

Communication and Communication Skills in Work Environments and Their Impact on Environmental Performance in Jordanian Industrial Companies: “Empirical Study”

Mohammed A. Abu Rumman¹, Amani Abd Al-Hafeez Al-Ziadat² and Rania Jafar Qutieshat³

ABSTRACT

The purpose of this study is to identify the impact of communication and communication skills on the environmental performance in Jordanian industrial companies. The sample of the study consisted of (165) employees in Jordanian industrial companies. The data was collected by randomly distributing a questionnaire to the sample and (146) questionnaire forms were retrieved, (119) of which were subjected to statistical analysis. The study mainly indicates that there is a statistically significant impact of communication and communication skills: communications types (written communication, oral communication, body language) and communication elements on the environmental performance of Jordanian industrial companies from the point of view of their employees.

Keywords: Communication and communication skills, Environmental performance, Jordanian industrial companies.

1 Associate Professor, Business Administration Department, Faculty of Business, Al-Balqa' Applied University, Al-Salt, Jordan. abusharare_77@hotmail.com; aburumman@bau.edu.jo

2, 3 Faculty of Business, Al-Balqa Applied University, Al-Salt, Jordan.

Received on 19/12/2018 and Accepted for Publication on 16/5/2019.

مهارات الاتصال والتواصل في بيئات العمل وأثرها على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية: "دراسة تطبيقية"

محمد عبد الرزاق أبو رمان¹، وأمانى عبد الحفيظ الزيادات²، ورائيا جعفر قطيشات³

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مهارات الاتصال والتواصل على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية. شملت عينة الدراسة (165) موظفاً في الشركات الصناعية الأردنية، وجمعت البيانات بواسطة استبانة وزعت عشوائياً على عينة الدراسة، وتم استرداد (146) استبانة كانت مناسبة لتحليل البيانات الإحصائية. وتشير نتائج هذه الدراسة بشكل رئيس إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمهارات الاتصال والتواصل: أنواع الاتصال (الاتصالات المكتوبة، الاتصالات الشفوية، لغة الجسد)، وعناصر الاتصال على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها.

الكلمات الدالة: مهارات الاتصال والتواصل، الأداء البيئي، الشركات الصناعية الأردنية.

ولما كان للاتصال التنظيمي داخل المؤسسات بين أفرادها ووحداتها المختلفة دور هام وفعال في ترسيخ المفاهيم المتعلقة بالأداء البيئي؛ من خلال إيصال المعلومة إلى الجمهور المستهدف بالوسائل المتاحة وبالشكل المناسب، الذي يعتبر أحد المقومات الأساسية لأي استراتيجية أو سياسة تهدف إلى المحافظة على البيئة وصون مواردها الطبيعية (عز الدين، 2013)، فقد جاءت هذه الدراسة لتبحث في موضوع مهارات الاتصال والتواصل في بيئات العمل وأثرها على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية.

مشكلة الدراسة Problem of the Study

لما تشكلت المشكلات البيئية من أخطار على الحياة البشرية، ونظراً لارتباط القضايا البيئية بالسلوك الإنساني وبالتفاعل المتبادل والاتصال المستمر بين جميع الأطراف المجتمعية، بما فيها المنظمات؛ فبقدر جودة الاتصال وفاعليته تكون نتائج تنمية الوعي البيئي وتحسين الأداء البيئي وتغيير القيم والاتجاهات السلبية إلى قيم واتجاهات إيجابية تجاه البيئة، خاصة فيما يتعلق بالسلوكيات الإدارية السليمة للمخلفات الصلبة وترشيد استهلاك الموارد وحماية الثروات الطبيعية، ولما تلعبه المنظمات من دور فاعل ومؤثر في

1. الإطار العام للدراسة General Framework

أصبحت حماية البيئة من التحديات الكبرى التي تواجهنا؛ فقد ظهرت الحاجة في الآونة الأخيرة إلى وجود سياسات واستراتيجيات تعمل على زيادة كفاءة الأساليب الإدارية البيئية التي تنتهجها مختلف المؤسسات في حماية البيئة من خلال التركيز على الأنشطة الإنتاجية بغرض الحد من آثارها السلبية على البيئة والمجتمع، وأهمها التلوث (طيوب، 2016). وتلعب المؤسسات دوراً كبيراً في توجيه السلوك البشري الذي من شأنه إنتاج تصرفات أكثر حماية للبيئة من خلال سن القوانين والتشريعات الرادعة، وانتهاج أنظمة وأنماط إدارية تسمح بتحسين أدائها البيئي، بالإضافة إلى دورها الفاعل في غرس قيم المواطنة والمسؤولية المجتمعية في نفوس عاملها التي من شأنها المحافظة على البيئة (مهري، 2014).

1 أستاذ مشارك، كلية إدارة الأعمال، جامعة البلقاء التطبيقية، السلط، الأردن.

abusharare_77@hotmail.com; aburumman@bau.edu.jo

2، 3 كلية الأعمال، جامعة البلقاء التطبيقية، السلط، الأردن.

تاريخ استلام البحث 2018/12/19 وتاريخ قبوله 2019/5/16.

- تقديم بعض التوصيات والمقترحات لإدارات المؤسسات الصناعية الأردنية التي من شأنها أن تعزز الأداء البيئي وتخفف من الآثار السلبية للمشكلات البيئية على المجتمع.

أهمية الدراسة Importance of the Study

من الناحية العملية، تتبع أهمية الدراسة من أهمية الاتصال المؤسسي في الأردن، الذي لم تعد مهمته مقتصرة على إيجاد التفاعل والانسجام بين أفراد المؤسسة ووحداتها المختلفة. ولم تعد وظيفة الاتصال المؤسسي تشمل أنشطة المؤسسة الداخلية فقط، بل امتدت إلى الحياة البشرية والبيئية خارج المؤسسة؛ من خلال العمل على سن القوانين والتشريعات في الدولة التي تسهم في تعزيز أدائها البيئي وإبراز الاستراتيجيات والخطط الموضوعية من جانب المؤسسات للحفاظ على البيئة، مما يعمل على غرس القيم التي من شأنها زيادة الإحساس بالمسؤولية تجاه البيئة الخارجية والمحافظة عليها في نفوس العاملين (عز الدين، 2013)، الأمر الذي يرفع من مؤشرات الأداء البيئي في الأردن بشكل عام. فقد احتل الأردن المرتبة (74) عالمياً عام 2016 في مؤشر الأداء البيئي (EPI) فيما يخص الآثار الصحية والمياه والصرف الصحي وغيرها. أما من الناحية العلمية، فأهمية هذه الدراسة تكمن في ندرة الدراسات التي بحثت في موضوع الأداء البيئي وحداتها. وقد جاءت هذه الدراسة لتثري المكتبة العربية فيما يخص هذا الموضوع.

مجتمع الدراسة وعينتها

تكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في ثلاث شركات الصناعية في عمان، حيث تم توزيع (165) استبانة على عينة عشوائية من أفراد مجتمع الدراسة على اختلاف المستويات الإدارية العليا والمتوسطة والدنيا، وبواقع (55) استبانة لكل شركة. وتم استرجاع (146) استبانة من جميع الشركات المختارة كانت صالحة لأغراض البحث العلمي. وقد جرى استبعاد الاستبانات غير الصالحة للتحليل، ليصبح عدد الاستبانات التي خضعت للتحليل (119) استبانة بنسبة بلغت حوالي (82%) من الاستبانات المستردة، علماً بأن الدراسة قد تم تطبيقها خلال الفترة (من بداية شهر آب من عام 2018 إلى نهاية شهر تشرين الأول من عام 2018).

