

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي الأغواط



كلية العلوم الانسانية والعلوم الاسلامية والحضارة

قسم العلوم والاعلام والاتصال

العنوان :

دور العلاقات الانسانية في العمليات الاتصالية

في مستشفى هواري بومدين

"دراسة على ممرضين قسم الجراحة"

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم والاعلام والاتصال

تحت اشراف الدكتور:

* مداني حجاج

إعداد وتقديم الطالبين :

• عبد القادر جفال

• عبد القادر حاجي

السنة الجامعية 2020-2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله الذي أعانني وقدرني على إنجاز هذا البحث، والذي
اتمنى أن يترك أثرا في مجال البحث العلمي، وأسأله تعالى أن يكون
خالصا لوجهه الكريم.

ولا بد أن أبدأ بعظيم الشكر إلى مشرفي الدكتور حجاج مدني الذي تفضل
بالإشراف على بحثي، فكان خير معين لي على إنجازهِ، ووقف بجانبني
بكل خطوة من خطوات هذا البحث، فكان المعلم والمرشد في رحلة بحثي،
مما أضفى عليه الكثير من الفائدة والقيمة العلمية،

وأتوجه بالشكر لكل من ساعدني في هذا العمل المتواضع.

والشكر موصول أيضا إلى والديا وكل الأخوات والأصدقاء الأعزاء الذين
كانوا سندي طيلة فترة التحضير لإنجاز هذا البحث.

إهداء

أسأل الله أن يكون هذا العمل خالصا لوجهه الكريم وأن يرزقنا إخلاص النية
وصدق القول وسداد الفكر وإحسان العمل وحسن العرض وأنه ولي ذلك والقادر
عليه، والحمد لله الذي وفقني لتتضمن هذه الخطوة في مسيرتي الدراسي بمذكرتي
هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى

مهداة إلى الذين شاركوني لحظة لطالما إنتظرتها وحلمت بها في حكاية اكتملت
فصولها وخيوط انتهى التألق من غزلها "

وأهدي تخرجي وفرحتي لكل روح شاركتني بدعائها من أهل بالأخص إليكم يا
أصحاب الذوق الرفيع، إليكم يا قارئ إهدائي، إليكم يا قاطعين من وقتكم لقراءة
محتواه إلى كل من المشرف ولجنة المناقشة أهدي هذه المذكرة مذكرة إبداعي وأنا
تغمرني الفرحة لوجود المذكرة بين أيديكم الآن وبلاقني منكم هذا الاهتمام و اهديه
إلى كل قارئ يعطي وقته لقراءة هذه المذكرة

الفهرس

فهرس الموضوعات

الصفحة	المحتوى
...	بسملة
...	شكر وتقدير
...	الاهداء
	الفهرس
	الملخص
	مقدمة
الفصل الأول: الاطار المنهجي للدراسة	
	الدراسات السابقة
	أسباب اختيار الموضوع
	الإشكالية
	الفرضيات
	أهداف الموضوع
	أهمية الموضوع
	تحديد المفاهيم والمصطلحات
الفصل الثاني: الاتصال الداخلي	
	تمهيد
	مفهوم الاتصال
	أنواع الاتصال
	عناصر العملية الاتصالية
	وظائف الاتصال وخصائصه
الفصل الثالث : العلاقات الانسانية	
	مفهوم العلاقات الإنسانية
	أهداف نظرية العلاقات الإنسانية

	العوامل التي تسهم في تحقيق العلاقات الانسانية
	أسباب الاهتمام بالعلاقات الانسانية داخل المنظمات والمنشآت
	أسس ومبادئ العلاقات الإنسانية
	تقييم مدرسة العلاقات الإنسانية
	العلاقات الإنسانية في المؤسسة
	دور العلاقات الإنسانية في المؤسسة
الفصل الرابع: الاطار التطبيقي للدراسة	
	اجراءات الدراسة
	مجالات الدراسة
	مجتمع الدراسة
	منهج الدراسة
	أساليب تحليل الدراسة
	تحليل الجداول
	نتائج الدراسة
	خاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
الملاحق	

ملخص:

هدفت هذه الدراسة الى محاولة معرفة دور العلاقات الإنسانية في العملية الإتصالية في مصلحة الجراحة بمستشفى دائرة قصر الحيران ولاية الأغواط .

