# جامعة يحيى فارس بالمدية

## كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

## قسم علوم الاعلام و الاتصال وعلم المكتبات


# الإتصال اللفظي ودوره في تحسين العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية

## -دراسة حالة موظفي دار الثقافة حسن الحسني -ولاية المدية-

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام و الاتصال و علم المكتبات

تخصص: اتصال و علاقات عامة


**إعـــــداد الطالبين:**

- مروان بن دالي براهم
- محمد فضيلي

**إشـــراف الأستاذ:**

- جمال زاوي


**الموسم الجامعي 2025/2024**


بسم الله الرحمن الرحيم

## شكر وعرفان

نتقدم بالشكر الجزيل والحمد الكثير في الأول والأخير للخالق تبارك وتعالى والذي بعونه ومشيئته تم إنجاز هذه المذكرة.

كما نتقدم بأسمى معاني الشكر والتقدير إلى أستاذنا الفاضل الذي تفضل بقبوله الإشراف علينا ولما بذله معنا من جهد جهيد وتوجيه رشيد فله كل الشكر الجزيل والامتنان والتقدير.

**إهداء**

بسم الله الرحمان الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين أما بعد سوف أبدأ كلامي هذا بأنه جميل أن يجني المرء ثمار جهده وتعبه بالنجاح فقد سرت دربا طويلا مليئا بالمشاق والمتاعب حتى وصلت لهذه اللحظة المرغوبة.

ولا يمكننا أن ننسى من كان عونا وسببا في هذا النجاح إن شكر كل الشكر والحمد كل الحمد لله تعالى بارئنا وسبب أسباب نجاحنا، وإلى من لو حل السجود إلى غير الله لسجدت لها أمي الحبيبة.

وإلى أبي الذي ساهم في نجاحي وكان دعما لي منذ البداية في مسيرتي الجامعية فألف شكر لك لوجودك في حياتي، وإلى من شاركوني صليب الأمومة إخوتي وأخواتي الأعزاء وإلى رفيقي الذي شاركني مشروع التخرج محمد فضيلي أشكره على تعبه معي وعلى كل الأوقات واللحظات الجميلة التي قضها معي وإلى زملائي الأعزاء الهادي وأمين اللذان عشت معهم أجمل اللحظات وأسعدها وكانوا عونا لي في بعض من شدائدي.

وإلى من لم أذكر أسماؤهم وكانوا سندا لي في أيامي ولهم مكانة بقلبي وأشكركم مع تمنياتي لكم بالبقاء ووجودكم في حياتي.

وفي الأخير أهدي عملي وأنا بمنتهى الاعتزاز إلى نفسي متمنيا أن يستفاد المطلعون على هذا العمل ويكون مرجعا للبحوث العلمية.

مروان

**إهداء**

الحمد الله الذي وهبنا التوفيق والسداد ومنحنا الثبات وأعاننا على إتمام هذا العمل ما أجمل أن يجود المرء بأغلى ما لديه والأجمل أن يهدي الغالي للأغلى والدي الغالي حفظه الله وأمي العزيزة أطال الله في عمرها.

إلى من ساندني طوال هذه المدة وتقاسموا معي التعب والشقاء لإنجاز هذا العمل المتواضع صديقي مروان، وإلى إخوتي كلهم من كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات والصعاب وإلى من رافقني طوال المشوار الجامعي زميلي الغالي الذي هو بمثابة أخا لي يوسف تومي الهادي.

وإلى كل من أحبه قلبي وكان له أثرا بالغا في حياتي.

وإلى كل أبناء أخواتي لجين، خديجة، آدم، عبد الصمد، محمد وإلى أصدقائي الأعزاء الذين قاسموني لحظات حياتي رعاهم الله ووفقهم أحمد، سمير، عيسى، موسى إليهم جميعا أهدي ثمرة النجاح.

محمد

**ملخص الدراسة:**

هدفت دراستنا التي تتمحور حول الاتصال اللفظي ودوره في تحسين العلاقات العامة في مؤسسة دار الثقافة حسن الحسني بالمدية إلى التعرف على دوره ومميزاته.

ومن أجل معالجة إشكالية دراستنا اعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره الأنسب لهاته الدراسة من أجل الحصول على معلومات معمقة ومفصلة لأجل وصف الظاهرة المدروسة، كما اعتمدنا على أداة الاستبيان والمقابلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوعنا، واعتمدنا كذلك على العينة القصدية وتمثلت في 20 موظف في مؤسسة دار الثقافة حسن الحسني بالمدية.

وبناءا على المعلومات التي توصلنا إليها من خلال الدراسة والتحليل تبين لنا أن الاتصال اللفظي له مكانة ودور كبير بمؤسسة دار الثقافة حسن الحسني بالمدية، بالرغم من أنه يمارس بطريقة عفوية من قبل الموظفين إلا أنه قام ببناء علاقات عامة قوية وثيقة متبادلة بين الموظفين والزبائن، كما أنه خلق نوع من الاحترام والتفاهم فيما بينهم.

## Study Summary

Our study, which focuses on verbal communication and its role in improving public relations at the Hassan Hassani Cultural Center in Médéa, aimed to identify its role and advantages.

To address the research problem, we adopted the descriptive method, as it is the most appropriate for this study in order to obtain in-depth and detailed information to describe the phenomenon under investigation. We also used the questionnaire and interview as tools for gathering data related to our topic. In addition, we relied on purposive sampling, consisting of 20 employees from the Hassan Hassani Cultural Center in Médéa.

Based on the information obtained through the study and analysis, it became clear that verbal communication holds a significant role at the Hassan Hassani Cultural Center in Médéa. Although it is practiced spontaneously by employees, it has contributed to building strong and mutual public relations between employees and clients. It has also fostered a sense of respect and understanding among them.

**خطة الدراسة:**

ملخص الدراسة.

مقدمة.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

إشكالية الدراسة.

تساؤلات الدراسة.

تحديد المفاهيم.

أسباب الدراسة.

أهداف الدراسة.

أهمية الدراسة.

مجتمع البحث والعينة.

منهج الدراسة وأدواته.

حدود الدراسة.

الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: ماهية الاتصال اللفظي

أولا: مفهوم الاتصال اللفظي

ثانيا: أهمية الاتصال اللفظي

ثالثا: وظائف الاتصال اللفظي

رابعا: المهارات المستخدمة في الاتصال اللفظي

خامسا: مميزات الاتصال اللفظي

سادسا: عيوب الاتصال اللفظي

الفصل الثالث: ماهية العلاقات العامة

أولا: مفهوم العلاقات العامة

ثانيا: خصائص العلاقات العامة

ثالثا: أهمية العلاقات العامة

رابعا: وظائف العلاقات العامة

خامسا: أهداف العلاقات العامة

سادسا: مبادئ العلاقات العامة

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي

أولا: بطاقة فنية لمؤسسة دار الثقافة حسن الحسني بالمدية

1- تعريف مؤسسة دار الثقافة حسن الحسني بالمدية

2- نشأة مؤسسة دار الثقافة حسن الحسني بالمدية

ثانيا: تحليل وتوزيع البيانات

ثالثا: نتائج الدراسة

رابعا: الإجابة على التساؤلات و الاشكالية

الخاتمة

المراجع

الفهارس

أولا: فهرس المحتويات

ثانيا: فهرس الجداول

الملاحق

# مقدمة

**مقدمة:**

تطورت العلاقات العامة كوسيلة مهمة في عصرنا الحالي للتواصل والتفاعل مع الجمهور والمجتمع بشكل عام، ففي السابق كانت العلاقات العامة تركز على إدارة الصورة العامة والتواصل الإعلامي للشركات والمنظمات، لكن مع تطور وتقدم وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات أصبحت تمتد إلى مجالات أوسع تشمل العديد من الجوانب، وأصبحت وسيلة فعالة للتواصل مع الجمهور المستهدف وبناء علاقات قوية وثقة معه، ولا يتم تشكيل هذه الثقة والعلاقات بإتقان وحسن استخدام الاتصال اللفظي الذي هو بدوره عملية تواصل يتم من خلاله ارسال واستقبال رسائل بالحديث بين الأشخاص ويتم ارسال تلك الرسائل من خلال التقديم الفعال واشراك الجمهور في الحديث، كما يمكن نقل الرسائل اللفظية من خلال الاتصالات والاستماع الجيد على التوصيل، كل هذه المهارات تساعد كثيرا في بناء علاقات عامة مضبوطة بشكل جيد، حيث تقوم المؤسسات الناجحة على إعداد خطط وبرامج عمل تبنى على أسس علمية مدروسة، والاتصال اللفظي من ضمن تلك الخطط التي تعمل على ضبط علاقات عامة مع الجمهور الخارجي، فالاتصال اللفظي بلعب دورا أساسيا في نجاح العلاقات العامة داخل المؤسسات الخدماتية كمؤسسة دار الثقافة حسن الحسني بولاية المدية، فالاتصال اللفظي لديه مهارات يتعين على جميع موظفي دار الثقافة اكتسابها خاصة عمال الورشات وأعوان الاستقبال فتوظيفهم لهذه المهارات يعزز ثقة الجمهور بهم بالإضافة أيضا إلى أنه يخلق الفهم المتبادل بين الموظفين والجماهير.

ويعتبر الاتصال اللفظي أداة قوية في العلاقات العامة حيث يساعد في تحسين الفهم والتواصل مع الآخرين ويساهم في بناء وتعزيز علاقات إيجابية والثقة بين الأفراد والجماعات، وذلك لأن الحديث الجيد والاستماع وكافة المهارات الأخرى يمكن أن يعزز التواصل الفعال، ويساهم في خلق تفاهم متبادل بين الأشخاص خاصة عندما يتمتع

الأشخاص بالقدرة على الاستماع الجيد والحديث اللبق وغيره، يمكنهم من فهم بعضهم البعض بشكل أفضل والاستجابة بشكل ملائم للاحتياجات والرغبات المختلفة.

ولدراسة هذا الموضوع اعتمدنا على أربعة فصول بحيث تم تقسيمها كالتالي:

الفصل الأول: والذي كان بعنوان الجانب المنهجي ويحتوي على 10 عناصر تطرقنا فيها إلى الإشكالية والتساؤلات، تحديد المفاهيم، أسباب وأهداف وأهمية الدراسة، مجتمع البحث والعينة، منهج الدراسة وأدواتها، حدود الدراسة وبعض من الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: كان بعنوان ماهية الاتصال اللفظي وقسمناه إلى 6 عناصر تطرقنا فيها إلى مفهوم الاتصال اللفظي وأهمية الاتصال اللفظي وأساليبه، مهارات المستخدمة فيه، مميزات الاتصال اللفظي ومعوقاته.

الفصل الثالث: كان بعنوان ماهية العلاقات العامة تطرقنا فيه إلى ستة عناصر منها: مفهوم العلاقات العامة، خصائصها، أبعادها ووظائفها، أهدافها ومبادئ تطبيقها.

الفصل الرابع: خصصناه للجانب التطبيقي بحيث تطرقنا فيه إلى عنصرين هما بطاقة فنية لمؤسسة دار الثقافة حسن الحسني بالمدية وذلك بتعريفها ونشأة المؤسسة، وتحليل البيانات وتوزيعها.

# الفصل الأول:

# الجانب المنهجي للدراسة

**الإشكالية:**

تعتبر عملية الاتصال اللفظي إحدى وسائل الاتصال الفعال، بحيث يستخدم الفرد الكلمات لإيصال الرسالة أو الفكرة التي يريدها، حيث ينقل الرسالة أو المعلومة بشكل مباشر كما أنه واضح ودقيق والاتصال اللفظي هو الطريقة الأكثر شيوعا واستخداما للتواصل مع بعضنا البعض، وهو أيضا يعد عنصرا مهما في العمل حيث يجب أن يكون الاتصال اللفظي متواجدا بصفة واضحة ومباشرة دائما سواء من خلال الاتصال الشفهي أو الكتابي. ويشكل الاتصال اللفظي حيزا مهما في العلاقات العامة مع الزبائن في مختلف المهارات الاتصالية من التحدث الجيد والاستماع الفعال، فالاتصال غير اللفظي لا يكفي لوحده من أجل توطيد العلاقة مع الزبائن لذا يجب استخدام أساليب الاتصال اللفظي للتوصيل مع الآخرين.

فالعلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية تعتبر وظيفة حديثة لم ترتقي بعد إلى مستوى الذي وصلت إليه في الأول المقدمة. إذ تعتبر العلاقات العامة من الموضوعات الإعلامية التي لم تحظى في الجزائر حتى الآن باهتمام كبير من الباحثين والمهتمين، وذلك لعدم وضوح مفاهيمها وأهدافها ووظائفها إلى جانب تخلف أساليب وطرق ممارستها.

في الوقت الحالي نجد أن بعض المؤسسات لا تعي بوجود هذا النوع من الاتصال ومدى أهمية استخدامه في تحسين العلاقات العامة مع العملاء، وفي المؤسسة رجل علاقات العامة هو من يؤدي وظيفة الاتصال حيث يحتاج أن يدرك معاني ودلالات الرسائل التي تحملها الأشكال الاتصالية من أجل تحقيق الاتصال الفعال في المؤسسة مع جمهورها، لذا عليه التعرف على طبيعة وخصائص وأنماط السلوكية لهم حتى يحسن بناء العلاقات جيدة والتواصل معهم بشكل إيجابي، ومن هنا يمكن طرح سؤال الإشكالية على النحو التالي:

- كيف يساهم الاتصال اللفظي في تحسين العلاقات العامة مع الجمهور الداخلي لدار الثقافة حسن الحسني بالمدية؟

وينشق من سؤال الإشكالية مجموعة من التساؤلات كالآتي:

1- ماهي مهارات الاتصال اللفظي المستخدمة من قبل موظفي دار الثقافة بالمدية في التواصل مع الجمهور الداخلي؟

2- ماهي أساليب الاتصال اللفظي المستخدمة لتطوير العلاقات العامة من طرف موظفي دار الثقافة حسن الحسني بالمدية؟

3- ماهي مميزات الاتصال اللفظي التي تساهم في بناء علاقات عامة جيدة مع جمهور الداخلي في دار ثقافة بالمدية؟

4- ماهي صعوبات الاتصال اللفظي التي يوجهها موظفوا دار ثقافة أثناء تحسين العلاقات العامة داخل المؤسسة؟

- **تحديد المفاهيم:**
- **التعريف الإجرائي:**

**1- الاتصال اللفظي:** هو استخدام الكلمات المنطوقة والمكتوبة لنقل المعلومات أو التعبير عن الأفكار والمشاعر بين موظفي دار الثقافة حسن الحسني بالمدية بطريقة مفهومة ومباشرة، مع إمكانية قياسه من خلال عدد الكلمات المستخدمة، درجة الوضوح، سرعة الاستجابة والتفاعل بين الموظفين.

**2- العلاقات العامة:** هي جهود اتصالية وتخطيط التي تهدف إلى بناء صورة إيجابية لمؤسسة دار الثقافة حسن الحسني بالمدية، لتعزيز العلاقة مع الجمهور الداخلي والخارجي من خلال وسائل الإعلام، الفعاليات، والاستراتيجيات الترويجية المختلفة.

- **أسباب اختيار الموضوع:**

- مكانة الاتصال اللفظي في تحسين العلاقات في مختلف المؤسسات.

- ملاحظة عدم وعي الموظفين بمدى أهمية الاتصال اللفظي في طرح الانشغالات على المستوى الداخلي في المؤسسة.
- تطوير المهارات الخطابية والتأثيرات في الجمهور الداخلي للمؤسسة.
- فهم الفروقات اللغوية والثقافية بين العاملين في المؤسسة.

- **أهداف الدراسة:**

1- معرفة أهم مهارات الاتصال اللفظي المستخدمة من قبل موظفي دار ثقافة بالمدية في التواصل مع جمهورها الداخلي.

2- إبراز أساليب الاتصال اللفظي المستخدمة لتطوير العلاقات العامة من طرف موظفي دار ثقافة حسن الحسني بالمدية.

3- معرفة اهتمام الموظفين داخل المؤسسة دار ثقافة بالاتصال اللفظي في التواصل مع الجمهور الداخلي.

4- إبراز صعوبات الاتصال اللفظي بالنسبة لموظفي دار الثقافة لتحسين العلاقات العامة داخل المؤسسة.

- **اهمية الدراسة:**

1-زيادة المعارف و إثراء المعلومات حول الموضوع الذي يعد مهما في توصيل رسائل معلنة بمهارات الاتصال اللفظي.

2-تناول موضوع الاتصال اللفظي يسمح بحل الكثير من المشاكل التي تواجهها بعض المؤسسات مع زبائنها كعدم رضا الزبون بالمعاملة التي يتلقاها.

3-تعرف المؤسسات و الموظفين على الاتصال اللفظي و مهاراته و كذا مزايا تطبيقه.

4-إستفادة المؤسسات من هذا الموضوع و محاولة تبني الاتصال اللفظي في أداء مهامها.

- **مجتمع البحث والعينة:**

تعد عملية اختيار مجتمع البحث والعينة من الخطوات الضرورية بغرض إتمام البحث العلمي إذ يتطلب من الباحث تحديد عينة مجتمع البحث تتلاءم مع طبيعة عمله وتنسجم مع المشكلة المراد حلها.

**1- مجتمع البحث:** يمثل جميع المفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث أو جميع الأفراد والأشخاص الذين يكونون الموضوع مشكلة البحث أي أنه كل العناصر التي تنتمي لمجال الدراسة.[1]

وتكون مجتمع البحث في هذه الدراسة من موظفي دار الثقافة حسن الحسني بالمدية ويعود بسبب اختيار مجتمع هذه الدراسة لتوفر الشروط اللازمة في البحث.

**2- عينة الدراسة:** هي مجموعة جزئية من المجتمع يتم اختيارها منه بحيث تمثل هذا المجتمع وتحقق أغراض البحث.[2]

اعتمدنا عل العينة القصدية: وهي العينة التي يتم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظرا لتوفر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ولكون تلك الخصائص هي الأمور الهامة بالنسبة للدراسة لدى فئة محددة من مجتمع الدراسة الأصلي.[3]

حيث تتمثل عينة دراستنا في موظفي استقبال ومسؤولي المؤسسة وبعض الورشات حوالي 20 موظف.

**3- أسباب اختيار هذه العينة:**

1- بسبب توافر البيئات اللازمة للدراسة لدى فئة محددة من المجتمع الدراسي الأصلي.

2- غير مكلفة ولا تحتاج إلى وقت طويل للدراسة، توفر لنا معلومات دقيقة.

---

[1] كريمة بن صغير، مطبوعة بيداغوجية في مادة منهجية وتقنيات البحث، جامعة 8 ماي 1945، سطيف، قسم علم النفس، ص 42.

[2] المرجع نفسه، ص 42.

[3] محمد عبيدات، محمد أبو نصار، عقلة مبيضين: منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار طباعة والنشر، عمان، سنة 1929، ص 96.

3- تمكن من الحصول على تفاصيل كاملة عن المجتمع الدراسة.

- **منهج الدراسة وأدواته:**

للقيام بأي دراسة يجب أن تقوم باتباع منهج محدد وصولا إلى نتائج محددة وذلك باستعمال أداة من أدوات البحث العلمي.

**1- منهج الدراسة:** هو أسلوب يستخدمه الباحث للتحقيق والاستكشاف العلمي في مواضيعه المختلفة، تستخدم هذا الطرق لجمع البيانات وتحليلها واستنتاج النتائج بشكل دقيق وموثوق به.[1]

- المنهج المعتمد في دراستنا هو المنهج الوصفي: طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.

وهناك من يعرفه بأنه: محاولة الوصول إلى معرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر المشكلة أو ظاهرة قائمة، للوصول إلى فهم أفضل وأدق أو وضع السياسات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها.[2]

ويعود سبب اختيارنا للمنهج الوصفي بحسب طبيعة الموضوع فهو من يحدد نوع المنهج المستخدم، وبالنظر أن موضوعنا هو الاتصال اللفظي ودوره في تحسين العلاقات العامة فإن المنهج الوصفي هو الأنسب فهو يدرس الظاهرة عن طريق وصفها وتصورها والوصول إلى معرفة دقيقة لعناصر الظاهرة.

**2- نوع الدراسة: هي دراسة حالة:** تتم من خلال شخص أو مجموعة من الأشخاص خلال مدة وزمن محددين بشكل مسبق بهدف الكشف عن السلوك أو الظاهرة.[3]

---

[1] محمد عقوني، مناهج البحث العلمي، إنشاء 04 أوت 2023، ص 01.

[2] محمد سرحان علي المحمدي، مناهج البحث العلمي، ط3، دار الكتب، اليمن، 2019، ص 43.

[3] ICBTS، المنهج الوصفي وأنواعه، 2025/02/06 ، 2022/02/03، www.bts.academy.com

**3- أدوات جمع البيانات:**

إن أدوات الجمع البيانات تعد من الخطوات العامة عند إجراء أي بحث فهي تساهم في التواصل إلى النتائج الخاصة بالبحث وكذا الحصول على نتائج دقيقة وصحيحة تتطابق مع الواقع.

- وقد اعتمدنا في دراستنا على الأداة الاستبيان والمقابلة.

**الاستبيان:** يعتبر من أدق وأهم طرق البحث وجمع البيانات في علوم التربية رياضية وخاصة البحوث الوصفية. وهو يشير إلى الوسيلة التي تستخدم للحصول على الأجوبة لأسئلة معينة في شكل استمارة يملأها المجيب بنفسه.

- وهو مجموعة من الأسئلة التي يطرحها الباحث على المبحوثين وفق توقعاته للموضوع والإجابة تكون حسب توقعات الباحث التي صاغها في استفسارات محددة.[1]

•يعود سبب اختيار أداة الاستبيان لانها وسيلة رئيسية لجمع البيانات في هذه الدراسة نظرًا لقدرتها على توفير معلومات كمية دقيقة حول مدى فعالية الاتصال اللفظي داخل المؤسسات الجزائرية. كما تتيح هذه الأداة استقصاء آراء عدد كبير من الموظفين والمستفيدين، ما يساعد على فهم العلاقة بين أساليب الاتصال المتبعة وجودة العلاقات العامة.

**المقابلة:** طريقة منظمة تمكن الفرد من التعرف على حقائق غير معروفة مسبقا وتتحقق في الدراسات الميدانية عن طريق أسئلة يلقيها الباحث على الفرد الآخر الذي يلتقي به وجها لوجه لمعرفة رأيه في موضوع معين أو للكشف عن اتجاهاته الفكرية ومعتقداته وهي وسيلة لجمع المعلومات بالاعتماد على تبادل الحديث بين الباحث والمبحوث.[2]

---

[1] مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجماعية، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2000م ، ص 165.

[2] المرجع نفسه، ص 171.

•يعود سبب اختيار للمقابلة لأنها تُساعد في جمع معلومات واقعية من مصادرها المباشرة (مثل الموظفين أو مسؤولي العلاقات العامة)، مما يثري النتائج ويعزز مصداقية الاستنتاجات التي ستُبنى عليها التوصيات لتحسين الأداء الاتصالي في المؤسسات.

**المقابلة المقننة:** تتصف بانها محددة من حيث الاهداف و الاسئلة و الاشخاص و الزمان و المكان.حيث تتم في زمن واحد و مكان واحد، وتطرح الاسئلة بالترتيب و بطريقة واحدة و لمدة زمنية محددة.[1]

**حدود الدراسة:** أجريت دراستنا ضمن حدود زمانية و مكانية و هي كالآتي:

**1-الحدود الزمانية للدراسة:** بعد إختيارنا موضوع الدراسة إنطلاقنا في الدراسة النظرية من 25 فيفري 2025 الى غاية 05 ماي 2025.

**2-الحدود المكانية للدراسة:** أجريت الدراسة على مستوى دار الثقافة حسن الحسني بولاية المدية.

- **الدراسات السابقة:**

حسب اطلاعنا على الدراسات السابقة فإننا لم نجد تناول هذا الموضوع بكثرة من قبل الباحثين، ولهذا فإن دراستنا مهمة في زيادة رصيد المعرفة العلمية وسنستعرض فيما يلي عدد من الدراسات السابقة التي تتناول من جوانب الموضوع لتوضيح علاقتها مع الدراسة الحالية.

- **الدراسة الأولى:**

- صعوبات الاتصال اللفظي وعلاقتها بالقدرة على القراءة الذهنية، للباحثة "وردة زغيش".

---

1 احمد نقي، المقابلة:الماهية-الاهمية-الاهداف-الانواع، العدد02، المجلد01، جامعة الجيلالي بونعامة-خميس مليانة-الجزائر، 2021/12/30، ص93.

– ركزت الإشكالية على نجاح وفعالية العملية الاتصالية اللغوية والقدرة على القراءة الذهنية (نظرية العقل) واعتبارها مستقلة عن الوظيفة اللغوية، وتم طرح التساؤل الرئيسي كالتالي:

– ماهي علاقة القراءة الذهنية بالتحديد نظرية العقل بمختلف صعوبات الاتصال اللفظي بنوعيها الشكلية والوظيفية التي يواجهها الطفل؟

وللإجابة على التساؤل تم وضع تساؤلات فرعية كالتالي:

1– هل توجد علاقة ارتباطية بين القدرة الاتصالية اللفظية والقدرة على القراءة الذهنية لدى أفراد العينة؟

2– هل توجد فروق في درجة ارتباط كل جوانب الشكلية والجوانب الوظيفية الاتصال اللفظي بالقدرة على القراءة الذهنية لدى أفراد العينة؟

3– هل توجد علاقة ارتباطية بين القدرة على القراءة الذهنية والمستوى العقلي لدى أفراد العينة؟

4– هل توجد فروق في درجة ارتباط القدرة على القراءة الذهنية بكل معاملي الذكاء اللفظي والذكاء الأدائي؟

5– هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية على القدرة على القراءة الذهنية بين العينات الخمسة للدراسة (الأطفال العاديين، الأطفال بصعوبات شكلية، الأطفال بصعوبات وظيفية، الأطفال التوحديين، الأطفال بمتلازمة داون).

اعتمد الباحث في دراسته على الدراسة الاستطلاعية كونها تلاءم الظروف التي يجري فيها البحث وقد تم اختيار العينة الاستطلاعية التي تتوفر فيها أغلب شروط اللازمة للبحث وقد تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من 30 طفلا من الجنسين.

- أما أدوات جمع البيانات فاعتمدت على أداتين هما: اختيار رسل الرجل – اختيار القراءة الذهنية.

**نتائج الدراسة الأولى:**

1• وجود علاقة ارتباطية موجبة بين القراءة الذهنية وقدرات الاتصال اللفظي لدى كل أفراد العينة.

2• رغم كون قيمة معامل الارتباط بين القراءة الذهنية والجوانب الوظيفية أكبر نسبيا من قيمة المعامل الارتباط بين القراءة الذهنية والجوانب الشكلية، إلا أن المعالجة الإحصائية بينت أن الفروق بينهما غير دالة إحصائيا وقد يفسر ذلك بصغر حجم العينة المدروسة.

3• وجود ارتباط موجب بين القراءة الذهنية والمستوى العقلي للطفل بشقيه اللفظي والأدائي، مع الارتفاع نسبي في دلالة الارتباط بين القراءة الذهنية ومعامل الذكاء اللفظي.

