

## فاعلية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني من وجهة نظر الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة

د. قدوري الحاج

جامعة ورقلة، الجزائر

نشر بتاريخ: 2016-09-01

تمت مراجعته بتاريخ: 2016-07-30

استلم بتاريخ: 2016-01-11

### الملخص:

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن فاعلية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني من وجهة نظر الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة، وتبحث في متغيرات محددة وهي الاختلاف بين أفراد العينة على مستوى الجنس (ذكور وإناث) والسن والأقدمية، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات قمنا بإتباع الخطوات والمبادئ والقواعد الأساسية للمنهج الوصفي الذي يتناسب ودراستنا معتمدين على استبيان لغرض جمع البيانات بعد التأكد من خصائصه السيكمترية وبعد معالجة البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، توصلنا إلى أن الاتصال الداخلي فعال في مواجهة الضغط المهني من وجهة نظر الممرضين، مع عدم وجود فروق بين أفراد العينة في ذلك باختلاف الأقدمية والسن والجنس (ذكور وإناث).

الكلمات المفتاحية: الاتصال الداخلي، الضغط المهني.

## Effectiveness of Internal Communication in Confrontation with Occupational Stress from the perspective of Nurses working at Mohamed Boudiaf Hospital in Ouargla

Elhadj KADDOURI  
Ouargla University, Algeria

### Abstract

The present study aims to reveal the effectiveness of internal communication in confrontation with occupational stress from the perspective of nurses working at Mohamed Boudiaf Hospital in Ouargla. The study seeks to identify specific variables which are the differences between members of the sample according to the level of sex (males, females), age and seniority. In order to achieve the objectives of the study and testing of hypotheses, we followed the steps and the basic principles and rules of the descriptive approach which appropriates our study. We used a questionnaire for the purpose of collecting data after the confirmation of its psychometric properties. After processing the data using a set of appropriate statistical methods, we found that internal communication is effective in facing occupational stress from the perspective of nurses, with no differences between the sample members according to seniority, age and sex (males, females)

**Keywords:** internal communication, occupational stress.

**مقدمة:**

يعتبر الضغط المهني من بين المواضيع التي حظيت باهتمام الباحثين خاصة في العقود الأخيرة ويرجع هذا الاهتمام إلى ما تخلفه تلك الضغوط من تبعات سلبية على سلوك العمال داخل المنظمات لهذا أصبح من الضروري مواجهة تلك الضغوط باستخدام مختلف الوسائل المتاحة لذلك، ولعل أهمها الاتصال الداخلي الذي يلعب بكل أبعاده دوراً فعالاً وحيوياً في تأثيره على الأفراد داخل المنظمات من حيث سلوكهم واتجاهاتهم ودوافعهم للعمل، كون أن الإنسان هو كائن اجتماعي بطبيعته لا يمكنه العيش في عزلة عن بني جنسه أو من دون التواصل معهم، وسنحاول في هذه الورقة أن نتعرف على فاعلية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغوط المهنية.

**الإشكالية:**

تعتبر ضغوط العمل من بين أبرز المشاكل التي تعاني منها المنظمات والمؤسسات، وقد زاد الاهتمام بالموضوع في الآونة الأخيرة نظراً إلى وعي المختصين في مجال علم النفس العمل والتنظيم بالنتائج السلبية المترتبة عن هذه الظاهرة، والتي تلقي بظلالها على الفرد وكذا المنظمة وتعمق الطرفين عن تحقيق الأهداف، وتفسر هذه الظاهرة الكثير من ردود الأفعال المرفوضة الصادرة عن العمال مثل ارتفاع معدل الغياب وكثرة الشكاوى وأخطاء العمل وكذا ضعف الأداء، والتي لها علاقة بالأعباء الملقاة على عاتق العامل والتي تكون وراء شعوره المستمر بالإحباط والملل من العمل.

وبما أن الضغوط تكون بنسب متفاوتة بين العمال فإن أساليب مواجهتهم لها تكون مختلفة أيضاً ومن هنا تصبح مواجهة الضغوط بمثابة العامل التعويضي الذي يلجأ إليه العامل من أجل تأمين سلامته النفسية والجسمية، ويعتبر الاتصال عملية تفاعل اجتماعي يتم عن طريقها تبادل الأفكار والمشاعر والإنسان منذ وجوده على سطح الأرض سعى بمختلف الوسائل إلى الاتصال بغيره، وتتفق تلك الوسائل مع طبيعة كل مرحلة حضارية يمر بها، انطلاقاً من مرحلة الكتابة والتي طورت الكثير من خبراته، ثم مرحلة الطباعة، ومع بداية القرن التاسع عشر عرفت البشرية تطوراً هائلاً في مجال الاتصال والتنظيمات بمختلف أنواعها لا يمكن أن تتواجد بدون اتصال وذلك أن كل تنظيم هو نسق قيد تفاعلات وكل تفاعل يتطلب شكل أو مظهر معين للاتصال. (العطروزي، 1996، 353)

ولهذا فقد زاد الاهتمام بموضوع الاتصال الداخلي في المنظمات، وهذا نظراً للدور الهام الذي يلعبه هذا النوع من الاتصال في فعالية وكفاءة المنظمة وتحسين الجو العام داخلها، مما يؤدي إلى الإنتاج الجيد وكذا رسم خطوط السلوك السوي بين مختلف عناصر المؤسسة وتحديد مختلف المواقف والمشاكل بشكل واضح مما يسهل التعامل معها، كما أن للاتصال الداخلي تأثير مباشر على اتجاهات الأفراد ودوافعهم داخل المؤسسة بصفقتهم أهم عناصر العملية الإنتاجية، وهذا التأثير يكون من خلال مختلف الوسائل المستخدمة من طرف كل العاملين داخل المنظمة من أجل توفير المعلومات وتبادل الآراء والأفكار والمشاعر عبر قنوات اتصال مختلفة مما يسهل العمل ويساعد المؤسسة على تحقيق الأهداف