وقد بلغت عينة الدراسة (30) ممرض حيث قصدنا الممرضين في مصلحة الجراحة كما تم تطبيق تقنية الإستبيان و الذي تضمن محورين محور العلاقات الإنسانية و محور العملية الإتصالية وقمنا بالإستعانة في تحليل البيانات بالبرنامج الاحصائي (SPSS21) لتحليل جداول الإستبيان ، وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

واقع العلاقات الإنسانية جيد من وجهة نظر عمال مصلحة الجراحة

واقع العملية الاتصالية جيد من وجهة نظر عمال مصلحة الجراحة.

توجد علاقة بين العلاقات الإنسانية ومستوى الاتصال لدى عمال مصلحة الجراحة.

الكلمات المفتاحية: العلاقات الإنسانية، العملية الإتصالية

Abstract:

This study aimed to try to know the role of human relations in the communicative process in the Department of Surgery at Qasr El-Hiran Hospital, Laghouat Province.

The sample of the study reached (30) nurses, where we intended the nurses in the Department of Surgery, and the questionnaire technique was applied, which included two axes, the human relations axis and the communicative process axis. :

The reality of human relations is good from the point of view of the surgical department workers

The reality of the communicative process is good from the point of view of the surgical department workers.

There is a relationship between human relations and the level of communication among the surgical staff.

Keywords : human relations, communication process

مقدمة

للاتصال وظيفة أساسية و أهمية بالغة في المؤسسات ,حيث تولي كل مؤسسات أين كان نشاطها اهتماما كبيرا به , وذلك نظرا لدور الذي يلعبه في نجاح المؤسسة سواء كان على مستوى الخدماتي والاقتصادي .

و يعتبر الإتصال من الدعائم الأساسية للتعبير الجيد و الفعال للمؤسسة , وهذا على الصعيدين الداخلي و الخارجي , فعلى الصعيد الداخلي يعمل على تبادل المعارف و إعطائهم الفرص للإدلاء بأرائهم و المشاركة في اتخاذ القرارات لذا فهو أحد الدعائم الأساسية و الرئيسية لضمان استمرار أي مؤسسة و تحقيق أهدافها و هو الأمر الذي يساعد على التفاهم و التقارب بين العمال .

أما على الصعيد الخارجي , أصبح الاتصال أكثر من ضروري إذ يسمح للمؤسسة بفرض نفسها

لتكون للعلاقات الإنسانية داخل المؤسسة أهمية في خلق جو من الثقة والإحترام المتبادل بين الأفراد حيث تجعل المؤسسة بيئة إنسانية تضع في اعتبارها حاجات العاملين و ميولهم .

و سنبدأ هذا العمل في الجانب المنهجي الذي يحاول الإلمام بشروط البحث العلمي و يوضح الإشكالية و تحديد الفرضيات و أسباب اختيار الموضوع و أهداف الدراسة و أهمية الدراسة و منهج البحث و كذلك تلخيص بعض الدراسات السابقة .

أما الجانب النظري الذي تربع على فصلين , جاء الفصل الأول تحت عنوان :الإتصال (مفهوم , أنواعه , عناصر العملية الإتصالية)

أما الفصل ثالث كان تحت عنوان العلاقات الإنسانية (مفهوم , أهداف نظرياته, العوامل التي تساهم في تحقيق العلاقات الإنسانية , أسباب الاهتمام بالعلاقات الإنسانية داخل المنظمات , أسس و مبادئ العلاقات لإنسانية , دور العلاقات الإنسانية في المؤسسة) .

بالإضافة الى جانب تطبيقي تناولنا فيه الدراسة الميدانية التي تمت في مصلحة الجراحة في مستشفى هوري بومدين بدائرة قصر الحيران ولاية الأغواط من خلال الإستعانة بتوزيع إستمارات الإستبيان على ممرضي مصلحة الجراحة , و في الأخير تلخيص جملة من الإستنتاجات التي توصلنا إليها من خلال البحث .

