



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة -
كلية العلوم الاجتماعية والانسانية
قسم العلوم الإنسانية
شعبة الإتصال



أثر الاتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية

دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية احمد مدغري لولاية سعيدة

(2024/2020)

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص إتصال تنظيمي

إشراف الأستاذ:

د.لخضر بن دادة

إعداد الطالب(ة):

فایزة باهي

لجنة المناقشة والتحكيم

الصفة	الجامعة	الأستاذ
رئيسا		
مشرفا ومقررا	جامعة سعيدة مولاي الطاهر-	د.لخضر بن دادة
عضو مناقشا		

السنة الجامعية: 2025-2024



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة -
كلية العلوم الاجتماعية والانسانية



قسم العلوم الإنسانية

شعبة الإتصال

أثر الاتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية

دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية احمد مدغري لولاية سعيدة

(2024/2020)

إشراف الأستاذ:
د.لخضر بن دادة

إعداد الطالب(ة):
فایزة باهي

لجنة المناقشة والتحكيم

الصفة	الجامعة	الأستاذ
رئيسا		
مشرفا ومقررا	جامعة سعيدة -مولاي الطاهر-	د.لخضرين دادة
عضو مناقشا		

السنة الجامعية: 2025-2024:

شكر وتقدير

الحمد لله أولاً وأخراً، ظاهراً وباطناً، سراً وعلانية.....

الحمد لمن بيده كل الخير.

الحمد لمن إذا أراد شيئاً قال له كن فـيكون....

اللهم لله الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك، بل استعينك، وإليك أنتبه وإليك
توكلي ...

فلك الشكر يا واهب المعه، ورازق السكينة، وملهم الصواب

وبعد...

أتوجه بكل عباراته التقدير والامتنان والوفاء إلى من كان معوناً بعد الله، وسراجاً في دربي
المديرة إلى الأستاذية المشرف الفاضل:

د. لخضر بن حاتمة

يا من ذكرتني في طريقك بذور الحكمة، وسفقتك بالصبر، وسدقتك بالعزيمة

لقد كنت حاضراً لاتغيب، فاصفاً لا تتمل، ومرشداً لا يتنازل،

فكنت بحقك معلماً وأباً وملماً

حالة الشكر لا توفيتك حقلة فقد كنتي القدوة، وكنتي اليد التي امتدت لتعلم وتوجيه وتدفع
بالآباء

شكراً لصبرك، لنصائحك، لمحاظاتك الدقيقة، ولحرسك الصادق على أن أقدم الأفضل دوماً

فلك من كل الدعاء بأن يرفع الله قدرك، ويجزيك خير الجزاء من كل لحظة وهبتكا من

وقتك، ومن

كل جهد بذلتة من أجل ان أصل، وأن أتبعد، وأن أكون

جزاك الله عندي خيراً يا أستاذتي الطريفة، وباركه في علمك وعمرك وعطائكم

باهي فايزه

إهداع

بسم الله الرحمن الرحيم

"يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ"

سورة المجادلة - الآية 11

الى من كان حبهم نبض في قلبي ونور في طرفي، وسنداً لا يميل ولا يلين ...

إلى والدي الكريمين

نبض قلبي ونور حيوني، لولائم ما كنت، وما مضيت خطوة في هذا الطريق دعائكم سر توفيقني، ورضاكم

عنوان سعادتي

إلى مجتبي العزيزة "أطال الله في عمرها" همسك دعاء، ونظرتك دعا، يامن حننت لي العرض الدافئ، والكلمة

الطيبة في كل حين

إلى مجتبي الراحلة والباقيه في قلوبنا وب أيامنا وليلينا، أخذتك دوماً في لحظاته الفرج والنجمات الصغيرة

منها والكبيرة حننت تشاركيني إياها بكل العبه والفن، طالما حانته دعواتك سندًا وقوة حقيقية أجا به بما

تقليات الحياة

رحمك الله يا حبيبة روحي وجمعني وإياك في دار الخلود في جنة الفردوس.

إلى اختي الغالية أمينة، رفيقة دربي، ومصدر التشجيع والمساندة لله مني كل العبه والإمتنان

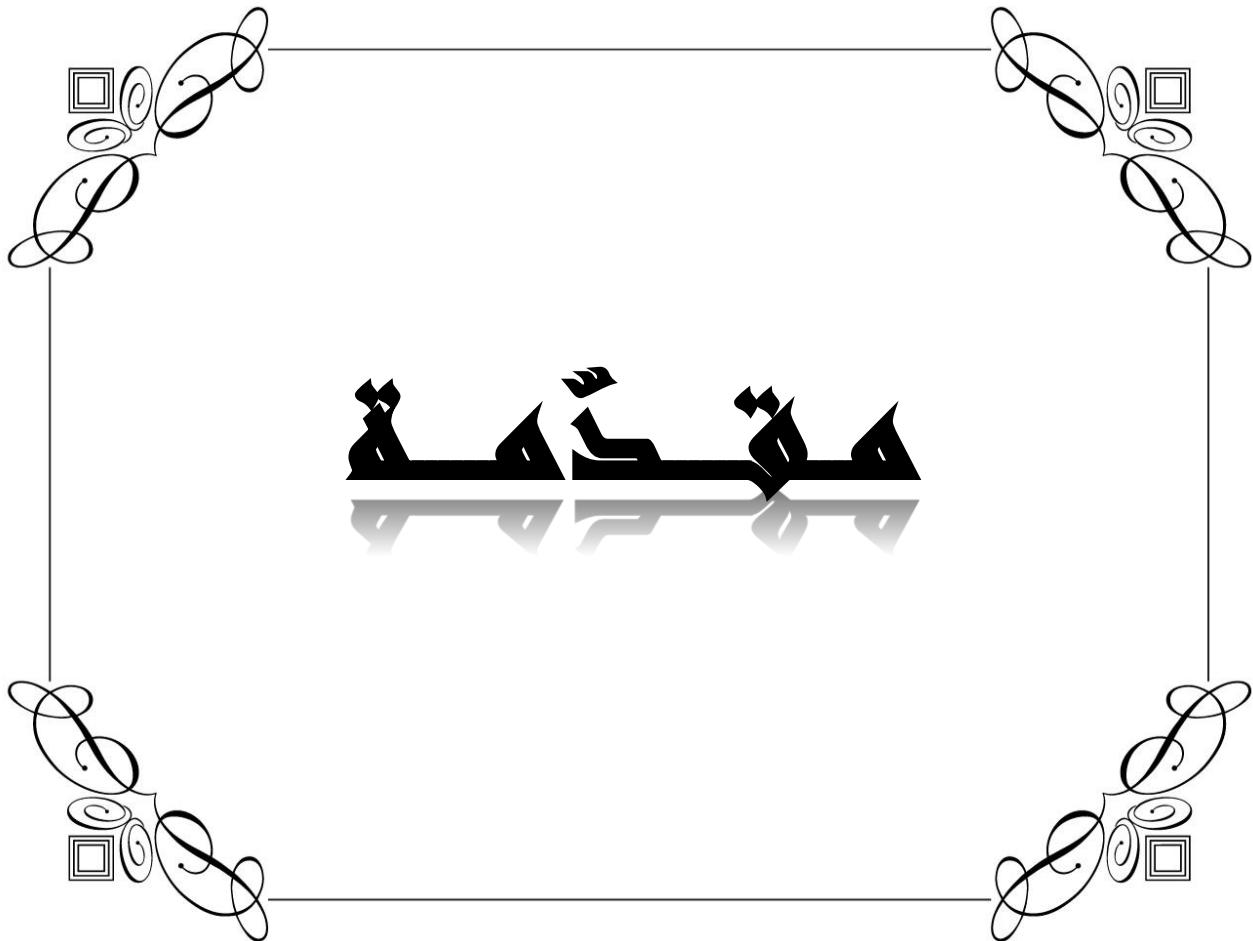
وإلى كل فرد من عائلتي العزيلة، واحداً، واحداً.

أهديكم هذا العمل، فأنتم الأصل والفرج والداعم الأكبر لكل إنجاز.

لله حبي ووفائي وإمتناني

باهي فايزه

مَكْتَبَة



يعد الإتصال التموي أحد الركائز الأساسية في أحداث التغيير الاجتماعي وتعزيز التنمية المستدامة، إذ لا تقتصر وظيفته على نقل المعلومات، بل يتجاوز ذلك ليساهم في بناء وعي جماعي، وتعزيز المشاركة الفعالة في شتى مجالات الحياة، وخاصة في المؤسسات الخدمانية كالمستشفيات. وفي هذا السياق تبرز أهمية الإتصال التموي كأداة إستراتيجية لتحسين العلاقات الإنسانية داخل البيئة العملية، من خلال تعزيز ثقافة الحوار (*) وتنمية روح التعاون والتفاهم بين الأفراد.

يهدف هذا النوع من الإتصال إلى ترسیخ قيم الإنتماء والمسؤولية المشتركة والتواصل الفعال بين مختلف الفاعلين داخل المؤسسة من إدارة وموظفين وممرضين وما يعزز مناخا إنسانيا داعما لبيئة العمل ويساهم في الأداء الوظيفي العام، ومع ذلك فإن تطبيق الإتصال التموي مابين الموظفين داخل المؤسسة الإستشفائية لا يخلو من التحديات، منها ما يرتبط بالثقافة التنظيمية، أو بأساليب الإتصال المتبعة، أو حتى بمدى وعي الموظفين بأهمية هذا النوع من الإتصال .

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة الموسومة بأثر الإتصال التموي في تحسين العلاقات الإنسانية - دراسة ميدانية بمستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة ضمن الفترة الممتدة من (2020/2024) لتسلط الضوء على مدى مساهمة الإتصال التموي في تحسين طبيعة العلاقات الإنسانية داخل هذا الفضاء المهني الحساس وقد قسمت هذه الدراسة إلى ثلاثة فصول رئيسية :

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة: تناول فيه أهمية الموضوع وأسباب اختياره وأهداف الدراسة مرورا بالدراسات السابقة ذات الصلة، كما تناول طرح إشكالية الدراسة وعلى تساوئلتها الفرعية إضافة إلى الفرضيات العلمية، ثم عرض منهجية الدراسة التي تم التطرق فيها إلى المنهج وأدوات الدراسة والمقاربات وضبط المفاهيم، وأخيراً أبرز الصعوبات التي واجهتنا وهيكلة الدراسة.

الفصل الثاني: الإطار النظري والذي ينقسم إلى مبحثين، حيث تناول المبحث الأول مفهوم الإتصال التموي أما المبحث الثاني فقد تناول التفسير النظري لأثر الإتصال التموي في تحسين العلاقات الإنسانية .

(*) ثقافة الحوار تمكن المحاور وغناه الفكري ومعرفته الواسعة بآداب الحوار واساليب وطرائق اقناع الآخرين وهي مجموعة معارف مكتسبة تسمح بتنمية الحوار والنقد والقدرة في الحكم على الناس في الامور والأشياء ،انظر في هذا الصدد إلى (مهرة بنت عبد القادر محمد الزهراني،اسهام الاشراف التربوي في نشر ثقافة الحوار من وجهة نظر المشرفات التربويات المعلمات بمدينة مكة المكرمة متطلب نيل درجة الماجister في المناهج والاشراف التربوي سنة 2011 ص.44)

الفصل الثالث: الإطار الميداني للدراسة والذي خصص لتحديد مجتمع الدراسة، والأدوات المستخدمة في جمع البيانات، ثم عرض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها وربطها بفرضيات الدراسة، مع تقديم الاستنتاجات العامة وخاتمة ثم تلتها قائمة المراجع والمصادر المعتمدة.

الفصل الأول

إلا طار المذهب بجي

الاطار المنهجي للدراسة

يعد الإطار المنهجي للدراسة بمثابة الهيكل التنظيمي الذي يضبط الطرق والأساليب المعتمدة خلال سير البحث، مما يساهم في توجيه الباحث نحو تحقيق أهداف دراسته بصورة منظمة ومنهجية، وقد تضمن هذا الفصل معالجة عدة محاور أساسية تتعلق بتحديد أهمية الدراسة التي تتجلى في أبعادها العلمية والعملية، كما تناولنا أسباب اختيار موضوع الدراسة، حيث استندنا إلى مبررات ذاتية نابعة من إهتمام الباحث إلى جانب مبررات موضوعية تتعلق بالحاجة العملية ومن هذا المنطلق تم تحديد أهداف الدراسة الناس تسعى إلى تحليل العلاقة بين الإتصال التنموي والعلاقات الإنسانية.

واعتمدنا كذلك على مراجعة أدبيات الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث ومتغيراته مما أتاح لنا بناء أرضية معرفية متينة أسهمت في صقل الإشكالية وتوجيه مسار الدراسة وتم عرض إشكالية الدراسة من خلال طرح تساؤل رئيسي مدعوم بجملة من الأسئلة الفرعية التي ساعدت في تفصيل أبعاد الموضوع قيد البحث بالإضافة إلى صياغة مجموعة من الفرضيات.

وحرصنا على ضبط المفاهيم الأساسية المرتبطة بالدراسة لتعزيز دقة الطرح العلمي وضمان فهم القارئ لمصطلحاته ومفاهيمه المركزية بما يساهم في تحقيق وضوح المنهجية المتبعة. أما بما يتعلق بمنهجية الدراسة (*)(فقد اعتمدنا على مناهج علمية مناسبة لطبيعة الموضوع وفي جمع البيانات استخدمنا أدوات بحثية متعددة لضمان الحصول على معطيات دقيقة تخدم أهداف الدراسة كما تطرقنا إلى توظيف عجج من المقاربات النظرية التي مكنتنا من تحليل الظاهرة من مختلف الزوايا وقد واجهتنا خلال تنفيذ الدراسة بعض الصعوبات وفي ختام هذا الفصل تم عرض هيكلة الدراسة التي تقوم على تنظيم البحث في فصول متتابعة .

أولاً : أهمية الدراسة (*the importante of studing*)

تبعد أهمية الدراسة من خلال المستويين الآتيين:

الأهمية العلمية: تتجلى الأهمية العلمية لهذه الدراسة في تعزيز الفهم النظري لدور الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية ضمن بيئات عمل صحية لاسيما في المستشفيات العمومية بين الموظفين الإداريين . إذ تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالإتصال الداخلي والتنمية المؤسسية وتساهم في سد فجوة المعرفية حول آليات تعزيز الروابط الإنسانية عبر استراتيجيات الإتصال الفعال ما بين الموظفين الإداريين داخل المؤسسة الإستشفائية .

(*)المنهجية تعتبر فرع من فروع المعرفة التي تهتم بالمبادئ أو المسلمات العامة لتوليد المعرفة الجديدة وهي تعتبر المقاربة الشاملة والإطار النظري الموجه للعمليات البحثية في موضوع معين لذلك قد يتوقع في الأطروحة الجامعية أنه يتم عنونة أحد اقسامها بـ "المنهجية" لمناقشة مقاربة البحث والإطار النظري والأساس المنطقي لإختيار مناهج معينة انظر في هذا الصدد إلى: (فضيل دليو، مدخل إلى منهجية البحث العلمي ، مخبر استخدام وتقيي المنتجات الإعلامية والثقافية في الجزائر ، طبعة الكترونية، سنة 2024،ص.19).

الاطار المنهجي للدراسة

الأهمية العملية : تتمثل الأهمية العملية للدراسة في تقديم معطيات ميدانية وتوصيات عملية تساعده في تحسين أساليب الإتصال الداخلي ما بين الموظفين الإداريين داخل مستشفى أحمد مدغري بما ينعكس إيجابا على جودة العلاقات الإنسانية بين الموظفين كما تسعى إلى تعزيز بيئة عمل تشاركية ودعم الإنخراط المهني عبر تحسين قنوات التواصل مما قد يساهم مستقبلا في رفع مستوى الأداء الوظيفي (*) والارتفاع بجودة الخدمات المقدمة .

ثانيا :أسباب اختيار الموضوع (مبررات) (*justifications for choosing the topic*):

يستند اختيار موضوع أثر الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية دراسة ميدانية بمستشفى أحمد مدغري إلى جملة من المبررات الذاتية والموضوعية

-**المبررات الذاتية:** (*self-justification*) : ينبع اختيار هذا الموضوع من إهتمام الباحث بمجال الإتصال المؤسسي ، وحرصه على إستكشاف أثر الإتصال التنموي كآلية حيوية لتعزيز التفاعل الإنساني داخل بيئة العمل الإدارية ، خاصة في المؤسسات الصحية . كما يعبر هذا الإختيار عن رغبة أكاديمية في الإسهام بتوسيع قاعدة المعرفة المتخصصة في الإعلام والإتصال عبر دراسة إشكالية تمس جوانب حيوية من أداء الموظفين الإداريين .

-**المبررات الموضوعية :** (*Objective justification*) تتجسد المبررات الموضوعية في الحاجة الملحة إلى فهم وتحليل أثر قنوات وأساليب الإتصال التنموي في تحسين جودة العلاقات الإنسانية بين الموظفين الإداريين، لما لذلك من انعكاسات مباشرة على مستوى الإنسجام المؤسسي وفعالية الأداء الإداري كما تبرز أهمية الدراسة في كونها تسعى إلى إلقاء الضوء على دور الإتصال الداخلي كعامل إستراتيجي في تدعيم مناخ العمل الإداري

ثالثا: أهداف الدراسة (*Objectives of the study*) تتمثل أهداف هذه الدراسة في التعرف على واقع الإتصال التنموي ما بين الموظفين الإداريين داخل مستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة، وإبراز دوره في تلبية حاجات الموظفين الإداريين المتعلقة بتحسين التواصل والتفاعل الإنساني ، بالإضافة إلى الكشف عن طبيعة العلاقات القائمة بين ممارسات الإتصال الداخلي وجودة العلاقات الإنسانية، وكذا فهم استثمار أدوات الإتصال التنموي في تعزيز التفاعل المهني وبناء بيئة عمل قائمة على التعاون والثقة بين الموظفين الإداريين.

(*) الأداء الوظيفي يعتبر أحد الركائز الأساسية والفعالة في توجه العمل الإداري نحو تحقيق أهداف المنظمة من مهام وواجبات يتم تأديتها من قبل العاملين انظر في هذا الصدد إلى : (حسين كاظم حسين ،أثر المناخ التنظيمي في الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في دائرة البعثات والعلاقات الثقافية ،مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية ،جامعة واسط ،العدد 27، ايلول 2017 ،ص.07.)

رابعاً: أدبيات الدراسات السابقة (Review of related literature and previous studies)

تشكل الدراسات السابقة الأساس العلمي الذي تستند إليه هذه الدراسة حيث تناول العديد من الباحثين حول الاتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية ومن خلال استعراض هذه الدراسات، نسعى إلى فهم الجهود العلمية المبذولة في هذا المجال.

- دراسة مصطفى محجوبى، بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تنمية العلاقات الإنسانية داخل التنظيم الإداري" بجامعة بسكرة سنة 2016/2025¹، هدفت الدراسة إلى معرفة الدور الإنساني للموظف الإداري وهدف التوصل إلى طرق وأساليب للإتصال أكثر تأثيراً وكذلك التعرف على واقع العلاقات الإنسانية في الإدارة الجزائرية، وهذا في ظل ما يطرح من مشاكل في التفاعل وضعف في العلاقات بين الموظفين والمسؤولين، كما تم تنفيذ الدراسة على عينة تتألف من 139 مبحث حيث تم استخدام مجموعة من الأدوات المتمثلة في الاستبيان والمقابلة والملحوظة.

- دراسة لـ صليحة مصبيح بعنوان "العلاقات الإنسانية وفعالية إتخاذ القرار بالمؤسسة العمومية الإستشفائية نطور عبد الحميد" بجامعة بسكرة سنة 2015/2016² هدفت الدراسة إلى محاولة معرفة مدى مساهمة تجسيد عوامل العلاقات الإنسانية في التقليل من المشاكل التنظيمية والوقوف عند أثر العلاقات الإنسانية على فعالية القرارات بالمؤسسة وتهدف إلى إبراز مواقف العاملين من السياسة التي تتعامل بها إدارة المستشفى كما هدفت هذه الدراسة على التعرف عن مدى التجسيد الفعلى لعوامل العلاقات الإنسانية التي حدتها نظرية التنظيم وحاولت هذه الدراسة طرح إشكالية مفادها هل هناك علاقة إرتباطية بين تجسيد عوامل العلاقات الإنسانية وتحقيق فعالية إتخاذ القرار؟ كما استخدمت مجموعة من الأدوات منها الملاحظة والمقابلة والإستمارة.

- دراسة لـ لنصارى مريم، "العلاقات الإنسانية في محيط العمل ودورها في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بالمركز الجامعي الحاج موسى اق اخاموك - تامنغيت" ، جامعة ادرار 2012/2013² حيث تناولت فيها إشكالية تمثلت في : ما دور العلاقات الإنسانية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالمركز الجامعي تامنغيت؟ كما هدفت الدراسة على معرفة الاختلاف الحقيقي في العلاقات الإنسانية بين العاملين في التنظيم

¹ - مصطفى محجوبى "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتنمية العلاقات الإنسانية داخل التنظيم الإداري" دراسة ميدانية بمقر ولاية ورقلة، اطروحة لنيل شهادة الطور الثالث LMD ، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة بسكرة 2015/2016، عدد الصفحات 298.

² صليحة مصبيح ، "العلاقات الإنسانية وفعالية اتخاذ القرار دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية نطور عبد الحميد" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجистر في علم الاجتماع ، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية 2015/2016 (عدد الصفحات 196)

² مريم لنصارى "العلاقات الإنسانية في محيط العمل ودورها في تحسين الاداء الوظيفي" دراسة ميدانية بالمركز الجامعي الحاج موسى اق اخاموك - تامنغيت، مذكرة لنيل شهادة الماجيستير تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل قسم العلوم الاجتماعية جامعة احمد درارية ادرار، السنة 2013/2012، (عدد الصفحات 138)

الاطار المنهجي للدراسة

ال رسمي والغير رسمي وكشف العلاقة بين العلاقات الإنسانية والأداء الوظيفي داخل المنظمة ،من أهم النتائج المستخلصة هي أن العلاقات الإنسانية بالمركز الجامعي تساهم في رفع وتحسين أداء عامليه وذلك من خلال الاهتمام بالحاجات النفسية والاجتماعية لعاملي المركز وتوجيهها نحو تحقيق أهدافه.

خامساً: إشكالية الدراسة (Study problem)

بعد الإتصال الإنساني حجر الزاوية في بناء المجتمعات الحديثة ،إذ لا يمكن تصور أي عملية إجتماعية او تنظيمية ناجحة دون وجود قنوات إتصال فعالة بين الأفراد والجماعات. ومع تطور المجتمعات وتعقد بنيتها ،لم يعد الإتصال مجرد تبادل للرسائل والمعلومات، بل أصبح وسيلة إستراتيجية لإحداث التغيير الإيجابي وتحقيق أهداف التنمية بمختلف مجالاتها.

في هذا السياق، بُرِزَ الإتصال التنموي كأحد أنواع الإتصال الذي يركز على دعم عمليات التنمية المستدامة من خلال نشر الوعي ،وتحفيز المشاركة المجتمعية وتعزيز السلوكيات الإيجابية الهادفة إلى تحسين الأوضاع الإجتماعية والإنسانية، ولا يقتصر أثر الإتصال التنموي على المجتمعات الكبرى فقط ، بل يمتد إلى المؤسسات بمختلف أنواعها ، خاصة المؤسسات الصحية التي تعتمد بشكل كبير على جودة العلاقات الإنسانية لضمان تقديم خدمات فعالة وإنسانية .

إن المؤسسات الصحية ،مثل المستشفيات، تمثل بيئة عمل معقدة تتطلب مستويات عالية من التنسيق والتواصل بين مختلف المصالح الإدارية ،ومن هنا يصبح الإتصال التنموي أداة حيوية لتحسين نوعية العلاقات الإنسانية داخل هذه المؤسسات ،من خلال تعزيز التفاهم والتعاون وتخفيض حدة النزاعات مما يؤدي إلى بيئة عمل أكثر إيجابية وإنفتحية ،

انطلاقاً من هذه المعطيات ،تتعدد إشكالية (*) في الآتي :

- كيف يؤثر الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية بمستشفى أحمد مدغري - سعيدة ضمن الفترة (2024/2020) -

ـ يندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

- ـ ما مفهوم الإتصال التنموي؟
- ـ ما العلاقة النظرية بين الإتصال التنموي والعلاقات الإنسانية؟

(*) تشير الإشكالية بكونها عبارة عن موضوع يتضمن جملة استفهامية تتطلب حل أو انتباه) أنظر في هذا الصدد إلى:) د.لخضر بن دادة ،”مفردات في البحث السياسي ،الجزائر ،دار النشر ،الجامع الجديد ،ص.22

-ماواقع هذه العلاقة بالمؤسسة الإستشفائية أحمد مدغري بولاية سعيدة الفترة الممتدة ما بين

(2020/2024)

سادسا : فرضيات الدراسة (Study Hypotheses)

قبل الشروع في عرض فرضيات الدراسة نقوم بتعريف الفرضية والتي هي : تفسيرات مؤقتة للظاهرة قيد البحث، مصاغة في شكل مقتراحات وهي ليست بالضرورة صحيحة، قد تكون غير صحيحة، كما يمكن أو لا يمكن إثباتها بحقائق أنها تفسيرات مبدئية وليس في الواقع نفسها¹

-**نص الفرضية الأولى:** (يتميز الاتصال التموي بخصائص يجعله أداة فعالة في دعم عمليات التغيير والتحديث داخل المجتمعات والمؤسسات)

-**نص الفرضية الثانية:** (توجد علاقة تكافؤية ذات دلالة نظرية بين الاتصال التموي وتحسين العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة حيث يساهم الاتصال التموي من خلال مؤشراته الثلاث: التواصل التموي، الإقناع والتأثير والثقافة التنظيمية ،في تعزيز التفاهم وتطوير بيئة عمل قائمة على الثقة والتعاون بين الأفراد)

-**نص الفرضية الثالثة:** (يوجد علاقات إنسانية إيجابية يسندها نمط من الاتصال التموي الفعال، بين الموظفين الإداريين بمستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة يتمثل في استخدام وسائل إتصال حديثة واعتماد أساليب الإقناع في التفاعل الإداري ، وترسيخ قيم التعاون والإنتماء ما يدل على بيئة تنظيمية تتسم بالتفاهم)

سابعا : منهجية الدراسة (Study Methodology)

تعد منهجية الدراسة ركنا أساسيا لا يتجزأ من الاطار المنهجي لأي بحث علمي ،إذ تحدد الطريقة التي ينبغي اتباعها في تنظيم وتنفيذ مراحل الدراسة المختلفة وتهدف المنهجية إلى توجيه الباحث إلى اختيار الأساليب العلمية والأدوات المناسبة التي تساهم في تحقيق أهداف البحث بشكل منظم وموضوعي، وتشمل هذه العملية سلسلة من الخطوات المتكاملة، بدءا بتخطيط الدراسة، وجمع البيانات وتحليلها وصولا إلى تفسير النتائج وتقديرها نقديا .أن الالتزام بمنهجية دقيقة يضمن للبحث المصداقية والإتساق ،ويعزز من قدرته على تقديم نتائج علمية موثوقة قابلة للتعميم.

¹ فضيل دليو "مدخل إلى منهجية البحث العلمي" ، مخبر استخدام وتنقلي المنتجات الإعلامية والثقافية في الجزائر (جامعة الجزائر 03) ،طبعة إلكترونية ، السنة 2024/1445، ص. 114.

1- المناهج (Methodologies):

حرصنا في إطار هذه الدراسة على اعتماد مجموعة من المناهج البحثية المتكاملة مثل المنهج التاريخي والمنهج الوصفي والمنهج المسحي، بهدف تحقيق رؤية بحثية شاملة تجمع بين التحليل العميق للظواهر ودراسة أبعادها المختلفة، فالمنهج هو كل أسلوب أو طريقة تتبع من أجل تحرير الحقائق العلمية وضرورة المعرفة في أي علم من العلوم¹

ـ المنهج التاريخي: (Historical Method) يقوم المنهج التاريخي في البحث على أساس أحداث الماضي وتفسيرها وتحليلها بهدف التوصل إلى قوانين عامة تساعدها على تحليل أوضاع الحاضر والتنبؤ بالمستقبل وتقديم تعميمات سليمة عن الأحداث الماضية أو الحاضرة والصفات والأفكار الإنسانية² ساعدني المنهج التاريخي على تتبع تطور دور الاتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية داخل المستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة بين الموظفين عبر الفترات الزمنية المختلفة، من خلال الاعتماد على التحليل التاريخي للممارسات الإتصالية وبرامج التنمية، كما مكنتي المنهج التاريخي من الإستناد إلى الوثائق والسجلات الرسمية والأبحاث السابقة لرصد التحديات التي واجهتها الجهود التنموية وإبراز العلاقة بين تطور الإتصال وتحسين العلاقات الإنسانية في بيئة العمل

ـ المنهج الوصفي : (Descriptive Method) هو المنهج الذي يتجه لدراسة المشكلات أو الظواهر العلمية من خلال ذكر أوصافها كما هي في الواقع بدقة وجمع المعلومات عليها أثناء قيام الدراسة للوصول إلى تفسيرات منطقية لها³

ساعدني المنهج الوصفي في تحليل واقع الإتصال التنموي بين الموظفين الإداريين بمستشفى أحمد مدغري بسعيدية من خلال وصف طرق تواصلهم، وأساليب تعزيز العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل. كما مكنتي من رصد كيفية مساهمة الإداريين في نشر ثقافة التعاون ودعم المبادرات التنموية على المستوى الداخلي للصالح الإدارية داخل المؤسسة الصحية

ـ المنهج المسحي: (Survey Method) المنهج المسحي هو عبارة عن تجميع منظم للبيانات المتعلقة بمؤسسات إدارية أو علمية أو ثقافية أو إجتماعية وتعلق البيانات المجمعة من هذه المؤسسات عادة بأنشطتها

¹ ا.د. غازي عنبية، "البحث العلمي منهجهية اعداد البحث والرسائل الجماعية" ، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة 01، السنة 2014/1435 ص33

² الهيئة مناجلة، منهجهية البحث العلمي في علم الاجتماع "مجلة البحث العلمي في التربية" ، جامعة باجي مختار ، عنابة ، عشر، كلية الاداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية ، العدد الثامن ، سنة 2017، ص220.

³ ا.د خلفه بو Becker ، منهجهية اعداد البحث العلمي الاكاديمي الناجح "الوادي الجزائري" ، اصدارات مخبر التحولات القانونية الدولية وانعكاساتها على التشريع الجزائري ، مطبعة منصور الوادي ، السنة 1434/2022، ص13

و عمليتها وإجراءاتها وكذلك مع موظفيها وخدماتها المختلفة وذلك خلال فترة زمنية معينة ومحددة، يحددها

الباحث عادة¹

ساعدني المنهج المسحي على جمع البيانات دقيقة حول أراء الموظفين الإداريين بمستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة بشان أثر الاتصال التتموي في تحسين العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة . وقد تم توظيف هذا المنهج من خلال إعداد إستبيانات وإجراء مقابلات ميدانية مع الموظفين ولفهم آليات الاتصال المعتمدة ومدى إسهامها في تعزيز بيئة العمل وتحسين التفاعل الإنساني ، كما تم تحليل ممارسات الاتصال المختلفة لتحديد مدى إستجاباتها لاحتياجات الموظفين وقدرتها على دعم التعاون والتفاهم بينهم ، وقد ساعدني هذا المنهج أيضا في بناء مؤشرات واضحة لقياس أثر الاتصال التتموي ، مثل جودة التواصل الداخلي ومستوى الرضا الوظيفي ، ومعدلات التفاعل الإيجابي بين أفراد الفريق .

ثامناً: أدوات الدراسة (study tools): الأداة هي الوسيلة التي يجمع بها الباحث بياناته من الأشخاص المرتبطين بموضوع البحث ، لأخذ وجهة نظرهم أو معرفة آرائهم وسلوكياتهم وميولاتهم ، والأداة يجب أن تستخدم مع العينات ، ويجب أن تجمع من خلالها المعلومات ويجب أن تحلل وتستخرج منها نتائج ، ثم يتم اختيار أداة البحث على حسب العينة والمجتمع والأهداف ، ومن هذه الأدوات الإستبانة والمقابلة والملاحظة .

-الملاحظة: (observation) الملاحظة المنهجية المقصودة التي توجه الإنتماه والحواس والعقل إلى طائفة خاصة من الظواهر والواقع لإدراك مابينها من علاقات وروابط ، تمسك الملاحظة بالروح العلمية والصفات العقلية والخلقية من حيث التحلي بروح النقد والتدقيق والشجاعة مع الإيمان بالمبادئ العلمية .²

ساعدتي أداة الملاحظة المباشرة خلال تواجدي الميداني في مستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة على رصد تفاعلات الموظفين الإداريين وأساليب التواصل المتتبعة في بيئتهم الطبيعية ، مما مكنني من فهم أعمق لطبيعة الاتصال التتموي داخل المؤسسة ، وتحديد كيفية تبادل المعلومات بين مختلف المصالح ، وهو ما عزز من دقة النتائج ومصداقية الدراسة ، خاصة من حيث التحقق من فاعلية التواصل في تعزيز العلاقات الإنسانية بين الموظفين الإداريين داخل المؤسسة .