خاصة وأننا نعيش في عصر المؤسسات والتي لم تعد مجرد نظام اقتصادي فحسب، بل أصبحت نظام اجتماعي تنتقل فيه المعلومات بين العناصر الداخلية وكذا من وإلى الجماهير الخارجية. والأبحاث المتزايدة كانت حافزاً قوياً للاهتمام بالاتصال في المؤسسة، إذ ينظر البعض إلى الاتصال على أنه يشكل محور الابتكار في أي تنظيم مؤسستاتي. (خريف، 2000، 37)

ومع تعدد المثبرات في الحياة المهنية وشعور العامل بالضغط بشتى أنواعه، النفسي والمهني والذي مرده إلى ما تشهده تلك المنظمات من منافسة شديدة على تحقيق الأهداف، والتي تعود بالسلب على العامل وتأثر على أداءه الوظيفي، كان لابد لعامل من البحث على استراتيجية ووسيلة تساعد على التخفيف من الضغوط المهنية ومواجهتها، وعلى ضوء ما سبق تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على فاعلية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغوط المهنية لدى عينة من الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة، وذلك من خلال محاولة الإجابة على التساؤلات التالية:

- 1- ما مدى فاعلية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني من وجهة نظر الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة؟
- 2- هل توجد فروق بين وجهات نظر الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة باختلاف جنسهم (ذكور، إناث) في فاعلية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني؟
- 3- هل توجد فروق بين وجهات نظر الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة باختلاف أقدميتهم في فاعلية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني؟
- 4- هل توجد فروق بين وجهات نظر الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة باختلاف سنهم في فاعلية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني؟

### فروض الدراسة:

- 1- للاتصال الداخلي فاعلية كبيرة في مواجهة الضغط المهني من وجهة نظر الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة.
- 2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة باختلاف جنسهم (ذكور، إناث) في فاعلية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني.
- 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة باختلاف أقدميتهم في فاعلية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني.
- 4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة باختلاف سنهم في فاعلية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني.

### أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى ما يلي:

- 1- تحاول الدراسة بطريقة علمية وفق خطوات منهجية التحقق من فعالية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني لدى عينة من الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة.
- 2- التعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى عمال مهنة التمريض في مستشفى محمد بوضياف بورقلة.
- 3- التأكد من مدى صحة فرضيات الدراسة.
- 4- اقتراح توصيات لرفع مستوى الاتصال الداخلي والتخفيف من حدة الضغوط المهنية.

### تحديد مصطلحات الدراسة:

- **فاعلية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغوط:** هو استخدام مجموعة من الأساليب والطرق والوسائل الاتصالية المتاحة من طرف الممرضين في المصالح الاستشفائية بمستشفى محمد بوضياف بورقلة من أجل التعامل مع ضغوط العمل التي تواجههم بسبب عدم توافقتهم مع بيئة عملهم بفعل مثيرات وظروف بيئية وذاتية وكذا تنظيمية، وتقاس بإجابات الممرضين على أداة مصممة لذلك، وتدل الدرجة المرتفعة على فاعلية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغوط، وتدل الدرجة المنخفضة على عكس ذلك.

## الإطار النظري والدراسات السابقة

### الاتصال الداخلي:

#### 1- مفهوم الاتصال الداخلي:

- لقد تعددت مفاهيم وتعريفات الاتصال الداخلي، ومن بين التعاريف المتعددة نقدم ما يلي:
- تعريف (ميرفي): الاتصال أساس كل تنظيم ناجح والتحكم فيه يساعد كافة الأعضاء في المؤسسة في أعمالهم وكل رئيس يفشل في إعطاء المعلومات المناسبة أو تلقيها هو رئيس فاشل.
  - تعرفه الجمعية الفرنسية على أنه مجموع المبادئ والتطبيقات التي تهدف إلى تشجيع سلوك الاستماع وتسهيل تمرير ونشر المعلومات وتسهيل العمل الجماعي المشترك وترقية قيم المؤسسة من أجل تحسين الفعالية الفردية والجماعية فيها. (مخلوفي وبرباوي، 2008، 04)
  - ويعرف بأنه عملية إرسال وتبادل معلومة ما بين نقطة وأخرى من مركز لآخر في المؤسسة بغرض تعديل أو تغيير في سلوك أو اتجاه معينين، سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة تشمل تنفيذ الأفكار والآراء والتعديلات بطريقة عقلانية. (Bergeron & Coll, 1997,124)
  - يعرف (روجرز) الاتصال الداخلي هو عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل الآراء والمعلومات للتأثير في المواقف والاتجاهات. (حجازي، 1992، 19)
  - تعرفه منال محمود (2002) على أنه دراسة وتطبيق مجموع المؤشرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها بمحيطها.

## 2- طرق ووسائل الاتصال الداخلي:

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

- **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 الآلي \_ الفاكس والتلكس). (جوهر، 2001، 93)

- **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). (صقر، 1997، 50)

- **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 تأثير كبير ومباشر على نفوس المستقبلين لهذه الرسالة.

- **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 والأشياء وهو ما سماها "هال" لغة الصمت. (مخلوفي وبرباوي، 2008، 14)

## 3- أهمية الاتصال الداخلي:

يلعب نظام الاتصال داخل المؤسسة دوراً هاماً في نجاحها وتحقيق أهدافها، ويمكن اعتبار عملية الاتصال من المكونات الرئيسية للعملية الإدارية، كما أن لها أهمية كبيرة في تناول مختلف المشاكل التي تنشأ في المؤسسة، وكذا لها ارتباط مباشر بعملية اتخاذ القرارات، كما أن عملية التخطيط والتوجيه والتنسيق والتقييم تعتمد دائماً على نوعية الاتصال. (محمد، 2006، 54)

كما أن للاتصال الداخلي دور هام في عملية اتخاذ القرار فعن طريقه يمكن تسهيل إيصال البيانات والمعلومات الصحيحة، الداخلية والخارجية سواء كانت صاعدة أو نازلة والتي بفضلها يتم اختيار أحسن البدائل واتخاذ القرار الرشيد، كما يمكن المدير داخل المنظمة من توجيه العاملين من خلال استخدام أساليب الاتصال المتاحة لكي يحدد للعاملين أهداف التنظيم عموماً، ويشرح لهم واجباتهم وأعمالهم التي تتوقعها الإدارة منهم وإبلاغهم برأيها في مستويات أدائهم.