الفصل الأول

الاطار المنهجي للدراسة

1- الدراسات السابقة :

-الدراسة الاولى

-تجارب الهاوثرون (1935م):

صاحب الدراسة: حركة العلاقات الإنسانية (1935م)، دراسة منشورة .¹(راوية حسن، 2001)

- تتكلم هذه الدراسة حول الإنجاز الذي حققته هذه المدرسة في مجال الاهتمام بالعنصر الإنساني .

لقد أدت العديد من العوامل في فترة الثلاثينات إلى تبني حركة العلاقات الإنسانية:

-ظهور تشريعات تنظم المساواة الجماعية بين النقابات والإدارة في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1935م، حيث بدأت الإدارة تبحث عن طرق جديدة للتعامل مع الأفراد.

- طالب الباحثون السلوكيون الذين أجرو أبحاثا في مجال العمل الاهتمام بالعامل الإنساني أو الجانب الإنساني، فالمديرون الذين فشلوا في كف أيدي النقابات التدخل في شؤون مصانعهم، وسعوا إلى تقوية العلاقات الإنسانية وتحسين شروط العمل كسياسة بديلة للتصالح مع النقابات.

إن هذه التجارب تعد بمثابة الشرارة الأولى لحركة العلاقات الإنسانية.

-نتائج الدراسة: لقد توصلت هذه الأبحاث إلى عدة نتائج تشير إلى أهمية الإشراف التدعيمي وتأثيره الإيجابي على أداء ومعنوية الأفراد، وبالرغم من أن الباحثين شككوا في صحة هذه النتائج، حيث أرجعوا الأداء المرتفع إلى بعض الظروف التي سادت في وقت

¹ -راوية حسن، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2001 م ص153

إجراء الأبحاث، ومنها جودة المواد المستخدمة في الإنتاج، المكافآت المادية، والخوف من أن تستغني المنظمة عن العاملين نظرا لظروف الكساد في ذلك الوقت، لكن وبالرغم من هذا دافع كثير من الأكاديميون والمديرون عن التأثير الإيجابي لكل من حاجات الأفراد، الإشراف التدعيمي، وديناميكية الجماعة على الأداء في العمل.

- دراسة المؤنس (1988):

بغنوان : "دور العلاقات الإنسانية في الأجهزة الأمنية".²

وكانت أهداف الدراسة ما يلي:

1. الكشف عن أهمية العلاقات الإنسانية في الأجهزة الأمنية.
 2. تأثير القيادة في الأجهزة الأمنية في العلاقات الإنسانية والوقوف على مدى إيجابية العلاقة بين رجال الأمن والجمهور .
- واستخدمت الدراسة أسلوب المسح باستخدام العينة، وقد اعتمدت على جمع البيانات الميدانية باستخدام استبانتين، الإستبانة الأولى استهدفت التعرف على العلاقات بين رجل الأمن والأجهزة الأمنية والجمهور من ناحية أخرى، الإستبانة الثانية موجهة إلى المواطنين لمعرفة علاقاتهم برجال الأمن في تلك الأجهزة الأمنية، وقد استخدم الباحث أداة المقابلة في تطبيق الإستبانة على الجمهور ورجال الأمن في جوازات الرياض وشرطة منطقة الرياض ومرور الرياض، لكونها أكثر الأجهزة احتكاكا بالجمهور لما تقدمه من خدمات عديدة وبصفة مستمرة.

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

² - المؤنس محمد عبد الله، دور العلاقات الإنسانية في الأجهزة الأمنية بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، المركز العربي للدراسات الأمنية، 1988 م. ص 113

1. تتبع بعض الإدارات الأجهزة التي جرى تطبيق أدوات البحث عليها أسلوب حفظ العاملين على مضاعفة جهودهم إلا أن هذا النظام لا يشمل جميع العاملين.
2. إن العلاقات القائمة بين العاملين في تلك الأجهزة هي مجرد علاقات عمل، أي علاقة زمالة من كونها علاقات اجتماعية.
3. يتباين القادة من حيث مبلغ اهتمامهم بشكوى العاملين لديهم السعي إلى إيجابيتها.
4. كما أكدت الدراسة من حيث النتائج على أهمية التركيز على الوعي بأنشطة العلاقات الإنسانية في الأجهزة الأمنية.
5. هذا الوعي لازال فاترا، الأمر الذي قد يسفر تديني درجة شعور الفرد بالرضا عن العمل ومن ثمة تديني مستوى الكفاءة في أدائه وانجازه.

-الدراسة الثالثة :

قادري محمد - الاتصال الداخلي بالمؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق - دراسة حالة مؤسسة الحذف بمغنية - مذكرة ماجستير في علوم التسيير - جامعة تلمسان 2009-2010 .

تناول الباحث في إشكالية الدراسة الاتصال كعنصر أساسي للمؤسسة وتخطيطها الاستراتيجي و أهمية العملية الاتصالية في المؤسسة.

توصل الباحث إلى طرح السؤال التالي :

هل يمكن اعتبار الاتصال عنصر هام في تسيير المؤسسة وسريان ربط مختلف مصالحها؟ وإلى أي مدى يتحكم الاتصال الداخلي في نجاعة وحسن تسييرها مراعيًا في ذلك دور الاتصال الداخلي في تسيير مؤسسة الحذف المنزلي بمغنية ؟ وتمثلت الأسئلة الفرعية في ما يلي :

- ما أهمية الاتصال الداخلي وتأثيره على تسيير المؤسسة ؟
- ما هي أهم التقنيات المستعملة في الاتصال الداخلي؟
- ما تأثير تكنولوجيا الاتصال على تسيير المؤسسة؟
- بماذا تضع المؤسسة في مخططها الإستراتيجية الاتصالية؟ أما بالنسبة للفرضيات فكانت كالتالي :
- يمكن الجزم بأن عملية الاتصال في المؤسسة والداخلي منه على وجه الخصوص له أهمية بالغة ماله من تأثير مباشر وينجم عنه وضع إستراتيجية الاتصالية .
- إن استعمال تقنيات الاتصال خاصة التكنولوجيا لها تأثير كبير على نشاط وفعالية المؤسسة وهدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية بناء استراتيجيه اتصالية الداخلية ومحاولة الكشف عن أهم انعكاسات العوائق الاتصالية على سير المؤسسة.
- وقد اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي وتمثل مجتمع البحث في هذه الدراسة في عمال مؤسسة الحذف المنزلي حيث بلغ عددهم 435 عامل أما العينة المدروسة تمثلت في 87 عامل تم اختيارهم بنسبة 20% من العدد الإجمالي لعمال المؤسسة .
- كما يعتمد الباحث في جمع البيانات في عمله الميدان على استبيان أي أجراه مع عدد من العمال إضافة إلى الملاحظة حيث خصصها الباحث خلال مدة البحث الميداني . وثاني محاله الدراسي : بالنسبة للمكاني : مؤسسة الحذف المنزلي التافنة بمغنية الجزائر أما المجال الزمني : أجريت هذه الدراسة في عام 2010 وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتائج تمثلت في:
- إن الاتصال الداخلي يمثل مكانة محورية حيوية داخل المؤسسة الاقتصادية سواء كانت أجنبية أو محلية وضرورة استغلال المؤسسة الاقتصادية الوطنية لأهمية الاتصال الداخلي في حسن تسييرها وفعاليتها.

- مهمة وضع معالم الاتصال المهمة جميع القوى الفاعلة داخل المؤسسة من خلال وضع إستراتيجية عمل من أجل تحصيل أحسن أوضاع .

- تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال أكثر حتمية بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية المختلفة لاستطاعتها إحداث تغيير نوعي وجذري في طريقة التفاعل الحاصل بين الإدارة العامة للمؤسسة وجمهورها .