¹ أ.د عامر ابراهيم قنديلجي منهجة البحث العلمي،الأردن، ار اليرزيدي العلمية ،السنة2012، ص.85.

² أ.د فارس رشد البياتي ، "الحاوي في مناهج البحث العلمي (خطط، مناهج ، أدوات وتحليل، اقتباس وتوثيق خرائط ذهنية ، نماذج مصطلحات)"،المملكة الأردنية الهاشمية ، دار النشر (دار السوادي العلمية ، طبعة1)، السنة 1439/2018 ص 250

المقابلة (Interview): هو استبيان شفوي يتم فيه التبادل اللغطي بين القائم بال مقابلة وبين فرد أو عدة أفراد للحصول على معلومات ترتبط بآراء أو اتجاهات أو مشاعر أو دوافع أو سلوك وتنستخدم المقابلة مع معظم أنواع البحوث التربوية إلا أنها تختلف في أهميتها حسب المنهج المتبعة في الدراسة¹

اعتمدت في دراستي على أداة المقابلة كوسيلة أساسية لجمع المعلومات مع الموظفين بمستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة ، كما تتيحه من تواصل مباشر وتفاعل شخصي يسمح بالتعقب في فهم آراء المبحوثين وتجاربهم حول الإتصال التنموي وعلاقته بتحسين العلاقات الإنسانية بين الموظفين الإداريين داخل المؤسسة ، وقد ساعدتني هذه الأداة على استكشاف مواقف وممارسات يصعب الكشف عنها من خلال أدوات أخرى ، مما ساهم في إثراء محتوى الدراسة وتعزيز شمولية بياناتها .

الإستبيان (questionnaire) : يعتبر أحد أهم الأدوات لجمع البيانات في البحث العلمي ، كما يعتمد الإستبيان بشكل رئيسي على مكون وحيد إلا وهو الأسئلة وعملية صياغة الأسئلة المناسبة والتي توزع على العينة المستهدفة بالدراسة بهدف تعبيتها²

اعتمدت في هذه الدراسة على الإستماراة كأداة أساسية لجمع البيانات من الموظفين الإداريين بمستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة حيث تم تصميمها بعناية لتناسب مع أهداف البحث وتنقصها آراء المبحوثين حول أثر الإتصال التنموي لتحسين العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الصحية وقد شملت الإستماراة أسئلة مغلقة لقياس المؤشرات الكمية بشكل دقيق، إلى جانب أسئلة مفتوحة أتاحت للمشاركين التعبير بحرية عن تجاربهم وتصوراتهم. كما ساعدتني هذه الأداة في الحصول على بيانات ميدانية مباشرة ، مما مكنني من تحليل واقع الإتصال الداخلي للمؤسسة بين الموظفين ، وفهم انعكاساته على جودة العلاقات المهنية والإنسانية بين الموظفين ، وهو ما ساهم في بناء تصور علمي دقيق لواقع الإتصال التنموي .

تاسعا : المقاربات (approaches) عرفها الدكتور شلبي هي وسيلة لتحليل الظواهر الاجتماعية والسياسية ودراستها كما يساعد الباحث على تحمل الموضوعات الأكثر أهمية وتوضيح جوانبها الأساسية والكيفية التي من خلالها يعالجون موضوعاتهم ، كما أن المقاربة تحمل خلفيات فكرية حول المجتمع العملي الذي ولد فيه ، لذا يجب على الباحث أن يتبع مقاربة معينة سبقه إليها غيره من حيث الإستخدام والتعامل وتعامل معها بحذر والعمل على إختباره والكشف عن خلفياته واستنولوجيته الفكرية والإيديولوجية³

¹ أ.د فارس رشيد الياتي ، "الحاوي في مناهج البحث العلمي" ، المملكة الأردنية الهاشمية ، دار السوادي العلمية ، المرجع السابق ، ص.249.

² المهند بن حسان السبيعي ، "دليل تصميم الاستبيانات (مباحث في أنواع الأسئلة والم مقابليس)" ، الإصدار 4/0.4 جوان 2013 ص 6.

³ منسول الصالح ، قويجبل رزقي ، "المقاربة و أهميتها في البحث الاجتماعي" ، مجلة سوسنولوجيا ، جامعة البلدة ، ورقة (الجزائر) ، المجلد 16 ، العدد 1 ، تاريخ النشر 2022 ، ص125.

تعد المقاربة العلمية بمثابة الإطار المنهجي الذي يعتمد عليه في معالجة موضوع البحث حيث تتضمن بعد النظري إلى جانب الأدوات والإجراءات التقنية التي توظف لتحليل الظواهر المدروسة وفهم أبعادها المختلفة. وتمثل المقاربة أداة إجرائية تسهم في توجيه البحث نحو تحقيق أهدافه ، وفي هذه الدراسة تم الإعتماد على مجموعة من المقاربات المتكاملة أبرزها نظرية النظم ونظرية الاتصال التنموي ونظرية العلاقات الإنسانية .

مقاربة النظم (Study Approach) : جاءت هاته المدرسة لدمج كل من المنظور الكلاسيكي والمنظور السلوكي، حيث اعتبرت المنظمة نظاما مفتوحا يتفاعل مع الوحدات الأخرى في المجتمع فيأخذ منها ويعطى لها ويتبادل معها المعلومات والطاقة والموارد والقوى البشرية ويمكن تلخيص عناصر المنظمة وفقا لنظرية النظم من مدخلات تشمل كافة الإمكانيات والطاقات والعمليات تشمل جميع النشاطات التي تتم داخل المنظمة والمخرجات تشمل كل ما يخرج من المنظمة ¹.

ساعدتني نظرية النظم باعتبارها نظاما مفتوحا يتكون من أجزاء متربطة (إدارة ، موظفون ، بيئة خارجية) يتأثر كل جزء بالآخر ضمن علاقة تكاملية وتفاعلية، وقد وجهتني هاته النظرية إلى دراسة الاتصال التنموي ليس كعنصر

مستقل، بل كآلية حيوية توثر وتتأثر بباقي مكونات نظام مستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة مثل : القيادة والتنظيم والعلاقات الإنسانية، كما ساعدتني على فهم أن تحسين العلاقات الإنسانية لا يمكن أن تتحقق دون تنسيق فعال بين مكونات النظام كافة بمستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة، وهو ما عزز من أهمية الاتصال التنموي كأداة لإحداث هذا التكامل وتحقيق التوازن.

مقاربة الاتصال التنموي (the theories of development communication) :

مع القبول العالمي لمفهوم الاتصال التنموي ظهرت العديد من الدراسات التي تناولت هذا المجال وأسفرت على صياغة نظريات متعددة لتقدير مظاهر تطوره ، وقد انقسم الباحثون إلى مدارس فكرية متعددة بناءً على توجهاتهم النظرية المختلفة ، ويمكن تصنيف المدارس الرئيسية في هذا المجال إلى ستة : وهي مدرسة بريتيون وودز ، المدرسة الأمريكية اللاتينية ، المدرسة الهندية ، مدرسة لوس بانيوس ، المدرسة الإفريقية ومدرسة الاتصال التنموي التشاركي ، فقامت مدرسة بارتيون وودز حيث أشار لويس (2004) إلى أن دول أمريكا اللاتينية مارست الاتصال التنموي عمليا قبل أن يتم تطبيقه إلى نظرية محددة وبموجب هذه النظرية ، كما عرف وايسبورد (2001) الاتصال التنموي في هذا السياق بأنه استخدام المنهجي لقنوات وتقنيات الاتصال لزيادة

¹ د.بوعطيط جلال الدين، ساكنر هدى، "المقاربات النظرية للمناخ التنظيمي «دراسات نظرية شخصية»، مجلة ابحاث نفسية وتنمية، جامعة 2020 اوكتوبر 1955 سكيكدة ، الجزائر ، المجلد 11، عدد 1، جوان 2021 ، ص.290.

الاطار المنهجي للدراسة

مشاركة الناس في عملية التنمية وتحفيزهم وتربیتهم . كما يؤکد میفالو بولوس (2018) على أن تکنولوجيا المتقدمة وحدها والرسائل المصاغة بعناية والمعلومات الدقيقة ، لاتکفى لتحقيق نتائج تنموية حقيقة ومستدامة مالم يكن أصحاب المصلحة جزءا من العملية¹

ساعدتني نظرية الإتصال التنموي من خلال توفير إطار نظري يبرز أهمية استخدام وسائل الإتصال بشكل هادف لخدمة أهداف تنموية داخل المؤسسة بين الموظفين ، منها تحسين بيئة العمل وال العلاقات بين الأفراد ، فقد أرشدتني هذه النظرية إلى التركيز على التفاعل الإيجابي والمشاركة الفعلية للموظفين في العملية الإتصالية ، مما يعزز الشعور بالإنتماء والمسؤولية الجماعية . كما ساعدتني في دور الإتصال كأداة للتغيير الاجتماعي والبناء التنظيمي ، وهو مايتواافق مع خصوصية الموظفين الإداريين داخل المؤسسة الإستشفائية أحمد مدغري التي تتطلب تواصلا فعالا لتحقيق جودة الخدمات تحسين العلاقات الإنسانية .

مقاربة العلاقات الإنسانية: (Human Relation Theory)

يعتبر التون مايو (Elton Mayo) الرائد الأساسي للحركة الإنسانية، وهو أول دعاة الإتجاه السلوكي في مجال التنظيم والإدارة ، حيث قاد فريقا للبحث والدراسات في شركة وسترن الكترونيك (western electric company) بمصنع هاونتون في الولايات المتحدة الأمريكية²

وقد حاولت هذا المدرسة الجمع بين الجوانب التقنية والإنسانية خاصة العوامل النفسية للعاملين نظرا لأهميتها في نجاح مشروع الإدارة العلمية ، وطريقة تسييرها تهتم بالعامل الإنساني وتهدف إلى إعطاء نظرة مغايرة لعلاقات العمل من خلال اندماج العمال وتكاملهم مع القيادة التنظيمية ومساعدتهم على إنجاز المهام وتحفيزهم على المبادرة والمشاركة بأفكارهم لزيادة فعالية الأداء والإهتمام بخصائص الأشخاص الجسمية والنفسية مثل: التعب والملل وال العلاقات الإجتماعية في العمل والتركيز على تربية العلاقات الإنسانية³

ساعدتني نظرية العلاقات الإنسانية لالتون مايو في فهم الأبعاد النفسية والإجتماعية داخل بيئة العمل ، حيث برزت أهمية التفاعل الإنساني والإتصال الفعال بين الموظفين كعوامل تؤثر بشكل مباشر على الرضا الوظيفي وجودة الأداء ، ومن خلال هذه النظرية تبين أن تحسين العلاقات الإنسانية لا يتحقق فقط من خلال

¹ Mayen-julia paul inyang/johnson chinasa aleju /babautunde Stephen maku , " development communication and theories an overview " GNOSI:an interdisciplinary journal of human theory and praxis , vol 3(1)(2020), general studies department ,dederal college of agriculture ,ishiagu,ebonyi , Nigeria p 60.71.

² د.بوعطيط جلال الدين، ساکر هدى،"المقاربات النظرية للمناخ التنظيمي ، دراسة نظرية شخصية "،مجلة الابحاث النفسية والتربوية، جامعة2020 اوت 1955 سكيدة ،الجزائر ، المرجع السابق ، ص.287.

³ سعود امال، فريحة احمد،"المقاربات النظرية لمفهوم التمكين "مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر) (المجلد 21)، العدد 2 (2021) تاريخ النشر 06/11/2020، ص.400.

الاطار المنهجي للدراسة

الوسائل الإدارية الصلبة بل عبر مناخ تواصلي إيجابي يعزز الإنتماء ويفوّي الروابط المهنية وهو ما يتوافق مع أهداف دراستي التي تسعى إلى الكشف عن دور الإتصال التنموي في تحسين العلاقات بين الموظفين داخل المؤسسة الصحية.

عاشرًا: مفاهيم الدراسة (Key Concepts of the study)

الاتصال: (communication)

الإتصال (*) في هذه الدراسة يقصد به مجموعة الأفعال والسلوكيات اللغوية والغير اللغوية التي يمارسها الموظفون الإداريون في مستشفى أحمد مدغري والتي تهدف إلى نقل المعلومات وتنسيق المهام، وتعزيز التفاهم والتعاون بين الموظفين بما يساهم في تحسين جودة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الإستشفائية أحمد مدغري .

التنمية: (developement)

التنمية (**) هي التحسين المستمر للمهارات والعلاقات والظروف المهنية بين الموظفين داخل المؤسسة الصحية أحمد مدغري، من خلال إستثمار الإتصال كوسيلة فعالة لبناء بيئة عمل إيجابية، وتعزيز التفاهم والتعاون بين الموظفين بما يعكس إيجاباً على جودة الأداء والخدمة المقدمة.

العلاقات الإنسانية : (Human relation)

تعرف العلاقات الإنسانية (***) أنها مجموعة من التفاعلات والسلوكيات الاجتماعية التي تنشأ بين الموظفين في مستشفى أحمد مدغري، والتي تتجلى في أنماط التعاون الإحترام المتبادل، التفاهم، وحسن التواصل داخل بيئة العمل الصحية، والدعم النفسي والإجتماعي والقدرة على حل المشكلات بطريقة تشاركية.

(*) الإتصال: يعود أصل الكلمة communication (communis) في اللغات الأوروبية إلى جذر الكلمة اللاتيني (communis) والتي تعني "الشيء المشترك" أما الفعل اللاتيني فمعناه "ينذيع" أو "يشيع". انظر في هذا الصدد إلى: (د.كمال الحاج،نظرية الإعلام والإتصال،منشورات الجامعة الإقتصادية السورية،الجمهورية العربية السورية،السنة2020،ص.02) كما عرفها الباحث كارل هوفلاند "بأنه العملية التي ينقل بمقتضاه الفرد القائم بالإتصال منبهات لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين مستقبلي الرسالة"انظر في هذا إلى الصدد: (عمار حمد الحجامى،نظرية الإتصال ،جامعة ذيقار،كلية الإعلام سنة 2023/2024،ص.03)

(**) التنمية: يرجع لفظها في اللغة العربية من كلمة "نمى" يُعنى الزيادة والإنتشار، أي ماخوذة من نما، ينمو، نمواً يُعنى الزيادة في الشيء، فتوضع لكلمة development في اللغة الإنجليزية انظر في هذا إلى الصدد: (خالد صالح عباس،مفهوم التنمية وارتباطه بحقوق الإنسان بين الإثراء الفكري والتحديات،جامعة بابل،كلية الطب ، ص. 01) (التنمية عملية دينامية مقصودة تتم من خلال التدخل الإداري بغرض التحكم والتوجيه التغيير الاجتماعي والإقتصادي عن طريق استثمار الموارد البشرية ودعم العلاقات بين الأفراد والجماعات لتحقيق أهداف مجتمعية انظر في هذا الصدد إلى: (أحمد مصطفى خاطر،محمد عبد الفتاح محمد ،الاتجاهات المعاصرة في تنمية المجتمعات المحلية ،الإسكندرية ،المكتبة الجامعي الحديث ، السنة 2010،ص.11)

(***) العلاقات الإنسانية: الإنسانية على وجه الأرض، فهي ترتبط بوجود علاقات اجتماعية بين بني البشر وترتبط بوجود صراع بين الحق والباطل وبين الخير والشر وتزداد وتتفاوت حسب اتساع دائرة العلاقات الإنسانية أو تقلصها . انظر في هذا الصدد إلى: (عبد الرحمن المطرودي،نظرة في مفهوم الإرهاب والموقف منه في الإسلام، الكتاب منشور على موقع وزارة الأوقاف السعودية بدون بيانات ، عدد الصفحات 80،ص. 20) كما عرفها أحمد زكي بدوي بمعجم المصطلحات العلوم الإدارية أنها تلك العلاقات التي تتضمن التفاهم والاحترام المتبادل والتعاون بين العمال وبين أصحاب العمل

حادي عشر: صعوبات الدراسة (Difficulties Of the Study)

واجهت الدراسة عدداً من الصعوبات الميدانية التي أثرت على سير عملية جمع البيانات، من أبرزها ضيق وقت الفراغ لدى أفراد العينة من الموظفين الإداريين في مستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة، إذ أن طبيعة عملهم داخل القطاع الصحي تتسم بالضغط والإشغال الدائم، مما صعب تحديد مواعيد مناسبة لإجراء المقابلات أو تعبئة الإستبيانات كما بارزت صعوبة أخرى تتعلق بالتعبير اللغوي حيث أبدى بعض المبحوثين ميلاً باستخدام اللغة الأجنبية (الفرنسية) بحكم ممارستها اليومية، مما أثر على قدرتهم في التعبير بدقة، إضافة إلى ذلك، لوحظ في بعض الحالات عدم التركيز أو التفاعل الكافي مع الأسئلة نتيجة الإرهاق أو الإشغال الذهني أثناء فترة العمل، مما استدعى بذل مجهود إضافي لإعادة توضيح الأسئلة وتحفيزهم على المشاركة الفعالة.

اثنا عشر: هيكلة الدراسة (study structure)

بخصوص هيكلة الدراسة الموسومة بأثر الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية مابين الموظفين الإداريين بالمؤسسة الإستشفائية أحمد مدغري بولاية سعيدة . فقد ضبطت في الفصل الأول ، المعنون بالإطار المنهجي للدراسة ، تطرقاً إلى أهمية الموضوع وأسباب اختياره ، ثم أهداف الدراسة ، مع عرض موجز للدراسات السابقة ذات الصلة . كما قمنا بطرح إشكالية الدراسة وتساؤلاتها الفرعية وقمنا بصياغة فرضيات الدراسة ، ثم حدّدنا المنهج المتبع ، والأدوات المستخدمة ، والمقاربات المعتمدة ، وضبطنا المفاهيم الأساسية ، وختمنا الفصل بعرض أبرز الصعوبات التي واجهتنا .

أما في الفصل الثاني ، الخاص بالإطار النظري ، فقد تناولنا فيه مفهوم الإتصال التنموي وغاياته ، كما تطرقاً إلى تطور العلاقات الإنسانية ، مع التركيز على آليات الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية .

أما في الفصل الثالث ، المعنون بالإطار الميداني للدراسة ، فقمنا بتحديد مجتمع البحث والإطار الزماني والمكاني والعيناتي ، كما عرضنا أدوات جمع البيانات ، وقدمنا تحليلاً للنتائج وتعليقنا عليها ، وربط فرضيات الدراسة بالنتائج ثم توصلنا إلى الاستنتاجات العامة للدراسة الميدانية.

والإدارة بهدف رفع روح المعنوية للعاملين لزيادة الإنتاج انظر في هذا الصدد إلى : (دبن زاف جميلة، العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة دراسة ميدانية، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية ، ،جامعة قاصدي مرياح، ورقة ،الجزائر ، العدد 11، ديسمبر 2015 ،ص.60)

الفصل الثاني

الاتصال التنهري وال العلاقات الإنسانية

تأصيل مفاهيمي ونظري

يعد الإطار النظري عنصرا أساسيا في أي بحث علمي ، إذ يوفر الأساس المنهجي والفكري الذي تستند إليه الدراسة ، ويساعد في تحديد المفاهيم الأساسية ، وتفسير الظواهر ، وفهم العلاقات بين المتغيرات المختلفة ضمن نطاق البحث . ومن خلال هذا الإطار ، يمكن وضع الدراسة في سياقها النظري الملائم ، بما يعزز من اتساقها ومنهجيتها العلمية .

وفي سياق هذه الدراسة التي تسعى إلى استكشاف أثر الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية بمستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة خلال الفترة 2020/2024 ، يكتسي الإطار النظري أهمية خاصة ، كونه من فهم آليات الإتصال التنموي كأداة فعالة في تعزيز التفاعل الإنساني داخل المؤسسات الصحية ودوره في دعم بيئة عمل قائمة على الإحترام والتواصل . وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مباحثين رئисيين ؛ تناول المبحث الأول الإطار المفاهيمي للإتصال التنموي ، حيث اشتمل على ثلاثة مطالب أساسية : المطلب الأول خصص لتحديد مفهوم الإتصال ، والمطلب الثاني لتعريف الإتصال التنموي

في حين ركز المطلب الثالث على غایيات الإتصال التنموي . أما المبحث الثاني فقد جاء بعنوان : التفسير النظري لأثر الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية ، وتم تقسيمه إلى ثلاثة مطالب كذلك ؛ تناول المطلب الأول تطور مفهوم العلاقات الإنسانية ، بينما تناول المطلب الثاني تعريف هذا المفهوم من مناطق متعددة ، أما المطلب الثالث فقد خصص لبحث آليات الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية . ويختتم هذا الفصل بخلاصة واستنتاجات تمهد للإنقال إلى الإطار الميداني للدراسة .

المبحث الأول: مفهوم الإتصال التنموي:

يعد الإتصال التنموي أحد الركائز الأساسية في تحقيق التنمية الشاملة، حيث يساهم في توجيه الأفراد والمجتمعات نحو التغيير الإيجابي ، ولتوسيع هذا المفهوم، يتناول هذا البحث ثلات نقاط رئيسية ،أولاً تقديم مدخل عام لمفهوم الإتصال من حيث طبيعته ووظيفته في المجتمع ،ثانياً تعريف الإتصال التنموي باعتباره أداة نقل المعرفة وتعزيز الوعي التنموي وأخيراً تسلیط الضوء على غایات الإتصال التنموي التي تشمل الإستقرار التنظيمي والتنمية الإنتاجية .

المطلب الأول: مدخل حول مفهوم الإتصال (Introduction to the concept of communication)

أولاً: **الإتصال لغة:**مصطلاح أو لفظ اتصال يترجم الى اللغة الفرنسية (**communication**)المشتقه بدورها من الأصل اللاتينية (**communicare**)ومن الفعل (**communicare**)،وتعني أن تكون في علاقة ما أو في وضع مشترك ومعناه إرسال المعلومات مثل الإتصال بين الحيوانات أو بين خلايا في الجسم وبمعنى واسع الإتصال أن تكون في علاقة مع شخص مثل الإتصال من خلال الهاتف⁽¹⁾ .

وهو مشتق من الكلمة تواصل والتواصل في اللغة من الوصل وهو يعني الربط بين الشيء وهو مشتق من الكلمة اللاتينية(**communis**)بمعنى مشترك او شائع فإذا أردنا إرجاع مصطلح الإتصال إلى أصله اللاتيني نجد أنه قريب من التواصل إلا أنه أعيد إلى ترجمته إلى اللغة العربية على أنه الإتصال⁽²⁾.

وعرفه قاموس oxford على أنه نشاط إتصالي الذي يتمثل في التعبير عن الأفكار والمشاعر أو في إيصال المعلومات للناس وهو الطريقة التي تتمثل في إرسال المعلومات عبر وسائل مثل: الهاتف،الراديو،الكمبيوتر،الرسالة،خطاب .⁽³⁾

¹- د.تيلوين مصطفى،انتروبولوجيا الإتصال ،الجزائر دار الحامد للنشر والتوزيع ص. 19.

²- محمود اسماعيل ،مبادئ علم الإتصال ونظريات التاثير ،دار العالمية للنشر والتوزيع ط1،السنة 2003،ص 28-31.

³- oxford ,l'earners pocket dictionary, fourth edition,edited by victoria bull,(3)p84-

أشارت الدكتورة هبة فرحان الإتصال في الإسلام كإتصال الأنبياء بالله عز وجل من خلال الوحي واتصال المؤمنين برب العرش العظيم عن طريق الصلاة والدعاء قال الرسول صلى الله عليه وسلم {ان اقرب ما يكون العبد الى ربه وهو ساجد}، وهذا يعتبر من ارقى واعمق درجات الاتصال الانساني¹.

وقال الله تعالى في قرنه الكريم ﴿وَإِذَا سَأَلَكَ عَبْدٌ يَعْنِي فَإِنِّي قَرِيبٌ أُجِيبُ دَعْوَةَ الدَّاعِ إِذَا دَعَانِ فَلَمَسْتَجِبُوا لِي وَلَيَوْمَنُوا بِي لَعَلَّهُمْ يَرْشَدُونَ﴾ سورة البقرة الآية 186².

كما ثمة تعريفات شاملة لهذا المصطلح منها تعريف دائرة المعارف البريطانية للإتصال على أنه وسيلة لمشاركة المعاني بين الأطراف من خلال تنظيم متعدد عليه ، أو من خلال إشارات محدودة³.

وفي كتاب الله تعالى في قوله فَأَتَتْ بِهِ قَوْمَهَا تَحْمِلُهُ قَالُوا يَمْرِئُمْ لَقَدْ حِنْتِ شَيْئًا فَرِيًّا (27) يَأْخُذَ هُرُونَ مَا كَانَ أَبْوَكِ أَمْرًا سَوْءً وَمَا كَانَتْ أُمُّكِ بَغْيًا (28) فَأَشَارَتِ إِلَيْهِ قَالُوا كَيْفَ نُكَمُّ مَنْ كَانَ فِي الْمَهْدِ صَيْئًا (29) قَالَ إِنِّي عَبْدُ اللَّهِ عَاتَنِي الْكِتَبَ وَجَعَلَنِي نَبِيًّا (30) وَجَعَلَنِي مُبَارَكًا أَيْنَ مَا كُنْتُ وَأَوْصَنِي بِالصَّلَاةِ وَالزَّكَوَةِ مَا دُمْتُ حَيًّا (31) وَبَرِّأ بُوْلَاتِي وَلَمْ يَجْعَلْنِي جَبَّارًا شَفِيعًا (32) وَالسَّلَامُ عَلَيَّ يَوْمَ وُلِدتُّ وَيَوْمَ أُمُوتُ وَيَوْمَ أُبَعَثُ حَيًّا (سورة مریم الآية 33-27).

ثانياً : اصطلاحاً: أي أنه يفصل بين أطراف العملية من جانب ويتغاضى عن السياق الشامل لعملية التواصل من جانب آخر، وأن الإتصال يستخدم للإشارة إلى عملية التواصل من خلال نقل المعلومات وغيرها في الإنسان أو الحيوان أو الجماد أو حد سواء ونظرًا للاختلاف الكيفي بين الإنسان من جانب والكائنات الأخرى من جانب آخر

يذكر أحمد بدر : أن كلمة الإتصال مشتقة في لفظها الإنجليزي من الأصل اللاتيني (common) أو (communis) معناها مشترك ، فمن خلال قيامنا بعملية الإتصال، فنحن نريد أن ننشأ رسالة مشتركة مع شخص أو مجموعة أي نحاول أن نشتراك سوياً في معلومات وآراء وموافق واحدة .

وفي هنا المعنى يقول تشارلس مورييس أن الإتصال يتناول أي ظرف يتوافر فيه مشاركة عدد من الأفراد في شيء معين حول قضية معينة⁵.

¹- د. هبة فرحان سلمان الرويلي،**التأصيل الإسلامي للإتصال الإداري** ،مجلة البحث العلمي في التربية ،جامعة الجوف، العدد 20، سنة 2019، ص 19-20.

²- القرأن الكريم،**سورة البقرة** ،الآلية 186

³- د. عازة حسن فتح الرحمن،**الإتصال في الإسلام**،جامعة البحر الاحمر، ص 11.

⁴- القرأن الكريم،**سورة مریم** ،الآلية 27-30.

⁵- د. تيلوين مصطفى ،**انتروبولوجيا الاتصال** ،الجزائر، دار الحامد للنشر والتوزيع ص 19.

المطلب الثاني: تعريف مفهوم الإتصال التنموي (definition of the concept of development communication) :

يعد الإتصال التنموي مفهوما يجمع بين الإتصال كعملية تبادل المعلومات والأفكار، والتنمية كسعى لتحقيق التقدم والإزدهار. وللتوضيح هذا المفهوم، يتناول هذا المطلب ثلاثة عناصر رئيسية : أولاً، مفهوم الإتصال باعتباره وسيلة لنقل المعرفة والتفاعل بين الأفراد. ثانياً، مفهوم التنمية الذي يشير إلى التطور المستدام في مختلف المجالات. وأخيراً، مفهوم الإتصال التنموي الذي يدمج بين العنصرين لتحقيق الأهداف التنموية عبر وسائل اتصال فعالة.

- **الإتصال:** الإتصال الحقيقي يبدأ من الفهم اللازم له من المرسل الذي يجب أولاً أن يتولى المنشقة ليفهم الحاله الذهنية للمستقبل: وأن الإتصال يشكل الأساس والعنصر الضروري في فهم وجهات الأطراف الأخرى فقد كان نيوتن مشهوراً بوضوح التعبير وبساطة الأسلوب¹.

- **التنمية:** يعرفها عبد الحمسي : على أنها عملية متقدمة وحضارية تشمل مختلف النشاطات في المجتمع إذ تعتبر ممارسة مجتمعية متكاملة ومتناقة في إطار نسيج بالغ التعقيد تتفاعل فيه عوامل اقتصادية واجتماعية وسياسية وثقافية².

والتنمية في مدلولها العام وعطائها الاجتماعي هي أكبر من النمو الاقتصادي والتنمية الاجتماعية تستند علة قاعدة للنمو حيث تمثل حصاداً اجتماعياً كلّياً وحصيلة الإنتاجات المجتمع التي تحولها أكثر على أن تكون حصيلة رؤوس الأموال وأن التنمية الجادة لابد لها أن تسعى لإعطاء المجتمع الوسيلة الفعالة لتسريع عمليات البناء والتطور المجتمعي مع مواكبة العصر ومراعاة خصوصية المجتمع تاريخياً وثقافياً واقتصادياً .³

الإتصال التنموي: يعتبر على أنه هو مختلف النشاطات الإتصالية التي تسمح بتعزيز الطاقة الإنتاجية وتنظيم المخرجات والمساهمة في تغيير الذهنيات من خلال تعزيز وعي الأفراد والشعوب بطبيعة التحديات التي تكشف من خلالها المجتمعات عن امكانياتها الذاتية لابتكار الوسائل والحلول⁴.

¹ - د.ج. فوسكت dj.Foskett ، سبل الإتصال الكتب والمكتبات في عصر المعلومات ، ترجمة دكتور عمر عبد الله عبد القادر، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، السلسلة الثانية 1993م، ص.25.

² - د.محمد فوزي كنازة ،وفاء ضيف الله،الإعلام التنموي والتخطيط الإعلامي ،آليات ضرورية لتحديث المجتمع ،الجزائر مجلة العلوم الإنسانية جامعة أم البواقي ،المجلد5،العدد2،السنة2018 ص.181.

³ - د.د. سوقي حسين عبد الجليل ،الفاعل التنموي، جدلية العلاقة بين التنمية والتربية والثقافة (نظرة تربوية)، القاهرة، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع ط1،سنة2023،ص.1.5.

⁴ - كريمة عثمانى، فاطمة بخوش، التكامل بين المناطق الحدودية من خلال تفعيل آليات الإتصال التنموي ، التجربة الأوروبية والمغربية ، حدود المقارنة، مجلة الاقتصاد والقانون، العدد3، ديسمبر 2018، ص.244.

كما يراعي الإتصال التنموي مختلف معدات أو أجهزة المساعدة على فتح قنوات المناقشة والمحادثة ورفع مستوى التنسيق بين مختلف الفاعلين في الحقل التنموي وخلق روح المبادرة الذي يضمن وصول المعلومة بشفافية ومصداقية وسهولة تسهيل سبل التعاون والتبادل والتغيير من أسلوب المبادرات الجاهزة إلى المشاركة في إعدادها وتطويرها حتى تطبيقها¹.

فالإتصال التنموي يتعلق بالتواصل المعلوماتي والمشاركة الفعلية وهو يأخذ بعين الإعتبار احتياجات وقدرات جميع الأطراف المعنية من خلال استخدام متكامل ومتشاركي كما تيسر من عمليات الإتصال².

قامت نورا كويبرال رئيسة قسم الإتصالات التنموية بجامعة لوس بانوس في الفلبين بتعريف الإتصالات التنموية على أنه فن وعلم الإتصال الإنساني المطبق على الخير في المركز التحول السريع لبلد ما وجماهير شعبه من الفقراء إلى الحالة الديناميكية من النمو الاقتصادي تجعل من الممكن تحقيق قدر أكبر من المساواة الاجتماعية وتحقيق الإمكانيات البشرية على نطاق أوسع والإتصالات التنموية هي ابتكار البلدان النامية دائمًا ما تكون هادفة لأنها تسعى إلى دفع عجلة التنمية³.

المطلب الثالث : غايات الإتصال التنموي (GOALS OF DEVELOPMENT COMMUNICATION)

الأهداف في الواقع قلب برنامج الإتصالات التنموية، في كثير من الأحيان تثير أهداف الإتصال التنموي إلى مجموعتين من الأهداف تتعلق إداتها على العملاء والأخرى بالتأثير على جوانب التنمية للمجتمع كل ، ومن الصعب تحديد الوقت الدقيق الذي يجب فيه صياغة الأهداف المحددة في بعض الأحيان وفي بعض الأحيان يكون من الضروري التمييز بين الأهداف المعلنة والأهداف الحقيقة⁴.

لذلك فإن الإتصال التنموي أصبح أكثر أهمية من أي وقت مضى حتى لو لم يكن مصدر قلق فهو أداة للتأثير الإجتماعي والسياسي ويعزز المشاركة والتغيير الاجتماعي من خلال أساليب وأدوات الإتصال بين الأشخاص ووسائل الإعلام المجتمعية وتكنولوجيات المعلومات الحديثة . ولا يشكل الإتصال التنموي مكملا لإدارة مشروع بل هو نشاط شامل يهدف إلى تعزيز الحوار مع المستفيدين والشركات والسلطات والإتصال التنموي يهدف إلى الوصول إلى معلومات للإنخراط والمشاركة والتأثير على السياسات العامة ويقوم هذا الإتصال التنموي باستخدام

¹ عبد الغاني لولو، الإتصال التشاركي كآلية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة على مستوى الجامعة المحلية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية ، جامعة زيان عاشور بالجلفة العدد الاقتصادي 02134، ص72.

² دليو فضيل ، الإتصال والتنمية المستدامة ،مخبر علم اجتماع الإتصال للبحث والترجمة ،جامعة قيسارية 18/3/2014، ص5

³ A.alabed ,basic communication requirements for national development in the arab world, p16.17.

⁴ A.alabed .basic communication requirement for national development in the arab world p20.

الأدوات بهدف تسهيل الحوار والمناقشات وتحفيز عمليات الإتصال التفاعلية الشاملة ومن الأهداف التي تسعى إليها رفع مستوى الوعي ، التغيير ، التنفيذ، تعبئة، الإقناع، التحفيز، الترقية¹ .

يحرص الإتصال التنموي على مختلف أساليب المساعدة على إنشاء قنوات الحوار والتشاور وارتقاء مستوى التنظيم بين مختلف الفاعلين في الحقل التنموي والإتصال كإجراء متبادل ومزدوج تفاعلية وتشاركية من أجل الوصول إلى غايات تنموية تجلب مكافئات وتنشر بفوائد على الكل في نطاق العدالة والتكافؤ ، كما يتولى الإتصال المسرع لخدمة التنمية بباقة من الأعمال والمهام منها: يعمل على توفير الظروف المناسبة لتحقيق التنمية، دعم التحولات الاجتماعية ، تعزيز التقدّمات الإيجابية معأخذ الجوانب التقدمية والثقافية بعين الإعتبار² .

إن تحقيق التنمية يتطلب تعزيز الموارد الذاتية للمجتمع وفق رؤية استراتيجية واضحة تتسم بالخطىط المدروس والفعال لتحقيق التنمية الشاملة ويطلب ذلك تحقيق الأهداف التنموية من خلال تفعيل أدوات الإتصال التنموي ويساهم هذا الإتصال التنموي في تعزيز المشاركة المجتمعية من خلال توعية الأفراد وتوسيع مداركهم حول القضايا العامة.

بالإضافة إلى دوره في تكوين بنية فكرية تساعد على توجيه المجتمعات نحو الاستدامة والإبتكار فالإتصال بعد أداة رئيسية لخلق مناخ مشترك يهدف إلى تعزيز القيم التنموية من خلال نشر المعلومات وتبادلها كما تساهم هذه العمليات في تحقيق الأهداف التعليمية والثقافية .

علاوة على ذلك لها دور مهم في رفع مستويات الوعي بالقضايا التنموية. ومن هنا يظهر الإتصال التنموي كعامل اساسي لتحقيق التنمية الشاملة، اذ يتخلى دوره التقليدي لنقل المعلومات الى مستوى اعمق يعزز التكامل الاجتماعي ويرتقي بالمجتمع نحو تحقيق الاستدامة³ .

¹ Thomas jentsch et ritchard bauer ,communication pour le developement ,departement federale des affaires etrangere DFAE.direction du developement et de la coperation (ddc)freiburgstr.130.3003 berne/suisse juillet2016p10.15.

² عبد الغاني لولو . الإتصال التشاركي كآلية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة على مستوى الجامعة المحلية ،مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية ،المراجع السابق ص.72.

³ ا.كريمة عثمانى ،فاطمة بخوش ،التكامل بين المناطق الحدودية من خلال تفعيل آليات الاتصال التنموي ، التجربة الاوروبية والمغاربية ،حدود المقارنة،مجلة الاقتصاد والقانون ،المراجع السابق ص 244/245.

المبحث الثاني: التفسير النظري لأثر الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية

يعد الإتصال التنموي عنصراً أساسياً في بناء العلاقات الإنسانية وتعزيزها، إذ يسهم في تحقيق التفاعل الإيجابي والتفاهم بين الأفراد والمجتمعات . يهدف هذا المبحث إلى تقديم تفسير نظري لأثر الإتصال التنموي في العلاقات الإنسانية، من خلال تناول ثلاثة محاور رئيسية: تطور مفهوم العلاقات الإنسانية عبر الزمن، وتعريف هذا المفهوم وأهميته، ثم استعراض آليات الإتصال التنموي ودوره في تحسين العلاقات الإنسانية وتعزيز التعاون الاجتماعي.

(The evolution of the concept of human relation .)

عند تأملنا في المجتمعات الحديثة ، نلاحظ أن العلاقات الإنسانية قد تطورت بشكل مستمر عبر الأجيال ، حيث لم يكن هذا التغيير ناتجاً فقط عن تطور الأساليب الفنية في الصناعة بل كان نتيجة أيضاً لانتعاش القيم الاجتماعية والإنسانية ، وفي بداية القرن العشرين كانت روح الديكتاتورية تسيطر على أصحاب الأعمال وكان مبدؤهم أن الحق مع القوي دون مراعات لأي قيم إنسانية. كما كانت توجهاتهم جميعها ذات طابع فردي يهيم على الإهتمام بالمصلحة الذاتية وكان العامل ضحية هذا التسلط من جانب أصحاب الأعمال.

ومع مرور الزمن بدأ الوضع يتغير من خلال نشوء شكل جديد من التفاعلات بين أصحاب الأعمال والعمال وهذا ما يسمى بالإتجاه الأبوي مبناه على الرحمة بالعمال والموظفين والإهتمام بشؤونهم واحتياجاتهم وتحقيق رغباتهم كما يعامل الآب أولاده . وظهر اتجاه ثالث فيما بعد في مجال العلاقات الإنسانية تطور إلى نوع آخر من العلاقة يستلزم المنافسة بين العمال وبعضهم البعض ، ومع تطور الصناعة وتقدمها بشكل ملحوظ ، ظهرت نظم وأساليب جديدة في القيادة داخل المؤسسات والمصانع ومع تطور أساليب القيادة تغيرت طبيعة التواصل بين صاحب العمل والعامل حيث أدى ظهور فئة المديرين والمشرفين إلى خلق فاصل بين الطرفين ومن هنا بدأ كل من صاحب العمل والعامل يتعرفان على بعضهما البعض من خلال معلومات وبيانات متباينة وتعتبر الفترة التي عقبت الحرب العالمية الثانية حوالي عام 1945 بداية عصر العلاقات الإنسانية ومن الأسباب التي أدت إلى ظهور هذا العصر من عصر العلاقات الإنسانية ذكر مايلي :

- لم تحظى العلاقات الإنسانية عبر العصور بالإهتمام الكافي مما أكد الحاجة إلى تعزيزها وإبراز أهميتها لتواكب التطورات مما أدرك القادة الإداريون وجود خلل في توازن بين الموظفين، الأمر الذي دفعهم إلى تحسين أساليب التعامل وتعزيز العلاقات الإنسانية في بيئة العمل.

¹ د. سيد عبد الحميد مرسي، العلاقات الإنسانية، دار التوفيق النموذجية للطباعة، ط١، السنة 1986، ص. 14.

- ادى ازدهار اتحادات العمال ونقاباتهم إلى إبراز مشكلات جديدة في العلاقات الإنسانية وإحياء قضايا قديمة لم تلتقي اهتماما سابقا، وقد دفع ذلك بعض رجال الاعمال إلى إدراك فشلهم في تطوير هذه العلاقات داخل مؤسساتهم ،فسارعوا إلى تصحيح أخطائهم بينما رأى الآخرون ان تعزيز العلاقات الإنسانية يساهم في بناء بيئة عمل مستقرة وتحسين التواصل مع موظفيهم ، مما ينعكس ايجابا على أداء المؤسسات
 - أصبح العامل أكثر اهتمام بالتعليم والتدريب واعتماد الأسلوب العكسي مما جعله أكثر تقبلاً لأساليب العلاقات الإنسانية الحديثة مثل المشاركة والتواصل والقيادة.
 - أسهمت البحوث العلمية لرواد العلاقات الإنسانية أمثال مايو وروذليسبيرجر في تطوير هذا المجال بفضل دراستها الواقعية في بيئات العمل ، وقد ساعدت هذه الأبحاث رجال الإدارة على فهم المفاهيم والوسائل الفعالة لتنمية العلاقات الإنسانية.
 - يدفع ارتفاع تكاليف العمل والإنتاج المديرين إلى تحقيق أقصى استفادة من القوى العاملة وهو ما يتطلب تعزيز العلاقات الإنسانية ، وتلعب الحوافز مثل المكافآت و الترقيات دوراً رئيسياً في تحفيز العمال لزيادة الكفاءة والإنتاجية
 - يساهم ارتفاع مستوى المعيشة في زيادة الإهتمام بالعلاقات الإنسانية ، إذ قد تشغله الأعباء المالية تفكير الفرد وتؤثر على تركيزه في العمل وهنا تلعب العلاقات الإنسانية دوراً في تخفيف هذه الضغوط ، مما يساعد على التركيز وزيادة الإنتاج وتحقيق مكاسب أفضل.
- وبالتالي فقد نشأت العلاقات الإنسانية نتيجة تطورات جديدة ، وحققت توازناً بين القيم المختلفة، وبما أنها تهم للإنسان كعنصر انتاجي وتعتمد على الأساليب العلمية فإنها ستستمر في النمو والتطور مع تقدم العلم.¹

المطلب الثاني: تعريف مفهوم العلاقات الإنسانية (Definition of the concept of human relations)

من أشهر التعريفات للعلاقات الإنسانية هو تعريف سكوت حيث عرفها:تشير إلى إجراءات تنشيط الأفراد في موقف معين فعال يساهم في الوصول إلى إستقرار في الأهداف ويوفر المزيد من الإشباع والرضا الإنساني ، كما يعمل على تحقيق مطالب المشروع².

¹ د.سيد عبد الحميد مرسى،العلاقات الإنسانية ،دار التوفيق النموذجية للطباعة،ط1،1986ص19.16.

² شيكري بمدين،فزانى ابراهيم سعد الشاكر،العلاقات الإنسانية في الإدارة المحلية بالمجتمعات الريفية،دورها في الحد من البيروقراطية ، مجلة الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة خنشلة ، مجلد9العدد 1،السنة2022ص.622.

عرفها السلطنة في مجال العمل بأنها مجال من مجالات الإدارة يعني بإدماج الأفراد في موقف العمل بطريقة تحفزهم إلى العمل معا بأكبر إنتاجية مع تحقيق التعاون بينهم وإشباع حاجاتهم الإقتصادية والنفسية والاجتماعية¹.

عرفها ابو الكشك،العلاقات الإنسانية بأنها الكفاءات الأساسية الازمة للمدير والتي تتيح له التواصل والتعامل مع مرؤوسيه والتأثير فيهم بفعالية،وتقدير مواهبهم وتلبية حاجاتهم المتعددة كي يعملا معا بروح الفريق،وينجزوا مهامتهم وواجباتهم ويحققوا الأهداف للمؤسسة بكفاءة وفعالية.²

في حين أنها تشير في المنظور الإسلامي على أن العلاقات الإنسانية مصطلح يدل على الإهتمام بالعنصر البشري وكلمة الإنسانية مشتقة من كلمة إنسان فلا يبالغ إذا قلنا أن الإسلام هو الذي وضع النواة الأولى لفن العلاقات الإنسانية واهتم بالفرد ومعاملته كإنسان وقد وصف الله تعالى الرسول صلى الله عليه وسلم في سورة آل عمران: ﴿فِيمَا رَحِمَهُ مِنْ أَلَّهِ لِنَتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَطَّا غَلِظَ أَلْقَلَ ۖ بِلَأْنَفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْثُفْ عَنْهُمْ ۖ وَأَسْتَغْفِرُ لَهُمْ ۖ وَشَاءُوا رُهُمْ ۖ فِي أَلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَرَمْتَ فَتَوَكَّلْ ۖ عَلَى اللَّهِ ۖ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ أَلْمُتَوَكِّلِينَ﴾³

ثم ان المتذمّر للقرآن الكريم يجد الكثير من الآيات التي تقوّي الروابط وال العلاقات الإنسانية بين المسلمين حيث يقول الله تعالى: ﴿إِنَّمَا أَلْمُؤْمِنُونَ إِخْرَجُوهُ ۖ فَاصْلَحُوا بَيْنَ أَخْوَيْكُمْ ۖ وَأَنْفَقُوا أَلَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ﴾⁴ ويقول سبحانه وتعالى: ﴿يَأَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارِفُوا ۖ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ ۖ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقْلَمُ ۖ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ حَبِيرٌ﴾⁵ وتنكّد هذه المعاني من حديث الرسول صلى الله عليه وسلم (مثل المؤمنون في توادهم وترحمهم وتعاطفهم كمثل الجسد الواحد اذا اشتكت منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى) وقوله عليه الصلاة والسلام (المسلم اخو المسلم لا يظلمه ولا يخذله ولا يحرقه)

ومن هنا نستطيع أن نقول ان العلاقات الإنسانية في الإسلام هي العلاقات القائمة على المنهج الإلاهي وأن الإسلام جاء بصورة أكمل وأشمل في أي فكر آخر⁶

¹ بن غريب عثمان،هاشمي المقراني،العلاقات الإنسانية والولاء التنظيمي لدى العامل الجزائري ،مجلة الافق للعلوم،المجلد7،العدد4،السنة2022ص33.

² مروان بن محمد مكي بخاري،درجة ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مدير المدارس الثانوية بمدينة مكة المكرمة وعلاقتها بالعدالة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين،دراسة مقدمة للحصول على درجة الماجيستر،المملكة العربية السعودية،جامعة ام القرى،سنة2014ص،16

³ عبان عبد القادر،ليوز الياس،دور العلاقات الإنسانية في تحقيق التنمية البشرية،مجلة القبس للدراسات النفسية والإجتماعية، جامعة ورقلة العدد5،سنة2019ص102.

⁴ احمد سعيد الخامي،العلاقات الإنسانية في الفكر الإداري الإسلامي ،جزء من متطلبات درجة الماجيستر ، ،المملكة العربية السعودية ، جامعة ام القرى، كلية التربية بمكة المكرمة ، السنة 1400/1401،ص .54-50،

المطلب الثالث:آليات الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية (MECHANISMS OF DEVELOPMENT COMMUNICATION IN IMPROVING HUMAN RELATIONS)

تلعب آليات الإتصال التنموي دوراً محورياً في تحسين العلاقات الإنسانية من خلال تعزيز التفاهم والتفاعل الإيجابي بين الأفراد والمجتمعات وهذه الآليات تسهم في بناء مجتمعات أكثر وعياً وتعاوناً وتعزز قيم التفاهم والتسامح في العلاقات الإنسانية ذكر منها :

أولاً: التواصل التنموي (developement communication)

التواصل له دور جوهري في تحسين الإنتاجية وتقوية المشاركة بين الموظفين وتحسين العلاقات الإنسانية داخل المنظمة، فهي عملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار بين الموظفين عبر مختلف وسائل التواصل لتعزيز الفهم المتبادل وال العلاقات في بيئة العمل ورفع مستوى الإنتاجية وتعزيز روح التعاون وترسيخ الثقة وتحقيق الأهداف المشتركة عبر تواصل واضح بين بيئة العمل¹.

لضمان فعالية التواصل داخل المؤسسة من الضروري اعتماد نظام إداري واضح للسلسل الوظيفي، الذي يساهم في تعزيز العلاقات الإنسانية بين الموظفين ، مما يساهم في بناء بيئة عمل تعاونية ويزع العاملين على تبني مواقف إيجابية اتجاه مهامهم.

يمكن التأكيد على أن عملية التواصل تمثل ركيزة أساسية لنجاح المؤسسات ، حيث تسهم في بناء وتطوير العلاقات الإنسانية بين العاملين، والتي لا يمكن أن تنشأ أو تتطور في غياب هذا التواصل ، لذا ينبغي على المؤسسات الوعية توفير قنوات إتصال فعالة تمكن الموظفين من متابعة القرارات والتوجهات الإدارية وتتيح للإدارة التعرف على احتياجاتهم ومقرراتهم لضمان بيئة عمل متوازنة ومنتجة.²

ثانياً:الإقناع والتأثير : (Presuasion And Influence)

آلية الإقناع والتأثير هي علاقة يمكن وصفها بأنها تبادلية تكاملية ، فعملية التأثير تقضي إلى الإقناع والعكس صحيح كما أنها تلعب دوراً جوهرياً في مجالات متعددة مثل التنمية الاجتماعية والتسويق والإعلام والتواصل الشخصي حيث تساعده في بناء الثقة وتشكيل المواقف وتغيير الإتجاهات والسلوكيات الإيجابية.³

يلعب الإقناع دوراً رئيسياً وحيوياً في الحياة التي تعتبر ميداناً للإتصال والذي يعد عملية إنسانية وحياتية ذات جانب إجتماعي نفسي ، الإقناع يعد الوسيلة يسعى من خلالها الأفراد إلى تعديل سلوك الآخرين مما

¹ محمد اسماعيل شحمة، مهارات الإتصال والتواصل والقيادة الفعالة، الاردن ، الطبعة الحديثة 2024/2025، ص.37-76.

² ا.صالح بن نوار ،الإتصال الفعال وال العلاقات الإنسانية،مجلة العلوم الإنسانية ، قسنطينة الجزائر ، جامعة المتنورى ، العدد 22 ، سنة 2004 ديسمبر ص.122.

³ بدر بن محمد عبد الحسين ،مهارات التأثير والإقناع عند المعلمين ،دمشق،دار الفكر، ط 1، سنة 2022، ص.54.

يجعله أداة فعالة في تعزيز العلاقات مع الآخرين ،إضافة إلى كونه عنصرا مهما في قيادة فريق العمل وتحفيزهم

¹ لتحقيق الإهداف المنشودة¹

يمثل الإقناع والتأثير مجموعة من المهارات التي تهدف إلى تعديل أفكار الآخرين وسلوكياتهم أو قراراتهم ويساهم في تحقيق النجاح على الصعيدين المهني والشخصي . مثل: الحصول على وظيفة لنيل ترقية أو قيادة فريق بفعالية كما تساهم مهارة التأثير في التعامل بفعالية مع التحديات التي تواجهها في بيئة العمل ،فعلى سبيل المثال: إذا نشأ خلاف مع أحد زملائك تمكنك هذه المهارة في بناء علاقة قوية وإلهام الآخرين بالإضافة إلى تحفيزهم ،علاوة على ذلك تميز قوة الإقناع بين القوة الشرعية المستمدّة من المكانة الوظيفية ،أو قوة الثواب والعقاب المتمثلة في إبراز فوائد ومخاطر السلوك².

بعد التأثير مهارة جوهرية التي يحتاجها كل قائد ومدير في عالم الأعمال،كما يعد أساس الحياة،إذا امتلكتها استطعت مواجهة وإدارة معظم التحديات التي تفرزها إعمالك وتشهد لها حياتك الشخصية³.

ثالثاً: الثقافة التنظيمية (Organizational Culture)

ظهرت الثقافة التنظيمية في بداية الثلثينيات عن طريق دراسات هوثoron وعندما تكون قائمة على الإحترام والتواصل وروح الفريق، فإنها تعزز بيئة إيجابية تدعم الثقة والإنسجام بين الموظفين وتحدد القيم والمبادئ التي توجه تفاعل الأفراد وتعاونهم.

تعرف الثقافة عند taylor هو ذلك المركب المعقد الذي يشمل المعلومات والمعتقدات والفن والأخلاق والعرف والتقاليد والعادات وجميع القدرات الأخرى التي يستطيع الإنسان أن يكتسبها بصفته عضوا في المجتمع كما أنه عنصر أساسي في دعم عملية التنمية ،فالثقافة تمثل حاجة إنسانية ملحة وأساس جوهري لدفع عجلة النقدم⁴.

ثقافة المؤسسة هي نمط التفكير والسلوك المتبع داخل المنظمة، والذي يتقاسمه أفرادها ويكتسب تدريجيا من قبل الأعضاء الجدد لضمان اندماجهم ،كما تعكس القيم المشتركة التي تؤثر على تصرفات الأفراد داخل المنظمة ،كما تعتبر الثقافة دليلا يوجه الإداره والموظفين في تحديد السلوكيات والعلاقات الواجب إتباعها، ومن

¹ محمد عتوني ،مهارات التأثير والإقناع،مستشار في التربية، سنة2023ص.23-24

² د. سعيد ليليا ،فعالية الإقناع في تحقيق الأهداف الإتصال الاجتماعي،مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية ،المجلد8 العدد1 ابريل 2023 ص860.

³-جيسي روجرز،مهارات التأثير بالآخرين،ترجمة د عزيز الاسبر ، سوريا حلب ،شعاع للنشر والعلوم ، السنة2020ص.8.

⁴.احمد اوراغي ،الثقافة والتنمية،مجلة انتروبيولوجيا الأديان،العدد2السنة 15/06/2024ص178.

أبرز أنواعها ، الثقافة الداعمة التي تتسم بالصداقة والمساندة بين العمال، وتعزز الثقة والمساواة والتعاون مع التركيز على الجانب الإنساني¹.

فالثقافة التنظيمية هي إطار معرفي يتكون مجموعة من القيم التنظيمية المشتركة التي يؤمن بها الأفراد داخل المنظمة والتي تميز أفراد المنظمة الواحدة عن غيرها ، وتبني على مفاهيم إجتماعية ، وتعمل كآلية تحكم وتضبط السلوك في المنظمة وتكون علاقة جيدة في المنظمة يصعب تغييرها².

الخلاصة والإستنتاجات: (Summary And Conclusions)

مايمكن استخلاصه من خلال هذا الفصل الموسوم بالتأصيل المفاهيمي والنظري للإتصال التنموي وال العلاقات الإنسانية توصلنا من خلاله إلى خلاصة رئيسية مفادها أن الإتصال التنموي يشكل أداة رئيسية في تحسين العلاقات الإنسانية حيث يساهم في بناء مجتمعات أكثر تفاعلاً وتفاهماً، ويعزز من فرص التنمية المستدامة من خلال التواصل الفعال بين الأفراد والمؤسسات.

من خلال دراسة المبحث الأول حول مفهوم الإتصال التنموي توصلنا إلى مجموعة من الإستنتاجات من بينها:

- الإتصال التنموي ليس مجرد عملية نقل المعلومات بل هو أداة إستراتيجية لتحقيق التنمية الاجتماعية الثقافية
- التعريفات المختلفة للإتصال التنموي تؤكد على دوره في تحسين جودة الحياة ، وتعزيز الوعي المجتمعي
- الغايات الأساسية للإتصال التنموي تشمل في تقوية المشاركة المجتمعية وتحقيق التنمية المستدامة وتحسين الفهم المتبادل بين الأفراد

أما المبحث الثاني للتفسير النظري لأثر الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية إستنتجنا أنه:

- الإتصال التنموي يلعب دوراً حيوياً في تطوير العلاقات الإنسانية
- العلاقات الإنسانية تعرف بالتفاعل بين الأفراد ويتأثر تطورها بفاعلية الإتصال التنموي
- الآليات المستخدمة في الإتصال التنموي تساهم في تحسين التفاهم والتفاعل الإنساني مما يساعد في تقليل النزاعات وتعزيز بيئة مجتمعية أكثر إستقراراً.

¹ عبدالهبة بنتية ، عديلي صفاء، الثقافة الاتصالية الفعالة وعلاقتها بالسلوكيات التنظيمية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر اتصال وعلاقات عامة،جامعة08/ماي1945،قائمة،السنة 2022/2021 ص.38-40

² حسام عبد الله احمد،أثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الابداعي للعاملين،مذكرة لنيل شهادة الماجister في ادارة الاعمال،جامعة حلب السنة 1429هـ-2008ص.24.

بعد إستعراض التأصيل المفاهيمي والنظري للإتصال التنموي وال العلاقات الإنسانية ،لابد أن نتطلع في الفصل الثالث إلى تطبيق هاته المفاهيم داخل المؤسسة الإستشفائية التي سيتم الإشارة إليها من خلال الفصل الثالث.

الفصل الثاني

الاطار الميداني للدراما

مستشفی احمد مذکوری - ولایة سعیدة

الفصل الثالث: الإطار الميداني للدراسة(المؤسسة الإستشفائية أحمد مدغري بولاية سعيدة).

(THE FIELD FRAMEWORK OF THE STUDY :AHMED MEDAGHRI HOSPITAL INSTITUTION IN SAIDA PROVINCE)

يعد الإطار الميداني من أهم المحطات التي يرتكز عليها البحث العلمي، إذ يمثل الجسر الذي يربط بين التصورات النظرية والواقع العملي ،ويضفي على الدراسة بعدها تجريبياً يسمح بفحص الفرضيات ومساءلة الإشكالية المطروحة في سياقها الحقيقي ،وفي هذا الصدد سعت هذه الدراسة إلى إستقصاء أثر الإتصال التنموي بوصفه آلية تواصل فعالة ومؤثرة في تعزيز العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الصحية ،من خلال دراسة ميدانية ،أجريت على مستوى مستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة خلال الفترة الممتدة من (2020/2024).

ومن أجل تفعيل هذا المسعى ،تم اعتماد منهجة ميدانية دقيقة ،انطلقت من تحديد الإطار المفاهيمي والتنظيمي ، وامتدت لتشمل الإجراءات التطبيقية المتعلقة بجمع البيانات وتحليلها وفقاً لأدوات علمية منهجة ،وقد تم الإعتماد على مقاربة متعددة الأبعاد،تشمل البعد الزمني(2020/2024) البعد المكاني (مستشفى أحمد مدغري ،بولاية سعيدة)

Ahmed Medeghri Hospital in the Province Of Saida) والبعد البشري (الموظفو

الإدارية) بما يضمن تغطية شاملة للظاهرة المدروسة.

تم استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات المنهجية لتجميع المعطيات ،وعلى رأسها الإستبيان الذي صيغ وفق محاور مدرosaة مستمدة من الإطار النظري للدراسة إضافة إلى تقنية الملاحظة المباشرة والمقابلة، وقد صممت أدوات البحث لنقيس بشكل دقيق مستويات الإتصال التنموي ودرجة إنعكاسه على جودة العلاقات الإنسانية بين الأفراد.

وقد تم بناء هذا الفصل ضمن هيكلة منهجة متكاملة توزعت على مباحثين اندرجت تحت ثلاثة مطالب وسيتم التطرق لها في التمهيد الخاص بالباحث إضافة إلى النتائج التي توصلت إليها وذلك عن طريق برنامج SPSS

الذي يمكن من تقديم مؤشرات كيفية كمية دقيقة ،تم دعمها بنتائج المقابلات والملاحظات الميدانية.

المبحث الأول: تحديد مجتمع الدراسة الميدانية

تقتضي الدراسة الميدانية في سبيل تحقيق أهدافها البحثية ، تحديد مجتمع الدراسة بدقة، وذلك من خلال رسم معالمه المفاهيمية والمجالية والزمنية والبشرية بهدف ضبط حدودها المنهجية وضمان مصداقية نتائجها ، وفي سياق هذه الدراسة سيتم تناول هذا المبحث عبر ثلاثة مطالب رئيسية .

المطلب الأول : التحديد الموضوعاتي للدراسة الميدانية (Objective Definition Of The Field Study)

يهدف هذا المطلب بتحديد المعالم الموضوعية للدراسة الميدانية، انطلاقا من صياغة عنوانها الدقيق ، مرورا بضبط متغيراتها الأساسية ،وصولا الى تحديد المجال الزماني والمكاني الذي تدور فيه.

- العنوان الدقيق للدراسة:

انطلاقا من الإشكالية العامة للبحث ،تمت صياغة العنوان النهائي للدراسة الميدانية كما يلي :

-أثر الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية - دراسة ميدانية بمستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة -
الفترة الممتدة من 2020/2024.

الجدول رقم (01)

يوضح العنوان الدقيق لموضوع الدراسة الميدانية ¹

عنوان الدراسة

أثر الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية

دراسة ميدانية بمستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة

الفترة (2024/2020)

-متغيرات الدراسة :تعتمد هذه الدراسة على متغيرين رئисيين

-**المتغير المستقل** :الإتصال التنموي (development communication)

-**المتغير التابع** :العلاقات الإنسانية (Human Relations) .

سياق الدراسة:مستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة
(Province Of) Saida

¹- الجدول رقم 01 ، من اعداد الباحثة الذي يتمثل في تحديد العنوان الدقيق لموضوع الدراسة الميدانية .

-ويمكن توضيح العلاقة بين هذه العناصر في الجدول الآتي :

الجدول رقم(02)

يوضح عملية تمثيل متغيرات الدراسة الميدانية¹

المتغير المستقل	المتغير التابع	السياق المكاني والزمني
الإتصال التنموي	العلاقات الإنسانية	مستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة

المطلب الثاني: الإطار الزمكاني للدراسة الميدانية (The Spatiotemporal Framework Of The Field Study)

في هذا المطلب سنتناول الإطار الزمكاني والمكاني للدراسة وسيتم التطرق إلى الفترة الزمنية الممتدة من (2020/2024) مع إبراز أهم الأحداث التي ميزت هذه الفترة، خاصة في القطاع الصحي كما سنعرض الإطار المكاني للدراسة، المتمثل في المؤسسة الإستشفائية أحمد مدغري بولاية سعيدة، مع تقديم لمحة موجزة عن موقعها وأهميتها داخل النسيج الصحي للولاية.

أولاً: الإطار الزمكاني THE TEMPORAL FRAMEWORK

الإطار الزمكاني للدراسة ينحصر مابين الفترة (2020/2024) وتم اختيار هذه الفترة الزمنية بناء على السياق الصحي والإقتصادي الذي شهدته المستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة خلال هذه السنوات وذلك من أجل دراسة تأثير الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية لمستشفى أحمد مدغري لولاية سعيدة. وهذا نظرا للأسباب الزمنية أنها هاته الفترة شهدت أزمة صحية عالمية تمثلت في جائحة الكوفيد19

(Covide19)

¹- الجدول 02 ،من اعداد الباحثة يوضح عملية تمثيل متغيرات الدراسة الميدانية.

والتي كان لها تأثير بالغ على جميع الأنظمة الإدارية الصحية (*) بما في ذلك مستشفى أحمد مدبولي ، ومع تقضي هذا الوباء كانت الحاجة الملحة إلى إعادة هيكلة العمل الإداري وترشيده لأجل تصريف الأزمة.

تزامن هذا مع ظهور العديد من القوانين واللوائح الوزارية التي عملت على تنظيم العمل الإداري في المؤسسات الصحية من بينها قانون الصحة 11/18 حيث نصت المادة 14 منه على أنه تضمن الدولة وتنظم الوقاية والحماية والترقية في مجال الصحة، ونصت المادة 15 على أنه تنفذ الدولة الترتيبات من أجل الوقاية من الأمراض المنتقلة والغير المنتقلة ومكافحتها قصد تحسين الحالة الصحية وتنمية حياة الأشخاص ، ونصت المادة 35 من نفس القانون حول اجراءات الضبط الإداري حيث لا تتدخل فقط الإدارة عند ظهور المرض بل تعمل على تقاضي ظهوره¹

ذلك الإجراءات التي تهدف إلى تحسين التواصل وتحقيق التسويق بين مختلف المصالح ساعد ذلك في تحسين العلاقات الإنسانية .

وعلى الرغم من الظروف الصعبة التي فرضتها الجائحة ، شهد المستشفى احمد مدبولي ادخال انظمة وتقنيات تكنولوجية حديثة تهدف الى تحسين جودة التواصل بين الاداريين ، كما تم تحسين طرق ادارة الوقت وتحسين الموارد الطبيعية اللازمة عبر تحسين النظم اللوجستية والرقمية ، مما اسهم في تسريع العمليات الدارية وتقديم الرعاية الصحية كما تم اصدار مراسيم وزارية تشجع على تعزيز العمل الجماعي بين المصالح المختلفة ، مما ساعد في تحسين العلاقات بين الاداريين في المستشفى .

وخلال هذه الفترة تمت بعض التعديلات في هيكل ادارة المستشفى بما يتماشى مع مستجدات الوضع الصحي ، هذه التعديلات تشمل تعزيز فرق العمل متعددة التخصصات وفتح قنوات تواصل جديدة بين مصالح الادارة لتسهيل سير العمل وتوزيع المهام بشكل اكثراً كفاءة وتحسين علاقات العمل بين الاطقم الادارية .

خلال الفترة (2020/2024) قدمت للموظفين الاداريين زيادة مالية في الاجور قدرت بمئة الف سنتيم

100.000

(*) المؤسسة الصحية : هي جزء متكامل من النظام الصحي ووظيفتها توفير العناية الصحية الكاملة لجميع أفراد المجتمع سواء كانت علاجية أو وقائية ، كما أنها مركز لتدريب العاملين في الحقل الطبي والصحي وكذلك مركز للأبحاث الطبية ،(انظر في هذا الصدد الى: خليل صابرية، زبيدة شرف الدين، حداد عمار ، مشروع المؤسسة الصحية كأداة حديثة لتسخير الاستئجار بالجزائر year:2020, vol5-No2.p63 , Journal Of Economic Growth and Entrepreneurship JEGE

¹ بوزيد صفاء ،شهنامس سياته ،تدابير الضبط الإداري للحد من انتشار فيروس مرض كورونا 19. مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الاكاديمي ، ،جامعة غردية ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، تخصص قانون ،السنة الجامعية 2021/2022، ص.13-14

لكل موظف هذا المبلغ كان جزءا من الجهد التي بذلتها الادارة لتحفيز الموظفين عن تجاوز التحديات التي فرضتها جائحة كوفيد19. وتعزيز روح التعاون والعمل الجماعي كما ساهمت هاته المكافأة على تعزيز العلاقات الانسانية بين الموظفين.

ثانياً: الاطار المكاني (THE SPATIAL FRAMEWORK)

يحمل مستشفى احمد مدغري بولاية سعيدة اسم المجاهد احمد مدغري وزير الداخلية الاسبق للجزائر الذي ولد في 1934/04/23 وتوفي في 1974/12/12 حيث يعد هذا المستشفى اليوم احد المرافق الصحية الهامة في ولاية سعيدة حيث يقدم خدمات طبية متعددة للمرضى¹

يقع مستشفى احمد مدغري بولاية سعيدة وسط المدينة في الساحة العامة بالطريق الوطني 94. بجانب المسبح البلدي للاخوة مزيان في محور الدوران 2 مאי 1945 بجانبه الاستعجالات الطبية ومقابله المحطة الحضارية البرية ،شارع الاستقلال 1962²

حيث يتكون من عدة مصالح ومرافق طبية منها الجناح الاداري الذي يتكون من طابقين ،فالطابق الاول يتمثل من مكتب القبول ،مكتب الميزانية والمحاسبة والمديرية الفرعية للمصالح الصحية ومكتب التنظيم ،اما الطابق الثاني يتكون من مكتب الاتصال وتفرعاته ومكتب الوسائل العامة والهياكل من الجهة اليمنى اما الجهة اليسرى يتكون من مكاتب تابعة للمديرية الفرعية للموارد البشرية ،والمديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة وقاعة الاعلام الالى.³

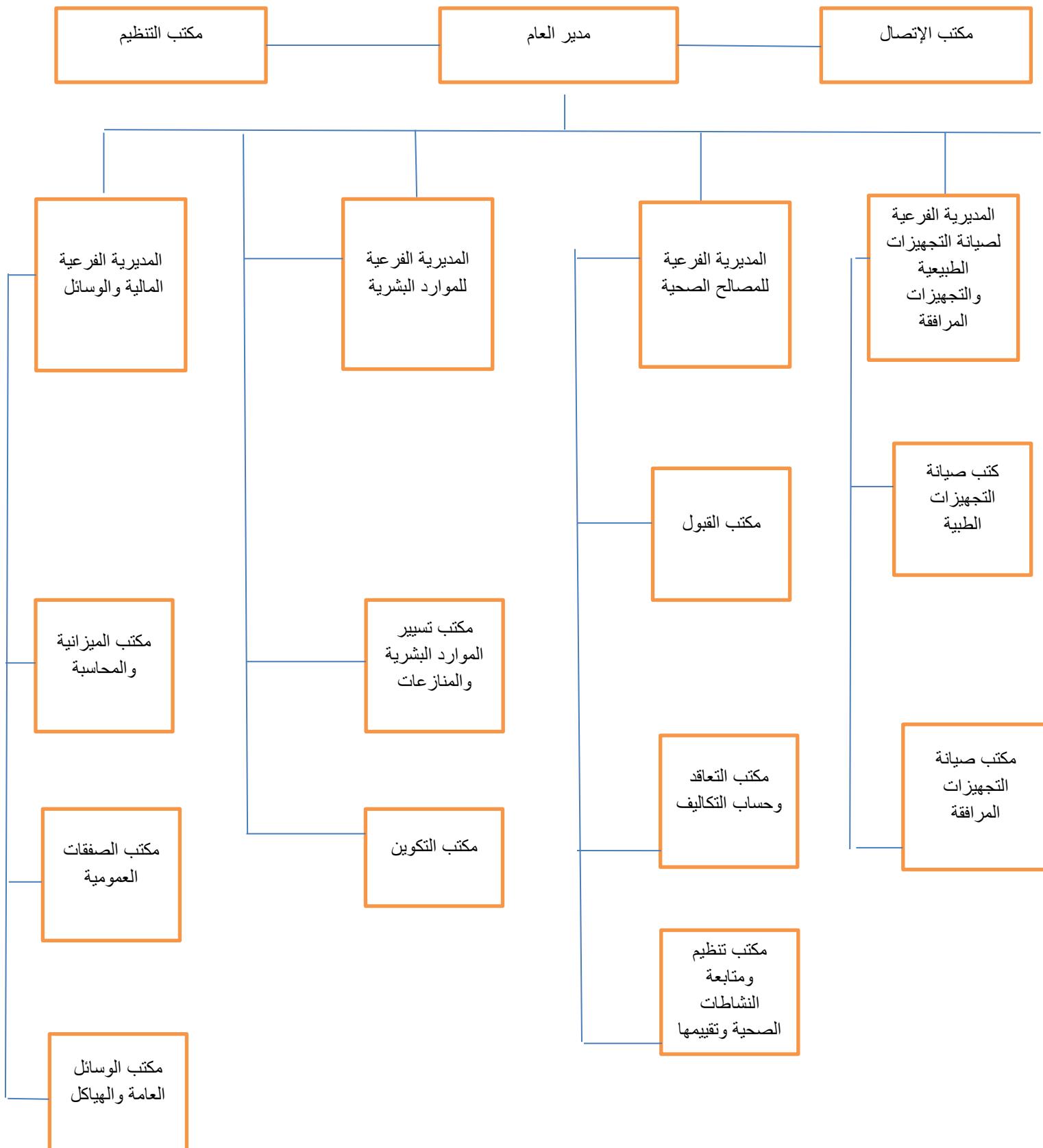
¹ مقابلة شخصية مع موظف في المؤسسة الاستشفائية احمد مدغري بولاية سعيدة ،بتاريخ 22/04/2025.

² تم استخدام تطبيق Jps لـGoogle Maps (نكي) (بتاريخ 02/05/2025) للحصول على موقع جغرافي للمؤسسة.

³ بورقاق الهواري رئيس مصلحة الموارد البشرية .

الشكل رقم (01)

يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية أحمد مدغري بولاية سعيدة¹



¹الجدول رقم (03) مقدم من المؤسسة الإستشفائية احمد مدغري بولاية سعيدة

المطلب لثالث: الإطار العيناتي للدراسة (The Sampling Framework Of The Study)

يعد تحديد العينة خطوة جوهرية في البحث الميداني ، حيث يهدف في هذا المطلب إلى تحديد الإطار البشري الذي ستجري عليه الدراسة ميدانيا ، وذلك من خلال تحديد المجتمع الأصلي للعينة، وتشخيص خصائصه وأفراده وتوضيح الأسس التي تم الاعتماد عليها في اختيار حجم العينة ونوعها .

أولاً: تحديد العنصر البشري للدراسة (Identifying The Human Element Of The Study)

يتجلى العنصر البشري للدراسة في الموظفين الإداريين العاملين بمستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة والذين يمثلون الفئة المستهدفة بالبحث نظراً لأنخراطهم اليومي في العمليات التنظيمية والإتصالية ، مما يجعلهم في موقع مناسب لرصد تأثير الاتصال التنموي على جودة العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل

ثانياً: تحديد عينة الدراسة ((Defining The Study Sample))

قبل تحديد العينة لابد من وضع تعريفاً لها ووضع الأسباب التي الزمتنا إلى الأخذ بالعينة -عرفها محمد سرحان محمودي بأنها : "مجموعة حزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة مناسبة وإجراء الدراسة عليها ، ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعديمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي¹"

(Factors And Reasons For Sample Selection): عوامل اختيار العينة وأسبابها

- 1/ صعوبة إجراء مسح شامل (كامل) لكل الموظفين الإداريين بمستشفى أحمد مدغري نظراً للعدد الكبير وتوزيعهم على مصالح مختلفة
- 2/ التركيز على الفئة التي تتعامل مباشرة مع قنوات الاتصال الإداري والمؤهلة لتقدير فعالية الاتصال التنموي
- 3/ اعتبارات لوجستية وميدانية تتعلق بتقليل التكاليف وضمان الحصول على ردود دقيقة ومنتظمة

¹ د.لخضر بن دادة "مفهوم العينة في بحوث علوم الاعلام والإتصال" محاضرة مقدمة الى طلبة الاتصال التنظيمي ، سنة اولى ماستر ، قسم العلوم الاجتماعية والإنسانية ، شعبة إتصال ، جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، 2023/2024، ص02

ثالثاً: تحديد المجتمع الأصلي للعينة (Defining The Original Population Of The Sample)

سنقوم بتحديد المجتمع الأصلي لمستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة كما هو موضح في الجدول الآتي :

الجدول رقم (04)

يوضح عملية التعريف بالمجتمع الأصلي للعينة بالتركيز على المجال البشري¹

المجتمع الأصلي للعينة	موضوع الدراسة
-----------------------	---------------

الموظفون الإداريون في قطاع الصحة بمستشفى أحمد

أثر الإتصال التنموي

مدغري بولاية سعيدة

في تحسين

“Administrative staff in the healthcare sector

العلاقات الإنسانية

at Ahmed Medghri Hospital ,Saida province”.

(Profiling The Individuals Of The Original Population .رابعاً: تشخيص أفراد المجتمع الأصلي للعينة.

Of The Sample)

سنتطرق إلى تشخيص أفراد المجتمع الأصلي لمستشفى أحمد مدغري -ولاية سعيدة وذلك من خلال الجدول

الآتي :

الجدول رقم (05)

يوضح محاولة تشخيص المجتمع الأصلي للعينة²

المجتمع الأصلي للعينة	قائمة أفراد المجتمع الأصلي للعينة	الاسماء	العدد الاجمالي
		رؤساء مصالح	34
		أعوان إداريون	15
		كتبة/أمناء	09

الموظفون الإداريون في قطاع الصحة بمستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة

¹ الجدول رقم (04) من إعداد الباحثة يوضح عملية تعريف بالمجتمع الأصلي للعينة بالتركيز على المجال البشري .

² الجدول رقم (05) من إعداد الباحثة يوضح عملية تشخيص المجتمع الأصلي للعينة .

خامساً: إختيار حجم ونوع العينة (Selection Of The Sample Size And Type)

سنقوم بتحديد حجم ونوع العينة ونقدم تعريف الأسلوب الإحتمالي بالإضافة إلى ذكر العدد الكلي للمجتمع الأصلي

تعريف الأسلوب الإحتمالي:

يعرف على أنه (كل مفردة من مفردات المجتمع تكون لديها نفس الحظوظ في إختيارها أي أن حظوظ كافة المفردات تكون متساوية ، وبالتالي تكون هذه العينات ممثلة للمجتمع الأصلي وهذا النوع من العينات يخضع لقوانين الإحتمالات الرياضية ، وهذا يعني أنها تخلو من أي قصد للتحيز ، فالإختيار هنا يكون على أساس إحصاء رياضي)

فالهدف من إختيار العينات هو عدم تمكّن الباحث من دراسة المجتمع الأصلي أو مواجهة تحديات ومعوقات تحول دون الوصول الكامل إلى جميع مفردات المجتمع أو أفراده¹

والامر الذي يجعل من العينات الإحتمالية الخيار الأمثل،نظراً لقدرتها على تمكّن الباحث من إختيار عينات تعكس خصائص المجتمع بدقة ، مما يساهم في خفض مستويات الخطأ مقارنة بالعينات الغير احتمالية .

العينة العشوائية البسيطة :

العينة العشوائية البسيطة هي طريقة عينة احتمالية تعطى لكل عنصر في المجتمع المستهدف ، وكل عينة ممكنة محددة الحجم فرصة متساوية للإختيار في العينة ، فالعينة العشوائية البسيطة هي طريقة الإختيار الإحتمالي المتساوي²

نظراً لصغر حجم المجتمع الأصلي للبحث تم استخدام العينة كما هي والتي بلغ عددها 34 مفردة موزعين بين الجنسين (ذكور وإناث)، بطريقة عشوائية وقد زوّعي في ذلك ضمان التمثيل الموضوعي والدقيق لمجتمع الدراسة الذي يتمثل في الموظفين الإداريين بالمؤسسة الإستشفائية أحمد مدغري بولاية سعيدة.

مما يعزز مصداقية النتائج وقابليتها للتعميم على المجتمع الأصلي كما هو موضح في الشكل الآتي:

¹ محاضرة مقدمة لسنة أولى ماستر ، الأنظمة التعليمية والمناهج الدراسية : منهاج وتقنيات البحث، كلية العلوم الاجتماعية ،جامعة الجزائر ، <http://fss.univ-alger02.dz>

² جوني دانيال ، ”أسسیات اختیار العینة فی البحوث العلمیة“ ترجمة طارق عطیة ، محمد بن ابراهیم عقیل ، مرکز البحوث معهد الإداره العامة ، فهرسة مکتبة المک فهد الوطـنـیـة اثنـاء النـشـر ،الـسـنـة 1436/2015 ،ص.184.

الجدول رقم (06)

¹ يوضح عدد الأفراد الموظفون الإدرايون بالمؤسسة الإستشفائية أحمد مدغري بولاية سعيدة

الذكور	الإناث	الأفراد
4	30	34

المبحث الثاني :نتائج الدراسة الميدانية(المؤسسة الإستشفائية أحمد مدغري (2020/2024)

يعد البحث العلمي نشطا منهجا منظما يهدف إلى معالجة إشكالية من خلال خطوات دقيقة وأدوات علمية مناسبة.

وفي إطار هذه الدراسة ،تم اعتماد منهج وصفي تحليلي مدعوم بأساليب إحصائية كمية ونوعية من أجل الكشف عن طبيعة تأثير الإتصال التنموي وتحسين العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل الإستشفائية .

لتحقيق أهداف البحث ،تم استخدام مجموعة من أدوات جمع البيانات شملت الملاحظة المباشرة ،المقابلات بالإضافة الى الإستبيان وقد تم تطبيق هذه الأدوات على عينة من الموظفين الإداريين في مستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة،ثم تم المرور الى مرحلة المعالجة الإحصائية باستخدام الأساليب والأدوات الإحصائية للوصول إلى النتائج المتعلقة بالدراسة ،حيث تم تحويل المحور الأول من الإستبيان الخاص بالمتغيرات ،حيث تم تحويل المتغير الخاص بالجنس إلى دائرة نسبية إضافة الى السن والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة والوظيفة الحالية إلى جداول بيانية ،أما بخصوص المحور الثاني والثالث،فقد تم حسابهما وترجمتها إلى جداول وأعمدة بيانية .

وقد تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاثة مطالب رئيسية خصص الأول لعرض النتائج الإحصائية المجمعة ،في حينتناول الثاني عمليةربط التحليلي بين هذه النتائج والفرضيات المقترحة ،أما الثالث فقد خصص لإستخلاص الإستنتاجات العامة التي أفرزتها هذه الدراسة الميدانية

¹ الجدول رقم (06) من اعداد الباحثة يوضح عدد الأفراد الموظفون الإدرايون بالمؤسسة الإستشفائية أحمد مدغري بولاية سعيدة.

المطلب الاول : عرض النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية

نحاول من خلال هذا المطلب عرض أهم النتائج الإحصائية التي توصلنا إليها عبر استخدام البرنامج الإحصائي العالمي للمؤسسة الاستشفائية أحمد مدبولي

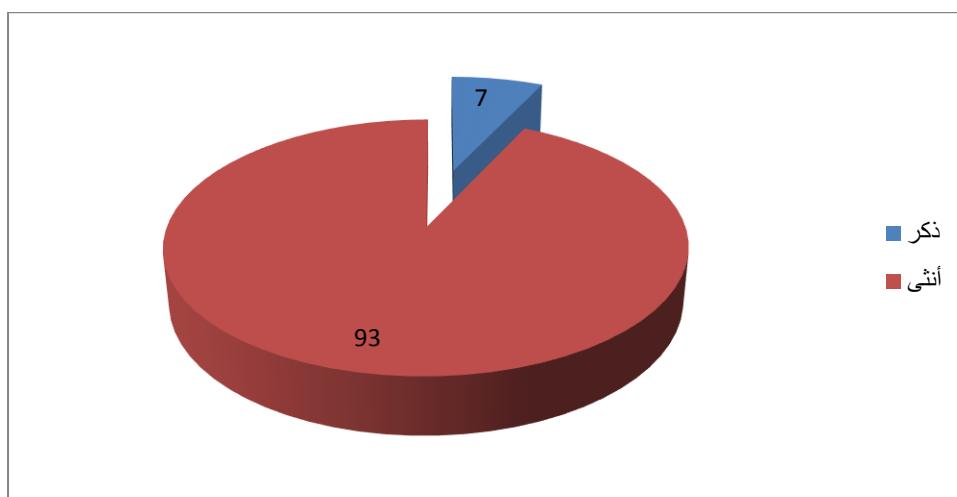
اولا: النتائج الإحصائية الخاصة بالموظفين الإداريين بمستشفى أحمد مدبولي بولاية سعيدة

1- النتائج الإحصائية الخاصة بالمعلومات الشخصية للموظفين الإداريين بمستشفى أحمد مدبولي بولاية سعيدة

1- النتائج الإحصائية الخاصة بالجنس**الجدول رقم (07)**

يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس¹

النسبة	النكرار	
7	2	ذكر
93	26	أنثى
100	28	المجموع



أظهرت نتائج الجدول (07) أن غالبية أفراد العينة ينتمون إلى فئة الإناث بنسبة بلغت (93%)، مقابل نسبة ضئيلة من الذكور (7%). ويعزى هذا التوزيع إلى طبيعة التوظيف داخل المؤسسات الاستشفائية، حيث تميل بعض المهن الإدارية وشبه الطبية إلى استقطاب العنصر النسوي، وهذا قد يؤثر بشكل غير مباشر على أنماط الاتصال وال العلاقات الإنسانية، باعتبار أن التفاعل المهني يتأثر أحياناً بالبعد الجندي، خاصة في بيئة العمل الجماعي.

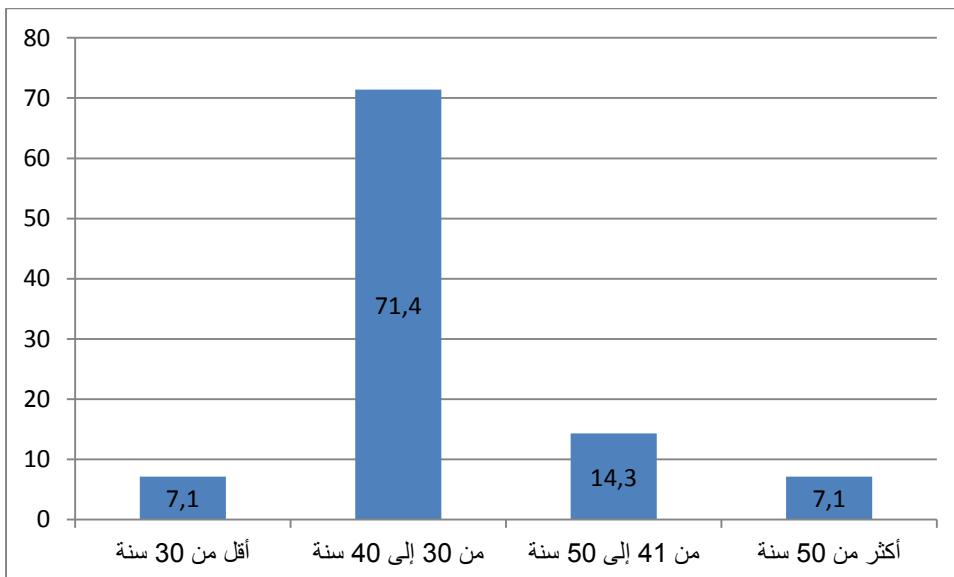
¹ الجدول رقم(07) من اعداد الباحثة بناءاً على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، ويوضح توزيع افراد العينة حسب الجنس

2- النتائج الإحصائية الخاصة حسب السن

الجدول رقم (08)

¹ يبيّن توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة	النوع	
7.1	2	أقل من 30 سنة
71.4	20	من 30 إلى 40 سنة
14.3	4	من 41 إلى 50 سنة
7.1	2	أكثر من 50 سنة
100	28	المجموع



يتضح من خلال الجدول (08) أن الفئة العمرية المهيمنة هي فئة ما بين (30 - 40 سنة)، حيث تمثل (71.4%) من مجموع العينة. تليها فئة (41 - 50 سنة) بنسبة (14.3%)، ثم كل من الفئتين (أقل من 30 سنة) و(أكثر من 50 سنة) بنسبة (7.1%) لكل منهما. ويشير هذا التوزيع إلى أن أغلب المبحوثين ينتمون إلى الشريحة العمرية المنتجة والنشطة مهنياً، وهو ما يعزز قدرتهم على التفاعل الاتصالى داخل المؤسسة، ويدعم فرضية تأثير العلاقات الإنسانية بالنضج المهني والعامري.

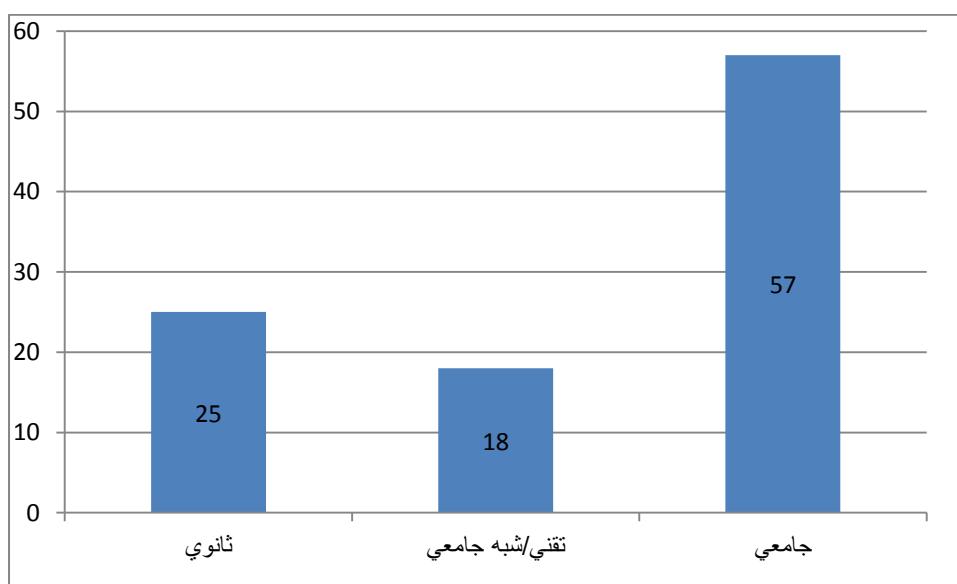
¹ الجدول رقم (08) من اعداد الباحثة بناءاً على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب السن

3- النتائج الإحصائية الخاصة بتوزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

الجدول رقم (09)

يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي¹

النسبة	النكرار	
25	7	ثانوي
18	5	تقني/شبه جامعي
57	16	جامعي
100	28	المجموع



توضح معطيات الجدول (09) أن أكثر من نصف المبحوثين يحملون مؤهلات جامعية بنسبة (57)، في حين بلغت نسبة المستوى التعليمي الثانوي (25%)، وبلغت نسبة من يمتلكون مستوى تعليم تقني أو شبه جامعي (18%). إن هذا المستوى المعرفي المرتفع لدى العينة يعزز من كفاءتهم في التعامل مع الرسائل الاتصالية وفهم أبعادها، كما يسهم في تحسين أساليب التواصل وتدعم العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل.

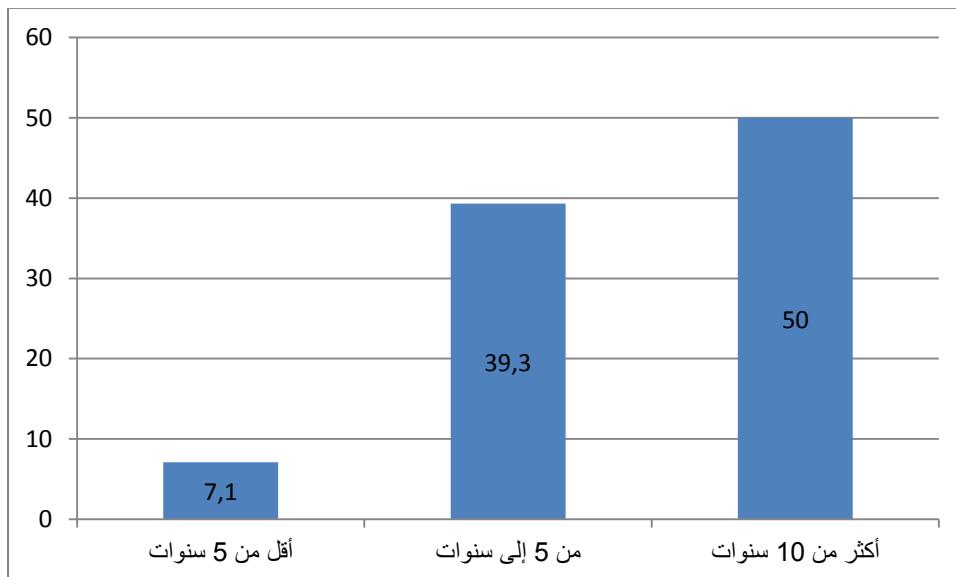
¹ الجدول رقم (09) من اعداد الباحثة بناءا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS يوضح توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

4- النتائج الاحصائية الخاصة بتوزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في المستشفى

الجدول رقم (10)

يبين توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في المستشفى¹

النسبة	التكرار	
7.1	2	أقل من 5 سنوات
39.3	11	من 5 إلى سنوات
50	14	أكثر من 10 سنوات
100	28	المجموع



تبين نتائج الجدول (10) أن نصف العينة تمتلك خبرة تفوق عشر سنوات (50%)، في حين أن (39.3%) منهم لديهم خبرة تبلغ خمس سنوات، و(7.1%) فقط تقل خبرتهم عن خمس سنوات. وتشير هذه المعطيات إلى وجود رصيد خبراتي معتبر لدى غالبية المبحوثين، ما يمنحهم فهماً عميقاً لطبيعة الاتصال التنظيمي ويجعل تقييمهم لمستوى العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة أكثر دقة وواقعية. كما تعزز الخبرة الطويلة من احتمالية استقرار المناخ المهني وقدرة الموظفين على التكيف الاتصالي.

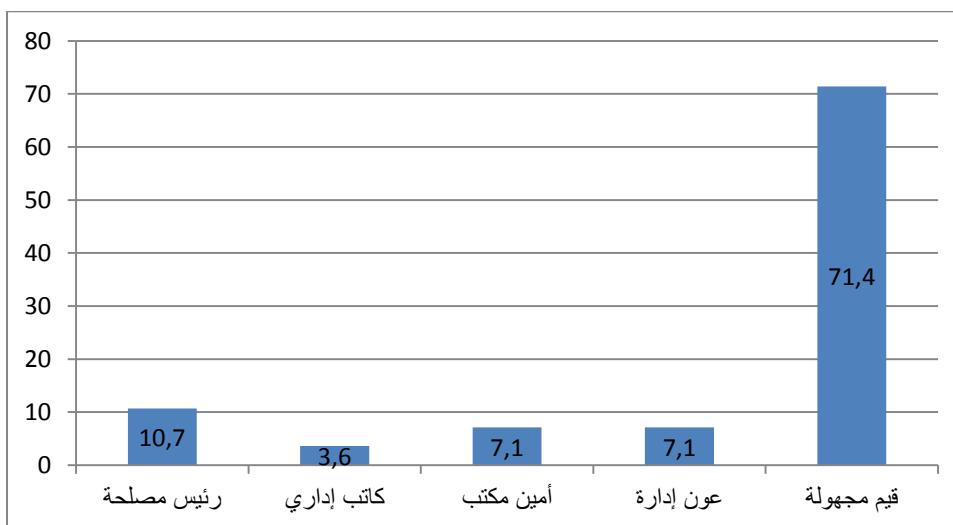
¹ الجدول رقم (10) من اعداد الباحثة بناءاً على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في المستشفى.

5- النتائج الأحصائية الخاصة بتوزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية

الجدول رقم (11)

يبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية¹

النسبة	النوع	المجموع
10.7	رئيس مصلحة	3
3.6	كاتب إداري	1
7.1	أمين مكتب	2
7.1	عون إدارة	2
71.4	قيم مجهولة	20
100		28



يظهر الجدول (11) أن العينة تضمنت بعض المناصب الإدارية كـ"رئيس مصلحة" (10.7%)، وـ"كاتب إداري" (3.6%)، وـ"عون إدارة" (7.1%)، وـ"أمين مكتب" (7.1%). غير أن النسبة الأكبر من المشاركين (71.4%) لم تحدد طبيعة مناصبهم مما يعني أنهم قد يكونون يمتلكون مناصب أخرى غير المذكورة أعلاه، إن التنوّع الوظيفي الظاهر في العينة يعكس تعدد مستويات المسؤولية، مما يسمح بتقييم مختلف لفعالية الاتصال التموي وفقاً لموقع كل موظف ضمن الهيكل التنظيمي.

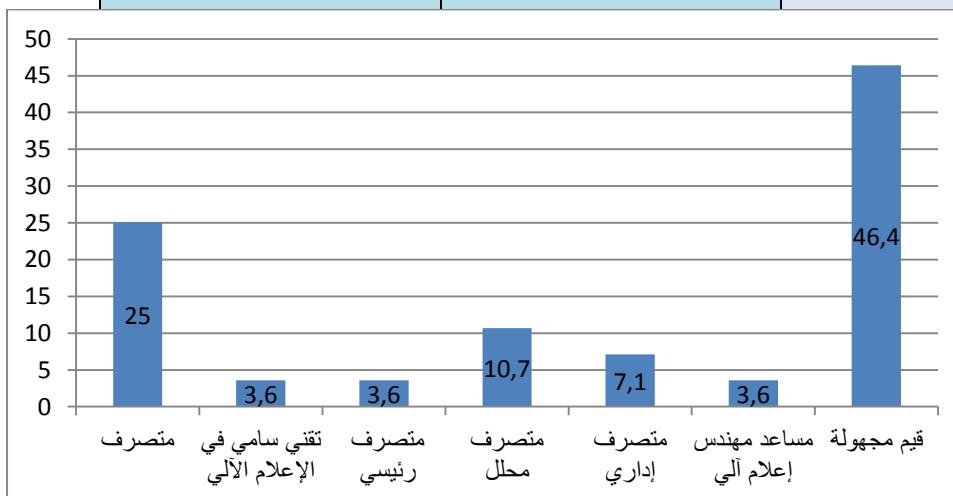
¹الجدول رقم (11) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الوظيفة الحالية .

6- النتائج الإحصائية الخاصة بتوزيع أفراد العينة حسب وظيفة أخرى

الجدول رقم (12)

يبين توزيع أفراد العينة حسب وظيفة أخرى¹

النسبة	النوع	
25	7	متصرف
3.6	1	تقني سامي في الإعلام الآلي
3.6	1	متصرف رئيسي
10.7	3	متصرف محل
7.1	2	متصرف إداري
3.6	1	مساعد مهندس إعلام آلي
46.4	13	قيم مجهرولة
100	28	المجموع



تشير البيانات إلى أن فئة متصرف هي الأكثر تمثيلاً بنسبة 25% من إجمالي العينة، ما يعكس نقل هذه الفئة في الهيكل الإداري للمؤسسة، تليها فئة متصرف محل بنسبة 10.7% ثم فئة متصرف إداري بنسبة 7.1% بينما كانت فئات تقني سامي في الإعلام الآلي، متصرف رئيسي ومساعد مهندس إعلام آلي أقل الفئات تمثيلاً بنسبة 3.6%， كما تشير النتائج إلى وجود قيم مجهرولة وهي تشير إلى أفراد العينة الذي لديهم وظائف كانت محددة في الاستبيان مسبقاً

¹الجدول رقم (12) من اعداد الباحثة بناءا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب وظيفة أخرى .

ثانياً: النتائج الاحصائية الخاصة بخصائص الاتصال التنموي داخل المؤسسة الاستشفائية أحمد مدبغي بولاية سعيدة

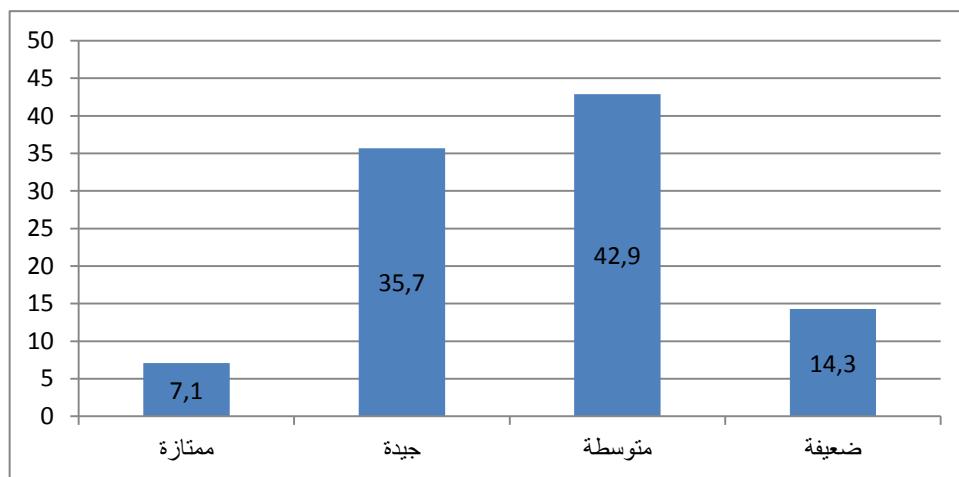
(2024_2020)

١- النتائج الإحصائية الخاصة بوضوح الرسائل الإتصالية داخل المؤسسة

الجدول رقم (13)

يبين الاستجابات حول التقييم لوضوح الرسائل الإتصالية داخل المؤسسة^١

النسبة	النكرار	
7.1	2	ممتازة
35.7	10	جيدة
42.9	12	متوسطة
14.3	4	ضعيفة
100	28	المجموع



تبين نتائج الجدول (13) أن غالبية أفراد العينة يرون أن مستوى وضوح الرسائل الإتصالية داخل المؤسسة "متوسط" بنسبة (42.9%)، بينما قيمها (35.7%) بأنها "جيدة"، في حين اعتبرها (14.3%) "ضعيفة"، و(7.1%) فقط رأوها "ممتازة". تعكس هذه النتائج وجود تفاوت ملحوظ في تقييم وضوح الرسائل، ما يشير إلى احتمالية وجود إشكالات في أساليب صياغة المحتوى الاتصالي أو الوسائل المستعملة لنقل الرسائل، مما قد يؤثر على فعالية الاتصال الداخلي ويضعف من فرص تعزيز العلاقات الإنسانية بين الموظفين.

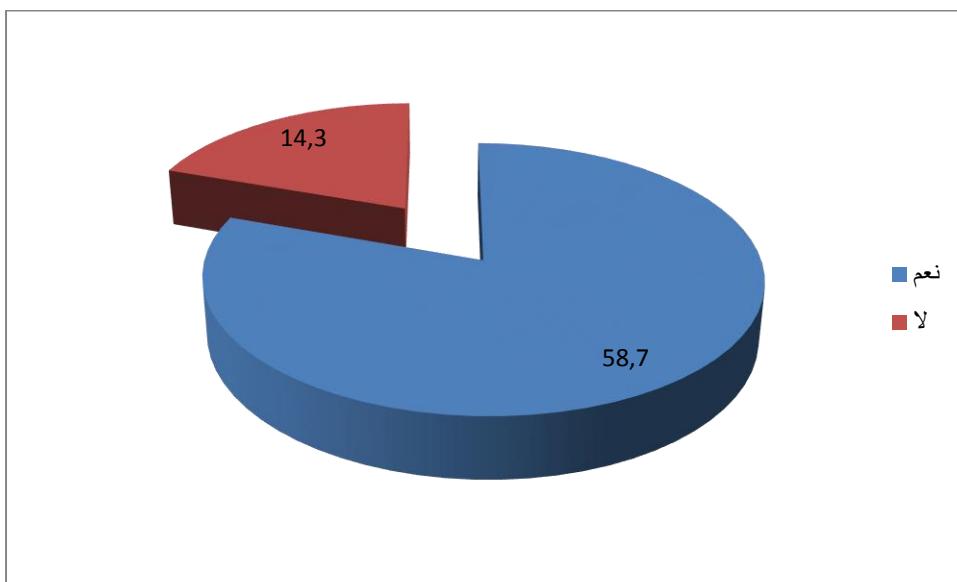
^١ الجدول رقم (13) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح الاستجابات عينة الدراسة حول التقييم لوضوح الرسائل الإتصالية داخل المؤسسة .

2- النتائج الإحصائية الخاصة باستخدام وسائل إتصال حديثة داخل المؤسسة

الجدول رقم (14)

يبين الاستجابات حول استخدام وسائل اتصال حديثة (بريد الكتروني، تطبيقات داخلية) داخل المؤسسة¹

النسبة	النكرار	
85.7	24	نعم
14.3	4	لا
100	28	المجموع



أظهر الجدول (14) أن الغالبية العظمى من أفراد العينة (85.7%) أكدوا استخدام المؤسسة لوسائل اتصال حديثة، في حين أشار (14.3%) إلى غياب هذا الاستخدام. يدل هذا المؤشر الإيجابي على توجه المؤسسة نحو تحديد بنيتها الاتصالية، غير أن استمرار نسبة – ولو ضئيلة – ترى عكس ذلك، قد يشير إلى غياب تعليم هذه الوسائل على جميع المصالح أو ضعف الإمام باستخدامها لدى بعض الفئات، ما يستدعي تعزيز التكوين والدعم التقني لضمان الاستخدام الفعال.

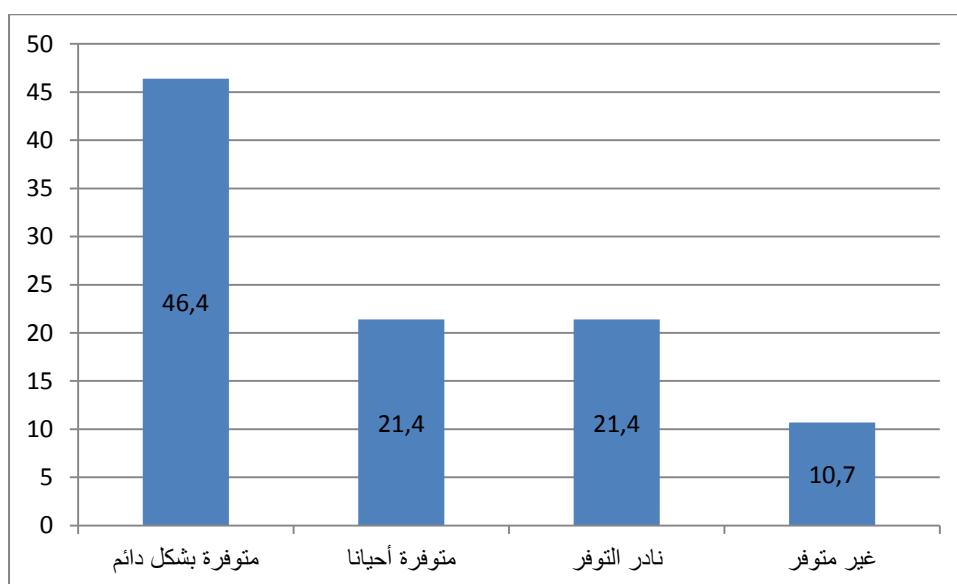
¹ الجدول رقم (14) من اعداد الباحثة بناءً على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح الاستجابات عينة الدراسة حول استخدام وسائل اتصال حديثة (بريد الكتروني، تطبيقات داخلية) داخل المؤسسة.

3- النتائج الإحصائية الخاصة بتوافر قنوات إتصال رسمية بين الإدارة والموظفين الإداريين¹

الجدول رقم (15)

يبين الاستجابات حول توافر قنوات اتصال رسمية بين الإدارة والموظفين الإداريون¹

النسبة	النكرار	
46.4	13	متوفرة بشكل دائم
21.4	6	متوفرة أحياناً
21.4	6	نادر التوفير
10.7	3	غير متوفّر
100	28	المجموع



أظهرت نتائج الجدول (15) تبايناً في تقدير مدى توافر قنوات الاتصال الرسمية، حيث أشار (46.4%) إلى أنها "متوفرة بشكل دائم"، بينما أفاد (21.4%) بأنها "متوفرة أحياناً"، و(21.4%) أخرى بأنها "نادرًا ما تتوفّر"، مقابل (10.7%) أكدوا أنها "غير متوفّرة". يُبرز هذا التفاوت وجود خلل في انتظام القنوات الرسمية وفعاليتها، وهو ما قد يؤدي إلى ضبابية في نقل التعليمات أو محدودية المشاركة في اتخاذ القرار، الأمر الذي ينعكس سلباً على جودة العلاقات بين الإدارة والموظفين.

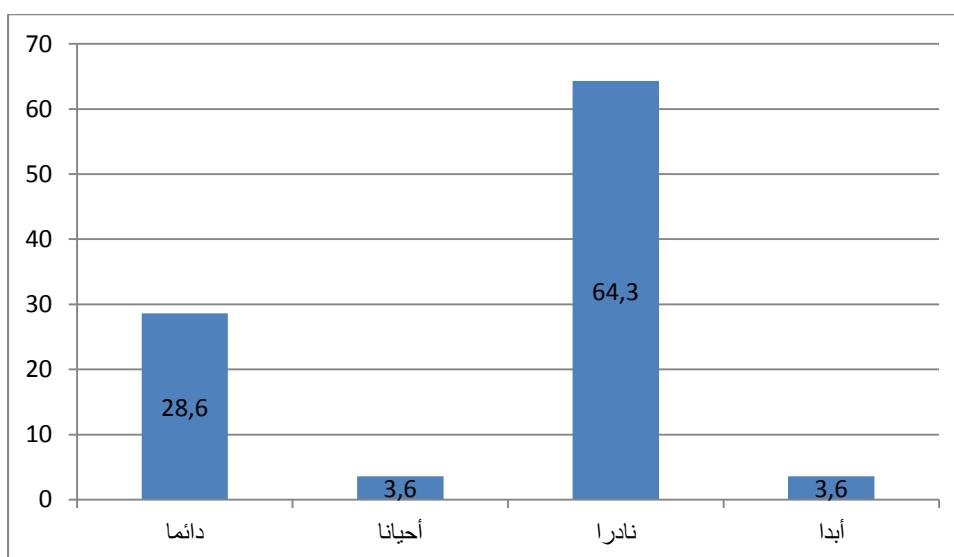
¹ الجدول رقم (15) من اعداد الباحثة بناءً على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS يوضح الاستجابات عينة الدراسة حول توافر قنوات الاتصال الرسمية بين الإدارة والموظفين الإداريين.

4- النتائج الإحصائية الخاصة بتشجيع المؤسسة على الحوار والنقاش المفتوح بين الموظفين الإداريون

الجدول رقم (16)

يبين الاستجابات حول تشجيع المؤسسة على الحوار والنقاش المفتوح بين الموظفين الإداريون¹

النسبة	النكرار	
28.6	8	دائماً
3.6	1	أحياناً
64.3	18	نادراً
3.6	1	أبداً
100	28	المجموع



أشار أغلب أفراد العينة في الجدول (16) إلى أن المؤسسة "نادراً" ما تشجع الحوار والنقاش المفتوح (64.3%)، في حين أجاب (28.6%) بـ"دائماً"، و(3.6%) لكل من "أحياناً" وـ"أبداً". هذه النتائج تشير بوضوح إلى محدودية ثقافة النقاش الداخلي، ما يعكس سلباً على مناخ العمل ويحد من فرص بناء علاقات قائمة على الثقة والتقاهم المتبادل، وهي إحدى الركائز الأساسية للاتصال التنموي الفعال.

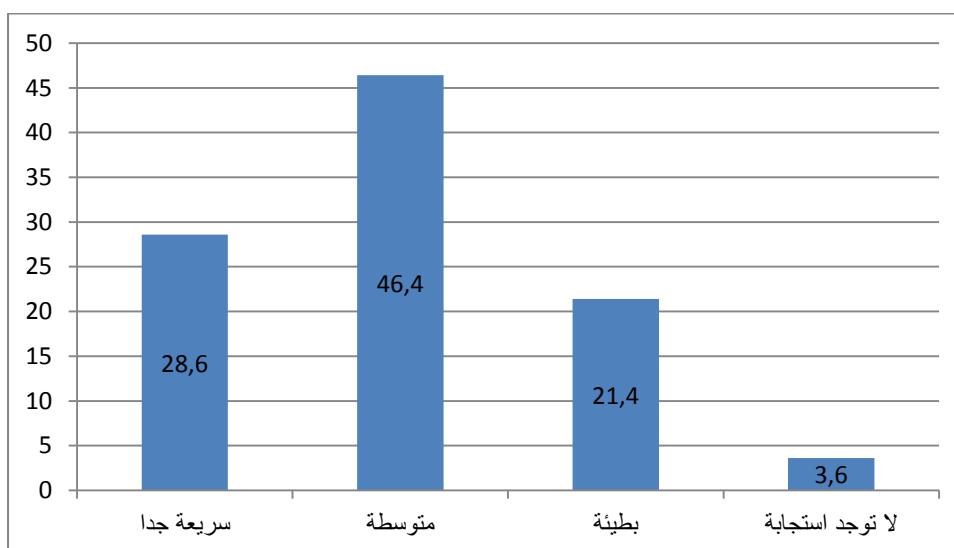
¹ الجدول رقم (16) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح الاستجابات عينة الدراسة حول تشجيع المؤسسة على الحوار والنقاش المفتوح بين الموظفين الإداريون.

5- النتائج الإحصائية الخاصة بسرعة الاستجابات للملاحظات أو الشكاوى داخل المؤسسة¹

الجدول رقم (17)

يبين الاستجابات حول سرعة الاستجابات للملاحظات أو الشكاوى داخل المؤسسة¹

النسبة	النكرار	
28.6	8	سريعة جداً
46.4	13	متوسطة
21.4	6	بطيئة
3.6	1	لا توجد استجابة
100	28	المجموع



أوضح الجدول (17) أن نسبة (46.4%) من المبحوثين صنفوا استجابة الإدارة بأنها "متوسطة"، تليها نسبة (28.6%) رأوا أنها "سريعة جداً"، مقابل (21.4%) وصفوها بـ"البطيئة"، و(3.6%) قالوا إنه "لا توجد استجابة". يُشير هذا التوزيع إلى أن المؤسسة تبذل جهوداً في التعامل مع الملاحظات والشكاوى، غير أن نقاوت التقييم يُظهر وجود حاجة إلى وضع آليات أكثر فعالية وشفافية للرد السريع والملائم، ما من شأنه تعزيز ثقة الموظفين وتحسين الروابط الإنسانية داخل بيئة العمل.

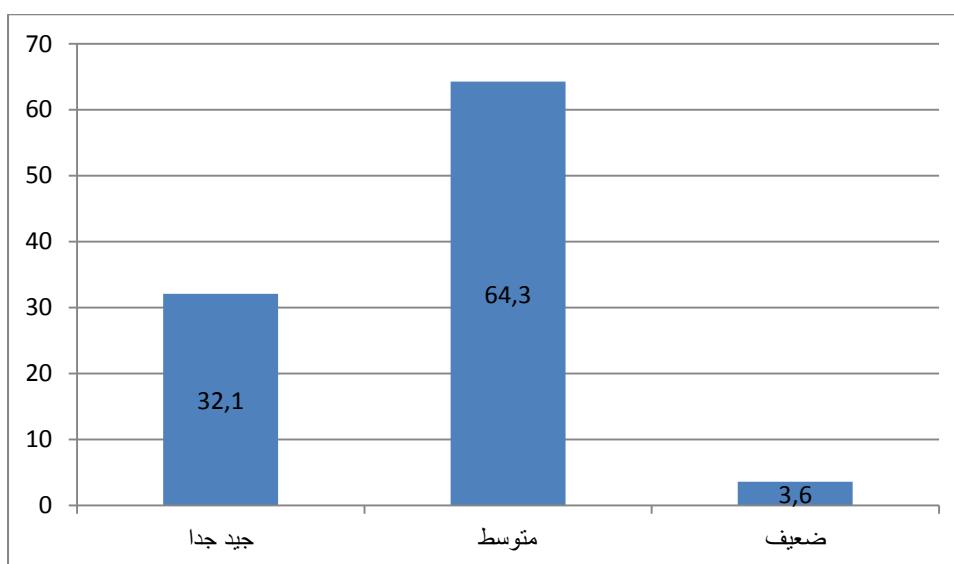
¹الجدول رقم (17) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS يوضح سرعة الاستجابات عينة الدراسة للملاحظات او الشكاوى داخل المؤسسة .

6- النتائج الإحصائية الخاصة بتقييم لمستوى الاتصال بين مختلف المصالح داخل المؤسسة

الجدول رقم (18)

¹يبين الاستجابات حول التقييم لمستوى الاتصال بين مختلف المصالح داخل المؤسسة

النسبة	التكرار	
32.1	9	جيد جداً
64.3	18	متوسط
3.6	1	ضعيف
0	0	ضعيف جداً
100	28	المجموع



ثُبّر نتائج الجدول (18) أنَّ أغلبية المبحوثين يرون أنَّ مستوى الاتصال بين المصالح "متوسط" بنسبة (64.3)، بينما وصفه (32.1%) بأنه "جيد جداً"، في حين اعتبره (3.6%) "ضعيفاً". يشير هذا إلى وجود درجة مقبولة من التسيق بين وحدات المؤسسة، إلا أنَّ النسبة المرتفعة للتقييم المتوسط قد تعني وجود عراقيل تنظيمية أو تقنية تعيق انتسابية المعلومات، مما يستدعي تعزيز التكامل والتسيق بين المصالح بما يحقق فعالية الاتصال التنظيمي ويسهم في تحسين العلاقات المهني

¹الجدول رقم (18) من اعدادا الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS يوضح الاستجابات لعينة الدراسة حول التقييم لمستوى الاتصال بين مختلف المصالح داخل المؤسسة .

ثالثاً: النتائج الاحصائية الخاصة بمؤشرات الاتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية بمستشفى أحمد مدغري

بولاية سعيدة

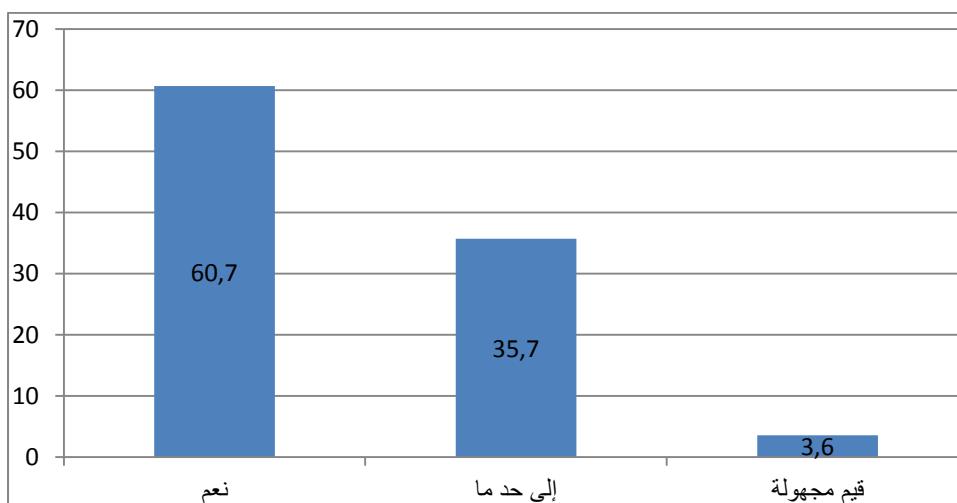
أولاً: النتائج الاحصائية الخاصة بالتواصل التنموي بالمؤسسة الإستشفائية أحمد مدغري

1- النتائج الاحصائية الخاصة بأساليب التواصل داخل المؤسسة لتحقيق أهداف تنموية

الجدول رقم (19)

يبين الاستجابات حول دعم أساليب التواصل داخل المؤسسة لتحقيق أهداف تنموية¹

النسبة	النكرار	
60.7	17	نعم
0	0	لا
35.7	10	إلى حد ما
3.6	1	قيم مجهولة
10	28	المجموع



يُظهر الجدول (19) أن غالبية أفراد العينة (60.7%) أكدوا أن المؤسسة تدعم أساليب التواصل لتحقيق أهداف تنموية، في حين رأى (35.7%) أنها تدعم ذلك "إلى حد ما". يشير هذا المعطى إلى إدراك نسبي لأهمية الاتصال في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، وهو ما يعكس وجود بنية اتصالية داعمة ولكنها قد تفتقر إلى النضج أو الاستمرارية المطلوبة.

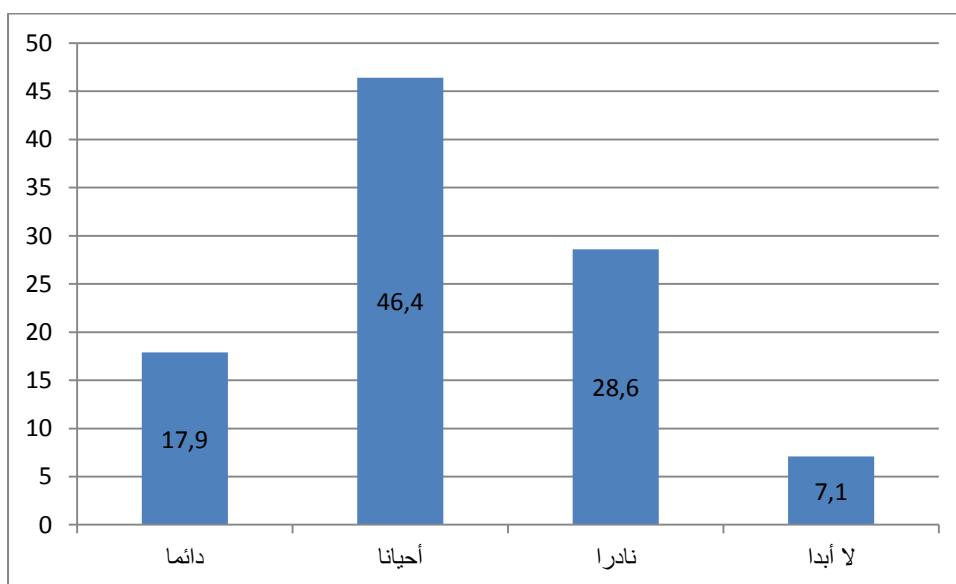
¹ الجدول رقم (19) من اعداد الباحثة بناء على البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح استجابات عينة الدراسة حول دعم اساليب التواصل داخل المؤسسة لتحقيق اهداف تنموية .

2- النتائج الإحصائية الخاصة بـ إتاحة إيصال آرائك ومقترناتك بشكل فعال في محظوظ عملك

الجدول رقم (20)

يبين الاستجابات حول إتاحة إيصال آرائك ومقترناتك بشكل فعال في محظوظ عملك¹

النسبة	النكرار	
17.9	5	دائماً
46.4	13	أحياناً
28.6	8	نادراً
7.1	2	لا أبداً
100	28	المجموع



تشير نتائج الجدول (20) إلى أن (46.4%) من المبحوثين يستطيعون إيصال آرائهم "أحياناً"، و(28.6%) "نادراً"، مقابل (17.9%) فقط أكدوا قدرتهم "دائماً"، و(7.1%) أجابوا بـ"لا أبداً". تعكس هذه النسب وجود قصور في آليات التعبير والمشاركة الاتصالية، مما قد يؤثر سلباً على التفاعل الإيجابي ويضعف من روابط الثقة بين الموظفين والإدارة.

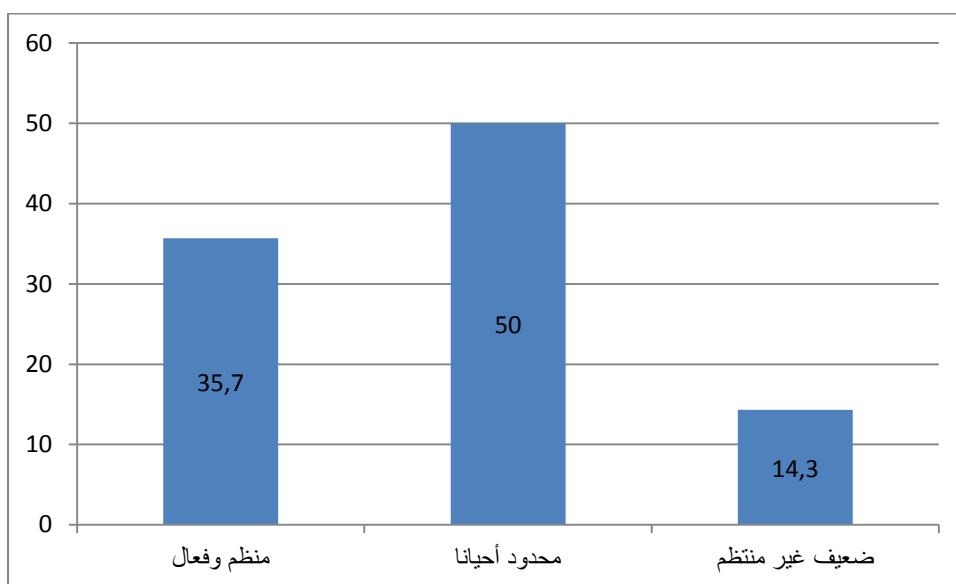
¹ الجدول رقم(20) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح استجابات عينة الدراسة حول اتاحة ايصال اراء ومقترنات شكل فعال في محظوظ عملك.

3- النتائج الإحصائية الخاصة بتدفق المعلومات بين مختلف المستويات داخل المؤسسة

الجدول رقم (21)

يبين الاستجابات حول تدفق المعلومات بين مختلف المستويات داخل المؤسسة¹

النسبة	النكرار	
35.7	10	منظم وفعال
50	14	محدود أحياناً
14.3	4	ضعيف غير منتظم
100	28	المجموع



أشار نصف المبحوثين (50%) إلى أن تدفق المعلومات يتم بشكل "محدود أحياناً" ، و(35.7%) رأوه "منظمًا وفعالاً" ، بينما اعتبره (14.3%) "ضعيفاً وغير منتظم". ثبّين هذه النتائج خللاً نسبياً في الاتساق العمودي للمعلومات، ما قد يعيق اتخاذ القرار ويضعف التسويق، ويزّر الحاجة إلى تعزيز قنوات الاتصال الرسمية وتنظيمها.

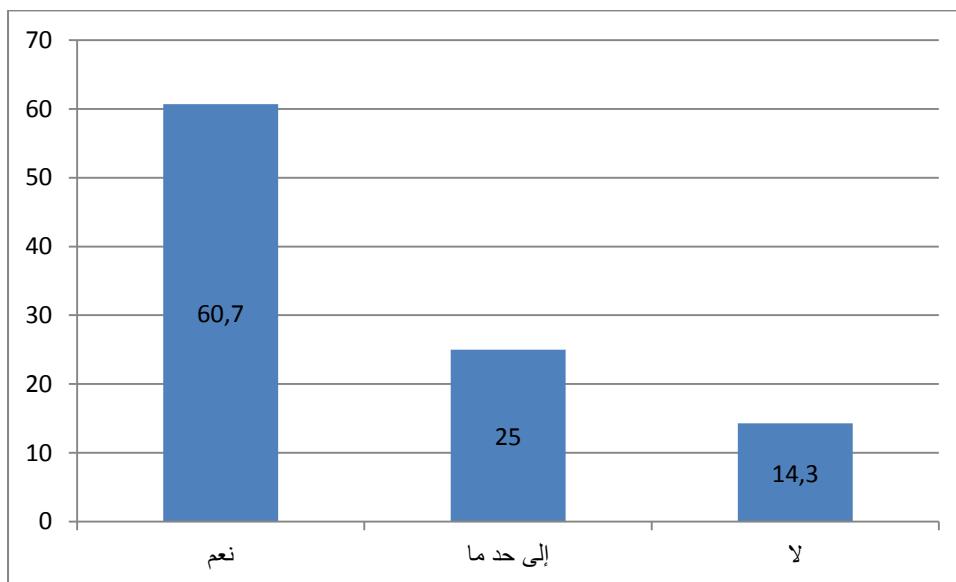
4- النتائج الإحصائية الخاصة بالأخذ بعين الاعتبار الفروقات الفردية في التواصل داخل المؤسسة

¹ الجدول رقم (21) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS ، يوضح الاستجابات لعينة الدراسة حول تدفق المعلومات بين مختلف المستويات داخل المؤسسة.

الجدول رقم (22)

يبين الاستجابات حول الأخذ بعين الاعتبار الفروقات الفردية (اللغة_ الثقافة_ المستوى التعليمي) في التواصل داخل المؤسسة¹

النسبة	النوع	
60.7	17	نعم
25	7	إلى حد ما
14.3	4	لا
100	28	المجموع



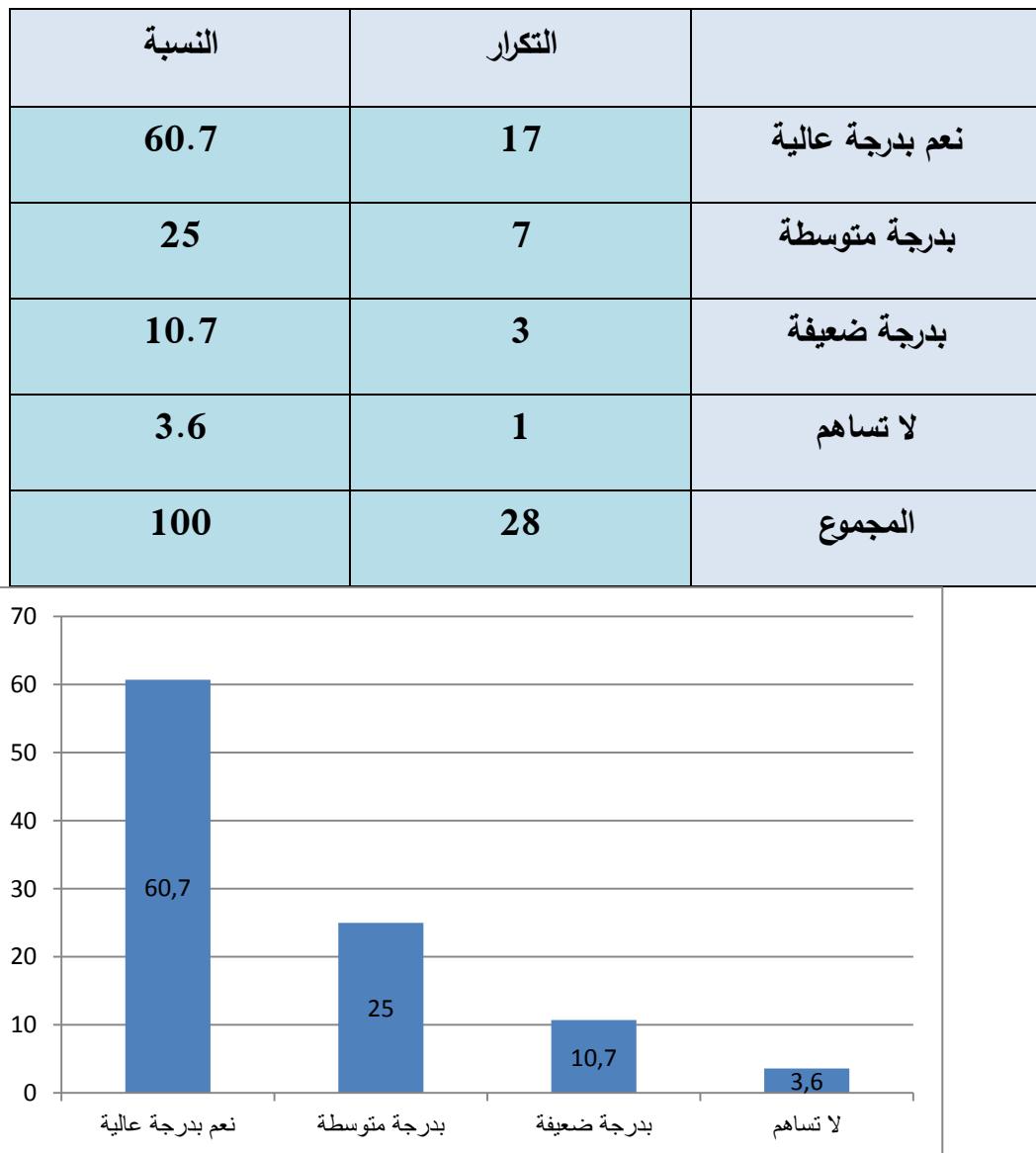
أوضح الجدول (22) أن (60.7%) من العينة أكدوا مراعاة الفروقات الفردية في عملية التواصل، بينما رأى (25%) أن ذلك يتم "إلى حد ما"، و(14.3%) أشاروا إلى غياب هذه المراعاة. يعكس هذا المؤشر توجهاً إيجابياً نحو إدماج التنوع في الخطاب الاتصالى، بما يعزز فعالية الرسائل ويقوى التفاهم بين الموظفين من خلفيات متباعدة.

¹ الجدول رقم (22) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائى SPSS، يوضح استجابات عينة الدراسة حول الأخذ بعين الاعتبار الفروقات الفردية (اللغة-الثقافة-المستوى التعليمي) في التواصل داخل المؤسسة.

5- النتائج الإحصائية الخاصة بمساهمة الاتصال التنموي في خلق مناخ من الثقة داخل المؤسسة

الجدول رقم (23)

¹يبين الاستجابات حول مساهمة الاتصال التنموي في خلق مناخ من الثقة داخل المؤسسة



أفاد (60.7%) من أفراد العينة بأن الاتصال التنموي يساهم "بدرجة عالية" في خلق مناخ من الثقة، و(25%) رأوا أنه يساهم "بدرجة متوسطة"، في حين كانت النسبة المتبقية بين "ضعيفة" و"لا تساهم". تدل هذه النتائج على الدور المحوري للاتصال في بناء بيئة مهنية تقوم على الاحترام والتقدير، وهو ما يُعد من ركائز العلاقات الإنسانية السليمة داخل المؤسسة.

¹ الجدول رقم (23) من اعداد الباحثة بناءً على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح استجابات عينة الدراسة حول مساهمة الاتصال التنموي في خلق مناخ من الثقة داخل المؤسسة.

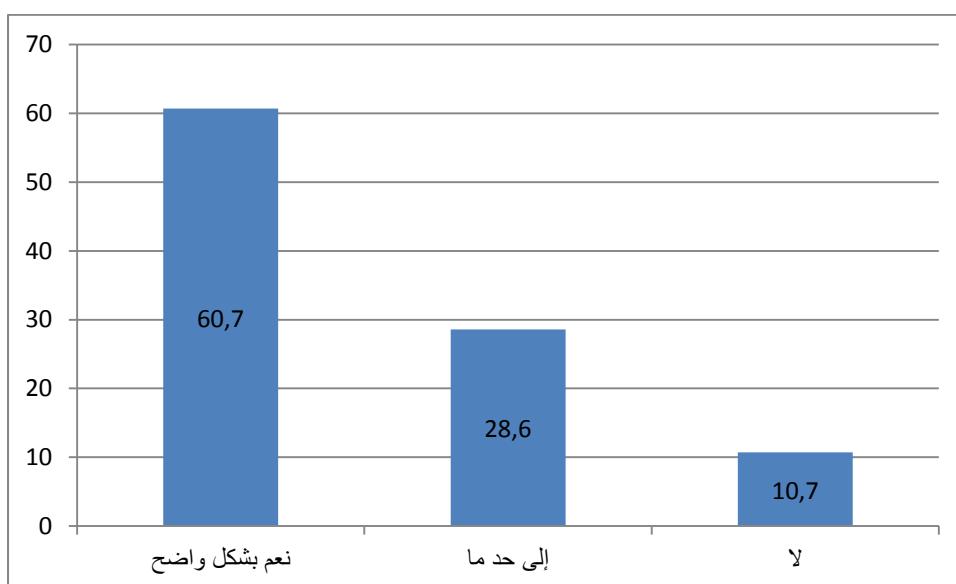
ثانياً: النتائج الإحصائية الخاصة بالإقناع والتأثير داخل المؤسسة الاستشفائية

1- النتائج الإحصائية الخاصة باعتماد الإدارة أو المسؤولين على مهارات الإقناع في توجيه وتسخير العمل¹

الجدول رقم (24)

يبين الاستجابات حول اعتماد الإدارة أو المسؤولين على مهارات الإقناع في توجيه وتسخير العمل¹

النسبة	النكرار	
60.7	17	نعم بشكل واضح
28.6	8	إلى حد ما
10.7	3	لا
100	28	المجموع



أكدا (60.7%) من المبحوثين أن الإدارة تعتمد بشكل واضح على مهارات الإقناع، و(28.6%) قالوا "إلى حد ما"، و(10.7%) أجابوا بـ"لا". ثُبّرَت هذه النتائج أهمية الأسلوب الاتصالى القيادي في التأثير داخل المؤسسة، حيث يشكل الإقناع وسيلة فعالة لتوجيه الموظفين وتعزيز التزامهم المهني.

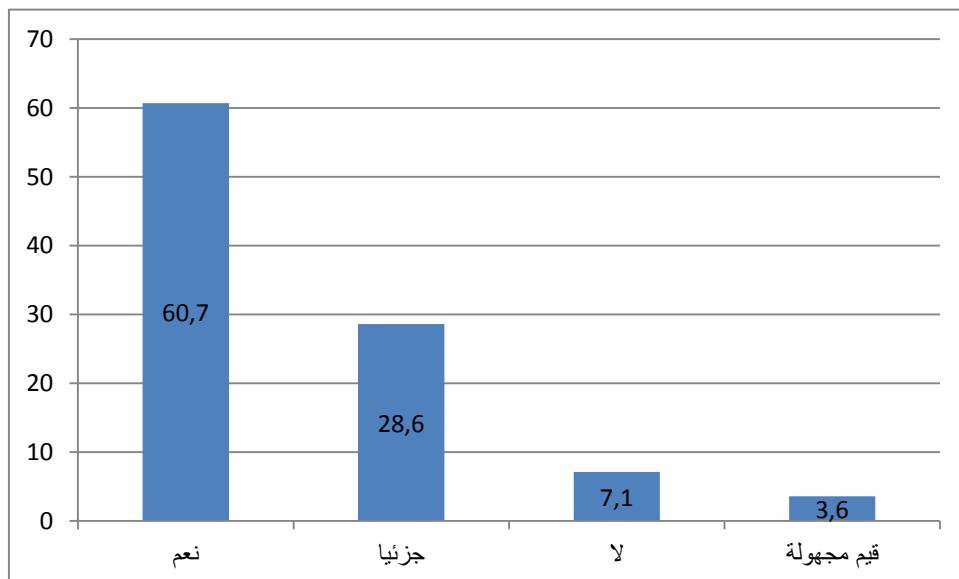
¹ الجدول رقم (24) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح استجابات عينة الدراسة حول اعتماد الادارة او المسؤولين على مهارات الإقناع في توجيه وتسخير العمل .

2- النتائج الإحصائية الخاصة بتأثير الخطاب الإتصالي داخل المؤسسة على تحفيز الموظفين

الجدول رقم (25)

يبين الاستجابات حول تأثير الخطاب الإتصالي داخل المؤسسة على تحفيز الموظفين

النسبة	النكرار	
60.7	17	نعم
28.6	8	جزئياً
7.1	2	لا
3.6	1	قيم مجهولة
100	28	المجموع



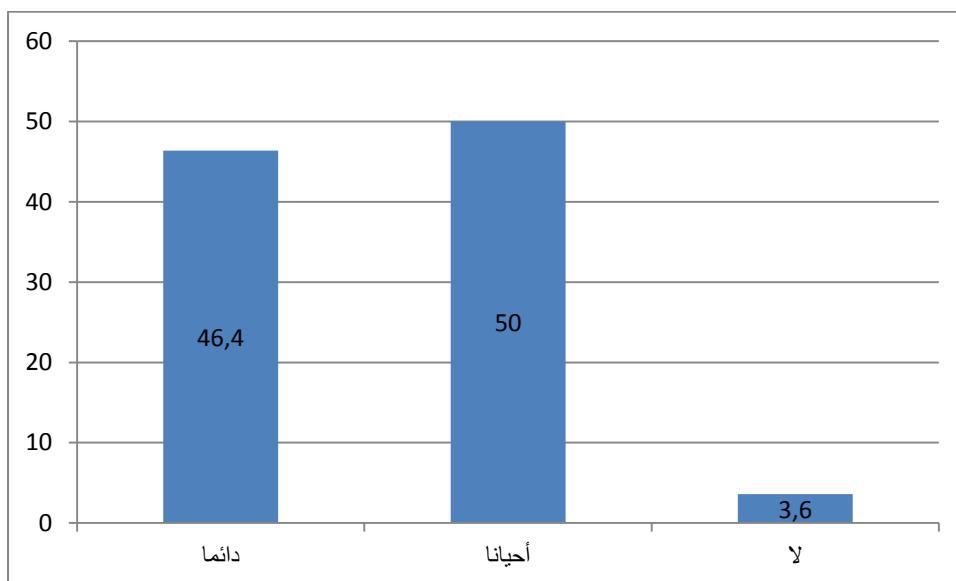
يرى (60.7%) من أفراد العينة أن الخطاب الاتصالى يساهم في تحفيزهم، و(28.6%) قالوا إنه يؤثر "جزئياً"، و(7.1%) رأوا أنه لا يؤثر. يُظهر هذا المؤشر أن مضمون الخطاب الإداري له دور في تعزيز الحافز المهني، شرط أن يكون متاسقاً وواضحاً ومشجعاً.

3- النتائج الإحصائية الخاصة بتأثير طريقة الحوار في إقناع الآخرين

الجدول رقم (26)

يبين الاستجابات حول تأثير طريقة الحوار في إقناع الآخرين¹

النسبة	التكرار	
46.4	13	دائماً
50	14	أحياناً
0	0	نادراً
3.6	1	لا
100	28	المجموع



أوضح (50%) من المبحوثين أن الحوار يستخدم "أحياناً" كأداة إقناع، بينما (46.4%) قالوا "دائماً"، و(3.6%) لا. تُبرز هذه النتائج مكانة الحوار كوسيلة تواصل فعالة، لكن استخدامها لا يبدو دائماً منهجاً، مما يُبرز الحاجة إلى ترسير ثقافة الحوار كنهج مؤسسي مستمر.

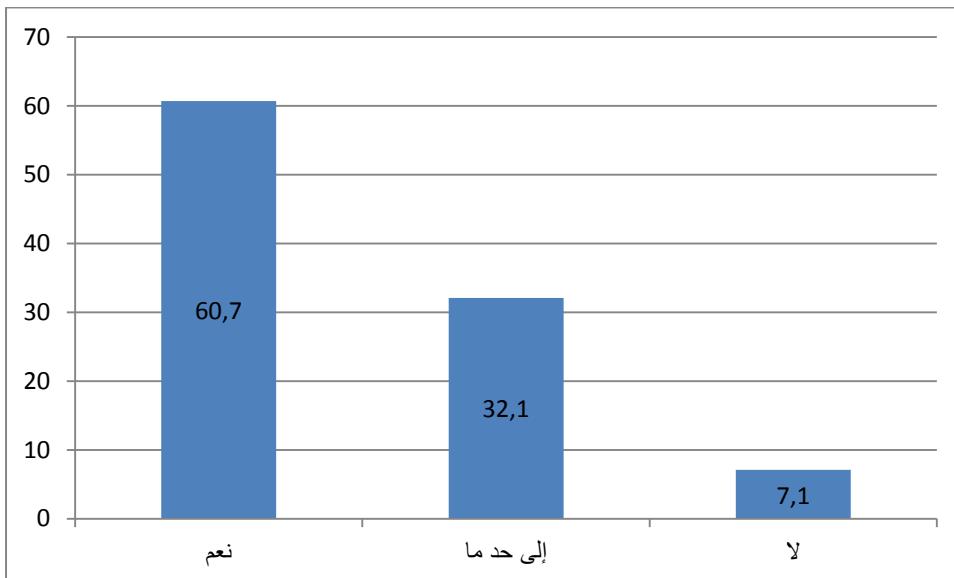
¹ الجدول رقم (26) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح استجابات عينة الدراسة حول تأثير طريقة الحوار في إقناع الآخرين .

4- النتائج الإحصائية الخاصة بمساعدة الاتصال المؤثر في تقليل حالات التوتر وسوء الفهم بين أفراد الفريق

الجدول رقم (27)

يبين الاستجابات حول مساعدة الاتصال المؤثر في تقليل حالات التوتر وسوء الفهم بين أفراد الفريق¹

النسبة	النكرار	
60.7	17	نعم
32.1	9	إلى حد ما
7.1	2	لا
100	28	المجموع



أفاد (60.7%) من العينة بأن الاتصال المؤثر يساهم في تقليل التوتر وسوء الفهم، و(32.1%) قالوا "إلى حد ما"، و(7.1%) نفوا ذلك. تدل هذه النتائج على أن الاتصال الفعال يمثل وسيلة أساسية لاحتواء النزاعات الداخلية وتعزيز الانسجام المهني

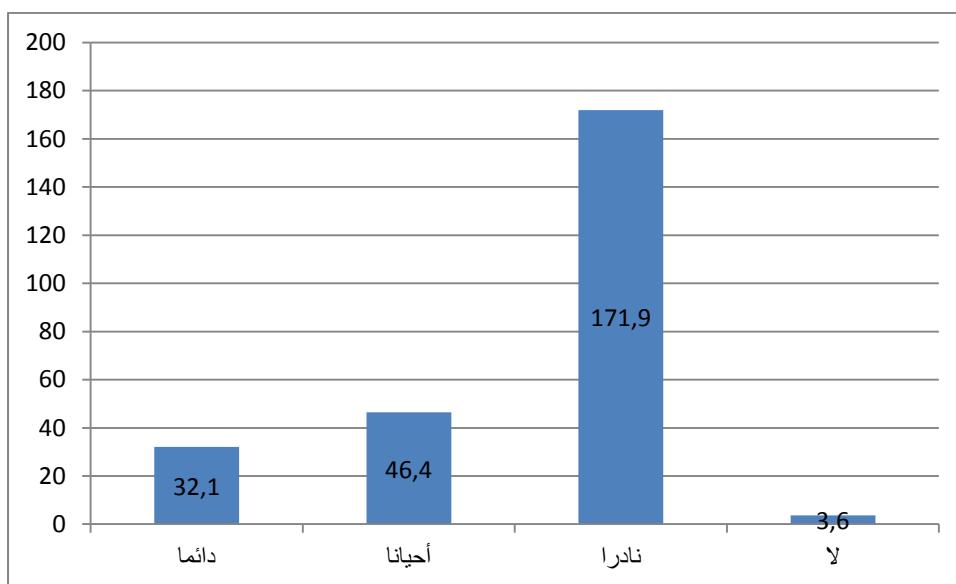
¹ الجدول رقم (27) من اعداد الباحثة بناءً على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح استجابات عينة الدراسة حول مساعدة الاتصال المؤثر في تقليل حالات التوتر وسوء الفهم بين افراد الفريق.

5- النتائج الإحصائية الخاصة بأسلوب يضمن الإقناع المستخدم من قبل الإدارة لمنطق والحجج المقنعة¹

الجدول رقم (28)

يبين الاستجابات حول أسلوب تضمن الإقناع المستخدم من قبل الإدارة لمنطق والحجج المقنعة¹

النسبة	التكرار	
32.1	9	دائماً
46.4	13	أحياناً
17.9	5	نادراً
3.6	1	لا
100	28	المجموع



أشار (46.4%) إلى استخدام الحجج "أحياناً"، و(32.1%) "دائماً" ، و(17.9%) "نادراً" ، و(3.6%) قالوا "لا".
 تعكس هذه النسب استخداماً متقاوياً لمنطق في الخطاب الإداري، ما يُبرز الحاجة إلى دعم مهارات التواصل المقنع لدى المسؤولين.

¹ الجدول رقم (28) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح استجابات عينة الدراسة حول اسلوب الإقناع المؤثر المستخدم من قبل الادارة لمنطق والحجج المقنعة.

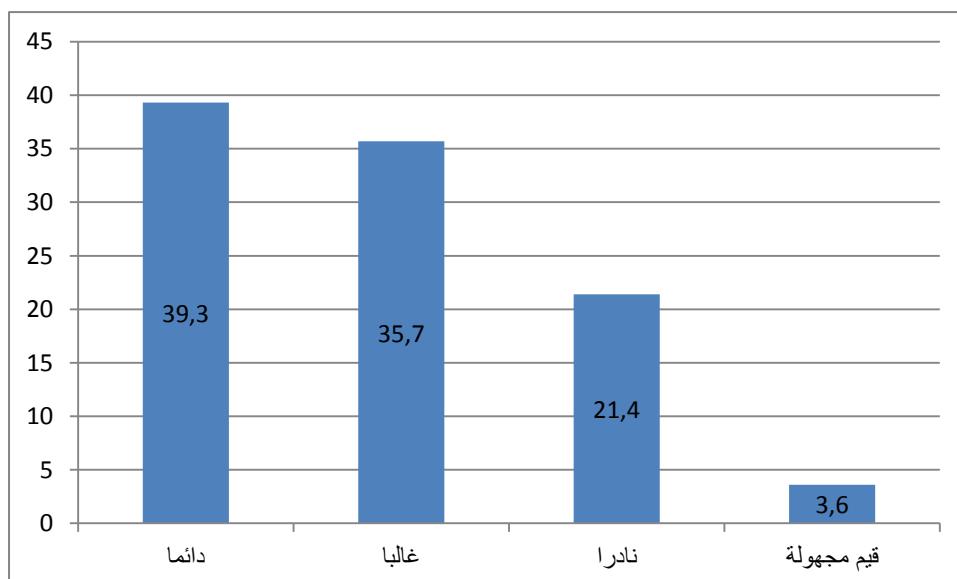
ثالثاً: النتائج الإحصائية الخاصة بالثقافة التنظيمية بالمؤسسة الإستشفائية أحمد مدبولي بولاية سعيدة

١- النتائج الإحصائية الخاصة بتعزيز ثقافة المؤسسة لقيم التعاون والإحترام المتبادل

الجدول رقم (29)

يبين الاستجابات حول تعزيز ثقافة المؤسسة لقيم التعاون والإحترام المتبادل^١

النسبة	النكرار	
39.3	11	دائماً
35.7	10	غالباً
21.4	6	نادراً
0	0	أبداً
3.6	1	قيم مجهولة
100	28	المجموع



يرى (39.3%) من أفراد العينة أن المؤسسة تعزز دائماً ثقافة التعاون والإحترام، و(35.7%) قالوا "غالباً"، و(21.4%) قالوا "نادراً". يشير هذا إلى وجود بيئة تنظيمية إيجابية إلى حد كبير، لكنها تحتاج إلى مزيد من التثبيت لعمم هذه القيم

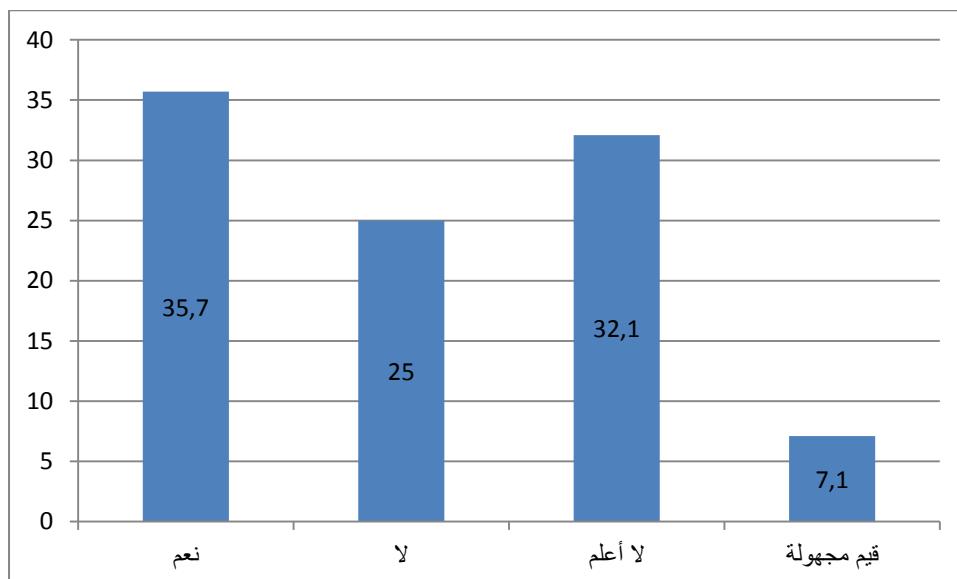
^١ الجدول رقم (29) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح استجابات عينة الدراسة حول تعزيز ثقافة المؤسسة لقيم التعاون والإحترام المتبادل .

2- النتائج الإحصائية الخاصة بوجود برامج أو أنشطة تساهم في تعزيز الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة

الجدول رقم (30)

يبين الاستجابات حول وجود برامج أو أنشطة تساهم في تعزيز الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة¹

النسبة	النكرار	
35.7	10	نعم
25	7	لا
32.1	9	لا أعلم
7.1	2	قيم مجهولة
100	28	المجموع



أفاد (%35.7) بوجود برامج ثقافية تنظيمية، و(%25) قالوا "لا"، و(%32.1) "لا يعلمون". هذه النتيجة تعكس نقصاً في وضوح السياسة الاتصالية الداخلية، أو قصوراً في الترويج لمثل هذه البرامج داخل المؤسسة.

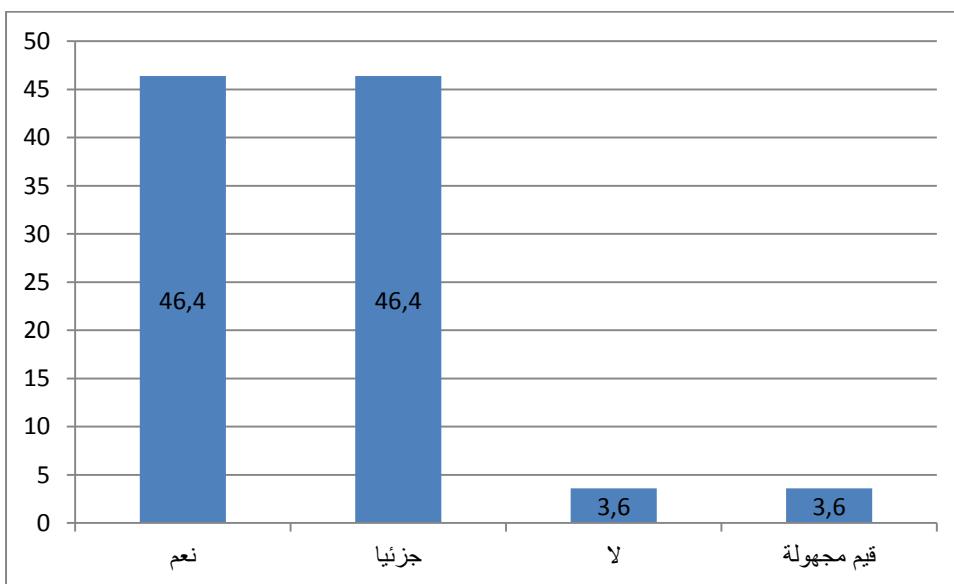
¹ الجدول رقم (30) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح استجابات عينة الدراسة حول وجود برامج او انشطة تساهم في تعزيز الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة.

3- النتائج الإحصائية الخاصة بالشعور بالانتماء والاندماج داخل محيط العمل¹

الجدول رقم (31)

يبين الاستجابات حول الشعور بالانتماء والاندماج داخل محيط العمل¹

النسبة	النكرار	
46.4	13	نعم
46.4	13	جزئياً
3.6	1	لا
3.6	1	قيم مجهولة
100	28	المجموع



أشارت النتائج إلى أن (46.4%) من الموظفين يشعرون بالانتماء، و(46.4%) "جزئياً"، و(3.6%) لا يشعرون بذلك. هذا التوزيع يعكس بيئة مشجعة عموماً، لكنها تحتاج إلى تعزيز ممارسات إشراك الموظفين وإدماجهم في القرارات والمبادرات المؤسسية.

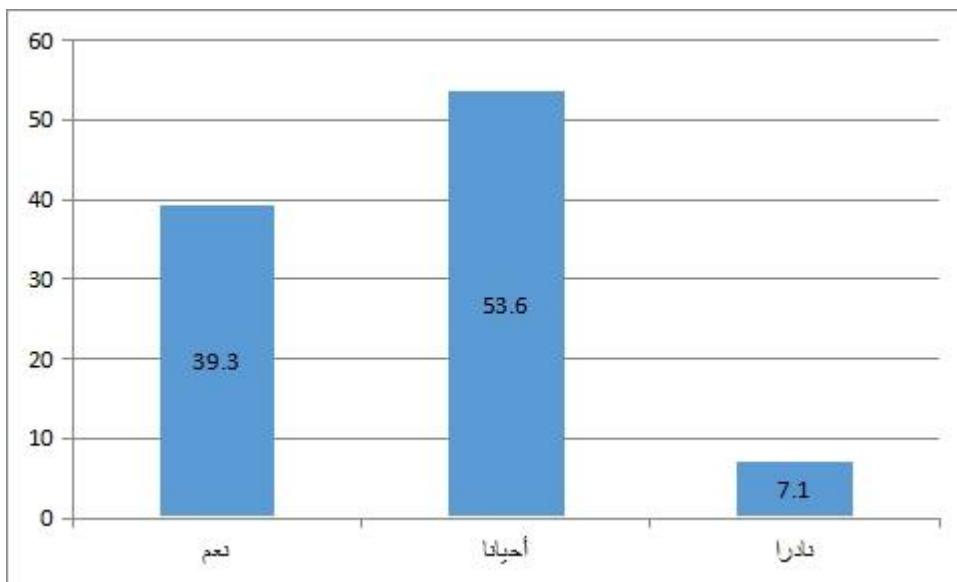
¹ الجدول رقم(31) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS ، يوضح استجابات عينة الدراسة حول الشعور بالانتماء والاندماج داخل محيط العمل .

4- النتائج الإحصائية الخاصة بترسيخ سلوكيات إيجابية في التواصل بين الموظفين

الجدول رقم (32)

يبين الاستجابات حول مساعدة ثقافة المؤسسة في ترسیخ سلوکیات إيجابیة في التواصل بين الموظفين¹

النسبة	النكرار	
39.3	11	نعم
53.6	15	أحياناً
7.1	2	نادراً
0	0	لا
100	28	المجموع



يرى (53.6%) من المشاركون أن هذا يتم "أحياناً"، و(39.3%) قالوا "نعم"، و(7.1%) "نادراً". هذه النسب توضح أن الثقافة التنظيمية تلعب دوراً جزئياً في ضبط أنماط التواصل، لكنها تحتاج إلى ترسیخ من خلال الأنشطة التحفيزية والقدوة الإدارية.

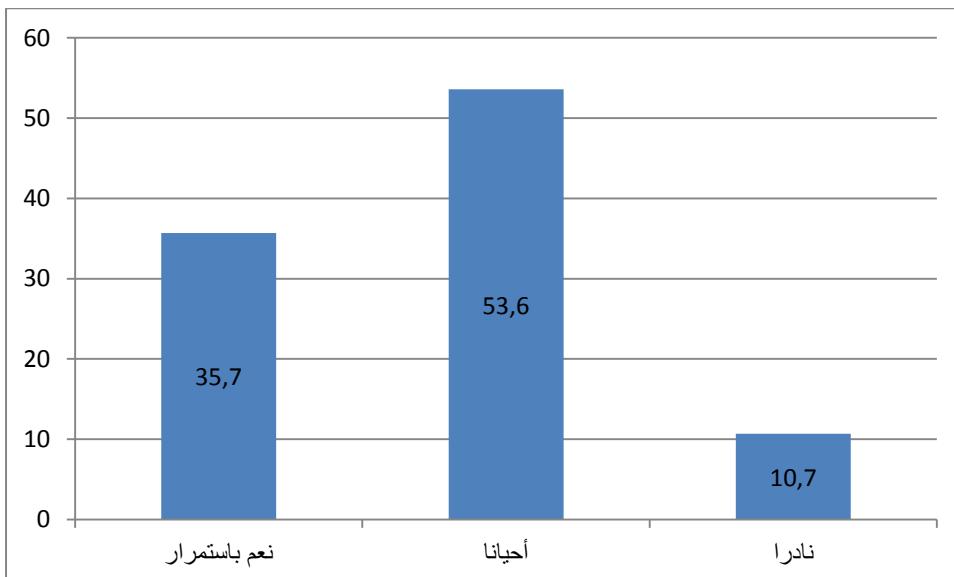
¹الجدول رقم (32) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS يوضح استجابات عينة الدراسة حول مساعدة ثقافة المؤسسة في ترسیخ سلوکیات إيجابیة بين الموظفين.

5- النتائج الإحصائية الخاصة بمساهمة القيادة الإدارية في ترسیخ ثقافة تنظيمية إيجابية

الجدول رقم (33)

يبين الاستجابات حول مساهمة القيادة الإدارية في ترسیخ ثقافة تنظيمية إيجابية¹

النسبة	النكرار	
35.7	10	نعم باستمرار
53.6	15	أحياناً
10.7	3	نادراً
0	0	لا
100	28	المجموع



أوضح (53.6%) من المبحوثين أن القيادة تُرسِّخ هذه الثقافة "أحياناً"، و(35.7%) قالوا "باستمرار"، و(10.7%) "نادراً". تشير هذه النتائج إلى وجود جهد قيادي معتبر نحو تحسين المناخ التنظيمي، مع وجود هامش للتحسين من حيث الانظام والتأثير الأوسع.

¹ الجدول رقم (33) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح استجابات عينة الدراسة حول مساهمة القيادة الإدارية في ترسیخ ثقافة تنظيمية إيجابية.

6- النتائج الإحصائية الخاصة بوضوح الرسائل الاتصالية مع استخدام وسائل اتصال حديثة

الجدول رقم (34)

يبين ارتباط وضوح الرسائل الاتصالية مع استخدام وسائل اتصال حديثة¹

حول استخدام وسائل اتصال حديثة (بريد إلكتروني، تطبيقات داخلية) داخل المؤسسة					
مستوى المعنوية	كا تربع	المجموع	لا	نعم	وضوح الرسائل الاتصالية داخل المؤسسة
0.172	4.997	7,1%	0,0%	7,1%	ممتازة
		35,7%	3,6%	32,1%	جيدة
		42,9%	3,6%	39,3%	متوسطة
		14,3%	7,1%	7,1%	ضعيفة
		100,0%	14,3%	85,7%	المجموع

يشير الجدول إلى وجود تفاوت في توزيع تقييمات وضوح الرسائل الاتصالية بحسب استخدام أو عدم استخدام وسائل الاتصال الحديثة. وقد تم استخدام اختبار كا² (Chi-Square) لتحديد وجود علاقة دالة إحصائية بين المتغيرين.

يتبيّن أن نسبة من اعتبروا الرسائل الاتصالية "ممتازة" بلغوا 7.1 % ضمن فئة من أفادوا باستخدام وسائل حديثة، بينما لم يسجل أي تقييم "ممتاز" في فئة من لا يستخدمون وسائل حديثة. كما أن الفئة الأكبر من المبحوثين (39.3%) قيموا وضوح الرسائل بـ"متوسطة" رغم استخدام الوسائل الحديثة. في المقابل، تُظهر البيانات أن نسبة من اعتبروا وضوح الرسائل "ضعيفاً" هي نفسها (7.1%) في كل من مستخدمي وغير مستخدمي وسائل الاتصال الحديثة.

أما من الناحية الإحصائية، فقد بلغت قيمة اختبار كا تربع 4.997 عند مستوى معنوية 0.172، وهي قيمة غير دالة إحصائيًا عند مستوى (0.05)، مما يعني أنه لا توجد علاقة ذات دالة إحصائية بين وضوح الرسائل الاتصالية واستخدام وسائل الاتصال الحديثة ضمن عينة الدراسة.

رغم أن التوزيع العام يشير إلى تحسن نسبي في وضوح الرسائل مع استخدام الوسائل الحديثة، إلا أن عدم دلالة اختبار كا تربع يدل على أن هذا التحسن لا يمكن تعديله إحصائيًا على مجتمع الدراسة. وهو ما قد يرجع إلى عوامل أخرى مؤثرة، مثل طريقة استخدام الوسائل الحديثة أو نوعية المحتوى الاتصالي. فاستخدام الوسائل الحديثة وحده لا يكفي لتحقيق وضوح في الرسائل الاتصالية، بل ينبغي أن يكون مدعومًا باستراتيجيات اتصال تنموي فعالة.

¹ الجدول رقم (34) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS يوضح ارتباط وضوح الرسائل الاتصالية مع استخدام وسائل اتصال حديثة.

7- النتائج الإحصائية الخاصة بتشجيع المؤسسة على الحوار والنقاش مع استخدام وسائل إتصال حديثة

الجدول رقم (35)

يبين ارتباط تشجيع المؤسسة على الحوار والنقاش مع استخدام وسائل اتصال حديثة¹

حول استخدام وسائل اتصال حديثة (بريد إلكتروني ،تطبيقات داخلية) داخل المؤسسة						
مستوى المعنوية	كا تربيع	المجموع	لا	نعم		تشجيع المؤسسة على الحوار والنقاش المفتوح بين الموظفين الإداريون
0.055	7.583	28,6%	0,0%	28,6%	Dائماً	
		64,3%	10,7%	53,6%	نادراً	
		3,6%	3,6%	0,0%	أحياناً	
		3,6%	0,0%	3,6%	أبداً	
		100,0%	14,3%	85,7%	المجموع	

بين الجدول أن هناك تفاوتاً في مدى تشجيع المؤسسة على الحوار والنقاش المفتوح بحسب مدى استخدام وسائل الاتصال الحديثة، وقد تم التحقق من وجود علاقة إحصائية بين المتغيرين باستخدام اختبار كا تربيع.

تشير البيانات إلى أن 28.6% من المبحوثين الذين أفادوا باستخدام وسائل الاتصال الحديثة أكدوا أن الحوار داخل المؤسسة يتم دائماً، بينما لم تسجل هذه النسبة أي تمثيل في فئة من لا يستخدمون الوسائل الحديثة. الغالبية الكبرى 53.6% من مستخدمي الوسائل الحديثة يرون أن المؤسسة تشجع الحوار نادراً، مقارنة بـ10.7% فقط ضمن غير المستخدمين.

ووجدت نسبة ضئيلة من أجابوا بـ"أحياناً" أو "أبداً"، وتوزعت بشكل غير متوازن بين الفئتين. من حيث الدلالة الإحصائية، بلغت قيمة كا تربيع = 7.583، مع مستوى معنوية = 0.055، وهي قيمة قريبة جداً من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) ما يشير إلى وجود علاقة ضعيفة بين استخدام وسائل الاتصال الحديثة وتشجيع الحوار داخل المؤسسة.

يمكن القول إن البيانات تعطي مؤشراً على وجود علاقة محتملة بين استخدام وسائل الاتصال الحديثة وتعزيز الحوار المؤسسي، حتى وإن لم تبلغ الدلالة الإحصائية مستوى الجسم التام. وهذا يدعم الفرضية الثانية التي تفترض وجود علاقة إيجابية بين الاتصال التنموي (من خلال الوسائل الحديثة) ومؤشرات تحسين العلاقات الإنسانية، حيث يبدو أن هذه الوسائل تتيح مساحة أوسع للحوار وتبادل الآراء، مما ينعكس بشكل إيجابي على بيئة العمل والتواصل بين الموظفين الإداريين.

¹ الجدول رقم (35) من اعداد الباحثة بناءاً على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS ،يوضح ارتباط عينة الدراسة بتشجيع المؤسسة على الحوار والنقاش مع استخدام وسائل اتصال حديثة.

8- النتائج الإحصائية الخاصة بإستخدام الإدارة لمنطق والحجـج

الجدول رقم (36)

يبين ارتباط دعم أساليب التواصل مع استخدام الإدارة لمنطق والحجـج¹

دعم أساليب التواصل داخل المؤسسة لتحقيق أهداف تنموية						
مستوى المعنوية	كا تربيع	المجموع	إلى حد ما	نعم		الإقناع
						المستخدم من قبل الإدارة لمنطق والحجـج المقـعـة
0.304	3.629	33,3%	11,1%	22,2%	دائمـا	
		44,4%	11,1%	33,3%	أحياناً	
		18,5%	11,1%	7,4%	نادراً	
		3,7%	3,7%	0,0%	لا	
		100,0%	37,0%	63,0%	المجموع	

يشير هذا الجدول إلى مستويات دعم المؤسسة لأساليب التواصل التنموي، وعلاقته بدرجة استخدام الإدارة لأسلوب الإقناع المبني على المنطق والحجـج المقـعـة، وذلك من خلال توزيع إجابات المبحوثين وفقاً لمقياس يضم: "دائماً"، "أحياناً"، "نادراً"، و "لا".

تظهر النتائج أن 22.2% من المستجيبين الذين يرون أن الإدارة تعتمد "دائماً" على المنطق والحجـج يعتبرون أن المؤسسة تدعم أساليب التواصل لتحقيق الأهداف التنموية.

كذلك فإن 33.3% من المستجيبين الذين أجابوا بـ"أحياناً" أقرّوا أيضاً بوجود دعم لأساليب التواصل. من جهة أخرى، فإن نسبة 11.1% من أفراد العينة يرون أن الإدارة تعتمد على الحجـج "إلى حد ما" فقط، مع تراجع في نسبة تأكيد الدعم المؤسسي.

يلاحظ أن من يرون أن الإدارة "لا" تعتمد على الإقناع بالحجـج 3.7%， هـم الأقل اتفاقاً على وجود دعم لأساليب التواصل داخل المؤسسة.

كما بلغت قيمة كا تربيع = 3.629 عند مستوى معنوية = 0.304 وهي قيمة غير دالة إحصائياً، ما يعني عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين دعم أساليب التواصل داخل المؤسسة واعتماد الإدارة على المنطق والحجـج.

¹ يوضح الجدول رقم(36) من اعداد الباحثة بناءً على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح دعم أساليب التواصل مع استخدام الادارة لمنطق والحجـج.

تشير النتائج إلى أن استخدام الإدارة للمنطق والحجج المقنعة لا يظهر تأثيراً معنوياً واضحاً على دعم المؤسسة لأساليب التواصل التنموي. هذا قد يعني أن هناك فجوة بين أساليب الإقناع المستخدمة من قبل الإدارة ومدى دمجها في بنية الاتصال المؤسسي، وهو ما قد يعوق تحقيق أهداف الاتصال التنموي .

المطلب الثاني :ربط النتائج الإحصائية بفرضيات الدراسة

بناءاً على الدراسة حول تأثير الاتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية لدى الموظفون الإداريون بمستشفى أحمد مدبولي بولاية سعيدة ، تظهر النتائج بوجود عدة فرضيات قابلة للربط بهذا السياق .

أولاً: مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الأولى :

- نص الفرضية الأولى : "يتميز الاتصال التنموي بخصائص تجعله أداة فعالة في دعم عمليات التغيير والتحديث داخل المجتمعات والمؤسسات " .

أظهرت نتائج الدراسة ان نسبة معتبرة من المستجيبين يؤكدون إستخدام وسائل اتصال حديثة(85.7%) ، وأن المؤسسة تدعم أساليب التواصل لتحقيق أهداف تنموية (60.7%)، كما أنها تساهم في خلق مناخ من الثقة داخل بيئه العمل(60.7%)، كما تبين أن تدفق المعلومات يتم بطريقة منتظمة لدى نسبة (35.7%)، من المستجيبين ،مايدل على وجود بنية اتصالية مؤسسية قابلة للتطوير والتحسين.

تعكس هذه النتائج وعيها مؤسسيًا بأهمية الاتصال كوسيلة للتنمية الداخلية، كما تؤكد أن المؤسسة تضع الاتصال في قلب استراتيجيتها لتحقيق الأهداف العامة .

إن الاتصال التنموي لا يقتصر على نقل الرسائل فحسب بل يشمل مجموعة من الوظائف التفاعلية التي تساهم في بناء ثقافة تنظيمية مرنّة وقابلة للتحديث، ومن هذا المنطلق فإن الدراسة تؤكد أن الاتصال التنموي يعد من أهم أدوات إدارة التغيير المؤسسي، من خلال تسهيل التفاهم، إزالة مقاومة التغيير، وخلق الإنسجام بين مختلف الفاعلين داخل المؤسسة.

إذن من خلال ما سبق يمكن القول أن الفرضية الأولى تحققت حيث تتجلى خصائص الاتصال التنموي في قدرته على تيسير التغيير والتحديث داخل المؤسسة، من خلال أدوات إتصال تفاعلية تساهم في نقل المعرفة وتحقيق التفاهم الجماعي .

ثانياً : مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثانية:

- نص الفرضية الثانية: "توجد علاقة تكافؤية ذات دلالة نظرية بين الإتصال التنموي وتحسين العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة، حيث يساهم الإتصال التنموي من خلال مؤشراته الثلاث: (التواصل التنموي ،الإقناع والتأثير،والثقافة التنظيمية) في تعزيز التفاهم وتطوير بيئة عمل قائمة على الثقة والتعاون بين الأفراد".

عند تحليل المؤشرات الثلاثة تم التوصل الى النتائج التالية:

1-على مستوى التواصل التنموي :

أظهرت النتائج أن المؤسسة توفر قنوات تواصل مقبولة وتراعي الفروقات الفردية في عملية الإتصال بنسبة(60.7%)، ما يشير إلى وعي تنظيمي بأهمية التكيف في أسلوب التواصل.

2- على مستوى الإقناع والتاثير :

أوضحت النتائج أن الإدارة تعتمد على أسلوب الإقناع بنسبة معتبرة(60.7%)، كما أن الإتصال المؤثر داخل المؤسسة يساهم في تقليل التوتر وسوء الفهم بين الزملاء (60.7%)، هذا يؤكد أن اللغة الإقناع دوراً جوهرياً في دعم العلاقات الإنسانية الإيجابية، فأغلب المشاركين يرون أن الإدارة تعتمد على الإقناع كوسيلة تواصل، وأن ذلك يسهم في خفض مستويات التوتر وسوء الفهم، مما يعكس دور الإتصال ك وسيط يعزز التفاهم والإنسجام بين الموظفين.

3- على مستوى الثقافة التنظيمية:

عبر (75%) من المستجيبين أن المؤسسة تدعم قيم التعاون والإحترام دائماً وغالباً، كما أن الشعور بالإنتقام متوفراً لدى نسبة (46.6%) من المشاركين، وتعكس هذه النسبة ممارسات ثقافية تسهم في ترسیخ بيئة عمل انسانية ومتعاونة تسودها الثقة والإندماج وهذا ما يعكس تصوراً جماعياً بأن الإتصال لايفصل عن القيم الثقافية، بل يتتجذر فيها ويوظفها في توجيه السلوك التنظيمي نحو الإنسجام والعلاقات الإيجابية.

إذن من خلال ما سبق يمكن القول بتحقق الفرضية الثانية خاصةً أن البيانات الميدانية تظهر دور الإتصال التنموي في خلق بيئة مهنية قائمة على التفاهم والثقة والتفاعل الإيجابي ، وهي من الركائز الأساسية في العلاقات الإنسانية الفعالة.

ثالثاً: مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثالثة:

نص الفرضية الثالثة : "توجد علاقة إنسانية إيجابية يسندها نمط من الإتصال التنموي الفعال بين الموظفين الإداريين بمستشفى إحمد مدبولي سعيدة ، يتمثل في استخدام وسائل إتصال حديثة واعتماد أساليب الإقانع في التفاعل الإداري وترسيخ قيم التعاون والإنتماء ، ما يدل على بيئة تنظيمية تتسم بالتفاهم ".

تحقق هذه الفرضية بشكل معتبر من خلال نتائج المحور الثالث ، فقد أظهرت النتائج أن نسبة (85.7%) من الموظفين الإداريين أكدوا على استخدام المؤسسة لوسائل إتصال الحديثة في التفاعل المهني ، وهو ما يعكس توجهاً تنظيمياً نحو تحديث أنماط التواصل الإداري اعتماداً على الوسائل التقنية وال الرقمية لتسهيل تبادل المعلومات بين الموظفين .

هذا الاستخدام ينعكس إيجاباً على العلاقات المهنية من خلال تقليص فرص التأخير في الإستجابة وسوء الفهم أما فيما يتعلق بأساليب التفاعل فقد أشارت النتائج إلى أن (60.7%) من المستجوبين يرون أن الإدارة تعتمد على الإقانع كوسيلة تواصل فعالة ، ما يساعدهم في تخفيض حدة التوتر وسوء الفهم بين الزملاء ويزدز الدور التفاعلي للإتصال في تحسين جودة العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل .

كما أظهرت النتائج أن (75%) من المستجوبين أشاروا إلى أن المؤسسة تدعم قيم التعاون والإحترام في بيئة العمل ، فيما أكد (46.4%) شعورهم بالإنتماء بالمؤسسة ، وهي مؤشرات تعكس توفر بيئة مهنية قائمة على الثقة والتضامن والتفاعل الإيجابي بين الموظفين الإداريين

المطلب الثالث : إستنتاج عام :

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية المنجزة بمستشفى إحمد مدبولي سعيدة أن الإتصال التنموي يمثل آلية فعالة في دعم العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الصحية ، حيث كشفت المعالجة الإحصائية ببيانات الإستبيان باستخدام برنامج SPSS ، أن نسبة (60.7%) من أفراد العينة أكدوا أن أساليب التواصل داخل المؤسسة تساهمن في تحقيق أهداف تنموية ، في حيث أقرت نسبة (39.3%) بأن المؤسسة تعمل دائماً على تعزيز ثقافة قائمة على قيم التعاون والإحترام المتبادل وهذا يشير إلى وجود بيئة تنظيمية إيجابية إلى حد ما لكنها تحتاج إلى المزيد من التثبيت لتعزيز هذه القيم.

وقد أتاحت محاور الإستبيان الثلاثة التعمق في أبعاد ظاهرة الإتصال التنموي داخل المؤسسة ، حيث أظهر المحور الأول الخاص بالمعلومات الشخصية طغياناً واضحاً للعنصر النسوي داخل الهيئة الإدارية بنسبة بلغت (93%) مقابل (7%) للذكور ، وهو ما يفسر بأن المهن الصحية والإدارية تستقطب العنصر النسوي بالنظر إلى

ماتطلبه من تواصل إنساني وتعامل يومي مع الأفراد، مما يجعل المرأة أكثر حضوراً في مثل هذه السباقات داخل المؤسسة، أما بما يتعلق بالمحور الثاني والمتعلق بخصائص الإتصال التتموي داخل المؤسسة كشفت النتائج أن (85.7%) من المشاركين أكدوا استخدام وسائل إتصال حديثة مابيعكس وعيها مؤسسيًا بأهمية تحديث التكنولوجيا في تحسين التواصل الإداري، كما أظهرت نتائج أن نسبة (46.4%) نفوا إستجابة الإدارة للملاحظات والشكاوي داخل المؤسسة بأنها متوسطة وهذا مايظهر بإلزامية وضع آليات أكثر فعالية وشفافية للرد السريع، فيما يتعلق بالمحور الثالث الذي يتمثل بمؤثرات الإتصال التتموي في تحسين العلاقات الإنسانية إذ اعتبر (60.7%) من المستجوبين أن الإتصال المؤثر يساهم في تقليل من حالات سوء الفهم داخل الفريق، مايدل على توفر قنوات تواصل بناءة تساعد على معالجة الخلافات وتعزيز الإنسجام المهني، وقد أظهرت النتائج أن الإتصال التتموي داخل المؤسسة يلعب دوراً في خلق لبيقة، حيث أكدوا (60.7%) من أفراد العينة أنه ساعد بدرجة عالية على بناء مناخ من الثقة، كما عبر (46.4%) عن شعورهم بالإندماج والإلتئام داخل محيط العمل، وهي نفس النسبة التي أجابت "جزئياً" مابيعكس تقوتاً في مستوى التكامل الاجتماعي، حيث أفادت نسبة (39.3%) بأن ثقافة المؤسسة تساعد على ترسيخ سلوكيات إيجابية في التواصل بين الموظفين، بينما صرحت نسبة (53.6%) بأن ذلك يتحقق أحياناً، وهو مايشير إلى ممارسات تنظيمية إيجابية لكنها تحتاج إلى دعم مؤسسي متواصل لترسيخها كأعراف ثابتة في العمل الإداري.

الإتصال التتموي داخل مستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة يساهم بفعالية في تعزيز العلاقات الإنسانية بين الموظفين الإداريين، من خلال استخدام وسائل إتصال حديثة، وتبني أساليب الإقناع، وترسيخ قيم التعاون، وهو مايعكس بيئة عمل تتسم بالتفاهم والثقة وتظهر قابلية للتطوير والتحديث التنظيمي. كما أن ارتفاع نسب الشعور بالإلتئام وتقدير الاختلافات الفردية في أساليب التواصل يدل على نضج ثقافي ومهني في التعامل الإداري، يعزز من فعالية الإتصال في تحقيق الإنسجام داخل المؤسسة .

خان

جاءت هذه الدراسة الموسومة بـ "أثر الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية" لسلط الضوء على أهمية الإتصال التنموي بوصفه مدخلاً حديثاً يدعم البناء المؤسسي ويرتقي بالبعد الإنساني في بيئة العمل، لاسيما في المؤسسات الصحية التي تشهد تفاعلاً مستمراً بين الفاعلين الإداريين ومقدمي الخدمة والجمهور. وقد انطلقت الدراسة من إشكالية تمثلت في التساؤل: "كيف يؤثر الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية بمستشفي أحمد مدغري بولاية سعيدة خلال الفترة الممتدة من 2020 إلى 2025؟". تبرز هذه الإشكالية من الحاجة المتزايدة لفهم طبيعة العلاقة بين أساليب الإتصال المعتمدة داخل المؤسسات وواقع العلاقات الإنسانية بين العاملين، خاصة في ظل التحولات التكنولوجية والتنظيمية الراهنة. ويلاحظ أن المؤسسات التي تتبنى الإتصال التنموي كخيار إداري وإستراتيجي، غالباً ما تنجح في بناء بيئة تنظيمية إيجابية، مما يستدعي تحليل طبيعة هذا الأثر ومدى تحسينه في الواقع المهني.

حيث جاءت الدراسة في ثلاثة مباحث رئيسية: تم فيها الانتقال من التأصيل النظري إلى التحليل الميداني على النحو الآتي :

-**المبحث الأول : الإطار المفاهيمي لمفهوم الإتصال التنموي** ركز هذا المبحث على تحديد الأسس النظرية لمفهوم الإتصال التنموي، من خلال السؤال الفرعى : ما مفهوم الإتصال التنموي؟ وقد استندت الدراسة إلى الفرضية الثالثة : "يتميز الإتصال التنموي بخصائص تجعله أداة فعالة في دعم عمليات التغيير والتحديث داخل المجتمعات والمؤسسات".

أفادت المعالجة إلى أن الإتصال التنموي يمثل نمطاً اتصالياً شمولياً، يتجاوز نقل المعلومات نحو التأثير في الإتجاهات وتحفيز المشاركة والتطوير، مما يجعله عنصراً استراتيجياً في الحوكمة المؤسساتية. وقد أيدت هذه الفرضية نتائج التحليل بنسبة (85.7%) الذين يؤكدون على استخدام وسائل إتصال حديثة، وأن المؤسسة تدعم أساليب التواصل لتحقيق أهداف تنموية بنسبة (60.7%).

- **المبحث الثاني : التفسير النظري لأثر الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية** في هذا المحور، تم تحليل العلاقة النظرية بين الإتصال التنموي والعلاقات الإنسانية من خلال السؤال : ما العلاقة النظرية بين الإتصال التنموي وال العلاقات الإنسانية؟ وقد انطلقت الدراسة من الفرضية الآتية : "توجد علاقة تكافؤية ذات دلالة نظرية بين الإتصال التنموي وتحسين العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة، حيث يساهم الإتصال التنموي من خلال مؤشراته الثلاث (التواصل التنموي، الإقناع والتأثير، الثقافة التنظيمية) في تعزيز التفاهم وتطوير بيئة عمل قائمة على الثقة والتعاون بين الأفراد". كما أظهرت النتائج أن الإتصال التنموي يساهم فعلياً في تحسين التفاعل

الإنساني داخل المؤسسات من خلال خلق مناخ من التفاهم والدعم المتبادل بين الأفراد بنسبة (60.7%) وبنفس النسبة تأكّد أن الإتصال المؤثر داخل المؤسسة يساهم في تقليل التوتر وسوء الفهم بين الموظفين -المبحث الثالث : الإطار الميداني للدراسة (المؤسسة الإستشفائية أحمد مدغري) أما في الجانب التطبيقي، فقد تم دراسة واقع العلاقة بين الإتصال التنموي والعلاقات الإنسانية من خلال التساؤل الآتي : ماواقع هذه العلاقة بين الموظفين الإداريين داخل المؤسسة الإستشفائية أحمد مدغري بولاية سعيدة خلال الفترة الممتدة من (2020/202 ؟

وانطلقت هاته الدراسة من فرضية مفادها : "توجد علاقة إنسانية إيجابية يسندها نمط من الإتصال التنموي الفعال بين الموظفين الإداريين بمستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة ، يتمثل في استخدام وسائل إتصال حديثة ، وإعتماد أساليب الإقناع في التفاعل الإداري ، وترسيخ قيم التعاون والإنتماء" ، مايدل على بيئة تنظيمية تتسم بالتفاهم. وقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية وجود نمط تواصلي داعم للبعد الإنساني داخل المؤسسة ، يتميز باستخدام أدوات حديثة ، وقيم تواصيلية فعالة مايعكس إيجابا على جودة العلاقات بين الموظفين وقد تم تأكيد هذه الفرضية ميدانيا بنسبة (85.7%) على استخدام المؤسسة لوسائل الاتصال الحديثة في التفاعل المهني ، فيما أكد (46.4%) حول شعورهم بالانتماء بالمؤسسة

من خلال النسب الاحصائية التي تتمثل في كيفية تأثير الإتصال التنموي مدخلا رئيسيا في تحسين العلاقات الإنسانية من خلال تطوير مهارات الإتصال لدى الموظفين وتكريس ثقافة تنظيمية تساهُم في دعم بيئة العمل ، وعليه فإن مستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة يمكن أن يشكل نموذجا في هذا المجال من خلال ترسیخ ممارسات إتصالية فعالة تعزز من أداء الموظفين وتحسن من جودة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الإستشفائية .

توصيات واقتراحات:

- تعزيز وضوح الرسائل الإتصالية داخل المؤسسة بما يضمن نقل المعلومات بفعالية لجميع الموظفين، ويخلق بيئه عمل تنسق بالشفافية والوعي المشترك بالأهداف التنموية.
- تفعيل قنوات الإتصال الرسمية بين الإدارة والموظفيين الإداريين لتكون منصة حقيقة للنقاش المفتوح وتبادل الأراء ، مما يعزز الثقة ويعزيز الإنتماء الوظيفي .
- تبني أساليب تواصل داخلية حديثة ومنتظورة تساهم في تحقيق الأهداف التنموية للمؤسسة ، وتدعم بيئه عمل متكاملة تقوم على التفاعل المستمر بين مختلف المستويات الإدارية .
- إطلاق برامج وأنشطة تنظيمية هادفة تساهم في تعزيز الثقة المؤسسية وترسيخ القيم المشتركة ، مما ينعكس إيجابا على الأداء
- توظيف الثقافة التنظيمية كأداة إستراتيجية لترسيخ سلوكيات التواصل التنموي الإيجابي بين الموظفين بما يعزز من جودة العلاقات الإنسانية ، ويخلق مناخاً وظيفياً محفزاً ومستقراً .

قائمة المصادر والمراجع

القرآن الكريم :

أولاً : الكتب

باللغة العربية :

1. فضيل دليو "مدخل الى منهجية البحث العلمي "، مخبر استخدام وتنقي المنتجات الاعلامية والثقافية في الجزائر (جامعة الجزائر 03)،طبعة الكترونية ،السنة1445/2024،ص114

2. ا.د غازي عناية،"البحث العلمي منهجية اعداد البحث والرسائل الجماعية " ، عمان ، دار المناهج للنشر والتوزيع الطبعة01،السنة 1435/2014،ص33

3. ا.د خلفة بوبكر ،"منهجية اعداد البحث العلمي الاكاديمي الناجح "،اصدارات مخبر التحولات القانونية الدولية وانعكاساتها على التشريع الجزائري ،الوادي ،الجزائر ،مطبعة منصور الواي ،السنة1434/2022،ص13

4. ا.د عامر ابراهيم قنديلجي منهجية البحث العلمي،الأردن ،دار اليازريدي العلمية ،السنة2012 ص85.

5. ا.د فارس رشيد البياتي ، "الحاوي في مناهج البحث العلمي (خطط، مناهج ، ادوات وتحاليل، اقتباس وتوثيق خرائط ذهنية ، نماذج مصطلحات)"،المملكة الاردنية الهاشمية ، دار النشر ، دار السوادي العلمية ، طبعة1،السنة 1439/2018 ص 250

6. ا.د فارس رشيد البياتي ، " الحاوي في مناهج البحث العلمي " ، المملكة الاردنية الهاشمية طبعة1 ، ، المرجع السابق، ص249

7. د.تيلوين مصطفى،انتروبولوجيا الاتصال ،الجزائر،دار الحامد للنشر والتوزيع ص 19

8. محمود اسماعيل ،مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير ،دار العالمية للنشر والتوزيع ط1،السنة 2003
oxford ,l'earners pocket dictionary,fourth edition,edited by victoria .9
bull,(3)p84

10. - د.عازة حسن فتح الرحمن،الاتصال في الاسلام،جامعة البحر الاحمر،ص11.

11. - د.ج فوسك特 Foskett dj، سبل الاتصال الكتب والمكتبات في عصر المعلومات ،ترجمة دكتور عمر عبد الله عبد القادر،الرياض،مكتبة الملك فهد الوطنية، السلسلة الثانية،السنة 1993 م ،ص25

12. ا.د. سوقي حسين عبد الجليل ، الفاعل التنموي،جدلية العلاقة بين التنمية وال التربية والثقافة (نظرة تربوية)،القاهرة،مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع ط1،سنة2023،ص15

13. د.سيد عبد الحميد مرسي،العلاقات الانسانية،دار التوفيق النموذجية للطباعة،ط1،السنة 1986 ص14.

14. د.سيد عبد الحميد مرسي،العلاقات الانسانية ،دار التوفيق النموذجية للطباعة،ط19.16،ص16.19،1986

15. محمد اسماعيل شحمة، مهارات الاتصال والتواصل والقيادة الفعالة، الاردن الطبعة الحديثة
- 76/37 2025 ص 2024
16. بدر بن محمد عبد الحسين ، مهارات التأثير والاقناع عند المعلمين ط 1، دمشق دار الفكر ، سنة 2022 ص 54
17. محمد عتنى ، مهارات التأثير والاقناع، مستشار في التربية سنة 2023 ص 23
18. جيني روجرز، مهارات التأثير بالآخرين، ترجمة د عزيز الاسبر، سوريا حلب شعاع للنشر والعلوم ، السنة 2020 ص 8
19. جوني دانيال ، "اساسيات اختيار العينة في البحوث العلمية" ترجمة طارق عطية ، محمد بن ابراهيم عقيل ، مركز البحوث معهد الادارة العامة ، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية اثناء النشر ، السنة 2015/1436 ص 184.
20. المهند بن حسان السبيسي ، "دليل تصميم الاستبيانات (مباحث في انواع الاسئلة والمقاييس)" ، الاصدار 4.0 / جوان 2013 ص 6.
21. عمار حمد الحجامى ، "نظريّة الاتصال، كلية الاعلام" ، جامعة ذي القار سنة 2023/2024، ص 03.
22. خالد صالح عباس ، "مفهوم التنمية وارتباطه بحقوق الانسان بين الاثراء الفكري والتحديات" ، جامعة بابل ، كلية الطب ، ص 01.
23. احمد مصطفى خاطر، محمد عبد الفتاح محمد ، "الاتجاهات المعاصرة في تنمية المجتمعات المحلية" ، الاسكندرية المكتب الجامعي الحديث ، السنة 2010 ص 11
24. عبد الرحمن المطروحي، "نظرة في مفهوم الارهاب وال موقف منه في الاسلام" ، المكتبة الشاملة ، الناشر ، الكتاب منشور على موقع وزارة الاوقاف السعودية بدون بيانات ، عدد الصفحات 80، ص 20

25. د.لخضر بن دادة ، مفردات في البحث السياسي ، الجزائر ، دار النشر ، الجامع الجديد ، ص 22

مراجع باللغة الأجنبية

1. Mayen-julia paul inyang/johnson chinasa aleju /babautunde Stephen maku , " devlopment communication and theories an overview " GNOSI:an interdisciplinary journal of human theory and praxis , vol 3(1)(2020), general studies department ,dederal college of agriculture ,ishiagu,ebonyi , Nigeria p 60.71.
2. oxford ,l'earners pocket dictionary,fourth edition,edited by victoria bull,(3)p84

3. ¹ A.alabed ,**basic communication requirements for national development in the arab world**, p16.17
4. A.alabed .**basic communication requirement for nationnal developement in the arab**, world p20
5. Thomas jentsch et ritchard bauer ,**communication pour le developement** ,deparetement federale des affaires etrangere DFAE.direction du developent et de la coperation (ddc)freiburgstr.130.3003 berne/suisse juillet2016p10.15

ثانياً :المجلات

1. / د.بوعطيط جلال الدين،ساكنر هدى،"المقاريات النظرية للمناخ التنظيمي دراسات نظرية شخصية"،مجلة ابحاث نفسية وترويجية، جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة ، عدد 1،المجلد 11،جوان 2021، الجزائر،ص290
2. الهبة مناجلية ،"منهجية البحث العلمي في علم الاجتماع "،مجلة البحث العلمي في التربية ، عنابة، جامعة باجي مختار ، خلية الاداب والعلوم الانسانية والاجتماعية، العدد الثامن عشر ، ، سنة 2017،ص220
3. منسول الصالح ، قويجيل رزقي ، "المقارية واهميتها في البحث الاجتماعي " ، مجلة سوسيولوجيا، ورقة (الجزائر)،جامعة البلدة ،المجلد 16 ،العدد 1 ، ، تاريخ النشر 2022، ص125
4. سعود امال،فريحة احمد،"المقاريات النظرية لمفهوم التمكين "مجلة العلوم النسانية ، جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر) (المجلد 21،العدد 2) (2021/11/6)تاريخ النشر 2020/11/6،ص400.
5. / -د.هبة فرحان سلمان الرويلي،التاصل الالامي لاتصال الاداري ،مجلة البحث العلمي في التربية ،جامعة الجوف،العدد 20،سنة 2019،ص19-20.
6. -د.محمد فوزي كنازة ،وفاء ضيف الله،الاعلام التنموي والتخطيط الاعلامي ،اليات ضرورية لتحديث المجتمع ،الجزائر مجلة العلوم الانسانية جامعة ام البواقي ،المجلد 5،العدد 2،السنة 2018 ص 181 .
7. ا.كريمة عثماني،فاطمة بخوش،التكامل بين المناطق الحدودية من خلال تفعيل اليات الاتصال التنموي التجربة الاوروبية والمغربية ،حدود المقارنة،مجلة الاقتصاد والقانون،العدد 3،ديسمبر 2018،ص244
8. / ا.عبد الغاني لولو،الاتصال التشاركي كالية لتحقيق اهداف التنمية المستدامة على مستوى الجامعة المحلية،مجلة الحقوق والعلوم الانسانية ، بالجلفة ، جامعة زيان عاشور ،العدد الاقتصادي 02134 ص.72

9. / دليو فضيل ،الاتصال والتنمية المستدامة ،مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة ،جامعة قسنطينة 18/3/2014،ص5
10. شيكر بومدين،فزانى ابراهيم سعد الشاكر،العلاقات الانسانية في الادارة المحلية بالمجتمعات الريفية،دورها في الحد من البيروقرطية ،مجلة الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة خنشلة ،مجلد9العدد 1،السنة2022ص622
11. بن غريب عثمان،هاشمي المقرانى،العلاقات الانسانية والولاء التنظيمي لدى العامل الجزائري ،مجلة الافق للعلوم،المجلد7،العدد4،السنة2022ص733.
12. عبان عبد القادر،لبوز الياس،دور العلاقات الانسانية في تحقيق التنمية البشرية،مجلة القبس للدراسات النفسية والاجتماعية،جامعة ورقلة العدد 5، سنة2019ص102
13. ا.صالح بن نوار ،الاتصال الفعال وال العلاقات الانسانية،مجلة العلوم الانسانية ، جامعة المنوري ،قسنطينة الجزائر ، العدد 22 سنة2004ديسمبر ص122
14. د.سعيد ليليا ،فعالية الاقناع في تحقيق الاهداف الاتصال الاجتماعي،محلية الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية ،المجلد8العدد1افريل 2023ص860.
15. د.احمد اوراغي ،الثقافة والتنمية،مجلة انتروبولوجية الاديان،العدد2السنة 178،2024/06/15.
16. خليل صابرية ،زبيرة شرف الدين،حداد عمار ، مشروع المؤسسة الصحية كادة حديثة لتسخير الاستشفائي بالجزائر Journal Of Economic Growth and , year:2020, vol5-No2.p63.
17. حسين كاظم حسين ،"اثر المناخ التنظيمي في الاداء الوظيفي دراسة ميدانية في دائرة البعثات وال العلاقات الثقافية "،مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية ،جامعة واسط ،العدد 27،ايلول 2017 .ص07.
- د.بن زاف جميلة،"العلاقات الانسانية واثرها على اداء العامل بالمؤسسة ،دراسة ميدانية" ،مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة قاصدي مرياح ،ورقلة ،الجزائر ، العدد 11،ديسمبر 2015 ، ص60
- ثالثا: المحاضرات و البحث العلمية:
1. د.لخضر بن دادة "مفهوم العينة في بحوث علوم الاعلام والاتصال" ،محاضرة مقدمة الى طبة الاتصال التنظيمي ،سنة اولى ماستر ، قسم العلوم الاجتماعية والانسانية ،شعبة اتصال ،جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة،2023/2024

2. محاضرة مقدمة لسنة اولى ماستر ،الانظمة التعليمية والمناهج الدراسية ،منهجية وتقنيات البحث،كلية العلوم الاجتماعية ،جامعة الجزائر
رابعا :الرسائل والاطروحات الجامعية:
1. مصطفى محجبي "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتنمية العلاقات الانسانية داخل التنظيم الاداري " دراسة ميدانية بمقر ولاية ورقلة،اطروحة لنيل شهادة الطور الثالث LMD،في علم الاجتماع،كلية العلوم الاجتماعية والانسانية،قسم العلوم الاجتماعية،جامعة بسكرة 2015/2016،عدد الصفحات 298.
2. مصيبح صليحة ،"العلاقات الانسانية وفعالية اتخاذ القرار دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية نطور عبد الحميد"مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجister في علم الاجتماع ،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية،قسم العلوم الاجتماعية 2015/2016 (عدد الصفحات 196)
3. لنصاري مريم "العلاقات الانسانية في محيط العمل ودورها في تحسين الاداء الوظيفي" ،دراسة ميدانية بالمركز الجامعي الحاج موسى اق اخاموك -تامنغيست،مذكرة لنيل شهادة الماجister تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل قسم العلوم الاجتماعية جامعة احمد درارية ادرار ،السنة 2013/2012،(عدد الصفحات 138)
4. مروان بن محمد مكي بخاري،درجة ممارسة العلاقات الانسانية لدى مديرى المدارس الثانوية بمدينة مكة المكرمة وعلاقتها بالعدالة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين،دراسة مقدمة للحصول على درجة الماجister،جامعة ام القرى،المملكة العربية السعودية سنة 2014 ص 16
5. احمد سعيد الخامي،العلاقات الانسانية في الفكر الاداري الاسلامي ،جزء من متطلبات درجة الماجister ،كلية التربية بمكة المكرمة ،جامعة ام القرى ،المملكة العربية السعودية،السنة 1400هـ/1401هـ ص 54.
6. عبادلية بثينة ،عديلي صفاء،الثقافة الاتصالية الفعالة وعلاقتها بالسلوكيات التنظيمية ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر اتصال وعلاقات عامه،جامعة 088/ماي 1945،فالة،السنة 2021/38 ص.
7. حسام عبد الله احمد،اثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الابداعي للعاملين،مذكرة لنيل شهادة الماجister في ادارة الاعمال،جامعة حلب السنة 1429هـ-2008 ص 24.
8. بوزيد صفاء ،شهنامس سياته ،"تدابير الضبط الاداري للحد من انتشار فيروس مرض كورونا 19" .مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الاكاديمي حقوق ،جامعة غرداية ،كلية الحقوق والعلوم السياسية ،ا تخصص قانون ،لسنة الجامعية 2022/2021،ص 13.

9. مهرة بنت عبد القادر محمد الزهاراني،**اسهام الاشراف التربوي في نشر ثقافة الحوار من وجهة نظر المشرفات التربويات المعلمات متطلب لنيل درجة الماجيستر في المناهج والاشراف التربوي ، بمدينة مكة المكرمة سنة 1432/2011، ص44.**
10. د.كمال الحاج،**نظريّة الاعلام والتصال، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، السنة 2020، ص02.**

الْمَلِكُ الْمُلْكُ

الملحق رقم 01

جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة

كلية علوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة الاعلام والاتصال

استبيان حول:

أثر الاتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية

دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية أحمد مدغري بولاية سعيدة

الفترة الممتدة (2024/2020)

اشراف الاستاذ:

من اعداد:

لخضر بن دادة

باهي فايزه

ان اراءكم النابعة من واقع الممارسة والتجربة اليومية تمثل حجر الزاوية في انجاز هذه الدراسة وعليه نرجو منكم التكرم بالاجابة بدقة وموضوعية على جميع البنود مع التأكيد ان كافة المعلومات ستعتمد لاغراض علمية فقط وستعامل بسرية تامة.

ملاحظة هامة: يرجى قراءة كل فقرة بتأنى ثم وضع العلامة (X) في الخانة التي تعبّر عن رأيك بامانة وشفافية.

مع فائق الشكر والتقدير لمساهمتكم العلمية والانسانية.

¹ المصدر : من اعداد الطالبة ،يمثل استماره بحث مقدمة في اطار تحضير مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص اتصال تنظيمي

لمزيد من المعلومات والاستفسار يرجى الاتصال بنا عبر: faizabahi516@gmail.com

2025/1446

المحور الأول: المعلومات الشخصية

من خلال هذا المحور، مجموعة من المعلومات التي سيتم تعبئتها من قبل الموظفون الإداريون بمستشفى أحمد مدغري سعيدة.

أنثى

الجنس: ذكر

من 30 إلى 40 سنة

السن: أقل من 30 سنة

أكثر من 50 سنة

من 41 إلى 50 سنة

جامعي

تقني / شبه جامعي

المستوى التعليمي: ثانوي

من 5 إلى سنوات

أقل من 5 سنوات

سنوات الخبرة في المستشفى:

أكثر من 10 سنوات

أمين مكتب

كاتب إداري

الوظيفة الحالية: رئيس مصلحة

أخرى حدد:

عون إدارة

المحور الثاني: خصائص الاتصال التنموي داخل المؤسسة الإستشفائية أحمد مدغري بولاية سعيدة.
(2024-2020)

في هذا المحور سنقدم مجموعة من الأسئلة ليجيب عليها الموظفون الإداريون لمستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة بكل موضوعية

- تقييمك لوضوح الرسائل الاتصالية داخل المؤسسة:

<input type="checkbox"/>	ضعيفة	<input type="checkbox"/>	متوسطة	<input type="checkbox"/>	جيدة	<input type="checkbox"/>	ممتازة
--------------------------	-------	--------------------------	--------	--------------------------	------	--------------------------	--------

- يتم استخدام وسائل إتصال حديثة (بريد إلكتروني، تطبيقات داخلية) داخل المؤسسة:

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم
--------------------------	----	--------------------------	-----

- توافر قنوات إتصال رسمية بين الإدارة والموظفو الإداريون :

<input type="checkbox"/>	غير متوفر	<input type="checkbox"/>	نادر التوفّر	<input type="checkbox"/>	متوفّرة أحياناً	<input type="checkbox"/>	متوفّرة بشكل دائم
--------------------------	-----------	--------------------------	--------------	--------------------------	-----------------	--------------------------	-------------------

- تشجع المؤسسة على الحوار والنقاش المفتوح بين الموظفون الإداريون:

<input type="checkbox"/>	أبداً	<input type="checkbox"/>	نادراً	<input type="checkbox"/>	أحياناً	<input type="checkbox"/>	دائماً
--------------------------	-------	--------------------------	--------	--------------------------	---------	--------------------------	--------

سرعة الإستجابة للملحوظات أو الشكاوى داخل المؤسسة؟

<input type="checkbox"/>	لا توجد إستجابة	<input type="checkbox"/>	بطيئة	<input type="checkbox"/>	متوسطة	<input type="checkbox"/>	سريعة جداً
--------------------------	-----------------	--------------------------	-------	--------------------------	--------	--------------------------	------------

- تقييمك للمستوى الاتصال بين مختلف المصالح داخل المؤسسة :

<input type="checkbox"/>	ضعيف جداً	<input type="checkbox"/>	ضعيف	<input type="checkbox"/>	متوسط	<input type="checkbox"/>	جيد جداً
--------------------------	-----------	--------------------------	------	--------------------------	-------	--------------------------	----------

- في رأيك ما الأسباب التي تؤثر على مستوى الاتصال بين الأقسام داخل المؤسسة؟

المحور الثالث: مؤشرات الاتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية

يرتكز هذا المحور على استكشاف مدى مساهمة الاتصال التنموي في بناء علاقات إنسانية فعالة داخل المؤسسة ويشمل ذلك دراسة جودة التواصل بين الأفراد ودرجة تأثير أساليب الإقناع في تغيير المواقف إضافة إلى دور الثقافة التنظيمية في ترسیخ قيم الاحترام والتعاون في بيئة العمل.

أولاً: التواصل التنموي:

- أساليب التواصل داخل المؤسسة تدعم تحقيق أهداف تنموية

<input type="checkbox"/>	إلى حد ما	<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم
--------------------------	-----------	--------------------------	----	--------------------------	-----

- برأيك، ما أبرز مظاهر هذا الدعم أو غيابه؟

- ينابح لك إيصال آرائك ومقرراتك بشكل فعال في محيط عملك

<input type="checkbox"/>	لا أبداً	<input type="checkbox"/>	نادرًا	<input type="checkbox"/>	أحياناً	<input type="checkbox"/>	دائماً
--------------------------	----------	--------------------------	--------	--------------------------	---------	--------------------------	--------

ما هي الوسائل التي تستخدم في إيصال تلك الآراء؟ هل تراها كافية؟

- تدفق المعلومات بين مختلف المستويات داخل المؤسسة

<input type="checkbox"/>	ضعيف غير منتظم	<input type="checkbox"/>	محدود أحياناً	<input type="checkbox"/>	منظم وفعال
--------------------------	----------------	--------------------------	---------------	--------------------------	------------

أذكر مثلاً على موقف شعرت فيه بجودة أو ضعف هذا التدفق

- التواصل داخل المؤسسة يأخذ بعين الاعتبار الفروقات الفردية (اللغة- الثقافة - المستوى التعليمي)

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	إلى حد ما	<input type="checkbox"/>	نعم
--------------------------	----	--------------------------	-----------	--------------------------	-----

- كيف تأثر الفروقات الفردية على جودة الاتصال بين الموظفين؟

.....
.....

- الاتصال التنموي يساهم في خلق مناخ من الثقة داخل المؤسسة

<input type="checkbox"/>	لا تسهم	<input type="checkbox"/>	بدرجة ضعيفة	<input type="checkbox"/>	بدرجة متوسطة	<input type="checkbox"/>	نعم بدرجة عالية	<input type="checkbox"/>
--------------------------	---------	--------------------------	-------------	--------------------------	--------------	--------------------------	-----------------	--------------------------

- في رأيك ما الخطوات التي تعزز الثقة بين الزملاء من خلال الاتصال الفعال؟

ثانياً: الإقناع والتأثير:

- تعتمد الإدارة أو المسؤولون على مهارات الإقناع في توجيه وتسخير العمل

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	إلى حد ما	<input type="checkbox"/>	نعم بشكل واضح
--------------------------	----	--------------------------	-----------	--------------------------	---------------

كيف يؤثر ذلك على تفاعلك مع الإدارة وزملائك؟

.....
.....

- الخطاب الإتصالي داخل المؤسسة يؤثر على تحفيز الموظفين

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	جزئياً	<input type="checkbox"/>	نعم
--------------------------	----	--------------------------	--------	--------------------------	-----

- طريقة الحوار تؤثر في إقناع الآخرين

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نادراً	<input type="checkbox"/>	أحياناً	<input type="checkbox"/>	دائماً
--------------------------	----	--------------------------	--------	--------------------------	---------	--------------------------	--------

حدثنا عن تجربة شعرت فيها أن طريقة حديث أو نبرة صوته أثرت فيك بشكل واضح، ما الذي جعلها مؤثرة برأيك؟

- الاتصال المأثر يساعد في تقليل حالات التوتر وسوء الفهم بين أفراد الفريق

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	إلى حد ما	<input type="checkbox"/>	نعم
--------------------------	----	--------------------------	-----------	--------------------------	-----

- أسلوب الإقناع المستخدم من قبل الإدارة يتضمن المنطق والحجج المقنعة

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نادرًا	<input type="checkbox"/>	أحياناً	<input type="checkbox"/>	دائماً
--------------------------	----	--------------------------	--------	--------------------------	---------	--------------------------	--------

- ما نوع الحجج التي تجدها أكثر تأثيراً في إقناعك بمحتوى الرسالة أو القرار؟

ثالثاً: الثقافة التنظيمية

- تعزز ثقافة المؤسسة قيم التعاون والاحترام المتبادل

<input type="checkbox"/>	أبداً	<input type="checkbox"/>	نادرًا	<input type="checkbox"/>	غالباً	<input type="checkbox"/>	دائماً
--------------------------	-------	--------------------------	--------	--------------------------	--------	--------------------------	--------

- توجد برامج أو أنشطة تساهم في تعزيز الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة

<input type="checkbox"/>	لا أعلم	<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نعم
--------------------------	---------	--------------------------	----	--------------------------	-----

- شعورك بالانتماء والاندماج داخل محيط عملك

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	جزئياً	<input type="checkbox"/>	نعم
--------------------------	----	--------------------------	--------	--------------------------	-----

ما العوامل التي ساهمت في شعورك هذا؟

- تساعد ثقافة المؤسسة في ترسیخ سلوكيات ايجابية في التواصل بين الموظفين

<input type="checkbox"/>	لا	<input type="checkbox"/>	نادرًا	<input type="checkbox"/>	أحياناً	<input type="checkbox"/>	نعم
--------------------------	----	--------------------------	--------	--------------------------	---------	--------------------------	-----

- القيادة الإدارية تساهم في ترسیخ ثقافة تنظيمية إيجابية

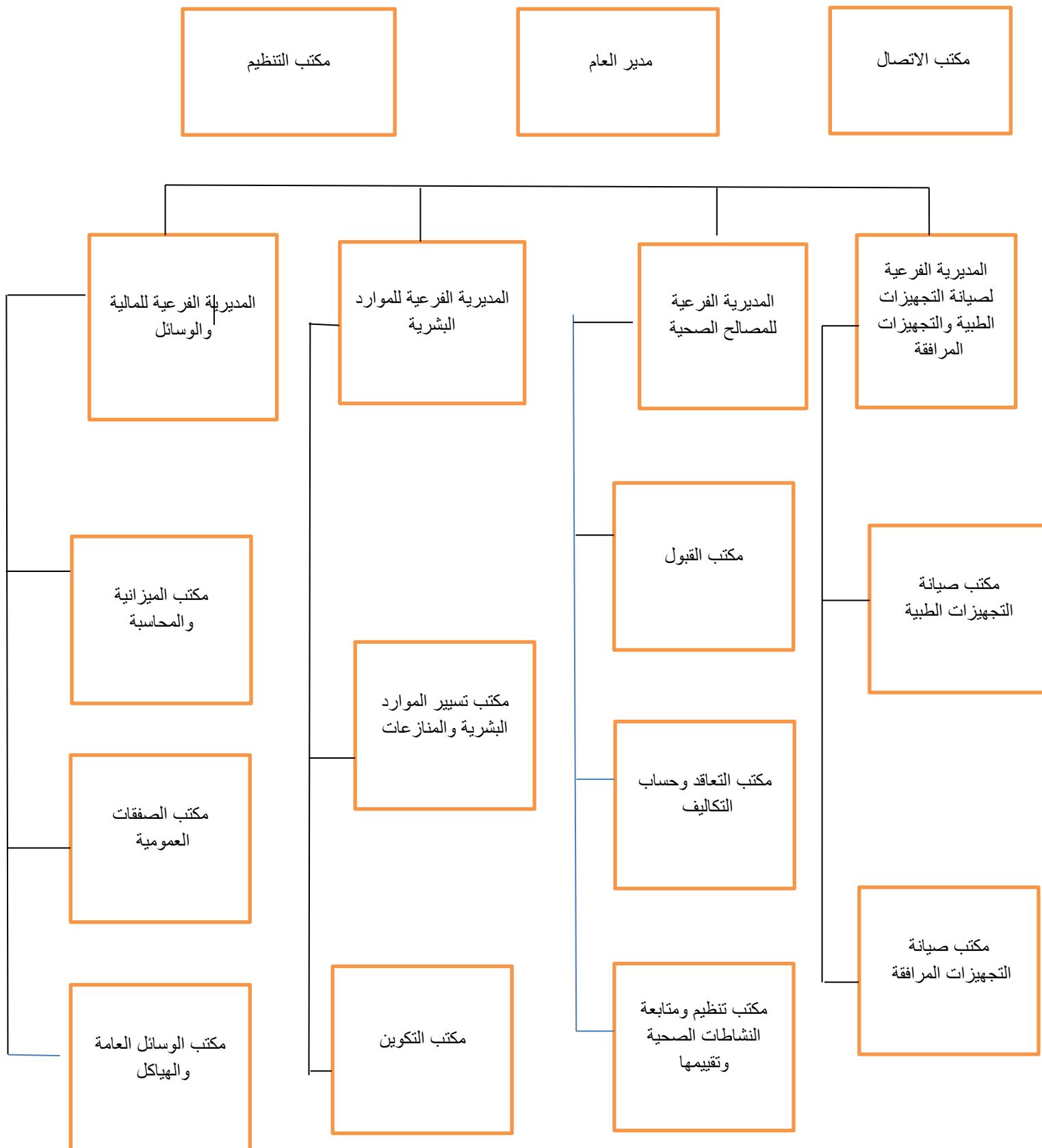
لا نادرًا أحياناً نعم باستمرار

- من وجهة نظرك ما الدور الذي يجب أن تلعبه الإدارة لترسيخ ثقافة إيجابية؟

.....

.....

المؤسسة الاستشفائية احمد مدبولي : الهيكل التنظيمي للمؤسسة



شہرِ سالم

قائمة الاشكال :

الصفحة	العنوان	الرقم
36	يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية احمد مدغري	01
41	يوضح توزيع عينة افراد الدراسة حسب الجنس	02
42	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب السن	03
43	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	04
44	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في المستشفى	05
45	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الوظيفة الحالية	06
46	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب وظيفة اخرى	07
47	يوضح استجابات افراد العينة حول التقييم لوضوح رسائل اتصالية داخل المؤسسة	08
48	يوضح استجابات افراد العينة حول استخدام وسائل اتصال حديثة (البريدالالكتروني، تطبيقات داخلية داخل المؤسسة)	09
49	يوضح استجابات افراد العينة حول توافر قنوات اتصال رسمية بين الادارة والموظفوون الاداريون	10
50	يوضح استجابات افراد العينة حول تشجيع المؤسسة على الحوار والنقاش المفتوح بين الموظفوون الاداريون	11
51	يوضح استجابات افراد العينة حول سرعة الاستجابات لللاحظات او الشكاوى داخل المؤسسة	12
52	يوضح استجابات افراد العينة حول التقييم لمستوى الاتصال بين مختلف المصالح داخل المؤسسة	13
53	يوضح استجابات افراد العينة حول دعم اساليب التواصل داخل المؤسسة لتحقيق اهداف تنموية	14
54	يوضح استجابات افراد العينة حول اتجاه اि�صال ارائه ومقدراته بشكل فعال في محیط عملك	15
55	يوضح استجابات افراد العينة حول تدفق المعلومات بين مختلف المستويات داخل المؤسسة	16

56	يوضح استجابات افراد العينة حول الاخذ بعين الاعتبار الفروقات الفردية (اللغة ، الثقافة، المستوى التعليمي) في التواصل داخل المؤسسة	17
57	يوضح استجابات افراد العينة حول مساهمة الاتصال التنموي في خلق مناخ من الثقة داخل المؤسسة	18
58	يوضح استجابات افراد العينة حول اعتماد الادارة او المسؤولين على مهارات الاقناع في توجيه وتسخير العمل	19
59	يوضح استجابات افراد العينة حول تأثير الخطاب الاتصالي داخل المؤسسة على تحفيز الموظفين	20
60	يوضح استجابات افراد العينة حول تأثير طريقة الحوار في اقناع الاخرين	21
61	يوضح استجابات افراد العينة حول مساعدة الاتصال المؤثر في تقليل حالات التوتر وسوء الفهم بين افراد الفريق	22
62	يوضح استجابات افراد العينة حول اسلوب يضمن الاقناع المستخدم من قبل الادارة بالمنطق والحجج المقنعة	23
63	يوضح استجابات افراد العينة حول تعزيز ثقافة المؤسسة لقيم التعاون والاحترام المتبادل	24
64	يوضح استجابات افراد العينة حول وجود برامج او انشطة تساهم في تعزيز الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة	25
65	يوضح استجابات افراد العينة حول الشعور بالانتماء والاندماج داخل محيط العمل	26
66	يوضح استجابات افراد العينة حول مساعدة ثقافة المؤسسة في ترسیخ سلوكيات ايجابية في التواصل بين الموظفين	27
67	يوضح استجابات افراد العينة حول مساهمة القيادة الادارية في ترسیخ ثقافة تنظيمية ايجابية	28

قائمة الجداول:

32	الجدول رقم (01) يوضح العنوان الدقيق لموضوع الدراسة الميدانية
33	الجدول رقم (02) يوضح عملية تمثيل متغيرات الدراسة الميدانية
38	الجدول رقم (04) يوضح عملية التعريف بالمجتمع الأصلي للعينة بالتركيز على المجال البشري
38	الجدول رقم (05) يوضح محاولة تشخيص المجتمع الأصلي للعينة

40	الجدول رقم (06) يوضح عدد الأفراد الموظفون الإدرايون بالمؤسسة الإستشفائية أحمد مدغري بولاية سعيدة
41	الجدول رقم (07) يبيّن توزيع أفراد العينة حسب الجنس
42	الجدول رقم (08) يبيّن توزيع أفراد العينة حسب السن
43	الجدول رقم (09) يبيّن توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي
44	الجدول رقم (10) يبيّن توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة في المستشفى
45	الجدول رقم (11) يبيّن توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية
46	الجدول رقم (12) يبيّن توزيع أفراد العينة حسب وظيفة أخرى
47	الجدول رقم (13) يبيّن الاستجابات حول التقييم لوضوح الرسائل الاتصالية داخل المؤسسة
48	الجدول رقم (14) يبيّن الاستجابات حول استخدام وسائل اتصال حديثة (بريد إلكتروني، تطبيقات داخلية) داخل المؤسسة
49	الجدول رقم (15) يبيّن الاستجابات حول توافر قنوات اتصال رسمية بين الإدارية والموظفو الإدرايون
50	الجدول رقم (16) يبيّن الاستجابات حول تشجيع المؤسسة على الحوار والنقاش المفتوح بين الموظفون الإدرايون
51	الجدول رقم (17) يبيّن الاستجابات حول سرعة الاستجابات لللاحظات أو الشكاوى داخل المؤسسة
52	الجدول رقم (18) يبيّن الاستجابات حول التقييم لمستوى الاتصال بين مختلف المصالح داخل المؤسسة
53	الجدول رقم (19) يبيّن الاستجابات حول دعم أساليب التواصل داخل المؤسسة لتحقيق أهداف تنموية
54	الجدول رقم (20) يبيّن الاستجابات حول إتاحة إصال آرائك ومقترناتك بشكل فعال في محيط عملك
55	الجدول رقم (21) يبيّن الاستجابات حول تدفق المعلومات بين مختلف المستويات داخل المؤسسة
56	الجدول رقم (22) يبيّن الاستجابات حول الأخذ بعين الاعتبار الفروقات الفردية (اللغة_ الثقافة_ المستوى التعليمي) في التواصل داخل المؤسسة
57	الجدول رقم (23) يبيّن الاستجابات حول مساهمة الاتصال التنموي في خلق مناخ من الثقة داخل المؤسسة

الجدول رقم (24) يبيّن الاستجابات حول اعتماد الإدارة أو المسؤولين على مهارات الإقناع في توجيهه وتسخيره	58	العمل
الجدول رقم (25) يبيّن الاستجابات حول تأثير الخطاب الإتصالي داخل المؤسسة على تحفيز الموظفين	59	
الجدول رقم (26) يبيّن الاستجابات حول تأثير طريقة الحوار في إقناع الآخرين	60	
الجدول رقم (27) يبيّن الاستجابات حول مساعدة الاتصال المؤثر في تقليل حالات التوتر وسوء الفهم بين أفراد الفريق	61	
الجدول رقم (28) يبيّن الاستجابات حول أسلوب تضمن الإقناع المستخدم من قبل الإدارة للمنطق والحجج	62	المقنة
الجدول رقم (29) يبيّن الاستجابات حول تعزيز ثقافة المؤسسة لقيم التعاون والاحترام المتبادل	63	
الجدول رقم (30) يبيّن الاستجابات حول وجود برامج أو أنشطة تساهُم في تعزيز الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة	64	
الجدول رقم (31) يبيّن الاستجابات حول الشعور بالانتماء والاندماج داخل محیط العمل	65	
الجدول رقم (32) يبيّن الاستجابات حول مساعدة ثقافة المؤسسة في ترسيخ سلوكيات إيجابية في التواصل بين الموظفين	66	
الجدول رقم (33) يبيّن الاستجابات حول مساهمة القيادة الإدارية في ترسيخ ثقافة تنظيمية إيجابية	67	
الجدول رقم (34) يبيّن ارتباط وضوح الرسائل الاتصالية مع استخدام وسائل اتصال حديثة	68	
الجدول رقم (35) يبيّن ارتباط تشجيع المؤسسة على الحوار والنقاش مع استخدام وسائل اتصال حديثة	69	
الجدول رقم (36) يبيّن ارتباط دعم أساليب التواصل مع استخدام الإدارة للمنطق والحجج	70	

1 _____ مقدمة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

4 _____ أولاً : أهمية الدراسة

5 _____ ثانياً :أسباب اختيار الموضوع (مبررات):

5 _____ ثالثاً: أهداف الدراسة

6 _____ رابعاً: أدبيات الدراسات السابقة

7 _____ خامساً: إشكالية الدراسة

8 _____ سادساً: فرضيات الدراسة

8 _____ سابعاً : منهجية الدراسة

9 _____ -المنهج التاريخي:

9 _____ -المنهج الوصفي

9 _____ -المنهج المسحي

10 _____ ثامناً: أدوات الدراسة

11 _____ تاسعاً : المقاربات

14 _____ عاشراً: مفاهيم الدراسة

15 _____ احدى عشر: صعوبات الدراسة

15 _____ اثنا عشرة: هيكلة الدراسة

الفصل الثاني: الإتصال التنموي وال العلاقات الإنسانية تأصيل مفاهيمي ونظري

18	المبحث الأول: مفهوم الإتصال التنموي:
18	المطلب الأول: مدخل حول مفهوم الإتصال
20	المطلب الثاني: تعريف مفهوم الإتصال التنموي
21	المطلب الثالث: غايات الإتصال التنموي
23	المبحث الثاني : التفسير النظري لأثر الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية
23	المطلب الأول: تطور مفهوم العلاقات الإنسانية
24	المطلب الثاني: تعريف مفهوم العلاقات الإنسانية
26	المطلب الثالث: آليات الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية
26	أولا: التواصل التنموي
26	ثانيا: الإقناع والتأثير
27	ثالثا: الثقافة التنظيمية
28	الخلاصة والإستنتاجات

الفصل الثالث: الإطار الميداني للدراسة مستشفى أحمد مدغري ولاية سعيدة

32	المبحث الأول: تحديد مجتمع الدراسة الميدانية
32	المطلب الأول : التحديد الموضوعاتي للدراسة الميدانية
33	المطلب الثاني: الإطار الزمكاني للدراسة الميدانية
37	المطلب لثالث: الإطار العيناتي للدراسة
40	المبحث الثاني : نتائج الدراسة الميدانية
41	المطلب الأول : عرض النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية
71	المطلب الثاني :ربط النتائج الإحصائية بفرضيات الدراسة

فهرس الدراسة

73	المطلب الثالث : إستنتاج عام
75	خاتمة
78	توصيات وإنصرافات:
79	قائمة المصادر والمراجع
86	الملحق
95	فهرس الدراسة
96	قائمة الأشكال
97	قائمة الجداول
100	فهرس المحتويات

ملخص الدراسة :

تسعى هذه الدراسة البحثية الى استكشاف اثر الاتصال التنموي في تحسين العلاقات الانسانية ، داخل المؤسسات الصحية ، وقد تم اتخاذ مستشفى احمد مدغري بولاية سعيدة كحالة ميدانية خلال الفترة 2020/2024 . تتمحور الدراسة حول فهم العلاقة بين الاتصال التنموي والعلاقات الانسانية ، وتحليل كيف يمكن للاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية ان يساهم في خلق بيئة عمل اكثر تفاعلا وانسانيا . انطلقت الدراسة من مجموعة من التساؤلات البحثية ، من ابرزها : مامفهوم الاتصال التنموي ؟ وما طبيعة العلاقة النظرية بين الاتصال التنموي والعلاقات الانسانية ؟ وما واقع هذه العلاقة بين الموظفين الاداريين داخل المؤسسة الاستشفائية ؟ ، كما تم بناء ثلاثة فرضيات رئيسية تتعلق بتأثير الاتصال التنموي على نوعية العلاقات الانسانية داخل بيئة عمل . كما اعتمدت الدراسة على مناهج متعددة تمثلت في المنهج التاريخي ، والمسحي والوصفي ، مع توظيف ادوات بحث متعددة مثل : الاستبيان ، المقابلة ، الملاحظة ، بهدف جمع البيانات وتحليلها بصورة دقيقة وموضوعية .

تبزر اهمية هذه الدراسة في كونها تسلط الضوء على الاتصال التنموي كآلية فعالة لتحسين العلاقات داخل المؤسسة الاستشفائية احمد مدغري ، وتوفير رؤى علمية قابلة للتطبيق ويعود اختيار الموضوع الى دوافع ذاتية مرتبطة باهتمام الباحث بمجال الاتصال والرغبة في تعميق الفهم حول دوره في تنمية بيئة العمل الانسانية وتحقيق الفعالية التنظيمية .

الكلمات المفتاحية : الاتصال التنموي – العلاقات الانسانية – المؤسسة الاستشفائية احمد مدغري .

Study summary:

This field study aims to explore the impact of development communication on improving human relations within health institutions . the study was conducted at ahmed medaghri hospital in the wilaya of saida as a cas study during the period 2020/2024 . the study focuses on understanding the relationship between development communication and human relation and analyzing how communication can function within the hospital institution to create a more interactive and humane work environment .it was guided by a set of key questions , most notably :what is the concept of development communication ? what is the nature of the relationship between development communication and human relation ? . three main hypotheses were built , each related to the nature of the relationship between development communication and the type of human relations within the hospital . the study adopted a variety of methodological approaches – historical , descriptive , and analytical – using tools such as :questionnaires, interview, and observations ,in order to collect and analyze the data accurately and objectively .

The significance of this study lies in its focus on development communications as an effective means of improving human relations within ahmed medaghri hospital . the choice of this topic is linked to the researches interest in providing theoretical and practical insights into the role of communication in developing the human work environment and achieving organizational effectiveness .

Key words : development communications – human relations – hospital institution Ahmed Medaghri.



Ministry of Higher Education and Scientific Research

Dr.Moulay Taher University –Saida-

College of Social and Human Sciences

Department of Humanities

Division of Communication



The impact of development communication on improving human relations

**A field study at the Ahmed Medaghri Hospital Foundation in Saida Province
(2020/2024)**

**A memorandum submitted to obtain a master's degree, specializing in
organizational communication**

Student preparation

Faiza Bahi

Professor's supervision

Dr. Lakhdar Bendada

Discussion and arbitration committee

Professor	University	Status
	University Saida	Presiding
Dr. Lakhdar BENDADA	University Saida	Supervisor and rapporteur
	University Saida	Discussion member

University year: 2024-2025



Ministry of Higher Education and Scientific Research

Dr.Moulay Taher University –Saida-

College of Social and Human Sciences

Department of Humanities

Division of Communication



The impact of development communication on improving human relations

**A field study at the Ahmed Medaghri Hospital Foundation in Saida Province
(2020/2024)**

**A memorandum submitted to obtain a master's degree, specializing in
organizational communication**

Student preparation

Faiza Bahi

Professor's supervision

Dr. Lakhdar Bendada

Discussion and arbitration committee

Professor	University	Status
	University Saida	Presiding
Dr. Lakhdar BENDADA	University Saida	Supervisor and rapporteur
	University Saida	Discussion member

University year: 2024-2025