

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique

Université Akli Mohand Oulhadj - Bouira -

Tasdawit Akli Muḥend Ulḥağ - Tubirett -

Faculté des Sciences Sociales et Humaines



جامعة البويرة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أكلي محمد أولحاج

- البويرة -

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم: علوم الإعلام والاتصال

واقع الاتصال الداخلي في دار المسنين لولاية البويرة

- دراسة ميدانية على عينة من الموظفين والمسنين بدار المسنين لولاية البويرة -

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ:

- د. أعراب فاطمة.

إعداد الطالبات:

❖ بن جيلالي نسيم

❖ بوطال ذهبية

❖ شلابي رتيبة

لجنة المناقشة:

الأستاذ(ة): د/بوصالح حسين.....رئيسا

الأستاذ(ة): د/ أعراب فاطمة.....مشرفا

الأستاذ(ة): د/ سبع فضيلة.....مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022



كلمة شكر

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في اتمام هذا البحث العلمي والذي الهانا الصحة

والعافية والعزيمة فالحمد لله كثيرا

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير الى الأستاذة الدكتورة المشرفة "اعراب فاطمة " على

كل ما قدمته من توجيهات ومعلومات قيمة وساهمت في إثراء موضوع دراستنا في

جوانبها المختلفة

و نتقدم بجزيل الشكر لكل من علمنا حرفا

و نشكر كل من ساعدنا في انجاز هذا العمل من قريب أو بعيد ولو بكلمة تشجيع

شكرا لكم جميعا

اهداء

الحمد لله والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله وأما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة من مسيرتي الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة
الجهد والنجاح بفضلته تعالى، مهداة الى الوالدين الكريمين أبي - بوعلام- وأمي -
فاطمة- حفظهما الله وأدامهما نورا لدربي

ولكل العائلة الكريمة التي ساندتني من زوج وإخوة وأخوات

والد زوجي "ابراهيم قمر الدين حفظه الله"

إخوتي وزوجاتهم وأخواتي وأزواجهن " نصيرة وأمال، لياس، رابح، محمد، أحسن،
نور الدين، نجاة، سارة "

والى كتاكت العائلة " عبد الرؤوف، اسراء، رفيق، ماريا ليليان، أبرار، راني" حفظهم
الله وفقهم الله

ولكل من عائلة " بوطال، غول، مقدم، جمعة، سليمي، بورحلة "

والى رفيقات المشوار الاتي قاسمني لحظاه رعاهم الله ووفقهم حنان، رتيبة، إيمان،
نسيمة، سارة، ياسمين "

والى قسم الاتصال والى جميع دفعة 2023/2022

جامعة أكلي محند اولحاج، البويرة

و الى كل من كان لهم أثر على حياتي، والى من أحبهم قلبي ونسيم قلبي

ذهبية

إهداء

أهدي عملي المتواضع الى الإنسان الذي علمني الصبر، النجاح والقدوة.....أبي
الى من زرعت العزم والتصميم والإرادة صاحبة البصمة الصادقة في حياتي.....أمي
والى أختي رفيدة وشهيرة وأولادها إسلام وداني
الى كل أصدقائي من قدم لي العون والمساعدة في إنجاز هذه المذكرة
الى من شاركني هذا العمل وتحمتا معي عناء هذا البحث زميلتي رتيبة وزهية

نسمة

إهداء

أهدي عملي هذه الى من عمل في سبيلي وعلمي معنى الكفاح وأوصلني الى ما أنا عليه "أبي
الكريم أدامه الله لي "

الى من أفضلها على نفسي، ولم لا وفلقد ضحت من أجلي ولم تدخر جهدا في سبيل إسعادي
على الدوام " أمي الحبيبة"

الى أخوتي وأخواتي وأقاربي وأصدقائي ولكل من تمنى لي الخير
الى كل من أخذ بيدي، وأنار لي طريق العلم والمعرفة

رتيبة

ملخص الدراسة:

تتناول الدراسة الحالية موضوع الاتصال الداخلي داخل دار المسنين لولاية البويرة، وقد قمنا باختيار دراسة هذا الموضوع نظرا لدور الفاعل الذي يلعبه الاتصال الداخلي في تحسين وتسهيل على العاملين مختلف الخدمات المكلفين بها داخل المؤسسة، ولكي نعلم ما إن كانت دور رعاية المسنين تعتمد على الاتصال الداخلي في تسيير شؤونها أم لا.

وقد شملت الدراسة على ثلاثة تساؤلات فرعية كان منها:

ما مدى تأثير الاتصال الداخلي في درجة فاعليته بدار المسنين لولاية البويرة؟

تتدرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية وقد تم الإستناد في معالجة هذا الموضوع على منهج دراسة الحالة لأنه الأنسب لهذه الدراسة وشملت الدراسة على مجتمع إحصائي، مكون من 20 موظف وموظفة من مؤسسة دار المسنين لولاية البويرة، وعشرة من المسنين القاطنين بها كما تم الإعتماد على أداتي إستمارة الإستبيان والمقابلة لجمع المعلومات.

وبعد جمع المعلومات وتحليلها توصلنا إلى أننا مؤسسة دار المسنين لولاية البويرة تعتمد على الاتصال الداخلي بشتى أنواعه وأشكاله بين الموظفين ويكتفون بالاتصال المباشر مع المسنين الساكنين بها.

الكلمات المفتاحية: الاتصال، الاتصال الداخلي، مؤسسة دار المسنين.

Abstract :

The current study dealt with the issue of internal communication within the nursing home in the state of Bouira, and we chose to study this topic because internal communication plays an effective role in improving and facilitating the workers in the various services entrusted to them.

Within the institution, and in order to find out whether nursing homes rely on internal communications in the

Manage it or not.

The study included three sub-questions, including :

1_ What is the extent of the impact of internal communication on the degree of its effectiveness in the nursing home in the state of Bouira ?

This study falls within the descriptive studies, and the treatment of this subject was based on the case study approach because it is the most appropriate for this study.

Questionnaire and interview to collect information.

After collecting and analyzing the information, we discovered that I am the founder of the nursing home in the wilaya of Bouira.

They rely on internal communication of all kinds and forms between the employees, and they are satisfied with direct contact with the elderly people who live there.

Keywords : communication, internal communication, nursing home institution.

فهرس الموضوعات:

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	إهداء
	ملخص الدراسة
I	فهرس الموضوعات
IV	قائمة الأشكال
V	قائمة الجداول
	مقدمة
	الفصل الأول
	الإطار المنهجي
1	1- الإشكالية:
1	2- أسباب اختيار الموضوع.
2	3- أهداف الدراسة:
3	4- أهمية الدراسة
3	5- الإجراءات المنهجية المتبعة:
7	6- الدراسات السابقة:
11	7- مفاهيم الدراسة:
	الفصل الثاني
	البناء النظري والمفاهيمي للاتصال والاتصال الداخلي
18	مدخل
19	المبحث الأول: مدخل إلى الاتصال
19	المطلب الأول: تعريف الاتصال

20	المطلب الثاني: أهمية الاتصال
22	المطلب الثالث: خصائص الاتصال
23	المطلب الرابع: وسائل الاتصال
25	المبحث الثاني: مدخل إلى الاتصال الداخلي
25	المطلب الأول: تعريف الاتصال الداخلي
26	المطلب الثاني: أهمية الاتصال الداخلي
27	المطلب الثالث: خصائص ووظائف الاتصال الداخلي
29	المطلب الرابع: عناصر وأشكال الاتصال الداخلي
35	خلاصة الفصل.
الفصل الثالث مؤسسة دار المسنين	
37	تمهيد
38	المبحث الأول: مفهوم المسنين والشيخوخة
38	المطلب الأول: دار المسنين
41	المطلب الثاني: التشريعات القانونية والالتزامات الدولية
43	المطلب الثالث: التغيرات المصاحبة للمسن عند تقدم العمر
45	المطلب الرابع: مكانة المسن في الثقافة الإسلامية والمجتمع الجزائري
47	المبحث الثاني: دار المسنين
47	المطلب الأول: نشأة دار المسنين
49	المطلب الثاني: تعريف مؤسسة دار المسنين وخدماتها
51	المطلب الثالث: نظام الرعاية للمسنين، مهام وأهداف مؤسسة دار المسنين
54	المطلب الرابع: واقع المسنين في مؤسسة دار المسنين ونظرة الإسلام لها
55	خلاصة الفصل

الفصل الرابع الاطار التطبيقي	
57	تمهيد الفصل
58	المبحث الاول: دار المسنين لولاية البويرة
58	المطلب الأول: نشأة دار المسنين لولاية البويرة
60	المطلب الثاني: التكفل المؤسساتي
64	المبحث الثاني: مقابلة مع المسنين
69	المبحث الثالث: استمارة الاستبيان
97	خاتمة
99	قائمة المصادر والمراجع
108	الملاحق

قائمة الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل
32	الشكل رقم (1): يمثل بعض عناصر الاتصال الداخلي.
34	الشكل رقم (2): يمثل أشكال الاتصال الداخلي في المؤسسة.
69	الشكل رقم (3): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس
70	الشكل رقم (4): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الفئة العمري
71	الشكل رقم (5): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الحالة العائلية
72	الشكل رقم (6): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي
73	الشكل رقم (7): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الخبرة المهنية

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول
64	الجدول رقم (1): اعمار المسنين المقيمين بدار المسنين لولاية البويرة
65	الجدول رقم (2): الحالة الإجتماعية للمسنين الساكنين بدار المسنين لولاية البويرة
65	الجدول رقم (3): يبين إن كانت المؤسسة تلبي كل إحتياجات المسنين القاطنين بها
66	الجدول رقم (4): يبين كيفية طرح أفراد العينة لإنشغالاتهم على المسؤولين لدار المسنين ولاية البويرة.
66	الجدول رقم (5): يوضح نوع المساعدات المقدمة في دار العجزة
67	الجدول رقم (6): يبين إن كانت المؤسسة تراعي ظروف المسنين الساكنين بها.
67	الجدول رقم (7): يوضح كيفية اخبار المسنين بالأنشطة المقامة
68	الجدول رقم (8): يبين طريقة اعلام المسنين بوجود نشاط ما
68	الجدول رقم (9): يبين إن كانوا المسنين راضون عن الخدمات المقدمة لهم.
69	الجدول رقم (10): توزيع المبحوثين حسب الجنس
70	جدول رقم (11): توزيع المبحوثين حسب الفئة العمرية
71	الجدول رقم (12): توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية
72	الجدول رقم (13): توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي
73	الجدول رقم (14): توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية
74	الجدول رقم (15): يوضح ماهي الوسائل التي تستخدمها
74	الجدول رقم (16): يوضح هل تتواصل مع رئيسك وزميلك اثناء العمل
75	الجدول رقم (17): يوضح هل تتواصل مع رئيسك وزميلك خارج العمل
75	الجدول رقم (18): يوضح ما هو نوع التواصل
76	الجدول رقم (19): ماهي طريقة لابلاغ المسنين
76	الجدول رقم (20): يوضح ماهي الانشطة الاتصال الداخلي

77	الجدول رقم (21): يوضح العلاقة بين الجنس مع كيف هي العلاقة بينك وبين رئيسك
77	الجدول رقم (22): يوضح العلاقة بين الجنس مع ماهي طبيعة المعلومات
78	الجدول رقم (23): يوضح العلاقة بين الجنس مع ما مدى فاعلية الاتصال الداخلي للمؤسسة
79	الجدول رقم (24): يوضح العلاقة بين الجنس مع توجد صعوبات في اتصال برئيسك
79	الجدول رقم (25): يوضح العلاقة بين الجنس مع الادوات التي تستخدمها
80	الجدول رقم (26): يوضح العلاقة بين الجنس مع قرارات المؤسسة تتخذ بطريقة تشاورية
81	الجدول رقم (27): يوضح العلاقة بين الجنس مع هل يساهم الاتصال
81	الجدول رقم (28): يوضح العلاقة بين الجنس مع كيف ترى شكل الاتصال
82	الجدول رقم (29): يوضح العلاقة بين الجنس مع نظام الاتصال الداخلي
83	الجدول رقم (30): يوضح العلاقة بين الجنس مع هل يبادر مدير المؤسسة
83	الجدول رقم (31): يوضح العلاقة بين الفئة العمرية مع كيف هي العلاقة بينك وبين رئيسك
84	الجدول رقم (32): يوضح العلاقة بين الفئة العمرية مع ماهي طبيعة المعلومات
85	الجدول رقم (33): يوضح العلاقة بين الفئة العمرية مع ما مدى فاعلية الاتصال الداخلي للمؤسسة
85	الجدول رقم (34): يوضح العلاقة بين الفئة العمرية مع تزودني توجد صعوبات في اتصال برئيسك
86	الجدول رقم (35): يوضح العلاقة بين الفئة العمرية مع الادوات التي تستخدمها
87	الجدول رقم (36): يوضح العلاقة بين الفئة العمرية مع قرارات المؤسسة تتخذ بطريقة تشاورية
87	الجدول رقم (37): يوضح العلاقة بين الفئة العمرية مع هل يساهم الاتصال
88	الجدول رقم (38): يوضح العلاقة بين المستوى العلمي مع كيف هي العلاقة بينك وبين رئيسك

89	الجدول رقم (39): يوضح العلاقة بين المستوى العلمي مع ماهي طبيعة المعلومات
90	الجدول رقم (40): يوضح العلاقة بين المستوى العلمي مع ما مدى فاعلية الاتصال الداخلي للمؤسسة
90	الجدول رقم (41): يوضح العلاقة بين المستوى العلمي مع تزودني توجد صعوبات في اتصال برئيسك
91	الجدول رقم (42): يوضح العلاقة بين المستوى العلمي مع الادوات التي تستخدمها
92	الجدول رقم (43): يوضح العلاقة بين المستوى العلمي مع قرارات المؤسسة تتخذ بطريقة تشاورية
93	الجدول رقم (44): يوضح العلاقة بين المستوى العلمي مع هل يساهم الاتصال

مقدمة

مقدمة:

إن الاتصال وظيفية اجتماعية مهمة، الهدف منها تنظيم العلاقات الإنسانية بين الأفراد داخل المجتمعات فهو عنصر مهم وضروري في المؤسسات مهما كانت طبيعة عملها ونشاطها، فالاتصال يقوم بتنظيم وتوجيه المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وذلك عبر توزيع المهام والوظائف المختلفة، فالاتصال أداة فعالة وطرق معينة نجد أن المؤسسة الخدماتية تعطي اهتماما كبيرا للاتصال، فهو يعمل على تسيير وتنظيم العلاقات بين جمهورها الداخلي والخارجي، مما يخلق جو مناسب للعمل بين الموظفين كما يمكنها أيضا تحسين علاقتها مع جمهورها الخارجي، فهو وسيلة فعالة لحل مختلف المشاكل التي تواجهها المؤسسة الخدماتية داخليا أو خارجيا فكلما كان الاتصال الداخلي فعال ومنظم داخل المؤسسة كلما أدى ذلك الى تحسين صورتها في الخارج لانه بمثابة محرك رئيسي لنشاط المؤسسة، كما يعتبر الاتصال الداخلي من أهم المواضيع التي شغلت اهتمام العديد من الرواد والباحثين في مجال العلوم الإنسانية وذلك لما له من أهمية بالغة وكبيرة في تحقيق الأهداف التي تسعى اليها العديد من المؤسسات فالاتصال الداخلي يعتبر حلقة وصل بين العمال والإدارة العليا مما يساعد كثيرا في تنشئة علاقة حسنة بينهم فهنا يلعب هذا الأخير دورا في المؤسسة لتحقيق نجاحها واستمراريتها.

تعتبر الشيخوخة المحطة الأخيرة من رحلة الإنسان الإرتقائية وهذا فالبعض يراها مرحلة الإشراف على النهاية والبعض الآخر يراها فيها تبلور من الجانب السلبي بصفاتها مرحلة الضعف والوهن البدني.

كما أصبحت ظاهرة الشيخوخة في الأونة الأخيرة تحظى الاهتمام ودراسات كبيرة في جميع التخصصات كغيرها من مراحل الإنسان وهذا بإعتبار مرحلة طبيعية قد يمر بها كل واحد منا فقد يعطي المسن مالم يعطيه الشباب من ثقافة وخبرة وعمله وأيضا لما يعطيه الشباب من ثقافة وخبرته وعمله وأيضا لما علمته الحياة وهذا أن لقي الإهتمام والعناية وأحس بالثقة في نفسه من جديد وثقة الآخرين به.

ومن هنا فواجب على كل دولة تحقيق لهم المطلب واعتراف بما قدمته هذه الفئة للمجتمع من خدمات وتربية الابناء فهناك من المسنين من يعاني من الصعوبات سواء اجتماعية او مادية وحتى يتم توفير لهم الرعاية لجأت الدولة الى إنشاء دار المسنين من اجل إيوائهم والعناية بهم خاصة العلاج والملبس والمأكل والتي تكون كلها مجانية من اجل تحقيق لهم نوع من الرفاهية وحفظ لكراتهم في هذا العمر.

و في بحثنا هذا أردنا ان نتعرف على الاتصال الداخلي داخل مؤسسة دار المسنين لولاية البويرة بإعتباره خطوة مهمة في حياة المؤسسة وضرورية وجده بها ولهذا الغرض قمنا بتقسيم دراستنا إلى اربع فصول، تناولت في الفصل الاول الاطار المنهجي، حيث تم فيه استعراض مشكلة الدراسة، اسباب اختيار الموضوع الذاتية والموضوعية وأهمية الدراسة وأهدافها، كما عالجتنا ضمن هذا الجانب مجموعة من الدراسات السابقة اضافة الى عرض مفاهيم الدراسة وأخيرا ادرجنا منهج الدراسة ومجتمع البحث وعينة الدراسة وأخيرا ادرجنا منهج الدراسة ومجتمع البحث وعينة الدراسة اضافة الى ادوات جمع البيانات التي اعتمدناها في بحثنا هذا.

أما الاطار النظري ضم فصلين: الثاني والثالث تطرق الفصل الثاني إلى الاتصال الداخلي درسنا فيه الاتصال والاتصال الداخلي قمنا بتعريفهما وذكر أهميتهم وخصائصهم وذكر وسائل الاتصال وعناصر واشكال الاتصال الداخلي، أما الفصل الثالث فتناول دار المسنين، نشأتها، تعريفها، خدماتها، نظام الرعاية بها، مهامها، اهدافها، واقع المسنين القانوني بها ونظرة الاسلام لهذه الديار، أما الاطار التطبيقي فهو عبارة عن فصل رابع بعنوان دراسة ميدانية لمؤسسة المسنين بولاية البويرة فقد خصصناه إلى تقديم المؤسسة ثم تحليل بيانات الدراسة وعرض النتائج والخروج بتوصيات واقتراحات ختمناها بخاتمة تحدد أهم ما استخلصناه من الدراسة.

الفصل الأول

الإطار المنهجي

1- الإشكالية:

يعد الإتصال وظيفة إجتماعية مهمة الهدف منها هو تنظيم العلاقات الإنسانية بين الأفراد داخل المجتمع، فالإتصال الداخلي من أهم المواضيع التي شغلت إهتمام العديد من الرواد والباحثين في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية وذلك راجع لما له من أهمية بالغة في تحقيق الأهداف التي تصبو إليها العديد من المؤسسات مهما اختلفت قطاعاتها واهتماماتها.

فقد أصبح أيضا عنصرا هاما وضروريا داخل المؤسسة مهما كانت طبيعة نشاطها فالمؤسسة كوحدة إجتماعية تتكون من مجموعة من الأفراد العاملين والذين تجمعهم علاقات العمل فهي تحتاج بطبيعة الحال لهذه الوظيفة لتنظيمهم وتوجيههم نحو تحقيق أهدافها، وذلك من خلال توزيع المهام والوظائف المختلفة والمحددة حسب الهيكل التنظيمي لإدارة المؤسسة وهذا لا يتحقق إلا بوجود الإتصال كأداة فعالة للوصول إلى غايتها المنشودة، فكلما كان الإتصال فعال ومنظم داخل المؤسسة كلما أدى ذلك إلى تحسين صورتها في الخارج لأنه بمثابة محرك رئيسي لنشاط المؤسسة ولإدراك أهمية الإتصال داخل المؤسسة.

ولذلك قامت هذه الدراسة بمحاولة التعرف على الإتصال الداخلي في دار المسنين بولاية البويرة من حيث خصائصه وأسسها على المسن في دار الرعاية ودور الإتصال الداخلي في تحديد أهدافها، وأيضا كهدف سام تسعى بشكل كبير إلى حفظ وتحقيق حقوق المسن بالشرع والقانون، وذلك من خلال الإجابة على الإشكالية الآتية:

ما هو واقع الإتصال الداخلي داخل دار المسنين بولاية البويرة؟

ويتفرع سؤال الإشكالية إلى أسئلة فرعية تتمحور حول:

1. ما مدى تأثير الإتصال الداخلي في درجة فعاليته بدار المسنين لولاية البويرة؟

2. ما هي عناصر ووظائف الإتصال الداخلي داخل دار المسنين لولاية البويرة؟

3. ما هي أهمية وأشكال الإتصال الداخلي داخل دار المسنين لولاية البويرة؟

2- أسباب اختيار الموضوع.

تعد مرحلة إختيار الموضوع القابل للدراسة العلمية ذات أهمية بالغة فهي من أصعب المراحل التي يمر بها الباحث لأنها تمثل مرحلة حاسمة تؤثر على سير عملية إنجاز البحث بأكمله، فيمكن أن

تتعدد الأسباب لإختيار الموضوع فقد تكون أسباب تفرضها طبيعة وتخصص الباحث أو إهتمامه وقدراته ورغبته، أو لأسباب يفرضها الواقع الإجتماعي والضرورة الملحة لمواضيع تطرح نفسها.

ومن بين أهم الأسباب التي دفعتنا لإختيار هذه الدراسة:

- الأسباب ذاتية:

- الرغبة الشخصية في معرفة واقع الاتصال الداخلي داخل دار المسنين بولاية البويرة باعتبار عامل الاتصال من أهم العوامل التي تساعد هذه الفئة في المجتمع.
- الإهتمام الشخصي بمجالات حفظ حقوق المسنين، وفي محاولة لمعرفة الأبعاد والخصائص العام للاتصال الداخلي وهذا ما حفزنا إلى طرح هذه الدراسة.
- الإهتمام الخاص بالإستراتيجيات التي تستخدم في الاتصال الداخلي بين المسن والإدارة المسؤولة عنه أي دار المسنين الظاهرة على إثر القوانين والأحكام المسنونة من الشرع والقانون لحماية هذه الفئة من كل ما يشكل خطراً عليها.
- الفضول الذي دفعنا لمعرفة مدى قدرة الاتصال الداخلي في تفعيل طرق ووسائل يستفيد منها كل من المسن والإدارة العليا والعمال على إثر ما يتم التعامل معه في دار المسنين أثناء تواجده فيها نظراً لكبر سنه وعدم قدرته على الإعتناء بنفسه.

- الأسباب موضوعية:

- طبيعة الموضوع في حد ذاته واعتباراً لأهمية فئة المسنين في المجتمع والأسرة.
- زيادة وتحسين المفاهيم الخاصة المتعلقة بهذا الموضوع.
- المساهمة في إثراء المكتبة الجامعية بهذه الدراسات لتكون مرجعاً يستعين به الباحثين في هذا المجال.

3- أهداف الدراسة:

تهدف دراسة "الاتصال الداخلي داخل دار المسنين بولاية البويرة" إلى الأهداف التالية:

- محاولة معرفة الدور الكبير الذي يلعبه الاتصال داخل دار المسنين خاصة في ظل تداعيات المجتمع.
- العمل على ترسيخ سلوكيات وطرق اتصالية بين العوامل الداخلية والخارجية في حياة المسنين في ظل تداعيات وسلبات ظاهرة التعنيف من أجل الحفاظ على حقوقهم.

- محاولة معرفة أهم الأسباب التي يجب الوقوف عليها للحد من صعوبات الاتصال الداخلي داخل مؤسسة دار المسنين بولاية البويرة.
- تنمية الوعي بقيمة الاتصال الداخلي الفعال في دار المسنين في المجتمع، وتبيان حقوقه، مع محاولة إبعاده عن المخاطر.

4- أهمية الدراسة

- لكل دراسة أهمية وبالنسبة لدراستنا هذه فأهميتها تتمثل فيما يلي:
- تتبع أهمية البحث من الأهمية التي أعطيت لفئة المسنين في المجتمعات سواء في الدول المتقدمة أو النامية فهو عامل مهم وأساسي في القيام بها مستقبلاً.
 - إثراء المعرفة المتعلقة بالجانب الاجتماعي والجسماني للمسن خاصة في طريقته في بناء شخصيته وكيانه الاجتماعي.
 - نخص بالذكر سلبيات وإيجابيات الاتصال الداخلي في دار المسنين.
 - أن تكون مرجعاً وأساساً لدراسات أخرى لاحقة في مختلف المجالات.

5- الإجراءات المنهجية المتبعة:

5-1- طبيعة الدراسة ومنهجها:

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية مستندة على منهج، فالمنهج هو عبارة عن جملة الخطوات المنظمة التي على الباحث إتباعها في إطار الالتزام بتطبيق قواعد معينة تمكنه الوصول إلى النتيجة المسطرة، كما يعرفه محمد طلعت¹ بأنه وسيلة يمكن عن طريقها الوصول إلى الحقيقة.¹

هنا يمكن القول أنه لا تخلو أي دراسة من عدم استخدام منهج، فالمنهج هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة بواسطة مجتمع من القواعد لتحديد العمليات للوصول إلى نتيجة معلومة.²

¹ عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط4 منقحة، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بن عكنون، الجزائر، 2007، ص 99.

² فوزي عبد الخالق - علي إحسان شوكت: طرق البحث العلمي (المفاهيم والمنهجيات وتقارير نهائية)، ب، ط، المكتب العربي الحديث، ب، د، ص76.

كما يعرف المنهج أيضاً بأنه: "مجموعة من القواعد العامة يعتمدها الباحث في تنظيم ما لديه من أفكار أو معلومات من أجل أن توصله إلى النتيجة المطلوبة".¹

ونظراً لطبيعة الدراسة اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي، حيث عرفه محمد عبد الحميد بأنه: "من أنسب المناهج العلمية ملائمة للدراسات الوصفية بصفة عامة ذلك أنه يستهدف تسجيل وتحليل وتقصي الظاهرة في وضعها الراهن بعد جمع البيانات اللازمة والكافية عنها وعن عناصرها من خلال مجموعة من الإجراءات المنظمة التي تحدد نوع البيانات ومصادرها وطرق الحصول عليها".²

ولقد تم الإستناد في معالجة هذا الموضوع على منهج دراسة الحالة الذي يعرف بأنه طريقة علمية تتميز بالعمق والشمول والفحص التحليل الدقيق لأي ظاهرة أو مشكلة أو نوع من السلوك المطلوب دراسته لدى شخص أو أسرة أو جماعة أو مؤسسة أو مجتمع، بعد فهم الظاهرة فهما جيداً، بهدف الوصول إلى استنتاجات ومبادئ عامة تصلح لوضع تعميمات تخدم عمليات التشخيص والعلاج والتوجيه والإرشاد. فالهدف الرئيسي لدراسة الحالة هو تجميع المعلومات ومراجعتها ودراستها وتحليلها وتركيبها وتجميعها وتنظيمها وتلخيصها، وتعتبر بمثابة منظر من بعيد، وفكرة عامة وشاملة عن الحالة وتشمل كل المعلومات والعوامل والخبرات عن الحالة.³

5-2- مجتمع الدراسة وعينته:

إن مجتمع البحث في لغة العلوم الإنسانية والاجتماعية هو: مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقاً والتي تتركز عليها الملاحظات أو هو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي.⁴

فتعتبر مرحلة تحديد مجتمع البحث من أهم الخطوات المنهجية في البحوث الاجتماعية وهي تتطلب من الباحث دقة بالغة، حيث يتوقف عليها إجراءات البحث وتصميمه وكفاءة نتائجه، ويواجه

¹ - عبد الهادي الفضلي: أصول البحث، ط1، الجامعة العالمية للعلوم الإسلامية، (ب، د) 1992، ص51.

² - عامر مصباح: منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام، (ب، ط)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص11.

³ أحمد بوزراع، منهج دراسة الحالة في العلوم الاجتماعية والإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية - باتنة، قسم علم الاجتماع، مجلة الإحياء، العدد الرابع، 1422 هـ - 2001 م، ص 283، ص2.

⁴ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة، بوزيد صحراوي، كمال وشرف، سعيد سبعون، دار الفصية الجزائر، 2004، ص 298.

الباحث عند شروعه في القيام ببحثه في مشكلة نظام العمل أي اختيار مجتمع البحث أو العينة التي سيجري عليها دراسته.

أي أن تعريف مجتمع البحث حسب الباحثين هو: "جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث"؛ ويتمثل مجتمع البحث في هذه الدراسة من فئة المسنين في دار المسنين لولاية البويرة.

العينة وكيفية اختيارها:

العينة هي "مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين".

العينة هي عبارة عن مجموعة من مجتمع الدراسة التي يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على مجتمع الدراسة الأصلي.¹

العينة أيضا هي: "جزء أو شريحة من المجتمع تتضمن خصائص المجتمع الأصلي الذي ترغب في التعرف عليه، ويجب أن تكون ممثلة لجميع أفراد المجتمع تمثيلاً صحيحاً".²

ونظراً لإقتصار عينتنا على فئة المسنين في دار المسنين لولاية البويرة دون غيرهم، فقد تم اختيار **العينة القصدية**، وهي التي يتم فيها الباحث بإختيار مفرداتها بطريقة تحكمية لا مجال للصدفة، بل يقوم هو شخصياً باقتناء المفردات الممثلة أكثر من غيرها لما يبحث عنه من معلومات وبيانات، وهذا لإدراكه المسبق ومعرفته الجيدة لمجتمع البحث وعناصره الهامة التي تمثلته تمثيلاً صحيحاً وبالتالي لا يجد صعوبة في سحب مفرداتها بطريقة مباشرة.

ونظراً لصغر مجتمع البحث اعتمدنا في دراستنا على مجتمع البحث يعني فئة المسنين الذين صادفناهم في ولاية البويرة خلال إجرائنا للدراسة.

5-3 أدوات الدراسة:

التقنية المستخدمة في هذه الدراسة هي أدوات الإستبيان أو الاستمارة والملاحظة والمقابلة باعتبارهما أداة أساسية لجمع البيانات، لإثراء الجانب التطبيقي وتوظيف المعلومات المتحصل عليها، وكذا تم الإعتماد على الوثائق والسجلات، إذ تعتبر من المصادر الرئيسية التي يعتمد عليها في الدراسة.

¹ محمد عبيدات وآخرون: **منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات**، ط2، دار وائل، (ب، د)، 1999، ص84.

² خير الدين عويسي، **دليل البحث العلمي**، دار الفكر العربي، القاهرة، ط1، 1997، ص91.

تعتبر الإستمارة من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعاً واستخداماً في الدراسات الميدانية التي تعتمد على المنهج المسحي، حيث يعرف الإستبيان على أنه: "أسلوب جمع البيانات الذي يستهدف استئارة الأفراد المبحوثين بطريقة منهجية ومقننة لتدعيم حقائق أو آراء أو أفكار معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة وأهدافها، دون تدخل من الباحث في التقرير الذاتي للمبحوثين في هذه البيانات".¹

إنطلاقاً مما سبق قمنا ببناء الإستبيان يخدم الدراسة الحالية أين يضم مجموعة من الأسئلة (... سؤال) لغرض الإجابة على تساؤل الدراسة أين يضم عدة محاور ألا وهي:

البيانات الشخصية جزء مستقل

المحور الأول: وسائل الاتصال الداخلي في مؤسسة دار المسنين.

المحور الثاني: عناصر ووظائف الاتصال الداخلي بمؤسسة دار المسنين.

المحور الثالث: واقع وأشكال الاتصال الداخلي بمؤسسة دار المسنين.

5-4- حدود الدراسة

(1) المجال الزمني:

ويقصد به الفترة الزمنية التي استغرقتها دراستنا الميدانية في ولاية البويرة ببلدية البويرة، وقد تم استغلال هذه الفترة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة لتحديد جوانب الدراسة والتعريف بالموضوع وجمع أكبر عدد من التعاريف المرتبطة إرتباطاً من بعيد أو قريب من الموضوع لكي يكون فيه نوع من الإثراء الجيد ولتحسين الفهم وتناول الدراسة التي بين يدينا بحيث تمت دراستنا من يوم 2022/12/20 إلى غاية 2023/05/20، إذ قمنا بدراسة إستطلاعية في هذه الفترة مع المبحوثين.

بحيث تم جمع العديد من المراجع التي تعتبر ثروة علمية في هذا المجال بحيث قمت بتصنيفها وتنظيمها وترتيبها، فهناك مراجع كانت بناءة للجانب النظري وأخرى للجانب الميداني بحيث قمت فيها بتوزيع إستمارة على المبحوثين بعد عرضها على الأستاذ المشرف ومناقشة جميع جوانبها، ثم وصلت إلى مرحلة التقريغ والجدولة والتحليل والتفسير النهائي وإستخراج النتائج من الاستبيانات مع المبحوثين لإثراء المادة العلمية، وقد أجريناها على مراحل.

(2) المجال المكاني:

¹- محمد عبد الحميد: البحث العلمي في تكنولوجيا التعليم، ط1، عالم الكتب، مصر، 2005، ص351.

يتمثل في المكان الذي أجريت فيه الدراسة ألا وهو ولاية البويرة بإعتبارها ولاية جزائرية تقع في شمال البلاد تحدها شمالاً ولايتي تيزي وزو وبومرداس، جنوباً ولاية المسيلة غرباً ولايتي البلدة والمدينة وشرقاً ولايتي برج بوعرييج وبجاية. تحمل ولاية البويرة الترقيم الولائي رقم 10. وبالضبط في بلدية.... حيث تتواجد عينة الدراسة.

(3) المجال البشري:

يتمثل المجال البشري لهذه الدراسة في فئة المسنين والموظفين في دار المسنين لولاية البويرة ويتمثل عددهم في 10 مسنين و 20 موظف، حيث يتوزعون حسب فئاتهم العمرية.

6- الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: للباحث مازن سليمان الحوش بعنوان " الإتصال وتأثيره على المؤسسة الإعلامية دراسة ميدانية بمؤسسة إذاعة الأوراس، وهي مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، بجامعة الحاج لخضر، باتنة، سنة 2006،¹ وهدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى معرفة دور الإتصال ومدى تأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي: ما تأثير الإتصال كعملية تنظيمية داخل المؤسسة؟

وقد قسم الباحث هذا التساؤل إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية: * ما هي أكثر أنواع الإتصال الأكثر نجاعة في المؤسسة؟ كيف تؤثر قنوات الإتصال على جماعة العمل داخلها؟ كيف تحقق عملية الإتصال الغرض المطلوب؟ وقد قام الباحث بصياغة مجموعة من الفرضيات أهمها: كلما تعددت أنواع الاتصالات أدى ذلك إلى نجاعة العمل في المؤسسة.

كلما تم التغلب على عوائق الاتصال كلما أدى ذلك إلى تحقيق الأهداف المطلوبة.
كلما كانت فعالية التأثير في المؤسسة إيجابية كلما أدى ذلك إلى زيادة مردودية العمل والعكس صحيح.

وقد إستخدم الباحث منهج دراسة الحالة الذي يتماشى مع طبيعة الدراسة، واستخدم كل من الملاحظة والمقابلة كأداتين لجمع البيانات، قد تم إختيار 42 عامل بالمؤسسة من خلال إستخدام عينة قصدية شملت أفراد البحث ككل. ومن خلال ماتم تناوله في التساؤلات والأهداف العامة لهذه الدراسة.

¹ مازن سليمان الحوش، الإتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية، مذكرة ماجستير منشورة في علم الاجتماع، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2005 - 2006، ص04.

فقد توصل الباحث لنتائج البحث التالية:

- أن المؤسسة تركز على فعالية الإتصال الرسمي المبرمج بين العمال فيها وهو ما يمثل العملية التي تتم من خلالها جميع التفاعلات داخل التنظيم بأشكاله الثلاث (الصاعد، النازل، الأفقي).
- المؤسسة تخبر عمالها بالتغيرات الطارئة في شكل اتصال رسمي كما أن الاتصال غير الرسمي أيضا عنصر مكمل فهو يسود العلاقات بين العمال مما يؤدي إلى الزيادة في المردودية.

الدراسة الثانية: للباحثة أمير علي فاطمة الزهراء بعنوان " الإتصال بين الإدارة المحلية والمواطن " دراسة حالة الدائرة بالدرارية الجزائرية، وهي رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص علوم الاعلام والاتصال قدمتها الباحثة سنة 2011، جامعة الجزائر 1.2 هدفت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى إظهار أهمية الإتصال ومساهمة في تحقيق التفاعل بين الإدارة والمواطن. وطرحت الباحثة التساؤل الرئيسي التالي: بماذا يتميز الإتصال بين الإدارة المحلية والمواطن؟ وقسمته إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية: * ما أهمية الإتصال في المنظمة وكيف يساهم في تحقيق التفاعل بين الإدارة والمواطن؟ * كيف يساهم الإتصال في تحقيق التفاعل بين عناصر النظام ككل؟ العلاقة الموجودة بين الإتصال وباقي العناصر والوظائف الإدارية في المنظمة؟

وإعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، وإستخدمت كل من الإستمارة، المقابلة والتجريب كأدوات لجمع البيانات في هذه الدراسة. أما عينة الدراسة فكانت على مجموعة من المواطنين بلغ عددهم 160 مواطن. وفي ضوء أهداف الدراسة وتساؤلاتها تم إستخلاص عدة نتائج وهي:

- أن عناصر الوضعية التي يحدث في سياقها الإتصال المدروس هي المجموعة المحلية كمجموعة وللمواطن كعضو فيها.
- تتداخل هذه العناصر لتشكل الإتصال من خلال ثلاث أبعاد وهي التبادل الإتصالي، رجع الصدى وبعد المواطن.

الدراسة الثالثة: للباحثة خنيفة وفاء بعنوان الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية أجريت ب البنك الوطني الجزائري بورقلة، لنيل شهادة ماستر اكاديمي في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات أجريت سنة 2014.

¹ فاطمة الزهراء أمير علي، الإتصال بين الإدارة المحلية والمواطن، مذكرة ماجستير منشورة في علوم الاعلام والإتصال، جامعة الجزائر، الجزائر، 2010-2011، ص 10.

- بنيت دراسة على عدة تساؤلات مالمقصود بالاتصال الداخلي في البنك الوطني الجزائري ومامدى مساهمة الاتصال الداخلي في تحسين أداء البنك الوطني الجزائري وللإجابة على هذه التساؤلات ونظرا لأهمية الدراسة وطبيعة الموضوع استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي ويركز على موجود للوصف وتفسير الظاهرة المدروسة حيث يقوم هذا المنهج على جمع البيانات الكمية والكيفية وتبويبها تحليلها ومن ثم استخلاص النتائج إضافة إلى ذلك هذا الجمع بين الدراسة النظرية والميدانية.

- ومن خلال القيام بهذه الدراسة توصلت الباحثة الى مجموعة من النتائج تمثلت في ما يلي

- الاتصال الداخلي في البنك قائم على الاتصال الرسمي بحكم طبيعة النشاط بمختلف اتجاهاته حيث تضمن الاتصال النازل تعليمات وأوامر وقرارات والاتصال الأفقي يعمل على تدفق المعلومات وتبادل وجهات النظر وكذلك الاتصال الصاعد الذي يكون كرد على الأوامر والتعليمات وأحيانا في شكل شكوى والاتصال الغير الرسمي فهو موجود بحكم العلاقات التي تربط الموظفين أيضا.

- تؤثر وسائل الاتصال على وصول المعلومة.

- العامل البشري من أحد العوامل التي تؤثر في سرعة وصول المعلومة.

- كثرة الاعتماد على الوسائل المكتوبة.

- إعطاء الموظفين فرصة للتعبير على آرائهم وأفكارهم للمسؤولين في البنك.

الدراسة الرابعة: سلمان عائشة بعنوان أهمية الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاقتصادية بمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة مستغانيم - جامعة عبد الحميد بن بديس بمستغانيم الجزائر مجلة المالية والأسواق المجلد 09 العدد 01 سنة 2022.

بنيت الدراسة على الإشكالية التالية ماواقع الاتصال الداخلي بمؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة مستغانيم- ويندرج ضمنها مجموعة من الأسئلة الفرعية

- ما المقصود بالاتصال الداخلي

- ماهي أنواع الاتصال الداخلي بمؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة مستغانيم

- ماهي وسائل الاتصال الداخلي التي تعتمد عليها مؤسسة اتصالات الجزائر -وكالة مستغانيم - وللإجابة على هذه التساؤلات اعتمدت الباحثة في دراستها لهذا الموضوع على المنهج الوصفي وذلك من خلال الدراسة والإحاطة بمختلف جوانب الموضوع بتجميع البيانات والمعلومات الخاصة به والدراسة التطبيقية اعتمدت فيها على أسلوب جمع البيانات.

ومن خلال ماسبق توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- الاتصال الداخلي لا يمكن أن الاستغناء عنه وهو فرض على المؤسسة الاقتصادية الاهتمام بهذا النوع من الاتصال.
- تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة مستغانم في الاتصال بينها وبين مختلف المصالح الإدارية داخلها على الاتصال العمودي بنوعيه (الصاعد، النازل) وكذا الإتصال الأفقي.
- الاتصال القائم بين الأفراد العاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة مستغانم - يقوم على أساس المحادثات الشخصية والمهنية مما يسمح بالتعرف على الأوضاع العامة داخلها.
- يعمل الاتصال الداخلي مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة مستغانم - على تسهيل عملية تبادل الأفكار وعلى خلق جو من الانسجام والتفاهم في العمل
- مرونة الاتصال بين عمال المؤسسة، وهذا ما يساهم في تزويد العمال بالمعلومات الخاصة بالمؤسسة¹.

مناقشة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث أوجه التشابه والاختلاف:

عموما فإن هذه الدراسات تتفق ودراستنا الحالية كونها تناولت موضوع الإتصال الداخلي وفعاليته في المؤسسة الخدمائية، كما تتفق مع دراستنا في الأهداف المتوصل إليها في كل دراسة كونها تهدف إلى إبراز دور وأهمية الإتصال داخل المؤسسة، كما تتشابه مع دراستنا في إستخدامها للمنهج دراسة الحالة في الوصف والتحليل الشامل والدقيق للحالة، وأدوات جمع البيانات والعينة المستخدمة في كل دراسة، بينما تختلف الدراسات السابقة في مجملها عن دراستنا في عدم صياغة الإشكالية وتساؤلات الدراسة وأيضاً عدم اعتمادها كلها على الفرضيات بينما اشتملت دراستنا على فرضيات، كما أنها تختلف عن دراستنا في المجال الزمكاني والنتائج المتوصل إليها في كل دراسة.

7- مفاهيم الدراسة:

7-1- الرعاية: لغة: حِرْفَةُ الراعي. ورعى الشيء رعيّاً ورعاية: حفظه.¹

¹ سلمان عائشة بعنوان أهمية الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاقتصادية بمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة مستغانم - جامعة عبد الحميد بن بديس بمستغانم الجزائر مجلة المالية والأسواق، المجلد 09 العدد 01، 2022.

فتعريف ومعنى رعاية في معجم المعاني الجامع رعاية: (اسم) مصدر رَعَى يَحْتَرِفُ الرَّعَايَةَ: حِرْفَةُ الرَّاعِي، عاشَ تَحْتَ رِعَايَتِهِ: تَحْتَ حِمَايَتِهِ، الدَّولة الأكثر رعاية: ذات الأفضلية في المعاملة، تحت رعاية: بمباركة وموافقة ودعمه.²

إصطلاحاً: هي عبارة عن عملية ديناميكية من خلالها يمكن تقديم العديد من الخدمات الطبية والنفسية والاجتماعية والتأهيلية المناسبة لحالات متعددة مختلفة³

إجرائياً: الرعاية هي ما يقوم به الفرد أو المجتمع أو الفرد من التكفل بشيء ما سواء كان ذلك إنساناً أم جماداً، ضمن مجموعة من البرنامج المقدمة لهذه الشرائح من المجتمع وعبر تخطيط مسبق لكيفية التعامل والتحسين حسب المشكل الذي يستوجب رعاية وسواء كان ذلك داخل مراكز مخصصة للتكفل بهذه الفئة أو عبر مؤسسات معينة أو حتى بطريقة مباشرة.

المسنين: لغةً: فحسب معجم المعاني الجامع مُسِنٌ: (اسم) الجمع: مُسِنُونَ وَمَسَانٌ، المؤنث: مُسِنَّة، والجمع للمؤنث: مُسِنَات وَمَسَانٌ اسم فاعل من أَسَنَ رَجُلٌ مُسِنٌ: من بَدَت عليه أعراضُ الشَّيْخوخة أو الهرم، هَرِمَ، عَجُوزَ. مُسِنٌ: (اسم) مُسِنٌ: اسم المفعول من أَسَنَ.⁴

واستعمل العرب كلمة المسن في اللغة العربية للدلالة على الرجل الكبير، فنقول أَسَنَ الرجل أي كبر وكبرت سنه، يسن إنساناً فهو مسن؛ كما يستخدم العرب ألفاظاً مرادفة للمسن الشيخ وهو من استبانته فيه السن، وظهور الشيب، وبعضها يطلقها على من تجاوز الخمسين وقد نقول هرم وهذا أقصى الكبر.⁵

إصطلاحاً: عرفت جامعة الدول العربية المسن، بأنه، الشخص الذي تجاوز عمره الستين عاماً.⁶ ويعرف المسن بأنه من دخل طور الكبر الذي هو حقيقة بيولوجية تميز التطور الختامي في دور النمو في حياة البشر؛ فالمسنون هم في مرحلة عمرية من مراحل النمو لها مظاهرها البيولوجية والاجتماعية المصاحبة

¹ المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، ط4، مكتبة الشروق الدولية، القاهرة، مصر، 2004، ص.256.

² معجم المعاني الجامع - معجم عربي عربي.

³ صالح حسن أحمد الداهري، علم النفس الإرشادي: نظرياته وأساليبه الحديثة، د.ط، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 294.

⁴ معجم المعاني الجامع - معجم عربي عربي.

⁵ عباس محمد مكي، دينامية الأسرة في عصر العولمة: من مجالات الكائن الحي إلى تكنولوجيا صناعة الجينات، مجد المؤسسة الاجتماعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 2007م، ص 170.

⁶ عبدالله بن ناصر السدحان، تخلي الأبناء عن الوالدين، مجلة جامعة الإمام، العدد 27، الرياض، 1420هـ - 1999م، ص 504 - 505.

لها بحيث يحدث له في أواخر شيخوخته ضعف وانهايار في الجسم واضطرابات في الوظائف العقلية ويصبح الفرد فيها أقل كفاءة وليس له دور محدد ونفسيا يعاني من الانسحاب الاجتماعي.¹

فالمسن هو " كل إنسان أصبح عاجزاً عن رعاية نفسه وخدمتها إثر تقدمه في العمر نتيجة مجموعة تغيرات جسمية ونفسية، كالضعف العام في الصحة ونقص القوى العضلية وضعف الحواس والطاقة الجسمية والبصرية وضعف الانتباه والذاكرة وغيرها من الحواس وليس بسبب إعاقة عادية".²

* أما في القرآن الكريم فقد أشار الله إلى المسن في قوله تعالى: ﴿هُوَ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ تَرَابٍ ثُمَّ مِنْ نُطْفَةٍ ثُمَّ مِنْ عَلَقَةٍ ثُمَّ يُخْرِجُكُمْ طِفْلاً ثُمَّ لِتَبْلُغُوا أَشُدَّكُمْ ثُمَّ لِتَكُونُوا شُيُوخًا وَمِنْكُمْ مَنْ يَتُوفَّى مِنْ قَبْلٍ وَلِتَبْلُغُوا أَجْلاً مُّسَمًّى وَلَعَلَّكُمْ تَعْقِلُونَ(67)﴾.³

إجرائياً: المسن هو الانسان الذي تجاوز الستين عاماً، ويعرف المسنون بأنهم تلك الفئات داخل المجتمع ممن بلغوا سن الستين عاماً وما بعدها، وأصبحوا عاجزين عن رعاية أنفسهم وخدمتها، على إثر تقدمهم في العمر، أو نتيجة مجموعة تغيرات فسيولوجية وسيكولوجية، متأثرين بما يستحدث من حولهم، مما يؤثر على حالاتهم، أو ممن وضعهم أبناءهم في دار الرعاية وهناك من جاءوا من تلقاء أنفسهم بحثاً عن الرعاية والأمان. فكبر السن ليس مرضاً في حد ذاته وإنما هو فترة من حياة الانسان تحدث فيها تغيرات فسيولوجية وببيولوجية (جسمانية وعقلية ونفسية) تشكل مشاكل لطبيعة وحياة المسن. فالمسن هو الشخص الذي يحتاج إلى رعاية غيره بسبب كبر سنه وعدم قدرته على تلبية احتياجاته.

7-2- دار المسنين: لغة: أو دار الرعاية:

هي مؤسسة خاصة توفر مكاناً للسكن والرعاية للمسنين المصابين بالشيخوخة أو ذوي الأمراض المزمنة من كبار السن.⁴

إصطلاحاً: دار المسنين أو العجزة مؤسسة اجتماعية تخصصت في رعاية كبار السن لتلقي أوجه الرعاية والتي يلتحق بها الفرد نتيجة عوامل تتصل بالأسرة مثلاً. وتعرف بأنها مؤسسة اجتماعية معدة ومجهزة

¹ محمد سيد فهمي، الرعاية الاجتماعية وخصخصة الخدمات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2005م، ص 305-306.

² حامد عبد السلام زهران، الصحة النفسية والعلاج النفسي، د.ط، عالم الكتب، القاهرة، 2005، ص 543.

³ سورة غافر، الآية: 67.

⁴ معجم المعاني الجامع- معجم عربي عربي.

لإقامة المسنين، يتوفر فيها أسلوب الحياة الكريمة وتقديم برامج الرعاية الصحية والنفسية والاجتماعية المناسبة.¹

إجرائيًا: هي عبارة عن مؤسسات ومراكز إيوائية للأشخاص المسنين سواء كانوا لا زالوا قادرين على خدمة أنفسهم أم لا فالمهم في الأمر أن يكون الفرد مسنًا يبحث عن مكان إقامة، سواء كانت لديه عائلة أم لا، بحيث يقدم فيها مجموعة من الخدمات الضرورية من مأكّل ومشرب وملبس وغيرها من الحاجات الإنسانية، وعلى غرار ذلك تكون فيها مجموعة من الرعاية الاجتماعية والنفسية والصحية أيضًا.

7-3 - رعاية المسنين:

إصطلاحًا: تتمحور حول الشخص المسن بصفة خاصة، ويتم توفيرها بلطف ورحمة، وتكون مستجيبة للاحتياجات الشاملة لكبار السن وتهدف إلى تحسين رفاهيته النفسية ونوعية حياته، كما يتم تنسيقها بسلاسة عندما يتم توفير الرعاية من قبل القوى العاملة والأخصائيين الزائرين ومقدمي الخدمات الخارجيين(عند الاقتضاء)، فهي رعاية فعالة، قائمة على توفير الرعاية المناسبة لتلبية احتياجات كبار السن وأهدافهم وتفضيلاتهم، كما تحافظ على سلامة كبار السن وتبقيهم في مأمن من الضرر الذي يمكن الوقاية منه.²

إجرائيًا: رعاية المسنين أو رعاية العجزة هي عبارة عن مجموعة من الجهد التي تعمل على توفير الاحتياجات الخاصة لكبار السن، إذ تشمل خدمات مثل المساعدة على التأقلم والعيش في دار الرعاية، والرعاية النهارية للبالغين والذين لديهم أمراض مزمنة أو لا يستطيعون الاعتناء بأنفسهم، وهذه الرعاية يمكن أن تكون طويلة أو قصيرة الأجل حسب مدة بقاء المسن في الدار؛ إلى حين رجوعه لعائلته أو لحين وفاته.

7-4 - الاتصال: لغة:

إن كلمة اتصال "communication" تشتق من الأصل اللاتيني "communes" مشترك، وفي الأصل الإنجليزي تعني كلمة "Common" أي شائعًا ومألوفًا.³

¹ جمال ولد عباس، مرشد حقوق الأشخاص المسنين، د.ط، وزارة التضامن والأسرة، الجزائر، 2003م، ص 15.
² مراجعة مقترحة لمعايير جودة رعاية المسنين، موجز عن ورقة المشاورات، Australian Government Department of Health and Aged Care، ص4.
³ محمد منير حجاب، نظريات الاتصال، ط 1، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2010، ص 20.

إصطلاحاً: يعرفه "كولن جيرى" في كتابه الاتصال الإنساني بأنه: هو العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل ورسالة (كائنات حية، بشر، حيوانات، آلات...) في مضامين اجتماعية معينة وبمعنى مجرد أو واقع معين، فنحن حين نتصل نحاول أن نشرك الآخرين ونشترك معهم في المعلومات والأفكار، فالاتصال يقوم على المشاركة بالمعلومات والصور الذهنية والآراء.¹ فهو عملية يتم فيها تبادل المفاهيم بين الأفراد وذلك باستخدام نظام الرموز المعروفة والمتعارف عليها.²

فالالاتصال هو تلك العملية التفاعلية بين المرسل والمستقبل في إطار بيئة اجتماعية معينة، وهذا التفاعل يجعل من غير الممكن فهم جانب واحد من جوانب تلك العملية بمعزل عن الجوانب الأخرى، وأن هذا التفاعل والمشاركة بين المرسل، والمستقبل يميز مفهوم الاتصال عن مفهوم الإعلام، ويجعل مفهوم الإعلام معبراً عن العملية الاتصالية لأنه يكون ذو اتجاه واحد.³

إجرائياً: الاتصال هو عملية اتصالية اجتماعية يتم من خلالها نقل وتبادل المعلومات والآراء والأفكار بين طرفين أو أكثر لأنه يمكن أن يتم بين شخصين فقط وتكون عملية اتصالية ناجحة باعتبار أنه يتوافر فيها طرفين واحد منهم مرسل وآخر مستقبل فلذلك يمكن إيصال رسالة بكل بساطة فهذه هي المكونات الاتصالية الضرورية لتحقيق العملية الاتصالية، سواء كان ذلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، أي عبر وسيلة ما مثل الهاتف التلفزيون أو الحاسوب وغيرها من الوسائل، أو بطريقة مباشرة أي عبر الالتقاء بالشخص الآخر أو بعدد من الأشخاص وجهاً لوجه.

7-5- الاتصال الداخلي:

إصطلاحاً: هو عملية إرسال واستقبال المعلومات بناء على قواعد النظام السلمي أو الهرمي، في شكل تعليمات أو أوامر مختلفة، ومعلومات مهمة عن إجراءات العمل وكيفية الأداء وذلك عبر مختلف الخبرات من أجل تنفيذ سياسات المؤسسة وتحقيق أهدافها، ويمكن أن تكون عبارة عن قرارات من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا، في شكل تقارير وبيانات، وذلك من خلال استعمال وسائل خاصة ورموز متفق عليها بغرض تحقيق أهداف المؤسسة، وينقسم الاتصال الرسمي إلى اتصال صاعد وآخر نازل وآخر

¹ بسام عبد الرحمان المثاقبة، نظريات الاتصال، ط1، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2011، ص 25.

² مصطفى محمد حسناوي، واقع لغة الإعلام المعاصر، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 14.

³ ناصر قاسيمي، الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقي الجزائر، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص7.

أفقياً¹. فمن هنا يمكننا القول أن الاتصال الداخلي هو عبارة عن مختلف الاتصالات الداخلية التي تجري داخل المؤسسة وبين جميع العاملين فيها سواء كانت بشكل أفقي أو عمودي أو بشكل آخر، وهذه الاتصالات أيضا يمكن أن تتم شفها أو خطيا، فالاتصالات الشفهية تشمل المقابلات والاجتماعات التي قد يكون موضوعها تسيير عمل المؤسسة وتنظيم أعمالها، أو تسوية المشاكل التي قد تحصل داخل هذه المؤسسة، أما الاتصالات الخطية فتشمل كتابات المذكرات والتقارير والبيانات ومحاضر الجلسات.²

يعرفه محمد فهمي العطروري " بأنه عملية تتم عن طريق إيصال المعلومات من أي عضو في الهيكل التنظيمي في المؤسسة إلى أي عضو آخر بقصد إحداث تغيير".³

وتعرفه منال طلعت محمود بأنه: "دراسة وتطبيق مجموع المؤشرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها".⁴

كما يعرفه أبو عرقوب بأنه عبارة عن " الإتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الإجتماعية بين الموظفين".⁵

إجرائياً: الاتصال الداخلي هو الاتصال الذي يتم بين الأشخاص الموجودين في مؤسسة واحدة وتكون لديهم مصالح مهنية مع بعضهم البعض قصد تبادل المعلومات والخبرات من أجل تسيير شؤون العمل وتسهيلها وتحقيق أهداف المؤسسة، وتجاوز المعوقات والأزمات التي قد تواجههم في مسيرتهم المهنية، فتتكون بينهم علاقة تقوم على التفاعل والمشاركة وتسهم في تأدية الأعمال والمهام وتحقيق الأهداف المشتركة.

فنقصد بالاتصال الداخلي هو عبارة عن مجموعة التعاملات والعلاقات القائمة بين المنظمة والأطراف المكونة لها من عمال ومدراء ويمثل الموظفين الجزء الأكبر من التعاملات بما أنهم اليد العاملة

¹ ناصر قاسيمي، مرجع سابق، ص10.

² فاطمة مروة، الاتصالات المهنية، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2004، ص ص 19 - 20.

³ محمد فهمي العطروري، العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة والشركات، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 1974، ص 163.

⁴ منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، ط1، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002، ص 22.

⁵ عبد الحميد عطية، محمد محمود مهدي، الإتصال الإجتماعي وممارسة الخدمة الإجتماعية، د.ط، المكتب الجامعي الحديث الأزرية، الإسكندرية، 2014، ص 373.

المسؤولة عن الانتاج السلعي أو الخدماتي، والتي يتم عن طريقها التعرف على حاجات العاملين وشعورهم إتجاه منظماتهم وقياس مدى تأثيرهم بها وقياس مدى رضاهم عن العمل وإمكانياتهم المهنية وحتى النفسية والتي تأثر إما بالإيجاب أو بالسلب على المؤسسة.

الفصل الثاني

البناء النظري والمفاهيمي للاتصال والاتصال الداخلي

مدخل

المبحث الأول: مدخل إلى الاتصال

المطلب الأول: تعريف الاتصال

المطلب الثاني: أهمية الاتصال

المطلب الثالث: خصائص الاتصال

المطلب الرابع: وسائل الاتصال

المبحث الثاني: مدخل إلى الاتصال الداخلي

المطلب الأول: تعريف الاتصال الداخلي

المطلب الثاني: أهمية الاتصال الداخلي

المطلب الثالث: خصائص ووظائف الاتصال الداخلي

المطلب الرابع: عناصر وأشكال الاتصال الداخلي

خلاصة الفصل.

مدخل:

يعتبر الاتصال من العمليات الاجتماعية الهامة التي لا يمكن أن يعيش بدونها أي فرد أو جماعة أو منظمة، كما يعتبر الاتصال الداخلي العملية التي يتم من خلالها نقل وتبادل المعلومات والميولات والمشاعر بين أعضاء المؤسسة بغية تحقيق التفاهم والتفاعل بخصوص العمل.

المبحث الأول: مدخل إلى الاتصال

المطلب الأول: تعريف الاتصال

* مصطلح الاتصال في اللغة العربية كما تشير المعاجم، يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه والانتهاه إليه. أما كلمة **Communication** الانجليزية فمشتقة من الأصل اللاتيني **Communis** ومعناها عام أو شائع أو مألوف وتعني الكلمة: المعلومة المرسل، الرسالة الشفوية أو الكتابية. شبكة الطرق وشبكة الاتصالات، كما تعني تبادل الأفكار والمعلومات عن طريق الكلام أو الكتابة أو الرموز.¹

* وترى جيهان رشتي أن "الاتصال هو العملية التي يتفاعل بمقتضاها المتلقي ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات بين الأفراد عن قضية معينة أو معنى مجرد فنحن عندما نتصل نحاول أن نشرك الآخرين وأن نشترك معهم في المعلومات والأفكار، فالالاتصال يقوم على المشاركة في المعلومات والصور الذهنية والآراء".²

* عرف تشارلز موريس مصطلح الاتصال بأنه " أي ظرف يتوافر فيه مشاركة عدد من الأفراد في أمر معين"³.

فالالاتصال سلوك وفطري يقوم به الإنسان ليعبر عن حاجاته وأراءه وأفكاره فهو عملية ديناميكية تقوم على أفعال وردود أفعال بين عناصر العملية الاتصالية.

* ويعرف الاتصال أيضا على أنه وسيلة لتبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضاء الجماعة، محققا بذلك التقارب الذهني والعاطفي بينهم، بحيث يساعد على الارتباط والتماسك الاجتماعي فضلا عن ذلك، فإن الاتصال يعد أداة هامة لإحداث تغيير في السلوك البشري.⁴

فالالاتصال يمكن أن تعتبره رسالة لها تأثير في سلوك المستقبل، فهي عملية يتم من خلالها نقل أو إيصال فكرة أو معلومة من المصدر إلى المستقبل تكون لهذه الرسالة أثر ويحدثه في انتباه المتلقي يمكنها أن تغير من سلوكه فبذلك يمكن القول أن لها ردة فعل.

¹ ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، ط 1، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018، ص 27.

² باديس مجاني، مرابط فريدة، نظريات الاتصال، ط 1، ألفا للوثائق والنشر، قسنطينة، الجزائر، 2019، ص 09.

³ جمال مجاهد، وآخرون، مدخل الى الاتصال الجماهيري، ط 1، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص 24.

⁴ ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، مرجع سابق، ص 29.

* فالاتصال هو عملية نقل للأفكار والمعلومات والآراء من شخص لآخر وكذلك التعبير عن الانفعالات والأحاسيس والعواطف¹.

"مفهوم الاتصال قديم قدم التاريخ الإنساني، استخدمته المؤسسات ومنظمات الأعمال الحديثة والتي اقيمت واستخدمته من أجل تحقيق مهامها².

" من هنا تعددت مجالات تناوله، وأصبح يعبر عن عملية هادفة مقصودة أم طبيعية تلقائية³.

* يرى تشارلز كولي الاتصال على أنه... ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات البشرية وتنمو⁴.

* فالاتصال نشاط إنساني حيوي، فطبيعة البشرية تدعو للاتصال والتواصل كون أن الإنسان خلق على أساس أنه كائن اجتماعي لا يستطيع العيش وحده وكل شخص لديه عكس هذه الفكرة فهو إنسان غير طبيعي.

وهو أيضا مصطلح تدرج تحته كافة أوجه النشاط الإعلامي والدعائي والإعلاني فهو العملية الرئيسية التي تنطوي بداخلها عمليات فرعية ونشاطات متنوعة ومن هذه الأنشطة كالإعلام، الدعاية، المعلومات، الإعلان والعلاقات العامة، حيث تستهدف كل منها غايات وأهداف معينة⁵.

المطالب الثاني: أهمية الاتصال

للاتصال أهمية نفسية اجتماعية أساسية لا غنى عنها للإنسان إنها تبدأ منذ اللحظات الأولى في حياة الإنسان وتستمر مع استمرار الحياة، لأن الاتصال يعني توافر إمكانيات الحياة والنماء والارتقاء والتقارب والتفاعل مع الآخرين والعيش معهم في تفاهم وانسجام، ومشاركتهم الأفكار والآمال. ويمكن ذكر بعض الحقائق المهمة في أهمية الاتصال من خلال ما يأتي:

- أهمية الاتصال من خلال تأمين حاجة الإنسان إلى الانتماء لأن الإنسان بحاجة إلى إطار لينطلق معه سواء كان العائلة أو الأرض أو الوطن، لكي يحصل على الحب والشعور بالأمن¹.

¹ ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، مرجع سابق ص 29.

² محمد ناجي الجوهر، الاتصال التنظيمي، ط 1، دار الكتاب الجامعي، الامارات العربية المتحدة، 2000، ص 11.

³ فاروق ناجي محمود، استراتيجيات الاتصال مع الآخرين، الاعلام الإسلامي متصلا، ط 1، دار الفجر والنفاث للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، ص 17.

⁴ منال طلعت محمود، مدخل الى علم الاتصال، د ط، المكتب الجامعي الحديث، ازارطية- الإسكندرية، 2001، ص 20.

⁵ إياد شاكر البكري، تقنيات الاتصال بين زمانين، ط 1، دار الشروق للنشر والتوزيع، لبنان، 2003، ص 16.

- أهمية الاتصال من خلال تأمين حاجة الإنسان إلى توكيد الذات، ويتم ذلك من خلال تأثر الفرد بالآخرين، وتأثيره فيهم فالإنسان بحاجة إلى أن يؤثر ويأثر ويحقق النجاح.²
- أهمية الاتصال من خلال تأمين وتوفير الطمأنينة والاستقرار للإنسان وتتداخل هذه الأهمية مع سابقتها من حيث إرتباطها بحاجة ماسة للإنسان.³
- ويرى بعض الباحثين أن أهمية الاتصال في حياة الفرد والمجتمع واسعة وعميقة ومستمرة من خلال النقاط التالية:
- إن أنظمة الاتصال بأنواعها " الهاتفية المرئية المعلوماتية" تعمل الآن على تبادل وتقريب البعيد، واختصار وإلغاء حواجز الزمان والمكان كما أنها تعمل على تبادل ونقل الخبرات والمهارات والاتجاهات.⁴
- إن عملية الاتصال مهمة جدا في العملية التعليمية، حيث يمثل الأستاذ " جهاز المرسل في حين يمثل الطالب جهاز المستقبل.⁵
- أهمية عملية الاتصال في ميدان العلاج النفسي، أن عمل المعالج يهدف إلى إزالة الدفاعات النفسية السلبية التي تعرض الذات إلى المرض وبمعنى آخر يحاول المعالج إعادة العلاقة الحية والطبيعة لذات الإنسان ومحيطه الخارجي.⁶
- الاتصال حاجة إنسانية، يمكن النظر إليه على أنه سمة من سمات الإنسان الأساسية أو لنقل إحدى الحاجات التي تضاف إلى حاجاته البيولوجية المعروفة.
- الاتصال ضرورة اجتماعية باعتبار الاتصال أساس قيام المجتمع.⁷

¹ حارث صاحب محسن، الإعلام المرئي وأثره على التنشئة الاجتماعية، رسالة ماجستير (دراسة ميدانية النجف الأشرف)، كلية الآداب، جامعة بغداد، العراق، 2005 ص38.

² حارث صاحب محسن، مرجع سابق، ص38.

³ نفس المرجع، ص38.

⁴ مي عبد الله سنو، الاتصال في عصر العولمة، الدور والتحديات الجديدة، ط 1، الدار الجامعية للنشر والطبع، لبنان، 1999، ص 29.

⁵ غسان يعقوب وجوزيف طبش، سيكولوجية الاتصال والعلاقات الإنسانية، ط 1، دار النهار للنشر والتوزيع، لبنان، 1979، ص 16.

⁶ غسان يعقوب وجوزيف طبش، نفس المرجع، ص 17.

⁷ جمال مجاهد، عدنان محمود الطوباسي، مرجع سابق، ص 20.

المطالب الثالث: خصائص الاتصال

يتميز الاتصال بمجموعة من الخصائص نذكر منها:

* الاتصال عملية مستمرة: نظرا لأن الاتصال يشتمل على سلسلة من الأفعال التي ليس لها بداية أو نهاية محددة، فإنها دائمة التغير والحركة، ولذلك يستحيل على المرء أن يمسك بأي اتصال ويوقفه ويقوم بدراسته ولو أراد أن يفعل ذلك لتغير الاتصال، إن الاتصال لا يمكن إعادته تماما كما هو لأنه مبني على علاقات متداخلة بين الناس وبيئات الاتصال والمهارات والمواقف والتجارب والمشاعر التي تعزز الاتصال في وقت محدد وبشكل محدد¹.