كما أن الاتصال الداخلي يساعد على التنسيق والتوفيق بين الأنشطة المختلفة داخل المؤسسة أو جهود أي جماعة من جماعاتها، بحيث التنسيق الفعال يتوقف على وجود قنوات اتصال جيدة في المؤسسة وتبرز أهمية الاتصال الداخلي في تحقيق التنسيق في مجال الاتصالات الأفقية والعرضية. (بهجت وكشك، 1999، 268)

**4- أهداف الاتصال الداخلي:**

- يمكن القائد من التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة مما من شأنه مساعدته على اتخاذ القرارات السليمة والهامة والتأثير على العاملين، وبالتالي تحقيق التنسيق والتكامل بين أنشطة الإدارات المختلفة داخل المؤسسة.

- تعريف العاملين بما يجري داخل المؤسسة مما يؤدي إلى زيادة التفاهم والثقة بين العمال والقيادات الإدارية، كما يهدف إلى إيجاد الرضا والارتياح بين العمال ببعضهم البعض ودعم هذا الرضا بصورة مستمرة وكذا الارتقاء بمعنويات العمال من خلال إشراكهم في عملية تسيير المؤسسة على اعتبارهم جزء من تكوينها، وهذا بإبداء آرائهم حول مختلف المواضيع المطروحة. (الجميل، 1997، 37)

- يمكن من خلال نظام الاتصال الفعال تعريف الجمهور بحقيقة الجهود التي تبذلها المؤسسة ومختلف نشاطاتها وطبيعة الإنتاج فيها، والخدمات المقدمة والتعرف على رأي الجمهور والإمام بمقترحاته.

كما يمكن تلخيص أهم الأهداف التي تسعى المؤسسة من خلال وضع استراتيجية للاتصال

نذكر منها:

- الصورة التي ترغب المؤسسة أن تكون عليها، أي ما تريد الوصول إليه.

- تحديد وترتيب الجمهور المستهدف حسب مساهمته في تحقيق الأهداف والرسائل.

- تحديد الوسائل الاتصالية التي تستعملها. (Grogory. Liliu, 1994, 90)

**الضغط المهني:****1- تعريف الضغط المهني:**

الضغط لغة بمعنى الضغطة وهي الضيق والقهر والاضطرار، والضغطية الزحمة والشدة والمجاهدة، والضغط تقال للرجل ضعيف أي لا ينبعث مع القوم.

أما في التعريف الاصطلاحي لضغط العمل، فقد وردت عدة تعاريف من أبرزها نجد التعريف الذي ورد في المعجم العلمي، الضغط "stress" بأنه قوة تنزع إلى تغيير شكل جسم ما، وغالباً ما يعبر عنه بالقوة الواقعة على وحدة المساحة. (حمادات، 2008، 161)

وقد استخدمت كلمة الضغوط في القرن (18) لتعني الإكراه والقسر والجهد القوي، وإجهاد وتوتر لدى الفرد أو لأعضاء الجسم أو القوة العقلية.

كما تعود أول محاولة عملية تفسير الضغط إلى العالم الطبيب "Han Selye" الذي عرف الضغط بأنه استجابة جسدية غير محددة لمطلب معين. (حمادات، 2008، 163)

**2- عناصر الضغط المهني:**

يمكن تحديد عناصر الضغط في المنظمة إلى ثلاث عناصر رئيسية:

**1- عنصر المثير:** يحتوي على المثيرات الأولية الناتجة من مشاعر الضغوط، وقد يكون مصدر هذا المثير البيئة أو المنظمة أو الفرد.

2- **عنصر الاستجابة:** ويمثل ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد، مثل التوتر والقلق الغضب.

3- **عنصر التفاعل:** ويقصد به التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة، ويأتي هذا التفاعل من العوامل التنظيمية والبيئية في العمل، والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابة. (عبد الباقي 2004، 336)

### 3- مراحل الضغط المهني:

يمر الضغط بثلاث مراحل وهي:

1- **مرحلة الاستجابة للإنذار:** في هذه المرحلة يستدعي الجسم القوة الدفاعية لمواجهة الخطر الذي يتعرض له.

2- **مرحلة المقاومة:** إذا استمر الموقف الضاغط تبدأ مرحلة المقاومة مع تزايد ضغوط العمل مما يفضي إلى مواقف قد تخرج عن سيطرة الفرد والمنظمة، ومنه انهيار المقاومة.

3- **مرحلة الإنهاك والإرهاق:** في هذه المرحلة يصبح الفرد عاجزاً عن التكيف، مما يترتب عليه ظهور بعض الأمراض المتعلقة بالضغط النفسي، مثل الصداع المستمر وغيرها من المخاطر التي تمثل تهديد مباشر لكل من الفرد والمنظمة.

### 4- مصادر الضغط المهني:

أشارت الكثير من الدراسات إلى وجود مصادر متنوعة لضغط العمل، وقد تناولت هذه الدراسات البيئة الداخلية والخارجية للعمل وكذلك شخصية الفرد نفسه، باعتبارها من المسببات الرئيسية لهذه الضغوط، وفي ما يلي أهم مصادر الضغط المهني:

1- **غموض الدور:** يحدث غموض الدور عندما لا يتوفر للفرد القدر الكافي من المعلومات عن وظيفته.

2- **صراع الدور:** يحدث صراع الدور عند الفرد عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد تقع على الفرد من رئيسه أو زميله في العمل أو المرؤوسين.

3- **ظروف العمل المادية:** والتي من شأنها أن تشعر الفرد بعدم تناسب العمل مع ظروفه، وهذا ما يولد له الضغط.

4- **تقييم الأداء:** إن عدم وجود معايير منطقية ومضبوبة يقتنع بها العامل من الممكن أن تكون مصدراً للضغط.

5- **الاختلاف المهني:** بحيث أن الاختلاف بين التأهيل الدراسي والمجال العلمي للعمل يسبب القلق والضغط النفسي والمهني للعامل.

وهناك عوامل ومصادر أخرى تسبب الضغط منها:

\_ عدم المشاركة في اتخاذ القرارات.

