جـامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الأعلام والاتصال

الاتصال الداخلي ودوره في تجسيد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الصحية

"دراسة حالة مديرية الصحة والسكان لولاية المدية"

أفريل/ جويلية2021

* مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

* **إعداد الطالبتين:**

- مروة بن عدة
- فاطمة خديم

* **إشراف الأستاذ:**

- سحاري مصطفى

* السنة الجامعية 2021/2020


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر و عرفان

الحمد لله على إحسانه و الشكر له على توفيقه و امتنانه ونشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له تعظيماً بشأنه ونشهد أن سيدنا و نبينا محمد هبده و رسوله الداعي إلى رضوانه صلى الله عليه و على آله و أصحابه أجمعين.

وبعد شكر الله على توفيقه لنا لإتمام هذا البحث، نتقدم بجزيل الشكر إلى الوالدين العزيزين الذين أعانونا و شجعونا على الاستمرار في مسيرة العلم و النجاح و إكمال الدراسة الجامعية،كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى من شرفنا بإشرافه على مذكرة بحثنا الأستاذ الدكتور"سحاري مصطفى"الذي لن تكفي الحروف لإيفائه حقه بصبره علينا،و لتوجيهاته العلمية لنا التي لا تقدر بثمن، والتي ساهمت بشكل كبير في إتمام و استكمال هذا العمل. إلى كل أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال لجامعة يحي فارس بالمدية، كما نتوجه بخالص شكرنا و تقديرنا إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على إنجاز وإتمام هذا العمل.

الطالبتين : "خديم فاطمة" و "مروة بن عدة"

إهـــــــداء

إلي من قال فيهما عز وجل وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا

إلي من علمني لذة النجاح ، إلي من منحتني إياه الدنيا بعمر طويل إلي من كان روحا لي طيلة مشواري الدراسي والذي كان لي سندا وفخرا في هذه اللحظة إلي أبي الغالي"أعمر"

إلي من حملتني وهنا على وهن إلي من تتسارع لها عبارة الحب والامتنان على ما قدمته لي لكي أكون حاضرة في هذا المكان أمي الحبيبة التي أدامها الله لي وأطال في عمرها "كلثوم"

إلي كل من تسابقوا وقدموا لي الدعم واحد تلو الأخر إلي ثمرات أمي وأبي فريال وأسماء وكتكوتتها سيرين هبة الله والي حبيبي قلبي طاهر ونبيل ورشدي و زوجته حياة وابنتهما أسولة.

وإهداء من القلب إلي حبيباتي وكل صديقاتي واخص بالذكر حباتي اللواتي عملن جاهدين على تشجيعي أمينه، سهيلة، نجاة، سعاد، هاجر، وشيماء، لإنجاح مشروع تخرجي هذا.

إلي عائلتي الكريمة بأكملها من جدة وعم وعمة إلي كل من كان له دورا في مساندتي ولا انسي صديقه دربي التي كانت مع كل لحظه بحلاوتها ومرراتها وكانت دعما لي أداما الله حبيبتي مروة بن عدة.

وفي الأخير كل الاحترام والتقدير كل أساتذة اللذين دروسني و إلى مشرفي المحترم الذي تحمل معي كل الضغوطات الأستاذ سحاري مصطفي.

فاطمة

إهـــــداء

إلى كل أسرتي الغالية

إلى من عمل في سبيلي وعلمني معنى الكفاح و أوصلني إلى ما أنا عليه، أبي الكريم أدامه الله لي.

إلى من منحتني الحياة و أنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات ،إلى أغلى إنسان في هذا الوجود أمي الحبيبة أدامها الله لي .

إلى من يحملون في عيونهم ذكريات طفولتي وحبهم يجري في فؤادي، إخوتي أسماء وأمين

إلى من سرنا سويا ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح و الإبداع، إلى من تكاتفنا يدا بيد إلى صديقاتي.

إلى رفيقة دربي ورفيقة عمري صديقتي الغالية فاطمة إلى الغالية أمينة والى زميلي ياسين بن خاوة.

مـــروة

- **ملخص الدراسة**:

إن الدور الهام الذي يلعبه الاتصال الداخلي في تجسيد المسؤولية الاجتماعية دفع بالعديد من الباحثين إلي تركيز على هذا العامل لدوره الكبير في تفصيل إستراتجية المؤسسات، وبصفته عنصرا لا يمكن الاستغناء عنه في أي مؤسسة باختلاف طبيعتها ونشاطها وبدرجة اختلاف تطور الدول.

ومن خلال هذه الدراسة حاولنا معرفة دور الاتصال الداخلي ومدي مساهمته في تجسيد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الخدماتية

فمن خلال دراسة حالة توصلت الدراسة إلي أن فعالية الاتصال الداخلي لها دور جد فعال ومهم في تجسيد المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

مقدمة

مقدمة:

أضحى الاتصال في وقتنا الراهن يحصى بأهمية بالغة داخل المؤسسات بمختلف أشكالها خاصة العمومية منها، إذ تتشكل هذه الأخيرة كيانات اجتماعية تضم أفراد يشكلون جماعات العمل المختلفة، ويعد الاتصال هو العنصر الأساسي في حركية الجماعة العاملة داخل المؤسسه ومنه فإن الاتصال المؤسساتي يمثل عصب العملية الإدارية بل يمكن اعتباره لب العمل الإداري وقوامه، حتى يتسنى للمؤسسة أن تقوم بعملها على أكمل وجه، إذ لابد عليها الاهتمام بالاتصال الداخلي حتى تتمكن من إعداد الخطط وتنفيذ البرامج وتقييم النتائج.

فقد أصبح الاتصال الداخلي يعد من احد العوامل المرغوبة، وكذا الوصول إلى حل مختلف مشاكلها، وهذا لأن الاتصال الداخلي يعمل على تحقيق الفعالية التنظيمية في المؤسسة وتسيير وتنظيم العلاقات بداخلها،فكلما كان الاتصال فعالا كلما كانت نتائجه إيجابية.

كما يساهم الاتصال الداخلي في تبني نظام يساعد على تبني سلوك أخلاقي معين يتماشى مع طبيعة المؤسسات ويعود بشكل ايجابي على مسار العمل وأداء العمال ليشكل لديهم دافعا و محركا للإحساس بالانتماء إلى المؤسسة وهذا يساعد على الحد من الآثار السلبية كالإهمال واللامبالاة والتي تعود على المجتمع الذي تعمل فيه، هذا ما زاد تطلع المجتمع إلى متطلبات جديدة تحقق الرفاهية والتطور الاجتماعي والاقتصادي الذي يطمح له من خلال أنشطة اجتماعية اتجاه مختلف فئاته والتي تساعده في الوصول إلى أهدافه الموجودة من تطور وازدهار.

هذا ما يعرف بالمسؤولية الاجتماعية التي فرضت نفسها مؤخراً في المحيط الاقتصادي والاجتماعي وأصبحت تكسب الدور الاجتماعي أهمية متزايدة، لأن فلسفة المسؤولية مستمدة من طابعها الاختياري المرن والشامل، مما يسمح ويشجع المؤسسة أيا

كان حجمها و نطاق أعمالها بأن تنتهج ما تراه مناسبا و ملائما من إجراءات و ممارسات وفقا لإمكانياتها و قدراتها المادية والمعنوية إلا أن نجاح و قيام المؤسسة بدورها في المسؤولية الاجتماعية يعتمد أساسا على مدى التزامها بمعايير وقيم أخلاقية معينة، وهذا ما أكدته مختلف النظريات،كنظرية المصالح و نظرية الشرعية التي أكدت على ضرورة وجود مسؤولية اجتماعية وذلك من خلال التزام هذه المؤسسات بالأنظمة والقوانين ومراعاة النواحي الصحية والبيئية في المحافظة على حقوق العاملين وتحقيق الرضا بينهم، وهذا من أجل تحقيق استقرار المؤسسة وتماشيا مع متغيرات البيئة المحيطة.

سنحاول في دراستنا هذه معرفة دور الاتصال الداخلي في تجسيد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات الخدماتية من خلال دراسة حالة لمديرية الصحة و السكان لولاية المدية، وقسمنا دراستنا إلى ثلاثة فصول رئيسية هي:

الإطار المنهجي، الإطار النظري، الإطار التطبيقي.

– الإجراءات المنهجية للدراسة والذي تطرقنا فيه إلى إشكالية الدراسة وتساؤلاتها إضافة إلى أسباب اختيار الموضوع، ثم أهداف الدراسة و أهميتها، كما عالجنا من خلاله جملة ظن الدراسات السابقة لدراستنا،كما تناولنا الإجراءات المنهجية والتي تضمنت منهج الدراسة إضافة إلى أدوات الدراسة.

– الفصل الثاني: القسم الأول: تضمن هذا الفصل مفهوم الاتصال الداخلي أنواعه أساليبه و أهدافه و مهاراته ثم معوقاته و خاتمة.

– القسم الثاني:تناولنا فيه مدخل إلى المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الخدماتية حيث تضمن مفهوم المسؤولية الاجتماعية أهميتها و استراتيجياتها ثم تناولنا مبادئ المسؤولية الاجتماعية و أبعاده ثم اتجاهات المسؤولية الاجتماعية وفوائدها و معيقاتها و خاتمة.

– الفصل الثالث :الخاص بالجانب التطبيقي حيث تطرقنا من خلاله إلى لمحة عن مديرية الصحة لولاية المدية و قمنا فيه بتحليل البيانات و ونتائج الدراسة و خاتمة.

الإجراءات المنـهجية للدراسة

1- إشكالية الدراسة و تساؤلاتـها.

2- أهداف الدراسة.

3- أهمية الدراسة.

4- أسباب اختيار الموضوع.

5- منـهج الدراسة وأدواته.

6- مفاهيم الدراسة.

7- الدارسات السابقة.

8- صعوبات الدراسة.

1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها:

تعد المؤسسة إحدى أهم المكونات الرئيسية المجتمع، فهي دائما في حالة تفاعل دائم مع محيطها سواء كان داخليا أو خارجيا، فأساس بقائها و استمرارها مرهون بمدى قدرتها على الاتصال و التواصل مع مختلف الشرائح و القطاعات التي تتعامل معها. فنجاحها مرتبط بنوعية الإستراتيجية الاتصالية المطبقة سواء كانت مؤسسة عمومية أو خاصة، فلا يمكن رسم صورة موحدة ومتكاملة للمؤسسة دون أن تبنى وفق منظومة اتصالية فعالة تربط أجزاء المؤسسة و فروعها بعضها البعض في نمط اتصالي موحد.

يعتبر الاتصال الداخلي أهم وسيلة للتسيير داخل المؤسسة،حيث يساعد على تطوير السلوك الاتصالي لدى الأفراد داخل المؤسسة بما يتناسب مع متطلبات العمل و أهداف الإدارة العامة للمؤسسة، ومن هنا أدركت المؤسسات العمومية أهمية إدراج مخطط اتصال داخل هيكلها قصد تسهيل الأداة الوظيفي داخليا أو حتى خارجيا، و حتى تقوم الإدارة بالمهام المسند إليها باعتبار أن المؤسسات الجزائرية تسعى دائما إلى ربط جسور تواصل مع جمهورها الداخلي، فتيقنت أن سر نجاحها مرهون بفاعلية استراتيجياتها الاتصالية، فالمؤسسة تطمح إلى التطور والاستمرارية.

حيث أدركت كثير من المؤسسات الجزائرية أهمية المسؤولية الاجتماعية كجزء لا يتجزأ من السياسة العامة لها، فبدأت بإدارة و ممارسة العديد من برامج المسؤولية الاجتماعية و منحتها القدر الكافي من الاهتمام،وبالمقابل تحسنت صورة هذه المؤسسات واكتسبت ميزة ساعدتها على الاستمرارية و النمو.

وفي إدارة مديرية الصحة والسكان لولاية المدية تلعب الاتصالات الداخلية دورا بارزا وتأخذ حيزا لاسيما في التواصل داخل المديرية، فالاتصال الداخلي هو الوسيلة الوحيدة والفعالة لكل نشاط اجتماعي داخل هذه المؤسسة من خلال تقوية العلاقات و الروابط فهو عنصر لا يمكن الاستغناء عنه في أي مؤسسة باختلاف طبيعتها و نشاطها.

وانطلاقا مما سبق تظهر لنا الحاجة لهذه الدراسة من أجل الكشف عن دور الاتصال الداخلي في تجسيد المسؤولية الاجتماعية في المؤسسات وهذا عبر دراسة حالة لإحدى أهم المؤسسات الجزائرية المتمثلة في مديرية الصحة والسكان لولاية المدية.

ومن خلال ما سبق نطرح السؤال الرئيسي لهذه الدراسة المتمثل في: **ما الدور الذي يلعبه الاتصال الداخلي في تجسيد المسؤولية الاجتماعية في مديرية الصحة لولاية المدية؟**

انطلاقا من هذه الإشكالية ومن خلال تفكيك التساؤل الرئيسي، تم استخراج مجموعة من التساؤلات ستبنى عليها دراستنا، وتتمثل فيما يلي:

- هل يساهم الاتصال الداخلي في تفعيل المسؤولية الاجتماعية لمديرية الصحة لولاية المدية تجاه عمالها ؟
- ما هي استراتجيات الاتصال الداخلي التي تعتمدها مديرية الصحة لولاية المدية في التعامل مع عمالها ؟
- هل تلتزم مديرية الصحة لولاية المدية بمسؤولية الاجتماعية نحو عمالها؟
- ما هي مظاهر المسؤولية الاجتماعية بمديرية الصحة لولاية المدية؟

2- أهداف الدراسة:

- نسعى من خلال إلي تحقيق جملة من الأهداف منها إبراز أهم وسائل الاتصال الداخلي والتقنيات المستعملة من قبل مديرية الصحة لولاية المدية في تجسيد المسؤولية الاجتماعية، ومحاولة التعرف على مدي نجاح الاتصال الداخلي في تحقيق أهداف المسؤولية الاجتماعية لمدرية الصحة لولاية المدية وفق ما يتماشي مع متطلبات عمالها.

- العمل على التعرف على نقاط القوة والضعف للاتصال الداخلي في مديرية الصحة لولاية المدية.

3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في :

- الاتصال الداخلي باعتباره عملية تفاعل اجتماعي خاصة في المؤسسة الخدماتية لأنه عنصر مساهم في تجسيد المسؤولية الاجتماعية بمديرية الصحة لولاية المدية، والسعي

إلي تعرف على واقع تبني المسؤولية الاجتماعية من طرف مديرية الصحة لولاية المدية ومدي الالتزام بها.

– التوصل إلى عدد من التوصيات المفيدة التي تساهم في حث مديرية الصحة على استخدام الاتصال الداخلي في تفعيل المسؤولية الاجتماعية تجاه عمالها.

4– أسباب اختيار الموضوع:

– معرفة دور الأساسي الذي يلعبه الاتصال الداخلي في تجسيد المسؤولية الاجتماعية إبراز مكانة وفاعلية الاتصال الداخلي داخل مديرية الصحة لولاية المدية في تفعيل مسؤولية الاجتماعية.

5– منهج الدراسة وأدواته:

عند القيام بأي دراسة علمية لابد من إتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية هادفة إلى بلوغ نتيجة ما، وذلك بأتباع منهج معين وطبيعة الدراسة التي سنتطرق لها، فالمنهج حسب عبد الرحمان البدوي"هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقول وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة المعلومة. [1]

المنهج يعني مجموعة من القواعد العامة التي يتم وضعها بقصد الوصول إلي الحقيقة في العلم انه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة الاكتشاف الحقيقة، والمناهج أو طرق البحث تختلق باختلاف المواضيع، ولهذا توجد عدة أنواع من المناهج العلمية، وبشكل عام فان المنهج العلمي يمكن وصفه بأنه فن التنظيم الصحيح لسلسة من الأفكار العديدة، أما من اجل الكشف عن الحقيقة ومن اجل البرهنة عليها للآخرين.[2]

وبالنظر إلي موضوع دراستنا "الاتصال الداخلي ودوره في تجسيد المسؤولية الاجتماعية بمديرية الصحة لولاية المدية" وإشكاليتا والغاية المرجوة منها نجد أنها تنتمي

---

[1]. عبد الرحمن بدوي، **مناهج البحث العلمي**، وكالة المطبوعات، ط3، الكويت،1997، ص5.

[2]. عمار بوحوش، **دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية**، ، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط1، الجزائر، ، 2002، ص19.

إلي الدارسات الوصفية المعروفة في بحوث الاتصال، فقد اعتمدنا على منهج دراسة حالة كونه يعتبر منهجا متميزا ويمكن تعريف منهج دراسة الحالة على انه منهجا لتنسيق وتحليل المعلومات التي يتم جمعها عن الفرد التي يعيش فيها.[1]

حيث يعد هذا المنهج أكثر المناهج ملائمة لمثل هذه الدراسات لأنه يأتي على مرحلتين:

المرحلة الأولى: الاستكشاف والصياغة.

المرحلة الثانية: مرحلة التشخيص والوصف وذلك بتحليل لبيانات والمعلومات تحليلا يؤدي إلي اكتشاف العلاقة بين المتغيرين وتقديم تفسير ملامح لها. [2]

وعلية تم تطبيق منهج دراسة حالة على النحو التالي:

اختيار وحدة مؤسساتية تمثلت في مديرية الصحة لولاية المدية من بين المؤسسات الخدماتية الأخرى حتى يتم دراسة الوحدة كما هي في الواقع.

- المقابلة:

تعتبر القابلات من أهم الوسائل لجمع البيانات من الميدان، حيث يقوم الباحث بإدارة حوار من مقابلة وتوجيه أسئلة بطريقه معينة لتجمع أفكاره وأرائه.

وهي عملية تتم بين الباحث وشخص أخر أو مجموعة من الأشخاص تطرح من خلالها أسئلة، ويتم تسجيل إيجابا تهم على تلك الأسئلة المطروحة.[3]

تعد المقابلة فن مهني يعتمد على الخبرة التي تزود الباحث بالفطنة والمهارة في التعرف على الظواهر والحالات والوصول إلي نتائج ومعالجات تمكن الفرد أو الجماعة من تأدية مهامهم وواجباتهم الاجتماعية والإنسانية بود وحرص ومحبة.

والمقابلة هي التعرف على المواضيع والأفراد والأشياء عن كثب دون وسطاء وقد يساهموا في الحقائق والمعلومات، سواء بالنقص أو بالزيادة.[4]

---

[1]. عبد الله الحجاجي، **مقال حول دراسة حالة**K saribd.com/ http، 23.02,2019.

[2]. محمد قاسم، **المدخل إلي مناهج البحث العلمي**، دار النهضة العربية، ط1، بيروت، 1989، ص60.

[3]رحيم يونس كرو العزاوي، **مقدمة في منهج البحث العلمي**، دار دجلة، ط1، الأردن، 2008، ص151.

[4]. عبد الله عبود العسكري، **منهجية البحث العلمي في العوم الإنسانية**، دار النمير، ط1، دمشق، 2002، ص96.

لقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المقابلة المنظمة لأنها تقدم نفس الأسئلة بنفس الأسلوب والترتيب لكل فرد أو الميزة الرئيسية لها هي الحصول على اكبر من الإجابات. تمتاز المقابلة المنظمة بكونها أكثر عملية في طبيعتها لاتصافها بالدقة والضبط، وإنها أسهل من حيث تسجيل الإجابات وتحليلها، وبالتالي فانه يمكن من خلالها التواصل إلي صياغة التعميمات العلمية. [1]

محاور المقابلة: تم تقسيم أسئلة المقابلة إلي أربعة محاور بالإضافة إلي محور البيانات الشخصية

- محور خاص بالبيانات الشخصية: المتضمن الجنس، السن، المستوي التعليمي، الخبرة المهنية.
- المحور الأول: وكان عنوانه مساهمة الاتصال الداخلي في تفعيل المسؤولية الاجتماعية في مديرية الصحة لولاية المدية.
- المحور الثاني: إستراتجية الاتصال الداخلي في مديرية الصحة لولاية المدية.
- المحور الثالث: مدي التزام مديرية الصحة بتجسيد المسؤولية الاجتماعية مع عمالها.
- المحور الرابع: مظاهر المسؤولية الاجتماعية بمديرية الصحة لولاية المدية.

- عينة البحث:

لعل من أهم المشاكل التي يواجهها الباحث فهي اختيار العينة للبحث العلمي، واختيار هذه العينة على جانب كبير من الأهمية لان عليها تتوقف أمور كبيرة، فعليها تتوقف كل القياسات والنتائج التي يخرج به الباحث من بحثه وفي الكثير من الأحيان يضطر الباحث إلي إجراء بحثه على عينة صغيرة من المجتمع لان إجراء البحوث على المجتمع كله يكلف جهدا ومالا كثيرا

[1].رحيم يونس كرو العزاوي، **مرجع سبق ذكره**، ص145.

وقمنا باختيار العينة القصدية في دراستنا هذه لأنها تغطي نماذج مثالية لمفردات تخص البحث مباشرة وبعد قيامنا بالدراسة الاستطلاعية تم حصر هذه العينة في المفردات وتم تحديد عينتنا باختيار 10مبحوثين تقوم بمهامها داخل مديرية الصحة لولاية المدية.[1]

6- مفاهيم الدراسة:

تحتوي كل دراسة على مجموعة من المصطلحات والمفاهيم التي على كل باحث التعريف بها في إطار الدراسة وتسهيل على القارئ فهمها ومن بين المفاهيم نجد:

- **الاتصال الداخلي:** عرف بأنه عبارة عن اتصال إنساني منطوق ومكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوي الفردي والجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين وهو ما اتصال رسمي أو غير رسمي.[2]
- **التعريف الإجرائي:** الاتصال الداخلي هو أساس النظام الاجتماعي وهو عماد العلاقات المهنية في مؤسسة مديرية الصحة لولاية المدية لأنه يوظف للربط بين أعضاء المؤسسة يهدف نشر المعلومات ولأفكار والحقائق.
- **المسؤولية الاجتماعية:** هي عملية تحقيق التوازن بين أطراف متعددة لها مصالح مشتركة أو متقاطعة وهم الشركاء أو أصحاب الأسهم، والمجتمع المحلي المحيط والمستهلكون لخدمات أو منتجات الشركة وجماعة العاملون في الشركة[3].
- **التعريف الإجرائي:** هي واجب التزام من جانب مديرية الصحة تجاه عمالها مع مراعاة مشاكلهم الحيطة بالمؤسسة.

7. الدارسات السابقة:

1- الدراسة الأولي: تتمثل هذه الدراسة في مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع فرع علم الاجتماع الاتصال في المنظمات للباحث بطيش مليود عام

---

[1]. مروان عبد المجيد إبراهيم، **أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية**، مؤسسة الوراق، ط1، عمان، 2000، ص151.

[2]. فضيل دليو، **تاريخ وسائل الإعلام والاتصال**، دار الخلدونية، ط4، الجزائر، 2013، ص13.

[3]. ناصرجراءات، عزام أبو الحمام، **المسؤولية الاجتماعية للمنظمات**، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، ص29.

2011-2010 التي كانت تحت عنوان" الاتصال التنظيمي وعلاقاته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة" دراسة ميدانية بإذاعة سطيف، وكان سؤال إشكاليه" هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة بإذاعة سطيف ويسعي في الإجابة عن إشكالية بحثه من خلال الأسئلة الجزئية التالية:

1. ما علاقة الاتصال بتنمية شبكة العلاقات الاجتماعية بين العاملين بالمؤسسة؟
2. ما علاقة الاتصال التنظيمي بتنمية المهارات الاجتماعية للعاملين داخل المؤسسة؟
3. هل للاتصال التنظيمي علاقة بديناميكية جماعة العمل داخل التنظيم؟

وتمثلت أهداف الدراسة في:

1. التعرف على مكانة الاتصال داخل المؤسسة ودوره في تطور اتجاهات العاملين وسلوكا تهم قصد تفعيل عملية التفاعلية الاجتماعي.
2. محاولة تشخيص وتحليل الاتصال داخل المؤسسة وعلاقاته بتنمية المهارات الاجتماعية للعاملين.
3. محاولة معرفة نقاط القوة والضعف الإستراتجية الاتصال داخل المؤسسة.
4. التعرف على عملية الاتصال داخل المؤسسة وعلاقاتها بالتفاعل الاجتماعي من خلال الروح المعنوية للعاملين وما ينتج عنها من التعاون والترابط والانسجام بين جماعة العمل.

- وقد اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي ومنهج دراسة حالة في الدراسة الميدانية وقدرت عينة بحثه 43 فرد واعتمدت دراسته على أداتين للبحث هما الملاحظة البسيطة واستمارة المقابلة التي احتوت على 39سؤال، وفي الأخير توصل الباحث إلي مجموعة من النتائج تمثلت في:

- ✓ من خلال النتائج المتحصل عليها تم التواصل إليها أن الاتصال التنظيمي يعمل على تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين داخل المؤسسة ومنه فقد تحقق الفرضية لأول بنسبة قاربت 89,37%

- ✓ من خلال النتائج المتحصل عليها عبر الفرضيات تم التوصل إلي أن الاتصال التنظيمي ينمي المهارات الاجتماعية للعاملين داخل المؤسسة ومنه تحققت النتائج بنسبة 85,87%
- ✓ من خلال الفرضية الثالثة تم التوصل إلي أن الاتصال التنظيمي له علاقة وطيدة بجماعة العمل داخل المؤسسة وحققت نسبة الفرضية 90,38%

2ـ الدراسة الثانية: دراسة لطالب بشير كاوجة بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات في الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية العمومية في الجزائر وهي مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير بجامعة ورقلة سنة2012-2013 حيث طرح الطالب الإشكالية التالية: هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات الاتصال أن تساهم وتؤدي دورها مهما في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية؟

والهدف من هذه الدراسة محاولة تقيم وتحليل واقع الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية ومدي استغلالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين الاتصال الداخلي وقد شملت هذه المذكر تحليل ودراسة الإشكالية التي تم طرحها سابقا حيث توصل الطالب إلي عدة نتائج في الجانبين النظري والتطبيقي.

أما في يخص الجانب الميداني نجد: من خلال دراسته لتحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات جانب الميداني نجد: من خلال دراسته لتحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات باستخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة تعمل على تحسين الاتصال الداخلي في المستشفيات.

3ـ الدراسة الثالثة: دراسة طارق راشي2013 بعنوان دور تبني مقاربة المسؤولية الاجتماعية في خلق وتدعيم زيادة وتنافسية منظمات الأعمال.

تهدف هذه الورقة البحثية إلي تبيان الفوائد التي تجنها منظمة الأعمال جراء تبنيها لمفهوم المسؤولية الاجتماعية والتي من شانها أن تساعد على دعم رياديتها ومنافستها بشكل جيد وفعال.

وتكمن أهمية هذا البحث في الربط التصويري للعلاقات بن المسؤولية الاجتماعية وتدعيم الريادة المنافسة منظمات الأعمال، ويعالج موضوعا يلقي اهتماما كبيرا من الدارسات الإدارية الحديثة النابعة من التحديات التي توجهها منظمات الأعمال في هذا العصر، ولمعالجة هذا الموضوع فان المحتوي هذه الورقة البحثية بدور حول الكشف عن مقاربة المسؤولية الاجتماعية وإضفاء الرؤية الإسلامية على هذا المفهوم كما يسلط الضوء على أهم عناصر من خلال تشريح مبادئه وأبعاده ومجالاته وإستراتجيته ومحاولة استنباط أهم الفوائد وتثبيتها من خلال التطرق إلي أهم الدراسات التي قام ها الباحثين والمنظمات المتخصصة في هذا المجال الإضافة إلي استقراء أهم النتائج التي توصلت لها منظمات الأعمال الرائدة في تطبيق هذا المفهوم.

توصل الباحث إلي نتيجة أن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال حقيقة نظرية وميدانية أثبتتها تنظير طويل استسقي أصوله من واقع المعاملات وتواصل الحديث عنه وتيرة متسرعة عبر أدبيات لا تزال تتعاظم وتمتد إلي المجالات كثرة السياسية منها الاقتصادية والقانونية والبيئة والاجتماعية إلي العديد من المستويات الكلية وبالأخص الجزئية المعبرة عنها بمنظمات الأعمال.

8- صعوبات الدراسة:

- ضيق الوقت المخصص للدراسة.
- ندرة المراجع والكتب في المكتبة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية.
- عدم تعاون المبحوثين في إعطائنا المعلومات اللازمة التي تساعدنا في الدراسة، أي كان هناك نوع من التحفظ في الإجابات.

ـ عدم تلقي التسهيلات اللازمة من قبل المؤسسة بحجة الظروف الصحية التي تمر بها البلاد بسبب فيروس كورونا.

كان هناك تكتم على أسماء المبحوثين وعدم إعطائنا المعلومات الخاصة بالبيانات الشخصية.

الإطار النظري

الفصل الأول:

مدخل إلى الاتصال الداخلي

- تمهيد

1. مفهوم الاتصال الداخلي.
2. أنواع الاتصال الداخلي.
3. أساليب الاتصال الداخلي.
4. أهداف الاتصال الداخلي.
5. وسائل الاتصال الداخلي.
6. استراتجيات الاتصال الداخلي.
7. أهمية الاتصال الداخلي.
8. مهارات الاتصال الداخلي.
9. معوقات الاتصال الداخلي.

تمهيد:

تحتاج أي مؤسسة مهما كان نشاطها إلى اتصال داخلي فعال من خلاله يتم نقل المعلومات والرسائل بين مختلف الأفراد الناشطين في المؤسسة ، ومن المنطلق هذا يتطرق هذا الفصل لمفهوم الاتصال الداخلي ، أنواعه وأهدافه وأهميته كما سيتناول وسائل الاتصال الداخلي وأساليبه واهم استراتجياته بالإضافة إلي مهاراته واهم المعوقات .

المبحث الأول: ماهية الاتصال الداخلي

سيتناول هذا المبحث مفهوم الاتصال الداخلي وأنواع الاتصال الداخلي وأساليب الاتصال الداخلي.

المطلب الأول: مفهوم الاتصال الداخلي

من الواضح إن الاتصال الداخلي تطور مع تطور التكنولوجي الهائل الذي يشهده عصرنا الحالي فنجد هناك تعار يف مختلفة له وهذا يعود إلى الاختلاف في وجهات النظر.

ـ يعرفه إبراهيم عبد العزيز شيخا:[1] "الاتصال الداخلي يعني تبادل البيانات بغرض تحقيق أهداف العمل الإداري".

ـ كما تعرفه منال طلعت محمود:[2] "الاتصال الداخلي دراسة وتطبيق مجموعة من المؤشرات والوسائل ،التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها ".

ـ ويعرفه احمد البدوي[3]: "بأنه مجمل النشاطات والأعمال المتخذة لإقامة علاقة بين الفاعلين ويهدف إلى انجاز مشروع موحد وبلوغ أهداف مشتركة كما يسمح لكل فاعل داخل المؤسسة أن يكون معروفا بشخصيته ومهمته فيها ويعمل على ازدهارها وفعاليته فيها".

---

[1] إبراهيم عبد العزيز شيخا، **أصول الإدارة العامة**، دار المعرفة، ط2، القاهرة، 1993، ص383.

[2] منال طلعت محمود، **مدخل إلى علم الاتصال**، المكتب الجامعي الحديث، ط1، القاهرة،2002، ص22.

[3] احمد البدوي وآخرون، **وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط2،عمان، ص82.

. ويرى فضيل دليو[1]:"بأنه النقل والاستلام مع الفهم للتعليمات والمعلومات".

المطلب الثاني: أنواع الاتصال الداخلي

يعتبر الاتصال الداخلي همزة وصل بين هيئات المؤسسة المختلفة وبين السلطة المركزية وعملية نقل وتبادل المعلومات وتبادل الأفكار قد تكون بشكل عمودي في الاتجاهين الأعلى و لآدني للمؤسسة كما يمكن أن تكون أفقيه بين ورؤساء الوحدات تنظيمية من نفس المستوي وهذا ما يمكن أن نعبر عنه بالاتصال الرسمي المرتبط بالتنظيم الرسمي للمؤسسة و الذي يتولد داخله تنظيم رسمي بين الهيئات والأفراد المختلفة

أولا: الاتصال الرسمي:

الاتصال الذي تم في إطار الأسس و القوانين التي تحكم المؤسسة ولكي تكون هذه الاتصالات سارية وفعاله يجب أن تكون جميع قنواتها ووسائلها واضحة ومعروفة لجميع الأعضاء الموجودين داخل أطار هذه المؤسسة وتكون هذه القنوات والطرق لها فعالية وأهميه أيضا يجب أن تتم هذه الاتصالات حسب تخطيط السلطة المسؤولية أي انه لا يقوم بالاتصال إلا المختص بذلك.

والاتصال الرسمي الذي بصدد الحديث يكون مؤثر بالدرجة التي يكون فيا مقبول لدي جميع العاملين في المؤسسة ووجود هذا القبول أو عدم قبول الوضع داخل المؤسسات المختلفة.[2]

ونعني بالاتصالات الرسمية هي الاتصالات التي من خلال خطوط ومنافذ الاتصال التي يقر بها التنظيم أو نضام الأساسي وجرى العرف في التنظيم في إتباعها.[3]

فالاتصال الرسمي وهو التنظيم المبني على أساس وضع سلسله من السلطات التي بالترتيب من فرد إلى أخر وعبر هذه السلسلة تسير معلومات والأوامر والتعليمات

---

[1]فضيل دليو ، **مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري**، دار المطبوعات الجامعية، ط1، الجزائر ،1998، ص81.

[2]عمر عبد الرحيم نصر الله ، **مبادئ الاتصال التربوي الإنساني** ، دار وائل للنشر ،ط 1 ،عمان ، 2001،ص 194-195.

[3]ابراهيم عبد العزيز شيخا ، **أصول الإدارة العامة** ، دار المعرفة ، ط1 ،القاهرة ،1993 ، ص 359.

والمعاملات الرسمية والتقارير المختلفة وهذا التنظيم الرسمي يظهر ويحدد على خرائط التنظيم الرسمي أجهزة أو الوحدات الإدارية.[1]

ومنه فالاتصال الرسمي يتخذ أنماط وأشكال رسمية تكون مرتبطة بالهيكل التنظيمي الرسمي وتصبح حركة الاتصال منه مرتبطة بالهيكل التنظيمي للعمل ونوع العلاقات التي تربط بين أفراد النسق ومن ثمة طبيعة الاتصال الذي تسعى المؤسسة التربوية لتحقيقه.

يحدث هذا النوع من الاتصال عن طريق المواثيق والمنشورات التقارير والاجتماعات الرسمية والخطابات الأوامر المكتوبة ويتخذ الاتصال الرسمي في حركته على اتجاهات تكون مرتبطة بالهيكل التنظيمي بحيث يتم الاتصال عموديا من الأعلى إلي الأسفل أو أفقيا و ذلك على مستوى تنظيمي. بما في ذلك الإطارات ، المشرفين والعمال ومنه فالعلاقات من الاتصال تكون بعيدة عن الطابع الشخصي كما أنها مقيده بمجموعة من اللوائح.[2]

وهذا النوع من الاتصالات الرسمية يسير في الاتجاهات التالية :

- **الاتصال النازل** : هو الاتصال من الأعلى إلى الأسفل أي يكون من رئيس إلى أعامل الإنتاج أو من المدير إلى المعلم.

- **الاتصال الصاعد:** هو اتصال من الأسفل إلي الأعلى أي يكون من عمال الإنتاج إلي رئيس مجلس الإدارة.

- **الاتصال الأفقي:** وهو الاتصال الذي يحدث بين المعلمين أنفسهم أو بين العاملين مع اعتبار المسؤوليات.

---

[1] رضوان بلخيري ، ساره جابري ، **مدخل الاتصال و العلاقات العامة** ، جسور للنشر والتوزيع ، ط1، الجزائر ، 2013 ، ص74.

[2] الجيلالي حسان ، **التنظيم الغير الرسمي في المؤسسات الصناعية** ، ديوان المطبوعات الجامعية ،ط1 ، الجزائر ، 1988، ص 88

الاتصال المحوري:ويطلق علية تسمية الاتصال القطري أو المائل. وكلها تصب في معني واحد ويتمثل في "انه تناسب بين الأفراد في مستويات إدارية مختلفة ليس بينهم علاقة رسمية في المنظمة كأن يتصل مدير الإنتاج بأحد الأقسام إدارة السوك[11]

ثانيا : الاتصال غير الرسمي :

الاتصال هو الذي يتم فيه التفاعل بطريقة غير رسمية بين العاملين وبين جميع أعضاء المؤسسة بتبادل المعلومات والأفكار أو جهات النظر التي تهمهم وتتصل بعملهم فتبادل المعلومات منا يتم من خارج المنافذ الاتصالات الرسمية أو بعيد عن خطوط تحددها وتدعمها السلطة الرسمية من خلال السلم المتدرج للتنظيم وذلك في اللقاءات غير الرسمية في أي مناسبة من المناسبات التي تسمح بنقل المعلومات بين الأشخاص.[2]

تبين للمنظرين أن الاتصال الرسمي غير قادر لوحده على حل مشكل المؤسسات نضرا للعيوب التي يحملها في طياته. فظهرت الحاجة إلي الاتصال الغير الرسمي الذي ينشأ بطريقه عفوية تلقائية والذي تعددت تعارفه دون إن تختلف كثيرا إذ يعرفه كاهن الاتصال غير الرسمي من خلال الخصائص والمميزات إلى لخصها في الاتصال غير رسمي تعبير تلقائي في عدة مشاكل وقضايا وهذه النوع من التعبير يؤدي إلي الإشباع النفسي والداخلي أحسن من الاتصال الرسمي.[3]

من خلال هذا التعريف نرى بان هذا النوع من الاتصال العفوي ليس هناك أي جهد في نشأته كما يؤدي دورا مهما وهو الإشباع النفسي للعمال وهذا النوع من الاتصال تحدده بعض الظروف الاجتماعية لأفراد الجماعة في تفاعلهم واتصالهم يبعضهم البعض.[4]

حيث يميل ذوي المراكز الاجتماعية المتسابقة إلي اقتصار تفاعلهم عن بعضهم مع الآخرين الذين يختلفون عنهم في المكانة الاجتماعية وبذالك قد نجد في المؤسسات في

---

[1]محمود سلمان العميان، **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**، دار وائل للنشر، ط3، عمان، 2005،ص244.

[2]مصطفي حجازي ، **الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية الإدارية** ، دار الطليعة للنشر، ط2 ، بيروت، سنه 1992، ص 119.

[3]رضوان بلخيري ، سارة جابري ، **مرجع سبق ذكره**، ص 86.

[4]عاشور احمد صفر،**إدارة القوي العاملة**، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، ط1، بيروت، سنة 1979، ص 231.

مل جماعة تشكل نوع من التنظيم يقوم على المكانة والوظيفة ويصبح الاتصال في بعض الأحيان مشبوها، ويعتبر الاتصال غير الرسمي بمثابة إحدى المخارج النفسية الهامة التي يستطيع العاملون من خلاله التعبير عن آرائهم دون خشية بطش الإدارة بهم.

ومن خلال التعارف السابقة للاتصال غير الرسمي نستنتج بأنه عفوي تلقائي ويعبر عن انشغالات واهتمامات الأفراد وهو ناتج عن العلاقات الاجتماعية وعلاقة الصداقة بحيث يؤدي إلى تكوين جماعات غير رسمية داخل التنظيم باعتباره عملية معقدة ، يجب أن نجعل منه وسيلة ايجابية داخل المؤسسة. [1]

المطلب الثالث :أساليب الاتصال الداخلي

حددت فرجينيا ساتير خمسة أساليب أساسية للاتصال الداخلي تنطوي على ما يلي :

1ـ أسلوب العدوان واللوم: يميل فيه الشخص إلى الطلب بالاستمرار لتعرف على المعلومات وقد تنبه بآلة التصوير وهي الفيديوهات أو الكاميرا التليفزيونية كالكاميرا الخفية التي تصور أخطاء الآخرين ، وتنقدهم بالاستمرار على نحو يسوده التعالي والتفاخر ويتميز أكثر اللوامين تطرفا بأنهم مستبعدون كما أنهم يفرضون أرائهم على الآخرين ومشاعرهم وعواطفهم ، والهدف النهائي للشخص اللوم هو أن يحقق الفوز والسيطرة دائما في نطاق من علاقاته مع الآخرين فيدفعهم بالتالي إلي الخسارة أو الهزيمة، وقد يكون الرئيس اللوام ، وخاصة لو كان يحظي بالقوة على مرؤوسيه

2- **أسلوب الاسترضاء وعدم الجزم في المعاملات:** يحاول أصحاب هذا الأسلوب استماع للآخرين، وإنكار ذاتهم نادرا ما يرفضون أمرا، ويتحدثون كما لو كانوا عاجزين عن أن يفعلوا شيئا مناجل أنفسهم ولأنفسهم . ولذلك فهم يحتاجون دائما إلي من يساندهم أو يؤيدهم، ويتجاهل المسترضون حقوقهم الخاصة وحاجاتهم ومشاعرهم وهو غير قادرين على عما يريدونه بصفة مباشرة وحاسمة مثال ذلك القائد الذي يتميز بهذا الأسلوب لاستطيع أن يجزم في أمر ما ويجد صعوبة بالغة في أن يقول لا لمرؤوسه.

[1] سليمان حنفي محمود، **السلوك الإنساني والأداء**، دار الجامعات المصرية ،ط1 ،القاهرة ، ص 282.

3. الأسلوب العقلي: أصحاب هذا الأسلوب يستخدمون العقل في حساباتهم وهذا الأسلوب يستلزم قدرة فائقة على إن يظهر الإنسان بمظهر الهدوء والرصانة والاتزان الانفعالي . والحكمة في اتخاذ القرار وعدم التسرع في الحكم على الأمور هو لا يسمح بمشاعره أن تخرج إلي حيز التعبير، وتضل مشاعره وانفعالاته كامنة بداخل نفسه طالما أنها يمكن أن تصرفه عن العمل الذي يقوم به والناس اللذين يكتشفون دائما هذا الأسلوب يرتابون في المشاعر ولا يثقفون في العواطف والانفعالات الشخصية .

- أسلوب المتلوي والاحتكاري: يقوم هذا الأسلوب على أساس عدم الاندماج في المواقف المتبادلة بين الأشخاص أو المواقف الشخصية وأصحاب هذا النوع من الأسلوب يكونون كل أنواع الاستراتجيات للمحافظة على ذاتهم بعيدا عن أطراف الاتصال غير المريحة ولكن عندما يتمكنون من تحاشي هذه الأطراف غير المريحة لهم ، فأنهم يلجئون إلى استخدام أخر للتعامل مع هؤلاء وهو أسلوب المناورات الملتوية أو احتكار مشاعر الآخرين وعواطفهم واستغلالها وفي هذه الحالة تستخدم أساليب معينة كالغضب والتظاهر به، والإحراج، وإحساس الآخرين بالذنب طريقة للاستيلاء عليهم.
- الأسلوب الواضح والمباشر: وأصحاب هذا الأسلوب يتميزون بقدرتهم على طلب حقوقهم وإثارة مشاعرهم والتعبير عن أفكارهم وأرائهم بطريقة مباشرة ومحددة وواضحة وتعبيرات الوجه لديهم تفق مع ما يطلبونه ولديهم القدرة على تنفيذ وعودهم، ويعتمد هذا الأسلوب على عدم تحقيق رغبات أصحابه على حساب الآخرين ويلتزم بمبدأ الاحترام ويبتعد عن الخلافات المقصودة.

ومن الأساليب السابقة نشير إلي نقاط أساسية تتعلق بأساليب الاتصال وهي

أولا . انهنا الكثير من الأساليب الاتصال الداخلي أمام الأشخاص، وهناك سبل مختلفة ومتباينة للاستجابة في المواقف المتبادلة بينهم، وان كل شخص يستخدم هذه الأساليب في مواقف أو أخر.

ثانيا: إن كل أسلوب فيها تعبرا فعالا و ايجابيا في مواقف معينة

ثالثا: إن الاستخدام المعتاد لنموذج واحد وبالذات في جميع المواقف دون تميز لطبيعة الوقف هو الذي يمكن أن يتسبب في المشكلات المتصلة بالعلاقات بين الأشخاص .

المبحث الثاني آليات الاتصال الداخلي :

يتناول هذا المبحث أهداف الاتصال الداخلي وسائل الاتصال الداخلي واستراتجيات الاتصال الداخلي.

المطلب الأول: أهداف الاتصال الداخلي

للاتصال الداخلي مجموعة من الأهداف تسعي المؤسسات مهما كان مجال نشاطها إلى تحقيقها:

أولا : أهداف خاصة بالعاملين: من أهم أهداف الاتصال الداخلي في أي مؤسسة تلك الخاصة بالعاملين حيث يسعي الاتصال التعريف بما هو يجري داخل المؤسسة، مما يؤدي إلي زيادة التفاهم والثقة.

كما يهدف إلى خلق الرضا والارتياح في المؤسسة بين العاملين يبعضهم البعض ودعم هذا الرضا بصورة مستمرة كذا الارتقاء بمعنويات من خلال تعريفه للعاملين من خلال اشتراكهم في عملية تسير الإدارة وذالك بإبداء بارئهم إزاء المواضيع المطروحة. [1]

كما أن الاتصال داخل المؤسسة من خلال تعريفه لعاملين بما يجري في المؤسسة يسعى إلي تبادل المعلومات الهامة مما يؤدي إلى التقليل من الدور السلبي الذي تلعبه الإشاعة في الوسط العمالي، فهي عندما تنتشر يصبح مفهومها كارثتا بالنسبة للمؤسسة ككل، ولتفادي ذلك يستحسن مراعاة التوجهات وتتلخص في توخي الإخلاص ومراعاة الأمانة في استلام وتسليم ونقل المعلومات وكذا تشجيع الآراء البناءة والتزام بالموضوعية مع الابتعاد عن السطحية في معالجة الأمور.

ثانيا : أهداف الاتصال الداخلي الخاصة بالقيادات الإدارية:

[1] خيري خليل الجميلي، **الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث**، المكتب الجامعي الحديث، ط1، القاهرة، سنة ،1997ص 35.

تدور في مجملها في تمكين الفائدة من التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة مما من شأنه مساعدته على اتخاذ القرارات السليمة والهامة القائمة على قدر كاف من الحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة مما يسهل عليه التوجيه والإشراف والتأثير على العاملين وبالتالي تحقيق التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارة المختلفة داخل المؤسسة .

ثالثا : أهداف الاتصال الداخلي بالنسبة للجمهور:

تتلخص في أقامه نظام الاتصال خاص به، يمكننا من توصيل حقيقة الجهود التي تبدلها وكذا ترسيخ صورة للمؤسسة في ذهنه والنشاطات التي تقوم بها وكذا طبيعة إنتاجها وخداماتها من جهة والتعرف على رأي الجمهور فيها وكذا مقترحاته لتحسين خدماتها من جهة أخري.

فداخل المؤسسات الاتصالات تشجيع أولا على التبادلات بين الموظفين في أيطار ما يسمي بالثقافة من خلال ترسيخ قواعد وممارسات تتماشي مع الأهداف الواجب تحقيقها. عملية الترسيخ مرتبطة بمجموع العمليات المنقولة والمنشورة داخل التنظيم هذه العادات والممارسات تشكل ثقافة تميز المؤسسة عن باقي المؤسسات الأخرى، فالثقافة حسب JGilbert وآخرون هي " تشكل الإطار المرجعي داخل المؤسسة الذي من خلاله فرد بإمكانه أن يحدد مكانة فهي تنشأ بشكل رسمي الخطوط العرضية للسلوكيات والتي ضمنها كل فرد يجد فضاء للحرية والفعل الفردي.[1]

ومما سبق نلاحظ إن للاتصال أهمية قصوى في المؤسسة ذلك لأنه يسعي لتحقيق أهداف كبيرة تنصب في مجملها في تحسين أداء المؤسسة، وكذا خلق الرضي في جميع الأطراف لذالك على مل مؤسسة إن تتوخي الحذر أثناء تصميم برامجها الاتصالية مع الأخذ بعين الاعتبار تخسين الاتصال وقنواته داخل المؤسسة والأهمية التي يتمتع بها.

[1] محمد فهمي العطروسي، **العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة والشركات**، عالم الكتب، ط1، القاهرة ، سنة1969، ص 469.

والاتصال الداخلي كذلك يساهم في الرفع من معنويات العامل ويحسسه بأهميته ودوره في المؤسسة، مما من شانه زيادة معدلات المشاركة في المؤسسة عن طريق أسهامهم في مشروعات التي يقوم بها، وكذلك زيادة انتماءهم في محيط عملهم وتحسين أدائهم.

كما يهدف الاتصال إلى توفير المعلومات عن الظروف المحيطة بالمؤسسة لدى عمالها وكذا شرح وتفسير القرارات بكل وضوح مما يقطع الطريق على مروجي الإشاعات فإذا لم تعتمد الإدارة على الاتصال فإنها ستفسح المجال لظهور نوع واحد من الاتصالات غير رسمية. [1]

المطلب الثاني : وسائل الاتصال الداخلي

تنقسم وسائل الاتصال إلى نوعان و هي الاتصال الكتابي، الاتصال الشفهي

أولا الاتصال الشفهي: يعتبر هذا النوع من الاتصالات من أقدم الأدوات التي يستخدمها المدراء وهذا يوفر الوقت و يخلق جو من الصداقة و التعاون داخل المؤسسة، ويتم دون استخدام أداة وسيطة وعادة ما يكون ذو اتجاهين حيث يقوم المدير أو المسئول بالتحدث المباشر مع عماله حتى تكون هناك مناقشة و حوار بينهما وبالتالي سيؤدي هذا إلى الوصول إلى قرارات سلمية ، ويمكن إن يحدث الاتصال الشفوي عبر الهاتف أي دون أن يري المتصل به.[2]

ثانيا: الاتصال الكتابي: أن الاتصالات تتم بخصوص أمور دائمة تحتاج إلى الدقة في التنفيذ إذا تعلقت بموضوعات معقدة كثرة التفصيلات، فأنها تفرغ في صورة كتابة، والواقع أن الكلمة المكتوبة مازال لها سحرها لدي الموظفين، وهذا فان الإدارات تلجأ إلى الوثائق

[1] صالح بن نوار، **الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة الجزائر، العدد 22 ديسمبر 2004، ص ص117. 130.

[2] عمر عبد الرحيم نصر الله، **مرجع سبق ذكره**، ص223 .

المكتوبة بكثرة، وتأخذ الاتصالات المكتوبة صورا عديدة مثل: المذكرات، الخطابات المتبادلة، المنشورات، الأوامر المصلحة، اللوائح، التعليمات والأوامر الفردية.[1]

المطلب الثالث : إستراتجيات الاتصال الداخلي.

إن الاتصال الداخلي في المؤسسة وان كان من الضروري وضعه في أيطار استراتيجي فهولا يتعدى عن كونه من احد المهام والوظائف التي تساعد المؤسسة في تنفيذ استراتجياتها العامة، وفق الطرق والسياسات الموضوعية للوصول إلى تحقيق الأهداف المسطرة فيها، وإستراتجية الاتصال الداخلي قريبه جدا من تلك معدة الاتصال الخارجي وهي تعرف على أنها نقل ونشر المعلومات والمعرفة بين الموظفين لزيادة وعيهم وتنمية روح الانتماء وتفعيل مشاركتهم لتعزيز أدائهم الفردي في المؤسسة، ومن أهم أهداف استراتجيات الاتصال الداخلي نجد:

- ✓ إيصال المعرفة لكافة المستويات الإدارية.
- ✓ ترسيخ الثقافة المؤسساتية.
- ✓ توجيه العاملين وتنسيق جهودهم بما يحقق الأهداف المؤسساتية.

وعلى ذالك نجد إن المؤسسة التربوية تتكيف وفق البيئة الموجودة فيها إذا كانت سياسية، اقتصادية، ثقافية، أو اجتماعية، لذالك نجد انه من أسبابا عداد الإستراتجية للاتصال الداخلي.

1ـ الحاجة للاتصال: وجد الاتصال صدره في العلاقات العامة بين البشر ويعرف المختصون الاجتماعيون الاتصال على انه حاجة إنسانية أساسية أو أسلوب أولي مكلف بتعريف الفرد الاجتماعي ومن هذا المنطلق يتضح أن الاتصال يستند على الأفراد وحاجاتهم. [2]

---

[1] **سليمان** محمد الطماوي ، **مبادئ عام الإدارة العامة**، مطبعة عين الشمس، ط7، الإسكندرية، 1987، ص271.

[2] ساية محمد جبار ، نعمان احمد عثمان، **الاتصال و الإعلام وتكنولوجيا المعلومات**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003،ص 403 .

2- الإدارة الإستراتجية: الاتصال الداخلي باعتباره نشاط استراتيجي عليه أن ينتج عن الإدارة الإستراتيجية التي تحميلها المديرية العامة أن تبقى خارج العملية الاتصال.

المبحث الثالث : أهمية الاتصال الداخلي مهارته ومعوقاته

سيتناول هذا المبحث أهمية الاتصال الداخلي ومهاراته واهم المعوقات.

المطلب الأول: أهمية الاتصال الداخلي

تظهر أهمية الاتصال الداخلي على وظائف المديرين في التخطيط الرقابة، التنظيم، التوجيه، الاتصالات، التنسيق واتخاذ القرار، وترجع هذه الأهمية كنشاط رئيس في المنظمة إلي الوقت المبذول في مزاولته، حيث تشير الدارسات إلي أن المدير يقضي مابين 75% إلي 90% من الوقت الرسمي في الاتصالات. [1]

وتكمن أهمية في :

- قدرة العاملين على تحقيق الأهداف تعتمد على فاعلية الاتصال في المنظمة.
- إن الاتصال هو الوسيلة الأساسية التي تؤدي إلي توحيد الجهود المختلفة في التنظيم، وهي الوسيلة إحداث التغير في السلوك والتغير في فلسفة المنظمة وسياستها.
- تعتبر الاتصالات بالنسبة للموارد البشرية طريقة فعالة في تكليف الأفراد بالوجبات والمهام وإقناعهم بقبول التعليمات والسياسات والبرامج.
- ويتطلب تحقيق الأهداف بكفاءة عالية في المنظمة وجود نظام اتصال فعال بين العاملين من خلال العمل الجماعي فالعملية الإدارية من تخطيط.

المطلب الثاني: مهارات الاتصال الداخلي

إن مهارات الاتصال الداخلي تعني القدرة على استخدام المعلومات بفعالية والتنفيذ والأداء بسهولة ويسر من المهارات الضرورية لمن يتولي عملية الاتصال ومنها نذكر ما يلي:

---

[1]. فريدة راغب النجار، **تكنولوجيا الاتصال والعلاقات العامة والمفاوضات الفعالة**، الإسكندرية، مصر، سنة2008، ص24.

1- مهارة الحديث: تعني استخدام الجمل والفقرات وطريقة صياغتها في التأثير على فهم المتلقي للرسالة، وعندما يتم التحدث مع الطرف الأخر يجب مراعاة درجة الثقافة وقدرته على استيعاب المعاني والأفكار.

2- مهارة الكتابة: هي تدريب العاملين على الكتابة الإدارية الموضوعية الدقيقة وتجنب الأخطاء الهجائية والإملائية، وهذا يتطلب تطوير التفكير وزيادة حصيلة معلومات العاملين اللغوية وترقية أسلوبهم في الكتابة

3- **مهارة القراءة:** من أهم المهارات الضرورية في عملية الاتصال حيث أن التركيز والانتباه في القراءة تمكن الفرد من استخلاص المعلومات بسرعة حيث يقوم الفرد بقراءة التقارير والمذكرات يتم عليه أن استخلص النتائج بسرعة والتي تساعد على اتخاذ القرارات.

4- مهارة الإنصات: وهي القدرة على التركيز مع الاستماع الجيد وتتضمن الاستماع إلى المحادثات الهاتفية والاجتماعات واللجان أثناء عملية الإنصات يجب إعطاء فرصة للآخرين للكلام، وان يكون صبورا وان يتقبل المناقشات والانتقادات الموضوعية.

5- مهارة التفكير: تعتبر مهارة التفكير ضرورية لكل اتصال جيد وبدونه لا تنجح أي عملية اتصال وتعتبر مهارة التفكير ملازمة لكل من مهارات التحدث والقراءة والكتابة والإنصات.

6. مهارة استخدام وسيلة الاتصال المناسبة: المقصود ليس اختيار الوسيلة وإنما المهارة في استخدام ها ته الوسيلة فعلي سبيل المثال عند إجراء مقابلة مع الرئيس في العمل يجب مراعاة الهدف من المقابلة، خصائص، المستقبل، الصوت الهادئ إحالة فرصة المتحدث وعدم المقاطعة.

7. مهارة الحصول على المعلومات الكافية لنجاح التعامل

المطلب الثالث: معوقات الاتصال الداخلي

توجد عدة معوقات الاتصال توجد عدة معوقات للاتصال ذكرها العديد من الباحثين، إلا انه يمكن تصنيفها إلى مجموعتين:

❖ **أولا : تحريف المعلومات:** تتكون عملية الاتصال من ستة مراحل متداخلة و معقدة نظرا للأخطاء أو الهفوات التي يتحمل أن تحدث في كل منها مما يتسبب في نشوء مهن غير مقصودة وتندرج تحت هذه الأخطار، أربع معوقات أساسية:

❖ خصائص المتلقي: يتباين الأشخاص في الاستجابة لنفس الرسائل لأسباب و الدوافع شخصية مختلفة منها التعليم والتجارب السابقة، وبناء على ذلك يختلف رد فعل الشخصين من بيئتين مختلفتين حول موضوع واحد، كما تؤثر الدوافع الشخصية في فك رموز الرسالة وتفسيرها فالموظف الذي يتميز بالحاجة القوية للتقدم في المنظمة، ويتصف بالتفاؤل ،على انه شخص محبوب، أما الشخص الذي يتصف بضعف الحاجة للتقدم وينزع للتشاؤم.

❖ الإدراك الانتقائي: يتجه الناس إلى سماع جزء من الرسالة وإهمال المعلومات الأخرى لتجنب حدة التناقض المعرفي مع المعتقدات التي رسخت فيهم من قبل، ويحدث الإدراك الانتقائي حين يقوم المتلقي بتقويم طريقه الاتصال بما في ذلك دور وشخصية المرسل.

❖ المشكلات اللغوية: تغير اللغة من ابرز المجموعات المستخدمة في الاتصال والمشكلة هنا تكمن في أن كثيرا من الكلمات الشائعة الاستخدام تحمل تفسيرات مختلفة، أو أن تكون اللغة خاصة لمجموعات فنية معينة، يصعب على من خارج المجموعة فهمها فاللغة تعتبر لغة التعبير عن الاتصال، كما أن لطريقة نطق الألفاظ أهمية في تبليغ الرسالة التي تعتمد على طريقة الإلقاء و كيفية استعمالها.

❖ ضغوط الوقت : يشكو المديرين من أن الوقت هو أندر الموارد ودائما يؤدي ضيق الوقت إلى تحريف المعلومات المتبادلة إلى اللجوء إلى تقصير قنوات الاتصال الرسمية.

ثانيا : حجم المعلومات: يمثل ثاني المعوقات الرئيسية للاتصال في الإفراط في مقدار المعلومات من الشكاوي السائدة في المنضمات. [1]

فالاتصال يقوم على المشاركة في المعاني بين المرسل والمستقبل وهناك عوائق كثيرة وعقبات تؤثر في نجاحه من بينها:

1- عدم القدرة على التعبير بوضوح عن معنى المضمون الرسالة ، وذلك للاختلاف في التعليم والثقافة.

2- الأخطاء التي قد تتضمنها الرسالة والتي تقلل نمن وضوح الموضوع.

3- المؤثرات الخارجية مثل: الضوضاء، ارتفاع درجة الحرارة وشدة البرودة التي تتحول دون إمكانية حدوث الاتصال بصورة جيدة.[2]

4- عدم فاعلية وسيلة الاتصال لنقل الرسالة أي أنها لا تتفق مع الظروف المحيطة.

5- التظاهر بفهم المعلومات المعروضة من جانب المرسل.

6- سوء العلاقات وفقدان الثقة بين بعض المستويات المشتركة في عملية الاتصال.

7- الإفراط في استخدام وسائل الاتصال قد يكون عبئا كبيرا على المستقبل.

إضافة إلى وجود بعض المعوقات الاجتماعية المرتبطة بالبيئة الثقافية أو الاجتماعية من العادات والتقاليد وقيم وغيرها، أو ما يصاحب التقدم التكنولوجي من السرعة الهائلة في تدفق المعلومات و الرسائل ومنها التعامل مع كم كبير وعائل في وقت واحد وما يصاحب ذلك من الاختلاف في التصور و الفهم لتشويشها على بعضها البعض لهذا التراكم.[3]

وهناك معوقات أخرى للاتصال وتتمثل في:

1. عوائق تنظيمية:

---

[1] محمد صاحب سلطان ، **مبادئ الاتصال** ، مرجع سبق ذكره ، ص 168.

[2] الدسوقي عبده إبراهيم ، **وسائل وأساليب الاتصال الجماهيرية والاتجاهات الاجتماعية**، مرجع سبق ذكره، ص ص 40. 41 .

[3] قدري عبد المجيد، **اتصالات الأزمة و إدارة الأزمات**، دار الجامعة الجديدة، مصر، س2008، ص61.

هناك عوائق تنظميه التي تؤثر على الاتصال ومنها نخصص.

ـ عدم استقرار التنظيم وما يتبعه من تغيرات وتدخلات في خطوط السلطة وعدم استقرار قنوات الاتصال.

ـ اختلاف المستوى التعليمي، بحيث يؤدي إلى اختلاف قنوات الاتصال بين الرؤساء و المرؤوسين.

2. عوائق نفسية:

من العوائق نفسية في الاتصال نجد:

هناك عوامل نفسية تؤثر تأثيرا مباشرا في مدى فعالية الاتصال، ومن هذه العوامل :

. ما في داخل الفرد من عادات و قيم وتقاليد وما يحيط به من الأمور.

ـ شعور الأفراد بمركب العظمة الذي ينتاب البعض، الأمر الذي يجعلهم يرفضون تلقي المعلومات و تقبلها وعدم الاعتراف بالآخرين ومعلوماتهم وأفكارهم و أفعالهم و آرائهم وكذا تأثير إدراك الفرد وتصوره على معنى المعلومات المتبادلة و تشويه المعلومات أما شعوريا أو بدون قصد ، إلى غير ذلك من العوامل النفسية التي تحد من مدى فعالية الاتصال.[1]

❖ نقص الخبرة و الكفاءات: من معوقات الاتصال داخل المنظمة افتقارها إلى أفراد متخصصين لوضع نظام سليم للاتصال يتناسب مع ظروفها.

❖ التخصص :قد يستخدم المتخصصون في المجال المهني إصلاحات فنية وعلمية يصعب على المرسل فهمها وهذا يؤدي إلى صراعات بينهم وبين المتخصصين.

3. العوائق نفسية:

تنشا هذه المعوقات نتيجة قصور عنصر أو أخر من عناصر عملية الاتصال ومن أمثلة هذه المعوقات :

. عدم قدرة المرسل على تحديد هدف واضح لعملية الاتصال ، وعدم نقله لموضوع إلى المرسل إليه.

[1] علاء محمد القاضي، بكر محمد حمدان، **مرجع سبق ذكره**، ص63.

. عدم قدرة المرسل على اختيار وسيلة الاتصال المناسبة.

. إتمام عملية الاتصال في وقت غير مناسب.

المعوقات المشتركة العامة للاتصال: يمكن إيجاز المعوقات السابقة بالتالي:

. افتقار مستلمي الرسائل لمهارات الاتصال وذلك لفهم الاتصال والياته وأهميته.

. العقبات الإدارية الناتجة عن ضعف الهياكل التنظيمية.

. التعبير الخاطئ لمضمون الرسالة.

. الاختلافات الفكرية والذهنية و الإدراكية لمرسل الرسالة و مستلمها.

ـ تداخل وتشابك المصالح والأمزجة و الاتجاهات بين المرسل و المستقبل، مثل التداخل في العوامل الثقافية و الاجتماعية و الاقتصادية والنفسية وغيرها.[1]

[1] هادي نهر ، احمد محمود الخطيب، **مرجع سبق ذكره** ، ص243.

خاتمة الفصل:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل اتضح لنا أن الاتصال نشاط إنساني تفاعلي دائم الحركة بين الأفراد المجتمع، وانه عملية بسيطو وواضحة، والتي تتم بين المرسل والمستقبل مع وجود استجابة عبر قناة معينة من خلال الخطوط الرسمية، وكان على عدة أشكال وأنماط، وهو عملية ضرورية في أي منظمة أو منشاة، وفي الأخير تطرقنا إلى أهم المعوقات. ولقد استنتجنا من كل هذا أن الاتصال كلما كان فعالا استطاع كل عنصر من عناصر الاتصال أن يؤدي دورا جيدا، وتبين لنا أيضا انه الأسلوب الناجح للوصول للأهداف المرجوة.

الفصل الثاني: مدخل إلى المسؤولية الاجتماعية.

1. مفهوم المسؤولية الاجتماعية.
2. أهمية المسؤولية الاجتماعية.
3. استراتجيات المسؤولية الاجتماعية.
4. مبادئ المسؤولية الاجتماعية.
5. أبعاد المسؤولية الاجتماعية.
6. مجالات المسؤولية الاجتماعية.
7. اتجاهات المسؤولية الاجتماعية.
8. فوائد المسؤولية الاجتماعية.
9. معوقات المسؤولية الاجتماعية.

تمهيد

تعد المسؤولية الاجتماعية من المفاهيم الإدارية الحديثة التي ظهرت نتيجة الضغوط على المنضمات حيت أن دورها لا يقتصر فقط على الخدمة لمصالحها الذاتية وتحقيق الأرباح بل تعدي ذلك إلي تحقيق مصالحها الذاتية تعمل عل تحقيق المصالح المجتمع الذي تعمل به المؤسسات.

يتناول هذا الفصل مختلف مفاهيم وأساسيات المسؤولية الاجتماعية من أبعاد ومبادئ ومجالات لمسؤولية الاجتماعية وفي الأخير إلي اتجاهات وفوائد المسؤولية الاجتماعية مع ذكر أهم مزايا التي نتجت عن المسؤولية الاجتماعية.

المبحث الأول : مدخل إلي المسؤولية الاجتماعية

المطلب الأول : تعريف المسؤولية الاجتماعية

هنا عدت تعريف للمسؤولية الاجتماعية منها نجد:

عرفها المرصد الفرنسي المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات بأنها تجنيد كل طاقات المؤسسة لكي تساهم بشكل ايجابي إلي جانب تفعيل كل الفاعلين العموميين في التنمية المستدامة ويكون بإدماج الأبعاد الاجتماعية والاقتصادية والبيئية في أنشطتهم فهكذا تصبح متلائمة مع أهداف التنمية المستدامة.[1]

ويعرف سيد عثمان المسؤولية الاجتماعية بأنها مسؤولية الفرد أمام ذاته عن الجماعة التي ينتمي إليها الفرد واعتباره وسؤول أمام ذاته تعني في الحقيقة مسؤول عن الجماعة إمام صورة الجماعة المنعكسة في ذاته.[2]

وعرفها معجم العلوم الاجتماعية على أنها وعي يتبعه أمر ولها شروط وواجبات ويتضمن مفهوم المسؤولية الاجتماعية حقوق ووجبات.[3]

المطلب الثاني : أهمية المسؤولية الاجتماعية

للمسؤولية الاجتماعية تأثير كبير على المؤسسات ولها أهمية كبيره في تحقيق التوازن في أي مؤسسة ومن أهميتها نذكر:

- تؤثر على نشاطات المنضمات والمؤسسات المختلفة في إطار تبنيه لبرامج المسؤولية الاجتماعية ايجابيا على سمعة المنظمة وخاصة في ضل الأزمات التي قد تتعرض لها المؤسسة
- تمثل المسؤولية الاجتماعية حدود معينه تتمثل في عملية مهمة ومفيدة في علاقاتها مع مجتمعاتها لمواجهة كافة الانتقادات والضغوطات المفروضة عليها
- تساعد المسؤولية الاجتماعية الشركات والمؤسسات في تفعيل علاقة المنظمة بالمجتمع المحلي وأصحاب القرارات المهمة في إطار تقديم خدمات مجتمعية
- كما تساهم المسؤولية الاجتماعية بشكل كبير في ربط العلامات التجارية للمنظمة.

---

[1] . محمد فلاق، **المسؤولية الاجتماعية لمنضمات الأعمال**، دار اليازوري، الأردن،2016، ص 48.

[2] . محمد حسام الدين، **المسؤولية الاجتماعية للصحافة**، دار المصرية اللبنانية ط1، القاهرة، 2003، ص 48.

[3] . حسينة عنيمي، **المسؤولية الاجتماعية لطفل ماقبل المدرسة**، دار الفكري، ط1 ،القاهرة ، 2010،ص15.

- تساعد المنظمات والمؤسسات العاملة في القطاع الخاص على ان يكون أكثر قدر على المنافسة في الأسواق الدولية.
- كما أن المسؤولية الاجتماعية تؤثر بشكل ايجابي على الكفاءات العمل وتطويره لما ينعكس على تحقيق الرضي الوظيفي للعاملين بالمؤسسة.
- أن للمسؤولية الاجتماعية لها أهمية كبيرة في المساهمة في زيادة التكافل الاجتماعي والانتماء في المجتمع وتحقيق الاستقرار الاجتماعي بالإضافة إلي تحقيق الرفاهية للمجتمع وتطوره.[1]

المطلب الثالث : استراتجيات المسؤولية الاجتماعية

هناك إستراتجيتان أساسيتان ذو صلة قوية بدراسة المسؤولية الاجتماعية في مختلف المجالات التي يتم من خلالها تطبيق مفهوم المسؤولية الاجتماعية وهما:

1. **الإستراتجية المادية:** للشركات والمنظمات التي تعتمد هذه الإستراتجية التركيز القائم على إدارة المسؤولية الاجتماعية وعلى ترجمة مبادئ المسؤولية الاجتماعية في أهداف واضحة وملموسة ويحدد معوقات المحتملة وما يمكن ومالا يمكن عملة ويقدم منظمة باعتبارها معملية والسمعة الأساسية في هذه الإستراتجية في مرحلة لاحقة وتستخدم المقاييس والدراسات دلائل مرشده لتحديد الأنشطة المطلوبة.
2. **الإستراتجية المنظمة:** يكون التركيز على ترسيخ جوانب المسؤولية الاجتماعية في نظم الإدارة وغالبا ما يتم تقديم ولجودة بالفعل ثم يتم تكميلها فيما بعد مهام إضافية وأهداف أدلة ترتيب الأفكار الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية بالأنشطة الرئيسة للشركة والمؤسسة وكسب نجاح هذه الإستراتجية هو طريق الهيكلية والبنائية في العمل.[2]

---

[1]. منير بن دريدي ومجموعة من الباحثين، **المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات بين المقارنات والممارسات التطبيقية**، المركز الديمقراطي العربي، برلين، ط1، سنة 2019، ص ص 35 36.

[2]. منير بن دريدي ومجموعة من الباحثين ، **مرجع سبق ذكره** ، ص 47

المبحث الثاني : أساسيات حول المسؤولية الاجتماعية

المطلب الأول : مبادئ المسؤولية الاجتماعية

هناك ثلاثة مبادئ أساسية تشكل جميع الأنشطة المسؤولية الاجتماعية هي الاستدامة، المسائلة، الشفافية ويكن نوضح هذه المبادئ فيما يلي:

- الاستدامة: تتعلق بأثر الإجراءات المتخذة في الوقت الحاضر على الخيارات المتاحة في المستقبل وفي حالة استخدام الموارد في الوقت الحاضر فإنها لن تعد متاحة لاستخدام في المستقبل فبالتالي فان الاستدامة تعني ضمنيا انه لا يجب على المجتمع أن يستعمل موارد أكثر مما يمكن تحديده.
- المسائلة: ويتعلق الأمر باعتراف الشركة و المنظمة بان أعمالها تؤثر على البيئة الخارجية وبالتالي تتحمل المسؤولية نتيجة أثار أعمالها وبالتالي فان هذا المفهوم يعني اعتراف بان المنظمة جزء من شبكة مجتمعه أوسع ولها مسؤوليات اتجاهها.
- الشفافية: تعني الأثر الخارجي الأعمال الشركة يمكن التحقق منه من خلال التقارير التي تقدمها وبالتالي ينبغي أن تكون جميع أثار أعمال الشركة بنا في ذلك الآثار الخارجية واضحة للجميع من خلال استخدام المعلومات التي تقدمها آليات الإبلاغ فيها.[1]

المطلب الثاني : أبعاد المسؤولية الاجتماعية.

للمسؤولية الاجتماعية أبعاد أساسية داخل أي مؤسسة ومن أهم هذه الأبعاد نذكر:

– البعد الاقتصادي: لا يشير إلي الربح كجانب من جوانب الأعمال التجارية وإنما يشير إلي التزام بممارسة الأخلاقية داخل المؤسسات مثل الحكومة المؤسساتية منع الرشوة والفساد وحماية حقوق المستهلك والاستثمار.

– البعد الاجتماعي: الذي يملي على المؤسسة أن تسهم في تحقيق رفاهية المجتمع الذي تعمل فيه وتحسين رعاية شؤون العاملين فيها بما ينعكس ايجابيا على زيادة إنتاجاهم

---

[1]. جمال بن سليمان، **مجلة تنميه الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، المسؤولية الاجتماعية وأهميتها في تعزيز قيم المواطنة في ضوء إدارة الأعمال والمؤسسات**، العدد الأول، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة حمد خضير بسكرة،الجزائر، ص263 264.

وتنمية قدرتهم الفنية وتوفير الأمن الوظيفي والمهني والرعاية الصحية والعمل العادلة المساهمة في المجتمع المحلي.

– البعد البيئي: يتمثل في واجب المؤسسة لتغطية الآثار البيئية المترتبة على عمليات ومنتجات المؤسسة والقضاء على الانبعثات والنفايات وتحقيق أقصي قدرة من الموارد المتاحة وتقليل الممارسات التي تؤثر سلبا على البلاد والأجيال القادمة.[1]

المطلب الثالث: مجالات المسؤولية الاجتماعية

ترى النظريات الإدارية الحديثة ا ناي منظمة أو شركة هي نظام مفتوح يتفاعل مع البيئة الخارجية حوله فتؤثر فيه وتتأثر به ولذلك فان المسؤولية تقع على عاتق الشركة فيما يتعلق بالمجتمع الذي يعمل فيه كما أن المجتمع يعطي الشركة مواطن لنشاطها كان لزاما على الإدارة أن تعمل على جعل الشراكة عضوا نافعا في المجتمع يعمل على تقديم أفراده ورفاهيتهم فالمشروع النافع في النهاية هو الذي يعمل على تأكيد الجمهور داخل الشركة أو المنظمة أو خارجها.

ويمكن تحديد مجالات المسؤولية الاجتماعية فما يلي:

– تقديم برامج الرعاية الاجتماعية والقيام بالأعمال الخيرية.

– التبرع لمشروعات خيرية وتقديم الخدمات الاجتماعية مثل إفطار جماعي.

– تقديم هديا والجوائز ورعاية المتفوقين علميا.

– القيام بالإجراءات البحوث والدارسات لإلقاء الضوء على الاحتياجات والمشكلات الاجتماعية.

وهناك بعض الإجراءات والسلوكيات التي تمكن المنظمات من تطبيق المسؤولية الاجتماعية عند بداية ممارستها إلي أن تصبح مع الوقت عنصرا أساسيا ومهمة محورية من مهام المنظمات هي:

– خلق كيانات قانونية مهمتها تأكيد الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية.

– تخصيص ميزانيات محددة لدعم أنشطة هذه الوحدات لدعم برامجها.

– يحب فصل هذه الميزانية عن الميزانية الأساسية لكي لاتتاثر بالربح والخسارة.

---

[1]– مصطفى عوادي، **الملتقي الوطني حول إشكالية الاستدامة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية كتوجه استراتجي**، جامعة حمة لخضر الوادي، الجزائر، سنة 2017 2018 .

– وضع أولويات الدعم عن طريق فروع المنظمات المحلية تفر بها من الواقع.
– عجم تطور الموظفين باعتبارها جزء أساسيا من استراتجيات عمل المنظمة.[1]

المبحث الثالث: المسؤولية الاجتماعية اتجاهاتها ومزاياها.

المطلب الأول: اتجاهات المسؤولية الاجتماعية

يمكن نشر المسؤولية الاجتماعية من خلال ثلاث اتجاهات كما يلي :

1. **المساهمة المجتمعية التطورية:** ويلقى هذا المجال معظم الاهتمام في الدول التي تكون فيها الحوار حول المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والمنظمات حديثا نسبيا، ومن الممكن أن يتضمن ذلك الهبات الخيرية وبرامج التطوع والاستثمارات المجتمعية طويلة المدى في الصحة أو التعليم أو المبادرات الأخرى ذات المردود المجتمعي.
2. **العمليات الجوهرية للأعمال والسلسلة القيمة:** غالبا ما تكون رؤية وقيادة الأفراد والمنظمات الوسيطة ضرورية لإدخال المسؤولية الاجتماعية للمنظمات وتستطيع أي منظمة من خلال التفاعل في النشاط مع موضوعها من خلال تحسين الظروف و الأوضاع وتعظيم فرص التنمية المهنية من ذلك تطبيق إجراءات لتقليل استهلاك الطاقة والتقليل المخلفات ذات التأثير السلبي على البيئة.
3. **ـ حشد التأييد المؤسسي وحوار السياسات والبناء المؤسساتي:** على الصعيد الداخلي تضع قيادات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات الرؤية وتهيئ المناخ العام الذي يمكن العاملين من تحقيق التوازن المسؤول من المتطلبات المتعارضة لزيادة الأرباح والمبادئ إما على الصعيد الخارجي فان الكثير من رؤساء الإدارات وكبار المديرين يقودون مشاركة الأعمال في قضايا التنمية بمفهومها الأوسع ويؤيدون المبادرات وغيرها من المبادرات.[2]

---

[1] رظا قولي عثمان ثابت حسن، ملتقي **التطورات العلمية النظرية للمسؤولية الاجتماعية العلاقات العامة والإعلان**، كلية الآداب، جامعة حلوان، ط1، سنة 2019، ص ص 39.38.

[2]. نصر الدين بن مسعود ومحمد كنوش، **واقع وأهمية وقيمة المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، الملتقي الدولي الثالث حول المنظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية**، جامعة بشار، يومي 14 15 فيفري 2012، ص5 6.

المطلب الثاني: منافع المسؤولية الاجتماعية

تعتبر المسؤولية الاجتماعية مسالة مبادئ ومسؤولية أخلاقية إذ أن الشركة تطو وتنمو بأمر المجتمع الذي تعيش فيه وتستخدم الموارد المادية والبشرية ولهذا فهي مسؤولية تجاهه على الصعيد الاجتماعي وحماية البيئة وهذه المسؤولية تحقق لها العديد من المنافع منها:

- أنها تحقق التقارب بين الشركة والجمهور إذ الجهود التي تبذلها الشركة لصالح مجموعة مستهدفة معنية في المجتمع كالمساهمين في الشركة مثلا قد تضر بالمصالح مجموعات أخرى، والعكس فإن تحقيق التوازن الدائم بين جميع المصالح يعد جزءا مهما من المسؤولية الاجتماعية لتحقيق العدالة بين الفئات المختلفة.
- إن المسؤولية الاجتماعية قيمة مصافة للمساهمين وتجعلهم أكثر دقة في الشركة نتيجة للسياسات الاجتماعية تطبقها اتجاه العاملين والمجتمع إذ أنه كلما تحسنت قطرت الآخرين للشركة كان أفضل بالنسبة لها.
- إن زيادة التكاليف الناتج عن القيام بالمسؤولية الاجتماعية والحفاظ على البيئة تستطيع الشركة تعويضها غلى المدى البعيد عبر مستوى ربحه يفوق تلك التكاليف بعد تمتعها.
- تحسن الأداء المالي للشركة نتيجة زيادة الإنتاجية وتحسين نوعية المنتج في ارتفاع حجم المبيعات بين تقليل تكاليف التشغيل وولاء العاملين بالشركة وتفصيل العملاء والمستهلكين للمنتجات وخدمات الشركة.
- زيادة قدرة الشركة على الاحتفاظ بموظفيها الأكفاء مما ساعد في جذب المستثمرين.[1]

المطلب الثالث: معوقات المسؤولية الاجتماعية

لابد من وجود عدة معوقات في المسؤولية الاجتماعية نذكر منها:

1. المعوقات التنظيمية والتشريعية:

تعاني المسؤولية الاجتماعية من عدة عوائق لا يسمح لها بالتقدم ومنها نذكر:

- عدم وجود مرجعية رسمية تنظم أعمال المسؤولية الاجتماعية وتضع لها القوانين والأنظمة.

---

[1]. فؤاد محمد عيسي، **المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص، دراسة حالة تطبيقية لقياس تتقيم المسؤولية الاجتماعية للشركات**، وكيل التجارة والصناعة، مصر، ص24.

- عدم وجود عقوبات قانونية على الشركات المساهمة العامة التي تمنع عن الإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية.
- لا تشترط الأنظمة على الشركات المساهمة العامة الإفصاح عن المعلومات الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية.
- غياب التخطيط الاستراتيجي الأعمال للمسؤولية الاجتماعية.
- تعتبر ممارسة المسؤولية الاجتماعية في الشركات المساهمة فبجهود عشوائية أي لا تأخذ شكل تنظيمي له خطة وأهداف محددة.

2ـ المعوقات العملية والمهنية: هذه المعوقات لا تسمح للمسؤولية الاجتماعية بالقيام بمهامها ومنها ما يلي:

- عدم كفاية البرامج التعليمة في مجال معرفة وتطبيق المحاسبة والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية.
- عدم وجود نشرات متخصصة تعذر من ممارسة والإفصاح عن المسؤولية الاجتماعية.
- ضعف التوعية بأهمية تطبيق المسؤولية الاجتماعية.

3. المعوقات الثقافية والاجتماعية:

- ضعف دور الإعلام في نشر ثقافة المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.
- لا يهتم أصحاب المصالح المؤسسات ذات الطابع الاجتماعي.
- ضعف تسك المؤسسات بالتقاليد على أساس التكافل والمسؤولية الاجتماعية.
- ضعف مستوي ثقافة المسؤولية الاجتماعية لدي معظم أصحاب القرار في المؤسسات.
- عدم وجود دعم كاف لروح العمل الجماعي والتطوعي لدي موظفي المؤسسات.

4. المعوقات المالية والإدارية:

وجود عدة معوقات لا يمكن للمسؤولية الاجتماعية من النجاح منها نجد:

- عدم وجود حوافز حكومية كافية للمؤسسات لتبني سياسات اجتماعية وبيئية.

- لا وجود استعداد من قبل المؤسسات بتحمل تكاليف إضافية قد تدين المؤسسة عن أثرها البيئي.[1]

[1] احمد عبد القادر الغربي، **معوقات التقرير عن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال**، 2013.

خاتمة الفصل

إن الطموحات والتطلعات المجتمع اتجاه المؤسسة في تطور مستمر نتيجة تطور حاجات ورغبات أفراد المجتمع باستمرار الذي ينعكس غلى تكور الحياة الاجتماعية ككل مما جعل مطالبة بان تتصرف بصفتها فردمن هذا المجتمع وجزء فاعلا فيه من خلال أن تكون المسؤولية عن كل القضايا الاجتماعي والاقتصادية والبيئية اتجاه كل أصحاب المصالح وبذلك تكون المؤسسة قد كسبت ربحا مضاعفا فالمؤسسة بهذا الشكل تساهم في تسهيل حياة الأفراد من خلال الجوانب الاقتصادية حتى الاجتماعية بالإضافة في مساهمتها في التنمية بشكل عام.

الإطار التطبيقي

الفصل الثالث:

الاتصال الداخلي ودوره في تجسيد مسؤولية الاجتماعية بمديرية الصحة لولاية المدية.

1. بطاقة فنية لمديرية الصحة لولاية المدية.
2. تعريف مديرية الصحة والسكان لولاية المدية.
3. مهام مديرية الصحة والسكان لولاية المدية.
4. هيكل التنظيمي لمديرية الصحة والسكان لولاية المدية.
5. عرض البيانات
6. تحليل البيانات.
7. نتائج الدراسة.

1- بطاقة فنية لمديرية الصحة لولاية المدية.

- نشأة مديرية الصحة.

بعد الاستقلال 1962تم إعادة هيكلة الحكومة الجزائرية ومن بينها وزارة الصحة التي كانت تحتوي على مناطق صحية المنطقة شمال، غرب، جنوب (مناطق جهوية) حيث كان اسمها آنذاك وزارة الصحة بحيث كان هيكلها يشمل كل من:

1- مصلحة الصحة العمومية.

2- مصلحة الشباب والرياضة.

3- مصلحة الحماية الاجتماعية.

4- مصلحة المجاهدين.

وفي سنة 1980 تم إعادة هيكلة وزارة الصحة حيث تم اعتماد كل من وزارة لكل من الشباب والرياضة وزارة المجاهدين.

وفي سنة 1997 تم الفصل مصلحة الحماية الاجتماعية التي تحولت هي كذلك إلي وزارة التضامن والأسرة، وفي سنة 2000 تم إعادة تسمية وزارة الصحة إلي وزارة الصحة والسكان إلي غاية سنة 2016 تم إضافة مصلح السكان حيث أصبح تسميتها وزارة الصحة وإصلاح المستشفيات.

2- تعريف مديرية الصحة والسكان: هي إدارة عمومية تعتمد على اللامركزية التسيير على أساس أنها تتمتع بالشخصية المعنوية (مدير العام الولائي) على غرار باقي المستشفيات التي تتمتع هي كذالك بالشخصية المعنوية ثم إنشائها بموجب المرسوم التنفيذي رقم97/261 المؤرخ في 1997/07/14.

3- مهام مديرية الصحة والسكان: لمديرية الصحة والسكان مهام متعددة منها نذكر

- تسهر مديرية الصحة والسكان الولائية وتضع حيز التنفيذ كل التدابير التي من شأنها تأطير النشاطات الخاصة بالصحة والسكان وبهذه الصفة تكثف ما يلي:

– تسهر على تطبيق التشريع والتنظيم في جميع المجالات المتصلة بالأنشطة الصحة والسكان.

– تنشيط وتنسيق وتقويم بتنفيذ البرامج الوطنية والمحلية للصحة، ولاسيما في مجال التحكم في النمو الديموغرافي والتخطيط العائلي وترقية الصحية التناسلية.

– تسهر على احترام السن التسلسلي للعلاج، لاسيما بتطوير كل النشاطات التي تهدف إلي ترقية العلاج القاعدي.

– تطوير كل عمل يهدف إلي الوقاية من إدمان المخدرات ومكافحتها خصوصا تجاه الشباب.

– تسهر التوزيع المتوازن للموارد البشرية والمادية والمالية بدون المساس بصلاحيات المخولة قانونا لمؤسسات الصحة.

– تشجيع وتطوير كل أنشطة الاتصال الاجتماعي لاسيما التربية الصحية بالاتصال مع الجمعيات الاجتماعية المهنية والشركاء الآخرين المعنيين.

– تسهر على وضع جهاز يختص بجمع المعلومات الصحية والوبائية و الديموغرافية واستغلالها وتحليلها وتبليغها.

– تنشط الهياكل الصحية وتنسيقها وتقويمها.

– تسهر على وضع الإجراءات المتعلقة بوضع حفظ المنشات والتجهيزات الصحية وصيانتها حين التنفيذ.

– تتولي تأطير هياكل الصحة ومؤسساتها العمومية وخاصة وتفتيشها.

– تعد الترخيصات المتعلقة بممارسة المهن الصحية وضمان مراقبتها.

– تعد المخططات الإستعجالية بالاتصال مع السلطات المعنية والمشاركة في تنظيم الإسعافات وتنسيقها في حالة حدوث كوارث مهما كانت طبيعتها.

4- هيكل التنظيمي لمديرية الصحة والسكان

تظم مديرية الصحة والسكان لولاية المدية خمسة مصالح و15مكتب

أولا: مصالحة الموارد البشرية والشؤون القانونية وتظم كل من:

1. مكتب التكوين.

2مكتب المستخدمين.

3. مكتب الشؤون القانونية.

ثانيا:مصلحة الوقاية تضم كل من:

1- مكتب الأمراض المتنقلة وغير المتنقلة.

2- مكتب البرامج الصحية.

3- مكتب الصحة والوقاية في الوسط الخاص.

رابعا: المصالح الصحية تظم كل من:

1- مكتب التنظيم وتقيم المصالح العامة والخاصة.

2- مكتب الاستعجالات الطبية والتقنية والأمراض العصبية.

3- مكتب تنظيم المواد الصيدلية.

ثالثا: مصلحة الاستثمار والتخطيط وتظم كل من مصلحة التخطيط والوسائل:

1-مكتب الاستثمار.

2- مكتب الميزانية والمراقبة.

3- مكتب الخريطة الصحية والإحصاء.

4-خامسا: مصلحة السكان وتظم كل من:

1-مكتب التنظيم العائلي.

2- مكتب الإعلام والاتصال والتربية الصحية.

3- مكتب البرامج السكانية.

تسير الموظفين: تعتمد مدرية الصحة والسكان في تسيرها أنواع من الموظفين وهم:

1-المسيرين.

2- المحللين.

3- المستخدمين.

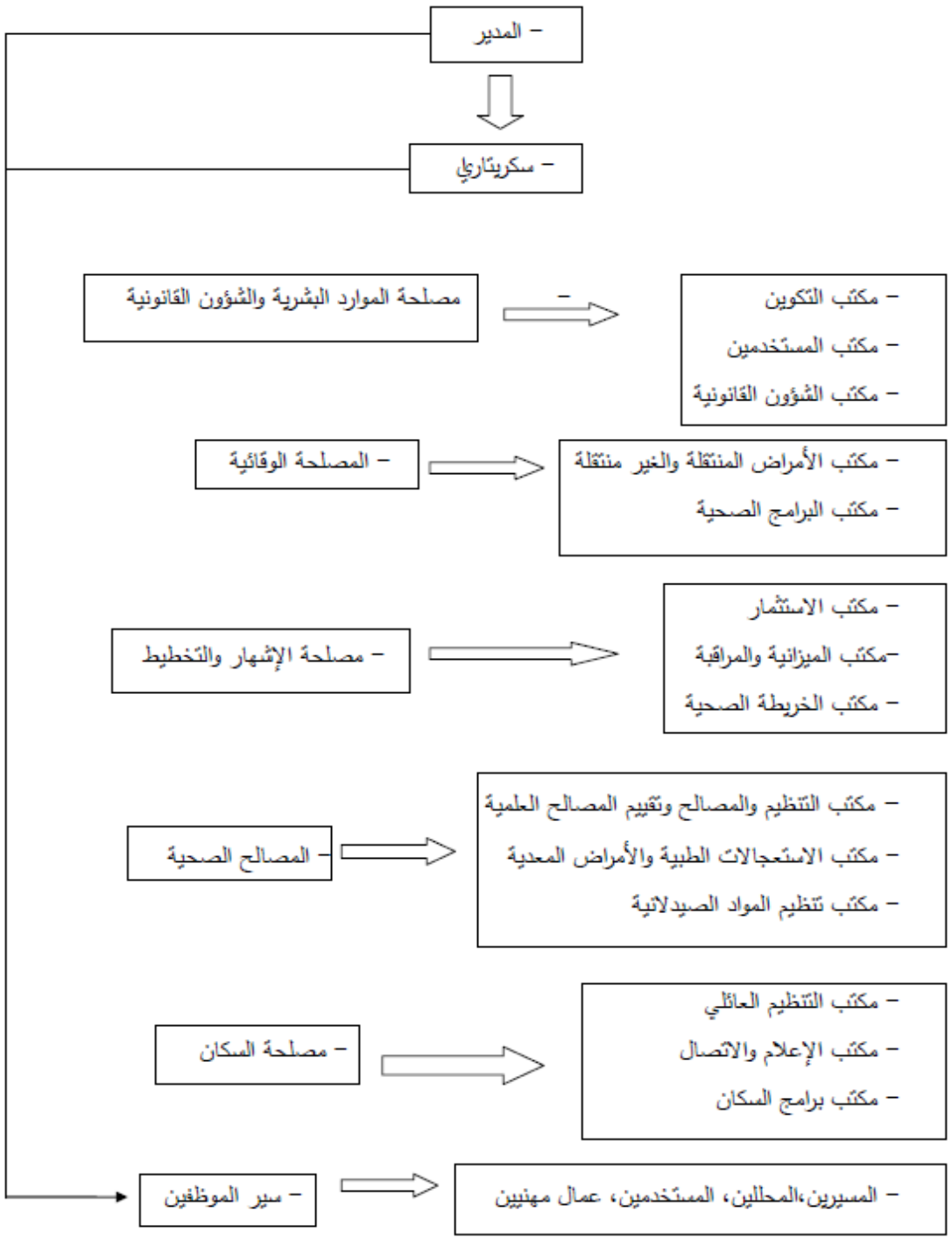
4- عمال مهنيين.

من حيث النوعية تظم المدرية في تسيرها ملف الصحة على كل من:

- السلك التقني (أطباء وإطارات الصحة).
- السلك المشترك(الإداريين والمهنيين).
- تدريس برامج الاستثمار وتتابعها في إطار التنظيمات.
- تتابع وتقوم البرامج المقررة في ميدان التكوين وتحسين مستوى مستخدمي الصحة وتقويمها.
- تشرف وتسهى على السير الحسن بالمسابقات المهنية.[1]

[1]. مقابلة مع سليم كراش، مدير السكان في مديرية الصحة لولاية المدية، في مكتبه 3جوان 2021، على ساعة 10:30 صباحا.

– شكل يمثل الهيكل تنظيمي لمديرية الصحة والسكان لولاية المدية



5. تحليل بيانات الدراسة:

بعد القيام بدراسة ميدانية على مستوي مديرية الصحة لولاية المدية، وهد جمع البيانات الكافية بطريقة علمية ومنظمة والتي اعتمدنا على أداة البحث العلمي المتمثلة في المقابلة(انظر إلي الملاحق)، تم تفريغ البيانات المتمثلة في إجابات المبحوثين على أسئلة المقابلة ثم تحويلها إلي بيانات قابلة للتحليل والتفسير، وهذا من خلال الاعتماد على محاور المقابلة كمطالب تحتوي على إجابات المبحوثين ومقارنتها مع معلومات الإطار النظري ليتم استخلاص النتائج التي تجيب على إشكالية الدراسة وتساؤلات.

المطلب الأول: مساهمة الاتصال الداخلي في تفعيل المسؤولية الاجتماعية.

سنتناول من خلال هذا المطلب طبيعة ممارسة الاتصال الداخلي ومعرفة نمط الاتصال السائد بين الموظفين وسنتناول أيضا مدي مساهمة الاتصال الداخلي في تحقيق التفاهم والاستقرار، كما سنتطرق إلي أهم العوامل التي تساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها ومدي مساهمة الخبرة المهنية على الاتصال الجيد داخل المؤسسة.

1ـ طبيعة الممارسة الاتصال الداخلي في مديرية الصحة لولاية المدية والنمط الغالب بين الموظفين:

تبين لنا من خلال إجابات المبحوثين أنهم فعلا يمارسون الاتصال الداخلي بصفة دائمة، حيث أن طبيعة العمل الذي يمارسونه يتطلب التعامل بالاتصال، حيث صرح المبحوثين انه يوجد اتصال داخل المؤسسة، وانه اتصال عادي في إطار العمل.

كما اتضح لنا من خلال إجاباتهم أنهم يعتمدون على النمط الوظيفي والاجتماعي في الاتصال فيما بينهم،حيث أضاف مبحوث أن نمط الاتصال الغالب بينهم غبر الاتصال المباشر أو عبر الهاتف أو عن طري اللقاءات أو الاجتماعات, ومن خلال إجاباتهم المبحوثين وما تم انتقاه من الجانب النظري لدرستنها يمكن القول أن مديرية الصحة لولاية المدية تتوفر حقا على الاتصال الداخلي في المؤسسة وان النمط الاتصال الغالب داخل المؤسسة الاتصال المباشر، فان المؤسسة التي تسعي دائما إلي تطوير أنواع الاتصال

حالها حال المؤسسات الا خري التي تحتاج للاتصال مهما كان نشاطها، وذلك لتوفير المعلومات وتسهيل وصولها وتلقيها من اجل الاستمرارية العملية الإدارية.

2. مدي مساهمة الاتصال الداخلي في تحقيق التفاهم والاستقرار بين أفراد المؤسسة

اتضح لنا من خلال إجابات المبحوثين إن الاتصال الداخلي يساهم بشكل كبير في تحقيق التفاهم والاستقرار بينهم، هذا راجع إلي أن الاتصال الداخلي يمنحهم الشعور بروح العمل والثقة فيما بينهم.وله دور كبير في بناء العلاقات وطيدة بينهم حتى خارج أوقات العمل، ومن هنا نري أن مديريه الصحة لولاية المدية تعتمد على الاتصال الداخلي من اجل تحقيق بيئة ملائمة يسودها التعاون والعلاقات الإنسانية الجيدة.

3. العوامل التي تساعد المؤسسة في تحقيق أهدافها:

يتبن لنا من خلال إجابات المبحوثين أن العوامل التي تساعد المؤسسة في تحقيق أهدافها تتمثل في العوامل المادية والعوامل البشرية التي تحتويها المؤسسة والتي تساهم في مساعدة المؤسسة على تحقيق أهدافها عبر العمل على بناء صورة وسمعة حسنة عن المؤسسة، كذالك الانسجام وروح الجماعة وإتقان العمل والحوار والانضباط في العمل، بحيث صرح المبحوثين على أن الحوار والانضباط من أهم العوامل التي تساعد على تحقيق أهداف المؤسسة، فالاتصال الجيد يسهل على المدير اتخاذ القرارات المناسبة التي تخدم مصالح وأهداف المؤسسة لأنه كلما كان هناك اتصال فعال فانه يقود المؤسسة نحو التطور والنجاح يحث يسود التفاهم والاستقرار بين المدير والموظفين.

4. مدي مساعدة الخبرة المهنية في تحقيق فعالية الاتصال داخل مديرية الصحة لولاية المدية

يتضح من خلال إجابات المبحوثين أن الخبرة المهنية لوظيفي مديرية الصحة لولاية المدية ومهاراتهم في التحكم بالعملية الاتصالية يساهم بشكل كبير في نجاح الاتصال الداخلي لمديرية الصحة لولاية المدية.

فمن خلال عدة تصاريح للمبحوثين تكسر الحواجز بين المدير والموظفين حيث تنمي روح العمل وتهدف إلي وجود عمل دائم ومستمر من اجل تحسين أداء العاملين وتحسين علاقات الاتصال بين الموظفين فيما بينهم وبين لموظفين والرؤساء.[1]

استنتاج عام للمطلب الأول:

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن هناك اتصال داخل المديرية يعمل علي سير الجيد للموظفين وذلك من خلال اللقاءات المباشرة والاتصال بمختلف أنواعه، وان الاتصال استطاع أن يحقق بينهم الرفاهية وحسن سير داخل المؤسسة بين الأفراد ومن أهم العوامل التي ساهمت في نجاح الاتصال هو العامل البشري بدرجة الأولي والعامل البشري بدرجة الثانية وهذه العوامل لا تكفي وحدها دون وجود خبرة مهنية.

المطلب الثاني: إستراتجية الاتصال الداخلي في مديرية الصحة لولاية المدية

إن هذا المطلب مخصص لمعرفه أهم الاستراتجيات التي يعتمد عليها الاتصال الداخلي في مديرية الصحة لولاية المدية وذلك من خلال تحليل إجابات المبحوثين والتي تمثلت فيما يلي:

1. طبيعة المعلومات التي يتلقونها موظفي مديرية الصحة رؤسائهم او مديرهم

اتضح لنا من خلال إجابات المبحوثين في مديرية الصحة لولاية المدية أن طبيعة المعلومات التي يتلقونها من قبل رؤسائهم هي عبارة عن توجهات وأوامر مختلفة منها التنفيذية أو استشارية، كما صرح بعض المبحوثين أنهم يتلقون التوجهات والأوامر التنفيذية أو معلومات استشارية وتوجهات و حتى معلومات إعلامية.

2. الوسائل أكثر فعالية في إيصال المعلومات

اجتمعت إجابات المبحوثين على أن أكثر الوسائل فعالية في مديرية الصحة لولاية المدية هي الهاتف والانترانت وكذالك الاتصالات المباشرة، وصرح المبحوثين آخرون أن أحسن وسيلة هي المراسلات والاتصال المباشر و المقابلات، ومن هنا يمكن القول أن

[1] مقابلة مع سليم كراش،وموظفون آخرون،في مديرية الصحة، المدية.

اغلب موظفي مديرية الصحة يفضلون الاتصال الشفهي سواء المباشر أو غير مباشر، كالهاتف النقال والانترنت نظرا لسهولة استخدامها وسرعتها في توصيل المعلومات وتلقيها.

3. إستراتجية الاتصال معنية داخل مديرية الصحة لولاية المدية

تبين لنا من خلال بعض الإجابات للمبحوثين أن مديرية الصحة لولاية المدية مبنية على تبادل الخبرات وتقديم الملاحظات وتبادل المعرفة بين الموظفين وبيان مهام وأعمال الدوائر الأخرى، وزيادة وعي الموظفين حيث أكدوا أن الاتصال مبني على احترام السلم الوظيفي.

4. الظروف والمعطيات المؤثرة على إستراتجية الاتصال بمديرية الصحة لولاية المدية

يتضح من خلال الإجابات أن هناك عدة ظروف ومعطيات بحيث وضع استراتيجي للاتصال في إطار استراتجي ضمن خطط متوسطة وطويلة المدى وذلك تتماشي مع الهدف والحرص على أن يكون انسجام بين الفعل الاتصالي وأهداف المؤسسة وأضاف أن الاتصال يكون مبني على المعلومة سواء كانت الظروف مستعجلة كالاتصال المباشر أو كانت الظروف عادية. [1]

استنتاج المطلب الثاني:

من خلال تحليلنا إلي إجابات المبحوثين تبين أن طبيعة المعلومات التي يتلقاها العمال من رؤسائهم لاحظ إن تعدد الإجابات وهذا راجع إلي رتبة العمال ولكن تقاربت الإجابات بين استشارية وبين أوامر، كما اتضح أيضا أن كل معاملتهم بينهم تتم عن طريق الاتصالات الهاتفية والانترانت، وفي الأخير يمكن القول بالآن الإستراتجية تتم بين الموظفين حسب كل موقف داخل المديرية.

[1]. مقابلة مع سليم كراش، **مرجع سبق ذكره.**

المطلب الثالث: مظاهر المسؤولية الاجتماعية بمديرية الصحة لولاية المدية.

سنتناول من خلال هذا المطلب مستوي لرضي عمال مديريه الصحة لولاية المدية للأنشطة والبرامج التي تقوم بها المؤسسة وكذالك مدى التزام المؤسسة بالقوانين الخاصة بالأخطار المهنية الأمراض وحوادث العمل وقدرة تحمل المؤسسة الأضرار التي يتعرض إليها العمال داخل المؤسسة، وكذالك سنتعرف على الالتزام المؤسسة بتوفير حقوق العمال وعملها على التصريح لدي مصالح الضمان الاجتماعي وكذا التعرف على مدى مراعاة مديرية الصحة والنشاطات للبرامج المقدمة للموظفين في إطار المسؤولية الاجتماعية وتحلي العمال بالمحافظة على الوسائل العامة داخل المؤسسة.

1ـ مستوي رضي عمال مديرية الصحة عن الأنشطة وبرامج المسؤولية الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسة

يتضح لنا من خلال إجابات المبحوثين أن الرضا صعب التحقيق وهذا ما أدلي به جميع موظفي القطاع وقال وان الرضي الموظفين غاية لا تدرك ولكن يبقي الإجماع هو المسيطر، حيث رضي الكامل بين الموظفين يعكس مستوي رضي وبيئة عمال المبنية على الثقة والتفاهم بين عمال المؤسسة، وان المسؤولية الاجتماعية تعزز سمعة المؤسسة وتؤثر على قدرة عمل الموظفين بشكل مباشر أو غير مباشر فضلا عن إسهامها في تحقيق رضي العمال.

2. درجة التزام مديرية الصحة بالقوانين الخاصة بالأخطار المهنية والأمراض وحوادث العمل

يمكن القول من خلال إجابة المبحوثين أن جميع المؤسسات الخاصة والعمومية تلتزم بشدة القوانين الخاصة بالأخطار المهنية والحوادث المهنية أن وجدت وان مديرية الصحة لولاية المدية تقوم باحترام الحقوق الاجتماعية الخاصة بالعمال مديرية الصحة حيث صرح المبحوثين حتى أن وجدت الأضرار فان المؤسسة تتقاسم ذلك مع الضمان الاجتماعي

حيث تقوم بتقديم التعويضات اللازمة لتحقيق من الأضرار الناجمة والتي يمكن أن تلحق بعمالها.

3. مدى التزام مديرية الصحة بتوفير حقوق عمالها

يتضح أن مديريه الصحة لولاية المدية تقدم الاحترام الكامل حقوق العمال وهذا عبر التشاور والتعاون مع النقابات والاستماع إلي انشغالاتهم ومشاكل عمالها مباشرة.

4. مدى التزام مديرية الصحة بالتصريح لدي الضمان الاجتماعي

تبين لنا من خلال الإجابات أن المديرية تلتزم بالتصريح والتعاون مع الضمان الاجتماعي خاص فيما يخص حقوق العمال وأضرار العمال وهذا يندرج ضمن قانونها الداخلي، كما أكدوا أن هذا واجب من واجبا الواقعة على عاتق أي مؤسسة وانه قانون إجباري والتزام مستمر.

5ـ درجة التزام عمال مديرية الصحة بأخلاقيات المهنة في إطار تكريس المسؤولية الاجتماعية:

يمكن أن نقول من خلال إجابات المبحوثين أن عمال مديرية الصحة يلتزمون بأخلاقيات العمل وهذا يشمل طريقة تعاملهم مع زملائهم ورؤسائهم في العمل.

وأكدوا لنا أن أخلاقيات العمل من أساسيات النجاح لأنها تعكس ثقة المؤسسة بموظفيها وكذالك ثقة المجتمع الذي تعمل في خدمته، وتبين لنا أن الالتزام بأخلاقيات المهنة في مديرية الصحة لولاية المدية يقود إلي تطوير الموظفين.

6. مدي التزام العمال بالمحافظة على الوسائل المادية المتوفرة داخل المؤسسة

يمكن القول من خلال ما قدمه لنا المبحوثين من إجابات أن عمال مديرية الصحة لولاية المدية يحافظون على الوسائل المتوفرة وهذا نضرا لأهميتها ودورها في تسهيل العمل ولتحليهم بروح المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات العمل.[1]

[1]. سليم كراش، **مرجع سبق ذكره.**

❖ **استنتاج عام للمطلب الثالث:**

وبعد جمع إجابات المبحوثين وتحليلها توصلنا أن الرضا في مديرية الصحة يختلف من موظف إلي أخر إلا أن هذا لا يمنع المديرية من أن تلتزم بالقوانين الخاصة بالأخطار المهنية و أكدو كلهم بان المديرية توفر كل حقوق العمال وتصريح بها لدي مصالح الضمان الاجتماعي.

المطلب الرابع: مدي التزام مديرية الصحة لولاية المدية بتجسيد المسؤولية الاجتماعية مع عمالها:

سيتضمن هذا المطلب تحديد مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدي عمال مديرية الصحة لولاية المدية، وكذالك سنتطرق إلي مدي مراعاة مديرية الصحة لولاية المدية برعاية الأنشطة والبرامج الصحية في نطاق المسؤولية الاجتماعية اتجاه عمالها، كما سنتناول أيضا طبيعة التحفيز التي تقدمها المديرية في سبيل دعم المشاريع المصغرة في نطاق المسؤولية الاجتماعية وأيضا عرفة العروض التي تقدم من طرف المديرية لعمالها في المناسبات الاجتماعية والأعياد.

1. مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدى عمال مديرية الصحة لولاية المدية:

تبين لنا من خلال إجابات المبحوثين أن المسؤولية الاجتماعية تتبلور في الاحترام المتبادل بين مختلف الموظفين وهي كل ما يتعلق بالجانب الاجتماعي للعمال من ضمان اجتماعي وحقوق توفر العمل المحترم.

حيث قال المبحوثين أن المسؤولية الاجتماعية هي على اقل مراعاة الظروف الخاصة للعامل أو الموظف.

2- مراعاة مديرية الصحة والنشاطات والبرامج المقدمة لموظفين في إطار المسؤولية الاجتماعية:

تبين لنا من خلال إجابات المبحوثين أن مديرية الصحة تقوم فعلا بمراعاة المسؤولية الاجتماعية في جميع نشاطاتها وبرامجها حسب الإمكانيات المتوفرة لدي المؤسسة وهذا عبر التكفل اللازم بالجوانب الاجتماعية والصحية لعمالها.

3. طبيعة التغيرات التي تقدمها مديرية الصحة في سبيل دعم المشاريع المصغرة في نطاق المسؤولية الاجتماعية:

تبين لنا من خلال إجابات المبحوثين آن مديرية الصحة أن طبيعة وسياسة مديرية الصحة لا تسمح لها بدعم المشاريع المصغرة، وصرح مدير السكان سليم كراش أن نحن في المديرية نحن مؤسسة عمومية ليسلها جانب دعم المشاريع.[1]

- استنتاج عام للمطلب الرابع:

وفي نهاية القول نستنتج أن المديرية تقوم بمراعاة المسؤولية الاجتماعية في جميع نشاطاتها وهذا حسب الإمكانيات المتوفرة لدي المؤسسة وأنها مؤسسة عمومية لها جانب لدعم المشاريع.

[1]. سليم كراش، **مرجع سبق ذكره.**

6- نتائج الدراسة:

بعد تفريغ البيانات المتمثلة في إجابات المبحوثين وتحويلها إلي بيانات قابلة للتحليل والتفسير والمعالجة ومقارنة بالمعطيات النظرية المتوفرة لدينا قمنا باستخلاص مجموعة من النتائج التي تجيب عن إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وتتمثل في:

يتضمن الاتصال الداخلي في مديرية الصحة لولاية المدية فا اتصال وظيفي والاجتماعي واتصال هرمي، أي الاتصال المباشر حيث يسمح بتدفق المعلومات وتبادل وجهات النظر حول العمل ويسهل طريقة سير العمل، كما أن وسائل الاتصال تؤثر على سرعة وصول المعلومات في مديرية الصحة لولاية المدية منها الهاتف النقال والانترانت.

الاستقرار والتفاهم والثقة من أهم العوامل التي تساعد على تحقيق نجاح الاتصال الداخلي في مديرية الصحة لولاية المدية، ولقد لعبت العوامل المادية والبشرية دورا هاما في تحقيق أهداف المؤسسة من خلال الانضباط وإتقان العمل وكذالك توفر الإمكانيات اللازمة.

إن موظفي مديرية الصحة لولاية المدية يتلقون مختلف المعلومات التي تكون عبارة عن توجهات أوامر تنفيذية منها أو استشارية هذا ضمن إستراتجية الاتصال الداخلي للمؤسسة.

اعتمدت مديرية الصحة لولاية المدية على تقديم الملاحظات وتبادل الخبرات والمعارف والاحترام بين الموظفين من اجل خلق الانسجام وروح العمل، وان الخبرة المهنية تلعب دورا هاما في التحكم بالعمليات الاتصالية داخل المديرية الصحة لولاية المدية حيث تهدف إلي تحسين أداء العاملين وتحسين علاقات الاتصال بين الموظفين.

إن الالتزام في مديرية الصحة لولاية المدية بالمسؤولية الاجتماعية يبرز من خلال الالتزام بالقوانين الخاصة بالأخطار والأمراض وحوادث العمل، كذالك تلتزم المؤسسة بالتصريح لدي الضمان الاجتماعي وتقديمها عروض للعمال في المناسبات الاجتماعية

والأعياد حسب الإمكانيات المتوفرة، كما أن مديرية الصحة لولاية المدية لا تدعم المشايع المصغرة لموظفيها كونها مؤسسة عمومية.

- خاتمة الفصل:

اشتمل الفصل الأخير على دراسة التطبيقية التي أجريت على مستوي مديرية الصحة لولاية المدية والتي كانت تهدف إلى التعرف على كيفية تطبيق الاتصال الداخلي وتجسيد المسؤولية الاجتماعية بالمؤسسة ومدي التزامها بمختلف الأنشطة الاجتماعية

وقد تم ذلك عبر دراسة البيئة الداخلية للمؤسسة والتعرف على الهيكل التنظيمي ومن اجل ذالك قمنا بدراسة اتجاهات وأراء عينة أخذت من مجتمع البحث وقد أكدت الإجابات أن هناك اتصال داخلي فعال وأن هناك بعض النواقص في تجسيد المسؤولية الاجتماعية كون المؤسسة ذات طابع عمومي.

خاتـمة

خاتمة:

لقد تبين من خلال بحثنا هذا في جانبيه النظري والتطبيقي ان المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة تعتبر من أهم مكونات البيئة الداخلية للمنظمة والتي تؤثر على الاتصال الداخلي وتشكل دفعا مهما نحو الانجاز، أي أنها من أهم محددات نجاح أو فشل المؤسسات والتي من شانها أن تكون ميزة تنافسية تمكن المؤسسة من تحقيق مركز تنافس قوي.

انطلاقا من دراستنا لاحظنا أن عملية الاتصال في هذه المؤسسة تتم من خلال بناء مترابط ومتماسك بين الموظفين فيما بينهم، وهذا ما يسمح للعاملين بالشعور بروح الانتماء عن طريق استعمال وسائل وطرق الاتصال المناسبة لذالك.

فانه من خلال الاتصال وخاصة الاتصال الداخلي تستطيع الإدارة تمرير الرسائل والشكر، وتبعت رسائل التقييم و التوجيه، سواء كانت لفظية أو رمزية مباشرة أو غير مباشرة.

وفي الأخير يكمن القول بان الاتصال الداخلي له دور في تجسيد المسؤولية الاجتماعية بمديرية الصحة لولاية المدية وذلك من خلال الخطط الاتصالية الفعالة بمديرية الصحة وحسن استعمالها هذا مما أدي إلي نجاحه وتماسك بين المديرية وعمالها.

قائمة المراجع

- قائمة المراجع:

1- الكتب:

1. إبراهيم عبد المجيد مروان، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق، عمان، 2000.
2. البدوي أحمد، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، الطبعة الثانية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان.
3. الجميلي خيري خليل، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، الطبعة الأولى، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 1997.
4. الجيلالي حسان، التنظيم الغير رسمي في المؤسسات الصناعية، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1988.
5. العسكري عبد الله عبود، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، الطبعة الأولى، دار النمير، دمشق، 2002.
6. العطروسي محمد فهمي، العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة والشركات، الطبعة الأولى، عالم الكتب، القاهرة، 1969.
7. العميان محمود سلمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، 2005.
8. الغربي أحمد عبد القادر، معوقات التقرير عن المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، 2013/07/08.
9. الطماوي محمد سليمان، مبادئ الإدارة العامة، الطبعة السابعة، مطبعة عين الشمس، الإسكندرية، 1987.
10. الدسوقي عبده إبراهيم، وسائل وأساليب الاتصال الجماهيرية والاتجاهات الاجتماعي، دار الوفاء،2004.

11. النجار راغب فريدة، تكنولوجيا الاتصال والعلاقات العامة والمفاوضات الفعالة، الإسكندرية، 2008.
12. بدوي عبد الرحمن، مناهج البحث العلمي، الطبعة الثالثة، وكالة المطبوعات، الكويت، 1997.
13. بلخيري رضوان، جابري سارة، مدخل الاتصال والعلاقات العامة، الطبعة الأولى، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013.
14. بن دريدي منير، المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات والشركات، الطبعة الأولى، المركز الديمقراطي العربي، برلين، 2019.
15. بوحوش عمار، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية، الطبعة الأولى، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 2002.
16. ثابت حسن رضا، التطورات العلمية لنظرية المسؤولية الاجتماعية والعلاقات العامة والإعلان، الطبعة الأولى، جامعة حلوان، 2019.
17. جراءات ناصر، عزام أبو الحمام، المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن.
18. حجازي مصطفى، الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية الإدارية، الطبعة الثانية، دار الطليعة للنشر، بيروت، 1992.
19. حسام الدين محمد، المسؤولية الاجتماعية للصحافة، الطبعة الأولى، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003.
20. حنفي محمود سليمان، السلوك الإنساني والأداء، الطبعة الأولى، دار الجامعات المصرية، القاهرة.
21. جبار محمد سامية، نعمان أحمد عثمان، الاتصال والإعلام وتكنولوجيا المعلومات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2003.

22. دليو فضيل، مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيري، الطبعة الأولى، دار المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1998.
23. شيخا إبراهيم عبد العزيز، أصول الإدارة العامة، الطبعة الأولى، دار المعرفة، القاهرة، 1993.
24. صفر عاشور أحمد، إدارة القوى العاملة، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، 1979.
25. عديمي حسينة، المسؤولية الاجتماعية لطفل ما قبل المدرسة، الطبعة الأولى، دار الفكري، القاهرة، 2010.
26. عيسى محمد فؤاد، المسؤولية الاجتماعية للقطاع الخاص، مصر، 2014.
27. فلاق محمد، المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال، دار اليازوري، الأردن، 2016.
28. قاسم محمد، المدخل إلى مناهج البحث العلمي، الطبعة الأولى، دار النهضة العربية، بيروت، 1989.
29. قدري عبد المجيد، اتصالات الأزمات وإدارة الأزمات، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2008.
30. محمود طلعت منال، مدخل إلى علم الاتصال، الطبعة الأولى، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2002.
31. نصر الله عمر عبد الرحيم، مبادئ الاتصال التربوي الإنساني، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، 2001.

2- المجلات والمقالات العلمية:

1. بن سليمان جمال، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، المسؤولية الاجتماعية وأهميتها في تعزيز قيم المواطنة في ضوء إدارة الإعمال، العدد الأول، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

2. بن مسعود نصر الدين، كلوش محمد، مجلة واقع وأهمية المسؤولية الاجتماعية في المؤسسة الاقتصادية، الملتقى الدولي الثالث حول منظمات الأعمال والمسؤولية الاجتماعية، جامعة بشار.
3. ثابت حسن رضا، مجلة التطورات العلمية لنظرية المسؤولية الاجتماعية والعلاقات العامة والإعلان، الطبعة الأولى، كلية الآداب، جامعة حلوان، 2019.
4. عبد الله الحجاجي، مقال حول منهج دراسة حالة،http//saribdk.Com، بتاريخ 2019/02/23.

المقابلات

كراش سليم، مدير السكان لولاية المدية، في مكتبه.

الملاحق

1- دليل المقابلة:

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم الإعلام والاتصال

اتصال وعلاقات عامة

*** دليل المقابلة خاصة بموضوع:**

الاتصال الداخلي ودوره في تجسيد المسؤولية الاجتماعية بمديرية الصحة لولاية المدية

ملاحظة:

في إطار نيل شهادة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة نضع بين أيديكم هذه المقابلة التي تحمل عنوان **"الاتصال الداخلي ودوره في تجسيد المسؤولية الاجتماعية بمديرية الصحة لولاية المدية"** فانه يرجى منكم الإجابة على أسئلة المقابلة بدقة وموضوعية ونحيطكم علما أن هذه المعلومات التي ستدلون بها لن تستخدم إلا للأغراض علمية.

*** من إعداد:**
- خديم فاطمة
- بن عدة مروة

*** إشراف الأستاذ:**
- مصطفى سحاري

السنة الجامعية 2021/2020

- المحور الأول: البيانات الشخصية

- الاسم:
- العمر:
- الحالة الاجتماعية:
- المستوي التعليمي:
- الخبرة المهنية (سنوات):

- المحور الثاني: مساهمة الاتصال الداخلي في تفعيل المسؤولية الاجتماعية

أسئلة متعلقة بمساهمة الاتصال الداخلي في تفعيل المسؤولية الاجتماعية في مديرية الصحة لولاية المدية

- سؤال الأول: هل تمارسون الاتصال بينكم داخل المؤسسة؟
  ما نمط الاتصال الغالب بينكم؟
- سؤال الثاني هل ترى أن الاتصال الداخلي يحقق التفاهم والاستقرار بين الأفراد في المؤسسة؟
- سؤال الثالث: ما هي أهم العوامل التي تساعد مؤسستكم على تحقيق أهدافها؟
- سؤال الرابع: هل تساعدك خبرتك المهنية على الاتصال الجيد داخل المؤسسة؟

- المحور الثالث: إستراتجية الاتصال الداخلي في مديرية الصحة لولاية المدية

أسئلة متعلقة باستراتجيات الاتصال الداخلي في مديرية الصحة لولاية المدية:

- السؤال الأول: ما طبيعة المعلومات التي تتلقاها من ورؤسائك أو مديرك
- السؤال الثاني: ما هي الوسائل الأكثر فعالية في إيصال المعلومات؟
- السؤال الثالث: هل هناك إستراتجية اتصال معينة داخل مؤسسة مديرية الصحة؟
- السؤال الربع: هل تقوم بتغير إستراتجية الاتصال بحسب الظروف والمعطيات؟

الفصل الرابع: مظاهر المسؤولية الاجتماعية

أسئلة تتعلق بمظاهر المسؤولية الاجتماعية في مديرية الصحة لولاية المدية

- السؤال الأول: ما مستوى رضي عمال مديرية الصحة للأنشطة وبرامج المسؤولية الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسة؟
- السؤال الثاني:هل تلتزم المؤسسة بالقوانين الخاصة بالأخطار المهنية والأمراض وحوادث العمل؟
  - هل تتحمل المؤسسة الأضرار التي يتعرض إليها العمال داخل المؤسسة؟

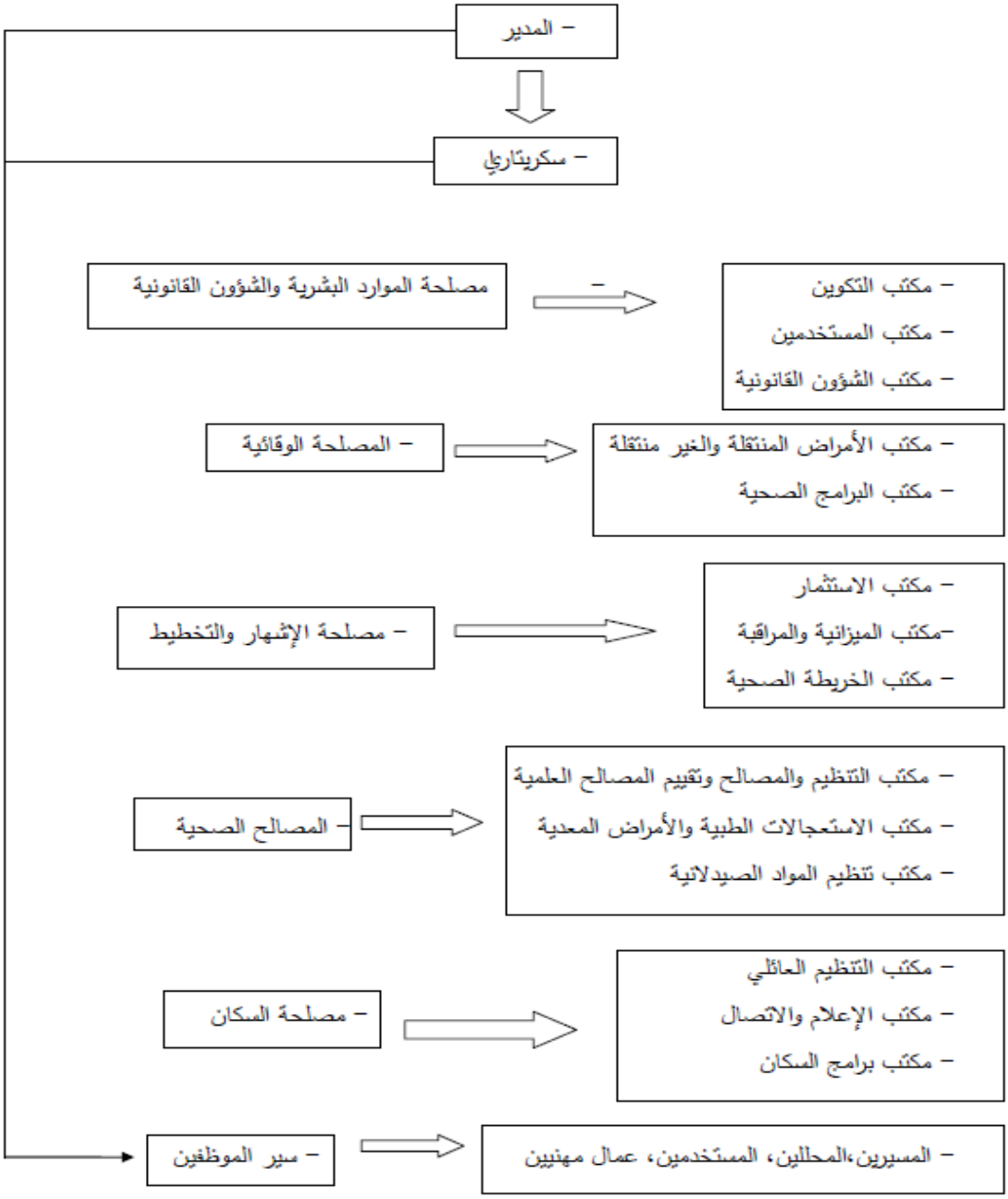
السؤال الثالث: هل تلتزم المؤسسة بتوفير حقوق العمال ؟

- هل تعمل المؤسسة على التصريح لدي مصالح الضمان الاجتماعي؟

- السؤال الرابع: هل يلتزم عمال المديرية الصحة بالمحافظة على أخلاقيات المهنة في أيطار المسؤولية الاجتماعية؟
- السؤال الخامس: هل يتحلي عمال مديرية الصحة لولاية المدية بالمحافظة على الوسائل العامة داخل المؤسسة؟

- المحور الخامس: مدي التزام مديرية الصحة بتجسيد المسؤولية الاجتماعية مع عمالها

أسئلة متعلقة بمدي التزام مديرية الصحة بتجسيد المسؤولية الاجتماعية مع عمالها
- السؤال الأول: ما مفهوم المسؤولية الاجتماعية لدي عمال مديرية الصحة لولاية المدية؟
- السؤال الثاني: هل تقوم مديرية الصحة لولاية المدية برعاية الأنشطة وبرامج صحية في نطاق المسؤولية الاجتماعية اتجاها عمالها؟
- السؤال الثالث: هل تقوم مؤسستكم بدعم المشاريع المصغرة في نطاق المسؤولية الاجتماعية؟
- السؤال الرابع: هل تقوم مديرية الصحة بتقديم عرض مخصصة في المناسبات الاجتماعية والأعياد لعمالها؟



2– الهيكل التنظيمي لمديرية الصحة والسكان بولاية المدية.

الفهرس

- فهرس المحتويات:

المحتويات	الصفحة
الشكر والعرفان	
الإهداء	
ملخص الدراسة	
مقدمة	1
إشكالية الدراسة وتساؤلاتها	3
أهداف الدراسة	4
أهمية الدراسة	4
أسباب اختيار الموضوع	5
منهج الدراسة وأدواته	5
مفاهيم الدراسة	8
الدارسات السابقة	8
صعوبات الدراسة	11
الاتصال الداخلي في المؤسسات الخدماتية	
مدخل للاتصال الداخلي	13
مفهوم الاتصال الداخلي	13
أنواع الاتصال الداخلي	14
أساليب الاتصال الداخلي	17
آليات الاتصال الداخلي	19
أهداف الاتصال الداخلي	19
وسائل الاتصال الداخلي	21
استراتجيات الاتصال الداخلي	21
أهمية الاتصال الداخلي	23
مهارات الاتصال الداخلي	24
معوقات الاتصال الداخلي	24
المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الخدماتية	
مدخل للمسؤولية الاجتماعية	30
مفهوم مسؤولية الاجتماعية	30
أهمية المسؤولية الاجتماعية	30
مبادئ المسؤولية الاجتماعية	33
أبعاد المسؤولية الاجتماعية	33
مجالات المسؤولية الاجتماعية	34
اتجاهات المسؤولية الاجتماعية	35

فوائد المسؤولية الاجتماعية	35
معوقات المسؤولية الاجتماعية	36
الاتصال الداخلي ودوره في تجسيد المسؤولية الاجتماعية لمديرية الصحة لولاية المدية	
بطاقة فنية لمديرية الصحة لولاية المدية	40
تعريف مديرية الصحة والسكان	40
مهام مديرية الصحة والسكان	40
هيكل تنظيمي لمديرية الصحة والسكان لولاية المدية	41
عرض البيانات	45
تحليل البيانات	45
نتائج الدراسة	53
خاتمة	55
قائمة المراجع	57
الملاحق	69
الفهرس	73