الاتصال عملية ديناميكية تتضمن تفاعل بين طرفين أحدهما يؤثر والآخر يتأثر مما يعني أن هناك مجموعة من الأنشطة المحددة والتي على كل طرف من الأطراف القيام بها كي تتم عملية التفاعل والمشاركة الهادفة لتحقيق عملية الاتصال بينهما علما بأن الطرفين قد يتبادل الأدوار فيما بينهم خلال تلك العملية والتي عملية دائرية فالالاتصال لا يتم إلا إذا كان هناك رسالة من المرسل بالإضافة إلى وجود المستقبل الذي يستقبل الرسالة ويرد عليها².

* اتصال قد يكون قصديا وقد لا يكون: ويتمثل ذلك في أربعة

- قد يرسل شخص إلى آخر رسالة بقصد، وبالتالي فإن اتصال يكون غالبا مؤثرا.
- محادثة خاصة بين الاثنين وقد يرسل شخص رسالة عن قصد إلى آخر غير منتبه لها فلا يتفاعل معها - وقد يرسل شخص بدون قصد لآخر يستقبلها عن قصد كمن يتنصت عليه.
- وقد يرسل شخصان رسائل ويستقبلانها دون قصد منهما بذلك، ويتمثل ذلك بشكل كبير في الرسائل غير اللفظية، كنوع ملابسنا ولونها ومظهرها العام وملامحنا³.

* الاتصال ذو أبعاد متعددة: برغم أن الإنسان يقوم بالالاتصال بصفة مكثفة ويؤديه بعفوية إلا أن الاتصال له أهداف متعددة ومستويات متباينة من المعاني، كل الرسائل فيها على الأقل بعدان من المعاني معنى ظاهر يبرز من خلال محتوى الرسالة ومعنى باطن آخر تحدده طبيعة الصلة بين أطراف

¹ محمد صاحب سلطان، مبادئ الاتصال الأسس والمفاهيم، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 109.

² جودة شاكر محمود، الاتصال في علم النفس، ط 1، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 48.

³ طلال عبد الله الزعبي وآخرون، مهارات الاتصال الجماهيري، ط 1، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2010، ص 109.

الاتصال كطريقة حديثك والتوكيد على بعض مقاطع الكلام وما يصاحب اللغة اللفظية من إيماءات وإشارات.¹

* الاتصال عملية تبادل فكري ووجداني وسلوكيات بين الناس.

* يعد الاتصال أحد مظاهر السلوك الاجتماعي، حيث يتطلب وجود أكثر من شخص لكي يكون هناك اتصال، فلا بد من وجود شخص يرسل معلومات وشخص آخر يستقبلها دون أن يوجد أي تشويش حتى تصل المعلومات بالشكل السليم.²

المطلب الرابع: وسائل الاتصال:

وتتعد وسائل الاتصال نذكر منها:

(1) التلفزيون: يعد التلفزيون من الوسائل الاتصالية الإعلانية المرئية التي تتصف بقدرات خاصة لمخاطبة الجماهير العريضة والمستهدفة من الرسالة الإعلانية الموجهة إليهم وفي أوقات معينة ومخططة لإحداث الاتصال الإعلاني المطلوب.³

(2) الهاتف النقال: عبارة عن جهاز اتصال صغير الحجم مربوط بشبكة من الاتصالات اللاسلكية والرقمية تسمح ببث واستقبال الرسائل الصوتية والنصية (الصوت والصور) عن بعد ونظرا لطبيعة مكوناته الإلكترونية واستقلاليته العملية، فقد يوصف بالخلوي أو النقال أو الجوال أو المحمول، ومعروف أن الهاتف النقال الحالي هو الشكل المتطور للهاتف النقال الحالي هو الشكل المتطور للهاتف التقليدي الثابت.⁴

(3) الأنترنت: تعرف الأنترنت (بالإنجليزية internet) أيضا بشبكة الإنترنت وهي عبارة عن شبكة عالمية وعامة تربط أجهزة الحاسوب مع بعضها البعض وتسهل الاتصال فيما بينها، حيث يمكن لأي جهاز حاسوب تبادل المعلومات مع جهاز آخر ومع أي مكان في العالم وقد وضعت أول شبكة إنترنت في

¹ طلال عبد الله الزعبي وآخرون، مرجع سابق، ص 109.

² قبائلي حياة، إستراتيجية الاتصال الداخلي في المنظمة، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2007، ص 04.

³ محمود عبد الفتاح رضوان، الاتصال اللفظي والغير اللفظي، ط 1، دار الكتب المصرية، مصر، 2012، ص 65.

⁴ فضيل دليو، مدخل إلى الاتصال الجماهيري، مخبر علم الاجتماع والاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، 2003، ص 180.

العالم من قبل وكالة مشاريع البحوث المتقدمة، وبموافقة من الحكومة الأمريكية في عام 1969م، وكان الهدف منها هو المساعدة في البحوث العلمية وتبادل المعلومات بين الجامعات فيما يتعلق بتلك البحوث، ويقوم مبدأ عمل شبكة الأنترنت على استخدام مجموعة من البروتوكولات المتخصصة والتي تتحكم بعملية، تبادل المعلومات بين الأجهزة المختلفة.¹

وتتميز الأنترنت بأنها وسيلة اتصال حديثة سهلة، وذو تكلفة إقتصادية منخفضة، كما أنه يستخدم لغايات عدة للاتصال والتواصل بين الناس وللتعليم أو للعمل وغيرها من الأمور الحياتية.²

(4) الإذاعة: الإذاعة كوسيلة مسموعة تنبث من خلالها الرسائل الاعلانية الموجهة للجمهور المستهدف من مستمعي الإذاعة لها أيضا من الخصائص المميزة لها كوسيلة إعلانية وأيضاً السلبية التي تحيط بالأنشطة الإعلانية من خلالها.³

(5) الصحف: الصحف اليومية كوسيلة اتصالية إعلانية مقروءة تصدر على هيئة جرائد يومية بصفة منظمة ومعتادة.⁴

¹ Internet، Searchw in development، Techtarget.com. Retrieved 12/05/2023. Edited، 10:11.

² Sushil kumar sains 2012- 1- 29 importance of communication. www.studyvillage.com. retrieved.12/05/2023، edited، 21:01.

³ محمود عبد الفتاح رضوان، مرجع سابق، 71.

⁴ نفس المرجع، 74.

المبحث الثاني: مدخل إلى الاتصال الداخلي.

المطلب: تعريف الاتصال الداخلي.

تعددت تعريفات الاتصال الداخلي من باحث لآخر ومن هنا نذكر بعض التعاريف.

* عرفها هوكنز (Hawkins) و(برسون Penta) عملية الاتصالات بأنها العملية التي يتم من خلالها تعديل السلوك الذي تقوم به الجماعات داخل التنظيمات وبواسطة تبادل الرسائل لتحقيق الأهداف التنظيمية.¹

* وفي تعريف آخر هو الأداة الأساسية لتحقيق الكثير من الأهداف داخل التنظيم كالمصلحة وتكوين الدافعية لدى العاملين ومختلف عمليات الاقناع، وكل عمليات التفاعل التي تتم من داخل المؤسسة ومن خلاله يتم نقل وتبادل كل الرموز الثقافية وتلك المتعلقة بالتفسير إلى أطراف معينة وفيما بين أقسامها.²

* وتعرف Avelin dod الاتصال الداخلي على أنه نقل البيانات والمعلومات اللازمة إلى الإدارة والمؤسسات والمهتمين إجمالاً كما يعرف على أنه عملية تعامل الإدارة أو المدراء مع كافة المجموعات المتعاملة داخل نطاق المؤسسة.³

* ويعرف الإتحاد الدولي على أنه "اتصال الإدارة العليا بالمستويات الإدارية التي تليها داخل الهيكل التنظيمي، ويعبر عنها أنها الاتصالات التنظيمية التي تتم رأسياً وأفقياً داخل المنشأة.

* ويعرف أيضاً على أنه: الاتصال المتواجد في المؤسسة، وينحدر من السلطات ويشارك في تسيير الأفراد، بمعنى التأثير في دافعية الأفراد والتماسك الاجتماعي للمؤسسة، وتستعمل في الاتصالات العديد من الوسائل كالسجلات الداخلية ولوائح الإعلانات.⁴

¹ محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال، ط 5، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2018، ص 218.

² ناصر قاسيمي، مرجع سابق، ص 10.

³ أحمد ميلي سمية وآخرون، دور الاتصال الداخلي في تطوير الأداء الوظيفي في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمسيلة، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، العدد 03، جامعة بوضياف، المسيلة، 2018، ص 291.

⁴ فايزة خلوفي، الاتصال الداخلي والظاهرة مقاومة التغيير في المنظمة، مجلة الأبحاث، العدد 2، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2021، ص 774 - 775.

* وهو عملية تفاعلية تأثيرية تقع داخل المؤسسة وبين أفرادها بغية تحقيق الأهداف التنظيمية لهذه المؤسسة، بمعنى أن هذا الاتصال موجه نحو موظفي المؤسسة، وهو عموماً من أجل التعريف بأهداف المؤسسة أي الإعلام والتحفيز المحافظة على المؤسسة ضمن مناخ اجتماعي جيد، كما يمكن أن يوجه إلى الجمهور الذي تريد المؤسسة أن تختار منه موظفين لديها من الكفاءات التي تحتاجها¹.

المطلب الثاني: أهمية الاتصال الداخلي

يحظى موضوع الاتصال الداخلي بأهمية قصوى اليوم في المؤسسات الحديثة. مهما كان حجمها أو طبيعة نشاطها.

1- أهمية الاتصال الداخلي بالنسبة للفرد

لا تتوقف أهمية الاتصال الداخلي عند هذا الحد. بل تمس كذلك أفراد التنظيم وفي هذا السياق يقول "الشريف سوامي Souami cherif" أن الاستعمال الداخلي هو البحث عن اندماج المستخدمين ومعرفة الأجير كشخص، وتقوية روح الجماعة وبذلك خلق ثقافة المؤسسة بالإضافة إلى تقوية روح الجماعة. وتحقيق انتماء الفرد إلى المؤسسة واكتسابه هوية في محيط عمله.

يسمح اتصال الداخلي برفع الروح المعنوية الأفراد وهذه الأخيرة، تتوقف بدرجة كبيرة على كفاءة وفعالية الاتصال لأنه من المهم للفرد معرفة لماذا يقوم بالعمل والسلوب الأنسب لأدائه وهذا يحفز الفرد ويزيد من دافعيته إلى العمل ويحقق له الرضا الوظيفي كما يسمح للفرد باكتساب مهارات جديدة تزيد من خبراته وتنمي مهاراته وهذا عن طريق الاحتكاك بالآخرين، وتبادل الخبرات يزيد التفاهم والتعاون بين أفراد المؤسسة، هذا ما تسعى المؤسسة لتحقيقه عن طريق الاستثمار في المورد البشري الذي يعد عنصر مهم في تحقيق الثروة للمؤسسة.

2- أهمية الاتصال الداخلي بالنسبة لثقافة المؤسسة

للاتصال الداخلي بعد آخر يتعلق بخلق ثقافة مشتركة بين أفراد التنظيم وبناء صورة موحدة وإيجابية عن المؤسسة، فكما يرى سانسوليو، أن المؤسسة منبع للتعليم الثقافي، فمن خلالها يتم إعادة تنشئة الفرد واكتسابه لقيم ومعايير وسلوكات جديدة ويعتبر الكثير من الباحثين من بيدهم عمر اكتوف.

¹ عيسى بوكرموش، استراتيجية الاتصال في الحملات الإعلامية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، كلية الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2012/2013، ص 31.

أن الهدف من الإتصال الداخلي هو جعل المعلومة تمثل وفلسفة المؤسسة، تاريخها تقاليدها، أهدافها وسياستها، من أجل خلق بالإنتماء، وهذا لا ينعكس فقط على حرية المؤسسة، بل يتعداه إلى المجتمع ككل بإعتبار المؤسسة أداة للبناء الاجتماعي.¹

3- أهمية الاتصال الداخلي بالنسبة للمؤسسة:

فبالنسبة للمؤسسة تعتمد كافة العمليات وإدارية على نظام الاتصال مما يسمح باتخاذ القرار، التوجيه والتنسيق، إذ عن طريق الاتصال الداخلي يمكن توفير المعلومات والبيانات التي تساعد على اختيار أفضل البدائل، والوصول إلى القرار الذي يتصف بالرشد، بالإضافة إلى ذلك، يعتمد على الاتصال الداخلي في توجيه العاملين، بحيث يستطيع المسير بإستخدام سبل الاتصال المتاحة، أن يحدد للعاملين أهداف المؤسسة بصفة عامة وكذا الواجبات والأعمال التي تتوقع الإدارة منهم أن يؤديها، كما يعتبر أداة فعالة لمواجهة الشائعات، وتسير النزاعات التي قد تهدد المؤسسة.²

المطلب الثالث: خصائص ووظائف الاتصال الداخلي.

الفرع الأول: خصائص الاتصال الداخلي

- الدقة تعمل هذه الخاصية الإبتعاد عن إعطاء بيانات ناقصة كافية أو غير كافية، أو تقديم معلومات ومؤشرات غير واضحة ولا مفسرة ولا مفهومة، أو إهمال العوامل الأساسية بل الإبتعاد أيضا عن المبالغة في عرض الأمور الإيجابية والسلبية.
- الوضوح إن وضوح البنى والسياسات في المؤسسة وحده القادر على قيادة صانعي القرار في الأوضاع الروتينية وغير الروتينية. أما سوء الفهم، والالتباس والغموض والفوضى والتشويش فإنها. جميعا تهدر الوقت والمال والجهد بلا طائل، ولا تخلف وراءها سوى الإحباط.³

¹ الأمين بلقاضي، الاتصال الداخلي في المؤسسة، مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، مجلد 2، عدد 3، جامعة الجزائر، 2014، ص 69.

² الأمين بلقاضي، الاتصال داخل المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 2، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، 2014، ص 70.

³ موسى خليل، الإدارة المعاصرة المبادئ - الوظائف - الممارسة، ط 1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 2011، ص 140.

- **وضوح التفكير:** فإذا لم تفكر في العمل بأسلوب منطقي مقنع مصحوب بعرض الأسباب الدائمة لمقترحك، ومن ثم خط العمل التي تتعهد بإنجاز هذا المقترح، وكذلك النتائج والعراقيل المحتملة فعليك ألا تتوقع إتباع جمهورك.
- **سلامة اللغة:** حيث لا بد أن تكون لغتك سليمة حتى تكون مؤثرة وكذلك تكون واضحة وفي متناول أفراد الجمهور المخاطب، إذ كثيرا ما نلاحظ في واقعنا أن سوء استعمال اللغة يتسبب في صعوبة التواصل والتفاهم بل يعيق التفاعل الاجتماعي ويؤدي إلى كثيرا من المشكلات بين الأفراد على مختلف الأصعدة.
- **قوة الانصات:** حيث أن حسن الإنصات من طرف المرسل والمستقبل على حد سواء يزيد الاتصال قوة وفاعلية، مما ينعكس إجابا على سلوك جميع أفراد العملية الاتصالية ودورهم في العمل والإدارة.¹

الفرع الثاني: وظائف اتصال الداخلي

من المهام الأساسية الاتصال في المؤسسة ما يلي.

- * **وظيفة التبليغ:** يعني اتصال المؤسسة بتبليغ الحقائق كما هي مع اجتناب الإحكام إلى العاطفة أو إبداء الأحكام الذاتية، يبرز ذلك من خلال تبليغ تقارير، تنفيذ واجبات، اشرح خطوات العمل في فترة معينة وتبليغ سياسات وقرارات الإدارة.
- * **وظيفة الإقناع:** وذلك من خلال الإعتماد على حجج وبراهين لأن مسؤولية المرسل ليست فقط توصيل الرسالة إنما إقناع المستقبل بما جاء فيها.²
- * **وظيفة التفهيم:** تهتم بالقدرة على نقل المعلومات او الخيارات المكتسبة من شخص إلى آخر، ويتوقف مستوى فهم المستقبل على التفاعل الذي يتم من خلال الاتصالات، إضافة إلى دقة النقل في عملية الإرسال، ليستطيع إدراكها وفهمها حتى يتمكن من تنفيذ مضمونها ومحتوياتها، كما يتطلب أن يبذل المرسل جهدا في جعل المستقبل سيفهم موضوع الاتصال بنفس الطريقة التي يراها ويدركها المرسل من

¹ الطاهر أجعيم، واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية - جامعة منتوري وباجي مختار نموذجا-، رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الدولة في علم اجتماع التنمية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2006/2005، ص 207.

² ميلي ياسين، الاتصال الداخلي في المؤسسة الصحية الجزائرية، دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي بن باديس، مجلة المعيار، مجلد 23، العدد 48، 2019، ص 458.

محتويات الرسالة، وعلى المستقبل أن يصع نفسه مكان المرسل حتى يستطيع فهم الرسالة كما أراد نقلها إليه.

* **وظيفة التعليم** تظهر في المجال الإداري عند توجيه المرؤوسين وتدريبهم، وفي القرارات الإدارية الخاصة بالتعليمات السلوكية الخاصة بجميع المواقف داخل المنطقة، كما يحتاج إلى تتبع من الرئيس ليعرف مردود القرارات لدى المرؤوسين.

* **وظيفة المساعدة على اتخاذ القرارات:** عملية إتخاذ القرارات تعتمد على توفير عدة بدائل اثنين أو أكثر على أن يتم اختيار أحدهما بناء على معايير وقواعده معينة وهي المفضلة بين البدائل المتوفرة ومن ثم اختيار البديل المناسب، فسلامة القرار الإداري وجودته تعتمد على مدى ارتكاز البدائل على معلومات وبيانات متوفرة، ويمكن الحصول عليها، وهذا يعتمد على عملية الاتصال المتبادل وبالاتصال التفاعلي الجيد يتم تبادل الآراء والأفكار بين متخذي القرارات في المنظمة.¹

المطلب الرابع: عناصر وأشكال الاتصال الداخلي

الفرع الأول: عناصر الاتصال الداخلي

تتطلب عملية الاتصال على عدة عناصر أساسية وهي:

- **المرسل (المصدر):** يتحدد مصدر الاتصال أو مرسل المعلومات في الهيكل التنظيمي بعضو من أعضاء العاملين في التنظيم الذي يتحمل مسؤولية حمل الفكرة أو المعلومة المراد نشرها، أو يبدي الاقتراح أو يصدر أمراً لتحقيق أهداف من قيامه بعملية الاتصال، قد يكون المرسل فرداً أو جماعة، رئيساً أو مرؤوساً أو زميلاً.²
- **المستقبل:** وهو الشخص والجمهور المستهدف بالرسالة والتي يعمل المرسل على إيصالها إليه. وتعتبر عملية الاتصال ناجحة إذ تطابقت أو تقاربت المعاني في فكر المرسل أو المستقبل بعد إنهاء العملية

¹ راجح بحشاشي، أثر تطبيق الاتصال الداخلي في تحسين أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية بمؤسسة المصبرات الغذائية -نقاوز، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 4، العدد 3، الجزائر، 2021، ص 427.

² أحمد النواعرة، الاتصال والتسويق بين النظرية والتطبيق، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 17.

الاتصالية أي أن المستقبل هو المرسل إليه، ويجب على مستقبل أن يقوم بحل أو فك رموز الرسالة بغية التوصل إلى تفسير لمحتوياتها وفهم معناها فهو أهم حلقة في عملية الإتصال.¹

- الرسالة: ويقصد بها المحتوى الذي يراد نقله من المرسل إلى المستقبل تتضمن معلومات أو افكار مطلوب توصيلها الى المرسل ليعرفها ام مهارات ينبغي اكتسابها أو اتجاهات سلوكية ينبغي إتباعها وهناك أمور ثلاثة يجب أن نأخذها بعين الاعتبار بنسبة للرسالة وهي الترميز الذي يشمل الرموز التي تتضمنها الرسالة، والمضمون الذي يختاره المرسل، وطريقة معالجة الرسالة من حجج وبراهين والوسيلة المناسبة سواء كانت مطبوعة أو سمعية أو سمعية بصرية.²

- الوسيلة: أن القرار الخاص بتحديد محتويات الرسالة الاتصالية لا يمكن فصله عن القرار الخاص باختيار الوسيلة أو المنفذ الذي سيجمل هذه الرسالة من المرسل إلى المستقبل، لأن الرسالة موضوع الاتصال ترتبط مع الوسيلة المستخدمة في نقلها، وهناك أشكالاً لقنوات الاتصال في البيئة التنظيمية للمؤسسة منها

* القناة الكتابية يتم فيها نقل المعلومات مكتوبة كالمذكرات التقارير، التعليقات، المراجع الخاصة بعمل المؤسسة.

*القناة التقنية: يتم نقل المعلومات عن طريق وسائل حديثة وسريعة كالهاتف الأنترنت.

*القناة التصويرية مثل الملصقات، لوحة الإعلانات.³

- الترميز: يتمثل في تحويل الفكرة إلى رموز اتصال، فمن المستحيل إرسال الفكرة أو الرسالة هكذا، بل ترجمتها إلى مجموعة من الرموز المفهومة، أو وضع هذه الفكرة في صورة تسهل عملية إنسيابها وتوضيحها لدى المستقبل، فمثلاً لا يمكن تحويل فكرة ما على شكل جمل أو عبارات أو على شكل صور وأن اختيار الرموز يتعلق بنوعية وسيلة الاتصال وطبيعة الفكرة.⁴

¹ رابح بحشاشي، مرجع سابق، ص 424.

² ميلي ياسين، مرجع سابق، ص 457.

³ محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، ط 3، دار وائل للنشر، الأردن، 2005، ص 241.

⁴ عاطف جابر طه، عبد الرحيم، السلوك التنظيمي "مدخل تقني سلوكي لتطوير القدرات"، ط 1، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2009، ص 710.

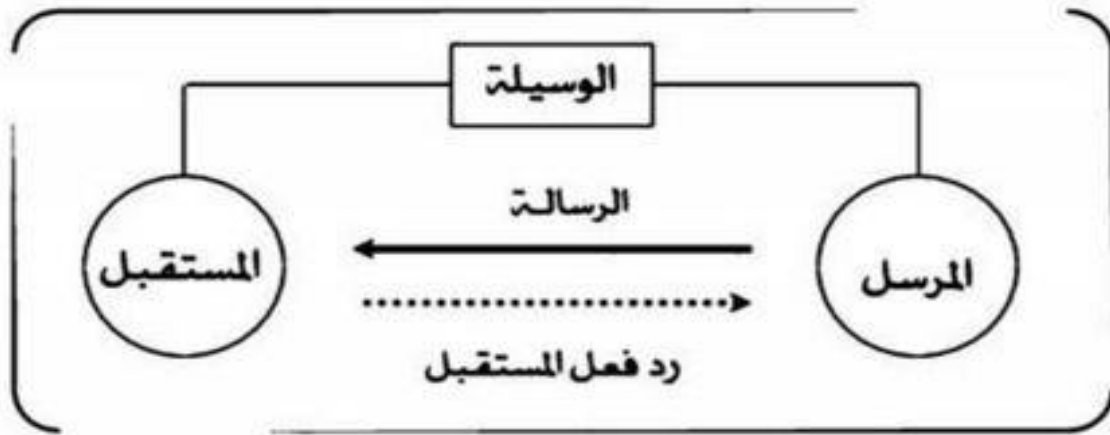
- فك الرموز: يجب ترجمة الرسالة أو فك رموزها من منظور المرسل إليه. من أجل استكمال عملية الاتصال ينطوي ذلك على التعبير أو محاولة الفهم والذي يتوقف بدوره على خبراته السابقة، ومنفعته المتوقعة من الاتصال وإدراكه نحو المرسل.¹
- بيئة الاتصال: وهو الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال وتشمل البيئة المواقف والمشاع والتصورات والعلاقات بين المتصلين وكذا خصائص المكان مثل سمعته وترتيبه²
- التشويش Noise: التشويش هو أي عائق يحول دون القدرة على الإرسال أو الاستقبال وينقسم التشويش إلى نوعين.
- أ- التشويش الميكانيكي: ويعني تداخل فني بقصد أو بغير قصد، يطرا على إرسال الإشارة في رحلتها من المرسل إلى المتلقي مثل: وجوب عيوب في صوت المرسل، أو استخدام ترددات غير مناسبة في الإرسال.
- ب- التشويش الدلالي: يحدث داخل الفرد حين يسيئ الناس فهم بعضهم البعض لأي سبب من الأسباب . - رجع الصدى: يقصد به إعادة المعلومات للمرسل حتى يستطيع أن يقرر ما إذا كانت الرسالة حققت أهدافها من عدمه.³

¹ عاطف جابر طه، عبد الرحيم، المرجع السابق، ص 711.

² شعبان فرج، الاتصالات الإدارية، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 13.

³ حسن عماد مكاوي، ليلي حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط 1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1991، ص 50-51.

الشكل رقم (1): يمثل بعض عناصر الاتصال الداخلي.



المصدر: محمود عبد الفتاح رضوان، الاتصال اللفظي والغير اللفظي، دار الكتب المصرية، ط 1، مصر، 2012، ص 16.

الفرع الثاني: أشكال الاتصال الداخلي

يمكن التمييز بين نوعين من الاتصال الداخلي في المؤسسة وهما:

أ- الاتصالات الرسمية

هي التي تتعلق بالعمل داخل المنظمة وتتم بوسائل تعتمد المنظمة، وتكون ضمن إطار رسمي والهيكل التنظيمي للمؤسسة، ومن خلال العلاقات التي تحكمها اللوائح والقوانين أي البيروقراطية ويتم ذلك بصورة الاتصال الرأسي سواء كان الاتصال الرأسي الصاعد أو الاتصال الرأسي النازل أو الاتصال الأفقي.¹

- **الاتصال النازل:** هو الاتصال الأكثر شيوعاً في المؤسسات إذ يبدأ من المواقع الإدارية العليا في المؤسسة وصولاً إلى المستويات الأدنى ويأخذ هذا النوع من الاتصال صيغة الأوامر والتعليمات، بما يتوافق مع الأهداف أو الخطط الموضوعة من طرف الإدارة.

- **الاتصال الصاعد:** وهو الاتصال المتمثل في المعلومات المتحصل عليها من المستويات الدنيا في المؤسسة إلى الإدارة العليا وذلك لمعرفة هذه الأخيرة إلى البيانات والمعلومات في معرفة مستوى الإنجاز المحقق، ويمكن أن يكون هذا الاتصال على شكل شفهي أو تحريري، أي على شكل تقارير.¹

¹ مغزاوي محمد، الاتصال الداخلي واثره في تحسين أداء العاملين في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم الاجتماع، تخصص التنظيم والعمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر 2، أبو القاسم سعد الله، الجزائر، 2021/2022، ص 58.

- **الاتصال الأفقي:** ينطوي هذا النوع من الاتصالات على حالات التفاعل وتبادل المعاني والمعلومات، والآراء ووجهات النظر بين العاملين في الإدارة أو الأقسام التي تقع على نفس المستوى الإداري في الهيكل التنظيمي، وغالبا ما تشجع الإدارة هذا النوع من الاتصال لقناعتها بإسهامه الكبير في تنسيق الأعمال وحل المشكلات وتعزيز الفهم المشترك للمهام والواجبات المطلوب تنفيذها والحد من الصراعات وغيرها من مشاكل العمل وإفرازات، ومما لاشك فيه أن الاتصال الأفقي يلعب دورا حاسما في تنمية علاقات التعاون والمؤازرة بين العاملين وإدارات المنظمة.²

ب- الاتصالات الغير الرسمية:

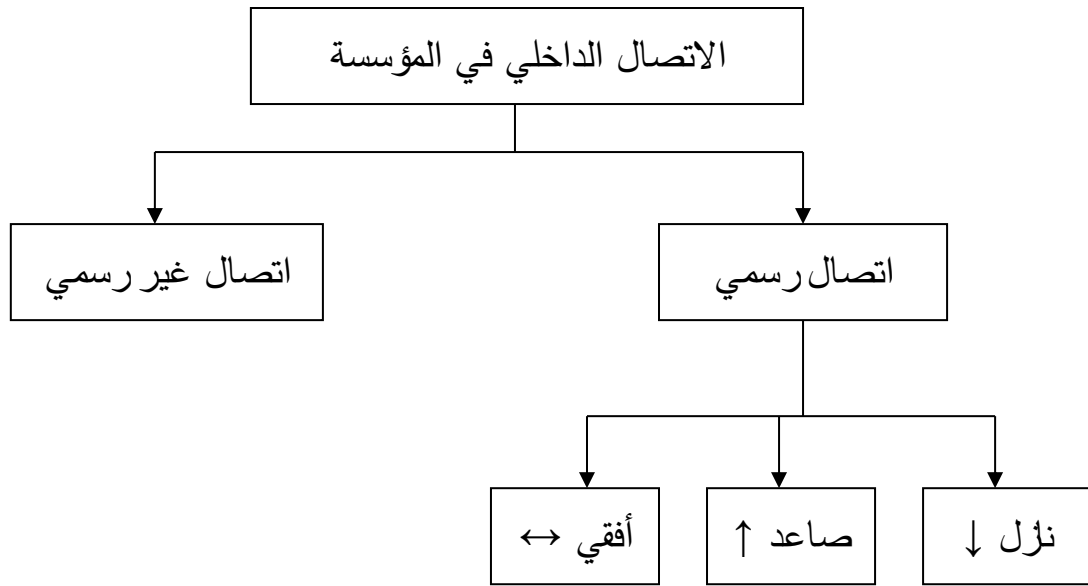
تتم هذه الاتصالات خارج إطار الهيكل التنظيمي للمؤسسة وهي تعبير عن شيوع العلاقات الشخصية وبعيدا عن الأطر الرسمية التي تحكم المستويات التنظيمية داخل المؤسسة، وأهم ما تتميز به هذه الاتصالات هو وجود جماعات صغيرة داخل المؤسسة تنتمي إلى فئات أو معتقدات معينة يختلفون بها عن الآخرين، يمكن أن تتواجد في ظل ضعف الرقابة الإدارية أو ضعف فاعلية الاتصالات، مما يستوجب في بعض الأحيان الخروج عن الأطر الرسمية في الاتصال وهذا كله لصالح العمل أي أنها ليست خروجاً عن نظام المؤسسة بل هي مسألة طبيعية وتحدث في أغلب مؤسسات العالم أو ينبغي على المؤسسة التعامل معها كحقيقة وتوظيفها لصالح أعمالها وأهدافها وتأخذها جنبا إلى جنب مع عملية الاتصال الرسمية³.

الشكل رقم (2): يمثل أشكال الاتصال الداخلي في المؤسسة.

¹ سامر سمية، العقاب كمال، أثر سياسة الاتصال الداخلي على تسيير النزاع في المؤسسة، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، العدد 02، المركز الجامعي الوشريسي، تيسمسيلت، الجزائر، 2017، ص 47.

² بشير علاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، ط 1، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 105.

³ الحاج أحمد كريمة، العلاقات العامة داخل المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة الصناعات النسيجية، مذكرة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال السامية، 2010/2009، ص 82.



المصدر: من إعداد الطالبات بالإعتماد على مكتسبات قبلية.

خلاصة

إن الاتصال الداخلي في المؤسسات هو ركيزة النشاطات التي توفرها هذه المؤسسة لجمهورها الخارجي، ذلك أن المعلومات المتداولة بين مختلف المستويات والأقسام الإدارية، تهدف إلى إنجاز الأنشطة وتكييفها بما يتوافق مع احتياجات جمهورها، وكذلك تهيئة الظروف التي من شأنها أن تشجعهم على الانخراط في هذه المؤسسات.

ومن هنا نستنتج أن الاتصال الداخلي هو العملية التي تتم داخل المؤسسة والموجهة نحو موظفيها، بهدف تبادل الآراء ونقل المعلومات بين أفرادها، وكذا التعرف بوظائفها ومهامها وتحفيز موظفيها لتحقيق أهدافها.

الفصل الثالث

مؤسسة دار المسنين

المبحث الأول: مفهوم المسنين والشيخوخة

المطلب الأول: دار المسنين

المطلب الثاني: التشريعات القانونية والإلتزامات الدولية

المطلب الثالث: التغيرات المصاحبة للمسن عند تقدم العمر

المطلب الرابع: مكانة المسن في الثقافة الإسلامية والمجتمع الجزائري

المبحث الثاني: دار المسنين

المطلب الأول: نشأة دار المسنين

المطلب الثاني: تعريف مؤسسة دار المسنين وخدماتها

المطلب الثالث: نظام الرعاية للمسنين، مهام وأهداف مؤسسة دار المسنين

المطلب الرابع: واقع المسنين في مؤسسة دار المسنين ونظرة الإسلام لها

تمهيد:

الشيخوخة ظاهرة تتطور وتنمو عبر مرور الزمن حدد عمر الخامس وستون فما فوق سنا للشيخوخة، كما أن للشيخوخة مجموعة من التغيرات المعقدة التي تزيد من مشاكل الشيخوخة منها الصحية، النفسية، الذهنية والاجتماعية والتي تزيد المسن تعقيدا.

أصبحت دور المسنين ملجأ الكثير من المسنين الذين وجدوا أنفسهم وحيدون دون مأوى، وتحطم فؤادهم وظنوا انهم قيمة لهم في هذه الحياة وانهم دون فائدة وباتوا عبأ على المجتمع، لكن هذه الدور غيروا منظورهم وقدموا لهم الحماية والرعاية وأعادوا لهم الحياة وأنهم عنصر فعال في المجتمع، وذلك بتقديم أنشطة وبرامج ثقافية، دينية وترفيهية تدمجهم في المجتمع ووفرت لهم هذه الديار الحماية، الحياة الكريمة والمريحة وتحاول دائما أن توفر لهم الجو العائلي والحياة الأسرية العادية فحتى في تصميم هذه الديار تعبر عن هذه الأجواء التي تحاول هذه الأخيرة أن تخلقها ووضعت لهم ورشات بيداغوجية ليمارسوا فيها نشاطهم المفضل الذي يتماشى مع ميولهم ورغباتهم ويتوافق مع ظروفهم الصحية

المبحث الأول: المسنين

يعتبر مصطلح المسن مرادف لمفهوم كبار السن، الشيخوخة والتقدم في العمر من السن الخامس والستون وما فوق وفي مبحثنا هذا سنقدم مفهوم وطبيعة تحديد العمر للمسن والتشريعات القانونية والالتزامات الدولية بالإضافة الى التغيرات المصاحبة للمسن ومشاكل الاتصال بهم وكذا مكانتهم في الإسلام والدولة الجزائرية.

المطلب الأول: الشيخوخة

الفرع الأول: المعنى اللغوي للشيخوخة

المسن اسم فاعل من أسن أي كبرت سنة وطال عمره، وهذا أسن من هذا أي اكبر من سنا منه وسن الرجل أي قدر له بالتخمين.¹

شاخ الإنسان شيخا وشيخوخة -الشيخ- من أدرك الشيخوخة وهي غالبا عند الخمسين هو فوق الكهل ودون الهرم، وهو ذو المكانة من علم أو فضل أو رياسة.

و يقال هرم الرجل، أي بلغ أقصى الكبر والضعف فهو هرم، فالهرم كبر السن.²

و في مجال الشيخوخة والكبر يقال شاب الرجل ثم شمت ثم كبر، ثم توجه، ثم دلف، ثم دب ثم مج ثم هذج. ثلب ثم الموت ويقال عن الرجل اذا شاخ وعلت سنه، فهو فخر وقحب فإذا أولى وساه عليه أثر الكبر، فهو جلاحاب وممتر.

و في المرأة ذكر ما يلي:

هي طفلة مادامت صغيرة، ثم وليدة إذا تحركت وكاعب إذا كعب ثديها ثم هد إذا زاد ثم معصر إذا أدركت، ثم عانس إذا ارتفعت حد الإعصار ثم خود إذا توسطن الشباب، ثم مسلف إذا تجاوزت الأربعين

¹ عبد المنعم الميلادي، سيكولوجية الشيخوخة وكبار السن تنسيقا، اجتماعيا، الناشر مؤسسة شباب الجامعة، 2014، ص24.

² أبو اسماعيل بن ناصر بن حماد والجوهري، القراقي، معجم الصحاح، دب ص31.

ثم نصف إذا كانت بين الشباب والتعجيز ثم شملة كهلة إذا عجزت وفيها تماسك ثم حيزيون إذا صارت عالية السن ناقصة القوة، ثم قطع إذا انحنى قدها وسقطت أسنانها.¹

الفرع الثاني: المعنى الاصطلاحي:

الشيخوخة طور من أطوار الحياة وظاهرة من ظواهرها إذا بدأت فهي تستمر وبطريقة غير ملحوظة مثل الزمن وهي إذا بدأت لا تنظر الى الوراء ولا تعود إلى الشباب.²

هناك من يرى بأن الشيخوخة نتيجة لتراكم ظواهر كثيرة منها ما هو مرضي، مثل تصلب الشرايين والأمراض المزمنة ومنها ما هو سبب نقص التغذية والتقلبات الجوية والحالة النفسية والعصبية والحالة المناعية، منها ما هو بسبب المؤثرات الداخلية والخارجية والإسراف فس تعاطس العقاقير.....الخ مما يؤدي الاضلال والشيخوخة وذلك إذا أتت مبكرة عن ميعادها الافتراض وهناك رأي آخر أن الشيخوخة ليست مرضاً وإنما هي فترة يتغير فيها الإنسان تغيراً فسيولوجياً إلى صورة أخرى ليست بأفضل من سابقتها لأن الصورة الجديدة بصاحبها ظهور في كثير من الاعضاء، وفقدان ملموس القوة والحيوية نزول معه ظواهر الفتوة والعنفوان ثم تنتهي كل شيء.³

ونجد اختلاف الآراء ونضريات حول سن الشيخوخة وقد أشار تقرير الأمم المتحدة عن المسنين أن بداية سن الشيخوخة يختلف من مجمع الى آخر فبض الدول اعتبرته من سن ستون سنة الى خمسة وستون سنة بدأ الشيخوخة ودول أخرى تبدأ سن الشيخوخة من سن ستون سنة للرجل ومن خمسون الى خمسة وخمسون سنة للمرأة وذلك مرتبط بمتوسط العمر لكل دولة.

و يعرف أليكس كمفرت ليست إلا عملية إقصاء أو تلف تدريجي وأن ما يساق فيها، عندما تريد قياسها انحنى يظهر على هيئة نقص في الحيوية أو زيادة العصب.⁴

¹ عبد المنعم الميلادي، المرجع السابق ص24-25.

² محمد سيد فهمي، الرعاية الاجتماعية والنفسية للمسن، دار النشر والتوزيع المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية 2012 ص19.

³ كامل علوان الزبيري، علم نفس الشيخوخة، النشر والتوزيع الوراق، ط1، 2009، ص19.

⁴ محمد سيد فهمي، المرجع السابق ص 19-20.

الفرع الثالث: طبيعة تحديد العمر

تختلف طبيعة النظرة إلى المسن وتحديد مرحلة الشيخوخة منهم من يحدد بالعمر البيولوجي ومنهم النفسي والزمني.

أ- مرحلة العمر الزمني:

يقيم عمر الإنسان حسب العمر الزمني وهو عمرنا بعدد السنين منذ الولادة، حتى يصل إلى السن المحدد للشيخوخة والذي في أغلب البلدان خمسة وستون عاما.

ب- مرحلة العمر البيولوجي:

إن المعروف عن الإنسان أنه يولد وينمو ويكبر ويموت ويتطرق في حياته إلى مؤشرات إيجابية وسلبية أما أن تطول أو تقصر وكل ذلك يدعى العمر البيولوجي.¹

ج- مرحلة العمر النفسي:

عند وصول الإنسان إلى عمر محدد تحدث اضطرابات العقل والنفس تحسه بالعجز وتقلص نشاطاته والإنحدار في الكفاءة.

و قد صنفت منظمة الصحة العالمية مراحل كبر السن كما يلي:

- 1- الراشد: من ستون سنة إلى أربعة وسبعون سنة كفاءة ونشاط.
- 2- الشيخ: من خمسة وسبعون سنة إلى حوالي خمسة وثمانون سنة الإحساس بالعجز.²
- 3- الشخصية المنفكة: وتتميز بانخفاض مستوى الثقة بالنفس وضعف التلازم والإنسجام مع المجتمع.³

¹ أكرم محمد صبحي محمود، مروان عبد المجيد ابراهيم، الرعاية الشاملة للمسن رياضيا، اجتماعيا، صحيا. نفسيا. تأهيل. دار دجلة ناشرون وموزعون، عمان الأردن ص 286-33.

² كامل علوان الزبيدي، المرجع السابق ص 21.

³ أكرم محمد صبحي محمود، مروان عبد المجيد ابراهيم، المرجع السابق ص 36.

المطلب الثاني: التشريعات القانونية والالتزامات الدولية

- تزايد الاهتمام بشريحة الشيخوخة وذلك من خلال التشريعات والقوانين والالتزامات الدولية ومنها:
- إعتمدت الجمعية العالمية للشيخوخة في عام 1982 خطة عمل فبينا الشيخوخة للدولة، حيث صادقت الجمعية العامة على هذه الوثيقة المهمة التي تعد مرشدا مفيدا جدا للعمل من أجل المحافظة على حقوق المسن في إطار المتفق الذي العلنه العهدهان الدوليان الخاصان بحقوق الإنسان وهي تتضمن إثنان وستون وصية يتصل كثيرا منها إتصالا مباشر بالمسنين.
 - إعتمدت الجمعية العالمية للأمم المتحدة مبادئ للأمم المتحدة المتعلقة بالشيخوخة - القرار 91/46- القانون الثاني 1991 وشجعت الحكومات على إدراجها في خططها الوطنية ما أمكن ذلك وفي أدناه نذكر إلى ما لمحت له هذه المبدئ:

الاستقلالية:

- إتاحة للمسنين إالحصول على ما يكفيهم من غذاء وماء , مأوى، ملابس، رعاية والصحة، مع توفير لهم مصدر دخل ودعم أسري ووسائل العون الذاتي.
- إتاحة لهم فرصة عمل أو فرص أخرى للدخل الذاتي.
- ترك لهم لهم السلطة في إتخاذ قراراتهم مثل قرار إنسحابهم من الشغل.
- إتاحة إمكانية الاستفادة من برنامج التعليم والتدريب الملائم والمرغوب فيه.
- توفير لهم بيئات آمنة وملائمة مع ظروفهم الصحية والنفسية.
- السعي إلى إبقائهم في منازلهم لأطول فترة ممكنة.

المشاركة:

- ترك المسنين مندمجين في المجتمع، مع مشاركتهم لمعارفهم خبراتهم وتجاربهم في الحياة للأجيال الصاعدة كعبرة ونصيحة منهم.
- فتح المجال لهم ليكونوا أعضاء متطوعين في الأعمال المحبوبة لديهم والتي تناسب قدراتهم واهتماماتهم.¹

¹ كامل علوان الزيري، المرجع السابق، ص 27- 29.

الرعاية:

- يكمل الدور الاجتماعي أثرا نفسيا واجتماعيا على كبار السن الذين يشعرون بفقدانهم لدورهم الوظيفي والاجتماعي لذلك وجب على أفراد المجتمع مساعدته لإعطائه فرصة ليصنع نفسه من جديد مع الإهتمام بصحتهم للمحافظة على سلامتهم الذهنية، الجسدية، العقلية، النفسية، والعاطفية¹
- ينبغي تقديم لهم الخدمات الاجتماعية والقانونية لتعزيز استقلاليتهم أمنهم وراحتهم.
- منحهم المستويات الملائمة من الرعاية بالمؤسسة التي تؤمن لهم الحماية، التأهيل والحفز الاجتماعي في بيئة إنسانية آمنة.
- منحهم الحريات الأساسية والحقوق الإنسانية مع احترام خصوصياتهم، كرامتهم ومعتقداتهم مهما أن كان نوعها مع توفير احتياجاتهم ومنحهم حرية إتخاذ القرارات الخاصة.

تحقيق الذات:

- تمكين المسن من التماس فرصة التنمية الكاملة لمكانتهم.
- منحهم فرصة الاستفادة من الموارد الاجتماعية، التعليمية، الثقافية و الروحية.

الكرامة:

- توفير لهم العيش الكريم والأمن دون الخضوع لأي إستغلال أو سوء معاملة سواء أن كان جسديا او ذهنيا.
- معاملتهم معاملة حسنة ومنصفة، بغض النظر عن عمرهم، نوعهم جسمهم، خلفياتهم العرفية، أو حالاتهم الصحية أو غير ذلك وأن يكون موقع التقدير و الإحترام والكل سواسية.²

المطلب الثالث: التغيرات المصاحبة للمسن عند تقديم العمل

الفرع الأول: التغيرات

¹ أكرم محمد صبحي محمود، مروان عبد المجيد إبراهيم، المرجع السابق، ص 36-37.

² كامل علوان الزبيري، المرجع السابق ص 29-30.

- تحدث تغيرات جسمية, نفسية, اجتماعية واقتصادية.
- يصاب المسن بتغيرات جسمية, نقص وظيفي في جهاز عضوي أو أكثر, ضعف الذاكرة, فقدان أو نقص في القدرة البصرية, ضعف الشم والسمع والحواس بشكل عام, وبطء الحركة وترهل العضلات, تغير لون الشعر, كما أن هناك تغيرات غير مرئية مثل ما يحدث من ضعف في العظام وانخفاض حرارة الجسم نتيجة لقلة الحركة, إضافة الى ارتفاع ضغط الدم والسكري, الضعف الجنسي ونقص المناعة وضعف مقاومة الأمراض.¹

1. التغيرات الاجتماعية:

بعد وصول الإنسان الى هذا السن يفقد قوته ويشعر بالوحدة لذلك يجب توفير لهم البيئة المناسبة ليستعيدوا ثقتهم بأنفسهم مثل تجليسه مع أصدقاء شبابه وتذكيره بشبابه ليستعيد ثقته بنفسه ويندمج في المجتمع ويتضح لنا من خلال هذا أن على المجتمع أن يهتموا بالمسنين ويوفر لهم رعاية خاصة حتى لا يشعروا بضعفهم.²

2. التغيرات النفسية :

إن الحالة المعنوية أو النفسية أو العاطفية لكبار السن تتعرض لإضطرابات كالأحباط والإجهاد الذهني نوبات القلق الإكتئاب وبعضهم يصيبه القنوط الدائم.³

و انفعالات المسن تدور حول أنفسهم أكثر على غيرهم مما تظهر لديهم روح الأنانية، بحيث يتعصبون لجيلهم والبعض يدخلون في حالة إكتئاب حاد.⁴

3. التغيرات الاقتصادية:

المسن يفقد عمله بعد أن يصل سن التقاعد ويصعب عليه أن يجد بديل يملأ فراغه ويأثر عليه سلبا أكثر من الإيجابي وبذلك يفقد شخصيته المهنية دون إكتساب شخصية بديلة.¹

¹ فؤاد عبد المنعم أحمد، الأستاذ المشارك بقسم العدالة الجنائية بأكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية لحقوق المسنين وواجباتهم في الإسلام مع بيان الحماية النظامية لهم بالمملكة السعودية ص 5.

² مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية العدد 49، المجلد 1، يناير 2020 ص 234.

³ حاج لكحل راضية، الصحة النفسية للمسن، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر 2007-2008 ص 46

⁴ شاذلي عبد الحميد محمد، التوافق النفسي للمسن المكنية الجامعية، الإسكندرية ' مصر 2001 ص 17.

الفرع الثاني: مشكلة الإتصال بالمسنين

- بسبب كبر السن والضعف الحواسي الذي يتعرض له المسن يؤثر على إتصاله بالآخرين ومن أكثر الحواس التي تأثر في العملية الاتصالية بشكل سلبي هو ضعف حاسة السمع والبصر
- يعد ضعف البصر من أكبر المشاكل التي يواجهها المسن حيث يحس بالعجز والإجهاد عند عدم القدرة على استماع الآخرين وذلك حالته النفسية ويشكل له حالة نفسية ويحسسه بالعزلة.²
 - تغيرات في تركيب الخلايا ونشاطها الطبيعي والمضطرب.
 - اعاقات تصيب الحواس لأسباب طبيعية والضعف الذي يصيب السمع.³
- و مرض الشلل النصفي وخلل التناسق العضلي وبعض أمراض الجهاز العضلي الحركي ومرض الأذن الوسطى وحالات متنوعة أخرى من خلال التوازن وينتج هذه المشكلات خلل في المستقبلات الحسية.

الفرع الثالث: طرق تفادي مشكلات الإتصال بالمسنين

- يجب على المتواصل مع المسن أن يكون على دراية أن للمسن مشاكل حسية يجب عليه أن يقدرها ويجد طريقة ليتواصل معه متفاديا هذه المشكلات
- مثلا للمساعدة في تحسين الإتصال بالمصاب بضعف السمع يجب أن نتبع الخطوات التالية:
- الإقتراب من المسن لتحسين السمع والرؤية ويكون الإقتراب بالتوازي لتضمن سهولة التواصل.
 - الابتعاد عن الضوضاء قدر المستطاع.
 - التكلم ببطئ ليستطيع قراءة شفتيك وبصوت أعلى قليلا من الصوت العادي ولا تصرخ حتى لا يحس بالإحراج يضايقه.
 - التكلم بكلمات واضحة وسهلة بمخارج حروف صحيحة وبشكل ودي ولائق.
 - عدم الانتقال من موضوع لآخر بسرعة.
 - استعمال الاحاءات والإماءات التي تعبر عن الاحترام والحب والتقدير له.

¹ فاطمة سعد أحمد بركات، علم النفس للمسنين، مركز الكتاب للنشر، القاهرة 2010 ص 81.

² كامل علوان الزبيدي، المرجع السابق ص 89.

³ أكرم محمد صبحي محمود، مروان عبد المجيد إبراهيم، المرجع السابق ص 28-29.

- لمسّه ليحس بالثقة تكسب ثقته ويكونوا مرتاح معك ومهتم للموضوع المتحدث فيه.¹

المطلب الرابع: مكانة المسنين في الثقافة الإسلامية والمجتمع الجزائري

الفرع الأول: مكانة المسن في الثقافة الإسلامية

- الشيخوخة مرحلة من مراحل العمر، فسنه الله في خلقه فليس من الوقار للأجيال السابقة أن يمهلوا أو يتركوا فرصة للضعف والحاجة في آخر حياتهم، فمن الواجب رعايتهم، عملاً بمبادئ ديننا الحنيف، الذي حفظ لمسنين مكانتهم وقدر ذو الشيبة في الإسلام، ودعا إلى إكرامهم ورعايتهم ويجب علينا إكرامهم والحفاظ عليهم.²

قال تعالى: ﴿مَا يَبْلُغَنَّ عِنْدَكَ الْكِبَرَ أَحَدُهُمَا أَوْ كِلَاهُمَا فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أَفٍّ وَلَا تَنْهَرُهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا* وَاخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا﴾³.

و في قوله صلى الله عليه وسلم ((ليس منا من لم يرحم صغيرنا ويوقر كبيرنا ويأمر بالمعروف وينهي عن المنكر))⁴

و شرع الله لهم تشريعات خاصة وحط عنهم الإثر اذالكم يكونوا قادرين (لا يكلف الله نفساً ألا وسعها)⁵.

الفرع الثاني: مكانة المسنين في الأسرة الجزائرية

- تغير واقع المسنين بين الفترة القديمة والحاضرة

1- مكانة المسنين في العائلة الجزائرية التقليدية :

كانت للمسن مكانة عالية في أفراد العائلة كما أن نمط المعيشة الاجتماعية والعملية الاقتصادية المشتركة تكون في معظم الوقت تكون تحت تصرف المسن في البيت، بحيث كلما زاد الإنسان في السن

¹ كامل علوان الزبدي، المرع السابق ص 89- 90- 91،

² بوتقوشنت مصطفى، العائلة الجزائرية والتطور والخصائص الحديثة ديوان المطبوعات الجامعية (ط1) الجزائر 1984 ص 253.

³ سورة الإسراء 23- 21.

⁴ رواه أبو داود والترمذي وقال الترمذي حديث صحيح.

⁵ سورة البقرة الآية 286.

تزداد قيمته وترتفع، بحيث يكون هو القائد وصاحب القرارات الصائبة فوجوده يساهم فالتماسك والترابط الأسري

فقد كان في تقليد العائلة الجزائرية، المسن هو القاضي الفاصل بين أفراد العائلة عند حدوث أي نزاع بينهم.

2- مكانة المسن في الأسرة الحديثة :

ظهرت في الأسرة الجزائرية الحديثة الكثير من التغيرات منها

- انقاص او تقليل من مركز الذي يشغله كبار السن في العائلة.
- خروج المرأة للعمل.
- ظهور الإستقلالية الذاتية.¹

¹ حمادي هاجر، المرجع السابق ص 35.

المبحث الثاني: مؤسسة دار المسنين

المطلب الأول: نشأة دار المسنين

بدأت الفكرة بأمريكا (بيوت الإحسان) والذي يسمح بإقامة العجوة والمقعدين والشيخوخ ويقوموا بإقامة إعانات في المنطقة المحيطة وأول مجلس للتنسيق كان 1863 وفي عام 1828 وضع أول منهج دراسي للإحصائيين الاجتماعيين ذلك في الحروب الأهلية، وفي سنة 1919 كانت أول اهتمام إنجلترا وجسدتها بإنشاء مساكن لهم، وأنشأت حوالي 30 ألف مسكن بعد الحربين العالميتين وقد اعتبرت إنجلترا أكثر الدول اهتماما بمشاكل المسنين الصحية والاقتصادية والاجتماعية.¹

أما في المجتمع الإسلامي فقد انتشرت في الآونة الأخيرة وتستقبل كبار السن الذين لا يوجد من يرعاهم ويهتم بهم، ولكن الأمر غريب من انتشار هذه الدور في المجتمعات الإسلامية فقد أعطى الإسلام للوالدين وكبار السن أهمية كبيرة وخاصة وواجب رعايتهم والحفاظ عليهم وعدم الزجر منهم.²

قال تعالى (وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا، إما يبلغ عندك الكبر أحدهما أو كلاهما لا تقل لهما أف ولا تنهرهما وقل لهما قولا كريما واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا)³

و من أولوية الرعاية الاجتماعية والنفسية والصحية للمسنين توفير وبناء المساكن الاقتصادية الآتية بهم.⁴

لإستقبال من ليس له مأوى وتوفر لهم حياة أسرية وتمنح المسن نوع من الإستقلالية في المعيشة وتوفير سبل الصلة بالبيئة مع العمل على تهيئة وسائل الترويح عن النفس والثقافة المناسبة لهم والسماح بممارسة مختلف النشاطات وأوحى تقرير الأمم المتحدة بإنشاء دار المسنين والتوسيع في توفير الخدمات

¹ أسامة محمد فهمي وسمير محسن منصور (الرعاية الاجتماعية أساسيات ونماذج معاصرة)، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية 2004، ص 63.

² سامية محمد فهمي وسمير حسن منصور (الرعاية الاجتماعية أساسيات ونماذج معاصرة) دار المعرفة الجامعية الإسكندرية 2004، ص 63.

³ القرآن الكريم، سورة الاسراء الآية 23- 24.

⁴ الدكتور عبد الحق حميش (رعاية الشيخوخة في الإسلام) دار الأرقام بن أبي الأرقم، بيروت لبنان 2016، ص 252.

وفي معظم المجتمعات المتقدمة يفضل أن يكون الهيكل مشابه لبيت مكون من خمس مسنين وتكوم له حديقة.¹

• أسباب نشأت دار المسنين:

تعود أسباب نشوء دار المسنين الى عدة عوامل اجتماعية وتروية منها:

1- عولمة التحلل الأسري:

انحلال الركائز الأسرة، وإنخفاض في التكافل والتضامن الأسري وإندثار العواطف التي تجمع بين الأصول والفروع في نفس الأسرة، إذ أضحى الشاب لا يفكر الا في نفسه وزوجته وأبنائه، وإذا رأى والده أو أجداده فيتمنى من صميم قلبه أن تتشق الأرض وتبتلعهم، وأحسن ما قد يفعله بهم يضعهم في دار المسنين وهذا عقوق واضح بدأ ينتشر في مجتمعنا بعد أن كان من قبل في المجتمعات الغربية² وهذا خطر داهم يهدد مجتمعنا الا وهو التمزق الأسري، وتفكك الأسرة صار علامة بارزة من علامات المجتمع وسمه من سماته³ قال الله تعالى (وزكريا إذ نادى ربه رب لا تدني فردي وأنت خير الوارثين)⁴.

2- من لا مأوى له:

هناك من هم في سن حرج يجدون أنفسهم وحيدون لا مأوى يحميهم ولا شخص يرحمهم، وتكثر الأسباب لوجودهم بمفردهم سواء ناتج ذلك من إهمال أسري أو هجرتهم لبيوتهم ولذلك أسباب عدة ربما لخصام أو نقص عقل، فيهموموا في الطرقات فتأخذهم السلطات الى دور المسنين لحمايتهم وحفاظهم من أي مكروه⁵.

3- طلاق أو وفاة الشريك:

¹ بدور محمود سعيد (الرعاية النفسية المقدمة للمسنين بدور الإيواء بولاية الخرطوم واتجاهات المسنين نحوها) رسالة ماجستير، قسم علم النفس، جامعة الخرطوم 2008 ص 49- 50

² الدكتور عبد الحق حميش، المرجع السابق ص 271

³ الموقع الرسمي للشيخ محمد صالح المنجد، الانهيار الأسري 1 - 9 شوال 1415 almunajjd.com/speeches/less

⁴ سورة الأنبياء الآية 89

⁵ الدكتور عبد الحق حميش، المرجع السابق ص 272

يفضل المسن أن يتوجه الى دار المسنين أفضل أن يعيش وحيدا دون أنيس¹ وانتقال المسن الى هذه الديار يكون دائما بعد تغير ظروفه²

• مثال ذلك الحاج عباس كوير صاحب التسعة وستون عاما الذي لم يتوقع أن يأتي يوم ويجد نفسه وحيدا مع المسنين في دار حكومية

عمي الحاج عباس كوير كان يعيش حياة طبيعية مستقرة له زوجة، أبناء، منزل ومال... الخ لكن بين ليلة وضحاها فقد الحاج عباس زوجته فوجد نفسه وحيدا مكسور الجناح مقهور القلب لكن هو الى الآن متواجد مع ابنه وزوجة ابنه واحفاده وهذا أمر جيد له يخفف من همومه وأحزانه، لكن هذا الأمر لم يطل كثيرا إذ أن عمي الحاج عباس ينصدم من معاملة زوجة ابنه الوحيد التي كانت تعامله بقساوة، فكانت تتلفظ بكلمات سامة كلما قدمت له خدمة تدل على المذلة والتقليل من شأنه في كل مرة، كل يوم نفس المعاملة مع زيادة حدة الكلام السام الذي كان ينبعث من فمها دون أي رحمة أو شفقة، ولم تتوقف عند هذا الحد فقد زاد الوضع أكثر سوءا أصبحت لا تقدم له الطعام في الوقت لازم لأخذ الدواء، فأصبح الحاج عباس كوير لا يتناول أدويته في الوقت المحدد وذلك ما تسبب في تدهور حالته الصحية، وأصبح الأمر أكثر تعقيدا مع زيادة المشاكل في بيت ابنه، لذلك قرر عمي الحاج عباس كوير أن يلجأ الى مؤسسة دار المسنين وليحافظ على أسرة ابنه والإبتعاد عن المشاكل التي أنهكته، وحفاظا على صحته.³

المطلب الثاني: تعريف مؤسسة دار المسنين ولخدماتها

الفرع الأول: تعريف مؤسسة دار المسنين

دار الأشخاص المسنين مؤسسة اجتماعية تابعة للدولة تقوم بالتكفل بالمسنين الذين هاجروا من منازلهم لأسباب مختلفة حيث توفر لهم هذه الديار الإقامة الكريمة مع توفير كل التجهيزات وأساليب

¹ الدكتور عبد الحق حميش، المرجع السابق ص 271- 272

² <https://www.alukah.net> أطلع عليه يوم 10 أفريل 2023 على الساعة 19سا و 41 دقيقة

³ الجزيرة [HTTPS://WWW.ALJAZIRA.COM](https://www.aljazeera.com) أطلع عليه يوم 11 أفريل 2023 على الساعة 15سا و 55 دقي

الرعاية سواء نفسيا، ترفيهيا أو صحيا والقيام بشؤونهم ومرافقتهم وإدماجهم¹ والهدف منها هو توفير الاستقرار الاجتماعي والنفسي للمسن بأسلوب إنساني²

الفرع الثاني: لمن تكون هذه الديار

توفير دور الرعاية للمنقطعين من المسنين:

و لا تكون معوضا وبديلا من له أهل من أبناء وأخوة، إلا من الحالات الشاذة مثل حالات المرض التي تتطلب رعاية خاصة من مختصين لا تتوفر في الأشخاص العادية

فالأصل أن يبقى المسن في منزله بين ذويه وأهله يحفظ له كرامته ويعيش عيشة كريمة، عكس عما يكون في دور رعاية المسنين ينظر له المجتمع نظرة شفقة وعطف وهناك من ينظر له نظرة مهانة للأسف هذا واقع مجتمعنا³

يمكن وصف الذين يتركون أهالهم المسنين يتوجهون لهذه الديار عاقين، مخادعين وحقيرين من الناحية الأدبية، لقوله صلى الله عليه وسلم (كفى بالمرء إنما أن يضيع منم يقوت)⁴

كما ذكرنا سابقا أمراض تستلزم رعاية خاصة كمرض مؤلم يتطلب تمريض معينا أو علاجات مستمرة وخاصة، ويحتاج خدمة معينة مثل حمل، قيام، تقديم المساعدة في المشي والجلوس ونقله، أو مرض الصرع لا يمكن لشخص عادي أن يحميه منه وأن يعالجه ولذلك وجب وضعه في دور المسنين ليحصل على رعاية خاصة ويعامل بمعاملة رحيمة حسنة ومناسبة⁵

¹ خليف مسعودة دار الأشخاص المسنين تقرير تربص، مركز تكوين الموظفين المختصين ببئر خادم - الجزائر دورة 2021، ص 04

² رشاد أحمد عبد اللطيف (في بيتنا مسن) مدخل إجتماعي متكامل، دار الوفاء لنديا، الطباعة والنشر الإسكندرية 2007 ص 208

³ دكتور عبد الحق حميش، المرجع السابق ص 277

⁴ أخرجه أبو داود في كتاب الزكاة باب في صلة الرحم (1692) 132/2

⁵ حقوق الأطفال والمسنين، الزحيلي، وهبة ص 52

وعلى من يرى هذه الفئة أن يكون صبور، يغتفر زلات المسن ويتجاوزها، ولا يواجه له أي نوع من أنواع الأذى سواء اللفظي أو الجسدي أو الاحتقار فذلك كله يلمس كرامته ويجرح مشاعره، وربما تصل إلى أن يزيد من همومه وأمراضه وانفعالاته والوقوع والإصابة لأمراض أخرى جراء تلك المعاملة¹

و قد نبّه القرآن الكريم إلى إعفاء ذوي الأعذار من الجهاد، فقال الله تعالى (ليس على الأعمى حرج ولا على الأعرج حرج ولا على المريض حرج)²

المطلب الثالث: نظام الرعاية للمسنين مهام وأهداف مؤسسة دار المسنين

الفرع الأول: نظام رعاية المسنين

1- نظام الرعاية المفتوحة للمسنين:

نسب هذا النظام الغير التقليدي للسويد، وأستخدم كنظام أساسي لرعاية المسنين وقد أنتشر النظام السويدي إلى العديد من المجتمعات الأوروبية وتوقفوا على نظام الرعاية المغلقة أو المؤسساتي، يمكن أن تعتبر ديار المسنين التي تعتمد الرعاية المفتوحة بديلاً مناسباً للرعاية الأسرية يتسم نظام الرعاية الاجتماعية في السويد بصفة عامة بأنه نظام متقدم يوفر ظروف بيئية مشابهة للحياة الأسرية للشخص المسن الذي يكون بحاجة للرعاية

و حيث تستند سياسة الرعاية الاجتماعية إلى تحقيق أهداف أساسية تتمثل في:

- التدرج في الخدمة
- تحقيق العدالة
- ضمان التأمين الكافي
- تحقيق التكافل والتماسك الاجتماعي

ويشمل نظام الرعاية للمسنين في السويد على النظام الذي يتكون من توفير البيوت الإقامة المؤقتة أو الدائمة، نظام المساعدة في الخدمات المنزلية لإقامة كبار المسنين من فئة الطاعنين في السن والخدمات السكنية، وخدمات طبية طويلة المدى.

¹ د عبد الحق حميش. المرجع السابق ص288

² القرآن الكريم، سورة النور الآية 61

2- تنظيم الرعاية المفتوحة:

يشرف قسم الخدمات الاجتماعية التابعة للمجلس المحلي في المدينة أو المقاطعة على تنظيم خدمات الرعاية المفتوحة للمسنين في دائرة خدمة يتبع كل منطقة مركز للخدمات الاجتماعية وتشمل الرعاية الاجتماعية للخدمات المنزلية، وهو جهاز المسؤول على توفير الخدمات المنزلية للمسنين وتزويدهم بالمساعدات، الارشادات، الخدمات والتوجيهات عند الاحتياج ويرأس الجهاز مدير كفوء ذو خبرة ودراية على ادارة وتنظيم الخدمات المنزلية، وهدف الجهاز هو الاهتمام بالمسن والاستجابة السريعة لمتطلباتهم¹

الفرع الثاني: مهام مؤسسة دار المسنين

تتولى المؤسسات المتخصصة للأشخاص المسنين مهام التكفل المؤسساتي بالأشخاص المسنين وبهذه الصفة تتكفل على الخصوص بما يلي:

- استقبال الأشخاص المسنين وضمان التكفل الاجتماعي والنفسي الملائم
- ضمان الايواء وتقديم الطعام الآثق بهم والكافي مع توفير رفايتهم
- تعزيز علاقتهم مع الاسرة ومحيط المؤسسة
- محاولة الوسيط إعادة إدماجهم مع عائلاتهم إذ كان هناك إهمال عائلي
- توفير نشاطات هادفة، ونشاطات دينية، ثقافية، ثقافية وترفيهية مسلية
- توفير العلاجات والخدمة الملائمة وتقديم الدعم النفسي²

الفرع الثالث: اهداف دار المسنين

يكمن الهدف من إنشاء مؤسسة دار المسنين في:

- ايواء المسنين الذين تعجز أسرهم عن رعايتهم لأسباب مختلفة والذين ليس لهم أسر ترعاهم
- توفير الرعاية النفسية والصحية، مع نشاطات ترفيهية تطرد القلق والاكتئاب
- توعية الاسر لاحتضان المسنين وتوجيههم لأفضل اساليب رعايتهم

¹ أنظر أبحث (نحو رعاية اجتماعية أفضل للمسنين) قدم لمركز سلمان الاجتماعي ص 137- 138

² الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 16 ص 05

- العمل على تأهيل المسنين لمواجهة المشكلات الناتجة عن كبر السن وكيفية التأقلم معها والسعي نحو إدماج المسنين بالمجتمع كل حسب قدراته واهتماماته
- محاولة توفير الاستقرار النفسي والاجتماعي للمنتفعين من خدماتها
- حمايتهم ورعايتهم
- الحفاظ على كرامتهم.¹

الفرع الرابع: أهمية دار المسنين

تختص برعاية المسنين من الجنسين وتقدم لهم أوجه الرعاية الصحية والاجتماعية والنفسية والثقافة والترويجية وتعرف بانها مؤسسة أنشئت كتعبير عن الحاجة التي خدماتها تعكس مسؤولية المجتمع نحو افراده

- 1- **المساندة:** تقديم الدعم للمسنين وادخال السرور على قلوبهم بالابتسامة والهدية والاستماع لمتطلباتهم والاحسان اليهم والاطمئنان عليهم والاعتراف بفضلهم، واعطائهم الحنان والرضا.
- 2- **التشجيع:** الاهتمام بما يفعله المسن وتقديره مع احترام دوره الاجتماعي وطلب النصيحة منهم مع مشاورتهم في بعض الامور.
- 3- **المساعدة:** المساعدات المالية لتلبية حاجياتهم.
- 4- **الخدمة:** خدمتهم ومساعدتهم في تلبية حاجياتهم الاساسية مثل تناول الطعام، التغير، تغيير الملابس، تفريش وتنظيم غرفهم.....الخ.
- 5- **الحماية:** حماية المسن من كل ما يلحق به الانذى.²

الفرع الخامس: ايجابيات وسلبيات مؤسسة دار المسنين

و من خلال ما سبق ذكره نستنتج أن لدار المسنين ايجابيات وسلبيات، ومن ايجابياتها أن تحمي المسنين من كل خطر يأذيهم أو يهددهم ويكونون هم سند لهم في هذه الحياة بعدما خذلي من الكثيرين،

¹ حقوق الاطفال والمسنين ص 52

² سهاد سمير بدرة، الدعم النفسي - الاجتماعي وعلاقته بكل من الحاجات النفسية والرضا عن الحياة لدى المسنين - رسالة معدة لنيل درجة الدكتور في الارشاد النفسي (ارشاد الكبار ذويهم) جامعة دمشق كلية التربية، قسم الارشاد النفسي عام 2014 ص 20-21

حيث أن هذه الديار هي التي تعالج، تنظف، تقدم الأمان والراحة...الخ فلهذه الديار مزايا عدّة لكن هذا لا يعني أن ليس لها مساوئ وسلبات، فبعد ظهور هذه الديار كثرت ظاهرة عقوق الوالدين وتنامت روح اللامسؤولية، وظاهرة التفكك الأسري مع تلاشي مكانة المسنين في المجتمعات واصبحوا ينظروا الى المسن على انه عالة على المجمع وذويه وانه لا فائدة منه

المطلب الرابع: واقع المسنين في مؤسسة دار المسنين ونظرة الاسلام لها

الفرع الأول: واقع المسنين في المؤسسة

الواقع يثبت لنا أن حالة المسنين سيئة وغير متوازنة في هذه المؤسسات الحكومية من الناحية النفسية حيث ان هذه الاخيرة تفرض السيطرة على المسنين وعدم شعورهم بالاستقلالية والملكية الذاتية للمسن مع تحديد حريته وفي الاتصال الخارجي¹.