\_ مدى التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل.

\_ عدم التطور والترقي الوظيفي.

\_ سوء العلاقات في العمل. (المشعان، 1994، 113)

## 5- مواجهة الضغوط:

المواجهة هي كلمة "أنجلوسكسونية" تعني مجموعة الجهود والعمليات النفسية التي توظف في تسيير الضغوط، والتقليل من آثارها السلبية.

وقد عرف معجم علم النفس في الطب النفسي استراتيجيات المواجهة على أنها سلسلة من الأفعال وعمليات التفكير تستخدم لمواجهة موقف ضاغط أو غير سار أو تعديل استجابات الفرد في مثل هذه المواقف. (جابر وكفافي، 1989، 763)

ويعرفها كل من Folkman et Lazaros كما يلي: المواجهة هي ذلك التغيير المستمر في المجهودات المعرفية والسلوكية والانفعالية من أجل إدارة المتطلبات الداخلية التي يقيمها الفرد بأنها ترهق أو تفوق إمكانياته.

ويعد نموذج "لازروس" الهادف لدراسة التفاعل الديناميكي بين العوامل المحيطة والنشاط المعرفي عند الفرد لفهم وتحديد مصادر الضغط من أكثر النماذج النظرية لدراسة وضعية القلق.

وعلى هذا الأساس أطلق "لازروس" على هذه الأساليب مصطلح المواجهة "coping" والذي عرفه على أنه نوع من السلوكيات التي يتبناها الفرد من أجل مواجهة مشكل معين له ضغط وقلق. (Lazarus & Folkman, 1984, 104)

## الدراسات السابقة:

نظراً لأهمية موضوع هذه الدراسة فقد تناولته العديد من الدراسات السابقة وسنورد بعضاً منها وذلك للاستفادة منها في الإلمام بحوثات الموضوع وإثرائه وكذا مناقشة وتفسير النتائج، ومن بين هذه الدراسات ما يلي:

**1\_ دراسات حول الاتصال الداخلي:** الدراسة التي قام بها المؤتمر الوطني للصناعة في أمريكا والتي هدفت إلى معرفة دور الاتصال الجيد في تشجيع العمال وتحسين اتجاهاتهم نحو العمل، حيث تم المقارنة فيها بين شركتين صناعيتين متشابهتين في جل الظروف تقريباً والفرق الوحيد هو أن الشركة الأولى ذات اتصال فعال منذ 09 سنوات بينما ينعهد ذلك في الشركة الثانية، وكانت نتائج ذلك في صالح الشركة الأولى، وكانت نسبة 45% من عمال الشركة الأولى يعتقدون أن شركتهم من أفضل الشركات التي تعمل لصالح المجتمع بينما لم يتجاوز ذلك نسبة 20% في الشركة الثانية، كما كانت هناك نسبة كبيرة من عمال الشركة الأولى يشعرون أنهم جزء من الشركة، بينما يقل عن ذلك بكثير في الشركة الثانية. (ديفز، 1974، 516)

وفي دراسة أخرى للباحث الأمريكي "ويسن" حول أثر تفاوت المكانات الاجتماعية على الاتصال في إحدى المستشفيات الكبيرة في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث طلب من العمال تسجيل الاتصالات التي تحدث بينهم خلال يوم كامل لمدة خمس أيام، بالإضافة إلى الملاحظة المقننة بينت الدراسة أن كل عمال فئة معينة من المستشفى يتصلون مع زملائهم من نفس الفئة، كما أن لتفاوت المراكز الاجتماعية

تأثير على كمية ونوعية الاتصال القائم كتحرج المرؤوسين من الاتصال بذوي المراكز الاجتماعية العليا ورغبتهم في الاستقلال عنهم.

وفي دراسة أخرى تناولت واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الوطنية للتأمين وإعادة التأمين دراسة ميدانية بالوحدة الجهوية بعنابة وتوصلت الدراسة إلى أن الاتصال في المؤسسة الجزائرية يعاني من عدة معوقات تعترض صيرورة التنظيم وهو يحتاج للتنظيم بغض النظر على الخلافات، وهذا ما يؤثر سلباً على عملية التنظيم وتحسين أداء العاملين وتشجيعهم وتطوير قدراتهم نظراً لنقص الاحتكاك ونقل الخبرات. (خليلي، 2008، 6)

## 2\_ دراسات حول الضغط المهني:

\_ دراسة قام بها "باتس ومور" (1975) حول مقارنة عوامل الضغط عند الممرضين والأطباء والعمال بالمستشفى، فوجد أن رتبة العمل تؤثر على تقييم الضغط وطرق مواجهته، ووصلوا إلى أن الممتهنين الذين يساهمون مباشرة في علاج المرضى ولهم مسؤوليات أكبر يعانون من الضغط أكثر من الذين لديهم مسؤوليات أقل ولا يتصلون مباشرة مع المرضى وذويهم.

\_ الدراسات التي قام بها كل من "كوير" و"كوكس" (1982 و 1983) والتي اعتبرت العمل كعامل خاص في الضغط، حيث توصل "كوير" إلى استخراج ست فئات رئيسية للضغط متعلقة بالعمل، فأعراض الضغط المستخرجة من العوامل المذكورة يمكنها أن تكون مؤسساتية أو فردية، فالأعراض المؤسساتية تتميز بنسبة عالية من الغيابات، صعوبات علائقية داخل المؤسسة وكذلك نجد اضطرابات أو تحول في التنظيم، أما بالنسبة للأعراض الفردية فيتعلق الأمر بالسلوكات السلبية، الإرهاق، وأحياناً اضطرابات سيكوسوماتية، وتناول مفرط للتبغ والكحول وحتى للأدوية، كما توصل إلى أن الأفراد ذوي مركز التحكم الخارجي يكون أقل ثقة في أنفسهم ولديهم تقدير منخفض لقدراتهم وإمكاناتهم الداخلية في التعامل مع المواقف الضاغطة.

- دراسة قام بها "جاكوبسون" (1983) حول الارتباط بين استراتيجيات التكيف ودرجة الضغط، والتي أجريت على (60) ممرضة من وحدة الولادات والعلاجات المكثفة ثم انطلق بتصنيف (10) فئات من الوضعيات الضاغطة ووضع سلم لاستراتيجيات التكيف باستعماله كمثير أو منبه (وضعيات مشكلة) على شكل قصص قصيرة، حيث سمح التحليل العاملي للنقاط المتوسطة لـ (13) استراتيجية تكيفية بتميز (03) عوامل: المعالجة، استعمال القدرات الشخصية الهروب، وسمح التحليل الإحصائي للتباين بالإشارة إلى تفاعل جد دال بين استراتيجيات التكيف ودرجة الضغط.

- وقام "بريتبارل" (1983) بدراسة استراتيجيات التكيف إزاء الضغط المزمن عند ممتهني الصحة بالخصوص عند الممرضين، فوجد أن الضغط المزمن يؤدي إلى تناذر الإنهاك المهني والذي يظهر في هذا النوع من المهن.

\_ وفي دراسة أخرى لـ "أفريس فاكهون" و"بريبارت" (1993) حول عوامل الضغط بالنسبة لممتهني الصحة فوجد أن عوامل الضغط هذه إنما تعود لنقص العمل، وإلى ضرورة أخذ القرارات الحاسمة خطورة ارتكاب

الأخطاء، تعدد الاتصالات الانفعالية مع المرضى وعائلاتهم وأصدقائهم، وكذلك الزملاء من ممتهمي الصحة، ونلاحظ أن مختلف الدراسات السابقة التي تناولت الاتصال في المؤسسات أشارت إلى الدور الهام والتأثير الكبير لهذا الأخير على مختلف العناصر الإنتاجية داخل المنظمة، وقد ركزت في مجملها على توضيح أثر غياب الاتصال داخل المؤسسات وانعكاساته السلبية، كما أشارت الدراسات التي تناولت الضغط المهني أن طبيعة المهن والعلاقات والمسؤوليات الملقاة على عاتق العمال من شأنها أن تشكل ضغطاً على العامل، وتأتي الدراسة الحالية لتدرس إمكانية استخدام الاتصال الداخلي كإستراتيجية لمواجهة أو للتخفيف من ضغوط العمل، نظراً للأهمية البالغة التي يكتسبها موضوع الاتصال على اعتباره أساس العمليات الاجتماعية بصفة عامة، وكذا أساس تلك التفاعلات التي تحدث داخل المؤسسات بصفة خاصة بين مختلف عناصرها وهو ما يعرف بالاتصال الداخلي الذي يعتبر بمثابة العمود الفقري لأي تنظيم والعنصر الفعال في تحقيق التنسيق بين مختلف عناصره خاصة في ظل ما تعانيه منظمات العصر الحالي من انتشار كبير للمشاكل والضغوط المهنية، والتي ما فتأت تخلف انعكاسات خطيرة على الصحة النفسية والجسمية للعامل.

### إجراءات الدراسة الميدانية

#### منهج الدراسة:

لقد تعددت المناهج في الدراسات النفسية تبعاً لطبيعة وتنوع تلك المواضيع، وعلى هذا الأساس قمنا في بحثنا هذا باستخدام المنهج الوصفي، وهذا راجع لطبيعة الدراسة والتي تتعلق بمجال مهم من المجالات النفسية.

#### عينة الدراسة:

أجريت هذه الدراسة على عينة من الممرضين في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة، وقد تم اختيار هذه العينة بطريقة العينة العشوائية التطبيقية نظراً لأن مجتمع الدراسة يتكون من فئات مختلفة من جهة، ومن جهة ثانية نود التعرف على تأثير بعض المتغيرات الوسيطة في الظاهرة المدروسة، وقد طبقت هذه الدراسة في مصالح وأقسام مختلفة شملت ذكوراً وإناثاً ذوي أقدمية وأعمار مختلفة، والجداول الموالية توضح ذلك:

جدول (1) خصائص العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	العدد	الجنس
35	28	ذكور
65	52	إناث
100	80	المجموع

من خلال ما هو مبين في الجدول (1) أن عدد العينة حسب الجنس هو 28 فرد من الذكور أي ما نسبته 35 %، و52 من الإناث أي ما نسبته 65% بمجموع 80 ممرض من مختلف الأقسام والمصالح الاستشفائية، وقد كان عدد الإناث أكثر من الذكور في هذه العينة لأن هذه الخاصية موجودة في المجتمع الأصلي.

جدول (2) خصائص العينة حسب الأقدمية

الأقدمية	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	34	42.5
من 5 إلى 10 سنوات	12	15
أكثر من 10 سنوات	34	42.5
المجموع	80	100

يتبين من خلال ما هو موضح في الجدول (2) أن عدد أفراد العينة الذين لهم أقدمية أقل من 5 سنوات 34 فرد، أي ما نسبته 42.5 %، وأن عدد أفراد العينة الذين لهم أقدمية من 5 سنوات إلى 10 سنوات 12 فرد، أي ما نسبته 15 %، أما عدد أفراد العينة الذين لهم أقدمية تفوق 10 سنوات فقد قدر بـ 34 فرد، أي بنسبة 42.5 % وهذا الاختلاف في نسب الفئات في العينة راجع إلى اختلاف نسب الفئات في المجتمع الأصلي.

جدول (3) خصائص العينة حسب السن

السن	العدد	النسبة المئوية
من 20 إلى 31 سنة	38	47.25
من 31 إلى 42 سنة	24	30
من 42 إلى 54 سنة	18	22.5
المجموع	80	100

من خلال ما هو موضح في الجدول (3) يتبين أن عدد أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم بين 20 إلى 31 سنة قد قدر بـ 38 فرد أي ما نسبته 47.25 %، وعدد الأفراد الذين يتراوح سنهم بين 31 إلى 42 سنة قدر بـ 24 فرد، أي بنسبة 30 %، أما عدد أفراد العينة الذين يتراوح سنهم بين 42 إلى 54 سنة فقد قدر بـ 18 فرد أي بنسبة 22.5 %، ويرجع الاختلاف في عدد المرضين ونسبتهم المئوية باختلاف سنهم في العينة إلى اختلاف ذلك في المجتمع الأصلي.

#### أدوات الدراسة وخصائصها السيكمترية:

لقياس فاعلية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغوط المهنية تم بناء هذا الاستبيان المكون من 30 فقرة والإجابة عنها كانت وفق بدائل (موافق، محايد، معارض)، وقد تم بناؤه بالاعتماد على خلفيات نظرية

حول هذا الموضوع وكذا بالاعتماد على أدوات أخرى لها علاقة بموضوع الدراسة الحالية، وقد كانت عبارات الاستبيان كلها موجبة، وللتأكد من الخصائص السيكومترية للأداة قمنا بقياس الصدق والثبات.

**1- الصدق:** وقد اعتمدنا في الدراسة الحالية على صدق المحكمين وكذا المقارنة الطرفية.

### 1.1\_ صدق المحكمين:

للتأكد من صدق الأداة المصممة والخاصة بموضوع الدراسة، قمنا بعرضها في صورتها الأولية (35 بند) على مجموعة من الأساتذة المختصين في علم النفس وعلوم التربية بجامعة ورقلة وهم كما يلي: (د/ خلادي يمينة، د/ رفاقة مسعودة، د/ خميس سليم، د/ باعمر الزهرة، د/ معمري حمزة).

وقد طلب منهم إبداء آرائهم حول: الصياغة اللغوية، انتماء الفقرة للبعد، ملائمة البدائل، مدى مناسبة الأبعاد لموضوع الدراسة، وذلك بوضع علامة (x) في إحدى الخانتين (يقيس، لا يقيس)، ومدى مناسبة الصياغة اللغوية للبنود وهذا بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة (ملائمة، غير ملائمة)، ورأي المحكمين في بدائل الأجوبة ودرجة كل بديل، وقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين واقتراحاتهم.

### 1.2\_ صدق المقارنة الطرفية:

ومن أجل حساب صدق الأداة بطريقة المقارنة الطرفية قمنا بإتباع الخطوات التالية:

- 1- رصد مجموع الدرجات لكل فرد من أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية والبالغ عددهم 33 فرد.
- 2- ترتيب مجموع درجات أفراد العينة ترتيباً تنازلياً.
- 3- أخذ ما نسبته 33% من الدرجات العليا و 33% من الدرجات السفلى من العينة.
- 4- حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل مجموعة.
- 5- حساب اختبار "ت" للفروق بين متوسطي درجات الفئتين العليا والدنيا، والجدول الموالي يوضح ذلك.

جدول (4) نتائج حساب الصدق بطريقة المقارنة الطرفية

الفئة	ن	م الحسابي	انحراف مع	د ح	قيمة ت	مستوى الدلالة
العليا	11	81,00	2,00	20	7,43	دالة عند 0,01
الدنيا	11	68,81	5,05			

نلاحظ من خلال الجدول (4) أن قيمة "ت" المحسوبة والتي قدرت بـ "7.43" أكبر من قيمة "ت" المجدولة عند مستوى الدلالة 0.01 مما يدل على وجود فروق بين متوسطي درجات الفئة العليا والفئة الدنيا في المقياس، وبالتالي فإن الاختيار على درجة عالية من الصدق ويمكن الاعتماد عليه كأداة لجمع البيانات.

**2- الثبات:** لقياس الثبات استخدمنا طريقة التجزئة النصفية، وفي هذه الطريقة تم تقسيم بنود الاستبيان إلى جزأين، بنود فردية وبنود زوجية، ثم حساب معامل الارتباط (بيرسون) بينهما، ثم تصحيح قيمة معامل الارتباط بمعادلة "سبيرمان براون"، والنتائج الموضحة في الجدول التالي:

## جدول (5) نتائج حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية

معامل الارتباط	قبل التعديل	بعد التعديل	مستوى الدلالة
	0,63	0,80	دالة عند 0,01

من خلال ما هو موضح في الجدول (5) فقد بلغت قيمة معامل الارتباط (بيرسون) 0.63 بين جزأي الاختبار، لتصبح بعد التصحيح 0,80 وهذا يدل على أن الاختبار ثابت. ومن خلال ما سبق تأكد لنا الوثوق في مصداقية وفعالية الأداة المصممة لغرض جمع البيانات.

## الأساليب الإحصائية:

من أجل معالجة البيانات المتحصل عليها وتصنيفها تصنيفاً إحصائياً لتفسيرها والاستفادة منها استخدمنا مجموعة من الأساليب الإحصائية:

\_ المتوسط الحسابي.

\_ الانحراف المعياري.

\_ معامل الارتباط بيرسون.

\_ معادلة سييرمان براون.

\_ اختبارات لعينة واحدة.

\_ اختبارات لعينتين مستقلتين.

\_ اختبار ف.

## عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

## 1\_ عرض نتائج الفرضية الأولى:

والتي تنص على أن للاتصال الداخلي فعالية كبيرة في مواجهة الضغط المهني من وجهة نظر الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة.

## جدول (6) نتائج اختبار الفرضية الأولى

م الحسابي	انحراف م	دح	ت المحسوبة	مستوى الدلالة
80	6.53	79	12.06	دالة عند 0.01

يتضح من خلال الجدول السابق والذي يوضح نتائج الفرضية الأولى أن قيمة "ت" المحسوبة بلغت 12.06 وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.01 ودرجة الحرية 79 هذا ما يدل على أن الفرضية محققة وعليه فإن للاتصال الداخلي فعالية كبيرة في مواجهة الضغط المهني من وجهة نظر الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة، ويفسر ذلك من خلال أن الاتصال الداخلي يعمل على تحسين الوعي بين العاملين وتعريفهم بالدور الذي يقومون به في المؤسسة ومساهماتهم في تطوير مهنتهم، كما

يساعد في رفع الروح المعنوية للعمال نتيجة الإحساس باهتمام الإدارة بأمرهم وخلق روح التعاون بين الأفراد في المؤسسة وكسب ثقتهم وتأييدهم للإدارة والسياسات الإدارية. (البكر، 2001، 235)

وقد توصل "ناصر دادبي عدوان" من خلال دراسة له حول الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية الجزائرية إلى أن الوضعية السيئة للاتصال داخل المؤسسة تؤدي إلى نقص الإنتاج، وهذا يعني أنه وبالرغم من توفر الوسائل المادية والقدرات البشرية المعتبرة إلا أن المؤسسة الجزائرية تعرف صراعاً مؤلماً وينذر بالخطر بسبب ضعف الاتصال ووسائل التسيير والتنظيم.

وتتفق هذه النتيجة مع النتيجة المتوصل إليها من خلال الدراسة التي قام بها المؤتمر الوطني للصناعة في أمريكا بحيث توصلت إلى أن الاتصال الجيد يعمل على تشجيع العمال وتحسين اتجاهاتهم نحو العمل.

ويقول العلق (2009) أن هذا النوع من الاتصالات بأنه أساس الاتصال الاجتماعي وعماد العلاقات المهنية في المؤسسة، ويتم هذا الاتصال بين العاملين داخل المنظمة بغية نشر المعلومات والحقائق والأفكار، ولهذا أصبح عنصراً حيوياً يهتم به باعتباره عملية تفاعل إنساني يساعد على تنمية وتمتين العلاقات الاجتماعية والتنظيمية، وتقوية روح الجماعة وتكمن أهميته في تحقيق أهداف المنظمة والمساهمة في نجاحها وفعاليتها واستمرارها. (العلق، 2009، 60)

## 2\_ عرض نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة باختلاف جنسهم (ذكور، إناث) في فاعلية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني.

جدول (7) نتائج اختبار الفرضية الثانية

الجنس	ن	م الحسابي	الانحراف	د ح	ت المحسوبة	مستوى الدلالة
ذكور	27	73.18	6.36	78	1.12	غير دالة عند 0.05
إناث	53	74.94	6.70			

يتضح من خلال الجدول السابق والذي يوضح نتائج الفرضية الثانية أن قيمة (ت) المحسوبة قدرت بـ (1.12) وهي أقل من قيمة (ت) الجدولة المقدرة بـ (1.66) عند مستوى الدلالة (0.05) ومعنى ذلك أن الفرضية غير صحيحة وبالتالي نرفض الفرضية ونقبل الفرضية الصفرية، بمعنى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة باختلاف جنسهم (ذكور، إناث) في فاعلية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني، ويمكن أن نرجع ذلك إلى ما يعانيه الممرضين من ضغط مهني بغض النظر عن نوع الجنس، فهم يتعرضون لضغوط شديدة ومتنوعة نتيجة لمتطلبات المهنة، حيث يلعب الاتصال دوراً هاماً في اتخاذ القرار، إذ عن طريقه يمكن تسهيل عملية إيصال المعلومات والبيانات الصحيحة التي تأتي من الخارج والتي تساعد على اختيار

أفضل البدائل للوصول لأرشد القرارات، ولذلك الممرضون يستخدمون نفس الأسلوب في مواجهة هذه الضغوط والمتمثل في الاتصال الداخلي بمختلف أنواعه، كما يمكن أن يعود ذلك إلى ما اكتسبوه من خبرات ومهارات من خلال تكوينهم، وعليه فإن الجنس ليس محددًا لفاعلية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط.

### 3\_ عرض نتائج الفرضية الثالثة:

والتي تنص على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة باختلاف أقدميتهم في فاعلية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني.

جدول(8) نتائج اختبار الفرضية الثالثة

مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	دح	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	143.86	71.93	2	1.67	غير دالة عند 0.05
داخل المجموعات	3306.33	42.93	77		
المجموع	3450.20		79		

يتضح من خلال الجدول السابق والذي يوضح نتائج الفرضية الثالثة أن قيمة (ف) المحسوبة قدرت بـ(1.67) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولة المقدرة بـ(3.15) عند مستوى الدلالة (0.05) ومعنى ذلك أن الفرضية غير صحيحة وبالتالي نرفض الفرضية ونقبل الفرضية الصفرية، بمعنى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة باختلاف أقدميتهم في فاعلية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني، ويمكن أن نرجع عدم وجود فروق تعزى إلى الأقدمية إلى:

- أن العمال ذوي الأقدمية (أقل من 5 سنوات) أي الجدد يتمتعون بجملة من المعلومات والطاقت والمهارات في مجال الاتصال تساعدهم على مواجهة الضغط المهني، وبالتالي يزول الفرق بينهم وبين العمال ذوي الأقدمية (من 5 إلى 10 سنوات) و(أكثر من 10 سنوات).

- استخدام نفس وسائل الاتصال المتاحة داخل المؤسسة من طرف كل العمال على اختلاف أقدميتهم ما مكنهم من استخدامها بمستوى متقارب في مواجهة الضغوط.

- استخدام الاتصال غير الرسمي من طرف العمال كأسلوب فعال لمواجهة الضغط المهني، وقد اتضح لنا ذلك من خلال التطبيق حيث لاحظنا أن أفراد العينة على اختلاف أقدميتهم يلجئون إلى التواصل المباشر فيما بينهم كنوع من التخفيف من أعباء المهنة التي تتطلب مجهوداً بدنياً ونفسياً كبيراً، لذا فإن الاتصال الداخلي يكتسي أهمية بالغة في أي مؤسسة مهما كان نوع نشاطها فهي تحتاج دوماً إلى وجود اتصال فعال يتم من خلاله نقل المعلومات اللازمة وتبادلها بين مختلف الأفراد العاملين بالمؤسسة وترغيبهم في العمل، ذلك لأن الاتصال الداخلي يهتم بالمساهمة أو المشاركة في تكوين لغة واحدة ووضع

الأفراد على علاقة فيما بينهم، ونشر المعلومات الملائمة لهم لتسهيل وتشجيع تبادلها في نفس الوقت. (لوغال، 2008، 148)

#### 4\_ عرض نتائج الفرضية الرابعة:

والتي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة باختلاف سنهم في فاعلية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني.

جدول (9) نتائج اختبار الفرضية الرابعة

مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	دح	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	8.02	4.01	2	0.90	غير دالة عند 0.05
داخل المجموعات	3442.17	44.70	77		
المجموع	3450.20		79		

يتضح من خلال الجدول السابق والذي يوضح نتائج الفرضية الرابعة أن قيمة (ف) المحسوبة قدرت بـ (0.90) وهي أقل من قيمة (ف) الجدولة والمقدرة بـ (3.15) عند مستوى الدلالة (0.05) ومعنى ذلك أن الفرضية غير صحيحة، وبالتالي نرفض الفرضية ونقبل الفرضية الصفرية بمعنى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهات نظر الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة باختلاف سنهم في فاعلية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني، ويمكن أن نرجع عدم وجود فروق تعزى إلى السن إلى الاحتكاك المتواصل بين الممرضين، والتواصل المستمر بينهم في مجال العمل يلغي الفوارق العمرية بينهم، كما أن الفارق في السن لم يعد يلعب دوراً مهماً في عصرنا الحالي بحكم التطور وكذا الحاجة الماسة للعمل، وتتفق هذه نتائج هذه الدراسة مع دراسة كل من "البيت" و"أرتسون" (1980) حول مصادر وعوامل الضغط التي أجريت على (153) ممرضة من (09) تخصصات أشارت إلى مصادر وعوامل الضغط تشكل أبعاد مهمة في الضغط وطرق المواجهة، وأن السن والتجربة لا يؤثران على الممرضات في إدراكهن للضغط، بالإضافة إلى أن الاتصال يعتبر وسيلة جد مهمة لتبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضائها، وذلك يساعد على الارتباط والتماسك، ومن خلاله يحقق المسئول أو معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف، ويعتبر الاتصال أيضاً أداة هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري. (محمود، 2001، 22)

#### خاتمة:

إن الهدف العام من دراستنا كان حول فاعلية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني لدى الممرضين بمستشفى محمد بوضياف بورقلة، ومن خلال عرضنا لنتائج فرضيات الدراسة تبين لنا من خلال نتائج الفرضية العامة والتي توقعنا فيها قوة فعالية الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني أن الفرضية تحققت وكان الاتصال الداخلي على درجة كبيرة من الفعالية في مواجهة الضغط المهني وهذا

ما أرجعناه إلى عدة عوامل أبرزها طبيعة المهنة لدى عينة الدراسة "الممرضين" والتي تتميز بضغوط شديدة ومجهود نفسي وبدني كبير، يجعل من استخدام مختلف وسائل الاتصال المتاحة شيء ضروري للتخفيف من أعباء وضغوط المهنة، خاصة الاتصال غير الرسمي والاتصال الشفهي المباشر، وما يؤكد صحة الفرضية هو ما لمسناه خلال التطبيق من مطالبية مستمرة وملحة 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 مخاوفهم وثقتهم بالآخرين، والطريقة المثلى لتحقيق الأهداف الإدارية للمؤسسة لا تكون إلا عن طريق الاتصال، وهذه العملية تحمل في محتواها أهدافا محددة خاصة بالاستراتيجية الاتصالية.

## قائمة المراجع

### المراجع العربية:

- البكر، فؤاد(2001). العلاقات العامة بين التخطيط والاتصال. القاهرة: دار النهضة بالشرق للنشر.
- بهجت، محمد وكثك، جاد الله(1999). المنظمات وأسس إدارتها. القاهرة: دار المكتب الجامعي الحديث.
- بوحوش، عمار والذنيبات، محمد(2009). مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث. (ط5). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- جابر، عبد الحميد وكفافي، علاء الدين(1989). معجم علم النفس في الطب النفسي. إنجليزي -عربي(ج2). القاهرة: دار النهضة العربية.
- الجميل، خيري خليل(1997). الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث. القاهرة: دار المكتب الجامعي الحديث.
- جوهر، محمد ناجي(2001). وسائل الاتصال في العلاقات العامة. عمان: مكتبة الرائد.
- حجازي، مصطفى(1992). الاتصال في العلاقات الإنسانية والإدارية. (ط2). بيروت: دار الطليعة.
- حمادات، محمد حسن محمد(2008). السلوك التنظيمي والمستقبلية في المؤسسات التربوية. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- خريف، حسين(2000). الاتصال: مفاهيمه، أساليبه، أنواعه. (ط3)، الجزائر: المؤسسة الجامعية للدراسات.
- ديفيز، كيث. ترجمة عبد الحميد مرسي ومحمد إسماعيل يوسف(1974). السلوك الإنساني في (دراسة العلاقات الإنسانية والسلوك التنظيمي). القاهرة: دار النهضة للطبع والنشر.
- صقر، عاشور أحمد(1997). إدارة القوى العاملة. بيروت: دار النهضة العربية.
- عبد الباقي، صلاح الدين محمد(2004). قضايا إدارية معاصرة. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- عبد الحفيظ، إخلص محمد وباهي، مصطفى حسين(2002). طرق البحث العلمي والتحليل الإحصائي في المجالات التربوية والنفسية والرياضية. (ط2). القاهرة: مركز الكتاب للنشر.
- العتروزي، محمد فهمي(1996). العلاقات العامة الإدارية في المؤسسات العامة والشركات. القاهرة: دار عالم الكتب.
- العلاق، بشير(2009). الاتصال في المنظمات العامة. الأردن: دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- لوغال، جان مارك. ترجمة نبيل جواد(2008) إدارة الموارد البشرية. بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.
- محمد، أميرة علي(2006). الاتصال التربوي. (ط2). القاهرة: دار العالمية للنشر.
- محمود، منال طلعت(2001). مدخل إلى علم الاتصال. مصر: المكتب الجامعي الحديث.

مخلوفي، عبد السلام ويزناوي، كمال(2008). دور نظم الاتصالات الإدارية في عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة. الموقع: ma.abdessalem@yahoo.fr . تاريخ الزيارة: 2016/01/22.  
مزيان، محمد(1999). مبادئ في البحث النفسي والتربوي. وهران: دار الغرب للنشر والطباعة.

#### المراجع الأجنبية:

Bergeron (i.l) et coll(1979). **le aspects humaines de l'organisation**. Québec goetenmorin.  
Pierre Grogory, Jean Marc Liliu(1994). **Marketing publicité**. Bordon net.  
R S, Lazarus(RS), Folkman(S)(1984). **Psychological stress and the coping process**. MC Graw Hill. New York.