



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 الانسانية
دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية احمد مدغري لولاية سعيدة
(2024/2020)

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص إتصال تنظيمي

إشراف الاستاذ:
د. لخضر بن دادة

إعداد الطالب(ة):
فايزة باهي

لجنة المناقشة والتحكيم

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

السنة الجامعية: 2024-2025



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 الانسانية

دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية احمد مدغري لولاية سعيدة
(2024/2020)

إشراف الاستاذ:
د. لخضر بن دادة

إعداد الطالب(ة):
فايزة باهي

لجنة المناقشة والتحكيم

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

السنة الجامعية: 2024-2025

شكر وتقدير

الحمد لله أولا وآخرا ، ظاهرا وباطنا ، سرا وعلانية

الحمد لمن بيده كل الخير ،

الحمد لمن إذا أراد شيئا قال له كن فيكون....

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك ، بك استعنت ، وإليك أنبت واليك

توكلت ...

فلك الشكر يا واهب النعم ، ورازق السكينة ، وملهم الصواب

وبعد...

أتوجه بكل عبارات التقدير والامتنان والوفاء الى من كان عوننا بعد الله ، وسراجا في درب

الحيرة إلى استاذي المشرف الفاضل:

د. لخضر بن حادة

يا من زرعته في طريقي بذور الحكمة ، وسقيتها بالصبر ، وسندتها بالعزم

لقد كنت حاضرا لاتغيب ، ناصحا لاتمل ، ومرشدا لايتخاذل ،

فكنت بحقي معلما وأبا وملهما

كلمة الشكر لاتوفيك حقه فقد كنت القدوة ، وكنت اليد التي امتدت لتعلم وتوجه وتدفع

بالأمام

شكرا لصبرك ، لنصائحك ، لملاحظاتك الدقيقة ، ولعصك الصادق على ان أقدم الأفضل دوما

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

وقتك ، وعن

كل جهد بذلته من أجل ان أصل ، وأن أنجح ، وأن أكون

جزاك الله عني خيرا يا استاذي الكريم ، وبارك في علمك وعمرك وعطائك

باهي فائزة

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم
"يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۚ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ"

سورة المجادلة - الآية 11

الى من كان حبه نبض في قلبي ونور في طريقي، وسند لا يميل ولا يلين

إلى والدي الكريمين

نبض قلبي ونور عيوني، لولاكم ما كنت، وما مضيت خطوة في هذا الدرب..... دعائكم سر توفيقتي، ورضاكما

عنوان سعادتي

إلى جدتي الحبيبة " أطال الله في عمرها " همسك دعاء، ونظرتك رضا، يامن كنت لي العنن الدافئ، والكلمة

الطيبة في كل حين

إلى جدتي الراحلة والباقية في قلوبنا وبأيماننا وليالينا، أتذكرك دوما في لحظات الفرح والنجاحات الصغيرة

منها والكبيرة كنت تشاركنيني إياها بكل الحب والفخر، طالما كانت دعواتك سندا وقوة حقيقية أجابه بها

تقلبات الحياة

رحمك الله يا حبيبة روعي وجمعنا وإياك في دار الخلود في جنة الفردوس.

إلى اختي الغالية أمة، رفيقة دربي، ومصدر التشجيع والمساندة لك مني كل الحب والإمتنان

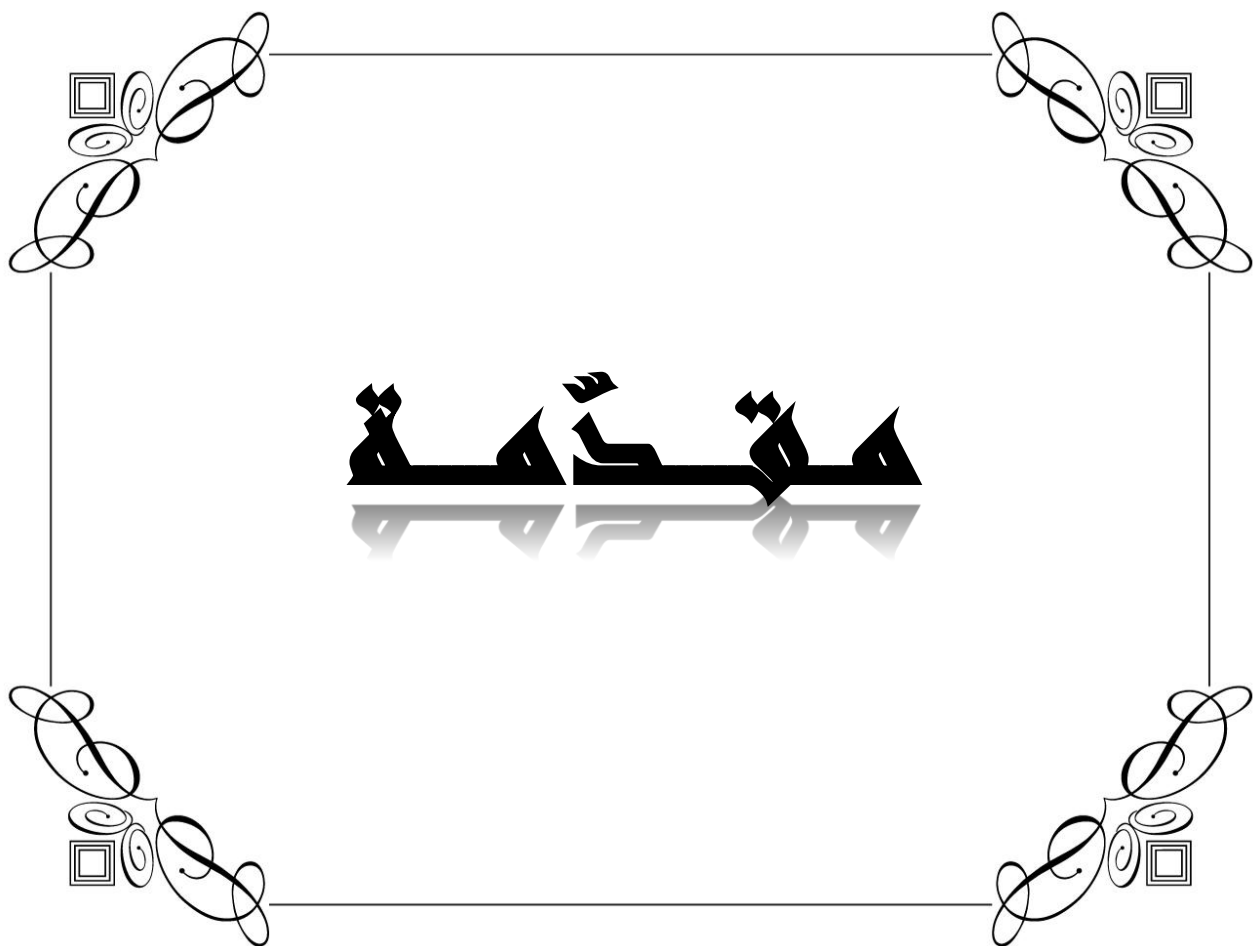
وإلى كل فرد من عائلتي العزيزة، واحدا، واحدا،

أهديكم هذا العمل، فأنتم الأصل والفرع والدافع الأكبر لكل إنجاز.

لحم حبي ووفائي وإمتناني

باهي فايضة

حكمة



يعد الإتصال التنموي احد الركائز الأساسية في أحداث التغيير الإجتماعي 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 الخدمائية كالمستشفيات. وفي هذا السياق تبرز أهمية الإتصال التنموي 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 ترسيخ قيم الإنتماء والمسؤولية المشتركة والتواصل الفعال بين مختلف الفاعلين داخل المؤسسة من إدارة وموظفين وممرضين ومما يعزز مناخا إنسانيا داعما لبيئة العمل ويحسن الأداء الوظيفي العام، ومع ذلك فإن تطبيق الإتصال التنموي 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 التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية – دراسة ميدانية بمستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة ضمن الفترة الممتدة من (2020/2024) لتسلط الضوء على مدى مساهمة الإتصال التنموي 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 إختياره وأهداف الدراسة مرورا بالدراسات السابقة ذات الصلة، كما تناول طرح إشكالية الدراسة وعلى تساؤلاتها الفرعية إضافة إلى الفرضيات العلمية، ثم عرض منهجية الدراسة التي تم التطرق فيها إلى المنهج وأدوات الدراسة والمقاربات وضبط المفاهيم، وأخيرا أبرز الصعوبات التي واجهتنا وهيكلية الدراسة.

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

(*) ثقافة الحوار تمكن المحاور وغناه الفكري ومعرفته الواسعة باداب الحوار واساليب وطرائق اقناع الاخرين وهي مجموعة معارف مكتسبة تسمح بتنمية الحوار والنقد والقدرة في الحكم على الناس في الامور والاشياء، 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 لنيل درجة الماجيستر 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 تليها قائمة المراجع والمصادر المعتمدة.

الفصل الأول

الإطار المنهجي

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 الانسانية.

واعتمدنا كذلك على مراجعة أدبيات والدراسات 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 عجز من المقاربات النظرية التي مكنتنا من تحليل الظاهرة من مختلف الزوايا وقد واجهتنا خلال تنفيذ الدراسة بعض الصعوبات وفي ختام هذا الفصل تم عرض هيكلية الدراسة التي تقوم على تنظيم البحث في فصول مترابطة .

أولاً : أهمية الدراسة (the importance of studying)

تتبع أهمية الدراسة من خلال المستويين الآتيين:

الأهمية العلمية: تتجلى الأهمية العلمية لهذه الدراسة في تعزيز الفهم النظري لدور الإتصال التنموي في تحسسين 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 الفجوة 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 أقسامها ب "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 وتلقي المنتجات الإعلامية والثقافية في الجزائر ، طبعة الكترونية، سنة 2024، ص.19).

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

ثانياً :أسباب إختيار الموضوع (مبررات):(justifications for choosing the topic)

يستند إختيار موضوع أثر الاتصال 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 بيئات 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

ثالثاً: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 الإقتصادية والإدارية ،جامعة واسط ،العدد27،أيلول 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 محجوبي، بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية العلاقات الإنسانية داخل التنظيم الإداري" بجامعة بسكرة سنة 2016/2025⁽¹⁾، 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 مبحوث حيث تم استخدام مجموعة من الأدوات المتمثلة في الإستبيان والمقابلة والملاحظة.

- دراسة ل صليحة مصيبح بعنوان "العلاقات الإنسانية وفعالية إتخاذ القرار بالمؤسسة العمومية الإستشفائية نظور عبد الحميد" بجامعة بسكرة سنة 2016/2015² 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 هاته الدراسة على التعرف عن مدى التجسيد الفعلي لعوامل العلاقات الإنسانية التي حددتها نظرية التنظيم وحاولت هاته 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 ل لنصاري مريم، "العلاقات الإنسانية في محيط العمل ودورها في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بالمركز الجامعي الحاج موسى اق اخاموك - تامنغست"، بجامعة ادرار 2012/2013² حيث تناولت فيها إشكالية تمثلت في : ما دور العلاقات الإنسانية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالمركز الجامعي تامنغست؟ كما هدفت الدراسة على معرفة الاختلاف الحقيقي في العلاقات الإنسانية بين العاملين في التنظيم

¹ - مصطفى محجوبي "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 2016/2015، عدد الصفحات 298.

² صليحة مصيبح، "العلاقات الإنسانية وفعالية اتخاذ القرار دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية نظور عبد الحميد" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية 2016/2015 (عدد الصفحات 196)

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

الرسمي 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 عامله وذلك من خلال الاهتمام بالحاجات النفسية والاجتماعية لعامل المركز وتوجيهها نحو تحقيق أهدافه.

خامسا: إشكالية الدراسة (Study problem)

يعد 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 وتعدد بنيتها ،لم يعد الإتصال مجرد تبادل للرسائل والمعلومات، بل أصبح وسيلة إستراتيجية لإحداث التغيير الإيجابي وتحقيق أهداف التنمية بمختلف مجالاتها.

في هذا السياق، برز 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 الى 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 بيئات 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 وتخفيف حدة النزاعات مما يؤدي إلى بيئة عمل أكثر إيجابية وإنتاجية،

انطلاقا من هذه المعطيات ،تتحدد إشكالية (*) في الآتي:

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

-يندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:

-ما مفهوم الإتصال التنموي؟

-ما العلاقة النظرية بين الإتصال التنموي والعلاقات الإنسانية؟

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

-مواقع 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 قيدالبحث،مصاغة في شكل مقترحات وهي ليست بالضرورة صحيحة،قد تكون غير صحيحة،كما يمكن أو لايمكن إثباتها بحقائق أنها تفسيرات مبدئية وليست في الوقائع نفسها¹

-نص الفرضية الأولى: (يتميز الإتصال التنموي بخصائص تجعله أداة فعالة في دعم عمليات التغيير والتحديث داخل المجتمعات والمؤسسات)

-نص الفرضية الثانية : (توجد علاقة تكافؤية ذات دلالة نظرية بين الإتصال التنموي وتحسين العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة حيث يساهم الإتصال التنموي من خلال مؤشرات الثلاث: التواصل التنموي، 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 الإتصال التنموي الفعال، بين الموظفين الإداريين بمستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة يتمثل في استخدام وسائل إتصال حديثة واعتماد أساليب الإقناع في التفاعل الإداري ، وترسيخ قيم التعاون والانتماء 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 الى تفسير النتائج وتقييمها نقديا .أن الإلتزام بمنهجية دقيقة يضمن للبحث المصادقية والإتساق ،ويعزز من قدرته على تقديم نتائج علمية موثوقة قابلة للتعميم.

¹ فضيل دليو "مدخل إلى منهجية البحث العلمي"، مخبر استخدام وتلقي المنتجات الإعلامية والثقافية في الجزائر (جامعة الجزائر 03)، طبعة إلكترونية ، السنة2024/1445،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

-المنهج التاريخي: (Historical Method) يقوم المنهج التاريخي في البحث على أساس أحداث الماضي وتفسيرها وتحليلها بهدف التوصل إلى قوانين عامة تساعدنا على تحليل أوضاع الحاضر والتنبؤ بالمستقبل وتقدم 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 مكنتني 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

-المنهج الوصفي: (Dexcriptive 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 بسعيدة من خلال وصف طرق تواصلهم، وأساليب تعزيز العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل. كما مكنتني من رصد كيفية مساهمة الإداريين في نشر ثقافة التعاون ودعم المبادرات التنموية على المستوى الداخلي للمصالح الإدارية داخل المؤسسة الصحية

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

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

² الهدية مناجلية، "منهجية البحث العلمي في علم الاجتماع"، مجلة البحث العلمي في التربية، جامعة باجي مختار، عنابة، عشر، خلية الاداب والعلوم الانسانية والاجتماعية، العدد الثامن، سنة 2017، ص220.

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

وعمليتها وإجراءاتها وكذلك مع موظفيها وخدماتها المختلفة وذلك خلال فترة زمنية معينة ومحددة ،يحددها الباحث عادة ¹

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

ثامنا: 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 الإنتباه والحواس والعقل إلى طائفة خاصة من الظواهر والوقائع لإدراك ما بينها من علاقات وروابط ، تمسك الملاحظة بالروح العلمية والصفات العقلية والخلقية من حيث التحلي بروح النقد والتدقيق والشجاعة مع الإيمان بالمبادئ العلمية .²

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

¹ ا.د. عامر ابراهيم قنديلجي منهجية البحث العلمي،الأردن، ار اليزردي العملية ،السنة2012، ص.85.

² ا.د. فارس رشيد البياتي ، "الحاوي في مناهج البحث العلمي (خطط، مناهج ، ادوات وتحليل، اقتباس وتوثيق خرائط ذهنية ، نماذج مصطلحات)،"المملكة الاردنية الهاشمية ، دار النشر (دار السواقي العلمية ، طبعة1)، السنة 2018/1439 ص 250

المقابلة (Interview): هو استبيان شفوي يتم فيه التبادل اللفظي بين القائم بالمقابلة وبين فرد أو عدة أفراد للحصول على معلومات ترتبط بآراء أو اتجاهات أو مشاعر أو دوافع أو سلوك وتستخدم المقابلة مع معظم أنواع البحوث التربوية إلا أنها تختلف في أهميتها حسب المنهج المتبع 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 بالتعمق في فهم آراء المبحوثين وتجاربهم حول الإتصال التنموي وعلاقته بتحسين العلاقات الإنسانية بين الموظفين الإداريين داخل المؤسسة ، وقد ساعدتني هاته 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 تعبئتها²

اعتمدت في هذه الدراسة على الإستمارة كأداة أساسية لجمع البيانات من الموظفين الإداريين بمستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة حيث تم تصميمها بعناية لتناسب مع أهداف البحث وتستقصي آراء المبحوثين حول أثر الإتصال التنموي لتحسين العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الصحية وقد شملت الإستمارة 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 مكنتني من تحليل واقع الإتصال الداخلي للمؤسسة بين الموظفين ، وفهم انعكاساته على جودة العلاقات المهنية والإنسانية بين الموظفين ، وهو ماساهم 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 تحميل الموضوعات الأكثر أهمية وتوضيح جوانبها الأساسية والكيفية التي من خلالها يعالجون موضوعاتهم ، كما أن المقاربة تحمل خلفيات فكرية حول المجتمع العملي الذي ولدت 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 وابستمولوجيته الفكرية والإيديولوجية³

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

²المهند بن حسان السبيعي ، "دليل تصميم الاستبيانات (مباحث في أنواع الأسئلة والمقاييس)"، الإصدار 4.0/جوان 2013 ص 6.

³منسول الصالح ، قوجيل رزقي ، "المقاربة وأهميتها في البحث الاجتماعي" ، مجلة سوسيولوجيا، جامعة البليدة ، ورقلة (الجزائر) ، المجلد 16، العدد 1، ، تاريخ النشر 2022، ص125.

تعد المقاربة العلمية بمثابة الإطار المنهجي الذي يعتمد عليه في معالجة موضوع البحث حيث تتضمن البعد النظري إلى جانب الأدوات والإجراءات التقنية التي توظف لتحليل الظواهر المدروسة وفهم أبعادها المختلفة. وتمثل المقاربة أداة إجرائية تساهم في توجيه البحث نحو تحقيق أهدافه ، وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على مجموعة من المقاربات المتكاملة أبرزها نظرية النظم ونظرية الإتصال 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 ويعطيها 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 مترابطة (إدارة ،موظفون،بيئة خارجية)يتأثر كل جزء بالآخر ضمن علاقة تكاملية وتفاعلية،وقد وجهتني هاته النظرية إلى دراسة الإتصال التنموي ليس كعنصر

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

مقاربة الإتصال التنموي : (the theories of development communication)

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

¹ د.بوعيط جلال الدين،ساكر هدى،"المقاربات النظرية للمناخ التنظيمي ،دراسات نظرية شخصية"،مجلة ابحاث نفسية وتربوية، جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة ، الجزائر ،المجلد 11،عدد1،جوان 2021 ، ص.290.

مشاركة الناس في عملية التنمية وتحفيزهم وتدريبهم . كما يؤكد **ميفالو بولوس (2018)** على أن تكنولوجيا المتقدمة وحدها والرسائل المصاغة بعناية والمعلومات الدقيقة ، لا تكفي لتحقيق نتائج تنمية حقيقية ومستدامة مالم يكن أصحاب المصلحة جزءا من العملية¹

ساعدتني نظرية الإتصال التنموي من خلال توفير إطار نظري يبرز أهمية إستخدام وسائل الإتصال بشكل هادف لخدمة أهداف تنمية داخل المؤسسة بين الموظفين ، منها تحسين بيئة العمل والعلاقات بين الأفراد ، فقد أرشدتني هاته 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 الإجتماعي والبناء التنظيمي ، وهو ما يتوافق 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 الكترولنيك (*westen electric company*) بمصنع هاوتون 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 والعلاقات الإجتماعية في العمل والتركيز على تنمية 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 china salegu /babautunde Stephen maku , " development communication and theories an overview " GNOSI:an interdisiplinary journal of human theory and praxis , vol 3(1)(2020), general studies department ,dederal college of agriculture ,ishagu,ebonyi , Nigeria p 60.71.

² د.بوعيط جلال الدين، ساكر هدى، "المقاربات النظرية للمناخ التنظيمي"، دراسة نظرية شخصية "مجلة الابحاث النفسية والتربوية، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، المرجع السابق، ص. 287.

³ سعود امال، فريجة احمد، "المقاربات النظرية لمفهوم التمكين" مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر) المجلد 21، العدد 2 (2021) تاريخ النشر 2020/11/6، ص. 400.

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

عاشرا: مفاهيم الدراسة (Key Concepts of the study)

الاتصال: (communication)

الإتصال (*) في هذه الدراسة يقصد به مجموعة الأفعال والسلوكيات اللفظية والغير اللفظية 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: (development)

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 إيجابا على جودة الأداء والخدمة المقدمة.

العلاقات الإنسانية : (Human relation)

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

(*) الإتصال: يعود أصل الكلمة (communication) في اللغات الأوروبية الى جذر الكلمة اللاتيني (communis) والتي تعني "الشيء المشترك" أما الفعل اللاتيني فمعناه "يذيع" أو "يشيع". انظر في هذا الصدد إلى: د.كمال الحاج، نظرية الإعلام والإتصال، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، السنة 2020، 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 الحجامي، نظرية الإتصال، جامعة ذي القار، كلية الإعلام سنة 2023/2024، ص. 03) (***) التنمية: يرجع لفظها في اللغة العربية من كلمة "نمى" بمعنى الزيادة والإنتشار، أي مأخوذة من نما، ينمو، بمعنى 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 التغير الإجتماعي 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، الإتجاهات المعاصرة في تنمية المجتمعات المحلية، الإسكندرية، المكتب 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 وتنقص حسب اتساع دائرة العلاقات الإنسانية أو تقلصها . انظر في هذا الصدد إلى: (عبد الرحمان 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 تتطوي على خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل والتعاون بين العمال وبين أصحاب العمل

أحدى عشر: صعوبات الدراسة (Difficulties Of the Study)

واجهت الدراسة عددا 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 الاستبيانات كما بارزت صعوبة أخرى تتعلق بالتعبير اللغوي حيث أبدى بعض المبحوثين ميلا 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 الإشتغال الذهني أثناء فترة العمل، مما استدعى بذل مجهود إضافي لإعادة توضيح الأسئلة وتحفيزهم على المشاركة الفعالة.

اثنا عشرة: هيكلية الدراسة (study structure)

بخصوص هيكلية الدراسة الموسومة بأثر الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية ما بين الموظفين الإداريين بالمؤسسة الإستشفائية أحمد مدغري بولاية سعيدة. فلقد ضبطت في الفصل الأول، المعنون بالإطار المنهجي للدراسة، تطرقنا 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 حددنا 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 تطرقنا 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 الزمني والمكاني والعيناتي، كما عرضنا أدوات جمع البيانات، وقدمنا تحليلا للنتائج وتعليقا عليها، وربط فرضيات الدراسة بالنتائج ثم توصلنا إلى الإستنتاجات العامة للدراسة الميدانية.



الفصل الثاني

الاتصال التعموي والعلاقات الإنسانية

تأصيل مفاهيمي ونظري

يعد الإطار النظري عنصراً أساسياً 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 2024/2020 ، 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 مبحثين رئيسيين ؛ تناول المبحث الأول الإطار المفاهيمي للإتصال التنموي ، حيث اشتمل على ثلاث مطالب أساسية : المطلب الأول خصص لتحديد مفهوم الإتصال ، والمطلب الثاني لتعريف الإتصال التنموي

في حين ركز المطلب الثالث على غايات الإتصال التنموي . أما المبحث الثاني فقد جاء بعنوان : التفسير النظري لأثر الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية ، وتم تقسيمه إلى ثلاث مطالب كذلك ؛ تناول المطلب الأول تطور مفهوم العلاقات الإنسانية ، بينما تناول المطلب الثاني تعريف هذا المفهوم من منطلقات متعددة ، أما المطلب الثالث فقد خصص لمبحث آليات الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية . ويختتم هذا الفصل بخلاصة واستنتاجات تمهد للانتقال 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، ولتوضيح هذا المفهوم، يتناول هذا البحث ثلاث 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 تسليط الضوء على غايات الإتصال التنموي التي تشمل الإستقرار التنظيمي والتنمية الإنتاجية .

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

أولاً: **الإتصال لغة:** مصطلح أو لفظ اتصال يترجم الى اللغة الفرنسية (communication) المشتقة بدورها من الأصل اللاتينية (communicate) 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 نكون في علاقة مع شخص مثل الإتصال من خلال الهاتف ⁽¹⁾.

وهو مشتق من كلمة تواصل والتواصل في اللغة من الوصل وهو يعني الربط بين الشيء وهو مشتق من الكلمة اللاتينية (communis) بمعنى مشترك أو شائع وإذا 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 وسائط مثل: الهاتف، الراديو، الكمبيوتر، الرسالة، خطاب ⁽³⁾.

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

² - محمود اسماعيل، **مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير**، 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 إن اقرب ما يكون العبد الى ربه وهو ساجد، وهذا يعتبر من ارقى واعمق درجات الاتصال الانساني¹.

وقال الله تعالى في قرانه الكريم ﴿وَإِذَا سَأَلَكَ عِبَادِي عَنِّي فَإِنِّي قَرِيبٌ أُجِيبُ دَعْوَةَ الدَّاعِ إِذَا دَعَانِ فَلْيَسْتَجِيبُوا لِي وَلْيُؤْمِنُوا بِي لَعَلَّهُمْ يَرْشُدُونَ﴾ سورة البقرة الآية 186².

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

وفي كتاب الله تعالى في قوله فَأَنْتَ بِهِ قَوْمَهَا تَحْمِلُهُ قَالُوا يُمَرِّمُ لَقَدْ جِئْتَ شَيْئًا قَرِيبًا (27) يَأْخُذُ هُرُونَ مَا كَانَ أَبُوكَ امْرَأَ سَوْءٍ وَمَا كَانَتْ أُمُّكَ بَعِيًّا (28) فَأَشَارَتْ إِلَيْهِ قَالُوا كَيْفَ نُكَلِّمُ مَنْ كَانَ فِي الْمَهْدِ صَبِيًّا (29) قَالَ إِنِّي عَبْدُ اللَّهِ ءَاتَنِي الْكِتَابَ وَجَعَلَنِي نَبِيًّا (30) وَجَعَلَنِي مُبَارَكًا أَيْنَ مَا كُنْتُ وَأَوْصَانِي بِالصَّلَاةِ وَالزَّكَاةِ مَا دُمْتُ حَيًّا (31) وَبَرًّا بِوَلَدَتِي وَلَمْ يَجْعَلْنِي جَبَّارًا شَقِيًّا (32) وَالسَّلَامُ عَلَيَّ يَوْمَ وُلِدْتُ وَيَوْمَ أَمُوتُ وَيَوْمَ أُبْعَثُ حَيًّا (سورة مريم الآية 27-33)⁴.

ثانيا : 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 ونظرا للإختلاف الكيفي بين الإنسان من جانب والكائنات الأخرى من جانب آخر

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

وفي هنا المعنى يقول تشارلس موربيس أن الإتصال يتناول أي ظرف يتوافر فيه مشاركة عدد من الأفراد في شئ 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 - القرآن الكريم، سورة البقرة ، الآية 186

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

⁴ - القرآن الكريم، سورة مريم ، الآية 27-30.

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

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

يعد الإتصال التنموي مفهوماً يجمع بين الإتصال كعملية تبادل المعلومات والأفكار، والتنمية كسعي لتحقيق التقدم والإزدهار. ولتوضيح 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 المشقة ليفهم حاله الذهنية للمستقبل: وأن الإتصال يشكل الأساس والعنصر الضروري في فهم وجهات الأطراف الأخرى فقد كان نيوتن مشهوراً بوضوح التعبير وبساطة الأسلوب¹.

- **التنمية:** يعرفها عبدو الحمصي :على أنها عملية متطورة وحضارية تشمل مختلف النشاطات في المجتمع إذ تعتبر ممارسة مجتمعية متكاملة ومتناسقة في إطار نسيج بالغ التعقيد تتفاعل فيه عوامل اقتصادية واجتماعية وسياسية وثقافية².

والتنمية في مدلولها العام وعطائها الإجتماعي هي أكبر من النمو الإقتصادي والتنمية الإجتماعية تستند على قاعدة للنمو: حيث تمثل حصداً اجتماعياً كلياً وحصيلة الإنتاجات المجتمع التي تحولها أكثر على أن تكون حصيلة رؤوس الأموال وأن التنمية الجادة لا بد لها أن تسعى لإعطاء المجتمع الوسيلة الفعالة لتسريع عمليات البناء والتطور المجتمعي مع مواكبة العصر ومراعاة خصوصية المجتمع تاريخياً وثقافياً واقتصادياً³.

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 - محمد فوزي كنانة، وفاء ضيف الله، الإعلام التنموي والتخطيط الإعلامي، آليات ضرورية لتحديث المجتمع، الجزائر مجلة العلوم الانسانية جامعة أم البواقي، المجلد 5، العدد 2، السنة 2018 ص.181.

³ - ا.د.د. سوقي حسين عبد الجليل، الفاعل التنموي، جدلية العلاقة بين التنمية والتربية والثقافة (نظرة تربوية)، القاهرة، مؤسسة طبية للنشر والتوزيع ط1، سنة 2023، ص.1.5.

⁴ - ا.كريمة عثمان، فاطمة بخوش، التكامل بين المناطق الحدودية من خلال تفعيل آليات الإتصال التنموي، التجربة الأوروبية والمغربية، حدود المقارنة، مجلة الإقتصاد والقانون، العدد 3، 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 وحتى تطبيقها¹.

فالإتصال التنموي يتعلق بالتواصل المعلوماتي والمشاركة الفعلية وهو يأخذ بعين الإعتبار احتياجات وقدرات جميع الأطراف المعنية من خلال استخدام متكامل وتشاركي 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 الإقتصادي تجعل من الممكن تحقيق قدر أكبر من المساواة الإجتماعية وتحقيق الإمكانات البشرية على نطاق أوسع والإتصالات التنموية هي ابتكار البلدان النامية دائما 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 إحداها على العملاء والأخرى بالتأثير على جوانب التنمية للمجتمع ككل ،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 الحقيقية⁴.

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 الإجتماعي 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 ا.عبد الغاني لولو، الإتصال التشاركي كألية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة على مستوى الجامعة المحلية،مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية ، جامعة زيان عاشور بالجلفة العدد الإقتصادي 02134، ص72.

² دليو فضيل ،الإتصال والتنمية المستدامة ،مخبر علم اجتماع الإتصال للبحث والترجمة ،جامعة قسنطينة 18،3/15/2014،ص5

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

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

الأدوات بهدف تسهيل الحوار والمناقشات وتحفيز عمليات الإتصال التفاعلية والشاملة ومن الأهداف التي تسعى إليها رفع مستوى الوعي، التغيير، التنقيف، 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 الى غايات تنموية تجلب مكاسب وتثمر بفوائد على الكل في نطاق العدالة والتكافؤ، كما يتولى الإتصال المسخر لخدمة التنمية بباقة من الأعمال والمهام منها: يعمل على توفير الظروف المناسبة لتحقيق التنمية، دعم التحولات الاجتماعية، تعزيز التقدّمات الإيجابية مع أخذ الجوانب التقدمية والثقافية بعين الاعتبار². إن تحقيق التنمية يتطلب تعزيز الموارد الذاتية للمجتمع وفق رؤية استراتيجية واضحة تنسجم بالتخطيط المدروس والفعال لتحقيق التنمية الشاملة ويتطلب 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 الإستدامة 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 الاتصال التنموي كعامل أساسي لتحقيق التنمية الشاملة، إذ يتخطى 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 ,deparetemment federale des affaires etrangere DFAE.direction du developent 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 ،المرجع السابق ص.72.

³ ا.كريمة عثمانى ،فاطمة بخوش ،التكامل بين المناطق الحدودية من خلال تفعيل اليات الاتصال التنموي ،التجربة الاوروبية والمغربية ،حدود المقارنة،مجلة الاقتصاد والقانون ،المرجع السابق ص244/245.

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

يعد الإتصال التنموي عنصراً أساسياً في بناء العلاقات الإنسانية وتعزيزها، إذ يساهم 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.

المطلب الأول: تطور مفهوم العلاقات الإنسانية . (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 يهيمن عليها الإهتمام بالمصلحة الذاتية وكان العامل ضحية هذا التسلسل 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 واشباع احتياجاتهم وتحقيق رغباتهم كما يعامل الأب 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 والعمال حيث أدى ظهور فئة المديرين والمشرفين إلى خلق فاصل بين الطرفين ومن هنا بدأ كل من صاحب العمل والعمال يتعرفان على بعضهما البعض من خلال معلومات وبيانات متبادلة وتعتبر الفترة التي عقيبت الحرب العالمية الثانية حوالي عام 1945 بداية عصر العلاقات الإنسانية ومن الأسباب التي أدت إلى ظهور هذا العصر من عصر العلاقات الإنسانية نذكر مايلي¹:

- 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 مرسى، العلاقات الإنسانية، دار التوفيق النموذجية للطباعة، ط1، السنة 1986، ص14.

- أدى ازدهار اتحادات العمال ونقاباتهم إلى إبراز مشكلات جديدة في العلاقات الإنسانية وإحياء قضايا قديمة لم تتلقى 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 تقبلا لأساليب العلاقات الإنسانية الحديثة مثل المشاركة والتواصل والقيادة.
- أسهمت البحوث العلمية لرواد العلاقات الإنسانية أمثال مايو وروذليسبرجر 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 دورا رئيسيا في تحفيز العمال لزيادة الكفاءة والإنتاجية
- يساهم ارتفاع مستوى المعيشة في زيادة الإهتمام بالعلاقات الإنسانية، إذ قد تشغل الأعباء المالية تفكير الفرد وتؤثر على تركيزه في العمل وهنا تلعب العلاقات الإنسانية دورا في تخفيف هذه الضغوط، مما يساعده على التركيز وزيادة الإنتاج وتحقيق مكاسب أفضل.
- وبالتالي فقد نشأت العلاقات الإنسانية نتيجة تطورات جديدة، وحققت توازنا بين القيم المختلفة، وبما أنها تهتم 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 المشروع.²

¹ د.سيد عبد الحميد مرسى، العلاقات الإنسانية، دار التوفيق النموذجية للطباعة، ط1، 1986، ص16.19.

² شيكر بومدين، فزاني ابراهيم سعد الشاكر، العلاقات الإنسانية في الإدارة المحلية بالمجتمعات الريفية، ودورها في الحد من البيروقراطية، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، جامعة خنشلة، مجلد9 العدد1، السنة2022، ص622.

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 الاقتصادية والنفسية والاجتماعية¹.

عرفها ابو الكشك، العلاقات الإنسانية بأنها الكفاءات الأساسية اللازمة للمدير والتي تتيح له التواصل والتعامل مع مرؤوسيه والتأثير فيهم بفعالية، وتقدير مواهبهم وتلبية حاجاتهم المتنوعة كي يعملوا معا بروح الفريق، ويبنجزوا مهماتهم وواجباتهم ويحققوا الأهداف للمؤسسة بكفاءة وفعالية².

في حين أنها تشير في المنظور الإسلامي على أن العلاقات الانسانية مصطلح يدل على الإهتمام بالعنصر البشري وكلمة الإنسانية مشتقة من كلمة إنسان فلا نبالغ 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 ال عمران: ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ ۚ وَشَاوِرْهُمْ فِي أَلْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ أَلْمُتَوَكِّلِينَ ۝١٥٩﴾

ثم ان المتدبر للقران الكريم يجد الكثير من الآيات التي تقوي الروابط والعلاقات الإنسانية بين المسلمين حيث يقول الله تعالى: ﴿إِنَّمَا أَلْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلَحُوا بَيْنَ أَخَوِيكُمْ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ۝١٠﴾ ويقول سبحانه وتعالى: ﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِّن ذَكَرٍ وَأُنثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۚ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ۝١٣﴾

وتتأكد هذه المعاني من حديث الرسول صلى الله عليه وسلم (مثل المؤمنون في توادهم وتراحمهم وتعاطفهم كمثل الجسد الواحد اذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى) وقوله عليه الصلاة والسلام (المسلم اخو المسلم لا يظلمه ولا يخذله ولا يحقره)

ومن هنا نستطيع أن نقول ان العلاقات الإنسانية في الإسلام هي العلاقات القائمة على المنهج الإلهي، وأن الإسلام جاء بصورة أكمل وأشمل في أي فكر آخر⁴

¹ ابن غريب عثمان، هاشمي المقراني، العلاقات الإنسانية والولاء التنظيمي لدى العامل الجزائري، مجلة الافاق للعلوم، المجلد 7، العدد 4، السنة 2022 ص 733.

² مروان بن محمد مكي بخاري، درجة ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديري المدارس الثانوية بمدينة مكة المكرمة وعلاقتها بالعدالة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين، دراسة مقدمة للحصول على درجة الماجستير، المملكة العربية السعودية، جامعة أم القرى، سنة 2014 ص 16.

³ عبان عبد القادر، لبوز الياس، دور العلاقات الإنسانية في تحقيق التنمية البشرية، مجلة القبس للدراسات النفسية والاجتماعية، جامعة ورقلة العدد 5، سنة 2019 ص 102.

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

المطلب الثالث: آليات الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية (MECHANISMS OF

DEVELOPMENT COMMUNICATION IN IMPROVING HUMAN RELATIONS)

تلعب آليات الإتصال التنموي دورا محوريا في تحسين العلاقات الإنسانية من خلال تعزيز التفاهم والتفاعل الإيجابي بين الأفراد والمجتمعات وهذه الآليات تساهم في بناء مجتمعات أكثر وعيا وتعاوناً وتعزز قيم التفاهم والتسامح في العلاقات الإنسانية نذكر 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 والعلاقات 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 للتسلسل الوظيفي، الذي يساهم في تعزيز العلاقات الإنسانية بين الموظفين، مما يساهم في بناء بيئة عمل تعاونية ويحفز العاملين على تبني مواقف إيجابية اتجاه مهامهم.

يمكن التأكد على أن عملية التواصل تمثل ركيزة أساسية لنجاح المؤسسات، حيث تساهم في بناء وتطوير العلاقات الإنسانية بين العاملين، والتي لا يمكن أن تنشأ أو تتطور في غياب هذا التواصل، لذا ينبغي على المؤسسات الواعية توفير قنوات اتصال فعالة تمكن الموظفين من متابعة القرارات والتوجهات الإدارية وتتيح للإدارة التعرف على احتياجاتهم ومقترحاتهم لضمان بيئة عمل متوازنة ومنتجة².

ثانياً: الإقناع والتأثير: (Persuasion And Influence)

آلية الإقناع والتأثير هي علاقة يمكن وصفها بأنها تبادلية تكاملية، فعملية التأثير تقضي إلى الإقناع والعكس صحيح كما أنها تلعب دورا جوهريا في مجالات متعددة مثل التنمية الاجتماعية والتسويق والإعلام والتواصل الشخصي حيث تساعد في بناء الثقة وتشكيل المواقف وتغيير الاتجاهات والسلوكيات الإيجابية³.

يلعب الإقناع دورا رئيسيا وحيويا في الحياة التي تعتبر ميدانا 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 2025/2024، ص.37-76.

² ا.صالح بن نوار ،الإتصال الفعال والعلاقات الإنسانية،مجلة العلوم الإنسانية ، قسنطينة الجزائر، جامعة المنطوري، العدد 22 ، سنة2004ديسمبر ص122.

³ بدر بن محمد عبد الحسين ،مهارات التأثير والإقناع عند المعلمين ،دمشق،دار الفكر،ط1،سنة2022،ص.54.

يجعله أداة فعالة في تعزيز العلاقات مع الآخرين ،إضافة إلى كونه عنصرا مهما في قيادة فريق العمل وتحفيزهم لتحقيق الأهداف 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 يمكنك هذه المهارة في بناء علاقة قوية وإلهام الآخرين بالإضافة إلى تحفيزهم ،علاوة على ذلك تتميز قوة الإقناع بين القوة الشرعية المستمدة من المكانة الوظيفية ،أو قوة الثواب والعقاب المتمثلة في إبراز فوائد ومخاطر السلوك².

يعد 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 وتشهدها حياتك الشخصية³.

ثالثا: الثقافة التنظيمية (Organizational Culture)

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

تعرف الثقافة عند taylor تاييلور 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 التقدم⁴.

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 الإدارة 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 الإجتماعي،مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية ،المجلد8العدد1أفريل 2023ص860.

³ -جيني روجرز،مهارات التأثير بالآخرين،ترجمة د عزيز الاسبر، سوريا حلب ،شعاع للنشر والعلوم ، السنة2020ص8.

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

أبرز أنواعها ،الثقافة الداعمة التي تتسم بالصدقة 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 ،وتبنى 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 والعلاقات الإنسانية توصلنا من خلاله إلى خلاصة رئيسية مفادها أن الإتصال التنموي يشكل أداة رئيسية في تحسين العلاقات الإنسانية حيث يساهم في بناء مجتمعات أكثر تفاعلا وتفاهما، 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 الإجتماعية 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 دورا حيويا 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 إستقرارا.

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

² حسام عبد الله احمد،اثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الابداعي للعاملين،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الاعمال،جامعة حلب السنة1429هـ-2008ص24.

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

الفصل الثالث

الاطار الميداني للدراسة

مستشفى أحمد مدغري - ولاية سعيدة

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

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

يعد الإطار الميداني من أهم المحطات التي يركز عليها البحث العلمي، إذ يمثل الجسر الذي يربط بين التصورات النظرية والواقع العملي، ويضفي على الدراسة بعدا تجريبيا يسمح بفحص الفرضيات ومساءلة الإشكالية المطروحة في سياقها الحقيقي، وفي هذا الصدد سعت هذه الدراسة إلى إستقصاء أثر الإتصال التتموي 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 (2024/2020).

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

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

الإداريون) بما يضمن تغطية شاملة للظاهرة المدروسة.

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

وقد تم بناء هذا الفصل ضمن هيكلية منهجية متكاملة توزعت على مبحثين اندرجت تحت ثلاثة مطالب وسيتم التطرق لهاته العناصر في التمهيد الخاص بالمباحث إضافة الى النتائج التي توصلت إليها وذلك عن طريق برنامج (SPSS)

الذي يمكن من تقديم مؤشرات 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 ثلاث مطالب رئيسية .

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

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

-العنوان الدقيق للدراسة:

انطلاقاً 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 2024/2020.

الجدول رقم (01)

يوضح العنوان الدقيق لموضوع الدراسة الميدانية¹

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 رئيسيين

-المتغير المستقل:الإتصال التنموي (development communication).

-المتغير التابع:العلاقات الإنسانية (Human Relations).

-سياق الدراسة:مستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة Ahmed Medeghri Hospital in the
(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 الزمني للدراسة الميدانية (The Spatiotemporal Framework Of The Field Study)

في هذا المطلب سنتناول الإطار الزمني 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 الزمني THE TEMPORAL FRAMEWORK

الإطار الزمني للدراسة ينحصر ما بين الفترة (2020/2024) وتم اختيار هذه الفترة الزمنية بناءاً على السياق الصحي والإقتصادي الذي شهده 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 نظراً 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 مدغري ، ومع تفشي 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 المتنقلة والغير المتنقلة ومكافحتها قصد تحسين الحالة الصحية وتوعية حياة الأشخاص، ونصت المادة 35 من نفس القانون حول اجراءات الضبط الإداري حيث لا تتدخل فقط الإدارة عند ظهور المرض بل تعمل على تفادي ظهوره¹

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

وعلى الرغم من الظروف الصعبة التي فرضتها الجائحة ، شهد المستشفى احمد مدغري ادخال انظمة وتقنيات تكنولوجية حديثة تهدف الى تحسين جودة التواصل بين الاداريين ، كما تم تحسين طرق ادارة الوقت وتخصيص الموارد الطبيعية اللازمة عبر تحسين النظمة 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 هاته 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 اكثر كفاءة وتحسين علاقات العمل بين الاطقم الادارية.

خلال الفترة (2024/2020) 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 صابرينة ،زبديرة شرف الدين،حداد عمار ، مشروع المؤسسة الصحية كأداة حديثة لتسيير الاستشفائي بالجزائر Journal Of Economic , year:2020 ,vol5-No2.p63 (Growth and Entrepneuship JEJE

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

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

ثانيا: 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 ماي 1945 بجانبه الاستعجالات الطبية ومقابلته المحطة الحضرية 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 الالي.³

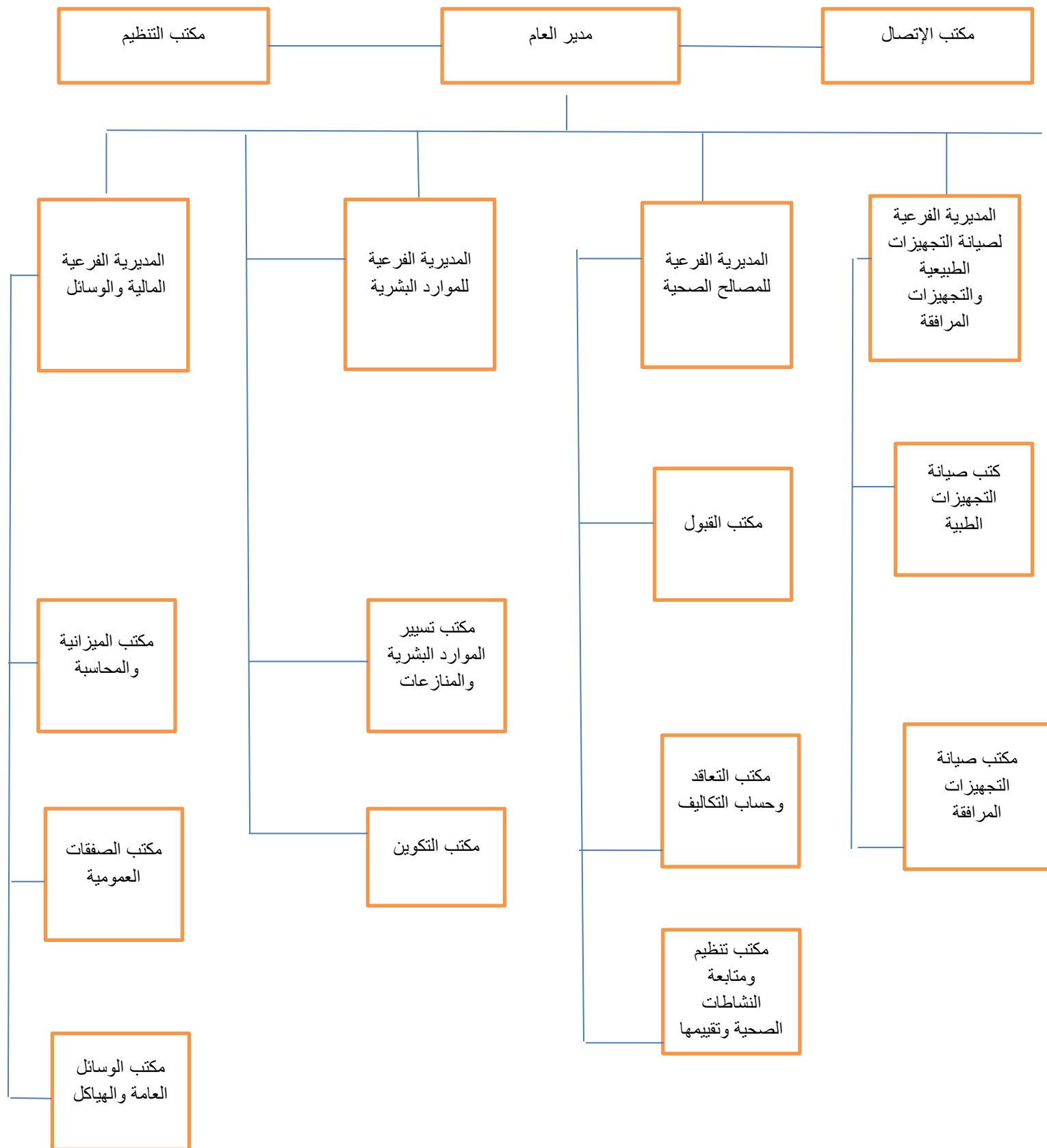
¹ مقابلة شخصية مع موظف في المؤسسة الاستشفائية احمد مدغري بولاية سعيدة، بتاريخ 2025/04/22.

² تم استخدام تطبيق Jps للهاتف الذكي (Google Maps) بتاريخ 2025/05/02، للحصول على موقع جغرافي للمؤسسة.

³ بورقاق الهواري رئيس مصلحة الموارد البشرية .

الشكل رقم (01)

يوضح الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإستشفائية أحمد مدغري بولاية سعيدة¹



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

المطلب لثالث: الإطار العياني 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 ستجرى عليه الدراسة ميدانيا ،وذلك من خلال تحديد المجتمع الأصلي للعينة،وتشخيص خصائصه وأفراده وتوضيح الأسس التي تم الإعتماد عليها في إختيار حجم العينة ونوعها .

أولا :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 نظرا لانخراطهم اليومي في العمليات التنظيمية والاتصالية ،مما يجعلهم في موقع مناسب لرصد تأثير الاتصال التنموي على جودة العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل

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

قبل تحديد العينة لابد من وضع تعريفا 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 إستخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي¹“

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

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

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

ثالثا: 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

موضوع الدراسة	المجتمع الأصلي للعينة
اثر الإتصال التنموي	الموظفون الإداريون في قطاع الصحة بمستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة
في تحسين	
العلاقات الإنسانية	“Administrative staff in the healthcare sector at Ahmed Medghri Hospital ,Saida province”.

رابعا: تشخيص أفراد المجتمع الأصلي للعينة. (Profiling The Individuals Of The Original Population Of The Sample)

سننتقل إلى تشخيص أفراد المجتمع الأصلي لمستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة وذلك من خلال الجدول الآتي :

الجدول رقم (05)

يوضح محاولة تشخيص المجتمع الأصلي للعينة²

المجتمع الأصلي للعينة	قائمة أفراد المجتمع الأصلي للعينة
الموظفون الإداريون	الاسماء
في قطاع الصحة	رؤساء مصالح
بمستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة	أعوان إداريون
	كتبة/أمناء
	العدد الاجمالي
	10
	15
	09
	34

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.

خامسا: 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 (لكل 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 تمكن الباحث من دراسة المجتمع الأصلي أو مواجهة تحديات ومعوقات تحول دون الوصول الكامل الى جميع مفردات المجتمع أو أفراد¹

والأمر الذي يجعل من العينات الإحتمالية الخيار الأمثل، نظرا لقدرتها على تمكين 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 ،ولكل عينة ممكنة محددة الحجم فرصة متساوية للإختيار في العينة ، فالعينة العشوائية البسيطة هي طريقة الإختيار الإحتمالي المتساوي²

نظرا لصغر حجم المجتمع الأصلي للبحث تم استخدام العينة كما هي والتي بلغ عددها 34 مفردة موزعين بين الجنسين (ذكور وإناث)، بطريقة عشوائية وقد زوعي 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 الاتي:

¹ محاضرة مقدمة لسنة أولى ماستر ،الأنظمة التعليمية والمناهج الدراسية ،منهجية وتقنيات البحث،كلية العلوم الإجتماعية ،جامعة الجزائر ،

<http://fss.univ-alger02.dz>

² جوني دانيال ،”أساسيات إختيار العينة في البحوث العلمية”ترجمة طارق عطية ،محمد بن ابراهيم عقيل ،مركز البحوث معهد الإدارة العامة ،مفهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية اثناء النشر،السنة 2015/1436،ص.184.

الجدول رقم (06)

يوضح عدد الأفراد الموظفون الإداريون بالمؤسسة الإستشفائية أحمد مدغري بولاية سعيدة¹

الذكور	الإناث	الأفراد
4	30	34

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

يعد البحث العلمي نشاطا منهجيا 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 وترجمتهما إلى جداول وأعمدة بيانية .

وقد تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاثة مطالب رئيسية خصص الأول لعرض النتائج الإحصائية المجمعة، في حين تناول الثاني عملية الربط 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 الموظفين الاداريين بالمؤسسة الاستشفائية أحمد مدغري بولاية سعيدة.

المطلب الاول : عرض النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية

نحاول من خلال هذا المطلب عرض أهم النتائج الإحصائية التي توصلنا إليها عبر إستخدام البرنامج

الإحصائي العالمي للمؤسسة الإستشفائية أحمد مدغري

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

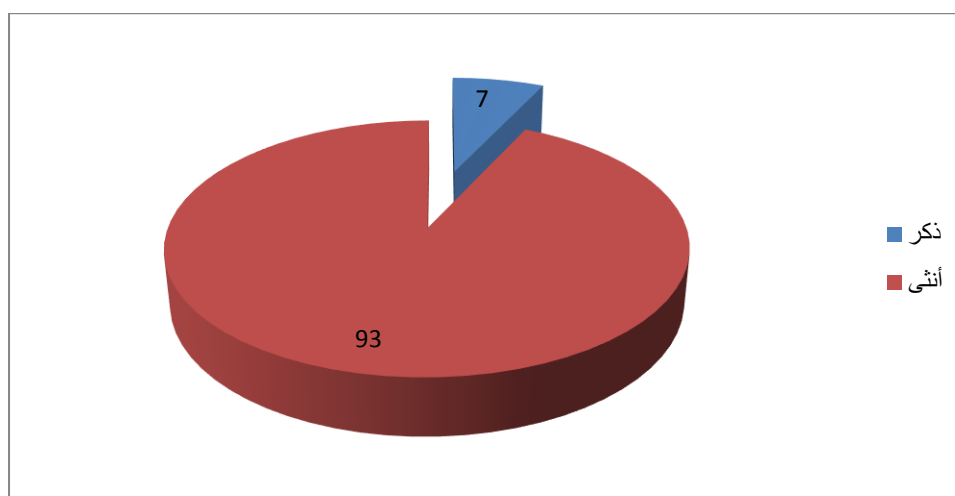
1-النتائج الإحصائية الخاصة بالمعلومات الشخصية للموظفين الإداريين بمستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة

1-النتائج الإحصائية الخاصة بالجنس

الجدول رقم (07)

يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس¹

النسبة	التكرار	
7	2	ذكر
93	26	انثى
100	28	المجموع



أظهرت نتائج الجدول (07) أن غالبية أفراد العينة ينتمون إلى فئة الإناث بنسبة بلغت (93%)، مقابل نسبة ضئيلة من الذكور (7%). ويُعزى 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 والعلاقات الإنسانية، باعتبار أن التفاعل المهني يتأثر أحيانًا بالبعد الجندري، خاصة في بيئات العمل الجماعي.

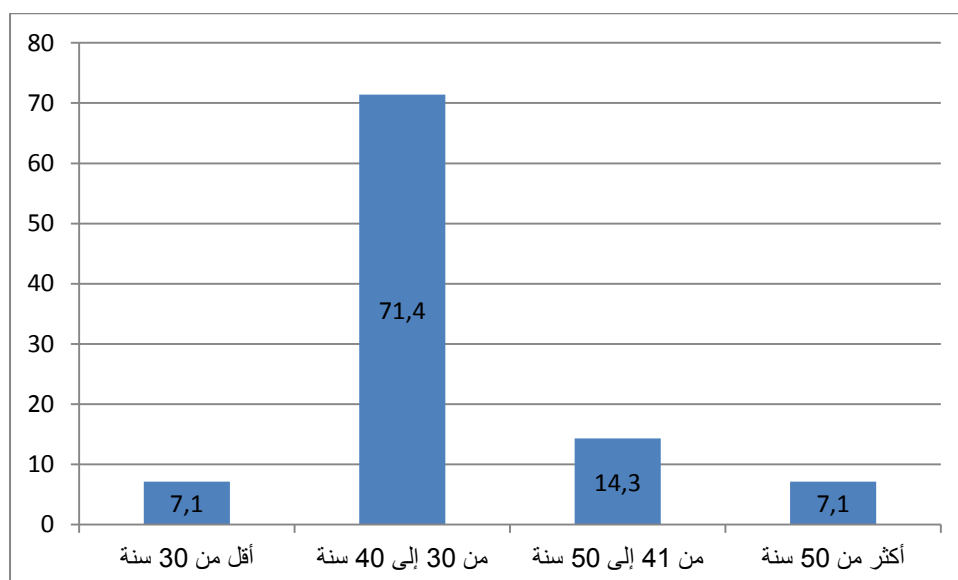
¹ الجدول رقم(07) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، ويوضح توزيع افراد العينة حسب الجنس

2- النتائج الإحصائية الخاصة حسب السن

الجدول رقم (08)

يبين توزيع أفراد العينة حسب السن¹

النسبة	التكرار	
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. ويُشير هذا التوزيع إلى أن أغلب المبحوثين ينتمون إلى الشريحة العمرية المنتجة والنشطة مهنيًا، وهو ما يعزز قدرتهم على التفاعل الاتصالي داخل المؤسسة، ويدعم فرضية تأثر العلاقات الإنسانية بالنضج المهني والعمر.

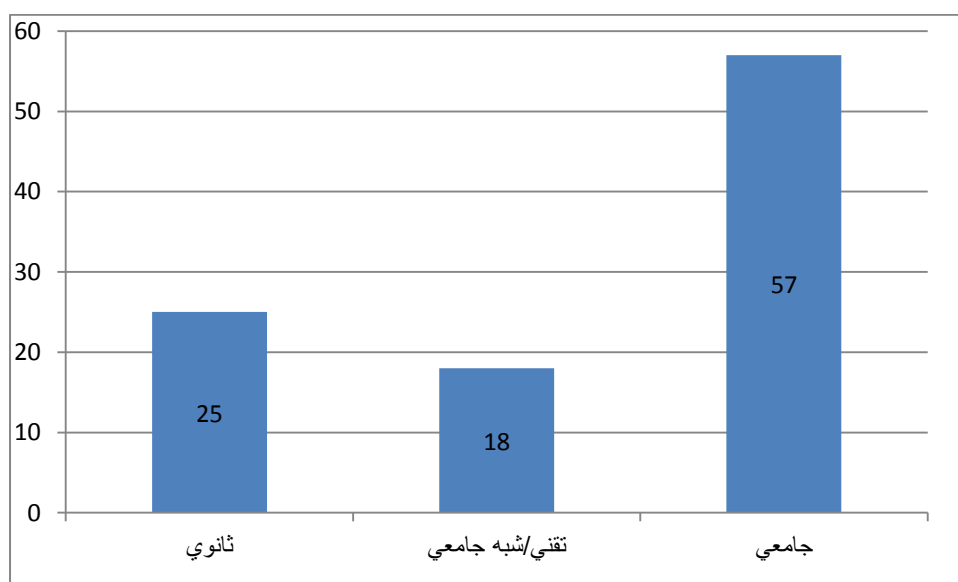
¹ الجدول رقم (08) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب السن

3- النتائج الإحصائية الخاصة بتوزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

الجدول رقم (09)

يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي¹

النسبة	التكرار	
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 يساهم في تحسين أساليب التواصل وتدعيم العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل.

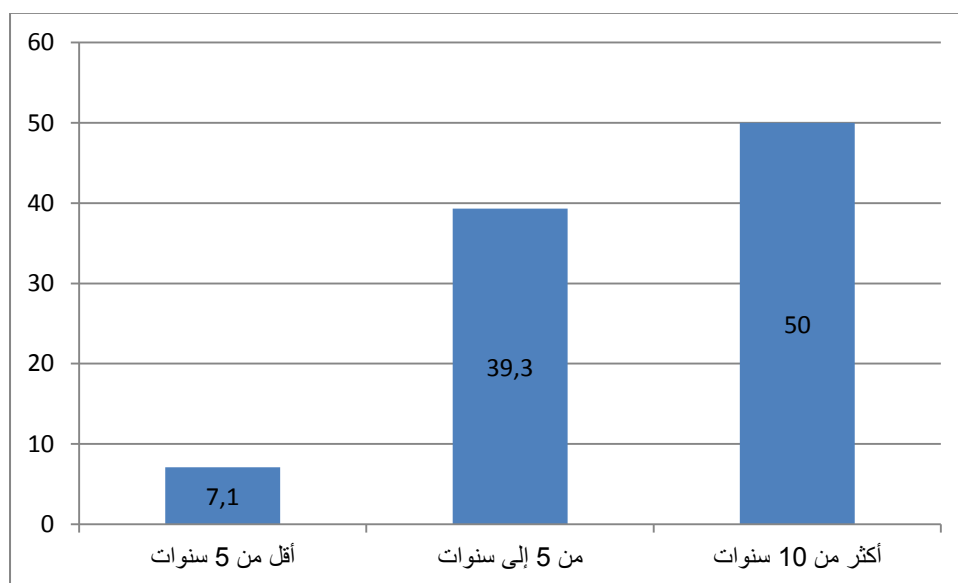
¹ الجدول رقم (09) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS، يوضح توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

4- النتائج الأحصائية 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.

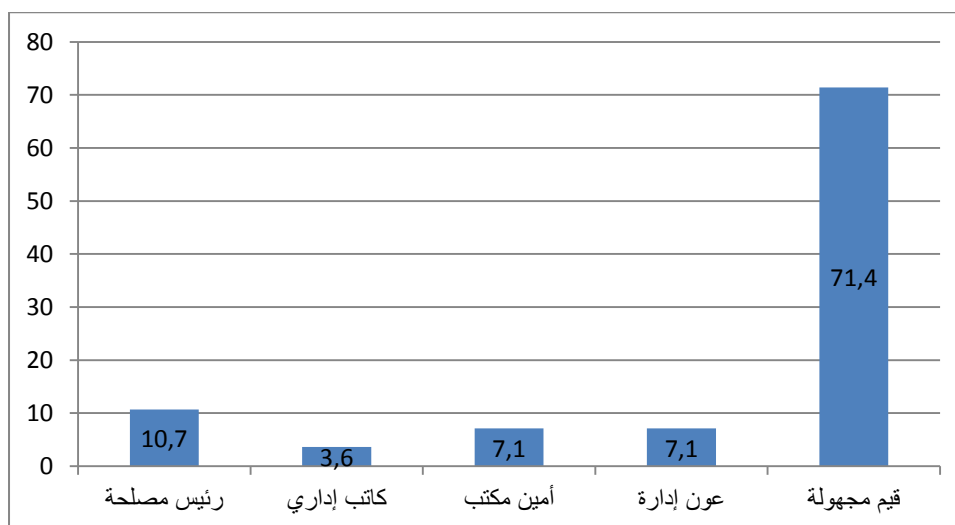
¹ الجدول رقم (10) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في المستشفى.

5- النتائج الأحصائية الخاصة بتوزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية

الجدول رقم (11)

يبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية¹

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



يظهر الجدول (11) أن العينة تضمنت بعض المناصب الإدارية كـ"رئيس مصلحة" (10.7%)، و"كاتب إداري"، و"أمين مكتب"، و"عون إدارة" بإجمالي (28.6%). غير أن النسبة الأكبر من المشاركين (71.4%) لم تُحدد طبيعة مناصبهم مما يعني أنهم قد يكونون يمتلكون مناصب أخرى غير المذكورة أعلاه، إن التنوع الوظيفي الظاهر في العينة يعكس تعدد مستويات المسؤولية، مما يسمح بتقييم مختلف لفعالية الاتصال التنموي وفقاً لموقع كل موظف ضمن الهيكل التنظيمي.

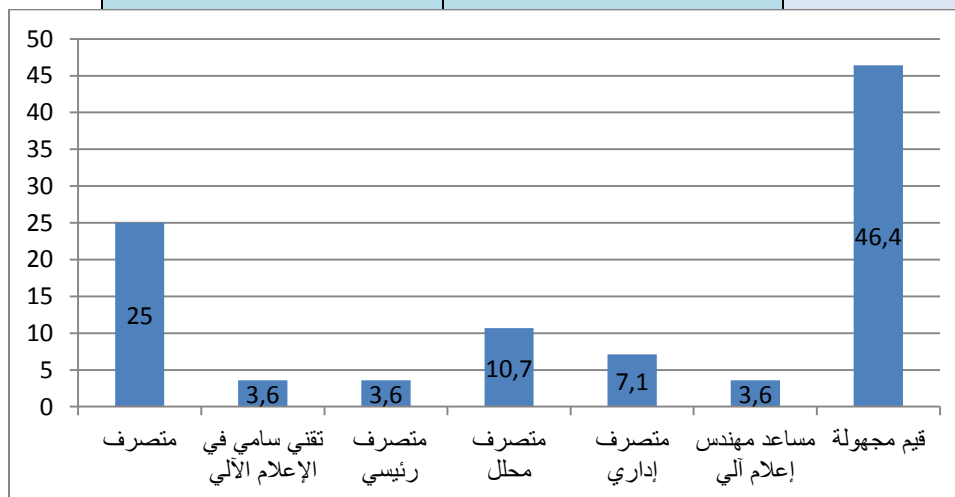
¹الجدول رقم (11) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الوظيفة الحالية .

6- النتائج الإحصائية الخاصة بتوزيع أفراد العينة حسب وظيفة أخرى

الجدول رقم (12)

يبين توزيع أفراد العينة حسب وظيفة أخرى¹

النسبة	التكرار	
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 مجهولة
100	28	المجموع



تشير البيانات إلى أن فئة متصرف هي الأكثر تمثيلاً بنسبة 25% من إجمالي العينة، ما يعكس ثقل 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 مجهولة وهي تشير إلى أفراد العينة الذي لديهم وظائف كانت محددة في الاستبيان مسبقاً

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

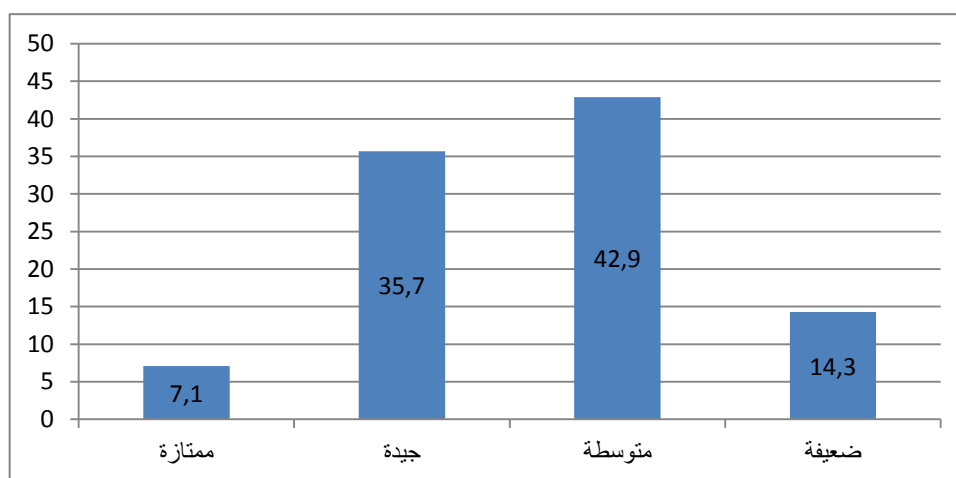
ثانياً: النتائج الإحصائية الخاصة بخصائص الاتصال التنموي داخل المؤسسة الاستشفائية أحمد مدغري بولاية سعيدة (2020_2024)

1-النتائج الإحصائية الخاصة بوضوح الرسائل الإتصالية داخل المؤسسة

الجدول رقم (13)

يبين الاستجابات حول التقييم لوضوح الرسائل الاتصالية داخل المؤسسة¹

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



تُبين نتائج الجدول (13) أن غالبية أفراد العينة يرون أن مستوى وضوح الرسائل الاتصالية داخل المؤسسة "متوسط" بنسبة (42.9%)، بينما قِيمها (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 الوسائط المستعملة لنقل الرسائل، مما قد يؤثر على فعالية الاتصال الداخلي ويضعف من فرص تعزيز العلاقات الإنسانية بين الموظفين.

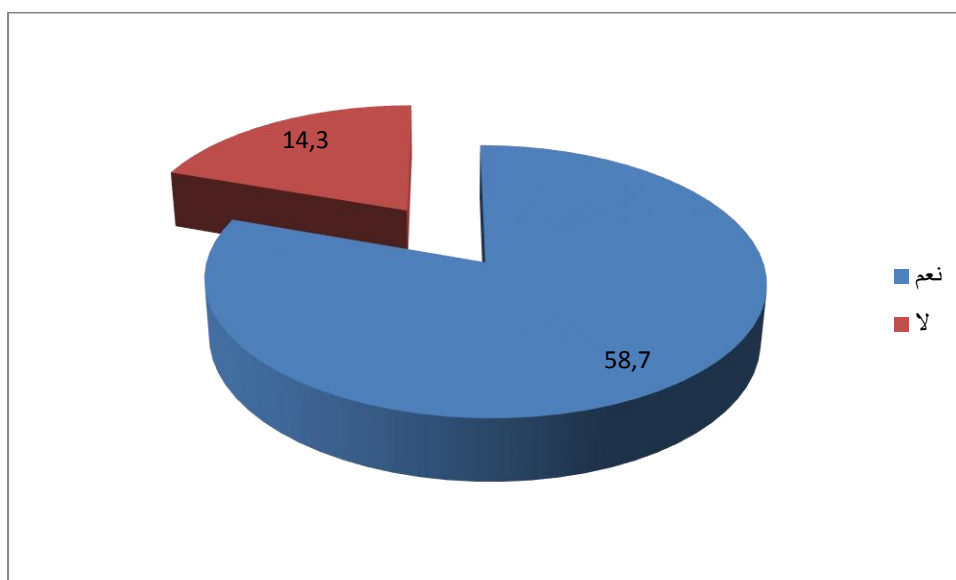
¹ الجدول رقم (13) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS، يوضح الاستجابات عينة الدراسة حول التقييم لوضوح الرسائل الاتصالية داخل المؤسسة .

2- النتائج الإحصائية الخاصة باستخدام وسائل إتصال حديثة داخل المؤسسة

الجدول رقم (14)

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

النسبة	التكرار	
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 تحديث بنيتها الاتصالية، غير أن استمرار نسبة - ولو ضئيلة - ترى عكس ذلك، قد يشير إلى غياب تعميم هذه الوسائل على جميع المصالح أو ضعف الإلمام باستخدامها لدى بعض الفئات، ما يستدعي تعزيز التكوين والدعم التقني لضمان الاستخدام الفعال.

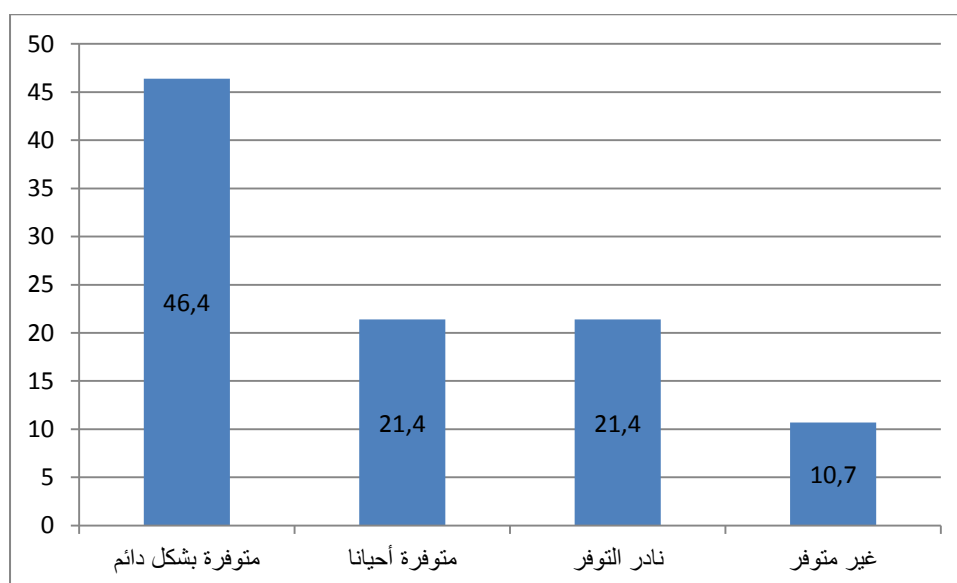
¹ الجدول رقم (14) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح الاستجابات عينة الدراسة حول استخدام وسائل اتصال حديثة (بريد إلكتروني، تطبيقات داخلية) داخل المؤسسة.

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

الجدول رقم (15)

يبين الاستجابات حول توافر قنوات اتصال رسمية بين الإدارة والموظفون الإداريون¹

النسبة	التكرار	
46.4	13	متوفرة بشكل دائم
21.4	6	متوفرة أحيانا
21.4	6	نادر التوفر
10.7	3	غير متوفر
100	28	المجموع



أظهرت نتائج الجدول (15) تبايناً في تقييم مدى توافر قنوات الاتصال الرسمية، حيث أشار (46.4%) إلى أنها "متوفرة بشكل دائم"، بينما أفاد (21.4%) بأنها "متوفرة أحيانا"، و(21.4%) أخرى بأنها "نادرًا ما تتوفر"، مقابل (10.7%) أكدوا أنها "غير متوفرة". 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.

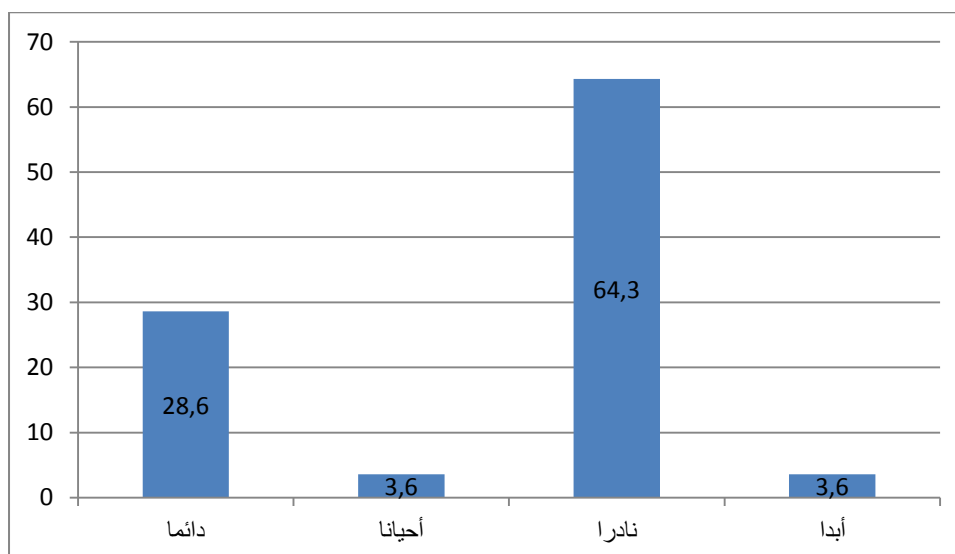
¹ الجدول رقم (15) من اعداد الباحثة بناءً على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح الاستجابات عينة الدراسة حول توافر قنوات الاتصال الرسمية بين الادارة والموظفين الاداريين.

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

الجدول رقم (16)

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

النسبة	التكرار	
28.6	8	دائما
3.6	1	أحيانا
64.3	18	نادرا
3.6	1	أبدا
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" و"أبداً". هذه النتائج تشير بوضوح إلى محدودية ثقافة النقاش الداخلي، ما ينعكس سلباً على مناخ العمل ويحد من فرص بناء علاقات قائمة على الثقة والتفاهم المتبادل، وهي إحدى الركائز الأساسية للاتصال التتموي الفعال.

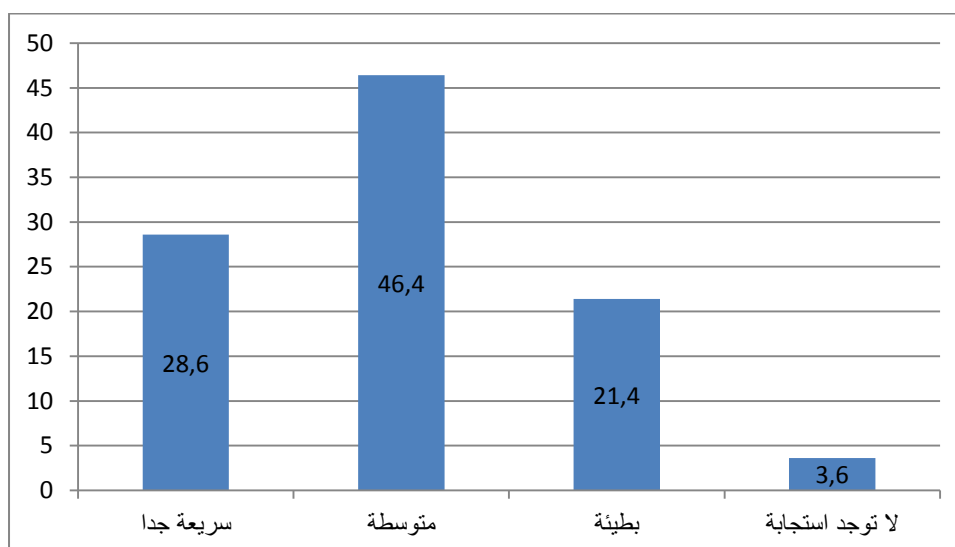
¹ الجدول رقم (16) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح الاستجابات عينة الدراسة حول تشجيع المؤسسة على الحوار والنقاش المفتوح بين الموظفون الاداريون.

5- النتائج الإحصائية الخاصة بسرعة الإستجابات للملاحظات أو الشكاوي داخل المؤسسة

الجدول رقم (17)

يبين الاستجابات حول سرعة الاستجابات للملاحظات أو الشكاوي داخل المؤسسة¹

النسبة	التكرار	
28.6	8	سريعة جدا
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 جدًا"، مقابل (21.4%) وصفوها بـ"البطيئة"، و(3.6%) قالوا إنه "لا توجد استجابة". يُشير هذا التوزيع إلى أن المؤسسة تبذل جهودًا في التفاعل مع الملاحظات والشكاوي، غير أن تفاوت 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.

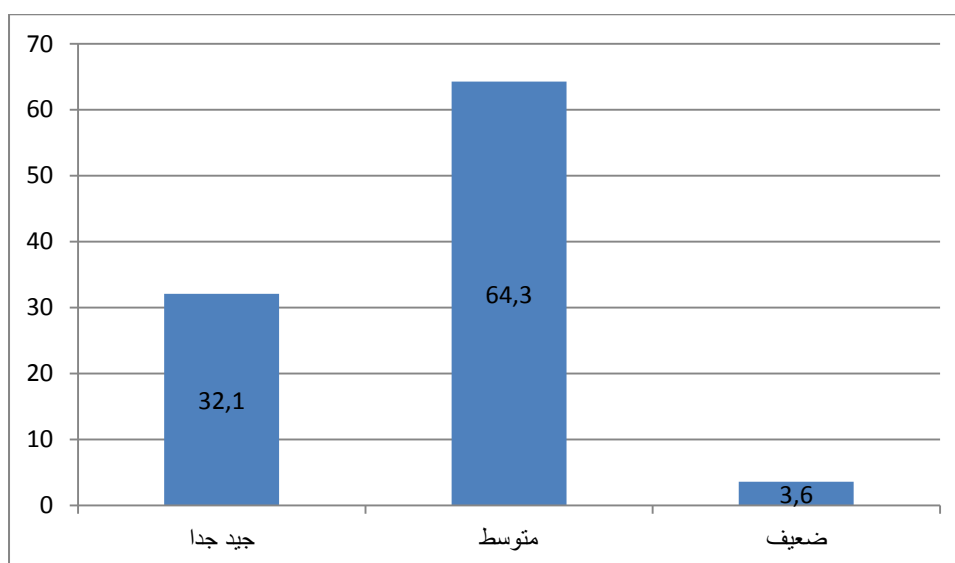
¹الجدول رقم (17) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS يوضح سرعة الاستجابات عينة الدراسة للملاحظات او الشكاوي داخل المؤسسة .

6- النتائج الإحصائية الخاصة بتقييم مستوى الإتصال بين مختلف المصالح داخل المؤسسة

الجدول رقم (18)

يبين الاستجابات حول التقييم لمستوى الاتصال بين مختلف المصالح داخل المؤسسة¹

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



تُبرز نتائج الجدول (18) أن أغلبية المبحوثين يرون أن 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 التنسيق بين وحدات المؤسسة، إلا أن النسبة المرتفعة للتقييم المتوسط قد تعني وجود عراقيل تنظيمية أو تقنية تعيق انسيابية المعلومات، مما يستدعي تعزيز التكامل والتنسيق 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 الإحصائية الخاصة بمؤشرات الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الانسانية بمستشفى أحمد مدغري
بولاية سعيدة

اولاً:النتائج الإحصائية الخاصة بالتواصل التنموي بالمؤسسة الإستشفائية أحمد مدغري

1-النتائج الإحصائية الخاصة بأساليب التواصل داخل المؤسسة لتحقيق أهداف تنمية

الجدول رقم (19)

يبين الاستجابات حول دعم أساليب التواصل داخل المؤسسة لتحقيق أهداف تنمية¹

النسبة	التكرار	
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 تنمية، 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.

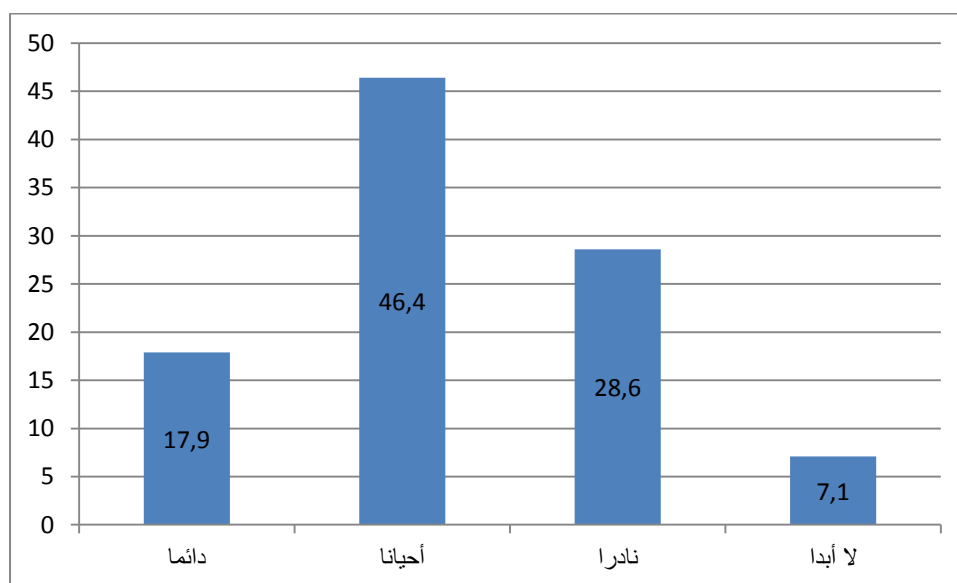
¹ الجدول رقم (19) من اعداد الباحثة بناء على البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح استجابات عينة الدراسة حول دعم اساليب التواصل داخل المؤسسة لتحقيق اهداف تنمية .

2-النتائج الإحصائية الخاصة بإتاحة إيصال آرائك ومقترحاتك بشكل فعال في محيط عملك

الجدول رقم (20)

يبين الاستجابات حول إتاحة إيصال آرائك ومقترحاتك بشكل فعال في محيط عملك¹

النسبة	التكرار	
17.9	5	دائماً
46.4	13	أحياناً
28.6	8	نادرًا
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%) "نادرًا"، مقابل (17.9%) فقط أكدوا قدرتهم "دائمًا"، 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.

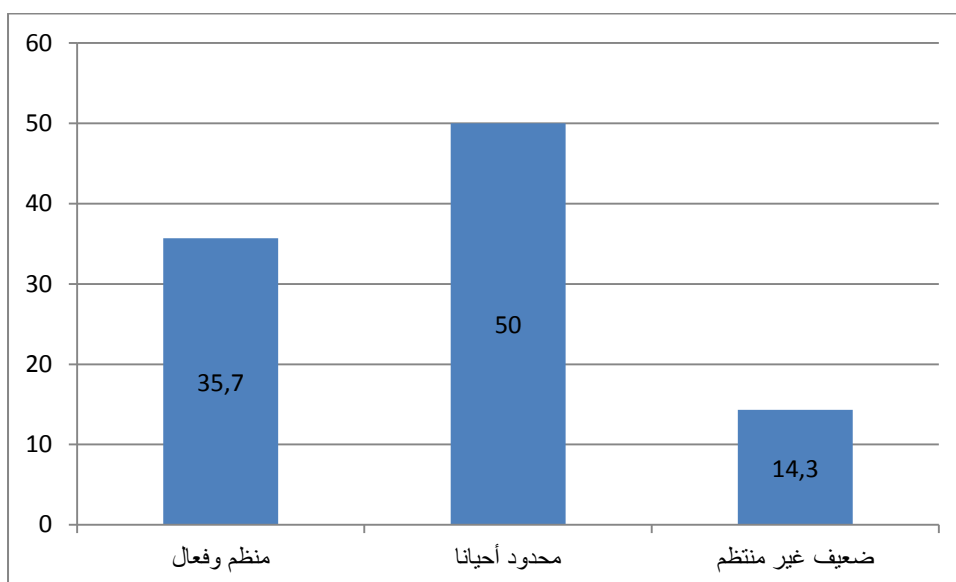
¹ الجدول رقم(20) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح استجابات عينة الدراسة حول إتاحة إيصال آراء ومقترحات بشكل فعال في محيط عملك.

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	التكرار	
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 "منظماً وفعالاً"، بينما اعتبره (14.3%) "ضعيفاً وغير منتظم". تُبين هذه النتائج خللاً نسبياً في الاتساق العمودي للمعلومات، ما قد يُعيق اتخاذ القرار ويضعف التنسيق، ويبرز الحاجة إلى تعزيز قنوات الاتصال الرسمية وتنظيمها.

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

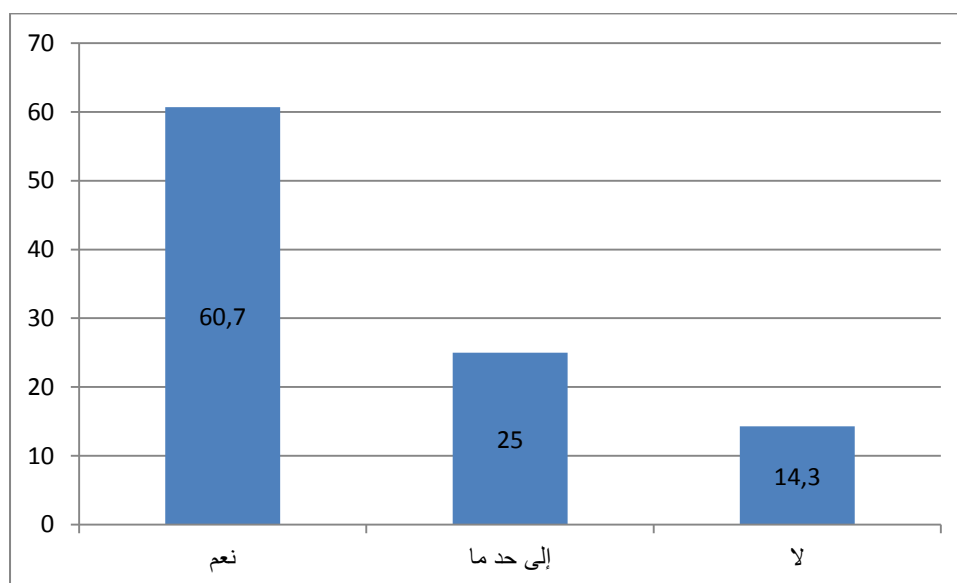
¹ الجدول رقم (21) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS ، يوضح الاستجابات لعينة الدراسة حول تدفق المعلومات بين مختلف المستويات داخل المؤسسة.

الجدول رقم (22)

يبين الاستجابات حول الأخذ بعين الاعتبار الفروقات الفردية (اللغة- الثقافة- المستوى التعليمي) في

التواصل داخل المؤسسة¹

النسبة	التكرار	
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 توجهًا إيجابيًا نحو إدماج التنوع في الخطاب الاتصالي، بما يعزز فعالية الرسائل ويقوي التفاهم بين الموظفين من خلفيات متباينة.

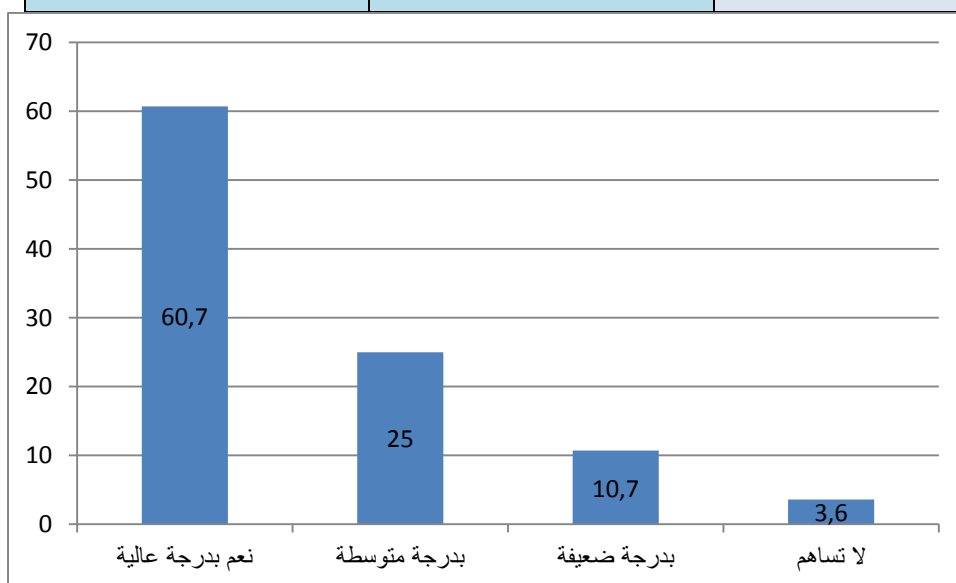
¹ الجدول رقم (22) من اعداد الباحثة بناءا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح استجابات عينة الدراسة حول الأخذ بعين الاعتبار الفروقات الفردية (اللغة- الثقافة- المستوى التعليمي) في التواصل داخل المؤسسة.

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

الجدول رقم (23)

يبين الاستجابات حول مساهمة الاتصال التنموي في خلق مناخ من الثقة داخل المؤسسة¹

النسبة	التكرار	
60.7	17	نعم بدرجة عالية
25	7	بدرجة متوسطة
10.7	3	بدرجة ضعيفة
3.6	1	لا تساهم
100	28	المجموع



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 بناءا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح استجابات عينة الدراسة حول مساهمة الاتصال التنموي في خلق مناخ من الثقة داخل المؤسسة.

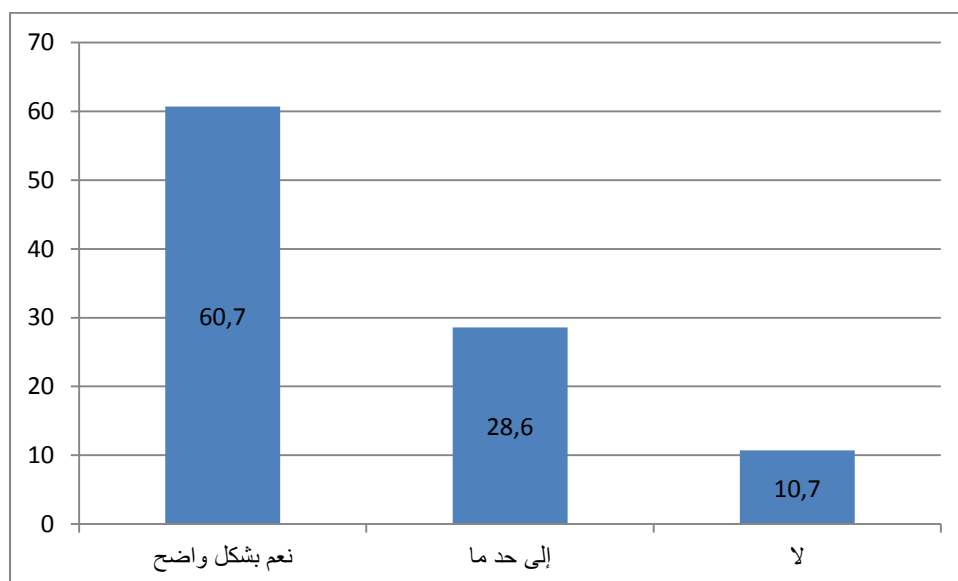
ثانيا: النتائج الإحصائية الخاصة بالإقناع والتأثير داخل المؤسسة الإستشفائية

1- النتائج الإحصائية الخاصة بإعتماد الإدارة أو المسؤولين على مهارات الإقناع في توجيه وتسيير العمل

الجدول رقم (24)

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

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



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

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

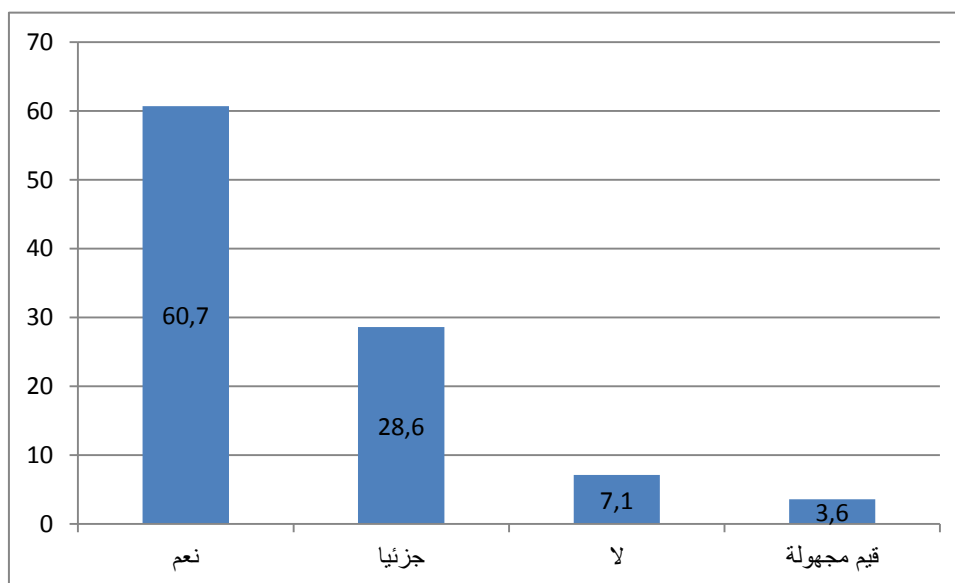
2- النتائج الإحصائية الخاصة بتأثير الخطاب الإتصالي داخل المؤسسة على تحفيز الموظفين

الجدول رقم (25)

يبين الاستجابات حول تأثير الخطاب الإتصالي داخل المؤسسة على

تحفيز الموظفين

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



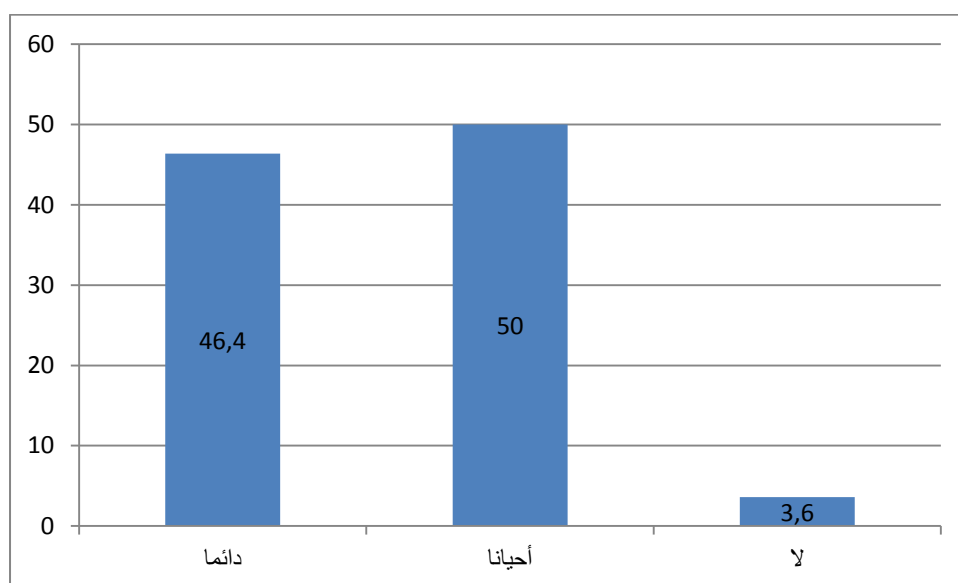
يرى (60.7%) من أفراد العينة أن الخطاب الاتصالي يساهم في تحفيزهم، و(28.6%) قالوا إنه يؤثر "جزئياً"، و(7.1%) رأوا أنه لا يؤثر. يُظهر هذا المؤشر أن مضمون الخطاب الإداري له دور في تعزيز الحافز المهني، شرط أن يكون متناسقاً وواضحاً ومشجعاً.

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 يُستخدم "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 ممنهجاً، مما يُبرز الحاجة إلى ترسيخ ثقافة الحوار كنهج مؤسسي مستمر.

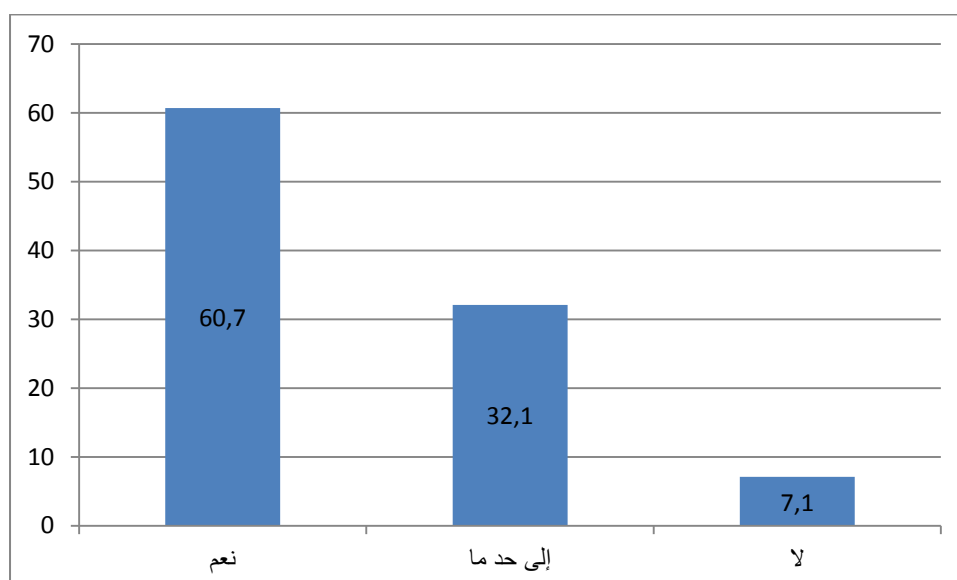
¹ الجدول رقم (26) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح استجابات عينة الدراسة حول تأثير طريقة الحوار في اقناع الآخرين .

4-النتائج الإحصائية الخاصة بمساعدة الإتصال 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	التكرار	
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

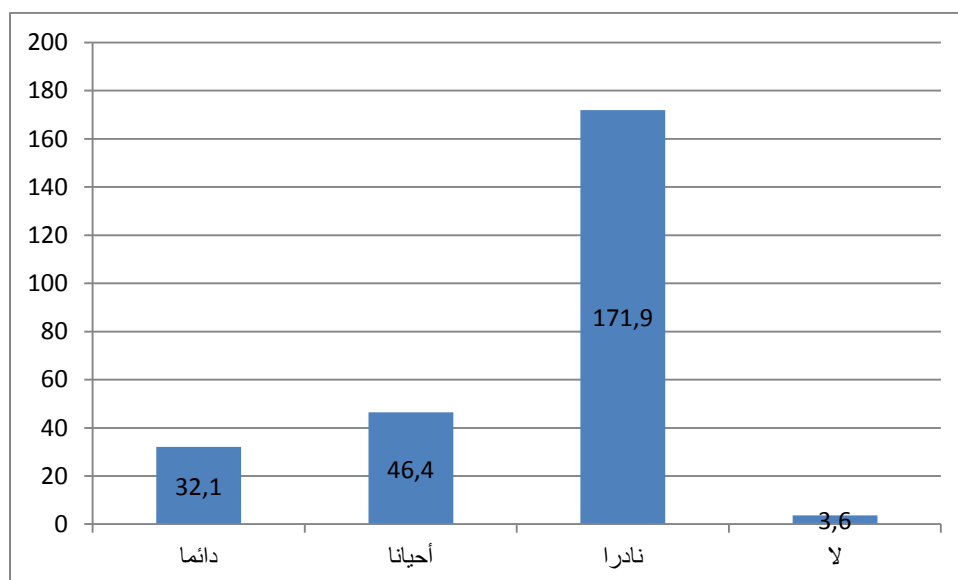
¹ الجدول رقم (27) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح استجابات عينة الدراسة حول مساعدة الاتصال المؤثر في تقليل حالات التوتر وسوء الفهم بين افراد الفريق.

5- النتائج الإحصائية الخاصة بأسلوب يضمن الإقناع المستخدم من قبل الإدارة للمنطق والحجج المقنعة

الجدول رقم (28)

يبين الاستجابات حول أسلوب تضمن الإقناع المستخدم من قبل الإدارة للمنطق 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 متفاوتاً للمنطق 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 الاقناع المؤثر المستخدم من قبل الادارة للمنطق والحجج المقنعة.

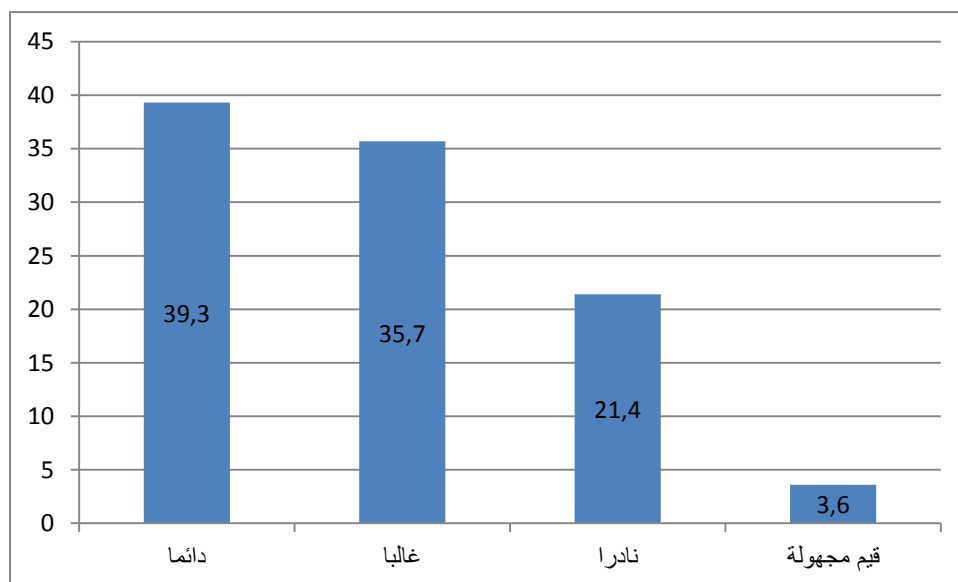
ثالثاً: النتائج الإحصائية الخاصة بالثقافة التنظيمية بالمؤسسة الإستشفائية أحمد مدغري بولاية سعيدة

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

الجدول رقم (29)

يبين الاستجابات حول تعزيز ثقافة المؤسسة لقيم التعاون والاحترام المتبادل¹

النسبة	التكرار	
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 والاحترام، 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 لتعميم هذه القيم

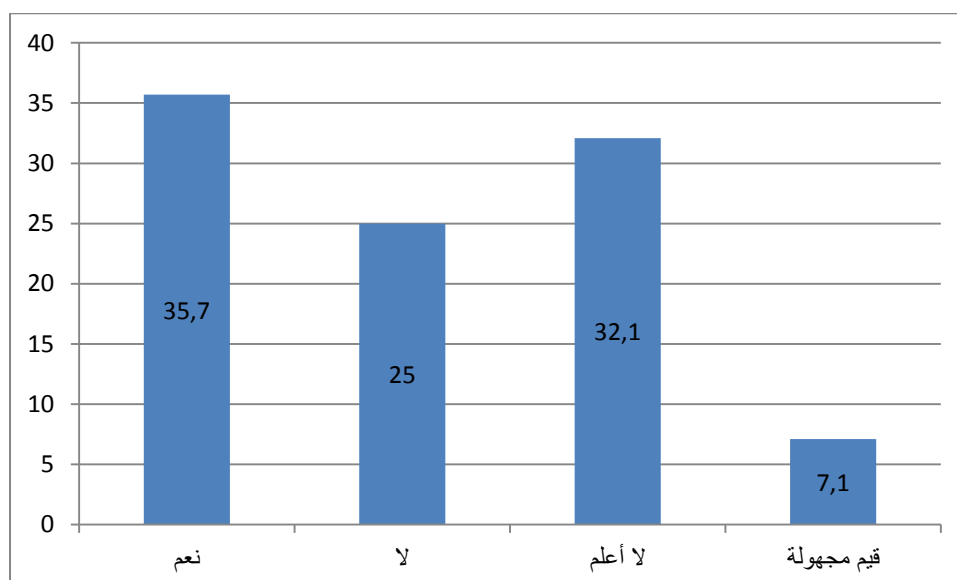
¹ الجدول رقم (29) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح استجابات عينة الدراسة حول تعزيز ثقافة المؤسسة لقيام التعاون والاحترام المتبادل .

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	التكرار	
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.

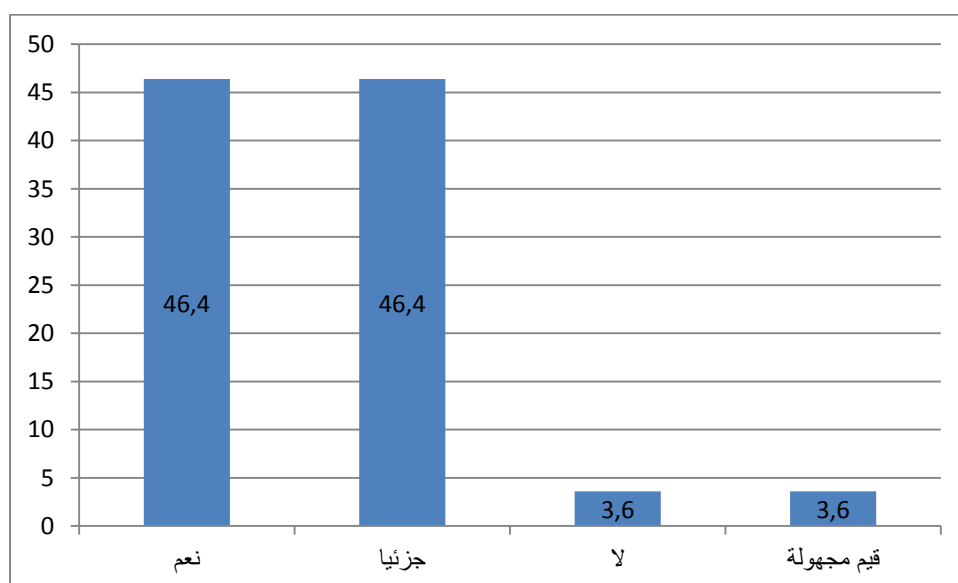
¹ الجدول رقم (30) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح استجابات عينة الدراسة حول وجود برامج او أنشطة تساهم في تعزيز الثقافة التنظيمية داخل المؤسسة.

3- النتائج الإحصائية الخاصة بالشعور بالانتماء والاندماج داخل محيط العمل

الجدول رقم (31)

يبين الاستجابات حول الشعور بالانتماء والاندماج داخل محيط العمل¹

النسبة	التكرار	
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 عمومًا، لكنها تحتاج إلى تعزيز ممارسات إشراك الموظفين وإدماجهم في القرارات والمبادرات المؤسسية.

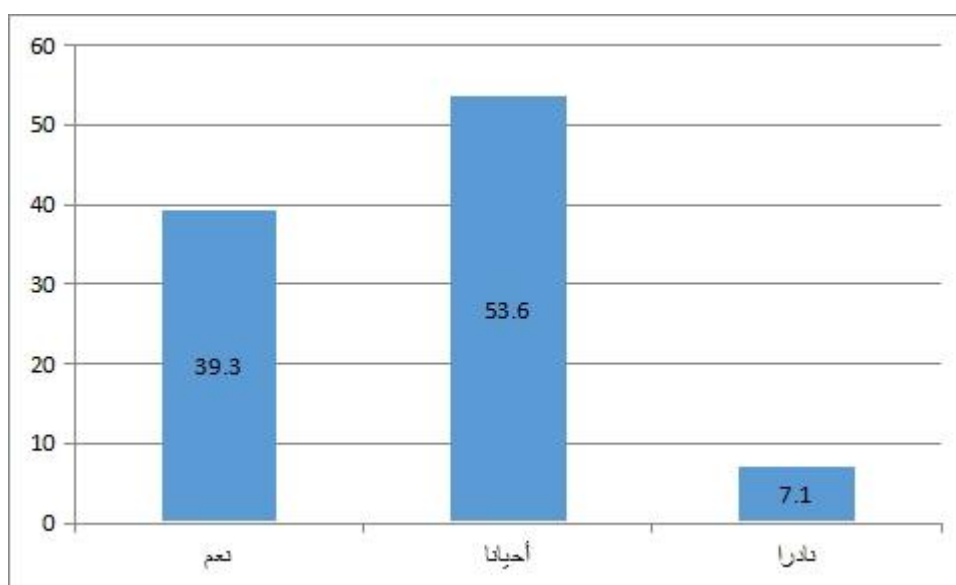
¹ الجدول رقم (31) من اعداد الباحثة بناءا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS ، يوضح استجابات عينة الدراسة حول الشعور بالانتماء والاندماج داخل محيط العمل .

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

الجدول رقم (32)

يبين الاستجابات حول مساعدة ثقافة المؤسسة في ترسيخ سلوكيات إيجابية في التواصل بين الموظفين¹

النسبة	التكرار	
39.3	11	نعم
53.6	15	أحياناً
7.1	2	نادرًا
0	0	لا
100	28	المجموع



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

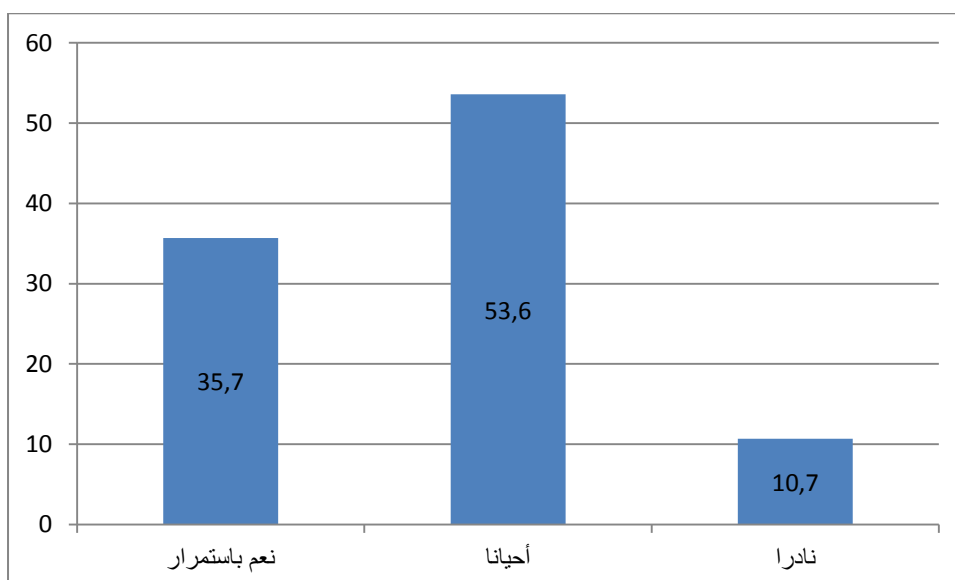
¹الجدول رقم (32) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح استجابات عينة الدراسة حول مساعدة ثقافة المؤسسة في ترسيخ سلوكيات ايجابية بين الموظفين.

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

الجدول رقم (33)

يبين الاستجابات حول مساهمة القيادة الإدارية في ترسيخ ثقافة تنظيمية إيجابية¹

النسبة	التكرار	
35.7	10	نعم باستمرار
53.6	15	أحيانا
10.7	3	نادرا
0	0	لا
100	28	المجموع



أوضح (53.6%) من المبحوثين أن القيادة تُرسخ 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 الانتظام والتأثير الأوسع.

¹ الجدول رقم (33) من اعداد الباحثة بناءا على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح استجابات عينة الدراسة حول مساهمة القيادة الادارية في ترسيخ ثقافة تنظيمية ايجابية.

6- النتائج الإحصائية الخاصة بوضوح الرسائل الاتصالية مع استخدام وسائل إتصال 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 تربيع	المجموع	لا	نعم	وضوح الرسائل
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.

يتبين 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%) قِيموا 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 تربيع 4.997 عند مستوى معنوية 0.172، وهي قيمة غير دالة إحصائية عند مستوى (0.05)، مما يعني أنه لا توجد علاقة ذات دلالة 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 تربيع يدل على أن هذا التحسن لا يمكن تعميمه إحصائياً 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 مدعوماً 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 ع 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					
تشجيع المؤسسة على الحوار والنقاش	نعم	لا	المجموع	كا تربيع	مستوى المعنوية
دائماً	28,6%	0,0%	28,6%	7.583	0.055
نادراً	53,6%	10,7%	64,3%		
أحياناً	0,0%	3,6%	3,6%		
أبداً	3,6%	0,0%	3,6%		
المجموع	85,7%	14,3%	100,0%		

يبين 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 بـ 10.7% فقط ضمن غير المستخدمين.

وجدت نسبة ضئيلة ممن 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 الحسم التام. وهذا يدعم الفرضية الثانية التي تقترض وجود علاقة إيجابية بين الاتصال التتموي (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 بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS، يوضح ارتباط عينة الدراسة بتشجيع المؤسسة على الحوار والنقاش مع استخدام وسائل اتصال حديثة.

8- النتائج الإحصائية الخاصة باستخدام الإدارة للمنطق والحجج

الجدول رقم (36)

يبين ارتباط دعم أساليب التواصل مع استخدام الإدارة للمنطق والحجج¹

دعم أساليب التواصل داخل المؤسسة لتحقيق أهداف تنمية					
الإقناع		نعم	إلى حد ما	المجموع	كا تربيع
المستخدم من قبل الإدارة للمنطق والحجج المقنعة	دائماً	22,2%	11,1%	33,3%	0.304
	أحياناً	33,3%	11,1%	44,4%	
	نادراً	7,4%	11,1%	18,5%	
	لا	0,0%	3,7%	3,7%	
	المجموع	63,0%	37,0%	100,0%	

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

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

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

يلاحظ أن من يرون أن الإدارة "لا" تعتمد على الإقناع بالحجج 3.7%، هم 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 والحجج.

¹ يوضح الجدول رقم (36) من اعداد الباحثة بناء على مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS، يوضح دعم اساليب التواصل مع استخدام الادارة للمنطق والحجج.

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

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

أولاً: مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الأولى :

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

أظهرت نتائج الدراسة ان نسبة معتبرة من المستجوبين 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 بيئة العمل (60.7%)، كما تبين أن تدفق المعلومات يتم بطريقة منظمة لدى نسبة (35.7%)، من المستجوبين ، مايدل على وجود بنية اتصالية مؤسسية قابلة للتطوير والتحسين.

تعكس هذه النتائج وعياً مؤسسياً بأهمية الإتصال كوسيلة للتنمية الداخلية، كما تؤكد أن المؤسسة تضع الإتصال في قلب استراتيجيتها لتحقيق الأهداف العامة.

إن الإتصال التنموي لا يقتصر على نقل الرسائل فحسب بل يشمل مجموعة من الوظائف التفاعلية التي تساهم في بناء ثقافة تنظيمية مرنة وقابلة للتحديث، ومن هذا المنطلق فإن الدراسة تؤكد أن الإتصال 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 ماسبق يمكن القول أن الفرضية الأولى تحققت حيث تتجلى خصائص الإتصال التنموي في قدرته على تيسير التغيير والتحديث داخل المؤسسة، من خلال أدوات إتصال تفاعلية تساهم في نقل المعرفة وتحقيق التفاهم الجماعي.

ثانيا :مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثاني:

- نص الفرضية الثانية: "توجد علاقة تكافؤية ذات دلالة نظرية بين الإتصال التنموي وتحسين العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة، حيث يساهم الإتصال التنموي من خلال مؤشرات 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%)، مايشير إلى وعي تنظيمي بأهمية التكيف في أسلوب التواصل.

2 -على مستوى الإقناع والتأثير :

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 دورا جوهريا 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 كوسيط يعزز التفاهم والإنسجام بين الموظفين.

3-على مستوى الثقافة التنظيمية:

عبر (75%) من المستجوبين أن المؤسسة تدعم قيم التعاون والإحترام دائما وغالبا، كما أن الشعور بالإنتماء متوفر لدى نسبة (46.6%) من المشاركين، وتعكس هذه النسب ممارسات ثقافية تسهم في ترسيخ بيئة عمل انسانية ومتعاونة تسودها الثقة والاندماج وهذا مايعكس تصورا جماعيا بأن الإتصال لايفصل عن القيم الثقافية، بل يتجذر فيها ويوظفها في توجيه السلوك التنظيمي نحو الإنسجام والعلاقات الإيجابية.

إذن من خلال ماسبق يمكن القول بتحقق الفرضية الثانية خاصة 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.

ثالثا :مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثالثة:

نص الفرضية الثالثة :توجد علاقة إنسانية إيجابية يسندھا نمط من الإتصال التنموي الفعال بين الموظفين الإداريين بمستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة ، يتمثل في إستخدام وسائل إتصال حديثة واعتماد أساليب الإقناع في التفاعل الإداري وترسيخ قيم التعاون والإلتزام ، مايدل على بيئة تنظيمية تتسم بالتفاهم .

تحققت هذه الفرضية بشكل معتبر من خلال نتائج المحور الثالث ، فقد أظهرت النتائج ان نسبة (85.7%) من الموظفين الإداريين أكدوا على استخدام المؤسسة لوسائل الإتصال الحديثة في التفاعل المهني ،وهو مايعكس توجهها تنظيميا نحو تحديث أنماط التواصل الإداري

اعتماد على الوسائط التقنية والرقمية لتسهيل تبادل المعلومات بين الموظفين .

هذا الإستخدام ينعكس إيجابا على العلاقات المهنية من خلال تقليص فرص التأخر في الإستجابة وسوء الفهم

أما فيما يتعلق بأساليب التفاعل فقد أشارت النتائج إلى أن (60.7%) من المستجوبين يرون أن الإدارة تعتمد على الإقناع كوسيلة تواصل فعالة ، مايساهم في تخفيض حدة التوتر وسوء الفهم بين الزملاء ويبرز الدور التفاعلي للإتصال في تحسين جودة العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل .

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

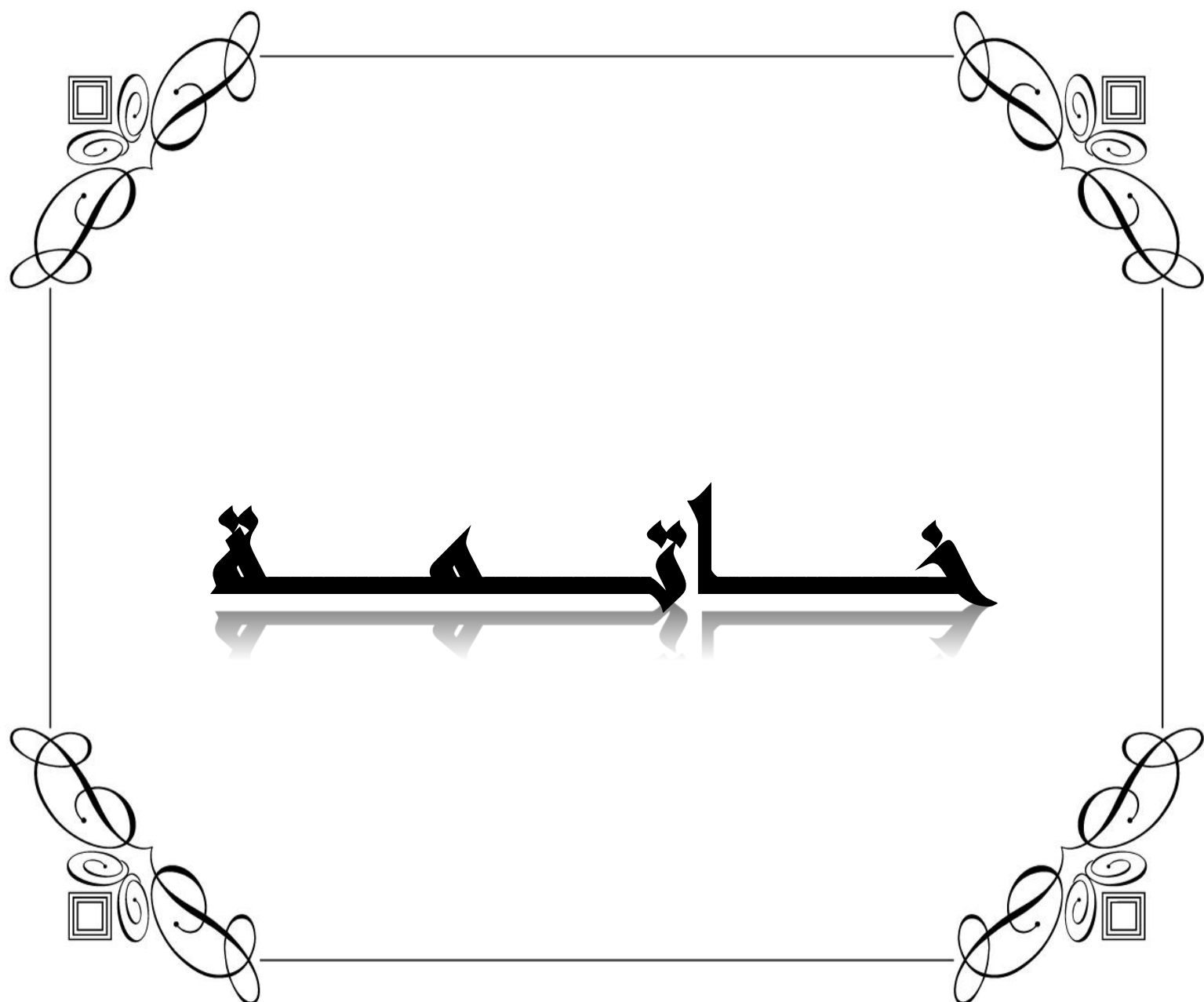
المطلب الثالث : إستنتاج عام :

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية المنجزة بمستشفى أحمد مدغري بولاية 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 تساهم في تحقيق أهداف تنموية ،في حيث أقرت نسبة (39.3%) بأن المؤسسة تعمل دائما على تعزيز ثقافة قائمة على قيم التعاون والإحترام المتبادل وهذا يشير إلى وجود بيئة تنظيمية إيجابية إلى حد ما لكنها تحتاج إلى المزيد من التنشيط لتعميم هذه القيم.

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

ما تتطلبه 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 التنموي داخل المؤسسة كشفت النتائج أن (85.7%) من المشاركين أكدوا استخدام وسائل إتصال حديثة ما يعكس وعياً مؤسسياً بأهمية تحديث التكنولوجيا في تحسين التواصل الإداري، كما أظهرت نتائج أن نسبة (46.4%) نفوا إستجابة الإدارة للملاحظات والشكاوي داخل المؤسسة بأنها متوسطة وهذا ما يظهر بالزامية وضع آليات أكثر فعالية وشفافية للرد السريع، وفيما يتعلق بالمحور الثالث الذي يتمثل بمؤثرات الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية إذ اعتبر (60.7%) من المستجوبين أن الإتصال المؤثر يساهم في تقليل من حالات سوء الفهم داخل الفريق، ما يدل على توفر قنوات تواصل بناءة تساعد على معالجة الخلافات وتعزيز الإنسجام المهني، وقد أظهرت النتائج أن الإتصال التنموي داخل المؤسسة يلعب دوراً في خلق لبيئة، حيث أكدوا (60.7%) من أفراد العينة أنه ساعد بدرجة عالية على بناء مناخ من الثقة، كما عبر (46.4%) عن شعورهم بالاندماج والانتماء داخل محيط العمل، وهي نفس النسبة التي أجابت "جزئياً" ما يعكس تفوقاً في مستوى التكامل الإجتماعي، 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 ما يشير إلى ممارسات تنظيمية إيجابية لكنها تحتاج إلى دعم مؤسسي متواصل لترسيخها كأعراف ثابتة في العمل الإداري.

الإتصال التنموي 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 ما يعكس بيئة عمل تتسم بالتفاهم والثقة وتظهر قابلية للتطوير والتحديث التنظيمي. كما أن ارتفاع نسب الشعور بالانتماء وتقدير الاختلافات الفردية في أساليب التواصل يدل على نضج ثقافي ومهني في التعامل الإداري، يعزز من فعالية الإتصال في تحقيق الإنسجام داخل المؤسسة .



جاءت هذه الدراسة الموسومة بـ "أثر الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية" لتسلط الضوء على أهمية الإتصال التنموي بوصفه مدخلا حديثا يدعم البناء المؤسسي ويرتقي بالبعد الإنساني في بيئة العمل ،لاسيما في المؤسسات الصحية التي تشهد تفاعلا مستمرا بين الفاعلين الإداريين ومقدمي الخدمة والجمهور .وقد انطلقت الدراسة من إشكالية تمثلت في التساؤل:"كيف يؤثر الإتصال التنموي في تحسين العلاقات الإنسانية بمستشفى 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 ،غالبا ما تتجح في بنائ بيئة تنظيمية إيجابية ،مما يستدعي تحليل طبيعة هذا الأثر ومدى تجسيده في الواقع المهني .

حيث جاءت الدراسة في ثلاثة مباحث رئيسية :،تم فيها الإنتقال 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 الفرعي :ما مفهوم الإتصال التنموي ؟وقد استندت الدراسة إلى الفرضية التالية : "يتميز الإتصال التنموي بخصائص تجعله أداة فعالة في دعم عمليات التغيير والتحديث داخل المجتمعات والمؤسسات".

أفادت المعالجة إلى أن الإتصال التنموي يمثل نمطا اتصاليا شموليا ،يتجاوز نقل المعلومات نحو التأثير في الإتجاهات وتحفيز المشاركة والتطوير ،مما يجعله عنصرا استراتيجيا في الحوكمة المؤسسية .وقد أيدت هذه الفرضية نتائج التحليل بنسبة (85.7%) الذين يؤكدون على إستخدام 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 والعلاقات 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 مؤشرات الثلاث(التواصل التنموي ، الإقناع والتأثير، الثقافة التنظيمية) في تعزيز التفاهم وتطوير بيئة عمل قائمة على الثقة والتعاون بين الأفراد". كما أظهرت النتائج ان الإتصال التنموي يساهم فعليا في تحسين التفاعل

الإنساني داخل المؤسسات من خلال خلق مناخ من التفاهم والدعم المتبادل بين الأفراد بنسبة (60.7%) وبنفس النسبة تأكد ان 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 الانسانية 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 انسانية إيجابية يسندها نمط من الإتصال التنموي الفعال بين الموظفين الإداريين بمستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة ، يتمثل في إستخدام وسائل إتصال حديثة ، وإعتماد أساليب الإقناع في التفاعل الإداري ، وترسيخ قيم التعاون والانتماء " ، مايدل على بيئة تنظيمية تتسم بالتفاهم. وقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية وجود نمط تواصل داعم للبعد الانساني داخل المؤسسة ، يتميز باستخدام أدوات حديثة ، وقيم تواصلية فعالة مايعكس إيجابا على جودة العلاقات بين الموظفين وقد تم تأكيد هذه الفرضية ميدانيا بنسبة (85.7%) على إستخدام 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 تساهم في دعم بيئة العمل ، وعليه فإن مستشفى أحمد مدغري بولاية سعيدة يمكن أن يشكل نموذجا في هذا المجال من خلال ترسيخ ممارسات إتصالية فعالة تعزز من أداء الموظفين وتحسن من جودة العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الإستشفائية .

توصيات وإقتراحات:

- تعزيز وضوح الرسائل الإتصالية داخل المؤسسة بما يضمن نقل المعلومات بفعالية لجميع الموظفين، وخلق بيئة عمل تتسم بالشفافية والوعي المشترك بالأهداف التنموية.
- تفعيل قنوات الإتصال الرسمية بين الإدارة والموظفين الإداريين لتكون منصة حقيقية للنقاش المفتوح وتبادل الآراء ، مما يعزز الثقة ويقوي الإلتناء الوظيفي .
- تبني أساليب تواصل داخلية حديثة ومتطورة تساهم في تحقيق الأهداف التنموية للمؤسسة ، وتدعم بيئة 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 إيجاباً 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 :

أولا :الكتب

بالغة العربية :

1. فضيل دليو "مدخل الى منهجية البحث العلمي"، مخبر استخدام وتلقي المنتجات الاعلامية والثقافية في الجزائر (جامعة الجزائر 03)، طبعة الكترونية، السنة 2024/1445، ص114
2. ا.د غازي عناية، "البحث العلمي منهجية اعداد البحوث والرسائل الجماعية"، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع الطبعة 01، السنة 2014/1435، ص33
3. ا.د خلفه بوبكر، "منهجية اعداد البحث العلمي الاكاديمي الناجح"، اصدارات مخبر التحولات القانونية الدولية وانعكاساتها على التشريع الجزائري، الوادي، الجزائر، مطبعة منصور الوادي، السنة 2022/1434، ص13
4. ا.د عامر ابراهيم قنديلجي منهجية البحث العلمي، الاردن، دار اليازدي العلمية، السنة 2012 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 السواقي العلمية، طبعة 1، السنة 2018/1439 ص 250
6. ا.د فارس رشيد الياتي، "الحاوي في مناهج البحث العلمي"، المملكة الاردنية الهاشمية طبعة 1، المرجع السابق، ص249
7. د.تيلوين مصطفى، انثروبولوجيا الاتصال، الجزائر، دار الحامد للنشر والتوزيع ص 19
8. محمود اسماعيل، مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، دار العالمية للنشر والتوزيع ط1، السنة 2003
9. oxford ,l'earners pocket dictionary, fourth edition, edited by victoria bull, (3)p84
10. - د.عازة حسن فتح الرحمان، الاتصال في الاسلام، جامعة البحر الاحمر، ص11.
11. - د.ج فوسكت dj.Foskett، 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.د سوقي حسين عبد الجليل، الفاعل التنموي، جدلية العلاقة بين التنمية والتربية والثقافة (نظرة تربوية)، القاهرة، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع ط1، سنة 2023، ص15
13. د.سيد عبد الحميد مرسى، العلاقات الانسانية، دار التوفيق النموذجية للطباعة، ط1، السنة 1986 ص14.
14. د.سيد عبد الحميد مرسى، العلاقات الانسانية، دار التوفيق النموذجية للطباعة، ط1، 1986، ص16.

15. محمد اسماعيل شحمة، مهارات الاتصال والتواصل والقيادة الفعالة، الاردن الطبعة الحديثة 2025/2024 ص76/37
 16. بدر بن محمد عبد الحسين ،مهارات التأثير والاقناع عند المعلمين ط1، دمشق دار الفكر، سنة2022ص54
 17. -محمد عتوني ،مهارات التأثير والاقناع،مستشار في التربية سنة2023ص23/
 18. جيني روجرز،مهارات التأثير بالآخرين،ترجمة د عزيز الاسبر، سوريا حلب شعاع للنشر والعلوم ، السنة2020ص8
 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،ص184.
 20. المهندس بن حسان السبيعي ، "دليل تصميم الاستبيانات (مباحث في انواع الاسئلة والمقاييس)"، الاصدار 4.0/جوان 2013 ص 6.
 21. عمار حمد الحجامي ،"نظرية الاتصال،كلية الاعلام"،جامعة ذي القار سنة 2024/2023،ص03.
 22. خالد صالح عباس ،"مفهوم التنمية وارتباطة بحقوق الانسان بين الاثراء الفكري والتحديات"، جامعة بابل، كلية الطب ، ،ص01.
 23. احمد مصطفى خاطر،محمد عبد الفتاح محمد ،"الاتجاهات المعاصرة في تنمية المجتمعات المحلية" ، الاسكندرية المكتب الجامعي الحديث ،السنة 2010،ص11
 24. عبد الرحمان المطرودي،"نظرة في مفهوم الارهاب والموقف منه في الاسلام"،المكتبة الشاملة، الناشر ،الكتاب منشور على موقع وزارة الاوقاف السعودية بدون بيانات،عدد الصفحات80،ص20
 25. د.لخضر بن دادة ،مفردات في البحث السياسي ،الجزائر ،دار النشر ،الجامع الجديد ،ص22.
- مراجع باللغة الاجنبية**

1. Mayen-julia paul inyang/johnson china sa alegu /babautunde Stephen maku , " development communication and theories an overview " GNOSI:an interdisciplinay 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'earnars 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

ثانيا :المجلات

1. / د.بوعيط جلال الدين،ساكر هدى،"المقاربات النظرية للمناخ التنظيمي دراسات نظرية شخصية"،مجلة ابحاث نفسية وتربوية، جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة ، عدد1،المجلد11،جوان2021،الجزائر،ص290
2. الهذبة مناجلية ،"منهجية البحث العلمي في علم الاجتماع"،مجلة البحث العلمي في التربية ، عنابة، جامعة باجي مختار ، خلية الاداب والعلوم الانسانية والاجتماعية، العدد الثامن عشر، ، سنة2017،ص220
3. منسول الصالح ، قويجيل رزقي ، "المقاربة واهميتها في البحث الاجتماعي"، مجلة سوسيولوجيا، ورقلة (الجزائر)،جامعة البليدة ،المجلد 16، العدد1، ، تاريخ النشر 2022، ص125
4. سعود امال،فريجة احمد،"المقاربات النظرية لمفهوم التمكين "مجلة العلوم النسانية ، جامعة محمد خيضر بسكرة (الجزائر)المجلد21،العدد2 (2021)تاريخ النشر 2020/11/6،ص400.
5. /- د.هبة فرحان سلمان الرويلي،التاصيل الاسلامي للاتصال الاداري ،مجلة البحث العلمي في التربية ،جامعة الجوف،العدد20،سنة2019،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 ،المجلد5،العدد2،السنة2018 ص181.
7. ا.كريمة عثمانى،فاطمة بخوش،التكامل بين المناطق الحدودية من خلال تفعيل اليات الاتصال التنموي ،التجربة الاوروبية والمغربية ،حدود المقارنة،مجلة الاقتصاد والقانون،العدد3،ديسمبر2018،ص244
8. / ا.عبد الغاني لولو،الاتصال التشاركي كالية لتحقيق اهداف التنمية المستدامة على مستوى الجامعة المحلية،مجلة الحقوق والعلوم الانسانية ، باللفة ، جامعة زيان عاشور ،العدد الاقتصادي 02134، ص72.

9. / دليو فضيل ،الاتصال والتنمية المستدامة ،مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة ،جامعة قسنطينة 18،3/15/2014،ص5
10. شيكر بومدين،فزاني ابراهيم سعد الشاكر،العلاقات الانسانية في الادارة المحلية بالمجتمعات الريفية،ودورها في الحد من البيروقراطية ،مجلة الحقوق والعلوم السياسية ،جامعة خنشلة ،مجلد9العدد1،السنة2022ص622
11. بن غريب عثمان،هاشمي المقراني،العلاقات الانسانية والولاء التنظيمي لدى العامل الجزائري ،مجلة الافاق للعلوم،المجلد7،العدد4،السنة2022ص733.
12. عبان عبد القادر،لبوز الياس،دور العلاقات الانسانية في تحقيق التنمية البشرية،مجلة القبس للدراسات النفسية والاجتماعية، جامعة ورقلة العدد5، سنة2019ص102
13. ا.صالح بن نوار ،الاتصال الفعال والعلاقات الانسانية،مجلة العلوم الانسانية ، جامعة المنتوري ،قسنطينة الجزائر، العدد 22 سنة2004ديسمبر ص122
14. -د.سعيد ليليا ،فعالية الاقتناع في تحقيق الاهداف الاتصال الاجتماعي،مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الانسانية، المجلد8العدد1افريل 2023ص860.
15. د.احمد اوراغي ،الثقافة والتنمية،مجلة انتروبولوجية الاديان،العدد2السنة 2024/06/15ص178.
16. خليل صابرينة ،زيديرة شرف الدين،حداد عمار ، مشروع المؤسسة الصحية كاداة حديثة لتسيير الاستشفائي بالجزائر Journal Of Economic Growth and , year:2020 ,vol5-No2.p63 (Entrepreneurship JEGE
17. حسين كاظم حسين ،"اثر المناخ التنظيمي في الاداء الوظيفي دراسة ميدانية في دائرة البعثات والعلاقات الثقافية "،مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والادارية ،جامعة واسط ،العدد27،ايلول 2017 ،ص07.
- د.بن زاف جميلة،"العلاقات الانسانية واثرها على اداء العامل بالمؤسسة ،دراسة ميدانية"،مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح ،ورقلة ،الجزائر، العدد 11،ديسمبر2015، ص60
- ثالثا: المحاضرات و البحوث العلمية:
1. د.لخضر بن دادة "مفهوم العينة في بحوث علوم الاعلام والاتصال"،محاضرة مقدمة الى طلبة الاتصال التنظيمي ،سنة اولى ماستر ، قسم العلوم الاجتماعية والانسانية ،شعبة اتصال ، جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة،2023/2024

2. محاضرة مقدمة لسنة أولى ماستر ،الانظمة التعليمية والمناهج الدراسية ،منهجية وتقنيات البحث،كلية العلوم الاجتماعية ،جامعة الجزائر
- رابعا :الرسائل والاطروحات الجامعية:
1. مصطفى محجوبي "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 2016/2015،عدد الصفحات298.
2. مصيبح صليحة ،"العلاقات الانسانية وفعالية اتخاذ القرار دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية نظور عبد الحميد"مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية،قسم العلوم الاجتماعية 2016/2015 (عدد الصفحات196)
3. لنصاري مريم "العلاقات الانسانية في محيط العمل ودورها في تحسين الاداء الوظيفي"،دراسة ميدانية بالمركز الجامعي الحاج موسى اق اخاموك -تامنغست،مذكرة لنيل شهادة الماجستير 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 مديري المدارس الثانوية بمدينة مكة المكرمة وعلاقتها بالعدالة التنظيمية من وجهة نظر المعلمين،دراسة مقدمة للحصول على درجة الماجستير،جامعة ام القرى،المملكة العربية السعوديةسنة2014ص16
5. احمد سعيد الخامدي،العلاقات الانسانية في الفكر الاداري الاسلامي ،جزء من متطلبات درجة الماجستير ،كلية التربية بمكة المكرمة ،جامعة ام القرى ،المملكة العربية السعودية،السنة 1400هـ/1401هـص54/50.
6. عبادلية بثينة ،عديلي صفاء،الثقافة الاتصالية الفعالة وعلاقتها بالسلوكيات التنظيمية ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر اتصال وعلاقات عامة،جامعة088/ماي1945،قالمة،السنة 2022/2021ص38/40.
7. حسام عبد الله احمد،اثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الابداعي للعاملين،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الاعمال،جامعة حلب السنة1429هـ-2008ص24.
8. بوزيد صفاء ،شهناس 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،ص13/14.

9. مهرة بنت عبد القادر محمد الزهراني، 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، نظرية الاعلام والتصال، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، السنة 2020، ص02).

الملحق

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 (2020/2024)

استمارة بحث مقدمة في اطار تحضير مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص اتصال تنظيمي¹

اشراف الاستاذ:

لخضر بن دادة

من اعداد:

باهي فايزة

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 التاكيد ان كافة المعلومات ستعتمد لاغراض علمية فقط وستعامل بسرية تامة.

ملاحظة هامة :يرجى قراءة كل فقرة بتاني ثم وضع العلامة (X) في الخانة التي تعبر عن رايك بامانة وشفافية.

مع فائق الشكر والتقدير لمساهمتمكم العلمية والانسانية.

¹ المصدر :من اعداد الطالبة ،يمثل استمارة 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

☐

ثانوي

المستوى التعليمي:

☐

من 5 إلى سنوات

☐

أقل من 5 سنوات

سنوات الخبرة في المستشفى:

☐

أكثر من 10 سنوات

☐

كاتب إداري

☐

الوظيفة الحالية: رئيس مصلحة

أمين مكتب

☐
☐

عون إدارة

أخرى حدد:

المحور الثاني: خصائص الإتصال 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:

ممتازة ☐ جيدة ☐ متوسطة ☐ ضعيفة ☐

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

نعم ☐ لا ☐

- توافر قنوات إتصال رسمية بين الإدارة والموظفون الإداريون :

متوفرة بشكل دائم ☐ متوفرة أحيانا ☐ نادر التوفر ☐ غير متوفر ☐

- تشجع المؤسسة على الحوار والنقاش المفتوح بين الموظفون الإداريون:

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

سرعة الإستجابة للملاحظات أو الشكاوي داخل المؤسسة ؟

سريعة جدا ☐ متوسطة ☐ بطيئة ☐ لا توجد إستجابة ☐

- تقييمك للمستوى الإتصال بين مختلف المصالح داخل المؤسسة :

جيد جدا ☐ متوسط ☐ ضعيف ☐ ضعيف جدا ☐

- 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 الإتصال 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 ترسيخ قيم الاحترام والتعاون في بيئة العمل.

أولاً: التواصل التنموي:

- أساليب التواصل داخل المؤسسة تدعم تحقيق أهداف تنموية

☐ نعم ☐ لا ☐ إلى حد ما

- برأيك، ما أبرز مظاهر هذا الدعم أو غيابه؟

.....

.....

- يتاح لك إيصال آرائك ومقترحاتك بشكل فعال في محيط عملك

☐ دائماً ☐ أحياناً ☐ نادراً ☐ لا أبداً

ماهي الوسائل التي تستخدم في إيصال تلك الآراء؟ هل تراها كافية؟

.....

.....

- تدفق المعلومات بين مختلف المستويات داخل المؤسسة

☐ منظم وفعال ☐ محدود أحياناً ☐ ضعيف غير منتظم

أذكر مثالا على موقف شعرت فيه بجودة أو ضعف هذا التدفق

.....

.....

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

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

- كيف تأثر الفروقات الفردية على جودة الاتصال بين الموظفين؟

.....

- الاتصال التنموي يساهم في خلق مناخ من الثقة داخل المؤسسة

نعم بدرجة عالية ☐ بدرجة متوسطة ☐ بدرجة ضعيفة ☐ لا تساهم ☐

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

.....

ثانيا: الإقناع والتأثير:

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

نعم بشكل واضح ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

كيف يؤثر ذلك على تفاعلك مع الإدارة وزملائك؟

.....

- الخطاب الاتصالي داخل المؤسسة يؤثر على تحفيز الموظفين

نعم ☐ جزئيا ☐ لا ☐

- طريقة الحوار تؤثر في إقناع الآخرين

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ لا ☐

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

نعم ☐ إلى حد ما ☐ لا ☐

- أسلوب الإقناع المستخدم من قبل الإدارة يتضمن المنطق والحجج المقنعة

دائماً ☐ أحياناً ☐ نادراً ☐ لا ☐

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

ثالثاً: الثقافة التنظيمية

- تعزز ثقافة المؤسسة قيم التعاون والاحترام المتبادل

دائماً ☐ غالباً ☐ نادراً ☐ أبداً ☐

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

نعم ☐ لا ☐ لا أعلم ☐

- شعورك بالانتماء والاندماج داخل محيط عملك

نعم ☐ جزئياً ☐ لا ☐

ما العوامل التي ساهمت في شعورك هذا؟

- تساعد ثقافة المؤسسة في ترسيخ سلوكيات إيجابية في التواصل بين الموظفين

نعم ☐ أحياناً ☐ نادراً ☐ لا ☐

- القيادة الإدارية تساهم في ترسيخ ثقافة تنظيمية إيجابية

☐ نعم باستمرار ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ لا

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

.....
.....

المؤسسة الاستشفائية احمد مدغري :الهيكل التنظيمي للمؤسسة



فهرس الدراسة

قائمة الاشكال :

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

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

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

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

1 _____ مقدّمة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

4 _____ أولاً : أهمية الدراسة

5 _____ ثانيا : أسباب إختيار الموضوع (مبررات):

5 _____ ثالثا:أهداف الدراسة

6 _____ رابعا: أدبيات الدراسات السابقة

7 _____ خامسا: إشكالية الدراسة

8 _____ سادسا :فرضيات الدراسة

8 _____ سابعا : منهجية الدراسة

9 _____ -المنهج التاريخي:

9 _____ -المنهج الوصفي

9 _____ -المنهج المسحي

10 _____ ثامنا: أدوات الدراسة

11 _____ تاسعا : المقاربات

14 _____ عاشرا: مفاهيم الدراسة

15 _____ احدى عشر:صعوبات الدراسة

15 _____ اثنا عشرة :هيكلية الدراسة

الفصل الثاني: الإتصال الترموي والعلاقات الإنسانية تأصيل مفاهيمي ونظري

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

الفصل الثالث: الاطار 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 العينة للدراسة
40	المبحث الثاني :نتائج الدراسة الميدانية
41	المطلب الأول : عرض النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية
71	المطلب الثاني :ربط النتائج الإحصائية بفرضيات الدراسة

73	المطلب الثالث : إستنتاج عام
75	خاتمة
78	توصيات وإقتراحات:
79	قائمة المصادر والمراجع
86	الملاحق
95	فهرس الدراسة
96	قائمة الاشكال
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 سعبدة كحالة ميدانية خلال الفترة 2024/2020 . 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 : مافهم الاتصال التنموي ؟ وما طبيعة العلاقة النظرية بين الاتصال التنموي والعلاقات الانسانية ؟ وما واقع هذه العلاقة بين الموظفين الاداريين داخل المؤسسة الاستشفائية ؟ ، كما تم بناء ثلاث فرضيات رئيسية تتعلق بتاثير 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 متنوعة مثل : الاستبيان ، المقابلة ، الملاحظة ، بهدف جمع البيانات وتحليلها بصورة دقيقة وموضوعية .

تبرز اهمية هذه الدراسة في كونها تسلط الضوء على الاتصال التنموي كالية 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 أحمد مدغري .

Study summary:

This field study aims to explore the impact of development communication on improving human relations with in 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 with in the hospital institution to create a more interactive and humane work environment .it was guided bu a set of key questions , most notably :what is the concept of developement communication ? what is the nature of the relationship between development communication and human relation ? . three main hypothese were built , each related to the nature of the relationship between development communication and the type of human relations with in 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 with in 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 environmemt and achieving organizational effectiveness .

Key words : developement 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