4• لا توجد فروق دالة إحصائيا بين فئتي الأطفال المتوحدين، والأطفال بمتلازمة داون بالنسبة للأداء الاختبارات القراءة الذهنية، هذا يعني أن كلا من الطفل التوحدي والطفل المصاب بمتلازمة داون يجدون صعوبة كبيرة في فهم الحالات الذهنية للآخرين وهذا ما يفسر صعوبات الاتصالية التي يواجهها.

- **تعقيب على الدراسة:**

- تتفق هذه الدراسة مع دراستنا من حيث:

كلاهما يعتمدان على الأداة الاستبيان والمقابلة بالإضافة إلى أن هذه الدراسة تتفق مع دراستنا في المتغير "الاتصال اللفظي" وكذلك في المنهج الدراسة.

- وتختلف في عدد العينة:

أفادت هذه الدراسة في معرفة أبعاد الموضوع وكذا كيفية صياغة الإشكالية والمعلومات المقدمة.

لم تكن هناك نقائص فالباحث في مقاله ألم كل جوانب الموضوع.[1]

[1] وردة زغيش، صعوبات الاتصال اللفظي وعلاقتها بالقدرة على القراءة الذهنية، مخبر بنك الاختبارات النفسية والمدرسية والمهنية، جامعة باتنة 1، الجزائر، تاريخ القبول 2022/06/13، عدد صفحات 233-264 ص.

- **الدراسة الثانية**

استراتيجيات الاتصال اللفظي في التعليم الابتدائي، للباحثة "بوعافية سارة".

- ركزت الإشكالية على واقع التواصل في تحسين المستوى تعليمي للمتعلم وأهمية التعبير في تكوين المتعلمين وتنمية قدراتهم من أجل التواصل السليم مع الأخرين. وتم طرح تساؤل الرئيسي كالتالي: "ماهي استراتيجيات تدريس التواصل اللفظي؟ وماهي مهاراته؟ وماهي أهدافه؟".

– تم اختيار عينة الدراسة قصدية تتكون من مجموعة من المعلمين والمتعلمين حيث تتراوح بين 10 معلمين من مختلف الأعمار، أما المتعلمين تتراوح أعمارهم بين 9–10 سنوات إلا أننا لا نعتمد عليهم كثير لصغر سنهم ومستواهم تعليمي من الصف الرابع ابتدائي.

أما أدوات جمع البيانات فاعتمدت الملاحظة – المقابلة والاستبيان.

- **نتائج الدراسة الثانية:**

1•القدرة على التعبير هي الغاية الأساسية من تعليم وتعلم اللغة العربية.

2• ضرورة إعطاء أهمية كبيرة لمهارة الاستماع والكلام لأنهما الأكثر استعمالا.

3• التواصل اللفظي يقتضي ضرورة الاهتمام بالمهارات الأربعة (الاستماع، الكلام، القراءة، الكتابة).

4• تنويع في طرائق التدريس في بناء شخصية المتعلم، وإعطاء القدرة على الحوار والمناقشة.

- **التعقيب على الدراسة:**

أفادت الدراسة في اكتشاف استراتيجيات الاتصال اللفظي المستخدمة في تعليم الابتدائي وهذا ما يتعلق نوعا ما بمجال دراستنا في جانب الاتصال اللفظي والاستفادة من الجانب التطبيقي.[1]

- **الدراسة الثالثة:**

أثر مهارات الاتصال اللفظي في التحصيل والاستبقاء لدى طلبة المرحلة الثانية إنتاج، للباحث "صباح عبد الصمد البجاري"

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر مهارات الاتصال التعليمي اللفظي في التحصيل والاستبقاء لدى مجموعة التجريبية من طلبة المرحلة الثانية إنتاج قسم التقنيات الميكانيكية في مادة تقنية أجزاء المكان.

ركزت المشكلة حول تدني مستوى تحصيل الطلبة المرحلة الثانية إنتاج حيث أصبحت مادة تقنية أجزاء المكائن عقبة في وجه نجاح طلبة أولا وتقليل معدلات تخرجهم إذا نجحوا.

المنهج التجريبي من أنجح المناهج لاختبار صدق الفروض وتحديد أثر صدق الفروض وتحديد أثر العلاقة بين الفروض.

- تم اختيار العينة العشوائية في دراسة لتطبيق التجربة عليها، واعتمد على الأداة الاختبار التحصيلي (الاختبار تحصيلي) أداة في المنهج التجريبي.

- **نتائج دراسة الثالثة:**

[1] سارة بوعافية، استراتيجيات الاتصال اللفظي في التعليم الابتدائي، مذكرة لنيل شهادة ماستر اللغة والأدب العربي تخصص تعليمية ولسانيات تطبيقية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، عدد صفحات 81 صفحة.

- لا يوجد فروق ذو دلالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعة التجريبية ومتوسط درجات تحصيل الضابطة على الاختبار البعدي في مادة تقنية أجزاء المكائن.

- لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية بين متوسط درجات الاستبقاء لدى مجموعة تجريبية ومتوسطة درجات الاستبقاء لدى طلبة مجموعة الضابطة في مادة تقنية أجزاء المكائن.

- إن مهارات الاتصال التعليمي بشقيها اللفظي وغير اللفظي أثرا إيجابيا في تحصيل واستبقاء.

- **التعقيب على الدراسة:**

- أفادت الدراسة في اكتشاف مهارات الاتصال اللفظي في تحصيل والاستبقاء وهذا له علاقة بمجال دراستنا في جانب دراستنا المتعلق بالجانب النظري المتمثل في مهارات الاتصال اللفظي.

- ومن سلبيات الدراسة أنها دراسة تجريبية لم تفدنا في إثراء موضوعنا حتى المنهج مختلف عن منهج دراستنا.[1]

- **الدراسة الرابعة:**

واقع العلاقات العامة في الجامعة الجزائرية. ركزت الإشكالية على أهمية علاقات العامة في المؤسسات تعليمية وخاصة المؤسسات الجامعية، للطلبة "جلايبية حميد" و"شطاب محمود"

وتم طرح التساؤل الرئيسي كالتالي: ما هو واقع العلاقات العامة برئاسة الجامعة 8 ماي 1945؟

للإجابة عن تساؤل تم وضع تساؤلات فرعية كالتالي:

[1] عبد الصمد البجاري، أثر مهارات الاتصال اللفظي في تحصيل والاستبقاء، مقال علمي، العدد 20، جامعة بابل، العراق، المرحلة 2 إنتاج قسم التقنيات الميكانيكية، المعهد التقني، عدد الصفحات 24 ص.

1- ما طبيعة العلاقة السائدة داخل رئاسة جامعة 08 ماي 1945؟

2- ماهي الوسائل الاتصالية من طرف القائمين بالعلاقات العامة للاتصال داخل رئاسة الجامعة؟

3- ماهي معوقات التي تواجه العلاقات العامة داخل رئاسة الجامعة؟

- تم اختيار العينة العرضية للحصول على المعلومات، حيث تتكون العينة من 60 موظف رئاسة جامعة 08 ماي 1945 بقالمة.

أما أدوات جمع البيانات فاعتمدا على الاستبيان.

**نتائج الدراسة الرابعة:**

- انعدام قسم او مكتب خاص بالعلاقات العامة.
- عدم وجود أخصائيين للعلاقات العامة يسيرون هذه الوظيفة.
- يقوم موظفي مسلحة المستخدمين بوظيفة العلاقات العامة ولكن بدون اتقان مع دمجها الهاتف النقال والثابت فقط.
- عدم فهم أغلبية العمال لمفهوم العلاقات العامة ووظائفها.

- **التعقيب على الدراسة:**

- أفادت الدراسة إلى كشف مكانة العلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية العامة منها والخاصة وهو ما يتعلق نوعا ما بمجال الدراسة الحالية في جانب العلاقات العامة.

- من سلبيات الدراسة تختلف مع دراستنا حيث تهدف هذه الدراسة لتعرف على دور العلاقات العامة في تفعيل الاتصال داخل المؤسسة العمومية أما دراستنا فتبحث عن دور لم تساعدنا في جانب الاتصال اللفظي.[1]

- **الدراسة الخامسة**

[1] حميد جلايبية ومحمود شطاب، واقع العلاقات العامة في الجامعة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، عدد صفحات 145.

– دور العلاقات العامة في تحسين صورة ذهنية للمؤسسة، للطلبة بن تومي محمد إسلام وسعايدية حسام، ياسر رهواج.

– ركزت الإشكالية حول العلاقات العامة وأهميتها في استمرار وتحسين صورة المؤسسة لدى جمهورها، حيث طرح السؤال الرئيسي كالتالي: كيف تساهم العلاقات العامة في تحسين صورة الذهنية للمؤسسة؟

للإجابة عن التساؤل الرئيسي وضعوا تساؤلات فرعية كالتالي:

1– ماهي مكانة العلاقات العامة في مؤسسة صندوق الوطني للتقاعد –قالمة–؟

2– ماهي الوسائل التي تستخدمها العلاقات العامة في اتصالها بجمهورها الخارجي؟

3– ماهي الأساليب المعتمدة في بناء صورة الذهنية لمؤسسة صندوق الوطني لتقاعد – قالمة–؟

4– فيما تتماثل فعاليات العلاقات العامة في تحسين صورة الذهنية لمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد –قالمة–؟

المنهج الوصفي لأن الدراسة تستهدف وصف العلاقات العامة ودور الجهاز في تحسين صورة المؤسسة الخدماتية.

مجتمع البحث يتمثل في كل موظفي مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد –قالمة– ويبلغ إجمالي العينة 76.

تم اختيار العينة القصدية حيث اختيار مجتمع الدراسة المتمثل في الدراسة كل موظفي مؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد –قالمة– البالغ 76.

أما الأدوات جمع المعلومات اعتمدوا على المقابلة والاستبيان.

وتوصلوا إلى **النتائج التالية:**

- إن دور العلاقات العامة في مجال تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة تتجلى من خلال أراء المتعاملين ويبرر الأهمية للكشف عن اتجاهات واحتياجات الجماهير والبيئة الخارجية المحيطة بالمؤسسة.

- العمل على جعل المؤسسة قادرة على تخطيط لسياستها العامة بشكل الذي يتوافق مع ذلك اتجاهات والميول.

- السعي لدراسة جماهير المتعاملين والمساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة ويتم ذلك عن طريق استخدام موظفين ذو كفاءة في تنشيط العلاقات العامة يعملون على تحقيق التكامل أثناء التعامل مع الجمهور وسائر الفئات ذات العلاقة المرتبطة مع المؤسسة.

- إن العديد من الأنشطة تتطلب وجود أخصائيين العلاقات العامة بصورة مستمرة في المؤسسة لأن قيام المؤسسة بتحسين صورتها بطريقة تتصف بالعدل لا يمكن تحقيقها إلا عن طريق استخدام فنون العلاقات العامة بشكل دائم.

- **التعقيب على الدراسة:**

أفادت الدراسة إلى تبيان أهمية العلاقات العامة في تحسين صورة الذهنية للمؤسسة لدى جمهورها وهذا ما ساعدنا في دراستنا في الجانب متغير العلاقات العامة في الجزء التطبيقي أيضا.

- سلبيات الدراسة أنها ركزت على الصورة الذهنية للمؤسسة وكيفية تفعيل العلاقات العامة لهذا الفرض أما دراستنا شملت دور التواصل اللفظي في تحسين العلاقات العامة داخل المؤسسة.[1]

[1] محمد إسلام تومي، حسام سعايدية، ياسر رهواج، دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة جامعة 8 ماي 1945 –قالمة–، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، عدد صفحات 95ص.

# الفصل الثاني:

# ماهية الاتصال اللفظي

**تمهيد:**

إن التواصل يعني التبادل رسائل الشفهية والمقروءة بين شخصين أو أكثر، وهو عملية مستمرة دائما لأن البشر كائنات اجتماعية تتواصل لفظيا دائما لنشر المعلومات والأفكار وتشاركها، ويعد الاتصال اللفظي أداة أساسية لإيصال وجهة نظر المتحدث وممارسته بشكل صحيح تساعد على الحفاظ على العلاقات الحالية وتكوين علاقات جيدة وجديدة، بالإضافة إلى تقليل المشكلات الناتجة عن سوء الفهم ورفع معنويات المستهلكين وتحسين النتائج الشخصية والمهنية وبالرغم من أن هذه العملية تبدو سهلة، إلا أنها في الواقع تحتاج إلى جهد من الطرفين لضمان إرسال الرسالة وتلقيها بنجاح وذلك داخل المؤسسات المختلفة وخارجها.

لذلك سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى التعرف على مفهوم الاتصال اللفظي وإبراز أهميته ووظائفه والمهارات المستخدمة فيه إضافة إلى مزاياه وعيوبه في جزئيين مختلفين.

**أولا: مفهوم الاتصال اللفظي**

يتواصل البشر بين بعضهم البعض بلغتين مختلفتين، رغم اتفاقهما في الكثير من المعاني والدلالات فاللغة الغير اللفظية يستخدمها البشر بجسدهم من أجل تبادل المعلومات والاحتكاك مع فئات المجتمع بينما اللغة اللفظية تستخدم بالأصوات عن طريق الكلام فالاتصال اللفظي له عدة مزايا من بينها توفي الوقت والوضوح والسهولة التحضير وغيرها من المزايا التي تتحقق عن طريق عناصر الاتصال اللفظي.

إن الحديث عن الاتصال اللفظي يتسم كونه سهلا فمن السهل أن نفهم الآخرين عن طريق اختيار كلمات المناسبة حسب مستوى كل فرد، إن المقصود بالاتصال اللفظي هو عملية التبادل المعلومات والمعاني بين الأفراد عن طريق استخدام لغة المنطوقة أو المكتوبة، وتعد الكلمات هي الوسيلة الأساسية في هذا النوع من الاتصال، حيث تستلم وفق قواعد لغوية التكوين رسائل مفهومة للطرف المستقبل، وهناك عدة تعريفات أخرى التي شملت كل ما يمكن أن يندرج تحت الاتصال اللفظي وهي كالآتي:

- يقصد بالتواصل اللفظي الرمزية اللفظية باستخدام لغة النظام من التفاعل بين شخصين أو جماعة من الناس في ترميز المعاني.
- ويهتم أساسا لكلمات المنطوقة أو المكتوبة حيث بعد اللغة من أهم رسائل الاتصال في المواقف المختلفة ساء كانت تعليمية أو إدارية أو مؤسسة وجماهيرها.[1]
- هو الاتصال الذي يتم عن طريق استخدام اللغة المنطوقة ويستخدم هذا الأسلوب في توصيل الرسالة بالألفاظ المنطوقة والرموز الضوئية.[2]
- يستخدم الاتصال اللفظي الألفاظ وكلمات والجمل والعبارات في التواصل مع الآخرين بمعنى أن الاتصال اللفظي يتمثل في نقل البيانات والمعلومات عن طريق استخدام اللغة

[1] سيناء محمد سليمان، سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته، عالم الكتب، ط 1، مصر، 2014، ص 84.

[2] صالح خليل أبو اصبع، العلاقات العامة والاتصال الإنساني، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع ، ص 38.

والكلمات المنطوقة والمكتوبة، بمعنى أن يتم الاتصال في شكل شفوي أو كتابي أو إلكتروني.[1]

- ويتم خلال استخدام اللغة والألفاظ التي تعمل ذات معاني لطرفي الاتصال ويتم استخدام الكلمات البسيطة واضحة المعاني المألوفة العبر من، والجمل القصيرة بقدر الإمكان لتحقيق فهم مشترك.[2]

- يجمع هذه النوع من الاتصال بين الألفاظ المنطوقة والرموز الصوتية فعبارة "أهلا وسهلا" يمكن أن تصبح ذات مدلولات أخرى تغير نبرة الصوت.[3]

- نستنتج من خلال التعريفات أن الاتصال اللفظي يتم من خلال استخدام اللغة المنطوقة أو المكتوبة لنقل الأفكار المشاعر والمعلومات بين الأفراد والجماعات بهدف احداث تأثير معين، حيث يلعب دورا محوريا في جمع ميادين الحياة كالتعليم، العمل العلاقات الاجتماعية وإذ يعد وسيلة فعالة لبناء التفاهم، حل النزاعات، تعزيز التعاون.

**ثانيا: أهمية الاتصال اللفظي**

**2-1- بناء صورة الشركة (المؤسسة):**

الاتصال اللفظي يلعب دورا حيويا في بناء صورة إيجابية للمؤسسة في الصناعة ككل، تشمل صناعة العملاء والموردين والمستثمرين والشركاء والسلطات الحكومية والمنافسين لذا من ضروري وجود قنوات واضحة وشفافة للاتصال اللفظي لتعزيز سمعة الشركة.

---

[1] مدحت محمد أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، ط2، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، 2009، ص 28.

[2] عبد الرزاق محمد الدليمي، نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرين، ط1، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 26.

[3] حسن عماد مكاوي، ليلي حسن السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط1، الدار المصرية اللبنانية ، مصر، 1998 م، ص 26-27.

**2-2- تدفق الأفكار:**

الاتصال الشفهي الواضح والشفات مع مستويات عالية من إكتفة، يعزز تدفق الأفكار والابداعات أثناء الاجتماعات الفرق أو خلال العمل مع المديرين والزملاء. من التدفق الأفكار الجديدة إلى طرق مبتكرة للترويج وقنوات تسويق الجديدة، تقم استكشاف الكثير من خلال إدراك أهمية تواصل اللفظي.

**2-3- ضمان رضا الوظيفي:**

الاتصال الواضح بين صاحب العمل والموظف يعزز رضا وثقة الموظف، يحب كل صاحب عمل أن يجعل الموظف يفهم مزاياه وعيوبه ليتمكن من تحسين أدائه، هذا ما يزيد من مستويات الثقة والإنتاجية في العمل.

**2-4- كسر الحواجز الثقافية:**

الاتصال اللفظي الفعال ضروري للشركات متعددة الجنسيات أو الشركات التي تتعامل معها مع المستثمرين الدوليين وجود حواجز اتصال واضحة بين الثقافات يمكن أن يؤثر سلبا على العلاقات، لذا يجب استخدام أدوات لحل حواجز اللغة وتعزيز التواصل.

**2-5- توفير الوقت:**

الاتصال الواضح أثناء العمل والمشاريع ذات المواعيد النهائية الصارمة يساعد في توفير الوقت والطاقة والجهود ويضمن أداءا أفضل ونتائج مثمرة.

**2-6- علامة الثقة:**

الشخص الواضح والواثق في اتصالات يظهر سلامة الثقة، هذه الصفات تساعده في تحقيق النجاح والشهرة في حياة الشخصية والمهنية.

### 2-7- المساعدة على الاقناع:

مهارات الاتصال اللفظي القوية تمنح الشخص القدرة على اقناع الآخرين وتأثير عليهم، سواء في مكان العمل أو في الحياة الشخصية هذا يعتبر أسلوبا تسويقيا فعالا يجب أن يمتلكه الأشخاص العاملون في مجال المبيعات.

### 2-8- خلق بيئة إيجابية:

أهم أهمية الاتصال اللفظي جزء من واجب مهني يساهم في خلق بيئة إيجابية، الاتصال اللفظي واضح يمكن أن يحل المشكلات ويعزز العلاقات القوية والمثمرة بين الزملاء.[1]

### ثالثا: وظائف الاتصال اللفظي:

### أ-المشاركة المتعاطفة Phatic Communication:

وهو الاتصال الذي يمكن أن تسميه باتصال المجاملة، وفيه يتم تبادل كلمات كوسيلة لفتح أبواب الاتصال مثل: (ينتظر الإجابة على – كيف الحال؟ – ولا ينتظر الإجابة على هذا سؤال وقد تسأل عن الأهل، ثم تتحدث عن جو الجميل، وقد يسأل السائل عن الصحة ويجيبه الآخر الحمد الله. بينما هذا الشخص يكون يعني لا، إن وظيفة الاتصال هنا خلق نوع من التفاعلات المشترك الذي يفتح الأبواب بين الأشخاص ليتصلوا ببعضهم البعض.

### ب- منع الاتصال Prevantetion of communication:

وهذه الوظيفة على عكس السابقة إذ يكون الاتصال أحيانا هدفه خلق الأبواب، وبعد حوار حول موضوع لا يعجبك قد تنتقل فجأة لتقول لمحدثك على فكرة هل زرت كذا؟

[1] الرائد الأعمال العربي، التواصل اللفظي ما هو، أهميته، أنواعه + مهارات،26-04-2025، 31-03-2025، www.ar+entrepreneur.com

أو تقول " لا أريد أن اجادلك في الموضوع" وقد لا يكون قصدك تكذيبه، ولكنه يتهم الجملة على هذا الأساس، فلا يكمل حديثه.

**ج- وظيفيتا التسجيل والنقل (والبث) Raccord- Transmitting functions:**

من وظائف الاتصال نقل المعلومات وتسجيلها، حيث يقوم الفرد بوظيفة من درجة هي نقل وتسجيل المعلومات، ويروي لنا كوبدون Condon قصة من أستاذ جامعي د.أب لعدة أيام على تسجيل على تسجيل لخاطرك وارسالها إلى طلبة ليستمعوا إليها من جهاز التسجيل، وذهب بعد أيام ليرى كيف تسير الأمور فوجد أن طلابه بدورهم قد تركوا على مقاعدهم أجهزة تسجيل ليسجلوا محاضراتهم وهنا يتضح لنا أن دور هذه الوظيفة يكون مفيدا في التبادل الأكثر حيادا بالنسبة للمعلومات والرسائل التي مقصدها ليس تعليقيا ضل إصدار التعليقات.

**د- الاتصال الذرائعي (ذو الفائدة) Instrumental communication:**

وفيه تهدف الجملة أو العبارة إلى تحقيق هدف ما، فهو الاتصال يستخدم كذريعة، وبحيث يسب حدثا ما، ومن امثلة أن تطلب من سائق طاكسي أن يوصلك إلى مسرح أو تطلب من شخص أن يفتح الباب.[1]

**هـ- اتصال المشاعر (العاطفي) Affective communication:**

وهو الاتصال الذي ينقل الرسائل تعبر عن اية مشاعر أو عاطفة تجاه المتلقي ويدخل ضمن هذا النوع اتصال مجاملات والمديح والتملق.[2]

[1] صالح خليل أبو اصبع، مرجع سابق ، ص 16-18.

[2] مرجع نفسه، ص 18-19.

**و- اتصال التطهير:**

وهو اتصال يعبر عن ردود أفعال تحدث نتيجة الغضب، أو الألم الذي يصيب المرء سواء كان بدنيا أو عقليا أو عاطفيا، وفي العادة تعبر عن ذلك إما ببعض الكلمات مثل "آه"، "أي"، أو قد يتم التعبير عن الغضب والألم بالشتائم أو باللعنات أو بحلف الأيمان.

**د- السحر Magic:**

يمكن أن تكون للكلمات قوة سحرية، ويقدم الدين لنا بعدا هاما في التأثير السحري للكلمات فقد وصف القرآن الكريم كيف قاوم الكافرون دعوة الحق، واعتبروا كلماتها سحرا مبينا، قال تعالى في سورة يونس "فلما جاءهم الحق من عندنا قالوا إن هذا لسر مبين"(7/10)، وفي حياتنا العادية كثيرا ما ننصف أحاديث بعض الناس بقولنا: "كلامه ساحر وأخاذ" وفي الحديث الشريف قول الرسول صلى الله عليه وسلم: "إن من البيان لسحر وإن من السحر لحكمة".

ي- الطقوس (الشعائر) Rituals:

هناك بعض المؤسسات والمنظمات والجماعات التي لها طقوس وشعائر خاصة، ويتم استخدام اللغة في هذا السياق بحيث تكون جزءا من طقوس وشعائر الجماعة، ويتم تأدية الطقوس مع الآخرين، وفي مناسبات معينة وتؤدي بطريقة معينة، وبتفاصيل خاصة تتم العناية بأدائها، وإن المتابع لما يعرف بحلقات الدراويش وطرق الصوفية وحلقات الزار في البلاد العربية، يدرك طبيعة هذه الوظيفة الاتصالية.

**رابعا: المهارات المستخدمة في الاتصال اللفظي**

**تعريف المهارة:**

**لغة:** عرفها إبن منظور بقوله: "الحذق في الشيء، والماهر الحاذق بكل عمل"، وجاء في السنة النبوية في حديث أم المؤمنين عائشة بنت الصديق رضي الله عنها – مرواه مسلم في صحيحه عن عائشة رضي الله عنها أنها قالت قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "الماهر بالقرآن مع السفرة البررة والذي يقرأ القرآن ويتتعتع فيه وعليه شاق، فله أجران"

**اصطلاحا:** "هي شيء يمكن تعلمه أو اكتسابه أو تكوينه لدى المتعلم عن طريق المحاكاة والتدريب، وما يتعلمه يختلف باختلاف نوع المادة وطبيعتها وخصائصها والهدف من تعلمها".[1] ومن اهم المهارات ما يلي:

**أ- مهارة الإنصات:**

**تعريف الإنصات: لغة:** "مصدر فعل نصت بمعنى ترك الكلام من أجل الاستماع وتفهم الكلام المتحدث"، ويستخدم مصطلح الإنصات كترجمة عربية للاصطلاح " listening" بمعنى الإصغاء والاستماع الجيد ومحاولة الفهم.

**اصطلاحا:** هو عزل الكلام للمؤثرات المحيطة بناءا على رغبة في التركيز العميق وسط خضوع تام لكافة الجوارح، لا يقوله المتحدث بعيدا عن التكلف أو التصنع.

يعتبر الإنصات أحد الجوانب المهمة في عملية الاتصال، والإنصات هو فهم مضمون الكلمات أو معاني الكلمات، والإنصات لا يعني الاستماع لأن الاستماع يعني الجوانب العضوية من عملية الإنصات ممثلة في صورة الإحساس بالموجات الصوتية وترجمتها.

[1] ابتسام محفوظ أبو محفوظ، المهارات اللغوية، ط1، دار التدمرية ، السعودية، 2017، ص 15.

- وإن أهمية الإنصات تكمن فيما يلي:

- تحقيق التواصل مع الآخرين.
- توصيل شعور التقبل والاحترام مع الآخرين.
- اقناع الآخرين والدفاع عن الآراء والأفكار.
- أقصر الطرق للفهم والاستيعاب.
- من اهم مبادئ النجاح في التعامل مع الآخرين والتأثير فيهم.[1]

- مراحل عملية الإنصات: عن مراحل عملية الإنصات تتمثل في ما يلي:

- **الاستماع:** عملية استقبال الكلمات والأصوات في صورة موجات صوتية عن طريق حاسة السمع، وتحويل الموجات إلى ذبذبات تنتقل إلى العقل من خلال العصب السمعي.

- **التفسير:** هو عملية تحويل الذبذبات على معاني وأفكار وهي تتم في العقل.

- **الاستيعاب:** هي عملية فهم المعاني والأفكار، وتتأثر هذه المرحلة بالخبرات والمستوى الثقافي والحالة النفسية للمتلقي، وكذلك المعلومات الأخرى المساعدة والتي تصل إلى المخ من حاسة البصر والتي تنقل الإشارات غير اللفظية المصاحبة للرسالة.

- **التذكرة:** وهي مرحلة مقارنة المعاني والاشعارات بالمعلومات المخزنة، لتحليلها والوصول إلى المعنى والمضمون، ثم إضافة هذا المعنى الحقيقي من وجهة نظر المتلقي للرسالة والتي يتم على أساسها اتخاذ القرار برد فعل مناسب.

- **الاستجابة:** وهي المرحلة الأخيرة التي تظهر في صورة رد لفظي أو غير لفظي، يوجه المرسل وهي الناتج النهائي لعمليات الاستيعاب والتذكر والتقييم.

[1] إبراهيم خليل خضر، مهارات الاتصال، ط1 ، دار الجندي للنشر والتوزيع ، رام الله، ص 72-74.

- **أنواع الإنصات:**

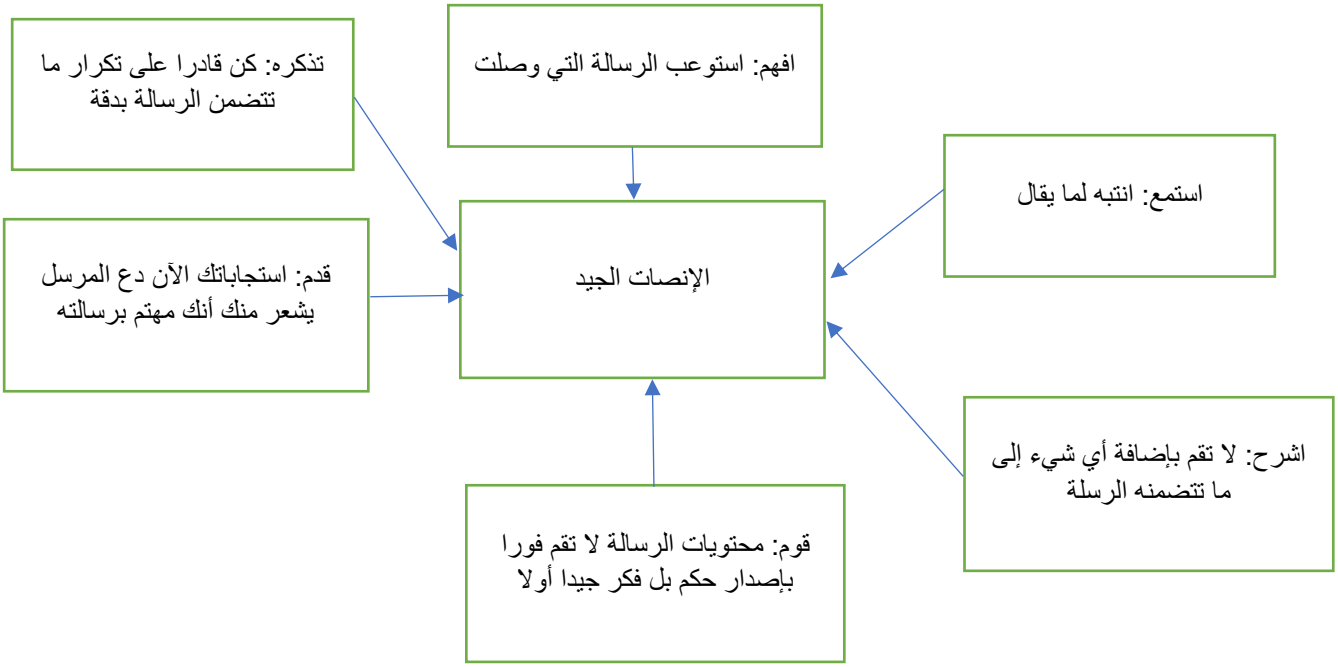
- الإنصات السلبي.
- الإنصات المصطنع.
- الإنصات الاختياري "الانتقائي".
- الإنصات الفعال "الصادق".

- عقبات الإنصات الجيد:

- شعورك الملح بأنه يجب عليك الإجابة عن شيء ما أو تقدير ما.
- الحكم على الكلام الصادر من المتكلم كما يفعل بعض المتخصصين في اللغة، حيث أنهم يخرجون عن الموضوع لحديث عاما إذا وقع من المتكلم خطأ في الإعراب مثلا.
- أن تستمع وأنت في عجلة من أمرك من أجل أن تكرم صديقا لك أو تحابيه، ولو عرفت أن الوقت الذي تضيعه بدون فهم بلا فائدة لما تعجلت.
- ان تسمع ما تريد سماعه فقط، فتختارها قال ما تحب أن تسمعه وتهمل ما عداه.
- أن تكون مشغول البال تماما مما لا يفتح المجال للسماع من الآخرين.
- أن لا تكون متفقا في الرأي مع محدثك أو مقتنع سلفا أنك وإياه متناقضان في المبدأ.
- أن لا ترى محدثك كشخص لا ينتمي إليك، ولا تنتمي إليه، لكل منكما أفكار متعارضة.
- أن تكون منصرف الذهن عن محدثك دون متابعة أو تركيز.[1]

[1] إبراهيم خليل خضر، مرجع سابق ، ص 74-76

**"نموذج برونيل للإنصات"**




## 4-1- مهارة الحديث:

**مفهوم الحديث:** يعد الحديث أحد وجهي الاتصال اللفظي، الوجه الشفهي وهو عبارة عن رموز لغوية منطوقة تنقل أفكارنا ومشاعرنا واتجاهاتنا إلى الآخرين، والهدف قد يكون خفيا أو ظاهريا، ويتم هذا الانتقال عب رسائل متعددة ومنها ما يلي:

1- عبر وسائل الاتصال المباشر: كالمناقشة والمحادثات الرسمية وغير رسمية والاجتماعات والزيارات والمقابلات والخطب والمؤتمرات.

2- عبر وسائل الاتصال غير المباشر: الالكتروني كالتلفزيون والدوائر التلفزيونية المغلقة.

3- عبر وسائل الاتصال الجماهرية: كالإذاعة، التلفزيون والسينما والفيديو والكاسيت.

- **التخطيط للحديث الجيد:**

إن التخطيط الجيد المستلم يمكن أن يتبلور في مراحل 03:

**أ- مرحلة إعداد الحديث:**

- تحديد الهدف من الحديث.
- تحديد موعد إلقاء الحديث.
- اختيار المكان المناسب.
- اختيار مادة الحديث.

**ب-مرحلة توجيه الحديث:** تتضمن هذه المرحلة جوانب عديدة:

- المظهر الجيد.
- حسن الاستهلال.
- العرض المنظم والمناسب.
- استخدام اللغة المناسبة بالمستمع والحرص على انجذابه بصريا.
- استخدام الجمل الموضوعية والحركات الجسمية.
- تجنب الافراط في الاستعانة بالأوراق المكتوبة أو المذكرات التي تصرفك عن مستمعك.
- تجنب تكرار الألفاظ اللإرادية بين الجمل، والتي تشغل لوازم البعض.
- استخدام وسائل الإيضاح في الوقت المناسب والغرض المحدد.
- التركيز على عملية تنظيم الوقت.
- تجنب التطويل.
- ابدأ الحديث بملخص سريع لنقاط التي سوف تناقشها.
- احرص على الخاتمة الجيدة التي تبلور الموضوع.

**ج- مرحلة تقديم الحديث:**

عملية تقويم مرادفة للحديث ككل منذ لحظة الاستعداد، تقوم كافة الأولوية استعداد، واثناء الحديث من خلال رجع الصدى، وبعد الحديث بإعانة الاستماع إليه، والاستماع إلى

ملاحظات المستمعين أو من خلال التعرف على إيجابياتك، كما يمكنك الوقوف على سلبيات التي عليك.

- سمات المتحدث الناجح:

**أ-السمات الشخصية:**

- الموضوعية.
- الصدق.
- الدقة.
- الحماس.
- القدرة على التركيز.
- المظهر.
- النظافة والأناقة الشخصية.
- القدرة على التعبير الحركي.

**ب-السمات الصوتية:**

- النطق بطريقة صحيحة.
- وضوح الصوت.
- استخدام الوقفات.

**ج- السمات الإقناعية:**

- القدرة على التحليل والابتكار.
- القدرة على العرض والتعبير.
- القدرة على تقبل النقد.[1]

[1] إبراهيم خليل خضر، مرجع سابق، ص 81-83.

- **مستلزمات الحديث المؤثر:**

**أ-المستلزمات المتعلقة بالمحدث:**

- الاستهلال الجيد والختام الجيد.
- استخدام الأكبر من الحواس.
- تعلم حسن الاستماع.
- الاتجاه الطيب نحو الجمهور.
- الحرص على التلقائية.

**ب-المستلزمات المتعلقة بالجمهور يضعها المتحدث في اعتباره.**

- معرفة اتجاهات المستمعين وميولهم اتجاه الموضوع.
- معالجة الأفكار المشفرة.
- احترام آراء الآخرين.
- اجعل الأخر يشعر بأهميته.
- لا تجادل.

**ج- مستلزمات متعلقة بلغة البناء المنطقي للحديث:**

- دعم جوانب الإيجابية للطرف الآخر.
- عدم الاستطراد.
- حشد وسائل التأثير المختلفة.
- تنويع طرق المعالجة.
- تجنب الأخطاء أو السقيفات المنطقية.[1]

**4-2- مهارة الاستماع:** يعد عنصر الاستماع فئة من الفنون اللغة العربية، ومهارة يحتاج إليها الإنسان في كل أنشطة حياته. ويشير معناه اللغوي، كما جاء عند ابن منظور

[1] إبراهيم خليل خضر، مرجع سابق، ص 83-84.

في معجم لسان العربية إلى حسن الأذن، أما معناه اصطلاحا فهو: تلقي الأصوات بقصد وإرادة فهم وتحليل.

- **عناصر الاستماع:**

- فهم المعنى الإجمالي.
- تفسير الكلام والتفاعل معه.
- تقويم الكلام ونقده.
- تكامل الخيرات المتكلم والمستمع.

- **أنواعه:**

- الاستماع الغير مركز.
- الاستماع الاستماعي.
- الاستماع اليقظ.
- الاستماع الناقد.

- **معوقات الاستماع:**

هناك جملة من معوقات الاستماع تتمثل في:

- التشتت حيث يشغل التفكير بأمور أخرى.
- الملل، أي عدم توافر المثابرة والاستمرارية من جانب المستمع.
- عدم التحمل، أي يبذل قصاري جهده للاستماع والانتباه.

- **آداب الاستماع:**

- احترام المتحدث وعدم مقاطعته أثناء الحديث.
- اعتياد النظر الحديث.
- تدوين المستمع ما يسمعه وتلخيصه والتعليق عليه.

- الاهتمام والتأثير على ملامح المستمع.[1]

**4-3-مهارة القراءة:**

تعد القراءة من المهارات الأساسية في حياة الانسان، فهي غذاء الروح والفكرة حيث تساعد الإنسان في فهم كيفية التعامل مع الآخرين وهي وسيلة الاطلاع على ثقافات الأمم الأخرى وحضارتهم.

- **مفهومها:** الادراك البصري للرموز المكتوبة وتحويلها إلى كلام منطوق، فهي عملية عقلية تهدف إلى تفسير الرموز والحروف والكلمات والتفاعل مع ما يقرأ فيقوم بالتحليل والنقد والمقارنة والاستنتاج.
- **أنواع القراءة من حيث استخدام الصوت:**

- القراءة الصامتة التي تستخدم حاس الابصار فقط.
- القراءة الجهرية التي تستخدم حاستي البصر والسمع.

- **أنواع القراءة من حيث الغاية:**

- القراءة العامة للثقافة والمعرفة وامتلاك المعلومات من مصادرها الأصلية.
- القراءة الوظيفية العلمية التي يمارسها الفرد في تعليم والتعلم.
- قراءة الاستماع للتسلية وملء أوقات الفراغ.

- **خطوات القراءة:**

- إدراك البيانات البصرية.
- الفهم من خلال ربط المفردات المقروءة بالمعنى.
- ردة الفعل من خلال التفاعل مع المقروء.
- التطبيق من خلال استثمار ما استبق من معلومات في التواصل الأفعال.

[1] ابتسام محفوظ أبو محفوظ، مرجع سابق، ص 16-18.

- **المهارات الفرعية القراءة:**

- النطق الصحيح للحروف والكلمات.
- السرعة في القراءة مع الاستيعاب الجيد.
- حركات العين في القراءة والدقة في الحركة الربعية من آخر السطر إلى أوله.
- حسن التعامل مع علامات الترقيم عند القراءة، ومراعاة التنظيم الجيد.
- مراعاة الوصول في مواطن لوصل، والفصل في مواطن الفصل.
- ترتيب الأفكار وفهمها بدقة وعمق.[1]
- النقد والحكم على المقروء من خلال السياق.

**4-4- مهارة الكتابة:**

تتناول الكتابة الحياة الإنسانية من جميع جوانبها حيث تربط الماضي بالحاضر وتصوغ الحاضر، وتخطط المستقبل، وهي وسيلة التعبير عن الفكر بصورة ثابتة لا تنمحي، حيث تنقل الإرث الإنساني من جيل إلى جيل وتنقله إلى أكبر عدد ممكن من الناس، ليس هذا فحسب بل تمكنهم من العودة إليه في أي وقت إذ هو محفوظ بهذه الرموز المكتوبة.

- **مفهومها:**

هي القدرة على تصور الأفكار وتصويرها في حروف وكلمات وتراكيب صحيحة نحوا. وفي أساليب، متنوعة المدى والعمق والطلاق، مع غرض تلك الأفكار في وضوح، ومعالجتها في تتابع وتتدفق، ثم تنفتح الأفكار والتراكيب التي تعرضها بشكل يدعوا إلى مزيد من الضبط والتفكير.

- **مستلزمات الكتابة:**

- ذكر ما ستكتب وحدد موضوع الكتابة.
- حدد العنوان النص (أو السؤال الذي سيجيب عن النص).

[1] ابتسام محفوظ أبو محفوظ، مرجع سابق، ص 20-22.

- حدد النقاط الرئيسية للنص.
- حدد الفكرة الرئيسية التي ستعالجها فقرات النص.
- أكتب بتنظيم وتركيز.
- أكتب بطريقة مفهومة وبسيطة.

- **مجالات الكتابة وأنواعها:**

**أ-كتابة الرسائل:** قصد التواصل مع غيره من الأفراد.

**ب-كتابة اليوميات والمذكرات:** حيث يسجل فيها الأفراد ما يطرأ عليهم في يومياتهم كما يمكنهم أن يخططوا لأعمالهم ومهامهم.

**ج- كتابة سجلات:** وهذا النوع من الكتابة الوظيفية بالمرافق العملية مثل المنافذ والمعارض والمكتبات لهذه التوعية من الكتابات، تدريبات التكوين تضمنه المؤسسة المستخدمة.

**د- الكتابة المحاضر والجلسات:** قصد طلب مهارات فرعية وهي:

- القدرة على متابعة والملاحظة.
- العناية بالترتيب والتنظيم واختيار العبارات البسيطة والربط بينهما في تسلسل.

**و- كتابة التقرير:** يمكن أن يكتب التقارير أفراد كما يمكن أن تتكلف به مجموعة من الأشخاص ويكون حول القسم معين ويكون التقرير يجمع مجموعة من الملاحظات والمعلومات وتصنيفها وفق المطلوب.[1]

- **مهارة الكتابة وأهميتها في تنمية المهارات اللغوية.**

- التدريب عل كتابة كسلوك من خلال التعود على استعمال أدوات الكتابة كالقلم والحاسب الآلي.

[1] عبد الكريم رونيه، مهارة الكتابة وأهميتها في تنمية الملكات اللغوية لدى المتعلمين، مجلة النصر، العدد 03، المجلد 09، 2022 م، جامعة لونيسي علي، البليدة 02، الجزائر، ص 134-144.

**مهارة الكتابة وأهميتها في تنمية المهارات اللغوية**

- التدريب على كتابة كسلوك من خلال التعود على استعمال أدوات الكتابة كالقلم والحاسب الآلي.
- مرونة الحسية من خلال تدريب الدماغ إلى تحويل الأفكار إلى كلمات وحروف على الورق.
- تدريب الحواس كالبصر والأذن على التقاط أدق التفاصيل.
- اغراء الدماغ بالصور الذهنية التي تساعدنا في تبسيط المفاهيم المعقدة قصد تدوينها بصورة أيسر وأسهل.
- تحسين الأداء اللغوي واتقان مهارة الخط والكتابة الإبداعية.
- اتقان مهارة الكتابة بصورة صحيحة بعيدا عن التصور والخاطئ الكلمات والجمل.
- الارتقاء بمستوى المتعلم إلى كتابة الاحترافية الإبداعية عن طريق ممارسة مكثفة الكتابة.

**5- مزايا الاتصال اللفظي**

- يوفر الكثير من الوقت: الاتصال اللفظي يساعد في توفير الوقت لأنه يمكن نقل الرسائل بسرعة وفعالية.
- يوفر المال: يمكن أن يوفر المال من خلال تقليل الحاجة إلى الأدوات المكتبية والموارد الأخرى المطلوبة للاتصال الكتابي.
- الحصول على التعليقات بسرعة: الاتصال اللفظي ينتج الحصول على التعليقات بسرعة، مما يسهل تحسين التواصل التجنب سوء الفهم.
- الطريقة الأكثر ملاءمة: يعتبر الاتصال اللفظي أكثر ملاءمة لأنه يمكن تنفيذه بسهولة في مختلف الظروف والمواقف.

- وضوح الطريقة: الاتصال اللفظي تتميز الوضوح حيث يمكن للتحدث أن يعبر عن أفعاله بوضوح ويستخدم لغات الجسد والنبرة لتعزيز الفهم.
- سهولة التحضير: الاتصال اللفظي يتطلب تحضيرا بسيطا مقارنة بالاتصال مما يجعله مناسبا للمواقف اليومية والمحادثات غير الرسمية.

## 6- عيوب الاتصال اللفظي

- الاختلافات الإقليمية: العيب الأكثر تنوعا في التواصل اللفظي هو الاختلافات الإقليمية بين الوصل والمستقبل، قد تنشأ هذه الحواجز لأنهم يتحدثون لغة مختلفة أو لهجة مغايرة، مما يؤدي إلى صعوبة في الفهم.
- اختلافات اللغة واللغة: يعد سببا رئيسيا لحاجز الاتصال، يمكن أن تتسبب هذه الاختلافات في سوء الفهم وعدم وضوح الرسالة بين الأطراف المتواصلة.
- حجم الجمهور: يمثل عائقا أمام الاتصال الشخصي، لأن المتحدث يمكنه فقط مخاطبة عدد محدود من الأشخاص في كل مرة بشكل فعال، هذا يعد من فعالية التواصل في المجموعات الكبيرة.
- نسيان المعلومات: قد تنسى أجهزة الاستقبال بسرعة ما قيل لهم، مما يؤثر على فعالية الاتصال اللفظي هذا يشكل تحديا كبيرا، خاصة عند نقل معلومات مهمة.
- تفاوت قدرة الاستماع: لا يستطيع على الناس الاستماع بنفس الوثيرة أو فهم بنفس السرعة، هذا التفاوت في قدرت الاستماع يمكن أن يؤدي إلى سوء الفهم وتفويت بعض المعلومات المهمة[1].

[1] رائد الأعمال العربي، مرجع سابق، 2025/4/30.

**خلاصة الفصل**

نستنتج أن التواصل اللفظي الممتاز يعد أهم العوامل للحفاظ على علاقة عمل ناجح يساعد في زيادة الإنتاجية، تقليل الأخطاء، وجعل العمليات أكثر سلامة وفعالية. ويعد أبرز أشكال التواصل الإنسانية، فهو الوسيلة الأساسية التي يعبر بها الانسان عن أفكاره واحتياجاته ومواقفه ومشاعره، وهو أداة فعالة لبناء العلاقات وتبادل المعرفة، وتحقيق التفاهم بين الأفراد والجماعات ومن خلاله تبنى المجتمعات وتدار المؤسسات وتحل النزاعات، مع تطوير وسائل الاتصال بقي الاتصال اللفظي محتفظا بأهميته، مما يبرز الحاجة إلى تطوير مهارات التحدث والاستماع لدى الأفراد، فكلما كان الشخص قادرا على التعبير بوضوح وفهم الآخرين بدقة، زادت فرصة في النجاح الشخصي والمهني.

# الفصل الثالث:

# ماهية العلاقات العامة

**تمهيد**

لقد ازداد الاهتمام بالعلاقات العامة مع اتساع حجم المنظمات وتزايد المنافسة، وكذلك التقدم الذي طرأ على وسائل الاعلام والاتصال، حيث بدأت الإدارة تعي جيدا أن إيجاد واقامة أساس سليم الفهم المتبادل أمرا ضروريا مع العاملين وكافة الجماهير الأخرى للمؤسسة، فقد صار المستهلكون والمالكون والمنافسون وحتى المستخدمون وغيرهم جميعا لهم مصالح مشتركة في رخاء وتقدم المجتمع، وتولي الإدارة للعلاقات العامة في المنظمات الصغرى والكبرى على حد سواء، كما ازداد الاهتمام بالعلاقات العامة في المنظمات الاجتماعية والمهنية الحكومية منها والأهلية.

لذلك سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى التعرف على مفهومها وإبراز مختلف أهدافها ووظائفها وأهم مبادئها إضافة إلى أهميتها داخل إدارة المؤسسة وخصائصها المختلفة.

**أولا: مفهوم العلاقات العامة**

تعد العلاقات العامة طريقة للتعامل مع المشاكل التي تظهر ما بين المنظمة وجمهورها، فأولى الباحثون أهمية كبيرة لها نظرا لدور الهام الذي أصبحت تلعبه في إنجاح وتسيير المنظمات، والتي تعتبر كذلك من المواضيع الحديثة فقد أصبحت تحظى ببالغ الاهتمام من قبل المؤسسات العامة والخاصة بها، لذلك تعد العلاقات العامة حلقة وصل بين المنظمة وجماهيرها داخليا سواءا كانت أم خارجيا.

هناك العديد من التعريفات للعلاقات العامة حيث قدم الباحثون أكثر من تعريف لتفسير المعنى لفهم ماهية العلاقات العامة ومن بين التعريفات نذكر منها:

تعريف الجمعية الدولية للعلاقات العامة بأنها: "وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر وتهدف من خلالها المؤسسة العامة والخاصة إلى كسب ومحافظة على تفهم وتعاطف وتأييد أولئك الذين تهتم بهم، وذلك عن طريق تقييم الرأي العام بها من أجل ربط سياستها وإجراءاتها قدر الإمكان لتحقيق تعاون مستمر ومقابلة المصالح العامة بدرجة أكفئ عن طريق المعلومات المخططة ونشرها".

ويعرف أحمد كمال وعدلي سليمان في كتاب الخدمة الاجتماعية والمجتمع العلاقات العامة بأنها: "العلاقات العامة هي عملية لقياس وتحليل الرأي العام لتوصيل رأي الجمهور للمؤسسات من ناحة أو لتوصيل رأي المستوليين في المؤسسات إلى الجمهور من ناحية أخرى، وهي عملية مستمرة في نشاط مؤسسة".

ويتضح من التعريفين السابقين أن العلاقات العامة الناجحة في المنظمة تتوقف على عدة امتيازات أساسية وهي:

1.كفاءة المنظمة أو المنشأة في إدارة أعمالها من خلال السياسات والأفعال التي تنظم عملية تقديم والاستفادة من برامجها.

2.كفاءة العلاقات العامة في تقييم اتجاهات الجمهور المستفيد من خدمات وبرامج المنظمة وذلك في ضوء تحليل محتوى عملية التغذية المرتدة حول برامج وخدمات المنظمة.

3.كفاءة العلاقات العامة في تفسير سياسات المنظمة وأداءها للجماهير المستفيد عن طريق توظيف وسائل الاعلام والاتصال الجيد[1].

ويعرف أيضا مجلس معهد العلاقات العامة (البريطاني) العلاقات العامة بأنها: "الجهود المدروسة والمخططة والمثابرة لتأسيس الفهم المتبادل والمحافظة عليه بين المؤسسة وجمهورها".

ويعرف "أرنوف" و"باسكن" Arnof & Baskin العلاقات العامة بالتعريف التالي: "هي وظيفة إدارية تساعد في تحديد أهداف المنظمة، وتسهل التغيير فيها ويقوم ممارسوا العلاقات العامة بالاتصال مع الجمهور الداخلي والخارجي الذين لهم صلة، وذلك خلق تماسك بين أهداف المنظمة والتوقعات المجتمعية ويطور ممارسوا العلاقات العامة وينفذون ويقيمون برامج المؤسسات والجماهير..."[2].

أما "Ivyledbeterlee" رائد حركة العلاقات العامة بأمريكاويسميه البعض بأبي العلاقات العامة فيرى: "أن العلاقات العامة مسؤولية كبرى تتطلب دراسة الأحوال السائدة والعمل على الإصلاح ثم اعلام الناس بذلك، وأن مهمتها مزدوجة تبدأ بدراسة الرأي العام

[1] أنعام حسن أيوب وآخرون، العلاقات العامة والاتصال في الخدمة الاجتماعية، ط 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 14.

[2] صالح خليل أبو اسبع، مرجع سابق، ص 83.

ونصح المؤسسات بتغيير خططها، وتعديل سياستها لخدمة المصلحة العامة، ثم اعلام الناس بما تقوم به هذه المؤسسة من أعمال تهم وتخدم مصالحهم"[1].

ومن خلال التعريفات السابقة نرى بأن العلاقات العامة هي: "مجموعة من الأنشطة التي تقوم بها مختلف المؤسسات العامة سواءا كانت أم خاصة من أجل بناء علاقات جدية وسليمة مع الجماهير المختلفة التي تعامل معها كجمهور مستهلك أو مستخدم أو جملة الأسهم كذلك الجمهور بصفة عامة، وذلك لتفسير نفسها حتى تكسب رضا كل الجماهير داخليا وخارجيا"

وأيضا نرى العلاقات العامة بأنها: "الأساس الوحيد لأي مؤسسة خاصة خدماتية التي تساعدها في تحقيق مختلف الأهداف والاستخدامات وحتى المنتجات المختلفة، وبالتالي تساعدها على كسب الرأي العام عن الصورة المرتبطة بالجماهير داخلا وخارجيا بغية تحقيق المصالح وتفسير الاهتمام برأي الجمهور وكيفية مساهمته في بناء هذه الصورة الجيدة لمؤسسات المختلفة".

**ثانيا: خصائص العلاقات العامة**

إن من أهم خصائص العلاقات العامة هي كالتالي:

1- العلاقات العامة ليست من الأنشطة الثانوية قليلة الأهمية بل تشكل عنصرا أساسيا في الأنشطة المنظمات، فهي ضرورية في جميع المنشآت وعلى مختلف مؤسسات، يفرضها المجتمع الحديث.

[1] فاطمة مانع، أهمية العلاقات العامة في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 10، شلف، جانفي 2014، ص 271.

2- العلاقات العامة وظيفة إدارية أساسية من وظائف الإدارة، وهي وظيفة مستمرة ومخططة لا يمكن اعتبارها وظيفة زمنية كردود أفعال أقيمت لمواجهة المشكلات والأزمات التي تواجه المنظمة.

3- العلاقات العامة وظيفة (استشارية، تنفيذية) استشارية لأنها تقدم للإدارة العليا مشورتها وفي كيفية التعامل مع جماهير، وتنفيذية لأنها الخطط الخاصة بالعلاقات العامة وبرامجها وحملاتها.

4- العلاقات العامة وظيفة اتصالية ذات تأثير متبادل، حيث تعكس وجهة نظر الجماهير للإدارة العليا وتعكس وجهة نظر الإدارة لكافة جماهير المعينة من خلال استخدام كافة الوسائل والأشكال والقنوات الاتصالية المتاحة للمنظمة.

5- الرأي العام هو مجال العلاقات العامة وهدفها الأساسي من خلال تأثير على اتجاهات وكسب تعاطفه وتأييده بما حققت الصالح العام للمنظمة لجماهيرها المعينة.

6- تعتمد العلاقات العامة في ممارسة أنشطتها على أسلوب العلمي القائم على الدراسات والبحوث المستمرة، والتخطيط العلمي السليم، فهي ليست نشاطا عشوائيا[1].

7- إن العلاقات العامة تعتبر فلسفة للإدارة تفترض أن أي مؤسسة لا تنشأ فقط من أجل تحقيق الأهداف الحالية التي ينص عليها قانونها، بل يجب أيضا أن تصلب دوره اجتماعيا ولهذا عليها أن تضع صالح الجمهور في المقام الأول بالنسبة بما يتعلق بسلوك المؤسسة[2].

وأيضا هناك مجموعة من الخصائص وهي:

[1] فهمي محمد العدوي، مفاهيم جديدة في العلاقات العامة، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2011، ص 29.

[2] هاشم حمدي رضا، خصائص العلاقات، 16/05/2025، 18/08/2022، www.almerja.net.

1- تقوم باستخدام كافة وسائل وطرق الاتصال لتحقيق الأهداف فهي عملية اتصال دائم في المؤسسة والجمهور.

2- تركز اتصالها على الجمهور من خلال الدراسات المستمرة، لذلك تضع سياسات تعكس فلسفة خدمة المصلحة العامة.

3- تتسم بالقصدية فهي نشأة مرسوم ومخطط من أجل احداث تأثير في وقت مهني وبأسلوب مختار.

4- تعد العلاقات العامة همزة وصل بين فلسفة المؤسسة أو المشروع والجمهور لجعل الجمهورية فهم نشاط المؤسسة.

5- ترتكز على حقيقة علمية مفادها أن الانسان طبيعة اجتماعي ومن المستحيل أن يعيش معزولا عن المجتمع.

6- ترتكز على التخطيط الذي يقوم على طرق البحث العلمي والملاحظة العلمية أي أنها ليست عملا أو نشاطا عشوائيا.

7- تتصف بالشمولية والوضوح وترتكز على مبادئ أخلاقية لمحاولة بناء ثقة بين الجمهور والمؤسسة[1].

**ثالثا: أهمية العلاقات العامة**

تعتبر العلاقات العامة في أن المنشأة تهدف دائما إلى تنمية هذه الاتصالات وتكونت الأراء حول السلع التي تنتجها المؤسسة، وإذا لم تكن إدارة العلاقات العامة في المنشآت الصناعية على مستوى العلمي من الخبرة والكفاءة فلا شك أن علاقاتها مع جمهورها الداخلي والخارجي سوف تتأثر ذلك، وقد يحدث أن تواجه المنشأة بمواقف سيئة وصعبة تحتاج إلى القدوة واللياقة في معالجتها حتى لا يظهر أي رأي مضاد أو كراهية للمنشأة ومنتجاتها، وبخاصة في مجالات المنافسة والتي يسعى فيها المتنافسون إلى

[1] هايل الجازي، خصائص العلاقات العامة، www.mawdag.com.03/06/2016,16/05/2025.

اطلاق الشائعات والتشويش ضد المنشآت الأخرى، وهنا تبرز أهمية العلاقات العامة في مواجهة هذه الصعوبات، وأما في المنشأة الخدمية وقد تكون الخدمة التي تقدمها غير ضرورية بالنسبة للفرد، أو قد تكون هناك بدائل لها مما يصعب دور العلاقات العامة فإذا ما أمهلت شركة طيران –مثلا– الاهتمام بعملائها وعجزت عن تقديم الخدمات على وجه المرضي أو عدم قيام طائرتها بالإقلاع في المواعيد المحددة، فلا شك أن المسافرين سوف يتوجهون إلى شركات طيران الأخرى والتي تقدم أحسن الخدمات بنفس التكلفة بل وربما أقل، وأيضا أهمية العلاقات العامة في مجال منظمات الحكومية حيث تقوم بدور مهم في تحسين العلاقة بين الحكومة أو الوزارة والجمهور، ومن طريقها ينمو شعور بالمسؤولية لدى المواطنين وبالتالي تحويلهم إلى جمهور إيجابي متعاون مع الحكومة، وتقدمت العلاقات العامة وتطورت كمفهوم إداري وكوظيفة حيوية في المنظمات الحكومية في الدول المتقدمة خلال الثلاثين عاما الماضية.

وتظهر أهمية العلاقات العامة في أنها تعد وظيفة مهمة وحيوية للإدارة العامة إذا أصبح من الواجب الإدارة بين أن يخبر الجماهير سيساهم، ويحبسوا نبض الرأي العام قبل هذه سياسيا ومن حقهم أيضا أن يردوا على النقاد ويبرروا تصرفاتهم التي تشغل الرأي العام[1].

وأيضا تكمن أهمية العلاقات العامة فيما يلي:

1- تسعى العلاقات العامة إلى كسب ثقة الجمهور في المؤسسة، وهذا بدوره يؤدي إلى شهرتها وتحسين سمعتها وارتفاع مكانتها لدى الجمهور، وبناء وارتفاع مكانتها لدى الجمهور وبناء سمعة طيبة لمنتجاتها ويعاون ذلك على زيادة حجم التعامل معها، هذا إلى جانب تقديم المؤسسة لخدماتها.

[1] فهمي محمد العدوي، مرجع سابق، ص 30-31.

2- في مؤسسات خدماتية تسعى العلاقات العامة إلى دعم ثقة الجمهور بالمؤسسة، وبناء على سمعة طيبة لهاته طريق زيادة فهم وتقدير الجمهور الرسالة المؤسسة وانجازاتها وخدماتها.

3- تسهم العلاقات العامة الجيدة في أن تسود علاقات عمل طيبة بالمؤسسة وهذا من شأنه تسهيل تدبير احتياجات المؤسسة من أفراد القوى العاملة، وتسهم العلاقات الطيبة في استقرار أفراد القوى العاملة بالمؤسسة ومن ثم تخفض من معدل دوران العمل حيث يثق العاملون في مؤسستهم كما يمكن من السهل دائما حل مشاكل العمالية.

4- تزايد تدخل الدولة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية، مما تطلب ضرورة تبني جمهورها للخطط التي تصنعها والقرارات التي تمنحها والتي تمس حياة مواطنيها، وبالتالي فنجاح تلك الخطط يقتضي تأييدها من قبل جمهور ولا يتم ذلك إلا بشرحها لهم وتهيئة الرأي العام لقبولها.

5- اتساع السوق وزيادة حجم انتاج، مما يحتم أن يكون هناك زيادة في التوزيع والتعاظم النفقات مع وجود منافسة عادة بين المؤسسات هدفها جذب أكبر عدد من المستهلكين واقناعهم بالتعامل مع منتجاتها أو خدماتها عوض عن المنتجات أو الخدمات الخاصة بالمؤسسات المنافسة وهذا ما تقوم به دوائر العلاقات العامة.

6- تسهيل العلاقات العامة عملية تمويل المؤسسة، سواء عن طريق الفروض حيث تثق المؤسسات التحويل هي الأخرى فيها وفي قدرتها ومتانة كركزها.

7- تسهم العلاقات العامة الطيبة في حسن تقدير وتفهم المشكلات الإدارية من قبل العاملين والجمهور وبذلك يساند هؤلاء جميعا المؤسسة في أوقات الشدة واللازمة كما

يشجعون ويؤيدون نشاطها وانجازاتها، ومن ثم تحقق العلاقات العامة الترابط بين المؤسسة وجماهيرها من مختلف الفئات بما يكفل تحقيق الأهداف للعلاقات العامة[1].

**رابعا: وظائف العلاقات العامة**

اختلف الباحثون المتخصصون في العلاقات العامة في تقسيم وظائف العلاقات العامة فقد حدد كل من "كاتليب" (cutlip) و"سنتر" (Center) وبروم (Broom) وظائف العلاقات العامة بما يلي:

1- تسهيل وتأمين تدفق الآراء الممثلة للجمهور إلى المؤسسة.

2- اطلاع المسؤولين في المؤسسة على الطرق والوسائل المثلى لتنفيذ البرامج العلمية والتنفيذية والاتصالية.

3- تقديم المشورة وتنفيذ البرامج المعدة وذلك لتوسيع دائرة التفاعل.

أما "فيليب ليزلي" (p.lesely) فقد رأى أن وظائف العلاقات العامة هي:

1- تقديم النصح والمشورة.

2- الاعلام.

3- الأبحاث والدراسات.

4- بناء ثقة شاملة ودعمها.

وذهب "ناكلس" (nickels) إلى أن وظائف العلاقات العامة هي:

1- فتح قنوات الاتصال بين المؤسسة والجمهور.

2- القيام بالدراسات والبحوث.

3- معرفة وجهات نظر الجمهور.

[1] حميد جلايبية، محمود شطاب، واقع العلاقات العامة في الجامعة الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2017-2018، ص 43-44.

4- تقديم المساعدة لإدارة المؤسسة.

5- إرسال متحدثين إلى المدارس النوادي.

6- خلق الحوافز للعاملين.

وقسم دكتور علي عجوة وظائف العلاقات العامة على ما يلي:

1- الوظائف الإعلامية:

أ. توعية الجمهور.

ب. تطوير تمنيات الأنشطة الاعلامية[1].

ج.رفع كفاءة استخدام وسائل الاتصال.

2- وظائف الاستعلام:

أ. اجراء البحوث.

ب. تحليل مواقف الجمهور.

ج.تطوير تقنيات استيعاب متغيرات مواقف الجمهور.

3- وظائف التنسيق:

أ. ربط خطة العلاقات العامة مع خطط الإدارات الأخرى.

ب. برمجة أنشطة العلاقات العامة مع الأنشطة الأخرى.

ج.تنسيق فعاليات المتابعة والمراقبة.

ويرى آخرون بأن وظائف العلاقات العامة هي:

1- البحث العلمي.

2- التخطيط.

3- الاتصال.

[1] حسين محمود هتيمي، العلاقات العامة وشبكات التواصل، ط1، دار أسامة للنشر، عمان، 2014، ص 15.

4- التقديم.

وهناك من يضيف إليها:

1- الإنتاج.

2- التنسيق.

3- الإدارة.

وذهب الدكتور محمود يوسف إلى أن وظائف العلاقات العامة هي نفسها عملياتها (process) والتي هي: البحث، التخطيط، الاتصال والتقويم[1].

**خامسا: أهداف العلاقات العامة**

يذكر رئيس مجلس إدارة شركة "جنرال موتورز" بعض أهداف العلاقات العامة وفوائدها على الإدارة بأنها:

1- زيادة المؤسسة عن طريق إنماء فهم الجمهور وتنويره لما تقوم به من خدمات ونشاط.

2- بناء سمعة طيبة لأنشطة المؤسسة بين الجمهور الذي يتعامل مع المؤسسة.

3- خلق فهم واسع نحو المشاكل والصعوبات التي تواجه الإدارة.

أما "فيليب ليزي" « p lesely » الذي يرأس واحدا من أكبر مكاتب العلاقات العامة بأمريكا فيذكر أهداف العلاقات العامة بأنها:

1- رفع مكانة المؤسسة وما ينتج عن ذلك من فوائد.

2- ترويج لسلع وخدمات المؤسسة ومبيعاتها.

3- الحصول على ثقة المواطنين.

[1] حسين محمود هتيمي، مرجع سابق، ص 16-17.

4- التمتع بالعلاقات الحسنة مع المجمع المحلي.

5- كسب ثقة المساهمين.

6- توطيد العلاقة الجيدة مع الموردين.

7- كسب ثقة الوكلاء واجتذاب الجديد منهم.

8- تجنب وحل المشاكل العاملية.

9- تحقيق علاقات طيبة مع العملاء والمستهلكين.

10- تنمية علاقات سليمة مع المؤسسات والمنشآت المماثلة ذات العلاقة معها.

يتضح من الأهداف التي ذكرها "ليزي" بأن العلاقات العامة في المؤسسة أو المنشأة لها دور مشارك في جميع مجالات وأنشطة المؤسسة وتعمل في الوسط الداخلي والمحلي والخارجي[1].

تعددت تعابير في تحديد أهداف العلاقات العامة، فلقد كتب الدكتور محمد توفيق رمزي في تقديمه لإحدى الكتب المترجمة إلى اللغة العربية عن العلاقات العامة ما يأتي: "يرتكز نشاط العلاقات العامة على قاعدتين أساسيتين هما الأداء النافع الناجح الأول، والأخبار الصادقة على نطاق واسع ثانيا، والقاعدة الثانية مكملة للأولى ولا يمكن أن تقوم بديلا عنها، لذلك فضلنا أن نستعمل كلمة الأخبار الصادقة بدلا من كلمة الدعاية، ولو أن الدعاية في حد ذاتها أداة محايدة، يمكن استعمالها في نواحي الخير والشر، والخير أساسا لا الشر، والإدارة سواء كانت إدارة عامة أو حكومية أم خاصة، أي إدارة أعمال تنظر إلى العلاقات العامة، كوسيلتها المثلى في تعريف الصحيح المقنع بنشاطها، وفي كسب استمرار هذا النشاط بتأييد الجمهور ورضا عنه".

[1] عبد الناصر أحمد جرادات، لبنان هاتف الشامي، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 35-36.

وقال آخر أن هدف العلاقات العامة أنما هو رعاية العلاقات الأساسية السليمة في المجتمع وكسب رد الجماهير وضمان التفاهم بين المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية من جهة وبين الجماهير من جهة ثانية، والتفاهم عملية متبادلة، بمعنى أن المؤسسة ينبغي أن تفهم الجماعات الأخرى[1].

**سادسا: مبادئ العلاقات العامة**

نظرا لتأثير الكبير التي تمارس وسائل الاعلام والاتصال على الرأي العام للجماهير فقد أصبح من الضروري وضع بعض ضوابط التي تنظم أنشطة العلاقات العامة والتي تعكس الإطار الفكري لمبادئ العلاقات العامة ومن أهم هذه المبادئ هي:

1- المسؤولية الاجتماعية: إن النظريات الإدارية الحديثة تؤمن بهذه المنظمة هي نظام مفتوح يتفاعل مع البيئة الخارجية التي حوله فيؤثر بها وتأثر به، ولذلك فإن هناك مسؤولية تقع على عاتق المنظمة فما يتعلق بالمجتمع الذي تعيش فيه فالأساس في الميدان العلاقات العامة من المكتبات ومركز المعلومات أن تراعي مصالحها ومصالح جمهورها بذات الوقت، كما تقع عليها مسؤولية المساهمة في بناء مجتمعها وتقدمه.

2- احترام رأي الفرد: يجي أن ترتكز فلسفة العلاقات العامة على مبدأ الايمان بقيمة والاحترام حقوقه أساسية التي نص عليها وضمنها القانون وأن تراعي في ذلك واجبات الفرد ومسؤوليته في المجتمع، فالايمان بالشيء هو خير دافع للاهتمام به.

3- عدم إخفاء المعلومات عن الجمهور: إن نظام إخفاء المعلومات يثير الشك ويفتح المجال لشائعات ويؤدي إلى هدم الثقة بين المنظمة وجمهورها وبالتالي فإن على العلاقات العامة كشف كل المعلومات التي يحتاجها الجمهور مع ضرورة توخي الحذر من كشف أسرار العمل.

[1] حسن الخبي، مبادئ في العلاقات العامة، ط 1، دار منشورات عويدات، بيروت، 1980، ص 19.

4- الالتزام بمبادئ الاختلاف الكريمة: تدعو فلسفة العلاقات العامة المنظمة إلى الالتزام بمبادئ الأخلاق الكريمة مثل: النزاهة، الصدق، العدالة، فهكذا هي هنا لا تخدع جمهورها ولا تفشل بل تسعى إلى كسب الثقة بالقدوة الحسنة وليس بالأقوال فقط، فالعلاقات العامة هي اعلام وسلوك...فالجانب السلوكي يتمثل في الالتزام بالمثل والأخلاق السامية، والجانب الإعلامي هو استخدام كافة وسائل الاعلام لتفسير نشاط المنظمة وتحليل رد فعل الجمهور نحوها.

5- اتباع الأساليب العلمية في البحوث: إن من أهم الوظائف العلاقات العامة اجراء بحوث وقياس اتجاهات الرأي العام لجماهير المنظمة وفي هذا المجال فإنه لابد من موظفي العلاقات العامة أن يتبعوا الطريقة العلمية في البحث وأن يتقدموا عن التحيز الشخصي ويتصفوا بالموضوعية في عملية الاجراء البحث لكي يصلوا إلى نتائج دقيقة[1].

[1] طه محمد غالب محمد، استراتيجيات العلاقات العامة وتكنولوجيا المعلومات، ط 1، دار عزة للنشر وتوزيع، السودان، 2022، ص 25-26.

**خلاصة الفصل**

إن العلاقات العامة لها أهمية كبيرة لكافة المؤسسات والمنظمات فهي تعد اليوم همزة وصل بين المؤسسة والجمهور الداخلي والجمهور الخارجي، بحيث تعتمد العلاقات العامة على مجموعة من الخصوصيات من الضروري مراعاتها من قبل المنظمة، حيث أصبحت تشكل عنصر أساسي في مختلف الأنشطة الخاصة بالمؤسسة لأنها تعتبر ضرورة يلزمها مجتمعنا الحالي، وبالمقابل تستعمل عدة وسائل اتصالية منها وإعلامية لكي تنشر المعلومات والبيانات وتفسرها للجماهير الخاصة بها.

العلاقات العامة تهجف إلى القيام بمجموعة من مختلف الوظائف واعتمد في ذلك على عدة مبادئ تقوم بها الإدارات، وهذا من أجل إقامة علاقات سليمة وطنية مع الجمهور الداخلي والخارجي.

وفي الأخير ولتبقى العلاقات العامة جيدة لابد على كل مؤسسة أن تسعى جاهدة على توظيف مختلف الأهداف والوظائف وحتى المبادئ الخاصة بالعلاقات العامة، ومن أجل الحصول على سمعة وصورة طيبة عن المؤسسة من قبل جماهيرها الخارجية وحتى الداخلية.

# الفصل الرابع:

# الجانب التطبيقي

**تمهيد**

لقد تناولنا في هذا الجانب جزئيين مختلفين الجزء الأول بعنوان بطاقة لمؤسسة دار الثقافة حسن الحسني بولاية المدية وتعرفنا على مؤسسة دار الثقافة ونشأتها ومهامها، أما بالنسبة للجزء الثاني فقد كان بعنوان تحليل البيانات هذه البيانات وزعت عن طريق عن طريق الاستبيانات لموظفي دار الثقافة والمتمثلين في 20 موظفا ومن ثم تم جمع الاستبيانات بعد ما تمت الإجابة عنها وعلى أساسها قمنا بإدراج فروع أولها البيانات الشخصية كمتغير "الجنس، السن، المستوى التعليمي، الرتبة" بالإضافة إلى عرض نتائج بقية المحاور وتحليلها وحتى تفسيرها.

**أولا: بطاقة فنية لمؤسسة دار الثقافة حسن الحسني بولاية المدية**

**1- التعريف بمؤسسة دار الثقافة حسن الحسني بولاية المدية:**

هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي تتولى ترقية الثقافة الوطنية والشعبية من خلال برامج النشاط الثقافي تشجيعا للتربية والتعبير الفني لدى الموظفين، وتوضع دار الثقافة تحت وصاية الوزير المكلف بالثقافة كما يجب أن يكون مقر دار الثقافة في مركز الولاية.

إن دار الثقافة باعتبارها مؤسسة من المؤسسات التثقيفية فهي تساهم في نشر مختلف الإبداعات والنشاطات الثقافية، وتعمل على التعريف بالإنتاج الثقافي ومختلف الفنون الشعبية، وتحتوي دار الثقافة على مصلحتين مصلحة الإدارة والمالية ومصلحة التنشيط الثقافي وهذه المصالح تتفرع إلى فروع وهذه الأخيرة منها ما يتفرع إلى عدة ورشات تثقيفية كورشة النحت على الخشب، ورشة الموسيقى، الخزف الفني، مكتبة خاصة بالكبار، ومكتبة خاصة للصغار.

**2- نشأة ومهام مؤسسة دار الثقافة حسن الحسني بالمدية:**

أنشأت دار الثقافة بموجب مرسوم رقم (74/244) المؤرخ في 1974/12/06 م ودشنت رسميا من طرف رئيس الجمهورية الشادلي بن جديد في سنة 1981 م وبالتالي فإنها من بين أولى دور الثقافة التي باشرت نشاطها وتمت تسميتها باسم الفنان القدير المرحوم "حسن الحسني" بتاريخ 1997/10/07 م.

تقع مؤسسة دار الثقافة حسن الحسني بالمدية في حي المصلى بالقرب من مقر الولاية في وسط مدينة المدية، وتتربع على مساحة اجمالية تقدر ب 6465 متر مربع مساحة مبنية، والباقي مساحة خضراء، كما تتوفر على قاعة العروض الفنية، تسع ب 312 مقعد، ومسرح على الهواء الطلق، تسع بحوالي 250 شخص، وقاعة للمحاضرات

تسع ب 130 مقعد، تضم عدة ورشات مختلفة المهام منها ما هو مسير من طرفها، ومنها ما هو مسير من طرف جمعيات المتواجدة بها.

إن مهام مؤسسة دار الثقافة حسن الحسني بالمدية تكمن في مهام مصالحها ومنها مهام المدير الذي يسير دار الثقافة بحيث يعين بقرار من الوزير المكلف بالثقافة وتنتهي مهامه حسب الأشكال نفسها، بحيث يعمل في نطاق احترام وارشادات السلطة الوصية وتوجيهاتها بهذه الصفة يقوم على ما يلي:

- يعتبر مسؤولا على السير العام لدار الثقافة مع احترام صلاحيات المجلس التوجيهي.
- يمثل دار الثقافة في جميع أعمال الحياة المهنية.
- يمارس السلطة السليمة على جميع المستخدمين.
- يعد التقارير التي تعرض على مداولات المجلس التوجيهي.
- يعد الميزانية ويلتزم بالنفقات ويأمر بصرفها.
- يبرم كل الصفقات والاتفاقيات المتصلة بالأنشطة الثقافية.
- يعد تقرير النشاط ويرسله إلى السلطة الوصية.

وإن من مهام مصلحة التنشيط الثقافي تكمن في ما يلي:

- المساعدة على كشف التراث الثقافي.
- إبداع الإنتاج الفني.
- مساعدة وتشجيع النشاطات الثقافية، وتحتوي هذه المصلحة على الأقسام التالية:

أ-فرع البرمجة والعلاقات العامة.

ب-فرع الورشات البيداغوجية.

ج- فرع الوثائق والمطالعة.

إن مصلحة الإدارة والمالية تكمن مهامها في ما يلي:

- ضمان الدعم لمصلحة النشاط الثقافي.

- تهتم بالتوظيف وتسير المسار المهني للموظفين، وتنقسم هذه المصلحة إلى الأقسام التالية:

أ-فرع المستخدمين والمالية.

ب-فرع الوسائل العامة للصيانة.

ج- فرع الصيانة التقنية.[1]

**ثانيا: تحليل وتوزيع البيانات**

تطرقنا في هذا الجانب إلى جمع البيانات وتفريغها وتم تفريغ هذه البيانات بالاعتماد على حساب اليدوي ومن ثم تحليل هاته البيانات وتفسيرها:

**2-1- البيانات الشخصية:**

**الجدول (1): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس**

| فئات الجنس | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| أنثى | 13 | %65 |
| ذكر | 07 | %35 |
| المجموع | 20 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الإناث التي تقدر ب 65% هي أعلى نسبة بينما نجد نسبة الذكور 35% وهي أقل نسبة.

- لأن الإناث يولون أهمية كبيرة للجانب الثقافي فهم يميلون إلى الانخراط في الأنشطة الثقافية كالقراءة، الكتابة، حضور والفعاليات الأدبية على عكس الذكور الذين يولون أهمية أكبر إلى تقمص المناسب، وعدم الاهتمام بالجانب الفكري والثقافي للفرد.

[1] سعيداني عبد الكريم، مستشار ثقافي رئيسي، مقابلة أجراها الباحثان يوم الأحد، في مقر دار الثقافة حسن الحسني، الموافق ل 11 ماي 2025، المدية.

**الجدول (2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن**

| فئات السن | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| أقل من 30 سنة | 03 | %15 |
| من 30 إلى 40 سنة | 09 | %45 |
| من 41 فما فوق | 08 | %40 |
| المجموع | 20 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول أن فئة من 30 إلى 40 سنة كانت بنسبة 45% وهي أعلى نسبة، بينما فئة من 41 فما فوق فنسبتها 40%، فيما جاءت فئة أقل من 30 سنة في الأخير بنسبة 15% وهي أقل نسبة.

- لأن عامل السن يلعب دورا كبيرا في نجاح المؤسسة إذ أن أغلب الموظفين سنهم بين 30 فما فوق وفي هذا السن يكون الفرد قد اكتسب خبرة في مجال عمله عكس الذين سنهم أقل من 30 يكونوا في بدايتهم في هذا المجال.

**الجدول (3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي**

| المستويات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| ابتدائي | 00 | %00 |
| متوسط | 02 | %11 |
| ثانوي | 05 | %25 |
| جامعي | 13 | %65 |
| المجموع | 20 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية موظفي الإدارة ذو مستوى جامعي بنسبة قدرت ب 65% وهي أعلى نسبة يليها مستوى الثانوي بنسبة قدرت ب 25%، بينما نجد 10% من لديهم مستوى متوسط كأقل نسبة، أما التعليم الابتدائي فمنعدم.

الجدول (4): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الرتبة

| الرتبة | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| عامل بسيط | 03 | %15 |
| موظف | 07 | %35 |
| إطار | 10 | %50 |
| المجموع | 20 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول نسبة 50% من المبحوثين في دار الثقافة برتبة إطار وهي أعلى نسبة يليها 35% من المبحوثين في دار الثقافة برتبة موظف بينما نجد 15% وهي اقل نسبة من المبحوثين برتبة عامل بسيط.

**المحور الاول: مهارات الاتصال اللفظي المستخدمة من قبل موظفي دار الثقافة بالمدية في التواصل مع الجمهور الداخلي**

الجدول (5): المهارات اللفظية المستخدمة من طرف الموظفين في التواصل مع الجمهور الداخلي

| المهارات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| مهارة الاستماع الجيد | 06 | %30 |
| مهارة التعبير الواضح | 02 | %10 |
| مهارة التفاعل والتجاوب | 12 | %60 |
| المجموع | 20 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 60% وهي أعلى نسبة من الموظفين الذين ستخدمون مهارة التفاعل والتجاوب، تليها نسبة 30% من الموظفين الذين يستخدمون مهارة الاسماع الجيد، بينما نجد نسبة 10% وهي أقل نسبة من الموظفين الذين يستخدمون مهارة التعبير الواضح.

– تبين لنا معظم الموظفين يولون اهتمام بمهارة التفاعل والتجاوب لأنه يساعد في التواصل مع الجمهور الداخلي، بينما نجد بعض الموظفين يولون اهتمام بمهارة الاستماع الجيد لأنها تساعد على التواصل وتحسين فعالية العلاقات العامة، في حين نجد أقلية ممن يرون أن مهارة التعبير الواضح يساعدهم في التواصل فيما بينهم.

– وهذا ما ذهبت إليه الباحثة أمينة جعرون حينما قالت "تستخدم مهارات التواصل في المؤسسات بهدف إيصال الأفكار أو الرسائل بوضوح تام، لتجنب الوقوع في الفهم الخاطئ للرسالة. وتهدف المؤسسات الحديثة إلى رسم سياسات أو استراتيجيات خاصة بها من خلال اعداد خطط وبرامج تتماشى ومهاراتها وأساليبها الاتصالية"[1].

ومن خلال مقابلة أجريناها مع مستشار ثقافي رئيسي "عبد الكريم سعيداني" صرح "أن المهارات اللفظية التي تكون ضرورية في التواصل هي: نبرة الصوت، والاستقبال الذي يليق باستقطاب جمهور أكبر"[2].

وهذا ما ذهبت اليه المستشارة الثقافية "أمينة صوان" حين صرحت: "أن مهارات الاستماع والاصغاء – التحكم في التوتر – الإيجابية – وضوح الصوت تستخدم في التواصل مع الجمهور الداخلي[3].

[1] أمينة جعرون، أثر مهارات الاتصال على فعالية العلاقات العامة، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر، حقوق والعلوم السياسية، قسم علوم سياسية، تخصص تنظيم سياسي وإداري، جامعة ورقلة، الجزائر، 2018، ص27.

[2] عبد الكريم سعيداني، مستشار ثقافي رئيسي، مقابلة أجراها الباحثان يوم الإثنين في مقر دار الثقافة حسن الحسني، الموافق 02 جوان 2025، المدية.

[3] أمينة صوان، مستشارة ثقافية، مقابلة أجراها الباحثان يوم الإثنين في مقر دار الثقافة حسن الحسني، الموافق 02 جوان 2025، المدية.

**الجدول (6): دور نبرة الصوتية في تفاعل موظفي دار الثقافة مع الجمهور الداخلي**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| تعبير عن الاهتمام والجدية في النقاشات | 09 | %45 |
| تساعد في توصيل الإحساس بالدعم | 08 | %40 |
| تظهر مدى القبول أو الرفض في النقاشات الداخلية | 03 | %15 |
| المجموع | 20 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 45% وهي أعلى نسبة من الموظفين يستخدمون الجدية في النقاشات في تفاعلهم، تليها 40% من الموظفين يرون أن نبرة الصوت لها دور في توصيل الإحساس بالدعم، بينما نسبة 15% وهي أقل نسبة يرون أن لنبرة الصوت دور في إظهار مدى القبول والرفض في النقاشات الداخلية.

-تبين لنا أن نبرة الصوت لها دور كبير في تفاعل موظفي دار الثقافة مع الجمهور الداخلي لأن التعبير عن الاهتمام والجدية في النقاشات من أبرز الأدوار التفاعلية التي يستخدمها الموظفون في دار الثقافة، وتساعد في توصيل الأحاسيس والشعور بالدعم فكلما كانت نبرة الصوت جيدة كلما كان التفاعل كبير ويكون النقاش مقبول وهي تظهر مدى قبول أو الرفض في النقاشات الداخلية وإذا كانت نبرة حادة من المتحدث يكون الرفض في النقاش، وهذا ما ذهبت إليه الباحثة عفاف بن الطيب حين ما قالت:"إن الصوت يشترك مع العقل، والجسم، والمجهود الشخصي، ليتواصل الفرد مع غيره تواصلا مباشرا. فهو حلقة الوصل بين المتحدث ومستمعيه، فغن نطق الانسان عبر حالته النفسية والعاطفية، وأثر في المستمع"[1].

[1] عفاف بن الطيب، الأداء الصوتي للأستاذ وتأثيره في التحصيل اللغوي لدى المتعلم، جامعة غرداية، كلية آداب ولغات، قسم اللغة والأدب العربي، تخصص علوم اللغة، مذكرة شهادة ماستر، 2016، ص 08.

هذا ما ذهبت اليه المكلفة بتسيير مكتبة دار الثقافة، لطيفة لكحل حيث صرحت في مقابلة معها: "إن نبرة الصوت وطريقة الإلقاء تلعب دورا حاسما في إيصال الرسائل للجمهور، وقد تعد العامل الأساسي في جذب الانتباه أو فقدانه"[1].

– وهذا ما ذهب اليه أيضا المتصرف عبد القادر بلطرش حيث قالت: "إن الجمهور يتأثر بالإلقاء الجيد والمحكم الذي يستعمله مسؤولي دار الثقافة وحقي الأعوان"[2].

**الجدول (7): تأثير مهارة الحديث على التواصل اللفظي بين الموظفين**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| يساعد في جعل الحوار أكثر تنظيما | 10 | %50 |
| يساهم في إبقاء الجمهور الداخلي منبها | 02 | %10 |
| يتيح الفرصة للإجابة على الأسئلة بشكل فعال | 08 | %40 |
| المجموع | 20 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 50% وهي أعلى نسبة من الموظفين الذين يرون أن إيقاع الحديث يساعد في جعل الحوار أكثر تنظيما، تليها نسبة 40% من الموظفين يرون أن إيقاع الحديث يتيح الفرصة للإجابة على الأسئلة بشكل فعال، بينما 10% وهي أقل نسبة من الموظفين يرون أن إيقاع الحديث يساهم في إبقاء الجمهور الداخلي منبها.

[1] لطيفة لكحل، مكلفة بتسيير مكتبة دار الثقافة، مقابلة أجراها الباحثان يوم الإثنين في مقر دار الثقافة حسن الحسني، الموافق 02 جوان 2025، المدية.

[2] عبد القادر بلطرش، متصرف، مقابلة أجراها الباحثان يوم الغثنين في مقر دار الثقافة حسن الحسني، الموافق 02 جوان 2025، المدية.

-لأن إدارة مؤسسة دار الثقافة وبما أنها مؤسسة ثقافية تسعى على تطوير هذه المهارة بين الموظفين حيث يساعد إيقاع الحديث داخل المؤسسة في جعل الحوار منظما، ويقلل من احتمالية سوء الفهم، يتيح إيقاع الحديث الفرصة للإجابة على الأسئلة بشكل فعال لأنه يعزز على استيعاب المعلومات والرد بفاعلية، ويساهم إيقاع الحديث إبقاء الجمهور الداخلي منبها ويكون هناك سلاسة في الحوار ووضوح الرسائل وفعالية التفاعل ويجعل النقاشات أكثر تنظيما، لذا يمكن اعتبار إيقاع الحديث عاملا حيويا في تعزيز بيئة عمل تواصلية، فعالة ومنتجة.

**الجدول (8): أهمية استخدام الأسئلة المفتوحة في التواصل اللفظي مع الجمهور الداخلي**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| تحفيز الحوار والنقاش المفتوح | 06 | %30 |
| توفر فرصة للتعرف على أفكار وآراء الجمهور بشكل أعمق | 05 | %25 |
| تساعد في بناء بيئة من التعاون والمشارك | 09 | 45 |
| المجموع | 20 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 45% وهي أعلى نسبة من الموظفين الذين يرون أن الأسئلة المفتوحة مهمة حيث تساعد في بناء بيئة من التعاون والمشاركة تليها نسبة 30% من الموظفين الذين يرون الأسئلة المفتوحة تحفز على الحوار والنقاش المفتوح بينما

25% وهي أقل نسبة من الموظفين يرون أنها توفر فرصة للتعرف على أفكار وآراء الجمهور بشكل أعمق.

– تبين مما سبق أن الأسئلة المفتوحة لها أهمية كبيرة في التواصل اللفظي فهي تساعد في بناء بيئة من التعاون والمشاركة مما يعزز العمل الجماعي وروح الفريق، وتكمن أهميتها في تحفيز الحوار والنقاش المفتوح والتعبير عن أفكار الموظفين وتقلل من سوء الفهم، حيث توفر فرصة للتعرف على أفكار وآراء الجمهور بشكل أعمق ويشعر الجمهور بأن رأيهم محل تقدير ويعزز بيئة عمل إيجابية مبنية على الاحترام المتبادل.

**الجدول (09): تأثير اللغة المستخدمة في التواصل على فعالية التواصل الداخلي**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| نعم | 16 | %80 |
| لا | 04 | %20 |
| المجموع | 20 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 80% من المبحوثين الذين أجابوا ب "نعم" وهي أعلى نسبة يرون أن اللغة المستخدمة في التواصل تأثر على فعالية التواصل الداخلي، بينما نجد نسبة 20% وهي أقل نسبة من الموظفين الذين أجابوا ب "لا".

– تبين لنا أن موظفي دار الثقافة يتأثرون باللغة المستخدمة أثناء تواصلهم لأن لها دور محوري في تحديد مدى نجاح نقل الرسائل داخل المؤسسة، وتعزز الفهم التعاون بين الأفراد ويسود الاحترام بينهم لأن اللغة عامل أساسي للنهوض بالمؤسسة، وتحفز الموظفين وتقلل من الصراعات وسوء الفهم، وهي التي تعكس ثقافة وهوية المؤسسة. هذا ما ذهبت إليه الباحثة سارة بوعافية حينما قالت: "التعبير الوظيفي: هو ما يؤدي غرضا وظيفيا تتطلبه حياة المتعلم في محيط تعلمه، أو في محيطه الاجتماعي. ويؤدي اتصاله بالناس لقضاء حاجاته وتنظيم شؤون حياته، ويتطلب هذا النوع وضوح الفكرة في عبارات

سيمة، فهذا التعبير يسعى الانسان وراءه لتحقيق وظيفة معينة في الحياة بحيث يكون مجرد من العواطف بغرض الافهام"[1].

**الجدول (10): التحديات التي قد يواجهها الموظفون في التواصل اللفظي**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| صعوبة توصيل الأفكار المعقدة بوضوح | 07 | %35 |
| التنوع الثقافي واختلاف أساليب التواصل | 09 | %45 |
| سوء الفهم | 04 | %20 |
| المجموع | 20 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 45% وهي أعلى نسبة من الموظفين يجدون صعوبة في التواصل اللفظي بسبب التنوع الثقافي واختلاف أساليب التواصل، تليها نسبة 35% من الموظفين يجدون صعوبة في التواصل اللفظي بسبب صعوبة توصيل الأفكار المعقدة بوضوح، بينما نجد 20% وهي أقل مسبة من الموظفين يجدون صعوبة في التواصل اللفظي بسبب سوء الفهم.

– تبين لنا أن معظم موظفين يواجهون تحديات في التواصل اللفظي بسبب التنوع الثقافي واختلاف أساليب التواصل لأن أغلب الموظفين يأتون من أماكن مختلفة وكل منطقة تختلف ثقافتها عن منطقة أخرى ويختلف أسلوب تواصلها، وأيضا يواجهون صعوبة في توصيل الأفكار المعقدة بوضوح لأنهم غير مدربين على مهارات الاتصال اللفظي الفعال الذي يمكنهم من تجاوز هذه العقبات حيث يجب على إدارة المؤسسة تكوين موظفيها على

[1] سارة بوعافية، استراتيجيات التواصل اللفظي في التعليم الابتدائي، مذكرة ماستر، تخصص تعليمية ولسانيات تطبيقية، قسم اللغة والأدب العربي، كلية الآداب واللغات، جامعة 8 ماي 1945، 2016-2017، ص 22.

تعلم مهارات الاتصال لأنها تساعدهم توصيل الرسائل بشكل فعال بين الجمهور الداخلي، ومن بين التحديات سوء الفهم وهذا يحث بسبب عدم فهم الرسالة الموجهة للموظف من قبل زملاءه أو الإدارة.

هذا ما ذهبت اليه المتصرف محلل منال خذرية حين صرحت في مقابلة لها: "إن من بين التحديات التي يواجهها الموظفين هي استخدام مصطلحات معقدة، نقص الانتباه والاختلافات في الادراك"[1].

وهذا ما صرحت به أيضا المتصرفة الإدارية صفية هاشمي في مقابلة معها: "من بين التحديات التي يواجهها الموظفين هي تفاوت المستوى التربوي والتعليمي لدى الموظفين"[2].

**نتائج المحور الأول:**

1- إن جل الموظفين بنسبة 60% يستخدمون مهارة التفاعل والتجاوب في تواصلهم مع الجمهور الداخلي.

2- معظم موظفي دار الثقافة بنسبة 45% يولون أهمية لنبرة الصوت عن طريق التعبير عن الاهتمام والجدية في النقاشات في تفاعلهم داخل المؤسسة.

3- 50% من الموظفين يرون تأثير إيقاع الحديث على التواصل اللفظي بينهم ويساعدهم في تنظيم الحوار.

4- إن استخدام الأسئلة المفتوحة لها أهمية كبيرة، بنسبة 45% تساعد في بناء بيئة من التعاون في التواصل اللفظي مع الجمهور الداخلي.

[1] منال خذرية، متصرف محلل، مقابلة أجراها الباحثان يوم الإثنين في مقر دار الثقافة حسن الحسني، الموافق 02 جوان 2025، المدية.

[2] صفية هاشمي، متصرفة إدارية، مقابلة أجراها الباحثان يوم الإثنين في مقر دار الثقافة حسن الحسني، الموافق 02 جوان 2025، المدية.

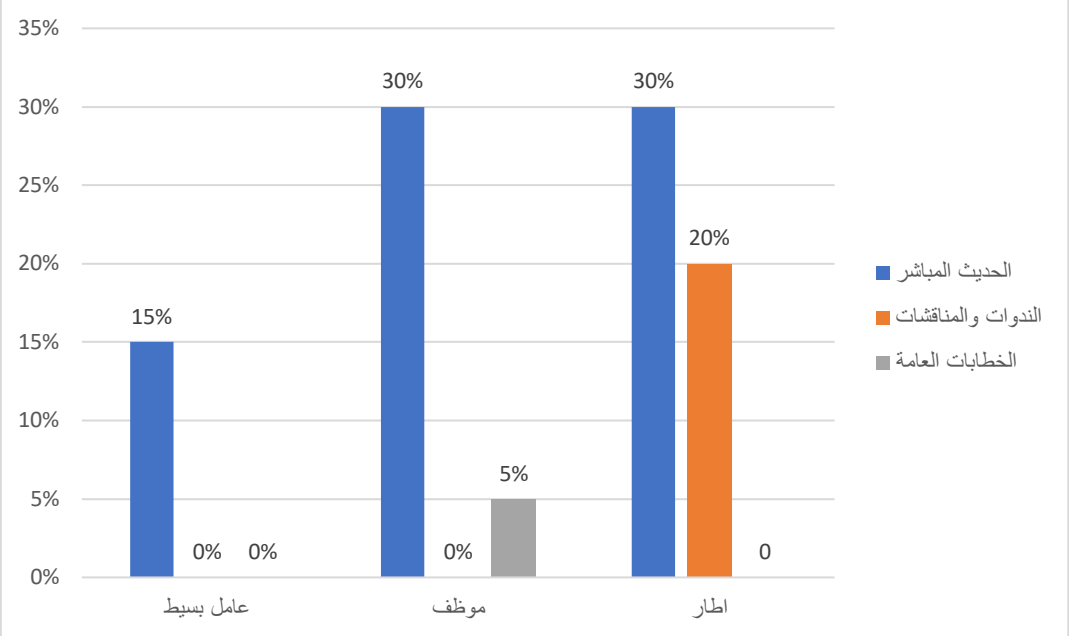
5- إن 80% من الموظفين يرون أن للغة المستخدمة تأثيرا إيجابي في التواصل الداخلي وفعالياته.

6- إن موظفي دار الثقافة يواجهون تحديات في توظيف التواصل اللفظي بنسبة 45% التنوع الثقافي واختلاف أساليب التواصل وسوء الفهم بنسبة 20% وصعوبة توصيل الأفكار بنسبة 35%.

**المحور الثاني: أساليب الاتصال اللفظي المستخدمة لتطوير العلاقات العامة من طرف موظفي دار الثقافة حسن الحسني بالمدية**

**الجدول (11): أساليب الاتصال اللفظي التي يعتمد عليها موظفو دار الثقافة في تواصلهم**

| | عامل بسيط | موظف | إطار | المجموع |
|---|---|---|---|---|
| الحديث المباشر | 03 | 06 | 06 | 15 |
| | %15 | %30 | %30 | %75 |
| الندوات | 00 | 00 | 04 | 04 |
| والمناقشات | %00 | %00 | %20 | %20 |
| الخطابات | 00 | 01 | 00 | 01 |
| العامة | %00 | %05 | %00 | 05 |
| المجموع | 03 | 07 | 10 | 20 |
| | %15 | %35 | %50 | %100 |




نلاحظ من خلال الجدول أن 15% من المبحوثين وهي أعلى نسبة من عمال بسطاء يرون أن الحديث المباشر من أساليب الاتصال اللفظي التي يعتمدها موظفو دار الثقافة في تواصلهم، بينما لا يوجد أي مبحوث بنسبة منعدمة لا يرون أن الندوات والمناقشات والخطابات العامة من أساليب الاتصال اللفظي التي يعتمدونها في تواصلهم.

– في حين نجد 15% من المبحوثين وهي أعلى نسبة من الموظفين يرون أن الحديث المباشر من أساليب الاتصال اللفظي التي يعتمدونها في تواصلهم، تليها نسبة 15% من الموظفين يرون أن الندوات والمناقشات من أساليب الاتصال اللفظي، في حين توجد 05% وهي أقل نسبة من الموظفين يرون أن الخطابات العامة من أساليب الاتصال اللفظي في تواصلهم.

– بينما نجد 30% من المبحوثين وهي أعلى نسبة من الإطارات في المؤسسة يرون أن الحديث المباشر من أهم أساليب الاتصال المستخدمة في تواصلهم، تليها نسبة 20% من الإطارات يرون أن الندوات والمناقشات من أهم أساليب الاتصال اللفظي التي يعتمدونها

في تواصلهم، بينما نسبة منعدمة من الإطارات أن الخطاب عامة أسلوب من أساليب الاتصال اللفظي.

– تبين لنا أن معظم الموظفين وإطارات وعمال في دار الثقافة يرون أن الحديث المباشر بينهم هو من أساليب الاتصال اللفظي المعتمد في تواصلهم لأنها تساعدهم في تبادل المعلومات والآراء والأفكار وتفتح باب النقاش، في حين أن بعض إطارات المؤسسة ترى أن الندوات والمناقشات أسلوب يساعد على التواصل فيما بينهم ويعتمدون عليها لأنها تستخدم الإلقاء والعروض الشفوية في المحاضرات وورشات العمل لنقل المعرفة والمعلومات للجمهور في دار الثقافة، بينما أقلية الموظفين يرون أن الخطابات العامة تساعد في تواصلهم لأنها تنظم سير الفعاليات حيث تقوم بالإقناع والتأثير في الجمهور للمشاركة في الأنشطة.

هذا ماذهبت اليه الموظفة "فتيحة بارة" في مقابلة حيث قالت: "تعتمد دار الثقافة على عدة أساليب لفظية منها أسلوب الحوار بين المسؤولين والموظفين من خلال الاجتماعات الدورية"[1].

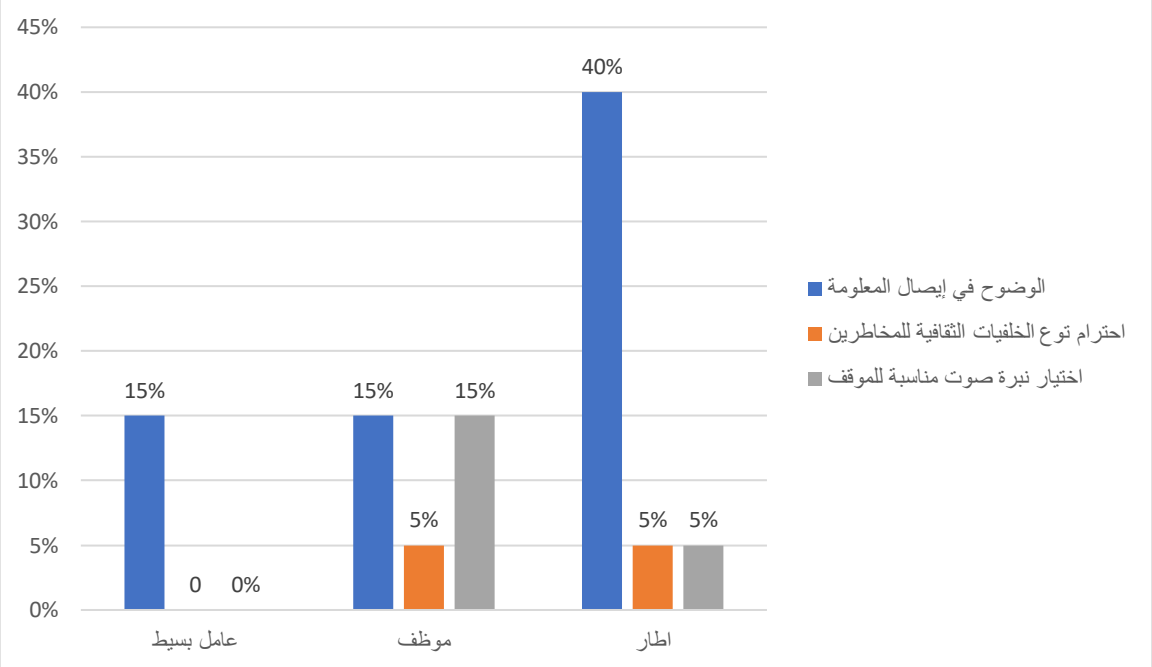
وهذا ما ذهبت اليه ايضا الموظفة زهور كحلي حين قالت في مقابلة لها: "إن أساليب اللفظية التي تعتمد في التواصل مع الجمهور هي لغة الحوار التي تكون بطريقة مباشرة للتعبير عن الأفكار بين الموظفين"[2].

[1] فتيحة بارة، موظفة، مقابلة أجراها الباحثان يوم الإثنين في مقر دار الثقافة حسن الحسني، الموافق ل 02 جوان 2025، المدية.

[2] زهور كحلي، موظفة، مقابلة أجراها الباحثان يوم الإثنين مقر دار الثقافة حسن الحسني، الموافق ل 02 جوان 2025، المدية.

## الجدول (12): خصائص الاتصال اللفظي الجيد في بيئة ثقافية

| الوظيفة / السؤال (1) | عامل بسيط | موظف | إطار | المجموع |
|---|---|---|---|---|
| الوضوح في إيصال المعلومة | 03 | 03 | 08 | 14 |
| | %15 | %15 | %40 | %70 |
| احترام تنوع الخلفيات الثقافية للمحاضرين | 00 | 01 | 01 | 02 |
| | %00 | %05 | %05 | %10 |
| اختيار نبرة صوت مناسبة للموقف | 00 | 03 | 01 | 04 |
| | %00 | %15 | %05 | %20 |
| المجموع | 03 | 07 | 10 | 20 |
| | %15 | %35 | %50 | %100 |



نلاحظ من خلال الجدول أن 40% من إطارات مؤسسة دار الثقافة وهي اعلى نسبة يرون أن الوضوح في إيصال المعلومة من أهم خصائص الاتصال اللفظي الجيد في بيئة ثقافية، تليها نسبة 15% لكل من الموظفين والعمال الذين يرون أن الوضوح في إيصال الرسائل والمعلومة من خصائص الاتصال اللفظي الجيد وهي أقل نسبة.

- في حين أن نسبة 05% وهي أعلى نسبة من الموظفين والإطارات يرون أن احترام تنوع الخلفيات الثقافية من خصائص الاتصال اللفظي الجيد في بيئة ثقافية، بينما منعدمة النسبة عند العمال البسطاء.

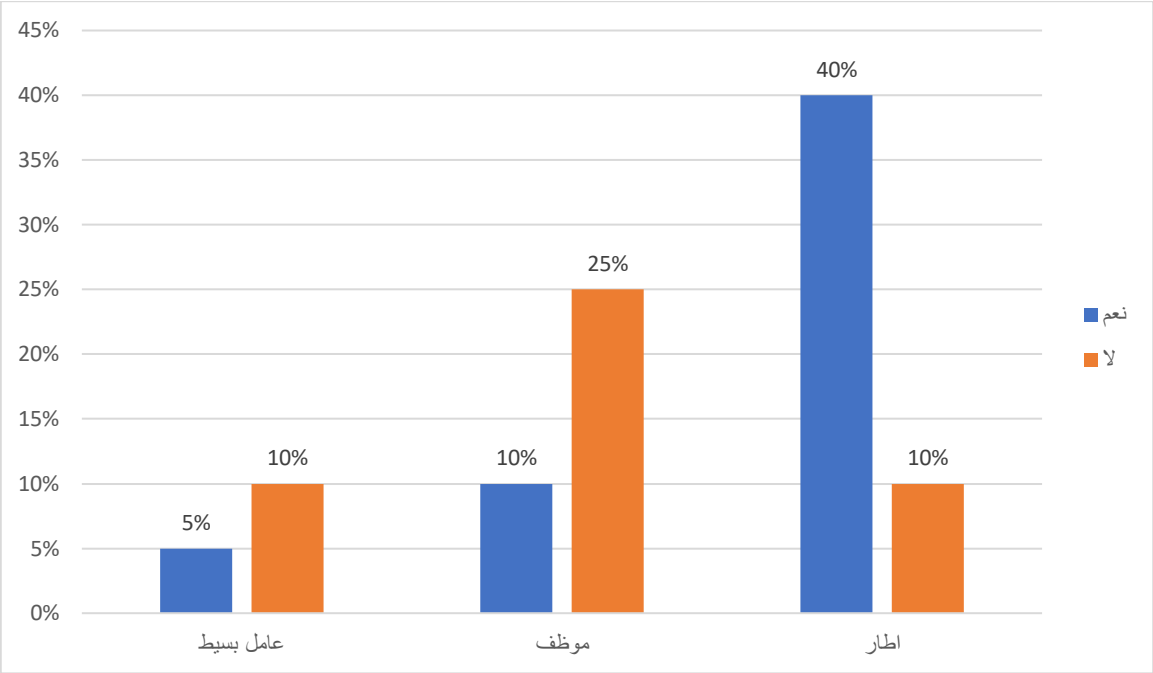
- بينما 15% من الموظفين يرون أن اختيار نبرة الصوت المناسبة للموقف من خصائص الاتصال اللفظي في بيئة ثقافية، تليها نسبة 05% من إطارات المؤسسة يرون أن اختيار نبرة صوت مناسبة للموقف تعد من خصائص الاتصال اللفظي في بيئة ثقافية، في حين النسبة منعدمة عند العمال البسطاء.

- تبين لنا أن الوضوح في إيصال المعلومة يعد من خصائص الاتصال اللفظي الجيد في بيئة ثقافية لأن استخدام الكلمات الواضحة والمباشرة تساعد في بناء علاقة ذات ثقة متبادلة وتكوين بيئة ثقافية جيدة، في حين احترام التنوع الثقافي يساعد في بناء تواصل فعال يتناسب مع الخلفيات الثقافية المختلفة، كما ان اختيار نبرة صوت مناسبة للموقف مهم بما يتماشى مع الأعراف الثقافية، ومن المهم معرفة نوع الثقافة والتواصل وفقا لها.

**الجدول (13): استخدام الاتصال اللفظي في تدريب موظفي دار الثقافة**

| | عامل بسيط | موظف | إطار | المجموع |
|---|---|---|---|---|
| نعم | 05 | 02 | 08 | 11 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | %05 | %10 | %40 | %55 |
| لا | 02 | 05 | 02 | 09 |
| | %10 | %25 | %10 | %45 |
| المجموع | 03 | 07 | 10 | 20 |
| | %15 | %35 | %50 | %100 |




نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 40% من إطارات دار الثقافة وهي أعلى نسبة يرون أن الاتصال اللفظي يستخدم في تدريب موظفي دار الثقافة، بينما 10% من الموظفين يرون ان الاتصال اللفظي يستخدم في تدريب موظفي دار الثقافة، فيما يرى 05% من العمال أن الاتصال اللفظي يستخدم في تدريب الموظفين وهي أقل نسبة.

– في حين أن 25% من الموظفين وهي أعلى نسبة لا يرون أن الاتصال اللفظي يستخدم في تدريب الموظفين في دار الثقافة، تليها نسبة 10% وهي أقل نسبة لكل من الإطارات والعمال يرون أنه لا يتم استخدام الاتصال اللفظي في تدريب موظفي دار الثقافة.

– تبين لنا أنه يتم استخدام الاتصال اللفظي في تدريب موظفي دار الثقافة لا يعد من العناصر الأساسية في العملية التدريبية، حيث يستخدم لتوصيل المعلومات وتوضيح المفاهيم وتبادل الخبرات وتوضيح المسؤوليات، وتنمية المهارات اللغوية للموظفين.

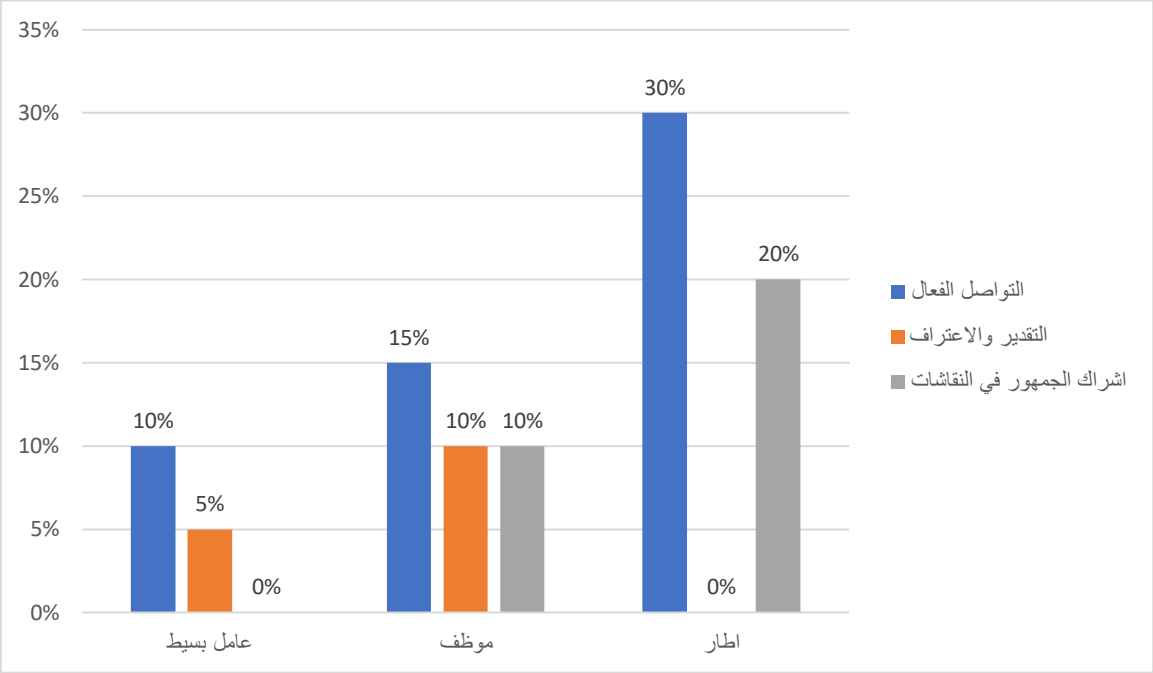
– لكن يلاحظ محدودية في استخدامه وهذا ما يعزز اعتماد أساليب تقليدية مكتوبة في نقل المعلومات حيث يؤدي غيابه إلى انخفاض مستوى الفهم خاصة عند العمال البسطاء ذوي مستوى تعليمي محدود.

– في مقابلة أجريناها مع مستشار ثقافي رئيسي صرح عبد الكريم سعيداني: "مثلا كورشة المسرح مع منخرطي هذه الورشة، أما بخصوص الموظفين لم يتم تدريبهم في ورشات أو دورات"[1].

[1] عبد الكريم سعيداني، مستشار ثقافي رئيسي، مقابلة أجراها الباحثان يوم الإثنين مقر دار الثقافة حسن الحسني، الموافق ل 02 جوان 2025، المدية.

## الجدول (14): استخدام الاتصال اللفظي لتحفيز المشاركة المجتمعية في أنشطة دار الثقافة

| | عامل بسيط | موظف | إطار | المجموع |
|---|---|---|---|---|
| التواصل الفعال | 02 | 03 | 06 | 11 |
| | %10 | %15 | %30 | %55 |
| التقدير والاعتراف | 01 | 02 | 00 | 03 |
| | %05 | %10 | %00 | %15 |
| اشتراك الجمهور في النقاشات | 00 | 02 | 04 | 06 |
| | %00 | %10 | %20 | %30 |
| المجموع | 03 | 07 | 10 | 20 |
| | %15 | %35 | %50 | %100 |



نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 30% من الإطارات وهي أعلى نسبة يرون أن التواصل الفعال يستخدم في الاتصال اللفظي لتحفيز المشاركة المجتمعية في أنشطة دار الثقافة، تليها نسبة 15% من الموظفين الذين يرون أن التواصل الفعال يستخدم في الاتصال اللفظي لتحفيز المشاركة المجتمعية في أنشطة دار الثقافة، بينما 10% من العمال البسطاء يرون أن التواصل الفعال يستخدم في الاتصال اللفظي لتحفيز المشاركة المجتمعية، وهي أقل نسبة.

– بينما يرى 10% من الموظفين وهي أعلى نسبة أن تقدير والاعتراف من استخدامات الاتصال اللفظي لتحفيز المشاركة المجتمعية، بينما 05% من العمال البسطاء يرون أن التقدير والاعتراف من استخدامات الاتصال اللفظي لتحفيز المشاركة المجتمعية، في حين أن النسبة منعدمة عند إطارات المؤسسة الذين لا يرون أن التقدير والاعتراف ليس من استخدامات الاتصال اللفظي في تحفيز المشاركة المجتمعية.

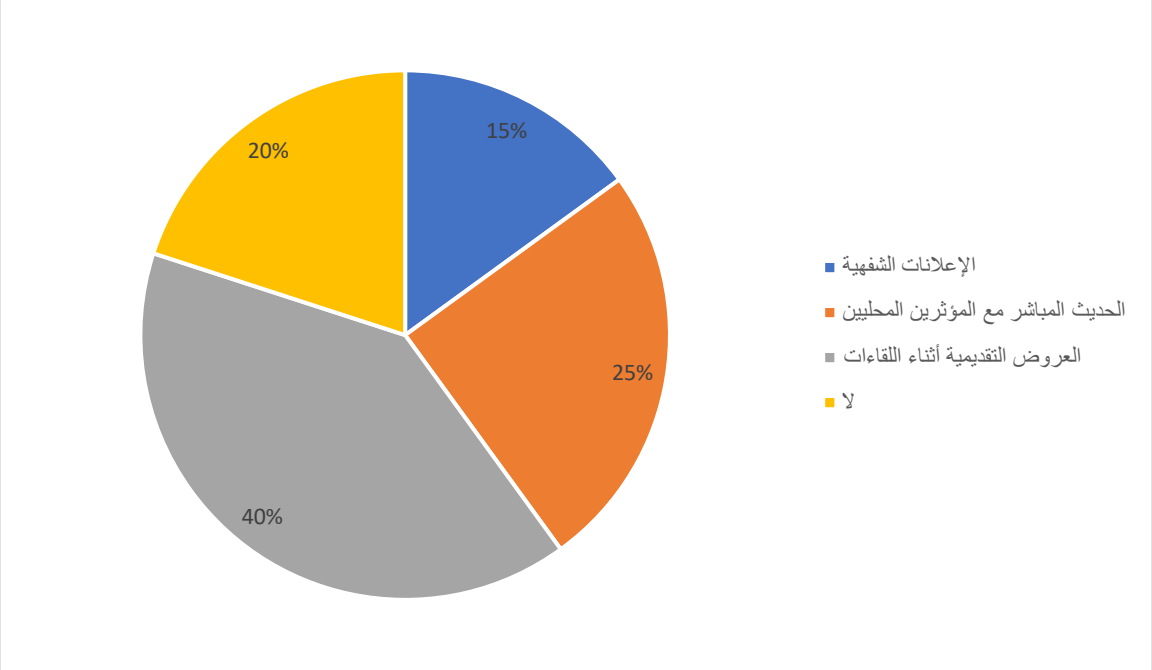
– في حين أن نسبة 20% من الإطارات ترى أن اشتراك الجمهور في النقاشات من استخدامات الاتصال اللفظي لتحفيز المشاركة المجتمعية، تليها 10% من الموظفين يرون أن اشتراك الجمهور في النقاشات من استخدامات الاتصال اللفظي لتحفيز المشاركة المجتمعية، بينما النسبة منعدمة عند العمال البسطاء يرون أنها ليست من استخدامات الاتصال اللفظي في المشاركة المجتمعي.

– تبين لنا أن التواصل الفعال من بين استخدامات الاتصال اللفظي لتحفيز المشاركة المجتمعية في أنشطة دار الثقافة لأنه بمثابة تحفيز ويستعمل لجذب الانتباه وهو وسيلة لفهم الحاجات والتعبير عن الأهداف وايصال الأفكار والمعلومات بطريقة مفهومة، في حين التقدير والاعتراف يعتبره البعض من الموظفين أنه من استخدامات الاتصال اللفظي في المشاركة المجتمعية لأنه يحفز الدعم النفسي والاجتماعي ورفع المعنويات لدى الأفراد وتعزيز انتمائهم سواء في بيئة العمل أو المؤسسات الثقافية، بينما يرى العديد من

الموظفين وإطارات المؤسسة المجتمعية في أنشطة دار الثقافة عن طريق تحويل الجمهور من مجرد متلقي إلى فاعل ومشارك لأنه عنصر مهم لنجاح أي نشاط ثقافي لأنه يعزز الشعور بالانتماء للمؤسسة.

**الجدول (15): استخدام الاتصال اللفظي كوسيلة لتعزيز التواصل الثقافي في دار الثقافة**

| | | التكرار | النسبة |
|---|---|---|---|
| | الإعلانات الشفهية | 03 | %15 |
| نعم | الحديث المباشر مع المؤثرين المحليين | 05 | %25 |
| | العروض التقديمية أثناء اللقاءات | 08 | %40 |
| المجموع | | 16 | %80 |
| لا | | 04 | %20 |
| المجموع | | 20 | %100 |




نلاحظ من خلال الجدول أن هناك 80% وهي أعلى نسبة نجدها عند الموظفين يرون أنه يتم استخدام الاتصال اللفظي لتسويق الفعاليات الثقافية في دار الثقافة، وهي تعود لعدة أسباب حيث نجد أعلى نسبة ب 40% يرون أن العروض التقديمية أثناء اللقاءات، أما بالنسبة للحديث المباشر مع المؤثرين المحلين فنجد نسبة 25%، بينما نجد 15% يرون أن الإعلانات الشفهية يتم استخدامها في الاتصال اللفظي لتسويق فعاليات الثقافية في دار الثقافة.

- وفي أقل نسبة نجد أن هناك 20% عند الموظفين الذين يرون أنه لا يتم استخدام الاتصال اللفظي لتسويق الفعاليات الثقافية في دار الثقافة.

- ويرجع ذلك إلى أن استخدام الاتصال اللفظي لتسويق الفعاليات الثقافية في دار الثقافة يتم عن طريق العروض التقديمية أثناء اللقاءات من قبل المنظمين خلال فعاليات أخرى للترويج لفعاليات قادمة، فيما يرى بعض الموظفين أن الحديث المباشر يتم استخدامه في الاتصال اللفظي لتسويق الفعاليات الثقافية لأنه يتميز بفعالية كبيرة في بناء الثقة ويستخدم الحديث المباشر في الدعوة لحضور اللقاءات لشرح فكرة الفعالية للمؤثرين المحليين

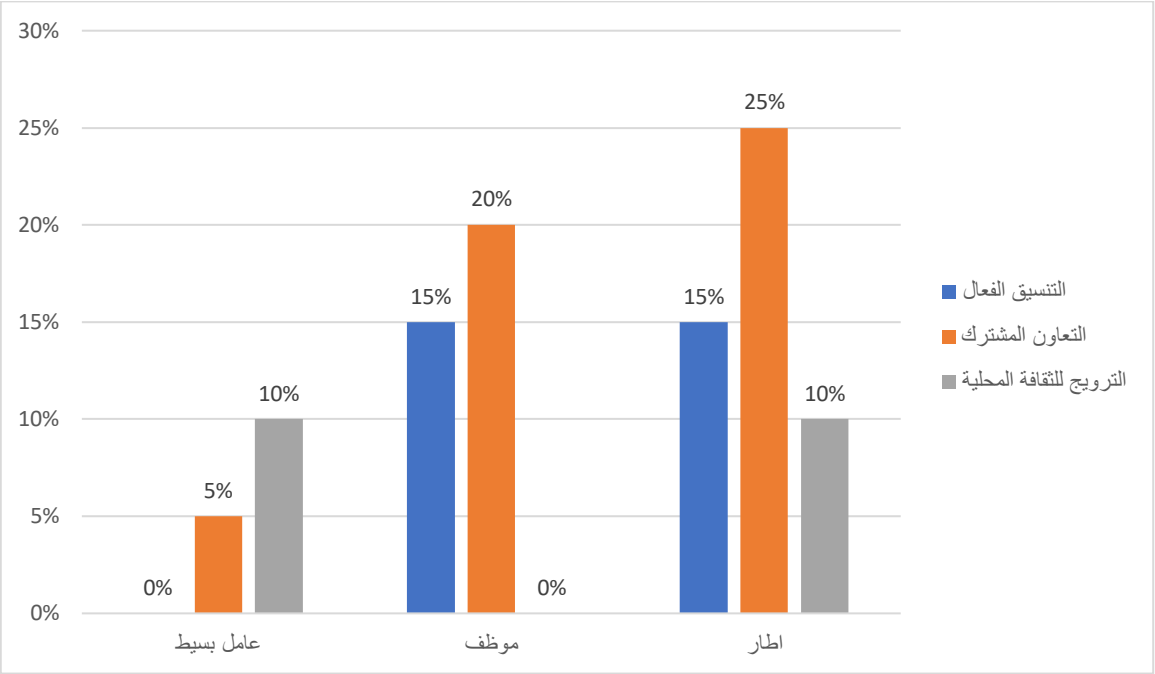
وخفض تكلفة التسويق مقارنة بالإعلانات الرسمية، فيما ترى أقلية أن الإعلانات الشفهية يتم استخدامها في الاتصال اللفظي لتسويق الفعاليات الثقافية لأنها تعتمد على التواصل المباشر حيث يتم تقديم شرح شفهي حول الموعد والمحتوى والفوائد وهي فعالة في التأثير العاطفي وقليلة التكلفة.

و هذا ما ذهبت اليه المستشارة الثقافية أمينة صوان حيث صرحت في مقابلتها لنا: "ان الاتصال اللفظي يسهم على استقطاب الجمهور وخلق مجتمع يدعم المؤسسة ويحضر الأنشطة المختلفة ويتفاعل معها وتنويع الأنشطة التي تستقطب مختلف فئات المجتمع"[1].

**الجدول (16): دور الاتصال اللفظي في تحسين العلاقة بين موظفي دار الثقافة والمؤسسات المحلية**

| | عامل بسيط | موظف | إطار | المجموع |
|---|---|---|---|---|
| التنسيق الفعال | 00 | 03 | 03 | 06 |
| | %00 | %15 | %15 | %30 |
| التعاون المشترك | 01 | 04 | 05 | 10 |
| | %05 | %20 | %25 | %50 |
| الترويج للثقافة المحلية | 02 | 00 | 02 | 04 |
| | %10 | %00 | %10 | %20 |
| المجموع | 03 | 07 | 10 | 20 |
| | %15 | %35 | %50 | %100 |

[1] أمينة صوان، مستشارة ثقافية، مقابلة أجراها الباحثان يوم الإثنين في مقر دار الثقافة حسن الحسني، الموافق ل 02 جوان 2025، المدية.




نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 15% من الموظفين والإطارات يرون التنسيق الفعال له دور في تحسين العلاقات بين موظفي دار الثقافة والمؤسسات المحلية، بينما النسبة معدومة لدى العمال البسطاء يرون أنه ليس هناك دور للتنسيق الفعال في تحسين العلاقة بين موظفي دار الثقافة والمؤسسات المحلية.

- في حين ان هناك 25% من الإطارات وهي أعلى نسبة يرون أن التعاون المشترك له دور في تحسين العلاقة بين موظفي دار الثقافة والمؤسسات المحلية، تليها نسبة 20% من الموظفين يرون أن التعاون المشترك يساهم في تحسين العلاقة بين الموظفين والمؤسسات المحلية، فيما ترى نسبة 05% وهي أقل نسبة من العمال أن التعاون المشترك له دور في تحسين العلاقات.

- بينما ترى نسبة 15% من العمال أن الترويج للثقافة المحلية يساهم في تحسين العلاقة بين موظفي دار الثقافة والمؤسسات المحلية، تليها نسبة 10% من الإطارات في المؤسسة ترى أن الترويج للثقافة المحلية يلعب دورا في تحسين العلاقة بين الموظفين والمؤسسات

المحلية، بينما النسبة منعدمة عند الموظفين الذين يرون أنه ليس له دور في تحسين العلاقة بين موظفي دار الثقافة والمؤسسات المحلية.

– تبين لنا أن دور الاتصال اللفظي في تحسين العلاقة بين موظفي دار الثقافة والمؤسسات المحلية يكون عن طريق التعاون المشترك بين المؤسسات لأنه من الركائز الأساسية لتفعيل العمل الثقافي وتحقيق التنمية المجتمعية، وتبادل الجهود والخبرات لتحقيق أهداف تخدم الصالح العام، فيما يرى بعض الموظفين ان التنسيق الفعال يلعب دورا محوريا في تحسين العلاقة بين الموظفين والمؤسسات المحلية لأنه يحدد المسؤوليات ويسهل التخطيط للأنشطة بإعداد برامج ثقافية تتماشى مع اهتمامات المجتمع المحلي، ويساهم في بناء شراكات استراتيجية، بينما ترى أقلية من الموظفين أن الترويج للثقافة المحلية يعد جزءا أساسيا في تحسين العلاقة بين موظفي دار الثقافة والمؤسسات المحلية وذلك بإبراز المقومات الثقافية والفنية التي تميز المجتمع بهدف تعزيز الهوية والانتماء.

**نتائج المحور الثاني:**

1– يعتمد موظفو دار الثقافة في تواصلهم على أساليب الاتصال اللفظي أغلبها بنسبة 75% على الحديث المباشر لتطوير علاقاتهم.

2– إن 70% من الموظفين يرون أن وضوح في إيصال المعلومة هي خاصية الأكثر اعتمادا في بيئة ثقافية من قبل موظفي دار الثقافة.

3– 55% من الاتصال اللفظي يتم استخدامه في تدريب موظفي دار الثقافة.

4– تستخدم دار الثقافة الاتصال اللفظي بنسبة 80% عن طريق الإعلانات الشفهية والحديث المباشر والعروض التقديمية لتسويق الفعاليات الثقافية داخل المؤسسة.

5– تستخدم ادارة دار الثقافة التواصل الفعال بنسبة 55% لتحفيز المشاركة المجتمعية في أنشطة المؤسسة.

6-يلعب الاتصال اللفظي دورا هاما عن طريق التعاون المشترك بنسبة 50% والتنسيق الفعال بنسبة 30% والترويج للثقافة المحلية بنسبة 20% في تحسين العلاقة بين موظفي دار الثقافة والمؤسسات المحلية.

**المحور الثالث: مميزات الاتصال اللفظي التي تساهم في بناء العلاقات عامة جيدة مع الجمهور الداخلي في دار الثقافة**

**الجدول رقم (17): أهمية الاستماع الفعال في تطوير العلاقات العامة**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| غير مهم | 01 | %5 |
| مهم إلى حد ما | 03 | %15 |
| مهم جدا | 16 | %80 |
| المجموع | 20 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 80% وهي النسبة الأعلى من الموظفين الذين يهتمون جدا بالاستماع الفعال التطوير العلاقات العامة، وتليها نسبة 15% من الموظفين الذين يهتمون إلى حد ما بالاستماع الفعال في تطوير العلاقات العامة، بينما نجد 05% وهي أقل نسبة من الموظفين الذين غير مهتمين بالاستماع الفعال في تطوير العلاقات العامة.

- تبين لنا مما سبق بأن معظم الموظفين يولون الاهتمام الجيد للاستماع الفعال بشكل الدائم لأنهم يرون أن الاستماع الفعال أكثر فعالية في تطوي العلاقات العامة، بينما نجد أن الموظفين يولون الاهتمام إلى حد ما للاستماع الفعال لأنهم يرون أن الاستماع ذو فعالية أقل نوعا وذلك من أجل تطوير العلاقات العامة، وأيضا راجع على أن عند عملية الاستماع للرسالة تكون بتركيز أقل نوعا ما، بالمقابل نجد بعض الموظفين لا يولون

الاهتمام للاستماع لأنهم يرون بأن الاستماع أثناء التواصل غير مهم وأيضا راجع إلى عملية استقبال الرسائل اللفظية غير واضحة أثناء العمل.

**الجدول (18): العوامل التي تؤثر إلى نجاح الاتصال اللفظي في العلاقات العامة**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| التحدث بثقة ووضوح | 11 | %55 |
| اختيار الكلمات المناسبة للموقف | 05 | %25 |
| تجنب اللهجة الرسمية والتركيز على العفوية | 04 | %20 |
| المجموع | 20 | %100 |

نلاحظ من الجدول (18) أعلاه أن سبة 55% وهي النسبة الأعلى من الموظفين الذين لديهم تحدث بثقة ووضوح من العوامل التي تؤثر على نجاح الاتصال اللفظي في العلاقات العامة تليها نسبة 25% من الموظفين الذين لديهم اختيار الكلمات المناسبة للموقف من العوامل التي تؤثر على نجاح الاتصال اللفظي في العلاقات العامة، بينما نجد نسبة 20% من الموظفين الذين يتجنبون اللهجة الرسمية والتركيز على عقوبة وذلك للتأثير على نجاح الاتصال اللفظي في العلاقات العامة.

- تبين لنا مما سبق أن معظم الموظفين لديهم التحدث بثقة ووضوح.

- من أبرز العوامل التي تؤثر على نجاح الاتصال اللفظي في العلاقات العامة وذلك لأن وضوح الكلمات أثناء التواصل بينهم يساعد على زيادة مصداقية الرسائل الموجهة بين الموظفين ونجاح الاتصال اللفظي في العلاقات العامة بينما نجد أن الموظفين الذين يختارون الكلمات المناسبة للموقف من العوامل التي تؤثر على نجاح الاتصال اللفظي في العلاقات العامة وذلك لأن كلمة الدقيقة أثناء التواصل اللفظي خلال الموقف في العمل

تجعل استقبال الرسالة بوضوح وبالتالي ينجح الاتصال اللفظي في العلاقات العامة بين الموظفين، وبالمقابل نجد بعض الأحيان اللهجة الرسمية تكون ذات فعالية أثناء التواصل والتركيز على العفوية وذلك لاستيعاب الرسالة اللفظية بين الموظفين وبالتالي تؤثر على نجاح اتصال اللفظي في العلاقات العامة.

**الجدول (19): استخدام الاتصال اللفظي لحل المشكلات داخل دار الثقافة بفعالية**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| نادرا | 0 | %00 |
| أحيانا | 10 | %50 |
| دائما | 10 | %50 |
| المجموع | 20 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن نسبة 50% من الموظفين الذين يستخدمون أحيانا الاتصال اللفظي لحل المشكلات داخل دار ثقافة بفعالية، بالمقابل نجد نسبة 50% من الموظفين الذين يستخدمون دائما الاتصال اللفظي لحل المشكلات داخل دار ثقافة في حين نسبة 00% من الموظفين الذين يستخدمون نادرا الاتصال اللفظي لحل المشكلات داخل دار ثقافة بفعالية.

– تبين لنا مما سبق أن أغلب موظفين يستخدمون أحيانا الاتصال اللفظي لحل المشكلات داخل دار الثقافة بفاعلية وذلك لأن ضبط ودقة الرسائل في بعض الأحيان تساعد في حل مشكلات داخل دار ثقافة بفعالية، بينما نجد أن الموظفين يستخدمون دائما الاتصال اللفظي لأنهم يرون التنظيم الجيد للحوارات المختلفة تساعد في حل مشكلات بينهم داخل دار ثقافة بفعالية، المقابل لم نجد أي موظف يستخدم الاتصال اللفظي لأنهم يرون بأن عدم استخدامه لحل المشكلات داخلية في دار ثقافة وبدون فعالية.

**الجدول (20): مساهمة التفاعل المباشر في تحسين العلاقات العامة داخل المؤسسة**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| بناء ثقة بين الموظفين والإدارة | 16 | %80 |
| يتيح فرصا للتغذية راجعة | 00 | %00 |
| يعزز روح تعاون | 02 | %10 |
| تفاعل مباشر بين الموظفين | 01 | %5 |
| تقليل من حواجز النفسية بين زملاء | 01 | %5 |
| المجموع | 20 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن النسبة 80% وهي النسبة الأعلى من الموظفين الذين يقومون بالتركيز على بناء ثقة بينما موظفين والغدارة في تحسين العلاقات العامة داخل المؤسسة بينما تليها 10% من الموظفين الذين يقومون بالتركيز على روح تعاون في تحسين العلاقات العامة داخل المؤسسة، بالمقابل نجد نسبة 05% من الموظفين الذين يقومون بالتركيز على تقليل الحواجز النفسية بين الزملاء في تحسين العلاقات العامة بينما لم نجد أي من الموظفين الذين يقومون بالتركيز على اتاحة للتغذية الراجعة في تحسين العلاقات العامة داخل مؤسسة.

– تبين لنا مما سبق بأن معظم الموظفين يقومون بالتركيز على بناء الثقة بين الموظفين والإدارة في تحسين العلاقات العامة داخل المؤسسة وذلك لأنه مهم أثناء العمل مما ينعكس إجابا على تحسين العلاقات العامة داخل المؤسسة وذلك لأن له تأثيرا إيجابيا على التنسيق بين الموظفين وتبادل الآراء حول العمل ما يزيد التعاون بينهم داخل المؤسسة، بينما نجد أن بعض الموظفين الذين يقومون بالتركيز على التفاعل المباشر في

حد ذاته بين الموظفين في تحسين العلاقات العامة داخل المؤسسة وذلك لأنهم يريدون تحقيق أهداف تساعدهم في تحسين العلاقات العامة، بينما نجد بعض الموظفين الذين يقومون بالتركيز للتقليل الحواجز نفسية بين الزملاء لتحسين العلاقات العامة داخل المؤسسة لأن العامل النفسي يلعب دورا في التواصل المباشر بين الموظفين في تحسين العلاقات العامة، وبالمقابل لم نجد أي من موظفين الذين يقومون بالتركيز على اتاحة الفرص للتغذية الراجعة في تحسين العلاقات العامة داخل المؤسسة وذلك لأن آليات الحوار والتواصل وإنهم لا يعتمدون التفاعل المباشر وسيلتهم.

**الجدول (21): دور نبرة الصوت في الاتصال اللفظي داخل دار الثقافة**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| الحديث في العمل | 09 | %45 |
| تساعد في إيصال المشاعر | 00 | %00 |
| تحقيق التوتر خلال النقاشات | 04 | %20 |
| تطوير الاحترام وتقدير للطرف الآخر | 05 | %25 |
| تقبل الجمهور الداخلي الرسالة | 02 | %10 |
| المجموع | 20 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن نسبة 45% وهي النسبة الأعلى الموظفين الذين تساعدهم نبرة الصوت في الجدية أثناء العمل في الاتصال اللفظي داخل دار ثقافة، بينما تليها نسبة 25%من الموظفين الذين تساعدهم نبرة الصوت في الاتصال اللفظي داخل دار ثقافة وذلك بإظهار الاحترام والتقدير للطرف الآخر، بالمقابل تليها 20% من الموظفين الذين تساعدهم نبرة الصوت في الاتصال اللفظي داخل دار ثقافة في تحقيق التوتر أثناء النقاشات، بينما نجد أقل نسبة وهي 10% من الموظفين الذين تسعدهم نبرة الصوت في تقبل الرسالة أثناء الاتصال اللفظي داخل دار ثقافة.

وأيضا لم نجد أي من الموظفين تساعدهم نبرة الصوت في إيصال المشاعر أثناء التواصل اللفظي داخل دار ثقافة.

– تبين لنا مما سق أن معظم الموظفين تساعدهم نبرة الصت الجدية أثناء العمل في الاتصال اللفظي داخل دار الثقافة وذلك لأن الكلمات والعبارات أثناء التواصل اللفظي يجعلهم أكثر جدية في العمل داخل دار ثقافة، بينما نجد أن الموظفين تساعدهم نبرة

الصوت في الاتصال اللفظي داخل دار ثقافة بإظهار الاحترام والتقدير للطرف الآخر لأن الاحترام يزيد من نجاح التواصل اللفظي وتقبل الرسائل الذاتية بينهم داخل دار ثقافة، بالمقابل نجد بأن بعض الموظفين تساعدهم نبرة الصوت في تخفيف التوتر أثناء النقاشات وذلك لتفعيل الحوار والحديث الهادئ بينهم يخفف التوتر مما يزيد الجدية في العمل أكثر وذلك في الاتصال اللفظي داخل دار ثقافة، بينما نجد بعض الموظفين تساعدهم نبرة الصوت في تقبل الرسلة أثناء الاتصال اللفظي داخل دار ثقافة لأن أساس التواصل الفعال هو تقبل الرسائل مما ينعكس إيجابا على الاتصال اللفظي بينهم داخل دار ثقافة، بينما لم نجد أي من الموظفين تساعدهم نبرة الصوت في إيصال المشاعر اثناء التواصل اللفظي وذلك لأنهما يعتمدان على مشاعرهم أثناء التواصل اللفظي بينهم داخل دار ثقافة.

ومن خلال المقابلة مع "صفية هاشمي" متصرف إداري صرحت أنه: "كلما كانت نبرة الصوت والالقاء بطريقة لبقة تحمل رسالة المؤسسة النبيلة في تعاملها مع الجمهور كلما ازادت الثقة ترفع مستوى الرسالة وأهداف مؤسسة"[1].

**الجدول (22): دور استخدام الاتصال اللفظي على تحسين بيئة العمل داخل دار ثقافة**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| الشفافية | 05 | %25 |
| تعزيز التعاون | 07 | %35 |
| تحفيز الموظفين | 03 | %15 |
| تحسين العلاقات | 03 | %15 |
| تقليل النزاعات | 02 | %10 |
| المجموع | 20 | %100 |

[1] صفية هاشمي، متصرف إداري، مقابلة أجراها الباحثان يوم الإثنين في مقر دار الثقافة حسن الحسني، الموافق ل 02 جوان 2025، المدية.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن نسبة 35% وهي النسبة الأعلى من الموظفين الذين يقومون باستخدام الاتصال اللفظي ويساعدهم تعزيز التعاون على تحسين بيئة العمل داخل دار ثقافة بينما تليها نسبة 25% من الموظفين الذين يقومون باستخدام الاتصال اللفظي ويساعدهم شفافية في تحسين بيئة العمل داخل دار ثقافة، بينما تليها 15% من الموظفين الذين باستخدام الاتصال اللفظي ويساعدهم تحفيز الموظفين على تحسين بيئة العمل داخل دار ثقافة، بالمقابل نجد نسبة 15% من الموظفين الذين يقومون باستخدام الاتصال اللفظي ويساعدهم على تحسين العلاقات في بيئة العمل داخل دار ثقافة، بينما نجد نسبة 10% من الموظفين الذين يقومون باستخدام الاتصال اللفظي ويساعدهم في تقليل النزاعات على تحسين بيئة العمل داخل دار ثقافة.

– تبين لنا مما سبق بأن معظم الموظفين يقومون باستخدام الاتصال اللفظي ويساعدهم تعزيز التعاون على تحسين بيئة العمل وذلك لأن التعاون يزيد من فرص التواصل اللفظي الجيد بينهم مما يجعل بيئة العمل أكثر تكاملا داخل دار ثقافة، بينما نجد أن الموظفين يقومون باستخدام الاتصال اللفظي ويساعدهم على شفافية وذلك لأن وضوح والشفافية تنعكس إيجابا على الرسائل اللفظية أثناء العمل وذلك لتحسين بيئة العمل داخل دار ثقافة بينما نجد أن موظفين يقومون باستخدام الاتصال اللفظي ويساعدهم على تحفيز الموظفين يقومون باستخدام الاتصال اللفظي ويساعدهم على تحفيز الموظفين وذلك لأن أساس التحفيز هو إيصال رسائل لفظية بطريقة جيدة بينهم مما يحسن من بيئة العمل داخل دار ثقافة، بينما نجد بعض الموظفين يقومون باستخدام الاتصال اللفظي ويساعدهم في تحسين العلاقات لأن مختلف العلاقات بينهم تكون أثناء تقديم الملاحظات.

**نتائج المحور الثالث:**

1- نجد أن نسبة 80% من الموظفين في دار الثقافة يولون للاستماع الفعال أهمية لتطوير العلاقات العامة وهذا دليل على اكتسابهم الجيد لمهارة الاستماع.

2- إن نسبة 55% من الموظفين لديهم التحدث بثقة ووضوح أثناء التواصل فيما بينهم، وذلك يوحي إلى أن نسبة نجاح الاتصال اللفظي كبيرة بينهم.

3- نجد أن نسبة 50% من الموظفين داخل دار الثقافة يستخدمون الاتصال اللفظي كحل لمختلف مشاكلهم وطرح انشغالاتهم أثناء الحوارات الرسمية.

4- إن نسبة 80% من الموظفين يتفاعلون فيما بينهم لتحسين العلاقات العامة داخل دار الثقافة وهذا دليل على أنهم يقومون بالتركيز على التفاعل في الاجتماعات وتبادل الأفكار بينهم.

5- نجد أن نسبة 45% من الموظفين داخل دار الثقافة تساعدهم نبرة الصوت أثناء التواصل اللفظي فيما بينهم وذلك دليل على أنهم يستخدمون نبرة الصت بجدية أثناء عملهم.

6- إن نسبة 35% من الموظفين داخل دار الثقافة يرون أن استخدام الاتصال اللفظي له دور كبير على تحسين بيئة العمل وذلك دليل على تعزيز التعاون بينهما وتوجد شفافية في العمل ويحرصون على تحفيز الموظفين وتحسين العلاقات وتقليل النزاعات فيما بينهم.

**الجدول (23): فعالية التواصل مع الزملاء داخل المؤسسة**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| سيئة جدا | 00 | %00 |
| سيئة | 00 | %00 |
| متوسطة | 05 | %25 |
| جيدة | 13 | %65 |
| جيدة جدا | 02 | %10 |
| المجموع | 20 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن نسبة 65% هي النسبة الأعلى من الموظفين الذين لديهم فعالية التواصل مع الزملاء داخل المؤسسة جيدة، بينما تليها نسبة 25% من الموظفين الذين لديهم فعالية التواصل مع الزملاء داخل المؤسسة المتوسطة، بينما نجد نسبة 10% من الموظفين الذين لديهم فعالية التواصل مع الزملاء داخل المؤسسة جيدة جدا، بينما أي من الموظفين الذين لديهم فعالية التواصل مع الزملاء داخل المؤسسة سيئة جدا.

– تبين لنا مما سبق بأن معظم الموظفين لديهم فعالية التواصل مع الزملاء داخل المؤسسة جيدة فذلك لأن أساس التواصل الفعال هو الفهم الجيد للرسائل اللفظية بينهم، بينما نجد أن الموظفين لديهم فعالية التواصل مع الزملاء داخل المؤسسة المتوسطة وذلك لأنهم يولون اهتمامهم نوعا ما بالتواصل بينهم أثناء النقاشات والحوارات، بينما نجد أن بعض الموظفين لديهم فعالية التواصل داخل المؤسسة جيدة جدا إذن لديهم خبرات تواصلية جيدة جدا بينهم من تساعدهم على مرونة الأعمال المختلفة التي تربطهم داخل المؤسسة، وبالمقابل لم نجد أي من الموظفين لديهم فعالية التواصل مع الزملاء سيئة

وسيئة جدا وذلك لأهمية التواصل الفعال بين الموظفين مما يجعلهم أكثر ارتباطا بالتواصل أثناء العمل.

**الجدول (24): تقييم حرية التعبير الآراء داخل المؤسسة**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| سيئة جدا | 00 | %00 |
| سيئة | 00 | %00 |
| متوسطة | 03 | %15 |
| جيدة | 13 | %65 |
| جيدة جدا | 04 | %20 |
| المجموع | 20 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن نسبة 65% من الموظفين الذين لديهم تقييم الحرية التعبير عن الآراء داخل المؤسسة جيدة، تليها نسبة 25% من الموظفين الذين لديهم تقييم لحرية التعبير عن الآراء داخل المؤسسة الجيدة جدا، بينما نجد 15% من الموظفين الذين لديهم تقييم لحرية التعبير عن الآراء داخل المؤسسة متوسطة، وبالمقابل لم نجد حسب الإجابات أي موظف لديهم تقييم لحرية التعبير عن الآراء داخل المؤسسة سيئة وسيئة جدا.

– تبين لنا مما سبق بأن معظم الموظفين لديهم تقييم لحرية التعبير عن الآراء داخل المؤسسة الجيدة وذلك لأن الحرية التعبير تزيد من شفافية ووضوح الآراء بين الموظفين داخل المؤسسة، بينما نجد أن الموظفين لديهم تقييم لحرية التعبير عن الآراء داخل المؤسسة جيد جدا وذلك لأنه يدل على وجود بيئة عمل لحرية تعبير، بينما نجد أن الموظفين لديهم تقييم لحرية التعبير عن الآراء داخل المؤسسة متوسطة لأن وجود حرية التعبير بشكل نسبي نوعا ما أثناء الحوارات مع بعض الأشخاص، وبالمقابل لم نجد أي

موظف لديه تقييم لحرية التعبير عن الآراء داخل المؤسسة لأن بيئة العمل لا تقيم فيها حرية التعبير وأن كل الآراء مرحب بها بينهم داخل المؤسسة.

**الجدول (25): وضوح تعليمات والتوجيهات اللفظية التي تتلقاها من الإدارة**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| سيئة جدا | 00 | %00 |
| سيئة | 00 | %00 |
| متوسطة | 04 | %20 |
| جيدة | 16 | %80 |
| جيدة جدا | 00 | %00 |
| المجموع | 20 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن نسبة 80% وهي النسبة الأعلى من الموظفين الذين لديهم وضوح التعليمات والتوجيهات اللفظية من الإدارة جيدة. بينما 20% من الموظفين الذين لديهم وضوح التعليمات والموظفين الذين لديهم وضوح التعليمات والتوجيهات اللفظية من الإدارة جيدة جدا أو سيئة جدا.

– تبين لنا مما سبق بأن معظم الموظفين لديهم وضوح التعليمات والتوجيهات اللفظية من الإدارة جيدة لأن معظمها مفهومة وواضحة أثناء التواصل بينهم، بينما نجد أن الموظفين لديهم وضوح التعليمات والتوجيهات اللفظية من الإدارة متوسطة لأن معظمها واضحة في بعض الأحيان أثناء التواصل بينهم، بينما لم نجد أي الموظفين يتلقون توجيهات دون سياقات كافية أو بلغة غير مناسبة أثناء التواصل بينهم داخل المؤسسة.

**الجدول (26): الصعوبات التي تواجه الموظفين عند اجراء محادثة رسمية مع مسؤول**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| التوتر والقلق | 03 | %15 |
| اختيار الكلمات | 03 | %15 |
| التوقيت | 01 | %5 |
| عدم الاستماع الجيد | 03 | %15 |
| عدم الوضوح في التواصل | 10 | %50 |
| المجموع | 20 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن نسبة 50% وهي النسبة الأعلى من الموظفين الذين يتلقون صعوبات عند اجراء محادثة رسمية مع مسؤول وذلك بعد الوضوح في التواصل تليها نسبة 15% من الموظفين الذين يتلقون صعوبات عند اجراء محادثة رسمية مع مسؤول وذلك بعدم الاستماع الجيد، بينما نجد نسبة 15% من الموظفين الذين يتلقون صعوبات عند اجراء محادثة رسمية مع مسؤول وذلك باختيار الكلمات حسب الإجابات، بينما نجد 15% من الموظفين الذين يتلقون صعوبات عند اجراء محادثة رسمية مع مسؤول وذلك من التوتر والقلق في حين نجد نسبة 5% وهي أقل نسبة من الموظفين الذين يتلقون صعوبة في التوقيت عند اجراء محادثة رسمية مع مسؤولة.

– تبين لنا مما سبق بأن معظم الموظفين يتلقون صعوبات عند اجراء محادثة رسمية مع مسؤول وذلك بعدم في التواصل لأنه توجد بعض الرسائل الغامضة، بينما نجد أن الموظفين الذين يتلقون صعوبات عند اجراء محادثة رسمية مع مسؤول وذلك بعدم الاستماع الجيد لأنه في بعض الأحيان يكون التركيز ضعيف أثناء التواصل وفقدان المتغيرات عند الحوار مع المسؤول، بينما نجد بعض الموظفين الذين يتلقون صعوبات عند اجراء محادثة رسمية مع مسؤول وذلك من اختيار الكلمات لأن محتواها غير دقيق

ومناسب مع الموضوع ويتجنبون استخدام عبارات التغير مما يزيد في غموض الرسائل بينهم، بينما نجد بعض الموظفين يتلقون صعوبات عند اجراء محادثة رسمية مع المسؤول وذلك بسبب التوتر والقلق لأنه عند المحادثة يفقد الموظف تركيزه على حديث مسؤول وعدم توضيح إجابته له، بينما بعض الموظفين الذين يتلقون صعوبات عند إجراء محادثة رسمية مع مسؤول لأنه يتم طرح المواضيع في أوقات غير مناسبة مع المحادثة.

وهذا ما ذهبت اليه"لطيفة لكحل" في مقابلة أجريناها معها حيث قالت: "أن الصعوبات هي اختلاف الثقافات اجتماعية سوء الفهم قلة الوقت، بالإضافة إلى تأثير الضغط والازدحام على الأعصاب"[1].

**الجدول (27): دور توافر الفرص لتحسين مهارات الاتصال اللفظي داخل مؤسسة**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| تعزيز التواصل الفعال | 08 | %40 |
| تعليم أساليب الحوار | 06 | %30 |
| تحفيز الثقة بالنفس | 02 | %10 |
| تنمية مهارة الاستماع | 01 | %5 |
| تنويع أساليب تواصل | 03 | %15 |
| المجموع | 20 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن نسبة 40% وهي النسبة الأعلى من الموظفين لديهم تعزيز التواصل الفعال في توافر الفرص لتحسين مهارات الاتصال اللفظي داخل المؤسسة، تليها نسبة 30% من الموظفين الذين لديهم تعليم أساليب الحوار في توافر الفرص لتحسين مهارات الاتصال اللفظي داخل المؤسسة، بينما نجد نسبة 15% من الموظفين الذين لديهم تنويع أساليب التواصل في توافر الفرص لتحسين مهارات الاتصال

[1] لطيفة لكحل، مكلفة بتسيير المكتبة، مقابلة أجراها الباحثان يوم الإثنين في مقر دار الثقافة حسن الحسني، الموافق ل 02 جوان 2025، بالمدية.

اللفظي داخل المؤسسة، في حين نجد نسبة 05% من الموظفين الذين لديهم تنمية مهارة الاستماع في توافر الفرص لتحسين مهارات الاتصال اللفظي داخل المؤسسة.

– تبين لنا مما سبق أن معظم الموظفين لديهم تعزيز التواصل الفعال في توافر الفرص لتحسين المهارات الاتصال اللفظي داخل المؤسسة لأنه يعزز من فعالية الرسائل اللفظية المتبادلة بينهم، بينما نجد أن الموظفين لديهم تعليم أساليب الحوار في توافر الفرص لتحسين مهارات الاتصال اللفظي داخل المؤسسة لأنهم دوما يختارون الكلمات الملائمة أثناء اتخاذ القرارات المشتركة بينهم داخل المؤسسة، بينما نجد بعض الموظفين لديهم تنويع أساليب التواصل في توافر الفرص لتحسين المهارات الاتصال اللفظي داخل المؤسسة لأنهم يستخدمون الحوارات الجماعية لطرح انشغاليه المختلفة بينهم، وبالمقابل نجد ان الموظفين لديهم تحفيز الثقة بالنفس في توافر الفرص لتحسين مهارات الاتصال اللفظي وذلك لأنهم يتيحون فرصة للتدريب والممارسة المستمرة للاتصال اللفظي بقدرتهم على التواصل بوضوح أثناء طرح الانشغالات، بينما نجد أن بعض الموظفين الذين لديهم تنمية مهارة الاستماع في توافر الفرص لتحسين مهارات الاتصال اللفظي داخل المؤسسة وذلك لأنهم يقتصرون فقط على المهارات الأخرى بل يطورون من مهارة الاستماع لطرح مختلف الانشغالات داخل المؤسسة.

**الجدول (28): أكثر العوامل التي تؤثر على ثقتك بنفسك أثناء التواصل اللفظي**

| الاحتمالات | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| التحضير المسبق | 03 | %15 |
| الخبرات سابقة | 10 | %50 |
| نظرة آخرين وتقييم | 03 | %15 |
| الدعم الاجتماعي | 02 | %10 |
| الحالة نفسية | 02 | %10 |
| المجموع | 20 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن نسبة 50% وهي النسبة الأعلى من الموظفين الذين تؤثر عليهم ثقتهم بأنفسهم أثناء التواصل اللفظي وذلك بالخبرات السابقة، بينما تليها نسبة 15% من الموظفين الذين تؤثر عليهم ثقتهم بأنفسهم أثناء التواصل اللفظي وذلك بالتحضير المسبق، بينما نجد نسبة 15% من الموظفين التي تؤثر عليهم ثقتهم بأنفسهم أثناء التواصل اللفظي وذلك بنظرة الآخرين وتقييمهم، بينما نجد نسبة 10% من الموظفين الذين تؤثر عليهم ثقتهم بأنفسهم أثناء التواصل اللفظي وذلك بعامل الحالة النفسية.

– تبين لنا مما سبق بأن معظم الموظفين تؤثر عليهم ثقتهم بأنفسهم أثناء التواصل اللفظي وذلك بالخبرات السابقة لأن مجمل المخبرات المكتسبة تعزز الثقة بالنفس أثناء التواصل اللفظي بين الموظفين، بينما نجد أن الموظفين تؤثر عليهم ثقتهم بأنفسهم أثناء التواصل اللفظي وذلك بالتحضير المسبق لأنهم يتجهرون للحوارات بترتيب أفكارهم ومعلوماتهم مما يجعلهم أكثر وضوح في إيصال الرسائل بينهم، بينما نجد أن بعض الموظفين تؤثر عليهم ثقتهم بأنفسهم أثناء التواصل اللفظي وذلك بنظرة الآخرين وتقييمهم لأنهم يتلقون نظرات الاحترام والثقة مما يقدرون أراءهم فيما بينهم، بينما نجد أن بعض الموظفين تؤثر عليهم ثقتهم بأنفسهم أثناء التواصل اللفظي بالدعم الاجتماعي لأنهم دوما عند تواصلهم فيما بينهم يدعمون بعضهم البعض مما ينعكس إيجابا على ثقة الموظفين، في حين تجد بأن بعض الموظفين تؤثر عليهم بأنفسهم أثناء التواصل اللفظي وذلك بالحالة النفسية لأنهم دوما ما يجعلون التفاعل أثناء طرح الانشغالات لتعزيز التواصل فيما بينهم.

**نتائج المحور الرابع:**

1- نجد أن نسبة 65% من الموظفين الذين لديهم فعالية التواصل مع الزملاء داخل المؤسسة جيدة أثناء أداء عملهم.

2- إن نسبة 65% من الموظفين الذين لديهم حرية في التعبير عن آرائهم وذلك دليل على أن حريتهم غير مقيدة اثناء التواصل في العمل داخل دار الثقافة.

3- نجد أن نسبة 80% من الموظفين داخل دار الثقافة ملتزمون بالتعليمات والتوجيهات من مسؤولي الإدارة أثناء أدائهم لعملهم.

4- إن نسبة 50% من الموظفين في دار الثقافة يتلقون صعوبات عند اجراء محادثات رسمية مع المسؤولين وذلك دليل على أن عدم الوضوح في التواصل اللفظي فيما بينهم أثناء أدائهم لعملهم حسب المهمات المختلفة الموكلة إليهم.

5- نجد أن نسبة 40% من الموظفين تؤثر بأنفسهم الحالة النفسية التي يمتلكونها وهذا دليل على أنها تلعب دورا في تلبية الانشغالات ومرونة العمل.

**6**- نرى أن نسبة 50% من الموظفين العوامل التي تؤثر على ثقتهم بأنفسهم أثناء التواصل اللفظي هو الخبرات السابقة المكتسبة لأنها تساعده في التواصل أثناء أداء العمل وتعطيه أريحية في تنفيذه.

**نتائج الدراسة:**

**1**-يستخدم 75% من الموظفي دار الثقافة مهارة الاستماع و نبرة الصوت في تواصلهم مع الجمهور الداخلي، فيما يستخدم 25% منهم إيقاع الحديث و اللغة في التواصل الداخلي.

**2**-يستخدم 75% من الموظفين أسلوب الحديث المباشر لتطوير العلاقات العامة داخل المؤسسة، فيما يستخدم 10% منهم خاصية الوضوح و اختيار نبرة صوت مناسبة،15%

من الموظفين يرون أن للاتصال اللفظي دور في تحسين العلاقات العامة داخل المؤسسة.

**3**-تساهم مميزات الاتصال اللفظي كالاستماع، التحدث بوضوح، نبرة الصوت بنسبة 90% في بناء علاقات عامة جيدة مع الجمهور الداخلي في دار الثقافة.

**4**-يواجه موظفوا دار الثقافة صعوبات في الاتصال اللفظي اثناء تحسين العلاقات العامة داخل المؤسسة، ف 50% منهم يرون عدم الوضوح في التواصل يشكل عائقا في تواصلهم، و40% يرون ان حالات نفسية تؤثر على نجاح الاتصال بينهم، اما 10% يرجحونه الى عدم الاستماع الجيد.

**الاجابة على التساؤلات:**

1- يستخدم موظفو دار الثقافة بالمدية في التواصل مع الجمهور الداخلي مجموعة من مهارات الاتصال اللفظي لضمان فعالية التواصل بينهم نذكر منها مهارة الاسماع والتحدث بوضوح والتفاعل مع الغير.

2- إن أسلوب الحديث المباشر والندوات والمناقشات والخطابات من أساليب الاتصال اللفظي المستخدمة لتطوير العلاقات العامة من طرف موظفي دار الثقافة حسن الحسني بالمدية.

3- من بين مميزات الاتصال اللفظي التي تساهم في بناء علاقات عامة جيدة مع الجمهور الداخلي هي وضوح الرسالة لأنها تقلل من سوء الفهم والتفاعل الفوري يعزز من الشعور بالاهتمام لدى الموظفين، يساعد في بناء الثقة بين الإدارة والعاملين، معالجة الخلافات ويشع على التعاون والمبادرة، يعزز من الانتماء المؤسسي، ويتيح أسلوبا مرنا للتعامل مع مختلف فئات الجمهور الداخلي.

4- الصعوبات التي قد يواجهها موظفو دار الثقافة أثناء تحسين العلاقات العامة هي صعوبة توصيل الأفكار المعقدة بوضوح بسبب ضعف مهارة اللغوية كالتعبير، الخجل أو التوتر أثناء التواصل مع الجمهور أو الزملاء، استخدام مصطلحات غير مفهومة، تنوع اللهجات واللغات بين الموظفين قد يؤدي إلى سوء الفهم، غياب الدورات أو الورشات التدريبية في فنون الاتصال والعلاقات العامة.

**الاجابة على سؤال الاشكالية:**

يساهم الاتصال اللفظي في تحسين العلاقات العامة مع الجمهور الداخلي في دار الثقافة من خلال التواصل الفعال و الواضح، ويمكن بناء الثقة و تعزيز الفهم المتبادل عندما يتمكن الموظفون من التعبير عن افكارهم و مشاعرهم بوضوح. و يسهم في نقل المعلومات و التوجيهات بشكل مباشر بين الادارة و الموظفين من خلال الحوار البناء و النقاشات المفتوحة، يشعر العاملون بالتقدير و الاحترام مما يعززمن ولائهم و إنتمائهم المؤسسة، كما يساعد الاتصال اللفظي في خلق بيئة عمل إيجابية قائمة على التفاهم والثقة، مما يعزز من الانتاجية و يسهل تحقيق الاهداف المشتركة ، الامر الذي ينعكس ايجابا على أداء المؤسسة وجودة خدماتها الثقافية.

# خاتمة

**خاتمة:**

إن الاتصال اللفظي يؤدي دورا هاما في تحسين العلاقات العامة على مستوى دار الثقافة حسن الحسني بولاية المدية، فهو يمثل ظاهرة من مختلف الظواهر الموجودة في المؤسسة وهذا لما له من مكانة هامة في تحقيق أهدافها اتجاه جماهيرها الداخلية كبناء ثقة المتبادلة بين الموظفين، ومن خلال هذه الدراسة تطرقنا إلى الاتصال اللفظي ودوره في تسيير المؤسسة الثقافية وذلك بمعرفة كيفية تطبيقه في دار الثقافة، وانطلاقا من مختلف المعطيات الميدانية ونتائج هذه الدراسة تبين لنا بأن معظم الموظفين يمارسون مهارات الاتصال اللفظي بشكل جيد من خلال الحوار والتواصل الكتابي بالإضافة إلى الاستماع الجيد وغيرها، إضافة إنهم لا يقومون بتدرب أنفسهم على مهارات الاتصال اللفظي مع بعضهم البعض بالإضافة إلى أن المؤسسة لا تقوم بتنظيم دورات تكوينية التي تساهم في بناء المهارات كمهارة الكتابة والاستماع والحديث فيما بينهم، وبالتالي نجد أن مهارات الاتصال اللفظي تساعد في تطوير العلاقات العامة بين الموظفين وزيادة تطوير الأداء الوظيفي وتحقيق كفاءة العمل أيضا من خلال تطوير جوانب الاتصالية للموظفين.

**توصيات:**

- يجب على الموظفين في أي مؤسسة خاصة او عامة أن يتقنوا فن الاستماع الجيد لفهم احتياجات الجمهور الداخلي والتفاعل معهم بفعالية.
- يُفضَّل استخدام لغة بسيطة ومباشرة لتجنب سوء الفهم، وتجنب المصطلحات المعقدة أو الغامضة قدر الإمكان.
- التحلي باللباقة والاحترام في التحدث.
- استخدام نبرة صوت مناسبة، وكلمات لبقة، خاصة في المواقف الحساسة، يعزز بيئة الاحترام المتبادل والثقة.

• الموظفون في العلاقات العامة يجب أن يمتلكوا قدرة على توصيل الرسائل المؤسسية بطريقة تُقنع الجمهور الداخلي بأهمية الأهداف والسياسات.

• تدريب الموظفين على مهارات الاتصال.

• توفير دورات تدريبية وورشات عمل في مجال الاتصال لتحسين قدراتهم اللفظية والتواصلية.

• اقتراح إدراج مادة "الاتصال اللفظي والعلاقات العامة" ضمن المناهج الأكاديمية في تخصصات الإعلام والاتصال لتعزيز التكوين المهني في هذا المجال.

# قائمة المراجع

## أ-الكتب العربية

1. أبو اصبع صالح خليل، العلاقات العامة والاتصال الإنساني، ط 1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 1998.

2. أبو النصر مدحت محمد، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، ط 2، المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر، 2009.

3. الحلبي حسن، مبادئ في العلاقات العامة، ط 1، دار منشورات عويدات، بيروت، 1980.

4. العدوي محمد فهمي، مفاهيم جديدة في العلاقات العامة، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2011.

5. جرادات أحمد عبد الناصر، لبنان هاتف الشامي، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، ط 1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009.

6. حسن أيوب أنعام وآخرون، العلاقات العامة والاتصال في خدمة الاجتماعية، ط 1، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016.

7. خليل خصر إبراهيم، مهارات الاتصال، ط 1، دار الجندي للنشر والتوزيع، رام الله، 2013.

8. سرحان علي المحمودي محمد، مناهج البحث العلمي، ط 1، دار الكتب، اليمن، 2019.

9. عماد مكاوي حسن، حسين السيد ليلى، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط 1، الدار المصرية الإنسانية، مصر، 1998.

10. عبيدات محمد أبو نصار محمد، مبيضين عقلة، منهجية البحث العلمي للقواعد والمراحل والتطبيقات، ط 2، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، 1999.

11. عقوني محمد، مناهج البحث العلمي، 2023.

12. عبد المجيد إبراهيم مروان، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط 1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2000.

13. غالب محمد طه محمد، استراتيجيات العلاقات العامة وتكنولوجيا المعلومات، ط 1، دار عزة للنشر والتوزيع، السودان، 2022.

14. محمد الديلمي عبد الرزاق، نظريات الاتصال في القرن الحادي والعشرون، ط 1، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2016.

15. محمد سليمان سيناء، سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته، ط 1، عالم الكتب، مصر، 2014.

16. محفوظ أبو محفوظ ابتسام، المهارات اللغوية، ط 1، دار التدمرية، السعودية، 2017.

17. هتيمي محمود حسين، العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي، ط 1، دار أسامة للنشر، عمان، 2014.

**ب-المجالات**

18. روينة عبد الكريم، مهارة الكتابة وأهميتها في تنمية الملكات اللغوية لدى المتعلمين، مجلة النص، العدد 03، المجلد 09، جامعة لونيسي علي، بليدة 2، 24 ديسمبر 2022.

19. نقي أحمد، المقابلة: الماهية، الأهداف، الأنواع، المجلد 01، العدد 02، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، 30 ديسمبر 2021.

20. البخاري صباح عبد الصمد، أثر مهارات الاتصال اللفظي في التحصيل والاستبقاء، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، العدد 20، دامعة بابل، العراق.

21. زغيش وردة، صعوبات الاتصال اللفظي وعلاقتها بالقدرة على القراءة الذهنية، مجلة الروائز، العدد 01، المجلد 06، جامعة باتنة 01، جوان 2022.

**ت-المقابلات**

22. بلطرش عبد القادر، متصرف، مقابلة أجراءها الباحثان يم الاثنين، في مقر دار الثقافة حسن الحسني، الموافق لـ 02 جوان 2025، المدية.

23. بارة فتيحة، موظفة، مقابلة أجراها الباحثان يوم الاثنين، في مقر دار الثقافة حسن الحسني، الموافق لـ 02 جوان 2025، المدية.

24. خذرية منال، متصرف محلل، مقابلة أجراها الباحثان يوم الاثنين في مقر دار الثقافة حسن الحسني، الموافق لـ 02 جوان 2025، المدية.

25. سعيداني عبد الكريم، مستشار ثقافي رئيسي، مقابلة أجراها الباحثان يوم الاثنين في مقر دار الثقافة حسن الحسني، الموافق لـ 02 جوان 2025، المدية.

26. صوان أمينة، مستشارة ثقافية، مقابلة أجراها الباحثان يوم الاثنين في مقر دار الثقافة حسن الحسني، الموافق لـ 02 جوان 2025، المدية.

27. كحلي زهور، موظفة، مقابلة أجراها الباحثان يوم الاثنين في مقر دار الثقافة حسن الحسني، الموافق لـ 02 جوان 2025، المدية.

28. لكحل لطيفة، مكلفة بتسيير مكتبة دار الثقافة، مقابلة أجراها الباحثان يوم الاثنين في مقر دار الثقافة حسن الحسني، الموافق لـ 02 جوان 2025، المدية.

29. هاشمي صفية، متصرفة إدارية، مقابلة أجراها الباحثان يوم الاثنين في مقر دار الثقافة حسن الحسني، الموافق لـ 02 جوان 2025، المدية.

**ج-الدراسات**

30. اسلام تومي محمد، سعايدية حسام، رهواج ياسر، دور العلاقات العامة في تحسين الصورة الذاتية للمؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة.

31. بن طيب عفاف، الأداء الصوتي للأستاذ وتأثيره في التحصيل اللغوي لدى المتعلم، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم اللغة، قسم اللغة والأدب العربي، كلية آداب ولغات، جامعة غرداية، 2016.

32. بوعافية سارة، استراتيجيات التواصل اللفظي في التعليم الابتدائي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في اللغة والأدب العربي، تخصص تعليمية ولسانيات تطبيقية، كلية الآداب واللغات، جامعة 8 ماي 1945، 2016.

33. بن صغير كريمة، مطبوعة بيداغوجية في مادة منهجية وتقنيات البحث، قسم علم النفس، جامعة 8 ماي 1945، طيف.

34. جعرون أمينة، أثر مهارات الاتصال على فعالية العلاقات العامة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية، تخصص تنظيم سياسي واداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ورقلة، 2018.

35. جلايبية حسين، محمود شطاب، واقع العلاقات العامة في الجامعة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2017-2018.

**د-المواقع الالكترونية:**

36. الجازي هايل، خصائص العلاقات العامة، 16/02/2025، 03/06/2016، www.mawdoz.com.

37. حمدي رضا هاشم، خصائص العلاقات العامة، 09/04/2025، 18/08/2022، www.alnerja.com.

38. رائد الأعمال العربي، التواصل اللفظي، أهميته، أنواعه، مهاراته، 26/04/2025، 31/03/2025، www.ar.entrepreneur.com.

39. bT5، المنهج الوصفي وأنواعه، 05/02/2025،
www.bTS.academy.com،03/02/2022

# الفهارس

## فهرس المحتويات:


| العنوان | الصفحة |
|---|---|
| شكر وعرفان-..... | ـ |
| الإهداء-..... | ـ |
| ملخص الدراسة -..... | ـ |
| مقدمة ..... | أ-ب-ج |
| **الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة**..... | ـ |
| إشكالية الدراسة ..... | 5 |
| تساؤلات الدراسة ..... | 5 |
| تحديد المفاهيم..... | 6 |
| أسباب الدراسة ..... | 7 |
| أهداف الدراسة..... | 7 |
| أهمية الدراسة ..... | 7 |
| مجتمع البحث والعينة ..... | 8 |
| منهج الدراسة وأدواته ..... | 9 |
| حدود الدراسة ..... | 11 |
| الدراسات السابقة..... | 11 |
| **الفصل الثاني: ماهية الاتصال اللفظي**..... | ـ |
| أولا: مفهوم الاتصال اللفظي..... | 22 |
| ثانيا: أهمية الاتصال اللفظي..... | 23 |
| ثالثا: وظائف الاتصال اللفظي..... | 25 |
| رابعا: المهارات المستخدمة في الاتصال اللفظي..... | 28 |
| خامسا: مميزات الاتصال اللفظي..... | 39 |

| | |
|---|---|
| سادسا: عيوب الاتصال اللفظي..... | 40 |
| **الفصل الثالث: ماهية العلاقات العامة**..... | _ |
| أولا: مفهوم العلاقات العامة..... | 44 |
| ثانيا: خصائص العلاقات العامة..... | 46 |
| ثالثا: أهمية العلاقات العامة..... | 48 |
| رابعا: وظائف العلاقات العامة..... | 51 |
| خامسا: أهداف العلاقات العامة..... | 53 |
| سادسا: مبادئ العلاقات العامة..... | 55 |
| **الفصل الرابع: الإطار التطبيقي**..... | _ |
| أولا: بطاقة فنية لمؤسسة دار الثقافة حسن الحسني بالمدية..... | 60 |
| -تعريف مؤسسة دار الثقافة حسن الحسني بالمدية..... | 60 |
| -نشأة مؤسسة دار الثقافة حسن الحسني بالمدية..... | 60 |
| ثانيا: تحليل وتوزيع البيانات..... | 62 |
| ثالثا: نتائج الدراسة..... | 102 |
| رابعا: الإجابة على التساؤلات و الاشكالية..... | 103 |
| الخاتمة..... | 106 |
| المراجع..... | 109 |
| الفهارس..... | - |
| أولا: فهرس المحتويات..... | 115 |
| ثانيا: فهرس الجداول..... | 117 |
| الملاحق..... | 120 |

## فهرس الجداول


| |
|---|
| الجدول (1): توزيع السنة الدراسية حسب الجنس .....62 |
| الجدول (2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن.....63 |
| الجدول (3): توزيع عينة الدراسة حسب مستوى التعليمي .....63 |
| الجدول (4): توزيع عينة الدراسة حسب الرتبة.....64 |
| الجدول (5): المهارات اللفظية المستخدمة من طرف الموظفين في التواصل مع الجمهور الداخلي .....64 |
| الجدول (6): دور نبرة الصوتية في تفاعل موظفي دار الثقافة مع الجمهور الداخلي ..66 |
| الجدول (7): تأثير إيقاع الحديث على التواصل اللفظي بين الموظفين .....67 |
| الجدول (8): أهمية استخدام الأسئلة المفتوحة في التواصل اللفظي مع الجمهور الداخلي .....68 |
| الجدول (09): تأثير اللغة المستخدمة في التواصل على فعالية التواصل الداخلي .....69 |
| الجدول (10): التحديات التي قد يواجهها الموظفون في التواصل اللفظي.....70 |
| الجدول (11): أساليب الاتصال اللفظي التي يعتمد عليها موظفو دار الثقافة في تواصلهم .....72 |
| الجدول (12): خصائص الاتصال اللفظي الجيد في بيئة ثقافية.....75 |
| الجدول (13): استخدام الاتصال اللفظي في تدريب موظفي دار الثقافة .....76 |

| |
|---|
| الجدول (14): استخدام الاتصال اللفظي لتحفيز المشاركة المجتمعية في أنشطة دار الثقافة.....79 |
| الجدول (15): استخدام الاتصال اللفظي لتسويق الفعاليات الثقافية في دار الثقافة....81 |
| الجدول (16): دور الاتصال اللفظي في تحسين العلاقة بين موظفي دار الثقافة والمؤسسات المحلية.....83 |
| الجدول رقم (17): أهمية الاستماع الفعال في تطوير العلاقات العامة.....86 |
| الجدول (18): العوامل التي تؤثر إلى نجاح الاتصال اللفظي في العلاقات العامة....87 |
| الجدول (19): استخدام الاتصال اللفظي لحل المشكلات داخل دار الثقافة بفعالية....88 |
| الجدول (20): مساهمة التفاعل المباشر في تحسين العلاقات العامة داخل المؤسسة .89 |
| الجدول (21): دور نبرة الصوت في الاتصال اللفظي داخل دار الثقافة .....91 |
| الجدول (22): دور استخدام الاتصال اللفظي على تحسين بيئة العمل داخل دار ثقافة92 |
| الجدول (23): فعالية التواصل مع الزملاء داخل المؤسسة.....95 |
| الجدول (24): تقييم حرية التعبير الآراء داخل المؤسسة .....96 |
| الجدول (25): وضوح تعليمات والتوجيهات اللفظية التي تتلقاها من الإدارة.....97 |
| الجدول (26): الصعوبات التي تواجه الموظفين عند اجراء محادثة رسمية مع مسؤول 98 |
| الجدول (27): دور توافر الفرص لتحسين مهارات الاتصال اللفظي داخل مؤسسة....99 |
| الجدول (28): أكثر العوامل التي تؤثر على تقتك بنفسك أثناء التواصل اللفظي .... 100 |
| |

# الملاحق

**الملحق (01)**

**التعليم العالي والبحث العلمي**

**جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية**

**كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية**

**قسم علوم الاعلام والاتصال**

**تخصص: اتصال وعلاقات عامة**

**استمارة استبيان حول:**

**الاتصال اللفظي ودوره في تحسين العلاقات العامة**

**دراسة حالة دار الثقافة حسن الحسني –ولاية المدية–**

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص: اتصال وعلاقات عامة

نرجو منكم الإجابة عن هذه الاستمارة بعناية وذلك بوضع علامة (×) في الخانة المناسبة وملأ الفراغات بالأجوبة علما أن المعلومات التي ستدلون بها ستبقى سرية ولا تستعمل إلا في إطار البحث العلمي...وشكرا

**اعداد الطالبين:**

–مروان بن دالي براهم

–محمد فضيلي

**اشراف الدكتور:**

–جمال زاوي

**الموسم الجامعي 2024–2025**

**البيانات الشخصية**

الجنس: ذكر ☐ انثى ☐

السن: أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 ☐ من 41 فما فوق ☐

المستوى التعليمي: ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

الرتبة: عامل بسيط ☐ موظف ☐ اطار ☐

**المحور الأول:** مهارات الاتصال اللفظي المستخدمة من قبل موظفي دار الثقافة بالمدية في التواصل مع الجمهور الداخلي.

1- ماهي أنواع المهارات اللفظية التي يستخدمها موظفو دار الثقافة في التواصل مع الجمهور الداخلي؟

مهارة الاستماع الجيد ☐ مهارة التعبير الواضح ☐ مهارة التفاعل والتجاوب ☐

2- ما هو دور النبرة الصوتية في تفاعل موظفي دار الثقافة مع الجمهور الداخلي؟

تعبير عن الاهتمام والجدية في النقاشات ☐ تساعد في توصيل الإحساس بالدعم ☐

تظهر مدى القبول أو الرفض في النقاشات الداخلية ☐

3- ما هو تأثير إيقاع الحديث على التواصل اللفظي بين الموظفين؟

يساعد في جعل الحوار أكثر تنظيما ☐ يساهم في إبقاء الجمهور الداخلي منبها ☐

يتيح الفرصة للإجابة على الأسئلة بشكل فعال ☐

4- ما أهمية استخدام الأسئلة المفتوحة في التواصل اللفظي مع الجمهور الداخلي؟

تحفيز على الحوار والنقاش المفتوح ☐ توفر فرصة للتعرف على أفكار وآراء ☐ الجمهور بشكل أعمق ☐ تساعد في بناء بيئة من التعاون والمشاركة ☐

5- هل تؤثر اللغة المستخدمة في التواصل على فعالية التواصل الداخلي؟

نعم ☐ لا ☐

6- ماهي التحديات التي قد يواجهها الموظفون في التواصل اللفظي؟

صعوبة توصيل الأفكار المعقدة بوضوح ☐ التنوع الثقافي واختلاف أساليب التواصل ☐

سوء الفهم ☐

**المحور الثاني:** أساليب الاتصال اللفظي المستخدمة لتطوير العلاقات العامة من طرف موظفي دار الثقافة حسن الحسني بالمدية.

1- ماهي أساليب الاتصال اللفظي التي يعتمد عليها موظفو دار الثقافة حسن الحسني في تواصلهم؟

الحديث المباشر ☐ الندوات والمناقشات ☐ الخطابات العامة ☐

2- ماهي خصائص الاتصال اللفظي الجيد في بيئة ثقافية؟

الوضوح في إيصال المعلومة ☐ احترام تنوع الخلفيات الثقافية للمخاطرين ☐

اختيار نبرة صوت مناسبة للموقف ☐

3- هل يتم استخدام الاتصال اللفظي في تدريب موظفي دار الثقافة؟

نعم ☐ لا ☐

4- كيف يمكن استخدام الاتصال اللفظي لتحفيز المشاركة المجتمعية في أنشطة دار الثقافة؟

التواصل الفعال ☐ التقدير والاعتراف ☐ اشتراك الجمهور في النقاشات ☐

5- هل يتم استخدام الاتصال اللفظي لتسويق الفعاليات الثقافية في دار الثقافة؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كان الجواب "نعم" كيف يتم ذلك؟

الإعلانات الشفهية ☐ الحديث المباشر مع المؤثرين المحليين ☐

استخدام عروض تقديمية جذابة أثناء اللقاءات ☐

6- ما هو دور الاتصال اللفظي في تحسين العلاقة بين موظفي دار الثقافة والمؤسسات المحلية؟

التنسيق الفعال ☐ التعاون المشترك ☐ الترويج للثقافة المحلية ☐

**المحور الثالث:** مميزات الاتصال اللفظي التي تساهم في بناء علاقات عامة جيدة مع الجمهور الداخلي في دار الثقافة؟

1- ما مدى أهمية الاستماع الفعال في تطوير العلاقات العامة؟

غير مهم ☐ مهم إلى حد ما ☐ مهم جدا ☐

2- ماهي العوامل التي تؤثر على نجاح الاتصال اللفظي في العلاقات العامة؟

التحدث بثقة ووضوح ☐ اختيار الكلمات المناسبة للموقف ☐

تجنب اللهجة الرسمية والتركيز على العفوية ☐

3- هل يتم استخدام الاتصال اللفظي لحل المشكلات داخل دار الثقافة بفعالية؟

نادرا ☐ أحيانا ☐ دائما ☐

4- كيف يساهم التفاعل المباشر في تحسين العلاقات العامة داخل المؤسسة؟

بناء ثقة بين الموظفين والإدارة ☐ يتيح فرصا للتغذية الراجعة ☐

يتيح فرصا للتغذية الراجعة ☐ تقليل من الحواجز النفسية بين الزملاء ☐

يعزز روح التعاون ☐

5- ما هو دور نبرة الصوت في الاتصال اللفظي داخل دار الثقافة؟

الجدية في العمل ☐ تساعد في إيصال المشاعر ☐ تخفيف التوتر خلال النقاشات ☐

تظهر الاحترام والتقدير للطرف الآخر ☐ تقبل الجمهور الداخلي للرسالة ☐

6- ما هو دور استخدام الاتصال اللفظي على تحسين بيئة العمل داخل دار الثقافة؟

الشفافية ☐ تعزيز التعاون ☐ تحفيز الموظفين ☐

تحسين العلاقات ☐ تقليل النزاعات ☐

**المحور الرابع:** صعوبات الاتصال اللفظي التي يواجها موظفو دار الثقافة أثناء تحسين العلاقات العامة داخل المؤسسة.

1- كيف ترى فعالية التواصل مع الزملاء داخل المؤسسة؟

سيئة جدا ☐ سيئة ☐ متوسطة ☐

جيدة ☐ جيدة جدا ☐

2- كيف تقيم حرية التعبير عن آرائك داخل المؤسسة؟

سيئة جدا ☐ سيئة ☐ متوسطة ☐

جيدة ☐ جيدة جدا ☐

3- كيف ترى وضوح التعليمات والتوجيهات اللفظية التي تتلقاها من الإدارة؟

سيئة جدا ☐ سيئة ☐ متوسطة ☐

جيدة ☐ جيدة جدا ☐

4- ماهي الصعوبات التي تواجهك عند اجراء محادثة رسمية مع مسؤول؟

التوتر والقلق ☐ اختيار الكلمات ☐ التوقيت ☐

عدم الاستماع الجيد ☐ عدم الوضوح في التواصل ☐

5- ما هو دور توافر الفرص لتحسين مهارات الاتصال اللفظي داخل المؤسسة؟

تعزيز التواصل الفعال ☐ تعليم أساليب الحوار ☐ تحفيز الثقة بالنفس ☐

تنمية مهارة الاستماع ☐ تنويع أساليب التواصل ☐

6- ماهي أكثر العوامل التي تؤثر على ثقتك بنفسك أثناء التواصل اللفظي؟

التحضير المسبق ☐ الخبرات السابقة ☐ نظرة الآخرين وتقييمهم ☐

الدعم الاجتماعي ☐ الحالة النفسية ☐

**الملحق (02): دليل مقابلة**

تاريخ اجراء المقابلة:.....

بيانات شخصية: وقت اجراء المقابلة:.....

مكان اجراء المقابلة:.....

الاسم واللقب:.....الجنس:..... السن:..... الأقدمية المهنية:.....

الوظيفة:..... المستوى التعليمي:.....

**أسئلة المقابلة:**

1- كيف تقيمون أهمية الاتصال اللفظي في عملكم داخل دار الثقافة؟

2- ماهي أبرز الأساليب اللفظية التي تعتمدون عليها في التواصل مع الجمهور؟

3- كيف يسهم الاتصال اللفظي في تعزيز صورة دار الثقافة لدى المجتمع المحلي؟

4- ما هو تأثير نبرة الصوت وطريقة الالقاء في إيصال الرسائل للجمهور؟

5- هل تعتمدون على تدريبات أو ورشات لتطوير مهارات الاتصال اللفظي لدى الموظفين؟

6- ماهي أكثر التحديات التي تواجهونها في الاتصال اللفظي مع الزوار أو المشاركين في الفعاليات؟

7- كيف تقيمون تأثير الاتصال اللفظي على مشاركة الجمهور وتفاعلهم في أنشطة دار الثقافة؟

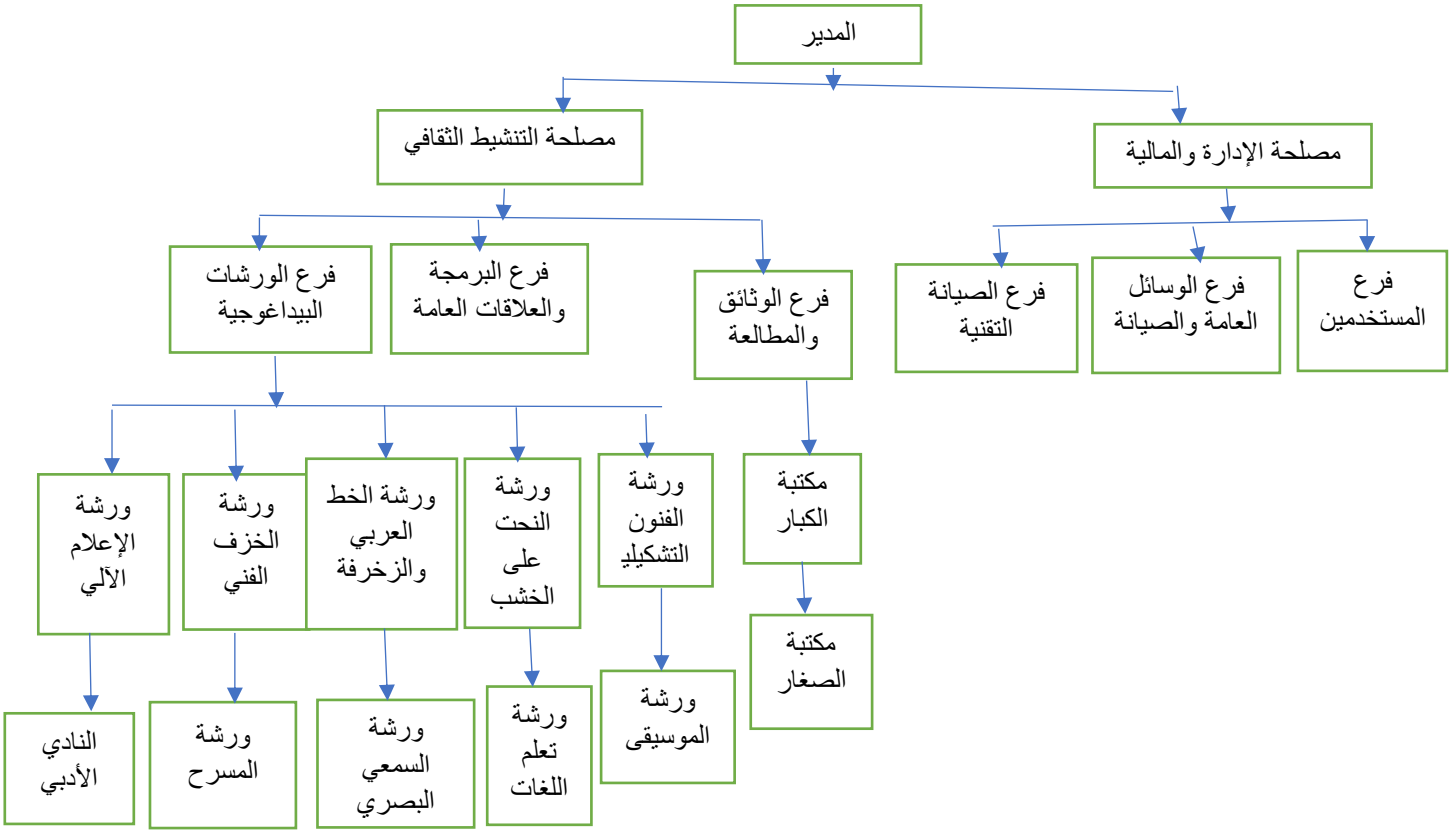
8- ماهي صعوبات الاتصال اللفظي في تحسين العلاقات العامة داخل دار الثقافة؟

9- كيف يمكن استخدام الاتصال اللفظي في إدارة الازمات او التعامل مع المواقف المحرجة؟

10- كيف تقيمون تأثير الاتصال اللفظي على مشاركة الجمهور و تفاعلهم في أنشطة دار الثقافة؟

11- ماهي صعوبات الاتصال اللفظي في تحسين العلاقات العامة داخل دار الثقافة؟

## الملحق (03): الهيكل التنظيمي لمؤسسة دار الثقافة حسن الحسني



**الملحق (04): قائمة الأساتذة المحكمين**

| الرقم | الاسم واللقب | الرتبة | التخصص | الجامعة |
|---|---|---|---|---|
| 01 | بسام أحمد شريف | أستاذ التعليم العالي | علوم الاعلام والاتصال | جامعة يحي فارس بالمدية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية |
| 02 | كمال فار | أستاذ محاضر (أ) | علوم الاعلام والاتصال | جامعة يحي فارس بالمدية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية |