

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة الموارد البشرية
من إعداد الطالبتين:

بوسعيد عبير عوينات حنان
بعنوان:

أهمية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغوط المهنية
في ظل جائحة كورونا
دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف ورقلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/06 /12

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ/ قداش سمية (أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا.

الأستاذ/ طواهر عبد الجليل (أستاذ محاضر أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقرراً.

الأستاذ/ تيشات سلوى (أستاذة محاضرة أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2022/2021

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة الموارد البشرية
من إعداد الطالبتين
بوسعيد عبير عوينات حنان
بعنوان:

أهمية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغوط المهنية
في ظل جائحة كورونا
دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف ورقلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/.... /....

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا.	(أستاذ التعليم العالي - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/
مشرفا ومقرراً.	(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/ طواهير عبد الجليل
مناقشا.	(أستاذة محاضرة أ - جامعة قاصدي مرباح ورقلة)	الأستاذ/

السنة الجامعية: 2022/2021

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الاتصال الداخلي في مواجهة الضغوط المهنية في ظل جائحة كورونا وقد تمت الدراسة في دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف ورقلة، حيث اعتمدنا على المنهج التحليلي الوصفي وتم استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات والمعلومات، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من 40 موظف وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS: V25 ، وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج تساهم أبعاد الاتصال الداخلي في مواجهة الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا من خلال كل من بعد مشاركة الاتصال وبعد عملية الاتصال في حين بعد نظام الاتصال لم يساهم في مواجهة الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا.

الكلمات المفتاحية: اتصال داخلي، ضغوط مهنية، جائحة كورونا، كوفيد19

Summary:

The study aimed to find out the contribution of Internal communication facing to the professional pressures during COVID-19 pandemic period .

the study was performed in the mohamed boudiaf hospital ouargla , where we relied on the descriptive analytical method , the questionnaire was used as a tool for collecting data and information , this study was applied on random sample of 40 employees ,and the data analyzed by using the SPSS V25 program .

The study reached a number of results about how much the dimensions of internal communication contribute to facing professional pressures during the Corona pandemic, through the demension of communication sharing and communication process ,while the system of communication didnt contribute facing of profesional pressure during COVID-19 pandemic period.

Keywords: Internal communication, professional pressures, Corona pandemicm, COVID-19.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الشكر والحمد لله حمدا يليق بجلاله وعظيم سلطانه والصلاة
والسلام على أفضل الخلق نبينا وحبيبنا محمدا وعلى آله
وصحبه أجمعين. الحمد لله الذي أماننا على إتمام هذا وما كنا
لننتمه لولا عونته وتوفيقه.

أتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى
الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة، إلى جميع أساتذتنا
الأفاضل

ونخص بالذكر الأستاذ المشرف " طواهر عبد الجليل " الذي
نتقدم إليه بجزيل الشكر والعرفان لإشرافه على هذا العمل،
والذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة التي كانت
عوننا وسندا لنا في إتمام هذا البحث

إهداء

الحمد لله الذي أنعم علينا ووفقنا لإتمام هذه المذكرة
المتواضعة أهدي ثمرة جهدي إلى والديا حفظهم الله "أبي
إلى والديا الآخرين، والدا زوجي الطاهر "الغالي وأمي العزيزة
رحمه الله وحمايتي أطال الله في عمرها، وإلى قرّة عيني زوجي
أحمد الذي ساندني ووفقنا إلى جانبي وإلى إخوتي حفظهم الله
ونور دربهم وكل عائلة عوينات وعائلة مخلوفي وكل من
ساعدي في إعداد المذكرة من قريب أو بعيد وإلى كل
صديقاتي "عبير، رقية، عقيلة، شيما" وإلى كل زملاء
دفعة 2022/2021 كما لا ننسى الدكتور "طواهير عبد
الجليل" الذي لم يبخل علينا بعلمه، وسعى جاهدا ليسد خطانا إلى
درب الاجتهاد

عوينات حنان

إهداء

الحمد لله الذي أماننا بالعلم وزيننا بالعلم وألزمنا بالتقوى
وجعلنا بالعافية

أتقدم بإهداء عملي المتواضع إلى من علمتني في أحشائها
وحملتها في قلبي " أمي حبيبة قلبي "

إلى سدي " أبي العزيز "

كما أهدي ثمرة جهدي إلى رفيق دربي وشريك عمري

" زوجي الغالي "

إلى فلذة كبدي ، ملاكي الغالي قرة عيني " إبنتي العزيزة "

كما لا أنسى " حماي وحماي " الغاليين وإخوتي وكل

أصدقائي وكل من ساهم معي في إنتاج هذا العمل من قريب

عبير بوسعيد

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
	الإهداء
	الشكر والإهداء
	فهرس المحتويات
II	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
XIII	قائمة الملاحق
أ_ و	توطئة
الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية للاتصال الداخلي والضغوطات المهنية	
02	تمهيد
09-03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للاتصال الداخلي
03	المطلب الأول: ماهية الاتصال الداخلي
05	المطلب الثاني: أهداف وأهمية الاتصال الداخلي
08	المطلب الثالث: معوقات الاتصال الداخلي
23- 10	المبحث الثاني: الأدبيات النظرية لضغوط المهنية
10	المطلب الأول: مفهوم الضغوط المهنية وخصائصها
12	المطلب الثاني: عناصر وأنواع الضغوط المهنية
14	المطلب الثالث: مراحل ومصادر وأثار ضغوطات المهنية
34-23	المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة) للاتصال الداخلي والضغوط المهنية
23	المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية
28	المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية
29	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة.
35	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة	
37	تمهيد
38	المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة
38	المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف
40	المطلب الثاني: التنظيم والهيكل التنظيمي لمستشفى محمد بوضياف

44	المطلب الثالث: التدابير والإجراءات الوقائية التي اعتمدها المستشفى ظل جائحة كورونا
54-51	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية
51	المطلب الأول: عينة وأداة الدراسة
52	المطلب الثاني: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة
53	المطلب الثالث: ثبات والاتساق الداخلي لأداة الدراسة
70-55	المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات
55	المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة
60	المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة
65	المطلب الثالث: نتائج اختبار فرضيات الدراسة
71	خلاصة الفصل الثاني
74-73	الخاتمة: النتائج -التوصيات - الأفاق الدراسة
76	قائمة المراجع
88-80	الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
31-30	ملخص الدراسات السابقة	(1.1)
33	أوجه الاختلاف بين الدراسات الحالية والسابقة.	(2.1)
39	القدرة الاستيعابية لمستشفى محمد بوضياف ورقلة	(1.2)
46	طرق انتقال عدوى فيروس كورونا (كوفيد-19)	(2.2)
53	معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	(3.2)
54	يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول	(4.2)
55	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	(5.2)
56	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	(6.2)
57	توزيع عينة الدراسة الخبرة	(7.2)
58	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفية	(8.2)
59	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوسيلة	(9.2)
60	مقياس ليكارت الخماسي	(10.2)
61	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول	(11.2)
62	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني للمحور الأول	(12.2)
63	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث للمحور الأول	(13.2)
64	ترتيب الأهمية النسبة لأبعاد المحور الأول	(14.2)
65	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني	(15.2)
66	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	(16.2)
67	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى	(17.2)
68	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية	(18.2)
69	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة	(19.2)

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
هـ	نموذج الدراسة	(أ)
12	علاقة مستوى الضغط بالصحة التنظيمية.	(1.1)
13	عناصر ضغوط المهنة	(2.1)
15	مراحل ضغوط المهنة.	(3.1)
43	الهيكل التنظيمي للمستشفى محل الدراسة	(1.2)
47	التدابير الوقائية من فيروس كورونا	(2.2)
55	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	(3.2)
56	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	(4.2)
57	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	(5.2)
58	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	(6.2)
59	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الوسيلة	(7.2)
64	ترتيب الأهمية النسبة لأبعاد الاتصال الداخلي	(8.2)
70	ملخص نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	(9.2)

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
81	قائمة الأساتذة المحكمين	01
81	الاستبيان "أداة الدراسة"	02
84	مخرجات برنامج الـ SPSS	03

مقدمة

توطئة:

تهتم المؤسسات الصحية بالاتصال الداخلي كونه احد عوامل تحقيق أهدافها والوصول إلى حل مختلف مشاكلها، فهو يعمل على تسيير وتنظيم العلاقات داخلها، إذ على قدر ما يكون الاتصال فعال تكون النتائج مبنية بصفة إيجابية، في حسن سير ونسياب المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية، حيث يمثل الاتصال عملية انتقال وتبادل المعلومات والأفكار والآراء المساعدة على أداء الأعمال بطريقة أفضل، وجعل الأفكار تفهم بوضوح، وفي الوقت المناسب، لذلك يعتبر العصب الحيوي والمحرك الرئيسي لأي مؤسسة، فهو عنصر مهم من عناصر استراتيجية التسيير الحسن لها، كما يعتبر من ابرز العوامل التي أنشأت العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والحاجة إليه جعلته يمر بعدة مراحل نحو التطور المستمر مكنت هؤلاء الأفراد من تنظيم وتنسيق الأعمال والنشاطات فيما بينهم من خلال تبادل المعلومات والأفكار المتضمنة في الاتصال والاتصال الداخلي له أهمية ودور كبير في المؤسسة لكسب رضاهم في العمل هذا الأخير يعتبر العامل الحيوي والرئيسي إذ هو من عناصر الاستراتيجية التسيير الجيد لها.

في ظل انتشار جائحة كورونا في العالم نجد أن معظم المؤسسات الاقتصادية بصفة عام ومؤسسات قطاع الصحة بصفة خاصة أصبح عليها ضغط من ناحية المسؤولية التي على عاتقهم، حيث نجد أن نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات، وتعتبر ضغوط المهنة جزءا مهما منها، بحيث تعد من أكثر المواضيع التي جذبت اهتمام الباحثين في مجال الإدارة على دراستها من حيث المسببات والآثار.

تمثل ضغوط المهنة أحد الجوانب الهامة في حياة المؤسسات، حيث تؤثر على صحة العامل وإنتاجيته، لما لها من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل، وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في قلق وتوتر وانفعال، وبالتالي هذا ما ينعكس على مهام وظيفته وعلاقته مع العاملين، وعلى أداء المؤسسة ككل.

وقد عملت المؤسسات الإستشفائية على غرار المؤسسات الأخرى جملة على عاتقها وأولياتها الاهتمام بالاتصال الداخلي بين العاملين والمسيرين إذ على قدر ما يكون الاتصال فعال لتكون النتيجة مبنية بصفة إيجابية وفهم أسباب المعلومات بين العاملين داخل المؤسسة الاستشفائية والعكس صحيح بقدر ما يكون الاتصال غير فعال يصبح وسيلة عرقلة للمؤسسة. ضرورة مراعاة العنصر البشري ليست فقط من النواحي المادية و إنما أيضا من النواحي النفسية والاجتماعية، و ذلك من خلال تحقيق الإشباع لمختلف الحاجات التي كان العامل يتوقع أن

يشبعها من خلال وظيفته و إثارة دافعية إنجاز مهامه، وبالتالي الوصول إلى حالة من التوازن بين إشباع الحاجات و القيام بمتطلبات العمل على أكمل وجه.

وانطلاقاً من أهمية موضوع الضغوط المهنية ودور الاتصال الداخلي في مواجهة هذه الضغوطات والأعباء في ظل جائحة كورونا ارتأنا أن نعالج الإشكالية التالية

أولاً: إشكالية الدراسة

على ضوء ما قدم يتمحور موضوع الدراسة حول مشكلة جوهرية ويمكن صياغتها على النحو التالي:

مامدى مساهمة الاتصال الداخلي في مواجهة الضغوط المهنية في ظل جائحة كورونا

بمستشفى محمد بوضياف ورقلة؟

ولمعالجة وتحليل الإشكالية المدروسة يمكننا طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية:

- الملقصود بالاتصال الداخلي والضغوط المهنية؟
- فيما تتمثل العوامل المؤثرة على الاتصال الداخلي في ظل جائحة كورونا؟
- كيف يساهم نظام الاتصال في مواجهة الضغوطات المهنية بمستشفى محمد بوضياف في ظل جائحة كورونا؟
- كيف يساهم مشاركة الاتصال لمواجهة الضغوطات المهنية بمستشفى محمد بوضياف في ظل جائحة كورونا؟
- كيف يساهم عملية الاتصال في مواجهة الضغوطات المهنية بمستشفى محمد بوضياف في ظل جائحة كورونا؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

وللإجابة على هذه التساؤلات المطروحة نقدم الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

- يساهم الاتصال الداخلي في تخفيف الضغوطات المهنية لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية ورقلة في ظل جائحة كورونا

الفرضيات الفرعية

- الفرضية الفرعية الأولى: يساهم نظام الاتصال المطبق بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بولاية ورقلة من التخفيف من الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا.
- الفرضية الفرعية الثانية: تساهم مشاركة الاتصال بين موظفي المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بولاية ورقلة من التخفيف من الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا.

■ **الفرضية الفرعية الثالثة:** تساهم عملية الاتصال المطبقة بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بولاية ورقلة من التخفيف من الضغوط المهنية في ظل جائحة كورونا.

ثالثا: أهداف الدراسة

- دراسة ومعرفة أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة؛
- إبراز وتوضيح مامدى أهمية تطبيق الاتصال الداخلي في المستشفيات للمواجهة الضغوط المهنية؛
- التعرف على أبرز الضغوط المهنية وأهم أدوات الاتصال الداخلي المستعملة في المستشفى كأداة في ظل جائحة كورونا؛
- معرفة مكانة الاتصال الداخلي. ومعرفة أكثر الوسائل الاتصالية المستعملة داخل المؤسسة موضوع الدراسة؛
- الكشف عن أهم العراقيل التي تواجه الاتصال الداخلي في تخفيف الضغوط المهنية.

رابعا: أهمية الدراسة

تكتسي الدراسة أهمية بالغة كونها تعالج موضوعا مهما وهو الاتصال الداخلي في المؤسسة الصحية الجزائرية، لدوره في مواجهة ضغوط المهنية في بيئة العمل، الاتصال، كما يعمل على مساعدتهم في انجاز أعمالهم اليومية وحل مشكلات العمل وتوجيه العمال ونصحهم وإرشادهم وتخفيفهم وخاصة في ظل جائحة كوفيد.

خامسا: مبررات اختيار الدراسة

تتلخص أهم مبررات اختيارنا لهذا الموضوع في الأسباب التالية:

- السبب الذاتي الرغبة الشخصية للبحث في معرفة أهمية الاتصال الداخلي كأداة في مواجهة الضغوط المهنية وخاصة في ظل جائحة كورونا؛
- أهم الادوات الاتصال الداخلي المستعملة في ظل جائحة كورونا؛
- أنواع الضغوط المهنية التي تعرض لها عمال المستشفى في مجابهة الجائحة؛
- فعالية الاتصال الداخلي في تخفيف الضغوط المهنية؛

سادسا: حدود الدراسة

يمكن تقسيم حدود دراستنا إلى ما يلي:

الحدود المكانية: إن الدراسة لها حد مكاني يضم دراسة ميدانية مستشفى محمد بوضياف ورقلة

الحدود الزمانية: لقد حظيت فترة الدراسة خلال الظروف الاستثنائية التي عاشتها البلاد ومختلف دول العالم والتي لازالت أثرها مستمرة على الصعيد الكلي والجزئي.

سابعاً: منهج وأدوات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على التساؤلات المطروحة تم الإعتماد في بحثنا هذا على المنهج الوصفي التحليلي في معرفة واقع الاتصال الداخلي وفاعليته في مواجهة الضغوط المهنية للمستخدمي المستشفى وإعطاء صورة واضحة إستخدام عرض تحليلي لمختلف الجداول والأشكال التي تساعدنا في تقديم تحليل وتفسير النتائج، فيما يتعلق بالأدوات والوسائل المعتمدة في الدراسة وبهدف تحليل الإشكاليات الجزئية وإختبار فرضيات الدراسة، فقد إستخدامنا بعض أدوات التحليل الإحصائي المتمثلة في أدوات القياس الإستبيان. كما سيتم الاستعانة بمجموعة من برامج المعالجة الآلية للبيانات، وتحليلها فقد تم الإعتماد على برنامج SPSS.25 مرجعية البحث: وتمثلت في الكتب والمقالات والمذكرات السابقة في الموضوع، وكذا المواقع الالكترونية التي لها علاقة واهتمام بالموضوع.

ثامناً: صعوبات الدراسة:

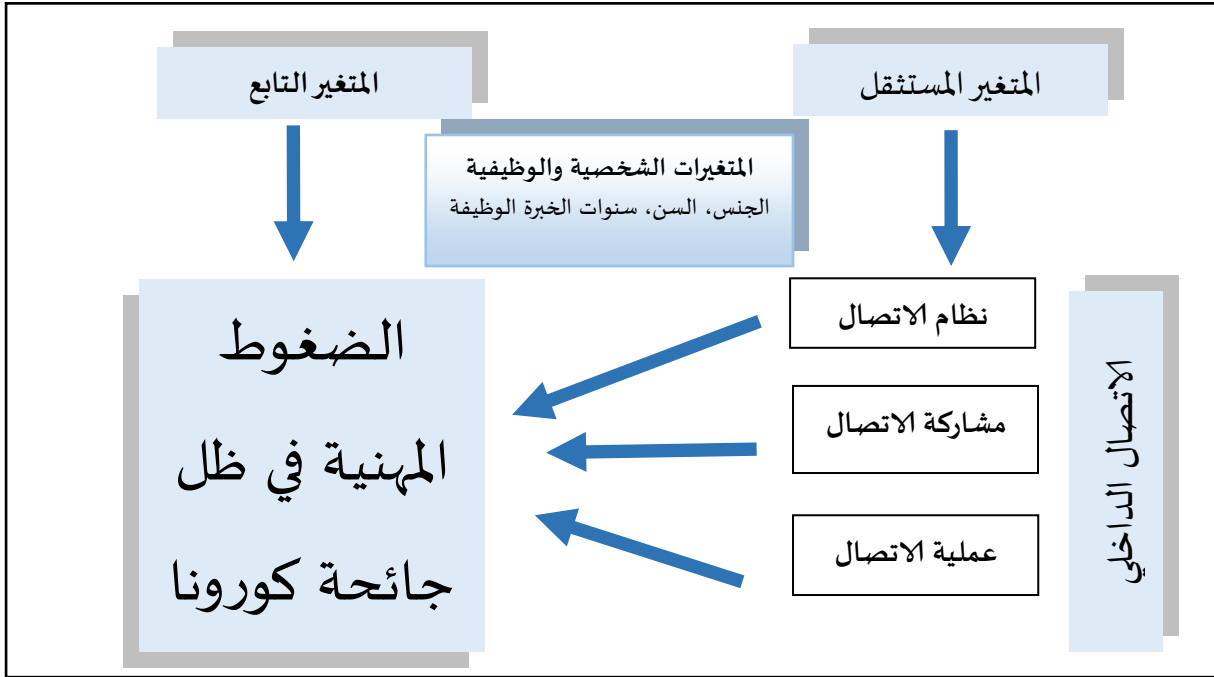
- صعوبة الحصول علي رد تحكيم استبيان؛
- صعوبة الحصول على معلومات المؤسسة محل دراسة من طرف الموطر مما ادي الي تكرار عدد زيارات؛
- ضيق الوقت؛
- صعوبة استرجاع كل الاستبانات الموزعة.

تاسعاً: هيكل الدراسة

من أجل إنجاز هذا البحث والإجابة على الإشكالية المطروحة ومناقشة وإثبات صحة الفرضيات وتقديم النتائج والحلول المقترحة تم تقسيم موضوع الدراسة إلى ثلاثة فصول كما يلي:

الفصل الأول: النظرية لاتصال الداخلي والضغوطات المهنية وتم معالجته في ثلاث مباحث، تمثل المبحث الأول في الأدبيات النظرية للاتصال الداخلي، أما المبحث الثاني الأدبيات نظرية لضغوطات المهنية أما المبحث الثالث الدراسات السابقة الأجنبية والعربية. وفي **الفصل الثاني** تطرقنا فيه الى دراسة تطبيقية الذي قسم إلى ثلاث مباحث كالتالي، المبحث الأول تقديم عام للمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بولاية ورقلة، في حين المبحث الثاني عرض وتحليل بيانات الدراسة أما المبحث الثالث عرض اختبار فرضيات الدراسة.

الشكل رقم أ: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية
للاتصال الداخلي والضغطات المنهية

تمهيد:

يعتبر الإتصال الداخلي والضغطات المهنية من المواضيع التي لها دور كبير داخل المؤسسات، خاصة المؤسسة الإستشفائية الجزائرية ولقد قدمنا في الإطار المنهجي من إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية، أسباب اختيار الموضوع وأهميتها وأهدافها، نوع الدراسة ومنهجها وأدواتها، مجتمع البحث وعينة الدراسة، حدود الدراسة، الدراسات السابقة، وفي الاخير قمنا بتحديد مفاهيم الدراسة. وعليه سيتم التطرق للمباحث التالية:

- **المبحث الأول:** الأدبيات النظرية للاتصال الداخلي؛
- **المبحث الثاني:** الأدبيات النظرية لضغوط المهنية؛
- **المبحث الثالث:** الدراسات السابقة حول الاتصال الداخلي والضغطات المهنية.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للاتصال الداخلي

سنتطرق من خلال هذا المبحث لأهم الأدبيات النظرية للاتصال الداخلي بالمؤسسة من خلال التعريف والأهداف والأهمية وأهم الوسائل المستعملة في الاتصال داخل المؤسسة.

المطلب الأول: ماهية الاتصال الداخلي

سنتطرق من خلال هذا المطلب لأهم تعاريف الاتصال الداخلي بالإضافة لطرق ووسائل الاتصال الداخلي بالمؤسسة.

أولاً: مفهوم الاتصال الداخلي

تعددت مفاهيم الاتصال الداخلي بتعدد الدراسات والبحوث وعموماً هو عملية الربط بين أعضاء المؤسسة بغية نشر المعلومات والأفكار. كما تعرفه منال طلعت محمود: الاتصال الداخلي هو دراسة وتطبيق مجموعة من المؤشرات والوسائل التي بوسطتها تنظم المؤسسة اتصالاتها مع محيطها.

ويعرف أيضاً على أنه: نقل المعلومات والأفكار بصفة مستمرة بين الأفراد وبين بعضهم البعض في كل المستويات التنظيمية بين المديرين وبين الإدارة العليا وبين الموظفين والمشرفين أي هي شبكته تربط كل أعضاء التنظيم.¹ يمكن أن يعبر عنه بأنه الاتصال الإدارة العليا للمستويات الإدارية التي تليه داخل الهيكل التنظيمي كما يمكن التعبير عنه بأنه الاتصال التنظيمي الذي يتم رأسياً وأفقياً داخل المنظمة.²

كما عرفه آخر على أنه الاتصال الذي يتم بين العاملين في المنشآت وداخل نطاقها، سواء كان ذلك بين أقسامها المختلفة والعاملين في جميع مستوياتها، أي تتم داخل المنظمة سواء على شكل اتصال هابط ونازل وافقي، وذلك من أجل التنسيق والتشاور لتحقيق الأهداف المسطرة للمؤسسة.³

يعرف الاتصال الداخلي على أنه: " هو نقل البيانات والمعلومات اللازمة من وإلى الإدارة والمؤسسات والمهتمين إجمالاً ".⁴

كما يعرفه بأنه: " إن الاتصال هو أساس كل تنظيم ناجح، وإن التحكم فيه يساعد كافة الأعضاء في المؤسسة في أعمالهم، وكل رئيس يفشل في إعطاء المعلومات المناسبة أو تلقيها هو رئيس فاشل ".⁵

¹ محمد ياسين عطوف، مدخل إلى علم النفس الاجتماعي، ط3، بيروت، دار النهار، 2005، ص239.

² أحمد محمد المصري، الإدارة الحديثة للاتصالات، المعلومات، القرارات، مؤسسة النشر الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 129.

³ حجازي مصطفى، الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية والإدارية، ط1، دار النشر الطليعة، بيروت، 1997، ص 23.

⁴ محمد ياسين عطوف، مدخل إلى علم النفس الاجتماعي، دار النهار، ط3، بيروت، 2005، ص 239.

⁵ مكاوي حسن عماد، ليلي حسين السيد، نظريات الاتصال المعاصرة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص37.

وتعرفه الجمعية الفرنسية للاتصال الداخلي "الاتصال الداخلي هو مجموع المبادئ والتطبيقات التي تهدف إلى : تشجيع سلوك الاستماع، تسهيل تمرير ونشر المعلومات، تسهيل العمل الجماعي المشترك وترقية قيم المؤسسة من أجل تحسين الفعالية الفردية والجماعية فيها".¹

ومن هذه التعاريف نستنتج ان الاتصال الداخلي يدل على مجمل الأعمال المسطرة ويهدف لبلوغ اهداف مشتركة ويعمل على تنسيق وتنظيم عمل المؤسسة، كما يسمح للأفراد التنظيم وبالتالي ضمان فعاليته في المنظمة.

ثانياً: طرق ووسائل الاتصال الداخلي

تختلف وسائل الاتصال الداخلي باختلاف طبيعة المرسل أو المستقبل، وكذا طبيعة الرسالة وهناك عدة طرق ووسائل للاتصال نذكر منها:²

1. **الاتصالات المكتوبة:** والتي تتميز بأنها مسجلة ومدونة ويمكن استخدامها كوسيلة إثبات قانونية، كما أنه تبذل عناية كبيرة في إعدادها وصياغتها، ومن أهم أدواتها: المجلات الحائطية، كشوف المعلومات، صندوق الاقتراحات، الإعلام والإنصال الآلي، الفاكس والتلكس؛
2. **الاتصالات الشفهية:** تتم بالاتصال المباشر بين المرسل والمستقبل إما وجها لوجه، أو من خلال الاجتماعات والتجمعات، والاتصالات الشفهية أنواع وهي: المحادثة الشفهية، المقابلات الجماعية مثل المؤتمرات والاجتماعات؛
3. **أسلوب الاتصال التصويري:** وهو عبارة عن وسائل مرئية مثل الصور التي تؤثر تأثيراً مباشراً على المشاهد وكذا الأفلام بكل أنواعها والتلفاز وغيرها، وهذه العناصر تعطي الفرصة للمرسل الذي يستخدمها في استعمال الألوان والحركة، وهذا يكون له تأثيراً كبيراً ومباشراً على نفوس المستقبلين لهذه الرسالة؛
4. **الاتصالات غير اللفظية:** تتم عادة عن طريق تعابير الوجه ولغة العيون وحركات الجسم للفرد والتوكيدات الصوتية والإشارات وبعض حركات الرأس وتحويل النظر وكذا إرسال إشارات التغذية العكسية من قبل المستمعين، ويمكن اعتبارها كوسيلة مستقلة للاتصال إذ يتحدث الأفراد من خلال حركات الجسم والألوان وهو ما سماها " هال " لغة الصمت.

¹ إبراهيم خليل خضر، مهارات الاتصال، دار الجندي للنشر والتوزيع، 2013، ص26.

² قدوري الحاج، فعالية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني من وجهة نظر الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضيف بورقلة، مجلة العلوم النفسية والتربوية، المجلد، 02، العدد 02، لسنة 2016، ص 127

المطلب الثاني: أهداف وأهمية الاتصال الداخلي

سنتطرق من خلال هذا المطلب لأهم الأهداف التي تسعى تحقيقها المؤسسة والفرد من خلال الاتصال الداخلي بالإضافة لأهميته في المؤسسة.

ثانياً: أهداف الاتصال الداخلي في المؤسسة

إن هدف الاتصال الرئيسي هو إحداث تأثير على النشاطات المختلفة وذلك لخدمة مصلحة المؤسسة، وعملية الاتصال في المؤسسة ضرورية، من أجل تزويد العاملين بالمعلومات الضرورية للقيام بأعمالهم، ومن أجل تطوير وتحسين المواقف والاتجاهات للأفراد وبشكل يكفل التنسيق والإنجاز والرضي عن الأعمال، وكذلك تحقيق الحاجات النفسية والاجتماعية للعاملين. بالإضافة إلى أن الاتصال يسهّل انسياب هذه المعلومات والنتائج التي تسفر عن معالجتها ونلخص الأهداف المتعلقة بالاتصال في النقاط التالية:¹

- الأخبار والإعلام.
- الإعداد لتقبل التغيير
- توضيح وتصحيح المعلومات والأداء.

تتعدد أهداف الاتصال الداخلي في المؤسسة يمكن حصرها فيما يلي:

1. أهداف الاتصال بالنسبة للعمال

يهدف الاتصال الداخلي في المؤسسة إلى تعريف العاملين بما يجري بداخلها، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الفهم والدقة، وهذا ما ينعكس إيجابياً على سير العمل، ولا شك أن تزويد العمال بقدر كاف من المعلومات يسمح لهم بتبادل الخبرات ومعرفة الحقائق لتحقيق المصالح المختلفة ويمكن تمييز المعلومات المقدمة للعمال في أربع مجالات:²

- معلومات عن المؤسسة وما يتعلق بوظائف العمال؛
- معلومات خاصة بقرارات المؤسسة ومستقبلها؛
- معلومات خاصة بالمشاكل التي تعاني منها المؤسسة؛
- معلومات تتصل بالنشاط الوظيفي للعمال.

¹ مزيان محمد توفيق، عثمان عبد اللطيف، بن حجوة حميد، تأثير الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء البشري في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة سونطراك مركب GL2Z، مجلة اقتصاديات المال والأعمال JFBE، العدد 07، سبتمبر 2018، ص 101

² خيري خليل الجميل، الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1995، ص 65.

2. أهداف الاتصال للقيادات الإدارية

إن الاتصال يساعد الإدارة على اتخاذ القرارات المناسبة بما توفره من بيانات ومعلومات كما يساهم في ت
وصيل آرائهم ومشاكلهم إلى الإدارات العليا، وتستعمل عملية الاتصال فيما بين العاملين من جهة وبين العمال
والمسؤولين من جهة أخرى وتهدف إلى:¹

- تحقيق التنسيق بين الأفعال والتصرفات؛
- المشاركة في المعلومات واتخاذ القرارات؛
- التعبير عن المشاعر والآراء، وتحقيق الاحترام المتبادل بين الإدارات؛
- انطواء المسؤولين في الإدارات تحت قيم وأهداف المؤسسة؛
- تحقيق عنصر القيادة داخل مختلف الإدارات.

3. أهداف الاتصال بالنسبة للمؤسسة

تتمثل في:²

- تحقيق التنسيق بين الأفعال والقرارات: ينسق الاتصال بين القرارات والأفعال وأجزاء المؤسسة وبدون
الاتصال تصبح المؤسسة عبارة عن مجموعة من الأفراد الذين يعملون منفصلين عن بعضهم البعض لأداء
مهام مستقلة عن بعضها البعض وبدون الاتصال لا يمكن التنسيق.
- المشاركة في المعلومات: يساعد الاتصال على تبادل المعلومات الهامة لتحقيق الأهداف التنظيمية.
- اتخاذ القرارات: يمثل الاتصال أهمية كبرى في عملية اتخاذ القرارات، فاتخاذ قرار معين يحتاج الأفراد إلى
معلومة معينة لتحديد المشاكل وتقييم البدائل وتنفيذ القرارات وتقييم النتائج.

¹ برباوي كمال، سليمان إلياس، دور الاتصال الداخلي في تحقيق العدالة التنظيمية، مجلة البشائر الاقتصادية، العدد 05، جوان 2016، ص97.

² عبد العزيز شرفة، نموذج الاتصال في الفنون والإعلام وإدارة الأعمال، ط1، دار المعرفة للنشر، القاهرة، 2005، ص90.

ثانيا: أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة

إن الاتصال الداخلي الفعال هو مفتاح نشاط المؤسسة، وعليه يتوق بقاؤها، فبدون اتصال داخلي لا يعرف الموظفون عمل زملائهم، ولا تستطيع الإدارة أن تستلم المعلومات من المداخلات التي تحتاجها، ولا يستطيع المشرفون إصدار التوجيهات والتعليمات والارشادات اللازمة، وبدون اتصال داخلي يصبح التنسيق بين أعمال الوحدات والأفراد مستحيلا، ولا يمكن التعاون فيما بينها، لأن الأفراد ليستطيعون لأىصال حاجاتهم ورغباتهم ومشاعرهم للأخرين وهذا كله يؤدي حتما إلى انهيار المؤسسة. يمكن إيجازها في النقاط التالية:¹

- الاتصال نشاط اجتماعي إداري ونفسي داخل المؤسسة، حيث أنه يساهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية لخلق روح التعاون والتماسك داخل المؤسسة وبين مكوناتها؛
- تعد عملية الاتصال العمال ضرورة أساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المؤسسة؛
- يتم من خلال عملية الاتصال إطلاع الرئيس على نشاط مؤوسية، كما يستطيع التعرف على مدى تقبل لآرائه وأفكاره؛
- فالاتصال يمثل وسيلة رقابية وإرشادية لنشاطات الرئيس؛
- يتم من خلال الاتصال الداخلي نقل المعلومات والبيانات والإحصائيات والمفاهيم من القنوات المختلفة، مما يساهم بشكل أو بآخر في اتخاذ القرارات الإدارية وتحقيق نجاح المنظمة ونموها وتطورها وتحقيق أهدافها؛

¹ خليل محمد حسن الشماع، نصير كاظم محمود، نظرية المنظمة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2000، ص ص 203-204.

المطلب الثالث: معوقات الاتصال الداخلي

يواجه تواصل بين الأفراد بين المستويات الإدارية في المؤسسة عدة معوقات نذكر أهمها:

1. المعوقات الشخصية

تتعلق هذه المعوقات بالعناصر الإنسانية في عملية الاتصال المتمثلة بالمرسل والمستقبل، وذلك نتيجة تبيان المدركات المتعلقة بالأفراد نتيجة اختلافاتهم الفردية والبيئية والتي تجعل إمكانية إدراك المفاهيم والمعاني ومن أهمها ما يلي:¹

- تبيان الإدراك: وهي تبيان في إدراكهم للمواقف المختلفة؛
- الإدراك الاتقالي: وهي عادة ما يميل الفرد إلى استماع بما يتناسب مع قيمه واتجاهاته، وآرائه فيعمل على انتقائها، بينما يعمل على إعاقة المعلومات التي تتعارض مع ما يؤمن به من قيم اتجاهات وأفكار؛
- الانطواء: تتمثل بعدم الاحتكاك بالآخرين، تبادل المعلومات بينهم؛
- حبس المعلومات: إخفاء المعلومات وعدم الإدلاء بها؛
- المبالغة في الاتصال: عكس حبس المعلومات حيث يتم في ذلك الإفراط في الاتصال من خلال كتابة التقارير والإدلاء بالمعلومات.
- الاختلاف في المركز بين المرسل والمستقبل: ويكون ذلك من حيث المركز والوظيفية والراتب والمزايا مما يعيق عملية الاتصال فقد يميل إلى تشويه الحقائق وعدم الصراحة مع رئيسه؛
- مصداقية المرسل: تعكس مدى ثقة المستقبل بالمرسل وأعماله وأقواله يؤث ذلك على نظرة المستقبل وردة فعله لأقوال المرسل وأفكاره.

2. المعوقات النفسية

نذكر أهمها:²

- من أشكالها الخوف عند أحد الأطراف من الطرف الآخر؛
- عد الرغبة في الاتصال وغياب الدافعية عند أحد الأطراف؛

¹ شحان فرح، الاتصالات الإدارية، ط1، دار أسامة للنشر، الأردن، 2009، ص177.

² عبد البارئ ذرة، محفوظ جودة، الأساسيات في الإدارة المعاصرة، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2011، ص210.

- التعصب والأنانية والرغبة في الاحتفاظ بالمعلومات؛
- مشكلة الشك عند أحد الأطراف فيما يقول الطرف الآخر.

3. المعوقات البيئية

- الموقع الجغرافي من حيث القرب والبعد ومركز اتخاذ القرار؛
- القصور التكنولوجي وعدم توافر أدوات الاتصال المتطورة؛
- العوائق السياسية والاقتصادية؛
- العوائق الثقافية وتتمثل في اختلاف الثقافة بين المجتمعات؛
- مدى تقبل الآخرين وتفشي روح العنصرية.

4. معوقات تنظيمية

- عدم وجود هيكل تنظيمي يحدد بوضوح الاختصاصات ومراكز الاتصال؛
- قد يكون التخصص من معوقات الاتصال الداخلي وذلك في الحالات التي يشكل فيها الفنيون والاختصاصيون جماعات متباينة لكل منها لغتها الخاصة وأهدافها الخاصة فيصعب عليها الاتصال بغير الاختصاصيين؛
- عدم وجود السياسة لدى العاملين بنظام الاتصال التي تساعد على تحديد السلطة والصلاحيات والمسؤوليات، وتمنع التدخل بين الوحدات التنظيمية وتعبر عن نوايا الإدارة العليا اتجاه الاتصال هذه الأخيرة.¹

¹ عبد البارئ ذرة، محفوظ جودة، الأساسيات في الإدارة المعاصرة، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2011، ص 210.

المبحث الثاني: الأدبيات النظرية لضغوط المهنة

نستعرض في هذا المبحث الأدبيات النظرية لضغوط المهنة حيث سيتم التطرق لأهم النقاط المتعلقة بتعريفه والإشارة للخصائص التي يتكون منها هذا المفهوم، ومراحل ضغوط المهنة ومصادرها.

المطلب الأول: مفهوم الضغوط المهنية وخصائصها

نقدم من خلال هذا الجزء الإطار المفاهيمي للضغوطات المهنية وأهم الخصائص التي يتميز بها.

أولاً: مفهوم الضغوط المهنية

لقد تعددت واختلفت التعاريف المتعلقة بضغوط المهنة، فلا يوجد هناك تعريف واحد يلقي القبول والإجماع من طرف الباحثين. ويرجع السبب في ذلك أساساً لارتباط موضوع ضغوط العمل أو المهنة بعدة علوم أخرى، فهو يمثل أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل من المجالات الطبية والنفسية والاجتماعية والإدارية.

وعليه سنقوم بعرض أهم التعاريف التي تطرقت لموضوع ضغوط المهنة، وهذا كما يلي:¹

يعرف caplan وآخرون ضغط العمل "بأنه أية خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديداً للفرد". ووفقاً لتعريف cooper & marshal يقصد بالضغوط الوظيفية "مجموعة العوامل البيئية السلبية (مثل غموض الدور، صراع الدور، وأحوال العمل السيئة والأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء عمل معين".

يعرف كل من Rogers & cobb, french ضغوط العمل "بأنه عدم المواءمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله.

أما Marglis وزملائه فيعرفونه بأنه "بعض ظروف العمل يتفاعلها مع خصائص العامل الشخصية تسبب خللاً في الإتزان البدني والنفسي للفرد".

كما يعرف ضغط المهنة "بأنه عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين تحدث تغييراً في الحالة البدنية أو النفسية للفرد وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد".

¹ شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية (دراسة ميدانية لمؤسسة إنتاج الكهرياء سونلغاز)، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2010، ص 74.

ويعرف Grath الضغط " بأنه عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص".

يعرف سيزلافي وآخرون الضغوطات المهنية " بأنها تجربة ذاتية تحدث إحتلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد نفسه. كما يعرف سمير عسكر الضغوط " بأنها مجموعة المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد ردود فعله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة التي تمثل تهديدا له".¹

على ضوء التعاريف السابقة لضغوط المهنة يمكن ملاحظة مايلي:²

- إن بعض الباحثين ركزوا على البيئة الخارجية للفرد بإعتبارها المصدر الرئيسي لما قد يواجهه من ضغوط، في حين أن البعض الآخر نظر إلى مقدار الضغوط التي يشعر بها الفرد باعتبارها ناتجة عن التفاعل بين الظروف البيئية التي يعمل فيها والخصائص الفردية للشخص ذاته من حاجات وإستعدادات وقدرات وخبرات... إلخ؛
- نظر بعض الباحثين إلى الضغط باعتباره ناشئا عن صعوبات تقف عقبة أمام الفرد أو مطالب يفرض عليه تحملها، بمعنى أن الضغط ينشأ بالضرورة نتيجة مواقف سلبية، في حين أن البعض الآخر عرف الضغط باعتباره ليس ناشئا من مجرد موقف سلبي فقط وإنما من الممكن أن ينشأ عن فرص يستطيع أن يستغلها الفرد في أي مواقف إيجابية.

ثانيا: خصائص الضغوط المهنية

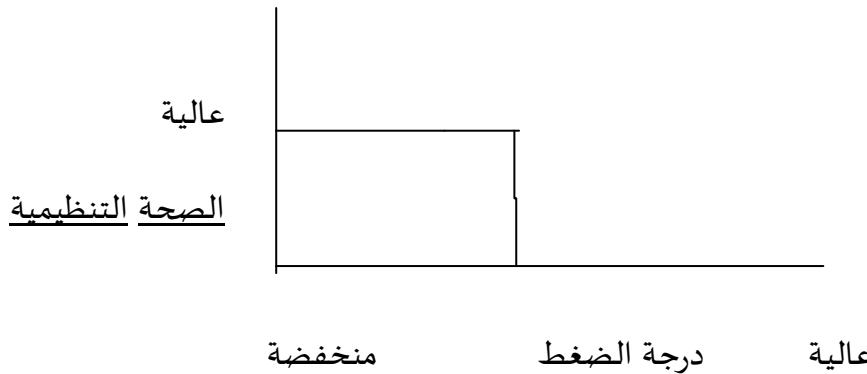
- تمتاز ضغوط المهنة بعدد من الحقائق الهامة نوضحها فيما يلي:³
- إن ضغوط المهنة منتشرة دائما وتوجد في مكان العمل بشكل أو آخر، فإزدحام المكاتب، زيادة طلبات الجمهور، تغيير مواعيد دوريات العمل، تكاثر الواجبات وتعاضم المستويات، زيادة الضوضاء، كل ذلك يشكل ضغطا على تفكير الفرد وأعصابه وحالته المزاجية.
- تتفاوت ضغوط المهنة من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد، فقد تكون دافعا لإيجاد العمل والمنافسة والتفوق، وقد تشكل فرصا للتحسين والتطوير وقد تكون مصدرا للإبتكار وتطبيق الأفكار الإبداعية، ولكنها من جهة أخرى قد تسبب أضرار كثيرة على المستوى الشخصي والتنظيمي لذلك فإن هناك قدرا مقبولا أو صحيا للضغوط ينتج عنه آثار إيجابية، فإذا قلت الضغوط أو زادت عن القدر أصبحت ضارة وخطيرة.

¹ محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط2، 2002، ص 160.

² خضير كاظم حمود الفريجات، انعام الشهابي، موسى سلامة، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، إترء للنشر والتوزيع، ص 278.

³ مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا، تخصص النفس العمل والتنظيم، قسنطينة، الجزائر، 2007، ص 77.

الشكل رقم(1.1): علاقة مستوى الضغط بالصحة التنظيمية



المصدر: مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا، تخصص النفس العمل والتنظيم، قسنطينة، الجزائر، 2007، ص77.

يختلف الأفراد في إستجاباتهم وردود أفعالهم تجاه الضغوط، وذلك ناتج عن إدراكهم لهذه الضغوط، فكثرة العمل يعني قلقا وتوترا عند البعض، بينما يعتبره آخرون فرصة للتحدي وإثبات الذات، وقلة العمل عن القدر المطلوب يعتبرها بعضهم سوء تقدير لمهاراتهم وغياب فرص النجاح التي يريدونها، بينما ينظر إليها آخرون على أنها فرصة للراحة وعدم مواجهة المشكلات، لذلك نجد أن الضغوط التي تسبب آثارا نفسية ضارة عند البعض، قد تصبح هي نفسها مصدرا للطاقة والنشاط عند الآخرين.

المطلب الثاني: عناصر وأنواع الضغوط المهنية

نتناول في هذا المطلب مختلف عناصر أنواع ضغوط المهنية.

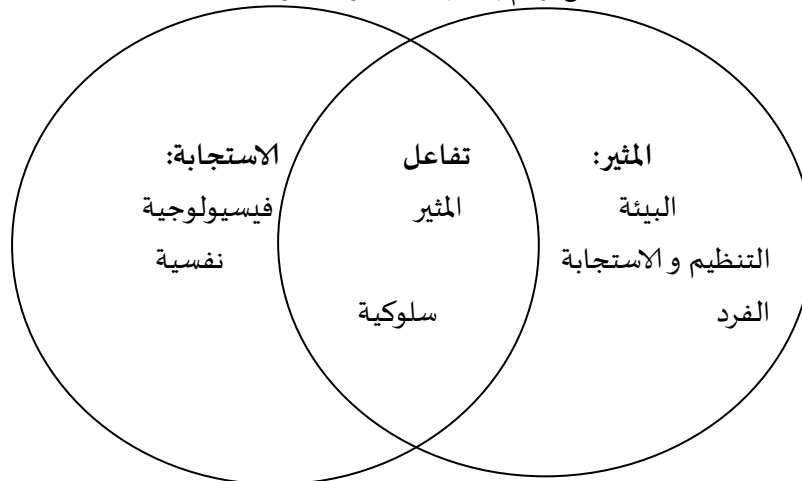
أولا: عناصر الضغوط المهنية

يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة هي:¹

- **عنصرالمشير:** يحتوي هذا على المثبرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط. وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.
- **عنصر الإستجابة:** يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.
- **عنصر التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

¹ محمود سلمان العميان، مرجع سابق، ص161.

الشكل رقم (2.1) عناصر ضغوط المهنة



المصدر: عياصرة معن محمود، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل (إدارة الأفراد)، دار الحامد، عمان، 2008، ص 113.

ثانياً: أنواع ضغوطات المهنة

لقد ميز الباحث سيلبي (seley) أربعة أنواع رئيسية من الضغوط وهي الضغوط الحادة جداً، والضغوط وهي المتدنية جداً، والضغوط المفيدة، والضغوط الضارة.¹

ليس كل الضغوط سيئة بل قد تكون مفيدة ومحفزة وجيدة بالنسبة للفرد والمنظمة التي يعمل بها الفرد، وذلك عندما تكون هذه الضغوط قليلة، حيث نجد أنها تحفز الفرد للعمل والإنتاج ومثال ذلك النجاحات التي يحققها الأفراد في مجال التجارة والدراسة والرياضة حيث نجد أن التحدي والرغبة في النجاح تكون محفزاً قوياً بالرغم من أنها نوع من أنواع الضغوط، أما إذا ما تجاوزت هذه الضغوط لمستوى معين بحيث تكون حادة أو سيئة غائبة في حياة الفرد فإنها تكون ضغوط سلبية ضارة سواء على المنظمة أو الأفراد.

وترى الدراسة أنه من الواجب على الفرد أن يقيم نوعاً من التوازن بين أنواع الضغوط المختلفة لأن غياب مثل هذا التوازن يعتبر سبباً رئيسياً في وقوع الكثير من الأفراد تحت وطأة الضغوط وآثارها السلبية، كما يتطلب التصدي لها قبل وقوعها وإدارتها السليمة وذلك عن طريق زيادة الضغوط النافعة التي تدفع الفرد أو المنظمة إلى النمو والإزدهار، والمحاولة للتقليل من الضغوط الضارة التي تعرض سلامة الفرد والمنظمة للخطر.

¹ محمد صلاح الدين أبو العلاء، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، غزة، 2009، ص

المطلب الثالث: مراحل ومصادر وآثار الضغطات المهنية

نحاول من خلال هذا المطلب التعرف على مراحل الضغطات المهنية ومصادرها وآثارها، كما سيتم ربط العلاقة بين متغيرات الدراسة كجزء رابع بين كل من الاتصال الداخلي والضغطات المهنية ودوره في مواجهة الضغطات في ظل جائحة كورونا.

أولاً: مراحل الضغطات المهنية

يمكن التمييز بين المراحل التي تمر بها عملية الإصابة بالضغطات المهنية وهي أربعة مراحل على النحو التالي:¹

1. مرحلة التعرض للضغط

يطلق عليها مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخلياً أو خارجياً. ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة، عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن يستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهمها:

- زيادة ضربات القلب - توتر الأعصاب - الضحك الهستيري.
- سوء إستغلال الوقت - الإستهداف للحوادث.
- الحساسية للنقد.

2. مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط)

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث يؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة للتعامل مع هذه المتغيرات ويأخذ رد الفعل أحد الإتجاهين:
إما المواجهة وذلك في محاولة للتغلب عليها، أو الهروب والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل أو أصيب بالضغط.

3. مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف

يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي تحدث بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية لمحاولة التكيف مع ما حدث فعلاً فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن، أما في حالة الفشل ينتقل الفرد إلى المرحلة الموالية.

¹ مكناسي محمد، مرجع سابق، ص 78.

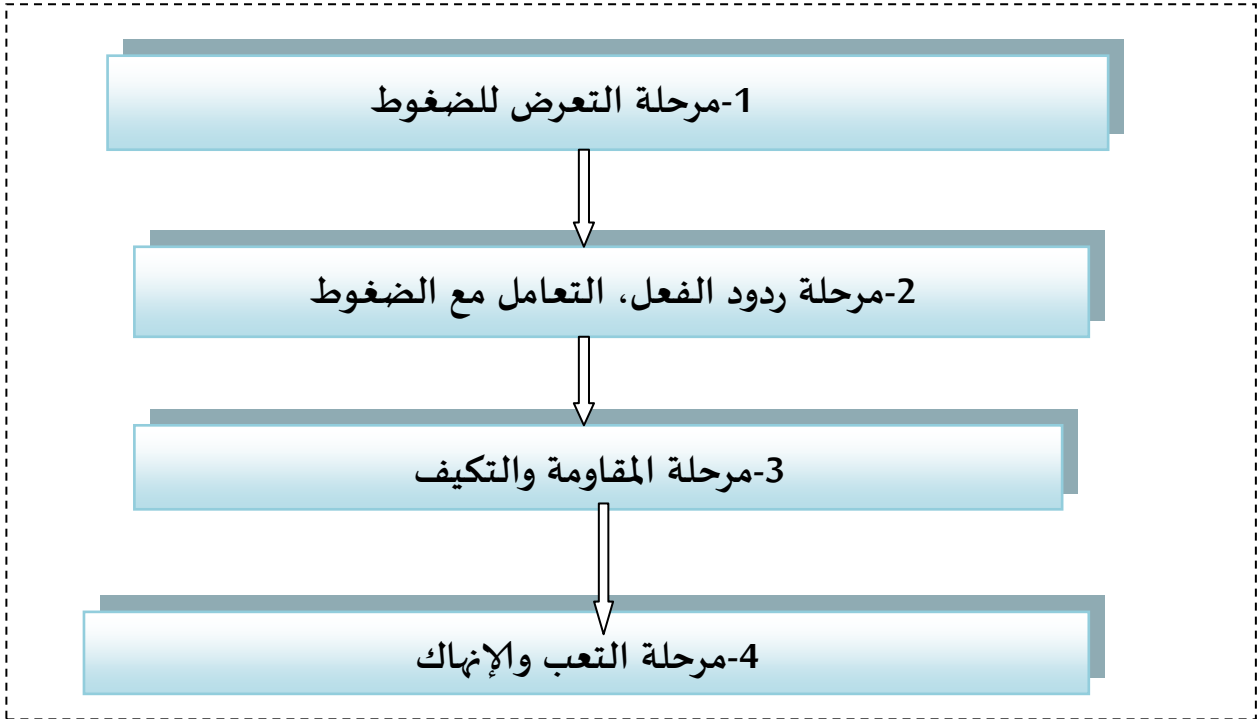
4. مرحلة التعب والإرهاك

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط بإستمرار ولفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف، ويمكن الإستدلال للوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها:¹

- الإستياء من جو العمل.
- إنخفاض معدلات الإنجاز.
- التفكير في ترك الوظيفة.
- الإصابة بالأمراض النفسي مثل: النسيان المتكرر، السلبية، الإكتئاب.

وهو ما يمكن التعبير عنه في الشكل الآتي:

الشكل رقم(3.1): مراحل ضغوط المهنة.



المصدر: مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا، تخصص النفس العمل والتنظيم، قسنطينة، الجزائر، 2007، ص78.

¹ مكناسي محمد، مرجع سابق، ص 78.

ثالثاً: مصادر الضغوط المهنية

لا يوجد هناك اتفاق بين الباحثين والكتاب حول مصادر محددة لضغوط العمل، لا فيما يتعلق بالفئات التي يمكن أن تصنف وفقها تلك المصادر، ولا ما تتضمنه من عوامل مسببة لضغوط العمل، سنتطرق لمعرفة المصادر الأربعة فقد تنتج هذه الضغوط من البيئة المحيطة بالفرد أو من المنظمة التي يعمل بها أو من طبيعة الوظيفة أو من الفرد ذاته، ومن المصادر نذكر ما يلي:

1. المصادر المتعلقة بالبيئة المحيطة

عادة ما تكون للعوامل البيئية تأثيرات ضاغطة على الفرد والمنظمة، تشمل هذه العوامل على:¹

- 1.1 العوامل الاقتصادية العامة: لها الدور الأعظم في تشتيت جهد الإنسان وضعف قدرته على التركيز والتفكير خاصة حينما تعصف بالدولة الأزمات المالية الخاسرة وينجم عن ذلك عدم قدرة الأفراد على مسايرة متطلبات الحياة، بالإضافة إلى ما يمكن أن يسببه التذبذب في الوضع الاقتصادي صعوداً ونزولاً مما يؤدي إلى ظهور أنماط سلوكية واتجاهات غير منتظمة.
- 1.2 العوامل الاجتماعية: تشكل الحجر الأساسي في التماسك الاجتماعي والتفاعلي بين أفراد المجتمع، فمعايير المجتمع تحتم على الفرد الالتزام بها، والخروج عنها يعد خروجاً على العرف والتقاليد الاجتماعية فبذلك تصبح هي سبباً في إحداث الضغط.
- 1.3 العوامل السياسية: تأثر العوامل السياسية على حياة العديد من الأفراد، من بينها العقوبات المفروضة على بعض الدول، الحروب، العلاقات السيئة مع بعض الدول، كذلك يتزايد الضغط خلال فترة الانتخابات، كلها عوامل قد تزيد من حجم الضغوط.

2. المصادر المتعلقة بالمنظمة

تعتبر المصادر المتعلقة بالمنظمة من أهم المصادر المسببة للضغوطات المهنية، لذلك معظم الباحثين ركزوا في دراساتهم على هذا المصدر، حيث تعددت هذه المصادر من منظمة إلى أخرى، سوف نذكر منها البعض فقط وهي كالتالي:

- 1.2 الهيكل التنظيمي: يعد الهيكل التنظيمي من أحد مصادر الضغوطات المهنية الرئيسية عندما يتصف بدرجة عالية من المركزية، وضعف قنوات الاتصال داخل المنظمة¹، وذلك بالتعديل الدائم والمستمر للهيكل التنظيمي

¹ تغريد زياد عمار، أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، فلسطين، 2006، ص ص 31-32.

وتطويره من حيث تقسيم العمل وإحداث الوحدات وتجميع الوظائف، بحيث تخدم كلا من أهداف العاملين وذلك يجعل الوظيفة أكثر معنى وتأثيراً².

2.2 الأجر والمكافآت: تعتبر الهدف الأساسي لعمل الأفراد في المنظمات، وهي المحدد الرئيسي لمستوى معيشة الفرد، وإنها المؤشر الرئيسي للمركز الوظيفي، إذ يرتبط ذلك بعملية العدالة والمساواة فيما يتعلق بمدى مكافئة هذه الأجر والامتيازات بالنسبة للجهد المبذول من قبل العامل في المنظمة، ومدى إنصافه بالمقارنة مع الزملاء في العمل

3.2 نمط القيادة التنظيمية: إن لسلوك الرئيس وأسلوب تعامله مع مرؤوسيه في إدارة العمل اثر ذات أهمية بالغة في نوعية أدائهم، فنتيجة لذلك نجد أن العاملين في ظل القيادات المتسلطة يعانون من حالة التوتر والقلق وبالتالي يؤدي إلى الضغطات المهنية³.

3. المصادر المتعلقة بالوظيفة

- 1.3 صراع الدور:** يلعب الفرد عدة أدوار، أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه، وأحياناً تكون هذه الأدوار (التوقعات) متعارضة. وقد يأخذ صراع الدور أكثر من صورة وهي:⁴
- صراع الدور الذي يكون مصدره شخص واحد، فيحدث عندما يتعرض الفرد في بيئة العمل لتوقعات متعارضة أو متناقضة من نفس الشخص.
 - صراع الدور الذي يكون مصدره أكثر من شخص، ويحدث هذا النوع من الصراع عندما يواجه الفرد متطلبات متعارضة من شخصين أو أكثر في نفس الوقت.
 - صراع الدور الناتج عن تعارض متطلبات الدور والقيم الشخصية، ويحدث هذا النوع من الصراع عندما تتعارض قيام ومعتقدات الفرد مع التوقعات المطلوبة منه في وظيفته.
 - صراع الدور الناتج عن تعدد ادوار الفرد، يحدث هذا النوع من الصراع عندما يكون للفرد أكثر من دور، وتعارض هذه الأدوار مع بعضها البعض.

¹ عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم إدارة الأعمال، الأردن، 2009، ص 21.

² جمال نمر موسي المصري، أثر التعويضات في رضا العاملين في الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، غزة، 2009، ص 16.

³ عيسى إبراهيم المعشر، مرجع سابق، ص 21، ص 22.

⁴ ابن خوروز خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية بمدارس بلدية العيونات لولاية تبسة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص علم اجتماع التربية، بسكرة، الجزائر، 2010، 2011، ص 61، ص 60.

2.3 غموض الدور: يقصد بغموض الدور نقص المعلومات اللازمة للعاملين لأداء عمل محدد أو جهلهم بالمهام التي يفترض أن يقوموا بها أو بحدود صلاحياتهم وسلطاتهم، أو بقلّة المعلومات عن النتائج المتوقع تحقيقها ذات العلاقة المباشرة بأهداف وسياسات المؤسسة التي يعملون بها، مما يجعلهم غير قادرين على الاندماج في العمل، وبالتالي الشعور بالضغط خوفاً من ارتكاب أخطاء تعرضهم للمساءلة¹.

3.3 عبء الدور: ويقصد به حجم العمل الواجب إنجازه، وهنا يمكن تقسيم عبء الدور ويقصد به حجم العمل الواجب إنجازه، وهنا يمكن تقسيم عبء الدور إلى:²

- **عبء الدور الزائد:** أي زيادة المهام المسندة للعامل عن حالتها الطبيعية، أو عندما تتجاوز قدرات أو إمكانيات العامل الذهنية والجسدية، وقد يكون كمياً أو نوعياً.
- **عبء الدور المنخفض:** والذي نقصد به أداء أعمال أقل من اللازم، وهذا يؤدي بالعامل إلى الملل، وعدم الرضا عن العمل.

4. مصادر ناتجة عن بيئة العمل المادية:

فهي أحد العوامل التنظيمية التي قد تتسبب في الضغوطات المهنية إذ أن ظروف العمل غير المريحة والتي تتصف بالخطورة فإنها تؤدي إلى الزيادة في المعانات من ضغط العمل كالحرارة و الضوء والتي تمثل ظرفاً ضاغطاً على الفرد العامل (MCRATH 139) والتي تمثل ظرفاً ضاغطاً على الفرد العامل (KERST ED414-1984) ويتعلق هذا بموقع ومكان العمل وما يتصل بهذا الموقع من ناحية التصميم وترتيب الأجهزة والأثاث ومنظومات التدفئة والتبريد³.

5. مصادر ضغوط المهنة الناتجة عن الفروق الفردية:

يتفاوت الناس في شخصياتهم، وخصائصهم وسماتهم وميولهم، وبالتالي في مدى قابليتهم للضغوط وتكيفهم مع هذه الضغوط. كما أن شعور الفرد بقدرته على السيطرة على زمام الأمور والأحداث، ومدى شعوره باستطاعته أن يكون

¹ أحمد محمد أحمد مصطفى، أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية، المجلد 7. العدد 20، 2016، ص 171، ص 172.

² بن طالب سامية، العلاقة بين ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة، مجلة، جامعة أمقران، بومرداس، 2018، ص 291

³ مؤيد عبد الكريم شاكر النقيب، العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية بمحافظة الأنبار، مجلة جامعة الأنبار، مجلد 4، العدد 9، العراق، 2012، ص 156.

كفؤًا وفعالًا، يؤثران على قابلية الفرد للضغط وتكيفه معه. وقد صنفت الدراسات والأبحاث في هذا المجال أنماط الشخصية إلى نمطين¹:

- **نمط الشخصية (أ):** وهي الشخصية الحيوية، والملتزمة، والدؤوبة، والجادة في طباعها، والتي تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب، والسباق مع الزمن، والعدائية، والمنافسة، والتي تشعر باستمرار بضغط الوقت، وتتميز بعدم الصبر، ودائمة التحرك، والطموحة، وتقيس النجاح بالكم، ومهووسة بالأرقام. وخذا النمط من الشخصية أكثر عرضة لضغوط المهنة من لشخصية (ب).

- **نمط الشخصية (ب):** تتميز بالهدوء، والصبر، والثبات، وتوازن المزاج. وهذه أقل عرضة للضغوط.

6. مصادر ضغوط المهنة الناتجة عن تأثير شخصية الفرد:

يتعرض الفرد من حين لآخر إلى أحداث في حياته الشخصية تمثل قدرا من الإثارة والضغط النفسي، وهذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل، فوفاة الزوج أو الزوجة أو الطلاق أو مرض أحد الأبناء أو حدوث تدهور في بورصة الأوراق المالية وغيرها من الأحداث المؤلمة يمكن أن تساعد على زيادة إحساس الفرد بالضغوط الواقعة عليه².

1.6 مصادر ضغوط المهنة الناتجة عن عدم توافق المشرف التربوي مع متطلبات التنظيم الرسمي:

حيث تميل المنظمات كبيرة الحجم إلى الأخذ بالشكل البيروقراطي المتقيد بلوائح إجراءات رسمية، فيتعارض ذلك عادة مع رغبة المشرفين العاملين في الاستقلالية والتصرف بحرية، وذلك بإجبارهم على الالتزام بالأنظمة والإجراءات والقواعد الرسمية التي تحد من المبادرة أو الابتكار والإبداع، ويلقي ذلك التعارض ضغوطا نفسية على المشرفين³، كما يحدث الإجهاد في مجموعة واسعة من دوائر العمل ولكنه غالبًا ما يزداد سوءًا عندما يشعر الموظفون أنهم لا يتمتعون بدعم كبير من المشرفين والزملاء وحيث لا يتحكمون في العمل أو كيف يمكنهم التعامل مع متطلباته وضغوطه⁴.

¹ حسين حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط3، 2009، ص 339.

² رامي بكر أبو زور، ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة، 2014، ص 11.

³ محمد حسن خميس أبو رحمة، ضغوط العمل بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التربية، قسم أصول التربية، تخصص إدارة تربوية، غزة، 2012، ص 19.

⁴ Stavroula Leka Ba MSc Phd, Work Organisation & stress, France, 2005, p03.

ثالثاً: آثار (نتائج) الضغطات المهنية

تتعدد الآثار الناتجة عن الضغطات المهنية، فمنها ماهو إيجابي ومنها ماهو سلبي، لذا سنقوم بتقسيمها إلى قسمين: الأول يتعلق بالآثار الواقعة على الفرد والثاني على المنظمة.

1. آثار الضغطات المهنية على الفرد العامل

تنقسم الضغطات المهنية إلى قسمين: آثار الضغطات المهنية على الفرد العامل منها ما هو ايجابي ومنها سلبي.

1.1 الآثار الإيجابية للضغطات المهنية على الفرد

إن العديد من المنظمات إن لم يكن جميعها تنظر إلى الضغطات المهنية على أنها شر يجب مكافحته وذلك، إذ أن للضغطات المهنية آثارا ايجابية مرغوبا فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها. ومن الآثار الايجابية ما يلي¹:

- تحفز على العمل؛
- تجعل الفرد يفكر في العمل؛
- يزداد تركيز الفرد على العمل؛
- ينظر الفرد إلى عمله بتميز؛
- التركيز على نتائج العمل؛
- النوم بشكل مريح؛
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر؛
- الشعور بالمتعة وبالإنجاز؛
- تزويد الفرد بالحوية والنشاط والثقة؛
- المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

¹ حامد صبحي علوي حسن، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات العراقية، رسالة ماجستير، جامعة الجزيرة، كلية الاقتصاد والتنمية الريفية، قسم إدارة الأعمال، 2019، العراق، ص32.

2.1 الآثار السلبية للضغوطات المهنية على الفرد

يترتب على الإحساس بتزايد الضغوطات المهنية بعض الآثار السلبية الضارة للفرد وللمنظمة، وأهمها ما يلي:¹

أ. الآثار السلوكية لضغوط المهنة:

- **علائقية:** كعدم الثقة غير المبررة بالآخرين، ونسيان المواعيد أو إلغائها قبل فترة وجيزة وتصيد أخطاء الآخرين، والتهكم والسخرية من الآخرين، وتبني اتجاه دفاعي في العلاقات مع الآخرين، والتفاعل معهم بشكل آلي.
- **أدائية:** كإخفاض الإنتاجية، وإنباز المهام بدرجة عالية من التحفظ، وتزايد عدد الأخطاء والتأخر، والتغيب، والاعتماد على المهدئات، والإفراط في التدخين أو الأكل، وتعاطي الكحول.

ب. الآثار النفسية (سيكولوجية) للضغوطات المهنية

نظرا لكون الجسم كنظام متكامل فإن أي خلل من شأنه التأثير على الجانب العقلي أو النفسي فالفرد الواقع تحت الضغوط يوصف بأنه سريع التحول في مزاجه وانفعالاته، لديه تقدير منخفض للذات، غير راض عن عمله، يتبنى اتجاهات سلبية نحو عمله ومن أهم هذه العواقب النفسية هي: القلق، الاكتئاب، الإحباط، الاحتراق النفسي.²

ج. الآثار الفيزيولوجية:

إن أحداث الضغط التي يتعرض لها الفرد تحدث تغييرات في وظائف الأعضاء وإفرازات الغدد والجهاز العصبي

تتمثل فيما يلي:³

- إفراز كمية كبيرة من الأدرينالين في الدم تؤدي إلى ضربات القلب، زيادة معدل التنفس، ارتفاع ضغط الدم.
- ارتفاع مستوى الكوليسترول في الدم مما يؤدي إلى تصلب الشرايين والأزمات القلبية.
- اضطرابات حشوية في المعدة والأمعاء.
- زيادة إفراز الغدة الدرقية يؤدي إلى زيادة تفاعلات الجسم وإذا استمر لمدة طويلة فإنه يؤدي إلى نقص الوزن والإجهاد والانهيار.

¹ بن زروال فتيحة، الإجهاد على مستوى المنظمة المصادر و التأثيرات و استراتيجيات المواجهة، العدد4، جوان، 2010، ص 142.

² العبودي فاتح، الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة منتور، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم النفس وعلوم التربية الأروطونيا، قسنطينة، 2007، 2008، ص39.

³ جبالي صباح، الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها لدى أمهات الأطفال المصابين بمتلازمة داون بالمركز الطبي البيداغوجي صنف03 وصنف05 باتنة، مذكرة ماجستير، جامعة فرحات عباس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأروطونيا، تخصص علم النفس العيادي، سطيف، 2011-2012، ص69.

2. آثار ضغوط المهنة على المنظمة

إن الضغوطات المهنية المستمرة يترتب عليها العديد من الآثار التنظيمية ومن أهم هذه الآثار نذكر منها مايلي:¹

- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته؛
- زيادة التكاليف المالية (تكلفة التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، وتكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل)؛
- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية؛
- ارتفاع معدل الشكاوى وعدم الرضا الوظيفي؛
- الغياب والتأخر عن العمل؛
- عدم الدقة في اتخاذ القرارات؛
- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة بسبب سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات؛
- ارتفاع تكلفة التشغيل بسبب كثرة الأخطاء، وعلاج الأمراض والحوادث، وهدر الوقت؛ والتعطيل المعتمد للتجهيزات، وتكلفة التوقف عن العمل بسبب المرض؛
- انخفاض في الكفاءة الإنتاجية والفاعلية التنظيمية؛
- انخفاض في الروح المعنوية وضعف مستوى الرضا الوظيفي، مما يحدث عدم حب العمل وضعف الولاء والانتماء للمنظمة من قبل العاملين.

رابعاً: مواجهة الاتصال الداخلي للضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا

أظهرت نتائج الدراسة التي أجراها الباحث قدوري الحاج من خلال دراسة² بعنوان فعالية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني من وجهة نظر الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة على عينة من الممرضين بمستشفى محمد بوضياف بورقلة، حيث من خلال نتائج اختبار الفرضية العامة والفرضيات الفرعية تبين قوة وفعالية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني، حيث تحققت الفرضية وكان الاتصال الداخلي على درجة كبيرة من الفعالية في مواجهة الضغط المهني، وهذا ما أرجعه إلى عدة عوامل أبرزها طبيعة المهنة لدى عينة الدراسة " الممرضين "

¹ فريدة بوغازي، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية المؤسسة المينائية، سكيكدة، جامعة 20 أوت 1955، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 11، 2015، ص 330.

² قدوري الحاج، فعالية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني من وجهة نظر الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة، مجلة العلوم النفسية والتربوية، المجلد، 02، العدد 02، لسنة 2016، ص 125.

والتي تتميز بالضغط الشديد ومجهود نفسي وبدني كبير، يجعل من استخدام مختلف وسائل الاتصال المتاحة شي ضروري للتخفيف من أعباء وضغوط المهنة، خاصة الاتصال غير الرسمي والاتصال الرسمي والاتصال الشفهي المباشر، وما يؤكد صحة الفرضية هو المطالبة الملحة من طرف أفراد العينة بزيادة تحسين وسائل الاتصال الداخلي من طرف إدارة المستشفى، ذلك أن الاتصال الداخلي يساعد الأفراد على تبادل والمشاركة الوجدانية والتعبير عن سعادتهم وأحزانهم ومخاوفهم وثقتهم بالآخرين، الطريقة المثلى لتحقيق الأهداف الإدارية للمؤسسة لا تكون إلا عن طريق الاتصال وهذه العملية تحمل في محتواها أهدافا محددة خاصة بالاستراتيجية الاتصالية.¹

المبحث الثالث: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة) للاتصال الداخلي والضغطات المهنية

سنحاول في هذا المبحث التعرض لأهم الدراسات السابقة التي لها علاقة مباشرة بمتغيرات الدراسة، وذلك قصد التعرف على المساهمات السابقة فيما يتعلق بموضوع الدراسة الحالية بالإضافة إلى إبراز ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية

سنعرض في هذا المطلب إلى أهم الدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية والتي لها علاقة بمتغيرات الدراسة الاتصال الداخلي والضغطات المهنية.

أولاً: الدراسات العربية للاتصال الداخلي

الدراسة الأولى: عبد العزيز حميد مدهاس، دور الاتصال الداخلي في تحسين أداء الموظفين الزراعيين في مديرية زراعة نينوى، مجلة جامعة كركوك للعلوم الزراعية، المجلد 12، العدد 02، العراق، 2021.

هدف البحث الى التعرف على دور الاتصال الداخلي في تحسين اداء الموظفين الزراعيين العاملين في مقر مديرية زراعة نينوى بشكل عام، وفي كل مجال من المجالات المدروسة وهي (انجاز العمل تحسين نوعية العمل، تحقيق الرضا الوظيفي والعلاقة مع الزملاء) كذلك هدف البحث الى التعرف على علاقة الارتباط بين دور الاتصال الداخلي و كل من الخصائص الشخصية والوظيفية للمبحوثين والمتمثلة (الجنس، السن، التحصيل الدراسي، اللقب الوظيفي، المنصب، عدد سنوات الخدمة) وشمل البحث جميع الموظفين الزراعيين العاملين في مقر مديرية زراعة نينوى، وبالبلغ عددهم (125) موظف جمعت البيانات بواسطة استمارة استبيان وتم التعرف على مواصفاتها وتبين انها صادقة وثابتة

¹ قدوري الحاج، مرجع سبق ذكره، ص 139.

ويذلك بلغت شاملة البحث النهائية (95) وحللت البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) واطهرت النتائج ان دور الاتصال في تحسين اداء الموظفين الزراعيين العاملين في مقر مديرية زراعة نينوى بشكل عام كان متوسطا يميل الى الارتفاع ووجدت علاقة ارتباط معنوية عند مستوى (0.05) بين دور الاتصال الداخلي بشكل عام وبين متغير السن والمنصب وعدد سنوات الخدمة، وقد تضمن البحث بعض الاستنتاجات اهمها، وجود اداء جيد ومرضي من قبل الموظفين الزراعيين العاملين في مديرية زراعة نينوى في مجال انجاز العمل والعلاقات بين الموظفين في منطقة البحث، ووصى الباحث بضرورة اهتمام مديرية زراعة نينوى بالموظفين الزراعيين لتحسين اداؤهم وقدراتهم في انجاز اعمالهم الموكلة إليهم من خلال اصدار الاوامر والتوجيهات ومتابعة تنفيذهم لها.

الدراسة الثانية: بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المستشفيات العمومية الجزائرية، دراسة حالة مستشفى محمد بوضيف بورقلة، مذكرة ماجستير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مبراح ورقلة، 2013.

تدفع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالعديد من الباحثين إلى العمل على التعرف والفهم الدقيق على مدى استغلال المؤسسات الصحية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاتصال التنظيمي ومدى تأثير درجة كثافتها، وربطها مع الأثر الذي تتركه على مستويات الاتصال بالمؤسسة.

من خلال هذه الدراسة تم تحليل وتقييم طرق ومدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مع التركيز على وسائل الاتصال المتطورة والمستخدم من قبل المستشفيات العمومية الجزائرية، ومعرفة دور ومساهمة هذه التكنولوجيات على تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات من خلال دراسة الحالة، وتوصلت الدراسة إلى أن هذه التكنولوجيات لها دور جد فعال ومهم في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات.

الدراسة الثالثة: قادري محمد، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، رسالة ماجستير، جامعة تلمسان، الجزائر 2009، 2010.

حيث تناولت إشكالية الدراسة فعالية الاتصال الداخلي في أغلب المؤسسات الجزائرية نظريا وتطبيقيا تحت تساؤل رئيسي مفاده "هل يمكن اعتبار الاتصال عمود فقري في تسيير المؤسسة وشريان ربط مختلف مصالحها، وقد تم تقسيم الأسئلة الفرعية التالية: ما أهمية الاتصال الداخلي وتأثيره على تقسيم المؤسسة؟؛ لماذا تضع المؤسسات في مخططاتها استراتيجية اتصالية وماهي أهميتها؟؛ ما هي أهم التقنيات المستعملة في الاتصال الداخلي؟ وقد استخدم

الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر أسلوب من أساليب المرتكزة على معلومات كافية ودقيقة عن موضوع محدد لحصول على نتائج موضوعية. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- عدم وجود خلية لاتصال وهو ما يوسع الفجوة بين الأفراد والإدارة؛
- وسائل الاتصال المستعملة تقليدية كلاسيكية لا تواكب التطورات الحاصلة؛
- الاتصال النازل هو المهيمن من خلال الأوامر والقرارات.

لدراسة الرابعة: فريدة جعالة بعنوان "الاتصال الداخلي ودوره في نجاح التعبير التنظيمي" 2013

سعت في هذا البحث الى معرفة مدى تطبيق استراتيجية الاتصال الداخلي وقياس فعاليتها في عملية التغيير التنظيمي بالمؤسسة العمومية. اعتمدت اسلوب البحث والاستطلاع الكشفي تحت المنهج الوصفي المناسب لهذه الدراسة، قامت باخذ نسبة 86% من العينة المختارة واعتمدت على الملاحظة، المقابلة، الاستبيان، تحليل الوثائق والسجلات كأدوات لجمع البيانات والمعلومات. ومن اهم النتائج هذه الدراسة:

- تعتبر استراتيجية ادارة المعرفة والابداع التنظيمي استراتيجيات حديثة معتمدة في عمليات التغيير التنظيمي؛
- يعد الاتصال اداة ضرورية ومهمة من اجل بناء وتشكيل ثقافة المنظمة، ويمكن للادارة ان تجعله بمثابة إطار عام للتفاعلات الاجتماعية بين الافراد كما انه بلامكان العمل بواسطة الاتصال على مختلف مكونات الثقافة؛
- استراتيجية الاتصال الداخلي هو الإطار المناسب لتنسيق العمل الاتصال في داخل المنظمة اثناء عملية التغيير؛
- يعتمد النجاح الفعلي لاستراتيجية الاتصال الخاص بعملية التغيير التنظيمي على خمس نقاط اساسية هي الوعي، الفهم، الاشتراك، التعاون والالتزام، التأييد الشديد، التقدير.

ثانيا: الدراسات العربية لضغوطات المهنية

الدراسة الأولى: فريدة بوغازي، تحليل أثر مصادر الضغوطات المهنية في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية المؤسسة المينائية، مجلة جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، 2015.

- هدفت إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل وقياس أثرها على الموارد البشرية، حيث تم توزيع (300) استمارة موجهة إلى موظفي المؤسسات محل الدراسة، ومن أبرز النتائج التي توصلت لها الدراسة نذكر منها:
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر الضغوطات المهنية على الموارد البشرية بالمؤسسة المينائية سكيكدة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر الضغوطات المهنية على المؤسسة محل الدراسة.

- لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية في تصورات أفراد الباحثين نحو مصادر الضغوطات المهنية تعزى للمتغيرات الديمغرافية.
- الدراسة الثانية: عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، في إطار مذكرة ماجستير، جامعة الشرف الأوسط، الأردن، 2009.
- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الفندقي الأردني وأثر هذه الضغوط على أدائهم، وقد شملت عينة الدراسة (240) استبانة، توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:
- عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين عبء العمل والهيكلة التنظيمي من جهة وأداء العاملين في تلك الفنادق من جهة أخرى.
- يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين المستقلين الأجور والمكافآت وبيئة العمل من جهة والمتغير التابع وهو الأداء من جهة أخرى.
- الدراسة الثالثة: تغريد زياد عمار، أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، في إطار مذكرة ماجستير، 2006.
- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر المتغيرات الداخلية المختلفة على مستوى ضغط العمل لدى العاملين، تكون مجتمع الدراسة من الهيئة الإدارية والأكاديمية للعاملين في كل من جامعة الأقصى، والجامعة الإسلامية وبلغ عددهم (1486) فرد، وشكلت عينة الدراسة 30% من مجتمع الدراسة الأصلي، حيث تم استخدام العينة الطبقية العشوائية، توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والخصائص الشخصية التالية (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، التخصص، المسمى الوظيفي، الدرجة الوظيفية، سنوات الخبرة، مكان العمل).
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والخصائص المتعلقة بالوظائف (صراع الدور، عدم ملائمة الدور، عبء الدور، العلاقات الشخصية بين العاملين، ظروف وطبيعة العمل، المسؤولية تجاه الآخرين).
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والخصائص التالية المتعلقة بالمنظمة (الهيكلة التنظيمي، ظروف العمل المادية، الأمان الوظيفي، التكنولوجيا المستخدمة، النمو والتقدم المهني، المشاركة في اتخاذ القرارات).

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية

الدراسة الأولى: سميثوبورك بعنوان "العلاقة بين ضغط العمل وعبئ العمل والرضا الوظيفي" لسنة 1992

هدفت الدراسة الي الكشف عن العلاقة بين ضغط العمل وعبئ العمل، والرضا الوظيفي وتكونت عينة الدراسة من (204) معلم ومعلمة من المعلمين والمعلمات ممن يعملون في استراليا، واطهرت نتائج الدراسة ان ظروف العمل وابعائه تؤثر بشكل مباشر في إحداث الضغط، كما بينت نتائج الدراسة ان متغيرات: الجنس، وسنوات الخبرة، والمركز الوظيفي، والعبء التدريسي، وتركيبية الصف، والمدرسة، وموضوع التدريس لها تأثير في إحداث ضغوط العمل.

الدراسة الثانية: RiberoM بعنوان "ضغوط العمل لدي العاملين بالمراقبة الجوية بمطار بوادي جايزر بالبرازيل" بسنة 1999

هدفت الدراسة الي تحديد عوامل ضغوط العمل في بيئة المراقبة الجوية ثم التحقق من مدى إدراك المراقبين الجويين للبيئة التي يعملون بها وعبئ العمل ومتطلبات مسئولياتهم عن المهنة.

وخلصت الدراسة الي ان تنامي الحركة الجوية يعتبر عاملا مهما لمصادر ضغوط العمل خصوصا من خلال ساعات الذروة، كما ان نقص المراقبين الجويين يمثل مصدرا مهما من مصادر الضغوط ويعتبر المراقبين الجويين عدم اعتراف الآخرين بجهودهم سببا من اسباب الاحباط في المقابليفخر المراقبون الجويين بالدور المهم الذي يقومون به اتجاه حركة الطيران لما ينطوي عليه عملهم من تحدي لما يملكونه من استقلالية كصانعي قرار بالإضافة الي ذلك فإن الدراسة تشخص مواطن القوة والضعف في بيئة المراقبة الجوية التي يمكن الاستفادة منها عند التفكير في نظم المراقبة الجوية المستقبلية.

الدراسة الثالثة:

EIena Rodica Opran Managing the Intenal Communications function in an Organization.

بعنوان: ادارة وظيفة الاتصالات الداخلية في المؤسسة، رومانيا 2015

تركز هذه المقالة علي تسليط الضوء علي حقيقة ان الاتصالات الداخلية او التواصل مع الموظفين هو جزء مهم جدا من المؤسسة. الغرض الرئيسي من هذا البحث هو توضيح الدور الرئيسي لهذا التواصل وما يعبه في بيضة العمل، انه اصبح عنصرا اساسيا في وسط اي منظمة وان التوصل الداخلي في العصر الحديث يجب ان يكون قادرا علي تحويل استراتيجية الأعمال الي مفهوم يثير اهتمام جميع الموظفين. من وجهة نظرنا، يجب إنشاء قسم الاتصالات

الداخلية، الاستنتاج الرئيسي لهذه المادة هو ان الإدارة المسؤولة بشكل رئيسي عن تدقيق المعلومات داخل المنظمة هو قسم الموارد البشرية. ففي المستقبل القريب ، لم تأخذ اي منظمة الاعتبار إمكانية إنشاء قسم للاتصال الداخلية او التواصل الداخلي كوظيفة.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

من خلال عرض الدراسات السابقة يتضح لنا أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

أولاً: عرض ملخص الدراسة السابقة

الجدول رقم (1.1): ملخص الدراسات السابقة

عنوان الدراسة والباحث	السنة	العينة	الأدوات	النتائج
عبد العزيز حميد مدهاس، دور الاتصال الداخلي في تحسين أداء الموظفين الزراعيين في مديرية زراعة نينوى، مجلة جامعة كركوك للعلوم الزراعية، المجلد 12، العدد 02، العراق.	2021	125 موظف	الاستبيان	واظهرت النتائج ان دور الاتصال في تحسين اداء الموظفين الزراعيين العاملين في مقر مديرية زراعة نينوى بشكل عام كان متوسطا يميل الى الارتفاع ووجدت علاقة ارتباط معنوية عند مستوى (0.05) بين دور الاتصال الداخلي بشكل عام وبين متغير السن والمنصب وعدد سنوات الخدمة وقد تضمن البحث بعض الاستنتاجات اهمها، وجود اداء جيد ومرضي من قبل الموظفين الزراعيين العاملين في مديرية زراعة نينوى في مجال انجاز العمل والعلاقات بين الموظفين في منطقة البحث،
بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المستشفيات العمومية الجزائرية، دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة، رسالة ماجستير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.	2013	دراسة الحالة	تحليل وتقييم مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال	وتوصلت الدراسة إلى أن هذه التكنولوجيات لها دور جد فعال ومهم في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات.
قادري محمد، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، رسالة ماجستير، جامعة تلمسان، الجزائر.	2010	دراسة الحالة	المنهج الوصفي التحليلي	وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية : <ul style="list-style-type: none"> - عدم وجود خلية لاتصال وهوما يوسع الفجوة بين الأفراد والإدارة؛ - وسائل الاتصال المستعملة تقليدية كلاسيكية لا تواكب التطورات الحاصلة؛ - الاتصال النازل هو المهيمن من خلال الأوامر والقرارات.

<p>الملاحظة، المقابلة، الاستبيان، تحليل الوثائق والسجلات كأدوات لجمع البيانات والمعلومات</p> <p>اهم النتائج هذه الدراسة:</p> <ul style="list-style-type: none"> - تعتبر استراتيجية ادارة المعرفة والابداع التنظيمي استراتيجيات حديثة معتمدة في عمليات التغيير التنظيمي؛ - يعد الاتصال أداة ضرورية ومهمة من اجل بناء وتشكيل ثقافة المنظمة، ويمكن للإدارة ان تجعله بمثابة إطار عام للتفاعلات الاجتماعية بين الافراد كما انه بالمكان العمل بواسطة الاتصال بمكونات الثقافة؛ - استراتيجية الاتصال الداخلي هو الإطار المناسب لتنسيق العمل الاتصال بالمنظمة أثناء عملية التغيير؛ 	<p>دراسة الحالة</p>	<p>2013</p>	<p>فريدة جعالة بعنوان "الاتصال الداخلي ودوره في نجاح التعبير التنظيمي" 2013</p>
<p>ومن أبرز النتائج التي توصلت لها الدراسة نذكر منها:</p> <ul style="list-style-type: none"> - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل على الموارد البشرية بالمؤسسة المينائية - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل على المؤسسة محل الدراسة. - لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية في تصورات أفراد الباحثين نحو مصادر ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الديمغرافية. 	<p>الاستبيان</p>	<p>300 موظف</p>	<p>2015</p> <p>فريدة بوغازي، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية المؤسسة المينائية، مجلة جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة.</p>
<p>وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين عبء العمل والهيكلة التنظيمي من جهة وأداء العاملين في تلك الفنادق من جهة أخرى. - يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين المستقلين الأجور والمكافآت وبيئة العمل من جهة والمتغير التابع وهو الأداء من جهة أخرى. 	<p>الاستمارة</p>	<p>240 عامل</p>	<p>2009</p> <p>عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، في إطار مذكرة ماجستير، جامعة الشرف الأوسط، الأردن،</p>
<p>توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والخصائص الشخصية التالية (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، التخصص، المسمى الوظيفي، الدرجة الوظيفية، سنوات الخبرة، - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والخصائص التالية المتعلقة بالوظائف (صراع الدور، عدم ملائمة الدور، عبء الدور، العلاقات الشخصية بين العاملين، ظروف وطبيعة العمل 	<p>الاستبيان</p>	<p>2006</p>	<p>تغريد زياد عمار، أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، في إطار مذكرة ماجستير.</p>

ثانياً: مقارنة مع الدراسات السابقة.

سنحاول من خلال هذا المطلب مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة سواء محلية أو عربية أو الأجنبية واستخراج أوجه التشابه والاختلاف بينهما.

1. أوجه التشابه.

- أغلب الدراسات اعتمدت البرامج الإحصائية والأدوات التحليل الإحصائي.
- أغلب الدراسات اعتمدت على الإستبانة في جميع المعلومات.
- التشابه مع أحد المتغيرين في الدراسات السابقة.

2. أوجه الاختلاف.

هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة من حيث الزمان والمكان والعينة، ونوع القطاع والنتائج، وسنحاول من خلال الجدول الموالي توضيح أوجه الاختلاف بينهما.

الجدول (2.1): أوجه الاختلاف بين الدراسات الحالية والسابقة.

الدراسات السابقة.	الدراسات الحالية.	المتغيرات
تمت في بيئة محلية وعربية كانت بين السنوات 2006-2021.	تمت الدراسة الحالية في ولاية ورقلة سنة 2022.	من حيث المكان والزمان:
تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة وكانت متنوعة بين من دراسة حالة مؤسسة إلى دراسة 300 موظف	تناولت الدراسة الحالية عينة حوالي 39 موظف بالمستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة	من حيث العينة:
كانت الدراسات السابقة بين العام والخاص.	كانت الدراسة في القطاع العمومي المتمثلة في المستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة	من حيث نوع القطاع:
اختلفت الدراسات السابقة من حيث الهدف.	هدفت الدراسة إلى أهمية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا	من حيث الهدف:
اختلفت الدراسات السابقة من حيث النتائج.	- يساهم الاتصال الداخلي في مواجهة الضغوطات المهنية	من حيث النتائج:

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة.

من خلال الجدول يتبين لنا أن هناك أوجه تشابه واختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، حيث أنّها اشتركت في دراسة أحد متغيرات الموضوع (الاتصال الداخلي والضغط المهنية) وجود اختلاف في عينة الدراسة بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات في حيث تشابه في المتغيرات الدراسة

ثالثاً: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة والقيمة المضافة.

1. مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة.

أفادت الدراسات السابقة ببحثنا في الكثير من المجالات وخاصة فيما يلي:

- الاستفادة من الدراسات السابقة في بناء متغيرات الدراسات القائمة حالياً.
- إعطاء خلفية وإطار مفاهيمي لمتغيرات الدراسة من خلال التعرف على المصادر البحثية والنظرية والتطبيقية.
- التعرف على الاتصال الداخلي بالمؤسسة محل الدراسة وكيف مواجهة ضغوطات العمل في ظل جائحة كورونا
- ساعدتنا أيضاً في تحديد وبناء الإجراءات المنهجية مثل مجتمع البحث، عينة، نوعية الدراسة، المنهج.
- المساعدة في الاطلاع على أساليب إحصائية المستخدمة في هذه الدراسات وتحديد الأساليب اللائقة لاختبار صحة الفرضيات الحالية.
- الامام بالنتائج المتوصل إليها من الدراسات السابقة مكنا الانطلاق في الدراسة الحالية.

2. القيمة المضافة للبحث.

من خلال القيام بهذه الدراسة ونظرنا إلى الدراسات السابقة توصلنا أن القيمة المضافة تتمثل فيما يلي:

- التركيز على عملية الاتصال الداخلي بالمؤسسة وأهم مصادر ضغوطات المهنية؛
- استهدفت الدراسة القطاع العمومي من خلال دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة وأهم التدابير الوقائية في ظل جائحة كورونا
- تميزت هذه الدراسة بأنها ليست نظرية فحسب، بل دراسة تطبيقية.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل وبداء بالمبحث الاول والذي يتضمن الأدبيات النظرية للاتصال الداخلي والضغط المهنية والتطرق الي ماهية الضغوط المهنية، مفهومه، مراحلها وعناصره ومصادرها وكذلك كيفية مواجهتها بالإضافة الي الاطار المفاهيمي للاتصال الداخلي ثم تحديد المفاهيم الخاصة بكل من الاتصال الداخلي والضغط المهنية. واتضح لنا ان الاتصال الداخلي قد اصبح عنصرا هاما في تسيير الموارد البشرية مواكبا للتطور الحاصل في المنظمات وبعد مفهوم الضغوط المهنية ايضا من المفاهيم التي لاقى اهتماما كبيرا لدي الباحثين لما له من اهمية ودور في تحقيق اهداف المنظمة وبكفاءة افضل وان كل من المتغيرين يتأثر في مجموعة من العوامل والابعاد

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراصة

تمهيد:

بعد التطرق في الإطار النظري لمتغيرات الدراسة المتمثلة في الاتصال الداخلي والضغط المهنية سنحاول في الجانب التطبيقي للدراسة أن نبين أهمية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغوط المهنية في ظل جائحة كورونا سيتم التطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- **المبحث الأول:** تقديم عام للمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة؛
- **المبحث الثاني:** الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية؛
- **المبحث الثالث:** عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة

سنحاول من خلال هذا المبحث تقديم عام عن مؤسسة المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بولاية من خلال عرض موجز عن نشأتها بالإضافة هيكلها التنظيمي وأهم التدابير الوقائية في ظل جائحة كورونا

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف

يعتبر مستشفى محمد بوضياف بورقلة إحدى المؤسسات الصحية كغيرها من المؤسسات نجد بأنه يشمل وجود هيكل تنظيمي وقوانين وأنظمة وتعليمات تحكم هذه المؤسسة، كما يعمل على تقديم خدمات طبية وتمريضية وخدمات طبية مساعدة أخرى كالأشعة والمختبر والعلاجات المختلفة، بواسطة كوادر مهنية (طبية وغير طبية) مميزة ذات مهارات خاصة في مجال العلاج بمختلف مستوياته. كما لا ننسى الدور المهم الذي يلعبه المستشفى كمكان " ملائم " لتدريب العاملين في المجال الصحي بالإضافة إلى إجراء البحوث والدراسات الحيوية.

تعتبر المؤسسات الصحية من أكثر الأنظمة انفتاحا على المجتمع بحيث تؤثر وتتأثر بذلك المجتمع وهذا هو حال هذا المستشفى حيث نجد أن هناك أطراف عدة تتعامل مع هذا الكيان من أهمها:

- المرضى: الشريحة الرئيسية في المجتمع الذين تسعى المستشفيات لخدمتهم؛
- المجهزون: المواد الفندقية، المواد الغذائية، التدريب والتطوير؛
- الحكومة: الجهات الرسمية كوزارة الصحة، والولاية؛
- نقابة: نقابة الأطباء وذوي المهن الصحية؛
- المستثمرون
- الباحثون والجامعات؛
- الشركة والمحاكم الشرطة والمحاكم.

وعليه مستشفى محمد بوضياف بورقلة هو مؤسسة عمومية ذات طابع صحي استشفائي وهو قطاع تابع لوزارة الصحة والسكان، فتح أبوابه في شهر جانفي 1988 وتم تدشينه من طرف رئيس الحكومة السابق قاصدي مرباح بتاريخ 22 مارس 1989 و حيث تبلغ مساحته الإجمالية 48000 م تقدر قدرة استيعابه ب 501 سرير مقسمة على المصالح والوحدات الداخلية حسب الجدول الآتي وهذه الأخيرة هي مصالح يتم فيها استشفاء جميع المرضى

وأهم ما يميزها هي الخدمة الدائمة والمستمرة 24 /24 ساعة و 7 أيام / 7 أيام كما هي موضحة في الجدول التالي.

الجدول رقم (1.2): القدرة الاستيعابية لمستشفى محمد بوضياف ورقلة

الافتصاص	قدرة استيعاب المصلحة
الطب الداخلي	74
طب الأطفال	30
الجراحة العامة	60
أمراض النساء والتوليد	60
جراحة الأطفال	30
جراحة العظام	40
الأمراض الصدرية	30
طب العيون	30
الاستعجالات الطبية الجراحية	17
الإنعاش الطبي	30
الأمراض العقلية	60
أمراض الأنف والأذن والحنجرة	20
الأمراض المعدية	20
المجموع	501

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الوثائق المقدمة من قبل المؤسسة

المستشفى مقسم إلى مصالح إدارية وأخرى استشفائية، وبالإضافة للمصالح المذكورة في الجدول أعلاه هناك مصالح أخرى منها: جراحة الأسنان، الإدماج، تصفية الكلى، الدلك العضوي، قسم العمليات، الصيدلة، المخبر الداخلي، كما تدعم المستشفى مؤخرًا بمركز لمكافحة السرطان؛ وهذا للسهر على استيعاب المرضى ورفع من مستوى الصحة بالمنطقة.

المطلب الثاني: التنظيم والهيكل التنظيمي لمستشفى محمد بوضياف

سنقدم من خلال هذا المطلب التنظيم الإداري للمستشفى محل الدراسة بالإضافة لتقسيمات الهيكل التنظيمي له.

أولاً: التنظيم في مستشفى محمد بوضياف وأهدافه

لا يعتبر التنظيم داخل مستشفى محمد بوضياف بورقلة هدفاً بحد ذاته ولكنه وسيلة من أجل تحقيق أهداف أخرى مع الأخذ بعين الاعتبار أنه لا تختلف أهداف التنظيم في المستشفى عن أهداف التنظيم في أي مؤسسة أخرى، وتجدر الإشارة هنا أن التنظيم داخل المستشفى محل الدراسة هو ثابت ومحدد سلفاً بقانون منشور في الجريدة الرسمية من طرف الوزارة الوصية كون أن المستشفى ذو طبيعة عمومية وهذا بغية تقديم خدمة صحية عمومية. ويمكن تحديد الأهداف التي يرجى تحقيقها من خلال التنظيم كالتالي

- تحديد الوحدات التنظيمية التي تستدعيها طبيعة العمل في المستشفى بصورة دقيقة ومحددة وواضحة؛
 - تحديد سلطات ومسؤوليات العاملين في المستشفى بشكل واضح ومفهوم لا يقبل التأويل؛
 - تحديد إجراءات وأساليب العمل في الوحدات التنظيمية والتي تقوم بمهام تنفيذية؛
 - العمل على التنسيق بين نشاطات الوحدات التنظيمية المختلفة داخل المستشفى من خلال تحديد علاقتها ببعض وتدعيم خطوط الاتصال بينها؛
 - إعطاء القدرة على الاستجابة لما يطرأ على المستشفى من تغيرات بيئية مختلفة كتغيرات التكنولوجيا أو الاقتصادية أو البيئية الأخرى...؛
 - بيان التوزيع النسبي لكمية السلطة المتاحة داخل الوحدات الإدارية؛
 - تجنب التناقض في القرارات الصادرة وتجنب عدم موضوعيتها، وكذلك منح قدر معين من تفويض السلطات
- بالإضافة إلى التنظيم في توضيح الأدوار لكل فرد ولكل وحدة إدارية ضمن التنظيم؛
- تخفيف حدة الصراع التنظيمي والاحتكاك والدفع نحو الإبداع والتطوير؛
 - السيطرة على الموارد المالية والمادية المتاحة للمستشفى؛

- توزيع الوظائف والأعمال والوحدات الإدارية دون محاباة ودون وجود أي نوع من الازدواجية.

ثانيا: الهيكل التنظيمي لمستشفى محمد بوضياف وأهدافه

تعتبر المستشفيات تنظيمات متداخلة بشكل كبير ويتفاعل المستشفى مع البيئة الخارجية ومع العلوم المرتبطة والجوانب الحياتية المختلفة كالاقتصاد والسياسة والسلوكيات والعادات والتقاليد وكافة الأمور المتعلقة بالقوانين والأنظمة والتشريعات، ولذلك فإنه من الضروري البحث عن التنظيم الأمثل للمستشفى. بحيث يحقق هذا التنظيم الكثير من الأمور، والتي تتمثل في وجود اتصالات واضحة وقوية ومفهومة داخل المستشفى وتحديد السلوك التنظيمي للأفراد والجماعات داخل المستشفى وتحديد العلاقات التنظيمية بين المستويات الإدارية ومراكز القوى التنظيمية، وإن بناء التنظيم الإداري للمؤسسات الصحية تتميز بوجود أساليب مختلفة وعدة طرق لهذا البناء. وعند إعداد البناء التنظيمي لأي مستشفى أو مؤسسة صحية فإنه يجب مراعاة الأمور التالية:

- تحديد وتعريف الهدف، والهدف هو الغاية الذي تسعى إليه المستشفى وتتمنى تحقيقه وتوجه كافة الجهود الإدارية والفنية لتحقيق ذلك الهدف؛
- تحديد الواجبات المطلوب تنفيذها من قبل المستشفى لتحقيق تلك الأهداف؛
- تجميع أعمال ووظائف المستشفى المتشعبة في وحدة إدارية واحدة؛
- توزيع النشاطات على أقسام ووحدات إدارية مختلفة.

ثالثا: العوامل التي تتحكم في اختيار الهيكل التنظيمي للمستشفى

هناك مجموعة من العوامل تتحكم في بناء الهيكل التنظيمي للمستشفى، ويجب أن تأخذ جميعها بعين الاعتبار كوحدة واحدة من طرف متخذي القرار وهذه العوامل هي:

- عدد الأسرة المتاحة؛
- عدد العاملين في المستشفى بالنسبة لعدد الأسرة؛
- موجودات المستشفى الثابتة وتشمل الأراضي والأبنية والتجهيزات الأساسية، والتكنولوجيا المستخدمة؛
- عدد أيام العلاج وعدد حالات الدخول في فترة زمنية محددة بالإضافة لنوعية التخصصات الطبية المتوفرة؛
- الإيرادات الكلية، والمصروفات التشغيلية الكلية خلال فترة زمنية؛
- حجم المستشفى بشكل عام من حيث البناء ودرجة التعقيد المستخدمة فيه؛
- عمر المستشفى، كلما زاد عمر المستشفى كلما كان الهيكل التنظيمي أكثر رسوخا وثباتا؛
- القدرات الإنسانية والمؤهلات العلمية والعملية المتوفرة.

بناء على جميع العوامل المذكورة سابقا والتي تتحكم في اختيار الهيكل التنظيمي وإضافة إلى عوامل أخرى تم تحديد الهيكل التنظيمي لمستشفى محمد بوضياف كغيره من المؤسسات الاستشفائية العمومية على مستوى التراب الوطني من قبل الجهات الوصية لتحقيق الأهداف المسطرة والمنوطة له من طرف الوزارة الوصية والتي أهمها هو تقديم خدمة صحية عمومية متميزة والرفع من مستوى صحة المواطن بالمنطقة. وجاء تعيين هذا الهيكل التنظيمي في المرسوم المتعلق بإنشاء وتنظيم وتسيير المؤسسات الاستشفائية العمومية بالجزائر، وفي الصفحة الموالية سيتم عرض شكل هذا الهيكل الخاص بمستشفى محمد بوضياف بورقلة.

المطلب الثالث: التدابير والإجراءات الوقائية التي اعتمدها المستشفى ظل جائحة كورونا

عملت المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بولاية ورقلة على اتباع مجموعة من التدابير والإجراءات الوقائية من أجل التصدي للجائحة وهذا ما سنوجزه من خلال النقاط التالية.

أولاً: التدابير الوقائية التي اعتمدها المستشفى في ظل جائحة كورونا

قبل التطرق لأهم التدابير التي اتخذتها المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بولاية ورقلة قمنا بتعريف ملخص عن جائحة فيروس كورونا وكيفية انتشاره وفي الأخير أهم الطرق الوقائية لتفاديه

1. تعريف جائحة فيروس كورونا

فيروسات كورونا بصفة عامة هي زمرة واسعة من الفيروسات يمكن أن تتسبب في مجموعة من الاعتلالات للبشر، تتراوح ما بين نزلة البرد العادية وبين المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة

ويعد فيروس كورونا أحد الفيروسات الشائعة التي تسبب عدوى الجهاز التنفسي العلوي والجيوب الأنفية، والتهاب الحلق حيث ينتقل الفيروس بين البشر من شخص مصاب بالعدوى إلى شخص آخر عن طريق الاتصال المباشر دون حماية (من خلال الرذاذ، إفرازات الأنف، اللعاب...)

لم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس وهذا المرض قبل انتشاره في مدينة يوهان الصينية في ديسمبر 2019 وفي الأول من جانفي تم الإبلاغ منظمة الصحة العالمية بوجوده، وفي 5 جانفي أخطرت المنظمة رسمياً جميع الدول الأعضاء بهذا المرض الجديد.

2. انتشار فيروس كورونا

إن انتقال المرض من الشخص المصاب بالفيروس (كوفيد 19) إلى شخص آخر يكون من خلال الرذاذ المتطاير من الأنف أو الفم عندما يسعل أو يعطس، وتتساقط هذه القطرات على الأشياء والأسطح المحيطة ويمكن حينها أن يصاب الآخرون بالفيروس عند ملامستهم لهذه الأشياء أو الأسطح ثم لمس أعينهم أو أنوفهم أو أفواههم، كما يمكن أن يصاب الأشخاص بهذا المرض إذا تنفسوا القطرات التي تخرج من الشخص المصاب مع

سعاله أو زفيره. ويمكن أن ينتقل الفيروس عن طريق تناول الأطعمة دون طهي خاصة اللحوم والبيض، ومشاركة أدوات الطعام والشراب (قنينة الماء، الملعقة...)، الاتصال غير المحمي مع الحيوانات.

ثانيا: طرق انتقال العدوى وأهم التدابير الوقائية المتخذة

يمكن أن يصاب الأشخاص بعدوى مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) عن طريق الأشخاص الآخرين المصابين بالفيروس، ويمكن للمرض أن ينتقل من شخص إلى شخص آخر عن طريق القطرات الصغيرة التي تنبث من الأنف أو الفم عندما يسعل أو يعطس الشخص المصاب بفيروس كورونا (كوفيد 19) وتتساقط هذه القطرات على الأسطح المحيطة بالشخص، ويمكن حينها أن يصاب الأشخاص الآخرون (المخالطون) بعدوى فيروس كورونا (كوفيد-19) عند ملامستهم لهذه الأسطح بمجرد لمس العين أو الأنف أو الفم، و يمكن أن يصاب الأشخاص بعدوى فيروس كورونا (كوفيد-19) إذا تنفسوا القطرات التي تخرج من الشخص المصاب بالمرض مع سعاله أو زفيره، ولذلك يجب الابتعاد عن الشخص المريض بمسافة تزيد على متر واحد (3 أقدام) على الأقل.¹

1. طرق انتقال عدوى فيروس كورونا (كوفيد -19)

¹ إيمان بن بلقاسم صبرا، بن بلقاسم فرح فدوى، الأوضاع التي يعيشها ممتهمي التمريض في ظل جائحة كورونا "كوفيد19"، مجلة المعرفة متعددة التخصصات الالكترونية، التقييم الدولي المعياري الالكتروني 2708-3526، العدد 02، الصادرة بتاريخ 05-08-2020، ص92.

الجدول رقم (2.2): طرق انتقال عدوى فيروس كورونا (كوفيد -19-)

طرق انتقال عدوى فيروس كورونا (كوفيد -19-)	
	
	<p>الانتقال المباشر من خلال رذاذ المريض المتطاير من الفم أو الأنف أثناء العطس أو السعال</p>
	<p>المخالطة المباشرة للمصابين</p>
	<p>الانتقال غير مباشر من خلال ملامسة الأسطح والأدوات الملوثة بالفيروس ثم ملامسة العينين والأنف أو الفم</p>

المصدر: منشورات وقائية توعوية منشورة على أنترنت "google.com"

3. تدابير الوقاية من فيروس كورونا

يمكن الوقاية من احتمال الإصابة من فيروس كورونا أو من انتشاره باتخاذ بعض الاحتياطات البسيطة كما هي مبينة في الشكل التالي:

الشكل رقم (2.2): التدابير الوقائية من فيروس كورونا



المصدر: منشورات وقائية توعوية منشورة على أنترنت "google.com"

ثالثا: إجراءات الوقائية لحماية موظفي المستشفى من فيروس كورونا

إلى جانب الإجراءات المعتادة المعتمدة لحماية الأطباء وموظفي قطاع الصحة من المخاطر المهنية بالمؤسسات الإستشفائية، اعتمدت المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بولاية ورقلة إجراءات جديدة بعد ظهور فيروس كورونا تمثلت في الآتي:¹

- **الوقاية الطبية:** وذلك من خلال التحقق من أن الأطباء يخضعون للفحص الطبي الخاص بالتوظيف والفحص الدوري، وإعطائهم اللقاحات الوقائية اللازمة ضد الأمراض التي قد يتعرضون لها؛
- **الوقاية الشخصية:** باتخاذ الاحتياطات اللازمة عند فحص الطبيب للمريض أو الاتصال معه، وتشمل هذه الإجراءات: تطهير وتعقيم الأيدي قبل وبعد الاتصال بالمريض وارتداء القفازات والملابس الواقية، بالإضافة إلى احترام معايير الصحة والسلامة المتبعة في التعامل مع المواد والمعدات والوضعيات الخطرة؛
- **مخاطر الأشعة الطبية:** التأكد من اعتماد الإدارة نظام الوقاية على المواد المشعة، من خلال إنشاء وحدة للوقاية من الأشعة، وأن هذه المواد يتم إجراء الكشف عليها خلال فترات زمنية محددة، فضلا عن كيفية تخزين هذه المواد؛
- **مخاطر النفايات الطبية:** يجب التأكد من طريقة التخزين والتعقيم والتخلص من النفايات حسب طبيعتها (النفايات المشعة، النفايات المعدية، النفايات الكيماوية، النفايات العامة...) وحسب درجة خطورتها، وطرق الإشراف والرقابة عليها.
- **الأمن في المستشفى:** حيث يتم فحص برامج السلامة والأمن المعتمدة لحماية الأطباء وتحديد المخاطر الإدارية المتخصصة في إدارة الأمن ومهامها، الخطو الأمنية المعتمدة، تنظيم طريقة الدخول والخروج والزيارات والحراسات والدوريات الأمنية؛

¹ مبروك ساحلي، ضوء المكان بوزيرة، تداعيات فيروس كورونا، "كوفيد 19" على الأمن الإنساني في الجزائر، العدد 02، المجلد 06، السنة السادسة، جويلية 2021، ص 89.

- المخاطر النفسية: التي يتعرض لها الأطباء كنقص الدعم والمساعدة من طرف فريق العمل، الضغوط الناجمة عن أوقات العمل (العمل الليلي، الخدمة غير المنتظمة، العمل بنظام المناوبة...)، عدم الاعتراف والتقدير للمجهودات، الصراعات؛
- النظافة والتعقيم في مكان العمل: تلتزم المستشفى بالنظافة والتعقيم ل:
- تنظيف الأرضيات والأسطح والمساحات، ثم تعقيمها بمنظف مُعقم يقضي على الجراثيم والفيروسات والفطريات.
- تعقيم المستلزمات الطبيّة وحفظها في مكان يتوفّر على شروط الحفظ التي تبقها معقمة.
- تنظيف وتعقيم أرضية سيارات الإسعاف والتجهيزات والأدوات الموجودة بها.
- تطهير المياه حيث يجب أن يكون ذو نوعية جيدة وبالكمية الكافية.
- بالإضافة إلى التحقق من مدى توفر الإجراءات الاعتيادية المذكورة أعلاه، أدى ظهور جائحة كورونا إلى تعزيزها بإجراءات وقائية جديدة تتناسب مع طبيعة المخاطر التي يتضمنها التعامل مع هذا الفيروس واليت يتأكد من توفيرها من خلال التحقق مما يلي:
- **الوقاية الشخصية:** التأكد من الالتزام بتوفير وسائل الوقاية الشخصية للأطباء الخاصة بفيروس كورونا، مثل المآزر والأحذية والأقنعة وأغطية الرأس وكمامات لحماية الجهاز التنفسي؛
- **الإجراءات التنظيمية:** وذلك من خلال التحقق من:
- مدى تطبيق المستشفى للقوانين والتنظيمات والتعليمات الخاصة بالوقاية من فيروس كورونا والخطط التي تم وضعها لمواجهة هذه الجائحة.
- وضع اللوحات الإرشادية حتى لا يتوجه الشخص المشتبه بإصابته بفيروس كورونا إلى أماكن العمل الأخرى؛
- إنشاء مركز للفرز والفحص للمرضى المشتبه بإصابتهم بمرض كورونا؛
- إعداد جدول للمناوبة، بتكليف ذوي الخبرة والكفاءة للتعامل مع المشتبه بإصابتهم وكذلك إعفاء الأطباء الذين يعانون من أمراض مزمنة من المناوبة؛
- وضع المؤسسة الاستشفائية لتعليمات مصلحية لتفادي تنقل العاملين بين المصالح إلا للضرورة؛
- القيام باجتماعات بالتقنيات الحديثة عن بعد والأنترنت
- وجود سجلات خاصة بتسجيل الحالات المصابة وإعداد الإحصائيات والتبليغ عنها ومتابعتها؛

- **التدريب:** حيث تعمل المؤسسة الاستشفائية بعملية التدريب التي تسمح للأطباء بتعلم كيفية الوقاية من فيروس كورونا والتعامل مع المريض المصاب به ومن مدى احترام معايير الوقاية أثناء القيام بعملية التدريب مثل: مسافة الأمان، ووسائل الوقاية.
- **التكفل النفسي:** وذلك بتحقيق من حصول الأطباء على التكفل النفسي الكافي بما يمكنهم من الوقاية من فيروس كورونا وتجنب أو تحمل الإرهاق وضغوط العمل، الحماية من التحرش المعنوي والتعرض للعنف سواء من طرف المرضى أو الزوار، وكذلك صعوبات التواصل مع الآخرين؛
- **الرعاية الطبية:** من خلال إجراء الفحوصات والتحليل المتعلقة بالمرض للأطباء الذين هم في اتصال مباشر مع المرضى كورونا وللعاملين بصفة عامة.
- **الالتزام بالحجر الصحي:** التأكد من إخضاع الأطباء المشتبه بإصابتهم بفيروس كورونا للحجر تفاديا لنقل العدوى للآخرين، والوقوف على مدى التكفل بالأطباء المصابين وبعائلاتهم في أحسن الظروف.
- **الحواجز المادية:** التأكد من:
 - توفير المستشفى لوسائل النقل للأطباء؛
 - تحسين نوعية التغذية تفاديا للتنقل خارج المستشفى أثناء فترات العمل، مع تقديم إعانات مادية؛
 - توفر سيارات الإسعاف لنقل الطبيب في حالة الاشتباه في إصابته بالفيروس؛
 - منح منحة مالية خاصة
 - من خلال العنصرين السابقين يمكن القول ان هناك العديد من الإجراءات الوقائية التي يتم إضافتها، الهدف من ورائها تحقيق الحماية والوقاية للعاملين بالمستشفى من خلال الإجراءات التنظيمية والتدريب والتكفل النفسي، المالي والمادي.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية

يتم التطرق في هذا المبحث إلى عرض مفصل للمنهجية والإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة دراسة وجهات نظر على موظفي مستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة حيث تحديد مجتمع وعينة الدراسة، وأداة الدراسة لإجابات بيانات العينة على محاور الاستبيان، والأساليب المعتمدة في المعالجة الإحصائية.

المطلب الأول: عينة وأداة الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب أن نبين عينة الدراسة بالإضافة لأدوات جمع البيانات المتمثلة في " الاستبيان "

أولاً: عينة الدراسة

نظراً لأهمية موضوع الدراسة لكونه من المفاهيم الحديثة للتسيير ومن أجل الحصول على النتائج الأكثر صدق وواقعية، تم تحديد فئة معينة من مجتمع الدراسة التي نرى فيها متطلبات الدراسة، يتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من الموظفين مؤسسة الورود بالوادي.

تم توزيع 40 استمارة على عينة الدراسة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، وبعد الفترة الزمنية امتدت حوالي أسبوع، ثم جمع هذه الاستبيانات حيث تم استرداد 40 استمارة منها، وبعد مراجعة الاستبيانات المسترجعة تبين أنه 39 استمارة صالحة للمعالجة الإحصائية.

ثانياً: تصميم أداة الدراسة "الاستبانة "

اعتمدنا في هذه الدراسة على أداة الاستبانة الذي صمم خصيصاً لجمع البيانات لأغراض الدراسة، والتي تقوم على أساس إعداد الأسئلة المرتبطة والمكملة لبعضها البعض حول إشكالية الدراسة وفرضياتها، لتجيب عليها عينة الدراسة، ويتم بعد ذلك تفرغها وتبويبها وتحليلها واستخلاص النتائج منها للوصول إلى أهداف الدراسة وقد تم تقسيم الاستبانة إلى ثلاثة أجزاء:

- الجزء الأول: البيانات العامة لعينة الدراسة وتمثلت في: الجنس؛ السن؛ الخبرة المهنية؛ الوظيفية، الوسيلة الأكثر استعمالاً في ظل جائحة كورونا.
- الجزء الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: ضم (16) عبارة يتعلق الاتصال الداخلي مقسم إلى ثلاث أبعاد:

- البعد الأول: نظام الاتصال قسم إلى خمسة عبارات؛
- البعد الثاني: مشاركة الاتصال قسم إلى ستة عبارات؛
- البعد الثالث عملية الاتصال قسم إلى خمسة عبارات؛

المحور الثاني: تعلق الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا يحتوي على عشرة عبارات.

المطلب الثاني: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة

يعتمد أسلوب التحليل الإحصائي على نوع المشكلة محل القياس والتحليل ونوع البيانات وفيما يلي توضيح أهم الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة.

أولاً: الأساليب الوصفية

- التكرار والنسب المئوية: للتعرف بالتفصيل على السمات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي: وذلك لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل عبارة أو بعد.
- الانحراف المعياري: للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة نحو كل عبارة أو بعد.

ثانياً: الأساليب الاستدلالية

- معامل الثبات ألفا كرونباخ: وذلك لاختبار مدى الاعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة؛
- معامل الارتباط بيرسون: لتأكيد الصدق وإثبات أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه، كما تم استخدام معامل الارتباط لتحديد العلاقة والارتباط بين متغيرات الدراسة.
- معامل الانحدار البسيط: معرفة درجة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع على حدا

المطلب الثالث: ثبات والاتساق الداخلي لأداة الدراسة

يتم في هذا المطلب معرفة مدى الاعتماد على استبيان الدراسة من خلال اختبار ثبات وصدق الاستبيان

أولاً: صدق المحكمين

بعد إعداد الأسئلة أداة الاستبيان في صورتها الأولية من أجل أخذها بعين الاعتبار وتأكيد مصداقيتها ومدى شموليتها لموضوع الدراسة فإنها تعرض لمجموعة من الأساتذة المحكمين المتخصصين، أو ما يعرف صدق المحكمين يقصد به: "المظهر العام للاستبيان من حيث المفردات وكيفية صياغتها، ودقتها وموضوعاتها ومدى مناسبة الأداة للغرض الذي وضع لأجله" (أنظر الملحق رقم 01).

ثانياً: حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ

سنحاول من خلال هذا الجزء أن نبين مدى ثبات الاستبيان ومصداقيته للعمل في الموضوع من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ حيث كلما كان معامل ألفا أكبر من 0.6 كلما كان الاستبيان صالحاً للدراسة

الجدول رقم (3.2): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

عبارات الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ
30	0.899

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

لقد تبين أن معامل الثبات (Cronbach's alpha) يساوي 0.899 بالنسبة لكل الاستبيان، وهو أكبر من المعامل 0.60 ما يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك صدق وثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بالثبات.

ثانياً: الاتساق الداخلي للاستبيان

مصنوفة الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط بين كل بعد من أبعاد المتغير والدرجة الكلية له لكل من المتغير المستقل والمتغير التابع والجدول التالية توضح ذلك.

1. الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول: الاتصال الداخلي

الجدول رقم (4.2): يوضح الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الأول

الأبعاد	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
البعد الأول: نظام الاتصال	0.931**	0.000
البعد الثاني: مشاركة الاتصال	0.908**	0.000
البعد الثالث: عملية الاتصال	0.913**	0.000
المحور الأول: الاتصال الداخلي	0.902**	0.000
المحور الثاني: ضغوطات المهنة	0.708**	0.000

المصدر: من إعداد الطلبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن هناك ارتباط بين أبعاد المتغير المستقل: نظام الاتصال؛ مشاركة الاتصال؛ عملية الاتصال؛ حيث قدرت قيمة مستوى المعنوية بين المتغيرين (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية المفروض وبالتالي هناك اتساق داخل لأبعاد المتغير المستقل.

كمت يتبين لنا من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن هناك ارتباط بين محاور الدراسة محور الاتصال الداخلي ومحور الضغوطات المهنية حيث قدرت قيمة مستوى المعنوية بين المتغيرين (Sig=0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية المفروض وبالتالي هناك اتساق داخل لأبعاد المتغير المستقل.

المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات

يتم في هذا المبحث الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة من خلال عرض وتحليل البيانات العامة والوظيفية لعينة الدراسة من حيث الجنس؛ السن؛ الخبرة المهنية؛ الوظيفة، الوسيلة الأكثر استعمالاً في ظل جائحة كورونا، بالإضافة عرض عبارات محاور الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق لعرض وتحليل الخصائص العامة والوظيفية لعينة الدراسة كما يلي.
أولاً: الخصائص العامة لعينة الدراسة

تمثل هذه الخصائص في الجنس، العمر والمؤهل العلمي حيث تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

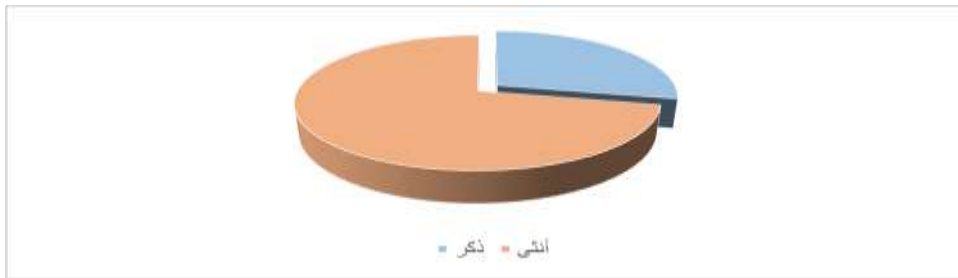
الجدول رقم (5.2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
28.2%	11	ذكر
71.8%	28	أنثى
100%	39	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة تتوزع حسب متغير الجنس بنسب متفاوتة حيث 71.8% لصالح الإناث في حين 28.2% لصالح الذكور نفس هذه النسب المتقاربة على أن مؤسسة محل الدراسة تتعامل مع جميع فئات المجتمع مهما اختلف الجنس. كما هو مبين في الشكل الموالي

الشكل رقم (3.2): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

2. توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

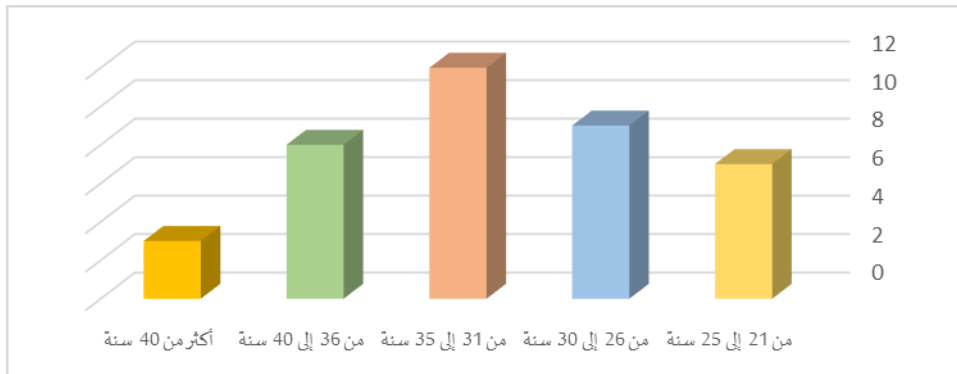
الجدول رقم(6.2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة %	التكرار	السن
17,9%	7	من 21 إلى 25 سنة
23,1%	9	من 26 إلى 30 سنة
30,8%	12	من 31 إلى 35 سنة
20,5%	8	من 36 إلى 40 سنة
7,7%	3	أكثر من 40 سنة
%100	39	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن أغلبية الفئات العمرية تتعامل مع المؤسسة محل الدراسة هي الفئة العمرية من 31 إلى 35 سنة بعدد 12 ونسبة 30.8%، تليها الفئة العمرية من 26 إلى 30 بعدد 9 ونسبة 23.1%، في حين الفئة من 36 إلى 40 سنة بعدد 8 أفراد ونسبة 20.5%، أما الفئة من 21 إلى 25 سنة بعدد 7 ونسبة 17.9%، في حين أكثر من 40 سنة بعدد 3 ونسبة 7.7% المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل التالي.

الشكل رقم (4.2): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

ثانيا: البيانات الوظيفية لعينة الدراسة

1. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

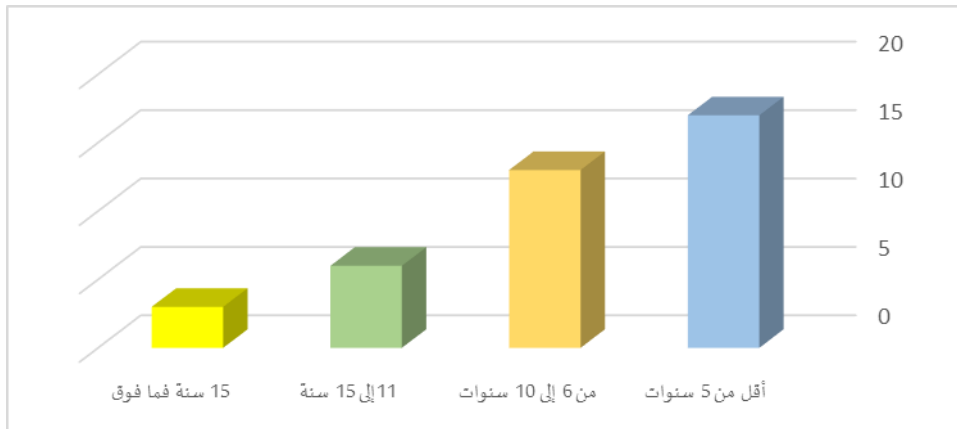
الجدول رقم (7.2): توزيع عينة الدراسة الخبرة

النسبة %	التكرار	الخبرة
43,6%	17	أقل من 5 سنوات
33,3%	13	من 6 إلى 10 سنوات
15,4%	6	11 إلى 15 سنة
7,7%	3	15 سنة فما فوق
100%	39	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة المستجوبة بأغلبية سنوات خبرة أقل من 5 سنوات بعدد 17 ونسبة 43.6% ، تليها من 6 إلى 10 سنوات بعدد 13 ونسبة 33.3% في حين من 11 إلى 15 سنة بعدد 6 ونسبة 15.4% ، أما من 15 سنة فأكثر بعدد 3 ونسبة 7.7% من المجموع الإجمالي للنسب كما هو مبين في الشكل التالي.

الشكل رقم (5.2.): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

2. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفية

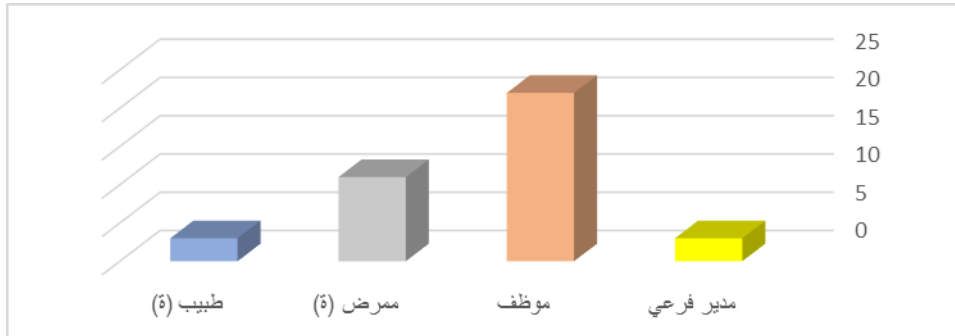
الجدول رقم (8.2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفية

الوظيفة	التكرار	النسبة %
مدير فرعي	3	7,7%
موظف	22	56,4%
ممرض (ة)	11	28,2%
طبيب (ة)	3	7,7%
المجموع	39	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال النتائج المبينة في الجدول توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة حيث نلاحظ أن أغلبية عينة الدراسة من فئة موظف بعدد 22 ونسبة 56.4%، تليها برتبة ممرض بعدد 11 ونسبة 28.2%، في حين كل من فئة مدير فرعي وطبيب بنسبة متساوية على التوالي: 7.7% من المجموع الإجمالي للنسب. كما هو مبين في الشكل التالي.

الشكل رقم (6.2): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

3. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوسيلة الأكثر استعمالاً في الاتصال في ظل جائحة كورونا

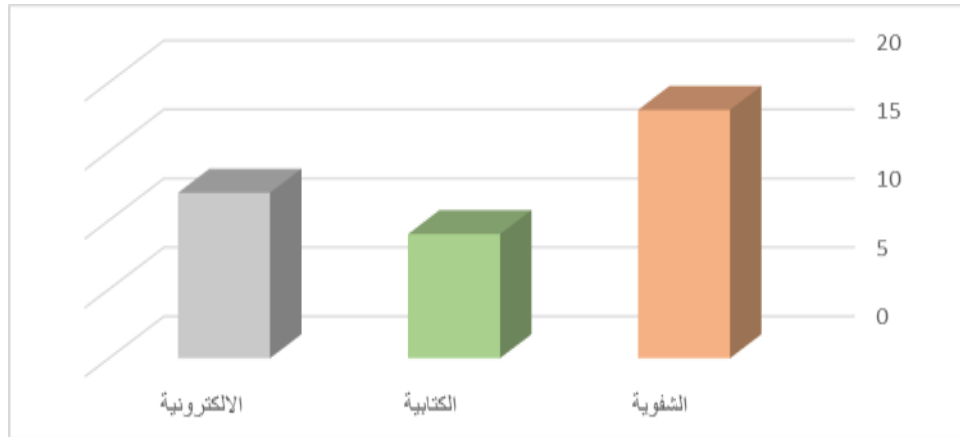
الجدول رقم (9.2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوسيلة

الوسيلة	التكرار	النسبة %
الشفوية	18	46,2%
الكتابية	9	23,1%
الالكترونية	12	30,8%
المجموع	39	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بولاية ورقلة الوسيلة الأكثر استخداماً للاتصال في ظل جائحة كورونا هي الشفوية بعدد 18 ونسبة 46.2%، تليها الوسيلة الالكترونية بعدد 12 ونسبة 30.8% في حين الوسيلة الكتابية بعدد 09 ونسبة 23.1% من المجموع الإجمالي للنسب. والشكل التالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (7.2): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الوسيلة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

المطلب الثاني: عرض وتحليل محاور الدراسة

نقدم من خلال هذا الجزء تقدير الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة وذلك من خلال تقييم أهمية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغوطات المهنية في المؤسسة محل الدراسة، وذلك بحساب كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة والجدول التالي يوضح ذلك. وقبل التطرق لتحليل لجميع عبارات المتغير المستقل نوضح مقياس الاستبانة الذي تم استعمال مقياس ليكارت الخماسي الذي من خلاله نبين الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة.

الجدول رقم (10.2): مقياس ليكارت الخماسي

الاتجاه العام للعينة	المتوسط الحسابي للمستويات الموافقة
غير موافق تماما]1.79 - 1]
غير موافق]2.59 - 1.80]
محايد]3.39 - 2.60]
موافق]4.19 - 3.40]
موافق تماما]5 - 4.20]

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الاعتماد على المرجع: إيهاب عبد السلام محمود، تحليل البرنامج الإحصائي

SPSS، الطبعة الأولى، درا الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 22.

أولاً: تحليل عبارات المحور الأول "الاتصال الداخلي "

سنحاول من خلال هذا الجزء تحليل عبارة كل بعد من أبعاد الاتصال الداخلي من خلال تحديد الاتجاه العام لاجابات عينة الدراسة.

1. البعد الأول: نظام الاتصال

الجدول رقم (11.2): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول

الاتجاه العام للعينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العبارة
متوسط	3,02	0,307	1. توفر المستشفى نظام اتصال شامل لجميع الأقسام
متوسط	2,84	0,203	2. توفر المستشفى قنوات اتصال واضحة بين جميع المستويات
متوسط	3,02	0,287	3. تقدم المستشفى كافة المعلومات عن طريق العمل والاتصال بصفة متاحة للجميع
متوسط	2,58	0,371	4. تقوم المستشفى بتوزيع طرق الاتصال حسب نوع الاتصال المراد
متوسط	2,51	0,393	5. تعتمد المستشفى على وسائل حديثة للاتصال
متوسط	2,8000	0,98835	البعد الأول: نظام الاتصال

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الأول نظام الاتصال وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.80) و بدرجة تطبيق متوسطة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.60 إلى 3.39 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الأول موافقون عليها بدرجة (متوسطة) فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.51-3.02) حيث "العبارة رقم 03 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (3.02) أي أنهم يؤكدون وبدرجة متوسطة على أنه تقدم المستشفى كافة المعلومات عن طريق العمل والاتصال بصفة متاحة للجميع ، أما"العبارة رقم 01"جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.02) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة متوسطة، أي توفر المستشفى نظام اتصال شامل لجميع الأقسام، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " توفر المستشفى قنوات اتصال واضحة بين جميع المستويات " بمتوسط حسابي (2.84) ، تليها العبارة رقم 05 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.58) ما يدل على أنه تقوم المستشفى بتوزيع طرق الاتصال حسب نوع الاتصال المراد، وأخيراً نجد العبارة رقم 04 بالمرتبة الخامسة وبمتوسط حسابي(2.51) أي تقوم المستشفى بتوزيع طرق الاتصال حسب نوع الاتصال المراد.

2. البعد الثاني: مشاركة الاتصال

الجدول رقم (2.12): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني للمحور الأول

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	0,266	2,23	6. تشرك المستشفى جميع الأفراد في عملية الاتصال
متوسط	0,372	2,56	7. تعمل المستشفى على توفير الجو والمناخ المناسب لإنجاح عملية الاتصال
متوسط	0,374	2,48	8. يساهم الفرد العامل بالمؤسسة في عملية اتخاذ القرار
متوسط	0,503	2,71	9. تتقبل المستشفى مختلف الاقتراحات ومساهمات الفرد العامل
متوسط	0,408	2,58	10. تشرك المستشفى العامل في وضع الأهداف الاستراتيجية لمواجهة جائحة كورونا
متوسط	0,375	2,71	11. تشرك المستشفى في العاملين في اتخاذ الإجراءات التصحيحية
متوسط	0,08697	2,5513	البعد الثاني: مشاركة الاتصال

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن عبارات البعد الثاني مشاركة الاتصال وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.55) و بدرجة تطبيق متوسطة حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.60 إلى 3.39 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (متوسطة) فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (2.23-2.71) حيث " العبارة رقم 11 احتلت المرتبة الأولى "بمتوسط حسابي (2.71) أي أنه تشرك المستشفى في العاملين في اتخاذ الإجراءات التصحيحية أما" العبارة رقم 09" جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (2.71) وموافقون في إجابتهم عليها بدرجة متوسطة، أن المستشفى تتقبل مختلف الاقتراحات ومساهمات الفرد العامل، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " تشرك المستشفى العامل في وضع الأهداف الاستراتيجية لمواجهة جائحة كورونا " بمتوسط حسابي (2.58) ، تليها العبارة رقم 07 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.56) ما يدل على أنه تعمل المستشفى على توفير الجو والمناخ المناسب لإنجاح عملية الاتصال، وأخيراً نجد العبارة رقم 06 بالمرتبة السادسة وبمتوسط حسابي(2.23) أي تشرك المستشفى جميع الأفراد في عملية الاتصال.

3. البعد الثالث: عملية الاتصال

الجدول رقم (2.13): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث للمحور الأول

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	0,273	3,10	12. يوجد سهولة في الاتصال بين العاملين داخل المؤسسة
مرتفع	0,938	3,74	13. يحافظ العمال على العلاقات بينهم وبين الرؤساء
متوسط	0,367	2,84	14. هناك إيصال المعلومات حول كل الوظائف الادارية وعلى جميع المستويات والقيادة في المؤسسة
متوسط	0,336	2,94	15. يكون الاتصال تنازليا من الأعلى إلى الأسفل حسب هرم السلطة
متوسط	0,417	2,87	16. سهولة طرق الاتصال سواء كانت مكتوبة أو شفوية
متوسط	0,93794	3,1026	البعد الثالث: عملية الاتصال

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن عبارات البعد الثالث عملية الاتصال وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.10) و بدرجة تطبيق متوسط حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.60 إلى 3.39 درجة)؛ إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثالث موافقون عليها بدرجة (متوسطة) فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (2.84-3.74) حيث "العبارة رقم 13 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.74) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أنه يحافظ العمال على العلاقات بينهم وبين الرؤساء، أما "العبارة رقم 12" جاءت بالمرتبة الثانية وبتوسط حسابي (3.10) وموافقون في إجاباتهم عليها بدرجة متوسطة على يوجد سهولة في الاتصال بين العاملين داخل المؤسسة، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " يكون الاتصال تنازليا من الأعلى إلى الأسفل حسب هرم السلطة " بمتوسط حسابي (2.94) ، أما العبارة رقم 16 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.87) ما يدل على سهولة طرق الاتصال سواء كانت مكتوبة أو شفوية، وأخيراً نجد العبارة رقم 14 بالمرتبة الخامسة وبتوسط حسابي (2.84) ما يثبت على أنه هناك إيصال المعلومات حول كل الوظائف الادارية وعلى جميع المستويات والقيادة في المؤسسة

وفيما يلي جدول يلخص ترتيب أبعاد المحور الأول حسب أهميتها بالمؤسسة محل الدراسة.

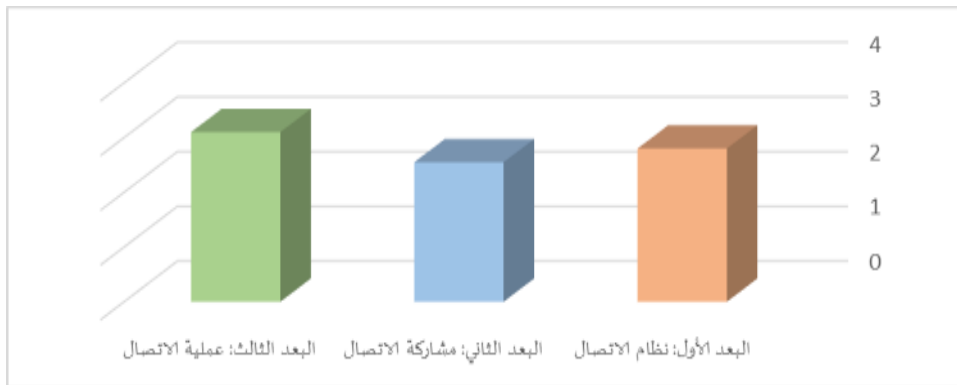
الجدول رقم (14.2): ترتيب الأهمية النسبية لأبعاد المحور الأول

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد الاتصال الداخلي
<u>2</u>	0,988	2,80	البعد الأول: نظام الاتصال
<u>3</u>	0,086	2,55	البعد الثاني: مشاركة الاتصال
<u>1</u>	0,937	3,10	البعد الثالث: عملية الاتصال
//	0,92122	2,8179	المحور الأول: الاتصال الداخلي

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن اتجاهات جميع أفراد العينة تقع المجال متوسط لجل أبعاد الاتصال الداخلي حيث نجد البعد الثالث بعد عملية الاتصال أكثر تطبيقاً بالمؤسسة محل الدراسة بمتوسط حسابي (3.10) وانحراف معياري قدر بـ (0.937)، يليه البعد الأول نظام الاتصال بمتوسط حسابي (2.80) وانحراف معياري (0.988)، ثم البعد الثاني بعد مشاركة الاتصال بالمرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.55) وانحراف معياري (0.086)، حسب أهميتهم النسبية. أما المتوسط الحسابي العام للمحور الأول الاتصال الداخلي قد بلغ (2.81) وانحراف معياري قدره (0.921)، ومنه نستنتج أن مستوى استجابة المؤسسة لأبعاد الاتصال الداخلي متوسطة بالمؤسسة محل الدراسة. والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (8.2): ترتيب الأهمية النسبية لأبعاد الاتصال الداخلي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

ثانيا: تحليل عبارات المحور الثاني " الضغوطات المهنية "

سنحاول من خلال هذا الجزء عرض وتحليل بيانات المحور الثاني

الجدول رقم (15.2): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	0,274	3,17	17. يساهم الاتصال الغير رسمي في تقليل ضغوطات العمل
مرتفع	0,356	2,94	18. تركز المستشفى على وسائل الاتصال الالكترونية لتخفيف من انتشار فيروس كوفيد
مرتفع	0,154	3,66	19. تساهم المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر في تحسين الأداء وتقليل المخاوف والضغوطات
مرتفع	0,316	3,28	20. توفر المستشفى الإعلانات بسرعة لإيصال التعليمات للعمال في الوقت المناسب
مرتفع	0,492	2,66	21. توفر المستشفى أوقات الراحة للعاملين ما يزيد تواصل وبناء علاقات اجتماعية
مرتفع	0,180	3,97	22. كثرة الواجبات والمهام في ظل جائحة كورونا تسبب الإرهاق والتعب ما يقلل التواصل بين العاملين
مرتفع	0,280	3,69	23. بيئة العمل التي أعمل بها تتصف بالضوضاء
مرتفع	0,805	3,28	24. عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي
مرتفع	0,366	3,23	25. أتلقى تعليمات متعارضة من أكثر من مسؤول
مرتفع	0,134	2,76	26. يتناسب العائد المادي مع الجهد المبذول في ظل جائحة كورونا Covid19
مرتفع	0,305	3,92	27. زيادة ضغوط العمل بسبب استهزاء أفراد المجتمع بوباء كورونا Covid19 و عدم الالتزام الإجراءات الوقائية وصعوبة إيصال لهم فهم عن خطورة الوضع
مرتفع	0,413	2,94	28. ارتفاع عدد المرضى بوباء كورونا Covid19 سبب لي فقدان السيطرة على تصرفاتي وانفعالاتي
مرتفع	0,360	3,20	29. يتلقى السلك الطبي وشبه الطبي كثرة المهام من خلال الاتصالات النازلة من قبل الإدارة العليا.
مرتفع	0,333	3,43	30. نقص المعلومات المتعلقة بوباء كورونا Covid19 بسبب نقص الاتصال والتواصل بين أفراد المجتمع
موافق	0,63258	3,3004	المحور الثاني: الضغوطات المهنية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على الضغوطات المهنية في حسب بلغ (3.30) وبالانحراف المعياري قدر بـ: (0.632) وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور الثاني هو ضمن مجال الموافقة (من 2.60 إلى 3.39 درجة)؛ أي

أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن مستوى الضغوطات المهنية بالمؤسسة محل الدراسة مرتفع وهذا حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين، نجد العبارة رقم 22 بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.97) ما يؤكد على أن كثرة الواجبات والمهام في ظل جائحة كورونا تسبب الإرهاق والتعب ما يقلل التواصل بين العاملين ، تليها العبارة رقم (27) بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.92) ما يبين أن زيادة ضغوط العمل بسبب استهزاء أفراد المجتمع بوباء كورونا Covid19 و عدم الالتزام بالإجراءات الوقائية وصعوبة إيصال لهم فهم عن خطورة الوضع، في حين العبارة رقم 23 بالمرتبة الثالثة و بمتوسط حسابي (3.69) ما يدل على أن بيئة العمل التي أعمل بها تتصف بالضوضاء ، كما جاءت العبارة رقم 19 بالمرتبة الرابعة و بمتوسط حسابي (3.66) ما يثبت أنه تساهم المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر في تحسين الأداء وتقليل المخاوف والضغوطات ، وأخيراً نجد العبارة رقم 21 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.66) ما يدل على أن المستشفى توفر أوقات الراحة للعاملين ما يزيد تواصل وبناء علاقات اجتماعية.

المطلب الثالث: نتائج اختبار فرضيات الدراسة

بعد تحليل البيانات الأولية من الاستبيان سيم في هذا المبحث اختبار صحة فرضيات الدراسة من خلال تبيان مدى قبولها أو رفضها، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

أولاً: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

بهدف التحقق من موضوعية نتائج الدراسة، تم الاعتماد على اختبار التوزيع الاعتدالي للبيانات، هذا الأخير الذي يستخدم معرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، والذي يؤثر بدوره على اختيار الاختبارات المطلوبة لاختبار الفرضيات، والجدول الموالي يلخص أهم النتائج التي تم التوصل لها:

الجدول رقم (16.2): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Shapiro-Wilk		معايير الدراسة
Sig	قيمة Z	
0.136	0.937	المحور الأول: الاتصال الداخلي
0.154	0.838	المحور الثاني: الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

من خلال الجدول أعلاه حيث نجد مستوى المعنوية لكل من المحور الأول 0.937 والمحور الثاني: 0.838 أكبر من 0.05 وبالتالي فإن بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي. ومنه نستنتج أن بيانات جميع أبعاد الاستبانة تتوزع طبيعياً، وبالتالي يمكن إجراء الاختبارات المعلمية عليها، ما يستوجب الاعتماد على الاختبارات المعلمية للإجابة على الفرضيات الموضوعية.

ثانياً: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

1. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

نص الفرضية: يساهم نظام الاتصال المطبق بمستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة في مواجهة الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا

نقوم بصياغتها إحصائياً كما يلي:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا يساهم نظام الاتصال المطبق بمستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة في مواجهة الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا
- الفرضية البديلة (H_1): يساهم نظام الاتصال المطبق بمستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة في مواجهة الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا

الجدول رقم (17.2): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	معامل التفسير R^2	قيمة F	قرار الاختبار
0.170	0.103	0.070	2.799	(H_1)
معادلة نموذج الانحدار البسيط: $Y = 2.825 + 0.170x_1 + e_i$				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تشير معطيات الجدول أعلاه أنه لا يساهم نظام الاتصال المطبق بمستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة في مواجهة الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا، وذلك استناداً إلى قيمة معامل الانحدار التي بلغت ($B=0.170$) دالة إحصائية أقل من (0.05)، كما بلغ معامل التفسير ($R^2=0.070$) ما يدل على أن نظام الاتصال الداخلي المطبق بالمستشفى محل الدراسة لم يساهم في مواجهة الضغوطات المنهية التي واجهها الموظفون في ظل جائحة كورونا حيث قدرت نسبة المساهمة بـ 7% وهي نسبة جديفة حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة كما أنه قدرت قيمة F الجدولية ($F=2.799$) بمستوى دلالة أكبر من (0.05).

- بناءا عليه قرار اختبار الفرضية الفرعية الأولى: نرفض الفرضية البديلية (H_1) نقبل الفرضية الصفرية (H_0) لا يساهم نظام الاتصال المطبق بمستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة في مواجهة الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا

2. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

نص الفرضية: تساهم مشاركة الاتصال المطبقة بمستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة في مواجهة الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا
نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا تساهم مشاركة الاتصال المطبقة بمستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة في مواجهة الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا
- الفرضية البديلة (H_1): تساهم مشاركة الاتصال المطبقة بمستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة في مواجهة الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا

الجدول رقم (18.2): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	معامل التفسير R^2	قيمة F	قرار الاختبار
0.260	0.004	0.119	9.203	(H_1)
معادلة نموذج الانحدار البسيط: $Y = 2.638 + 0.260x_2 + e_i$				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه تساهم مشاركة الاتصال المطبقة بمستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة في مواجهة الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا ذلك استنادا إلى قيمة معامل الانحدار التي بلغت ($B=0.260$) دالة إحصائية أقل من (0.05)، كما بلغ معامل التفسير ($R^2=0.119$) ما يدل على البعد مشاركة الاتصال يساهم بنسبة (11.9%) في مواجهة الضغوطات المهنية حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة كما أنه قدرت قيمة F الجدولية ($F=9.203$) بمستوى دلالة أقل من (0.05).

- بناءا عليه قرار اختبار الفرضية الفرعية الثانية: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) نقبل الفرضية البديلة (H_1) تساهم مشاركة الاتصال المطبقة بمستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة في مواجهة الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا

3. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

- نص الفرضية: تساهم عملية الاتصال المطبقة بمستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة في مواجهة الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا
نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:
- الفرضية الصفرية (H_0): لا تساهم عملية الاتصال المطبقة بمستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة في مواجهة الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا
- الفرضية البديلة (H_1): تساهم عملية الاتصال المطبقة بمستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة في مواجهة الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا

الجدول رقم (19.2): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	معامل التفسير R^2	قيمة F	قرار الاختبار
0.319	0.002	0.224	10.678	(H_1)
معادلة نموذج الانحدار البسيط: $Y = 2.310 + 0.319x_3 + e_i$				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

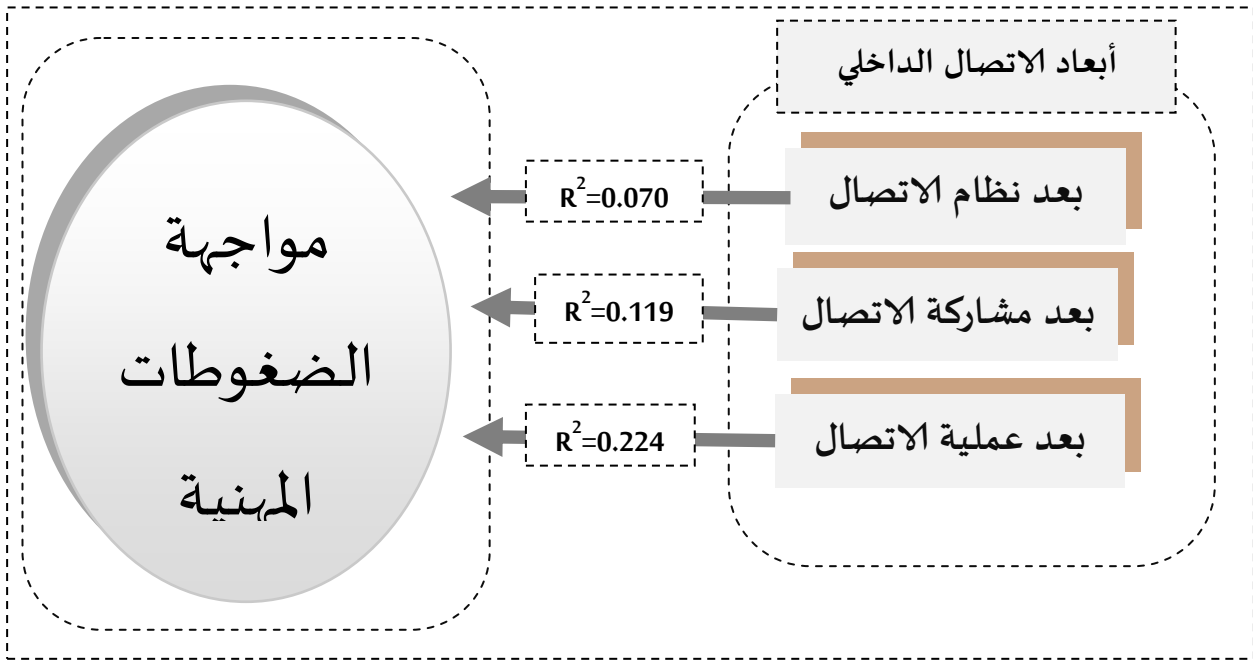
يتبين لنا من خلال نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة أنه تساهم عملية الاتصال المطبقة بمستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة في مواجهة الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا، وذلك استنادا إلى قيمة معامل الانحدار التي بلغت ($B=0.319$) دالة إحصائية أقل من (0.05)، كما بلغ معامل التفسير ($R^2=0.224$) ما يعني بعد عملية الاتصال يساهم بنسبة (22.4%) في مواجهة الضغوطات المهنية حسب إجابات عينة الدراسة المستجوبة كما أنه قدرت قيمة F الجدولية ($F=10.678$) بمستوى دلالة أقل من (0.05).

- بناءا عليه قرار اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: نرفض الفرضية الصفرية (H_0) نقبل الفرضية البديلة (H_1) تساهم عملية الاتصال المطبقة بمستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة في مواجهة الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا

ثالثاً: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

بعد اختبار الفرضيات الفرعية نستنتج قرار اختبار الفرضية الرئيسية أنه تساهم أبعاد الاتصال الداخلي في مواجهة الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا من خلال كل من بعد مشاركة الاتصال وبعد عملية الاتصال في حين بعد نظام الاتصال لم يساهم في مواجهة الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا. ويمكن ايجازها في الشكل التالي:

الشكل رقم (9.2): ملخص نتائج اختبار الفرضية الرئيسية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن أبعاد الاتصال الداخلي المطبقة بالمؤسسة محل الدراسة من خلال أبعاد حيث تبين لنا أن عملية الاتصال هو أكثر مساهمة في مواجهة الضغوطات المهنية بالمؤسسة الاستشفائية بنسبة 22.4% يليه بعد مشاركة الاتصال بنسبة 11.9% في حين بعد نظام الاتصال وبعد نتائج اختبار الفرضية الأولى تبين لنا أنه لا يساهم في مواجهة الضغوطات المهنية.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل حاولنا أن نبين مدى مساهمة أبعاد الاتصال الداخلي في مواجهة الضغوطات المهنية بالمؤسسة العمومية مستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة، حيث تم تقديم عام للمؤسسة من خلال النشأة والهيكل التنظيمي وأهم المديرات والخدمات التي يقدمها المستشفى، بالإضافة لأهم الإجراءات التدابير الوقائية التي اتبها المستشفى في ظل جائحة كورونا، وبعد توزيع الاستبان على عينة الدراسة، تم فيما بعد معالجة إجابات عينة الدراسة عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الـ SPSS لتتوصل في الأخير على نتائج اختبار الفرضيات التي أظهر أنه تساهم كل من مشاركة الاتصال وعملية الاتصال المطبقة بمستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة في مواجهة الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا، في حين نظام الاتصال المطبق بالمستشفى لم يساهم في مواجهة الضغوطات المهنية.

خاتمة

خاتمة:

على ضوء ما سبق دراسته يتبين لنا أن يساهم الاتصال الداخلي بالمؤسسة من تخفيف في الضغوطات المهنية التي تواجه الموظف وذلك من خلال توفير مختلف وسائل الاتصال والتواصل بين الأفراد في مختلف المستويات الإدارية حيث تعتبر الضغوطات المهنية من مكونات البيئة الداخلية للمؤسسة والتي تؤثر على أداء الموارد البشرية ونتاجيته وطريقة تعامله مع الغير، إذ أنه لا يمكن أن تخلو أي مؤسسة سواء كانت خدماتية أو إنتاجية من ضغوط المهنة، وهذا لا يعني أنها هاجس يواجه المؤسسة ومن المستحيل التحكم فيها، يكفي فقط أن تتوفر المؤسسة على أفراد أكفاء للتحكم في هذه الضغوط ويتوقف هذا على فعالية الإدارة وطرق الإشراف فيها من خلال جعل الأفراد ينتمون للمؤسسة، وهذا ما يخلق فيهم روح الإخلاص والولاء في تحقيق أهدافهم وأهداف المؤسسة ككل.

وقد شهدت في الآونة الأخيرة المؤسسات الاقتصادية بصفة عامة والقطاع الصحة بصفة خاصة مجموعة من الضغوطات المهنية خاصة بعد انتشار فيروس كوفيد 19، الذي أثر بشكل كبير على القطاع الصحي خاصة الموظفين، وعليه فقد حاولنا من خلال دراستنا للجانب التطبيقي لموضوع أهمية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغوط المهنية في ظل جائحة كورونا دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف ورقلة التي توصلنا من خلال لمجموعة من النتائج نذكر أهمها:

- أكدت نتائج الدراسة أنه لا يساهم نظام الاتصال المطبق بمستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة في مواجهة الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا؛
- أظهرت نتائج الدراسة أن مشاركة الاتصال المطبقة بمستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة تساهم في مواجهة الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا؛
- أثبتت نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة أن عملية الاتصال المطبقة بمستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة تساهم في مواجهة الضغوطات المهنية في ظل جائحة كورونا

التوصيات:

على ضوء ما توصلنا اليه من إستنتاجات بخصوص المشاكل والضغوط التي يعاني منها موظفو قطاع الصحة في ظل جائحة كورونا من خلال مزاولتهم لوظيفتهم، ولغرض تحسين ظروف العمل ومن ثم تخفيض الضغط ومن ثم تحسين أدائهم نتقدم ببعض الاقتراحات وهي كما يلي:

- تقسيم العمل بدوام نصف يوم؛
- العمل بنظام الدفعات؛
- نشر الوعي اتجاه المواطنين والمرضى على ضرورة التحلي بالتدابير الوقائية للحد من انتشار الفيروس؛
- مراعاة الخصائص الشخصية للموظفين لتباينها كالتعرض للإجهاد من حيث الجنس العمر، مدة الخدمة. (خاصة فئة النساء الحوامل)؛
- العمل على تفعيل نظام الإتصال داخل المؤسسة.
- تنمية روح الجماعة والعمل كفريق واحد من أجل الحد من انتشار الفيروس.

آفاق الدراسة:

بالرغم من أن الموضوع حديث الساعة رغم قلة المراجع إلا أنه نقترح مجموعة من المواضيع التي ستكون موضوع للدراسة في المستقبل والتي نوجزها كما يلي:

- التغيير التنظيمي في ظل جائحة كورونا؛
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحد من انتشار فيروس كوفيد19.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع العربية

أولاً: الكتب

1. إبراهيم خليل خضر، مهارات الاتصال، دار الجندي للنشر والتوزيع، 2013.
2. أحمد محمد المصري، الإدارة الحديثة الاتصالات، المعلومات، القرارات، مؤسسة النشر الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2007.
3. حجازي مصطفى، الاتصال الفعال والعلاقات الإنسانية والإدارية، ط1، دار النشر الطليعة، بيروت، 1997.
4. حسين حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط3، 2009.
5. خضير كاظم حمود الفريجات، انعام الشهابي، موسى سلامة، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، إثراء للنشر والتوزيع.
6. خليل محمد حسن الشماع، نضير كاظم محمود، نظرية المنظمة، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2000.
7. خيرى خليل الجميل، الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1995.
8. شجان فرح، الاتصالات الإدارية، ط1، دار أسامة للنشر، الأردن، 2009.
9. عبد البارئ ذرة، محفوظ جودة، الأساسيات في الإدارة المعاصرة، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2011.
10. عبد العزيز شرفة، نموذج الاتصال في الفنون والإعلام وإدارة الأعمال، ط1، دار المعرفة للنشر، القاهرة، 2005.
11. محمد ياسين عطوف، مدخل إلى علم النفس الاجتماعي، دار النهار، ط3، بيروت، 2005.
12. محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط2، 2002.
13. مكاوي حسن عماد، ليلي حسين السيد، نظريات الاتصال المعاصرة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2001.

ثانياً مقالات ومجلات

1. أحمد محمد أحمد مصطفى، أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية، المجلد 7، العدد 20، 2016.

2. إيمان بن بلقاسم صبرا، بن بلقاسم فرح فدوى، الأوضاع التي يعيشها ممتني التمريض في ظل جائحة كورونا "كوفيد19"، مجلة المعرفة متعددة التخصصات الالكترونية، التقييم الدولي المعياري الالكتروني 2708-3526، العدد 02، الصادرة بتاريخ 2020-08-05
 3. برباوي كمال، سليمان إلياس، دور الاتصال الداخلي في تحقيق العدالة التنظيمية، مجلة البشائر الاقتصادية، العدد 05، جوان 2016.
 4. بن زروال فتحة، الإجهاد على مستوى المنظمة المصادر والتأثيرات واستراتيجيات المواجهة، العدد4، جوان، 2010.
 5. بن طالب سامية، العلاقة بين ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة، مجلة، جامعة أمقران، بومرداس، 2018.
 6. فريدة بوغازي، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية المؤسسة المينائية، سكيكدة، جامعة 20 أوت 1955، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد11، 2015.
 7. قدوري الحاج، فعالية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني من وجهة نظر الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة، مجلة العلوم النفسية والتربوية، المجلد، 02، العدد 02، لسنة 2016.
 8. مبروك ساحلي، ضوء المكان بوزبرة، تداعيات فيروس كورونا، "كوفيد 19" على الأمن الإنساني في الجزائر، العدد 02، المجلد 06، السنة السادسة، جويلية 2021.
 9. مزيان محمد توفيق، عثمان عبد اللطيف، بن حجوبة حميد، تأثير الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء البشري في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة سونطراك مركب GL2Z، مجلة اقتصاديات المال والأعمال JFBE، العدد 07، سبتمبر 2018.
 10. مؤيد عبد الكريم شاكرا النقيب، العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية بمحافظة الأنبار، مجلة جامعة الأنبار، مجلد 4، العدد9، العراق، 2012.
- ثالثا: مذكرات ورسائل علمية
1. ابن خروخير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية بمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص علم اجتماع التربية، بسكرة، الجزائر، 2010، 2011.
 2. تغريد زياد عمار، أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، فلسطين، 2006.

3. جبالي صباح، الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها لدى أمهات الأطفال المصابين بمتلازمة داون بالمركز الطبي البيداغوجي صنف03 وصنف05 باتنة، مذكرة ماجستير، جامعة فرحات عباس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، تخصص علم النفس العيادي، سطيف، 2011-2012
4. جمال نمر موسي المصري، أثر التعويضات في رضا العاملين في الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، غزة، 2009.
5. حامد صبحي علوي حسن، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات العراقية، رسالة ماجستير، جامعة الجزيرة، كلية الاقتصاد والتنمية الريفية، قسم إدارة الأعمال، 2019، رامي بكر أبو زور، ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى، غزة، 2014.
6. شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية (دراسة ميدانية لمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز)، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، بومرداس، الجزائر، 2010.
7. العبودي فاتح، الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة منتور، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم النفس وعلوم التربية الأرطوفونيا، قسنطينة، 2007، 2008.
8. عيسى إبراهيم العشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم إدارة الأعمال، الأردن، 2009.
9. محمد حسن خميس أبو رحمة، ضغوط العمل بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التربية، قسم أصول التربية، تخصص إدارة تربوية، غزة، 2012.
10. محمد صلاح الدين أبو العلا، ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، غزة، 2009.
11. مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا، تخصص النفس العمل والتنظيم، قسنطينة، الجزائر، 2007.

المراجع الأجنبية

1. Stavroula Leka Ba MSc Phd, Work Organisation & stress, France, 2005, p03

الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين

اللقب/ الاسم	الرتبة	الهيئة التابعة لها
الحاج عرابة	أستاذ التعليم العالي	جامعة قاصدي مرباح ورقلة
نيشات سلوى	أستاذ محاضر "أ"	جامعة قاصدي مرباح ورقلة

الملحق رقم (02): الاستبيان أداة الدراسة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

استبان



السادة والسيدات إيطارات وعمال المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة

يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي حول أهمية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغوط المهنية في ظل جائحة كورونا، حيث أن جميع المعلومات المقدمة من طرفكم ستحظى بالأهمية البالغة لدينا وبالسرية التامة، ولن تستخدم إلا لأغراض الدراسة العلمية و فقط.

وفي الأخير تقبلوا منا أسى عبارات الاحترام والتقدير.

الجزء الأول: البيانات العامة والوظيفية

• الجنس:

- أنثى

- ذكر

• السن:

- من 26 سنة إلى 30 سنة

- من 21 إلى 25 سنة

- من 36 إلى 40 سنة

- من 31 إلى 35 سنوات

- أكثر من 40 سنة

• الخبرة المهنية

أقل من 5 سنوات 6-10 سنوات 11-15 سنة 1 فما فوق

• الوظيفة:

موظف مدير فرعي
 رئيس مصلحة ممرض (ة)
 طبيب

• الوسيلة الأكثر استعمالاً في ظل جائحة كورونا:
 الشفوية الالكترونية الكتابية

الجزء الثاني: محاور الدراسة

✓ أعط درجة موافقتك على العبارات التالية:

المحور الأول: الاتصال الداخلي

درجة الموافقة					عبارات المحور الأول
موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً	
البعد الأول: نظام الاتصال					
					31. توفر المستشفى نظام اتصال شامل لجميع الأقسام
					32. توفر المستشفى قنوات اتصال واضحة بين جميع المستويات
					33. تقدم المستشفى كافة المعلومات عن طريق العمل والاتصال بصفة متاحة للجميع
					34. تقوم المستشفى بتوع طرق الاتصال حسب نوع الاتصال المراد
					35. تعتمد المستشفى على وسائل حديثة للاتصال
البعد الثاني: مشاركة الاتصال					
					36. تشرك المستشفى جميع الأفراد في عملية الاتصال
					37. تعمل المستشفى على توفير الجو والمناخ المناسب لإنجاح عملية الاتصال
					38. يساهم الفرد العامل بالمؤسسة في عملية اتخاذ القرار
					39. تتقبل المستشفى مختلف الاقتراحات ومساهمات الفرد العامل
					40. تشرك المستشفى العامل في وضع الأهداف الاستراتيجية لمواجهة جائحة كورونا
					41. تشرك المستشفى في العاملين في اتخاذ الإجراءات التصحيحية
البعد الثالث: عملية الاتصال					
					42. يوجد سهولة في الاتصال بين العاملين داخل المؤسسة
					43. يحافظ العمال على العلاقات بينهم وبين الرؤساء
					44. هناك إيصال المعلومات حول كل الوظائف الادارية وعلى جميع المستويات والقيادة في المؤسسة
					45. يكون الاتصال تنازلياً من الأعلى إلى الأسفل حسب هرم السلطة
					46. سهولة طرق الاتصال سواء كانت مكتوبة أو شفوية

المحور الثاني: الضغوط المهنية في ظل جائحة كورونا

موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً	عبارات المحور الثاني
					47. يساهم الاتصال الغير رسمي في تقليل ضغوطات العمل
					48. تركز المستشفى على وسائل الاتصال الالكترونية لتخفيف من انتشار فيروس كوفيد 19.
					49. تساهم المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر في تحسين الأداء وتقليل المخاوف والضغوطات
					50. توفر المستشفى الإعلانات بسرعة لإيصال التعليمات للعمال في الوقت المناسب
					51. توفر المستشفى أوقات الراحة للعاملين ما يزيد تواصل وبناء علاقات اجتماعية
					52. كثرة الواجبات والمهام في ظل جائحة كورونا تسبب الإرهاق والتعب ما يقلل التواصل بين العاملين
					53. بيئة العمل التي أعمل بها تتصف بالضوضاء
					54. عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي
					55. أتلقى تعليمات متعارضة من أكثر من مسؤول
					56. يتناسب العائد المادي مع الجهد المبذول في ظل جائحة كورونا Covid19
					57. زيادة ضغوط العمل بسبب استهزاء أفراد المجتمع بوباء كورونا Covid19 و عدم الالتزام بالإجراءات الوقائية وصعوبة إيصال لهم فهم عن خطورة الوضع
					58. ارتفاع عدد المرضى بوباء كورونا Covid19 سبب لي فقدان السيطرة على تصرفاتي وانفعالاتي
					59. يتلقى السلك الطبي وشبه الطبي كثرة المهام من خلال الاتصالات النازلة من قبل الإدارة العليا.
					60. نقص المعلومات المتعلقة بوباء كورونا Covid19 بسبب نقص الاتصال والتواصل بين أفراد المجتمع

الملحق رقم (03): مخرجات برنامج الـ spss

الملحق رقم (01): نتائج اختبار ألفا كرونباخ

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	39	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	39	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,899	30

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

الملحق رقم (02): نتائج اختبار الاتساق الداخلي

Correlations

		XXX1	XXX2	XXX3	XXXX1
XXX1	Pearson Correlation	1	,756**	,812**	,931**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	39	39	39	39
XXX2	Pearson Correlation	,756**	1	,721**	,908**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	39	39	39	39
XXX3	Pearson Correlation	,812**	,721**	1	,913**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	39	39	39	39
XXXX1	Pearson Correlation	,931**	,908**	,913**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	39	39	39	39

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		XXXX1	YYY2	TOTAL
XXXX1	Pearson Correlation	1	,431**	,902**
	Sig. (2-tailed)		,006	,000
	N	39	39	39
YYY2	Pearson Correlation	,431**	1	,778**
	Sig. (2-tailed)	,006		,000
	N	39	39	39
TOTAL	Pearson Correlation	,902**	,778**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	39	39	39

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملاحق رقم (03): نتائج توزيع عينة الدراسة

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	11	28,2	28,2	28,2
	أنثى	28	71,8	71,8	100,0
Total		39	100,0	100,0	

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 25 إلى 21 من	7	17,9	17,9	17,9
	سنة 30 إلى 26 من	9	23,1	23,1	41,0
	سنة 35 إلى 31 من	12	30,8	30,8	71,8
	سنة 40 إلى 36 من	8	20,5	20,5	92,3
	سنة 40 من أكثر	3	7,7	7,7	100,0
Total		39	100,0	100,0	

المهنية.الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات 5 من أقل	17	43,6	43,6	43,6
	سنوات 10 إلى 6 من	13	33,3	33,3	76,9
	سنة 15 إلى 11	6	15,4	15,4	92,3
	فوق فما سنة 15	3	7,7	7,7	100,0
Total		39	100,0	100,0	

الوظيفة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	فرعي مدير	3	7,7	7,7	7,7
	موظف	22	56,4	56,4	64,1
	(ة) ممرض	11	28,2	28,2	92,3
	(ة) طبيب	3	7,7	7,7	100,0
Total		39	100,0	100,0	

الوسيلة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	الشفوية	18	46,2	46,2	46,2

الكتابية	9	23,1	23,1	69,2
الالكترونية	12	30,8	30,8	100,0
Total	39	100,0	100,0	

الملحق رقم (04): نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
X1	39	3,0256	,30761
X2	39	2,8462	,20391
X3	39	3,0256	,28733
X4	39	2,5897	,37109
X5	39	2,5128	,39306
XXX1	39	2,8000	,98835
X6	39	2,2308	,26619
X7	39	2,5641	,37257
X8	39	2,4872	,37404
X9	39	2,7179	,50348
X10	39	2,5897	,40896
X11	39	2,7179	,37551
XXX2	39	2,5513	,08697
X12	39	3,1026	,27310
X13	39	3,7436	,93803
X14	39	2,8462	,36764
X15	39	2,9487	,33670
X16	39	2,8718	,41755
XXX3	39	3,1026	,93794
XXXX1	39	2,8179	,92122
Valid N (listwise)	39		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
XXX1	39	2,8000	,98835
XXX2	39	2,5513	,08697
XXX3	39	3,1026	,93794
XXXX1	39	2,8179	,92122
Valid N (listwise)	39		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
Y17	39	3,1795	,27469
Y18	39	2,9487	,35625
Y19	39	3,6667	,15470
Y20	39	3,2821	,31687
Y21	39	2,6667	,49267
Y22	39	3,9744	,18070
Y23	39	3,6923	,28050
Y24	39	3,2821	,80567
Y25	39	3,2308	,36616
Y26	39	2,7692	,13466
Y27	39	3,9231	,30555
Y28	39	2,9487	,41326
Y29	39	3,2051	,36072
Y30	39	3,4359	,33367
YYY2	39	3,3004	,63258
Valid N (listwise)	39		

الملحق رقم (05): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
XXXX1	,111	39	,200 [*]	,973	39	,136
YYY2	,183	39	,125	,838	39	,154
TOTAL	,137	39	,064	,956	39	,129

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

الملحق رقم (06): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,265 ^a	,070	,045	,61812

a. Predictors: (Constant), XXX1

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,069	1	1,069	2,799	,103 ^b
	Residual	14,137	37	,382		
	Total	15,206	38			

a. Dependent Variable: YYY2

b. Predictors: (Constant), XXX1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2,825	,301		9,391	,000
	XXX1	,170	,101	,265	1,673	,103

a. Dependent Variable: YYY2

الملحق رقم (07): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,446 ^a	,199	,178	,57368

a. Predictors: (Constant), XXX2

ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,029	1	3,029	9,203	,004 ^b
	Residual	12,177	37	,329		
	Total	15,206	38			

a. Dependent Variable: YYY2

b. Predictors: (Constant), XXX2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2,638	,237		11,131	,000
	XXX2	,260	,086	,446	3,034	,004

a. Dependent Variable: YYY2

الملحق رقم (08): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,473 ^a	,224	,203	,56474

a. Predictors: (Constant), XXX3

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3,406	1	3,406	10,678	,002 ^b
Residual	11,800	37	,319		
Total	15,206	38			

a. Dependent Variable: YYY2

b. Predictors: (Constant), XXX3

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,310	,316		7,305	,000
XXX3	,319	,098	,473	3,268	,002

a. Dependent Variable: YYY2