- حيث نجد هذه المؤسسات تمارس عليهم كل العوامل المدمرة لشخصيتهم حيث، حيث يحسهم ذلك ويولد لديهم الشعور بعدم أهميتهم في المجتمع والوحدة واليأس، وينتج ذلك لديهم عدّة أمراض ولا ننسى نظرة المجتمع القاسية لهم وقلة زيارة أقاربهم أو يمكن لنا القول أن الزيارات شبه معدومة، فقليل أو نادرا ما يزورهم أهاليهم وهذا أمر جدّ صعب عليهم بعدما أن كانوا عضو مهم وفعال في اسرهم ومحيطهم وفي آخر ايامهم يجيدون أنفسهم وحيدون منسيين ومهمشين، أنه امر جدّ جدّ حساس للأسف الشديد

الفرع الثاني: نظرة الاسلام لمؤسسة دار المسنين

إن الرعاية الاسلامية للمسنين تركز على الرعاية المنزلية الأسرية حتى لا يعزل كبير السن عن أسرته ولا يحرم من شعوره بالأمان الذي يستمدّه من وجوده بين أفراد أسرته

ان التحضر الزائد الذي اصاب المجتمعات على خلافها أضعف العلاقات الاجتماعية، وهو الامر الذي ادى الى انحلال الاسر وتقصيرها في القيام بواجبها، ويرى الاسلام ان دور المسنين توضع فقط لمن ليس له أهل وجيران²

خلاصة الفصل:

¹ مشاكل المسنين الاجتماعية والنفسية، موقع خير اون لاين 2 ماي 2023 على الساعة 23سا و14 دقيقة

² عبد الحق حميش، المرجع السابق ص284-287

ومن خلال ما سبق يتضح لنا أن موضوع المسنين وجد اهتمام كبير من العديد من الباحثين، نظرا لكل ان للمسنين مكانة وأهمية عالية في المجتمع، وان المؤسسات الحكومية التي وضعت من اجل هذه الفئة الا وهي مؤسسات دور المسنين لها اهمية وفعالية في حياتهم ولها أهمية كبير في المجتمع وجب العمل عليها وتحسينها والاهتمام بها أكثر.

الفصل الرابع

الإطار التطبيقي

المبحث الأول: دار المسنين لولاية البويرة

المبحث الثاني مقابلة مع المسنين

المبحث الثالث استمارة الاستبيان

تمهيد الفصل:

بعد الانتهاء من تحديد الاجراءات الميدانية للدراسة سنعرض في هذا الفصل تعريف مفصل لمؤسسة دار المسنين الواقعة بولاية البويرة وسنعرض البيانات والمعطيات التي تم تجميعها من مختلف التقنيات المستخدمة في الدراسة ثم القيام بمناقشتها وتحليل نتائجها وصولا الى النتائج العامة ثم الاجابة عن تساؤلات الدراسة.

المبحث الأول: دار المسنين لولاية البويرة

المطلب الأول: نشأة دار المسنين لولاية البويرة

في يوليو 2004 وفق مرسوم الانشاء رقم 200/4 المنضمين انشاء دار الاستقبال وفق لشروط القبول وذلك طبقا للأحكام والمراسيم التنفيذية رقم 113/12 المؤرخ ربيع الثاني عام 1433 الموافق ل07 مارس 2012 وقد افتتحت ابواب المركز شهر جانفي 2006¹.

دار الاشخاص المسنين لولاية البويرة:

هي مؤسسة تابعة لمديرية النشاط الاجتماعي، خدمتها التكفل بالمسنين بصفة دائمة أو مؤقتة للمسنين البالغين من خمسة وستون سنة فما فوق وكذلك المحرومين والذين يعيشون في وضع اجتماعي صعب او الذين ليس لهم روابط اسرية.

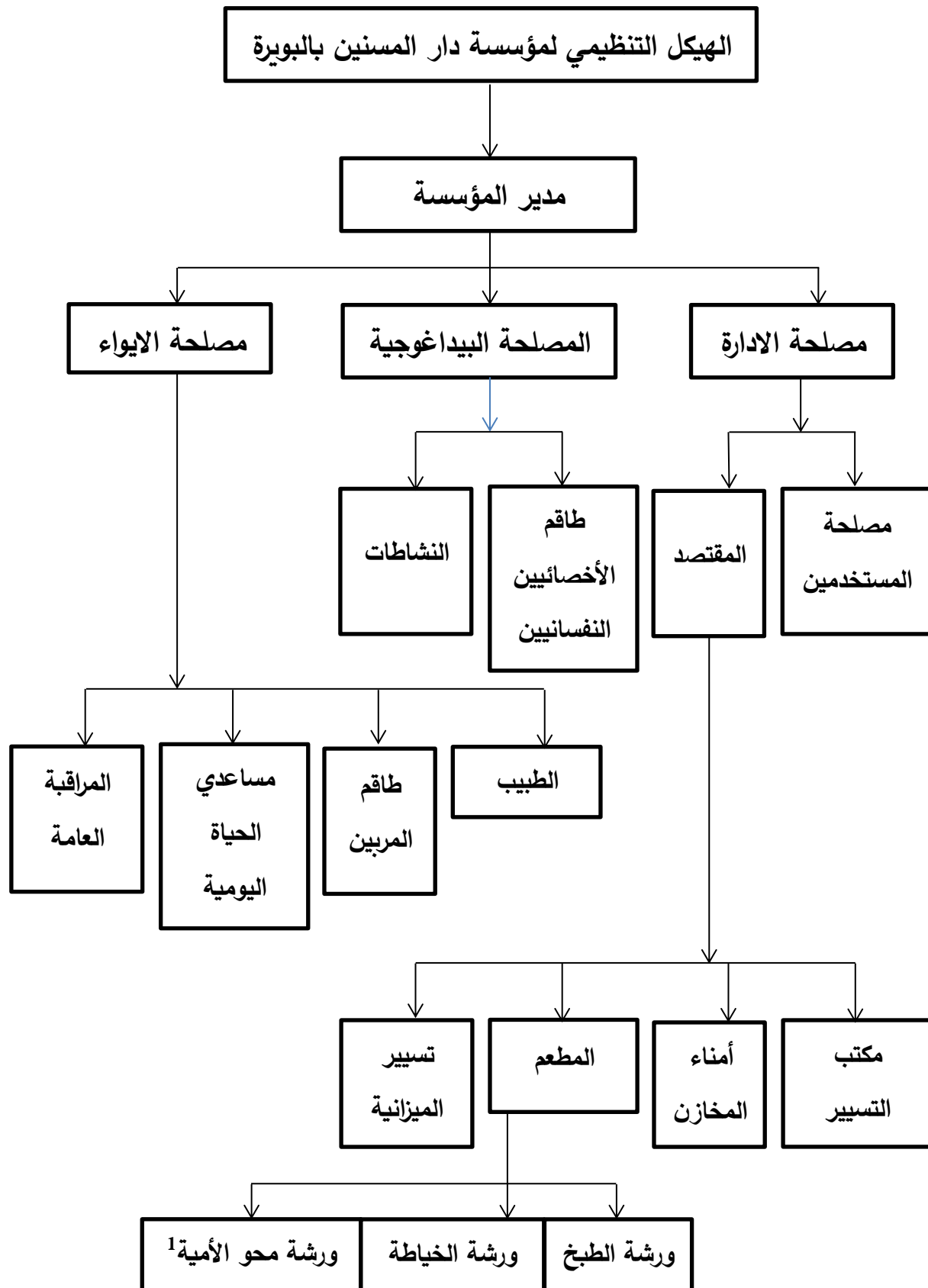
الفرع الأول: موقع المؤسسة

يقع هذا المركز بالقرب من الحاضرة الوطنية لجرجرة في طريق (غابة الريش) في حي 140 مسكن بالبويرة يقع على مساحة تقدر ب 43650 طاقة استعابه تقدر ب120 فرد².

¹ وزارة التضامن الوطني والاسرة وقضايا المرأة (تقرير سنوي الخاص بحماية الاشخاص المسنين سنة 2012) دار الاشخاص المسنين لولاية البويرة

² خليف مسعودة دار الأشخاص المسنين تقرير تربص، مركز تكوين الموظفين المختصين ببئر خادم - الجزائر دورة 2021، ص04

الهيكل التنظيمي لمؤسسة دار المسنين بالبويرة:



و يحتوي على عدة فئات مختلفة وهذا الجدول يوضح ذلك:

الفئة	دون اعاقة	المعاقين بصريا	المعاقين سمعيا	المعاقين حركيا	المعاقين ذهنيا	المعاقين عقليا	متعدد الاعاقة	المجموع
الرجال	05	02	02	02	02	14	08	35
النساء	09	01	00	01	04	08	07	30
المجموع	14	03	02	03	06	22	15	¹ 65

المطلب الثاني: التكفل المؤسساتي

الفرع الأول: تقديم الفئة وتصنيفها

تتكفل المؤسسة بفئة حساسة وهي فئة المسنين الذين يستقبلون في مؤسسة دار المسنين خلال فترة النهارية والليلية وطيلة أيام الاسبوع، وذلك بتقديم الخدمات المختلفة من قبل اعضاء الفرقة البيداغوجية وذلك بقيام كل فرد بدوره على أكمل وجه.²

- الجدول التالي يوضح تقسيم المقيمين حسب السن:

الفئة / العمر	اقل من 65 سنة	اكثر من 65 سنة	المجموع
الرجال	15	15	30
النساء	16	10	26
المجموع	31	25	³ 56

¹ مقابلة مع مزيود جميلة بتاريخ 16 جانفي 2023 على الساعة 10 صباحا.

² وزارة التضامن الوطني والاسرة وقضايا المرأة، التقرير السنوي الخاص بحماية الاشخاص المسنين 2021، دار الاشخاص المسنين.

³ مقابلة جانفي 2023.

الفرع الثاني: التكفل

- التكفل اليومي:

تقوم المؤسسة بالتكفل بالحالات المتعددة المذكورة سابقا ليلا ونهارا قصد توفير لهم الحاجيات الضرورية والاساسية والتي تشمل نظافتهم، غذائهم، حمايتهم، رعايتهم ومرافقتهم داخل المؤسسة من طرف المساعدين في الحياة اليومية والتي تقدر ب 56 حالة. وخارج المؤسسة من طرف الطاقم المتكفل.

1- الجانب النفسي:

المتابعة الفردية للحالات الخاصة والعامة بغية مساندتهم نفسيا ليتخطوا الحالة او الازمة النفسية التي تولدت من شعورهم بالتهميش والرفض الاجتماعي لهم ليستطيعوا التكيف في المؤسسة وقبول وضعيتهم الجديدة وتنفيذ من هذا التكفل كل المتواجدين على مستوى المؤسسة¹.

2- الجانب الطبي:

متابعة الحالات المرضية واعطائهم الادوية الازمة والاشراف على علاجهم وتوجيههم الى اخصائيين واجراء العمليات الجراحية ان استلزم الامر مع الاشراف ومراقبة كل الافراد المتواجدين في المؤسسة مع اجراء الفحوصات الازمة بشكل منتظم وبدورات مستمرة ودائمة للضغط الدم وداء السكري وطبيب مختص في الامراض العقلية معين من طرف مديرية الصحة.

3- الجانب الاجتماعي:

المساهمة في الحفاظ على الروابط الاجتماعية وابقائهم في الوسط العائلي وتوفير لهم الجو الملائم ملأ فراغهم بالعديد من النشاطات، والتكفل باستخراج الوثائق الادارية واقتناء مستلزمات وحاجياتهم الخاصة بالإضافة الى تحقيق اجتماعية².

الفرع الثالث: الانشطة وبرامج لفائدة الاشخاص المسنين

¹ وزارة التضامن الوطني والاسرة وقضايا المرأة، التقرير السنوي الخاص بحماية الاشخاص المسنين 2021، دار الاشخاص المسنين.

² وزارة التضامن الوطني والاسرة وقضايا المرأة، التقرير السنوي الخاص بحماية الاشخاص المسنين 2021، دار الاشخاص المسنين.

تكمل في الورشات البيداغوجية والنشاطات المختلفة والخرجات واقامة الحفلات والمناسبات.

- الورشات البيداغوجية:

تتضمن المؤسسة على عدة ورشات بيداغوجية تتناسب مع ميول ورغبات المسنين وتتوافق مع ظروفهم الصحية.

1- ورشة التأهيل النفسي الحركي:

تهدف الى تطوير اللياقة البدنية والصحية والانفعالية والعقلية والتقليل من التوتر والضغوطات النفسية لتحقيق الراحة النفسية والجسمية لمقاومة الامراض والحد منها وذلك لاحتواء الورشة على معدات رياضية وزيتوت طبيعية وتأطير كل ذلك من اخصائي معين من طرف مديرية الصحة، يتواجد في المؤسسة مرة في الاسبوع.

2- ورشة الخياطة والاشغال اليدوية:

تحتوي هذه الورشة على بعض من المواد الاولية اللازمة لتعلم الخياطة وغيرها من النشاطات اليدوية تحت اشراف متخصصين في المجال النفسي ورئيس مصلحة النشاطات والتنشيط وتهدف هذه النشاطات تنمية القدرة على التفكير والاختراع والابداع وقتل الفراغ واسترجاع الثقة بالنفس واستعادة الاعتبار.

3- ورشة محي الامية:

تعتمد هذه الورشة على معلمة لديوان محي الامية وتعليم الكبار بالتنسيق مع اخصائي نفسي تربوي ورئيس مصلحة النشاطات والتنشيط حيث هدفهم تحسين مستوى التعليمي للمسنين وتنمية قدراتهم ليتعلمو الكتابة والقراءة وحفظ القرآن الكريم والاحاديث النبوية الكريم والاحاديث النبوية.

4- ورشة الطبخ:

توفر هذه الورشة العتاد اللازم للطبخ من ثلاجة، طابونة، ملاعق.....الخ والمقادير المطلوبة للطبخ، ويكون ذلك تحت اشراف متخصص واخصائي نفسي تربوي ورئيس مصلحة للنشاطات والتنشيط

ويهدف هذا النشاط الترفيهي عن النفس والانشغال والاحساس بأهمية الفرد في المجتمع مع خلق جو اجتماعي تعاوني يخفف ضغوطاتهم النفسية ومشاكلهم لاسترجاع ذواتهم.¹

الفرع الرابع: مرافق المؤسسة

يحتوي المركز على عدة تجهيزات من بينها:

1. أربع مرافق: مرقدتين مشغولين، واثنان فارغين يترتب فيه غرف للمقيمين وهناك قاعة الجلوس (التلفاز)، مكتب للمربين ومساعدين الحياة اليومية.
 2. مطعم مختلط: رجال ونساء.
 3. مطبخ: الذي يتم فيه تجهيز الطعام للمقيمين.
 4. مصلى: هناك جهى للرجل وجهة للنساء.
 5. قاعة الحلاقة: قاعة خاصة بالرجال للحلاقة والتزيين.
 6. قاعة العلاج: يتم تقديم فيها العلاجات الأولية.
 7. قاعة الحفلات: مخصص لإقامة الاعياد، المناسبات، الثقافية، الدينية والترفيهية.
 8. حمام: هناك حمام للرجال وحمام للنساء.
- مكاتب متعددة تمثلت في:

- مكتب المدير.
- مكتب الامانة.
- مكتب الموارد البشرية.
- مكتب الموارد المالية.
- مكتب تسيير المخازن.
- مكتب رؤساء المصالح البيداغوجية.
- مكتب المراقب العام.
- مكتب المساعد الاجتماعي.
- مكتب اخصائي نفسي وتربوي.²

¹ خليفه مسعوده المرجع السابق، المرجع السابق ص 9-10.

² خليفه مسعوده، المرجع السابق ص 09.

المبحث الثاني: مقابلة مع المسنين

- 1- كم عمرك ؟ الحالة العائلية.
- 2- هل المؤسسة تلبي كل احتياجاتك ؟
- 3- كيف تطرحون انشغالاتكم على المسؤولين بالمؤسسة ؟
- 4- هل يتم ذلك بشكل بسيط ومباشر إلى المدير أم عن طريق العمال والموظفين ؟
- 5- ما نوع المساعدات التي تقدم لكم ؟
- 6- هل المؤسسة تراعي ظروفكم الصحية ؟ هل توفر لكم الهدوء والراحة... إلخ؟
- 7- هل يتم اخباركم عن النشاطات والمناسبات ؟ نعم أم لا
- 8- من يقوم بأخباركم عن النشاطات والمناسبات ؟ المدير ، الموظفين ؟
- 9- هل انتم راضيين عن الموظفين والخدمات داخل المؤسسة ؟

الجدول رقم (1): اعمار المسنين المقيمين بدار المسنين لولاية البويرة.

النسبة المئوية	التكرارات	كم عمرك	خيارات
33,33 %	03	من 40 – 60	
66,66 %	06	من 61 – 80	
100 %	09	المجموع	

من خلال الجدول يتضح لنا أن 66,66% من المبحوثين تتراوح أعمارهم بين 61 – 80 سنة.

ونسبة 33,33% تتراوح أعمارهم من 40 إلى 60 سنة.

من خلال هذه النتائج يتضح لنا أن أفراد العينة أكثرهم كبار السن.

الجدول رقم (2): الحالة الاجتماعية للمسنين الساكنين بدار المسنين لولاية البويرة.

النسبة المئوية	التكرارات	الحالة الاجتماعية خيارات
11,11 %	01	مطلق
88,89 %	08	أعزب
100 %	09	المجموع

تظهر النتائج الكمية في الجدول أعلاه أن 88,88% عزاب و 11,11% مطلق.

من خلال ذلك يتضح لنا أن موظفي هذه المؤسسة أكثرهم عزاب وليس لهم أولاد يرعاهم.

الجدول رقم (3): يبين إن كانت المؤسسة تلبي كل إحتياجات المسنين القاطنين بها.

النسبة المئوية	التكرارات	هل المؤسسة تلبي كل احتياجاتكم خيارات
66,67 %	06	نعم
33,33 %	03	لا
100 %	09	المجموع

من خلال النتائج الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن 66,66% من أفراد العينة أن المؤسسة تلبي كل احتياجاتهم.

في حين أن 33,33% هم المبحوثين الذين أجابوا بأن المؤسسة لا تلبي حاجياتهم.

ويمكن تفسير هذه النتائج على أن المسن بحاجة إلى الاهتمام وتلبية حاجياته.

الجدول رقم (4): يبين كيفية طرح أفراد العينة لإنشغالاتهم على المسؤولين لدار المسنين ولاية البويرة.

النسبة المئوية	التكرارات	كيف يطرحون انشغالاتكم	خيارات
% 88,89	08		الموظفين
% 11,11	01		المدير
% 100	09		المجموع

تظهر النتائج الإحصائية في الجدول أعلاه أن 88,88% تمثل نسبة المبحوثين الذين أجابوا بأن يطرحون انشغالاتهم للموظفين و 11,11% يطرحونها إلى المدير مباشرة.

ومن هنا يمكن أن نستنتج أن انشغالات المسن تطرح للموظفين وهم الذين يرفعون احتياجاتهم للمسؤول أي المدير.

الجدول رقم (5): يوضح نوع المساعدات المقدمة في دار العجزة.

النسبة المئوية	التكرارات	نوع المساعدات	خيارات
% 88,89	08		مساعدات مادية
% 11,11	01		مساعدات معنوية
% 100	09		المجموع

تبين النتائج الإحصائية للجدول أعلاه أن 88,88% من المبحوثين أجابوا بأن نوع المساعدات المقدمة تكون مادية بالمقابل نجد أن 11,11% فقط من المبحوثين أجابوا بأنهم يتلقون مساعدات معنوية.

ويمكن تفسير هذه النتائج إلى كَوْن أن المسن بحاجة أيضا إلى المساعدات المعنوية وذلك من أجل مساندتهم والتغلب على الفراغ والوحدة داخل المركز.

الجدول رقم (6): يبين إن كانت المؤسسة تراعي ظروف المسنين الساكنين بها.

النسبة المئوية	التكرارات	هل تراعي المؤسسة ظروفكم	خيارات
% 100	09		مهتمين
% 00	00		غير مهتمين
% 100	09		المجموع

مراعاة الظروف الصحية.

من خلال النتائج الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن 100% من المبحوثين بأن المؤسسة تراعي ظروفهم الصحية وتوفر لهم الجو الملائم.

يمكن تفسير هذه النتيجة بأن المؤسسة تهتم وبامتياز على صحة المسن.

الجدول رقم (7): يوضح كيفية اخبار المسنين بالأنشطة المقامة.

النسبة المئوية	التكرارات	هل يخبرونكم	خيارات
% 88,89	08		نعم
% 11,11	01		لا
% 100	09		المجموع

تظهر النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن 88,88% أجابوا بأن المؤسسة تقوم بإخبارهم بالأنشطة والمناسبات مسبقا في حين نجد أن 11,11% أجاب بأنهم لا يقومون بإخبارهم حتى يتفاجؤوا بالحفل أو النشاط.

من خلال ذلك نلاحظ أن هناك تباين في العلاقات بين الموظفين والمسنيين كما يمكن القول انا الموظفين على تواصل شبه دائم مع المسنيين.

الجدول رقم (8): يبين طريقة اعلام المسنيين بوجود نشاط ما

يتم اخباركم عن طريق الموظفين أو المدير .

النسبة المئوية	التكرارات	عن طريق من	خيارات
% 100	09		المدير
% 00	00		الموظفين
% 100	09		المجموع

نلاحظ أن نسبة 100 % من المسنين اجمعو على أن الموظفين هم الذين يقومون بإخبارهم عن الأنشطة والمناسبات التي ستقام، ومن خلال ذلك نلاحظ أن المدير ليس له أي علاقة مع المسنين.

الجدول رقم (9): يبين إن كانوا المسنين راضون عن الخدمات المقدمة لهم.

هل هم عن الموظفين والخدمات داخل المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرارات	رضا الخدمات	خيارات
% 66,67	06		نعم
% 33,33	03		لا
% 100	09		المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن 66,66% أجابوا بأنهم راضين عن الموظفين والخدمات التي تقدمها المؤسسة.

ونجد بالمقابل نسبة 33,33% غير راضين عن الخدمات ولا الموظفين.

من هنا نستنتج أن المسنين يبحثون عن الحياة المستقرة والأمان على المؤسسة توفيره لهم. كما يجب على المؤسسة أن توفر كافة المتطلبات الملائمة للمسن سواء مادية أو نفسية كانت.

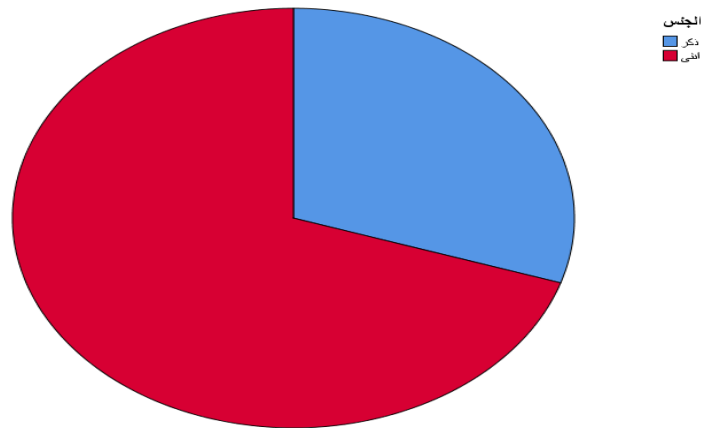
المبحث الثالث: استمارة الاستبيان

سيتم التطرق من خلال خصائص العامة للعينة التي ترتبط بالأسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية للعينة المدروسة المتمثلة في: الفئة العمرية، الجنس، المستوى العلمي، الحالة العائلية والخبرة المهنية. ولتسهيل عملية التحليل قمنا بتجميع البيانات المتحصل عليها وتفرغها في برنامج SPSS وتمثيله في جداول للوضوح أكثر والملاحظة وفق ما يلي:

الجدول رقم (10): توزيع المبحوثين حسب الجنس

الجنس	التوزيع	التكرار	النسبة
ذكر		6	30,0%
انثى		14	70,0%
المجموع		20	100,0%

الشكل رقم (3): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس

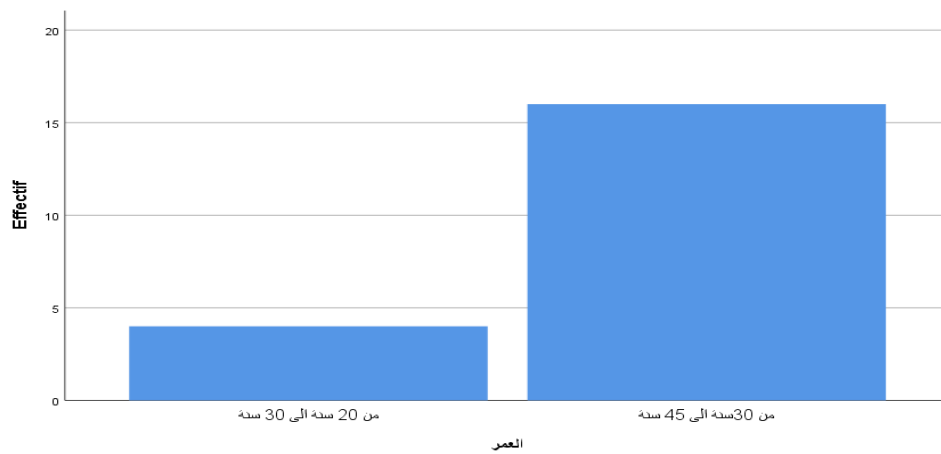


يوضح الجدول ان 70,0% من المبحوثين تمثل اناث تليها ذكور بنسبة 30% ويرجع ذلك الى الفئة التي يتكفلها هذا المركز يتطلب توظيف عنصر الإناث اكثر من الذكور لرعايتها.

جدول رقم (11): توزيع المبحوثين حسب الفئة العمرية

النسبة	التكرار	الفئة العمرية
20,0%	4	من 30 سنة الى 45 سنة
80,0%	16	من 45 سنة فما فوق
100,0%	20	المجموع

الشكل رقم (4): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الفئة العمري

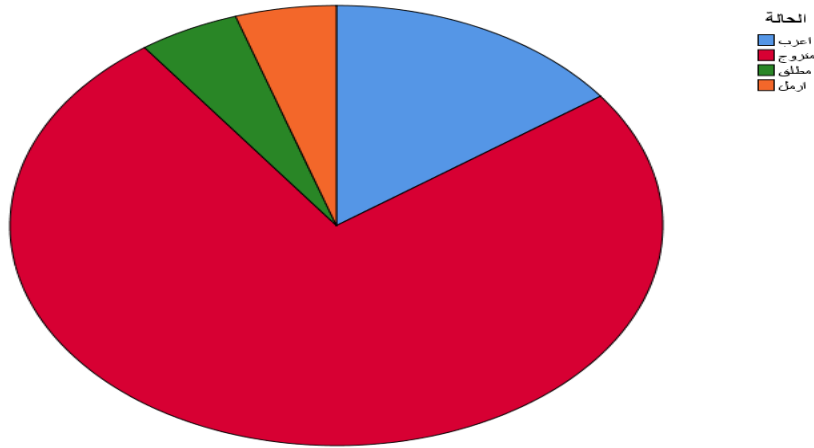


يوضح الجدول ان 80,0 % من المبحوثين ذات الفئة العمرية 45 سنة فما فوق تليها فئة العمرية من 20 الى 30 سنة بـ 20% يرجع ذلك وكما ذكرنا سابقا ان المتعامل مع فئة المسنين يجب ان تتوفر فيه مواصفات منها الرزانة الهدوء ويكون ذو خبرة في الميدان وتلك المواصفات غالبا ما نجدها في كبار السن الاكثر من 35 سنة فذو السن 30 او اقل يكون لا زال طائشا نوعا ما يمكن ان يؤدي المسن بأفعاله او اقواله.

الجدول رقم (12): توزيع المبحوثين حسب الحالة العائلية

النسبة	التكرار	الحالة العائلية / التوزيع
15,0%	3	اعزب
75,0%	15	متزوج
5,0%	1	مطلق
5,0%	1	ارمل
100,0%	20	المجموع

الشكل رقم (5): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الحالة العائلية

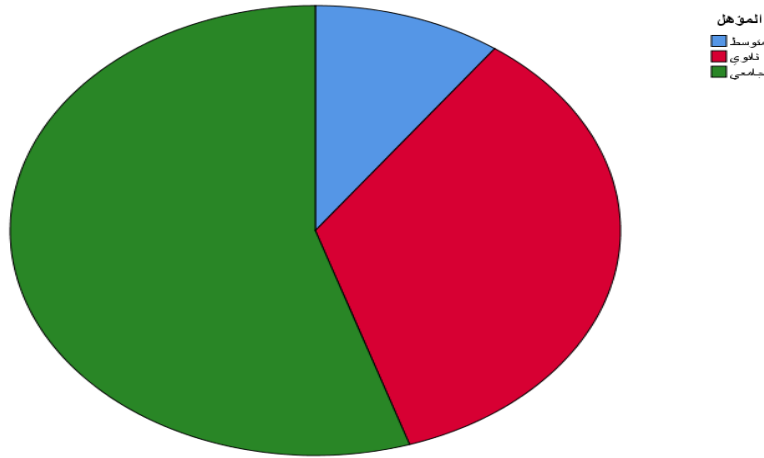


يوضح الجدول ان 75,0% من المبحوثين متزوجين تليها الفئة العزاب بنسبة 15,0% فيما بلغت نسبة المطلقات والارامل معا بـ 5,0%، انخفاض في نسبة المطلقين تأثرهم بهذه الفئة وخوفهم ان يصبحوا هم في ذلك المركز او ابنائهم وهذا ما لاحظناه في المقابلة التي اجريناها مع المسنين حيث اغلبيتهم راحوا ضحية طلاق سواء كانوا هم ضحية طلاق (اطفال) الولاد او ضحية الزواج الفاشل (الزوج/ة).

الجدول رقم (13): توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
10,0%	2	متوسط
35,0%	7	ثانوي
55,0%	11	جامعي
100,0%	20	المجموع

الشكل رقم (6): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المستوى التعليمي

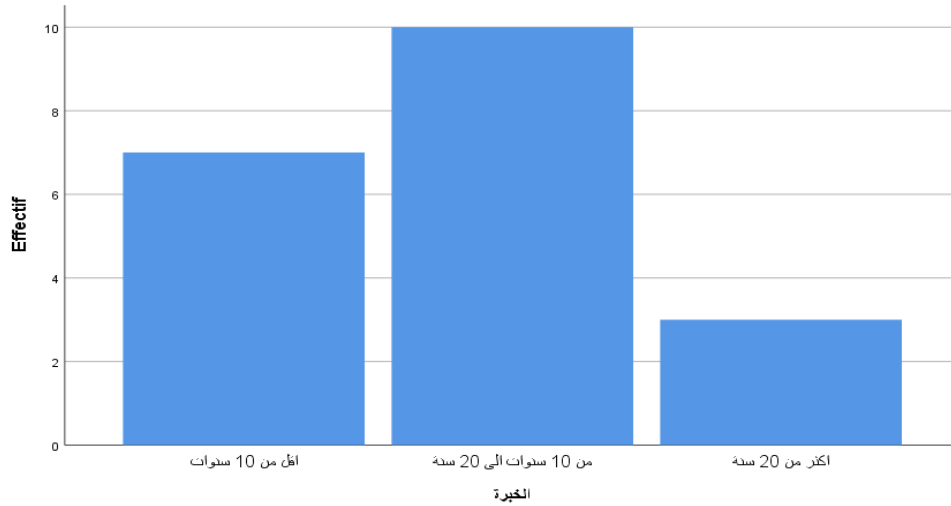


يوضح الجدول ان 55,0% من المبحوثين ذو مستوى جامعي تليها فئة ذو المستوى ثانوي بنسبة 35,0% ثم الفئة ذو مستوى متوسط بـ 10% يرجع ذلك الى مناصب الشغل المتوفرة والمستوى المتطلب في كل منصب.

