

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وملاقات عامة

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الموسومة بـ:

تفعيل المهارات الاتصالية على مستوى المؤسسات الخدمائية

دراسة حالة مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة

مستغانم - CASNOS -

إشراف الأستاذة :

من إعداد الطالبة :



د. محراز سعاد

بن تومي رشيدة

أعضاء اللجنة المناقشة :

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة	الجامعة
د. محراز سعاد	أستاذة محاضرة	مشرفة و محررة	مستغانم
د. غالم عبد الوهاب	أستاذ محاضر	رئيسا	مستغانم
د. صفاح أمال	أستاذة محاضرة	مناقشة	مستغانم

السنة الجامعية : 2019/2018

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الانسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الموسومة بـ:

تفعيل المهارات الاتصالية على مستوى المؤسسات الخدمية

دراسة حالة مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة

مستغانم -CASNOS-

إشراف الأستاذة :

د. محراز سعاد

من المحاضرات :

بن تومي رشيدة

أعضاء اللجنة المناقشة

أ.غالم عبد الوهاب رئيسا

أ.صفاح أمال مناقشة

السنة الجامعية : 2019/2018

كلمة شكر

سبحان الذي لا ينبغي التسبيح إلا له، سبحان للفضل و الكرم، سبحان للمجد والنعم، سبحان للجلال و الإكرام، سبحان للملكوت، سبحان للجبروت، سبحان الحي الذي لا يموت، سبحان من عزا و إرتفع، سبحان من علم هوامس الصدور، سبحان من قدر الرزق ووزعه، سبحان من خلق فسوى، و قدر فهدى ،سبحان من صب الماء صبا، و شق الارض شقا، فأنبت فيها حبة و عنبا وزيتونا ونخلا...سبحانك ربنا ما أعظمك وماأكرمك و ماأعلمك وما أكثر عطائك، سبحانك ما عبدناك حق عبادتك، ولا شكرناك حق شكرك ولا قدرناك حق قدرك، سبحان الله وبحمده سبحان الله العظيم، اللهم لك الحمد كله، ولك الشكر كله، ولك الملك كله، وإليك يرجع الامر كله، لا إله إلا الله ولا نعبد إلا إياه مخلصين له الدين ولو كدح الكافرون و صلى اللهم وسلم على عبدك ورسولك وحبيبك محمد وعلى أهله وصحبه أجمعين.

تتناثر الكلمات حبرا و حبا...على صفائح الاوراق... لكل من علمني حرف منذ الصغر...ومن أزال غيمة جهل مررت بها ... بريح العلم الطيبة...

فلكل مبدع إنجاز، ولكل شكر قصيدة، ولكل مقام مقال، ولكل نجاح شكر وتقدير، فجزيل الشكر لكل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل المتواضع والى التي شملتني بتوجيهاتها ونصائحها القيمة خلال فترة البحث استاذتي محراز سعاد و اللجنة المناقشة الاستاذ غالب عبد الوهاب و الاستاذة صفاح امال الذين حظينا بشرف الجلوس متعلمين بين ايديهم ، كما أتوجه بعبارات الشكر إلى كل الموظفين في المؤسسة .

الإهداء

بأنامل تحيط بقلم أعياء التعب والأرق ولا يقوى على الحراك يتكى على قطرات حبر
مملوءة بالحزن والفرح في آن واحد...حزن يشوبه الفراق بعد التجمع وفرح لبزوغ فجر جديد
لحياتي هو يوم تخرجنا... نطلع فيه لما هو آت من همسات هذه الدنيا المليئة بالتفاؤل
والأمل المشرق...نتقدم بإهداء ثمرة جهدنا وعملنا إلى :

من حاكت سعادتي بخيوط منسوجة من قلبها إلى قرة عيني التي علمتني أن الشمعة لا
تحترق لتذوب بل تذوب لتتوهج ، إلى حكمتي ..وعلمي ..إلى أدبي ...وحلمي...إلى
طريقي...المستقيم...إلى نبض قلبي أطال الله في عمرها ... أمي .

إلى من أفخر بأني إبنته..إلى نقطة ضعفي..إلى جرح قلبي..إلى وجع فرحتي..إلى نفسي
الذي إنقطع منذ كان عمري 5 سنوات..إلى روحا لم يكتفي قلبي من حبها ..إلى من أجلس
اتفقده بين كتاب العمر...و يأخذني الحنين اليه..إلى من وأزوره في قبره..و يملأني إحساس
باليتيم .. أبي .

إلى من بهما أكبر وعليهما أعتد...إلى من بوجودهما أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها...
إلى من عرفت معهما معنى الحياة...إلى من أرى التفاؤل بعينهما ...والسعادة في
ضحكتهما...إلى من رافقاني منذ أن حملنا حقائب صغيرة وسرنا على الدرب خطوة بخطوة ولا
يزالوا يرافقاني حتى الآن ... أخي و أختي..
..... إلى عائلتي " بن تومي.... بورحلة "

إلى الأخوات اللواتي لم تدهن أمي...إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى
ينابيع الصدق الصافي إلى من معهم سعدت..إلى من كانوا معي على طريق النجاح و إلى
من عرفت كيف أجدهم وعلموني أن لا أضيعهم...

مَدِينَةُ

مقدمة

فقد قال تعالى: " وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون"¹

فلطالما حثنا الإسلام ببناء العلاقات بين الناس، على أسس والأخلاق الفاضلة، بالقول والفعل، وحتى بالرمز، فقد حث على حسن التعامل، وطيب الحديث والإحسان فيه، حيث جمع عليه الصلاة والسلام، في حديث عن العلاقة بين أفراد المجتمع : " مَثَلُ الْمُؤْمِنِينَ فِي تَوَادُّهِمْ وَتَرَاحُمِهِمْ وَتَعَاطُفِهِمْ مَثَلُ الْجَسَدِ، إِذَا اشْتَكَى مِنْهُ عَضْوٌ: تَدَاعَى لَهُ سَائِرُ الْجَسَدِ بِالسَّهْرِ وَالْحَمَى " رواه البخاري ومسلم.

فعرف الاتصال منذ خلق الانسان ، ومنذ اللحظة التي بدأ يطرح فيها على نفسه سؤال الحياة، حتى اصبح مفهوم الحياة مجموعة من الروابط والعلاقات المشتركة بين الإنسان والإنسان. وتدرجت أساليب الاتصال وفق نظام الحياة وتجدد حاجات المجتمع، فبدأت بالإشارة والإيماءة والرسم على الرمل وتلوين الأصوات ، إلى النقش على الحجارة والصخور والكتابة عليها، إلى أن عرف الإنسان الكتابة بالحروف وحولها إلى رموز صوتية تعبر عن مقصوده، فكانت اللغة المشتركة أبرز وسيلة من وسائل التواصل والتفاهم بين الناس.

فأصبح الكلام وسيلة ناجحة بين البشر يتفاهمون به، ويعززون علاقاتهم المتبادلة، لقد أصبح التكلم رسالة والمتكلم مرسلا والمستمع مستقبلا، ثم ظهرت عن أساليب التكلم أشكال ومفاهيم فرضتها ضرورة الاتصال وطبيعته، فنشأ الحوار والمحادثة والمحاضرة والجدل والنقاش وغير ذلك من المسميات الاتصالية القديمة والحديثة، وظل التكلم عماد هذه المفاهيم.

فحثنا الدين على التعامل والمعاملة، فالمعاملة الطيبة تتعدى غايتها حسن التعامل مع الوالدين والأصدقاء وغيرهم من الناس، فالإنسان معني بتكوين علاقات اجتماعية مع الآخرين، فيتعاون، وينصح، ويحزن ويفرح...، كما تراه يتقبل التوجيه ويقبل المعونة في جو من التقدير والاحترام . فنحن نعيش طوال اليوم وعلى مدار الساعة في حالة اتصالية، نتواصل مع ذواتنا، ومع الآخر والجمهور ووسائل الاعلام .

وبذلك اختلفت قدرات الموظفين بالمؤسسات الخدمائية المختلفة عمومية كانت ام خاصة في الوعي بهذا الواقع وبالمهارات المطلوبة للتفاعل بكفاءة مع البيئة من حولها وصولا لتحقيق

¹سورة التوبة الآية، 105 ، برواية حفص .

أهدافها التي عادة ما توضع من خلال التخطيط على المدى القصير أو المتوسط أو البعيد، لذلك لا بد من وجود الكثير من المهارات و القدرات الاتصالية ، و كلما ازدادت أهداف الموظف في المؤسسة وفي هذه الحياة، كلما احتاج إلى مهارات قوية وازدادت ثقته بنفسه، وفتحت أبواب النجاح له ، فإن من أفضل طرق تعلم فن التواصل هي أن نستمع إلى غيرنا فنطيل الاستماع، ونحاول التحدث معهم فنكثر المحاولة... ولقد حاولت من خلال هذا البحث، إعطاء فكرة حول أهمية وفعالية المهارات الاتصالية في المؤسسات الخدمائية التي تتعامل وتتفاعل مع الفرد والاسرة و المجتمع.

حيث كان منطلق هذه الفكرة عبارة عن تساؤل ألا وهو :

كيف يتم تفعيل المهارات الاتصالية المؤسسة الخدمائية ؟

وللإجابة عن هذا التساؤل ارتأيت أن اتبع المنهج دراسة حالة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء نموذجاً في عرض لمختلف المعلومات التي تخدم المتلقي سواء كان باحثاً أم قارئاً لهذا الموضوع.

وقد اقتضت الأهداف من هذه الدراسة أن اقسّم بحثي إلى ثلاث فصول ممهدة بمقدمة. و لقد تناولت في الفصل الأول مهارات الاتصال الذي انقسم إلى خمسة مباحث ، أولهما ماهية المهارة وتناولت العناصر التالية : تعريفها، أنواعها ، امواصفاتها ،مبادئها ومراحل اكتسابها . أما المبحث الثاني مهارة الاستماع وعناصرها كالاتي : تعريفها ، الفرق بين الإصغاء و السماع و الإنصات و الاستماع ، أهميته ،شروطه وأنواعه ،والمبحث الثالث مهارة التحدث أو الحديث وضم ما يلي : التعريف ، السمات ، الأهمية ، عوامل نجاح التحدث ومستلزمات التكلم وفي ما يخص المبحث الرابع مهارة الكتابة وشمل : تعريف ،أنواع ، نصائح والأهمية وأما المبحث الأخير كان حول مهارات الاتصال غير اللفظي والذي احتوى مايلي : تعريف ، أشكال الاتصال غير اللفظي ، نجاحه ، أهميته و أهم المزايا للاتصال غير اللفظي ،مهارات الاتصال غير اللفظي .

وأما في ما يخص الفصل الثاني تحت عنوان المؤسسة الخدمائية الذي بدوره أيضا انقسم إلى خمسة مباحث ايضا المبحث الأول تعريف المؤسسة الخدمائية ، المبحث الثاني وظائف المؤسسة الخدمائية وما تحتوي على عدة وظائف ، أما المبحث الثالث نظام وأسس المؤسسة

الخدمائية لبناء ثقافتها ، والمبحث الرابع عناصر المؤسسة الخدمائية ، وأخيرا المبحث الخامس أهداف المؤسسات الخدمائية وما تسعى المؤسسة الخدمائية إلى تحقيقها وما الفصل الثالث فتناولت فيه الجانب التطبيقي وكان ملما ببطاقة فنية عن المؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة مستغانم نموذجا، وكذلك بجميع المهارات التي تم ذكرها سابقا، عن طريق دليل مقابلة مع الموظفين وخاتمة الفصل. كما لا يفوتني في هذا المقام أني قد اعتمدت على جملة من المصادر و المراجع و اقتباسات من الاحاديث النبوية و القرآن الكريم . وقد واجهتني عدة صعوبات منها صعوبة التعامل مع المصادر والمراجع وكذلك الدراسات السابقة للموضوع البحث ، ولكن على الرغم من ذلك فقد بذلت جهدا كبيرا للتغلب على هذه الصعاب بفضل الله العلي القدير . وأخيرا ارجوا أن تنال هذه المذكرة رضا كل من تصفحها، و أن تكون من بين المراجع التي تخدم الزملاء القراء والباحثين و لو بقليل.

الإطار المنهجي

الإطار المنهجي :

- 1) تحديد الإشكالية
- 2) تحديد الفرضيات
- 3) الأسباب الدراسة
- 4) أهمية الدراسة
- 5) أهداف الدراسة
- 6) تحديد المفاهيم
- 7) المنهج المتبع
- 8) مجتمع البحث
- 9) عينة البحث
- 10) أداة البحث
- 11) الدراسات السابقة
- 12) مجالات الدراسة

1) بناء الإشكالية

الاتصال ظاهرة إنسانية اجتماعية ليست قاصرة على مجتمع أو عصر دون آخر، حيث إن معظم أنشطة الإنسان الشخصية و الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية تعتمد على ما يتمتع به من قدرات و مهارات اتصالية بالآخرين، وهذه الظاهرة موجودة منذ بداية الخلق، فالاتصال يحتل مكانة محورية في حياة البشر وفي مناحي حياتهم وأسباب رفاهيتهم مما أطلق على هذا العصر بعصر الإنسان الاتصالي.

حيث يرى العديد من علماء الاتصال أن الاتصال لا يعتبر علما فقط ، ولم يعد مظهرا من مظاهر الترف ولكنه حاجة فرضتها المتغيرات التي تحدث في المجتمعات وأصبح لا غنى عنه باعتباره وسيلة الآخرين في نقل خبراتهم وتجاربهم وأفكارهم ومهاراتهم ، وأيضا يعتبر فن يعتمد على مهارات التي يجب على المؤسسات الخدمائية اتباعه والتي تسعى لتحقيق أهدافها باعتبارها خدمة اجتماعية تتعامل مع الفرد والجماعة والمجتمع ، فنجدها تهتم بالاتصال كونها ذات طابع اجتماعي وتعدد خدماتها ووسائلها في ظل الحاجة إليه، من خلال الأسلوب، والأداء الجيد، ولذلك تكتسب مهارات تمكنها من الاتصال بالجمهور ومن هذه المهارات : المهارة في الإصغاء، المهارة في الحديث، المهارة في تكوين علاقات مهنية، المهارة في الكتابة و المهارة في الإقناع ومهارات الاتصال غير اللفظي وغيرها من المهارات التي تكمنه من استخدام قدراته في تحقيق الأهداف بأحسن الطرق.

ف نجد معظم المؤسسات الخدمائية تسعى جاهدة للوصول إلى مراكز متميزة مما وجب عليها التحرك وفق منهج علمي سليم ودقيق الذي يتطلب مهارات وقدرات إدارية وفنية فعالة وتطبيق وسائل متطورة لتحقيق أهدافها ومن بين هذه الوسائل نراهم يتسابقون على ضم قسم الاتصال إلى هيكلها التنظيمية التي تعتبر أحد مجالات الإدارة ،فالمهارات الاتصالية عملية تواصل ضرورية وأساسية بين البشر نحس بها ونفهم من خلالها بيئتنا بما فيها من أناس،ففي غياب

مهارات الاتصال تصبح المؤسسة عاجزة عن تلبية كل متطلبات أفرادها ومن بين هذه المؤسسات الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء التي أدركت بجميع فروعها و أقسامها أن عملية الاتصال و مهاراتها لن تكون إلا من خلال نظام اتصالي جيد. ومن هذا المنطلق يمكننا طرح التساؤل الرئيسي على النحو التالي :

كيف يتم تفعيل المهارات الإتصالية في المؤسسة الخدمائية ؟

وتتدرج عنه مجموعة من التساؤلات الفرعية :

1. هل يتبع القائم بالاتصال في المؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء مهارات الاستماع ،التحدث، الكتابة ، ولغة الجسد ؟

2. هل يتم استغلالها بشكل فعال في التواصل مع بيئته ؟

(2) الفرضيات:

- أ- التعرف على إذا كان القائم بالاتصال في المؤسسة يتبع في تواصله على مهارات إتصالية المقترحة .
- ب- محاولة موظفين المؤسسة من استغلال المهارات الاتصالية في التواصل والتعامل مع الجمهور الداخلي و الخارجي

(3) أسباب اختيار الموضوع : إن لكل دراسة تخضع لأسباب عدة موضوعية كانت أم

ذاتية ومن بين هذه الأسباب:

❖ الأسباب الذاتية :

- حداثة الموضوع وقلة التطرق إليه كدراسة جامعية
- الفضول في التعرف على مدى أهمية وجود مهارات اتصالية في المؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

➤ ارتباط موضوع الدراسة مع مجال التخصص.

❖ الأسباب الموضوعية :

➤ قابلية الموضوع للدراسة منهجيا ومعرفيا .

➤ نقص الأبحاث و الدراسات في هذا المجال .

➤ التعرف على الخدمات التي تقدمها المؤسسات الخدمائية للأفراد ، الجماعة والمجتمع.

4) أهمية الدراسة :

▪ التعرف على المهام الذي يلعبه الموظف المكلف بالاتصال داخل المؤسسة .

▪ إبراز أهم المهارات الاتصالية في المؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

▪ معرفة نوع علاقة المؤسسة مع كل جماهيرها و إذا كانت تستغل مهاراتها الاتصالية على أحسن وجه .

▪ التعرف على أهم العراقيل التي قد تواجه المؤسسة أثناء عرض نشاطاتها .

▪ محاولة التعرف على أهمية المهارات الاتصالية وكيفية استخدامها لهذه القدرات أثناء الحاجة إليها.

5) أهداف الدراسة

▪ نسعى من خلال هذا البحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها:

▪ اكتساب مفاهيم حول الاتصال وعملية اتخاذ القرارات .

▪ معرفة واقع الاتصال في المؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي .

▪ إبراز مدى أهمية المهارة الاتصالية في الخدمة الاجتماعية .

6) تحديد المفاهيم

■ الاتصال :

- التعريف النظري : الاتصال يعني تفاعل بالرموز اللفظية وغير اللفظية بين الطرفين احدهما مرسل يبدأ بالحوار و الثاني مستقبل يكمل الحوار.¹
- التعريف الإجرائي : فالاتصال هو عملية مستمرة تهدف إلى نقل وتبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات والرغبات و الآراء بين الأفراد والجماعات أي بين المرسل والمستقبل عن طريق وسيلة كتابية أو شفوية للتأثير في سلوكهم وتوجيههم واتخاذ القرارات السليمة .

■ المهارة :

- التعريف النظري : المهارة هي إحكام الشيء و إجادته والحدق فيه ،وهي أداء لغوي يتسم بالدقة والكفاءة فمثلا عن السرعة والفهم وعليه فإنها أداء وهذا الأداء إما ان يكون صوتياً او غير صوتي، فهي استعداد او طاقة تساعد على امتلاك القدرة الكلامية وسلامة النطق²
- التعريف الإجرائي : هي السعي نحو تحسين التحدث بطلاقة و التعبير عن أفكار بطريقة سليمة وسهلة و تلقائية و بوضوح ، لضمان فعالية العلاقة الاتصالية بين المرسل.

■ مهارات الاتصال :

- التعريف النظري : هي كل المهارات التي تستخدم في العملية التي بموجبها يقوم الشخص بنقل أفكار ومعاني أو معلومات على شكل رسائل كتابية أو شفوية

¹ علي عجوة و آخرون : مقدمة في وسائل الاتصال ، ط1، جدة، مكتبة مصباح، 1989، ص1

² زين كامل الجويسي: المهارات اللغوية الاستماع أو التحدث أو القراءة أو الكتابة وعوامل تنمية المهارات اللغوية عند العرب وغيرهم، (د.ط) ، دار المعرفة الجامعية، 1429هـ/2008م، ص 24

مصاحبة بتغيرات الوجه ولغة الجسم عبر وسيلة اتصال تتقل هذه الأفكار إلى شخص آخر وبدوره يقوم بالرد على هذه الرسالة حسب فهمه لها¹.

- التعريف الإجرائي : هي أهم المهارات التي تم التطرق إليها ضمن هذه الدراسة والتمثلة في: مهارة التحدث، مهارة الحوار، مهارة الاستماع، مهارة الإصغاء، ومهارة الممارسة ومهارة لغة الجسد .

■ الخدمة :

- التعريف النظري : تعرف على أنها منتجات غير ملموسة تهدف أساسا إلى إشباع حاجات و رغبات المستهلك و تحقق له المنفعة² .
- التعريف الإجرائي : الخدمة هي مجموعة من معاملات أو نشاطات غير ملموسة تقدمها المؤسسة لجماهيرها.

■ المؤسسة :

- التعريف النظري : بأنها عمل اجتماعي واقتصادي على توفير رأس المال، وموارد طبيعية، وبيد عاملة³.
- التعريف الإجرائي : المؤسسة عبارة عن مجموعة من العناصر البشرية والمادية المتفاعلة مع بعضها البعض والتي توجد بينها اعتماد متبادل في إطار مجموعة من القواعد لتحقيق الأهداف المرجوة.

¹ شريف الحموي : مهارات الاتصال ، دار بافا العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2004 ، ص 115

² زكي خليل المساعد: تسويق الخدمات و تطبيقاته ، (دط) ، دار المناهج للنشر و التوزيع، 1001 ، ص20.

³ frederic mattcok: **directionary of sociology (english french arabic)**, édition acade référence, dictionries, beirut, lebanon, 2001, p19.

▪ المؤسسة الخدمائية :

- التعريف النظري: منظمة تقوم على أشخاص قادرين و متمكنين من العملية الاقتصادية بوسائل خاصة تهدف إلى تحقيق الأرباح وذلك عن طريق إشباع رغبات الزبائن كما تسهر على تقديم و تحسين نوعية الخدمة¹
- التعريف الإجرائي: هي المؤسسات التي ينحصر نشاطها في تقديم الخدمات والنشاطات التي يحتاجها المجتمع لتلبية رغبات المستهلكين فيه .

(7) المنهج المتبع :

تختلف المناهج باختلاف المواضيع لان المنهج هو الطريق الذي يسلكه الباحث للوصول إلى نتيجة و يعرف بأنه : الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة. ويعتبر المنهج المستخدم مهم جدا للتصميم البحث، فطبيعة الموضوع هي التي تفرض على الباحث المنهج الذي يستخدمه فالمنهج يختلف باختلاف مشكلات البحث، والظواهر المدروسة، وباختلاف الأهداف المراد تحقيقها²

ومن خلال هذا المنطلق فإن المنهج المناسب لهذه الدراسة هو **منهج دراسة الحالة** الذي يقول عنه الدكتور و فقي السيد الإمام " يقول هذا المنهج على أساس دراسة عدد محدود من الوحدات أو المفردات، وهذه الوحدات قد تكون فردا أو مجتمعا أو منظمة من المنظمات وتكون هذه الدراسة شاملة ومتعمقة حيث تشمل أكبر عدد من المتغيرات المؤثرة في الظاهرة موضوع البحث كما قد تنصب دراسة الحالة على وحدة (أسرة، منظمة، قرية، جماعة) وفي هذه الحالة

¹ أحمد طرطار: تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1999، ص 11.

² موريس أنجريس : ترجمة صحراوي بوزيد و آخرون: منهجية البحث في العلوم الإنسانية، دار القصب لل نشر و التوزيع، الجزائر، 2006، ص 23

يتم جمع كافة البيانات على تلك الوحدة " أو البيانات المتعلقة بجانب معين من جوانبها مثل اختيار عدد محدود¹

وقد اعتمدنا على منهج دراسة حالة كونه أحد أهم المناهج الملائمة للتعمق في دراستنا المتعلقة بمهارات الاتصال وتطبيقاته في وكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بمستغانم، وقد قمنا بتوظيف هذا المنهج لدراسة وتشخيص حالة الفرد داخل المؤسسة.

8) مجتمع البحث :

يعرف مجتمع البحث على أنه مجموعة عناصر له خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث والتقصي² . وتمثل مجتمع في هذه الدراسة الميدانية في للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء الذي يضم 82 عامل .

9) عينة الدراسة :

بحيث يعتمد الباحثون في إجراء بحوثهم الميدانية على العينة المأخوذة من المجتمع البحث للوصول إلى المعلومات و الحقائق التي تفي بالغرض النهائي للدراسة وعليه تم اختيار العينة القصدية ، حيث تم اختيارنا مجموعة من الموظفين يتكون عددهم 15 مبحوث ليكونوا عينة الدراسة.

❖ . **العينة القصدية** : وهي العينات التي يتم إنشاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظرا لتوافر الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ولكون تلك الخصائص هي من

¹ وفق السيد الإمام : البحث العلمي ، إعداد مشروع ، البحث و كتابة التقرير النهائي ، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 2002 . ص 80

² موريس انجرس : ترجمة بوزيد صحراوي و اخرون ، مرجع سابق ، ص 62.

الأمر الهامة بالنسبة للدراسة كما يتم اللجوء لهذا النوع من العينات في حالة توافر البيانات اللازمة للدراسة لدى فئة محددة من الدراسة من المجتمع الأصلي.¹

(10) أدوات جمع البيانات :

تعد عملية جمع البيانات الركيزة الأساسية لأي بحث علمي، بحيث أن النتائج التي يتوصل إليها الباحث و مدى صحتها وتطابقها مع الواقع تتوقف على الاختيار السليم لأدوات جمع البيانات التي تعرف بأنها مجموعة من الوسائل و الطرق و الأساليب التي يعتمد عليها الباحث في الحصول على البيانات و المعلومات اللازمة لإنجاز بحث حول موضوع معين.² فطبيعة الدراسة هي التي تحدد حجم ونوعية وطبيعة أدوات جمع البيانات و عليه فقد تم الاعتماد على أدوات جمع البيانات الضرورية و هي:

❖ المقابلة

تعتبر المقابلة من الأدوات المساعد في جمع المعلومات و البيانات وهي عبارة عن حوار يدور بين الباحث و الشخص الذي يتم مقابلته . وتعرف أيضا في البحث العلمي بأنها " المحادثة الموجهة بين الباحث و شخص أو بينه و بين أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث للتعرف عليه من اجل تحقيق أهداف الدراسة، و القصد من المقابلة الحصول على بيانات يريدها الباحث و التعرف على مشاعر وتصرفات وملامح المبحوثين في مواقف معينة³

تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية كما أنها تعد أكثر الوسائل المستعملة لجمع البيانات وهي عبارة عن أسلوب منظم يقوم

¹ محمد عبيدات وآخرون : منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل، ط1، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان 1999. ص 96

² مرجع نفسه ، ص 41-41.

³ محمد عبيدات و آخرون: البحث العلمي مفهومه و أدواته و أساليبه، دار الفكر للطباعة و النشر والتوزيع، عمان، 1998، ص 46

على مجموعة من الخطوات والإجراءات العلمية والمنهجية التي تنظم اللقاء وتدير الحوار في إطار الأهداف البحثية لتنظيم المقابلة¹

❖ الملاحظة :

وهي المراقبة المقصودة لرصد ما يحدث وتسجيله كما هو من خلال مجموعة من المراحل التي يقوم بها فهو يجمع الحقائق المتعلقة التي تساعد في تحديد المشكلة وذلك عن طريق ما يراه بعينه أو يسمعه بأذنه وكافة حواسه الأخرى²

واعتمدنا في دراسة هذا البحث على المقابلة والملاحظة حيث سمحت لنا هذه التقنيات بكسب ثقة المبحوث سواء من خلال المقابلات والملاحظات التي أجريت مع المسؤولين أو من خلال تبادل أطراف الحديث مع العاملين وجمهورها ومن خلال طرح بعض التساؤلات و الاستفسارات المتعلقة بموضوع الدراسة.

(11) الدراسات السابقة :

لم نجد أي مذكرة بعنوان تفعيل مهارات الاتصالية على مستوى المؤسسات الخدماتية إلا أننا وجدنا بعض المواضيع القريبة منها :

❖ الدراسة الأولى : رسالة ماجستير تحت عنوان، مدى توافر مهارات الاتصال غير

اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم، كلية الآداب و التربية، قسم العلوم النفسية والتربوية، جامعة القصيم، المملكة العربية السعودية، من إعداد احمد بن عبد الله بن صقير العريني 2011 . وكان التساؤل الرئيسي : ما مدى توافر

¹ أحمد بن مرسل: مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 2003، ص213

² عامر مصباح: منهجية البحث في علوم السياسة والاعلام، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص ص 124-125

مهارات الاتصال غير اللفظية لدى هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة ؟

واندرج تحته السؤال التالي : ما معنوية الفروق في مستوى مهارات الاتصال غير اللفظية لأعضاء هيئة التدريس من وجهة نظر الطلبة في كلية العلوم بجامعة القصيم على وفق متغيرات (المستوى الدراسي، المعدل التراكمي، التخصص) ؟

نتائج الدراسة الاولى :

توصلت الدراسة إلي أن درجة توافر مهارات الاتصال غير اللفظي لدى هيئة التدريس كانت بدرجة متوسطة ، و يمكن تفسير ذلك أن عملية الاتصال غير اللفظي بكل أبعادها تصدر عن ممارسات و خبرات سابقة ، ومن الضروري الاهتمام بها لتفعيل عملية الاتصال والتركيز عليها لإنجاح المحاضرات توصلت الدراسة إلي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ، ويمكن تفسير ذلك أن أعضاء هيئة التدريس يشتركون في بعض المواد بين التخصصات المختلفة ، وعلى ذلك لا توجد فروق بالنسبة للتخصص وكذلك المعدل التراكمي .

❖ **الدراسة الثانية :** بركات نوال ، مهارات الاتصال و دورها في العلاقة بين الأستاذ و

الطالب ، دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، مذكرة ماجستير ، كلية

العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة محمد خيضر ، بسكرة 2012 . وكان التساؤل

الرئيسي : ماهو دور مهارات الاتصال في تفعيل العلاقة بين الأستاذ والطالب الجامعي

؟ ويندرج تحته : التساؤلات الفرعية :

ماهي مهارات الاتصال الفعال لدى الطالب الجامعي ؟

ماهي مهارات الاتصال الفعال لدى الأستاذ الجامعي ؟

نتائج الدراسة الثانية :

1. استنتجت الباحثة من خلال هذه الدراسة مايلي :
2. وجود فعالية للاتصال بين الطالب و الأستاذ الجامعي من خلال ما يمتلكه فعلا و ما يتميز
3. كل منهما الطالب و الأستاذ الجامعي كطرفي اتصال مرسل ومستقبل من مهارات
4. اتصالية عالية .
5. العلاقات الاتصالية التي تتم بين الطالب و الأستاذ الجامعي تميل لان تكن فعالة بحكم
6. ما يتمتع كل من طرفيها من مهارات اتصالية عالية

❖ الدراسة الثالثة : إعداد الباحث رامي عمر علي الطناني ، تحت إشراف الدكتور رشدي

عبد اللطيف وادي ، الجامعة الإسلامية غزة، عمادة الدراسات العليا، كلية التجارة قسم إدارة الأعمال ، مذكرة ماجستير تحت عنوان : **مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية** "دراسة تطبيقية على رجال الشرطة العاملين بمحافظة غزة" وطرح فيها التساؤل التالي : ما مدى توفر المهارات الإنسانية والذاتية لدى رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية؟

وكانت الفرضيات الدراسة :

- تؤثر المهارات الإنسانية التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية على فعالية تقديم الخدمة الأمنية
- تؤثر المهارات الذاتية التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية على فعالية تقديم الخدمة الأمنية
- تؤثر أساليب ووسائل تنمية المهارات الإنسانية والذاتية التي يجب توافرها في رجل الشرطة للتعامل مع الجمهور تأثيراً ذو دلالة إحصائية على فعالية تقديم الخدمة الأمنية

• توجد فروق ذات دلالة إحصائية في وجهات نظر المبحوثين حول مدى توفر مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى لبعض الخصائص الشخصية مثل (العمر، الرتبة، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة، الحالة الاجتماعية، مكان العمل)

منهج المتبع في الدراسة : استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول وصف وتقييم واقع مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدم الأمنية، ويقارن ويفسر ويقيم في التوصل إلي تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع. وقد لخصت الدراسة الثالثة إلى مجموعة من النتائج من أهمها :

• المهارات الإنسانية (مهارة الاستماع، مهارة التحدث، مهارة الإقناع، مهارة حل النزاع، مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور) والذاتية (السمات الجسمية، القدرات العقلية، مهارة المبادرة والابتكار، مهارة ضبط النفس) متوفرة لدى رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة، وبالتالي فإنها تؤثر على فعالية تقديم الخدمة الأمنية وهي بحاجة لتطوير.

• أساليب تنمية ا لمهارات الإنسانية والذاتية متوفرة لدى رجال الشرطة العاملين في محافظة غزة، وبالتالي فإنها تؤثر على فعالية تقديم الخدمة الأمنية وهي بحاجة لتطوير.

• لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 05.0 في وجهات نظر المبحوثين حول مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى إلى (الحالة الاجتماعية، الرتبة، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخدمة) .

• توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 05.0 في وجهات نظر المبحوثين حول مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وفعالية تقديم الخدمة الأمنية تعزى إلى (العمر، مكان العمل) .

(12) مجالات الدراسة :

ا. المجال المكاني

أجريت هذه الدراسة بمقر الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء يتمثل نشاطها الرئيسي في تأمينات المنخرطين وتضم هذه المؤسسة بعض الأقسام والمصالح

اا. المجال الزمني : تم الشروع في هذه الدراسة من ديسمبر 2018 إلى شهر ماي

2019 وتتقسم فترة الإنجاز إلى جانبين :

_ جانب نظري: تم فيه البحث طوال الفترة الممتدة من بداية جانفي إلى نهاية ماي

_ جانب ميداني: إستمر فيه من بداية شهر ديسمبر إلى أواخر الشهر ماي وينقسم إلى

مرحلتين :

• **المرحلة الأولى :** الزيارات الاستطلاعية كانت حوالي 3 مرات ومن أهم ملاحظاتها وما واجهتنا أنها كانت اصعب مرحلة حيث واجهنا صعوبة في تعامل مع مدير المؤسسة مما كان يكلفنا بأعمال لا تخص مجال دراستنا مثلا كإعطائنا مجموعة من القوانين و المراسيم ويكلفنا بإعداد تقرير عنها وماذا فهمنا منها .ولما سألنا عن تخصص دراستنا وما هدفنا من مؤسستهم لم يعجبه الامر ومن خلال ملاحظتنا ايضا أنهم يجهلون كيفية تطبيق الاتصال ومهارته داعين بأنهم يستطيعون التواصل مع الكل افضل من مؤسسات غيرهم .

• **المرحلة الثانية:** جمع المعلومات أو إجراء تريض على مستوى المؤسسة بداية من

2019/02/02 إلى غاية 2019/05/29 و تم فيها إجراء المقابلة مع عينة البحث.

الإطار النظري

الفصل الأول : مهارات الإتصال

- ❖ **تصميم**
- ❖ **المبحث الأول : تعريف الممارسة**
- ❖ **المبحث الثاني : مهارات الاستماع**
- ❖ **المبحث الثالث : مهارات الحديث أو التحدث**
- ❖ **المبحث الرابع : مهارات الكتابة**
- ❖ **المبحث الخامس : مهارات الاتصال غير اللفظي**

تمهيد

إن الاتصال هو تلك العملية التي يتم من خلالها نقل المعلومات و المعاني و الافكار من شخص إلى آخر أو آخرين ، فالالاتصال لا يعتبر علما فقط ولكنه فن أيضا يعتمد على مجموعة من المهارات و القدرات الاتصالية حيث إنّ اكتساب القائم بعملية الاتصال خبرة ومهارة تزيد من فعاليته في تحقيق الأهداف التي يسعى إليها حيث أنّ جميع المهن الإنسانية تستخدم الاتصال كوسيلة لتحقيق الأهداف لهذا لا بد أنّ يكتسب أي ممارس للمهنة المهارات تمكنه من الاتصال، ومن هذه المهارات مهارة الاستماع ،مهارة الحديث، مهارة الكتابة و مهارة لغة الجسد... وغيرها من المهارات التي تمكنه من استخدام معارفه وقدراته في تحقيق أهداف العملية الاتصالية .

لقوله تعالى :

أَلَهُمْ أَرْجُلٌ يَمْشُونَ بِهَا أَمْ لَهُمْ أَيْدٍ يَبْتَطُونَ بِهَا أَمْ لَهُمْ أَعْيُنٌ يُبْصِرُونَ بِهَا أَمْ لَهُمْ آذَانٌ
يَسْمَعُونَ بِهَا قُلْ ادْعُوا شُرَكَاءَكُمْ ثُمَّ كِيدُوا فَلَا تُنظَرُونَ¹

¹سورة الاعراف ، الاية، 195، برواية حفص .

المبحث الاول : ماهية المهارة

أولاً : تعريفها وسنحاول فيما يلي الوقوف على العديد من التعريفات التي طرحها الباحثون للمهارة :

المهارة هي "القدرة على القيام بالأعمال المعقدة بسهولة ودقة مع القدرة على التكيف في الأداء مع الظروف المتغيرة"¹

المهارة تعني أيضاً "القدرة على أداء عمل معين أو مجموعة من الأعمال بشكل متناسق تعمل فيه مجموعة من عضلات الجسم كاستجابة لمثير خارجي، بحيث يشكل هذا العمل نمط مميز يهدف إلى إحداث تغير مطلوب مع الاقتصاد في الوقت، الجهد وما يستخدم من موارد"²

المهارة تعرفها سهيلة الفتلاوي بأنها ضرب من الأداء تعلم الفرد أن يقوم به بسهولة وكفاءة ودقة مع اقتصاد في الوقت والجهد سواء كان هذا الأداء عقلياً أو اجتماعياً أو حركياً³

ونعني بها قدرة المتحدث بوصفه المرسل أو المصدر، على وضع الرموز التي تعبر عن المعاني التي تستهدفها، وكذلك قدرة المتلقي على الاستماع أي قدرته على تحويل الرموز التي يتلقاها إلى معان يدركها .

ثانياً : أنواعها

القسم الأول: تقسيم المهارات حسب طبيعتها وهي :

¹ فيصل محمود الغرابية : مهارات العمل الاجتماعي ، داروائل،الأردن،2009،ص 209.

² سميرة البدري : مصطلحات تربوية ونفسية، دار الثقافة لنشر والتوزيع،عمان،الأردن،2005،ص 176

³ سهيلة الفتلاوي: الكفاءات التدريسية،(المفهوم،التدريب ،الأداء)، دار الشروق لنشر،عمان،الأردن،2003،ص25

المهارات الفكرية: وهي تلك المهارات التي يتغلب عليها الطابع الفكري والنظري الفكري ويقل فيها الطابع اليدوي والعضلي وهذا النوع من المهارات يتطلب في الغالب إعداداً خاصاً ولفترة طويلة وخاصة في نظم التعليم الرسمية

المهارات اليدوية: وهي تلك المهارات التي يغلب عليها الطابع اليدوي والعضلي أي المهارات التي تتصل بأداة العمال الماهرين ويقل فيه الطابع الفكري و النظري وهذه المهارات يمكن أن تكسب من خلال التدريب لفترات قد تطول أو تقصر حسب طبيعة العمل الذي يتصل بهذا النوع من المهارات .

القسم الثاني: تقسيم المهارات حسب شموليتها وهي :

- مهارات عامة:

وهي المهارات التي توفر للفرد قاعدة أساسية من المعلومات العامة والتي غالباً ما تكون فكرية ونظرية والتي يمكن أن تشكل الأساس الذي يعتمد عليه في أدائه لعمله مع بعض التكيف لتلائم احتياجات عمل أو أعمال معينة قد تطول فترة التكيف أو تقصر حسب طبيعة المهارة .

- المهارة المتخصصة:

وهي تلك المهارات التي توفر معلومات متخصصة نظرية وعلمية لتلائم طبيعة المهارات المطلوبة لعمل أو أعمال بذاتها دون غيرها وهذه المهارات قد يصعب تكيفه لتلائمه مع احتياجات المهارات المطلوبة¹ والمهارة قد تكون إدراكية،حركية،يدوية،فكرية،أو اجتماعية وغيرها . كما قال الله تعالى : " **وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ**"²

¹ تصنيف فهمي منقريوس: العملية الإشرافية بين معايير الجودة ومهارات الممارسة المهنية الاجتماعية،المكتب الجامعي الحديث

عمان،الأردن ، 2009 ، ص 74،75

² سورة القصص ، الآية 77 ، برواية حفص.

ثالثاً: وتتحدد مواصفات المهارة في ثلاث محكات تتمثل في:

(صحة الأداء - سرعة الأداء - دقة الأداء) ومن هنا نجد أن توجيه اهتمام كاف نحو التدريب على المهارات أمر له ضرورته ومبرراته، فتنمية المهارات الذهنية يساعد الفرد على الإدراك وتجنب الأخطاء، كما يتطلب تنمية المهارات الذهنية التدريب والمران على استخدام الأساليب الفكرية الصحيحة ونقد الفكر الخطأ بإظهار مواطن الضعف فيه مما يؤدي إلى دقة التفكير واتساقه وعدم تناقضه¹.

فكل إنسان لديه نقص كبير في جانب المهارات حيث أنه لا يوجد إنسان كامل، فالشخص العاقل هو الذي يبحث عن مواطن الضعف ويحددها بدقة حتى يتسنى له وضع خطه لتطوير ذاته والارتقاء بمستوى مهاراته في خطوات تتفاوت سرعة وسرعة!

وذلك موافق لقوله تعالى : **فَوَجَدَا عَبْدًا مِّنْ عِبَادِنَا آتِيَاهُ رَحْمَةً مِّنْ عِنْدِنَا وَعَلَّمْنَاهُ مِمَّا لَدُنَّا عِلْمًا * قَالَ لَهُ مُوسَىٰ هَلْ أَتَّبِعُكَ عَلَىٰ أَنْ تُعَلِّمَ مِنِّي مِمَّا عَلَّمْتَ رُشْدًا * قَالَ إِنَّكَ لَنْ تَسْتَطِيعَ مَعِيَ صَبْرًا * وَكَيْفَ تَصْبِرُ عَلَىٰ مَا لَمْ تُحِطْ بِهِ خُبْرًا * قَالَ سَتَجِدُنِي إِن شَاءَ اللَّهُ صَابِرًا وَلَا أَعْصِي لَكَ أَمْرًا * قَالَ فَإِنِ اتَّبَعْتَنِي فَلَا تَسْأَلْنِي عَن شَيْءٍ حَتَّىٰ أُحْدِثَ لَكَ مِنْهُ ذِكْرًا *²**

ومن هنا نجد التوجه هو التدريب لاكتساب المهارات، ولتنمية المهارات، ودليله ما نرى من دفع مبالغ طائلة مقابل تلك الدورات، سواء بالحضور المباشر أو من خلال الانترنت أو على القنوات الفضائية. وأن البحث عن المهارات والتدريب عليها يزيد المدارك العقلية التي تكبر بالمران وتقلص بالترك والإهمال فالعلم يوجد عالماً، والعالم يصير معلماً، وهكذا بسير أمور الحياة بمهارات تنتقل من إنسان إلى إنسان، ومن جيل إلى جيل بالعلم والمران ويتطور بما يأتي

¹ عبد الرحمن جمعه وافي : رسالة ماجستير بعنوان " المهارات الحياتية وعلاقتها بالذكاءات المتعددة لدى طلبة المرحلة الثانوية في قطاع غزة، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التربية قسم علم النفس، تخصص صحة نفسية ، إشراف الدكتور :جميل حسن الطهراوي

2009/2010، ص28

²سورة الكهف ، الآية 65-70 ، برواية حفص.

من إبداعات المهارات علم كغيره من العلوم له مبادئه وأساسه ومجالاته ويتطور بقدر الاهتمام به والأخذ بأسباب¹.

رابعاً : ومن مبادئ تعلم المهارات ما يلي :

- يعتمد تعلم المهارات على كل من المنطق العلمي الصحيح والتدريب الفني الجاد، وهو ما يقود إلى سرعة تعلم المهارات مع اقتصاد في كل من المجهود العقلي والبدني .

-الممارسة، فالممارسة العملية العلمية ركن من أركان فن اكتساب المهارات .

-توفير فرصه للممارسة تتلاءم مع نوعية ومتطلبات المهارة المطلوبة

- توزيع فترات الممارسة بدلاً من تجميعه وسرعة الأداء أولاً ثم الترقية فيه

خامساً: مراحل اكتساب المهارة تمر مرحلة تعلم المهارة في ثلاث مراحل :

- المرحلة الأولى مرحلة التجريب: عندما تمارس المهارة لأول مرة قد لا تحسنها بل تبدو غريبة وغير متناسقة، وكلما كانت الرغبة في تعلم واكتساب المهارة كان التعلم أسرع والانتقال للمرحلة الثانية.

-المرحلة الثانية مرحلة التطبيق: وكلما زاد تطبيق المهارة وتجريبها أكثر اقتربت من الإتقان وكانت النتائج أفضل.

-المرحلة الثالثة مرحلة التلقائية : وفي هذه المرحلة تجري الأمور بتلقائية ونفتح باب الإبداع ولا يتطلب الأمر منك حتى التفكير فيما تقوم به من مهارات، لأنها تأتي بشكل تلقائي. وتجري هذه المراحل الثلاث في كل المهارات، .ويذكر الباحث هنا أنه في دورة لتعلم مهارات العقل والجسم كان تطبيق المهارات في أول الأمر فيه صعوبة نوعاً ما، ومع تكرار المهارات والتدريب عليها

¹ . صادق، محمد : علم نفس التربوي، غزة، مكتبة جامعة الأقصى، 2005، ص 34

بعد مرور أربعة أيام من التدريب المكثف على تطبيق المهارات، أصبح تطبيق المهارة يتم بشكل تلقائي، مثله مثل التدريب التلقائي على حروف الهجاء على لوحة مفاتيح الكمبيوتر أو الآلة الكاتبة أو ما شابه ذلك من الإتقان وهذا ما يدل على أن العقل الباطن يتبرمج على ما تم تكراره وقد ذكر أنه لبرمجة العقل الباطن أو اللاشعور على مهارة معينة لا بد من تكرارها من 7-21 حتى تصبح جزء من السلوك والشخصية الفردية.¹

المبحث الثاني : مهارة الاستماع

لقوله سبحانه وتعالى : " أَفَلَمْ يَسِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَتَكُونَ لَهُمْ قُلُوبٌ يَعْقِلُونَ بِهَا أَوْ آدَانٌ يَسْمَعُونَ بِهَا " ²

أولاً : تعريف الاستماع : حاسة من حواس الإنسان التي وهبها الله له ليستقبل بها عالم اللغة من حوله لقوله تعالى " وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِّنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ " ³

هو عملية عقلية تتطلب جهداً يبذله المستمع في متابعة المتكلم وفهم معنى ما يقوله واختزان أفكاره واسترجاعها إذا لزم الأمر وإجراء عمليات ربط بين الأفكار المتعددة ⁴

الاستماع هو عملية إنسانية مقصودة تستهدف اكتساب المعرفة.⁵

ويعرف أيضاً "عملية عقلية ايجابية مقصودة معقدة من الفرد نحو الشيء المقول"¹.

¹ إبراهيم الفقي: المفاتيح العشرة للنجاح، إبداع للإعلام والنشر، القاهرة، 2007، ص56

² سورة الحج ، الآية 46، برواية حفص

³ سورة النحل ، الآية : 78 ، برواية حفص

⁴ محمد عبد القادر احمد : طرق تعليم اللغة العربية ، (ب.ط) ، مصر ، القاهرة ، مكتبة النهضة المصرية ، 1982 ، ص 147

⁵ طعيمة، رشدي ومناع، محمد السيد : تدريس العربية في التعليم العام نظريات وتجارب، ط2، القاهرة، دار الفكر العربي 2001 ،

فإن الاستماع عملية مكتسبة وليست فطرية، وهذه العملية تحتاج للفهم والوعي والتحليل. أو عملية عقلية مقصودة، يستقبل فيها المتعلم المادة الصوتية، والوعي به ومحاولة فهمها وتحليلها ونقدها؛ لتحسين مهاراته التواصلية .

ثانيا : الفرق بين الإصغاء و السماع و الإنصات و الاستماع :

القرآن الكريم فرق بينها بطريقة بليغة ودقيقة ومناسبة وتمثلت في مايلي :

فالسَّمْعُ: يكون بقصد ومن دون قصد، ومثاله في كتاب الله العزيز في قوله تعالى: " وَإِذَا سَمِعُوا اللَّغْوَ أَعْرَضُوا عَنْهُ " ²

والاستماع: يكون بقصد من أجل الاستفادة، قال الله تعالى: " وَإِذْ صَرَفْنَا إِلَيْكَ نَفَرًا مِّنَ الْجِنِّ يَسْتَمِعُونَ الْقُرْآنَ " ³

والإصغاء: حيث التركيز وتفاعل القلب والمشاعر، قال تعالى: " إِنْ تَتُوبَا إِلَى اللَّهِ فَقَدْ صَغَتْ قُلُوبُكُمَا وَإِنْ تَظَاهَرَا عَلَيْهِ فَإِنَّ اللَّهَ هُوَ مَوْلَاهُ " ⁴

الإنصات: هو ترك الأشغال والسكوت والتفرغ للاستماع، قال تعالى " وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنْصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ " ⁵

ثالثا : أهميته :

¹ العيسوي، جمال وآخران : طرق تدريس اللغة العربية بمرحلة التعليم الأساسي بين النظرية والتطبيق، العين، دار الكتاب الجامعي ، 2005 ، ص71

² سورة القصص ، الآية 55 ، برواية حفص

³ سورة الأحقاف ، الآية 29 ، برواية حفص

⁴ سورة التحريم ، الآية 4 ، برواية حفص

⁵ سورة الأعراف ، الآية 204 ، برواية حفص

قال تعالى " وَهُوَ الَّذِي أَنْشَأَ لَكُمْ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ قَلِيلًا مَّا تَشْكُرُونَ " ¹

للاستماع أهمية كبيرة بين مهارات اللغة العربية الأساسية ومهارات اللغات الأخرى، فهي مهارة يشيع استخدامها في كثير من المواقف الحياتية. ²

يعد أول أداة أو حاسة تعمل عند الإنسان بعد مولده ، فالسمع يعمل بعد ولادة الطفل بثلاثة أيام، فإن الإنسان يسمع أكثر مما يقرأ، أو يتكلم، أو يكتب فهو يسمع بإرادته ودون إرادته ويسمع ما يحب وما لا يحب. ³

فقد ذكر الله سبحانه وتعالى السمع مقدما على البصر في آيات كثيرة مما يؤكد أن طاقة السمع أدق من طاقة البصر... لأن جهاز السمع يمتاز على جهاز البصر لإدراك تدخلات الأنغام ، فالإنسان له إمكانية تمييز الأصوات ، ويعرف إذا كان صاحب الصوت غاضبا أو سعيدا أو حزينا ، كما يمكنه أن يسمع صوتا بعيدا ، بينما العين ليس بإمكانها اختراق الأستار و الحواجز لترى ما وراءها مهما كان قريبا. ⁴ ولأهمية السمع ذكر في القرآن الكريم في مايلي:

- إِنَّ فِي ذَلِكَ لَذِكْرٍ لِمَنْ كَانَ لَهُ قَلْبٌ أَوْ أَلْقَى السَّمْعَ وَهُوَ شَهِيدٌ ⁵
- أَقْلَمَ يَسِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَتَكُونَ لَهُمْ قُلُوبٌ يَعْقِلُونَ بِهَا أَوْ آذَانٌ يَسْمَعُونَ بِهَا فَإِنَّهَا لَا تَعْمَى الْأَبْصَارُ وَلَكِنْ تَعْمَى الْقُلُوبُ الَّتِي فِي الصُّدُورِ ⁶
- الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ ⁷
- عِلْمَ اللَّهِ فِيهِمْ خَيْرًا لَأَسْمَعَهُمْ وَلَوْ أَسْمَعَهُمْ لَتَوَلَّوْا وَهُمْ مُّعْرِضُونَ ⁸

¹ سورة المؤمنين ، الآية 78 ، برواية حفص

² فراس السليتي : فنون اللغة ، عالم الكتب الحدية ، ط 1 ، للنشر والتوزيع اريد ، 2008 ، ص 20

³ إياد عبد المجيد إبراهيم: مهارات الاتصال في اللغة العربية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط 1، ص 24

⁴ علي أحمد مذكور: طرق تدريس اللغة العربية، دار المسيرة، عمان ، الأردن ، ط 2، 2010، ص 54

⁵ سورة ق ، الآية 37 . برواية حفص

⁶ سورة الحج ، الآية 46، برواية حفص

⁷ سورة الزمر ، الآية 18، برواية حفص

⁸ سورة الأنفال، الآية 23 ، برواية حفص

- واستمع يوم يناد المناد من مكان قريب * يوم يسمعون الصيحة بالحق ذلك يوم الخروج¹

فمن خلال الاستماع يكتسب الفرد الكثير ويتعلم أنماط الجمل متلقياً الأفكار و المفاهيم ، ويستطيع ان يكتسب مهارات أخرى لأن قدرته على تمييز الأصوات شرط أساسي لتعلمها ، فالاستماع الجيد شرط أساسي لحماية الإنسان من الوقوع في الأخطاء كثيرة كقول قدماء العرب : تعلم حسن الاستماع قبل أن تتعلم حسن الكلام ، فإنك إلى أن تسمع وتعي أحوج منك أن تتكلم²

رابعاً : شروطه :

- شروط الأذن: تعد الأذن جهازاً عضوياً يتكون من مجموعة من الأجزاء قد يصيب أحدها الخلل مما يعيق عملية الاستماع، عندها يجب علاج المريض بالوسائل الطبية، وإذا لم يتم التمكن من ذلك يجب على المستمع أن يثبت مما يسمع بطلب تكراره إذا لم يكن واضحاً، أو رفع صوت المتحدث إذا كان المستمع يعاني ضعفاً في طبلة الأذن .

- شروط العقل: يجب أن تكون الكلمات من ضمن الثروة اللغوية التي يمتلكها المستمع فإذا استمع إلى كلمة جديدة لم يسمعها من قبل، فقد يؤدي إلى افتراض معنى خاطئ، وهذا يؤدي إلى سوء الفهم، ويجب أن يكون العقل قادراً على ربط ما يستمع إليه بالخبرات السابقة لديه، وقادراً على توظيف الخبرات السابقة من خبرات لاحقة تحقق بالتالي فائدة للمستمع، وقادراً على تقييم ما يستمع إليه من أفكار ومبادئ ومعتقدات سابقة.

شروط المصادر اللغوية: قد يكون المصدر اللغوي إنساناً يتحدث أو شريطاً مسجلاً، فعليه يجب أن تكون مخارج الأصوات عند المتحدث بصورة واضحة، فمثلاً إذا كان المتحدث يخلط

¹ سورة ق ، الآية : 41-42 ، برواية حفص

² محمود علي السمان: التوجيه في تدريس اللغة العربية ، القاهرة ، دار المعارف ، 1983 ، ص 132

بين النون أو الميم ، أو ما بين السين والتاء وغير ذلك من الأصوات، فإن عملية الاستماع لن تتم بشكل سليم. وبالتالي تحتاج من المستمع جهداً كبيراً لمعرفة المقصود. ويجب أن يكون الصوت عالياً مسموعاً بشكل واضح، فإذا كان منخفضاً فذلك يعيق الاستماع، ويجب أن تخلو البيئة المحيطة من موانع وصول الصوت إلى الأذن كالضجيج أو الأصوات المتداخلة؛ لأن ذلك يعيق عملية الاستماع وقد يؤدي إلى سوء الفهم واضطرابه¹

خامسا : أنواع الاستماع :

للاستماع أنواع متعددة بحسب المستمع وهدفه من الاستماع فمنها :

1. الاستماع اليقظ: وهو ذلك الاستماع الذي يحتاج المرء إليه في المواقف التي تكون الحاجة فيها إلى الدقة والفهم أكثر وأوضح، ويكون هذا النوع أمراً ضرورياً في قاعات الدروس والمحاضرات وفي مواقف التوجيهات واللقاء التعليمات
2. الاستماع الناقد: وهو ذلك الاستماع الذي يهيئ للمستمع فرص تقدير الكلام المسموع، وفيه يترتب على المستمع أن يكون حاضر الذهن منتبهاً لما يقال، حتى يستطيع أن يناقش ويبدل رأيه إما بالقبول وإما بالرفض بناء على خبرته أو خبرات الآخرين بأسلوب علمي سليم. وهذا النوع من الاستماع لا يتأتى إلا لمن لديه قدر كاف من الثقافة والوعي المتخصص²
3. الاستماع التحليلي: وهذا النوع من الاستماع يحتل مكانه في نفس المستمع عندما يفكر فيما سمعه، وربما يكون ما سمعه ضد خبرته الشخصية وأفكاره ومعلوماته. عندها يقوم المستمع بتحليل ما سمع لإبداء وجهة نظره.

¹ فراس السلتياني : من فنون اللغة المفهوم، الأهمية، المعوقات ، البرامج التعليمية، عمان: عالم الكتب الحديث، 2008، ص 28-

² محمد صالح ، الشنطي :المهارات اللغوية مدخل إلى خصائص اللغة العربية وفنونها، ط4، دار الأندلس للنشر والتوزيع، 1996 ،

4. الاستماع من أجل الحصول على معلومات: ويعتمد إليه الإنسان للحصول على أفكار ومعلومات من المتحدث, أو وسائط الاتصال المختلفة¹
5. الاستماع الاستماعي: ويهدف هذا الاستماع إلى المتعة والانسجام, وفيه يستجيب المستمع استجابة تامة ويحتاج هذا النوع إلى الهدوء والجلسة المريحة, والابتعاد عن كل ما يشغل²
6. الاستماع الهامشي: ذلك الاستماع الذي تمارسه العامة تجاه المادة المسموعة من وسائل الإعلام المرئية أو المسموعة ومعظم استماع صغار السن من هذا النوع³
7. الاستماع المجامل: وفيه يوجه الفرد رغبة غير حقيقية في متابعة المتحدث .
8. الاستماع السطحي: وفيه يوجه الفرد وعياً قليلاً لمضمون ما يقال، فلا يكاد يعي شيئاً مما يقال .وبما أن الاستماع عملية عقلية إيجابية مقصودة تتطلب من المستمع بذل الجهد, يتضح أن الأنواع ذات رقم (6,7,8) لا تُعد استماعاً, لأن هذه الأنواع لا تستند على هذا الأساس. لكن هناك نوعاً من أنواع الاستماع يتطلب أن يتدرب عليها الطلاب بالمرحلة الأساسية الدنيا من التعليم وهو ما يسمى بـ (الاستماع الهادف), لأن الطلاب في هذه المرحلة بحاجة ضرورية للتدريب على مهارات الاستماع الهادف الذي يتّصف بالتركيز والانتباه لتحديد الهدف من الاستماع بدلاً من السماع الآلي .

¹ سمير بن يحي المعبر: الاستماع والتحدث والقراءة والكتابة مرتكزات أساسية لعلوم اللغة العربية، علوم اللغة، المجلد 9، العدد

2006، 2، ص57

² جمال العيسوي وأخران: مرجع سابق، ص73

³ محمد صالح، الشنطي، مرجع سابق، ص159

المبحث الثالث : مهارة التحدث أو الحديث

" ن وَالْقَلَمِ وَمَا يَسْطُرُونَ " ¹

أولاً : تعريفها : تعريف التحدث لغة : يتحدث، تحد تحدثاً عن الشيء و به إليه، تكلم و حدث يحدث حدث تحديثاً فلان الشيء، و به أخبره فلان عن فلان ، تحدث بالنعمة ، نشرها و شكر عليها قال تعالى: " و أما بنعمة رب فحدث "

ولمصطلح (مهارة الحديث) مرادفات عديدة؛ منها التحدث أو المحادثة، ولها جميعا المعنى ذاته، فتعني (مهارة الحديث أو التحدث) "مدى قدرة الشخص على اكتساب المواقف الإيجابية عند اتصاله بالآخرين. ويتكون موقف الحديث دائماً من المتحدث الذي يحاول نقل فكرة معينة، أو طرح رأي محدد، أو موضوع بعينه، وهو الطرف المعني بالحديث، والمستمع له، ثم الظروف المحيطة بموقف الحديث، سواء كانت الظروف مادية أو معنوية ²

تعتبر مهارة الحديث هامة بالنسبة للأفراد الذين يتضمن عملهم قدراً كبيراً من التعامل سواء على صورة مقابلات أو التحدث معهم في الهاتف، وبالرغم من القدرة على الحديث متوافرة لذي الغالبية العظمى من البشر، بغض النظر عن السن أو المستوي الثقافي، الاجتماعي، إلا أن هناك بين القدرة على الحديث ومضمونه واستخدام الصوت المناسب ومراعاة الفروق الفردية بين الأفراد الذين يتحدث إليهم واختيار الوقت المناسب للحديث ومعرفة الأثر الذي يتركه الحديث على الآخرين ³

تُعرف أنها " القدرة على توظيف المهارات اللفظية واللغوية والصوتية ومهارات الفصاحة للتواصل مع الآخرين سواء على مستوى الاستيعاب أو التعبير " كما يعرف أيضاً بأن التحدث

¹سورة القلم، الآية 1 ، برواية حفص

²علي النشار : مهارات الاتصال وتشكيل الشخصية ،الدمام ،دار الكفاح،14430، ص 31

³ شريف الحموي : مهارات الاتصال، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007 ،ص41

مع الآخرين" عملية يمارسها الإنسان منذ الصغر في أشكال مختلفة، ولذلك فإن التحدث فن يمكن تعلمه¹

كذلك يعرف بأنه عبارة عن ما يصدر عن الإنسان ليعبر عن شيء له دلالة في ذهن المتكلم والسامع (المرسل و المستقبل) فهو عبارة عن لفظ ومعنى اللفظ يتكون من رموز صوتية لها دلالة اصطلاحية متعارف عليها بين المتكلم والسامع فالكلام هو الحديث، والحديث هو المهارة من أهم المهارات الاتصال التي تنمو وتتطور بالممارسة و التدريب²

فالتحدث أداة ووسيلة التي يعبر بها الإنسان عما يتصوره من أفكار و عواطف و أحاسيس، فالكلام نشاط يفصح به الفرد عن أفكار و مشاعر باستخدام اللغة فصيحة.

ثانيا : سيمات التحدث:

تعتبر مهارة التحدث أكثر المهارات الشفوية استعمالا نظرا لاستخدامها في الحياة اليومية لقضاء الحاجيات الوظيفية و الرسمية و لنجاح، المتحدث في هذه المهارة يجب عليه أن يتسم بسيمات ثلاث نعرض أهمها فيما يلي :

✓ السيمات الشخصية : و المتمثلة في :

- (1) الموضوعية: التي تعني قدرة المتحدث على التصرف و إصدار الأحكام غير متحيز
- (2) الصدق: فالمتحدث الصادق هو الأكثر تأثير في مستمعيه
- (3) الوضوح: الذي يعني القدرة على التعبير عن الأفكار بوضوح من خلال اللغة البسيطة، المادة المنظمة و المتسلسلة منطقيا .
- (4) الدقة: حتى يؤدي المتحدث المعنى الذي يقصده بعناية لا بد من التأكد من الكلمات التي يستخدمها .

¹دحت محمد أبو النصر: مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2009، ص171

²محسن عطية : مهارات الاتصال اللغوي وتعليمها، دار المناهج، الاردن، 2008، ص14

(5) الاتزان الانفعالي: أن يظهر المتحدث انفعاله بالقدر الذي يتناسب مع الموقف وان يكون متحكماً في انفعاله

(6) القدرة على التذكر: وتعني الحضور الذهني أثناء الحديث

(7) المظهر: أن يعكس المظهر مدى رؤيته لنفسه، كما يحدد الطريقة التي يظهر بها الآخرون بشكل أحكامه¹.

✓ السيمات الصوتية :

المراد منها استخدام طاقات الصوت من حيث النبر، الهمس و إبراز السيمات الصوتية و إخراج الحروف من مخارجها الصحيحة و مراعاة قواعد النحو و وضوح الصوت و عدم السرعة أثناء التحدث مع مراعاة أمكنة الوقف العارض و التام .

✓ السيمات الاجتماعية :

تتمثل في السيمات التي يستخدمها المتحدث لإقناع المستمعين و ذلك بتوظيف الحجج و البراهين و الأدلة المنطقية و أبرز هذه السيمات القدرة على التحليل، الابتكار، العرض، التعبير، ضبط التعبير، ضبط الانفعالات²

ثالثاً : أهمية التحدّث :

للتحدّث أهمية ومكانة بين المهارات اللغوية، حيث يعدّ الرافد الأساسي للثقافة والمعرفة الإنسانية، فعن طريقه يتعرّف الإنسان إلى ما يجري حوله من مناشط في مختلف نواحي الحياة وعن طريقه عرف الإنسان تراث أمته وتراث الأمم الأخرى قبل اكتشاف الكتابة وحتى مع معرفة الإنسان للكتابة وتاريخ أمّتنا وخاصة في العصر الجاهلي .فالتحدّث له مركزا مرموقا في

¹ طه عبد العاطي نجم: مهارات التعامل مع وسائل الإعلام مع القضايا الأمنية (د ط) ، الرياض، 1435هـ/2014م ، ص 5

² سمير روجي الفيصل، محمد جهاد جمل: مهارة الإتصال في اللغة العربية، ط 1 ،دار الكتاب الجامعي، 2001 ،الإمارات العربية

المتحدة ، ص ص 02، 12، 112،

المجتمع الحديث، بل وفي المجتمع القديم وقد أبرز الكتاب منذ القدم للكلمة المنطوقة بقوة كما أبرز الكتاب أيضا دور الكلام والحديث في نمو حياة الإنسان وتقدمه. فهو عينة تعبيرية اتصالية والتعبير الشفهي كذلك سواء كان التعبير عن الذات مباشرة أو ترجمة صوتية أدائية لأفكار الآخرين، وسواء عن كان الاتصال ناجحا أم فاشلا وديا أم عدائيا، فان كل أنواع الاتصال هي بلاغة وبيان، اي العملية التي يكون بها الخطاب الإنساني هدفه التوجيه بطريقة أو أخرى مقصودا لغرض معين. وعن طريق التحدث يستطيع ان يكتشف تماما عن حقيقة نفسه وللآخرين ويستطيع ان يندمج بصورة فعالة في الحياة الاجتماعية وتبادل الخبرات والآراء والأفكار واستخدام الكلمة جزءا لا يتجزأ في الحياة الإنسانية¹

ويمكن لنا ان نقول من الصّعب على البشريّة ان تبدأ بدايتها في التطور على الأرض ولولا تلك القدرة التي أو دعها الله عز وجل في الإنسان ألا وهي قدرته على الكلام والبيان، وذلك في قوله تعالى : " خلق الإنسان * علمه البيان " ²

وتكمن أهمية التحدث في أنه أداة الاتصال السريع بين الفرد وغيره والنجاح فيه يحقق من الأغراض الحيويّة في الميادين المختلفة. وقد تتبين أهمية التحدث وسلامة تعابيره ووضوحها وبلاغتها في كثير من الشواهد القرآنية، فقد جاء على لسان موسى عليه السلام عندما بعثه الله عز وجل إلى فرعون ليدعوه إلى عبادة الله عز وجل، وأخي هارون هو أفصح مني لسانا فأرسله معي ردعا يصدفني بل نجد أنه معجزة الرسول صلى الله عليه وسلم إلى العرب هو القرآن الكريم نظرا لما أمتاز به العرب من قوة الحديث وسلامته³ وبالتالي فهو المعبر عن الأفكار والمشاعر والأحاسيس ووسيلة الإقناع والإفهام والتوصيل، وعليه فهو أحد الوسائل في مواجهة الحياة وما بها، وهو الأداة الفعالة في إبداء الرأي والمناقشة والتواصل مع الآخرين ،

¹ فراس السليتي، مرجع سابق 2008 ص 37-38

² سورة الرّحمان، الآية 3-4 ، رواية حفص

³ فراسي السليتي ، مرجع سابق ، ص 38-39

وتكمن أهمية التحدث في الأحاديث و القرآن ، كقول ابن القيم -رحمه الله - : كان صلى الله عليه وسلم أفصح خلق الله ، وأعذبهم كلاما، وأسرعهم أداء، وأحلامهم منطقا ، حتى أن كلامه ليأخذ بمجامع القلوب ، ويسبى الأرواح ، ويشهد له بذلك أعداؤه قبل أصحابه ، وكان إذا تكلم تكلم بكلام مفصل مبين ، يعده العاد ، ليس بهذا مسرع لا يحفظ ، ولا منقطع تتخلله السككات بين أفراد الكلام ، بل هديه فيه أكمل الهدي ، وكان كثيرا ما يعيد الكلام ثلاثا ليعقل عنه ، وكان طويل السكوت لا يتكلم في غير حاجة ، ويتكلم بجوامع الكلام ، فصل لا فصول ولا تقصير ، وكان لا يتكلم فيما لا يعنيه ، ولا يتكلم إلا فيما يرجو ثوابه صلى الله عليه وسلم¹

وعن عائشة -رضي الله عنها- " أن النبي صلى الله عليه وسلم كان يحدث حديثا لو عده

العاد لا حصاه " ²

رابعاً : عوامل نجاح التحدث :

للتحدث إلى الآخرين يحتاج إلى عوامل تساعد على نجاح المهارة :

1. الثقة بالنفس: من الأمور الملحة التي يحتاجها كل من يقف أمام الآخرين ليتحدث،

اكتساب الثقة بالنفس، و القدرة على التفكير بهدوء، أثناء التحدث أمر صعبا، ليس موهبة وهبها الخالق لأفراد قليلين، إذا باستطاعة كل فرد أن ينمي طاقته الكامنة إذا ما كانت لديه رغبة كافية لذلك

2. الرغبة القوية في التحدث: إذا كانت الرغبة في التحدث هزيلة فإن الإنجازات ستأتي

مثلها، سيدرك المستمعون ذلك، أما إذا كانت قوية فإن التعابير ستكون أفضل و سيكون حماس المتحدث و تفاعله مع موضوعه أفضل و سينعكس ذلك كله على المستمعين

¹ شمس الدين أبو عبد الله محمد بن أبي بكر ، ابن القيم: زاد المعاد في هدي خير العباد ، بيروت ، دار ابن الحزم ، 1420 هـ ،

ص66-67

² أبو عبد الله محمد بن اسماعيل ، البخاري ، صحيح البخاري ، دار ابن حزم ، بيروت ، 1430 هـ ، رقم ، 3567 ، ص 646

3. الإعداد: فحديث المرء الناجح هو الذي يكون تعبير عن ذاته، يكون الرأي و التفكير فيه جيد.

4. التدريب: إن ما يحتاجه الإنسان، ليس الشجاعة لكن السيطرة على الأعصاب، كما يعد التدريب عنصرا أساسيا في إعداد المتحدثين، خاصة في المواقف الرسمية وهي أكثر الأمور مدعاة للقلق¹

خامسا : مستلزمات الحديث:

أولا : المستلزمات المتعمقة بالحديث:

1. الاستهلال الجيد و الختام الجيد
2. استخدام أكبر عدد من الحواس
3. السيطرة على دقة الحديث
4. تعلم حسن الاستماع
5. تجنب تقليد الآخرين
6. احرص على رجع الصدى
7. الاتجاه الطيب نحو المستمع
8. احرص على التلقائية.

ثانيا: مستلزمات متعلقة بالجمهور يضعها المتحدث في الاعتبار:

- (1) معرفة اتجاهات المستمعين و ميولهم تجاه الفكرة أو الموضوع
- (2) البدء بنقاط الاتفاق
- (3) معالجة الأفكار المستترة

¹صافية ناصري ،نبيلة واقور : مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماستر في اللغة و الادب العربي ، تحت عنوان : دور مهارة التحدث في تطوير الكفاءة التواصلية لدى طلبة اللغة العربية و آدابها ، إشراف الاستاذ حنفي غانم ، جامعة بجاية ، كلية الادب ،ص 12

- 4) احترام آراء الآخرين
- 5) اجعل الآخر يشعر بأهميته
- 6) دع الآخر يشعر أن الفكرة فكرته .
- 7) اسأل الآخر أسئلة بدلا من إلقاء الأوامر
- 8) لا تجادل وتوسل بالرفق اللين¹

المبحث الرابع : مهارة الكتابة

قال شاعر حمص ابن أمين بن خالد الجندي العباسي القرشي :

وما من كاتب إلا سيفنى .. و يبقى الدهر ما كتبت يداه

فلا تكتب بكفك غير شيء .. يسرك في القيامة أن تراه

أولا : تعريفها :

عرف الإنسان الكتابة منذ زمن بعيد وعمل على تطويرها حتى وصلت إلى الصورة التي نعرفها الآن شعر في البداية بعجزه عن تذكر الأحداث والتواريخ والأعداد فعمل على تدوينها في صورة ثابتة ليتمكن من الاحتفاظ بها والرجوع إليها.

فالكتابة هي : " عملية فكرية للغوية إنتاجية إبداعية تقوم على عنصرى الفكر و الصياغة، وهي أيضا عملية مركبة و معقدة فهي ليس آلية كما يتصورها البعض، و إنما هي عملية بناء و تكوين، صياغة أفكار يسجج فيها الكاتب عواطفه و بنتقى الكلمات و الجمل فضال عن مهاراته في الخط الجميل و الدقة في الاستعمال و علامة الترقيم"²

¹ شريف الحموي: مهارات الإتصال ، دار يافا العلمية للنشر و التوزيع ، الأردن ، عمان ، 2007 ، ص 49.

² طه علي حسين الدليمي: تدريس اللغة العربية بين طرائق التقليدية و الإستراتيجيات التحديثية ، ط1 ، جامعة بغداد، 2009 ،الأردن،

وتعرف أيضا بأنها الوسيلة الأخرى بعد المحادثة لنقل ما لدينا من أفكار وأحاسيس إلى الآخرين أو تسجيلها لأنفسنا لنعود إليها متى شئنا وهذه الوسيلة اكتسبت أهمية كبيرة على مدى التاريخ¹ فالكتابة تعتبر وسيلة من وسائل الاتصال بين الفرد وغيره ، ممن تفصله عنهم المسافات الزمانية والمكانية.

وقال أرييل: " إذا كانت القراءة إحدى نوافذ المعرفة، وأداة من أدوات التنقيف التي يقف بها الإنسان على نتائج الفكر البشري، فإن الكتابة تعتبر في الواقع مفخرة العقل الإنساني بل إنها أعظم ما أنتجه العقل. وقد ذكر علماء الأنثروبولوجي أن الإنسان حين اخترع الكتابة بدأ تاريخه الحقيقي²

إن الكاتب الجيد يستطيع أن يوصل ما يريد توصيله إلى الآخرين من خلال الكتابة بأسلوب بسيط ومفهوم ، وبصياغة جيدة بدون أية أخطاء في القواعد كما ينبغي على الكاتب مراعاة التسلسل المنطقي من آراء وأفكار. فإن الكاتب الجيد يأخذ بعين الاعتبار المستوى التعليمي والثقافي للأشخاص الذين يكتب لهم

ثانيا : أنواعها :

- ❖ الكتابة الوظيفية: وهي المعتمدة على أسلوب العلمي، أي كتابة الحقائق العلمية بعيدا عن الصور الخيالية والجمالية، وتعتمد على ذكر الحقائق بدقة مجردة من الإيحاء.
- ❖ الكتابة الإبداعية الفنية: وهي المعتمدة على الأسلوب الأدبي، أي كتابة القصص والخواطر والمذكرات واليوميات
- ❖ الكتابة الوظيفية الإبداعية: وهي التي تجمع بين الوظيفة والإبداع، وتتبع في مجالات عدة، كالمقالة، وإدارة الندوة، وإعداد البحث العلمي

¹ عبد الله علي مصطفى: مهارات اللغة العربية، ط4 ، دار ميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2014 ، ص 161

² أرييل بحر الدين : تعليم اللغة العربية وتطبيقه على مهارات الكتابة ،وعين مالكي فريس، ط2، 2010، ص 64

ثالثا : نصائح للكتابة الجيدة: وتتمثل فيما يلي :

1. حدد الهدف من الكتابة
2. حدد المنهج أو الأسلوب المناسب قبل البدء بالكتابة .
3. اجمع البيانات و المعلومات اللازمة عن الموضوع من المصادر المناسبة.
4. يجب أن تكون الكتابة صحيحة لغويا.
5. تجنب الفقرات الطويلة وحاول الإيجاز قدر الإمكان.
6. يجب أن تكون مقنعا في أسلوب عرض الأفكار والمعلومات.
7. حاول أن تكون أصيلا في الكتابة و لا تقلد كتابات الآخرين بصورة مباشرة¹.

رابعا : أهمية الكتابة :

للكتابة أهمية في حياة الانسان عبر مختلف العصور و من المعروف أن الإنسان قبل أن يكتسب يتعلم أولاً كما تكمن أهمية الكتابة في المحافظة على الاتصال بين مختلف الأجناس البشرية على مر الزمان، فقد سمحت للإنسان أن يدون مختلف الوقائع، و الأحداث، القضايا فهي الوسيلة المبدعة و المساعدة على إيصال ما يدور في النفس من إحساسات و تعبير و بذلك تساهم في تخفيف عن النفس، و هي تلزم الإنسان في كلى أنماط حياته الشخصية، الأدبية و العلمية و الوظيفية². حيث تعتبر الكتابة واحدة من أهم الوسائل في الاتصال الفكري بين الجنس البشري.

- أنها الشاهد على تسجيل مجريات الوقائع والأحداث والقضايا والمعلومات .
- هي الوسيلة الأساسية في الربط بين الماضي والحاضر .

¹ زكي مصطفى عليان: أسس الإدارة المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع،الأردن،2007، ص 277-278

² صافية نصري و نبيلة واقور ، مرجع سابق ، ص 22

■ أنّها الأداة الطبيعية لنقل المعارف والثّقافات عبر الأزمنة والأمكنة¹ .

وكذلك تساهم الكتابة في رقيّ اللغة وجمال صياغتها وذلك لما يرد في الكثير من أدائها من استخدام اللّغة العربية الفصحى في التعبير والآراء². وكما ذكرت في القرآن الكريم لقوله تعالى:

" وَمَا كُنْتَ تَتْلُو مِنْ قَبْلِهِ مِنْ كِتَابٍ وَلَا تَخُطُّهُ بِيَمِينِكَ إِذًا لِآرْتَابِ الْمُبِطِلُونَ " ³

" كَتَبْنَا لَهُ فِي الْأَلْوَابِ " ⁴

" يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بِيَمِينِكُمْ بِاتِّبَابِ الْعَدْلِ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ " ⁵

المبحث الخامس : مهارات الإتصال الغير اللفظي

كقول الشاعر :

كلامك حيّ والسكوتُ جمادُ

تكلّم وسدّد ما استطعت فإنّما

فصمتك من غير السديدِ سداد⁶

فإن لم تجد قولاً سديداً تقوله

قال البغوي: " والإشارة قد تكون باللسان وبالعين وباليد "

¹ زين كامل الخويصي: المهارات اللّغوية وعوامل تنميتها عند العرب وغيرهم، ط1، دار المعرفة الجامعية، 2007 ، ص 127-128

² ابراهيم محمد عطّا: المرجع في تدريس اللّغة العربيّة، ط1، مركز الكتاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ص36

³ سورة العنكبوت ، الآية 48 ، رواية حفص

⁴ سورة الاعراف ، الآية ، 145، رواية حفص .

⁵ سورة البقرة ، الآية ، 282 ، رواية حفص .

⁶ البيتان لأبي الفتح البستي. انظر: الدجوي، أحمد سعيد ومارد يني، عبد الرحيم: فتح الخلاق في مكارم الأخلاق، مكتبة I دار المحبة،

أولاً: تعريف الاتصال غير اللفظي

يعرف بالاتصال الصامت أم لغة الجسد أم لغة الإشارات الاتصال غير لفظي هو نوع من أنواع الاتصال لا تستخدم فيه الألفاظ والكلمات، بل تستخدم فيه الحركات باليد أو الجسم، مثل تعابير الوجه والعينين وتستخدم فيه أيضاً الوسائل البصرية كلها مثل الملصقات والصور وأشرطة الفيديو وغيرها، إن كل ما سبق يستقبله المتلقي عن طريق العين، لذلك فالإتصال غير اللفظي لا يتم إلا عن طريق الإتصال الشخصي المرئي (رؤية العين) ، حتى يستطيع المرسل في هذه الحالة الاستجابة لهذه التعبيرات والتعامل معها¹

و يعتقد علماء النفس أن معظم حالات التخاطب بين الناس تتم بطريقة غير شفوية أي عن طريق الإيماءات والإيحاءات والرموز ، لا عن طريق الكلام و اللسان و يقال أن الطريقة ذات التأثير القوي ، أقوى بخمس مرات من ذلك التأثير الذي تتركه الكلمات²

يعتبر الإتصال غير اللفظي ما يطلق عليه حديثاً (لغة الجسد) من أقدم طرق الإتصال التي عرفها الإنسان ، وهو أمر بل يمكن التهرب منه، فعندما يكف الإنسان عن الكلام فإنه لا يستطيع أن يكف عن الحركة و التعبير عن ذاته بسائل أخرى و الإتصال غير اللفظي دائماً يكمل الإتصال اللفظي.

كذلك هو الإتصال الذي لا تكون مادته الكلمة المقروءة ، أو المسموعة ، وقد يستخدم الإتصال جنباً إلى جنب الإتصال اللفظي، سواء الشفهي منه أو الكتابي ، ومن أنماط هذا الإتصال : الأيدي حيث يستخدم المرسل حركة اليد للتعبير عن قف معين ، أو حالة انفعالية

¹ ميشيل إي. هاتيرسلي وسامر جملوط وليندة ماكجينت: الإتصال والإتصال الإداري، المبادئ والممارسة، القاهرة، دار الرضا للنشر، 2000م ، ص 26

² عبد الرحمان زيد : مهارات التحدث وفعالية الأداء في العملية الإتصالية بين الأستاذ الجامعي و طلبته، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الإتصال و العلاقات العامة، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية،شعبة الاعلام والاتصال، إشراف الاستاذ بوزيد رملي، 2014/2015، ص 120

معينة ، وحركة الجسم كحركة الرأس أو الضرب بالقدم كل هذه الحركات لها دلالات ثابتة و أثر بالغ عند المستقبل¹

الاتصال غير اللفظي يسمى أيضا باللغة الصامتة، وهذا النوع من الاتصال يتمثل بوضوح في حالة تخاطب الأفراد البكم و الصم العاجزين عن الكلام و السمع .
الحقيقة أن الناس يستعينون في تفاهمهم وتواصلهم بالوسائل السمعية والبصرية والإشارات والمحاكاة للآخرين.

فالالاتصال في الأساس هو عملية اجتماعية، ونحن لا نحقق الاتصال فقط بالكلام المنطوق أو المكتوب، وإنما أيضا من خلال مجموعة من الأفعال المتعددة، كأن يتم التفاهم بالابتسامة، أو التجهم والعبوس، أو عن طريق الإشارات أو بحركة الرأس، أو المصافحة باليد، أو هز المنكبين، أو المعانقة، أو بواسطة الدفع واللكم، إضافة إلى ذلك فإن الاتصال يتحقق بأساليب أخرى مثل نوع اللباس والمظهر العام للإنسان²

وقد قال العرب قديماً ((رب إشارة أبلغ من عبارة)) والتعبير قد يكون بالعيون، وقد يكون باليدين، وقد يكون بتعبيرات الوجه، و قد يكون بحركات الكفين أو الرجلين أو الرأس .
يقول د.محمد بني يونس: فكل إيماء وحركة من أطرافك تشكل لغة بحد ذاتها، ويكفي أن تراقب شخصا ما لتفهم من حركات رأسه وأصابعه ما يريد أن يقول، وتعرف من طريقة جلوسه وملامح وجهه حالته النفسية ولغة الجسد من الوسائل السامية التي تحقق الكثير من التجاوب بين الناس³

¹ هند كابور: مهارات اتصال المدير بمعلمه من وجهة نظر المعلم وعلاقتها بكفاءة المعلم ذاته ، مجلة جامعة دمشق، 2010، ص291

² ميرل، جون ولوينشتاين رالف: الاعلام وسيله ورسالة، ترجمه: ساعد خضر الحارثي، الرياض: دار المريخ، 1989 ، ص 26

³ بني يونس، محمد محمود :سيكولوجيا الواقعية والانفعالات، ط1 ، عمان، دار المسيرة، 2007 ، ص340

ثانيا : أشكال الاتصال غير اللفظي :

• لغة الإشارات :

وهي تتكون من الإشارات البسيطة و المعقدة التي يستخدمها الإنسان للاتصال بغيره، مثل استخدام الأصابع للتعبير عن الموافقة و الرفض ، التهديد أو التأكيد واستخدام الرأس للتعبير عن الموافقة و الرفض وهذا ما يعبر عنه بلغة الجسد .

• لغة الفعل :

كاستخدام الأفعال التي تصدر عن الإنسان لنقل تعبير معين للآخرين فالزيارة و السلام وتقديم الهدايا والمنح والتبرعات في المناسبات المختلفة للتعبير عن معاني الود ، التقدير ،وابلغ صورة الاتصال بالفعل تتضح في نموذج القدوة عند ما يصبح الإنسان بسلوكياته وتصرفاته نموذجا للآخرين يفتنون به ،وينقل من خلال هذه التصرفات الكثير من المعاني التي يود إيصالها .

• لغة الأشياء :

وتعني استخدام الإنسان للأشياء المادية وتحميها معاني بقصد إيصالها للآخرين ،وذلك مثل الملابس و المفروشات والحلي و المعدات و الديكور و المنشآت وهكذا فلغة الأشياء تتعامل مع العناصر المادية التي يمكن للأفراد التحكم فيها فمثلا البيئة المادية التي يخلقها المدير والتي تؤدي وظيفته في إطارها تعكس نوعية هذا المدير وشخصته فالمكتب والكراسي وترتيبها وساعة الحائط واللوحات المعلقة توحى عن شخصيته ،جاد ،صارم، متهجم،ممل¹

¹محمد منير حجاب : الموسوعة الإعلامية ، ط1، دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة ،2003، ص 210

ثالثا: نجاح الاتصال غير اللفظي: من عوامل نجاح الاتصال غير اللفظي.

1. الابتسامة:

إن الابتسام من العوامل الهامة والأساسية في نجاح الاتصال غير اللفظي، لأنها تساعد على الألفة والمودة بين المرسل والمستقبل، وتزيل الحاجز النفسي بينهما، وهذا ما يسهل عملية الاتصال فيما بعد.

2. تواصل العينين:

إن التواصل بالعينين بين المرسل والمستقبل هام لاستمرار الحديث بين الاثنتين، ويحدث هذا أحيانا في حياتنا العملية عندما يحدثنا شخص فننشغل عنه بالحديث أو العمل في شيء آخر، فالنظر إليه لنراه بعد فترة وقد توقف عن حديثه حتى ننهي من العمل الآخر، والنظر إليه مجددا.

3. الإنصات:

الإنصات الجيد من العوامل التي تساعد على التواصل الجيد بين الطرفين. الاسترخاء والتلقائية: إن الاسترخاء والتلقائية، وعدم التكلف في التعامل أمور هامة جدا لنجاح الاتصال وفاعليته، فالاسترخاء والتلقائية يجعلان المستقبل يشعر بالراحة والرغبة في التحدث والإفصاح عن مشاعره

4. إظهار الاهتمام بالمستقبل:

يجب أن يظهر المرسل الاهتمام بالمستقبل في جميع تصرفاته معه، حتى في طريقة الجلوس، لكي يشعر المستقبل بأن المرسل قد تفرغ له ولمشاكلته تماما، مما يشجعه على الحديث والرغبة في التواصل المستمر مع المرسل¹

رابعا : أهمية الاتصال غير اللفظي

¹ ميشيل إي. هاتيرسلي وسامر جعلوط وليندة ماكجنت، مرجع سابق، ص 26-27

من أهم خصائص الاتصال عن طريق لغة الجسد، أنه أمر لا يمكن تحاشيه أو الهروب منه، فعندما لا يقول المرء شيئاً ويظل صامتا، فإنه في الحقيقة لم ينقطع عن الاتصال، بل هو عكس نموذجنا من نماذجه، وإذا استطاع أن يكف عن الكلام فإنه لا يستطيع أن يكف عن الحركة وعن التعبير عن ذاته بوسائل أخرى، كحركات الجسم واليدين وتعبيرات الوجه. أن لغة الجسد ذات أهمية كبيرة في عملية التواصل، إذ بها تكتمل العملية التواصلية لما تؤديه من دور فاعل في الإفهام والإيضاح والإفصاح والمصادقية والتأثير وبما أن لغة الجسد تترافق مع صمت اللسان عن الكلام في كثير من الأحيان ، وليس الصمت من أجل الصمت بذاته، وأيضا بسبب كون الكلام المنطوق في كثير من الأحيان قد يجر على قائله والمصاعب والآثام.

ورد كثير من النصوص وأقوال أهل الفضل والعلم وفي الحديث وفي القرآن الكريم التي تحث على الصمت وتبين فضله باعتباره منجاة من كل شر، وفي المقابل ورد كثير من النصوص التي تحث على استخدام سلاح الكلمة لدفاع عن الحق ونشر الخير والفضيلة :

قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: " مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيَقُلْ خَيْرًا أَوْ لِيَصْمُتْ ¹"

قوله تعالى " فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَيُقِيمُوا قَوْلًا سَدِيدًا " ² وقال عبد الله بن المبارك عن بعض أشياخه عن الشعبي قال: قال عيسى بن مريم عليه السلام: البر ثلاثة؛ المنطق، والمنظر، والصمت. فمن كان منطقه في غير ذكر فقد لغا، ومن كان نظره في غير اعتبار فقد سها، ومن كان صمته في غير فكر فقد لها. وقال علي بن أبي طالب رضي الله عنه: أفضل العبادة الصمت وانتظار الفرج ³

وقال أعرابي " الصمت أجلب للمودة وأعمل بالمهابة وأزيد في الصيانة، وأبقى للجسد

¹ البخاري، محمد بن إسماعيل: الجامع الصحيح ، تحقيق: د. مصطفى ديب البغا، ط3، بيروت، دار ابن كثير، اليمامة، 1407-1987م، كتاب الرقائق، باب حفظ اللسان، حديث رقم 6110، 2376/5.

² سورة النساء : الآية 9. رواية حفص

³ الجاحظ، عمرو بن بحر : البيان والتبيين، تحقيق: فوزي عطوي، ط1، بيروت: دار صعب، 255، ص157.

وقال أبو نواس :

مُتُّ بَدَاءِ الصَّمْتِ خَيْرٌ مِنْ دَاءِ الكَلَامِ إِنَّمَا السَّالِمُ مَنْ أَلْجَمَ فَاهُ بِلِجَامٍ¹

ولهذا يمكن الإشارة إلى أهم مزايا الاتصال عن طريق لغة الجسد في النقاط الآتية:

أولاً: أنه يعبر عن معلومات (وجدانية) في مقابل تعبير لغة الجسد عن معلومات تتصل بالمضمون، يمكن من خلالها إيصال الحب والبغض والكره والاهتمام والثقة والرغبة والدهشة والموافقة .

ثانياً: أن الاتصال عن طريق لغة الجسد ينطوي أيضاً على معلومات متصلة بمضمون الرسالة اللفظية، فهو يمدنا بأدوات لتفسير الكلمات التي نسمعها، وينطبق ذلك على نبرة الصوت مثلاً، والتوكيد، فضلاً عن أنه يوفر المعلومات التي تفيد في فهم طبيعة العلاقة بين الأطراف المشتركة في عملية الاتصال

ثالثاً: رسائل لغة الجسد تتميز بصدقها، ويحتاج الإنسان عادة إلى نماذج كثيرة للسلوك غير اللفظي التي يصدرها الآخرون حتى يثق بهم²

خامساً: مهارات الاتصال غير اللفظي :

ان لغة الجسد أبلغ و أفضل بخمس مرات من لغة الكلام و الألفاظ³ يعتبر الاتصال غير اللفظي من الوسائل المهمة لتوصيل الرسالة إلى الآخرين من خلال التعبير عنها بسلوك معين غير منطوق ، و يحدث هذا التواصل من خلال العديد من القنوات ، مثل: تعبيرات الوجه والإيماءات والإشارات وحركات العيون وحركات

الأيدي ، الرجل ، الجسم ، المسافة ، المنظر ، الصوت ، السلسلة الزمنية ، والمكانة⁴

¹التوحيدي، أبو حيان: البصائر والذخائر، تحقيق: د. وداد قاضي، ط4، بيروت: دار صادر، 1999م/ 414 هـ، 199/41.

²جابر، سامية: الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1998م، ص75-76

³جلال فرحي : كيف تحقق النجاح في المجال الإعلامي، ط1، دار الفارابي، لبنان، 2006، ص129

⁴ فاطمة، عرفات الحلو: الاتصال الصامت و تأثيره في الآخرين ، كلية أصول الدين ، قسم التفسير و علوم القرآن ، رسالة ماجستير،

الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2008 ، ص 4

1. لغة العيون :

إن العيون ليست وسيلة للإبصار فقط بل هي وسيلة بليغة للتعبير عما يدور في الداخل أي ما في النفوس والقلوب ونقله للخارج، فهناك النظرات القلقة المضطربة والمستغيثة المهزومة المستسلمة، وأخرى الحاقدة الثائرة، وأخرى الساخرة، وأخرى المصممة وهكذا تتعدد النظرات المعبرة لقول الشاعر :

عَيْنَاكَ قَدْ دَلَّتَا عَيْنِي مِنْكَ عَلَى أَسْيَاءَ لَوْلَاهَا مَا كُنْتُ أُدْرِئُهَا
تَظَلُّ فِي نَفْسِكَ الْبَغْضَاءُ كَامِنَةً وَالْقَلْبُ يَغْمُرُهَا وَالْعَيْنُ تُبْدِيهَا
وَالْعَيْنُ تَعْلَمُ مِنْ عَيْنِي مُحَدِّثُهَا إِنْ كَانَ مِنْ حَزْبِهَا أَوْ مِنْ أَعَادِيهَا¹

والعين يمكن أن تهدد كما تهدد بندقية معبأة ومصوبة، أو يمكن أن تهين كالركل أو الرفس، أما إذا كانت نظراتها حانية ولطيفة فيمكنها بشعاع رقتها و عاطفتها أن تجعل القلب يرقص فرحاً، و أن النظر بصدق وثبات إلى شخص الآخر ينبغي أن يكون فيه اتصال العين الطبيعي في الظروف العادية من 5 إلى 15 ثانية، أما النظر إلى الأفراد في مجموعة فينبغي أن يكون من 4 إلى 5 ثوان²

التواصل البصري الجيد هو أحد أهم إشارات الجسد، فليس ثمة عضو آخر يمكن أن يعبر عن صدقك وإخلاصك وثقتك بنفسك أكثر من العينين، فمن أول وهلة تلتقي بها بالآخرين لابد أن تحافظ على تواصلك البصري معهم وفي كل مرة تشرع في توضيح نقطة هامة، انظر للأخر في عينيه مباشرة. وإذا أردت إيصال مرادك فاحرص على الأمور الآتية:

¹ الأبيات منسوبة لعلي بن أبي طالب، انظر: الماوردي ، علي بن محمد بن حبيب : أدب الدنيا والدين، ط2، القاهرة: المطبعة الأميرية، 1914

² بلال خلف السكارنة : القيادة الإدارية الفعالة ، دار المسيرة ، عمان ، 2010، ص 396

1. أن تكون عيناك مرتاحتين أثناء الكلام مما يشعر الآخر بالاطمئنان والثقة في سلامة موقفك وصحة أفكارك
2. تحدث إليه ورأسك مرتفعة إلى الأعلى، لأن طأطأة الرأس أثناء الحديث تشعر بالهزيمة والضعف والخور
3. لا تنظر بعيداً عن المتحدث أو تثبت نظرك في السماء أو الأرض أثناء الحديث، لأن ذلك يشعر باللامبالاة بمن تتحدث معه أو بعدم الاهتمام بالموضوع الذي تتحدث فيه .
4. لا تطل التحديق بشكل مفرط فيمن تتحدث معه .
5. احذر من كثرة الرمش بعينيك أثناء الحديث، لأن هذا يشعر بالقلق والاضطراب .
6. ابتعد عن لبس النظارات القاتمة أثناء الحديث مع غيرك، لأن ذلك يعيق بناء الثقة بينك وبينه .
7. احذر من النظرات الساخرة الباهتة إلى من يتحدث إليك أو تتحدث معه، لأن ذلك ينسف جسور التفاهم والثقة بينك وبينه، ولا يشجعه على الاستمرار في التواصل معك¹.

أنواعها :

- ✓ **العين الباكية** : وردت في القرآن الكريم آيات تحدثت عن العين الباكية، وجاءت تحمل في طياتها نوعين :

1. العين الباكية المصدقة لقوله تعالى : **وَإِذَا سَمِعُوا مَا أُنزِلَ إِلَى الرَّسُولِ تَرَى أَعْيُنُهُمْ تَفِيضُ مِنَ الدَّمْعِ مِمَّا عَرَفُوا مِنَ الْحَقِّ يَقُولُونَ رَبَّنَا آمَنَّا فَاكْتُبْنَا مَعَ الشَّاهِدِينَ**²

¹ بلال خلف السكارنة : أخلاقيات العمل ، دار المسيرة ، عمان ، 2009، ص 77

² سورة المائدة ، الآية 83 رواية حفص

2. العين الباكية الحزينة لقوله تعالى : وَتَوَلَّى عَنْهُمْ وَقَالَ يَا أَسْفَىٰ عَلَىٰ يُوسُفَ
وَابْيَضَّتْ عَيْنَاهُ مِنَ الْحُزْنِ فَهُوَ كَظِيمٌ¹

✓ العين المزدرية : الازدراء : "الاحتقار والانتقاص والعيب"²

جاء في كتاب الله لقوله تعالى : وَلَا أَقُولُ لَكُمْ عِنْدِي خَزَائِنُ اللَّهِ وَلَا أَعْلَمُ الْغَيْبَ
وَلَا أَقُولُ إِنِّي مَلَكٌ وَلَا أَقُولُ لِلَّذِينَ تَزْدَرِي أَعْيُنُكُمْ لَن يُؤْتِيَهُمُ اللَّهُ خَيْرًا اللَّهُ أَعْلَمُ
بِمَا فِي أَنْفُسِهِمْ إِنِّي إِذَا لَمِنَ الظَّالِمِينَ³

✓ العين الدائرة الخائفة :

يقول سيد قطب: "وهي صورة شاخصة، واضحة الملامح، متحركة الجوارح وهي في الوقت ذاته مضحكة، تثير السخرية من هذا الصنف الجبان، الذي تنطق أوصاله وجوارحه في لحظة الخوف بالجبن المرتعش الخوار"⁴

وقد جاء في هذا المعنى قوله تعالى: " أَشِحَّةً عَلَيْكُمْ فَإِذَا جَاءَ الْخَوْفُ رَأَيْتَهُمْ يَنْظُرُونَ إِلَيْكَ تَدُورُ أَعْيُنُهُمْ كَالَّذِي يُغْشَىٰ عَلَيْهِ مِنَ الْمَوْتِ فَإِذَا ذَهَبَ الْخَوْفُ سَلَقُوكُمْ بِأَلْسِنَةٍ حِدَادٍ أَشِحَّةً
عَلَى الْخَيْرِ أُولَئِكَ لَمْ يُؤْمِنُوا فَأَحْبَطَ اللَّهُ أَعْمَالَهُمْ وَكَانَ ذَلِكَ عَلَى اللَّهِ يَسِيرًا"⁵

✓ العين الخائنة :

لقوله تعالى : " يَعْلَمُ خَائِنَةَ الْأَعْيُنِ وَمَا تُخْفِي الصُّدُورُ " ⁶

فخائنة الأعين هي استراق النظر مع طأطأة الرأس، مما يوحي لمن يشاهد أن هذا الشخص قصده إخفاء محاولته النظر إلى ما لا يريد أن يعلمه من يشاهده أنه ينظر إليه

¹سورة يوسف ، الآية 84 رواية حفص

²ابن منظور، محمد : لسان العرب، 15مج، ط1 ،بيروت: دار صادر، ج3 ، (ت 711 هـ) ،ص356

³سورة هود ، الآية 31 ، رواية حفص

⁴قطب، سيد: في ظلال القرآن ، ط13 ،بيروت: دار الشروق، 1987م ، 2840/05

⁵سورة الأحزاب ، الآية 19 رواية حفص

⁶سورة غافر ، الآية 19،رواية حفص

✓ العين الطامحة الراغبة :

قال الزبيدي: " المد: طموح البصر إلى الشيء, يقال: مد بصره إلى الشيء, إذا طمح به, إليه... مددت عيني إلى كذا: نظرتة راغبا فيه¹

قال تعالى : " وَلَا تَمُدَّنْ عَيْنَيْكَ إِلَىٰ مَا مَتَّعْنَا بِهِ أَزْوَاجًا مِنْهُمْ زَهْرَةَ الدُّنْيَا لِنَفْتِنَهُمْ فِيهِ وَرِزْقُ رَبِّكَ خَيْرٌ وَأَبْقَىٰ "2

.II. تعبيرات الوجه :

تشكل تعبيرات الوجه أول انطباع يلفت النظر عند مقابلة شخص ما لأول مرة، ويظل هذا الانطباع عالقاً بالذهن لفترات طويلة ولا يتغير بسهولة، إذ يعتبر الوجه أكثر أجزاء الجسم وضوحاً وتعبيراً عن العواطف والمشاعر وأكثرها في نقل المعاني أن تعبيرات الوجه من الأشياء التي تتأثر كثيراً بالحالة النفسية و الصحية للإنسان، ويمكن القول أن هناك على الأقل ستة أنواع من العواطف التي يمكن التعبير عنها باستخدام الوجه وهي التعبير عن السعادة، الغضب، الدهشة، الحزن، الاشمئزاز وأخيرا الخوف، وغالبا ما تكون المشاعر مكتوبة بوضوح على الوجوه³

وكما يستطيع الإنسان أن يعبر بعينه عما يريد ويستطيع أن يستكشف ما في نفوس الآخرين من خلال التأمل في نظرات عيونهم . وأدلة من القرآن الكريم

لقوله تعالى : (...سِيَّمَاهُمْ فِي وُجُوهِهِمْ...)4

(وَإِذَا بُشِّرَ أَحَدُهُم بِالْأُنثَىٰ ظَلَّ وَجْهُهُ مُسْوَدًّا وَهُوَ كَظِيمٌ)5

¹الزبيدي, محمد بن محمد بن عبد الرزاق: تاج العروس من جواهر القاموس, 40مج, دار الهداية، د.ط، 1 د.ت، (ت1205هـ)،

155/9

²سورة طه ، الآية 131 ، رواية حفص

³نضال أبو عياش : الاتصال الإنساني ، كلية فلسطين التقنية، غزة ، 2005 ، ص122

⁴سورة الفتح ، الآية 29، رواية حفص

⁵سورة النحل ، الآية 58، رواية حفص

وغير ذلك من الآيات كثير، فالتجهم والعبوس وتقطيب الجبين وفلطحة الخدين وتكشير الأسنان بالإضافة لزم الشفتين وتقوس السفلى منهما و مع جفافهما واسوداد البشرة يقيم الحواجز بينك وبين الآخرين ولذلك عليك أن تتعلم كيف تسيطر على أفكارك ومشاعرك ليكون عبوسك حينئذ مقصوداً ومتحكماً فيه ويؤدي رسالة محددة في وقتها المناسب¹

إن الوجه هو المرآة التي تعكس ما يختلج في النفس البشرية من أفكار وما يعتري الإنسان من عواطف، فعندما تتأمل في وجه إنسان فإنك تكتشف ما يفكر فيه، كما يتحقق ذلك من خلال تأمل عيون الآخرين.

- قال عثمان بن عفان رضي الله عنه: ما أسر أحد سريرة إلا أظهرها الله على صفحات وجهه وقلبات لسانه² ، فهذه بعض الأفكار العامة حول تعابير الوجه :
- (1) اجعل الابتسامة رسو لك إلى قلوب الآخرين فهي مفتاح لأبواب النفوس كما أنها تجلب الراحة والهدوء للمبتسم نفسه " تبسمك في وجه أخيك لك صدقة "
 - (2) عندما تشعر أن الأذان قد أغلقت أمامك وتعطل استقبال رسالتك فعطر الجو بنكته يتلوها ابتسامة
 - (3) حذار من الابتسامة الساخرة أو الباردة، فهي تحول بين الآخرين وبين الثقة فيك.
 - (4) حاول التعرف على ما في نفس الآخر من خلال رصد ابتسامة وملاحظة جبينه وحركات عينيه
 - (5) حاول أن تعود نفسك على أن تكون ابتسامتك وسيلة لإبلاغ رسالتك كما تريد وإن كانت مشاعرك خلاف ذلك.
 - (6) عود نفسك الاستمتاع بالطرائف المضحكة لتتعود على الضحك أحياناً³.

¹نضال، ابوعياش، مرجع سابق، ص122

²ابن كثير، إسماعيل بن عمر: تفسير القرآن العظيم، تحقيق: محمود حسن، الطبعة الجديدة، بيروت: 2 دار الفكر، 1994م/774هـ،

321/7

³بلال خلف السكارنة، 2009a، مرجع سابق، ص 79

فيؤكد الباحثون على وجود 18 نوعا من الابتسامة ومن بين هذه الأنواع المختلفة هناك نوع واحد فقط حقيقي وهو الابتسامة الصادقة، وهناك طائفة من المشاعر و الأحاسيس تعبر عنها، فالإنسان يبتسم عندما يكون مسرورا أو بائسا أو حرجا أو خجلا أو تغطية عدم الراحة أو لإرضاء شخص، تعتمد بأنواعها على عضلات الوجه فجميعها تستخدم عضلات الوجه استخداما مختلفا ويستطيع الإنسان بتوظيف خبرته المستمدة من التفاعل الاجتماعي وان يميز بين أنواع الابتسامات .

III. لغة الإشارات و الإيماءات :

تشمل لغة الإشارات والإيماءات أنواع الحركات والإيماءات التي يؤديها الفرد لتوصيل معنى معيناً ، سواء كانت هذه الإشارات والإيماءات إرادية، يتحكم الفرد فيها، ويرسلها بقصد توصيل معنى معين، أم كانت لا إرادية، تحدث عشوائيا ، أثناء الاتصال من اجل إتمام اللغة اللفظية وتوصيلها بشكل أكثر تأثيراً ، أم كانت هذه الإشارات بديلاً عن اللغة، كما هو الحال في لغة الصم، أم كانت مكملة للغة، وذلك حين نستخدم اللغة اللفظية وندعمها بالإشارة أو الإيماء لتوصيل معناها¹

و يقصد بها حركات الجسم ، وجميع حركات اليدين والكف و الكتف . و قد تكون الإيماءات مؤكدة للاتصال اللفظي ، أو موضحة له ،أو مساعدة للطرف الآخر في فهم مضمون الرسالة ، أو تكون مشجعة لحفز الآخرين . و ذكرت ببعض الأبحاث العلمية أن لليدين اتصالا عصبيا بالدماغ يفوق أي جزء آخر في الجسم ، لذا فإن الإشارات و الوضعيات التي يقوم . بها الأفراد أثناء الاتصال من خلال اليدين تزودنا بتفاصيل جوهرية و دقيقة عن الحالة النفسية و الانفعالية²

والجدول الموالي يوضح بعض السلوكيات غير اللفظي ومعناها في الاتصال :

¹ عامر، سكينه إبراهيم: فن الاتصال بالآخرين - دراسة في السلوك الإنساني، بني غازي: دار نون للتدريب والاستشارات، 2001، ص121

² فؤاد إسحاق الخوري : لغة الجسد، دار الساقى، ط1، بيروت، لبنان، 2000 ، ص15

السلوك غير اللفظي	معناها في عملية الاتصال
رفع الرأس وخفضه	الموافقة و الرضا
الأيدي المتلبصة	التحفز والتحفظ والترقب و الدفاع
الابتسامه	الارتياح أو الرضا أو الموافقة
الضغط على الأسنان	التوتر و العصبية
قضم الشفاه	العصبية أو الغضب أو الضيق
رفع الحواجب	المفاجأة و الدهشة
رفع الحواجب مع تحريك الشاه أو الكتف	المفاجأة أو الدهشة مع التعجب
فتح الفم قليلا	الخوف و الرهبة
الانحناء للأمام	الاهتمام و العناية و الانتباه
حركة مستمرة على الكرسي	القلق و الإرهاب و التعب
الانتصاب و الاعتدال في الوقوف و الجلوس	الثقة بالنفس
ف الفم بدرجة كبيرة مع وضع السبابة عليه	عدم التصديق و الاستغراب
التثاؤب	الملل و الضجر
وضع اليد على الخد	الضجر و السأم
تشبيك الأيدي وراء الرأس و الجلسة باسترخاء إلى الوراء	السيادة و التفوق

الجدول رقم (01) : يبين بعض السلوكيات غير اللفظية ومعناها في عملية الاتصال¹

¹ عبد الحميد الفتاح المغربي : المهارات السلوكية و التنظيمية لتنمية الموارد البشرية ، ط1، المكتبة العصرية، مصر، 2007 ، ص183

الفصل الثاني : المؤسسة الخدمائية

❖ تمهيد

❖ المبحث الأول : تعريف المؤسسة الخدمائية

❖ المبحث الثاني : وظائف المؤسسة الخدمائية

❖ المبحث الثالث : نظام و أسس المؤسسة الخدمائية

❖ المبحث الرابع : عناصر المؤسسة الخدمائية

❖ المبحث الخامس : أهداف المؤسسة الخدمائية

تمهيد :

لقد سادت الحياة البسيطة في المجتمعات البدائية آنذاك بالاكتماء بالفلاحة و استعمال الإنسان أدوات بسيطة والمنتجات الزراعية , ثم بعد ذلك ظهور الحرفين وأصحاب المهن حيث كان يعمل صاحب العمل في ورشته بوسائل عمل بسيط ,إلى ان التطور الحاصل أدى إلى ظهور المؤسسة والمنشأة التي تظم أعضاء عاملين فيها وذلك لضمان الإنتاج و سيرورة العمل ومواكبة التطورات والتغيرات وتلبية متطلبات الأفراد تعتبر المؤسسة الخدمائية من بين المؤسسات التي يعتمد نشاطها اعتمادا كليا على رضا الجمهور والصورة الطيبة التي يحملها عنها في ذهنه.

المبحث الأول : تعريف المؤسسة الخدمائية

وتعرف المؤسسة الخدمائية على أنها منظمة تقوم على أشخاص قادرين ومتمكنين من العملية الاقتصادية بوسائل خاصة تهدف إلى تحقيق الأهداف عن طريق إشباع حاجات ورغبات الزبون، كما تسهر هذه المؤسسة على تقديم الخدمات ذات المستوى المرغوب من الجودة¹.

تعرف المؤسسة الخدمية على أنها " هي كل مؤسسة يتحدد غرضها الأساسي في تقديم خدمة للعميل²

كما تعرف على أنها منظمة تقوم على أساس أشخاص قادرين ومتمكنين من العملية الاقتصادية بوسائل خاصة تهدف إلى تحقيق أرباح المؤسسة الخدمية فتعرف كما يلي " هو نظام يتكون من مجموعة من الأشخاص والوسائل المنظمة والمتفاعلة فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية لإشباع حاجات ورغبات الزبون³

هي كيان منظم يقدم نشاط أو عمل لطرف آخر ويكون هذا النشاط غير ملموس ولا ينتج عنه نقل ملكية أو تقديم سلع مادية .

هي هيكل إداري و بشري لتقديم الخدمات الاجتماعية معتمدة في ذلك على وسائل و طرق التعريف بالخدمات و المشاريع التي تقدمها لسد حاجيات و متطلبات الجمهور اي هي المؤسسات التي تقدم خدمات معينة كمؤسسة النقل و المواصلات ، مؤسسة البريد و المؤسسات الجامعية ، مؤسسة الأبحاث العلمية و المؤسسات التكوينية⁴

¹ عمر صخري : اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط 5 ، الجزائر، 2007 ، ص31

² أحمد بن عيسوي: إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية ،مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة، 2114 ، ص 12

³ حمد شاكر العسكري: التسويق مدخل استراتيجي ، دار الشروق ، عمان، 2000 ، ص 15

⁴ عمر صخري ، اقتصاد المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 3 ، 2003 ، ص 26

المبحث الثاني : وظائف المؤسسة الخدمائية : تحتوي على عدة وظائف يمكن ذكرها كالاتي:

1. وظيفة الموارد البشرية :

تتعلق هذه الوظيفة بالأفراد العالين في المؤسسة الخدمائية، من حيث اختيارهم وتعيينهم عن طريق وضع المعايير السليمة لعملية الاختيار، كما تتعلق بالخدمات التي تشبع حاجاتهم المادية والنفسية، حيث تتمثل هذه الوظيفة في توفير اليد العاملة والمحفزة لتحقيق أهداف المؤسسة الخدمائية ويتحدد نجاحها بوجود استقرار العمالة وولائهم لها مع تبني علاقات قوية بالنفقات ومراكز التدريب فيها .

2. الوظيفة المالية :

هي مجموعة من المهام والعمليات التي تسعى في مجموعها إلى البحث عن الأموال في مصادرها الممكنة بالنسبة للمؤسسة الخدمائية، حيث تضمن هذه الأخيرة إلى كل الأنشطة الهادفة إليها في تسيير الأموال الخاصة بها وذلك من خلال خططها وبرامجها الاستثمارية وحاجاتها اليومية بطريقة عقلانية تسمح بتوفير السيولة من جهة والوصول إلى تحقيق الربح من جهة أخرى .

3. وظيفة الإنتاج:

تتكفل هذه الوظيفة بتلك الأنشطة التي تسمح بتحويل المدخلات إلى مخرجات بمعنى خلق خدمات من خلال الموارد الأولية ذات فائدة للمستهلك النهائي.¹

¹فايز الزغبى وآخرون : أساسيات الإدارة الحديثة، دار المستقبل ، ط1،الأردن ، 1997 ، ص225-226

4. الوظيفة التجارية للمؤسسة:

تقوم هذه الوظيفة من خلال أفراد أو مسؤولين يتم تعيينهم لضمان حركة الموارد والسلع أو مختلف احتياجاتها منها، كمدخلاتها ومخرجاتها من سلع والخدمات المقدمة إلى السوق.

5. وظيفة البحث والتطوير:

تضمن هذه الوظيفة كل الأنشطة التي تساعد على الاستعانة من الدراسات والبحوث في الارتقاء بجودة ما تقدمه المؤسسة من خدمات حيث يتحدد نجاحها من خلال وجود وحدة تنظيمية قادرة على إجراء البحوث الخاصة بالخدمات وتطويرها، وتوفير القدرة المالية لإجراء البحث و التطوير القدرة على استيعاب نتائج البحوث والاستفادة منها. كذلك مرونة العمليات والإجراءات والهيكل التنظيمي بما يسمح بالاستفادة من البحوث¹

المبحث الثالث : نظام وأسس المؤسسة الخدمائية:

أولاً : نظام المؤسسة الخدمائية : هناك خمسة عناصر مؤثرة في مردودية الخدمات، وهذا باعتبار المؤسسة الخدمائية، هيئة ذات جهاز تنظيمي وهي:

أ. التنظيم الداخلي : وهو جهاز يوافق اتجاه المؤسسة الخدمائية، باعتباره يحتوي على إستراتيجية التسويق التمويل الشخصي، والخدمات الشخصية للمؤسسة، ولكونه يؤثر مباشرة على نوعية الخدمات، لا يمكن للعميل إدراكها، الخدمة في هذا الجهاز تكون بتجانس العناصر المادية، والبشرية اللازمة في تقديم هذه الخدمة من أجل تنشيط توقعات، وانتظار العملاء

ب. أعوان الاتصال : العمال في المؤسسة الخدمائية الذين تربطهم علاقة مباشرة مع العملاء، ويلعب هؤلاء دوراً هاماً في تدعيم صورة المؤسسة الخدمائية

¹حسن محمود حريم : تصميم المنظمة الهيكل التنظيمي ، دار الحامد للنشر ، د.ط، الأردن، 2000، ص 11-12

ج. الوسائل المادية : وتتمثل في مظهر المؤسسة والعتاد اللازم لإنتاج الخدمة، والأساس الذي يركز عليه في أداء الخدمة ويؤثر هذا الأخير في نفس الوقت على رجال الاتصال والعملاء

د. عرض الخدمة : يكون عرض الخدمة للعميل ناتجة عن علاقة العملاء وممثل الاتصال، ومن ذلك يتبين نوعين من الخدمات وهما:

- الأولى وهي الخدمة القاعدية وتكون عند رضا واتباع وتحقيق الاحتياجات الأولية للعميل
- والثانية وهي الخدمة المحيطة والتي تمثل قيمة إضافية للخدمة الأولى¹

ثانيا : أسس المؤسسة الخدمائية : للمؤسسة الخدمائية أسس تبني ثقافتها الخدمائية من خلالها وهي :

- إتباع مدخل شمولي لكل الأنشطة الوظيفية التي تقوم على وجود مجموعة من الأهداف والقيم الواضحة
- النظر إلى تلك الأهداف على أنها أهداف إستراتيجية يجب العمل دائما على تحقيقها حتى من خلالها الفترات الصعبة
- أن تؤخذ جودة الخدمة على أنها محور رئيسي يجب الانتظام في تقديمها بذات المستوى من خلال مدى واسع من العلاقات و التفاعل التي ترضي أو تفوق أو توقعات عملاء المؤسسة النظر إلى عملاء المؤسسة ليس على أنهم هدف لإتمام عملهم وواجباتهم، ولكن لكونهم أطراف في علاقات مع مؤسسة ومن الضروري الحفاظ عليها وتنميتها دائما
- ضرورة أن تكون قيم الإدارة وسلوكها مستما دائما بالنسبة لكل من العملاء والعاملين²

¹محمد دحماني: الخدمة التسويقية ، دراسة جودة الخدمة في شركة الخطوط الجوية الجزائرية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة بن

يوسف بن خدة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2008، ص55

²مرجع نفسه، ص55

المبحث الرابع : عناصر المؤسسة الخدماتية :

هناك عدة عناصر مؤثرة في مرودية الخدمات سنوجزها فيما يلي:

➤ الزبون : يعتبر الزبون أو المستهلك الركيزة الأساسية والعنصر البشري الرئيسي

في الخدمة حيث أن الخدمة لا تتحقق إلا بوجود الزبون

➤ الدعم : يتمثل في الوسائل اللازمة والمستعملة في انتاج الخدمة حيث يحتاج

إليها منتج الخدمة أو المستفيد منها أو غالبا الاثنين معا حتى يتم حرية حق

الإنتاج واستهلاك هذه الخدمة ويتشكل الدعم من قسمين أساسيين:

- الوسائل الأزمة لخدمة : مباني، آلات، أثاث التي يستخدمها الموظفون أو

الزبائن

- المحيط : وهو كل ما يحيط بالوسائل كالموقع والديكور.....الخ

➤ موظفي الاتصال والاستقبال : هم الأشخاص الموظفون لدى مؤسسات الخدمات

وهم على علاقة دائمة مع الزبون من خلال ما يقدمونه من خدمات متنوعة

وتتمثل مهمتهم في الاتصال المباشر بالزبائن ويمكن أن يكون مقدم الخدمات

عبارة عن آلات أي إمكانية غياب موظفي الاتصال في المؤسسة الخدماتية¹

➤ الخدمة : ونعني بها كل عمل أو جهد يبذل لتلبية وسد احتياجات الآخرين أو

طلباتهم وهي أنشطة غير ملموسة قط يرتبط استخدام سلع مادية ملموسة وهي

في نفس الوقت بالهدف الذي يقوم من اجله هذا النظام و النتيجة التي يتوصل

إليها

➤ التنظيم الداخلي : أن المحيط والدعم المادي وموظفي الاتصال يمثلون الجانب

الظاهري في المؤسسة الخدماتية أما الأهداف المرجوة والإستراتيجية والأعمال

¹ عمر الصخري، اقتصاد مؤسسة، مرجع سابق، ص32

المتبعة من طرف المؤسسة الخدماتية يتمثل في الوظيفة المالية التسويق الموارد البشرية وبالتالي فإن التنظيم الداخلي يؤثر تأثير مباشر على الجانب الظاهري

➤ الزبائن الآخرين: باعتبار الخدمة معروضة للبيع فمن العادة تواجد عدة زبائن في نفس الوقت وفي نفس المؤسسة الخدماتية كالبنوك المستشفيات والبريد والمواصلات...¹

المبحث الخامس : أهداف المؤسسات الخدماتية : تسعى المؤسسة الخدماتية إلى تحقيق جملة من الأهداف مايلي:

❖ المصداقية في سوق الخدمات :

إن جميع الإستراتيجيات و التقنيات التي تقوم بها مؤسسة الخدمات لها غاية وأهداف ترمي إلى اتساع رقعة التجارة و سمعة المؤسسة ونجد من بين الأهداف ما يلي : توفير الضمان الشخصي من خلال النتائج الحضور قدر إظهار الثقة و اعطاء صورة المؤسسة من خلال القدرات :

أ- ضمانات شخصية

- توصية صادرة من مصدر موثق عليه
- شهادة الزبائن
- الانتماء إلى الجمعيات المهنية²

ب- الصور:

- صورة المؤسسة

¹مرجع نفسه ،ص32

²محمد دحماني : الخدمة التسويقية ، مرجع سابق ، ص 56

• العتاد

• تقديم الأوراق المربحة les atouts

• مراعاة العوامل الثقافية.

❖ ضرورة التوسع و التدويل

1. فوائد سوق عالمي منفتح:

- منح امتيازات في المعاملات الوطنية في تجارة الخدمات .
- منافذ في كل مكان في العالم.
- عامل أساسي الكفاءة التجارية لسمع .
- تساعد المؤسسة عمى توريد خدماتها ،في سوق عالمي واسع .
- ترقية النمو الاقتصادي و التطوير و يحسن نهائيا مستويات المعيش

2. مساهمة الخدمات:

- تدويل قطاع الخدمات الذي لعب دور حيوي في تسهيل كل جوانب النشاط الاقتصادي
- تمثل حصة من اقتصاديات دول العالم كله .

❖ تطوير القدرات :

دعم السلطات الحكومية بالمشاركة في التظاهرات التجارية أو المحاضرات الدولية و تأسيس عقود الشراكة و العروض القانونية.

- موقع WEB هو إحدى الطاقات التي لها انطباع لدى الزبائن، الموقع ، العنوان في الانترنت

- الكفاءات و الشهادات المهنية المؤهلين منهم المحترفين والمسابقات الدولية والكفاءات.

- التغطية الإعلامية و التحالفات الإستراتيجية مع الشركات المماثلة¹

¹محمد دحماني ، مرجع سابق ،ص 56

الإطار التطبيقي

الاطار التطبيقي

الفصل الثالث : دراسة حالة مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة

مستغانو

❖ المبحث الاول : مدخل الى مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء

1. بطاقة فنية عن المؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء

2. الهيكل التنظيمي للمؤسسة

3. شرح الهيكل التنظيمي

❖ المبحث الثاني : عرض وتحليل بيانات الدراسة من خلال :

4. تحليل محاور المقابلة

5. عرض نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات

6. خلاصة للفصل

تمهيد :

يسمى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء، حيث يتمتع بالشخصية الاعتبارية و الذمة المالية المستقلة حسب المادة 78 من القانون رقم 83/11 تحت وصاية وزارة الحماية الاجتماعية و تتكفل بمهمة تغطية المخاطر الناتجة عن التأمينات الاجتماعية و يعتبر هيئة عامة ذات طابع إداري.¹

يتكون الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي الخاص بغير الأجراء حسب ما نصت عليه المادة 2 " يتكون من المديرية العامة و الوكالات الجهوية و الفروع الولائية و الشبائيك المختصة عند الحاجة "، بمعنى أن الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي غير الأجراء بأن لها مديريات عامة عبر التراب الوطني و وكالات جهوية و فروع ولائية مثل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي غير الأجراء وكالة مستغانم .

و يقصد بالعمال غير الأجراء : الأشخاص الذين يمارسون نشاطا مهنيا غير مأجور أي الأشخاص الذين يمارسون نشاطا مهنيا حرا لصالحهم ولحسابهم دون إشراف من أحد وبدون مقابل كالتجار و المحامون و الاطباء والفلاحون و لاستفادة هؤلاء بدفع قسط إشتراك الضمان الاجتماعي كاملا.²

تعريف بالمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء

تقع بطريق الساحل تجديت ص.ب رقم 578 مستغانم هي مؤسسة ذات طابع إجتماعي و إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الإستقلال المالي ويندرج نشاطها في إطار نظام الضمان الاجتماعي الذي يتكفل بالتغطية الاجتماعية لفئات الأشخاص الذين يمارسون نشاطا لحسابهم الخاص وكذا ذوي الحقوق منهم بصفتهن مؤمن لهم اجتماعيا :

¹ عجة جيلالي: الوجيز في قانون العمل و الحماية الاجتماعية، النظرية العامة للقانون الاجتماعي في الجزائر، دار الخلدونية للنشر و التوزيع،الجزائر، ص 138.

² زريدة صالحى الواسعة، راشد : المخاطر المضمونة في قانون التأمينات الاجتماعية، رسالة شهادة دكتوراه الدولة في القانون الخاص،كلية الحقوق، جامعة منتوري قسنطينة، 2006/2007، ص 79

و يتمثل في : التجار ، الحرفيون ، الصناعيون ، الفلاحون ، سائقي سيارة الأجرة ،
اعضاء المهن الحرة، الموثقين ، المحامين ، المحضرين القضائين ، المحاسبين
المعتمدين، الأطباء ، والأطباء الخواص و التقنيين شبه الطبي ، الصيدلين ، وكذا
الأشخاص الذين يمارسون نشاطا مهنيا في البيوت...

آليات الاتصال بها :

الهاتف : 045.39.68.86

الفاكس : 045.39.68.88

البريد الإلكتروني : CASNOS-MOSTAGANEM@YAHOO.FR

موقع إلكتروني : WWW.casnos.com.dz

موقع الفايسبوك : CASNOS MOSTAGANEM

الشبابيك المجاورة : بوقيرات، عين تادلوس، سيدي لخضر، عشعاشة

التشريع و التنظيم في المجال الضمان الاجتماعي لغير الاجراء :

يخضع الضمان الاجتماعي لغير الاجراء على التشريع و التنظيم الأتيين :

- القانون رقم 83-11 المؤرخ في 2 يوليو 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية ، المعدل و المتمم
- القانون رقم 83-12 المرخ في 2 يوليو 1983 والمتعلق بالتقاعد ، المعدل و المتمم
- القانون رقم 83-14 المؤرخ في 2 يوليو 1983 والمتعلق بالتزامات المكلفين في مجال الضمان الاجتماعي المعدل و المتمم .
- المرسوم التنفيذي رقم 15-289 المؤرخ في 14 نوفمبر 2015 المتعلق باضمان الاجتماعي للأشخاص غير الاجراء الذين يمارسون نشاطا لحسابهم الخاص¹

¹معلومات مقدمة من المؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء

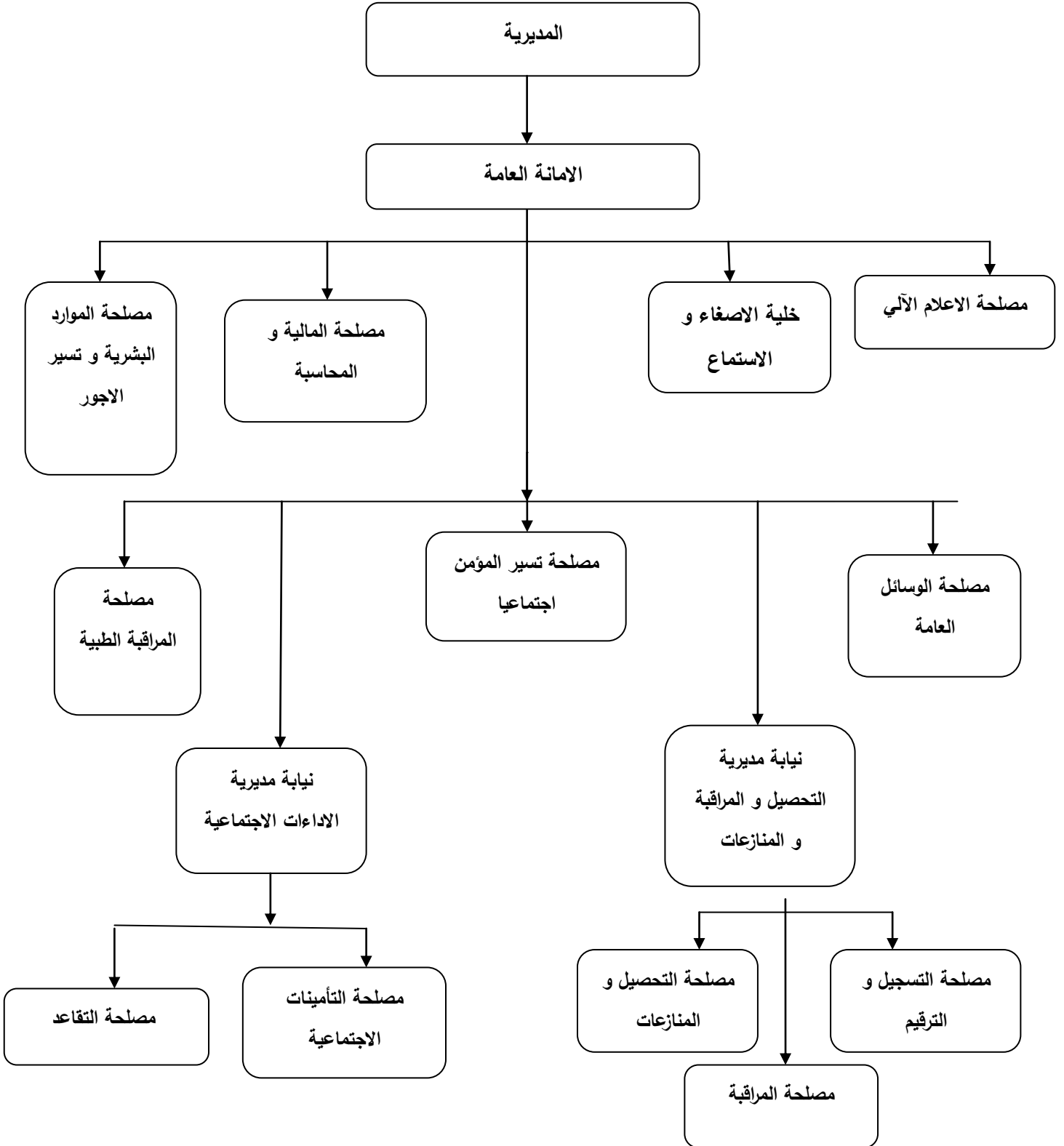
خدمات المؤسسة :

1. يسير الخدمات العينية و النقدية للتأمينات الاجتماعية المقدمة لغير الأجراء.
2. يسير معاشات المتقاعدين من غير الأجراء ومنحهم.
3. يتولى تحصيل الاشتراكات المخصصة لتمويل الخدمات و مراقبتها ومنازعات التحصيل.
4. يسير-عند الضرورة-الخدمات المستحقة للأشخاص المستفيدين من اتفاقيات الضمان الاجتماعي و اتفاقياته الدولية.
5. ينظم الرقابة الطبية و ينسقها ويمارسها.
6. يقوم بأعمال في شكل منجزات ذات طابع صحي و اجتماعي.
7. يقوم بأعمال الوقاية و التربية في المجال الصحي.
8. يسير صندوق المساعدة و الإسعاف .
9. يقوم بتسجيل المؤمن عليهم اجتماعيا.
10. يتولى-فيما يخصه-إعلام المستفيدين.
11. يسد النفقات الناجمة عن سير مختلف اللجان أو الجهات القضائية المدعوة للبت في نزاعات ناشئة عن قرارات صدرت عن الصندوق .
12. يبرم اتفاقيات مع صناديق الضمان الاجتماعي لضبط الشروط التي يمكن أن تستخدم فيها مصالح الرقابة و المنازعات ذات الصلة بالتحصيل.
13. يبرم اتفاقيات مع صندوق الضمان الاجتماعي لتأمين الرقابة الطبية و مصلحة أداء الخدمات¹

¹ معلومات من خلال ملاحظات أثناء فترة التريص

المبحث الثاني : الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة

مستغانم



الهيكل التنظيمي للمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء من اعداد الطالبة بن تومي رشيدة

وقد ضمت ضمن هيكلها التنظيمي مجموعة من المكاتب منها:

- مكتب المدير و الأمانة : وهي الواجهة للهيكل التنظيمي و ما يتضمنه من عمال ككل
- مصلحة تسيير الموارد البشرية و تسيير الاجور: حل المشاكل الادارية للموظف خلال مصاره المهني .
- تسهر على تطبيق القوانين الداخلية للمؤسسة
- متابعة ملف الموظف منذ بداية توظيفه إلى غاية التقاعد،
- العطل السنوية، العطل المرضية .
- تعمل على مراقبة الموظفين، و كذلك غياباتهم غير المبررة
- إعداد راتب الموظفين في آخر الشهر.
- مصلحة المراقبة ، و التي تسهر على:
- توسيع القاعدة الاشتراكية للصندوق الوطني ليزيد عدد المنخرطين وتحديد وصل في مداخل المنخرطين، وذلك عبر مصالح المضربين .كما تقوم بعملية التحصيل و التبليغ بمختلف إمكانيات الصندوق بصفة عامة.
- مصلحة التسجيل و الترقيم : دورها تسجيل الملزمين الجدد و تسجيل السجلات الجديد لأول مرة
- مصلحة التحصيل: تحصيل الاشتراكات المتحصل عليها من المكلفين ثم تسجيلهم في الضمان الاجتماعي.
- مصلحة المنازعات: إلزام المسجلين أو المكلفين بإيداع اشتراكاتهم لصندوق ولو حتى عن طريق الردع أو القانون¹

¹معلومات مقدمة من رئيس مصلحة الموارد البشرية ،وكذلك ملاحظة من خلال فترة التريص

- مصلحة الاداءات العينية: تقديم قواعد مقابل دفع الاشتراك من قبل الملزمين، و الإشراف على تعويض النفقات الطبية
- مصلحة المالية والمحاسبة: تقوم هذه المصلحة باعداد ميزانية لنهاية السنة وضع الفارق التقديري بين الصرف و النفقات للمؤسسة.
- مصلحة المراقبة الطبية: يتم فيها تمرير الملزمين على خلية طبية للتأكد من المرض وكذلك للاستفادة من خدمات صحية.
- خلية الشفاء: تشرف على إصدار بطاقات الشفاء .
- خلية الاستماع و الاصغاء : تشرف على استقبال شكاوي المنخرطين وكذلك تقوم بحل مشاكلهم وتقديم طلباتهم كما انها مكلفة بإبلاغ المؤمنين لهم اجتماعيا بكل حقوقهم واجباتهم نحو الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي الغير الاجراء.
- مكتب الإعلام الآلي :يقوم بالإشراف على شبكة الإعلام الآلي و سيانتها
- مصلحة التقاعد: تودع فيها ملفات المؤمنين و تسييرها
- مصلحة الوسائل العامة : متكلف بالشراء وسائل العامة ، وبالموقف السيارات ، وإذا تخربت وسائل العمل هو المكلف باصلاحها ، عمال الامن والنظافة وسائق السيارات المؤسسة كلهم تابعون لهذه المصلحة¹

¹من خلال ملاحظات و المقابلة أثناء فترة التريض في المؤسسة

المبحث الثاني : عرض وتحليل بيانات الدراسة

تحليل محاور المقابلة : جدول السمات العامة

رمز المبحوثين	الجنس	الرتبة	سنوات الخبرة	مؤهلات علمية
1	ذكر	مدير المؤسسة	25 سنة	جامعي
2	أنثى	سكرتيرة	22 سنة	ثانوي
3	ذكر	رئيس مصلحة الموارد البشرية وتسير المؤمنين	11 سنة	جامعي
4	أنثى	مكلفة بخلية الإستماع والاصغاء	10 سنوات	جامعية
5	ذكر	نائب مدير مصلحة الاداءات الاجتماعية	22 سنة	جامعي
6	ذكر	نائب مدير مصلحة التحصيل و المنازعات	23 سنة	جامعي
7	ذكر	رئيس مصلحة الاداءات 1	16 سنة	جامعي
8	أنثى	رئيسة قسم الاداءات	22 سنة	ثانوي
9	أنثى	رئيسة فرع قسم الاداءات	6 سنوات	ثانوي

10	ذكر	مسؤول عن التصفية « liquidateur »	7 سنوات	جامعي
11	ذكر	رئيس فرع مصلحة التسجيل و الترقيم	22 سنة	جامعي
12	ذكر	رئيس مصلحة تسير المؤمنين اجتماعيا	12 سنة	جامعي
13	ذكر	عون إداري	3 سنوات	ثانوي
14	ذكر	عون أمن	6 سنوات	ثانوي
15	ذكر	مسؤول الاعلام الآلي	22 سنة	مهندس الاعلام آلي

المبحث الثاني : تحليل محاور المقابلة

المحور الاول : الاتصال في المؤسسة

س1 : لديك معرفة عن معنى المهارات الاتصالية ؟

كانت إجابات المبحوثين مختلفة حول مهارات الاتصال حيث صرح أغلبية المبحوثين أنهم لا يعرفون ما معنى المهارات الاتصالية بقولهم لا ، أما المبحوثة (4) أنثى ، ماستر في علم النفس، رئيسة خلية الاستماع (واه نعرفها ونخدم بيها غير هي حتى عياتتي)، ويرى المبحوث

رقم(6) ذكر، ليسانس في علوم السياسية ، نائب مدير مصلحة التسجيل و المنازعات و المراقبة (معناها القدرات التي نمتلكها ونتعلمها في التواصل مع الناس)

س 2 : لديكم خبرة خاصة في مهارة الاتصال أم استفدتم من تكوين أو تربص له علاقة بمهارات الاتصال ؟

صرح أغلبية المبحوثين قائلين بأنهم كلهم يملكون مهارة في التواصل تختلف عن غيرهم ، وأنهم استفادوا في بداية العمل من تربص خاص ، ويرى المبحوث رقم(6) ذكر، ليسانس في علوم السياسية ، نائب مدير مصلحة التسجيل و المنازعات و المراقبة قال : [اكتسبتها ميدانياً] ، اما المبحوث (1)، ذكر، مدير المؤسسة، [تعلمتها كيما قاع ناس يتعلموها وايه درناه هذا التربص]

س 3 : تعتبر نفسك تملك مهارة كافية تجعلك اكثر فعالية مع المنخرط ؟ وما الذي يميزك عن زملائك ؟

صرح كل من المبحوثين 5 ، 7 ، 8،9 بانهم اكثر فعالية من زملائهم مع المنخرطين بقولهم " حنا مشي كيما ليخدموا معانا يعرفوا غير يزقوا حنا نسمعوا غاية ونهدروا شوية " ، أما المبحوثين 2 ، 10،11، 3 حنا نعلموا لي ميعرفش يتفاعل مع المؤمنين قاع ناس تبغينا تجي نيشان تحوس علينا والمبحوث (1) ، ذكر، مدير المؤسسة، جامعي [واه املك مهارة كافية و مايميزني عن غيري انت تعرفي وانت تجاوبي مغاديش انا نجاوبك عليه انت هي لي تجاوب وكأنك اتصالات تاغي انت كنت منخرطة فيها اتصلتي بسكريترة و مشرفة في المؤسسة واعرفتي وفهمتي شراني باغي نقول منقولش انا] ، واما المبحوثين 13 ، 14 قالوا كون مجاتش عندنا مهارة تميزنا عليهم مايدبروناش هنا في الاستقبال بسكوا عندنا تبدا الهدرة وتعامل أما المبحوث (12)، رئيس مصلحة تسير المؤمنين اجتماعيا، جامعي تخصص علوم تجارية [هذي باينة انا خير منهم بصح هما يقول لك بلي ميعرف والوا غير يتمشى ويأمر]، اما المبحوث رقم

(15)، ذكر، مسؤول عن الاعلام الآلي، مهندس في الاعلام الآلي] : كون مشي انا والله حاجة متمشيش هنا ولي يميزني عليهم قرائتي وديبلوم تاعي وراسي] ، ويرى المبحوث رقم (6) ذكر، ليسانس في علوم السياسية ، نائب مدير مصلحة التسجيل و المنازعات و المراقبة صرح قائلاً: [استمع اكثر من غيري]، اما المبحوثة رقم (4) أنثى ، ماستر في علم النفس، رئيسة خلية الاستماع [لولا تميزي عنهم وخبرتي لا ما ترأست هذا المنصب في المؤسسة لتركته لغيري]

س4 : تقوم مؤسستكم بصير آراء المتعاملين معها لتعرف على آرائهم حولها؟

صرح اغلبية المبحوثين بقولهم لا نقوم بذلك ، اما المبحوث رقم (1) ، ذكر، مدير المؤسسة، جامعي [لا مدرناهاش أما المبحوثة رقم 4 صرحت قائلة لامدرناهاش بصح مدايبا كون يديروها لنا باش نعرفوا لي يتعاملوا معنا شاخصهم وشراهم باعين وكي ينظروا لنا] ، اما المبحوث رقم (6)، ذكر، نائب مدير التسجيل والمنازعات والمراقبة، جامعي تخصص علوم سياسية ، صرح قائلاً : حنا لا بصح المديرية التي تقع في الجزائر العاصمة تقوم بدراسات استشرافية لذلك أتحفظ في الجواب

س 5 : ماهي الوسائل الاتصالية التي تستعملها مؤسستكم في التعامل مع محيطيها الداخلي و الخارجي ؟

صرح كل المبحوثين بانهم يتواصلون مع البيئة الخارجية و الداخلية بكل الوسائل الاتصالية متمثلة في : الهاتف ، المواقع الالكترونية ، الفايبروك ، البريد الالكتروني ، اتصال شخصي (حنا نروحوا عند حاجة لي نبغوها) ، جرائد ، تلفاز ، اذاعة ، حملات ، البراج ، ملصقات ، ابواب مفتوحة ، أيام تحسيسية ، مشاركة في المعاض ، ارسال رسائل ، ارسال المكلفة بخلية الاستماع الى المنخرطين الذين لا يستطيعون القدوم الينا ، ميسنجر ، نعطوا لبعضنا بعض من مكان تواجدنا باسماءنا (كيما قالوا مسمين مؤسسة حوش لالاة عيني) .

الإستنتاج :

نستنتج من خلال اجوبة المبحوثين عن المحور الاول الاتصال في المؤسسة بان نصف العمال لا يملكون مهارة كافية للتواصل و الاتصال وذلك من خلال طريقة اجابتهم عن الاسئلة كأنهم لم يتعلموا آداب التحدث وخاصة مدير المؤسسة

المحور الثاني : مهارة الاستماع

س1 : تستمع بانتباه الى احاديث المنخرطين ؟

أجمع المبحوثين بقولهم [واه هذي باينة باش نعرفوا شراهم باغين منا] ، في حين يرى المبحوث رقم (11) ،ذكر،رئيس فرع التسجيل و الترقيم ، جامعي، [نبغي نسمع لهم باش نعرف شانجاويهم] ، و اما المبحوثة رقم(4) أنثى ، ماستر في علم النفس،رئيسة خلية الاستماع صرحت قائلة] والله خطرات من كثرة الخدمة مين نشوفهم جاين من بعيد نقول الله يجعل ميهدرش بزاف مرانيش ناجمة نسمع حتى كلمة] ، حيث صرح المبحوث رقم (15)،ذكر،مسؤول عن الاعلام الآلي،مهندس في الاعلام الآلي [راكي عارفة ضغط علينا بزاف خطرات منكونش قاع معاه مين يكون يهدر حتى نقوله عاود مفهمتش] ، اما المبحوث رقم (2)،انثى،سكريترة،ثانوي ، صرحت قائلا [والله نسمع لقاع الناس المدير واه حتى يزقوا باش يسمعهم بسكوا يكون في عالم قاع وحد آخر لانه لا يسمع جيدا]

س 2 : تعطي فرصة للمنخرط عادلة للانصات والمناقشة شكواويهم ؟

صرح بعض المبحوثين بقولهم نعم ، اما المبحوثين رقم 14،13 صرحوا قائلين [اودي وجه الخروف معروف نعرفوا لي راه جاي يدابز ملي جاي يشكي و ملي جاي غير يسقسي على هذيك قبل مايهدر نهدروا حنا] ، اما المبحوثة رقم (8) ، أنثى،رئيسة قسم الأداءات ،ثانوي شعبة

علوم طبيعية ، صرحت قائلة [والله كاين شي منخرطين مين يطرح مشكل تاعه ويعطينا حلول دقول هذا ماندي وكاين لي يعلوا هدره ومايعرفوش هذوا شانمدلهم فرصة] ، اما المبحوث رقم (10) ، ذكر ، مصفي الحسابات ، جامعي ، تخصص تجارة دولية ، [واه يشفوني نحس روجي في بلاصتهم]

س 3 : تستمع للمنخرط حين طرحه للسؤاله من المرة الاولى ام حتى يكرره مرتين ؟

صرح اغلبية المبحوثين بقولهم نعم إلا المبحوث رقم (6) ، ذكر ، نائب مدير التحصيل و المراقبة و المنازعات ، جامعي تخصص علوم سياسية ، صرح قائلا [حسب الحالة واعطنا مثال حدث معه بأنه تحدث معه منخرط بطيئ اللسان فلم يفهم من المرة اولى حتى كرر سؤاله اكثر من مرة ومما بدل مجهود اكثر في الاستماع اليه] وترى المبحوث رقم (4) ، أنثى ، ماستر في علم النفس ، رئيسة خلية الاستماع [اتعامل مع كل المنخرطين مما يدفعوني للانصات اليهم واجب عليا كوني مكلفة بخلية الاستماع وطرح انشغالهم]

س 4 : هل اداء الخدمة الاجتماعية يتحقق بفضل الاستماع الجيد ؟

صرح بعض المبحوثين بقولهم ليس فقط الاستماع بل حتى التعامل مع بعضنا البعض أما المبحوثة رقم 4 و 3 صرحوا قائلين اودي حنا منخدمزش خدمة اجتماعية نيشان سما كي يسمعو ولا مايسمعوش يهدروا ولا مايهدروش غير كيف كيف الخدمة تكون بالنية والقلب كي يكون صافي أما المبحوث (1) ، ذكر ، مدير المؤسسة ، جامعي صرح قائلا [خطرات على خطرات]

س 5 : اثناء استماعك لصرخات المنخرطين مع زملائك في العمل هل تتدخل ؟ وإذا تدخلت ماهي مهارة التي تطبقها حتى تهدأ من الوضع ؟

صرح اغلبية المبحوثين بانهم لا يتدخلون في ما لايعنيهم ،اما المبحوث (1)، ذكر،مدير المؤسسة، جامعي [قال منشوفهوش ومنسمعهوش مين يدابزوا انا ل فوق وهما التحت]،وترى المبحوثة رقم (2)،أنثى،سكريترة،ثانوي، صرحت قائلة [واه ندخل روجي ونهدأ شوية الوضع] ، في حين ترى المبحوثة رقم (4)، أنثى،مكلفة بخلية الاستماع ، ماستر في علم النفس ،صرحت قائلة [واه هنا تبدا خدمتي نديهم للبيرو وغير بالعقل ونتفاهموا ونحلوا البروبلام]،اما المبحوث رقم (6) ، ذكر،نائب مدير التسجيل و المراقبة و المنازعات، صرح قائلا [ندخل بصح مشي في نفس الوقت بل اقول لاحد من اعوان الادارة باحضار ذلك المنخرط لي كان يزحف جيبه للعندي ومين يجيبه من هذيك المسافة من مكان تواجده لمكتبي يكون هدأ قليل في رأسه غادي يستقبل نائب مدير أو مدير وزيد كي يجي نستقبله ونقوله ريج يزيد معناها صاي هذاك القلق وهذاك يروح ، والحمدلله ياربي وهذا فضل من من ربي معظم المشاكل لي يسراولي كيما هكا ينوض السيد من عندي ينوض يحط سلاح مباشرة وربي يشهد عليا بلاك نقولك 9 من 10 حالات يروح السيد ويطلب السماح من الزميل مشي خطرة ومشي زوج و المهارة التي اطبقها هي مهارة الاقناع]

الإستنتاج :

من خلال مقابلة مع المنخرطين وملاحظتنا رأينا بأن معظم العمال المؤسسة لا يستمعون للمنخرط جيدا بل يقومون بصرفه قبل انهاء حديثه كسرعة البرق وهناك من يركز جيدا ويعطي كل وقته لهم ويصغي إليهم بانتباه حتى ينهي كلامه وي طرح مشاكله وطلاباته و إنشغلاته

المحور الثالث : مهارة التحدث او الحديث

س1 : لديك صعوبة اثناء تحدثك مع الاخرين ؟

صرح اغلبية المبحوثين بقولهم لا ليس لدينا ايه صعوبة ،اما المبحوثة رقم 6 صرحت قائلة : يمات الأولى لي في العمل واه كنت منعرفش نهدر ومين نشوفهم جاين لعندي قاع نتخبل

بصح دروك والفت صاي نهدر مع قاع الناس ، اما المبحوثة رقم (4)، أنثى ،مكلفة بخلية الاستماع،جامعية تخصص علم النفس صرحت] بانها ليس لديها صعوبة تتحدث معهم بكل الطرق [

س 2 : أثناء تحدثك مع زملائك في العمل ام مع المنخرط هل تتركهم يnehون حديثهم ثم تقوم بالمناقشة ؟ أم ترد عليهم حسب كل كلمة تقال ؟

اما المبحوثة رقم (4) ،أنثى ،مكلفة بخلية الاستماع،جامعية تخصص علم النفس صرحت بقولها] لا نرد على كل فقرة بسكوا كل كلمة وعندها معنى تعها كوني قريت علم النفس نبغي كل شيء نفسه في وقته] ،اما المبحوثين الآخرين صرحوا قائلين نتركهم يnehون حديثهم ثم نتكلم

س 3 : تشعر بأنك تقنع وتأثر على المنخرط أثناء تحدثك معه ؟

صرح اغلبية المبحوثين بقولهم واه ويل بزاف ،اما المبحوثة رقم (4)، ،أنثى ،مكلفة بخلية الاستماع،جامعية تخصص علم النفس صرحت] والله خطرات قاع شانهدر معاهم وتبانلي قليل ومفهمونيش ومأثرتش فيهم كيما يلزم الله يجعل نكون وصلت غير ريع رسالتي] ، اما المبحوث رقم (1)، ذكر،مدير المؤسسة، جامعي، صرح قائلًا [هذي باينة على حساب الخبرة في الاتصال [

س 4 : اللغة التي تستخدمها في التحدث تكون مفروضة عليك أم من إختيار المنخرط ؟

صرح كل من المبحوثين 15،11،6،4،3،2،1، بقولهم من إختيار المنخرط وذلك من خلال تحدثه هو الاول نفهم بأي اللغة يريد التحدث بها معنا ،اما المبحوثين الآخرين صرحوا قائلين تكون مفروضة علينا.

س 5 : تعاني صعوبة من التحدث باللغة الفصيحة ؟ أم باللغة التي أجبرت عليك التحدث بها؟

صرح كل المبحوثين بقولهم " حنا و العربية الفصحى منتفاهموش اصلا منعرفوش نهدروا بيها عندنا الدرجة سما الصعوبة فيها فيها " ،الا المبحوثة رقم (4)، ،أنثى ،مكلفة بخلية الاستماع،جامعية تخصص علم النفس صرحت قائلة [تحدث بكل اللغات ما عندي حتى مشكل [، والمبحوث رقم (6) ،ذكر،نائب مدير مصلحة التسجيل والمراقبة والمنازعات، صرح [ليس عندي صعوبة بل حتى اتحدث بها كثيرا وفي كل الاوقات حتى مع زملاء في العمل و أهل البيت لذلك حتى لو أجريت لا أنلقى صعوبة و الحمد لله [،اما المبحوث رقم (1)، ذكر،مدير المؤسسة، جامعي [نتحدث العربية ، الفرنسي و الدرجة ، ولكن اذا فرضت عليا قبائل هنا واه منعرفش ونعاني .]

الإستنتاج :

نستنتج ان المبحوثين أو عمال المؤسسة لا يملكون صعوبة في التحدث الى المنخرطين إلا إذا كانوا مجبرين على لغة لا يعرفون التحدث بها أو ليس لديهم طاقة للتحدث داعين بأنهم متعبون من العمل و التحدث كثيرا علما أنهم لا ينشغلون كثيرا في العمل

المحور الرابع : مهارة الكتابة

س1 : عند الشرح للمنخرط تكتب له في نفس الوقت حتى يستوعب اكثر ؟

صرح المبحوث رقم (6) ،ذكر،نائب مدير مصلحة التسجيل والمراقبة والمنازعات [نعم عادة هنا مؤمنين اجتماعيا لا يستوعبون الكلام إلا اذا اضفت لمسة الكتابة] أما المبحوثين الآخرين صرحوا قائلين لا بقولهم حنا هدره ومسكناش فيها ومفهموناش يفهمونا كي نكتبوا ونضيعوا هناك الوقت

س 2 : تفضل أنت الذي تكتب أم المنخرطين ،ولماذا ؟

صرح المبحوث رقم (6) ،ذكر،نائب مدير مصلحة التسجيل والمراقبة والمنازعات بقوله [كل مرة و كيفه كاين لي يفضل هو يكتب وكاين لي ميعرفش يكتب نكتبوله]، اما بقية المبحوثين صرحوا قائلين حنا منكتبوش بصح هما الله يسهل عليهم

س 3 : تفضل ان تقوم بكتابة خصوصيات المنخرط وإنشغلاته من خلال الاملاء أم النقل من الوثائق ؟

صرح كل المبحوثين بقولهم نفضل النقل من الاوراق حتى لا نخطأ الا في حالات التي يحضر فيها المنخرط إلينا دون احضار وثائقه فيقوم بالإملاء علينا

س 4 : اللغة التي تفضل الكتابة بها اثناء فترة العمل ؟

صرح كل من المبحوثين رقم 6،13،14، نفضل الكتابة باللغة العربية لغتنا وكل المنخرطين يستوعبونها ويدركونها أما المبحوثة رقم 4 صرحت قائلة كل مرة وكيفاش كلمة عربية وكلمة فرنسي وحنا كملنا اتصال تعنا ،اما البقية فيفضلون اللغة الفرنسية في الكتابة لأنهم يتعاملون بها كثيرا

س 5 : استخدامك للصوروالرسوم في عملية الاتصال تساعد المنخرط على الفهم؟

صرح اغلبية المبحوثين ب لا أما المبحوثة رقم (4) ،أنثى ،مكلفة بخلية الاستماع،جامعية تخصص علم النفس صرحت قائلة[هذا لي بقالي غير نرسم ونزيد على روعي] ،والمبحوث رقم (6) ،ذكر،نائب مدير مصلحة التسجيل والمراقبة والمنازعات، صرح قائلاً[نعم أقوم بخريشات وتخريشة في الأوراق لها أثر نفسي أي دون ان اشعر بذلك حتى فوات الاوان أستوعب ذلك] .

الاستنتاج :

من خلال إجابة المبحوثين لاحظنا بأنهم لا يتقنون مهارات عديدة في التواصل و من بينها مهارة الكتابة ، قليلون من يملكونها ويحسنون التصرف بها في أوقاتها

المحور الخامس : مهارة الاتصال غير اللفظي

س 1 : هل تعتمد على وسائل غير لفظية في التواصل ؟

صرح كل المبحوثين بقولهم نعم وبالبراف نديروها بلا منعباو بروحنا ، إلا المبحوث رقم(1) ، ذكر،مدير المؤسسة، جامعي، صرح قائلا [شايلا وسائل غير للفظية لا منديروها

س 2 : ماهي الحركات التي تستعملها في التواصل ؟ وهل تسهل لك عملية الاتصال بالآخر؟

صرح معظم المبحوثين بقولهم حركات اليدين ، غمزات الأعين ، طريقة الجلوس ، حركات الوجه ، الإبتسامة... أما المبحوثة رقم (4) ،أنثى ،مكلفة بخلية الاستماع،جامعية تخصص علم النفس [انا مفروضة عليا هذه الوسائل لأنني أتعامل كثيرا مع منخرطين لا يستطيعون التحدث ولا الاستماع لما يستجوب عليا التواصل معهم من خلال لغة الإشارة التي عانيت صعوبة كبيرة في تعلمها] ، أما المبحوث رقم (1) ، ذكر،مدير المؤسسة، جامعي ،صرح قائلا [والوا مكانش إشارة مكانش حركات (أشارا بيديه) وقال هذوا حركات ؟ حركات عادية ديريها]

س 3 : استخدامك لمهارة حركات الجسم وتعابير الوجه يكون مقصودا أم عفوي ؟

صرح المبحوثين بأنها عفوية وأصبحت مرتبطة بالمهارات الأخرى هناك علاقة بينهم لا نستطيع التفريق بينهم انها عادية .

س 4 : كيف توافق بين حركات الجسم و الألفاظ ؟ وهل يمكنك ان تستغني عنها ولماذا ؟

صرح المبحوثين قائلين أصبحت لنا عادة كما نتكلم لازم نشيروا بيدينا ونضحكوا مع ناس ونغمزوا مع صحابنا ولا نهדרو بالعينين ولا حتى مين يصرا بروبلام وجهنا قاع ينقلب ويتبدل إلا المبحوث (1) ، ذكر، مدير المؤسسة، جامعي ،صرح قائلا : مشات عادية نورمال كاين لي يقرأ عليها هذي

س5 : أين يتجه نظرك عند الاتصال مع المنخرط ؟ وكم المدة التي يتواصل فيها نظرك الى الشخص أثناء المحادثة وجها للوجه ؟

صرح كل من المبحوثين رقم 2،3،6،13،14،15 الى انهم ينظرون إلى أعينهم ثم إلى الفم ماذا يقول والمدة المستغرقة أثناء المحادثة حتى انتهاء الكلام ، والمبحوثة رقم (4) ، أنثى،مكلفة بخلية الاستماع،جامعية ،تخصص علم النفس [أنظر إلى كل شيء يوجد بالذي اقوم باتصال به من تعابير وجهه ومن عينيه وحركات يديه إذا كان قلقا أم لا ومن هندامه وطريقة كلامه أم تواصله، نظرا الاعين اذا كانت نظرات حزينة أم سعيدة ،نعرفه شراه باغي يقول من عينيه] أما المبحوث (1) ، ذكر، مدير المؤسسة، جامعي صرح قائلا [شانقولك هنا نشوف في العينين دير لي تبغي فهمتي منقدش نجابوك عليها هذي هدوا هما ؟ أنتي تهدي بتعابير وجهك]،أما البقية صرحوا بأنهم لا يتذكرون أين يتجه نظرهم أثناء الاتصال .

الإستنتاج :

نستنتج أن لغة الجسد أم كما تعرف بلغة إشارة لغة عفوية تأتي دون أن يشعر الشخص بها يقوم بحركات عفوية لا إرادية وتصبح معقدة فقط عندما يواجهون منخرطين لا يسمعون ولا يتحدثون وفي ذلك الوقت يشعرون بأنفسهم لديهم نقص كبير في التواصل .

المبحث الثاني : نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات :

من خلال إختيار الفرضيات ومعرفة ما مدى تحقق كل منها :

1- إن القائم بعملية الاتصال يتبع مجموعة من المهارات الاتصالية في تواصله مع بيئته الداخلية و الخارجية والتي تمثلت في الاستماع،التحدث،الكتابة،الاقناع وحتى لغة الجسد وذلك لإيصال فكرة او موضوع او رسالة أم حتى معلومة بسيطة يسعى لها المنخرط ام حتى الزميل في بيئته ، وهذا ما توصلت إليه الفرضية الأولى والمتمثلة في : التعرف على إذا كان القائم بالاتصال في المؤسسة يتبع في تواصله على مهارات إتصالية المقترحة " إذ تعتبر فرضية صحيحة نظرا للنتائج المتحصل عليها من خلال الملاحظات و المقابلات التي قمنا بها مع موظفي المؤسسة .

2- يعدون على الاصابع من يتقنون المهارات الاتصالية ويستغلونها في تواصلهم بشكل فعال في بيئة عملهم كونه مؤسسة خدماتية تسعى لخدمة الفرد و المجتمع وذلك من خلال تعاملهم وإستغلالهم القدرات التواصلية ،وبالتالي تعتبر الفرضية الثانية والمتمثلة في : " محاولة موظفين المؤسسة من استغلال المهارات الاتصالية في التواصل والتعامل مع الجمهور الداخلي و الخارجي " ، نوعا ما لم تتحقق على كامل الموظفين بل على الأقلية .

خلاصة الفصل :

ما تم إستنتاجه من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء والتي دامت أزيد من شهرين أنها مؤسسة خدماتية تسعى كغيرها من المؤسسات في أداء الاتصال مع منخرطين أم حتى مع الموظفين في المؤسسة بمختلف الوسائل و الطرق والقدرات الاتصالية التي يقومون بها يوميا دون أن يستوعبوا ذلك ومع ذلك لا بد لها العمل أكثر فأكثر على الاتصال ومهاراته و أشكاله لأن لازالت ناقصة قليلا وتحتاج إلى ذلك، حتى تحقق أهدافها وخدماتها ونجاحا ومركزا هاما في المجتمع ، فخلقنا الله سبحانه وتعالى في ظلمات ثلاث، لا نرى ولا نفهم ولا نعقل شيئا وبالتالي هو من وهب قلوبنا وبصيرتنا النور، أي أننا خلقنا من بطون أمهاتنا لا نعلم شيئا، كصفحات بيضاء لا يشويها شيء ونحن من نسعى من أجل الإكتشاف والتعلم وكل تجربة نمر بها سواء نجحت أو فشلت .

الاقتراحات والتوصيات

على ضوء ما توصلت اليه الدراسة ونتائجها إلا يمكن إقتراح مجموعة من التوصيات ونوجزها في مايلي :

- الاهتمام بالاتصال الخارجي بمختلف أشكاله لأن كل ما كان الاتصال ناجح وفعال كلما كسبت المؤسسة منخرطين جد و ثقة جديدة وخدمة فريدة مما يجعل من المؤسسة تتوغل في مختلف الاتجاهات وتضمن السير الحسن لعملها
- محاولة الإصغاء لكل الزائرين حتى ولو لا ينتمون إلى المؤسسة ،ولا يردوهم بمختلف الطرق الذل و الإساءة لهم وداعين عنهم بأنهم بقمون بها فقط لإزعاجين ،علما أن هناك زائرين لا يعلمون القراءة ، الكتابة،ويجهلون ولا يفرقون بين المؤسسات أم زائرين جدد
- ولا يفرقون بين المنخرطين من خلال هندامهم لان عادات يأتون إليهم مؤمنين بملابس العمل فموظفون ينظرون لهم بنظرة مشمئزة ولكن إذا آت لهم شخص بهندام انيق يتركون عملهم ويلتفتون له
- كونهم مؤسسة خدماتية تسعى لخدمة الفرد و المجتمع تتطلب اتصال ولكي يكون اتصال ناجح لابد من تعلم أساليب الاتصال من خلال اطلاعهم على مختلف المراجع الاتصالية
- اعداد تريضات أم ملتقيات عن المهارات الاتصالية كل مرة في شهر لأن الفرد كلما تعامل مع الميدان و التريضات كلما زاد علمه وفكره وتوسع عقله
- القيام بدراسات مستمرة عن سلوك المستهلك للوقوف أكثر على رغباته إحتياجاته و تحديدها بقة و نجاعة مع إستطلاع لمستوى الرضا و الولاء لدى زبائن المؤسسة
- محاوله التواصل مع الافراد الذي لا يستطيعون التكلم أم الاستماع ولا يتركوهم ينتظرون كثيرا

- محاولة التعامل مع كل أنواع البشر المنزعجين ،الانفعاليين ، البسطاء، الذين يتكلمون كثيرا ، والذين لديهم صعوبات في التحدث
- تثقيف البيئة المحيطة بالمؤسسة بأهمية مهارات الاتصال اللفظي و غير اللفظي

صعوبات الدراسة :

ككل الطلاب واجهتنا صعوبات في المؤسسة ومن بين هذه الصعوبات :

- أولا : صعوبة مع مدير المؤسسة الذي أتعبنا قبل بداية التريص بمواضيع لا تخصص مجال دراستي قائلًا إذا لم تحضرون هذه المواضيع لا نقبل بكما في المؤسسة
- ثانيا : أثناء فترة التريص هناك بعض الموظفين لم يريدوا تعلمينا أم حتى إعطاءنا معلومات عن المؤسسة

ثالثا : قلة الدراسات السابقة التي تتشابه مع موضوع دراستنا

الخطبة

الخاتمة

من خلال ما سبق ومن خلال عرضنا لنتائج الدراسة المتوصل إليها التي كانت حول تفعيل مهارات الاتصالية على مستوى مؤسسات خدماتية دراسة حالة مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء بولاية مستغانم تبين لنا ان الاتصال هو أداة لتنمية الإنسان وتطور معارفه وخبراته سواء من الناحية الاجتماعية او التعليمية أو التوجيهية ، حيث تلعب وسائل الاتصال في المؤسسة الخدماتية دورا هاما في تحقيق هدفها ، وبالتالي فالتقدم التكنولوجي الهائل في ميدان الاتصال و في المؤسسات ، والانفجار المعرفي الواسع في المعلومات، وتطور العلاقات الاجتماعية، جعلت الشعوب تنهض لتتري مايجري حولها، مما دفع بالمؤسسات اليوم الدفاع عن نفسها.

فكان لا بد لها أن تعيد النظر إلى أفكارها و مقدراتها ومهاراتها ، وذلك لتطوير هذه القدرات من اجل انسجامها مع نبض العصر وبقائها قوية وعلى علاقات دائمة مع البشر ، فطغت مهارة الأفكار على هذه المؤسسات الخدماتية التي هي أساس خصوصيتها ، فإذا تنازلت عن شخصيتها ووسائل اتصالها ضعفت ، وياتت عرضة للحياة على ذمة الموت. لذلك بقي أسلوب الحوار حيا وفاعلا في كل المنعطفات؛ لأنه الوسيلة الأنجح للتفاهم والوصول إلى صيغ متفق عليها ويكون ذلك من خلال عدة مهارات لفظية وغير لفظية ، فان هذه المهارات يتم ممارستها في حياتنا اليومية لنوصل للبشر و المجتمع ما نحتاجه من رغبات وطلبات.

لقوله تعالى في كتابه العزيز " يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ"¹، أي أن الله سبحانه وتعالى خلقنا في هذه الدنيا حتى نتواصل فيما بيننا، وكان أكثر ما حدث عليه في قرآن الكريم، إننا في الأصل أخوة لا يمكن لنا أن ننفصل أبدا مهما بعدت بيننا المسافات، والافكار، والعلم، العقل، القوة، الضعف ، البخل، لأن تجري في عروقنا دماء واحدة .

¹سورة الحجرات الآية 13، رواية حفص

وبذلك أصبحت المؤسسات اليوم تسعى جاهدة تبحث عن الاتصال الذي يحسن و يبني صورتها للآخرين وذلك بمختلف الطرق و القدرات و المهارات التي يكتسبها أم يتعلمها الانسان في حياته اليومية و العملية فإن مهارات التواصل لها أهمية كبيرة في المجتمعات، والتي تساعد بشكل كبير مباشر وغير مباشر في التنمية الاجتماعية والثقافية والفكرية وفي جميع المجالات، ولها دور كبير في تحقيق النجاحات بين المؤسسة و جمهورها وكانت مؤسسة الصندوق الوطني لغير الاجراء من بين هذه المؤسسات التي تستخدم مهارات التواصلية في تواصلها مع المنخرطين بها.

كونها مؤسسة خدماتية تسعى لخدمة الفرد والمجتمع في بحاجة ماسة لمهارات الاستماع، التحدث، الكتابة، القراءة، التعامل مع الآخرين، ومهارة الكفاءة و ادارة العلاقات، اللباقة، التنفيذ و حتى الاستقبال، الأمر ليس بالصعب على من يريد أن يغير من حاله ويطور من نفسه إلى الأفضل، فهو يرى هدفه نصب عينيه ومهما مرت عليه صعوبات فلن تكون بمثل ذلك الصمت الذي خيم على حياته وعلى أفكاره خوفا من أن يتعامل مع من حوله. لذلك لا يمكن الا ان نتواصل، حتى ان انعزلنا عن الناس هي رسالة تصل اليهم تدل على شخصيتنا، فان كان ولا بد ان نتواصل فلنجعل من تواصلنا فعال.

وفي نهاية كما قيل : هكذا ترنم القلم على قيثارة الفكر والشجن، متجولا حيناً، ومتأملاً أحياناً؛ فالموضوع كالدوحة المثمرة، أغصانها وافرة، وثمارها متعة لذيذة، تحتاج صفحات وصفحات كي نأتي على ذكرنا من أغصانها، علني أكون قد قدمت شيئاً نافعا.

قائمة المراجع و

المصادر

المراجع و المصادر

• القرآن الكريم

1. الأبيات منسوبة لعلي بن أبي طالب، انظر: الماوردي ، علي بن محمد بن حبيب: أدب الدنيا والدين، ط2 ، القاهرة: المطبعة الأميرية،(ت450هـ)، 1914.
2. ابو عبد الله محمد بن اسماعيل ، البخاري ، صحيح البخاري ، دار ابن حزم ،بيروت ، 1430 هـ ،رقم3567.
3. إبراهيم الفقي: المفاتيح العشرة للنجاح ،إبداع للإعلام والنشر، القاهرة، 2007.
4. ابراهيم محمد عطّاً: المرجع في تدريس اللّغة العربيّة، ط1 ،مركز الكتاب للنّشر والتوزيع، القاهرة.
5. الجاحظ، عمرو بن بحر: البيان والتبيين، 1مج، تحقيق: فوزي عطوي، ط1 ،بيروت: دار صعب،255.
6. الزبيدي، محمد بن محمد بن عبد الرزاق: تاج العروس من جواهر القاموس، 40مج، دار الهداية، د.ط ، 1205هـ ، 155/9.
7. أحمد بن مرسلّي: مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط1، 2003.
8. أحمد بن عيساوي: إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية ،مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرياح ، ورقلة ،2014.
9. العيسوي، جمال وآخران : طرق تدريس اللغة العربية بمرحلة التعليم الأساسي بين النظرية والتطبيق، العين، دار الكتاب الجامعي ، 2005
10. أحمد طرطار: تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،1999.
11. ابن منظور، محمد : لسان العرب، 15مج، ط1 ،بيروت، دار صادر، ج3 ، ت 711 هـ.

12. إياد عبد المجيد إبراهيم: **مهارات الاتصال في اللغة العربية**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ط1.
13. ابن كثير، إسماعيل بن عمر: **تفسير القرآن العظيم**، 8مج، تحقيق: محمود حسن، الطبعة الجديدة، بيروت: 2 دار الفكر، 1994م/774هـ ، 321/7
14. أريل بحر الدين : **تعليم اللغة العربية وتطبيقه على مهارات الكتابة** ، وعين مالكي فريس، ط2، 2010.
15. التوحيدي، أبو حيان: **البصائر والذخائر**، 9مج، تحقيق: د. وداد قاضي، ط4، بيروت: دار صادر، 1999م/414هـ ، 199/41.
16. البخاري، محمد بن إسماعيل: **الجامع الصحيح**، 6مج، تحقيق: د. مصطفى ديب البغا، ط3، بيروت، دار ابن كثير، اليمامة، 1407-1987م، كتاب الرقائق، باب حفظ اللسان، حديث رقم 6110، 2376/5.
17. بلال خلف السكارنة : **أخلاقيات العمل** ، دار المسيرة ، عمان ، 2009a.
18. بلال خلف السكارنة : **القيادة الإدارية الفعالة** ، دار المسيرة ، عمان، 2010.
19. بني يونس، محمد محمود : **سيكولوجيا الواقعية والانفعالات**، ط1 ، عمان :دار المسيرة، 2007 .
20. جابر ، سامية: **الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث**، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1998م.
21. جلال فرحي : **كيف تحقق النجاح في المجال الإعلامي**، ط1، دار الفارابي، لبنان، 2006.
22. جمال العيسوي وآخرون: **طرق تدريس اللغة العربية بمرحلة التعليم الأساسي بين النظرية والتطبيق**، العين: دار الكتاب الجامعي، 2005.
23. دحت محمد أبو النصر: **مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين**، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2009.

24. هند كابور: مهارات اتصال المدرّ بمعلّمه من وجهة نظر المعلم وعلاقتها بكفاءة المعلم الذاتيّة ، مجلة جامعة دمشق ، 2010.
25. وفقى السيد الإمام : البحث العلمي ، إعداد مشروع ، البحث و كتابة التقرير النهائي ، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 2002 .
26. زين كامل الجويسي، المهارات اللغوية الاستماع أو التحدث أو القراءة أو الكتابة وعوامل تنمية المهارات اللغوية عند العرب وغيرهم، (د.ط) ، دار المعرفة الجامعية، 1429هـ/2008م.
27. زين كامل الخويسي: المهارات اللغوية وعوامل تنميتها عند العرب وغيرهم، ط01، دار المعرفة الجامعية، 2007.
28. زكي مصطفى عليان: أسس الإدارة المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 277-278.
29. زرادة صالح الواسعة، راشد راشد، المخاطر المضمونة في قانون التامينات الاجتماعية، رسالة شهادة دكتوراه الدولة في القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة منتوري قسنطينة.
30. زكي خليل المساعد: تسويق الخدمات و تطبيقاته، دط ، دار المناهج للنشر و التوزيع، 2001.
31. حمد شاكر العسكري: التسويق مدخل استراتيجي ، دار الشروق ، عمان، 2000.
32. حسن محمود حريم : تصميم المنظمة الهيكل التنظيمي ، دار الحامد للنشر ، د.ط، الأردن ، 2000.
33. طه عبد العاطي نجم: مهارات التعامل مع وسائل الإعلام مع القضايا الأمنية (ب. ط) ، الرياض، 1435هـ/2014م.
34. طه علي حسين الدليمي: تدريس اللغة العربية بين طرائق التقليدية و الإستراتيجيات التحديثية ، ط1 ، جامعة بغداد، 2009 ، الأردن.

35. طعيمة، رشدي ومناع، محمد السيد : **تدريس العربية في التعليم العام نظريات وتجارب**، ط2، القاهرة، دار الفكر العربي 2001.
36. لبيتان لأبي الفتح البستي. **انظر: الدجوي، أحمد سعيد ومارد يني، عبد الرحيم: فتح الخلاق في مكارم الأخلاق، مكتبة 1 دار المحبة، 208 .**
37. موريس أنجريس ، ترجمة صحراوي بوزيد و آخرون: **منهجية البحث في العلوم الإنسانية، دار القصة للنشر و التوزيع، الجزائر، 2006 .**
38. محمد عبيدات و آخرون: **البحث العلمي مفهومه و أدواته و أساليبه، دار الفكر للطباعة و النشر والتوزيع، عمان، 1998.**
39. محمد عبيدات واخرون : **منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل، ط1، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان 1999.**
40. محمد عبد القادر احمد : **طرق تعليم اللغة العربية ، (ب.ط) ، مصر ، القاهرة ، مكتبة النهضة المصرية ، 1982.**
41. محمد صالح ، الشنطي :**المهارات اللغوية مدخل إلى خصائص اللغة العربية وفنونها، ط4، دار الأندلس للنشر والتوزيع 1996.**
42. محمد منير حجاب : **الموسوعة الإعلامية ، ط1، دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة، 2003.**
43. محسن عطية : **مهارات الاتصال اللغوي وتعليمها ،دار المناهج ،الاردن،2008،**
44. محمد دحماني: **الخدمة التسويقية ، دراسة جودة الخدمة في شركة الخطوط الجوية الجزائرية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة بن يوسف بن خدة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، 2008.**
45. ميشيل.إي.هاتيرسلي وسامر جعلوط وليندة ماكجينت: **الاتصال والاتصال الإداري، المبادئ والممارسة، القاهرة، دار الرضا للنشر، 2000م.**

46. ميرل, جون ولوينشتاين رالف: الاعلام وسيله ورسالة, ترجمه: ساعد خضر الحارثي, الرياض: دار المريخ, 1989.
47. نصيف فهمي منقريوس: العملية الإشرافية بين معايير الجودة ومهارات الممارسة المهنية الاجتماعية, المكتب الجامعي الحديث عمان, الأردن, 2009 .
48. نضال أبو عياش : الاتصال الإنساني كلية فلسطين التقنية, غزة, 2005 .
49. سمير روجي الفيصل, محمد جهاد جمل: مهارة الإتصال في اللغة العربية, ط 1, دار الكتاب الجامعي, 2001, الإمارات العربية المتحدة .
50. سامي محمد ختاتنة, أحمد عبد اللطيف أبو اسعد: علم النفس الإعلامي, دار الميسرة, الأردن, 2010.
51. سميرة البدري : مصطلحات تربوية ونفسية, دار الثقافة لنشر والتوزيع, عمان, الأردن, 2005.
52. سهيلة الفتلاوي: الكفاءات التدريسية, (المفهوم, التدريب, الأداء), دار الشروق لنشر, عمان, الأردن, 2003.
53. سمير بن يحي المعبر: الاستماع والتحدث والقراءة والكتابة مرتكزات أساسية لعلوم اللغة العربية, علوم اللغة, المجلد 9, العدد 2, 2006.
54. علي عجوة و آخرون : مقدمة في وسائل الاتصال , ط1, جدة, مكتبة مصباح, 1989.
55. عبد الحميد الفتاح المغربي : المهارات السلوكية و التنظيمية لتنمية الموارد البشرية , ط1, المكتبة العصرية, مصر, 2007.
56. عبد الرحمان زيد : مهارات التحدث وفعالية الأداء في العملية الإتصالية بين الأستاذ الجامعي و طلبته, مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الاتصال و العلاقات العامة, جامعة محمد خيضر بسكرة, كلية العلوم الاجتماعية والانسانية, شعبة الاعلام والاتصال, إشراف الاستاذ بوزيد رملي, 2014/2015.

57. عبد الرحمن جمعه وافي : رسالة ماجستير بعنوان " المهارات الحياتية وعلاقتها بالذكاءات المتعددة لدى طلبة المرحلة الثانوية في قطاع غزة، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التربية قسم علم النفس، تخصص صحة نفسية ، إشراف الدكتور :جميل حسن الطهراوي 2009/2010.
58. عبد الله علي مصطفى: مهارات اللغة العربية، ط4 ، دار ميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2014.
59. عجة جيلالي، الوجيز في قانون العمل و الحماية الاجتماعية، النظرية العامة للقانون الاجتماعي في الجزائر، دار الخلدونية للنشر و التوزيع،الجزائر.
60. عامر، سكينه إبراهيم: فن الاتصال بالآخرين - دراسة في السلوك الإنساني، بني غازي :دار نون للتدريب والاستشارات، 2001.
61. عامر مصباح: منهجية البحث في علوم السياسة وإلعالم ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ،2008.
62. عمر صخري ، إقتصاد المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية، ط3 ، 2003.
63. فاطمة، عرفات الحلو: الاتصال الصامت و تأثيره في الآخرين ، كلية أصول الدين ، قسم التفسير و علوم القرآن ، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2008.
64. فيصل محمود الغرابية : مهارات العمل الاجتماعي ، داروائل،الأردن،2009.
65. فؤاد إسحاق ألخوري : لغة الجسد، دار الساقي، ط1 ،بيروت، لبنان، 2000 .
66. فايز الزغبى وآخرون : أساسيات الإدارة الحديثة، دار المستقبل ، ط1،الأردن ، 1997.
67. فراس السلتياني : من فنون اللغة المفهوم، الأهمية، المعوقات ، البرامج التعليمية، عمان: عالم الكتب الحديث ،2008.
68. صادق، محمد : علم نفس التربوي، غزة، مكتبة جامعة الأقصى ،2005 .
69. صافية ناصري ،نبيلة واقور : مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماستر في اللغة و الادب العربي ، تحت عنوان : دور مهارة التحدث في تطوير الكفاءة التواصلية لدى

طلبة اللغة العربية و آدابها ، إشراف الاستاذ حنفي غانم ، جامعة بجاية ، كلية الادب

.70 قطب, سيد: في ظلال القرآن, 6مج, ط13, بيروت: دار الشروق, 1987م ،

.2840/05

.71 شمس الدين أبو عبد الله محمد بن ابي بكر ، ابن القيم: زاد المعاد في هدي خير

العباد ، بيروت ، دار ابن الحزم ، 1420 هـ.

.72 شريف الحموي : مهارات الاتصال ، دار بافا العلمية للنشر والتوزيع، الأردن،

.2004

مراجع أجنبية :

73-frederic mattcok: **directionary of sociology (english frensh arabic)**, édition acade référence,
dictionries, beirut, lebanon, 2001.

فهرس الموضوعات

فهرس الموضوعات

- كلمة شكر
- إهداء
- مقدمة.....أ-ب-ج

الإطار المنهجي :ص05

- تحديد الإشكاليةص07
- تحديد الفرضياتص08
- الأسباب الدراسةص09
- أهمية الدراسة.....ص09
- أهداف الدراسة.....ص09
- تحديد المفاهيمص10-12
- المنهج المتبعص12
- مجتمع البحث.....ص12-13
- عينة البحث.....ص14
- أداة البحث.....ص14-16
- الدراسات السابقة.....ص16-19
- مجالات الدراسة.....ص20

الإطار النظريص21

أ. الفصل الأول : مهارات الاتصال.

- تمهيد.....ص23

المبحث الأول : تعريف المهارة

- 1-تعريف المهارةص24
- 2-أنواع المهارةص25
- 3- مواصفات المهارةص26-27
- 4-مبادئ المهارةص27
- 5-مراحل إكتسابها.....ص27-28

المبحث الثاني : مهارات الاستماع

- 1-تعريف مهارة الاستماعص28-29
- 2-الفرق بين الاستماع و الاصغاء و الانصات و السماعص29
- 3-أهمية الاستماعص30-31
- 4-شروط الاستماعص31-32
- 5-أنواع الاستماع.....ص32-33

المبحث الثالث : مهارات الحديث أو التحدث

- 1-تعريف مهارة التحدث.....ص34-35
- 2-سمات التحدث.....ص35-36
- 3-اهمية التحدثص36-38
- 4-عوامل نجاح التحدثص38-39
- 5-مستلزمات التكلمص39-40

المبحث الرابع : مهارات الكتابة

- 1-تعريف مهارة الكتابةص40-41
- 2-أنواع الكتابةص41-42

- 3- نصائح للكتابة الجيدة.....ص42
- 4- أهمية الكتابةص42-43

المبحث الخامس: مهارات الاتصال غير اللفظي

- 1- تعريف الاتصال غير اللفظيص43-45
- 2- أشكال الاتصال غير اللفظيص46
- 3- نجاح الاتصال غير اللفظيص46-47
- 4- أهمية الاتصال غير اللفظي وأهم مزاياهص47-49
- 5- مهارات الاتصال غير اللفظي.....ص 49-56

ب. الفصل الثاني : المؤسسة الخدمائية

- تمهيدص58

المبحث الأول : تعريف المؤسسة الخدمائيةص59

المبحث الثاني : وظائف المؤسسة الخدمائية.....ص60-61

المبحث الثالث : نظام و أسس المؤسسة الخدمائيةص61-63

المبحث الرابع : عناصر المؤسسة الخدمائيةص63-64

المبحث الخامس : أهداف المؤسسة الخدمائية.....ص64-66

الإطار التطبيقي:.....ص67

ج. الفصل الثالث : دراسة حالة مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير

الاجراء وكالة مستغانم

- تمهيد.....ص 69

المبحث الاول : مدخل الى مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء

1. بطاقة فنية عن المؤسسة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء وكالة
مستغانم.....ص69-72

2. الهيكل التنظيمي لوكالة مستغانمص73

3. شرح الهيكل التنظيمي للوكالةص74-75

المبحث الثاني :عرض وتحليل بيانات الدراسة من خلال :

1. تحليل محاور المقابلةص76-88

2. عرض نتائج الدراسة على ضوء الفرضياتص88

3. خلاصة للفصلص89

- الاقتراحات والتوصياتص90-91

- صعوبات الدراسة.....ص91

- الخاتمة د-هـ

- قائمة المراجع و المصادر.....ص96-102

- الفهرسص103-107

- الملاحقص108

الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد ابن باديس -مستغانم-

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم الاعلام و الاتصال

تخصص : اتصال وعلاقات عامة

دليل المقابلة

في اطار القيام بدراسة ميدانية لنيل شهادة ماستر في علوم الاعلام و الاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة حول تفعيل المهارات الاتصالية في المؤسسات الخدمائية وقد اخترنا مؤسستكم محلا لدراستنا نرجوا منكم التعامل معنا ومساعدتنا في اتمام هذا البحث العلمي بسعة تعاونكم معنا عن طريق الاجابة الصحيحة الواضحة على هذه المقابلة التي نجريها معكم من اجل السماح لنا بانجاز دراسة واضحة ونحيطكم علما ان هذه المعلومات تستخدم في اطار البحث العلمي فقط .

" تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير "

البيانات العامة :

الجنس

الرتبة.....

سنوات الخبرة في المؤسسة

المؤهلات العلمية....

المحور الاول : الاتصال في المؤسسة

1- لديك معرفة عن معنى المهارات الاتصالية ؟

2-لديكم خبرة خاصة في مهارة الاتصال أم إستفدتم من تكوين أو تريض له علاقة بمهارات

الاتصال ؟

3-تعتبر نفسك تملك مهارة كافية تجعلك أكثر فعالية مع المنخرط ؟وما الذي يميزك عن

زملائك ؟

4-تقوم مؤسستكم بصبر آراء المتعاملين معها لتعرف على آرائهم حولها ؟

5-ماهي الوسائل الاتصالية التي تستعملها مؤسستكم في التعامل مع محيطيها الداخلي و

الخارجي ؟

المحور الثاني : مهارة الاستماع

1- تستمع بانتباه الى احاديث المنخرطين ؟

2-تعطي للمنخرط فرصة عادلة للانصات والمناقشة شكاويهم ؟

3-تستمع للمنخرط حين طرحه للسؤاله من المرة الاولى ام حتى يكرره مرتين ؟

- 4- هل الاداء الخدمة الاجتماعية يتحقق بفضل الاستماع الجيد ؟
- 5- أثناء استماعك لصرخات المنخرطين مع زملائك في العمل هل تتدخل ؟ واذا تدخلت ماهي المهارة التي تطبقها حتى تهدأ من الوضع ؟

المحور الثالث : مهارة التحدث

- 1- لديك صعوبة اثناء تحدثك مع المنخرطين ؟
- 2- أثناء تحدثك مع زملائك في العمل ام مع المنخرط هل تتركهم يnehون حديثهم ثم تقوم بالمناقشة ؟ أم ترد عليهم حسب كل كلمة تقال ؟
- 3- تشعر بأنك تقنع وتأثر على المنخرط أثناء تحدثك معه ؟
- 4- اللغة التي تستخدمها في التحدث تكون مفروضة عليك أم من إختيار المنخرط ؟
- 5- تعاني صعوبة من التحدث باللغة الفصيحة ؟ أم باللغة التي أجبرت عليك التحدث بها؟

المحور الرابع : مهارة الكتابة

- 1- عند الشرح للمنخرط تكتب له في نفس الوقت حتى يستوعب اكثر ؟
- 2- أنت الذي تكتب أم المنخرطين ،ولماذا ؟
- 3- تفضل ان تقوم بكتابة خصوصيات المنخرط وإنشغلاته من خلال الاملاء أم النقل من الوثائق ؟
- 4- اللغة التي تفضل الكتابة بها اثناء فترة العمل ؟
- 5- استخدامك للصوروالرسوم في عملية الاتصال تساعد المنخرط على الفهم ؟

المحور الخامس : مهارة الاتصال الغير اللفظي

- 1- هل تعتمد على وسائل غير لفظية في التواصل ؟
- 2- ماهي الحركات التي تستعملها في التواصل ؟ وهل تسهل لك عملية الاتصال بالآخر؟
- 3- استخدامك لمهارة حركات الجسم وتعابير الوجه يكون مقصودا أم عفوي ؟
- 4- كيف توافق بين حركات الجسم و الألفاظ ؟ وهل يمكنك ان تستغني عنها ولماذا ؟
- 5- أين يتجه نظرك عند الاتصال مع المنخرط ؟ وكم المدة التي يتواصل فيها نظرك الى الشخص أثناء المحادثة وجها للوجه ؟

إعلان



أيها

التجار ، الحرفيون ، المحامون ، الأطباء ، الصيادلة سائقوا سيارات الأجرة ،
و كذا المستفيدون من منظومة محاربة البطالة : **ANSEJ – CNAC – ANGEM**
و أصحاب المهن الحرة

هنا يهمكم

تعلن الوكالة الولائية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء CASNOS - مستغاثم أن مصالحها لتحصيل الاشتراكات السنوية تبقى مفتوحة خلال يومي نهاية الأسبوع:
الجمعة: من الساعة 08:00 صباحا إلى الساعة 18:00 مساء ما عدا وقت صلاة الجمعة،
السبت: من الساعة 08:00 صباحا إلى الساعة 18:00 مساء و بدون توقف
و هذا حتى يتسنى للمنخرطين بالصندوق تسوية وضعيتهم تفاديا لغرامات التأخير التي يجري سريان مفعولها بداية من يوم الأحد 01 جويلية 2018 و التي نسبتها 11 % من مبلغ الإشتراك السنوي لـ 2018.

كونوا في الموعد فإن مصالحنا تضمن لكم حسن الاستقبال، التوجيه و المرافقة.

المديرية





الضمان الإجتماعي غير الأجراء
CASNOS

CAISSE NATIONALE DE LA SECURITE
SOCIALE DES NON SALARIES

AGENCE DE MOSTAGANEM

وزارة العمل و التشغيل و الضمان الإجتماعي
MINISTÈRE DU TRAVAIL DE L'EMPLOI ET DE LA SÉCURITÉ SOCIALE



الضمان الإجتماعي غير الأجراء

الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي
لغير الأجراء
وكالة مستغانم



إعلان

إلى السيدات و السادة المؤمنين بصندوق CASNOS

فيما يخص استعمال بطاقة الشفاء 11 JUL. 2018

إن بطاقة الشفاء شخصية و استعمالها لا يكون إلا في حدود ما يسمح به القانون حيث يمنع منعاً باتاً استعمالها من طرف أشخاص ليس لهم صفة المؤمن له اجتماعياً أو صفة ذوي الحقوق مثل الزوجة و الأولاد. لا يمكن في أي حال من الأحوال استعمال بطاقة الشفاء من قبل الغير أو تركها تحت تصرف أي من الممارسين الصحيين المتعاقدين مع الصندوق CASNOS مثل الصيدالدة أو الأطباء حيث أن أي استعمال لبطاقة الشفاء من طرف الغير يقع تحت مسؤوليةكم الشخصية بغض النظر عن المتابعات القضائية تجاه مستعملها بدون وجه حق.

و منه، نذكركم أن بطاقة الشفاء تبقى تحت مسؤوليةكم و أنه في حالة ضياعها عليكم بالتبليغ عنها فوراً على مستوى مصالحنا، و أن كل استعمال لبطاقة الشفاء من طرف الغير تتحملون مسؤولية عواقبه السلبية السالفة الذكر. كما ننبهكم أن مصالحنا تقوم تلقائياً بعمليات المراقبة بعد استفادكم من المواد الصيدلانية و بعدما يتم دفع الصيدلي مبلغ ما تم اقتناؤه من طرفكم، و في حالة معاينة أي خرق لبند من بنود طرق الاستفادة من بطاقة الشفاء فإنه سيتم استدعائكم لدفع المبالغ موضوع الاستدعاء مع إمكانية سحب بطاقة الشفاء و المتابعة القضائية إذا اقتضت الضرورة.

إذا و للحفاظ على المعطيات الخاصة ببطاقة الشفاء و المتعلقة باستفادكم من المواد الصيدلانية ننهي إلى علمكم التوصيات التالية و الواجب الإلتزام بها و التي تتمحور كما يلي:

- (1)- لا تستعمل بطاقة الشفاء إلا من طرف المؤمن له اجتماعياً أو ذوي الحقوق، استعمالها يبقى شخصي،
- (2)- لا تترك بطاقة الشفاء عند الصيدالدة أو الأطباء المتعاقدين مع صناديق الضمان الإجتماعي، و في حالة ضياعها عليكم بالتبليغ عنها فوراً،
- (3)- عند زيارة الطبيب المعالج، يجب إعلامه بكل ما تم اقتناؤه من أدوية خلال الفترة الزمنية الأخيرة تفادياً لإضافة مواد صيدلانية تم اقتناؤها مؤخراً و هذا ما قد يتسبب في تعليق بطاقة الشفاء نظراً للإستفادة بدون وجه حق بنفس الأدوية في فترة زمنية محددة و وجيزة.

المدير



Email: CASNOS-MOSTAGANEM@YAHOO.FR
Web: ww.casnos.com.dz

متوان: الطريق الساحل تجديت ص.ب رقم 578 مستغانم 27000
هاتف: 045.39.68.86 الفاكس: 045.39.68.88
سمايك الجوارية: بوقرات، عين تادلس، سیدی لخضر، عشعاشة

RECTO



الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء

التصريح السنوي بالنشاط و وعاء الاشتراك

المادة 14 من المرسوم التنفيذي رقم 289-15 المؤرخ في 14 نوفمبر 2015

المرسل

المرسل إليه

الوكالة الولائية :	رقم التسجيل
حتى يتسنى لمصالحنا حساب اشتراك الضمان الاجتماعي لسنة ، نطلب منكم ملاءمة هذه الاستمارة و موافقتنا بالمعلومات المتعلقة بممارسة نشاطكم و وعاء حساب الاشتراك لسنة .	الاسم :
آخر أجل للقيام بهذا التصريح :	اللقب :
	النشاط :
	عنوان النشاط :
	العنوان الشخصي :

المديرية

تنبيه: في حالة عدم التصريح بوعاء الاشتراك في الأجل المحددة المحددة أعلاه، فسيتم تحديد مبلغ الاشتراك، بصفة مؤقتة.

أنا الممضى أسفله السيد (ة) : ، المنتسب إلى الضمان الاجتماعي لغير الأجراء، تحت رقم التسجيل المبين أعلاه، أصرح بشرفي بما يلي : (1)

أصرح بممارسة النشاط :	بداية النشاط (برفق هذا التصريح بوثيقة إثبات)
ابتداء من تاريخ :	توقيف النشاط (برفق هذا التصريح بوثيقة إثبات)
أصرح بالتوقف عن ممارسة أي نشاط مهني لحسابي الخاص بتاريخ :	وعاء الاشتراك
أصرح و عاء الاشتراك المقدر بمبلغ : دج كأساس يعتمد في حساب اشتراك سنة .	نسبة الاشتراك 15 %
يحدد مبلغ الاشتراك بتطبيق نسبة 15 % على و عاء الاشتراك المصرح به أعلاه.	أجل الدفع
آخر أجل لدفع الاشتراك : (2) .	

توقيع المعنى

حرر بـ في

- (1) المادة 220 من قانون العقوبات: كل شخص ارتكب تزويرا يحدى الطرق المنصوص عليها في المادة 216 في محركات عرقية أو شرع في ذلك يعاقب بالعقوبات من سنة إلى خمس سنوات و بغرامة من 500 إلى 2.000 دج.
(2) المادة 15 من المرسوم التنفيذي رقم 289-15 المؤرخ في 14 نوفمبر 2015 يتعلق بالضمان الاجتماعي للأشخاص غير الأجراء الذين يمارسون نشاطا لحسابهم الخاص.

VERSO



الضمان الاجتماعي غير الأجر
CASNOS
CAISSE NATIONALE DE LA SECURITE
SOCIALE DES NON SALARIES
AGENCE DE MOSTAGANEM

وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي
MINISTÈRE DU TRAVAIL DE L'EMPLOI ET DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

الضمان الاجتماعي غير الأجر

الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
لغير الأجر
وكالة مستغانم

إلى

السيد(ة) المحترم(ة)

المؤمن له إجتماعيا بصندوقنا

الموضوع: بخصوص استعمال بطاقة الشفاء.

سيدي (تي)،

لي الشرف العظيم أن تعلمكم أنكم أصبحتم تعدون حاليا من بين مؤمنينا المستفيدين من بطاقة الشفاء التي ستصاحبكم في جميع العمليات المتعلقة بالاستفادة من التغطية الاجتماعية و نخص بالذكر على مستوى الصيادلة المتعاقدين و في القريب الأطباء و المؤسسات الإستشفائية العمومية و الخاصة.
إن بطاقة الشفاء شخصية و إستعمالها لا يكون إلا في حدود ما يسمح به القانون حيث يمنع منعاً باتاً إستعمالها من طرف أشخاص ليس لهم صفة المؤمن له اجتماعياً أو ذوي الحقوق.
يقصد بالمؤمن له اجتماعياً كل شخص يزاول نشاطاً غير مأجور و يقوم بتسديد اشتراكاته السنوية الخاصة بالضمان الاجتماعي بصندوق CASNOS أو كل متقاعد متوقف عن مزاولته نشاطه نهائياً قام بتسوية وضعيته اتجاه الصندوق CASNOS .

أما ذوي الحقوق فهم من يكونون الخلية العائلية من زوجة، أرملة، أطفال، أبناء دون السن 19، البنات الماكثات بالبيت بدون عمل و الغير متزوجات، الأصول المكفولون.
إن للمؤمن له إجتماعياً (المستمر في مزاولته نشاطه) الحق في الاستفادة، إضافة إلى ذوي حقوقه، من مزاي بطاقة الشفاء بعد تسوية وضعيته اتجاه الصندوق إضافة إلى التجديد السنوي لكل وثائق الحالة المدنية المطلوبة من طرف مصالحنا حيث تطلب مرة واحدة كل سنة أو في حالة تغيير الوضعية الاجتماعية للعامل الغير أجير أو المتقاعد(تغيير عنوان السكن، وفاة، زواج) و هذا حتى يتسنى لمصالحنا تحيين بطاقة الشفاء وفقاً للمعطيات الوضعية الجديدة.

كما ننبهكم، سيدي(تي)، أن مصالحنا تقوم تلقائياً بكل عمليات المراقبة بعد استفادكم من المواد الصيدلانية و هذا بعدما يتم دفع للصيدلي ما تم اقتناؤه من طرفكم، و في حالة معاينة أي خرق لبند من بنود طرق الاستفادة

صفحة 1 من 2 -



الضمان الاجتماعي غير الأجر
CASNOS
CAISSE NATIONALE DE LA SECURITE
SOCIALE DES NON SALARIES
AGENCE DE MOSTAGANEM

وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي
MINISTÈRE DU TRAVAIL DE L'EMPLOI ET DE LA SÉCURITÉ SOCIALE



الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
غير الأجر
وكسالة مستغانم

أيها المتقاعدون هَذَا يهكم

يشرف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجر CASNOS أن يقدم من بين متقاعديه وينهي إلى علمكم أنه لمواصلة دفع معاشكم مستقبلا، يطلب منكم تقديم للمصلحة مرة كل سنة الوثائق التالية حسب كل حالة (متقاعد المعنى، الأرملة، الأطفال المتألم، الأصول) وهذا كما يلي:

بالنسبة للمتقاعد:
بطاقة عائلية أو شخصية للحالة المدنية (حسب كل حالة إذا كان متزوجا أو أعزب) موقعة من طرف المعنى بالأمر و تحمل كل البيانات الهامشية.
بالنسبة للأرملة:

بطاقة عائلية للحالة المدنية و شهادة عدم إعادة الزواج بالنسبة للأرامل الأقل من 65 سنة.
تنبيه: في حالة إعادة الزواج فإن معاش تقاعدكم المنقول بلغي و هذا، بمقتضى المادة 40 من القانون رقم 83-12 المعدل و المتمم و المؤرخ في 1983/07/02 و المتعلق بالتقاعد و يطالبكم الصندوق CASNOS باسترجاع كل المبالغ المالية التي استفادت منها المعنية بالأمر بدون وجه حق و هذا عن طريق كل الطرق بما فيها المتابعات القضائية.

بالنسبة للبيتمة بدون مؤثر:
شهادة العزوبية أو عدم إعادة الزواج (حسب الحالة) و شهادة عدم العمل مصادق عليها من طرف المصالح المختصة.
تنبيه: في حالة الزواج أو ممارسة عمل مأجور أو غير مأجور فإنكم تفقدون صفة ذوي الحقوق و بالتالي يسقط حقكم في المعاش المنقول و ذلك بمقتضى المادة 67 من القانون 83-11 المؤرخ في 1983/07/02 المعدل و المتمم و المتعلق بالتأمينات الاجتماعية و التي تحدد أصناف ذوي الحقوق. و يطالبكم الصندوق CASNOS باسترجاع كل المبالغ المالية التي استفادت منها المعنية بالأمر بدون وجه حق و هذا عن طريق كل الطرق بما فيها المتابعات القضائية.

بالنسبة للبيتم من مدرس أو في إطار التكوين المهني (18-21) سنة أو في إطار التمهين (18-25) سنة :
شهادة محررة من طرف المؤسسة المعنية (التكوين المهني أو التمهين) تؤكد وضعيتكم الحالية.
بمقتضى المادة 67 المذكورة أعلاه، فإنه يلغى معاش التقاعد المنقول في نهاية مدة الدراسة أو عدم مواصلتها. و يطالبكم الصندوق CASNOS باسترجاع كل المبالغ المالية التي استفادت منها المعنية بالأمر بدون وجه حق و هذا عن طريق كل الطرق بما فيها المتابعات القضائية.

بالنسبة للأصول:
بطاقة عائلية أو شخصية للحالة المدنية (حسب كل حالة) موقعة من طرفكم و متوفرة على كل البيانات الهامشية و تصريح شرقي مضمونه عدم الاستفادة من أي دخل أو التصريح بمبلغ الدخل المستفاد منه.
تنبيه همام جدا:

في الأخير ندعوكم للتصريح بكل تغيير في وضعيتكم في حالة ممارسة النشاط أو الزواج بالنسبة للبيتمة بدون موارد أو إعادة الزواج بالنسبة للأرملة أو نهاية الدراسة أو عدم مواصلتها بالنسبة للبيتم المتمدرس أو حتى تغيير مقر سكنكم و هذا لتفادي أي وضعية غير قانونية تتطلب أي متابعة إدارية أو قضائية. كما يجدر الإشارة أنه وطبقا للقوانين السارية المفعول يعاقب كل شخص ألقى بتصريحات كاذبة قصد حصوله أو حصول الغير على ادعاءات أو تعويضات غير مستحقة من هيئة الضمان الاجتماعي.
من جهة أخرى، فإنه في حالة مواصلة ممارسة النشاط أو العودة من جديد لممارسة نشاط الغير أجبر من طرف المؤمن له إجتماعيا (المتقاعد المنخرط بالصندوق)، فينتظب منه (من العامل الغير أجبر) بالتصريح بوضعيته الجديدة مع كل ما ينتج منه من مواصلة دفع للاشتراك السنوي بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجر CASNOS و في اجاله المحدد قانونا بالنسبة لكل سنة (30 جوان بالنسبة للعمال الغير أجبر إجراء في القطاعات الغير فلاحي أو 30 سبتمبر بالنسبة للفلاح).

ع/مدير الوكالة الولائية

Email: CASNOS-MOSTAGANEM@YAHOO.FR
Web: www.casnos.com.dz

طريق الساحل تحديد ص.ب رقم 578 مستغانم 27000
045.39.66.88 الفاكس
الجوارب، بويرات، عين نادلس، سيدي لخضر، عشعاشة

الإسم- اللقب :

النشاط :

العنوان :

CASNOS

الوكالة الولائية : مستغانم

فرع : مستغانم

العنوان : 11 الطريق الساحلي تجديت

مستغانم

إشعار بالانتساب الجبري

سيدي :

لقد سجلنا ممارستكم للنشاط وطبقا للتشريع المعمول به فإن التسجيل لدى مصالح الضمان الإجتماعي للعمال الغير أجراء الذين يمارسون لحسابهم الخاص عملا تجاريا أو مهنيا إجباري طبقا (للمواد 5-6 و 7 من القانون 14-83 المؤرخ في 2 يوليو 1983 المتعلق بالتزامات المكلفين في مجال الضمان الإجتماعي المعدل و المتمم) .

لهذا فأنتم ملزمون بالتقرب من مصالحنا مرفقين بالوثائق التالية :

*إشعار بالانتساب الجبري

*شهادة الميلاد

*نسخة من السجل التجاري

*نسخة من شهادة الموافقة

*صورة شمسية

مصالح الضمان الإجتماعي لغير الأجراء تهين لكم أحسن الإستقبال مع التسهيل لتسوية وضعيتكم.

تقبلوا منا سيدي(ة) فائق الشكر والإحترام.

مستغانم :

المراقب المعتمد و المحلف :