

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الاسلامية

قسم العلوم الاجتماعية



تأثير جائحة كورونا على الاتصال داخل المؤسسة  
”دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الكريم  
بودرغومة تيليلان“

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص : التنظيم والعمل

اعداد الطالبين :

- أو كادي سعيدة

- كناتي حجرية

إشراف الاستاذ :

د/ بن خالد عبد الكريم

رئيسا	محاضر ب-	رحماني محمد
مشرفا	محاضر أ-	بن خالد عبد الكريم
مناقشا	محاضر أ-	لعريبي أحمد

السنة الجامعية : 2022 / 2021



## شهادة الترخيص بالإيداع

انا الأستاذ(ة): **عبد الحميد بن محمد** :  
المشرف مذكرة الماستر الموسومة بـ : **تأثير جائحة كورونا على الاتصال في اقل الحواسن**

من إنجاز الطالب(ة): **كناحي محمدي**  
و الطالب(ة): **عوكادي سعيد**

كلية: **العلوم الإنسانية والتربوية والاجتماعية والإسلامية**  
القسم: **العلوم الإنسانية والاجتماعية**

التخصص: **علم الاجتماع والتّظيم والعمل**  
تاريخ تقييم / مناقشة: **14 مايو 2020م**

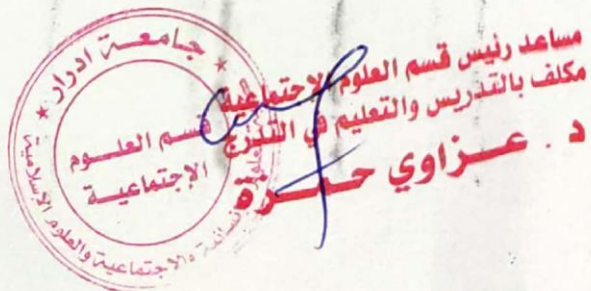
أشهد ان الطلبة قد قاموا بالتعدّيل والتصحّيات المطلوبة من طرف لجنة التقييم / المناقشة، وان المطابقة بين  
النسخ الورقية والإلكترونية استوفت جميع شروطها.  
ويتم إيداع النسخ الورقية (02) الإلكترونية (PDF).

- امضاء المشرف:

**عبد الحميد بن محمد**

ادرار في: .....

مسند رئيس القسم:







# الإهداء

الحمد لله الذي أنار دربنا ووجهنا نحو الطريق السليم وجعلنا من المتقين  
ووجهنا لإتمام هذا العمل المتواضع

إلى نبرس حياتي وبلسم ألمي التي جعلت للحياة معنى وزرعت في القلب  
بسمة وبعثت في الفؤاد بهجة إلى بر الأمان ورمز العطاء والتضحية التي لا  
تقدر بثمن أمي الغالية

إلى أغلى وأعز ما في الوجود إلى من رعاني بالكلمات والأفعال ودعمني  
طيلة مشواري الدراسي أبي

إلى مملكة الأخوات أختي الحبيبة سندي في الحياة وإلى أمراء مملكة  
الإخوة الذين لولاهم لما وصلت إلى ما أنا عليه الآن وأولادهم "رؤيا، أيوب،  
جواد، فرح، عبد الهادي، وصال

إلى "عائلة بوسعيد" التي كانت بمثابة عائلتي الأخرى إلى شخص كان  
بمثابة دعم قوي لمواصلة مشواري

إلى كل من يحمل لقب كُناتي إلى صديقة مشواري سعيدة وإلى كل من  
ساعدني من قريب أو بعيد طلبة مساري الدراسي  
إلى كل من وسعتم ذاكرتي ولم تسعهم ذكرتي

أهديكم ثمرة جهدي وعناء فكري طيلة أعمام

حجرية

## الإهداء

الحمد لله الذي وفقني لإتمام هذا العمل فلول فضله ورحمته ماأتممته وأصل وسلم

على قررة عين وحبیب القلب محمد صلى الله عليه وسلم

أهدي هذا العمل إلى نبع الحنان أمي الغالية التي رافقني بداعواتها المباركة

وكلمتها الطيبة

الى سندي و مثلي الأعلى أبي الذي جد وبذل كل جهد ودعمني ماديا ومعنويا

وبكل ما بوسعه

الى القلوب الطاهرة وشموع حياتي أخواتي

الى كل من علمني حرفا ووقفى معي أصدقائي وزملائي

إلى أستاذي الفاضل الذي لم يبخل علينا بالنصيحة والتوجيه وجزاه الله علينا كل

خير "د/بن خالد عبد الكريم"

أهديكم هذا العمل من أعماق قلبي وقلبي ينبض لكم بالشكر.

وفي الأخير أرجوا من الله تعالى أن يجعل هذا العمل نفعا يستفاد منه الجميع.

## سعيدة

# تسکرات

الحمد لله رب العالمين وصلاة والسلام على أشرف المرسلين وخاتم الأنبياء  
محمد صلى الله عليه وسلم.

نشكر الله العلي القدير على توفيقه لنا لإنجازنا هذا العمل المتواضع  
فهو جل وعل أحق بالشكر سبحانه وتعالى.

ولا يسعنا في هذا المقام إلا أن ننسب هذا العمل لأصحابه وأخص بالذكر أستاذنا "بن خالد عبد  
الكريم" إضافة الى أستاذة "مولاي عمار" اللذان لم يبخلا علينا بتوجيهاتهم القيمة وعلى منحنا الكثير من  
وقتهم فلهم جزيل الشكر والعرفان بالجميل.

ولا ننسى أن نشكر كل موظفي المؤسسة الاستشفائية تيليلان

"عبد الكريم بودرغومة أدرار"

على حسن استقبالهم وتعاونهم وتزويدهم لنا بكل ما احتجناه من معلومات.

الى كل من قدم لنا يد المساعدة من قريب أو بعيد  
ولو بابتسامة أو كلمة طيبة.

## الفصل الاول :الإطار المنهجي

أولاً: الاشكالية

ثانياً: الفرضيات

ثالثاً: أهمية الدراسة

رابعاً: أسباب اختيار الموضوع

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: تحديد المفاهيم

سابعاً: الدراسات السابقة

# مقدمة



**مقدمة:**

يعتبر الاتصال من أقدم وأعرق المواضيع التي تناولها الدارسين عبر مختلف الحضارات الانسانية كونه يعبر عن ظاهرة اجتماعية تقوم على تفاعل الأفراد فيما بينهم من خلال تبادل الآراء والأفكار الخاصة بيهم والتعبير عن احتياجاتهم بقصد الاستفادة من خبرات وتجارب كل فرد لآخر مما يساهم في تحقيق الأهداف الخاصة بالمؤسسة ، فنجاح أي مؤسسة مرتبط بالدرجة الأولى بنجاح العملية الاتصالية داخلها وفق الأطر المبنية عليها وباختلاف نوعية الاتصالات داخلها سواء كانت اتصالات ذات طابع رسمي أو غير رسمي فكلاهما تعمل على ضمان استمرارية المؤسسة كونها تمثل الهيكل التنظيمي الذي يضم مجمل العمليات الاتصالية بين الأفراد إلا أن التغيرات الأخيرة التي طرأت والمتجسدة في جائحة كورونا والتي تعبر عن سلالة جديدة من الفيروسات التاجية التي تصيب الجهاز التنفسي للإنسان والتميزة بسرعة انتشارها على نطاق واسع مما جعل منها خطر يهدد أمن واستقرار المجتمع بصفة عامة والمؤسسة بصفة خاصة انطلاقاً من تغير الأنماط الاتصالية والأدوار والمهام داخلها وتشكيل نوع من التباعد الاجتماعي بين الموظفين وفرض نوع خاص من البرامج والتعليمات من أجل العمل بها كل هذا بغية التقليل من حدتها وضمان استمرارية هذا الكيان ، وهذا ما حاولنا تسليط الضوء عليه من خلال المؤسسة الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة وذلك من خلال إبراز التغيرات التي لمستها في ضوء هذه الجائحة ومعرفة مدى تأثيرها على الاتصال داخلها.

ولذلك سنتناول في هذه الدراسة دراسة "تأثير جائحة كورونا على الاتصال داخل المؤسسة" حيث تتشكل هذه الدراسة من مقدمة وثلاثة جوانب: منهجي، نظري

والجانب التطبيقي، إضافة إلى الخاتمة، حيث قمنا في الجانب المنهجي بتحديد إشكالية الدراسة، فرضياتها، أهميتها، أسبابها، أهدافها.

كما عرضنا المنهجية المتبعة في الدراسة من حيث المنهج وأدوات جمع البيانات والعينة المختارة إلى جانب مفاهيم الدراسة والدراسات السابقة التي تناولت تأثير جائحة كورونا على الاتصال داخل المؤسسة. وتناولنا في الإطار النظري فصلين هما كالتالي:

-الفصل الأول: جائحة كورونا

-الفصل الثاني: مدخل إلى الاتصال داخل المؤسسة

أما الإطار التطبيقي فقد قمنا بتخصيصه لتعريف بالمؤسسة الاستشفائية ثم تفرغ البيانات التي جمعناها من خلال الاستبيان والمقابلة وتفسيرها والتوصل إلى أهم النتائج الفرعية العامة.

## 2-الإشكالية:

يعد الاتصال من أهم المواضيع التي أثرت شغف الدارسين في دراسته والخوض في مجاله كونه يمثل حلقة هامة في حياة الفرد بصفة خاصة والمؤسسة بصفة عامة ، فالإتصال " يعبر عن وظيفة اجتماعية ضرورية تتجسد في تنظيم وتوجيه، العلاقات الانسانية التي تحدث في المجتمع من خلال تبادل المعلومات والأفكار والآراء فيما بينهم" وعلى اختلاف أنواعه سواء كان اتصال رسمي أو غير رسمي فالأول يحدث وفق ضوابط وقواعد منصوص عليها في قانون المؤسسة ،أما الثاني فيحدث خارج قنوات المؤسسة، إلا أن هذه العملية الاتصالية قد تأثرت في الآونة الاخيرة بسبب الفيروس المستجد والمتمثل في جائحة كورونا والذي قلب الموازن رأسا على عقل و ساهم في عرقلة عملية التواصل بين الأفراد بعد ما كانت بشكل تلقائي تحولت الى طرق غير تلقائية كما غيرت العديد من التفاعلات التي كانت تحدث بين الأفراد، إلا أن تأثيرها لم يتوقف هنا فقط بل تجاوز ذلك وصولا الى "المؤسسة التي تشكل كيان ذو ثقافة داخلية مبنية على روابط وعلاقات تجمع بين الموظفين بغية تحقيق الأهداف" <sup>1</sup> المنوطة بها وتحقيق استمرارية المؤسسة من أجل البقاء، فأغلب المؤسسات هنا تأدت بهذه الجائحة وعلى وجه الخصوص نجد المؤسسة الخدماتية الاستشفائية وطاقمها الذي كان خط الدفاع الاول لهذه الجائحة حيث استوجب الأمر فرض حالة من الطوارئ والتحكم في هذا الفيروس ومحاصرته من الانتشار بشتى الوسائل والتي أثرت بدورها على شبكة الاتصالات داخليا بعد ما كانت مباشرة أصبحت غير مباشرة وقللت من الاتصالات بين الموظفين وخلقت نوع من الفجوة بينهم .ونظرا إلى أهمية المؤسسة الاستشفائية وخصوصيتها ارتأينا دراسة جائحة كورونا وأثرها على الاتصال داخل المؤسسة في هذا النوع من المؤسسات من خلال عينة من المؤسسة الاستشفائية لولاية أدرار كنموذج لهذه الدراسة والذي يطرح من خلاله التساؤل الرئيسي كالتالي:

كيف أثرت جائحة كورونا على الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية؟ وتندرج ضمنه أسئلة فرعية :

ما طبيعة الاتصال السائد داخل المؤسسة الاستشفائية؟، وما العلاقة بين جائحة كورونا وعملية الاتصال؟، وكيف تتم عملية الاتصال داخل المؤسسة؟.

## 2-فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية : علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين جائحة كورونا ونمط الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية.

- الفرضيات الفرعية : هناك علاقة ارتباطية دالة احصائيا لجائحة كورونا على نمط الاتصال الرسمي.

<sup>1</sup> صبرينة رماش، فعالية الاتصالات في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، "دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز"، رسالة مقدمة لنيل الدكتوراه فرع تنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع والديمقراطية، جامعة منتوري ، قسنطينة، 2008، 2009، صص، 14، 17، PDF

- هناك علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين جائحة كورونا و نمط الاتصال غير الرسمي.

- هناك فروق دالة احصائيا لأنماط الاتصال داخل المؤسسة تعزى لمتغير الجنس.

### 3-أهمية الدراسة:

- 1-يعتبر الاتصال وسيلة فعالة في تسير أي مؤسسة وتنمية مواردها البشرية.
- 2-يساعد الاتصال في تطوير سلوك الأفراد والعاملين وفق متطلبات العمل وأهداف الإدارة.
- 3 -يساهم الاتصال في رقي وازدهار المؤسسة في ظل التغيرات التي وجهتها المؤسسة الاستشفائية بصفة عامة والموظفين بصفة خاصة وهذا بغية مواجهة الجائحة والعودة الى الحياة الطبيعية التي كانت عليها المؤسسة الاستشفائية من قبل.

### 4-أسباب اختيار الموضوع:

#### 1-4 الأسباب الذاتية :

1-الميل والرغبة في دراسة الموضوع كونه موضوع جديد وشائك لم تشهد البشرية من قبل .

2-محاولة الكشف عن أهم العوامل المسببة في هذه الظاهرة عن قرب وذلك انطلاقا من الواقع المعاش .

#### 2-4 الأسباب الموضوعية :

1 - أهمية الموضوع وخصوصيته كون الاتصال يعد أداة فعالة لضمان استقرار المؤسسة.

2-نقص الابحاث والدراسات في هذا الموضوع خاصة فيما يخص آثار كورونا على عملية الاتصال ودورها في رقي وتطور المؤسسة .

### 5-أهداف الدراسة:

- 1-معرفة أهم التحولات التي لمست المؤسسة الاستشفائية في ظل هذه الجائحة .
- 2-معرفة نوعية الاتصالات الموجودة داخل المؤسسة وكيفية عملها والكشف عن أبرز الصعوبات التي وجهتها المؤسسة بصفة خاصة والموظفين بصفة عامة .

### 6 -تحديد المفاهيم :

6-1/ الجائحة لغة: "من الجوح ويقصد به الاستئصال، وجاحتهم السنة جوحا وجياحة إذا استأصلت أموالهم وسنة جائحة أي جدية، والجائحة المصيبة التي تحل بالرجل في ماله فتجتاحه. ويتضح أن الجائحة في اللغة هي المصيبة مذهبة أو متلفة للمال أو لنفس أو غيرهما".

اصطلاحا: "هي وباء ينتشر على نطاق شديد الاتساع يتجاوز الحدود الدولية مؤثر كالمعتاد- على عدد كبير من الأفراد قد تؤثر الجوائح على البيئة"<sup>2</sup>.

إجرائيا: هو فيروس يصيب الجهاز التنفسي للأفراد ويتميز بسرعة انتشاره على نطاق واسع ونلمس ذلك خاصة في المؤسسة الاستشفائية.

### 6-2/ تعريف كورونا:

اصطلاحا: "هي عبارة عن فيروسات تنتمي الى عائلة كبيرة من الفيروسات التي يمكن أن تسبب أمراض تتراوح ما بين الأمراض الطفيفة، مثل نزلات البرد الشائعة الى أمراض أكثر شدة مثل المتلازمة التنفسية الحادة الشديدة."

- ويعرف أيضا على أنه "فيروس مستحدث من سلالة جديدة من الفيروسات التاجية وتكمن خطورة الفيروس في أنه يصيب الجهاز التنفسي للإنسان مع عدم معرفة علاج نهائي له حتى الان"<sup>3</sup>.

إجرائيا: هو عبارة عن فيروس خطير ظهر في سنة 2019 يؤثر على صحة الفرد وقد يؤدي به الى الموت .

### 6-3/ تعريف المؤسسة:

في معجم العلوم الاجتماعية: "المؤسسة هي مجموعة من الأفراد يجتمعون فيما بينهم وينتظمون بمقتضى قواعد موضوعية ولوائح محددة وشرائح مقننة بينهم، لتحقيق أهداف مرسومة وتنفيذ وظائف خاصة ."

اصطلاحا: حيث عرف ناصر دادي عدون المؤسسة "هي كل تنظيم اقتصادي مستقل حاليا

1-فاطيمة الزهرة بوداود، أسماء زاوي، تحديات الأمن الاقتصادي الجزائري أثر جائحة كورونا، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية المجلد 12 العدد 01 الخاص (الجزء 1)، جامعة عمار تليجي، الاغواط، جانفي 2020، ص82.

<sup>3</sup> -سمية زروقة، جمعة بوزاك، القلق اثناء التعليم عن بعد لدى الطالب في ظل جائحة كورونا، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية، تخصص علم النفس المدرسي، جامعة احمد دراية، ادرار، 2020، 2021، ص66، 67.



في إطار قانوني واجتماعي معين هدفه دمج عوامل الإنتاج أو تبادل سلع أو خدمات تختلف باختلاف الحيز المكاني والزمني الذي توجد فيه تبعاً لحجم ونوع النشاط.<sup>4</sup> إجرائياً: هي عبارة عن هيكل أو نسق يتم فيه مجمل عمليات الاتصال بين الأفراد بغية تحقيق هدف معين وهذا ما حاولنا الوصول إليه من خلال دراستنا للمؤسسة الاستشفائية .

4-6 / تعريف الاتصال :

لغة "كلمة مشتقة من مصدر " وصل" الذي يعني أساساً الصلة وبلوغ الغاية. . أما قاموس أوكسفورد فيعرف الاتصال بأنه" نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات (بكلام أو الكتابة أو الاشارات)". .

اصطلاحاً: فقد عرفه بيرسون وستاينر" بأنه عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب أما شفويًا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور و الإحصائيات بقصد الإقناع والتأثير على السلوك".<sup>5</sup>

إجرائياً: هو عملية يتم من خلالها محاولة فهم مجموعة من الآراء والأفكار والتنسيق فيما بينهم بغية تحقيق الانسجام .

5-6 / الاتصال الرسمي :

يتم هذا النوع من الاتصالات من خلال خطوط السلطة في نطاق الإشراف يتم بواسطة المعلومات التي يتم تداولها في شكل أوامر أو تعليقات أو استشارات أو تساؤلات التي تصدر من الإدارة العليا إلى المستويات الأدنى سواء من الأعلى إلى الأسفل أو في شكل أفقي بين مختلف الأشخاص في المستوى الواحد.

كما يقصد به "جملة الاتصالات التي تتم في إطار القواعد التي تحكم المنظمة وتتبع القنوات والمسارات التي يحددها البناء التنظيمي والاتصالات الرسمية وله عدة اتجاهات " 1 .

1-بن سعد وسليمة، تقييم المؤسسة ودورها في تحقيق ميزة تنافسية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التسيير-فرع مالية -جامعة جيلالي بابس، بسبيدي بلعباس، 2015، 2016، ص7 .

<sup>5</sup> فضيل دليو، وسائل الاتصال وتكنولوجياه، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، ب ط، ب سنة، ص9، 10 .

إجرائيا: هو جملة الاتصالات التي تتم داخل نطاق المؤسسة وتتميز بطابعها الرسمي من خلال إدراجها في لوائح وقوائم المؤسسة .

### 6/6الاتصال غير الرسمي:

اصطلاحا: " هو الذي يتم خارج المسارات الاتصالية الرسمية وهو إما مكمل للاتصال الرسمي أو معيق له ."

إجرائيا: هو ذلك الاتصال الذي يتم بين العمال داخل أو خارج المؤسسة ويتميز بمرونة في أدائه .

### 7 -الدراسات السابقة :

لقد حولنا من خلال اطلعنا أن نلم بمختلف الدراسات التي تصب في موضوع بحثنا المعنون بعنوان جائحة كورونا وأثرها على الاتصال داخل المؤسسة وتتمثل هذه الدراسة فيما يلي:

1 - الدراسة الاولى: الباحثة سعاد الواعر وكنزة الزحاف، بمذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص علاقات عامة بعنوان دراسة "واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية" وكان ذلك سنة 2015.2016 وتدور إشكاليتهم حول الاتصال ودوره في المؤسسات التربوية من خلال تفعيل عملية التدريس بين التلاميذ وتسهيل عملية التواصل فيما بينهم وتبادل الأفكار والثقافات ووجهات النظر فيما بينهم بهدف تطوير كل من النواحي الاجتماعية والثقافية وغيرها ومن هنا نتوصل الى التساؤل الرئيسي المطروح وهو: ما هو واقع الاتصال داخل المؤسسات التربوية؟ وتندرج ضمنه أسئلة فرعية وهي كالاتي :

1- ماهو نمط الاتصال السائد داخل المؤسسة التربوية الجزائرية ؟

2 ماهي أهم الوسائل الاتصال التربوية (داخلي ،خارجي)المتعمدة في المؤسسات التربوية؟

3- ماهي معوقات الاتصال داخل المؤسسة التربوية الجزائرية ؟

4- هل يساهم الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة التربوية الجزائرية؟

وتتمثل أهداف هذه الدراسة فيما يلي:

1- معرفة نمط الاتصال السائد داخل المؤسسات التربوية الجزائرية .

2-الكشف عن أهم الوسائل المستخدمة من قبل المؤسسات التربوية الجزائرية ومدى فاعليتها

3-معرفة المعوقات التي تصيب المؤسسات التربوية الجزائرية ووضع نظام فعال لها .

4-معرفة مدى نجاح الاتصال التربوي في تحقيق أهداف المؤسسات التربوية الجزائرية .

واعتمدتا الباحثتين في دراستهم على المنهج الوصفي وأدوات جمع البيانات تمثلت في الاستمارة والملاحظة واعتمدوا على العينة متعددة المراحل (المسحية) .وفي الأخير توصلتا الباحثتين الى جملة من النتائج وهي كالتالي :

بالنسبة للمحور الاولي: والذي مفاده ما هو نمط الاتصال السائد داخل المؤسسة التربوية الجزائرية ؟

فكانت الإجابة عليه بأكبر نسبة وهو الاتصال الشفهي وعدم وجود الرسمية بين الأشخاص في التواصل المؤسسة إضافة الى بناء علاقات انسانية والجدول 7 بنسبة 79 بالمئة والجدول 8 بنسبة 53 بالمئة.

المحور الثاني: والذي مفاده ماهي أهم وسائل الاتصال التربوي المعتمدة في المؤسسات التربوية الجزائرية؟

فكانت الإجابة عليه ،في الاجتماعات وتزويد المكاتب الإدارية بوسائل اتصالية حديثة داخلها وتوصيلها وله علاقة مع المؤسسات الإعلامية خارجيا من خلال جدول 15 بنسبة 58 بالمئة .

2- الدراسة الثانية: للباحثة زرابيي مايسة بمذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام

والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة دراسة بعنوان "دور الاتصال المؤسساتي في ترقية أداء المؤسسة العمومية" وكان ذلك سنة 2016 وتدور إشكالياتها حول الاتصال ودوره في توجيه المعاملات الانسانية التي تحدث في المجتمع وهذا بغية ضمان تحقيق الأهداف المطلوبة كون الاتصال المؤسساتي هو الذي ينظم العلاقة الموجودة بين مختلف الأفراد والأقسام مما يجعلها متكاملة ومنسجمة فيما بينها ومن هنا نتوصل الى التساؤل الرئيسي المطروح وهو :ما مدى اهتمام مديرية بمسالة الاتصال المؤسساتي ؟وما هو دوره في ترقية أداء المؤسسة ؟وتندرج ضمنها أسئلة فرعية وهي كالتالي :

-كيف يساهم الاتصال المؤسساتي في تصريف الاعمال داخل المؤسسة ؟

-كيف تتم العملية الاتصالية داخل المؤسسة محل الدراسة ؟

-ما مدى مساهمة الاتصال المؤسساتي في ترقية أداء المؤسسة العمومية ؟

وتتجسد أهداف الدراسة:

-في معرفة دور الاتصال المؤسساتي في تصريف الاعمال داخل المؤسسة .

-الكشف عن الأساليب الاتصالية المستخدمة داخل المؤسسة .

- معرفة مدى مساهمة الاتصال المؤسساتي في ترقية أداء المؤسسة العمومية .  
 - مدى اهتمام المؤسسة بتحقيق اتصال فعال بين الإدارة والمواطنين ومعرفة أهمية الاتصال المؤسساتي ودوره في تحقيق أهدافها .  
 اعتمدت الباحثة في درستها على المنهج المسحي وأدوات جمع البيانات تمثلت في استمارة الاستبيان واعتمدت على العينة القصدية وفي الأخير توصلت الباحثة الى جملة من النتائج وهي كالتالي :

- أن الاتصال المؤسساتي في مديرية التجارة لولاية برج بوعرييج يظهر كجهاز مختص وظيفته الاهتمام المستمر بالموظفين وهذا ما ينعكس بدوره على نوعية وأسلوب ترقية أداء المؤسسة.

- هناك نقص في توظيف وسائل الاتصال العصرية بين الموظفين والمسؤولين ومن هذه الوسائل على سبيل المثال نجد نقص استخدام الهاتف والانترنت لذلك نجد الاعتماد على الاجتماعات بالدرجة الاولى.

- مدى مساهمة الاتصال المؤسساتي في ترقية أداء المؤسسة العمومية والذي اجمع كل الموظفين على مساهمة الاتصال المؤسساتي في ترقية أداء المؤسسة كما اكادوا على فعاليته وتحسينه لاستراتيجية المديرية بالإضافة الى تحسينه لمحيط العمل.

**3- الدراسة الثالثة:** الباحثان بن سونة عبد المجيد وبن علي قاسم بمذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل بعنوان " جائحة كورونا كوفيد 19 وأثارها على انضباط المورد البشري بالمؤسسة الجزائرية وكان ذلك سنة 2020\_2021 وتدور إشكاليتهما حول كيفية خلق انضباط المورد البشري داخل المؤسسة الجزائرية وفق ما يتلاءم مع المستجدات الاقتصادية والثقافية والاجتماعية والصحية كون نجاح أي مؤسسة يتطلب التزامها بسلوكيات انضباطية واضحة لدى الموارد البشرية التابعة لها خاصة مع ظهور جائحة كورونا في الفترة الأخيرة وتأثيرها في أداء المورد البشري من خلال الانقطاع عن العمل وعدم المواظبة عليه ومن هنا نتوصل الى التساؤل الرئيسي المطروح: وهو ما مدى تأثير جائحة كورونا على انضباط المورد البشري في المؤسسة الجزائرية؟ وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية وهي كالتالي:

- هل يساهم الوعي الأسري لعمال المؤسسة في تشجيعهم على الانضباط في العمل خلال الجائحة ؟

- هل يساهم توفر الإمكانيات المادية داخل المؤسسة على تشجيع الانضباط العمال خلال الجائحة ؟

كما تم طرح فرضيات لدراسة والمتمثلة: في الفرضية الرئيسية: تؤثر جائحة كورونا على انضباط المورد البشري داخل المؤسسة الجزائرية. وتندرج ضمنها فرضيات ثانوية وهي كالتالي :

- يساهم الوعي الأسري لعمال المؤسسة في تشجيعهم على الانضباط في العمل خلال الجائحة  
- أهم العوامل المتحكمة في انضباط المورد البشري في ظل انتشار جائحة كورونا والمتمثلة في التحفيز المادي والخوف على الأسرة من العدوى.  
- وتتجسد أهداف الدراسة:

- في التحقق من صحة الفرضيات المصاغة للخروج بنتائج علمية .
- محاولة إثراء المكتبة الجامعية بهذا العمل.
- التعرف بالجائحة وأهم ملامحها ومدى تأثيرها على انضباط المورد البشري.
- محاولة وصف البيئة الداخلية للمؤسسة باعتبارها مصدر تأثير على سلوك المورد البشري.
- التعرف على مدى انضباط المورد البشري في ظل الجائحة بالمؤسسة محل الدراسة.
- معرفة خصائص ومميزات المورد البشري بالمؤسسة محل الدراسة .

اعتمادا الباحثان في دراستهما على المنهج الاحصائي وأدوات جمع البيانات تمثلت في الاستمارة و العينة الغير احتمالية القصدية .

وفي الأخير توصل الباحثان الي جملة من النتائج وهي كالتالي :

من خلال الفرضية الأولى:

يساهم الوعي الأسري لعمال المؤسسة في تشجيعهم على الانضباط في العمل خلال الجائحة وبناءا على هذه الفرضية يتبين أن إجابات المبحوثين كانت أن النظافة والتعقيم من أهم العوامل الأسرية التي تؤثر في غيابهم بنسبة 23.52 بالمئة مقارنة بكل عامل على حدا حيث بلغت النظافة بنسبة 20.58 بالمئة وتعقيم بلغ 17.64 بالمئة في حين بلغت إجابات المبحوثين على عدم تغيبهم عن العمل خلال الجائحة بنسبة 19.60 بالمئة أي نسبة التغيب أكثر من الالتزام بالحضور خلال الجائحة .

أما فيما يخص الفرضية الثانية يعتبر التحفيز المادي والخوف من إصابة أفراد الأسرة بالعدوى من أهم العوامل المتحكمة في انضباط المورد البشري من انتشار جائحة كورونا ومن خلالها نلاحظ أن نسبة تقبل أسر المبحوثين لحجرهم داخل العمل بنسبة 42.18 بالمئة مقارنة بالذين لا يتقبلون لحجر ذويهم في مكان العمل بنسبة أكبر بلغت 57.81 بالمئة وقد يعود تقبل الأفراد للحجر الى الخوف من العدوى 23.43 بالمئة وضغوطات العمل في ظل الجائحة بنسبة 9.37 بالمئة إضافة الى غياب المحفز المادي وامتناع العمال عن الحضور للعمل أحد



أهم أسباب الغياب المتكرر في ظل الجائحة وبالتالي المحفز المادي يعتبر عامل يتحكم في حضور وغياب العنصر البشري ومدى انضباطه.

#### 8-تقييم ومناقشة الدراسات السابقة :

من خلال اطلعنا على الدراسات السابقة التي درست موضوع الاتصال نجدها دراسات مقارنة جدا لدراستنا الحالية التي نحن بصدد دراستها حيث أننا نتناول موضوع الاتصال من وجهات نظر متعددة فالدراسة الأولى تمحورت حول واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية ودوره في تفعيل التدريس بين التلاميذ على خلاف الدراسة الثانية التي دراسته من حيث أهمية الاتصال داخل المؤسسة ودوره في تسهيل تبادل المعلومات بين جميع المستويات مما يعود بالنفع على المنظمات والعاملين أما الدراسة الثالثة والأخيرة التي قامت على المتغير الثاني من دراستنا وهي جائحة كورونا وأثرها على الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية لولاية أدرار أما بالنسبة لأهمية هذه الدراسة الحالية فقد أفدتنا في الجانب النظري حيث ساعدتنا على تحديد مشكلة الدراسة بدقة وتحديد المفاهيم بشكل واضح بالإضافة الى إرشادنا لبعض الكتب والمراجع مما ساهم في تفادي بعض الأخطاء ، والصعوبات التي من المحتمل الوقوع فيها كما أعطتنا فكرة حول المنهج والأداة التي يمكن إتباعها والمناسبة لدراستنا .

## الفصل الثاني : جائحة كورونا

تمهيد

المبحث الاول: ماهية جائحة كورونا .

المطلب الاول :تاريخ ظهور جائحة كورونا في العالم

المطلب الثاني : مفهوم جائحة كورونا .

المطلب الثالث : الأسباب المؤدية لفيروس كورونا .

المبحث الثاني :تداعيات جائحة كورونا.

المطلب الاول :أعراض جائحة كورونا .

المطلب الثاني :أهم التغيرات التي فرضتها جائحة كورونا على المؤسسة .

المطلب الثالث :الآليات الوقائية من جائحة كورونا.

خلاصة الفصل

تمهيد: تعتبر جائحة كورونا من أهم المواضيع التي شغلت اهتمام العلماء في دراستها ومحاولة تشخيصها منذ ظهورها والوصول الى كيفية علاجها ومحاولة إعطاء تدابير وقائية لها من أجل التخفيف من نتائجها.

### المبحث الاول: ماهية جائحة كورونا

#### المطلب الاول: تاريخ ظهور كورونا في العالم:

كشفت صحيفة ساوث تاينا مور نينغ بوست الصينية نقلا عن بيانات حكومية أن أول حالة إصابة بكورونا تعود الى منتصف نوفمبر 2019 مضيعة أن الأطباء لم يدركوا أنهم يتعاملون مع مرض جديد حتى أواخر ديسمبر، وفي يناير بدا العلماء دراستهم وأبحاثهم حول كورونا في محاولة التعرف أكثر على هذا الفيروس المستجد الذي ظهر في مدينة ووهان وسط الصين، وفقا لبيانات الحكومة فإن أول مصاب بالفيروس كان يبلغ من العمر 55 عام ويعيش في مقاطعة هوبي التي تنتمي اليها ووهان مضيعة أن هذه الحالة تم اكتشافها والإبلاغ عنها يوم 17 نوفمبر، ومنذ ذلك اليوم جرى تسجيل ما بين حالة واحدة الى خمس حالات يوميا وفي ديسمبر 2019 كانت الحصيلة المؤكدة قد بلغت 60 مصاب وبحلول 27 ديسمبر أخبر تشانغ جيكيان وهو طبيب في مستشفى بمقاطعة هوبي السلطات الصحية بأن المرض ناجم عن فيروس جديد من نوع كورونا وبعد أن كانت بؤرة المرض مصورة في مدينة ووهان الصينية وبعض دول آسيا، وتحولت في اوائل مارس 2020 العدوى من الصين الى أوروبا بشكل كبير من بريطانيا، إسبانيا، إيطاليا، ألمانيا، فرنسا، ليتحول تركيز الاصابات المؤكدة في العالم الى الولايات المتحدة الامريكية بحلول فبراير. وبحول 12 ماي 2020 تم تسجيل أكثر من 4.23 مليون إصابة مؤكدة بالفيروس في 187 دولة وإقليم حوالي الثلث في الولايات المتحدة الامريكية وحدها وتم الإبلاغ عن أكثر 289000 حالة وفاة وتعافي أكثر من 1.48 مليون شخص.<sup>1</sup>

#### المطلب الثاني: مفهوم جائحة كورونا

يطلق مرض كورونا على العدوى الفيروسية التي يتسبب فيها الفيروس ويمثل احد الفيروسات الشائعة التي قد يتعرض لها معظم الاشخاص خلال مرحلة ما من حياتهم ولا يقتصر الفيروس على التأثير في البشر بل قد ينتقل بين الحيوانات أيضا، وفي نفس السياق يمكن تعريف كوفيد 19 بالشكل التالي :

1- بن سونة عبد المجيد، بن علي قاسم، جائحة كورونا واثارها على الانضباط المورد البشرية بالمؤسسة الجزائرية، "دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية، تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2020، 2021، ص ص 27، 28.

تعريف كوفيد 19: "هو اختصار لكلمة كورونا، و (Co) يدل على أول حرف من كلمة كورونا، و (vi) يدل على أول حرف من كلمة (virus) وحرف (d) هو أول حرف من كلمة (disease) وتعني المرض بالانجليزية وقد تم إضافة الرقم 19 اشارة الى العام 2019 الذي اكتشفت فيه أول حالة للفيروس"<sup>2</sup>.

- كما عرفته منظمة الصحة العالمية: "بأنه فصيلة فيروسات واسعة الانتشار تسبب أمراض تتراوح من نزلات البرد الشائعة الى الأمراض الاشد حدة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (mers) ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (السارس)، وفيروس كورونا المستجد (COV) هو سلالة جديدة من الفيروسات لم يسبق اكتشافها لدي البشر كونها حيوانية المنشأ أي أنها تنتقل بين الحيوانات والبشر وقد خلصت التحريات المفصلة الى أن فيروس كورونا المسبب لمرض سارس (sars-cov) قد انتقل من الإبل الى البشر".

- كما تم تعرفه على "أنه نوع من الفيروسات التي تسبب مرضا في الجهاز التنفسي وهذا يؤدي الى الالتهاب وتراكم المخاط والسوائل في مجرى الهواء وفي الرئتين (التهاب الرئوي)"<sup>3</sup>.

### المطلب الثالث: الأسباب المؤدية لفيروس كورونا

يمكن أن يصاب الأشخاص بعدوى مرض كوفيد-19 عن طريق الأشخاص الآخرين المصابين بالفيروس، ويمكن للمرض أن ينتقل من شخص الى شخص عن طريق القطرات الصغيرة التي تتناثر من الأنف أو الفم عندما يسعل الشخص المصاب بمرض كوفيد-19 أو يعطس، وتتساقط هذه القطرات على الأشياء والأسطح المحيطة بالشخص، ويمكن حينها أن يصاب الأشخاص الآخرين بمرض كوفيد-19 عند ملامستهم لهذه الأشياء أو الأسطح ثم لمس عيנם أو انفهم كما يمكن أن يصاب الأشخاص بمرض كوفيد-19 إذا استنشقوا القطرات التي تخرج من الشخص المصاب بالمرض مع سعال أو زفيره ولذلك يجب الابتعاد عن الشخص المريض بمسافة تزيد على متر واحد (3 اقدام)<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> -إيمان عبد العال، المشاركة المجتمعية وتفعيل ممارسة الإجراءات الاحترازية للحد من انتشار جائحة فيروس كورونا، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 20، جامعة الفيوم، ص 67 .

<sup>3</sup> -ميري جينيفر ما رهام، كوفيد 19، المقال في الاصل للقراء في الولايات المتحدة، امريكا، 3مارس 2020 ص 1.

<sup>4</sup> - مناد حفصة، بأحمد أمنة، تأثير الضغوط النفسية على تقبل الطلبة الجامعيين لتعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم النفس المدرسي، جامعة أحمد دراية، أدرار 2020، 2021، ص 46، 47 PDF

المبحث الثاني: تداعيات جائحة كوروناالمطلب الاول: أعراض جائحة كورونا

تتمثل أعراض هذا الأخير فيما يلي:

- الحمى .

- السعال .

- ضيق النفس .

- اختناقات في الأنف والحلق .

وفي بعض الحالات الاسهال كما قد يصاب الانسان المريض بمضاعفات خطيرة قد تؤدي به الى الوفاة في بعض الأحيان أو الفشل في جهاز التنفسي .

عادة ما تكون أعراض فيروس كورونا مشابهة لأعراض عدوى الجهاز العلوي التنفسي مثل أمراض نزلات البرد الشائعة أو الأنفلونزا والتي من الممكن السيطرة عليها من خلال شرب السوائل وتناول الادوية التي تحتاج الى وصفة طبية، ومن أعراض فيروس كورونا أيضا نجد: سيلان الأنف، العطش، الالتهاب، الشعور بالتعب، والإغماء.<sup>5</sup>

المطلب الثاني: أهم التغيرات التي فرضتها جائحة كورونا على المؤسسات

لقد غيرت كثيرا من الأمور داخل المؤسسات ومنها ما يلي:

- فرض نوع من العزلة الاجتماعية بين الافراد.

- خلق نوع من التوتر والقلق والهلع بين الناس والكأبة والوحدة بحيث أصبح الكل بعيد عن الاخرى .

- كما فرضت حالة الطوارئ على كل البلدان.

- توقيف الرحلات بكل أنواعها برا بحرا جوا.

- غلق العديد من الشركات والمؤسسات وتعرضها الى الإفلاس .

- تسريح معظم العمال من اعمالهم ونقص في الدخل المتقاضى.

<sup>5</sup> بدر الدين عبد الله حسن حمد، إشكالية تطبيق المعاهدات واللوائح الصحية الدولية في مجال مكافحة الوبئة، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية،



- فرض نوع من التدابير الاحترازية المتمثلة في الحجر الصحي والتباعد الاجتماعي .
- فرض ارتداء القناع الواقي داخل الأماكن العمومية وغسل اليدين بشكل منتظم .
- تفاقم البطالة وانخفاض دخل الدولة" .
- تعرض الطفل لخطر الإساءة والإهمال والعنف والاستغلال وتأثير ذلك سلبا على نموه .
- انهيار الثقة في المجتمع والتنافس على الموارد المحدودة ومحدودية إمكانية الحصول على خدمات الدعم المجتمعية والوصول لمرافق التعليم.
- تعرض الأطفال لضغط نفسي بسبب الوفيات بين أحبائهم أو مرضهم أو انفصالهم عنهم أو الخشية من المرض.<sup>6</sup>

### المطلب الثالث: الآليات الوقائية من جائحة كورونا

- حماية الشخص لنفسه : وهو ما يجدر الإشارة إليه أنه لا تتوفر أدوات للحماية من فيروس كورونا في الوقت الحالي ولكن يمكن إتباع بعض الإرشادات في سبيل تقليل خطر الإصابة بفيروس كورونا ومن أبرزها ما يلي :
- غسل اليدين بالماء والصابون بشكل متكرر و تجنب لمس العيون أو الأنف أو الفم .
- ارتداء القفازات عند التعرض لسوائل جسم المريض ،أو التخلص من القفازات ،وغسل الأغراض الشخصية بالماء الساخن والصابون .
- استخدام المناديل عند السعال أو العطس وتغطية الفم والأنف بها والتخلص منها في سلة النفايات وغسل اليدين بعد استخدام المناديل الملوثة .
- تجنب ملامسة العين و الأنف والفم باليد بعد ملامستها للأسطح الملوثة بالفيروس.
- الحرص على اتباع العادات الصحية كالتوازن الغذائي والنشاط البدني وأخذ قسط كافي من النوم.
- ترك مسافة أكثر من متر بين الأشخاص ،وتهوية المنزل ،مسح الأسطح والأغراض ومسكات الأبواب وأجهزة الحاسوب والموبايل وغيرها بشكل متكرر .
- الكمامة ضرورية للمريض أو المشتبه به ولغير المريض لأن الفيروس ينتقل .<sup>7</sup>

<sup>6</sup>- ليونا فيرنانديز، دليل استرشادي "حماية الاطفال أثناء وباء فيروس كورونا"، مصدر ليونيسف، الاصدار1، الهند، 2019، ص3، 4، 7.

<sup>7</sup>- نذير العلواني، تدابير الوقائية من فيروس كورونا كوفيد-19 وأثرها على الحق في العمل بين ضرورة مكافحة الوباء، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، المجلد 05، العدد 03، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2020/12/25، ص228.

خلاصة: وفي الأخير يمكن القول أن فيروس كورونا يعد من أخطر الفيروسات التي عرفتها البشرية في تاريخها و التي غيرت مجرى حياتها إلا أنها رغم ذلك حاولت التصدي لها من خلال استحداث ميكانيزمات لمواجهتها من خلال صنع لقاحات مضادة لهذا الفيروس.

## الفصل الثالث: مدخل إلى الاتصال داخل المؤسسة

تمهيد

المبحث الاول: ماهية الاتصال

المطلب الاول: مفهوم الاتصال

المطلب الثاني : أنواع الاتصال

المطلب الثالث: أنماط الاتصال

المبحث الثاني: آلية عمل العملية الاتصالية

المطلب الاول: عناصر الاتصال

المطلب الثاني : وسائل الاتصال

المطلب الثالث: عوامل نجاح العملية الاتصالية

المبحث الثالث: طرق ومعوقات الاتصال

المطلب الاول: أساليب عملية اتصال

المطلب الثاني: أهمية الاتصال

المطلب الثالث معوقات عملية الاتصال

خلاصة الفصل

تمهيد: أصبح الاتصال موضوع الساعة في شتى العلوم الاجتماعية والانسانية بمختلف فروعها كون الفرد أصبح يعيش في مجتمع لا يستطيع العيش دون التواصل مع أفرادهِ والتفاعل معهم بشكل مستمر .

ففي هذا الفصل تناولنا مفهوم الاتصال وأنواعه وأنماطه وعناصره والوسائل التي يعتمدها وأهم عوامل نجاح عملية الاتصال والأساليب المتبعة وأهميته وأبرز المعوقات التي تعترضه.

### المبحث الاول: ماهية الاتصال

#### المطلب الاول: مفهوم الاتصال

لقد اختلفت مفاهيم الاتصال بحسب الباحثين والدارسين له وبحسب منطلقاتهم فمعظم هذه المفاهيم قد اشتق "تعريفه من الأصل اللاتيني communise ومعناه المشاركة أو الاشتراك في الشيء".

كما يعرف على "أنه عملية يتم من خلالها نقل رسالة تتضمن معلومات وآراء أو اتجاهات أو أفكار أو مشاعر إلى الآخرين بغية تحقيق هدف معين عن طريق الرموز والإشارات بغض النظر عن التشويش".

كما عرفه تشارلز كولي: "أنه ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الانسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان".

كما عرفه أيضا جورج لندبرج "أنه نوع من التفاعل يحدث بواسطة الرموز التي قد تكون حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر يعمل كمنبه لسلوك"<sup>1</sup>.

#### المطلب الثاني: أنواع الاتصال

##### -من حيث اللغة المستخدمة :

#### 1-الاتصال اللفظي: وهو الاتصال الذي يتم من خلاله استخدام لغة منطوقة أو شفوية في توصيل

الرسالة الى المستقبل، وهذا النوع يعد نمط من أنماط الاتصال التقليدي ومن مميزاته :

<sup>1</sup> فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه نظرياته -وسائله، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، ط1، 2003، ص15، 16

- الاقتصاد في الوقت والسرعة في الأداء والافضلية لمواجهة المواقف وجها لوجه وبالتالي تسهيل عملية المشاركة في فهم الأمور مع الأسئلة والإجابة عليها .
- الزيادة في درجة التعليم والمعرفة الدقيقة بظروف العمل.
- المصارحة والمناقشة للوصول الى النتائج.
- التهيئة السيكلوجية للمشورة المشتركة داخل العمل لحل القضايا الصعبة .

2-الاتصال غير اللفظي: "يتكون من الرموز والإشارات والتعبيرات المنظمة تشير إلى التفاصيل من المعاني يقوم الانسان باستخدامها مثل:  
-الشفرة الحسية أو التعبير بالحس .  
التعبير بالرموز الفسيولوجية أو التعبيرات الحركية والإشارات وغيرها ،ويطلق على هذا النوع من الاتصال بالصامت وهو من أقدم أنواع الاتصال".

"قالالاتصال غير اللفظي مبني على الرموز غير اللفظية فمثلا نوع الملابس والحضور في الموعد المحدد تعتبر أمثلة على الرموز غير لفظية التي تستخدم فغالبا في عملية الاتصال".

### ● تصنيف الاتصال من حيث الرسمية:

-"الاتصال الرسمي: هو الاتصال الذي يحدث بالاعتماد على الطرق الرسمية المتفق عليها في محيط العمل بالمؤسسات فهو يعتمد على وجود نظام قائم على التخطيط ومن خلاله يتم تحديد طبيعة العمل بالمؤسسة ونوع العلاقات التي تربط بين العاملين بعضهم البعض وبين رؤسائهم".<sup>2</sup>

ونجد هنا أن الاتصال الرسمي قد يكون اتصالا صاعدا أو هابطا أو اتصالا صاعدا هابطا ويعتمد على أساليب تتمثل في التقارير والاجتماعات الرسمية ....الى آخره.

2-الاتصال غير الرسمي: تكون الاتصالات فيه خارج المسارات الرسمية المحددة ، حيث يرى انصار المدرسة التقليدية في الادارة ان الاتصال الغير الرسمي يؤدي الى عقبات قد تحول دون تحقيق أهداف المؤسسة.

أما أنصار المدرسة المعاصرة في الإدارة الخاصة من المهتمين بالعلوم السلوكية يرون أن الاتصال غير

<sup>2</sup> -حيدرة سعاد، الاتصال الداخلي الحديث بالمؤسسة "دراسة ميدانية وكالة الاتصالات الجزائر"، مذكرة تخرج لنيل درجة الماستر في علوم الاعلام والاتصال ، تخصص وسائل الاعلام والمجتمع ، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2012، 2013،ص 20 .

الرسمي قد يكون معيق في المؤسسة ويمكن أن يكون له مميزات، وهذا راجع إلى الإدارة الحكيمة لمؤسسة حيث تحاول تحليل نمط الاتصال الغير الرسمي والتعرف على أهدافه والاستفادة منه لتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة أكبر.

هناك تميز بين هذين النوعين فالالاتصال غير الرسمي مؤقت وجمهوره محدود كما يكون محكوم بالمستقبل ويحتوي على عنصر التكرار ويتيح تحقيق التغذية المرتدة أما الرسمي فهو دائم نسبي ومتاح لكافة الناس ويقوم بتوجيه الرسالة التي يتم توصيلها.

### • تصنيف من حيث درجة التأثير:

1-الاتصال الذاتي : هو عملية اتصالية تحدث بين الفرد ونفسه وعقله فالمرسل والمستقبل شخص واحد ومنه فالالاتصال الذاتي يسمح لفرد باتخاذ القرارات بناء على المعلومات التي يتلقاها.

2-الاتصال الشخصي: هو حور بين الفردين أو عدد قليل من الأفراد حيث يستطيع كل من المرسل والمستقبل أن يتعرف على الآخرين.<sup>3</sup>

3-الاتصال الجمعي: هو اتصال يعتمد على المواجهة ومخاطبة الجمهور المستقبل لرسالته كما يعبر عن مجموعة محدودة ومألوفة لدى القائم بالاتصال مثل : المحاضرات والبرامج الإذاعية.

4-الاتصال التنظيمي: يتم هذا النوع داخل المنظمات لضمان انسياب المعلومات والأفكار بأقصى درجة ممكنة من القيادة الإدارية.

### • تصنيف الاتصال حسب الاتجاه:

1-"الاتصال الصاعد: هو عبارة عن عملية نقل الاقتراحات أو الشكاوى من المرؤوسين إلى الرؤساء بشأن العمل في المنظمة.

2-الاتصال الهابط: هو عبارة عن تعليمات وأوامر تنتقل من الأعلى إلى الأسفل أي من الإدارة العليا بالمؤسسة إلى العاملين .

3-الاتصال الأفقي: وهو تعامل الند بالند أي يحصل بين الاثنين بنفس المستوى التنظيمي.

<sup>3</sup> -فضيل ديلو، مرجع سبق ذكره، ص20،21.

4-الاتصال المتقاطع: وهو عدم التقيد بمستوى إداري معين فقد يتم اتصال الطالب بالمدير مباشرة بهدف الاطلاع على الحقائق مباشرة دون تعقيدات".<sup>4</sup>

### المطلب الثالث: أنماط الاتصال

اهتمت مدرسة ميونيخ الالمانية بتقسيم أنماط الاتصال الى أربعة أنماط رئيسية يمكن إيضاحها على التالي:

1-نمط الاتصال البدائي: يعد هذا النمط أحد الأنماط الرئيسية لاتصال وتتميز به الجماعة البدائية ويرتبط هذا النمط بما لدى الانسان من معرفة بالعادات والتقاليد.

2-الاتصال اليومي: ويطلق عليه أحيانا نمط الاتصال المباشر وهو معروف لدى كل مواطن أما عن طريق بيئته أو أثناء عمله أي عن طريق الاختلاط اليومي بالناس أو بواسطة المعلومات التي يعرفها الانسان.

3-نمط الاتصال العاطفي: يتجسد هذا النمط في بعض الأحزاب والجمعيات أو الهيئات التي تضطرها الظروف الى ذلك سواء كان من أجل التنافس أو التعاون كما يؤدي غالبا الى إذابة الموضوعية في النواحي الذاتية.

4-نمط الاتصال العقلي: يعد أرقى أنماط الاتصال وأكثرها تطورا خاصة من جانب العلماء أو رجال الدولة.

-كما أن هناك أنماط أخرى تتمثل فيما يلي:

-نمط العجلة: هذا النمط يتيح لعضوا واحد في المحور (رئيس أو مشرف) إما أن يتصل بأعضاء المجموعة ولا يستطيع اعضاء المجموعة هنا الاتصال المباشر بالرئيس.

-نمط السلسلة: يكون الأعضاء في خط واحد حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر الا إذا كان يمثل مركزا مهم وسط السلسلة<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> - فضيل ديلو، نفس المرجع، ص21

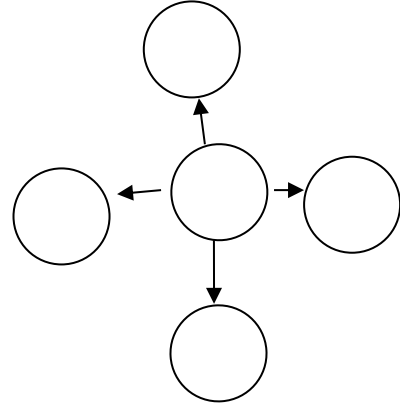
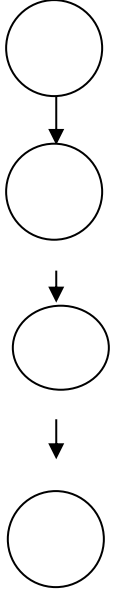
<sup>5</sup> -سعاد الواعر وكنزة زحاف، واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال ، تخصص علاقات عامة ،جامعة العربي بن مهيدي ، ام البواقي ،2016، ص ص47،48 .



-نمط الكامل المتشابك: في هذا النمط يتيح لكل أفراد التنظيم أو المنظمة بالاتصال المباشر بأي فرد فيها فهذا الاتصال يتجه إلى كل الاتجاهات كما يؤدي الى إمكانية تحريف المعلومات وبالتالي يقلل إمكانية الوصول إلى قرارات سليمة وفعالة .

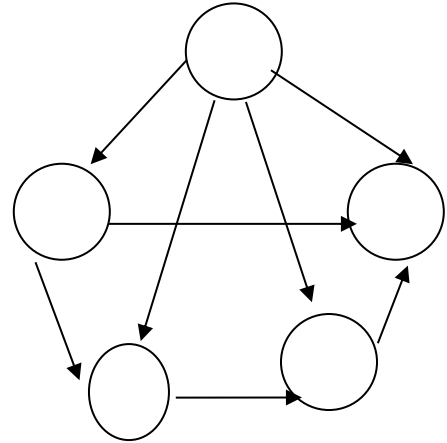
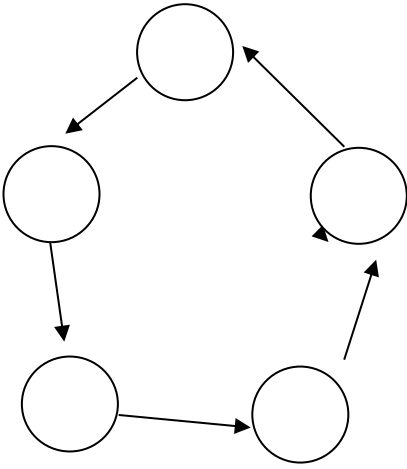
-نمط الدائرة: "وهذا النمط يستطيع فيه كل فرد أن يتصل اتصال مباشرا بشخصين آخرين ، ويمكن اتصال ببقية اعضاء المجموعة بواسطة أحد الأفراد الذين يتصل بيهم اتصالا مباشرا".<sup>6</sup>

<sup>6</sup>خنوف عيسى وآخرون، دور الاتصال الداخلي في تحفيز أداء العاملين بالمؤسسات الإدارية "دراسة ميدانية في المؤسسات الإدارية في بلدية حمام الضلعة"، مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018، 2019، ص، 27، 26.



1-شكل العجلة

2-شكل سلسلة



3-الشكل المتكامل المتشابك

4- الشكل الدائرة

-شكل يمثل أشكال و أنماط الاتصال-

المبحث الثاني : الاتصال داخل المؤسسة

المطلب الأول :عناصر الاتصال

1-المصدر (المرسل ) : هو منشئ الرسالة وقد يكون شخصا يتكلم أو يكتب أو يحاضر أو شرطيا يؤشر بيديه أو زعيما سياسيا يلقي خطابا أو محطة تلفزيونية.

2-الرسالة (المحتوى):هي المعلومات والأفكار التي يرغب المرسل في نقلها أو تبادلها مع الغير من أجل أن يعمم هذه المعلومات والأفكار بقصد توجيه الفكر في أمور معينة وهذه المعلومات والأفكار قد تكون على شكل حقائق أو شعور أو عاطفة.

3- الوسيلة (القناة ) :هي الأداة التي تنقل الرسالة الاتصالية من المرسل الى المستقبل وقد تكون سمعية كما في الإذاعة أو بصرية كما في السينما أو فيديو أو قد تكون الحواس الانسانية من سمع وبصر وشم وذوق كما هو الحال في الذاتي أو قد يكون هناك وسيلة في حال الاتصال الشخصي أو الوجيه ويجب على المرسل اختيار الوسيلة المناسبة لطبيعة الرسالة والمستقبل والأكثر تأثيرا على المستقبلين أو استعمالا من قبلهم والأقل تكلفة .

4- المستقبل(الجمهور المستهدف) : هو هدف عملية الاتصال قد يكون المستقبل رجلا أو امرأة أو طفل أو عجوز ولذا يجب على رجل الاتصال أن يعرف خصائص المستقبل وطبيعته حتى يتمكن من مخاطبته ليستحوذ على قلبه بسرعة وبين أهدافه الاتصالية التي تهدف الى تغيير معلوماته واتجاهاته بسلوكه .

5- الاستجابة ( التغذية الراجعة ،ردود فعل) :هي قبول الرسالة أو رفضها من خلال فهم الرسالة وقد تكون الاستجابة سريعة أو بطيئة أو متأخرة وقد تكون ايجابية أو سلبية وقد تكون على شكل إشارة باليد أو كلمة طيبة خلال تغيير المعلومات والاتجاهات وسلوك المستقبل حسب ما يتفق مع أهداف المرسل وقد تكون الاستجابة ناجحة أو رد فعل من جنس الرسالة أو قد تكون على النقيض منها ولكن الاستجابة الناجحة هي عبارة عن تنسيق لفهم محتوى الرسالة وهدف المرسل كونها هي التي تقرر نوع الاستجابة وكذلك الرسالة.

6- التأثير: هو المحصلة النهائي للاتصال ويقوم بتغيير معلومات واتجاهات وسلوك المستقبل كما يتفق مع أهداف المرسل<sup>7</sup>.

<sup>7</sup> عبيد اسماعيل ، بن كعيش ياسين ، واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية "دراسة حالة لبريد الجزائر" مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ، فرع الاعلام والاتصال ، تخصص صحافة مكتوبة والاتصال ،جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2019، ص 23 .

المطلب الثاني: وسائل الاتصال

1- الملاحظات الحائطية: تعتبر الملاحظات بمختلف أنواعها من أكثر الوسائل استعمالاً في الاتصال المؤسساتي ومن أهم أنواعها ما يلي:

أ- مذكرة المصلحة: تحتوي هذه المذكرة على تعليمات وتوضيحات عن الموضوع بأسلوب بسيط ودقيق ولا يشمل على الجمل الطويلة كما أنها من أكثر الوسائل المستعملة من قبل إدارة المؤسسة لا علماً لموظفيها بأهم المعلومات والتعليمات المتعلقة بنشاطهم.

ب- الجداول الملصقة: يهدف هذا النوع من الملاحظات إلى تنظيم أهم المعلومات والمعطيات المتعلقة بنشاطات مختلف المستويات الإدارية داخل المؤسسة لكن ما يعاب على هذا النوع من الوسائل هو صعوبة عملية إعدادها أي تتطلب وقت كبير إضافة إلى احتكار المعلومات على مستوى مصالحها مما يولد السلوكات البيروقراطية في إخبار أعضائها .

ج- الرسائل: "هي التي يقوم بها مسؤول المؤسسة من خلال إرسالها إلى الموظفين والمتعلقة بموضوع مهم أو شخصي أو لي تقديم تشكرات وتقدير لمجهود معين .

د- التقارير: تعد من أهم الوسائل التي تهدف إلى نقل المعلومات إلى مختلف أفراد المؤسسة وتلخص التقارير محتوى ندوة أو اجتماع معين ومن محتوياتها نجد العنوان، مقدمة عن المشكل، عرض القضية، تحليل الحلول الممكنة، الحل المقترح، الخلاصة.

هـ- المقابلات: ومن أهم أنواعها مقابلة التحقيق، مقابلة تحديد الحاجات والمتطلبات، مقابلة تحديد الأهداف والمهام المستقبلية.

وتعد هذه المقابلات فرصة لإقامة اتصالات رسمية والتي قد تحدث أثناء هذه المقابلات أو بعدها والتي من خلالها يمرر الموظفون انشغالاتهم .

و- الاجتماعات: تختلف أنواع الاجتماعات تبعاً لأهداف المراد تحقيقها ومن أنواعها نذكر:

\_ الاجتماع الذي يهدف من خلاله المدير إلى تمرير المعلومات لمرؤوسين.

\_ الاجتماع الذي تستمع من خلاله الإدارة إلى انشغالات المرؤوسين.

\_الاجتماع الذي يتم فيما بين الموظفين بهدف تبادل المعلومات والآراء فيما بينهم وإيجاد حل لمشكل معين وهو موصوف بالاتصال الأفقي على مستوى الموظفين.<sup>8</sup>

### المطلب الثالث : عوامل نجاح العملية الاتصالية

لقد لخص الباحثان الامريكانيان "كاتليب وسنترد" دعائم الاتصال الناجح في العناصر التالية :

- 1- "مصدقية المصدر :الثقة العالية من طرف الجمهور في المصدر هي أساس التعرض للرسالة والافتناع بها ويشير "كرونكيت" الى أن مصداقية المستقبل للمصدر تتوقف على العديد من الأبعاد أهمها: الديناميكية ،الكفاءة ،الثقافة ،الموضوعية ،الوعي ،استحقاق الثقة على جدارة الملائمة ،الحضور الاجتماعي ،الاستقرار العاطفي ...الخ."<sup>9</sup>
- 2-التعبير عن الواقع :ينبغي أن تتفق الرسالة مع الواقع المحيط بها وأن تتماشى مع الأحداث التي تجري في المجتمع .
- 3-المعلومات التي لها مغزى :فالمستقبل لابد أن يجد في الرسالة مضمونا يعينه فالأفراد يتابعون مواد الاتصال التي تحقق لهم أكبر فائدة وتشجع لديهم رغبات معينة .
- 4-الوضوح: يجب أن تصاغ الرسالة في عبارات سهلة كما ينبغي تبسيط الموضوعات المعقدة .
- 5-الاستمرارية والاتساق: الاتصال عملية مستمرة لا تنتهي كما أن التكرار والتنويع فيه ضروري لزيادة المثيرات الاقناعية التي تتناسق مع ظروف الأفراد والجماعات .
- 6-امكانيات المستقبل :ينبغي أن يراعي قدرات الجمهور المستهدف على استيعاب الرسالة في إكمال العملية الاتصالية.

<sup>8</sup> -سعاد الواعر وكنزة زحاف ،مرجع سبق ذكره، ص ص 59، 60

<sup>9</sup> - زرابي مایسة ،دور الاتصال المؤسسي في ترقية اداء المؤسسة العمومية "دراسة ميدانية بمديرية التجارة بولاية برج بوعريبيج" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال ، اتصال وعلاقات عامة ،جامعة محمد بوضياف، المسيلة ،جوان 2016،ص36،الى41 .

المبحث الثالث: طرق عملية الاتصال

المطلب الاول: أساليب عملية الاتصال

تتميز عملية الاتصال بعدة أساليب منها :

1/ أسلوب الكتابة : يتم هذا الأسلوب من خلال نقل المادة الاتصالية بصورة مكتوبة ويمكن اصالتها عن طريق البريد ،وتشمل كل من المذكرات الداخلية والتقارير الرسمية .

إيجابيات أسلوب الكتابة :

➤ حفظ حقوق المنظمة ومصالحها وتقليل من احتمالات نشوء أي نزاعات قد تؤدي الى اللجوء الى المحاكم وكذلك توثيق التعليمات والأوامر والتوجيهات فيما بين العاملين انفسهم داخل المنظمة ،وتحديد المسؤولية وبحول دون وقوع أي خلافات ونزاعات تنظيمية .

➤ تعتبر الرسالة الكتابية أكثر نجاحا وفعالية لأنها تعطي للمرسل وقت اطول لتخطيط رسالة وتنظيمها وكتابتها ومراجعتها كما تعطي للمستقبل وقت اطول لقراءة الرسالة بتمعن وإعادة قراءتها حتى يفهمها.

2/ الاسلوب الشفهي : يعتبر من أقدم أساليب الاتصال المستخدمة في عملية الاتصال ،وهذا النوع يحتاج الى مقدرة عالية من المرسل في التعبير ،ومن أمثلة هذا النوع اللقاءات اليومية التي تتم بين الرئيس ومرؤوسيه والمناقشات التي تحدث بين الإدارة والعاملين في المؤتمرات والندوات .

كما يساعد هذا الأسلوب في سرعة الاتصال وينمي العلاقات الطيبة بين الرؤساء والمرؤوسين ويدعم مفهوم العلاقات الاجتماعية بين زملاء العمل.

إيجابيات الاسلوب الشفوي :

➤ يتيح للمرسل التعبير عن مشاعره وأحاسيسه واتجاهاته حول أمر ما .

➤ يتيح للمرسل ردة فعل استجابة المستقبل للرسالة .

➤ يعتبر الوسيلة الوحيدة التي يمكن استخدامها حينما يكون المستقبل أمي لا يقرأ ولا يكتب.

3/الأسلوب الإلكتروني: أدت التطورات الهائلة إلى نظم المعلومات والتكنولوجيا المرتبطة بها إلى تفجير المعلومات فيها، وذلك من خلال كبر حجم المعلومات وتعدد مصادرها ويحتاج ذلك كل من الموظف والمدير داخل المؤسسة لتبادل المعلومات والأفكار فيما بينهم .

### إيجابيات الأسلوب الإلكتروني :

- يسمح بتبادل المعلومات بشكل فوري من قبل جميع الموظفين ومصالح المؤسسة.
- إمكانية استخدام الشبكة الداخلية في تكوين الفروق الافتراضية من خلال عقد الاجتماعات .
- تتيح للموظفين الاطلاع على القرارات، الاستفسارات، وطلب المعلومات الخاصة بمهامهم.<sup>10</sup>

### المطلب الثاني: أهمية الاتصال

لاتصال أهمية كبيرة في حياة الأفراد تتجلى في ما يلي:

- يسمح الاتصال بنقل المعلومات، حيث أن هذه الأخيرة تؤدي دورا محددًا في عملية اتخاذ القرار بي المؤسسة، فالمعلومات الكمية والنوعية ترتبط بشكل مباشر بشبكة الاتصال وقنواتها وأعاونها.
- يسمح بممارسة مختلف العمليات الإدارية بالمؤسسة، انطلاقًا من عملية التخطيط، التنظيم، التنسيق، القيادة والرقابة وغير ذلك من الأنشطة التي تتوقف على الاتصال، والمرتبطة بشكل كبير بالهيكل التنظيمي لمؤسسة،<sup>1</sup> الذي يوضح مهام ومواقع المسؤولية.
- إيصال مختلف المشاكل التي قد تنشئ نزاعات اجتماعية بين الأفراد والجماعات بالمؤسسة، وكذا عملية الحل لهذه النزاعات.
- ربط المؤسسة بالعالم الخارجي، فالمؤسسة كنظام مفتوح بمحيطها الأمر الذي يستوجب ضرورة توفير شبكة الاتصال تقوم باستقطاب المعلومات، التي تعتبر متغيرة ومستمرة والتي تفيد في تخطيط استراتيجية وفي أداء أنشطة مختلفة.<sup>11</sup>
- كما يسمح بتقوية روح الجماعة، وتحقيق انتماء الفرد إلى المؤسسة واكتسابه هوية في محيط عمله.

<sup>1</sup>-شعبان فرج، الاتصالات الإدارية، دار اسامة للنشر والتوزيع، الاردن عمان، ط1، 2009، صص 167، 16.

<sup>11</sup> -زرابيبي مایسة، مرجع سبق ذكره، صص 47، 48 .



- اكتساب مهارات جديدة من خبراته، وتتمى مهاراته وهذا عن طريق الاحتكاك بالآخرين و تبادل الخبرات مما يزيد ثقتهم والثقة والتعاون بين أفراد المؤسسة.<sup>12</sup>

### المطلب الثالث : معوقات الاتصال

❖ معوقات نفسية : تتميز معوقات الاتصال بالخطورة الواضحة التي تسمى بشخصية الأفراد الذين يحاولون إخفاء تصورهم الفكري والسلوكي وإظهار حقيقة مزيفة عن انفسهم لكسب مكانة مميزة في عملهم تؤثر سلبيا في عملية الاتصال وتتعلق بمعوقات الإرسال الجيد للرسالة من طرف المرسل أو معوقات الاستقبال الجيد للرسالة من طرف المستقبل.<sup>13</sup>

1- معوقات خاصة بالمرسل : ضعف القدرة على صياغة سهلة وواضحة لأفكار الرسالة ، إصدار الأحكام المسبقة اتجاه المستمع كالأفراد في رفع قيمة أو تقليل منها ، ضعف في تخطيط الاتصال بهدف التأثير على المستمع ، انخفاض الحساسية لإرجاع من خلال تحويل التواصل إلى حوار فردي للتفاعل فيه وتحويله إلى اتصال من جانب واحد .

2- معوقات خاصة بالمستقبل : الشروع في إطلاق التأويلات، الإدراك الالتقائي المفرط ويعني الانتباه الى بعض العناصر سواء كانت إيجابية أو سلبية مما يؤدي الى تفسير مقصود لرسالة .

### ❖ -معوقات تنظيمية :

1- معوقات ناتجة عن شبكة الاتصال :شبكة الاتصال إيجابيات وسلبيات فإن لكل شبكة فعالة بالنسبة للشبكة والسلسلة في جميع الاتجاهات صدى يؤدي في غالب الأحيان الى الفوضى والضوضاء ، ثم تأتي بعدها شبكة الدوالب التي تؤدي إلى حصر الاتصالات في الاتصال النازل بين المدير وجميع العاملين وقد خلقت هذه شبكة حالة عزل بين الأشخاص المعنيين ، أما شبكة الهرمية تتميز بالبيروقراطية وتمسكها بالشبكات الإضافية والتباطؤ الشديد للوصول إلى المعلومات مما يعرقل إنجاز أعمال المؤسسة .

<sup>12</sup> الامين بلقاضي،الاتصال داخل المؤسسة،مجلة العلوم الانسانية ، العدد 2،جامعة العربي بن مهيدي ،ام البواقي ، ديسمبر 2014 ،ص67 .

<sup>13</sup> -أيت حمي كاهينة ، دور الاتصال وفعاليته في تسيير المؤسسة "اتصالات الجزائر بفرندة نموذجا" مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2012، 2013،ص52 .

2- معوقات ناتجة عن سوء استعمال أدوات الاتصال : أدوات الاتصال تختلف من مكان إلى آخر كالهاتف ، الذي يتمثل في استخدام و احتكار بعض الأدوات عن الأخرى وعدم اختيار الوقت المناسب في إرسال واستقبال المعلومات .

❖ معوقات تقنية: تتمثل في الاعتماد على القناة الواحدة الغير كافية لتمثيل المعلومات فلا بد من استعانة بقنوات أخرى مثل :التعليمات الكتابية والتي لا بد من إلحاقها باجتماع توضيحي في قناة ثانية.

❖ معوقات ثقافية واجتماعية: "التباين في المستوى الثقافي والاجتماعي مع مختلف العمال الميزات الاجتماعية والتقييم القبلي واختلاف الموروث الحضاري والاجتماعي والثقافي بين الأفراد."

-سيميااء الاتصال : "اختلاف المعاني لفظ الواحد بين المجتمعات المختلفة ما يؤدي إلى اظهار عوائق في فهم الرسالة، أن مختلف العوائق التي تعترض العملية الاتصالية التي ذكرتها وجب على المدير الإلمام بها لأنها تعتبر نقطة بداية لعلاج إشكاليات الاتصال التي تعاني منها المؤسسة وهي الخطوة الأولى نحو الاتصال الفعال إضافة إلى عدة عوامل أخرى كالبيروقراطية مثلا.<sup>14</sup>

خلاصة: وفي الأخير نستنتج أن الاتصال هو اللبنة الأساسية في أي مؤسسة بحيث لا يمكن الاستغناء عنه كونه يمثل حلقة وصل بين الموظفين ومرؤوسيه من خلال تلقي المعلومات والتعليمات الخاصة بالعمل بشتى أنواعه مما يسهل طريقة تعامل كل فرد مع الآخر وفي نفس الوقت يقلل من حجم المعوقات التي قد تنجم عن هذه العملية.

# الجانب الميداني

أولاً: التعريف بالمؤسسة ومهامها :

### 1/ التعريف بالمؤسسة الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة

هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي ،وتتكون من هيكل للتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي ،تقدم خدماتها الصحية في الحدود الإقليمية لدائرة أدرار الذي يغطي مجموعة من السكان ضمن الإقليم ،مقرها الإداري تيليلان الجديدة بأدرار .

### 2/مهامها:

تتمثل مهام المؤسسة الاستشفائية للمستشفى الجديد عبد الكريم بودرغومة بأدرار في التكفل بصفة متكاملة ومستمرة ومتسلسلة فيما يلي :

- الاستجابات الطبية.
- العلاجات الطبية (الاستشفاء).
- التشخيصات الأساسية (الأشعة والتحاليل المخبرية).
- المساهمة في تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم.
- كما تستخدم كميدان لتكوين الشبه الطبي والتكوين في تسيير الاستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين في حدود ما يسمح به القانون وكذا تنفيذ المخططات المحلية لتكوين المتواصل<sup>1</sup>.

### ثانياً-مجالات الدراسة :

1-المجال المكاني :يتمثل في موقع جغرافي للمؤسسة العمومية الاستشفائية المستشفى الجديد عبد الكريم بودرغومة مقرها الإداري بأدرار المركزي بتيليلان.

1-بشيري فاطمة ودرفة جازية ،الحوافز وتأثيرها على الالتزام التنظيمي "دراسة ميدانية بمستشفى عبد الكريم بودرغومة تيليلان "مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ،تخصص التنظيم والعمل ،جامعة أحمد دراية ،أدرار ،2020،2021،ص 50،

2-المجال الزمني: نزلنا إلى الميدان بتاريخ 28 ديسمبر 2021 كانت بمثابة زيارة استطلاعية تم فيها جمع الوثائق الخاصة بالمؤسسة إلى غاية توزيعنا للاستمارة وذلك بتاريخ 2 فيفري 2022 وتم استرجاعها يوم 3 فيفري 2022 .

### ثالثا-منهج الدراسة:

1-تعرف منهج البحث: هو الطريق أو المسلك الذي يساعد الباحث على الوصول لحل قضية ما أو الحصول على إجابات محددة لأسئلة قائمة الى أهداف محددة مسبقا.

2-المنهج الوصفي: "هو الذي يقوم على اختيار عينات ممثلة للمجتمع الذي تؤخذ منه وذلك لتوفير الجهد والوقت ولغيرها من تكاليف البحث، ويقوم على نفس القواعد العامة للبحث العلمي".<sup>2</sup> وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي وهذا راجع الى طبيعة الموضوع الذي نحن بصدد دراسته "تأثير جائحة كورونا على الاتصال داخل المؤسسة" من أجل تشخيصه في الواقع المعاش وتفسير كل ما يحيط به من عناصر التي تتسبب فيه .

### رابعا/ العينة وطرق اختيارها :

1-تعريف العينة: " هي نموذج يشمل جانبا أو جزء ا من محددات المجتمع الأصلي المعني بالبحث وتكون مماثلة له حيث تحمل صفاته .كما تمثل أيضا إحدى أهم مشكلات البحث في الدراسات الانسانية عموما".<sup>3</sup>

2-العينة القصدية: هي تلك التي تختار على أساس تقدير الباحث المطلق ،بمعنى أن الباحث هو الذي يحدد الحالات ويعتقد أنها تمثل المجتمع في الجانب الذي يتناوله البحث ، كأن يختار الباحث منطقة حسب اعتقاده هي الأكثر ملائمة للقيام بالبحث فيها ،وهذه الطريقة توفر للباحث كثيرا من الوقت والجهد الذي يبذله في اختيار العينة .

### خامسا/أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة:

1-المقابلة: هي "أداة من أدوات البحث التي يتم بموجبها جمع المعلومات التي تمكن الباحث من الإجابة عن تساؤلات البحث أو اختبار فروضه، وتعتمد على مقابلة الباحث لمن تجري معه المقابلة وجه لوجه لغرض طرح عدد من الاسئلة من قبل الباحث والإجابة عنها من قبل من تجري معه المقابلة".<sup>4</sup>

1-عصام حسن الدليمي ،علي عبد الرحيم صالح،البحث العلمي اسسه ومناهجه،دار الرضوان للنشر والتوزيع ،عمان،ط1، 2014،ص133

<sup>3</sup> - صلاح مصطفى الفوال ،مناهج البحث في العلوم الاجتماعية ،مكتبة غريب للنشر وتوزيع ،الجزائر، ب ط ، ب س ،ص 74

ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المقابلة غير المقننة في جمع البيانات وهي نوع من المقابلات التي تتميز بالمرونة، وتوجيه الأسئلة في إطار الأهداف العامة لتنظيم المقابلة ، كما يتم ترك الحرية للمبحوث في التعبير عن آرائه وأفكاره بحرية كاملة تعكس شخصيته، وتجعلهم لا يحسون بقيود المقابلة وعادة ما تكون أسئلة المقابلة غير المقننة قليلة وتوضع لتوجه الحوار الذي يستهدف التعمق في شخصية المبحوث وأفكاره . وقد سمحت لنا المقابلة بخوض أكثر في مجال الاتصال داخل المؤسسة والتعرف عليه بدقة وكذلك التعرف على تأثير جائحة كورونا ، لقد طبقت المقابلة على الموظفين في المؤسسة الاستشفائية بتيلان أدرار في (مصلحة الموارد البشرية ) وكان الغرض منها التعرف على أهم التأثيرات التي خلفتها جائحة كورونا على عملية الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية ،ومن خلال المقابلة تم الاستفسار حول أثر جائحة كورونا على طريقة العمل لديكم؟ فكانت الإجابة بنعم غيرت جائحة كورونا اجراءات المؤسسة من خلال تبطئ في العمل وتوقف عملية التوظيف واتباع سياسة إدماج العمال الذين يعملون إضافة الى توقف عملية التكوين التي كانت حضوريا وأصبحت عن بعد وذلك عن طريق التواصل المرئي (الزوم ) وتحديد عدد الحضور من المؤطرين والفئة المستهدفة التي يعينها التكوين وموجه لها بضبط .

إضافة الى هل يتم التقيد بالبروتكول الصحي داخل المؤسسة في ظل هذه الجائحة؟ فكانت الإجابة بلا أي لا يتم تقيد البروتكول الصحي الى تلك الدرجة وهذا راجع الى الحالة النفسية للفرد وقناعته الشخصية ، كما تم الاستفسار حول هل هناك لقاءات أو حوارات بينكم وبين زملائكم فكانت الإجابة بنعم أنها بقية كما هي تقريبا لم تتغير . إضافة الى ماهي الوسائل المتعمدة فيما بينكم في ظل هذه الجائحة ؟ فكانت الإجابة هي أن الوسائل الإلكترونية خاصة في التعامل الخارجي أما داخل المؤسسة تكون شفوية أو الكتابية ولكن تبقى الإلكترونية أكثر استعمالا نظرا لسرعتها وتوفير الوقت مقارنة بغيرها .

كما طبقت أيضا المقابلة على الموظفين في " مصلحة الكوفيد" وذلك من خلال الاستفسار حول هل هناك التزام بالاحترازات الوقائية خارج العمل فكانت الإجابة بنعم هناك التزام بها وذلك من خلال التباعد والابتعاد عن التجمعات بحكم الوظيفة التي يؤودنها . وسؤال حول هل أثرت هذه الجائحة على علاقتهم الأسرية وزملائكم فكانت الإجابة بنعم أثرت على علاقتهم وذلك من خلال فرض نوع من التباعد وعدم رؤية أفراد أسرته خوفا عليهم من نقل الفيروس إليهم وإلغاء التجمعات معهم مما شكل ضعف في التواصل فيما بينهم.

<sup>4</sup> - بشيري فاطمة ودرفة جازية، الحوافز وتأثيرها على الالتزام التنظيمي "دراسة ميدانية بمستشفى عبد الكريم بودر غومة بتيلان" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع ،تخصص التنظيم والعمل، جامعة أحمد دراية، أدرار ،2020-2021، ص50، PDF.



-الاستمارة: تعتبر من أهم وأكثر أدوات جمع المعلومات والبيانات استخداما في البحوث الاجتماعية وذلك نظرا لقلّة تكلفة استخدامها من جهة وسهولة استخدامها ومعالجة البيانات التي نحصل عليها من جهة أخرى. وببساطة تعرف على أنها قائمة من الأسئلة توجه للأفراد ليقوموا بالإجابة عليها وهذا للحصول على المعلومات حول الموضوع.

وتم الاعتماد عليها كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيعها على 130 عامل استرجعت منها 126 استمارة بحيث تحتوي هذه الاستمارة على 31 سؤال بحيث تم تقسيمها إلى محورين:

- المحور الاول: يتعلق بالبيانات الشخصية ويشمل 4 أسئلة.
- المحور الثاني: يتعلق بالبيانات جائحة كورونا والاتصال ويشمل 27 سؤال.

### 1-الدراسة الاستطلاعية:

#### 1-1 مفهوم الدراسة الاستطلاعية:

فحسب الباحث "عبد الرحمان عيساوي" الدراسة الاستطلاعية هي دراسة استكشافية تسمح للباحث بالحصول على معلومات أولية حول موضوع دراسته كما تسمح لنا كذلك على التعرف على الظروف والامكانيات المتوفرة في الميدان ومدى صلاحية الوسائل المنهجية المستعملة قصد ضبط متغيرات الدراسة.

#### 1-2 أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- \_ التعرف على مجتمع الدراسة وكيفية انتقائها على ضوء ملائمة لموضوع الدراسة.
- \_ جمع المعلومات الضرورية للدراسة.
- \_ تساعدنا على الاختبار الأولي للفروض.
- \_ التحقق من صدق وثبات المقياس قبل استخدامها وتطبيقها على عينة البحث الأساسية.
- \_ الكشف عن الصعوبات التي يمكن أن تصادفها الدراسة الاستطلاعية وبالتالي محاولة ضبطها وتجاوزها أثناء تطبيق الدراسة الأساسية.

#### 2- عينة الدراسة:

إن دراسة أي مجتمع عن طريق عينة ممثلة جدا، تغني عن دراسة المجتمع الأصلي وبالتالي فإن النتائج المتحصل عليها من الأفراد الذين تشملهم العينة يمكن أن تعمم على أفراد المجتمع الأصلي، وتتكون عينة الدراسة الاستطلاعية من (60) عامل وعاملة من مستشفى تليلان أدرار، وقد تم اختيارها بطريقة قصدية ، وتحمل المتغيرات الديمغرافية المتمثلة في(النوع، المستوى الدراسي، التخصص)

**الجدول (01) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس:**

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	36	64.3
إناث	20	35.7
المجموع	56	100%

الجدول رقم (01) يبين عينة الدراسة من حيث الجنس أن نسبة الذكور أكثر من الإناث

**الجدول (02) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن:**

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
(20-30)	20	35.7
(31-40)	32	57.1
(41-50)	3	5.4
(51-60)	1	1.8
المجموع	56	%100

نلاحظ من خلال جدول رقم (02) لعينة الدراسة من حيث السن أن نسبة فئة (31-40) كانت أكبر نسبة مقارنة بباقي النسب الأخرى.

**الجدول رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى :**

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	1	1.8%
ثانوي	17	30.4%
جامعي	38	67.9%
المجموع	56	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) لعينة الدراسة من حيث المستوى أن نسبة فئة جامعي كانت أكبر من فئة الثانوي والمتوسط.

الجدول رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة :

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
طبيب عام	3	5.4%
طبيب خاص	1	1.8%
شبه طبي	19	33.9%
إداري	33	58.9%
المجموع	56	100%

يبين الجدول رقم (04) من عينة الدراسة أن الوظيفة الإدارية كانت هي أكبر نسبة ثم تليها نسبة شبه طبي كثاني نسبة تم تأتي نسبة وظيفة الطبيب العام وتليها وظيفة الطبيب الخاص.

### 3-الصدق:

#### 3-1 بعد جائحة كورونا

الجدول رقم (05) يبين معاملات الارتباط لبعد جائحة كورونا مع الدرجة الكلية للبعد.

الرقم	العبارات	قيمة الارتباط	معامل	مستوى الدلالة
01	هل أثرت جائحة كورونا على طبيعة الاتصال داخل المؤسسة؟	0.43**		0.01
02	هل أثرت هذه الجائحة على نوعية الوسائل المستخدمة في مؤسساتكم؟	0.48**		0.01
03	هل يتم ارتداء الكمامة داخل العمل؟	0.57**		0.01
04	هل يتم احترام التباعد الاجتماعي بينك وبين زملائك داخل العمل؟	0.30**		0.01
05	هل ساهمت هذه الجائحة في إضعاف نمط الاتصال بينك وبين زملائك؟	0.49**		0.01
06	هل غيرت هذه الجائحة أوقات العمل الرسمية داخل المؤسسة؟	0.37		0.01

07	هل تتصافح أنت وزملائك داخل العمل؟	0.14	غير دالة
08	هل هناك دردشات مع زملائك أثناء العمل؟	0.12	غير دالة
09	هل يتم إقامة تجمعات بينك وبين زملائك أثناء العمل في ظل هذه جائحة؟	0.17	غير دالة

= دالة عند مستوى الدلالة 0.01\*\*

من خلال الجدول رقم (05) يتضح لنا أن معاملات الارتباط تتراوح ما بين (0.57، 0.12) فالعبارات (1-2-3-4-5-6) دالة عند مستوى الدلالة 0.01، وقمنا بحذف العبارات (07،08،09) لأن معامل فيها ضعيف وليس لها دلالة.

2-3 بعد الاتصال الرسمي:

الجدول رقم (06) يبين معاملات الارتباط لبعده الاتصال الرسمي مع الدرجة الكلية للبعده.

الرقم	العبارات	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	هل تعتمد مؤسستك على إقامة ندوات داخل العمل؟	0.67**	0.01
02	هل يتم الاعتماد على الاعلانات الحائطية في نقل المعلومات داخل المؤسسة؟	0.35*	0.01
03	هل تلجئ إليك الإدارة لطلب رأيك حول مسائل العمل؟	0.45**	0.01
04	هل تصلك الأوامر من طرف الإدارة؟	0.73*	0.05
05	هل يساهم رئيس المصلحة بإعطاء الأوامر الخاصة بالعمل؟	0.43**	0.01
06	هل التعليمات التي تتلقاها واضحة؟	0.93**	0.01
07	هل ترى أن الاتصال الرسمي المستخدم يسهل مهامك؟	0.76**	0.01
08	هل تساهم في اتخاذ القرارات التي تخص المؤسسة؟	0.34*	0.01
09	هل تطرح اقتراحاتك الخاصة بالعمل داخل المؤسسة؟	0.45**	0.01

0.05	0.23**	هل يتم احترام التسلسل الإداري داخل المؤسسة؟	10
0.01	0.76**	هل تعتمد مؤسستك على الوسائل الإلكترونية في تبادل المعلومات داخل المؤسسة؟	11
0.01	0.46	هل تعتمد مؤسستك على وسائل الاتصال الحديثة؟	12
0.01	0.57	هل تعدد المستويات الإدارية يؤثر على عملية الاتصال داخل المؤسسة؟	13
0.01	0.36	هل تفضل نوع معين من الاتصال داخل مؤسستك؟	14
غير دالة	0.27	هل يتم استحداث آليات داخل العمل من أجل الحفاظ على استقرار المؤسسة؟	15

= دالة عند مستوى الدلالة 0.01\*\*

= دالة عند مستوى الدلالة 0.05\*\*

من خلال الجدول رقم (06) يتضح لنا أن معاملات الارتباط تتراوح ما بين (0.23, 0.93) فالعبارات (1-2-3-5-6-7-8-9-11-12-13-14) دالة عند مستوى الدلالة 0.01، أما بالنسبة للعبارات (10, 04) دالة عند مستوى الدلالة 0.05، وقمنا بحذف العبارة (15) لأن معامل فيها ضعيف وليس لها دلالة

3-3 بعد الاتصال غير الرسمي:

الجدول رقم (07) يبين معاملات الارتباط لبعد الاتصال غير الرسمي مع الدرجة الكلية للبعد

الرقم	العبارات	قيمة الارتباط	معامل	مستوى الدلالة
01	هل يتم اعتماد البريد الإلكتروني للتواصل مع المتعاملين الخارجيين في ظل هذه الجائحة؟	0.45**		0.01
02	هل ترى أن العلاقة الموجودة بينك وبين زملائك داخل المؤسسة تساعد على تحقيق التقارب بينكم؟	0.34**		0.01
03	هل توجد سهولة بالاتصال بمديرك؟	0.57**		0.01
04	هل تتصل بمديرك عن طريق الهاتف؟	0.87**		0.01
05	هل تقوم بإيصال انشغالاتك الى رئيسك خارج قنوات الاتصال الرسمي؟	0.34**		0.01
06	هل تعقد المؤسسة اجتماعات دورية داخل المؤسسة مع الزملاء تناقش من خلالها مشاكل تسير المؤسسة في ظل هذه جائحة؟	0.23		0.05
07	هل يتم إقامة دورات تعليمية داخل المؤسسة ؟	0.67**		0.01
08	هل يتم وضع اقتراحات من طرف الإدارة من أجل الوصول الى اتصال فعال داخل المؤسسة في ظل جائحة؟	0.45**		0.05
09	هل هناك تواصل مع زملائك أثناء أوقات العمل في ظل هذه الجائحة؟	0.19		غير دالة
10	هل يتم إجراء مناسبات بينك وبين زملائك أثناء العمل في ظل هذه الجائحة؟	0.23		غير دالة

= دالة عند مستوى الدلالة 0.01\*\*

= دالة عند مستوى الدلالة 0.05\*\*

من خلال الجدول رقم (04) يتضح لنا أن معاملات الارتباط تتراوح ما بين (0.19,0.87) فالعبارات (1-2-3-4-5-7) دالة عند مستوى الدلالة 0.01، أما بالنسبة للعبارة (06,08) دالة

عند مستوى الدلالة 0.05 وقمنا بحذف العبارات (6-7) لأن معاملات فيها ضعيفة وليست لها دالة.

### 02- الدراسة الأساسية:

#### 1- حدود الدراسة الأساسية:

لقد تم إجراء الدراسة الأساسية في شهر فيفري من سنة 2022، بمستشفى عبد الكريم بودرغومة تليلان أدرار، ولقد أجريت هذه الدراسة على العمال.

#### 2- عينة الدراسة الأساسية:

شملت عينة الدراسة العمال بمستشفى عبد الكريم بودرغومة تليلان ، وتكونت العينة من (126) عامل

### الجدول (08) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	46	36.5 %
إناث	80	63.5%
المجموع	126	100%

من خلال الجدول رقم (08) يتضح أنه تم الاعتماد على عينة مكونة من (126) عامل 46 ذكور بنسبة (36.5 بالمئة) و 80 الإناث بنسبة(63.5 بالمئة).

### الجدول (09) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن:

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
(20-30)	49	38.9%
(31-40)	55	43.7%
(41-50)	17	13.5 %
(51-60)	50	4%
المجموع	126	100%

من خلال الجدول رقم (09) يتضح أنه تم الاعتماد على عينة مكونة من (126) عامل 49من فئة(20,30)بنسبة(38.9 بالمئة) و 55من فئة(31,40)بنسبة (43.7 بالمئة)و17من فئة(41,50)بنسبة(13.5 بالمئة)وأخيرا17من فئة (51,60) بنسبة (4بالمئة).



الجدول رقم (10): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى :

الفئات	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	5	4%
ثانوي	44	34.9%
جامعي	77	61.1%
المجموع	126	100

من خلال الجدول رقم (10) يتضح أنه تم الاعتماد على عينة مكونة من (126) عامل 5من فئة المتوسط بنسبة (4بالمئة) و44من فئة ثانوي بنسبة (34.9بالمئة) وأخيرا 77من جامعي بنسبة (61.1 بالمئة).

الجدول رقم (11): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة :

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
طبيب عام	11	8.7%
طبيب خاص	6	4.8%
شبه طبي	57	45.2%
إداري	52	41.3%
المجموع	126	100%

من خلال الجدول رقم (11) يتضح أنه تم الاعتماد على عينة مكونة من (126) عامل 11طبيب عام بنسبة (8.7بالمئة) و6 طبيب خاص بنسبة (4بالمئة) و52من شبه طبي بنسبة (45.2بالمئة) وأخيرا 52من إداري بنسبة (41.3بالمئة)

الجدول رقم (12): يوضح معامل الارتباط بين الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية

وجائحة كورونا

المتغير	العينة	معامل الارتباط "ر"	الدلالة المعنوية	مستوى الدلالة
الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية	126	0.63	0.000	دالة عند 0.01
جائحة كورونا				

من خلال الجدول رقم (12) يتضح أن معامل الارتباط " بين الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية وجائحة كورونا" لعينة تقدر ب126 حيث أن قيمة "ر" تساوي 0.63 ، أما الدلالة المعنوية 0.000 وهي قيمة دالة إحصائيا لأنها أقل من الدلالة 0.01 وعليه نقبل فرضية البحث توجد دلالة إحصائية بين الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية وجائحة كورونا"، وبالتالي يمكننا القول أن الفرضية تحققت.

**الجدول رقم (13): يوضح معامل الارتباط بين الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاستشفائية وجائحة كورونا**

المتغير	العينة	معامل الارتباط "ر"	الدلالة المعنوية	مستوى الدلالة
الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاستشفائية	126	0.95	0.000	دالة عند 0.01
جائحة كورونا				

من خلال الجدول رقم (13) يتضح أن معامل الارتباط " بين الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاستشفائية وجائحة كورونا" لعينة تقدر ب126 حيث أن قيمة "ر" تساوي 0.95 ، أما الدلالة المعنوية 0.000 وهي قيمة دالة إحصائيا لأنها أقل من الدلالة 0.01 وعليه نقبل فرضية البحث توجد دلالة إحصائية بين الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاستشفائية وجائحة كورونا"، وبالتالي يمكننا القول أن الفرضية تحققت.

الجدول رقم (14): يوضح معامل الارتباط بين الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة  
الاستشفائية وجائحة كورونا

المتغير	العينة	معامل الارتباط "ر"	الدلالة المعنوية	مستوى الدلالة
الاتصال الغير رسمي داخل المؤسسة الاستشفائية	126	0.05	0.54	غير دالة عند 0.05
جائحة كورونا				

من خلال الجدول رقم (14) يتضح أن معامل الارتباط " بين الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة الاستشفائية وجائحة كورونا" لعينة تقدر ب126 حيث أن قيمة "ر" تساوي 0.05 ، أما الدلالة المعنوية 0.54 وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقبل فرضية البحث توجد دلالة إحصائية بين الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية وجائحة كورونا"، وبالتالي يمكننا القول أن الفرضية تحققت.

يمثل الجدول رقم (15) الفروق لمستوى الجنسين:

من خلال الجدول رقم (15) لقياس الفروق بين الجنسين في الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة يتضح أن قيمة "ت" 1.352 ودلالاتها الإحصائية 0.15 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 حيث نقر بعدم وجود فروق بين الجنسين في مستوى الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية.

المتغير	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	دلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
الاتصال عموما	46	6.72	6.72884	1.352	0.15	غير دالة
	80	8.70	8.70289			
الاتصال الرسمي	46	33.09	0.669	0.76	0.44	غير دالة
	80	32.41	0.582			
الاتصال الغير رسمي	46	21.43	0.577	0.36	0.17	غير دالة
	80	20.11	0.774			

أما بالنسبة للاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاستشفائية يتضح أن قيمة "ت" 0.76 ودلالاتها الإحصائية 0.44 وهي أكبر من 0.05 حيث نقر بوجود فروق بين الجنسين في مستوى الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاستشفائية.

وكذلك الاتصال غير الرسمي يتضح أن قيمة "ت" 0.17 ودلالاتها الإحصائية 0.17 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 حيث نقر بعدم وجود فروق بين الجنسين في مستوى الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة الاستشفائية.

**4 - مناقشة نتائج الفرضيات:****4-1 - مناقشة نتائج الفرضية العامة:**

تنص الفرضية على أنه توجد علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين جائحة كورونا والاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية لدى عينة الدراسة. ولقد أظهرت النتائج نفس ما توقعناه من الفرضية إذ تمثلت من خلال الجدول رقم (12) قيمة ارتباطية بمعدل (0.63) مما يدل على أنها دالة احصائية عند (0.01) ومن خلال هذا نجد أن لجائحة كورونا أثر كبير على العملية الاتصالية داخل المؤسسة الاستشفائية وهذا راجع الى الاهمية التي تمثلها العملية الاتصالية بين الموظفين فيما بينهم من خلال تبادل الآراء والافكار وشتى الوسائل من شفوية كالاكتامات أو كتابية كاللوائح أو الإلكترونية كالفاكس مما يسهل القيام بعملية اتصال المعلومات بكل سهولة إلا أن ظهور هذه الجائحة غير من طريقة العمل وقل من عملية الاتصال المباشر بينهم على مكانت عليه من قبل من خلال خلق نوع من التباعد وتوقف عملية التكوين الحضوري الذي أصبح عن طريق التحوار المرئي، وهي تتفق مع النتائج التي توصلت إليها مختلف الدراسات التي اعتمدنا عليها والتي ترى أن هناك تأثير لجائحة كورونا على عملية الاتصال داخل المؤسسة، ومن هنا نقول حسب الفرضية أن هناك علاقة بين جائحة كورونا والاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية حيث يمكن القول أن الفرضية تحققت أي كلما وجدت الجائحة كلما تأثرت عملية الاتصال داخل المؤسسة.

**4-2 مناقشة الفرضية الجزئية:**

**مناقشة الفرضية الاولى:** تم صياغة الفرضية على النحو التالي: هناك علاقة ارتباطية دالة احصائياً لجائحة كورونا على نمط الاتصال الرسمي.

وقد أظهرت النتائج نفس ما توقعناه من الفرضية أنه توجد علاقة ارتباطية دالة احصائياً لجائحة كورونا على نمط الاتصال الرسمي إذ تمثلت من خلال الجدول رقم (13) القيمة الارتباطية بمعدل (0.95) مما يدل على أنها دالة احصائية عند مستوى (0.01).

-يعرف الاتصال الرسمي بأنه عملية التواصل الذي يحدث بين الأفراد داخل القنوات الرسمية المنصوص عليها وبشتى أنواعه والذي يكون بين الرئيس ومروؤوسيه وكيفية اتصال المعلومات فيما بينهم خلال العمل.

وهي تتفق مع النتائج المتوصل إليها حيث أن هناك دراسات درست متغير جائحة كورونا وربطته بمتغيرات أخرى ولم تكون هناك أي دراسة تناولت المتغيرين مع بعض، وفي الأخير نستنتج أن هناك علاقة ارتباطية دالة احصائيا لجائحة كورونا على نمط الاتصال الرسمي وطبعا هذا ما شهدناه في الواقع المعاش.

### الفرضية الجزئية الثانية:

تنص على أن هناك علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين جائحة كورونا ونمط الاتصال غير الرسمي.

وقد توصلت الدراسة من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (14) إلى أن هناك علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين جائحة كورونا ونمط الاتصال غير الرسمي حيث تمثلت القيمة الارتباطية بمعدل (0.05) مما يدل على أنها دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) وهي أصغر من مستوى الدلالة .

- يعرف الاتصال غير الرسمي بأنه نوع من الاتصال الذي لا يخضع لقواعد واجراءات مثبة مكتوبة ورسمية كما هو الحال في الاتصال الرسمي.

وهي تتفق تقريبا مع النتائج التي توصلت إليها مختلف الدراسات التي اعتمدنا عليها والتي درست الاتصال داخل المؤسسة، وفي الأخير نستنتج أن هناك علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين جائحة كورونا ونمط الاتصال غير الرسمي وكيف تأثر هذا النوع بهذه الجائحة في شتى مجالات العمل وفي تبادل للخبرات بين الافراد.

### مناقشة الفرضية الجزئية الثالثة:

تم صياغة الفرضية على النحو التالي: هل هناك فروق دالة احصائيا لأنماط الاتصال داخل المؤسسة تعزى لمتغير الجنس.

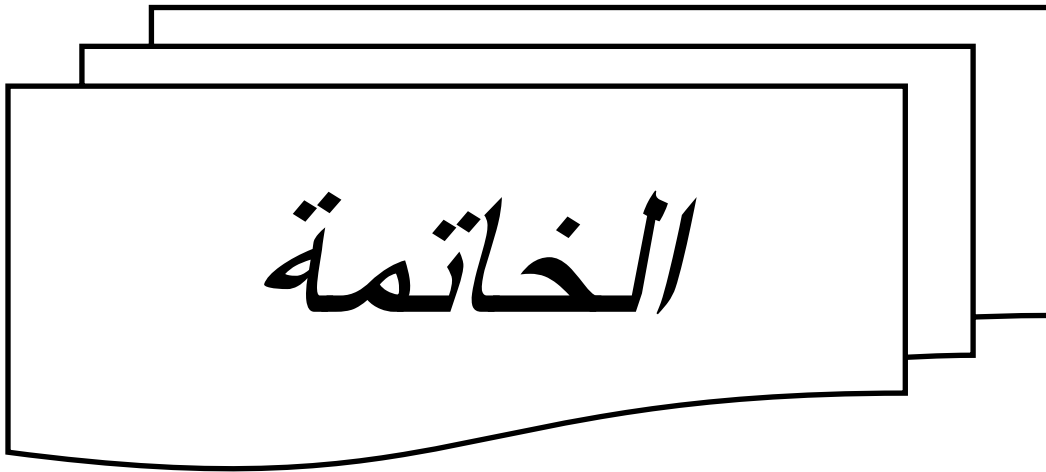
ولقد أظهرت النتائج نفس ما توقعناه من الفرضية أنها لا يوجد هناك فروق دالة احصائيا لأنماط الاتصال داخل المؤسسة يعزى لمتغير الجنس إذا تمثلت من خلال الجدول رقم (15) قيمة الارتباط بمعدل (1.35) مما يدل على أنها دالة احصائيا عند مستوى الدلالة (0.15) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05).

-تعرف أنماط الاتصال بأنها الأنماط التي تميز عملية الاتصال على اختلافها وتنوعها نمط السلسلة والدائرة وغيرها والتي تساهم في تسيير المؤسسة وايصال المعلومات بين الموظفين على اختلاف الجنسين بينهم من ذكر وأنثى وبحسب الفروق الموجودة بينهم.

وهي تتفق مع النتائج التي تم توصل إليها وهناك دراسات درست متغير الاتصال وربطته بمتغيرات أخرى ولم تكون هناك أي دراسة تناولت المتغيرين مع بعض .

#### **5-الاستنتاجات العامة للدراسة:**

من خلال الدراسة التي قمنا بها تبين أن جائحة كورونا قد أثرت بشكل كبير على الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية من خلال عرقلة عملية التواصل بين الأفراد وتغيير في طريقة عملهم وهذا راجع الى الأهمية البالغة والدور الكبير الذي يلعبه الاتصال داخل المؤسسة خاصة بين العمال فنجاح واستمرار أي مؤسسة مرهون بمدى نجاح عملية الاتصال داخلها.





## الخاتمة

من خلال دراستنا النظرية والتطبيقية لموضوعنا "تأثير جائحة كورونا على الاتصال داخل المؤسسة" يتبين لنا بوضوح أن الاتصال داخل المؤسسة هو عبارة عن أداة علمية وعملية يجب أن تستخدمها جل المؤسسات الإدارية من أجل ضمان استمرارية المؤسسة وعدم تأثر هذا الكيان بالتغيرات التي طرأت عليه مؤخرًا والتي عرقلت من مسار عمله. إذن، فالإتصال داخل المؤسسة مرتبط بالدرجة الأولى بمدى قدرة العمال والمسؤولين على خلق مناخ اتصالي قائم على الحوار والتعاون من جهة، وفتح المجال أمامهم لتقديم اقتراحاتهم وآرائهم حول كيفية تسيير المؤسسة من جهة أخرى.

وهذا ما نلمسه من خلال "المؤسسة الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة أدرار" محل الدراسة والتي تعتمد على الوظيفة الاتصالية ومدى أهميتها في انجاح المؤسسة في ظل هذه التطورات التي فرضتها جائحة كورونا والتي تم التوصل من خلالها إلى أن لجائحة كورونا أثر على عملية الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية.

قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع

### أولاً: الكتب

- 1-ابراهيم بن عبد العزيز الدعجيلج، مناهج وطرق البحث العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010.
- 2-شعبان فرج ، الاتصالات الادارية ،دار اسامة للنشر والتوزيع ،الاردن، عمان ، ط2009،1.
- 3-صلاح مصطفى الفوال، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية، مكتبة غريب للنشر وتوزيع، الجزائر.
- 4-عصام حسن الدليمي، علي عبد الرحيم صالح، البحث العلمي أسسه ومناهجه، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، ط2014،1.
- 5-فضيل دليو ،الاتصال مفاهيمه نظرياته -وسائله ،دار الفجر للنشر و التوزيع ،القاهرة ،ط2003،1.
- 6-فضيل دليو ،وسائل الاتصال وتكنولوجياته، منشورات جامعة منثوري ،قسنطينة .
- 7-ليوننا فيرنانديز، دليل استرشادي "حماية الاطفال أثناء وباء فيروس كورونا" ،مصدر ليونيسف،الاصدار 1، الهند، 2019.

### ثانياً: المجلة

- 8-الامين بلقاضي ،الاتصال داخل المؤسسة ،مجلة العلوم الانسانية ، العدد 2،جامعة العربي بن مهدي ،ام البواقي ، ديسمبر 2014 .
- 9-إيمان عبد العال، المشاركة المجتمعية وتفعيل ممارسة الاجراءات الاحترازية للحد من انتشار جائحة فيروس كورونا، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 20، جامعة الفيوم.
- 10-بدر الدين عبد الله حسن حمد، إشكالية تطبيق المعاهدات واللوائح الصحية الدولية في مجال مكافحة الاوبئة، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، الجامعة الاسلامية، السعودية، 2021.
- 11-فاطيمة الزهرة بوداود ،أسماء زاوي ، تحديات الأمن الاقتصادي الجزائري أثر جائحة كورونا ،مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية ،المجلد12، العدد 01 الخاص (الجزء 1) ،جامعة عمار تليجي ،الاغواط ،جانفي 2020.
- 12- ميري جينيوفر ما رخام ،كوفيد 19، المقال في الاصل للقراء في الولايات المتحدة ،أمريكا، 3مارس2020.

## قائمة المصادر والمراجع

13- نذير العلواني، تدابير الوقائية من فيروس كورونا كوفيد-19 وأثرها على الحق في العمل بين ضرورة مكافحة الوباء، المجلة الجزائرية للحقوق والعلوم السياسية، المجلد 05، العدد 03، جامعة البليدة، الجزائر ، 2020/12/25.

### ثالثا: الرسائل الجامعية

14- أيت حمي كاهينة ، دور الاتصال وفعاليته في تسيير المؤسسة "اتصالات الجزائر بفرندة نموذجاً" مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، ، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2012، 2013.

15- بن سعد وسيلة، تقييم المؤسسة ودورها في تحقيق ميزة تنافسية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التسيير- فرع مالية -جامعة جيلالي يابس، بسبيدي بلعباس، 2016، 2015.

16- بن سونة عبد المجيد، بن علي قاسم، جائحة كورونا واثارها على الانضباط المورد البشرية بالمؤسسة الجزائرية، "دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية، تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2021، 2020.

17- بشيري فاطمة ودرفة جازية، الحوافز وتأثيرها على الالتزام التنظيمي "دراسة ميدانية بمستشفى عبد الكريم بودرغومة تيليلان" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، تخصص التنظيم والعمل، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2021، 2020.

18- حيدرة سعاد، الاتصال الداخلي الحديث بالمؤسسة "دراسة ميدانية وكالة الاتصالات الجزائر"، مذكرة تخرج لنيل درجة الماستر في علوم الاعلام والاتصال ، تخصص وسائل الاعلام والمجتمع ، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2013، 2012.

19- خنوف عيسى وآخرون، دور الاتصال الداخلي في تحفيز اداء العاملين بالمؤسسات الادارية "دراسة ميدانية في المؤسسات الادارية في بلدية حمام الضلعة"، مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018، 2019.

20- زرابيي مایسة، دور الاتصال المؤسساتي في ترقية اداء المؤسسة العمومية "دراسة ميدانية بمديرية التجارة بولاية برج بوعرييج" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال ، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، جوان 2016.

21- سعاد الواعر وكنزة زحاف، واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال ، تخصص علاقات عامة، جامعة العربي بن مهدي ، ام البواقي

## قائمة المصادر والمراجع

---

، 2016 .

22-سمية زروقة ،جمعة بوزاك ،القلق اثناء التعليم عن بعد لدى الطالب في ظل جائحة كورونا ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية ،تخصص علم النفس المدرسي ،جامعة احمد دراية ،أدرار ،2021،2020.

23- صبرينة رماش ، فعالية الاتصالات في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية "دراسة ميدانية لشركة الوطنية للكهرباء والغاز" رسالة مقدمة لنيل الدكتوراه فرع تنمية الموارد البشرية، قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، جامعة منثوري، قسنطينة، 2009،2008.

24-عبيد اسماعيل ، بن كعيش ياسين ، واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية "دراسة حالة لبريد الجزائر" مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر ،فرع الاعلام الاتصال ،تخصص صحافة مكتوبة والاتصال ،جامعة عبد الحميد بن باديس ،مستغانم، 2019 .

25-مناد حفصة، بأحمد آمنة، تأثير الضغوط النفسية على تقبل الطلبة الجامعيين لتعليم عن بعد في ظل جائحة كورونا، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر ،تخصص علم النفس المدرسي ، جامعة أحمد دراية ،أدرار . 2021،2020 .

الملاحق



- جامعة أحمد دراية أدرار -



كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الاسلامية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص :علم اجتماع التنظيم والعمل

استمارة بحث حول:

تأثير جائحة كورونا على الاتصال داخل المؤسسة  
"دراسة حالة بالمؤسسة الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة"

إشراف الأستاذ:

د/ بن خالد عبد الكريم

إعداد الطالبتين:

- أو كادي سعيدة

- كنائي حجرية

- تحية طيبة:

في إطار انجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية نرجو من سيادتكم الإجابة على الاسئلة المطروحة في هذه الاستمارة بكل عناية وحرص ونحيطكم علما أن المعلومات التي ستقدمونها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ولكم منا جزيل الشكر على تعاونكم معنا.

الموسم الدراسي:2021/2022

ملاحظة: ضع العلامة (X) في المكان المناسب :

المحور الاول: البيانات الشخصية

1-الجنس: ذكر  انثى

2- السن:.....

3-المستوى التعليمي: متوسط  ثانوي  جامعي

4-الوظيفة: طبيب عام  طبيب خاص  شبه طبي  إداري

المحور الثاني: واقع الاتصال داخل المؤسسة في ظل جائحة كورونا

الرقم	العبرة	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	هل أثرت جائحة كورونا على طبيعة الاتصال داخل المؤسسة؟					
2	هل أثرت هذه الجائحة على نوعية الوسائل المستخدمة في مؤسستكم؟					
3	هل تعتمد مؤسستك على إقامة ندوات داخل العمل؟					
4	هل يتم اعتماد اعلانات حائطية في نقل المعلومات داخل مؤسستك؟					
5	هل تعتمد على الوسائل الإلكترونية في تبادل المعلومات داخل مؤسستك؟					
6	هل تعتمد مؤسستك على وسائل التواصل الحديثة؟					
7	هل يتم اعتماد البريد الإلكتروني في التواصل مع المتعاملين الخارجين في ظل هذه الجائحة؟					
8	هل ترى أن العلاقات الموجودة بينك وبين زملائك داخل المؤسسة تساعد على تحقيق التقارب بينكم؟					
9	هل يتم ارتداء الكمامة داخل العمل؟					
10	هل يتم احترام التباعد الاجتماعي بينك وبين زملائك داخل العمل في ظل هذه الجائحة؟					



				هل غيرت هذه الجائحة أوقات العمل الرسمية داخل المؤسسة ؟	11
				هل ساهمت هذه الجائحة في إضعاف نمط الاتصال بينك وبين زملائك في العمل؟	12
				هل تلجئ إليك الإدارة لطلب رأيك حول مسائل تخص عملك؟	13
				هل تصلك الاوامر من طرف الإدارة ؟	14
				هل يساهم رئيس المصلحة في إعطاء الاوامر الخاصة بالعمل؟	15
				هل التعليمات التي تتلقاها واضحة؟	16
				هل توجد سهولة بالاتصال بمديرك؟	17
				هل تتصل بمديرك عن طريق الهاتف؟	18
				هل تقوم بإيصال انشغالاتك إلى رئيسك خارج قنوات الاتصال الرسمي؟	19
				هل ترى أن الاتصال الرسمي المستخدم يسهل مهامك؟	20
				هل تساهم في اتخاذ القرارات التي تخص المؤسسة؟	21
				هل تطرح اقتراحاتك الخاصة بالعمل عن طريق الاجتماعات؟	22
				هل تفضل نوع محدد في الاتصال داخل مؤسستك؟	23
				هل يتم احترام التسلسل الإداري داخل المؤسسة ؟	24
				هل يتم إقامة دورات تعليمية داخل المؤسسة في ظل هذه الجائحة ؟	25
				هل تعقد المؤسسة اجتماعات دورية مع الزملاء تناقش من خلالها مشاكل تسيير المؤسسة في ظل هذه الجائحة؟	26
				هل يتم وضع اقتراحات من طرف الإدارة من أجل الوصول إلى اتصال فعال داخل المؤسسة في ظل هذه الجائحة؟	27
				هل تتصافح أنت وزملائك داخل العمل؟	28
				هل هناك دردشات مع زملائك أثناء العمل ؟	29
				هل يتم اقامة تجمعات بينك وبين زملائك أثناء العمل في ظل جائحة؟	30
				هل يتم استحداث آليات داخل العمل من أجل الحفاظ على استقرار	31

					المؤسسة؟	
					هل هناك تواصل مع زملائك أثناء أوقات العمل في ظل هذه الجائحة؟	32
					هل يتم إجراء مناسبات بينك وبين زملائك أثناء العمل في ظل هذه الجائحة؟	33
					هل ترى أن العلاقات الموجودة بينك وبين زملائك داخل المؤسسة تساعد على تحقق التقارب؟	34
					هل غيرت هذه الجائحة أوقات العمل الرسمية داخل المؤسسة؟	35

- الملحق:02

الملاحظة: ضع العلامة (X) في المكان المناسب :

-المحور الاول: البيانات الشخصية

1-الجنس: ذكر  انثى

2- السن:.....

3-المستوى التعليمي: متوسط  ثانوي  جامعي

4-الوظيفة: طبيب عام  طبيب خاص  شبه طبي  إداري

- المحور الثاني:واقع الاتصال داخل المؤسسة في ظل جائحة كورونا

الرقم	العبارة	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1	هل أثرت جائحة كورونا على طبيعة الاتصال داخل المؤسسة؟					
2	هل أثرت هذه الجائحة على نوعية الوسائل المستخدمة في مؤسستكم؟					
3	هل تعتمد مؤسستك على إقامة ندوات داخل العمل؟					
4	هل يتم الاعتماد على الاعلانات الحائطية في نقل المعلومات داخل مؤسستك؟					
5	هل تعتمد على الوسائل الإلكترونية في تبادل المعلومات داخل مؤسستك؟					
6	هل تعتمد مؤسستك على وسائل التواصل الحديثة؟					
7	هل يتم اعتماد البريد الإلكتروني في التواصل مع المتعاملين الخارجين في ظل هذه الجائحة؟					

					هل ترى أن العلاقات الموجودة بينك وبين زملائك داخل المؤسسة تساعد على تحقيق التقارب بينكم؟	8
					هل يتم ارتداء الكمامة داخل العمل؟	9
					هل يتم احترام التباعد الاجتماعي بينك وبين زملائك داخل العمل في ظل هذه الجائحة؟	10
					هل غيرت هذه الجائحة أوقات العمل الرسمية داخل المؤسسة؟	11
					هل ساهمت هذه الجائحة في إضعاف نمط الاتصال بينك وبين زملائك في العمل؟	12
					هل تلجئ إليك الإدارة لطلب رأيك حول مسائل تخص عملك؟	13
					هل تصلك الأوامر من طرف الإدارة؟	14
					هل يساهم رئيس المصلحة في إعطاء الأوامر الخاصة بالعمل؟	15
					هل التعليمات التي تتلقاها واضحة؟	16
					هل توجد سهولة بالاتصال بمديرك؟	17
					هل تتصل بمديرك عن طريق الهاتف؟	18
					هل تقوم بإيصال انشغالاتك إلى رئيسك خارج قنوات الاتصال الرسمي؟	19
					هل ترى أن الاتصال الرسمي المستخدم يسهل مهامك؟	20
					هل تساهم في اتخاذ القرارات التي تخص المؤسسة؟	21
					هل تطرح اقتراحاتك الخاصة بالعمل عن طريق الاجتماعات؟	22
					هل تفضل نوع محدد في الاتصال داخل مؤسستك؟	23
					هل يتم احترام التسلسل الإداري داخل المؤسسة؟	24
					هل يتم إقامة دورات تعليمية داخل المؤسسة في ظل هذه الجائحة؟	25
					هل تعقد المؤسسة اجتماعات دورية مع الزملاء تناقش من خلالها مشاكل تسير المؤسسة في ظل هذه الجائحة؟	26
					هل يتم وضع اقتراحات من طرف الإدارة من أجل الوصول إلى اتصال فعال داخل المؤسسة في ظل هذه الجائحة؟	27

**Récapitulatif de traitement des observations**

	N	%
Valide	56	100.0
Observations Exclues <sup>a</sup>	0	.0
Total	56	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.556	24

**Echelle : TOUTES LES VARIABLES**

**Récapitulatif de traitement des observations**

	N	%
Valide	56	100.0
Observations Exclues <sup>a</sup>	0	.0
Total	56	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

	Valeur	.277
Partie 1	Nombre d'éléments	12 <sup>a</sup>
Alpha de Cronbach	Valeur	.697
Partie 2	Nombre d'éléments	12 <sup>b</sup>
	Nombre total d'éléments	24
Corrélation entre les sous-échelles		.383
Coefficient de	Longueur égale	.554
Spearman-Brown	Longueur inégale	.554
Coefficient de Guttman split-half		.520

**Echelle : TOUTES LES VARIABLES**

**Récapitulatif de traitement des observations**

	N	%
Valide	56	100.0
Observations Exclues <sup>a</sup>	0	.0
Total	56	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.497	13

**Echelle : TOUTES LES VARIABLES**

**Récapitulatif de traitement des observations**

	N	%
Valide	56	100.0
Observations Exclues <sup>a</sup>	0	.0
Total	56	100.0

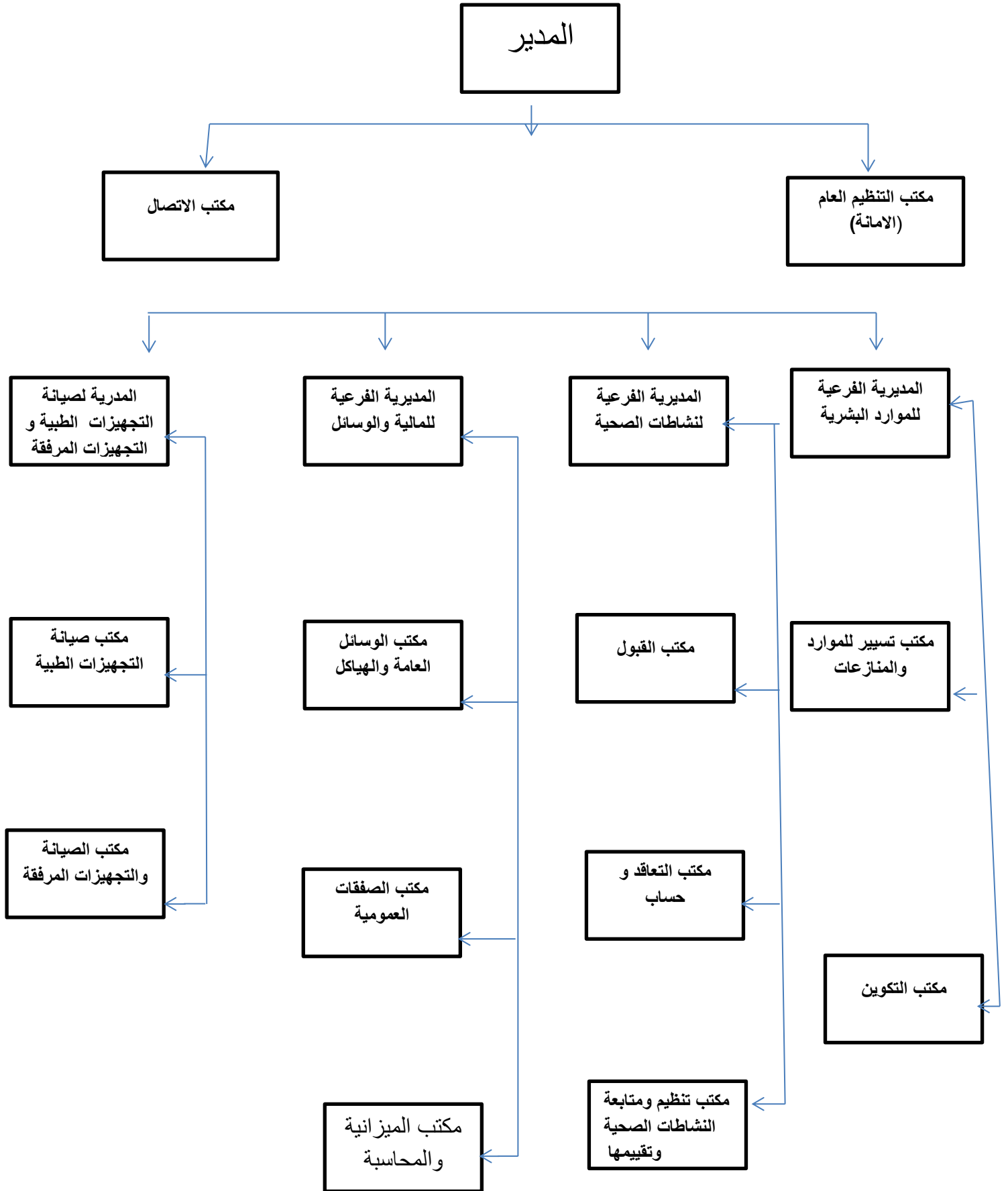
a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

	Valeur	.454
Partie 1	Nombre d'éléments	7 <sup>a</sup>
Alpha de Cronbach	Valeur	.332
Partie 2	Nombre d'éléments	6 <sup>b</sup>
	Nombre total d'éléments	13
Corrélation entre les sous-échelles		.219
Coefficient de	Longueur égale	.359
Spearman-Brown	Longueur inégale	.360
Coefficient de Guttman split-half		.355



الملحق: 05





## فهرس المحتويات

	العنوان
	الإهداء
	الشكر والعرفان
01	مقدمة
	<b>الفصل الاول: الإطار المنهجي</b>
03	أولاً: الاشكالية
03	ثانياً: الفرضيات
04	ثالثاً: أهمية الدراسة
04	رابعاً: أسباب اختيار الموضوع
04	خامساً: أهداف الدراسة
05	سادساً: تحديد المفاهيم
07	سابعاً: الدراسات السابقة

## الإطار النظري

	<b>الفصل الثاني: جائحة كورونا</b>
13	تمهيد
13	المبحث الاول: ماهية جائحة كورونا
13	المطلب الاول: تاريخ ظهور جائحة كورونا في العالم
13	المطلب الثاني: مفهوم جائحة كورونا
14	المطلب الثالث: الأسباب المؤدية لفيروس كورونا
15	المبحث الثاني: تداعيات جائحة كورونا
15	المطلب الاول: أعراض جائحة كورونا
15	المطلب الثاني: أهم التغيرات التي فرضتها جائحة كورونا على المؤسسة
16	المطلب الثالث: الآليات الوقائية من جائحة كورونا
17	الخلاصة
	<b>الفصل الثالث: مدخل إلى الاتصال داخل المؤسسة</b>
19	تمهيد
19	المبحث الاول: ماهية الاتصال

19	المطلب الاول : مفهوم الاتصال
19	المطلب الثاني: أنواع الاتصال
22	المطلب الثالث : أنماط الاتصال
25	المبحث الثاني: آلية عمل العملية الاتصالية
25	المطلب الاول: عناصر الاتصال
26	المطلب الثاني: وسائل الاتصال
26	المطلب الثالث: عوامل نجاح العملية الاتصالية
27	المبحث الثالث: طرق ومعوقات الاتصال
28	المطلب الاول :أساليب العملية الاتصال
29	المطلب الثاني: أهمية عملية الاتصال
30	المطلب الثالث: معوقات عملية الاتصال
31	الخلاصة

	<b>الفصل الرابع: الاطار الميداني</b>
33	أولاً: التعريف بالمؤسسة الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة ومهامها
33	ثانياً: مجالات الدراسة
34	ثالثاً: منهج الدراسة
34	رابعاً: العينة وطرق اختيارها
34	خامساً: أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة
	<b>الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج</b>
37	أولاً: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة.
47	ثانياً: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الاولى
48	ثالثاً: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية
48	رابعاً: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
49	الاستنتاجات العامة للدراسة
50	الخاتمة
51	قائمة المصادر والمراجع

### فهرس الاشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
24	شكل العجلة	01
24	شكل السلسلة	02
24	شكل متشابك وتكامل	03
24	شكل الدائرة	03

### فهرس الجداول

	العنوان	الرقم
37	جدول يمثل توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الجنس	01
37	جدول يمثل توزيع أفراد الدراسة حسب متغير السن	02
37	جدول يمثل أفراد الدراسة حسب المستوى	03
38	جدول يمثل توزيع أفراد الدراسة حسب الوظيفة	04
38	جدول يمثل معاملات الارتباطية لبعء جائحة كورونا مع الدرجة الكلية للبعء	05
39	جدول يمثل معاملات الارتباطية لبعء الاتصال رسمي مع الدرجة الكلية للبعء	06
41	جدول يمثل معاملات الارتباطية لبعء الاتصال غير الرسمي مع الدرجة الكلية للبعء	07
42	جدول يمثل توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الجنس	08
42	جدول يمثل توزيع أفراد الدراسة حسب متغير السن	09
43	جدول يمثل توزيع أفراد الدراسة حسب المستوى	10
43	جدول يمثل توزيع أفراد الدراسة حسب الوظيفة	11
43	جدول يمثل معامل الارتباط بين الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية وجائحة كورونا	12
44	جدول يمثل معامل الارتباط بين الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاستشفائية وجائحة كورونا	13
45	جدول يمثل معامل الارتباط بين الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة الاستشفائية وجائحة كورونا	14
46	جدول يمثل الفروق لمستوى الجنسين	15

تَمَّتْ بِحَمْدِ اللَّهِ