الجدول رقم (14): توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	التوزيع الخبرة المهنية
35,0%	7	من سنة الى 10 سنوات
50,0%	10	من 10 الى 20 سنة
15,0%	3	اكثر من 20 سنوات
100,0%	20	المجموع

الشكل رقم (7): توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الخبرة المهنية



يوضح الجدول ان 50,0% من المبحوثين ذو الخبرة المهنية من 10 الى 20 سنة و تليها الفئة ذو الخبرة المهنية من سنة الى 10 سنوات بنسبة 35% فيما بلغت نسبة الفئة ذو الخبرة المهنية اكثر من 20 سنة بـ 15%، تتمسك المؤسسة بالموظفين ذو الخبرة ليعلموا الجدد ولكن لا تحتفظ بكل الموظفين تزيد خبرتهم اكثر من 20 سنة وذلك راجع لظروف الموظف (السن، الصحة...الخ).

1 - الجداول البسيطة

الجدول رقم (15): يوضح ماهي الوسائل التي تستخدمها

النسبة	التكرار	التوزيع الوسائل التي تستخدمها
80,0%	16	الاتصال المباشر
15,0%	3	الهاتف
5,0%	1	اتصال الكتروني
100,0%	20	المجموع

يوضح الجدول ان 80,0% من المبحوثين يؤكدون استخدامهم للاتصال المباشر داخل المؤسسة تليها نسبة 15% من المبحوثين يستخدمون الهاتف اما ما نسبته 5,0% يستخدمون الاتصال الالكتروني يرجع ذلك الى صغر المؤسسة وقلة الافراد وعدم توفر هذه الوسائل لدى المسنين لذلك يلجؤون الى الاتصال المباشر.

الجدول رقم (16): يوضح هل تتواصل مع رئيسك وزميلك اثناء العمل

النسبة	التكرار	التوزيع هل تتواصل مع رئيسك
45,0%	9	دائما
45,0%	9	احيانا
10,0%	2	نادرا
100,0%	20	المجموع

يوضح الجدول ان 45,0% من المبحوثين احيانا او دائما يتوصلون مع رئيس العمل او زملائهم اثناء الاوقات الرسمية يليها نادرا بنسبة 10% يرجع ذلك الى اجبارية التواصل في ما بينهم لان مهامهم واعمالهم تكون بطريقة تكاملية فعمل الموظف يكمل عمل العامل...الخ.

الجدول رقم (17): يوضح هل تتواصل مع رئيسك وزميلك خارج العمل

هل تتواصل مع رئيسك	التوزيع	التكرار	النسبة
	دائما	3	15,0%
احيانا	9	45,0%	
نادرا	8	40,0%	
المجموع	20	%100	

يوضح الجدول ان 45,0% من المبحوثين احيانا يتواصلون مع رئيس العمل او الزملاء خارج الاوقات الرسمية يليها 40,0% نادرا، تليها ايضا نسبة 15% دائما يرجع ذلك الى العلاقات الغير رسمية التي تربط الموظفين فيما بينهم.

الجدول رقم (18): يوضح ما هو نوع التواصل

ما هو نوع التواصل	التوزيع	التكرار	النسبة
اتصال رسمي	10	50,0%	
اتصال غير رسمي	10	50,0%	
المجموع	20	%100	

يوضح الجدول ان 50% من المبحوثين يؤكدون على ان الاتصال الرسمي او غير الرسمي يساهم في ازالة الحواجز بين الموظفين بنسبة متساوية ويرجع ذلك استخدامهم لكلا الاتصالين معا بشكل متوافق وذلك لحاجتهم لكلا النوعين الرسمي والغير رسمي.

الجدول رقم (19): ماهي طريقة لإبلاغ المسنين

النسبة	التكرار	التوزيع طريقة لإبلاغ المسنين
70,0%	14	شخصيا
25,0%	5	مدير المؤسسة
5,0%	1	عن طريق الموظفين المتكفلين بيهم
%100	20	المجموع

يوضح الجدول ان 70,0% من المبحوثين يؤكدون على تبليغ المسنين بالأنشطة شخصيا تليها 25% من طرف مدير المؤسسة, تليها ايضا نسبة 5% من عن طريق الموظفين المتكفلين بيهم ويرجع ذلك احتكاك الموظفين بالمسنين وعلاقتهم القوية فيما بينهم.

الجدول رقم (20): يوضح ماهي الأنشطة الاتصال الداخلي

النسبة	التكرار	التوزيع ماهي الأنشطة الاتصال الداخلي
45,0	9	مقابلات وحورات
25,0	5	أنشطة ترفيهية
5,0	1	احياء المناسبات الدينية والوطنية
25,0	5	أنشطة ترفيهية واحياء المناسبات الدينية
%100	20	المجموع

يوضح الجدول ان 45,0% من المبحوثين يؤكدون على ان الاتصال الداخلي بين المسنين والموظفين يكون اثناء المقابلات والحوارات تليها 25,0% خلال الأنشطة الترفيهية او احياء المناسبات الدينية والوطنية معا, تليها ايضا نسبة 5% خلال احياء المناسبات الدينية والوطنية الى ميول المسنين الى الحوار والتشاور.

2- الجداول المركبة

الجدول رقم (21): يوضح العلاقة بين الجنس مع كيف هي العلاقة بينك وبين رئيسك

الجنس	كيف هي العلاقة				
	سيئة	عادية	حسنة	جيدة	المجموع
ذكر	0	1	0	5	6
	0,0%	16,7%	0,0%	83,3%	100,0%
انثي	1	5	5	3	14
	7,1%	35,7%	35,7%	21,4%	100,0%
التكرارات الكلية					
النسب المئوية					
	1	6	5	8	20
	5,0%	30,0%	25,0%	40,0%	100,0%

يوضح الجدول أن 7,1 % من المبحوثين اناث يؤكدون على علاقتهم السيئة برئيس العمل والزملاء تليها الذكور بنسبة معدومة، كما نجد ان 35,7% من المبحوثين اناث يؤكدون على علاقتهم العادية برئيس العمل والزملاء تليها الذكور بنسبة 16,7%، في حين نجد ان 35,7% من المبحوثين اناث يؤكدون على علاقتهم الحسنة برئيس العمل والزملاء تليها الذكور بنسبة معدومة.

وايضا نجد 83,3% من المبحوثين الذكور يؤكدون على علاقتهم الجيدة برئيس العمل والزملاء تليها الاناث بنسبة معدومة 21,4%.

الجدول رقم (22): يوضح العلاقة بين الجنس مع ماهي طبيعة المعلومات

الجنس	ماهي طبيعة المعلومات				
	اوامر	تعليمات	توجيهات	تعليمات	المجموع
ذكر	0	1	4	1	6
	0,0%	16,7%	66,7%	16,7%	100,0%
انثي	1	5	5	3	14
	7,1%	35,7%	35,7%	21,4%	100,0%
التكرارات الكلية					
النسب المئوية					
	1	6	9	4	20
	5,0%	30,0%	45,0%	20,0%	100%

يوضح الجدول أن 7,1 % من المبحوثين اناث يتلقون المعلومات من طرف رئيس العمل على شكل أوامر تليها الذكور بنسبة معدومة، كما نجد أن 35,7 % من المبحوثين اناث يتلقون المعلومات من طرف رئيس العمل على شكل تعليمات يليها الذكور بنسبة 16,7 %، في حين نجد أن 35,7 % من المبحوثين اناث يتلقون المعلومات من طرف رئيس العمل على شكل توجيهات تليها الذكور بنسبة 66,7 %، وأيضا نجد 21,4 % من المبحوثين اناث يتلقون المعلومات من طرف رئيس العمل على شكل أوامر وتعليمات معا يليها ذكور بنسبة 16,7 %.

الجدول رقم (23): يوضح العلاقة بين الجنس مع ما مدى فاعلية الاتصال الداخلي للمؤسسة

الجنس	ما مدى فاعلية الاتصال الداخلي			المجموع
	عادية	حسنة	جيدة	
ذكر	التكرار	1	4	1
	النسبة	16,7%	66,7%	100,0%
انثي	التكرار	5	6	3
	النسبة	35,7%	42,9%	21,4%
التكرارات الكلية				20
النسب المئوية				100,0%
				30,0%
				50,0%
				20,0%

يوضح الجدول أن 35,7 % من المبحوثين اناث يؤكدون على أن الاتصال داخل المؤسسة عادي يليها ذكور بنسبة 16,7 %، كما نجد أن 66,7 % من المبحوثين ذكور يؤكدون على أن الاتصال داخل المؤسسة حسن يليها اناث بنسبة 42,9 %، في حين نجد أن 21,4 % من المبحوثين اناث يؤكدون على أن الاتصال داخل المؤسسة جيد يليها ذكور بنسبة 16,7 %.

الجدول رقم (24): يوضح العلاقة بين الجنس مع توجد صعوبات في اتصال برئيسك

الجنس	توجد صعوبات في اتصال				
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	المجموع
ذكر	1	4	0	1	6
	16,7%	66,7%	0,0%	16,7%	100,0%
انثي	1	7	4	2	14
	7,1%	50,0%	28,6%	14,3%	100,0%
التكرارات الكلية					20
النسب المئوية					10,0%
					15,0%
					20,0%
					55,0%
					100,0%

يوضح الجدول أن 16,7 % من المبحوثين ذكور غير موافقين بشدة على ان هناك صعوبات في الاتصال برئيس العمل تليها الاناث بنسبة 7,1 %، كما نجد ان 66,7 % من المبحوثين ذكور غير موافقين على ان هناك صعوبات في الاتصال برئيس العمل يليها الاناث بنسبة 50 %، في حين نجد ان 28,6 % من المبحوثين ذكور محايدين على ان هناك صعوبات في الاتصال برئيس العمل تليها الذكور بنسبة معدومة، وايضا نجد 16,7 % من المبحوثين ذكور موافقين على ان هناك صعوبات في الاتصال برئيس العمل يليها الاناث بنسبة 14,3 %.

الجدول رقم (25): يوضح العلاقة بين الجنس مع الادوات التي تستخدمها

الجنس	الادوات التي تستخدمه			
	محايد	موافق	موافق جدا	المجموع
ذكر	1	5	0	6
	16,7%	83,3%	0,0%	100,0%
انثي	3	8	3	14
	21,4%	57,1%	21,4%	100,0%
التكرارات الكلية				20
النسب المئوية				20,0%
				65,0%
				15,0%
				100,0%

يوضح الجدول أن 21,4 % من المبحوثين اناث محايدين على فعالية ادوات الاتصال المستخدمة من طرف الادارة تليها الذكور بنسبة 16,7%، كما نجد ان 83,3 % من المبحوثين ذكور موافقين على فعالية ادوات الاتصال المستخدمة من طرف الادارة يليها اناث بنسبة 57,1 %، في حين نجد ان 21,4 % من المبحوثين اناث موافقين جدا على فعالية ادوات الاتصال المستخدمة من طرف الادارة تليها الذكور بنسبة معدومة.

الجدول رقم (26): يوضح العلاقة بين الجنس مع قرارات المؤسسة تتخذ بطريقة تشاورية

الجنس	قرارات المؤسسة تتخذ				
	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا	المجموع
نكر	0	1	4	1	6
	0,0%	16,7%	66,7%	16,7%	100,0%
انثي	1	3	9	1	14
	7,1%	21,4%	64,3%	7,1%	100,0%
التكرارات الكلية					
النسب المئوية					
1					
4					
13					
2					
20					
5,0%					
20,0%					
65,0%					
10,0%					
100,0%					

يوضح الجدول أن 7,1 % من المبحوثين اناث غير موافقين بان القرارات في مؤسستهم تتخذ بطريقة تشاورية تليها ذكور بنسبة معدومة، كما نجد ان 21,4 % من المبحوثين اناث محايدين بان القرارات في مؤسستهم تتخذ بطريقة تشاورية تليها الذكور بنسبة 16,7%، في حين نجد ان 66,7 % من المبحوثين ذكور موافقين بان القرارات في مؤسستهم تتخذ بطريقة تشاورية تليها اناث بنسبة 64,3 %، وايضا نجد 16,7 % من المبحوثين ذكور موافقين جدا بان القرارات في مؤسستهم تتخذ بطريقة تشاورية يليها اناث بنسبة 7,1 %.

الجدول رقم (27): يوضح العلاقة بين الجنس مع هل يساهم الاتصال

الجنس	هل يساهم الاتصال			نوعا ما	المجموع
	الذكور	النسبة	التكرار		
ذكر	6	100,0%	0	6	6
	11	78,6%	3	14	100,0%
انثي	17	85,0%	3	20	100,0%
	15,0%	85,0%	3	20	100,0%

يوضح الجدول أن 100,0 % من المبحوثين ذكور يؤكدون على مساهمة الاتصال الداخلي في تحقيق رضا المسنين تليها الاناث بنسبة 78,6 %، كما نجد ان 21,4 % من المبحوثين اناث ينفون ذلك يليها الذكور بنسبة معدومة.

الجدول رقم (28): يوضح العلاقة بين الجنس مع كيف ترى شكل الاتصال

كيف ترى شكل الاتصال		تعاون	تكامل	تفاهم	تكامل وتفاهم	المجموع
الجنس						
ذكر	التكرار	2	1	1	2	6
	النسبة	33,3%	16,7%	16,7%	33,3%	100,0%
انثي	التكرار	2	2	7	3	14
	النسبة	14,3%	14,3%	50,0%	21,4%	100,0%
التكرارات الكلية		4	3	8	5	20
النسب المئوية		20,0%	15,0%	40,0%	25,0%	100,0%

يوضح الجدول أن 33,3 % من المبحوثين ذكور يؤكدون على وجود علاقة تعاون مع المسنين تليها الاناث بنسبة 14,3 %، كما نجد ان 16,7 % من المبحوثين ذكور على وجود علاقة تكامل مع

المسنين يليها الاناث بنسبة 14,3%, يؤكدون في حين نجد ان 50,0 % من المبحوثين اناث يؤكدون على وجود علاقة تفاهم مع المسنين تليها الذكور بنسبة 16,7 %. وايضا نجد أن 33,3 % من المبحوثين ذكور يؤكدون على وجود علاقة تفاهم وتكامل معا مع المسنين تليها الاناث بنسبة 21,4%.

الجدول رقم (29): يوضح العلاقة بين الجنس مع نظام الاتصال الداخلي

الجنس	نظام الاتصال		اتصال افقي	اتصال صاعد	اتصال نازل	كلهم	المجموع
	التكرار	النسبة					
ذكر	2	33,3%	0,0%	0,0%	0	4	6
	1	7,1%	10,0%	7,1%	1	10	14
انثي	1	7,1%	10,0%	7,1%	1	10	14
	2	15,0%	10,0%	5,0%	1	14	20
التكرارات الكلية		3	15,0%	10,0%	5,0%	14	20
النسب المئوية		15,0%	10,0%	5,0%	1	14	20

يوضح الجدول أن 33,3 % من المبحوثين ذكور يؤكدون استخدام مؤسستهم بكثر لنظام الاتصال الافقي تليها الاناث بنسبة 7,1%, كما نجد ان 10% من المبحوثين اناث يؤكدون استخدام مؤسستهم بكثر لنظام الاتصال صاعد تليها الذكور بنسبة معدومة، في حين نجد ان 7,1 % من المبحوثين اناث يؤكدون استخدام مؤسستهم بكثر لنظام الاتصال نازل تليها ذكور بنسبة معدومة.

وايضا نجد 71,4 % من المبحوثين اناث يؤكدون استخدام مؤسستهم لمختلف انواع انظمة الاتصال يليها ذكور بنسبة 66,7%.

الجدول رقم (30): يوضح العلاقة بين الجنس مع هل يبادر مدير المؤسسة

الجنس	هل يبادر مدير المؤسسة		نعم	لا	حسب النشاط	المجموع
	التكرار	النسبة				
ذكر	التكرار	6	0	0	0	6
	النسبة	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	
انثي	التكرار	10	1	3	14	
	النسبة	71,4%	7,1%	21,4%	100,0%	
التكرارات الكلية		16	1	3	20	
النسب المئوية		80,0%	5,0%	15,0%	100,0%	

يوضح الجدول أن 100,0 % من المبحوثين ذكور يؤكدون مبادرة المدير في التفاعل مع أنشطة المؤسسة تليها اناث بنسبة 71,4 %، كما نجد ان 6,5% من المبحوثين اناث ينفون مبادرة المدير في التفاعل مع أنشطة المؤسسة تليها ذكور بنسبة معدومة، ايضا نجد ان 21,4 % من المبحوثين اناث يؤكدون مبادرة المدير في التفاعل مع أنشطة المؤسسة حسب نوع النشاط تليها ذكور بنسبة معدومة.

الجدول رقم (31): يوضح العلاقة بين الفئة العمرية مع كيف هي العلاقة بينك وبين رئيسك

كيف هي العلاقة		سيئة	عادية	حسنة	جيدة	المجموع
الفئة العمرية						
من 20 سنة الى 30 سنة	التكرار	0	2	1	1	4
	النسبة	0,0%	50,0%	25,0%	25,0%	100,0%
من 30 سنة الى 45 سنة	التكرار	1	4	4	7	16
	النسبة	6,3%	25,0%	25,0%	43,8%	100,0%
التكرارات الكلية		1	6	5	8	20
النسب المئوية		5,0%	30,0%	25,0%	40,0%	%100

يوضح الجدول أن 6,3 % من المبحوثين ذو الفئة العمرية من 30 الى 45 سنة يؤكدون على علاقتهم السيئة برئيس العمل والزملاء تليها الفئة العمرية من 20 الى 30 سنة بنسبة معدومة، كما نجد ان 50% من المبحوثين ذو الفئة العمرية من 20 الى 30 سنة يؤكدون على علاقتهم العادية برئيس

العمل والزملاء تليها الفئة العمرية من 30 الى 45 سنة بنسبة 25%، في حين نجد ان 25% من المبحوثين ذو الفئتين العمريتين يؤكدون معا على علاقتهم الحسنة برئيس العمل والزملاء، وايضا نجد 43,8% من المبحوثين ذو الفئة العمرية من 30 الى 45 سنة يؤكدون على علاقتهم الجيدة برئيس العمل والزملاء تليها الفئة العمرية من 20 الى 30 سنة بنسبة 25 %.

الجدول رقم (32): يوضح العلاقة بين الفئة العمرية مع ماهي طبيعة المعلومات

الفئة العمرية	ماهي طبيعة المعلومات				
	اوامر	تعليمات	توجيهات	تعليمات اوامر	المجموع
من 20 سنة	1	1	1	1	4
الى 30 سنة	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	100,0%
من 30 سنة	0	5	8	3	16
الى 45 سنة	0,0%	31,3%	50,0%	18,8%	100,0%
التكرارات الكلية	1	6	9	4	20
النسب المئوية	5,0%	30,0%	45,0%	20,0%	%100

يوضح الجدول أن 25 % من المبحوثين ذو الفئة العمرية من 20 الى 30 سنة يتلقون المعلومات من طرف رئيس العمل على شكل اوامر تليها الفئة العمرية من 30 الى 45 سنة بنسبة معدومة، كما نجد ان 31,3% من المبحوثين ذو الفئة العمرية من 30 الى 45 سنة يتلقون المعلومات من طرف رئيس العمل على شكل تعليمات يليها الفئة العمرية من 20 الى 30 سنة بنسبة 25 %، في حين نجد ان 50% من المبحوثين ذو الفئة العمرية من 30 الى 45 سنة يتلقون المعلومات من طرف رئيس العمل على شكل توجيهات تليها الفئة العمرية من 20 الى 30 سنة بنسبة 25%، وايضا نجد 25 % من المبحوثين ذو الفئة العمرية من 20 الى 30 سنة يتلقون المعلومات من طرف رئيس العمل على شكل أوامر وتعليمات معا يليها الفئة العمرية من 30 الى 45 سنة بنسبة 18,8%.

الجدول رقم (33): يوضح العلاقة بين الفئة العمرية مع ما مدى فاعلية الاتصال الداخلي للمؤسسة

ما مدى فاعلية الاتصال الداخلي					
المجموع	جيدة	حسنة	عادية	الفئة العمرية	
4	2	2	0	التكرار	من 20 سنة الى
100,0%	50,0%	50,0%	0,0%	النسبة	30 سنة
16	2	8	6	التكرار	من 30 سنة الى
100,0%	12,5%	50,0%	37,5%	النسبة	45 سنة
20	4	10	6	التكرارات الكلية	
100,0%	20,0%	50,0%	30,0%	النسب المئوية	

يوضح الجدول أن 37,5 % من المبحوثين ذو الفئة العمرية من 30 الى 45 سنة يؤكدون على ان الاتصال داخل المؤسسة عادي تليها الفئة العمرية من 20 الى 30 سنة بنسبة معدومة، كما نجد ان 50 % من المبحوثين مهما كانت فئتهم العمرية يؤكدون على ان الاتصال داخل المؤسسة حسن، في حين نجد ان 50,0% من المبحوثين ذو الفئة العمرية من 20 الى 30 سنة يؤكدون على ان الاتصال داخل المؤسسة جيد تليها الفئة العمرية من 30 الى 45 سنة بنسبة 12,5 %.

الجدول رقم (34): يوضح العلاقة بين الفئة العمرية مع تزودني توجد صعوبات في اتصال برئيسك

توجد صعوبات في اتصال		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	المجموع
الفئة العمرية						
من 20 سنة الى 30 سنة	التكرار	0	2	0	2	4
	النسبة	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	100,0%
من 30 سنة الى 45 سنة	التكرار	2	9	4	1	16
	النسبة	12,5%	56,3%	25,0%	6,3%	100,0%
التكرارات الكلية		2	11	4	3	20
النسب المئوية		10,0%	55,0%	20,0%	15,0%	100,0%

يوضح الجدول أن 12,5 % من المبحوثين ذو الفئة العمرية من 30 الى 45 سنة غير موافقين بشدة على ان هناك صعوبات في الاتصال برئيس العمل تليها الفئة العمرية من 20 الى 30 سنة بنسبة معدومة، كما نجد ان 56,3 % من المبحوثين ذو الفئة العمرية من 30 الى 45 سنة غير موافقين على ان هناك صعوبات في الاتصال برئيس العمل يليها ذو الفئة العمرية من 20 الى 30 سنة بنسبة 50 %، في حين نجد ان 25 % من المبحوثين ذو الفئة العمرية من 30 الى 45 سنة محايدون على ان هناك صعوبات في الاتصال برئيس العمل تليها الذكور بنسبة معدومة، وايضا نجد 50 % من المبحوثين ذو الفئة العمرية من 20 الى 30 سنة موافقين على ان هناك صعوبات في الاتصال برئيس العمل يليها ذو الفئة العمرية من 30 الى 45 سنة بنسبة 6,3 %.

الجدول رقم (35): يوضح العلاقة بين الفئة العمرية مع الادوات التي تستخدمها

الفئة العمرية	الادوات التي تستخدمها				المجموع
	التكرار	النسبة	محايد	موافق	موافق جدا
من 20 الى 30 سنة	التكرار	0	2	0	4
	النسبة	0,0%	50,0%	0,0%	100,0%
من 30 الى 45 سنة	التكرار	2	9	4	16
	النسبة	12,5%	56,3%	25,0%	100,0%
التكرارات الكلية					20
النسب المئوية					100,0%
					15,0%
					65,0%
					20,0%

يوضح الجدول أن 12,5 % من المبحوثين ذو الفئة العمرية من 30 الى 45 سنة محايدون على فعالية ادوات الاتصال المستخدمة من طرف الادارة تليها الفئة الاخرى معدومة، كما نجد ان 56,3 % من المبحوثين ذو الفئة العمرية من 30 الى 45 سنة موافقين على فعالية ادوات الاتصال المستخدمة من طرف الادارة يليها الفئة العمرية من 20 الى 30 سنة بنسبة 50 %، في حين نجد ان 25 % من المبحوثين ذو الفئة العمرية من 30 الى 45 سنة موافقين جدا على فعالية ادوات الاتصال المستخدمة من طرف الادارة تليها الفئة الاخرى معدومة.

الجدول رقم (36): يوضح العلاقة بين الفئة العمرية مع قرارات المؤسسة تتخذ بطريقة تشاورية

الفئة العمرية	قرارات المؤسسة تتخذ بطريقة				
	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا	المجموع
من 20 سنة الى 30 سنة	0	0	4	0	4
	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
من 30 سنة الى 45 سنة	1	4	9	2	16
	6,3%	25,0%	56,3%	12,5%	100,0%
التكرارات الكلية	1	4	13	2	20
النسب المئوية	5,0%	20,0%	65,0%	10,0%	100,0%

يوضح الجدول أن 6,3 % من المبحوثين ذو الفئة العمرية من 30 الى 45 سنة غير موافقين بان القرارات في مؤسستهم تتخذ بطريقة تشاورية تليها الفئة العمرية بنسبة معدومة، كما نجد ان 25,0 % من المبحوثين ذو الفئة العمرية من 30 الى 45 سنة محايدون بان القرارات في مؤسستهم تتخذ بطريقة تشاورية تليها الفئة العمرية بنسبة معدومة، في حين نجد ان 100,0 % من المبحوثين من 20 الى 30 سنة موافقين بان القرارات في مؤسستهم تتخذ بطريقة تشاورية تليها الفئة العمرية من 30 الى 45 سنة بنسبة 56,3 %، وايضا نجد 12,5 % من المبحوثين ذو الفئة العمرية من 30 الى 45 سنة موافقين جدا بان القرارات في مؤسستهم تتخذ بطريقة تشاورية يليها الفئة العمرية من 20 الى 30 سنة بنسبة معدومة.

الجدول رقم (37): يوضح العلاقة بين الفئة العمرية مع هل يساهم الاتصال

الفئة العمرية	هل يساهم الاتصال		
	نعم	نوعاما	المجموع
من 20 سنة الى 30 سنة	4	0	4
	100,0%	0,0%	100,0%
من 30 سنة الى 45 سنة	13	3	16
	81,3%	18,8%	100,0%
التكرارات الكلية	17	3	20
النسب المئوية	85,0%	15,0%	100,0%

يوضح الجدول أن 100,0 % من المبحوثين ذو الفئة العمرية من 20 الى 30 سنة يؤكدون على مساهمة الاتصال الداخلي في تحقيق رضا المسنين تليها الفئة العمرية من 30 الى 45 سنة بنسبة 81,3 %، كما نجد ان 18,8 % من المبحوثين ذو الفئة العمرية من 30 الى 45 سنة ينفون ذلك يليها مستوى ثانوي بنسبة 14,3 %.

الجدول رقم (38): يوضح العلاقة بين المستوى العلمي مع كيف هي العلاقة بينك وبين رئيسك

المجموع	جيدة	حسنة	عادية	سيئة	كيف هي العلاقة المستوى العلمي	
					المتوسط	ثانوي
2	0	1	1	0	التكرار	النسبة
100,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%		
7	3	1	2	1	التكرار	النسبة
100,0%	42,9%	14,3%	28,6%	14,3%		
11	5	3	3	0	التكرار	النسبة
100,0%	45,5%	27,3%	27,3%	0,0%		
20	8	5	6	1	التكرارات الكلية	
100,0%	40,0%	25,0%	30,0%	5,0%	النسب المئوية	

يوضح الجدول أن 14,3 % من المبحوثين ذو مستوى ثانوي يؤكدون على علاقتهم السيئة برئيس العمل والزملاء يليها مستوى جامعي او متوسط بنسبة معدومة، كما نجد ان 50% من المبحوثين ذو مستوى متوسط يؤكدون على علاقتهم العادية برئيس العمل والزملاء يليها ذو مستوى ثانوي بنسبة 28,6 %، في حين نجد ان 50% من المبحوثين ذو مستوى متوسط يؤكدون على علاقتهم الحسنة برئيس العمل والزملاء يليها ذو مستوى جامعي بنسبة 27,3 %، وايضا نجد 43,8% من المبحوثين ذو مستوى جامعي يؤكدون على علاقتهم الجيدة برئيس العمل والزملاء يليها ذو مستوى ثانوي بنسبة 42%.

الجدول رقم (39): يوضح العلاقة بين المستوى العلمي مع ماهي طبيعة المعلومات

المجموع	تعليمات اوامر	توجيهات	تعليمات	اوامر	ماهي طبيعة المعلومات المستوى العلمي	
					المتوسط	التكرار
2	1	1	0	0	0,0%	0,0%
100,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	النسبة	
7	1	4	2	0	0,0%	28,6%
100,0%	14,3%	57,1%	28,6%	0,0%	النسبة	التكرار
11	2	4	4	1	9,1%	36,4%
100,0%	18,2%	36,4%	36,4%	9,1%	النسبة	التكرار
20	4	9	6	1	التكرارات الكلية	
%100	20,0%	45,0%	30,0%	5,0%	النسب المئوية	

يوضح الجدول أن 9,1 % من المبحوثين ذو مستوى جامعي يتلقون المعلومات من طرف رئيس العمل على شكل اوامر يليها المستويين الثانوي والمتوسط بنسبة معدومة، كما نجد ان 36,4 % من المبحوثين ذو مستوى جامعي يتلقون المعلومات من طرف رئيس العمل على شكل تعليمات يليها ذو مستوى ثانوي بنسبة 28,6 %، في حين نجد ان 57,1 % من المبحوثين ذو مستوى ثانوي يتلقون المعلومات من طرف رئيس العمل على شكل توجيهات تليها ذو مستوى متوسط بنسبة 50 %، وايضا نجد 50 % من المبحوثين ذو مستوى متوسط يتلقون المعلومات من طرف رئيس العمل على شكل أوامر وتعليمات معا يليها ذو مستوى جامعي بنسبة 18,2 %.

الجدول رقم (40): يوضح العلاقة بين المستوى العلمي مع ما مدى فاعلية الاتصال الداخلي للمؤسسة

المجموع	جيدة	حسنة	عادية	ما مدى فاعلية الاتصال الداخلي	
				المتوسط	المستوى العلمي
2	1	1	0	المتوسط	المتوسط
100,0%	50,0%	50,0%	0,0%	النسبة	المتوسط
7	1	3	3	المتوسط	ثانوي
100,0%	14,3%	42,9%	42,9%	النسبة	ثانوي
11	2	6	3	المتوسط	جامعي
100,0%	18,2%	54,5%	27,3%	النسبة	جامعي
20	4	10	6	التكرارات الكلية	
100,0%	20,0%	50,0%	30,0%	النسب المئوية	

يوضح الجدول أن 42,9 % من المبحوثين ذو مستوى ثانوي يؤكدون على ان الاتصال داخل المؤسسة عادي يليها ذو مستوى جامعي بنسبة 27,3 %، كما نجد ان 54,5% من المبحوثين ذو مستوى جامعي يؤكدون على ان الاتصال داخل المؤسسة حسن يليها ذو مستوى متوسط بنسبة 50,0 %، في حين نجد ان 50,0% من المبحوثين ذو مستوى متوسط يؤكدون على ان الاتصال داخل المؤسسة جيد يليها ذو مستوى جامعي بنسبة 18,2 %.

الجدول رقم (41): يوضح العلاقة بين المستوى العلمي مع تزودني توجد صعوبات في اتصال برئيسك

المجموع	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	توجد صعوبات في اتصال	
					المتوسط	المستوى العلمي
2	0	2	0	0	المتوسط	المتوسط
100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	النسبة	المتوسط
7	1	0	5	1	المتوسط	ثانوي
100,0%	14,3%	0,0%	71,4%	14,3%	النسبة	ثانوي
11	2	2	6	1	المتوسط	جامعي
100,0%	18,2%	18,2%	54,5%	9,1%	النسبة	جامعي
20	3	4	11	2	التكرارات الكلية	
100,0%	15,0%	20,0%	55,0%	10,0%	النسب المئوية	

يوضح الجدول أن 14,3 % من المبحوثين ذو مستوى ثانوي غير موافقين بشدة على ان هناك صعوبات في الاتصال برئيس العمل يليها ذو مستوى جامعي بنسبة 9,1 %، كما نجد ان 71,4 % من المبحوثين ذو مستوى جامعي غير موافقين على ان هناك صعوبات في الاتصال برئيس العمل يليها ذو مستوى جامعي بنسبة 54,5 %، في حين نجد ان 100 % من المبحوثين ذو مستوى متوسط محايدين على ان هناك صعوبات في الاتصال برئيس العمل تليها ذو مستوى جامعي بنسبة 18,2 %، وايضا نجد 18,2 % من المبحوثين ذو مستوى جامعي موافقين على ان هناك صعوبات في الاتصال برئيس العمل يليها ذو مستوى ثانوي بنسبة ثانوي %.

الجدول رقم (42): يوضح العلاقة بين المستوى العلمي مع الادوات التي تستخدمها

المستوى العلمي		الادوات التي تستخدمه		محايد	موافق	موافق جدا	المجموع
متوسط	التكرار	0	0	0	2	2	2
	النسبة	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ثانوي	التكرار	1	6	0	7	0	7
	النسبة	14,3%	85,7%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
جامعي	التكرار	3	7	1	11	1	11
	النسبة	27,3%	63,6%	9,1%	100,0%	9,1%	100,0%
التكرارات الكلية		4	13	3	20	3	20
النسب المئوية		20,0%	65,0%	15,0%	100,0%	15,0%	100,0%

يوضح الجدول أن 27,3 % من المبحوثين ذو مستوى جامعي محايدين على فعالية ادوات الاتصال المستخدمة من طرف الادارة تليها ذو مستوى ثانوي بنسبة 14,3 %، كما نجد ان 85,7 % من المبحوثين ذو مستوى ثانوي موافقين على فعالية ادوات الاتصال المستخدمة من طرف الادارة يليها مستوى جامعي بنسبة 63,6 %، في حين نجد ان 100 % من المبحوثين ذو مستوى متوسط موافقين جدا على فعالية ادوات الاتصال المستخدمة من طرف الادارة تليها مستوى جامعي بنسبة 9,1 %.

الجدول رقم (43): يوضح العلاقة بين المستوى العلمي مع قرارات المؤسسة تتخذ بطريقة تشاورية

المجموع	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	قرارات المؤسسة تتخذ	
					المستوى العلمي	
2	0	1	1	0	التكرار	متوسط
100,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	النسبة	
7	1	4	2	0	التكرار	ثانوي
100,0%	14,3%	57,1%	28,6%	0,0%	النسبة	
11	1	8	1	1	التكرار	جامعي
100,0%	9,1%	72,7%	9,1%	9,1%	النسبة	
20	2	13	4	1	التكرارات الكلية	
100,0%	10,0%	65,0%	20,0%	5,0%	النسب المئوية	

يوضح الجدول أن 9,1 % من المبحوثين ذو مستوى جامعي غير موافقين بأن القرارات في مؤسستهم تتخذ بطريقة تشاورية يليها مستوى متوسط و ثانوي بنسبة معدومة، كما نجد ان 50 % من المبحوثين ذو مستوى متوسط محايدون بأن القرارات في مؤسستهم تتخذ بطريقة تشاورية يليها مستوى ثانوي بنسبة 28,6 %، في حين نجد ان 72,7 % من المبحوثين ذو مستوى جامعي موافقين بأن القرارات في مؤسستهم تتخذ بطريقة تشاورية يليها مستوى متوسط بنسبة 57,1 %، و ايضا نجد 14,3 % من المبحوثين ذو مستوى ثانوي موافقين جدا بأن القرارات في مؤسستهم تتخذ بطريقة تشاورية يليها مستوى جامعي بنسبة 9,1 %.

الجدول رقم (44): يوضح العلاقة بين المستوى العلمي مع هل يساهم الاتصال

المجموع	نوعاً ما	نعم	هل يساهم الاتصال المستوى العلمي	
			المتوسط	التكرار
2	0	2	النسبة	100,0%
100,0%	0,0%	100,0%	التكرار	6
7	1	6	النسبة	85,7%
100,0%	14,3%	85,7%	التكرار	9
11	2	9	النسبة	81,8%
100,0%	18,2%	81,8%	التكرارات الكلية	17
20	3	17	النسب المئوية	85,0%
100,0%	15,0%	85,0%		

يوضح الجدول أن 100,0 % من المبحوثين ذو مستوى متوسط يؤكدون على مساهمة الاتصال الداخلي في تحقيق رضا المسنين يليها مستوى ثانوي بنسبة 85,7 %، كما نجد أن 18,2 % من المبحوثين ذو مستوى جامعي ينفون ذلك يليها مستوى ثانوي بنسبة 14,3 %.

مناقشة النتائج العامة للدراسة

- بينت الدراسة الميدانية ان اغلب افراد العينة في مؤسسة دار المسنين هم اناث بنسبة 70 بالمئة.
- كشفت الدراسة ان المبحوثين في مؤسسة دار المسنين لولاية البويرة تتراوح اعمارهم بين فئتين من 45 فما فوق ومن 20 الى 30 سنة بنسبة 80 بالمئة و 20 بالمئة.
- اظهرت الدراسة ان المستوى التعليمي لأفراد العينة ذو مستوى جامعي بنسبة 55 بالمئة و 35 بالمئة ذو مستوى ثانوي و 10 بالمئة ذو مستوى متوسط.
- بينت الدراسة ان اغلب المبحوثين متزوجين بنسبة 75 بالمئة تليها فئة العزاب بنسبة 15 بالمئة ثم فئة المطلقات والارامل معا ب 5 بالمئة.
- اظهرت الدراسة الميدانية ان نصف المبحوثين في دار المسنين لولاية البويرة لديهم خبرة مهنية اكثر من 10 سنوات بنسبة 50 بالمئة.
- كشفت الدراسة ان المبحوثين يؤكدون استخدامهم للاتصال المباشر داخل المؤسسة بنسبة 80 بالمئة
- وضحت الدراسة ان المبحوثين على تواصل مع رئيس العمل او الزملاء اثناء الاوقات الرسمية للعمل بنسبة 90 بالمئة.
- اظهرت الدراسة ان المبحوثين في مؤسسة دار المسنين لولاية البويرة قد اكدوا على ان الاتصال الرسمي او الغير رسمي يساعدهم في ازالة الحواجز بين الموظفين بنسبة متساوية تقدر ب 50 بالمئة
- كشفت الدراسة ان الطريقة الاكثر استعمالا في ابلاغ المسنين عند القيام باي نشاط هي تبليغهم شخصيا بنسبة 70 بالمئة.
- بينت دراستنا الميدانية ان الاتصال الداخلي بين المسنين والموظفين يكون اثناء المقابلات والحوارات بنسبة 45 بالمئة.
- لوحظ ان الذكور تربطهم علاقة جيدة مع رئيسهم في العمل بنسبة 83.3 بالمئة عكس الاناث
- كشفت الدراسة التي اجريت في مؤسسة دلة المسنين لولاية البويرة ان الموظفين الاناث على علاقة سيئة مع مديرهم في العمل بنسبة 71 بالمئة.
- اظهرت الدراسة ان طبيعة المعلومات التي يستقبلها الموظفين من رئيس العمل اغلبها عبارة عن توجيهات بنسبة 66.7 بالمئة بالنسبة للموظفين الذكور و 37.5 بالنسبة للاناث العاملين بمؤسسة دار المسنين لولاية البويرة.

- بينت دراستنا الميدانية ان فاعلية الاتصال الداخلي بمؤسسة دار المسنين حسنة بالنسبة للموظفين الذكور بنسبة 66.7 بالمئة على غرار الموظفين الاناث اللواتي يرونه جيدا بنسبة 21.4 بالمئة.
- بينت الدراسة ان العاملين الذكور لا يجيدون صعوبة للتواصل مع مديريهم في العمل بنسبة 66.7 بالمئة.
- كشفت الدراسة ان المبحوثين الذكور موافقين على فاعلية الادوات المستخدمة للاتصال من طرف الادارة بنسبة 83.3 بالمئة عكس الاناث.
- اظهرت الدراسة التي اجريت على موظفين مؤسسة دار المسنين ان الموظفين الذكور يؤكدون بان القرارات التي تتخذ في المؤسسة تكون بطريقة تشاورية بنسبة 66.7 بالمئة عكس الاناث يرون ان القرارات لا تتخذ بطريقة تشاورية في مؤسستهم بنسبة 7.1 بالمئة.
- بينت الدراسة ان الاتصال الداخلي يساهم في تحقيق الرضا لدى المسنين بنسبة 100/100.
- بينت الدراسة ان مؤسسة دار المسنين لولاية البويرة تستخدم مختلف انواع أنشطة الاتصال داخل مؤسستهم.
- بينت الدراسة ان مدير المؤسسة يبادر في التفاعل مع انشطت المؤسسة.
- بينت الدراسة ان الموظفين التي تتراوح اعمارهم من 20 الى 30 سنة يقرون بان المؤسسة تتخذ قراراتها بطريقة تشاورية بنسبة 100/100.

خاتمة

بناء على ما ورد في هذه الدراسة وانطلاقاً من الهدف الاساسي لها يسعى لكشف عن واقع الاتصال الداخلي داخل مؤسسة دار المسنين لولاية البويرة بحيث اجريت كل من الدراسة النظرية والميدانية وتم التوصل الى مجموعة من الحقائق والتي تبين اهمية الاتصال الداخلي داخل مؤسسة دار المسنين وكذلك التعرف على نمط الاتصال السائد مع الموظفين فيما بينهم او بين المسنين القاطنين بها والتعرف ايضا على اليات الاتصال الداخلي ودوره في تحسين صورة المؤسسة بالرغم من وجود عراقيل تعترضها الا انها تحافظ على نظامها الداخلي وتسعى الى تحقيق مبتغاها المهني والانساني معا من خلال الاتصال ودوره في نشر ثقافة الترابط والتماسك والانسجام والتنسيق بين الموظفين حيث تجمعهم اهداف ومصالح وتحكمهم قواعد وقوانين فالاتصال الداخلي وجوده ضروري داخل مؤسسة دار المسنين لولاية البويرة له تأثير كبير على صورة المؤسسة ووجوده ضروري بها يحتاج لمجموعة من الوسائل التي يتحرك من خلالها ويحاول تجاوز اي عوائق تقف حاجزا امامه ولهذا يمكن القول ان المؤسسة الناجحة معها كانت طبيعتها هي التي توظف الاتصال الداخلي والياتة لأنه عامل مهم باعتباره اداة اساسية وضرورية مكتملة للعملية الادارية معا يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي وبلوغ المؤسسة اهدافها بفعالية لتحسين صورتها.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

- ❖ القرآن الكريم.
- ❖ الحديث الشريف.
- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 16.
- ❖ الكتب:
- 1. أبو اسماعيل بن ناصر بن حماد والجوهري، القرابي، معجم الصحاح، دب.
- 2. أحمد النواصرة، الاتصال والتسويق بين النظرية والتطبيق، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- 3. أسامة محمد فهمي وسمير محسن منصور (الرعاية الاجتماعية أساسيات ونماذج معاصرة)، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية 2004.
- 4. أكرم محمد صبحي محمود، مروان عبد المجيد ابراهيم، الرعاية الشاملة للمسن رياضيا، اجتماعيا. صحيا. نفسيا. تأهيل. دار دجلة ناشرون وموزعون، عمان الأردن.
- 5. إياد شاكر البكري، تقنيات الاتصال بين زمانين، ط 1، دار الشروق للنشر والتوزيع، لبنان، 2003.
- 6. باديس مجاني، مرابط فريدة، نظريات الاتصال، ط 1، ألفا للوثائق والنشر، قسنطينة، الجزائر، 2019.
- 7. بسام عبد الرحمان المثاقبة، نظريات الاتصال، ط 1، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2011.
- 8. بشير علاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، ط 1، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 9. بوتقتوشنت مصطفى، العائلة الجزائرية والتطور والخصائص الحديثة ديوان المطبوعات الجامعية (ط1) الجزائر 1984.
- 10. جمال مجاهد، وآخرون، مدخل الى الاتصال الجماهيري، ط 1، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2006.
- 11. جمال ولد عباس، مرشد حقوق الأشخاص المسنين، د.ط، وزارة التضامن والأسرة، الجزائر، 2003م.
- 12. جودة شاكر محمود، الاتصال في علم النفس، ط 1، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 2013.

13. حامد عبد السلام زهران، الصحة النفسية والعلاج النفسي، د.ط، عالم الكتب، القاهرة، 2005.
14. حسن عماد مكاي، ليلي حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط 1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1991.
15. خير الدين عويسي، دليل البحث العلمي، دار الفكر العربي، القاهرة، ط1، 1997.
16. الدكتور عبد الحق حميش (رعاية الشيخوخة في الإسلام) دار الأرقام بن أبي الأرقم، بيروت لبنان 2016.
17. ربحي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي، الاتصال والعلاقات العامة، ط 1، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2018.
18. رشاد أحمد عبد اللطيف (في بيتنا مسن) مدخل إجتماعي متكامل، دار الوفاء لدنيا، الطباعة والنشر الإسكندرية 2007.
19. سامية محمد فهمي وسمير حسن منصور (الرعاية الاجتماعية أساسيات ونماذج معاصرة) دار المعرفة الجامعية الإسكندرية 2004.
20. شاذلي عبد الحميد محمد، التوافق النفسي للمسن المكنية الجامعية، الإسكندرية ' مصر 2001.
21. شعبان فرج، الاتصالات الإدارية، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
22. صالح حسن أحمد الداهري، علم النفس الإرشادي: نظرياته وأساليبه الحديثة، د.ط، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
23. طلال عبد الله الزعبي وآخرون، مهارات الاتصال الجماهيري، ط 1، عالم الكتب الحديث، الأردن، 2010.
24. عاطف جابر طه، عبد الرحيم، السلوك التنظيمي "مدخل تقني سلوكي لتطوير القدرات"، ط 1، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2009.
25. عامر مصباح: منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام، (ب، ط)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008.
26. عباس محمد مكي، دينامية الأسرة في عصر العولمة: من مجالات الكائن الحي إلى تكنولوجيا صناعة الجينات، مجد المؤسسة الاجتماعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 2007م.
27. عبد الحميد عطية، محمد محمود مهدي، الإتصال الإجتماعي وممارسة الخدمة الإجتماعية، د.ط، المكتب الجامعي الحديث الأزاريطة، الإسكندرية، 2014.

28. عبد المنعم الميلادي، سيكولوجية الشيخوخة وكبار السن تنسيقاً، اجتماعياً، الناشر مؤسسة شباب الجامعة، 2014.
29. عبد الهادي الفضلي: أصول البحث، ط1، الجامعة العالمية للعلوم الإسلامية، (ب، د) 1992.
30. عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط4 منقحة، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بن عكنون، الجزائر، 2007.
31. غسان يعقوب وجوزيف طبش، سيكولوجية الاتصال والعلاقات الإنسانية، ط1، دار النهار للنشر والتوزيع، لبنان، 1979.
32. فاروق ناجي محمود، استراتيجيات الاتصال مع الآخرين، الاعلام الإسلامي متصلاً، ط1، دار الفجر والنفائس للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
33. فاطمة سعد أحمد بركات، علم النفس للمسنين، مركز الكتاب للنشر، القاهرة 2010.
34. فاطمة مروة، الاتصالات المهنية، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 2004.
35. فضيل دليو، مدخل إلى الاتصال الجماهيري، مخبر علم الاجتماع والاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، 2003.
36. فوزي عبد الخالق - علي إحسان شوكت: طرق البحث العلمي (المفاهيم والمنهجيات وتقارير نهائية)، ب، ط، المكتب العربي الحديث، ب، د.
37. كامل علوان الزبيري، علم نفس الشيخوخة، النشر والتوزيع الوراق، ط1، 2009.
38. محمد سيد فهمي، الرعاية الاجتماعية والنفسية للمسن، دار النشر والتوزيع المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية 2012.
39. محمد سيد فهمي، الرعاية الاجتماعية وخصخصة الخدمات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2005م.
40. محمد صاحب سلطان، مبادئ الاتصال الأسس والمفاهيم، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
41. محمد عبد الحميد: البحث العلمي في تكنولوجيا التعليم، ط1، عالم الكتب، مصر، 2005.
42. محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل، (ب، د)، 1999.

43. محمد فهمي العطروري، العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة والشركات، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 1974.
 44. محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال، ط 5، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2018.
 45. محمد منير حجاب، نظريات الاتصال، ط 1، دار الفجر للنشر والتوزيع، مصر، 2010.
 46. محمد ناجي الجوهر، الاتصال التنظيمي، ط 1، دار الكتاب الجامعي، الامارات العربية المتحدة، 2000.
 47. محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال، ط 3، دار وائل للنشر، الأردن، 2005.
 48. محمود عبد الفتاح رضوان، الاتصال اللفظي والغير اللفظي، ط 1، دار الكتب المصرية، مصر، 2012.
 49. مصطفى محمد حسناوي، واقع لغة الإعلام المعاصر، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
 50. المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، ط4، مكتبة الشروق الدولية، القاهرة، مصر، 2004.
 51. منال طلعت محمود، مدخل الى علم الاتصال، د ط، المكتب الجامعي الحديث، ازارطية-الإسكندرية، 2001.
 52. منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، ط1، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002.
 53. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، ترجمة، بوزيد صحراوي، كمال وشرف، سعيد سبعون، دار الفصية الجزائر، 2004.
 54. موسى خليل، الإدارة المعاصرة المبادئ - الوظائف - الممارسة، ط 1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 2011.
 55. مي عبد الله سنو، الاتصال في عصر العولمة، الدور والتحديات الجديدة، ط 1، الدار الجامعية للنشر والطبع، لبنان، 1999.
 56. ناصر قاسيمي، الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقي الجزائر، ط 2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.
- ❖ الرسائل الجامعية:

أطروحات الدكتوراه:

1. سهاد سمير بدرة، الدعم النفسي - الاجتماعي وعلاقته بكل من الحاجات النفسية والرضا عن الحياة لدى المسنين - رسالة معدة لنيل درجة الدكتور في الارشاد النفسي (ارشاد الكبار ذويهم) جامعة دمشق كلية التربية، قسم الارشاد النفسي عام 2014.
2. الطاهر أجعيم، واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية - جامعة منتوري وباجي مختار نموذجاً، رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الدولة في علم اجتماع التنمية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2006/2005.

رسائل الماجستير:

1. الحاج أحمد كريمة، العلاقات العامة داخل المؤسسة، دراسة حالة مؤسسة الصناعات النسيجية، مذكرة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال السامية، 2010/2009.
2. حاج لكحل راضية، الصحة النفسية للمسن، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر 2007-2008.
3. حارث صاحب محسن، الإعلام المرئي وأثره على التنشئة الاجتماعية، رسالة ماجستير (دراسة ميدانية النجف الأشرف)، كلية الآداب، جامعة بغداد، العراق، 2005.
4. عيسى بوكرموش، استراتيجية الاتصال في الحملات الإعلامية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، كلية الاعلام والاتصال، جامعة الجزائر 3، 2013/2012.
5. فاطمة الزهراء أمير علي، الإتصال بين الإدارة المحلية والمواطن، مذكرة ماجستير منشورة في علوم الإعلام والإتصال، جامعة الجزائر، الجزائر، 2010-2011.
6. قبائلي حياة، إستراتيجية الاتصال الداخلي في المنظمة، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2007.
7. مازن سليمان الحوش، الإتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية، مذكرة ماجستير منشورة في علم الاجتماع، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2005-2006.

8. مغزاوي محمد، الاتصال الداخلي واثره في تحسين أداء العاملين في المؤسسة، رسالة ماجستير في علوم الاجتماع، تخصص التنظيم والعمل، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر2، أبو القاسم سعد الله، الجزائر، 2021/2022.
 9. بدور محمود سعيد (الرعاية النفسية المقدمة للمسنين بدور الإيواء بولاية الخرطوم واتجاهات المسنين نحوها) رسالة ماجستير، قسم علم النفس، جامعة الخرطوم 2008.
 10. خليفي مسعودة دار الأشخاص المسنين تقرير تربص، مركز تكوين الموظفين المختصين ببيئر خادم - الجزائر دورة 2021.
 11. فؤاد عبد المنعم أحمد، الأستاذ المشارك بقسم العدالة الجنائية بأكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية لحقوق المسنين وواجباتهم في الإسلام مع بيان الحماية النظامية لهم بالمملكة السعودية.
- ❖ **المجلات والمقالات:**
1. أحمد بوزراع، منهج دراسة الحالة في العلوم الاجتماعية والإنسانية، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية- باتنة، قسم علم الاجتماع، مجلة الإحياء، العدد الرابع، 1422 هـ - 2001 م.
 2. أحمد ميلي سمية وآخرون، دور الاتصال الداخلي في تطوير الأداء الوظيفي في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمسيلة، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، العدد 03، جامعة بوضياف، المسيلة، 2018.
 3. سامر سمية، العقاب كمال، أثر سياسة الاتصال الداخلي على تسيير النزاع في المؤسسة، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، العدد 02، المركز الجامعي الونشريسي، تيسمسيلت، الجزائر، 2017.
 4. الأمين بلقاضي، الاتصال الداخلي في المؤسسة، مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، مجلد 2، عدد 3، جامعة الجزائر، 2014.
 5. الأمين بلقاضي، الاتصال داخل المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 2، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، 2014.
 6. رابح بحشاشي، أثر تطبيق الاتصال الداخلي في تحسين أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية بمؤسسة المصبرات الغذائية -نقاوز، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 4، العدد 3، الجزائر، 2021.
 7. سلمان عائشة بعنوان أهمية الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاقتصادية بمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة مستغانيم - جامعة عبد الحميد بن بديس بمستغانيم الجزائر مجلة المالية والأسواق، المجلد 09 العدد 01، 2022.

8. عبدالله بن ناصر السدحان، تخلي الأبناء عن الوالدين، مجلة جامعة الإمام، العدد 27، الرياض، 1420هـ - 1999م.
9. فايزة خلوفي، الاتصال الداخلي والظاهرة مقاومة التغيير في المنظمة، مجلة الأبحاث، العدد 2، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2021.
10. مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية العدد 49، المجلد 1، يناير 2020.
11. ميلي ياسين، الاتصال الداخلي في المؤسسة الصحية الجزائرية، دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي بن باديس، مجلة المعيار، مجلد 23، العدد 48، 2019.
- ❖ المواقع الإلكترونية:
1. الجزيرة [HTTPS://WWW.ALJAZIRA.COM](https://www.aljazeera.com) أطلع عليه يوم 11 أبريل 2023 على الساعة 15 سا و 55 دقيقة.
2. مراجعة مقترحة لمعايير جودة رعاية المسنين، موجز عن ورقة المشاورات، Australian Government Department of Health and Aged Care.
3. مشاكل المسنين الاجتماعية والنفسية، موقع خير اون لاين 2 ماي 2023 على الساعة 23 سا و 14 دقيقة
4. الموقع الرسمي للشيخ محمد صالح المنجد، الانهيار الأسري 1 - 9 شوال 1415 almunajjd.com/speeches/less
5. وزارة التضامن الوطني والأسرة وقضايا المرأة، التقرير السنوي الخاص بحماية الأشخاص المسنين 2021، دار الأشخاص المسنين.
6. <https://www.alukah.net> أطلع عليه يوم 10 أبريل 2023 على الساعة 19 سا و 41 دقيقة
7. Internet ،Searchw in development ،Techtarget.com. Retrieved 12/05/2023. Edited ،10:11.
8. Sushil kumar saini 2012- 1- 29 importance of communication. www.studyvillage.com. retrieved.12/05/2023 ،edited ،21:01.

الملاحق



جامعة أكلي محند أولحاج

-البويرة-

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

استمارة لدراسة استبيان بعنوان:



واقع الاتصال الداخلي بمؤسسة دار المسنين لولاية البويرة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته:

تحية طيبة وبعد:

أخي الفاضل أختي الفاضلة، نضع بين أيديكم هذه الاستمارة والتي تتدرج في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، نرجو منكم الإجابة على أسئلة الاستمارة بكل صدق وموضوعية.

بوضع علامة (X) في الخانة التي ترونها مناسبة.

كما نحيطكم علماً ان المعلومات التي ستدلون بها ستحظى بالسرية ولن تستخدم إلا لأغراض علمية بحتة.

إشراف الأستاذة:

من إعداد الطالبة:

- د/ فطيمة أعراب

❖ بن جيلالي نسيم.

❖ بوطال ذهبية.

❖ شلابي رتيبة.

السنة الجامعية: 2023/2022

البيانات الشخصية.

- 1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
- 2- السن: من 20 - 25 سنة ☐ من 26 - 31 سنة ☐
- من 32 - 36 سنة ☐ من 37 - 41 سنة ☐
- أكثر من 42 سنة ☐
- 3- الحالة العائلية:
- أعزب ☐ متزوج(ة) ☐ مطلق(ة) ☐
- أرمل(ة) ☐
- 3- المستوى التعليمي: متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐
- 4- الخبرة المهنية في العمل: من سنة إلى 10 سنوات ☐ من 10 - 20 سنوات ☐
- أكثر من 20 سنة ☐

المحور الأول: وسائل الاتصال الداخلي في مؤسسة دار المسنين

- 1- ما هي الوسائل التي تستخدمها في الاتصال الداخلي في المؤسسة:
- الاتصال المباشر ☐ الهاتف ☐ اتصال إلكتروني ☐
- أخرى
- اذكرها.....
-

- 2- كيف هي العلاقات بينك وبين رئيسك وزملائك في العمل:
- سيئة ☐ عادية ☐ حسنة ☐ جيدة ☐
- 3- هل تتواصل مع رئيسك و زملائك اثناء الأوقات الرسمية للعمل :
- دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐

4- هل تتواصل مع رئيسك وزملائك خارج الأوقات الرسمية للعمل:

دائماً ☐ أحياناً ☐ نادراً ☐

5- ما هو نوع الاتصال الداخلي الأكثر ضرورة لإزالة الحواجز بين الموظفين:

الاتصال الرسمي ☐ الاتصال الغير رسمي ☐

6- ما هي طبيعة المعلومات التي تستقبلها من رئيسك في العمل:

أوامر ☐ تعليمات ☐ توجيهات ☐

7- ما مدى فاعلية الاتصال الداخلي بمؤسسة :

سيئة ☐ عادية ☐ حسنة ☐ جيدة ☐

المحور الثاني: عناصر ووظائف الاتصال الداخلي بمؤسسة دار المسنين :

الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
8- توجد صعوبات في اتصالك برئيسك في العمل.					
9- الأدوات التي تستخدمها الإدارة في عملية الاتصال الفعالة					
10- يشكل الاتصال الداخلي عاملاً رئيسياً لرفع مستوى أدائك					
11- يساهم الاتصال في تحسين أدائك وتعلم مهارات جديدة					
12- قرارات المؤسسة تتخذ بطريقة تشاورية					
13- يسمح لك الاتصال الداخلي في حل المشاكل					

المحور الثالث: واقع وأشكال الاتصال الداخلي بمؤسسة دار المسنين :

14- هل يساهم الاتصال الداخلي في مؤسساتكم في تحقيق رضا المسنين:

نعم ☐ لا ☐ نوعاً ما ☐

15- كيف ترى شكل الاتصال الداخلي بينكم وبين المسنين في مؤسساتكم:

تعاون ☐ تكامل ☐ تفاهم ☐

16- ما هو نظام الاتصال الداخلي الأكثر استخداماً في مؤسساتكم:

اتصال أفقي ☐ اتصال صاعد ☐ اتصال نازل ☐
كلهم ☐

17- ما هي أنشطة الاتصال الداخلي بينكم وبين المسنين بالمؤسسة:

مقابلات وحوارات ☐ أنشطة ترفيهية ☐
احياء المناسبات الدينية والوطنية ☐

18- هل يبادر مدير المؤسسة في تفاعل مع هذه الأنشطة:

نعم ☐ لا ☐ حسب النشاط ☐

19- ما هي طريقتكم لإبلاغ المسنين بالأنشطة:

شخصيا ☐ مدير المؤسسة ☐ إعلانات حائطية ☐
☐

أخرى

أذكرها:.....
.

شكرا لتعاونكم.

Votre période d'utilisation temporaire de IBM SPSS Statistics va expirer dans 4598 jours.GET

FILE='C:\Users\Mon PC\Desktop\مسنين 2&.sav'.

DATASET NAME Jeu_de_données1 WINDOW=FRONT.

CROSSTABS

/TABLES=الجنس BY 18س 16س 15س 14س 12س 9س 8س 7س 6س 2س

/FORMAT=AVALUE TABLES

/CELLS=COUNT ROW

/COUNT ROUND CELL.

Tableaux croisés

Remarques		
Sortie obtenue		30-MAY-2023 16:43:54
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Mon PC\Desktop\مسنين 2&.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque tableau sont basés sur toutes les observations avec données valides des plages spécifiées pour toutes les variables dans chaque tableau.
Syntaxe		CROSSTABS /TABLES=الجنس BY 6س 2س 15س 14س 12س 9س 8س 7س 18س 16س /FORMAT=AVALUE TABLES /CELLS=COUNT ROW /COUNT ROUND CELL.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,03
	Temps écoulé	00:00:00,14
	Dimensions demandées	2
	Cellules disponibles	524245

[Jeu_de_données1] C:\Users\Mon PC\Desktop\مسنين 2&.sa

Récapitulatif de traitement des observations

	Valide		Observations Manquant		Total	
	N	Pourcentage	N	Pourcentage	N	Pourcentage
الجنس * 2س	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
الجنس * 6س	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
الجنس * 7س	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
الجنس * 8س	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
الجنس * 9س	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
الجنس * 12س	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
الجنس * 14س	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
الجنس * 15س	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
الجنس * 16س	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%

الجنس * س18	20	100,0%	0	0,0%	20	100,0%
-------------	----	--------	---	------	----	--------

الجنس * س2

		س2				Total
		سيئة	عادية	حسنة	جيدة	
الجنس	ذكر	Effectif	0	1	0	5
		% dans الجنس	0,0%	16,7%	0,0%	83,3%
الجنس	انثى	Effectif	1	5	5	3
		% dans الجنس	7,1%	35,7%	35,7%	21,4%
Total		Effectif	1	6	5	8
		% dans الجنس	5,0%	30,0%	25,0%	40,0%

الجنس * س6

		س6				Total
		اوامر	تعليمات	توجيهات	تعليمات اوامر	
الجنس	ذكر	Effectif	0	1	4	1
		% dans الجنس	0,0%	16,7%	66,7%	16,7%
الجنس	انثى	Effectif	1	5	5	3
		% dans الجنس	7,1%	35,7%	35,7%	21,4%
Total		Effectif	1	6	9	4
		% dans الجنس	5,0%	30,0%	45,0%	20,0%

الجنس * س7

		س7			Total
		عادية	حسنة	جيدة	
الجنس	ذكر	Effectif	1	4	1
		% dans الجنس	16,7%	66,7%	16,7%
الجنس	انثى	Effectif	5	6	3
		% dans الجنس	35,7%	42,9%	21,4%
Total		Effectif	6	10	4
		% dans الجنس	30,0%	50,0%	20,0%

الجنس * س8

		س8				Total
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	
الجنس	ذكر	Effectif	1	4	0	1
		% dans الجنس	16,7%	66,7%	0,0%	16,7%
الجنس	انثى	Effectif	1	7	4	2
		% dans الجنس	7,1%	50,0%	28,6%	14,3%
Total		Effectif	2	11	4	3
		% dans الجنس	10,0%	55,0%	20,0%	15,0%

الجنس * س9

		س9			Total
		محايد	موافق	موافق جدا	
الجنس	ذكر	Effectif	1	5	0
		% dans الجنس	16,7%	83,3%	0,0%
الجنس	انثى	Effectif	3	8	3
		% dans الجنس	21,4%	57,1%	21,4%
Total		Effectif	4	13	3
		% dans الجنس	20,0%	65,0%	15,0%

الجنس * س12

		س12				Total
		غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا	
الجنس	ذكر	Effectif	0	1	4	1
		% dans الجنس	0,0%	16,7%	66,7%	16,7%
الجنس	انثى	Effectif	1	3	9	1
		% dans الجنس	7,1%	21,4%	64,3%	7,1%
Total		Effectif	1	4	13	2
		% dans الجنس	5,0%	20,0%	65,0%	10,0%

الجنس * س14

		س14		Total
		نعم	نوعاما	
الجنس	ذكر	Effectif	6	0
		% dans الجنس	100,0%	0,0%
الجنس	انثى	Effectif	11	3
		% dans الجنس	100,0%	23,1%

	% dans الجنس	78,6%	21,4%	100,0%
Total	Effectif	17	3	20
	% dans الجنس	85,0%	15,0%	100,0%

الجنس * س15

		تعاون	تكامل	تفاهم	تكامل و تفاهم	Total
الجنس	ذكر	Effectif	2	1	1	2
		% dans الجنس	33,3%	16,7%	16,7%	33,3%
	انثى	Effectif	2	2	7	3
		% dans الجنس	14,3%	14,3%	50,0%	21,4%
Total		Effectif	4	3	8	5
		% dans الجنس	20,0%	15,0%	40,0%	25,0%
						100,0%

الجنس * س16

		اتصال افقي	اتصال صاعد	اتصال نازل	كلهم	Total
الجنس	ذكر	Effectif	2	0	0	4
		% dans الجنس	33,3%	0,0%	0,0%	66,7%
	انثى	Effectif	1	2	1	10
		% dans الجنس	7,1%	14,3%	7,1%	71,4%
Total		Effectif	3	2	1	14
		% dans الجنس	15,0%	10,0%	5,0%	70,0%
						100,0%

الجنس * س18

		نعم	لا	حسب النشاط	Total
الجنس	ذكر	Effectif	6	0	0
		% dans الجنس	100,0%	0,0%	0,0%
	انثى	Effectif	10	1	3
		% dans الجنس	71,4%	7,1%	21,4%
Total		Effectif	16	1	3
		% dans الجنس	80,0%	5,0%	15,0%
					100,0%

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue		30-MAY-2023 14:18:46
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Mon PC\Desktop\مسنين 2&.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.

Syntaxe	FREQUENCIES VARIABLES=س17 /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur 00:00:00,03 Temps écoulé 00:00:00,02

[Jeu_de_données1] C:\Users\Mon PC\Desktop\2 مسنين &.sav

Statistiques

س17

N	Valide	20
	Manquant	0

س17		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مقابلات و حوارات	9	45,0	45,0	45,0
	انشطة ترفيهية	5	25,0	25,0	70,0
	احياء المناسبات الدينية و الوطنية	1	5,0	5,0	75,0
	انشطة ترفيهية و احياء المناسبات الدينية	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Votre période d'utilisation temporaire de IBM SPSS Statistics va expirer dans 4598 jours.

GET

FILE='C:\Users\Mon PC\Desktop\2 مسنين &.sav'.

DATASET NAME Jeu_de_données1 WINDOW=FRONT.

FREQUENCIES VARIABLES=الجنس العمر الحالة المؤهل الخبرة

/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

emarques		
Sortie obtenue		30-MAY-2023 07:27:08
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Mon PC\Desktop\2 مسنين &.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

Observations utilisées		Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES= الجنس العمر الحالة المؤهل الخبرة /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

[Jeu_de_données1] C:\Users\Mon PC\Desktop\2 مسنين &.sav

Statistiques

		الجنس	العمر	الحالة	المؤهل	الخبرة
N	Valide	20	20	20	20	20
	Manquant	0	0	0	0	0

Table de fréquences

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	6	30,0	30,0	30,0
	انثى	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

		العمر			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 20 سنة الى 30 سنة	4	20,0	20,0	20,0
	من 30 سنة الى 45 سنة	16	80,0	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

		الحالة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اعزب	3	15,0	15,0	15,0
	متزوج	15	75,0	75,0	90,0
	مطلق	1	5,0	5,0	95,0
	ارمل	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

		المؤهل			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	2	10,0	10,0	10,0
	ثانوي	7	35,0	35,0	45,0

جامعي	11	55,0	55,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 10 سنوات	7	35,0	35,0	35,0
من 10 سنوات الى 20 سنة	10	50,0	50,0	85,0
اكثر من 20 سنة	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=19س 17س 5س 4س 3س 1س
/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue	30-MAY-2023 07:28:19	
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Mon PC\Desktop\مسنين 2&.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe	FREQUENCIES VARIABLES= 3س 1س 5س 4س 17س 19س /ORDER=ANALYSIS.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

Statistiques

		1س	3س	4س	5س	17س	19س
N	Valide	20	20	20	20	20	20
	Manquant	0	0	0	0	0	0

Table de fréquences

س1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	الاتصال المباشر	16	80,0	80,0	80,0
	الهاتف	3	15,0	15,0	95,0
	اتصال الكتروني	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

س3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	9	45,0	45,0	45,0
	احيانا	9	45,0	45,0	90,0
	نادرا	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

س4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	3	15,0	15,0	15,0
	احيانا	9	45,0	45,0	60,0
	نادرا	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

س5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	الاتصال الرسمي	10	50,0	50,0	50,0
	التصال غير رسمي	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

س19

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	شخصيا	14	70,0	70,0	70,0
	مدير المؤسسة	5	25,0	25,0	95,0
	عن طريق الموظفين المتكفلين بهم	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

GRAPH

/BAR(SIMPLE)=COUNT BY العمر.

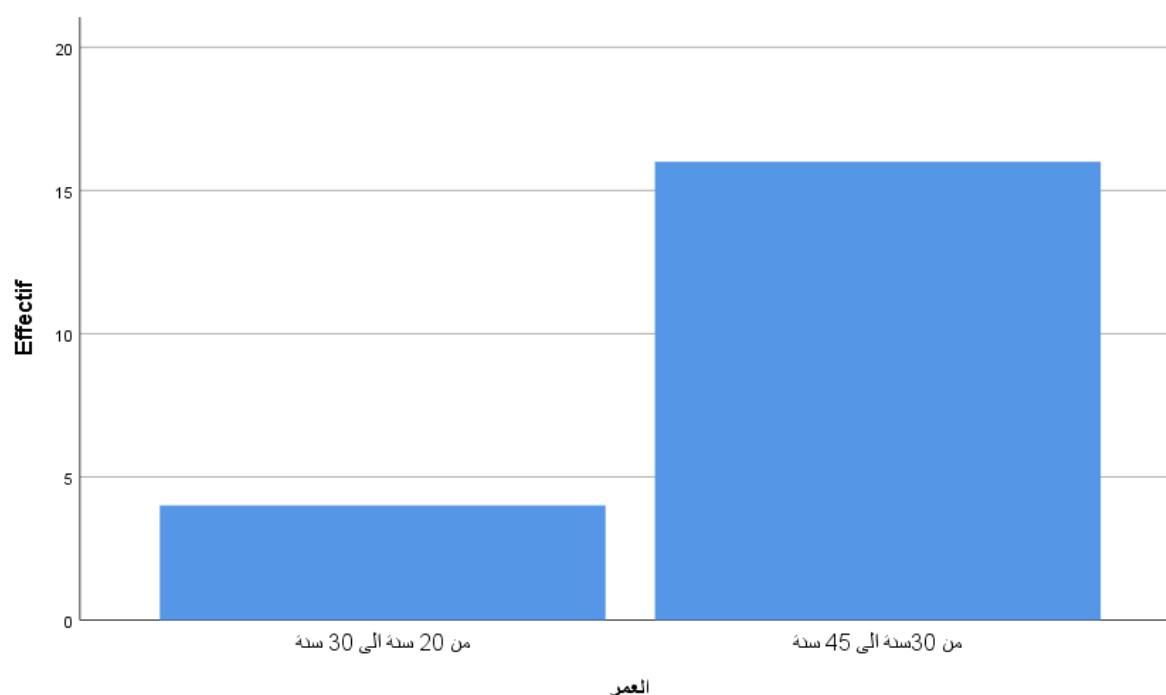
Graphique

Remarques

Sortie obtenue 30-MAY-2023 07:28:43

Commentaires

Entrée	Données	C:\Users\Mon PC\Desktop\مسنين 2&.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
Syntaxe		GRAPH /BAR(SIMPLE)=COUNT BY العمر.
Ressources	Temps de processeur	00:00:03,91
	Temps écoulé	00:00:01,19



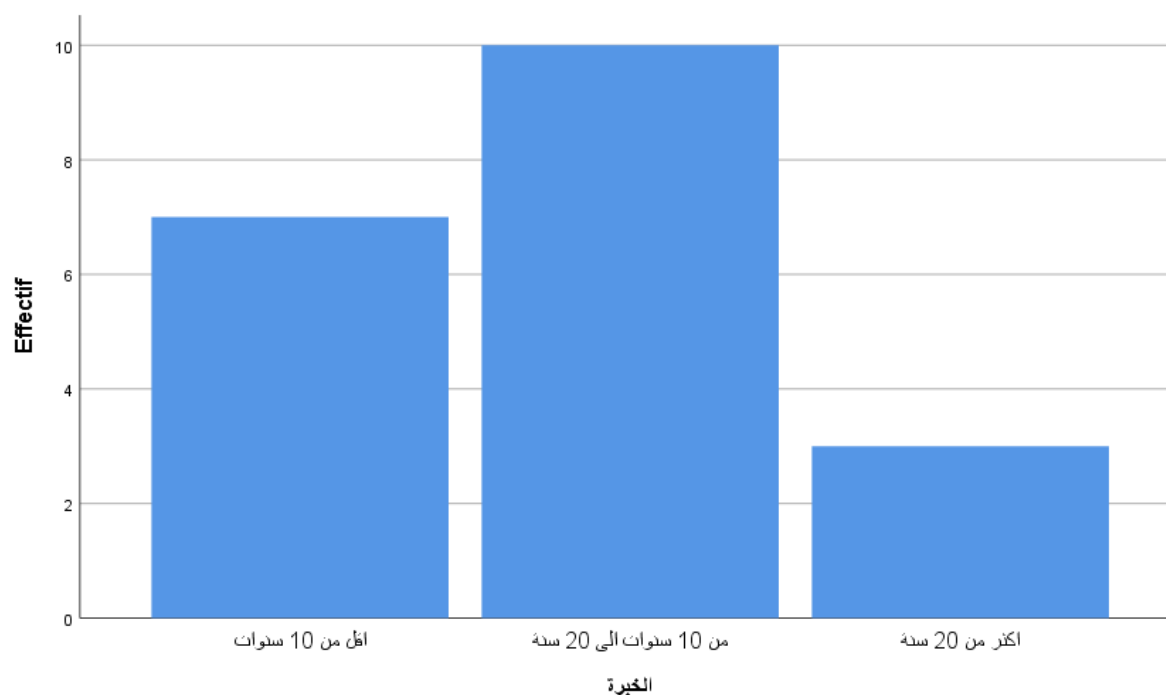
الخبرة GRAPH/BAR(SIMPLE)=COUNT BY.

Graphiq

Remarques

Sortie obtenue		30-MAY-2023 07:29:01
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Mon PC\Desktop\مسنين 2&.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>

N de lignes dans le fichier de travail		20
Syntaxe		GRAPH /BAR(SIMPLE)=COUNT BY الخبرة.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,72
	Temps écoulé	00:00:00,20

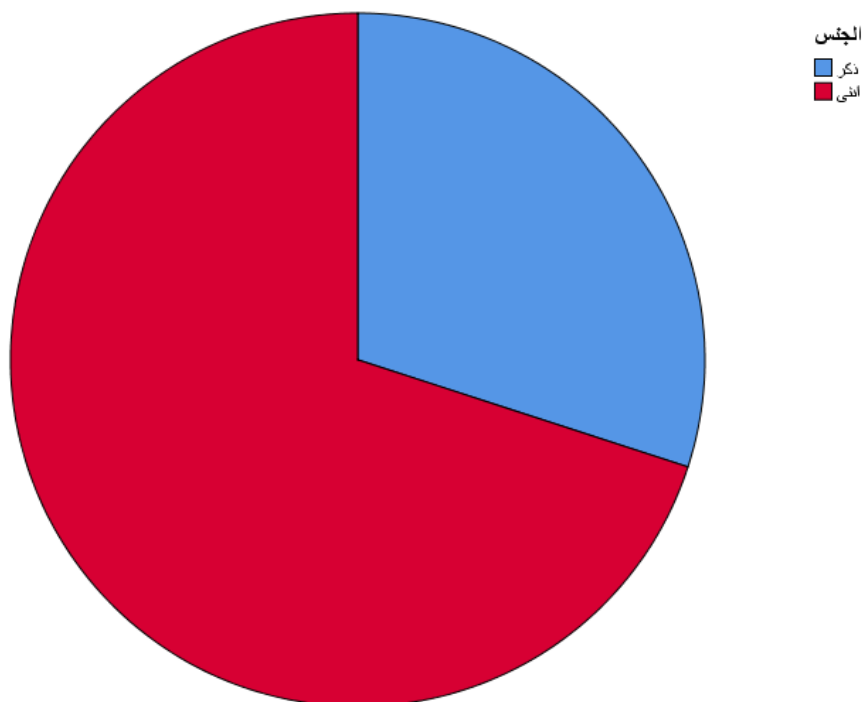


GRAPH

/PIE=COUNT BY الجنس

Graphique**Remarques**

Sortie obtenue		30-MAY-2023 07:29:15
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Mon PC\Desktop\مسنين 2&.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
Syntaxe		GRAPH /PIE=COUNT BY الجنس.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,39
	Temps écoulé	00:00:00,17

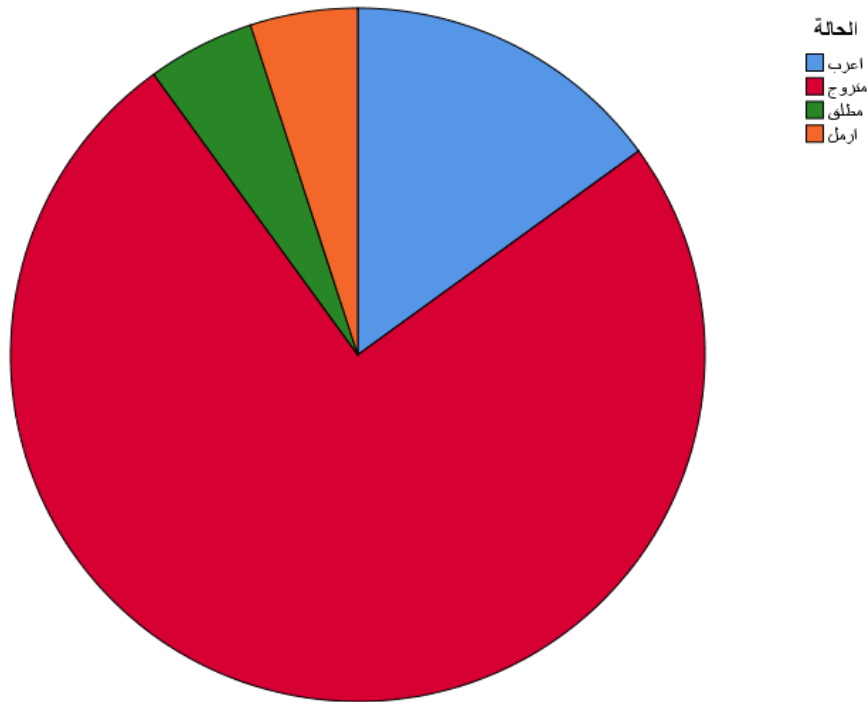


GRAPH

/PIE=COUNT BY الحالة.

Graphique**Remarques**

Sortie obtenue		30-MAY-2023 07:29:34
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Mon PC\Desktop\مسنين 2&.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
Syntaxe		GRAPH /PIE=COUNT BY الحالة.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,31
	Temps écoulé	00:00:00,16



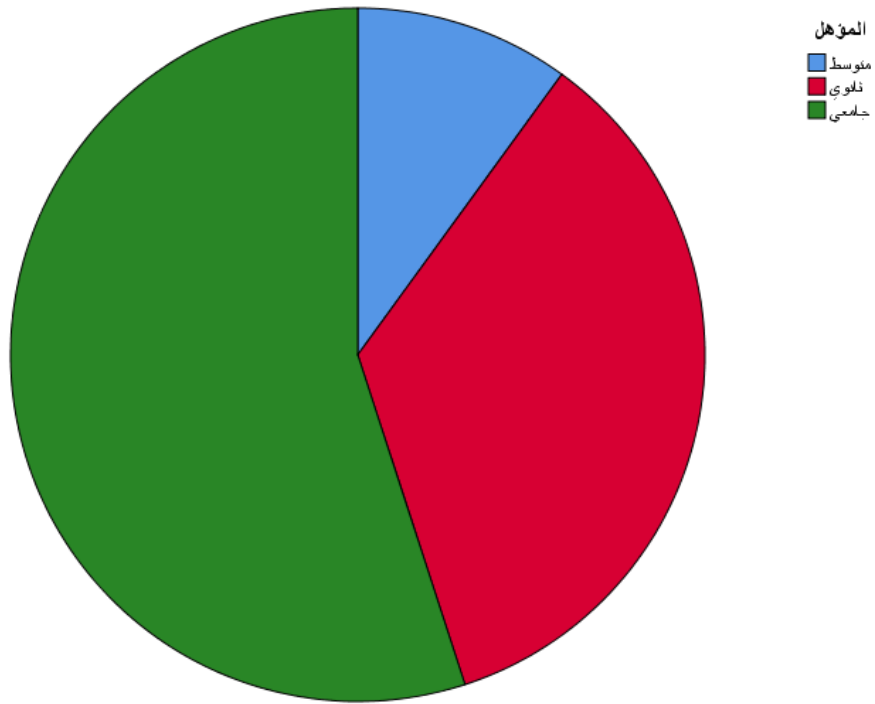
GRAPH

/PIE=COUNT BY المؤهل

Graphique

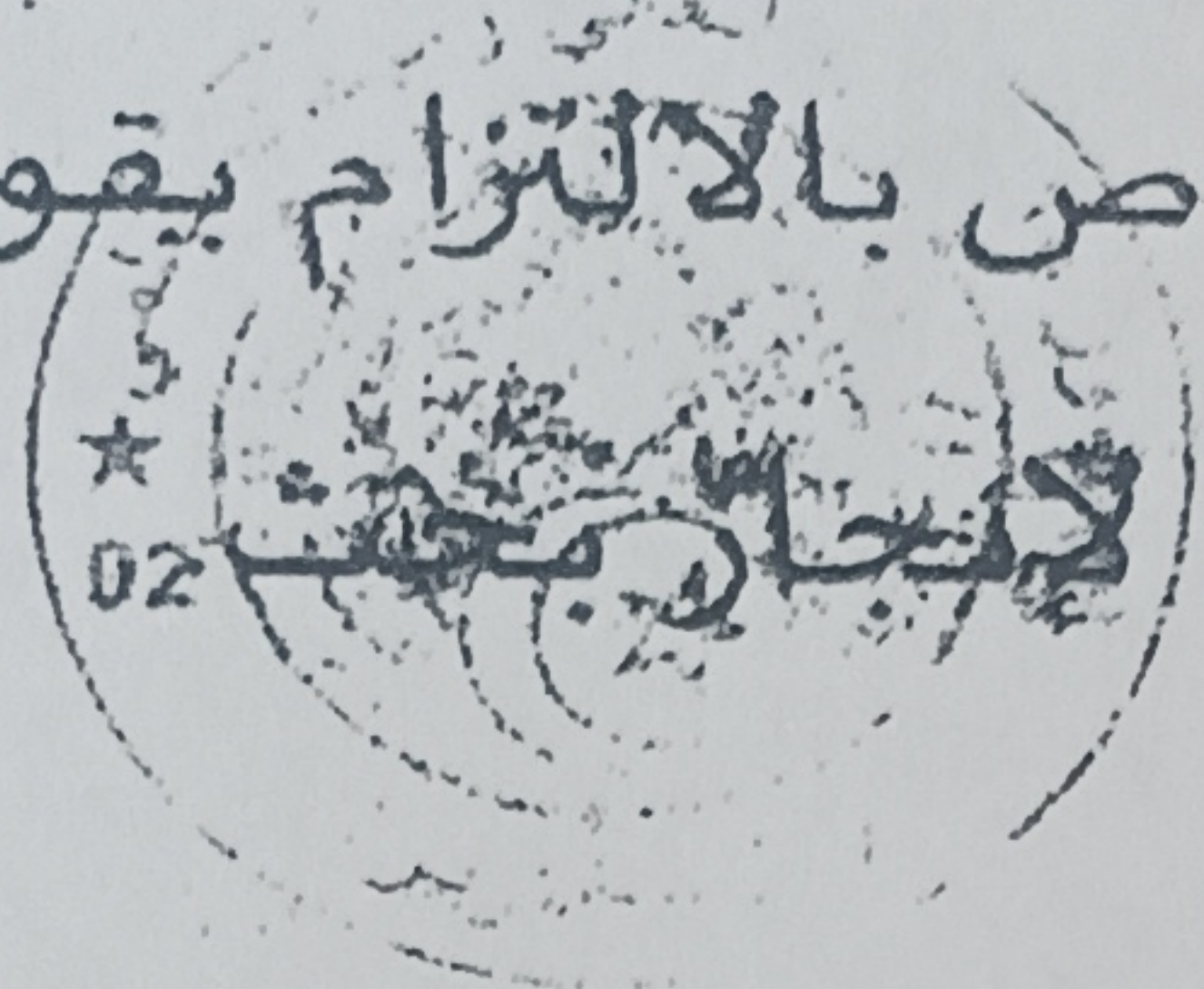
Remarques

Sortie obtenue		30-MAY-2023 07:29:52
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\Mon PC\Desktop\مسنين 2&.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	20
Syntaxe		GRAPH /PIE=COUNT BY المؤهل.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,41
	Temps écoulé	00:00:00,16





التصريح الشرفي الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية



انا الممضي اسفله،

المسيد (ة) رتبة الصف: طالب (ماستر / دكتوراه)
الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية: 400 79 25 34 والصادرة بتاريخ 2023.6.5
المسجل (ة) بكلية / معهد علوم والجامعة علوم الإعلام والاتصال
تخصص: وعلاقات عامة
والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة، التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه).
عنوانها: واقع الإشغال الداخلي في دار المستنير لولاية البويرة

أصرح بشرفي اني ألتم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة
في انجاز البحث المذكور أعلاه.

توقيع المعني (ة)

التاريخ: 2023.04.14

22 JUIN 2023

البويرة في

هيئة مراقبة السرقة العلمية:

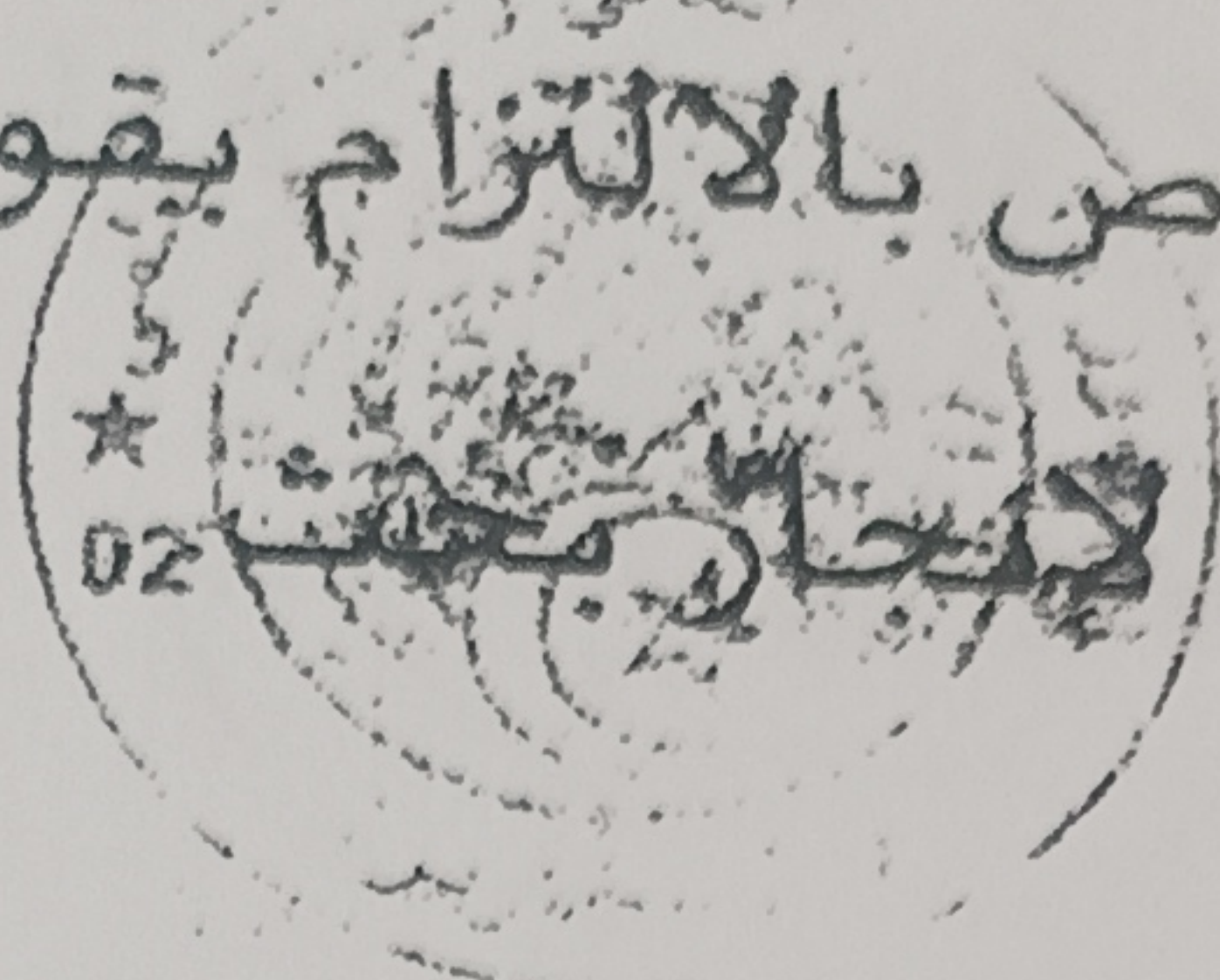
النسبة:

% 24

الامضاء
م. خالدي مصطفى
مكلف بملف نائب السيد
للمدرسة والجامعة المرتبطة بالطلبة
العلمية والعلوم



التصريح الشرفي الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية



انا الممضي اسفله،

السيد (ة) بوجال ذهبية الصفة: طالب (ماستر / دكتوراه)
الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية: 17455035 والتصادرة بتاريخ: 19.01.2018
المسجل (ة) بكلية / معهد العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية الانجيز
تخصص: انجيز وعلاقات عامة
والمكلف (ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكورة، التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه)
عنوانها: واقع الانجيز الداخلي في دار الحسني لولاية
البويرة

أصرح بشرفي اني ألتم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة
في انجاز البحث المذكور أعلاه.

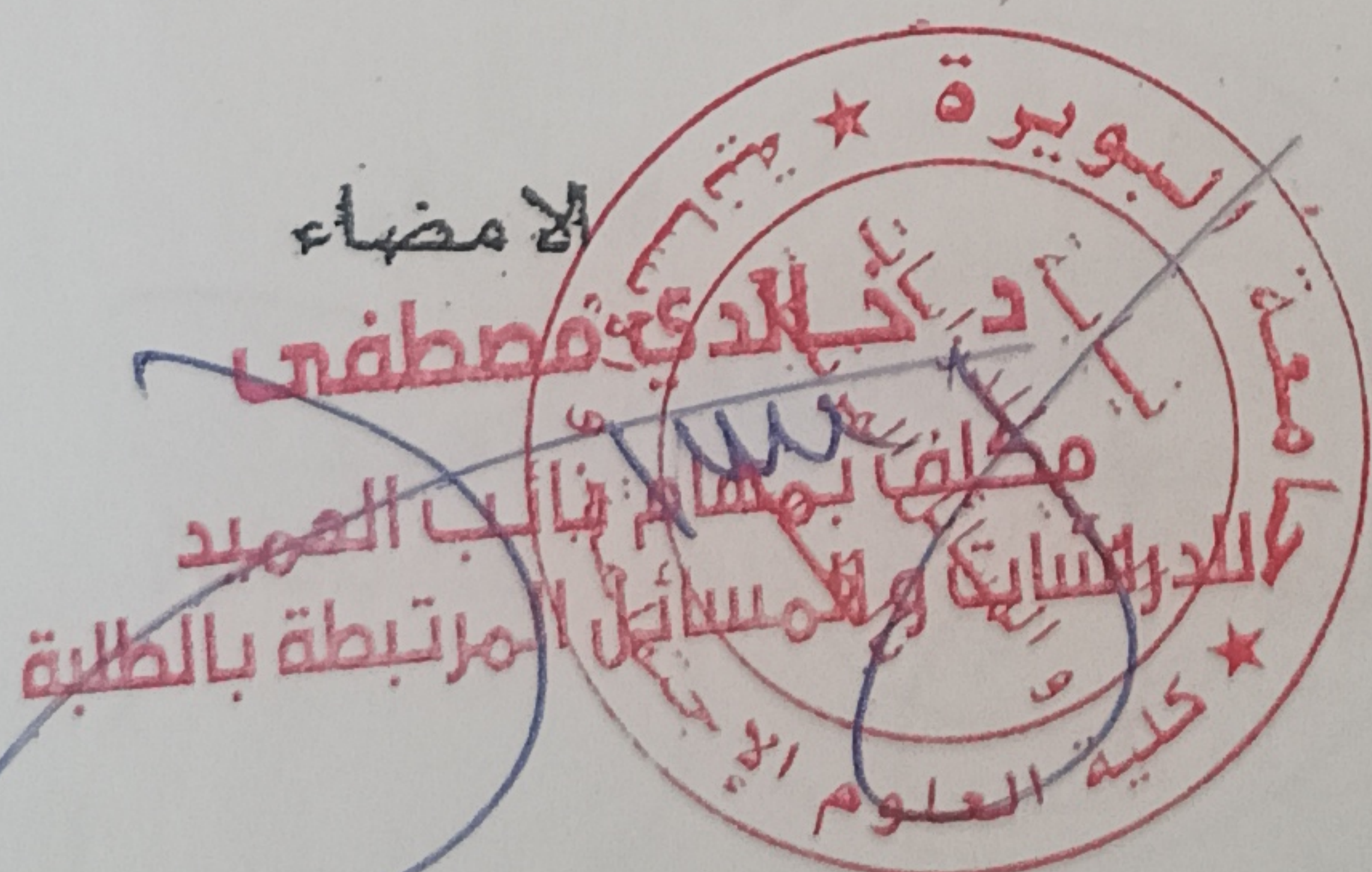
توقيع المعني (ة)

التاريخ: 23/06/14

22 JUIN 2023

البويرة في:

هيئة مراقبة السرقة العلمية:

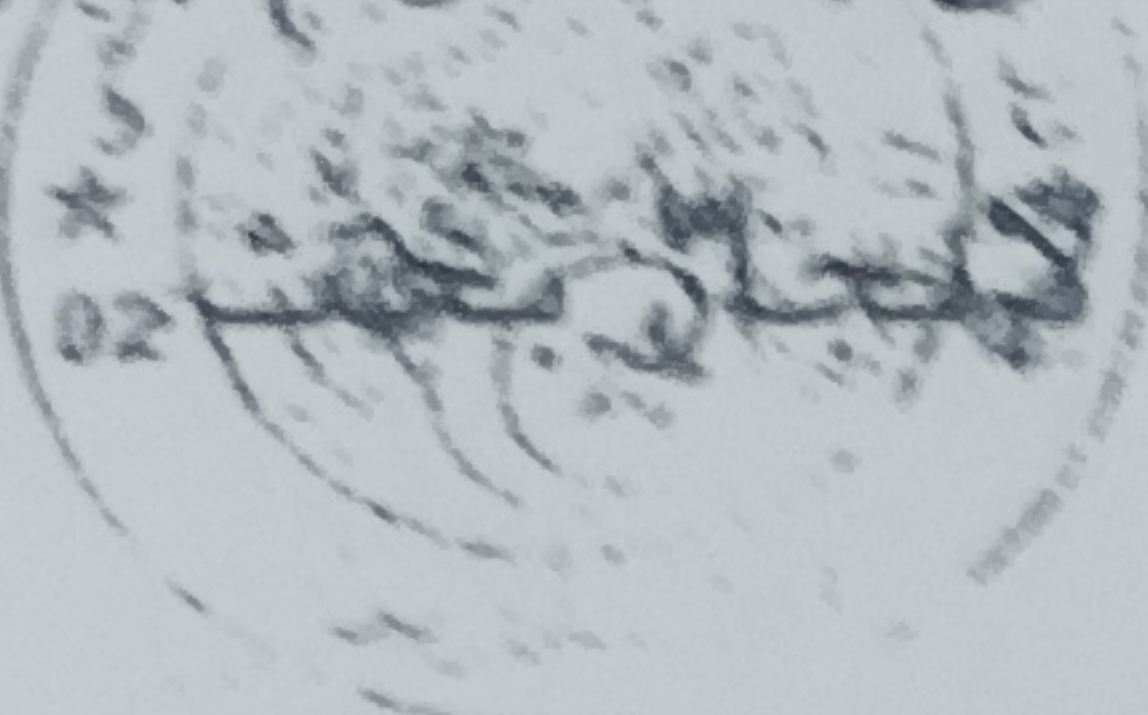


% 24

النسبة:



التصريح الشرفي الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية



انا الممضي اسفله،

المسيد(ة) بن جيت لي نسيحة الصفة: طالب (ماستر / دكتوراه)
الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية: 108488641 والصادرة بتاريخ: 2023-6-5
المسجل(ة) بكلية / معهد علوم الحاسوب قسم علوم الحاسوب والجامعة جامعة
تخصص: العلوم الحاسوبية وعنوان عامة: العلوم الحاسوبية
والمكلف(ة) بإنجاز اعمال بحث (مذكرة، التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه).
عنوانها: واقع الجوسمات الحاسوبية في علم الحاسوبية الحديثة البويرة

أصرح بشرفي اني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة
في انجاز البحث المذكور أعلاه.

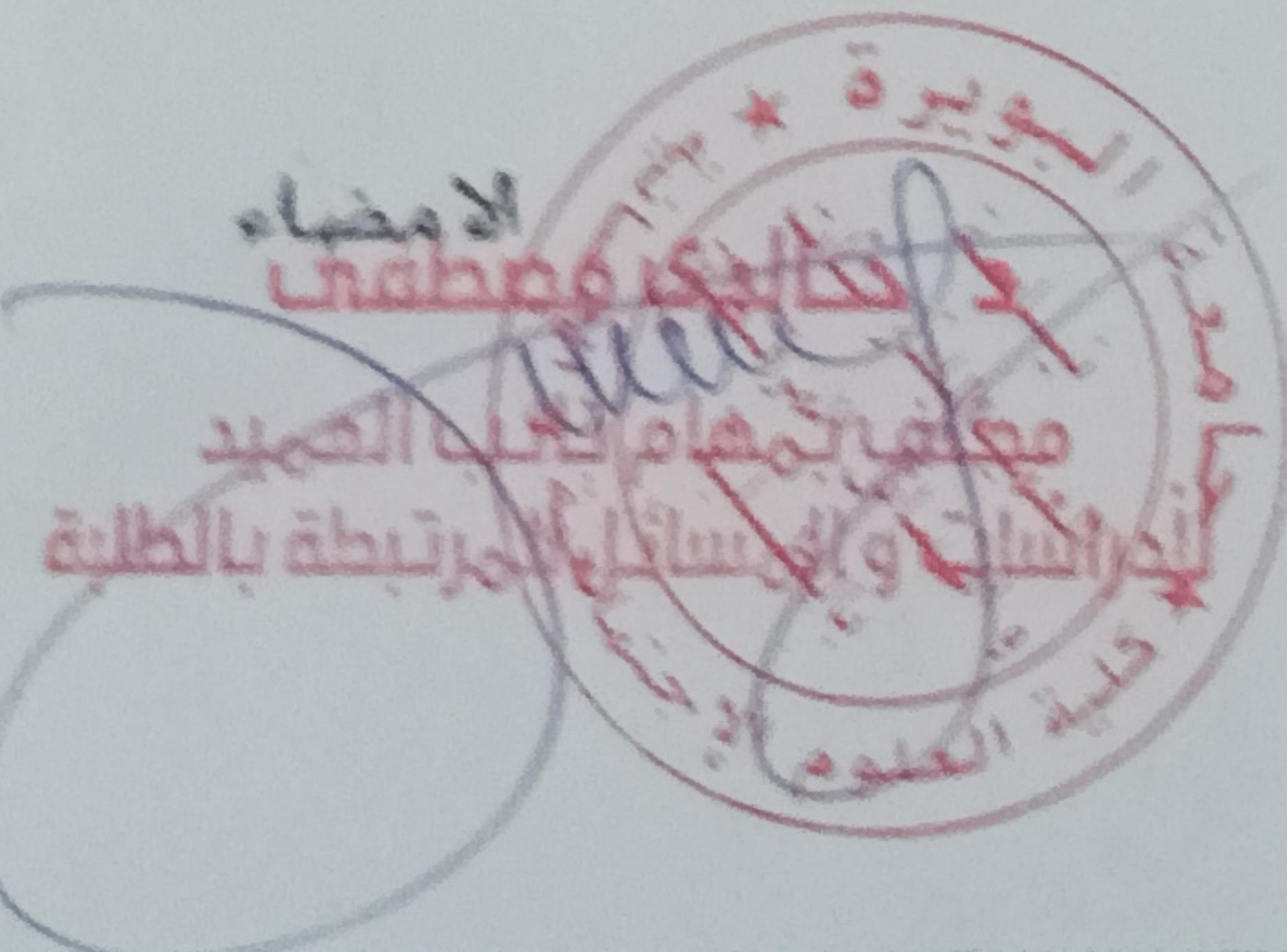
التاريخ: 2023-6-14

توقيع المعفي(ة)

22 JUIN 2023

البويرة في

هيئة مراقبة السرقة العلمية:



% 24

النسبة: