

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي – الأغواط -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم إعلام واتصال



عنوان المذكرة

واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية

قبل وبعد جائحة كورونا

دراسة ميدانية : بالمؤسسة الاستشفائية ابن سينا (أدرار)

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص : اتصال علاقات عامة

إشراف الأستاذ:

* د / مداني حجاج

من إعداد الطالبتين:

- كنزة هيبية
- زهية رابحي

السنة الجامعية 2023/2022-ة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



وَفُورٌ كُلُّ فَوْيَ عِلْمٍ عَلِيمٍ

كلمة شكر

الحمد لله على احسانه وله الشكر على
توفيقه وامتنانه والله الحمد والمنة والفضل على ما أكرمنا
به من إتمام الدراسة التي ارجو ان تنال رضاه
ولا يفوتنا ان نتوجه بجزيل الشكر و عظيم الامتنان
إلى فضيلة الدكتور حجاج المداني لما قدمه لنا من
وقت و جهد و رحابة صدر وتوجيه كما لا
يفوتنا أن نتقدم بجزيل الشكر إلى أصدقائنا وإلى كل من
ساهم في هذا العمل ولو بدعوة خير



الإهداء

إلى من كلله الله بالهسيبة والوقار
إلى من علمني العطاء دون انتظار
إلى من لا سند قبله ولا مثله
إلى أبي العزيز أولا وثانيا وعاشرا
إلى أمي وعائلتي وكل حبيب قلبي

"كنزة"

الإهداء

إلى من له الحمد حتى يرضى وله الحمد إذ رضي إلى الذي أكرمني
وأنعم عليا والعلم والحياة ووفقني على إتمام هذا العمل " ربي " الذي أشكره
واستعين به

إلى من ربّنتي وسهرت عليا وأثارت دربي بالدعاء إلى ينبوع الحنان الذي لا يمل
العطاء إلى من حأكت سعادتي إلى " أمي الحبيبة "
إلى من عمل بكد في سبيل ولم ييخل عليا بشيء من أجل دفعي في طريق النجاح
وأوصلني إلى ما أنا عليه " أبي الحبيب "
إلى من حبهم يسري في عروقي وإخوتي وأخواتي إلى كل عائلتي حفظهم الله (جداتي
عماتي وخالاتي وكل أحبتي وزميلاتي في الدارسة) ،
إلى كل من علمني حرفا من ذهب وكلمات من درر وعبارات من اسمي وأجلى
عبارات في العلم

" زهية "

ملخص الدراسة:

عاجت دراستنا الإشكالية التالية:

-ما هو واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية قبل وبعد جائحة كورونا؟ وهذا بهدف معرفة الفرق بين واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية خلال الحالات العادية وخلال مواجهة المؤسسات لأزمة ما خاصة أزمة كورونا التي لم يسبق طرح احتمال لوقوعها ولم يسبق لها مثل خلال فترة كبيرة من الزمن وهذا من خلال دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية - ابن سينا أدرار - معتمدين في ذلك على المنهج الوصفي المقارن ولكي نحقق هدفنا فإننا اعتمدنا على توزيع استمارة استبيان تكونت من ثلاث محاور وكل محور يعالج جانبا معينا وقمنا بتوزيعها على الموظفين في المؤسسة و عمل إحصاء للبيانات المتحصل عليها ومن أبرز النتائج التي توصلنا لها أن الاتصال الداخلي ذو تأثير إيجابي في مختلف الظروف وأن أزمة كورونا ساهمت في ترسيخ دور الاتصال في المؤسسة وكذا أهميته وأيضا مما استنتج أن استخدام الاتصال الشخصي يكون بنسبة كبيرة خلال الأيام العادية وأما في فترة وقوع الأزمات فإن استخدام الهاتف يكون بنسبة أكبر وأيضا أن الاتصال الرسمي يطغى في المؤسسة سواء في الظروف الطبيعية أو خلال مواجهة المؤسسة لأزمة ما.

Sud su mary:

Our sud adresse the following problème:

- Wyat Is the reality of interna communication in Algerian hôpital institutions bifore and acté the Corona pandémie?

This Is witz the aime of Koning the différence Be tween the reality of interna communication in the Algerian hôpital institutions dring normal cases and dring the institutions' confrontation witz a crises, especially the Corona crises, winch has Never hadj the possibilité of itsa occurrence and has Never been sen bifore dring a large période of time. In This, web folklore the comparative descriptive approche, and in ordre to achevé Our goal, web relie on distribution a questionnaire That consiste of thrène axes, and Eich axel deals witz a spécifique aspect, and web distribue It to the employées in the organisation and made a Survey of the data obstine. Circonstances and That the Corona crises contribue to the consolidation of the rôle of communication in the institution as Wella as itsa importance, and allo frome watt wasp conclue That the use of personale communication Is in a large percent âge dring normal dans. The organisations réponse to a crises.

مقدمة:

أحدثت جائحة كورونا موجات من الصدمات التي اجتاحت العالم وشكلت تهديدا للإنسان من مختلف الجوانب اقتصاديا واجتماعيا وسياسيا لتكون أكبر أزمة عالمية في ما يزيد عن قرن من الزمن وفرضت نفسها كتحدٍ أمام المسؤولين وذلك من منطلق صيانة وحماية الحياة البشرية ومن منطلق التغلب على تداعياتها سواء كانت أزمة أو كارثة عن طريق تسيرها في بعدها الاتصالية ، فالاتصال دور هام وبالغ في المساهمة في مواجهة هذه الكارثة وخاصة على مستوى إدارة المؤسسات بمختلف أنواعها ومنه فإن نجاح أي مؤسسة مرتبط ارتباطا وثيقا بسياساتها الاتصالية .فلا يمكن تصور أي مؤسسة دون توفر تلك العملية التي يتفاعل من خلالها الأفراد أو الجماعات تفاعلات تحكمها أشكال وأساليب ووسائل مختلفة للاتصال ولا نجد فيها مبالغة إن قلنا أن الاتصال بمختلف أشكاله وتنوع وسائله هو أحد الركائز الأساسية التي يركز عليها البناء التنظيمي في المؤسسة وكما لا يخفى أن أي مؤسسة تثبت كفاءتها من خلال الاستخدام الجيد للاتصال ومن هذا المنطلق تمت معالجة الموضوع كالتالي :

الفصل الاول :

تم فيه وضع إشكالية الدراسة ثم تحديد المفاهيم الأساسية لها وبعد ذلك تم التطرق للدراسات السابقة وأيضا ذكرنا أهم الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع ثم تناولنا أهداف الدراسة وأخيرا أهمية هذه الدراسة

الفصل الثاني:

وضعنا فيه ماهية الاتصال ومفهومه وكذا العملية الاتصالية وعناصرها وأيضا نماذج الاتصال وأنواعه ثم تطرقنا للاتصال الداخلي في المؤسسة مفهومه وأنواعه وظائفه ووسائله وعوامل زيادة فعاليته وكذلك اتصالات الأزمة مفهومها واستراتيجياتها وتعريف إدارة الأزمات ومتطلباتها وعوامل نجاح اتصال الأزمة

الفصل الثالث:

ذكرنا في هذا الفصل تعريف للوباء عامة ووباء كورونا في العالم والجزائر خاصة و تعريف للمنظمات الاستشفائية وتطورها التاريخي

الفصل الرابع:

خصصنا هذا الفصل للجانب الميداني من الدراسة وتناولنا فيه منهج الدراسة والأدوات المستخدمة ومجالاتها الزماني والمكاني والبشري ثم تم عرض البيانات وتحليلها واستخلاص أهم النتائج ثم كانت الخاتمة وقائمة المراجع والملاحق.



الجانِبُ النَّظَرِي



الفصل الأول :

المحددات المنهجية:

أولاً: الإشكالية

ثانياً: تحديد المفاهيم

ثالثاً: الدراسات السابقة

رابعاً: أسباب اختيار الموضوع

خامساً : أهداف الدراسة

سادساً : أهمية الدراسة

الإشكالية والتساؤلات الفرعية:

يحظى موضوع الاتصال الداخلي اليوم بأهمية قصوى في المؤسسات بمختلف أنواعها ومختلف وظائفها ومهما كان حجمها وطبيعة نشاطها فالاتصال يعتبر وسيلة رئيسة لتبادل المعلومات والأفكار التي تكون أولا وأخيرا مضمونا للاتصال بحيث تلعب دورا كبيرا وشاملا في جميع الميادين. إذ يجب العناية بالعملية الاتصالية في مختلف الظروف وذلك لضمان بقاء و استمرارية المؤسسة ورضا جمهورها عنها والاتصال يلعب دورا فعالا في المؤسسة وهذا يبرز في التنظيم داخل المؤسسة وبين أفرادها وضمان التفاعل بينهم وكذلك تسهيل تنفيذ للمهام وقيام المؤسسة بدورها في المجتمع وتحقيق أهدافها سواء في الظروف الطبيعية أو خلال مواجهة المؤسسة لأزمة ما . ومن المعروف أن اتصال الأزمة هو عملية تحضير قبل وصول أو وقوع الأزمة وذلك لمختلف مراحلها قبل وخلال وبعد وقوع الأزمة فماذا إن كانت أزمة فجائية وغير متوقعة. من هنا نطرح التساؤل التالي:

ما هو واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية قبل وبعد جائحة كورونا ؟

التساؤلات الفرعية:

- ما مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية ابن سينا قبل وأثناء وبعد جائحة كورونا؟
- ماهي أكثر أشكال الاتصال استعمالا في المؤسسة الاستشفائية؟
- هل توجد أجهزة اتصالية خاصة بالمواقف الحرجة وبالأزمات في المؤسسة؟
- هل تقوم المؤسسة بعمل استراتيجية للاتصال وتطويرها؟
- ماهي الأجهزة الاتصالية الأكثر استخداما من قبل الموظفين في المؤسسة الاستشفائية ابن سينا من حيث الملائمة؟

مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

1- تعريف الاتصال:

لغة: يختلف المعنى اللغوي للاتصال في اللغة العربية عن معناه في اللغات غير العربية وذلك على النحو التالي:

*المعنى اللغوي للاتصال في اللغة العربية

كلمة "وصل" في المعجم الوجيز تعني ما يلي :

- ✓ (وصل) الشيء : يصله وصلا ، ووصله أي ضمه إليه وجمعه
- ✓ (اوصله) : أي انهاء وأبلغه إياه
- ✓ (واصله) : أي اتصل به ولم يهجره
- ✓ (اتصل) الشيء بالشيء : أي التأم وصار موصولا به
- ✓ (توصل) إليه أي انتهى إليه وبلغه
- ✓ (الاتصال) وسائل الاتصال الجماهيري وهي الطرق التي يمكن بها إيصال فكرة أو رأي إلى عدد كبير من الناس المنتشرين في أماكن بعيدة متفرقة مثل الصحافة والإذاعة

*المعنى اللغوي للاتصال في اللغات غير العربية

كلمة اتصال تعني باللغة الإنجليزية communication وهي مشتقة من أصلها اللاتيني communisé ومعناها شائع أو عام أو مألوف أي النشاط الإنساني الذي يهدف إلى تحقيق العمومية و المؤلفات لموضوع أو قضية أو مسألة معينة¹

*اصطلاحاً:

حسب عنبر شلاش أنه يعني الشيء المشترك والهدف من الاتصال هو إيجاد مفاهيم مشتركة بين عناصر الاتصال ، وعرف مايكل ويسترون الاتصال بأنه نقل المعاني وتبادلها بأي أسلوب يفهمه أطراف الاتصال ويتصرفون وفقه بشكل سليم ويؤكد Stanley أن

¹ محمد كمال القاضي. العلاقات العامة (الاتصال - التنظيم - الإدارة) . الطبعة الثانية. دار النهضة العربية للنشر والتوزيع. 1428 هـ . ص 62-63

الاتصال عبارة عن عملية تبادل تفاعلي بين أطراف ذات لغة مشتركة وليس عملاً فردياً منعزلاً حيث يقاس واقع الاتصال في ضوء قدرة عملية التبادل على إحداث حالات تفاعل وتناغم وانسجام وفهم مشترك للرموز المتبادلة¹

والإتصال عملية ديناميكية يقوم بها شخص ما أو أشخاص بنقل رسالة تحمل المعلومات أو الآراء أو الاتجاهات أو المشاعر إلى الآخرين لتحقيق هدف ما ، عن طريق الرموز لتحقيق استجابة ما في ما (أو سياق أو بيئة اتصالية) بغض النظر عما قد يعترضها من تشويش²

2 المؤسسات الاستشفائية :

هي ظاهرة معقدة من حيث الأهداف والمسؤوليات والمعلومات والهياكل حيث تنعكس الطبيعة النائية والوظيفية لهذه المؤسسة على منظومة العلاقات التي تنشأ ضمن بيئتها الداخلية والخارجية انطلاقاً من نسق العلاقات التي تربطها أخلاقيات مهنة الطب والتمريض وغيرها وكذلك التخصص المهني العلمي بشكل ترتيبي محدد ومعتبر ومرتبطة بأدوار يلتزم بها كل من المتعاملين داخل هذه المؤسسة ويترتب عليهم تبعات ومسؤوليات وتعطيهم مزايا وصلاحيات³

وتعرف أيضاً بأنها مراكز الخدمات الصحية التي تقدم خدمات طبيه وعلاجية وقائية وهذه الوحدات ذات طبيعة خاصة تجمع ما بين الخدمة الطبية وهي عبارة عن منشآت خدمتية عامة قد يمتلكها أفراد أو مؤسسات وحينئذ تكون وحدة خاصة وتقدم خدماتها⁴

¹ سامية عواج. الإتصال في المؤسسة (المفاهيم - المحددات - الإستراتيجيات). الطبعة الأولى. مركز الكتاب الأكاديمي . عمان-الأردن . 2019م ص. 8

صالح خليل أبو إصبع . الإتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة . الطبعة الخامسة . عمان -الأردن . 1427هـ-2006م . ص 14²

³ مزيرة بلقاسم. خصائص المؤسسات الإستشفائية . مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية. تيسة -الجزائر. العدد التاسع . 2014. ص 439

⁴ محمد سامي راضي . المحاسبة عن المستشفيات والوحدات العلاجية . دار الجامعة الإبراهيمية . الإسكندرية . 2007م . ص 14

3 - جائحة كورونا:

الجائحة لغة : من الفعل جوح والجوح :البطيخ الشامي .والإهلاك والاستئصال كالإجاحة والاجتياح

ومنه الجائحة للشدة المجتاحة للمال ¹

اصطلاحا : هي مرحلة متطورة للفاشية حيث تتطور هذه الأخيرة لتكون وباءا ومن ثم تكون جائحة.

كورونا: هو مرض يسببه نوع جديد أو مستجد من فيروسات كورونا اكتشف لأول مرة عندما حدث تفش للمرض في ديسمبر 2019. وفيروسات كورونا هي عائلة كبيرة من الفيروسات التي يمكن أن تسبب أمراضاً تتراوح ما بين الأمراض الطفيفة مثل نزلات البرد الشائعة الى أمراض أكثر شدة مثل المتلازمة التنفسية الحادة الشديدة سارس SARS ومتلازمة الشرق الأوسط التنفسية ² MERS

الدراسات السابقة:

✓ الدراسة الأولى:

واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية (دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف-البويرة-)

من إعداد الطالبتين صونية بنوح و لطيفة بومكواز جامعة أكلي محند الحاج قسم الإعلام والاتصال كلية العلوم الإنسانية الموسم الجامعي 2017/2018 البويرة -الجزائر

تمحورت هذه الدراسة حول وضع الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية فكان التساؤل الرئيسي كالتالي:

¹ محمد بن يعقوب. الفيروز أبادي القاموس المحيط. مؤسسة الرسالة. 1426 هـ 2005م ص 308

² ميري جينيفر . Covid-19 الولايات المتحدة الأمريكية 2020 ص 1

ما هو واقع الاتصال الداخلي المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف وتفرعت عنه الأسئلة التالية:

1. ما مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف البويرة؟
 2. ماهي انواع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف ؟
 3. ماهي الوسائل التي يعتمد الاتصال الداخلي لإنجاح العملية الاتصالية بين الأفراد العاملين في المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف؟
 4. ماهي العراقيل التي يواجهها الاتصال الداخلي مع الموظفين والعاملين داخل المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف؟
 5. كيف تقيم الموظفين للاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف البويرة ؟
- اعتمدت الباحثتان على المنهج الوصفي باعتبار أن الدراسة تتدرج ضمن الدارسات الوصفية التي تعتمد على الملاحظة و التي بدورها تعتمد لوصف واقع او وضع الاتصال في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية واستخدمت الباحثتان الاستبيان كأداة للبحث العلمي في مجتمع الدراسة والتي تكون افراده من 607 موظفا ونظرا لكبر عدد أفراد مجتمع البحث قامت الباحثتان باختيار عينة حصيصة قدرت ب 60 فردا من العدد الإجمالي لأفراد مجتمع الدراسة

وتوصلت الباحثتان الى النتائج التالية والتي قسمت لنتائج جزئية عبارة عن 3محاور ونتائج عامة وكانت كالتالي:

نتائج الجزئية: والتي كان من ضمنها

المحور الأول:

- ضرورة الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية حيث من خلال النتائج التي أثبتتها إجابات افراد العينة يتبين لنا أن الاتصال الداخلي ضروري وهام في المؤسسة

الاستشفائية و ذلك حسب متغير الأقدمية في العمل 50% حيث يعمل على زيادة التنسيق بين الأفراد العاملين داخل المؤسسة الاستشفائية

■ أن المؤسسة لا تقوم بعملية مراجعة حول فكرة تعميم الاتصال الداخلي وهذا ما تبين لنا حسب متغير الأقدمية

المحور الثاني:

○ العراقي التي تواجه الموظفين في المؤسسة الاستشفائية ويتبين لنا أن المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف تعاني بعض المشاكل بين العمال والإدارة وهذا حسب ما صرح به أفراد مجتمع البحث حيث نجد أن طبيعة المشاكل التي يواجهها الموظفون هي مشاكل متعلقة بظروف العمل ومشاكل متعلقة بالإدارة و ذلك حسب متغير الجنس

المحور الثالث :

➤ تقييم الموظفين للاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية حيث ومن خلال اجابات مجتمع البحث وتقييمهم تبين لنا ان الاتصال الداخلي يتمتع بمكانة كبيرة و ذلك يعود إلى اهتمام الإدارة بالاتصال الداخلي وإعطائه أهمية في العمل والدور الذي يقوم به حسب متغير الأقدمية في العمل بنسبة 50%

➤ ان الاتصال الداخلي يحقق الرضا للعمال في المؤسسة الاستشفائية الذي يسهل لهم العمل في أحسن الظروف و ذلك حسب متغير الجنس بنسبة 61.66% والتي كانت أعلى لدى فئة الذكور بنسبة 66.66%

النتائج العامة

والتي كان من ضمنها الآتي :

- الاتصال الداخلي ذو مكانة وأهمية داخل المؤسسة الاستشفائية فهو يعد عامل مهم جدا وضروري للموظفين داخل المؤسسة

- تستخدم المؤسسة وسائل الهاتف والاتصال الشخصي وهي الوسائل الأكثر استخداما
اضافة الى البريد الالكتروني
- عمال المؤسسات يفضلون التعامل فيما بينهم بالاعتماد على الاتصال الرسمي
- تعتمد المؤسسة الاستشفائية على الاتصال الرسمي فهو نوع الاتصال الذي يطغى على المؤسسة .

✓ الدراسة الثانية:

الاتصال الأزماتي ودوره في استباق المشكلات المؤسساتية (دراسة ميدانية بمديرية الكهرباء والغاز بالأغواط)

مذكرة لنيل شهادة الماستر من إعداد الطالبتين سارة غريس ونصيرة قيساوي قسم الإعلام والاتصال كلية العلوم الإنسانية جامعة عمار ثليجي الأغواط الموسم الجامعي 2021/2022
عالجت هذه الدراسة دور الاتصال الأزماتي في استباق المشكلات في المؤسسة فكانت إشكالية الدراسة كالتالي :

كيف يساهم الاتصال في إدارة الأزمات لمؤسسة سونلغاز بالأغواط ؟

والتي تفرعت عنها الأسئلة التالية

*كيف يسير الاتصال قبل حدوث الأزمة في المؤسسة الاقتصادية بسونلغاز بالأغواط ؟

*ما واقع الاتصال أثناء وقوع الأزمة بالمؤسسات الاقتصادية؟

*ما واقع الاتصال بعد الأزمة في المؤسسات الاقتصادية؟

لجئت الباحثتان في هذه الدراسة الى المنهج الوصفي كونه يعتبر أكثر المناهج استخداما في الدراسات الخاصة بالواقع الاجتماعي وكون الدراسة تتمحور حول موضوع دور الاتصال الأزماتي في استباق المشكلات المؤسساتية واستخدمت الباحثتان الاستبيان كأداة لإجراء البحث في مجتمع قدر عدد أفراده ب 650 موظف وتم اعتماد العينة القصدية في اختيار

عينة الدراسة فكانت عينة الدراسة عبارة عن 70 فردا تم توزيع 70 استمارة عليهم واسترجاع 56 استمارة فقط بينما 7 اعتبرت ملغاة و 49 قابلة للدراسة وأتت هذه الدراسة بجملة من

النتائج من أبرزها:

- ❖ تعتمد مؤسسة سونلغاز بالأغواط على جنس ذكر و ذلك راجع الى طبيعة العمل
- ❖ أكثر الأزمات التي تعرضت لها المؤسسة هي أزمة تسيير
- ❖ السبب الرئيسي الذي يخلق أزمات هو نقص المعلومات
- ❖ الهدف من استخدام الاتصال أثناء الأزمات والمشاركة في اتخاذ القرارات
- ❖ يستفيد العمال من العلاقات مع الزملاء أثناء الأزمة
- ❖ يتم إعلام الموظفين بنهاية الأزمة من طرف الرئيس المباشر.

✓ الدراسة الثالثة

جائحة كورونا covid-19 وأثرها على انضباط المورد البشري بالمؤسسة الجزائرية (دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة بولاية أدرار)

من إعداد الطالبين بن سونة عبد المجيد وبن علي قاسم الموسم الجامعي 2021/2020 تناولت هذه الدراسة تأثير جائحة كورونا كأزمة على المورد البشري بالمؤسسة الجزائرية فكانت الإشكالية كالتالي :

ما مدى تأثير جائحة كورونا على انضباط المورد البشري في المؤسسة الجزائرية؟

وتفرعت عن هذه الإشكالية تساؤلات كانت كالتالي

1. يساهم الوعي الأسري لعمال المؤسسة في تشجيعهم على الانضباط في العمل خلال

الجائحة؟

2. هل يساهم توفر الإمكانيات المادية داخل المؤسسة على تشجيع انضباط العمال خلال

الجائحة ؟

اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي نظرا لطبيعة الموضوع ورغبة في أن تكون الدراسة موضوعية ومحقة للأهداف المرجوة وقد استخدمتا الأدوات التالية "الملاحظة" و "الاستبيان" بهدف الإحاطة بمختلف المؤشرات والأبعاد التي تعكس واقع انتشار جائحة كورونا وتأثيرها على انضباط المورد البشري داخل المؤسسة الجزائرية .

تم إجراء الدراسة في مجتمع بحيث بلغ عدد الموظفين فيه 397 فردا وتم اختيار عينة الدراسة وفق 3 خطوات:

الخطوة الأولى: تمثلت في جمع المعطيات الإحصائية

الخطوة الثانية: إنشاء قاعدة بيانات

الخطوة الثالثة: تحديد حجم العينة

فكانت الدراسة تساوي 103 فردا وتم توزيع 103 استمارة وتم استرجاع 103 استمارة بينما 102 قابلة للدراسة و 1 استمارة اعتبرت ملغاة

وقد توصل الباحثان لجملة من النتائج والتي كانت كالتالي:

- الأزمة تخلق نوعا ما من الاستقرار في المؤسسة بتأثيرها على الظروف المحيطة بالعامل (المواصلات. الاتصال بين العمال)
- يعتبر الخوف من الإصابة من العدوى عامل متحكم في التزام العنصر البشري
- يبقى الانضباط داخل العمل بالنسبة مرهون بالمحفزات المادية في ظل الجائحة
- تعتبر الأساليب التوعوية المتمثلة في النظافة والتعقيم مؤهلا للقلق من درجة الخوف من انتقال أو الإصابة بالعدوى
- يتم تشجيع العمال وتحفيزهم من خلال التحسيس بالتوعية ضرورة الالتزام بها من قبل العاملين
- يساهم الوعي الأسري في تشجيع العمال وتحفيزهم على الانضباط في ظل الأزمة .

✓ الدراسة الرابعة

الاجهاد المهني لدى الممرضين اثناء جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد -19) دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية - حمودة عمر - بمدينة عين فكرون - ام البواقي
مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس والعمل والتنظيم وتسيير موارد بشرية
من اعداد الطالبة : بركاني صبرينة

السنة الجامعية : 2021/2020

عالجت هذه الدراسة مصادر الاجهاد المهني لدى الممرضين وتم طرح تساؤلات عامة كانت كالتالي :

هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مصادر الاجهاد المهني التي يتعرض لها
الممرضين اثناء جائحة فيروس كورونا المستجد بمستشفى حمودة عمر وفقا لمتغير الحالة
الاجتماعية ؟

هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاجهاد المهني لدى الممرضين اثناء جائحة
كورونا وفقا لمتغير الجنس ؟

هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاجهاد المهني لدى الممرضين اثناء جائحة
كورونا وفقا لمتغير الاقدمية ؟

وللإجابة على هذه التساؤلات عمدت الباحثة الى الاعتماد على المنهج الوصفي لكونه
الانسب للدراسة واستخدمت الاستمارة - الاستبيان - كأداة لجمع البيانات وخلصت الى جملة
من النتائج وهي

- توجد فروق ذات دلالة احصائية في مصادر الاجهاد المهني لدى الممرضين اثناء
جائحة كورونا وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاجهاد المهني لدى الممرضين اثناء
جائحة كورونا وفقا لمتغير الجنس

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاجهاد المهني لدى الممرضين اثناء جائحة كورونا وفقا لمتغير الاقدمية في العمل اقل من 5 سنوات - اكثر من 5 سنوات

أسباب اختيار الموضوع:

أسباب ذاتية :

- (1) نيل شهادة الماستر في التخصص
- (2) الرغبة الذاتية في دراسة واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية قبل وخلال وبعد جائحة كورونا

(3) اهتمامنا الشخصي بموضوع البحث نظرا لأهميته وحداثه

(4) الرغبة في تنمية وإثراء الرصيد المعرفي الخاص بنا

أسباب موضوعية:

- (1) معرفة الدور الذي يلعبه الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة في مختلف الحالات
- (2) التعرف على واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الصحية قبل وأثناء وبعد جائحة كورونا كونها من الموضوعات الهامة
- (3) تفصيل العلاقة بين المسؤولين والعاملين داخل المؤسسة ومدى نجاعة هذا الاتصال في تحقيق الانسجام والتكامل داخل المؤسسة

أهداف الدراسة:

- محاولة معرفة واقع الاتصال الداخلي في مختلف الظروف في المؤسسات الاستشفائية
- تسليط الضوء على مكانة الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية ابن سينا
- إبراز أشكال الاتصال الأكثر استخداما داخل المؤسسة
- محاولة إثراء المكتبة الجامعية بهذا العمل .

أهمية الموضوع:

نظرا لكون الموضوع مرتبط بأزمة كورونا فهو يعد موضوعا مستحدثا وجديدا فهو لم يحظ بالدراسة العلمية الكافية ومنه فإن هذه الدراسة تعتبر محاولة جادة لإثراء هذا الموضوع بكم من المعلومات ودرجة في سلم السعي لترسيخ دراسات سيكيولوجية ذات أبعاد صحية واقتصادية واجتماعية وعليه بما أنه لم يسبق توقع أزمة مثل أزمة كورونا كان لزاما دراسة واقع الاتصال الداخلي خلالها وملاحظة الفوارق والآثار التي خلفتها الأزمة .

الفصل الثاني:

الاتصال المؤسسي واتصال الأزمة

المبحث الأول : ماهية الاتصال

المطلب الأول : مفهوم الاتصال

المطلب الثاني : مفهوم العملية الاتصالية وعناصرها

المطلب الثالث : نماذج الاتصال وأنواعه

المبحث الثاني : الاتصال الداخلي في المؤسسة

المطلب الأول : مفهوم وأنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة

المطلب الثاني : أنواع الاتصال الداخلي

المطلب الثالث : أهمية الاتصال الداخلي

المبحث الثالث: الاتصالات اللازمة

المطلب الأول : مفهوم اتصالات الأزمة

المطلب الثاني : استراتيجيات اتصالات الأزمة

المطلب الثالث : تعريف إدارة الأزمات، ومتطلباتها، وعوامل

نجاح اتصالات الأزمة

ان المجتمع الإنساني يقوم على مجموعة من مجموعة من العلاقات قوامها الاتصال ،كما أن ما يجمع الأفراد ليس قوى غيبية أو مطلقة وانما علاقات اتصالية التي هي ضرورة الحياة الاجتماعية فالاتصال أداة لتنمية قدرات الفرد وتطوراته وتطور معارفه وخبراته سواء من الناحية الاجتماعية أو التعليمية أو التربوية، كما يعد الاتصال أهم عامل داخل المؤسسة ومنظمتها وما تحتويه من عناصر و أنواع.

وسوف نتطرق في هذا الفصل الى مبحثين هما:

1_ ماهية الاتصال.

2_ الاتصال الداخلي داخل المؤسسة.

3- اتصال الأزمة

المبحث الأول : ماهية الاتصال

المطلب الأول : مفهوم الاتصال

يتمثل المفهوم العام للاتصال بأنه عملية يتم بواسطتها نقل المعلومات او المهارات او الميول من فرد لآخر ، او من فرد الى مجموعة ، او من مجموعة الى مجموعة اخرى ، او من فرد الى كائن حيواني ، او من فرد الى آلة اخرى .

وهو ايضا تفاعل بالرموز اللفظية وغير اللفظية بين طرفين احدهما مرسل يبدا بالحوار ، و الثاني يستقبل يكمل الحوار ، ومالم يكمل المستقبل الحوار لا يتحقق الاتصال ويقتصر الامر على توجيه المعلومات او الآراء

من جانب واحد فقط دون معرفة نوع الاستجابة او تأثير الذي حدث عند المستقبل ، وتستمر عملية الحوار حتى يتحقق التفاهم ، وقد يتحقق الاقناع وقد لا يتحقق ، فيحتفظ كل من الطرفين برأيه مع تفهمه للرأي الآخر .

فالالاتصال يتمثل إذن في نقل المعلومة والمشاركة في فهمها بين عناصر الاتصال التي تساهم في إحداث عملية الاتصال¹ .

فمفهوم الاتصال في علم الاجتماع ليس مفهوما حديثا ، فقد استخدمت علماء الاجتماع الاوائل وخاصة "تشارلز كولي" و"جون ديوي" وكانوا يركزون على " أنه عملية اجتماعية تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس " ، وقد وضعت عدة تعريفات للاتصال في إطار علم الاجتماع حيث يرى تشارلز كولي ، بأن الاتصال يعني ذلك الميكانيزم الذي من خلاله نوجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور .²

¹ محمد صاحب سلطان ، مبادئ الاتصال الأسس والمفاهيم ، عمان ، دار المسيرة ، 2014م ، 1435هـ ، ص35
² فضيل دليو الاتصال مفاهيمه ، نظرياته ، وسائله دار الفجر النسر والتوزيع القاهرة ، 2003ص15

المطلب الثاني : مفهوم العملية الاتصالية وعناصرها:

بشير الاتصال إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الافكار أو المعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين ،يختلف من حيث الحجم ومن حيث المحتوى العلاقات المتضمنة فيه، بمعنى أن هذا النسق اجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة، أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل.

وينبغي التمييز بين أنماط معينة من انتقال الافكار والمعلومات ، ومن بينها نمط الانتقال ذو الخط الواحد والذي تنتقل فيه المعلومات والافكار من مركز إصدار أو إرسال إلى مركز استقبال بحيث يكون مركز الإرسال هذا هو البعد الإيجابي بينما يكون موقف مركز الاستقبال سلبيًا تمامًا، وبمعنى آخر فإن عملية التفاعل والتبادل تكاد تنعدم في مثل هذا النمط.

ويقوم الاتصال في حملته على أشكال رمزية مستمدة من الثقافة التي ترتبط بالفرد أو يتعلمها بالخير الشخصية: فالطفل حينما يتعلم كلمة معينة فإنها ترتبط بذهنه بمعنى محدد كالصلاة مثلاً، وبالتالي تكون هذه الكلمة مستمدة من الثقافة التي ينتمي إليها.

_عناصر العملية الاتصالية:

ومن الأطر النظرية ما وصفه كولمان ومارش حيث تحدثا عن مفهوم الاتصال باعتباره عملية ذات عناصر خمسة تحدد الفاعلية المحكمة لها، وهذه العناصر هي:

1_الشخص أو الجماعة التي تبدئ بإرسال الرسالة ويطلق على مثل هذا الشخص أو تلك

الجماعة مفهوم المتصل

2 _محتوى الرسالة أو مضمونها.

3_الوسيلة المستخدم في عملية الإرسال أو النقل.

4_المستقبل أو المتصل به.

5_الاستجابة التي يعكسها هذا المستقبل أو رد الفعل.

ويرى الباحثان أن الاتصال قد ينهار أو يصبح عديم الفاعلية عند غياب عنصر من هذه العناصر، وكذلك فإنهما (الباحثين) يعتقدان أن اتصال الفعال انما يكون وليدا للاهتمام بكل عنصر من هذه العناصر الخمسة¹.

المطلب الثالث: نماذج اتصال و أنواعه:

أ/- نماذج اتصال:

وبيئة التعرف على تفاصيل العملية الاتصالية وماهية مكوناتها يستوجب الحال التطرق إلى نماذج وانماط اتصال، عملية دينامية ودورية يتحرك فيها الأفراد و الجماعات باتجاه بعضهم في المفاهيم والافكار والقيم المتبناة.

أولاً: نموذج شانون:

الذي وصفه عام 1948 معتمدا على مفاهيم رياضية ابرزها اوجه التشابه بين الاتصال وعمل الآلات التي تنقل المعلومات ، وهو النموذج الذي بين رحلة المعلومات من المصدر إلى وسيلة نقلها، وقبل أن تصل إلى جهاز استقبالها مشيرا إلى ما تتعرض له المعلومات من عوامل ميكانيكية أو نفسية وهو ما يسمى بمصدر التشويش ، أي أن الرسالة المستقبلية سيدخل عليها تحريف أو اخطاء أو مواد داخلية غير موجودة في أصل الرسالة ، مما يزيد في عملية الالتباس و عدم فهم الرسالة في وجهها الصحيح .

ثانياً: نموذج شارب:

ركز على الإطار الدلالي للمستقبل والمرسل ، أي أنه لا تكفي أن تكون الرسالة في لغة تفهمها الطرفان بل يجب أن يكون للطرفين حيوان مشاركة ولا سيما لموضوع الرسالة نفسها .

¹ محمد صاحب سلطان، مبادئ الإتصال الأسس والمفاهيم ، عمان، دار المسيرة، ط1 2014م، 1435هـ، ص40.

ثالثا: نموذج لرمسفيد:

فقد ركز على نظرية اتصال ذات المرحلتين معتقدا بأن الجمهور لا يتأثر بالرسالة المباشرة، بل يأتيه التأثير عن طريق قادة الرأي في الجماعة ومن هؤلاء ينتقل التأثير إلى الآخرين، و العكس صحيح، أي أن أولئك القادة هم الذين يصوغون آراء الجمهور ويعبرون عنها في قنوات الاتصال المختلفة.

رابعا: نموذج ملفين:

الذي يؤكد أن المصدر يقوم بمهمة ترجمة الرسالة إلى مضمون قابل للتوصيل عن طريق اختيار الرموز بينما يقوم المرسل بمعنى تحويل الرسالة إلى معلومات (حركات ميكانيكية) فضلا عن قيام (قناة للتوصيل) بنقل المعلومات عبر الأثير أو المكان أو الاسلاك، بعد ما يقوم المتلقي بتحويل المعلومات إلى المعلومات إلى مضمون ، فيما يقوم الهدف أو الغاية بتحويل المضمون إلى معنى ¹.

أنواع الاتصال:

للاتصال أنواع منها:

1_الاتصال الذاتي:

الاتصال الذاتي هو عملية اتصالية تحدث بين الفرد ونفسه ، ويحدث هذا الاتصال، داخل عقل الفرد متضمنا أفكاره وخبراته ، ومن ثم فالمرسل و المستقبل (المتلقي) شخص واحد. إن الاتصال الذاتي يتضمن الأنماط التي يطورها الفرد في عملية الإدراك عن طريق الملاحظة والتقويم للأحداث والأفكار المحيطة به ، فالفرد يهتم بما يدور في نفسه، وما يور في نفوس الآخرين وايضا يهتم بما يدور ويحدث في العالم من حوله .

¹ محمد صاحب سلطان ،مبادئ الإتصال الأسس والمفاهيم ،عمان،دار المسيرة،2014م،1435هـ،ص35

إذا فإن الاتصال الذاتي الذي يحدث بين الفرد ونفسه هو الأساس الذي سيحكم اتصال الفرد مع الآخرين، إضافة إلى أن اللغة تعد جزءاً لا يتجزأ من الاتصال الذاتي ، كما أن الفكرة التي يكونها الفرد عن ذاته ونفسه تتأثر بدرجة تفاعل الفرد مع الآخرين المحيطات به، وبمعنى آخر تتبع من التفاعل الاجتماعي ومن ثم يؤثر على سلوك الفرد وإدراكه لنفسه ومفهومه عن ذاته.

الاتصال الشخصي:

هو جوار بين فردين أو عدد قليل من الأفراد، حيث يستطيع كل من المرسل و المستقبل أن يتعرف على الآخر وأن يقدر مدى تفاعله وتأثيره بطريقة أقرب إلى اليقين منها إلى التخمين. أما إذا زاد عدد أفراد الجمهور المستقبل حيث لا يستطيع المرسل أن يتعرف عليهم ولا يقدر مدى تفاعلهم وتأثيرهم برسالته بشكل يقيني ، فإن الاتصال ينتقل من الاتصال الشخصي إلى الاتصال الجمعي.

الاتصال الجمعي:

إن هذا النوع من الاتصال يعتمد على المواجهة حيث يخاطب المرسل عددا من الجمهور المستقبل لرسالة المائل أمامه في مكان ووقت محددين، ويستطيع المرسل أن يقدر بطريقة تقريبية مدى تفاعل الجمهور المستقبل لرسالة المرسل، ويتوقف نجاح الاتصال في هذا النوع على مدى معرفة المرسل بالمستقبل.

والاتصال الجمعي يتم في مجموعة محددة ومألوفة لدى القائم بالاتصال مثل المحاضرات والدروس و البرامج الإذاعية التعليم أو التلفاز التربوي.

الاتصال الجماهيري:

هو الاتصال الذي يتم عن طريق وسيلة اتصال جماهيرية ويوجه إلى أعداد كبيرة ومتنوعة من الجمهور الذي يكون مجهولاً إلى حد كبير القائمة بعملية الاتصال ويعد الاتصال الجماهيري من الأنواع المهمة لأنه يتم عن طريق وسائل متعددة بدراسة الاتصال الذي يكتفه

كثيراً من التعقيدات بدءاً بالرسالة ثم اختيار الوسيلة المناسبة وبحث أثر الرسالة على المتلقي.

والاتصال الجماهير يعني مشاركة عدد كبير من الجماهير في الاتصال.

الاتصال التنظيمي:

يتم هذا النوع من الاتصال داخل المنظمات لضمان انسياب المعلومات والأفكار بأقصى درجة ممكنة من القيادات الإدارية في المنظمة.

وقد تطورت الدراسات في النصف الثاني من القرن العشرين لمعرفة أسباب انهيار الاتصال التنظيمي في بعض المنظمات وأثبتت معظم الدراسات العلاقة القوية بين زيادة الإنتاج وارتفاعه الروح المعنوية وجود نظام إتصال رفيع المستوى ، كما أن مفهوم الإدارة لا يتحقق بشكل فعال إلا إذا توفرت قنوات اتصال مستمرة بين العاملين والإدارة على مختلف مستوياتها¹.

¹ إبراهيم بن عبد العزيز الدعيلج، عمان، دار صفاء للطبع والنشر والتوزيع، ط1، 2011، ص1432-ص20.

المبحث الثاني: الاتصال الداخلي في المؤسسة

ان المجتمع الإنساني يقوم على مجموعة من مجموعة من العلاقات قوامها الاتصال ،كما أن ما يجمع الأفراد ليس قوى غيبية أو مطلقة وانما علاقات اتصالية التي هي ضرورة الحياة الاجتماعية فالاتصال أداة لتنمية قدرات الفرد وتطوراته وتطور معارفه وخبراته سواء من الناحية الاجتماعية والتعليمية أو التربوية كما يعد الاتصال أهم عامل داخل المؤسسة ومنظمتها وما تحتويه من عناصر و أنواع.

وسوف نتطرق في هذا المبحث:

1_ ماهية الاتصال.

2_ الاتصال الداخلي داخل المؤسسة.

المبحث الثاني: الاتصال الداخلي في المؤسسة

المطلب الأول: مفهوم الاتصال الداخلي

يعتبر الاتصال عنصرا هنا وأكثر فاعلية في عملية الإدارة بحيث عجزت الكثير من المؤسسات في أداء أعمالنا بسبب ضعف قنوات الاتصال فهو يلعب دورا عامل في تبادل المعلومات بين كافة العاملين في المنظمة عن طريق وسائل الاتصال المختلفة من أجل تحقيق أهداف المنظمة ،لذا وردت العديد من التعاريف لاتصال المؤسسة وبالتحديد الداخلي طرحها العديد من الباحثين في مختلف العلوم الاجتماعية والاعلام والاتصال.

الاتصال الداخلي هو الذي يتم بين العاملين في المؤسسة وداخل نطاقها سواء كان ذلك بين أقسامها أو فروعها المختلفة أو العاملين في جميع مستوياتهم ،أي تتم داخل المؤسسة سواء على شكل اتصال عليك أو على شكل اتصال ساعد أو قد يكون اتصالا أفقيا بين المدراء من نفس المستوى.¹

ويعرفه إبراهيم عبد العزيز شيجا: الاتصال الداخلي يعني تبادل الأفكار والبيانات بغرض تحقيق العمل الإداري.²

المطلب الثاني : أنواع الاتصال الداخلي

يعتبر الاتصال الداخلي همزة وصل بين هيئات المؤسسة المختلفة وليت السلطة المركزية ،فعملية نقل المعلومات وتبادل الأفكار قد تكون بشكل عمودي في الاتجاهين الأعلى والادنى للمؤسسة، كما يمكن أن تكون افقية بين رؤساء الوحدات من نفس المستوى وهذا ما يسمى بالاتصال الرسمي بالمقابل إلى ذلك يتولد نوع آخر من الاتصال غير رسمي الذي ينتج بدون ارادة ادارية في المؤسسة.

¹ محمد أبو سمرة، الاتصال الإداري والاعلامي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع،الاردن، 2009، ص58.
² إبراهيم عبد العزيز شيجا، أصول الإدارة العامة، دار المعارف، القاهرة، 1993، ص383

1 الاتصال الرسمي:

وهو الاتصال الذي يتم في إطار الأساس والقوانين التي تحكم المؤسسة ضمن قنوات ومسارات يحددها الهيكل ومنه فالاتصال الرسمي يأخذ أنماطا وأشكالا رسمية تكون مرتبطة بالهيكل التنظيمي الرسمي وتصبح حركة الاتصال منه مرتبطة بالهيكل التنظيمي للعمل ونوع العلاقات التي تربط بين أفراد النسق ،ومن ثم طبيعة الاتصال الذي تسعى المؤسسة إلى تحقيقه.¹

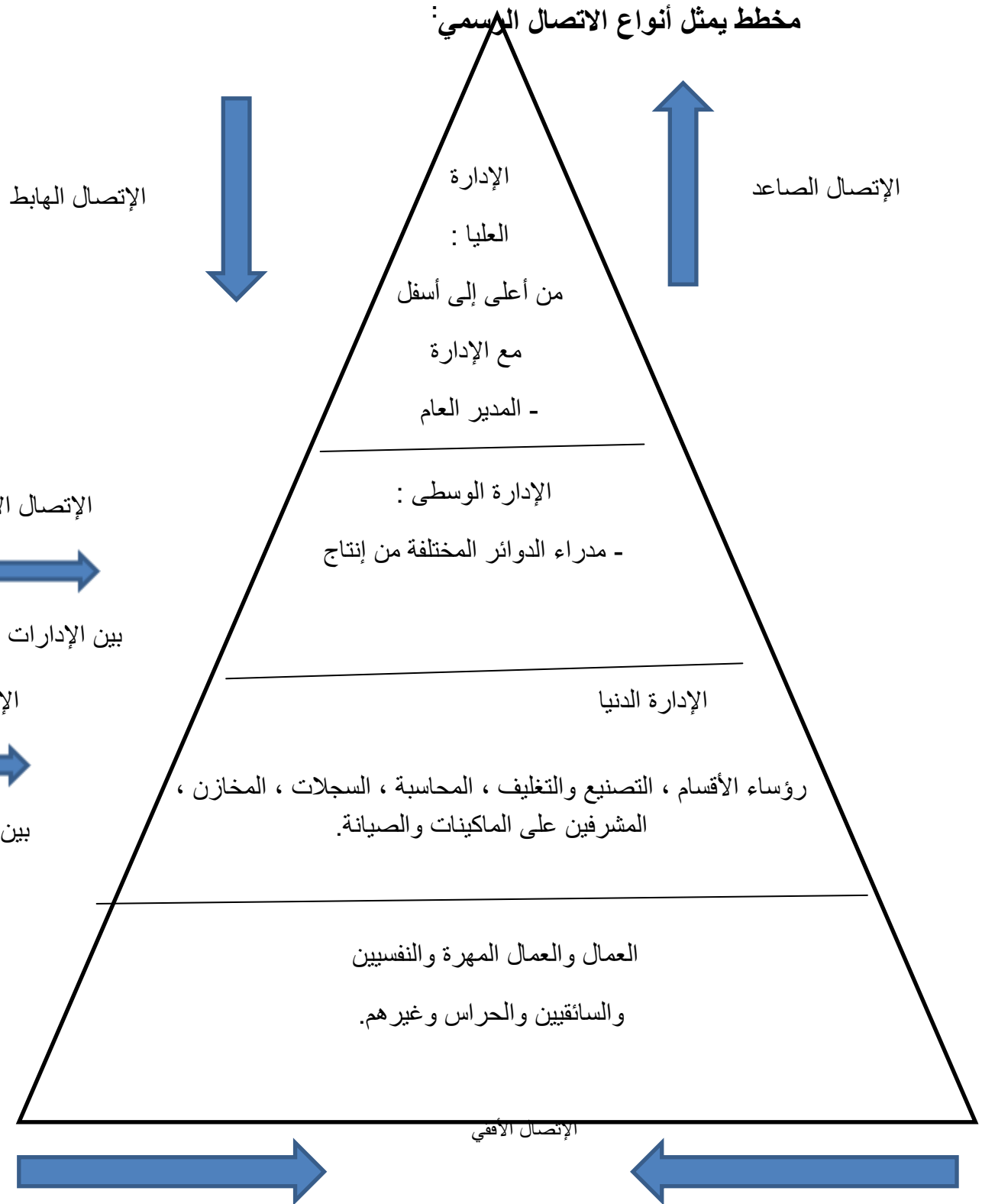
أيضا نغني بالاتصال الرسمي التنظيم المبين على أساس وضع سلسلة من السلطات التي تقوض بالترتيب من فرد إلى آخر وعبر هذه السلسلة تسير المعلومات والأوامر والتعليمات والمعاملات الرسمية والتقارير المختلفة والخطابات والمذكرات وهذا التنظيم الرسمي للاتصال يظهر ويجدد على خرائط التنظيم الرسمي للأجهزة أو الوحدات الإدارية.²

وهذا النوع من الاتصال يسير في الاتجاهات التالية:

- الاتصال الهابط: من أعلى إلى أسفل (من رئيس إلى عامل الإنتاج أو المدير إلى المعلم)
- الاتصال الصاعد : من أسفل إلى أعلى (من عامل الإنتاج إلى رئيس مجلس الإدارة)
- الاتصال الأفقي:(التي تحدث بين المعلمين أنفسهم أو بين العاملين مع اعتبار المسؤولين).

¹ عشوي مصطفى، اسس علم النفس الصناعي والتنظيمي ،المؤسسة الوطنية للطباعة،الجزائر 1992،ص145.

² عبد الوهاب علي محمد ،السلوك الإنساني في الإدارة،دار الفكر العربي،دس،ص93.



2. الاتصال غير الرسمي:

نوجد في أي منظمة جماعات عمل رسمية يشملها التنظيم الرسمي كما توجد جماعات عمل غير رسمية يتم الاتصال بينهم بمختلف الطرق التي لا تخضع لقواعد واجراءات رسمية ،وهنا يظهر الاتصال الغير رسمي الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية بين العاملين وبين جميع أعضاء المؤسسة بتبادل المعلومات والأفكار أو وجهات النظر في الموضوعات التي تهمهم وتتصل بعملهم فتبادل المعلومات يتم هنا خارج منافذ الاتصالات الرسمية أو بعيد عن خطوط تحددها وتدعمها السلطة الرسمية .¹

وظهر أن الاتصال الرسمي غير قادر لوحده على حل كل مشاكل المؤسسات نظرا لعيوب يحملها فظهرت الحاجة إلى معرفة الاتصال غير الرسمي الذي ينشأ بطريقة عفوية تلقائيا والذي تعددت تعاريفه دون ان تختلف كثيرا اذ يعرف كان "الاتصال الرسمي من خلال الخصائص و الميزات التي تخصها فالاتصال غير رسمي تعبير تلقائي وعفوي في عدة مشاكل وقضايا "،وهذا النوع يؤدي إلى اشباع نفسي وداخلي أحسن من الاتصال الرسمي.²

المطلب الثالث: أهمية الاتصال الداخلي

إن نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها يتوقف على نظام الاتصال بها ،وبهذا يعني أن الاتصالات لا ينبغي النظر إليها على أنها عملية مستقلة قائمة بذاتها ولكنها تعتمد عليها كافة العمليات الإدارية في المؤسسة .عملية الاتصال من المكونات الأساسية العملية الادارية ،وقد بدأت تظهر الكتب والمقالات عنها خلال السنوات العشر الأخيرة، لما لها من أهمية في تحقيق نجاح الإدارة ،كما انها تعتبر مهمة بالدرجة الأولى لتتاول المشاكل التي تنشأ في أي مؤسسة، وهي حيوية لعملية اتخاذ القرار ،ونجد عملية التخطيط والتوجيه والتنسيق والتقييم

¹ مصطفى حجازي ،الاتصال الفعال والعلاقات الانسانية الادارية، ط2، دار الطليعة،بيروت، 1992، ص112.

² عشوي مصطفى ،مرجع سابق ،ص149.

- تعتمد دائماً على نوعية الاتصال يقرر "شاستر برنارد" بقوله : أن الوظيفة الأولى للإدارة هي تطوير وصيانة نظم الاتصال، وتبرز أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة من خلال:
- يتم من خلال الاتصال نقل المعلومات والبيانات والاحصاءات والمفاهيم عبر القنوات المختلفة مما يسهم بشكل أو آخر في اتخاذ القرارات الادارية وتحقيق نجاح المنظمة ونموها.
 - تساهم الاتصالات في أحكام المتابعة والسيطرة على الأعمال التي يمارسها أعضاء المنظمة وذلك مبني على أساس المقابلات والقرارات التي تنتقل باستمرار بين الأفراد عبر المستويات المتعددة المنظمة وذلك يتمكن المدير من الوقوف على نقاط الضعف الخاصة بأداء الأفراد والسعي لمعالجتها بشكل يتضمن تحقيق كفاءة عالية في أداء المنظمة.
 - الاتصالات هي المفتاح المؤدي لإدارة فتتسيق الجمهور يعد أساس النظام التعاوني حيث يتم على أساس هذا التنسيق تحقيق أهداف المنظمة بشكل كفؤ.
 - تعد عملية الاتصالات بين الأفراد ضرورة اساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي العاملين في المنظمة.
 - تعد الاتصالات احد العوامل المؤثرة في اتجاهات الأفراد العاملين داخل المنظمة.
 - يتم من خلال عملية الاتصال الرئيس على نشاط مرؤوسيه كما يستطيع التعرف أيضا على مدى تقبلهم لأرائه وأفكاره وصيغ عمله داخل المنظمة وبمعنى آخر فإن الاتصال يمثل وسيلة رقابية وارشادية لنشاطات الرئيس في مجال توجيهي فعاليات المرؤوسين.
 - وهكذا انتهى الدارسون إلى أن دراسة الاتصال هي دراسة العلاقات الإنسانية القائمة في المجتمع ، فالاتصال يسهم في انماء وزيادة التفاعل الإنساني على العيش في جماعة وأمة وعالم متفاهم متماسك فالاتصال كما سبق و عرفناه هو الفهم والتفاهم العالمي.¹

¹ المرجع السابق ص 106

المبحث الثالث: اتصالات الأزمة

المطلب الأول : مفهوم اتصالات الأزمة

قد تتعرض المنشأة أو الإدارة أو الدولة لأزمة ما والتي هي لحظة حرجة وسامة من شأنها أن تهدد كيان المنشأة أو المنظومة وتشكل تهديداً على أمن ومصالح العاملين أو الشعب وأيضاً قد تظهر أحياناً فجأة دون سابق إنذار مثل الزلازل و البراكين وغيرها من الازمات الطبيعية وفي مثل هذه الازمات تتعامل المنظومات ومؤسسات الإعلام بدقة عالية وحذر كبير مستعينة بكل وسائل الاتصال الممكنة والمتاحة للمساعدة في تجنب الأزمة كما حصل في أزمة الاعتداء على أبراج المركز العالمي للتجارة في أمريكا في سبتمبر عام 2001 وكما اجتياح العراق للكويت أو بروز حروب أهلية وغيرها من الازمات السياسية وهذه الازمات بمختلف أنواعها تتعامل معها إدارة العلاقات العامة وإدارة الإعلام بوسائل الاتصال المختلفة من أجل توجيه الجمهور أو الشعب إما لتجنب الأزمة أو الكارثة أو التقليل من اثارها السلبية والحد منها¹

وتعرف الأزمة بأنها نقطة تحول في موقف مفاجئ يؤدي إلى أوضاع غير مستقرة مما يهدد المصالح والبنية الأساسية ويحدث عنها نتائج غير مرغوب بها وكل ذلك في وقت قصير يلزم معه اتخاذ قرار موحد للمواجهة وتكون الأطراف المعنية غير مستعدة او قادرة على المواجهة وتعرف ايضاً انها حادث خطير يؤثر على أمن الإنسان والبيئة السمعة المؤسسة ويؤدي إلى سير العمل بشكل معاكس لما قرر له كما تعرف على أنها لحظة حرجة وحاسمة تتعلق بمصير الكيان الإداري الذي أصيب بها .مشكلة بذلك صعوبة حادة امام متخذ القرار تجعله في حيرة بالغة لا يدري أي قرار يتخذ كل ذلك في دائرة من عدم التأكد وصور المعرفة واختلاط الأسباب بالنتائج²

¹ محمد ابو سمرة ،الاتصال الإداري والإعلامي ،مرجع سابق ، ص124

² مصطفى يوسف كافي ،العلاقات العامة وإدارة الازمات والمراسم ،دار أسامة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى،عمان-الأردن،2016م،ص122

“وجاء في الموسوعة الإعلامية ل محمد منير حجاب التعريف الآتي للاتصال الأزمة “اتصالات الأزمة هي عملية التفاعل اللفظي الشفهي أو المكتوب أو المرئي أو المسموع بين المؤسسة وجماهيرها باستخدام وسائل وأساليب اتصالية متنوعة تتضمن وصول المعلومات الى الجماهير قبل وأثناء وبعد وقوع الأحداث السلبية للأزمة وهذه الاتصالات قد صممت لتقليل الأضرار الواقعة على سمعة المؤسسة فاتصال الأزمة حيث يشار إليه باسم ‘خزان للمصادقية’ التي قد تتغلب الشركات بنجاح على الجمهور فهو النافذة او الواجهة التي من خلالها تقوم المؤسسة بالاتصال والتواصل مع جماهير معينة التي تعمل على إعطائهم المعلومات بكل شفافية ومصادقية في الوقت المناسب والمكان المناسب فغياب المصادقية يسبب للشركة أضرار وتنعكس بالسلب على صورتها لدى جمهورها الذي يعد ثروة المؤسسة وأساس وجودها فكلما سارعت المؤسسة في إعطاء المعلومة بالسرعة المطلوبة بأقصى سرعة¹

المطلب الثاني : استراتيجيات اتصال الأزمة

تسعى الإدارة لإنهاء أية أزمة بأقل خسائر ممكنة وذلك بتقديم استراتيجيات اتصالية وإعلامية للدفاع عن نفسها والعمل على كسب تفهم الجمهور لسياستها والسعي لكسب ثقتهم وتأييدهم وهي استراتيجيات يقوم بها فريق إدارة الأزمة وخلية اتصال الأزمة وتختلف هذه الاستراتيجيات باختلاف الأزمة

1 - استراتيجية الصمت حائط الصد :

الهدف من هذه الاستراتيجية هو غلق المجال أمام وسائل الإعلام وعدم تقديم المعلومات لهذا تستخدم غالبا في الأزمات المتعلقة بأمور شخصية وأخلاقية معروضة في المحاكم من الإشارة إلى أنها استراتيجية غير معتمدة كثيرا لأنها تتأخر بشكل عام بتحقيقات هيئة الرقابة وكذا تحقيقات وسائل الإعلام المختلفة كما تتأثر بسرعة انتشار الإشاعات عبر الإعلام

¹ فريال بن مزاري،فعالية الاتصال في إدارة الأزمات في المؤسسات”المنطلقات والأسس”مجلة سيبيولوجيا -الجزائر،15/06/2020،ص249

ومواقع التواصل الاجتماعي لأن المؤسسة إذا كانت فضلت الصمت فإن أشخاصا آخرين ينشرون خبر الأزمة مع الإشارة إلى أن هذه الاستراتيجية ترتبط بثقافة المنظمة فبعض المنظمات تعتقد أن الرأي العام لا يعرف بأزمة وأنها يمكنها الحفاظ على سريتها من خلال التعبير على أحداثها وبالتالي لا يظهر أي فعل اتصالي وهنا تلجأ وسائل الإعلام إلى البحث عن المعلومات من وسائل أخرى مما قد يؤدي إلى إلحاق الضرر بسمعة المنظمة لذا يطلق عليه استراتيجية التجاهل أو التعتيم

لكن السكوت في حالة الأزمات العنيفة قد يضر المنظمة من خلال نقشي الإشاعة و كذلك تفسيره على أنه هروب من المسؤولية وهذا من شأنه أن يضر بصورة المنظمة لدى جمهورها¹

2 - استراتيجية الاعتراف الجنائي:

حيث يتم الاعتراف بالأزمة دون الاعتراف بالأسباب التي أدت إلى وقوعها وتحسب المنظمة في هذه الاستراتيجية احتمالات امتداد الأزمة وتدرس احتمال التدخل الإعلامي والقانوني ومدى تماشي هذا كله مع قراراتها فهي استراتيجية تنطلق من مبدأ الاعتراف بالأزمة وبأقصى سرعة ممكنة إذ أنه إذا اكتشفت وسائل الإعلام الأزمة قبل أن تعلن عنها المنظمة فهذا يعني ان الاتصال في هذه المنظمة غير جيد وأن الأزمة قد خرجت عن نطاق التحكم فيها وأصبحتا تخصها لوحدها وحتى تتقاضي المنظمة مثل هذه الوضعية عليها أن تحضر نفسها بسرعة وتعرف إذا كانت قدرتها على الاتصال في نفس قدرة اتصال الأزمة ويكون اتصال الأزمة في هذه الاستراتيجية فعالا وذا مصداقية إذا عرفت المنظمة كيف تبني صورتها أمام وسائل الإعلام والجمهور والمحيط السياسي والنقابات وحتى أمام جمهورها الداخلي وحتى تتحقق هذه الاستراتيجية لابد أن تتسم ب:

¹ د. بلعباس عبد الحميد، الاتصال وتسيير الأزمة ، مقياس الاتصال وتسيير الأزمة، 2021/2020، قسم علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسلية، الجزائر 53

- الاعتراف الصارم : حيث ان الصرامة لابد أن تكون مرفقة بتبريرات لها
- السرعة في الاعتراف : يشترط ان يكون الاعتراف متماشيا مع جهود المنظمة وإلا فإنه سيفسر على أنه ناتج ضغط
- تحمل المسؤولية: وتبنى بالصرامة والاعتراف المباشر¹

3 - استراتيجية فصل المنظمة عن رجالها:

وفي هذه الاستراتيجية تعتمد المنظمة الى فصل الاسم او الماركة عن المنسبين في الأزمة وكثيرا ما تستعمل هذه الاستراتيجية في قضايا الفساد او الرشوة وغيرها²

4 - استراتيجية الهجوم المضاد:

وفيها تتصرف المنظمة إعلاميا بشكل هجومي وقد تستخدم حقها في اللجوء للقضاء وتستخدم في حالة تعرض المنظمة للنقد والاثام بشكل قد يرقى إلى مستوى التشهير من جانب وسائل الإعلام دون استنادها على حقائق أو أدلة فعلية³

5 - استراتيجية تجنب الأسوأ:

حيث يكون هدف الوسائل الاتصالية فيها هو التحقيق والإخماد ويحدث ذلك من خلال قيام المتدخلين بمقاربة الوضع الكارثي الذي كان قد حدث في السابق وتمت معالجته وبينما يحدث وقت الأزمة كما يقوم القائم بالاتصال والتعليل من روح الحادث بمنظورة تجنب الأسوأ

6 - استراتيجية الاتصال:

وتأتي على مرحلتين فبرغم من مرور عقود من الزمن من خمسينات القرن الماضي وحتى اليوم فلا زالت ما بدئ هذه الاستراتيجية فعالة وتقوم نظرية الاتصال على مبدأ أساسي وهو حتى تحقق الرسالة الاتصالية هدفها ومبتغاها لابد من ان تنتقل الرسالة عبر مرحلتين بدأ بمرسل الرسالة مروراً على الوسائط المعبر عنهم بقيادة الرأي لتصل إلى المتلقي والسبب في

¹ مذكرة الاتصال بالأزمات ودوره في استباق المشكلات ص 47

² الاتصال بالأزمات ودوره في استباق المشكلات ص 48

³ د. بلعباس عبد الحميد. الاتصال وتسيير الأزمة ص 53

توظيف قادة الرأي في توصيل الرسالة هو المكانة العالية والمرموقة وعادة ما يكونون علماء الدين أو شخصيات تاريخية أو سياسية من هذا المنطلق يكون للمنظمة في سبيل إدارتها للأزمة أن تستعين بقيادة الرأي في تمرير رسالتها كما لهم ثقة لدى الجماهير وهو ما يساهم بدوره في إقناع الجماهير برسائل المنظمة وكمثال على هذا الوثيقة التي أصدرتها اللجنة الوزارية للفتوى في الجزائر حول عدم جواز الإشاعة ونقل الأخبار المغلوطة خصوصا في وقت الأزمة وهذا تماشيا مع الإشاعات التي كثر تزامنها عن انتشار فيروس كورونا خصوصا الإشاعات التي تقول ان التمويل بالمواد الاستهلاكية والطاقيية سيتوقف بسبب انتشار المرض.¹

وتقوم الإدارات بعمل كل الجهود اللازمة لاحتواء الأزمة سواءا اجراءات ما قبل الأزمة اذا كانت تتوقعها او إجراءات أثناء وقوع الأزمة او بعد وقوعها إن حدثت فجأة وبسرعة ودون توقع²

المطلب الثالث: تعريف إدارة الأزمات

وتعرف إدارة الأزمات في العلاقات العامة على انها سلسلة الإجراءات التي تهدف للسيطرة على الأزمة والحد من تفاقمها حتى لا يفلت زمامها وبذلك تكون الإدارة الرشيدة للأزمة هي تلك التي تضمن الحفاظ على المصالح الحيوية للمؤسسة وحمايتها وقد اوردت الموسوعة الإدارية تعريفا لإدارة الأزمات بأنها "المحافظة على اصول وممتلكات المنظمة وعلى قدرتها على تحقيق الإيرادات وكذلك المحافظة على الأفراد العاملين بها ضد المخاطر المحتملة ومحاولة تجنبها او تخفيف أثرها على المنظمة في حال عدم تمكنهم من تجنبها والأفضل هو نقل احتمال تعرض المنظمة للمخاطر الى جهة متخصصة قد تكون جهاز العلاقات العامة او جهة استشارية تؤدي دور العلاقات العامة³

¹ سارة بن غريس-نصيرة قيساوي , الإتصال الأزماتي ودوره في استباق المشكلات ، ص 48

² محمد ابو سمرة .مرجع سبق ذكره .ص125

³ .مصطفى يوسف كافي.مرجع سبق ذكره ص 124

*متطلبات إدارة الأزمات

- إنشاء خلي خاصة باتصالات الأزمة تعمل بتنسيق مع خلية الأزمة
- توفر مركز اتصالات اللازمة يكون وفق تجهيز خصوصا الإمكانيات الاتصالية (هاتف فاكس انترنت وكفاءة الوسيلة تتضمن لحد كبير كفاية الاتصال مع وجود قاعدة لعقد ندوات ومؤتمرات صحفية بما يضمن وصول المعلومات لأهداف محددة بالطريقة الصحيحة الموجودة
- تمنح القائم بالاتصال حال الأزمة (المتحدث الرسمي عموما)على المهارات الاتصالية اللازمة التي تمكنه من اتصال المعلومة من ايصال المعلومة بشكل واضح ودقيق والقدرة على التفاوض والإقناع
- إعداد مجالات تتضمن معلومات مصنفة في ثقافات تحتوي على كل الاحصائيات والمعلومات المتعلقة بالمنظمة لتستخدم في مواجهة ما قد يثار من تساؤلات وانتقادات أثناء الأزمة مع الحرص على تحديثها
- إعداد نموذج بيان صحفي سابق التجهيزات يتم ملؤه قبل توزيعه على مندوبي وسائل الإعلام وضمان سرعة العمل في وقوع الأزمة ويرفق بنشره تتضمن معلومات كامله عن المنظمة
- إعداد فهرس كامل يتضمن أسماء وعناوين وهواتف إمضاء الفريق ادارة الأزمة وكافة أطراف الأزمة
- وجود خطة اتصال أزموي تضم تحيدا للأهداف من كل اتصال الجمهور المستهدف محتوي الرسائل والاتصالات¹

¹ د.مصطفى يوسف كافي.مرجع سبق ذكره ص143-144

*عوامل نجاح اتصالات الأزمة

- ليتم نجاح العلاقات العامة في إدارة الأزمات يجب عليها أن تقوم ب:
إدراك أهمية الوقت: إن عنصر الوقت هو أحد أهم المتغيرات الحاكمة في إدارة الأزمات وهو
العنصر الوحيد الذي تشكل ندرته خطراً بالغاً على إدراك الأزمة وعلى عملية التعامل معه إذ
أن عامل السرعة مطلوب لاستيعاب الأزمة والتفكير في البدائل واتخاذ القرارات المناسب
• إنشاء قاعدة من المعلومات: هذه القاعدة يجب ان تكون شاملة ودقيقة وخاصة
بكافة أنشطة المؤسسة وبكافة الأزمات والمخاطر التي قد تتعرض لها وأثار
وتداعيات ذلك على مجمل أنشطتها ومواقف الأطراف المختلفة من كل أزمة أو
خطر محتمل
- توافر نظم إنذار مبكر : وتتسم هذه النظم بالكفاءة والدقة والقدرة على رصد علامات
الخطر وتفسيره وتوصيل هذه الإشارات الى متخذي القرار
- الاستعداد الدائم لمواجهة الأزمات : تعني تطوير القدرات العملية لمنع حدوث الأزمة
او مواجهتها إن حدثت ومراجعة إجراءات الوقاية و وضع خطط وتدريب الافراد على
الأدوار المختلفة لهم أثناء مواجهة الأزمات
- نظام اتصال يتميز بالكفاءة والفعالية :لقد أثبتت دراسات وبحوث الأزمة والدروس
المستفادة من ادارة الأزمة تلعب دورا بالغ الأهمية في سرعة وتدفق المعلومات والآراء
داخل المؤسسة وبين المؤسسة والعالم الخارجي¹

¹ د.مصطفى يوسف كافي.مرجع سبق ذكره ص143-144

الفصل الثالث:

حول وباء كورونا و المؤسسات الاستشفائية الجزائرية

المبحث الأول: حول وباء كورونا

المطلب الأول: تعريف الوباء

المطلب الثاني: وباء كورونا في العالم

المطلب الثالث : جائحة كورونا في الجزائر

المبحث الثاني : تعريف المؤسسات الاستشفائية الجزائرية

وتطورها التاريخي

المطلب الأول : تعريف المنظمات الاستشفائية

المطلب الثاني : التطور التاريخي

تعد الأوبئة والأمراض والجائحات المعدية من أكثر الأخطار التي تفتك بالشعوب وتهدد استقرارهم وتعتبر جائحة كورونا المتمثلة في فيروس Covid-19 المستجد إحدى أخطر الأوبئة التي عرفها العالم وأشدّها فتكا إذ أن ضحايا هذا الفيروس فاق كل التوقعات بالتزامن مع اجتياحه مختلف بشكل سريع جدا ومن ذلك فقد يتعدى خطره الأضرار الجسمانية إلى إحداث أضرار في البناءات الاقتصادية للدول هذه الأخيرة التي تتبني أساسا على مدى تطور المؤسسات وجاهزيتها ومن خلال هذا الفصل سنتطرق الى معالجة الموضوع من خلال مبحثين انطلاقا من التعرّيج على مفهوم الأوبئة بصورة عامة ووباء كورونا في العالم والجزائر بصورة خاصة ونبذة حول المستشفيات الجزائرية وتطورها التاريخي.

المبحث الأول: حول وباء كورونا

• تعريف الوباء:

الوباء في اللغة :هو الطاعون بالقصر والمد والهمز وقيل هو كل مرض عام وفي الحديث ان هذا الوباء رجس وجمع الممدود اوبية وجمع المقصور أوباء وقد وبئت الأرض توبا وبأ وأرض وبيئة على فعلية ووبئة على فعلة وموبوءة وموبئة كثيرة الوباء و الاسم البيئة اذا كثر مرضها واستوبئة البلد والماء

إِصْطِلَاحاً:خطر داهم يخشاه البشر لا يفرق بين كبير ولا صغير ولا غني ولا فقير يجتاح العالم ويغير وزانته وقواه المتصارعة في جميع المجالات لأنه بكل بساطة يستهدف الإنسان في صحته وحياته بالمرض والموت

التعريف الإجرائي:

الوباء هو كل مرض مميت يجتاح العالم ولا يمكن ان تحده اي حدود جغرافية يؤدي الى تغير في الموازين الصحية والقوى الاقتصادية وهو عبارة عن زيادة كبيرة تغطي منطقة او مجموعة سكانية أكبر والجائحة اصطلاحا تعرف بأنها مرحلة جد متقدمة من تفشي الوباء حيث يتحول المرض او الفاشية الى وباء بعد أن يتزايد عدد الإصابات بين الناس بسبب العدوى اذا ما تعدى عدد الإصابات مجتمعات وبلدان وقارات يتحول الى جائحة صحية مثل ازمة كورونا وإذا طال أمد هذه الجائحة وتعدر ايجاد لقاح لها في وقت قصير تتحول الى أزمة صحية تطالها العديد من الأزمات خاصة الاجتماعية والاقتصادية.¹

• وباء كورونا في العالم

كشفت صحيفة ساوت تايتا مورينغ بوست الصينية نقلا عن بيانات حكومية أن اول حالة إصابة بكورونا تعود الى منتصف نوفمبر 2019 مضيفة أن الأطباء لم يدركو انهم يتعاملون مع مرض جديد

¹ بن سونة عبد المجيد بن علي قاسم ،جائحة كورونا covid-19 وأثرها على انضباط المورد البشري بالمؤسسة الجزائرية،مذكرة لنيل شهادة الماستر تحت إشراف د.أم الغيث عائشة تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الاسلاميه، جامعه أحمد درارية ،أدرار ،الجزائر 2020/2021ص

حتى أواخر ديسمبر وفي يناير بدأ العلماء دراستهم وأبحاثهم حول كورونا في محاولة التعرف أكثر على هذا الفيروس المستجد الذي ظهر في مدينة ووهان وسط الصين ووفقا لبيانات الحكومة فإن أول مصاب بالفيروس كان يبلغ من العمر 55 عام ويعيش في مقاطعة هوبي التي تنتمي إليها ووهان مضيفة ان هذه الحالة تم اكتشافها والإبلاغ عنها يوم 17 نوفمبر ومنذ ذلك اليوم جرى تسجيل ما بين حالة واحدة الى 5 حالات يوميا وفي ديسمبر 2019 كانت الحصيلة المؤكدة قد بلغت 60 مصاب وبحلول 27 ديسمبر أخبر تشانغ جيكيان هو طبيب في مستشفى بمقاطعة هوبي السلطات الصحية بأن المرض ناجم عن فيروس جديد من نوع كورونا وبعد ان كانت بؤرة المرض مصورة في مدينة ووهان الصينية وبعض دول آسيا تحولت في أوائل مارس 2020 العدوى من الصين الى أوروبا بشكل كبير من بريطانيا إسبانيا وإيطاليا وألمانيا وفرنسا لتحول تركيز الإصابات المؤكدة في العالم الى الولايات المتحدة الأمريكية بحلول فبراير وبتاريخ 12 ماي 2020 تم تسجيل أكثر من 4.23 مليون إصابة مؤكدة بالفيروس في 187 دولة وإقليم حوالي الثلث في الولايات المتحدة الأمريكية وحدها وتم الإبلاغ عن أكثر من 289000 حالة وفاة وتعافي أكثر من 1.48 شخص¹

وتعرف جائحة كورونا بأنها مرض سببه نوع جديد أو مستجد من الفيروسات كورونا وفيرورات كورونا هي عائلة كبيرة من الفيروسات التي يمكن ان تسبب أمراض تتراوح ما بين الأمراض الطفيفة مثل نزلات البرد الشائعة الى أمراض أكثر شدة مثل المتلازمة التنفسية الحادة الشديدة ((سارس)) ومتلازمة الشرق الأوسط التنفسية MERS ولأ فيروس كورونا المستجد يرتبط بفيروس كورونا المسبب لمرض سارس ((sars - cov)) فقد أطلق عليه فيروس كورونا 2 المرتبط بالمتلازمة التنفسية الشديدة - sars cov 2

التعريف الإجرائي لجائحة كورونا :

¹ بن سونة عبد المجيد. بن علي قاسم. جائحة covid-19 وأثرها على انضباط المورد البشري بالمؤسسة الجزائرية. دراسة سابقة. ص 27

هو زيادة مفاجئة وسريعة في عدد حالات المرض على نحو اعلى منالمتوقع في مجتمع معين ويمتد على رقعة جغرافية أوسع ويحدث عندما ينتشر الوباء الى عدة بلدان او قارات وعادة ما يصيب عدد كبير من السكان ¹.

• جائحة كورونا في الجزائر :

ظهرت أول حالة بالوباء في الجزائر لدى رعية إيطالي الجنسية وصل الى الجزائر في 17فيفري حيث تم ترحيله الى بلده في 28فيفري بعد تطبيق إجراءات الحجر الصحي عليه ولم تقييد تلك الحالة في سجل الإصابات كون الرعية أجنبي ولكن بعد بداية شهر مارس سجلت أول حالة في ولاية البليدة وكان سببها وافد مغترب بفرنسا الذي انتقلت العدوى منه الى أقربائه (الأم وابنتها)ثم بدأ الوباء ينتشر شيئاً فشيئاً ليمس جميع الولايات مع رصد ولايتي البليدة والجزائر العاصمة كبؤرتي وباء وقد سجلت أكبر عدد إصابات حيث تعدت ألف إصابة في كل منها حيث سجلت ولاية البليدة 1127أي بنسبة 12.29%وفي الجزائر العاصمة 1024اصابة أي بنسبة 11.4%ثم تلتها ولايتي وهران وسطيف بعدد اصابات تعدى ال 500في كل منهما . وباقي ولايات الوطن بأقل من 500اصابة ولكن بأعداد متباينه أما بالنسبة لحالات الشفاء والوفيات من الجائحة فسجلت الجزائر نسبة معتبرة تقدر ب 57.9%وهي أكبر من نسبة الشفاء العالمي التي تقدر ب 41.29%وذلك راجع للمجهودات التي بذلتها المنظومات الصحية مع استخدامهما للكلوروكين حيث أدت استجابة كبيرة للشفاء باستخدام هذا البروتوكول في حين تبقا نسبة الوفيات بسبب الجائحة تقدر ب 7% وتشير آخر الإحصائيات الى أن انتشار الجائحة بالجزائر على العموم بطيئ نوعا ما وتحكم فيه الى حد معين إذا ما قورن بدول مثل فرنسا وإيطاليا وإسبانيا وكذا اذا ما قورن بمعدل انتشاره في العالم حيث يقدر ب 746اصابة في مليون نسمة في حين تسجل الجزائر 209 اصابة في مليون نسمة وذلك نتيجة الإجراءات الوقائية والحجر الصحي اللذين طبقتهما الحكومة الجزائرية بعد تسجيل الإصابات الأولى ².

¹ بركاني صبرينه،الإجهاد المهني لدى الممرضين أثناء جائحة فيروس كورونا،مذكرة لنيل شهادة الماستر ،إشراف صباح عجروود،تخصص علم النفس كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية ،جامعة العربي بن مهيدي،أم البواقي ،الجزائر2021/2020ص 87

² بن سونة عبد المجيد،بن علي قاسم،جائحة covid-19وأثرها على انضباط المورد البشري بالمؤسسة الجزائرية،دراسة سابقة. ص 28

المبحث الثاني: تعريف المؤسسات الاستشفائية الجزائرية وتطورها التاريخي**• تعريف المنظمات الاستشفائية:**

عرفت الجزائر عقب الاستقلال مرحلة صعبة وهذا يؤثر على المنظومة الصحية ولكن مع مشاريع إصلاح الهياكل الصحية من اجل تحسين مستوى الخدمات لما يرضي المواطنين تداركت الوضع من اجل الارتقاء بهذا القطاع الحساس وتحسين مستوى ونوعية الخدمات الصحية في مختلف مؤسساتها تماشيا مع زيادات سكانية التي شهدتها البلاد وكذا من أجل تحقيق التنمية الصحية ترقى للمستوى العالمي من حيث القدرة العلاجية وتطوير البحوث والأدوية وتوفير الهياكل الصحية تخفف الضغط على الجهات المتخصصة

تعتبر المؤسسات الصحية وخاصة منها المستشفيات من المؤسسات ذات الخدمة العلاجية والوقائية والمشاركة في كافة البرامج التي تكفل الوقاية والتوعية أيضا الإهتمام بالنواحي الصحية وعليه نتطرق لمفهوم المستشفيات وكذا التطور التاريخي لها

تعريف المستشفى:

باعتبار المستشفى هو جزء أساسي من التنظيم الاجتماعي والطبي فهو يقدم رعاية صحية كاملة للسكان علاجية كانت او وقائية ويعتبر ايضا مركز لتدريب العاملين الصحيين وللقيام ببحوث اجتماعية بيولوجية فالمستشفى هو عبارة عن مركز للصحة وقائي وهو ايضا يقوم بتدريب العاملين والقيام بالبحوث البيولوجية وتعرف الجمعية الأمريكية المستشفى بأنه مؤسسة تحتوي على جهاز طبي منظم يتمتع بتسهيلات دائمة الخدمات الطبية تتضمن خدمات الأطباء وخدمات التمريض المستمرة لتقديم التشخيص والعلاج للمرضى فالمستشفى يقوم بعدة وظائف بهدف تحقيق التخطيط الصحي

لتقديم الرعاية الصحية ذات جودة عالية ويعرف المستشفى بأنه عبارة عن منظمة اجتماعية وصحية تقوم بمختلف الوظائف العلاجية والوقائية وكما تعمل على تدريبهم وتأهيلهم بهدف تحقيق اهداف التخطيط الصحي ويعرف كل من جيرالد ماكهو وروبرت سايول المستشفى بأنه بناء رسمي نظم خصيصا لتسهيل وإنجاز الأهداف وغايات معينة تلك الأهداف والغايات تتعلق معظمها بنواحي الخدمات الطبية وتقديمها لمجموعة من الناس وهم المرضى.¹

• التطور التاريخي :

اتخذت المستشفيات بمفهومها المعاصر أشكالا متعددة عبر العصور المختلفة كما أطلق عليها مسميات متنوعة ايضا وقد كانت البداية عند الإغريق سنة 1200 قبل الميلاد حيث اتخذت المستشفيات شكل معابد خصصت لرعاية المرضى والمعابدة في وقت واحد وكان كهنة المعابد يقومون بدور الأطباء كما تشير الوثائق التاريخية المصرية الى وجود ما يطلق عليه معابد الشفاء في مصر سنة 600 قبل الميلاد وقد استخدم نفس المسمى في الهند سنة 273 قبل الميلاد حيث اطلق على الأماكن المخصصة لتشخيص أمراض الإنسان وعلاجها اسم السيكتا وفي مطلع الديانة المسيحية اقيمت بيوت للكهنة كمستشفيات صغيرة تحت ضغط الكنيسة لإيواء المرضى ،المسنين ، المحتاجين وقد كانت الدوافع الرئيسية لبناء هاته البيوت دوافع دينية إنسانية تتلخص في ما يلي

- علاج المرضى ورعايتهم بغض النظر عن مقدرتهم على الدفع
 - الاهتمام بالجانب الروحي للمرضى وليس فقط تقديم العلاج لهم
 - اعتبار هذه البيوت الملاذ الآمن لإيواء المرضى والمسنين والمحتاجين وتقديم الخدمات لهم
- وقد اطلق العرب على المستشفيات لفظ البيرمستانات أي دور المرض ،والبير مستان كان يعبر عنها في العهد الإسلامي الى العصر الحاضر اي الى إنشاء مستشفى ابي زعل بضاحية القاهرة وهو اول مستشفى أنشأ على النظام الحديث في مصر 1825 ميلادي وكلمة البيرمستان كلمة فارسية مركبة من كلمتين بمعنى ((بیمار))مرض أو علیل أو مصاب ((ستار))مكان او دار فهو يعالج جميع العلل

¹ صونية بانوح .لطيفة بومكواز.واقع الاتصال الداخلي في المستشفيات الجزائرية ،مذكرة لنيل شهادة الماستر،اشراف عائشة نوارى ،تخصص إتصال ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية،جامعة أكلي محند والحاج،البويرة ،الجزائر 2018/2017 ص 44

والأمراض من باطنية وجراحية وعقلية وأما في العصر الإسلامي كان الطب في العصر الجاهلي يعتمد على الكهنة والعرافة والزجر والتنجيم والسحر ومن مشاهير الأطباء لقمان الحكيم وزهير والحارث وابن كلفة

• تطور المستشفيات في الفترة 1860 إلى 1920 أنشأت أول مستشفى في أمريكا عام

1751 وأطلق عليه مستشفى بن سلفانيا كما وافق الكونغرس عام 1798 على إنشاء مستشفى

عسكري للسلاح البحري ووصل عدد المستشفيات عام 1924 إلى 7370 مستشفى

• خلال الفترة 1920 إلى 1950 بداية القرن العشرين إلى 7270 مستشفى عام 1924 ثم أضيف

عدد آخر قدر بحوالي 6788 مستشفى عام 1950

• مستشفيات خلال الفترة 1965 إلى 1985 التوسع في إنشاء المستشفيات بالمناطق النائية

بالقرى مع التوسع في عدد المستشفيات الحالية مع تجديد الأجهزة الطبية ومع الاهتمام

بالتأمين الصحي وبالرجوع إلى الجزائر فقد مر الانقطاع الصحي بمراحل وهي

*الرعاية الصحية في الفترة 1945 إلى 1965 تتميز بالتوسعات الاقتصادية بصفة عامة والسبب في

ذلك راجع إلى ظهور الولايات المتحدة الأمريكية كقوة وكانت الصحة في تلك الفترة معتمدة على

التوسع الاقتصادي

*الرعاية الصحية في الفترة 1968 إلى 1973 تقديم الرعاية الصحية إلى الاهتمام بتوزيع خدمات

الرعاية الصحية بالتساوي مع بداية الستينيات كان هناك اهتمام من جانب الحكومة بأن تتحمل كافة

التكاليف من أجل تقديم خدمة صحية عالية

*الرعاية الصحية في الفترة 1973 إلى 1983 امتازت بالاهتمام بالعدالة في توزيع الخدمات الصحية

والسيطرة على التكاليف وكما بدأت المستشفيات الإستثمارية الخاصة في الإنتشار فقد ظهرت منظمة

الحفاظ على الصحة HMOS

*منذ سنة 1990 الى 2001 تميزت هذه المرحلة بإعادة هيكلة تدريجية للنظام الصحي الجزائري والعمل على القيام بعدة مشاريع من بينها مشروع الجهوية الصحية والذي شرع في الثمانينات كإطار لتجسيد القطاعية اللامركزية لتحقيق التنمية الاجتماعية والصحية¹

¹ صونية بانوح. لطيفة بومكواز. واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية. دراسة سابقة. ص 44



الحبيب الميراني



الفصل الرابع : الجانب الميداني

الإجراءات المنهجية للدراسة

أولا : المنهج

ثانيا : أداة جمع البيانات

ثالثا: مجالات الدراسة

رابعا : عرض وتحليل البيانات

خامسا : نتائج الدراسة

الإجراءات المنهجية للدراسة :

1- منهج الدراسة:

باعتبار أن دراستنا تهدف لمعرفة واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية قبل وخلال وبعد جائحة كورونا فهي تتدرج ضمن الدراسات الوصفية المقارنة ولهذا فإننا لجئنا في بحثنا هذا الى المنهج الوصفي المقارن

ويعرف المنهج في اللغة بأنه “ الطريق الواضح والمنهجية هي الطريق الذي يربط بين مشاكل الواقع وتصور الباحثين والعلماء والمنهج الوصفي يهتم بدراسة الظواهر والأحداث كما هي من حيث خصائصها وأشكالها والعوامل المؤثرة في ذلك فهو يدرس حاضر الظواهر والأحداث عن طريق توصيفها مع جميع الجوانب والأبعاد ويهدف لاستخلاص الحلول وتجديد الأسباب والعلاقات التي أدت إلى هذه الظواهر والأحداث ونحن هنا اعتمدناه لوصف وضع أو واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة¹ كما اننا لجئنا لستخدام المنهج المقارن والذي يعرف على انه “ذاك المنهج الذي يعتمد على المقارنة في دراسة ظاهرة حيث يبرز أوجه التشابه والاختلاف فيما بين ظاهرتين أو أكثر² وقد اعتمدناه لمعرفة الفرق بين وضع او واقع الاتصال في الأيام العادية وفي حالة وقوع أزمة ما في المؤسسات الاستشفائية .

¹ د.كمال دشلي ،منهجية البحث العلمي ، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية ،1437م ، ص 26
² محمد سرحان علي ،مناهج البحث العلمي، ط 3، دار الكتب ، صنعاء ،2015 م ، ص 76

2- أداة جمع البيانات :

إستعنا في دراستنا على الإستمارة “الإستبيان” كأداة رئيسية والتي نقصد بها “مجموعة من الأسئلة تطرح عينة البحث والتي تعطينا إجابات لتفسير موضوع البحث”¹

ويعرف ايضا على أنه “صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد الدراسة حيث يطلب منهم الإجابة عنها بكل حرية والاستبيان في اللغة هو طلب البيان واصطلاحا هو الإبانة عما في الذات وهو في هذا يختلف عن الاستفتاء حيث عرف الاستفتاء في اللغة بأنه طلب الفتوى أو سؤال من يعلم و كذلك يختلف عن استطلاع الرأي فإذا اعتبرنا أن الاستبيان يسعى إلى الحصول على معلومات وحقائق محددة عن المشكلة المعنية فإن استطلاع الرأي يسعى مسح آراء الأفراد حول قضية معينة أو مشكلة معينة”²

ونحن بدورنا قمنا بكتابة استمارة تحت إشراف المسؤول مكونة من 3 محاور وقسمنا كل محور لأسئلة فالمحور الأول كان عبارة عن بيانات شخصية والمحور الثاني كان عبارة عن أسئلة حول فاعلية الاتصال الداخلي في المؤسسة وأما المحور الأخير فكان عبارة عن أسئلة استطلاع حول رأي الموظفين في الاتصال الداخلي في المؤسسة.

¹ إبراهيم بن عبد العزيز الديبعاج ، مناهج وطرق البحث ، ط 1 ، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان ، 2010م ، ص 108
² سهيل رزق دياب ، مناهج البحث العلمي، غزة . فلسطين، 2003م ، ص 52

3- مجالات الدراسة :

يأخذ تحديد المجال الخاص بالدراسة بأهمية بالغة في البناء المنهجي نظرا لمساعدة التي يقدمها للباحث بإثبات معارفه النظرية في الجانب الميداني وكان الجانب الميداني لدراستنا كالاتي :

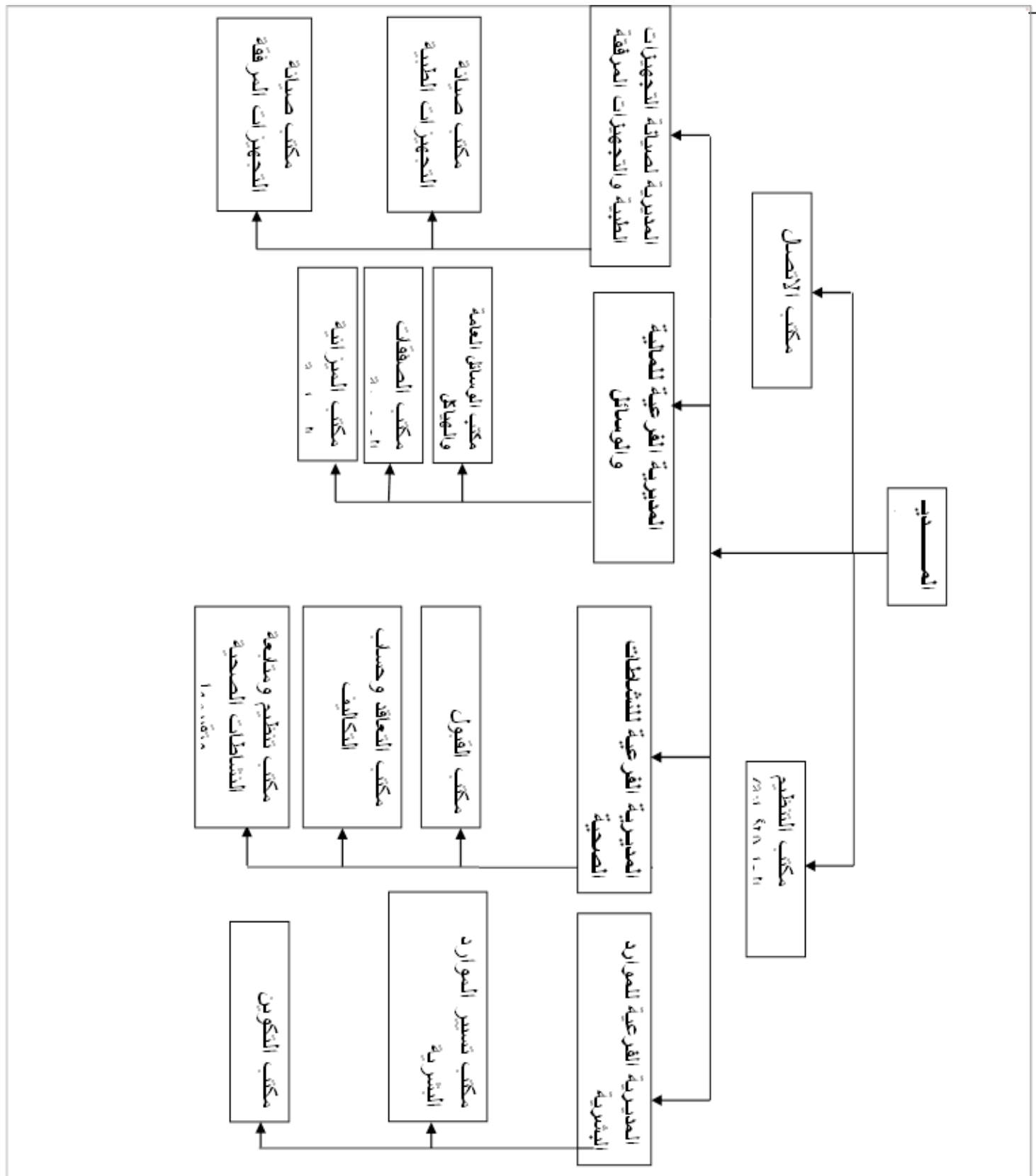
*تعريف المؤسسة الاستشفائية بأدرار:

مستشفى ابن سينا بأدرار أسس في 12/12/1975م، ويقع في وسط المدينة، وهو مؤسسة عمومية ومرفق عام مهمته التكفل بالمواطنين في الحالات التالية:

الاستعجالات، الكشفات الطبية، التحليل الطبي، العلاجات الوقائية، التوعية الصحية.

فتح المستشفى المركزي ليقدم خدماته الصحية إلى أكثر من 102160 نسمة، وتغطي مساحته 49860 كلم، ويشمل 03 دوائر و08 بلديات و78 قصر ويعمل فيه 729 عامل، 06 مؤطرين و50 عامل إداري و226 عمال مهنيون(145 مؤقتين، 81 دائمين)، و25 طبيب مختص و70 طبيب عام و12 طبيب أسنان و05 أطباء نفسانيين، و408 شبه طبي و03 صيادلة و22 عون أمن، ويتوزع على 12 مصلحة و27 وحدة داخلية وخارجية وثلاث فروع صحية، يحتوي على 284 سرير منظم وموزع على حسب المصالح التالية: مصلحة طب الرجال، مصلحة طب النساء، مصلحة الجراحة العامة، مصلحة الجراحة العامة للنساء، مصلحة الأمراض المعدية، مصلحة الإنعاش و الاستعجالات، مصلحة الأشعة، مصلحة التحليل المخبري، مصلحة طب الأطفال، مصلحة الأمومة، مصلحة حماية الطفولة والأمومة، مصلحة تصفية الدم، مصلحة حقن الدم، مصلحة استعجالات طبية مركزية تتوفر على مختلف الوسائل الخاصة.

الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية _ ابن سينا بأدرار



عرض وتحليل النتائج :

تم توزيع 60 استمارة وعند استرجاعنا لتلك الاستمارات لم نتمكن إلا من استرجاع 57 استمارة بينما 8 ملغاة و 49 قابلة للدراسة

جدول 01: يوضح توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	18	36.73%
إناث	31	63.26%
المجموع	49	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية وحدات العينة هي من جنس الإناث بتكرار 31 مفردة ونسبة بلغت 63.26% في الوقت الذي لم يتجاوز فيه عدد الذكور 18 فردا بنسبة 36.73% ولعل ذلك يرجع جنس الموظفين داخل المؤسسة الذي يغلب عليه جنس الإناث .

جدول 02: يوضح توزيع العينة حسب متغيرات السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
من 18 إلى 30	22	44.89%
من 31 إلى 40	18	36.73%
من 41 إلى 50	6	12.24%
من 51 فما فوق	3	6.12%
المجموع	49	100%

نستخلص من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة هي 44.89% والتي تمثل الفئة العمرية من 18 إلى 30 سنة بتكرار 22 وحدة وتدل هذه النسبة أن أغلبية الموظفين في المؤسسة شباب وهذا ما يؤكد سياسة التشغيل المنتهجة من قبل الحكومة في الفترة الأخيرة.

جدول 03: يمثل المستوى الوظيفي للمبحوثين

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
طبيب	14	28.57%
ممرض	16	32.65%
إداري	16	32.65%
عامل مهني	3	6.12%
المجموع	49	100%

تفيد مخرجات الجدول رقم 03. أن نسبة الممرضين وفق المخرجات تعادل نسبة الإداريين بقيمة تكرار 16 وحدة و نسبة 32.65% وهي أكبر نسبة في حين أن قيمة التكرار عند الأطباء كانت 14 وحدة بنسبة 28.57% و أقل قيمة تكرار كانت عند العمال المهنيين بتقدير تكرار 3 مفردات ونسبة بلغت 6.12%

وما يستنتج منه أن عينة التحليل مناسبة وكافية جدا للوصول إلى النتائج المتوخاة من هذه الدراسة.

جدول 04: يبين سنوات الأقدمية لدى المبحوثين

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	15	30.61%
من 5 إلى 10 سنوات	14	28.57%
من 10 إلى 20 سنة	13	26.53%
من 20 فما فوق	7	14.28%
المجموع	49	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والذي يمثل أقدمية المبحوثين داخل المؤسسة الاستشفائية أن أعلى نسبة هي 30.61% بتكرار 15 مفردة من العينة لهم أقدمية تقل عن 5 سنوات وتليها 28.57% بتكرار 14 مفردة والتي تتراوح الأقدمية فيها من 5 إلى 10 سنوات ثم تأتي بعدها نسبة

26.53% بتكرار 13 وحدة تتراوح أقدميتهم من 10 سنوات الى 20 سنة وأما اقل نسبة هي 14.28% بتكرار 7 وحدات والتي بلغت الأقدمية من 20 سنة فما فوق .

من هنا نستنتج أن المؤسسة تعج بالموظفين الجدد وهذا ما سيخلق دماء جديدة وعقول وأفكار قد تحمل معها تطورا وتجديدا هذا من جهة ومن جهة أخرى تأكيد من نوع آخر ان الحكومة تولي إهتماما ما بتشغيل فئة الشباب وهذا تماشيا مع التطورات الحاصلة خصوصا ما تعلق بتكنولوجيا الإتصال.

جدول 05: رؤية عينة الدراسة لمستوى تأثير الاتصال الداخلي في المؤسسة

الفترة	التكرار		المجموع	النسبة المئوية %		المجموع %
	نعم	لا		نعم	لا	
قبل جائحة كورونا	27	22	49	55.10	44.89	100
خلال جائحة كورونا	33	16	49	67.34	32.65	100
بعد جائحة كورونا	34	15	49	69.32	30.61	100

يوضح الجدول رقم 05 نسبة تكرار عينة الدراسة فيما يخص مستوى تأثير الاتصال الداخلي في المؤسسة عبر فترات مختلفة ومما يستنتج من خلال معطيات الجدول أن أكبر تكرار بلغ 27 مفردة من أصل 49 نسبة 55.10% ممن يرون أن الاتصال الداخلي في المؤسسة كان أكبر وذا تأثير إيجابي خلال الفترة التي سبقت جائحة كورونا فيما يظهر أن الاتصال الداخلي إبان جائحة كورونا بلغ نسبة 67.34% ممن أكدوا أن ذات الاتصال له تأثير أكبر في حين جاءت نسبة المستخدمين 69.38% للاتصال الداخلي بالمؤسسة بعد جائحة كورونا .وهنا نلاحظ أن هناك تباين في النسب المتحصل عليها خلال الفترات المنوه بها إ لا ان ذلك كان في الاتجاه الذي يؤكد بأن للاتصال الداخلي تأثير إيجابي داخل المؤسسة الصحية وعلى العموم يتأكد لناة جليا أن للاتصال الداخلي أهمية كبرى داخل المنظمة مهما كانت الظروف كما أن الأزمة المذكورة قد عززت ذلك بشكل جلي توافقا مع مخرجات الجدول المذكور .

الجدول 06 : يمثل الوسائل الاتصالية التي يستخدمها الموظفون من حيث الملائمة

الفترة	الاتصال الشخصي		البريد الإلكتروني		الهاتف	
	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %
قبل جائحة كورونا	39	79.59	3	6.12	10	20.40
خلال جائحة كورونا	22	44.89	11	22.44	24	48.97
بعد جائحة كورونا	34	69.38	5	10.20	17	34.69

يفيد الجدول رقم 06 بأن الاتصال الشخصي قبل فترة جائحة كورونا بلغ نسبة 79.59% مقابل 6.12% بالنسبة للمتصلين عبر البريد الإلكتروني فيما بلغ عدد المتصلين هاتفيا 10 أشخاص من وحدات العينة بواقع نسبة 20.40% في الوقت الذي بلغ نسبة عدد المتصلين هاتفيا في فترة جائحة كورونا 24 شخصا بنسبة 48.97% مقابل 44.89% لمستخدمي الاتصال الشخصي و 22.44% لمستخدمي البريد الإلكتروني وهي كلها نسب مئوية تؤكد بما لا يدع أي مجال للشك بأن أكبر نسبة اتصالات ما بين موظفي المؤسسة هي الاتصال الشخصي وهذا راجع لعدة عوامل بينما أن بعض الموظفين لا يحسنون استعمال البريد الإلكتروني على اعتبار أن الاتصالات في الوسيلة الأخيرة في الجدول جاءت هي الأخيرة وذلك ما تؤكدته نتائج الفترة الأخيرة المتعلقة بما بعد الجائحة مع أن ذلك يبدو غير منطقي وغير محمود العواقب اعتبار أن ذات الجائحة تتطلب التباعد توافقا مع التعليمات الصحية الواردة في هذا الشأن ومما تجدر الإشارة إليه أن عينة الدراسة كشفت من جهة أخرى استعمالها لوسائل اتصالية أخرى على غرار الفايبر بوك والرسائل النصية والتقارير الإدارية .

الجدول 07: يمثل الإستراتيجية الاتصالية للمؤسسة في تعاطيها مع الظروف الصحية الطارئة

الفترة	التكرار			المجموع	النسبة المئوية %			المجموع %
	دائما	أحيانا	نادرة		دائما	أحيانا	نادرة	
قبل جائحة كورونا	6	21	22	49	12.24%	42.85%	44.90%	100%
خلال جائحة كورونا	10	20	19	49	20.40%	40.81%	38.78%	100%
بعد جائحة كورونا	9	20	20	49	18.37%	40.81%	40.81%	100%

أظهرت نتائج الجدول أعلاه أن نسبة المبحوثين فيما يتعلق بالاستراتيجية الاتصالية المتبعة قبل فترة كورونا قد بلغت 42.85% من الذين صرحوا أن المؤسسة لا تقوم بأية إستراتيجية إلا أحيانا مقابل 44.80% الذين كشفوا أن الاستراتيجية التي من المفترض اتباعها قبل جائحة كورونا لم تكن إلا نادرا وهو ما يوضح بأن المؤسسة لا تعتمد مبدأ الإجراءات الاستباقية وبالتالي فهي لا تولي الاهتمام المطلوب للاتصال بالرغم من كونه الوسيلة أو الركيزة الأساسية اي مؤسسة وما يعزز كلامنا هو النسب المسجلة في مرحلتي الأزمة وما بعد الأزمة.

وهو ما يتطلب من مسؤولي المؤسسة اتخاذ ما يناسب من الإجراءات الكفيلة بالرفع من وتيرة المؤسسة تماشيا مع ما هو مطلوب ضمن آليات العمل ضمانا لمردود أكبر وسيرورة حسنة للعمل في فائدة المؤسسة ومتعاملها.

جدول 08 : يبين أشكال الاتصال الأكثر استخداما من قبل عينة الدراسة في مخلف الفترات

الفترة	التكرار		المجموع	النسبة المئوية %		المجموع %
	الاتصال الرسمي	الاتصال غير الرسمي		الاتصال الرسمي	الاتصال غير الرسمي	
قبل جائحة كورونا	33	16	49	67.34%	32.65%	100%
خلال جائحة كورونا	26	23	49	53.06%	46.93%	100%
بعد جائحة كورونا	31	18	49	63.26%	36.73%	100%

أبرز هذا الجدول أن الاتصال الرسمي قبل جائحة كورونا بلغ نسبة 67.34% مقابل 32.65% للاتصال الغير الرسمي بينما بلغت نسبة الاتصال الرسمي أثناء كورونا 53.06% مقابل 46.93% للاتصال الغير الرسمي فيما بلغت نسبة الاتصال الرسمي بعد الجائحة 63.26% مقابل 36.73% بالنسبة للاتصال الغير رسمي وهي ظاهرة صحيحة تؤكد مرة أخرى الدور الذي يلعبه المسؤول في تسير المؤسسة لما يعود بالنفع على كل الأطراف كما يبرز من جهة أخرى ما يجب أن يكون ضمن متطلبات العمل وبما يظهر أن الاتصال الرسمي هو الغالب داخل المؤسسة وهو ما يعزز ما تمت الإشارة إليه سلفا.

الجدول 09 : يبين نسبة المشاكل المتعلقة بسوء الاتصال بين الموظفين والإدارة خلال الفترات

المختلفة

الفترة	التكرار		المجموع	النسبة المئوية %		المجموع %
	نعم	لا		نعم	لا	
قبل جائحة كورونا	21	28	49	42.14 %	57.14 %	100 %
خلال جائحة كورونا	26	23	49	53.06 %	46.93 %	100 %
بعد جائحة كورونا	22	27	49	44.86 %	55.10 %	100 %

نلاحظ من نتائج الجدول 09 أن نسبة من لا يعانون من مشاكل بسبب سوء الاتصال أكبر حيث بلغت 57.14% مقابل نسبة من يعاني من مشاكل والتي قدرت ب 42.85% قبل جائحة كورونا ومنتقل للمرحلة الموالية ونستنتج من معطيات الجدول أن المرحلة الثانية تختلف عن المرحلة الأولى حيث نجد أن من أجاب ب -نعم - كانت نسبتهم أكبر والتي كانت بقيمة 53.06% بتكرار 26 وحدة مقابل نسبة من أجابوا ب-لا- والتي بلغت 46.93% ومنتقل للمرحلة الأخيرة والتي لا تختلف عن المرحلة الأولى حيث نجد أن الأغلبية صرحوا بعدم تعرضهم لمشاكل بسبب سوء الاتصال حيث قدرت نسبتهم ب 55.10% مقابل نسبة 44.89% والتي هي نسبة من أجابوا ب-نعم- ومنه ومما يستنتج أن الاتصال خلال الفترتين الأولى والأخيرة أن الجهاز الاتصال جيد ولا يعاني نسبيا من مشاكل أو عيوب وهما فترتي ما قبل الأزمة وما بعد الأزمة وأما عن الفترة الثانية والتي تمثل فترة وقوع الأزمة فنجد ضعف في الجهاز الاتصالي للمؤسسة وهذا ما أكدته النتائج وهذا يرجع لعدم وجود استراتيجية اتصالية معدة مسبقا للأزمة وعدم التخطيط المسبق لمثل هذه الأزمة كونها أزمة فجائية وغير موضوعية في الحسابان.

الجدول 10: يمثل توزيع وحدات العينة حسب الصعوبات التي تواجه الموظفين عند تقديم الشكاوي

لإدارة خلال مختلف الفترات

الفترة	التكرار		المجموع	النسبة المئوية %		المجموع %
	نعم	لا		نعم	لا	
قبل جائحة كورونا	13	36	49	%26.53	%73.46	%100
خلال جائحة كورونا	19	30	49	%38.77	%61.22	%100
بعد جائحة كورونا	16	33	49	%32.65	%67.34	%100

نلاحظ في الفترة الأولى أن نسبة من لا يواجه صعوبات عند تقديم شكاوى للإدارة كانت أكبر حيث قدرت ب %73.46 بالمقابل فإن نسبة من أجاب ب -نعم كانت أقل حيث بلغت %26.53 ونجد تحقق هذه الملاحظة في الفترتين خلال وبعد الجائحة غير أن هناك تباين طفيف حيث نلاحظ تزايد نسبي ضعيف لمن صرح بنعم يقابله انخفاض طفيف جدا في نسبة من أجاب ب لا ولكن تبعا للملاحظة ثابتة حيث أن قيمة من أجاب ب لا ظلت أكبر في كل المراحل ومما يستدل عليه من ما طرح أن التسيير في المؤسسة جيد وجودة الجهاز المسؤول حتي خلال تعرض المؤسسة للأزمات .

الجدول 11: يمثل نسبة من يجد صعوبة أثناء إتصاله مع المسؤول المباشر خلال مختلف

المراحل

الفترة	التكرار		المجموع	النسبة المئوية %		المجموع %
	نعم	لا		نعم	لا	
قبل جائحة كورونا	14	35	49	%28.57	%71.42	%100
خلال جائحة كورونا	20	29	49	%40.81	%59.18	%100
بعد جائحة كورونا	17	32	49	%34.69	%65.30	%100

تمثل معطيات الجدول نسبة وتكرار من يجد صعوبة في الاتصال مع المسؤول المباشر خلال مختلف الظروف نستنتج من معطيات المرحلة الأولى أن أغلبية الموظفين لا يجدون صعوبة في الاتصال مع المسؤول المباشر فقد قدرت نسبتهم ب 71.42% بينما بلغت نسبة من يجدون صعوبة في الاتصال مع المسؤول المباشر 28.57% في حين أننا نجد نفس الملاحظة بالنسبة للمرحلة الموالية والتي تعتبر مرحلة وقوع الأزمة فنجد نسبة من أجابو ب لا أكبر حيث بلغت 59.18% مقابل نسبة من اجابو ب -نعم والتي قدرت ب 40.81% ونجد أيضا نفس الملاحظة السابقة تحققها نتائج المرحلة الأخيرة والتي تمثل مرحلة مابعد الأزمة حيث نجد أن نسبة من لا يجدون صعوبة تساوي 56.30% بينما نسبة من يواجهون صعوبة في الإتصال مع المسؤول المباشر قدرت ب 34.69% وهذه النتائج المستخلصة تؤكد على الملاحظة المستنتجة من الجداول السابقة والتي تدلل على قيام المسؤول بدوره وحسن تسييره في المؤسسة في مختلف الظروف وما يبدو أن الجهاز التنظيمي للمؤسسة متماسك وجيد.

الجدول 12 : يمثل توزيع وحدات العينة حسب نسبة كفاءة الأجهزة الإتصالية في تغطية أي أزمة

محتملة خلال الفترات الثلاث

المجموع %	النسبة المئوية %			المجموع	التكرار			الفترة
	نوعا ما	لا	نعم		نوعا ما	لا	نعم	
100%	34.69 %	38.77 %	26.53 %	49	17	19	13	قبل جائحة كورونا
100%	46.93 %	32.65 %	20.40 %	49	23	16	10	خلال جائحة كورونا
100%	42.85 %	28.57 %	28.57 %	49	21	14	14	بعد جائحة كورونا

نجد من معطيات الفترة الأولى للجدول أن نسبة من أجابو ب لا كانت أكبر حيث قدرت ب 38.77% ثم تليها نسبة من يرون أن الأجهزة الإتصالية ذات كفاءة نوعا ما كافية لتغطية أي أزمة محتملة حيث بلغت 34.69% في الوقت الذي قدرت فيه نسبة من أجابو ب -نعم والتي تعادل 26.53% ثم ننتقل للمرحلة الثانية ونجد تفوق نسبة من يرون أن الأجهزة ذات كفاءة نوعا ما كافية والتي بلغت 46.93% والتي تقابلها نسبة من أجابو ب لا التي تساوي 32.65% لتكون أقل نسبة

لدى من صرح ب -نعم بقيمة 20.40% وننتقل للمرحلة الأخيرة ونجد أن نتائج هذه المرحلة تحقق نفس الملاحظة التي أتت بها نتائج المرحلة السابقة غير أن هنا تعادلا في نسبة من صرحو ب لا و من صرحو بنعم حيث أن نسبتهم قدرت ب 28.57% وهي اقل من نسبة بمن أجابو بنوعا ما والتي بلغت 42.85%

ومما يستنتج من الملاحظات السابقة أن الأجهزة الاتصالية ذات كفاءة يمكن القول عنها نوعا ما كافية لتغطية أي أزمة ما.

الجدول 13 : يمثل توزيع العينة حسب اقتناء المؤسسة للأجهزة الاتصالية المتطورة خلال الفترات

الثلث

الفترة	التكرار			المجموع	النسبة المئوية %			المجموع %
	نعم	لا	نادرا		نعم	لا	نادرا	
قبل جائحة كورونا	5	31	13	49	10.20%	63.26%	26.53%	100%
خلال جائحة كورونا	7	28	14	49	14.28%	57.14%	28.57%	100%
بعد جائحة كورونا	8	28	13	49	16.32%	57.14%	26.53%	100%

نستنتج من معطيات الجدول اعلاه ان أكبر نسبة في المرحلة الأولى كانت لدى من صرح ب لا حيث بلغت 63.26% في حين ان نسبة من صرحو ب نادرا كانت 26.53% لتكون أقل نسبة لدى من أجاب ب -نعم والتي قدرت ب 10.20% ثم ننتقل للمرحلة الموالية فنجد نفس الملاحظة بالنسبة ل أكبر نسبة حيث قدرت ب 28.57% لدى من أجاب ب لا وتبقا ثابتة في المرحلة الأخيرة بنفس النسبة والتكرار غير أن هناك تزايد طفيف في نسبة من أجابو ب نعم يقابلة إنخفاض طفيف لمن صرح ب نادرا خلال الفترتين خلال الأزمة وما بعد الأزمة .

ومما يستخلص منه ان المؤسسة لا تلجأ إلى اقتناء أجهزة متطورة وهذا ما أكدته النسب وذلك قد يرجع للميزانية القليلة أو لغياب الدعم المالي من قبل الحكومة أو لاعتبارات أخرى وأسباب متعددة.

الجدول 14 : يمثل توزيع العينة حسب من يرى فرق في عملية الاتصال بين الأجهزة القديمة

والحديثة خلال الفترات الثلاث

الفترة	التكرار			المجموع	النسبة المئوية %			المجموع %
	نعم	لا	أحيانا		نعم	لا	أحيانا	
قبل جائحة كورونا	23	16	10	49	46.93%	32.65%	20.40%	100%
خلال جائحة كورونا	29	10	10	49	59.18%	20.40%	20.40%	100%
بعد جائحة كورونا	30	12	7	49	61.22%	24.48%	14.28%	100%

نلاحظ من معطيات الجدول 14 أن أكبر نسبة في الفترة الأولى بلغت 46.93% بتكرار 23 والتي كانت لدى من يرى وجود فرق في عملية الاتصال بين الأجهزة القديمة والحديثة وهذا ما تؤكدته نتائج المرحلة الثانية الجدول غير أن هناك تعادل بين نسبة من اجاب ب لا و أحيانا حيث كانت بتكرار 10 وحدات لكل اجابة من العدد الكلي ونسبة 20.40% وأيضا ما تؤكدته نتائج المرحلة الثالثة حيث بلغت نسبة من أجاب ب -نعم 61.22% والتي كانت أكبر نسبة في الفترة الأخيرة ومنه فإنه يمكن القول أنه يوجد فرق في عملية الاتصال بين الأجهزة القديمة والحديثة وهذا ما أكدته النسب في مختلف الظروف سواء في فترة ما قبل الأزمة أو خلالها أو بعدها.

• أوجه الاختلاف والتشابه بين الأوضاع

أوجه التشابه بين الأوضاع	أوجه الاختلاف بين الأوضاع
وجود تأثير في الاتصال الداخلي في مختلف الأوضاع استخدام الاتصال الشخصي في مختلف الأوضاع غير أن نسبة استخدام تختلف من وضع لآخر ندرة القيام بعملية مراجعة للاستراتيجية الاتصالية استخدام الاتصال الرسمي في مختلف الأوضاع قيام الجهاز المسؤول بدوره ومواظبته على عمله في مختلف الظروف	• من ناحية تأثير الاتصال الداخلي في الحالتين قبل وبعد يكون التأثير بنسبة كبيرة اما في حالة وقوع الأزمة يقل تأثيره • في حالة وقوع الأزمة يتم استخدام الهاتف ووسائل أخرى مختلفة بكثرة وفي الحالة العادية يتم الاعتماد على الاتصال الشخصي بقوة • من ناحية اقتناء الأجهزة الاتصالية المتطورة قبل وخلال الأزمة كانت المؤسسة لا تلجأ لاقتناء الأجهزة وبعد وقوعه الأزمة صار يمكن القول أنها نوعا ما تقتني وسائل اتصالية متطورة • وجود فرق بين الاجهزة القديمة والحديثة في العملية الاتصالية بعد جائحة كورونا

نتائج الدراسة :

على الرغم من الصعوبات التي واجهناها منذ اختيارنا لموضوع الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية قبل وبعد جائحة كورونا وكونه موضوع مستحدث مع أزمة غير متوقعة إلا أن هذه الدراسة تعد محاولة لإيجاد الفرق أو الاختلاف بين واقع أو وضع الاتصال الداخلي في الحالة العادية أو في حالة وقوع الأزمات وقد لخصت هذه الدراسة جملة من النتائج نذكر منها:

- (1) أن المؤسسة الاستشفائية (ابن سينا) تعتمد على جنس "أنثى" وقد يكون ذلك راجعا الى طموحات الإناث في هذا المجال .
- (2) نجد أن أغلبية الموظفين في المؤسسة تتراوح أعمارهم من 18 سنة الى 30 وتدل هذه الفئة العمرية على تمتع موظفي المؤسسة بالصحة والحيوية والقوة والجهد.
- (3) تطبيق المؤسسة لسياسة تشغيل الشباب .
- (4) للاتصال الداخلي بالمؤسسة تأثير أكبر وإيجابي سواء في الحالة العادية أو في حالة وقوع الأزمات .
- (5) مساهمة أزمة كورونا في ترسيخ دور الاتصال الداخلي وأهميته في المؤسسة.
- (6) استخدام الاتصال الشخصي بنسبة كبيرة في الأيام العادية واستخدام الهاتف بنسبة أكبر خلال فترة الأزمات يقابل هذا قلة مستخدمي البريد الإلكتروني في المؤسسة.
- (7) عدم قيام المؤسسة بعملية مراجعة لاستراتيجية الاتصالية إلا نادرا.
- (8) يطغى الإتصال الرسمي على المؤسسة في مختلف الظروف.
- (9) قيام المسؤول بدوره وحسن التسيير في المؤسسة .
- (10) أغلبية عمال المؤسسة لا يعانون من مشاكل بسبب سوء الاتصال بينهم وبين الإدارة.
- (11) أغلبية الموظفين لا يجدون صعوبة أثناء تقديم شكاوى للإدارة
- (12) معظم موظفي المؤسسة لا يواجهون صعوبة في الاتصال مع المسؤول المباشر
- (13) عدم كفاءة الأجهزة الإتصالية إلا نوعاما في تغطية أي أزمة محتملة
- (14) ندرة لجوء المؤسسة الى اقتناء أجهزة اتصالية متطورة
- (15) أغلبية الموظفين في المؤسسة يرون أنه يوجد فرق في الإتصال بين الأجهزة القديمة والحديثة.



خاتمة



خاتمة

إن الإتصال الداخلي يعتبر عامل من عوامل نجاح المؤسسة فهو على أداؤها ويعتبر المحرك الأساسي في تفاعل الأفراد فيما بينهم وباعتبار أزمة كورونا أزمة غير متوقعة فإنها ساهمت في إبراز أهميته فإن كان الإتصال الداخلي بمختلف أشكاله ناجح فإنه سيثبت فعاليته في التصدي للأزمة وسيكون سببا في إستمرارية وتماسك المنظومة فهو له دور كبير ومهم في إدارة وتسيير الأزمات.

القرآن الكريم

المجلات :

- 1- فريال بن مزاری،فعالية الاتصال في إدارة الأزمات في المؤسسات"المنطلقات والأسس"مجلة سيسيولوجيا -الجزائر،15/06/2020 .
- 2- مزيوة بلقاسم. خصائص المؤسسات الاستشفائية .مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية. تبسة - الجزائر. العدد التاسع .2014.
- 3- ميري جينيفر Covid . الولايات المتحدة الأمريكية 2020

القواميس :

- 1- محمد بن يعقوب. الفيروز أبادي القاموس المحيط. مؤسسة الرسالة. 1426 هـ 2005م

المذكرات :

- 4- بركاني صبرينه،الإجهاد المهني لدى الممرضين أثناء جائحة فيروس كورونا،مذكرة لنيل شهادة الماستر ،إشراف صباح عجرود، تخصص علم النفس كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية ،جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي ،الجزائر 2021/2020.
- 1- بن سونة عبد المجيد. بن علي قاسم ،جائحة كورونا Covid-19وأثرها على انضباط المورد البشري بالمؤسسة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر تحت إشراف د.أم الغيث عائشة تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعته أحمد درارية ،أدرار ،الجزائر ،2021/2020
- 2- سارة بن غريس-نصيرة قيساوي ، الاتصال الأزماتي ودوره في استباق المشكلات
- 3- صونية بانوح .لطيفة بومكواز. واقع الاتصال الداخلي في المستشفيات الجزائرية ،مذكرة لنيل شهادة الماستر،إشراف عائشة نواري ،تخصص اتصال ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة ألكلي محند والحاج،البويرة ،الجزائر 2018/2017 .

محاضرات :

- 1- بلعباس عبد الحميد الاتصال وتسير الأزمة , مقياس الاتصال وتسيير الأزمة , 2021/2020, قسم علوم الإعلام والاتصال, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية, جامعة محمد بوضياف, المسلية, الجزائر.

الكتب :

- 1- إبراهيم بن عبد العزيز الدعيلج، الاتصال والوسائل وتقنيات العلمية ، عمان، دار صفاء للطبع والنشر والتوزيع، ط2011،، 1م_1432هـ
- 5- إبراهيم بن عبد العزيز الديبعاج ، مناهج وطرق البحث ، ط 1 ، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان ، 2010 م .
- 2- إبراهيم عبد العزيز شيحا ، أصول الإدارة العامة، دار المعارف، القاهرة، 1993 .
- 6- د.كمال دشلي ، منهجية البحث العلمي ، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية ، 1437هـ م .
- 3- سامية عواج. الاتصال في المؤسسة (المفاهيم -المحددات - الاستراتيجيات). الطبعة الأولى. مركز الكتاب الأكاديمي . عمان-الأردن . 2019 م .
- 7- سلطان ، مبادئ الاتصال الأسس والمفاهيم ، عمان، دار المسيرة، 2014م، 1435هـ .
- 8- سهيل رزق دياب ، مناهج البحث العلمي، غزة . فلسطين، 2003 م .
- 4- صالح خليل أبو إصبع .الاتصال والإعلام في المجتمعات المعاصرة. الطبعة الخامسة . عمان - الأردن . 1427هـ-2006م .
- 9- عبد الوهاب علي محمد ، السلوك الإنساني في الإدارة، دار الفكر العربي، دس.
- 10- عشوي مصطفى، أسس علم النفس الصناعي والتنظيمي ، المؤسسة الوطنية للطباعة، الجزائر 1992.
- 11- فضيل دليو الاتصال مفاهيمه، نظرياته، وسائله دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة، 2003 .
- 12- محمد أبو سمرة، الاتصال الإداري والإعلامي ، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الاردن ، 2009.
- 13- محمد سامي راضي . المحاسبة عن المستشفيات والوحدات العلاجية . دار الجامعية الإبراهيمية . الإسكندرية . 2007م

- 14- محمد سرحان علي ،مناهج البحث العلمي، ط 3، دار الكتب ، صنعاء ، 2015 م .
- 15- محمد صاحب سلطان مبادئ الاتصال الأسس والمفاهيم ،عمان، دار المسيرة، ط1
2014م، 1435هـ
- 5- محمد كمال القاضي. العلاقات العامة (الاتصال -التنظيم-الإدارة) . الطبعة الثانية. دار النهضة
العربية للنشر والتوزيع. 1428 هـ م .
- 16- مصطفى حجازي ،الاتصال الفعال والعلاقات الانسانية الادارية، ط2، دارالطليلة،
بيروت، 1992 .
- 17- مصطفى يوسف كافي ،العلاقات العامة وإدارة الأزمات والمراسم ،دار أسامة للنشر والتوزيع،
الطبعة الأولى، عمان-الأردن، 2016م.

جامعة عمار ثليجي بالأغواط
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية والحضارة
قسم علوم الاعلام والاتصال



إستمارة بحثية حول واقع الإتصال في المنظمات الإستشفائية قبل وبعد
جائحة كورونا
دراسة ميدانية في مستشفى ابن سينا أدرار

في إطار البحث العلمي نضع بين أيديكم هذه الإستمارة التي تهدف إلى
الحصول على المعلومات التي تتعلق بواقع الاتصال في المنظمة
الاستشفائية ابن سينا

نحيطكم علما أن إجاباتكم لن تستعمل إلا في إطار البحث العلمي فقط لذا
نرجوا منكم ملئ هذه الإستمارة بكل جدية وذلك بوضع علامة X في
الخانة المناسبة

إشراف :

* د.حجاج المداني

إعداد الطالبتين :

- هيبة كنزة

- رابحي زهية

السنة الجامعية : 2023/2022

المحور الاول

1- الجنس:

☐

* أنثى

☐

* ذكر

2- السن

☐

* من 18 الى 30

☐

* من 31 الى 40

☐

* من 41 الى 50

☐

* من 50 فما فوق

3- المستوى الوظيفي

☐

عامل مهني

☐

* إداري

☐

* طبيب

4- الأقدمية في المؤسسة

☐

* أقل من 5 سنوات

☐

* من 5 الى 10 سنوات

☐

* من 10 الى 20 سنة

☐

* من 20 سنة فما فوق

المحور الثاني:

5- هل الاتصال الداخلي بمؤسستكم له تأثير أكبر؟

لا	نعم	
		قبل جائحة كورونا
		خلال جائحة كورونا
		بعد جائحة كورونا

6 - ماهي الوسائل الإتصالية التي تستخدمها في المؤسسة الإستفائية من حيث الملائمة

الاتصال الشخصي	البريد الالكتروني	الهاتف	
			قبل جائحة كورونا
			خلال جائحة كورونا
			بعد جائحة كورونا

وسائل أخرى أذكرها:.....

7- هل تقوم المؤسسة بعملية مراجعة لاستراتيجية الاتصال المتبعة ؟

دائما	أحيانا	نادرا	
			قبل جائحة كورونا
			خلال جائحة كورونا
			بعد جائحة كورونا

8- ما أشكال الإتصال الأكثر إستعمالا في المؤسسة ؟

الإتصال الرسمي	الإتصال الغير رسمي
قبل جائحة كورونا	
خلال جائحة كورونا	
بعد جائحة كورونا	

9- هل واجهتك مشاكل بسبب سوء الاتصال بينك وبينك الإدارة؟

نعم	لا
قبل جائحة كورونا	
خلال جائحة كورونا	
بعد جائحة كورونا	

المحور الثالث:

10- هل تواجه صعوبات عند تقديم شكاوي للإدارة

نعم	لا
قبل جائحة كورونا	
خلال جائحة كورونا	
بعد جائحة كورونا	

في حالة الإجابة بنعم اذكرها.....

11- هل تجد صعوبة أثناء اتصالك مع مسؤول مباشر

نعم	لا
قبل جائحة كورونا	
خلال جائحة كورونا	
بعد جائحة كورونا	

في حالة الإجابة بنعم اذكرها.....

12- هل الأجهزة الإتصالية بمؤسستكم كافية لتغطية أي أزمة محتملة ؟

نوعا ما	لا	نعم	
			قبل جائحة كورونا
			خلال جائحة كورونا
			بعد جائحة كورونا

13- هل تلجأ مؤسستكم الى اقتناء أجهزة اتصالية متطورة

نادرا	لا	نعم	
			قبل جائحة كورونا
			خلال جائحة كورونا
			بعد جائحة كورونا

14- هل ترى بأن هناك فرق في عملية الاتصال بين الأجهزة القديمة والحديثة خلال الأزمات

أحيانا	لا	نعم	
			قبل جائحة كورونا
			خلال جائحة كورونا
			بعد جائحة كورونا

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université Amar Telidji Laghouat
Faculté des Sciences Humaines
Département des sciences de l'Information
et de la communication



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار تليجي بالأغواط
كلية العلوم الإنسانية
قسم علوم الإعلام والاتصال

إلى السيد:

الموضوع: ترخيص بإجراء دراسة ميدانية

في إطار ربط المعارف النظرية بالواقع المعاش، وفي إطار إنجاز مشاريع التخرج لطلبة سنة ثانية ماستر الرجاء السماح للطلبة:

الطالب (ة): د. ب. ب. ب.

الطالب (ة): د. ب. ب. ب.

بتسهيل اجراءات البحث في مؤسساتكم، وذلك من أجل بحث ميداني متعلق ببحث نهاية الدراسة.

■ صفة العمل المقرر للإنجاز: بحث مبني على تقنية بحث مكتوب.

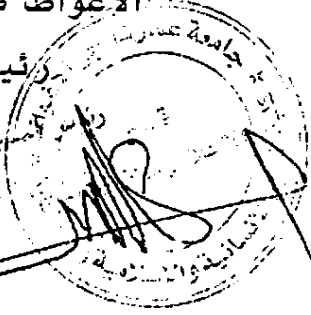
■ المدة المقدرة لإنجاز البحث بهتكم: 21 أيام.

■ ابتداء من التاريخ: 2023/05/08

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

الأغواط في: 2023/05/08

رئيس القسم



الصفحة	المحتويات
	الشكر
	الإهداء
	الملخص
	Abstract
3-1	مقدمة :
15 -4	الفصل الأول : المحددات المنهجية
5	أولا : الإشكالية
7-6	ثانيا : تحديد المفاهيم
13-8	ثالثا: الدراسات السابقة
13	رابعا : أسباب اختيار الموضوع
14	خامسا : أهداف الدراسة
14	سادسا : أهمية الدراسة
16	الفصل الثاني: الاتصال المؤسساتي واتصال الأزمة
18	المبحث الأول : ماهية الاتصال
18	المطلب الأول : مفهوم الاتصال
19	المطلب الثاني : مفهوم العملية الاتصالية وعناصرها
20	المطلب الثالث : نماذج الاتصال وأنواعه
24	المبحث الثاني : الاتصال الداخلي في المؤسسة
24	المطلب الأول : مفهوم وأنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة
25	المطلب الثاني : أنواع الاتصال الداخلي
28	المطلب الثالث : أهمية الاتصال الداخلي
30	المبحث الثالث: اتصالات الأزمة
30	المطلب الأول : مفهوم اتصالات الأزمة
31	المطلب الثاني : استراتيجيات اتصالات الأزمة
34	المطلب الثالث : تعريف ادارة الأزمات، و متطلباتها، وعوامل نجاح اتصالات الأزمة

37	الفصل الثالث: حول وباء كورونا و المؤسسات الاستشفائية الجزائرية
39	المبحث الأول : حول وباء كورونا
39	المطلب الأول : تعريف الوباء
39	المطلب الثاني: وباء كورونا في العالم
41	المطلب الثالث : جائحة كورونا في الجزائر
42	المبحث الثاني : تعريف المؤسسات الاستشفائية الجزائرية وتطورها التاريخي
42	المطلب الأول : تعريف المنظمات الاستشفائية
43	المطلب الثاني : التطور التاريخي
45	الفصل الرابع : الجانب الميداني الإجراءات المنهجية للدراسة
46	أولا : المنهج
47	ثانيا : أداة جمع البيانات
48	ثالثا: مجالات الدراسة
50	رابعا : عرض وتحليل البيانات
62	خامسا : نتائج الدراسة
64	خاتمة :
66	قائمة المصادر والمراجع :
69	الملاحق