حياة الأفراد والبيئة المحيطة في الوقت الذي أصبحت فيه الحماية البيئية من المواضيع المعاصرة، فيجب أن يتبلور دور المنظمات في تحسين أدائها البيئي والحد من المشكلات البيئية عن طريق تفعيل أدوارها الاتصالية المختلفة بما تتضمنه من عناصر ومهارات. فالاتصال المتعلق بالشؤون البيئية وقضاياها يحتل مكانة مرموقة لما له من دور فاعل في ربط قنوات التفاعل بين الأفراد والمؤسسات ومعالجة القضايا البيئية المختلفة المؤثرة سلباً على حياة الإنسان تحديداً (نسمة، 2015؛ دريباتي، 2009). من هنا أتت مشكلة هذه الدراسة التي تكمن في محاولة الإجابة عن السؤال الرئيس التالي: ما أثر مهارات الاتصال والتواصل على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية؟ وتتبع من هذا السؤال مجموعة من التساؤلات الفرعية التي نحاول الإجابة عنها من خلال المحتوى النظري والتطبيقي لهذه الدراسة، وهي:

- ما واقع أنواع الاتصال (الشفوي، الكتابي، لغة الجسد) في الشركات الصناعية الأردنية؟
- ما واقع عناصر الاتصال في الشركات الصناعية الأردنية؟
- ما درجة توافر الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية؟
- ما أثر أنواع الاتصال على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية؟
- ما أثر عناصر الاتصال على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية؟

أهداف الدراسة Objectives of the Study

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيس إلى بيان أثر مهارات الاتصال والتواصل على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية. ويمكن إجمال أهداف هذا البحث فيما يلي:

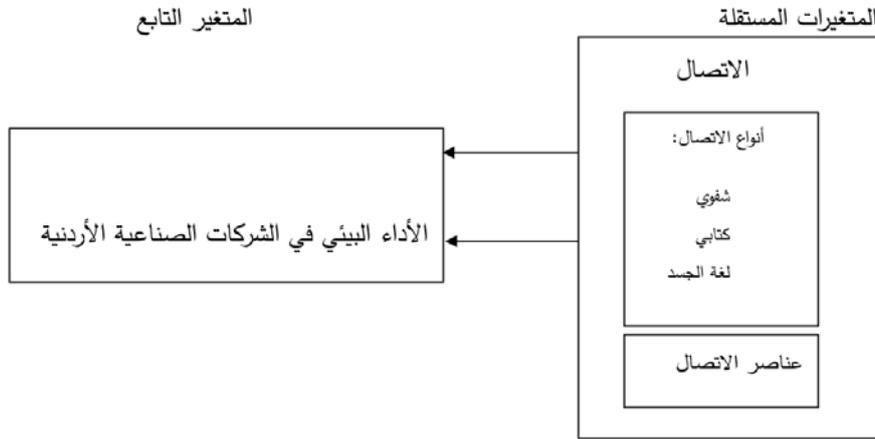
- التعرف على أنواع الاتصال في المؤسسات الصناعية الأردنية.
- التعرف على عناصر الاتصال في المؤسسات الصناعية الأردنية.
- بيان أثر أنواع الاتصال على الأداء البيئي في المؤسسات الصناعية الأردنية.
- بيان أثر عناصر الاتصال على الأداء البيئي في المؤسسات الصناعية الأردنية.

المتغيرات Variables

(أنواعه وعناصره)، والمتغير التابع: الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية.

يحتوي أنموذج الدراسة على المتغير المستقل: الاتصال

أنموذج الدراسة Study Model



الشكل (1): أنموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستعانة بالدراسات السابقة (ندى والدويكات، 2016؛ طيوب، 2016؛ طبش، 2008)

فرضيات الدراسة Study Hypotheses
بناءً على ما تقدم، صيغت الفرضيات التالية:
HO1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأنواع الاتصال بأبعاده مجتمعة (شفوي، كتابي، لغة الجسد)، وعناصر الاتصال على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية.

الإطار النظري والدراسات السابقة

Theoretical Framework and Previous Studies

مهارات الاتصال والتواصل في بيئات العمل

Communication Skills in Work Environments

تعتبر عملية الاتصال من المهارات التي يجب أن يتقنها العاملون في المنظمات، وخصوصاً أولئك الذين يعملون في مجالي إدارة العلاقات العامة وإدارة الأزمات، وبالأخص مدير المنظمة الذي قد يتطلب الأمر ظهوره في إحدى وسائل الاتصال للحديث عن قضية ما تخص المنظمة أو التحدث عن أزمة معينة تمر فيها المنظمة. فحديثه حتماً سيؤثر إما إيجاباً أو سلباً في رسم الصورة الذهنية عن المنظمة لدى العملاء والمشاهدين والمستمعين، سواءً كان ذلك مؤثراً صحفياً أو

HO11: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنوع الاتصال المكتوب على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية.

HO12: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنوع الاتصال الشفوي على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية.

HO13: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنوع الاتصال لغة الجسد على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية.

HO2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية a

الدافعية Motivation

فعملية الاتصال تقوم على تحفيز أداء أعضاء المنظمة وتوجيهه والرقابة عليه وتقييمه وتقويمه، كما أن جميع الأنشطة والممارسات التي تمارسها القيادة من إصدار أوامر وتحديد مهام وتدريب مرؤوسين وغيرها الكثير من الأعمال تتضمن عمليات اتصال وتواصل.

المعلومات Information

تعتمد عملية الاتصال على توصيل المعلومات اللازمة في الوقت المناسب، وهذا تتطلبه عمليات اتخاذ القرارات. فقد ذكر أن إتاحة المعلومات والسرعة في تبادلها تزيدان من تمكين العاملين وإكسابهم الشعور بالكفاءة والقدرة على اتخاذ القرارات؛ الأمر الذي ينعكس على تحقيق معايير الأداء بشكل عام (المحاميد والكساسبة، 2018). ويستلزم توصيل المعلومات بالشكل المطلوب توفير قنوات الاتصال اللازمة التي تحمل المعلومات للأفراد والجماعات، مما يخفف من أعباء العمل لدى العاملين (أبو رمان وآخرون، 2016).

الرقابة Censorship: فالمنظمات تستطيع التحكم بعمل الأفراد وأنشطتهم وفرض الرقابة عليها من خلال الاتصالات الرسمية وغير الرسمية وقنواتها.

أهداف الاتصال التنظيمي (الدلو، 2006)**Organizational Communication Objects**

تتحقق أهداف الاتصال التنظيمي بتحقيق التنسيق بين أركان المنظمة وإداراتها المختلفة، كما أن الاتصال التنظيمي يهدف لتبادل المعلومات لتحقيق مصالح المنظمة، بالإضافة إلى اتخاذ القرارات؛ فاتخاذ قرار معين يحتاج إلى معلومات معينة لتحديد المشاكل وتقييم البدائل وتنفيذ القرارات، كما يساعد الاتصال على التعبير عن الآراء والأفكار والتوجهات والسعادة والأحزان والمخاوف.

ويرى المؤلفون أن الاتصال التنظيمي يهدف بشكل أساسي إلى تحقيق تماسك أفراد التنظيم الواحد وحل النزاعات فيما بينهم وإعطاء قيمة للعمل والقدرة على العمل بروح الفريق وتعزيز مفهوم العمل الجماعي بما يضمن رفع كفاءة العمل وفق أطر المنظمة.

برنامجاً تلفزيونياً أو إذاعياً أو غير ذلك من وسائل الاتصالات المختلفة (Genc, 2016؛ برويس، 2015).

فإنّان مهارات الاتصال لدى ممثل المنظمة سيعود بالنفع عليها من زيادة السمعة الطيبة للمنظمة، ومن ثقة العملاء بالمنظمة، والدافعية لدى العاملين نحو العمل، وما ينتج عن ذلك من توفير الوقت والجهد والمال (جوهر، 2000).

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم مهارات الاتصال، فعرفها أبو عظمة (2003) بأنها: عملية أو طريقة تتم باستخدام وسيلة تعليمية تنقل رسالة من شخص إلى آخر أو لمجموعة من الأشخاص لتصبح هذه الرسالة معروفة بينهم مما يجعلهم قادرين على فهمها ومناقشة محتواها والاستفادة من كل ما يدور حولها من أطروحات خاصة. أما الشهران (2000) فعرفها بأنها: العملية التي يتم فيها توصيل معرفة أو فكرة أو مفهوم أو اتجاه أو خبرة أو رأي أو مهارة أو نقلها من شخص لآخر أو لمجموعة من الأشخاص أو بالعكس أو من مجتمع لآخر بحيث تؤدي في النهاية إلى مشاركة المعلومات والخبرات والأفكار والمهارات بين الأفراد، ومن ثم يحدث تغيير مرغوب أو غير مرغوب في سلوك الفرد أو الجماعات. ويتم ذلك من خلال الاتصال المباشر وغير المباشر وبلاستعانة بأجهزة الاتصال المتنوعة كالمذياع أو التلفاز وشبكات الحاسب الآلي "الانترنت" وغيرها. وبناءً على ما سبق، يرى المؤلفون أن مهارات الاتصال هي القدرة على نقل المعلومات من شخص لآخر، أو من جهة لأخرى؛ بهدف إيجاد نوع من التفاهم المتبادل والتأثير على سلوكيات المستقبل من خلال التوجيه وإكساب المستقبل القدرة على التصرف بقناعة تامة بما اكتسبه من معرفة.

وظائف الاتصال التنظيمي (طيش، 2008)**Organizational Communication Functions**

يمكن إجمال وظائف الاتصال التنظيمي على النحو التالي:
الانفعالات Emotions: يستطيع العاملون من خلال الاتصال التعبير عن أفكارهم وآرائهم وقناعاتهم للإدارة ولبعضهم البعض، ومن خلال عملية الاتصال يستطيع الأفراد أيضاً حل غموض الأدوار والتخفيف من صراعاتها وحل المشكلات القائمة (أبو رمان والزيادات والعطيات، 2016).

أنواع الاتصال Communication Types

تتنوع وسائل الاتصال؛ فمنها:

الاتصال المكتوب Written Communication

يستخدم هذا النوع من الاتصال في الاتصالات دقيقة التنفيذ التي تتعلق بموضوعات معقدة ومفصلة. ويأخذ هذا النوع من الاتصال صوراً عديدة، منها: المذكرات والخطابات المتبادلة والأوامر الفردية والتقارير والنشرات الدورية والشكاوى الخطية وملصقات الحائط.

الاتصال الشفوي Oral Communication

يتم من خلاله نقل المعلومات وتبادلها بين المرسل والمرسل إليه. ويعتمد هذا النوع من الاتصال على الوسائل المباشرة في نقل المعلومات بين المرسل والمتلقي عن طريق الكلمة المنطوقة، مما يتيح الفرصة لوجود اتصال ذي اتجاهين يسمح بالوقوف على وجهات النظر المختلفة، كما يضمن فهم مضمون الرسالة ومحتواها. وتأخذ هذه الوسيلة أشكالاً مختلفة؛ كالأجتماعات والمناقشات والاتصالات الشخصية والأحاديث الشفوية والندوات (فرج الله وشطابي وعبايدي، 2014؛ بوعطيط، 2009).

لغة الجسد Body Language

كنوع من الاتصال غير اللفظي، تعني لغة الجسد إظهار الشخص لمشاعره ومواقفه وأفكاره تجاه الناس الآخرين والأشياء من خلال الحركات البدنية. وكما هو معروف، فإن لغة الجسد إما أن تكون بشكل عفوي غير مقصود أو بشكل مدروس وهادف. ولزيادة الاهتمام بلغة الجسد، سعت الدراسات والأبحاث لفهمها واستغلالها في عمليات التواصل كوسيلة اتصال فعالة لنقل المعلومات. وهناك عدة عوامل تستدعي التركيز عليها مثل: نقص الترميز اللفظي في بعض المجالات، وكون الرموز غير اللفظية أقوى من الرموز غير اللفظية لأن إدراكها يكون بشكل مباشر، وكون الرموز غير اللفظية أكثر مصداقية لصعوبة التحكم فيها (ندى والدويكات، 2016).

العناصر الرئيسية لعملية الاتصال

Elements of the Communication Process

من أجل تحقيق فهم واسع لعملية الاتصال التنظيمي؛ لا بد من التعرف على عناصر الاتصال، التي يمكن بيانها على النحو التالي (Banu et al., 2015؛ العربي، 2008):
المرسل The Sender: هو الجهة التي تنقل الرسالة بما تحتويها من معلومات وأفكار إلى الطرف الآخر. وقد يكون المرسل فرداً أو جماعة داخل المنظمة، وقد يكون رئيساً أو مسؤولاً. ومن الجدير بالذكر أن المرسل يكون متأثراً بخصائصه الشخصية وميوله وقيمه وطريقة معالجته للقضايا التي تواجهه وتفسيره للوقائع من حوله. ويقوم المرسل بتحديد الأفكار والآراء والاتجاهات التي يود إيصالها ومن ثم توضيحها لمن هم بحاجة إليها.

الترميز Coding: ويعني ترجمة الأفكار والمعلومات الأولية إلى رموز ومعانٍ يفهمها كل من المرسل والمستلم للرسالة، وهذه الرموز تكون على شكل كلمات مكتوبة أو منطوقة أو صور، وتسمى في أغلب الأحيان الشيفرات، وقد برزت وتطورت منذ العصر الحجري، وخصوصاً في الاستخدامات العسكرية، وما زالت مستخدمة ليومنا هذا.

الرسالة Message: وتعني الفكرة أو المعلومة التي ينقلها المرسل إلى من يريد مشاركته أفكاره ومعلوماته؛ فالاهتمام بمضمون الرسالة وصياغتها ينعكس بشكل إيجابي على عملية الاتصال، كما أن سوء اختيار مضمون الرسالة يؤدي إلى مشاكل عديدة في عملية الاتصال. وقد تأخذ الرسالة صوراً متعددة؛ كالصورة والكتابة والرقم والحرف والشكل.

فك الترميز Decoding: والمقصود منه تحليل الرموز الواردة في الرسالة وتفسيرها، وذلك بحسب طبيعة الرموز التي كتب بها محتوى الرسالة.

المستلم The Recipient: وقد يكون فرداً أو جماعة. ولكي يتمكن المستلم من فهم الرسالة واستيعابها والاستجابة لها، يجب أن يكون المستلم على درجة من الثقافة والتعليم تتناسب مع مضمون الرسالة ونوعيتها، وأن يكون على دراية بالمختصرات والمصطلحات الوظيفية المختلفة.

التغذية العكسية Reverse Feedback: وهي العملية التي يتمكن من خلالها المرسل من معرفة مدى عمق استجابة

البيئي، فقد وجد هناك ما يسمى مفهوم تقييم الأداء البيئي، وهو عبارة عن فحص دوري للأداء البيئي لضمان مطابقتها للقوانين والسياسات البيئية. ويهدف تقييم الأداء البيئي إلى فهم أفضل لأثر المؤسسة على البيئة، وتوفير أساس للقياس الإداري والتشغيلي والبيئي، وتحديد الفرص المتاحة لتحسين كفاءة الطاقة والمواد المستخدمة، وإثبات التزام المؤسسة بالجوانب القانونية والتشريعية، بالإضافة لزيادة الوعي لدى العاملين وتحسين العلاقات مع العملاء وتحديد ما إذا كانت الغايات والأهداف تسيير كما هو مخطط لها (Putman, 2002).

ويتجسد الأداء البيئي في زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة من خلال اتباع السلوك البيئي الصحيح، وترشيد استهلاك الطاقة والموارد الطبيعية، والتقليل من الآثار السلبية على البيئة، والحد من التلوث وتحسين ظروف العمل للموظفين من خلال ضمان بيئة نظيفة آمنة وخالية من الملوثات، وتقليل الخسائر البيئية وخاصة تلك الناجمة عن الحوادث البيئية، وتقليل استهلاك مختلف مدخلات العملية الإنتاجية (درويش، 2010).

الاتصال المؤسسي والبيئة

Institutional Communication and Environment

يقع على عاتق الإدارات المؤسسية الإفصاح عن الأنشطة التي بها المؤسسة ولها آثار بيئية. ويظهر هذا الأسلوب ضرورة توفير المعلومات الملائمة عن الأداء البيئي للمؤسسة ومدى مساهمتها في تحقيق الأهداف المنشودة، كما يتطلب إيصال هذه المعلومات لأفرادها من أجل ترشيد القرارات الخاصة والعامة، سواء من وجهة نظر المستخدم أو من وجهة نظر المجتمع. ويرتبط هذا الهدف بوظيفة الاتصال المؤسسي، كما أن انعدام توفير المعلومات البيئية وعدم وضوح الرسائل ومحتواها وغياب التنسيق بين الجهات الفاعلة ينم عن ضعف الوعي البيئي، ويقود إلى أن يتعذر على العاملين أداء الأدوار المنسوبة لهم بشكل صحيح، مما ينعكس سلباً على مؤشر الأداء البيئي للمؤسسات (طيوب، 2016).

الدراسات السابقة Previous Studies

الدراسات العربية Arabic Studies

هدفت دراسة مقرري ومانع (2015) إلى التعرف على أهمية

المستلم للرسالة التي تلقاها. وهناك نوعان من الاستجابة هما: الاستجابة العلنية (Public Response) التي يمكن ملاحظتها واكتشافها بشكل واضح، وهي استجابة عامة، والاستجابة الخفية (Invisible Response) وهي التي يصعب ملاحظتها واكتشافها بشكل واضح، وهي استجابة خاصة.

الأداء البيئي Environmental Performance

تواجه المؤسسات مشكلة تميزها بيئياً في أثناء مسيرة بحثها عن ميزة تنافسية تميزها عن غيرها من المؤسسات. وفي سبيل ذلك تبحث عن وسائل التميز ضمن الإطار البيئي، أملاً بالظفر بمكانة مرموقة في سوق العمل المعاصر الذي يحكمه التنافس والتطور السريع (Dessy and Rosita, 2015؛ الوافي، 2012). لقد أصبحت المؤسسات تتطلع للحفاظ على مواردها الطبيعية، وهذا مطلب مهم في ظل سعيها وراء تحسين جودة خدماتها المقدمة للعملاء لزيادة مستوى رضاهم عن الخدمات المقدمة؛ إذ إن جودة الخدمة المقدمة هي العنصر الفارق في تحديد مراكز المؤسسات في المنافسة (الهاجنة والصريرة وأبو رمان والنسور، 2012).

ويقصد بالأداء البيئي: كل النشاطات والعمليات التي تقوم بها المؤسسة -سواء بشكل إجباري أو اختياري- لمنع الاضرار البيئية والاجتماعية الناتجة عن أنشطة المؤسسة الإنتاجية أو الخدمية أو التخفيف منها. وهناك ثلاثة أنواع مختلفة من الأداء البيئي هي: الأداء البيئي السابق (الوقائي)، ويعني الإجراءات والتدابير المتخذة قبل مرحلة التشغيل، وتشمل أخذ الحيطة والتدريب واقتناء الأصول اللازمة للإنتاج؛ والأداء البيئي المعاصر (في أثناء التشغيل)، ويتمثل في الرقابة على الأداء البيئي في أثناء التشغيل ورصد التجاوزات والانحرافات في سبيل التصحيح الفوري لها ومنع استمرارها؛ والأداء البيئي اللاحق (العلاجي)، ويتمثل في برامج الإصلاح والمعالجة البيئية لما يظهر من انتهاكات بعد انتهاء الإنتاج (حمد، 2014). وعرف الأداء البيئي أيضاً بأنه: مختلف العمليات التي تقوم بها المؤسسة من أجل المحافظة على البيئة المحيطة بها (بورزق وبوعافية، 2013). ويرى الباحثون أن الأداء البيئي هو: سعي المؤسسة للتقليل من الآثار التي تتعرض لها البيئة المحيطة بها جراء ممارسة المؤسسة لأنشطتها المختلفة.

ولضمان محافظة المؤسسات على رفع مستوى أدائها

الإدارات الجزائرية في صعوبة الاتصال والتواصل المعلوماتي.

الدراسات الأجنبية Foreign Studies

هدفت دراسة Abdul Rahman وآخرين (2018) إلى بيان العلاقة بين دور المنظمة من جهة وجودة الكشف البيئي والأداء البيئي من جهة أخرى. وقد شملت عينة الدراسة (344) شركة في ماليزيا عام (2013). وأكدت نتائج الدراسة على دور المنظمة في الأداء البيئي وقدرتها على تحسين المؤثرات البيئية.

كما هدفت دراسة Boiral وآخرين إلى فحص العلاقة بين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية والاهتمام البيئي. وقد استخدم الباحثون الاستبانة كأداة للدراسة؛ إذ وزعت (151) استبانة على العاملين في المنظمة. وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة وثيقة بين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية والأداء البيئي، وأن اهتمام المنظمة الداخلي بالبيئة يجعل أفرادها يشعرون بالمسؤولية تجاه بيئتهم.

منهجية الدراسة وأداتها

استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي لغايات إجراء الدراسة. كما قام الباحثون بتطوير استبانة كأداة لجمع البيانات باعتماد سلم ليكرت الخماسي لقياس آراء أفراد عينة الدراسة من العاملين في المؤسسات الصناعية الأردنية حول "دور مهارات الاتصال والتواصل وأثرها على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية". وقد تم الاسترشاد في بناء بعض فقرات الاستبانة بالرجوع للعديد من البحوث والدراسات التي لها علاقة بموضوع الدراسة، وتمت الاستفادة منها في بعض جوانب هذه الدراسة وتطوير بعض فقراتها. كذلك تمت دراسة ما ورد في الأدب النظري المتعلق بالموضوع بأبعاده كافة، وذلك على النحو التالي: الفقرات (1-9): دراسة العنزوي (2010)؛ الفقرات (10-13): دراسة ندى والدويكات (2016)؛ الفقرات (14-21): دراسة العربي (2008)؛ الفقرات (22-35): دراسة طيوب (2016).

نتائج الدراسة ومناقشتها

للإجابة عن سؤال الدراسة الأول: ما واقع أنواع الاتصال

المسؤولية المجتمعية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية كخيار استراتيجي للوصول إلى تحقيق التنمية المستدامة. وقد تم توزيع استبانة على عينة مكونة من (50) مؤسسة صناعية بمدينة باتنة، (40) منها قامت بالإجابة عن الأسئلة المطروحة. كما تم الاعتماد في تحليل البيانات على برنامج (SPSS). وأثبتت النتائج أن الالتزام بالمسؤولية المجتمعية من طرف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة يؤثر على أدائها البيئي والاجتماعي، مما يؤدي إلى تحقيق التنمية المستدامة.

وهدف دراسة درويش (2010) إلى تسليط الضوء على موضوع تقييم الأداء البيئي في معمل اسمنت طاسلوجة بالسليمانية. واعتمد الباحث على الاستبانة بالإضافة إلى الزيارات الميدانية والمقابلات الشخصية كأدوات للدراسة. وكان من أبرز استنتاجات الدراسة عدم امتلاك العاملين في المنظمة الوعي اللازم للتعرف على التأثيرات البيئية لصناعة الإسمنت وكيفية التقليل من تلك الآثار على البيئة والمجتمع، وقلة التشريعات والقوانين البيئية التي تحد من تأثير الصناعات على البيئة. وكان من أبرز توصيات الدراسة العمل على إعداد التقارير الخاصة بالوضع البيئي التي تحدد المخالفات البيئية وفرص التحسين ومستوى النشاط البيئي وإيصالها لأصحاب المصالح.

هدفت دراسة عز الدين (2013) إلى التعرف على واقع الاتصال المؤسسي في وزارة تهيئة الإقليم والبيئة، بشقيه الداخلي والخارجي، وإلى التعرف على الاستراتيجية الاتصالية البيئية التي تنتهجها وزارة تهيئة الإقليم والبيئة. وقد استخدم الباحث الملاحظة والمقابلة كأدوات للدراسة. وخلصت الدراسة إلى اعتماد وزارة تهيئة الإقليم والبيئة في الاتصال الداخلي بين موظفيها شكل الاتصال الرسمي بالدرجة الأولى، وأن الاتصال غير الرسمي يكاد ينعدم فيها إلا من خلال بعض النقاشات الجانبية والحوارات حول بعض المسائل بين الموظفين. كما أن الوزارة تستخدم مجموعة من الوسائل (المحاضرات، الاجتماعات، اللقاءات، المجالات،...)، إلا أن وسيلة الهاتف أخذت النصيب الأكبر لسهولة استخدامها، كما استنتجت الدراسة أن هناك احتكاراً للمعلومة البيئية في وزارة تهيئة الإقليم والبيئة، ويرجع ذلك إلى العقلية والذهنية التي تتميز بها مختلف

في الشركات الصناعية الأردنية؟ فيما يتعلق بالاتصالات المعيارية والنسب المئوية. والجدول (1) يبين ذلك. المكتوبة، فقد تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات

الجدول (1)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للفقرات المعبرة عن توافر استخدام الاتصالات المكتوبة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	الدرجة
1	تستخدم المراسلات المكتوبة بين العاملين في المؤسسة	4.1	0.848	82	مرتفعة
2	تعتبر الإعلانات من وسائل الاتصال السريعة	4.09	0.92	81.8	مرتفعة
3	تسهل الاتصالات المكتوبة في فعالية الاتصال	4.05	0.842	81	مرتفعة
4	تساهم المراسلات المكتوبة بتوفير المعلومات اللازمة لإنجاز العمل	3.99	0.943	79.8	مرتفعة
5	تتسم المراسلات المكتوبة بين العاملين في المؤسسة بالوضوح	3.97	0.863	79.4	مرتفعة
	الاتصالات المكتوبة	4.04	0.695	80.8	مرتفعة

من الجدول (1) نلاحظ أن جميع الفقرات المعبرة عن درجة توافر استخدام الاتصالات المكتوبة في الشركات الصناعية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها قد حصلت على درجات موافقة مرتفعة تراوحت بين (3.97-4.1). وقد حصلت الفقرة "تستخدم المراسلات المكتوبة بين العاملين في المؤسسة" على أعلى الدرجات، والفقرة "تتسم المراسلات المكتوبة بين العاملين في المؤسسة بالوضوح" على أقلها. وبلغ المعدل الكلي

(4,04)، وهو معدل يمثل درجة مرتفعة، مما يدل على توافر استخدام الاتصالات المكتوبة بدرجة مرتفعة في الشركات الصناعية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها. ولإجابة عن سؤال الدراسة الأول: ما واقع أنواع الاتصال في الشركات الصناعية الأردنية؟ فيما يتعلق بالاتصالات الشفوية، فقد تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية. والجدول (2) يبين ذلك.

الجدول (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للفقرات المعبرة عن توافر استخدام الاتصالات الشفوية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	الدرجة
6	تعتبر الشركة المؤتمرات وسيلة اتصال ناجحة	4.24	0.899	84.8	مرتفعة
7	تستخدم الاتصالات الشفوية بين العاملين في الشركة	4.03	0.925	80.6	مرتفعة
8	تتسم وسائل الاتصال الشفوي بين العاملين في الشركة بالكفاءة	3.92	0.869	78.4	مرتفعة
9	تساهم وسائل الاتصال الشفوي بين العاملين في الشركة في توفير المعلومات المطلوبة بسرعة	3.72	1.041	74.4	مرتفعة
	الاتصالات الشفوية	3.97	0.746	79.5	مرتفعة

وبلغ المعدل الكلي (3.97)، وهو معدل يمثل درجة مرتفعة، مما يدل على توافر استخدام الاتصالات بدرجة مرتفعة الشفوية في الشركات الصناعية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها. وللإجابة عن سؤال الدراسة الأول: ما واقع أنواع الاتصال في الشركات الصناعية الأردنية؟ فيما يتعلق بلغة الجسد، فقد تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية. والجدول (3) يبين ذلك.

من الجدول (2) نلاحظ أن جميع الفقرات المعبرة عن درجة توافر استخدام الاتصالات الشفوية في الشركات الصناعية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها قد حصلت على درجات موافقة مرتفعة تراوحت بين (3.72-4.24). وقد حصلت الفقرة "تعتبر الشركة المؤتمرات وسيلة اتصال ناجحة" على أعلى الدرجات. والفقرة "تساهم وسائل الاتصال الشفوي بين العاملين في الشركة في توفير المعلومات المطلوبة بسرعة" على أقلها.

الجدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للفقرات المعبرة عن توافر استخدام لغة الجسد

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	الدرجة
10	تستخدم إدارة الشركة لغة الجسد في التواصل	4.2	0.953	84	مرتفعة
11	يتسم مكان العمل في الشركة بالرؤية الواضحة للعاملين كافة	4.15	0.899	83	مرتفعة
12	تحرص إدارة الشركة على تدريب العاملين على استخدام لغة الجسد لتوصيل المعلومات	3.75	0.976	75	مرتفعة
13	تحرص إدارة الشركة على فهم الإشارات الصادرة من العاملين	3.73	0.954	74.6	مرتفعة
	لغة الجسد	3.96	0.793	79.2	مرتفعة

بدرجة مرتفعة في الشركات الصناعية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها.

وللإجابة عن سؤال الدراسة الثاني: ما درجة توافر استخدام عناصر الاتصال في الشركات الصناعية الأردنية من وجهة نظر العاملين بها؟ فقد تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية. والجدول (4) يبين ذلك.

من الجدول (3) نلاحظ أن جميع الفقرات المعبرة عن درجة توافر استخدام لغة الجسد في الشركات الصناعية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها قد حصلت على درجات موافقة مرتفعة تراوحت بين (3.73-4.2). وقد حصلت الفقرة "تستخدم إدارة الشركة لغة الجسد في التواصل" على أعلى الدرجات، والفقرة "تحرص إدارة الشركة على فهم الإشارات الصادرة من العاملين" على أقلها. وبلغ المعدل الكلي (3.96)، وهو معدل يمثل درجة مرتفعة، مما يدل على توافر استخدام لغة الجسد

الجدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لل فقرات المعبرة عن توافر استخدام عناصر الاتصال

الدرجة	النسبة المئوية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
مرتفعة	80.8	0.924	4.04	تستخدم في الإعلانات الجمل الواضحة والقصيرة
مرتفعة	78.6	0.88	3.93	تعرض المؤسسة أفكارها ومعلوماتها بشكل منطقي
مرتفعة	75.2	0.945	3.76	تصيح الشركة رسائلها بشكل واضح
متوسطة	72.8	1.023	3.64	تحرص الشركة على الحصول على التغذية الراجعة من المستفيدين من الشركة
متوسطة	72	1.052	3.6	تحرص الشركة على تدعيم الإعلانات والمنشورات بالصور التوضيحية
متوسطة	71.4	0.962	3.57	توفر الشركة صندوقاً للاقتراحات والشكاوى
متوسطة	71	1.006	3.55	تعمل الشركة على توفير باب للأسئلة أو الاستفسارات
متوسطة	68.6	1.19	3.43	تستخدم الشركة الأساليب المختلفة لإيصال المعلومات
مرتفعة	73.8	0.816	3.69	عناصر الاتصال

والشكاوى"، وتحرص الشركة على تدعيم الإعلانات والمنشورات بالصور التوضيحية"، وتحرص الشركة على الحصول على التغذية الراجعة من المستفيدين من الشركة". وقد بلغ المعدل الكلي (3.69)، وهو معدل يمثل درجة مرتفعة، مما يدل على توافر استخدام عناصر الاتصال بدرجة مرتفعة في الشركات الصناعية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها.

وللإجابة عن سؤال الدراسة الثالث: ما درجة توافر الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها؟ فقد تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية. والجدول (5) يبين ذلك.

من الجدول (4) نلاحظ أن الفقرات المعبرة عن درجة استخدام عناصر الاتصال في الشركات الصناعية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها قد حصلت على درجات موافقة مرتفعة تراوحت بين (3.76-4.04) للفقرات "تصيح الشركة رسائلها بشكل واضح"، و"تعرض المؤسسة أفكارها ومعلوماتها بشكل منطقي، وتستخدم في الإعلانات الجمل الواضحة القصيرة"؛ بينما حصلت على درجات متوسطة تراوحت بين (3.43-3.64) للفقرات "تستخدم الشركة الأساليب المختلفة لإيصال المعلومات"، و"تعمل الشركة على توفير باب للأسئلة أو الاستفسارات"، وتوفر الشركة صندوقاً للاقتراحات

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية للفقرات المعبرة عن توافر الأداء البيئي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %	الدرجة
22	تستخدم الشركة مواردها بكفاءة	3.91	1.05	78.2	مرتفعة
23	تحرص إدارة الشركة على ترتيب مواقع العمل وفقاً لأسس علمية	3.67	1.067	73.4	مرتفعة
24	يتم الاحتفاظ بالمواد الخطرة في مكان آمن	3.63	0.982	72.6	متوسطة
25	توفر الشركة برامج للتوعية البيئية	3.55	1.055	71	متوسطة
26	تركز إدارة الشركة على الطاقة البديلة في عملياتها	3.52	1.156	70.4	متوسطة
27	تتابع إدارة الشركة آلية التخلص من النفايات	3.5	0.947	70	متوسطة
28	تراعي الشركة قابلية التدوير لمنتجاتها	3.5	1.057	70	متوسطة
29	تصمم الشركة منتجاتها لتستجيب للمتطلبات البيئية	3.46	1.056	69.2	متوسطة
30	تحرص الشركة على التخلص من نفاياتها بشكل آمن	3.45	1.023	69	متوسطة
31	تحرص إدارة الشركة على التخلص من نفاياتها بطرق مبتكرة	3.4	1.068	68	متوسطة
32	تعتمد الشركة معايير دولية للحكم على منتجاتها	3.31	1.199	66.2	متوسطة
33	تلتزم الشركة بالقوانين المتعلقة بالمحافظة على البيئة	3.3	1.062	66	متوسطة
34	تسعى إدارة الشركة إلى الاستغلال الأمثل للطاقة	3.29	1.243	65.8	متوسطة
35	تعيد الشركة تصميم منتجاتها لتكون صديقة للبيئة	3.03	1.178	60.6	متوسطة
	الأداء البيئي	3.47	0.876	69.3	متوسطة

من الجدول (5) نلاحظ أن جميع الفقرات حصلت على درجات متوسطة تراوحت بين (3.03-3.63) عدا الفقرتين "تحرص إدارة الشركة على ترتيب مواقع العمل وفقاً لأسس علمية"، و"تستخدم الشركة مواردها بكفاءة"، اللتين حصلتا على درجتين مرتفعتين بلغتا (3.67، 3.91) على التوالي. وقد بلغ المعدل الكلي (3.47)، وهو معدل يمثل درجة متوسطة، مما يدل على توافر الأداء البيئي بدرجة متوسطة في الشركات الصناعية الأردنية من وجهة نظر العاملين فيها.

اختبار فرضيات الدراسة
الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05 ≤ a) لأنواع الاتصال بأبعاده مجتمعة (شفوي، كتابي، لغة الجسد) وعناصر الاتصال على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية.
من أجل اختبار هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression)، وتم التأكد قبل استخدام هذا الأسلوب من عدم وجود ارتباط عالٍ (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة. ويشير الجدول (6) إلى أن معامل التباين

(2) حسب قيمة β المشار إليها في الجدول (7) نجد أن متغير "عناصر الاتصال" ($\beta=0.911$) هو الأكثر مساهمة في تفسير متغير الأداء البيئي، لأن قيمة (t) ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من أو يساوي 0.05، وبناءً عليه، فإنه يتم قبول الفرضية التي تنص على ما يلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لأنواع الاتصال بأبعاده مجتمعه (كتابي، شفوي، لغة الجسد)، وعناصر الاتصال على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية.

الفرضية الفرعية الأولى: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنوع الاتصال المكتوب على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية". من أجل اختبار هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression). والجدول (8) يبين ذلك.

الجدول (8)

نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير متغير الاتصالات المكتوبة في الأداء البيئي

Sig.	T	Beta	المتغير
0.000*	9.007	0.64	الاتصالات المكتوبة
		0.640 ^a	R
		0.409	R ²
		118.81	F

فيما يتعلق بتأثير المتغير المستقل: الاتصالات المكتوبة على المتغير التابع: الأداء البيئي، تشير النتائج إلى أن قيمة $F=118.81$ ، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من أو يساوي (0.05). كذلك تظهر النتائج أن 40.9% من الاختلافات الحاصلة في الأداء البيئي تعود لاستخدام الاتصالات المكتوبة. وبناءً عليه، فإنه يتم قبول الفرضية التي تنص على ما يلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لنوع الاتصال المكتوب على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية.

المسموح به للمتغيرات المستقلة كان أقل من 1 وأكبر من 0.10، كما كانت قيم معامل تضخم التباين أقل من 10، الأمر الذي يدل على عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة (Hair et al., 1998).

الجدول (6)

نتائج اختبار قوة الارتباط بين المتغيرات المستقلة

Tolerance	VIF	
0.347	2.879	الاتصالات المكتوبة
0.24	4.161	الاتصالات الشفوية
0.207	4.829	لغة الجسد
0.245	4.074	عناصر الاتصال

الجدول (7)

نتائج اختبار الانحدار المتعدد لتأثير المتغيرات المستقلة في الأداء البيئي

Sig.	T	Beta	المتغير
0.753	0.315	0.022	الاتصالات المكتوبة
0.101	-1.655	-0.142	الاتصالات الشفوية
0.321	0.997	0.092	لغة الجسد
0.000	10.737	0.911	عناصر الاتصال
		0.894 ^a	R
		0.799	R ²
		113.09	F
		0.000*	دلالة F

فيما يتعلق بتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع: الأداء البيئي، تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (7) إلى ما يلي:

(1) العوامل المتعلقة بمهارات الاتصال والتواصل لها تأثير مباشر على الأداء البيئي؛ إذ إن قيمة $F=113.09$ ، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من أو يساوي (0.05).

الجدول (10)

نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير متغير لغة الجسد في الأداء البيئي

المتغير	Beta	T	Sig.
لغة الجسد	0.764	12.802	0.000*
R	0.764 ^a		
R ²	0.583		
F	163.885		

فيما يتعلق بتأثير المتغير المستقل: لغة الجسد على المتغير التابع: الأداء البيئي، تشير النتائج إلى أن قيمة $F = 163.885$ ، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من أو يساوي (0.05). كذلك تظهر النتائج أن 58.3% من الاختلافات الحاصلة في الأداء البيئي تعود للغة الجسد. وبناءً عليه، فإنه يتم قبول الفرضية التي تنص على ما يلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($a \leq 0.05$) لنوع الاتصال لغة الجسد على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية.

الفرضية الرئيسية الثانية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($a \leq 0.05$) لعناصر الاتصال على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية". من أجل اختبار هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression)، والجدول (11) يبين ذلك.

الجدول (11)

نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير متغير عناصر الاتصال في الأداء البيئي

المتغير	Beta	T	Sig.
عناصر الاتصال	0.891	21.202	0.000*
R	0.891 ^a		
R ²	0.793		
F	449.509		

الفرضية الفرعية الثانية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($a \leq 0.05$) لنوع الاتصال الشفوي على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية". من أجل اختبار هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression). والجدول (9) يبين ذلك.

الجدول (9)

نتائج اختبار الانحدار البسيط لتأثير متغير الاتصالات الشفوية في الأداء البيئي

المتغير	Beta	T	Sig.
الاتصالات الشفوية	0.685	10.171	0.000*
R	0.685 ^a		
R ²	0.469		
F	103.452		

فيما يتعلق بتأثير المتغير المستقل: الاتصالات الشفوية على المتغير التابع: الأداء البيئي، تشير النتائج إلى أن قيمة $F = 103.452$ ، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من أو يساوي (0.05). كذلك تظهر النتائج أن 46.9% من الاختلافات الحاصلة في الأداء البيئي تعود للاتصالات الشفوية. وبناءً عليه، فإنه يتم قبول الفرضية التي تنص على ما يلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($a \leq 0.05$) لنوع الاتصال الشفوي على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية.

الفرضية الفرعية الثالثة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($a \leq 0.05$) لنوع الاتصال لغة الجسد على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية". من أجل اختبار هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression)، والجدول (10) يبين ذلك.

فيما يتعلق بتأثير المتغير المستقل: عناصر الاتصال على المتغير التابع: الأداء البيئي، تشير النتائج إلى أن قيمة $F = 449.509$ ، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من أو يساوي (0,05). كذلك تظهر النتائج أن 79.3% من الاختلافات الحاصلة في الأداء البيئي تعود لعناصر الاتصال. وبناء عليه، فإنه يتم قبول الفرضية التي تنص على ما يلي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لعناصر الاتصال على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية.

ملخص نتائج الدراسة Summary of Results

يمكن تلخيص نتائج هذه الدراسة على النحو التالي:

1- أشارت نتائج الدراسة إلى استخدام الشركات الصناعية الأردنية لمختلف أنواع الاتصالات؛ أسلوب الاتصالات المكتوبة (التقارير والمنشورات والكتب الرسمية والمذكرات) بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (4.04)، يليه أسلوب الاتصالات الشفوية (المقابلات الشخصية والاجتماعات والمؤتمرات) بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي مقداره (3.97)، يليه استخدام أسلوب لغة الجسد (تعبير الوجه وتعبير اليد...) بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي قدره (3.96). وذلك من وجهة نظر العاملين فيها، مما يشير إلى مدى التناغم والانسجام السائد بين وحدات المؤسسات الصناعية في الأردن.

2- تتوفر جميع عناصر الاتصال في الشركات الصناعية الأردنية (المرسل والتميز والرسالة وفك الترميز والمستلم والتغذية الراجعة) بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ (3.69)، مما يدل على حرص الشركات الصناعية في الأردن على نجاح سير العمليات الاتصالية؛ وذلك من خلال إيضاح الرسائل وتوفير صناديق للاقتراحات والشكاوى وفتح باب الأسئلة والاستفسارات وتدعيم الرسائل بالإعلانات والمنشورات وغيرها.

3- بينت نتائج الدراسة أن مستوى الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية كان متوسطاً بمتوسط حسابي مقداره (3.47)، وذلك من وجهة نظر العاملين فيها، مما يعني وجود وعي لدى مسؤولي الشركات الصناعية محل الدراسة

في الأردن بأهمية الإدارة البيئية وقضايا حماية البيئة. 4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام مهارات الاتصال والتواصل على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية، وذلك من وجهة نظر العاملين فيها. فنجاح عمليات الاتصال والتواصل داخل الشركات ووحداتها المختلفة يساعد في فهم المعلومات البيئية بدقة مما يتيح الفرصة للعاملين للتعامل مع القضايا البيئية بعناية واهتمام ويحول التوجهات السلبية لديهم إلى إيجابية، مما يعزز مؤشرات الأداء البيئي في الشركات الصناعية بالأردن.

5- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الاتصالات المكتوبة على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية، وذلك من وجهة نظر العاملين فيها، كإصدار المجلات ذات العلاقة بالمسائل البيئية وإصدار التقارير التي تكشف عن قضايا التلوث ومسبباته وطرق الحد منه، وإصدار الإحصائيات المدونة التي تبين نسب الأداء البيئي ونسب التلوث البيئي في الشركات الصناعية، بالإضافة إلى نشر القوانين والتشريعات الخاصة بالبيئة، مما يسهل الالتزام بها من قبل الجهات المعنية.

6- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الاتصالات الشفوية على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية، وذلك من وجهة نظر العاملين فيها. فعقد المؤتمرات وإقامة الاحتفالات والمعارض المتعلقة بالقضايا البيئية تزيد من وعي الأفراد بالأبعاد البيئية، وتنمي لديهم الحس الداخلي تجاه بيئتهم، مما يرفع من مستوى الأداء البيئي لمؤسساتهم.

7- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام لغة الجسد على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية، وذلك من وجهة نظر العاملين فيها. فلغة الجسد هي الداعم لأي عملية اتصال؛ فهي تسهل فهم الرسائل البيئية وتوضيح المعلومات المتعلقة بالبيئة الصادرة عن المرسل والواردة للمستقبل، مما يساعد في تناغم وجهات النظر المختلفة وانسجامها بين مختلف الجهات.

8- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام مختلف عناصر الاتصال على الأداء البيئي في الشركات الصناعية الأردنية، وذلك من وجهة نظر العاملين فيها. فارتقاء

خلال منح إعفاءات ضريبية لإقامة مثل هذه المشاريع، بالإضافة إلى تقديم الدعم المادي لها.

5- على الشركات الصناعية أن تضع ضمن أولوياتها الحصول على شهادة الأيزو المطابقة لمواصفات نظم الإدارة البيئية والمسؤولية الاجتماعية.

6- حثّ الشركات الصناعية الأردنية على الاستمرار في رفع مستوى أدائها البيئي، لما لذلك من تأثير هام في حياة الأفراد والجماعات، عن طريق سعيها لتقليل المصادر المضرّة بالبيئة.

7- العمل على إدخال مفاهيم الأداء البيئي كثقافة داخلية بين أفراد الشركات الصناعية الأردنية، من خلال عقد الدورات والمحاضرات التي تزيد وعي الموظفين بأهمية الأداء البيئي.

8- إصدار التشريعات والقوانين من قبل الحكومة، التي من شأنها إلزام المؤسسات برفع مستوى أدائها البيئي.

9- توجه الباحثين نحو مواضيع الإدارة البيئية والأداء البيئي كقضايا عصرية مؤثرة في الحياة المجتمعية، والعمل على إعداد الدراسات في هذا المجال.

مؤشرات الأداء البيئي في الشركات الصناعية يتركز بشكل رئيس على تكامل مختلف عناصر الاتصال داخل الشركة من مرسل ومستقبل وتغذية راجعة وترميز وفك ترميز ومحتوى الرسالة، الأمر الذي يؤدي إلى نجاح مختلف عمليات الاتصال، مما يبسر فهم المعلومات وتوضيحها وتوفيرها بالشكل الصحيح وفي الوقت المطلوب، الأمر الذي يؤدي إلى حل مختلف القضايا البيئية الشائكة.

التوصيات Recommendations

في ضوء ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج، يوصي الباحثون بما يلي:

1- إدراج الشركات الصناعية للبعد البيئي على قمة قائمة أولوياتها كهدف تسعى لتحقيقه إلى جانب هدف الربحية.

2- قيام الشركات الصناعية بإصدار تقارير تبرز أهم إسهامات الشركة في المجال البيئي.

3- العمل على توفير بيئة صحية وآمنة يعمل فيها العمال؛ لأن ذلك سيؤدي إلى خفض التكاليف البيئية الخاصة بالعمال والناجمة عن التلوث.

4- حث المنظمات الحكومية على تشجيع المشاريع البيئية من

المراجع

المراجع العربية

المالي: دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمة الآبار، 2009-2012. رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.

بوعطيط، جلال الدين، 2009، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة. رسالة ماجستير، جامعة منتوري محمود قسنطينة.

جوهر، محمد ناجي، 2000، الاتصال التنظيمي. الإمارات العربية المتحدة، دار الكتاب الجامعي.

حمد، منى عبد الله، 2014، أثر قياس التكاليف البيئية والإفصاح عنها في رفع كفاءة الأداء البيئي: دراسة تطبيقية. رسالة ماجستير، جامعة دمشق.

دريباتي، رادة، 2009، دور المراجعة الداخلية في تقييم الأداء البيئي: دراسة ميدانية. رسالة ماجستير، جامعة تشرين.

درويش، رعد، 2010، تقييم الأداء باستخدام معطيات المواصفات

أبو رمان، محمد، والزبادات، أماني، والعطيات، دعاء، 2016، أثر ضغوط العمل على الاغتراب الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مستشفى الإسراء: دراسة حالة. *دراسات العلوم الإدارية*، المجلد 43، العدد 1، ص 475-495.

أبو عظمة، محمد نجيب، 2003، المدخل إلى الوسائل التعليمية وتقنياتها في سبيل استثمار أمثل للحواس والممارسة. المدينة المنورة، مكتبة أبو عظمة.

برويس، وردة، 2015، فعالية الاتصال الإداري في إنجاح عملية اتخاذ القرار في المنظمة الصناعية وانعكاسها على أداء العاملين: دراسة ميدانية بمؤسسة المياه المعدنية بقديلة - دائرة جمورة - ولاية بسكرة. رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

بورزق، نور الهدى، وبوعافية، عبدالحق، 2013، أثر تطبيق نظام الإدارة البيئية في المؤسسة الاقتصادية على أدائها

جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
 المحاميد، سعود، والكساسبة، محمد، 2018، أثر جودة نظام
 تخطيط موارد المؤسسة على التمكين النفسي للموظفين
 والالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية في شركة البوتاس العربية.
المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 14، العدد 1، ص
 109-131.
 مقري، زكية، ومانع، شوقي، 2015، أهمية المسؤولية المجتمعية
 في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودورها في تحقيق التنمية
 المستدامة: دراسة ميدانية لعينة من م.ص.م. بولاية باتنة.
مجلة الباحث، المجلد 15، العدد 15، ص 43-57.
 مهري، أمال، 2014، التوجه من الإعلام البيئي إلى الاتصال
 المسؤول في إطار التنمية المستدامة لدى المؤسسة
 الاقتصادية. *مجلة العلوم الاجتماعية*، العدد 9، ص 242 -
 265.
 ندى، يحيى، ومحمد دويكات، وفخري مصطفى، 2016، درجة
 توافر مهارات التواصل بلغة الجسد لدى معلمي المدارس
 الحكومية الأساسية في شمال الضفة الغربية من وجهة
 نظرهم. *مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث*، المجلد 4،
 العدد 2، ص 47 - 62.
 نسمة، مسعودة، 2015، الإعلام ودوره في التنقيف البيئي في
 الجزائر. *مجلة العلوم الإسلامية*، العدد 11، ص 356 -
 370.
 الهياجنة، عمر، والصرابرة، محمد، وأبو رمان، محمد، والنسور،
 مروان، 2012، أبعاد جودة الخدمة في شركات السياحة
 الأردنية وعلاقتها برضا العملاء. *المجلة العلمية الأوروبية*،
 المجلد 8، العدد 1، ص 187 - 206.
 الوافي، الطيب، 2012، الريادة في الأداء البيئي: شركة نوكيا
 أنموذجاً. *مجلة الباحث*، العدد 11، ص 141-148.

الإرشادية، ISO 14031: دراسة في معمل إسمنت طاسلوجة
 في السليمانية. *مجلة جامعة كربلاء العلمية*، المجلد 8، العدد
 2، ص 120-136.
 الدلو، جواد راغب، 2006، اتجاهات الجمهور نحو وسائل
 الاتصال وأساليبه المستخدمة في انتفاضة الأقصى: دراسة
 ميدانية على عدد من محافظات غزة. *مجلة الجامعة
 الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية*، المجلد 14، العدد 1،
 ص 1-56.
 طبش، مصعب إسماعيل، 2008، دور نظم وتقنيات الاتصال
 الإداري في خدمة اتخاذ القرارات: حالة تطبيقية على وزارة
 التربية والتعليم في قطاع غزة. رسالة ماجستير، الجامعة
 الإسلامية، غزة.
 طيوب، علي، 2016، مساهمة التكاليف البيئية في تحسين الأداء
 البيئي للمؤسسة الصناعية: دراسة استطلاعية لمجموعة من
 المؤسسات الصناعية الجزائرية. رسالة ماجستير، جامعة
 محمد بوضياف، المسيلة.
 الشهران، جمال عبد العزيز، 2000، الوسائل التعليمية
 ومستجدات تكنولوجيا التعلم. الرياض، مطابع الحميصي،
 ط1.
 العربي، داود، 2008، فعالية الاتصال التنظيمي في المنظمة
 العمومية الجزائرية: دراسة ميدانية لمركب الرفعات
 والمجارف C.P.G. - عين سمارة - قسنطينة. رسالة
 ماجستير، جامعة منتوري - قسنطينة، الجزائر.
 عز الدين، شادي، 2013، البعد الاتصالي لحماية البيئة في
 الجزائر: الاتصال والتنسيق بين الوزارات: وزارتا البيئة
 والفلاحة نموذجاً. رسالة ماجستير، جامعة الجزائر.
 فرج الله، يونس، وشطابي، ريمة، وعبايدي، مبروكة، 2014، دور
 الاتصال التنظيمي في كفاءة المنظمة الاقتصادية الجزائرية:
 دراسة حالة اتصالات الجزائر (تقرت). رسالة ماجستير،

المراجع العربية باللغة الإنجليزية

Abu Azma, Muhammad Najeeb. 2003. The Approach to
 Educational Methods and Techniques for an Optimal
 Investment of Minds and Practice. Al-Madin Al-
 Mounawara, Abu Azma Library.
 Abu Rumman, Mohammad, Al-Zeyadat, Amani and Al-
 Atiyat, Dua'a. 2016. The Impact of Work Pressure on the
 Level of Job Alienation from the Perspective of
 Employees in AL-Isra Hospital: Case Study. *Dirasat:*

Administrative Sciences, 43 (1): 475-495.
 Al-Arabi, Daoud. 2008. The Effectiveness of Organizational
 Communication in the Algerian Public Organization: A
 Field Study of the Crane and Shovel Complex C.P.G.-
 Ein Samara-Constantine. Master Thesis, Montoury
 Constantine University, Algeria.
 Brois, Warda. 2015. The Effectiveness of Administrative
 Communication in the Success of the Decision-Making

- Process in The Industrial Organization and Its Reflection on the Performance of Workers: A Field Study at the Mineral Water Corporation in Bdkra district of Jamoura. PhD thesis, Mohamed Khader Biskra University, Algeria.
- Bouatit, Jalaluddin. 2009. Organizational Communication and Its Relation to Job Performance: A Field Study on Implementing Workers at Sunlagaz Annaba Foundation. Master Thesis, Montoury Mahmoud Qustantina University.
- Bursaq, Noor Al-Huda and Bouafih, Abdel-Haq. 2013. Impact of the Environmental Management System in the Economic Institution on Its Financial Performance: A Case Study of the National Well Service Corporation, 2009-2012. Master Thesis, Qasdi Marbah University.
- Al-Dalu, Jawad Ragheb. 2006. Public Attitudes toward Means of Communication and Methods Used in the Al-Aqsa Intifada: A Field Study on a Number of Gaza Governorates. *The Islamic University Journal*, Series of Human Sciences.
- Darwish, Raad. 2010. Performance Evaluation Using Indicative Standards Data, ISO14031, A Study in Tasuluja Cement Factory in Sulaymaniyah. *Science Karbala University Journal*, 8 (2): 120-136.
- Deribati, Rada. 2009. The Role of Internal Auditing in Environmental Performance Assessment: A Field Study. Master Thesis, Tishreen University.
- Ezzeddine, Shadi. 2013. The Communication Dimension of Environmental Protection in Algeria: Communication and Coordination between Ministries: Ministries of Environment and Agriculture as a Model. Master Thesis, Algier's University.
- Hamad, Mona Abdullah. 2014. The Impact of Measuring and Disclosing Environmental Costs in Improving Environmental Performance: An Empirical Study. Master Thesis, Damascus University.
- Al-Hayajneh, Omar, Alsarayreh, Mohammad, Abu Rumman, Mohammad and Al-Nsour, Marwan. 2012. Dimensions of the Quality of Service in the Jordanian Tourism Companies and their Relations to Customer Satisfaction. *European Scientific Journal*, 8 (1): 187-206.
- Faraj Allah, Yunus, Shatabi, Rima, Abaidi, Mabrouka. 2014. The Role of Organizational Communication in the Efficiency of the Algerian Economic Organization: Case Study of Algeria Telecoms (Taqqarat). Master Thesis, Kasidi Marabah University, Ouargla, Algeria.
- Jouhar, Mohamed Naji. 2000. Organizational Communication. United Arab Emirates, University Book House.
- Al-Mahamid, Soud and Al-Kassasbeh, Mouhammad. 2018. The Influence of Enterprise Resources Planning System Quality on Employees' Psychological Empowerment and Organizational Commitment: An Empirical Study in the Arab Potash Company. *The Jordanian Journal of Business Administration*, 14 (1): 109-131.
- Mahri, Amal. 2014. From Environmental Media to Responsible Communication in the Sustainable Development of the Economic Corporation. *Social Sciences Journal*, 9: 242-265.
- Maqri, Zakia and Manie, Shawqi. 2015. The Importance of Community Responsibility in Small and Medium Enterprises and Its Role in Achieving Sustainable Development: A Field Study on a Sample of SMEs in the State of Batna. *Al-Baheth Journal*, 15 (15): 43-57.
- Nada, Yahya Mohammed, Dweikat and Fakhri Mustafa. 2016. The Degree of Availability of Communication Skills in the Body Language of Primary Government Teachers in the Northern West Bank from Their Point of View. *Research Technical Palestine University Journal*, 4 (2): 47-62.
- Nesma, Masouda. 2015. The Media and its Role in Environmental Education in Algeria. *Islamic Sciences Journal*, 11: 356-370.
- Al-Sharhan, Jamal Abdul Aziz. 2000. Educational Tools and Developments in Learning Technology. Riyadh, Al-Humisi Press, 1st Edition.
- Tabbash, Mossab Ismail. 2008. The Role of Administrative

- Communication Systems and Techniques in the Decision Making Service: An Application Case to the Ministry of Education in the Gaza Strip. Master Thesis, Islamic University, Gaza.
- Tayoub, Ali. 2016. The Contribution of Environmental Costs to Improving the Environmental Performance of the Industrial Establishment: An Exploratory Study on a Group of Algerian Industrial Establishments. Master Thesis, Mohamed Boudiaf University, Masila.
- Al-Wafi and Al-Tayeb. 2012. Leadership in Environmental Performance: Nokia Company. *Al-Baheth Journal*, 11: 141-148.

المراجع الأجنبية

- Akilandeswari, A., Dinesh Kumar, A., Pavithra, M., Thawlath Mariyam, A. and Nasreen Banu, J. Elements of Effective Communication. *International Journal of Multidisciplinary Research and Modern Education I JMRME*. ISSN (ONLINE): 1 (1): 2454-6119.
- Christian, Tohan. 2003. Evaluation Des Performance Des Systems De Production. Parismm, Lavoisier.
- David Putnam. 2002. ISO 14031: Evaluation of Environmental performance. Industrial Confederation of India, September, P1.
- Dessy, Angelia and Rosita, Suryaningsih. 2015. The Effect of Environmental Performance and Corporate Social Responsibility Disclosure towards Financial Performance: Case Study on Manufacturing, Infrastructure and Service Companies Listed at Indonesian Stock Exchange. *2nd Global Conference on Business and Science 2015*. 17-18 September, Bali, Indonesia.
- Hair, J.F.J., Anderson, R.E., Tatham, R.L. and Black, W.C. 1998. Multivariate Data Analysis. 5th Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
- Paille, Pascal, Chen, Yang and Boiral, Olivier. 2013. The Impact of Human Resource Management on Environmental Performance: An Employee-level Study. Jiafei Hin.
- Ruhet, Genc. 2016. The Importance of Communication in Sustainability and Sustainable Strategies. *14th Global Conference on Sustainable Manufacturing GCSM*. 3-5 October 2016. Stellenbosch, South Africa.
- Zadeh, Razieh Adineh, Jaffar, Romlah, Abual Shukor, Zaleha, Abdual Rahman and Riduaan Che. 2018. The Mediating Role of Environmental Performance in the Relationship between Corporate Government Mechanisms and Environmental Disclosure. *Asian Academy of Management Journal of Accounting and Finance*, 14 (1).