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناول دور الاتصال الداخلي ولكنها تختلف عن الدراسة التي نحن بصددتها كوها ركزت على أهمية الاتصال الداخلي للمؤسسة بشكل عام ولم تتم بدور الاتصال الداخلي في تحفيز الأداء في تحفيز الأداء الوظيفي بالمؤسسة فضلا الاختلاف بين دراستين من حيث الأهداف و المجال المكان والزمني التي تمت فيه الدراسة وقد استفدنا من الدراسة من حيث الخطة التي اعتمدها الباحث في توظيف المعلومات بخصوص الجانب النظري للاتصال داخلي بالمؤسسة .

2-أسباب اختيار الموضوع :

أن اختيار أي موضوع ليس بالأمر السهل، نظرا لأهمية هذه الخطوة في حد ذاتها، فهناك شروط عديدة للاختيار أي موضوع أهمها وأولها أن يكون الموضوع المختار موضوع دراسة وبحث، وثانيها وفرة المراجع والمصادر، وبالإضافة إلى الشرطين المذكورين يمكننا حصر أسباب اختيار هذا الموضوع على وجه الخصوص في أسباب ذاتية وأخرى موضوعية.

• الأسباب الذاتية:

- مدى ملائمة طبيعة الموضوع مع الإمكانيات المتاحة ومجال الدراسة المناسب.

- بالإضافة إلى الفضول العلمي الذي دفعني إلى السعي نحو معرفة واقع العلاقات الإنسانية السائدة في ميدان الدراسة، ومساهمتها في العمليات الاتصالية ومسبباتها الحقيقية.

• الأسباب الموضوعية:

- الدور الكبير الذي تلعبه العلاقات الإنسانية في مجال الاعلام والاتصال.
- _ النقص الملحوظ في الدراسات والبحوث حول العلاقات الإنسانية في الجزائر .
- علما أن البحث العلمي يحتاج إلى البحث في المنظمة باعتبارها الركيزة الأساسية في بحوث العلوم الانسانية اليوم.
- تطور مفاهيم جديدة لإدارة الأفراد والرغبة الملحة في تعميق الدراسة.
- التغير السريع الذي تعيشه المنظمات الحديثة وقطاع الصحة بوجه اخص واتساع دورها الحيوي في المجتمع.
- التعرف على مكانة العلاقات الإنسانية بقطاع الصحة بولاية الأغواط .

3- الإشكالية:

تعتبر الإدارة بشكلها الحديث ليست وليدة الساعة، إنما هي نتيجة لعدد من التطورات المتداخلة والتي يرجع عهدها إلى ما قبل الثورة الصناعية وهذه التطورات ساهمت بشكل مباشر أو غير مباشر في إظهار الحاجة إلى وجود منظمات تهتم وترعى شؤون العاملين، وتعد سياسات الأفراد على أسس علمية، وبالإضافة إلى تحفيز العاملين ورفع روحهم المعنوية بما يحقق رضاهم عن العمل وزيادة إنتاجيتهم، ولم تعرف المؤسسات على اختلافها اقتصادية كانت أو خدمية تطورا بل وتعقيدا كالذي عرفته في القرن العشرين وفي النصف الثاني منه على وجه التحديد، وقد ساعد على ذلك التطور التكنولوجي السريع وتوظيف التقنيات الحديثة فكانت النتيجة المباشرة لذلك أن ظهرت مؤسسات اتسمت بالتوسع في عدد أقسامها وإداراتها ووحداتها وقد تطلب هذا الوضع توفر المزيد من الموارد البشرية كما ونوعا كاستجابة آلية المتطلبات العمل، الشيء الذي أصبح معه الاهتمام بالموارد البشري أكثر من

ضرورة إن لم يملئها الجانب الإنساني فيملئها الحرص على استغلال الإنسان - العامل - لتحقيق الربح والفائدة وهو ما نادى به " ماري فيوليت (mary violyte 1818-1933) والتي تعتبر أول من أدرك أهمية العوامل الإنسانية في التنظيم، وقد رفضت فيوليت وآخرون مفاهيم الإدارة العلمية التي جاء بها المهندس " فريديريك تايلور (Frederique Taylor) " في نهاية القرن التاسع عشر، مركزا فيها على الإنتاج واعتبار الإنسان كالة في تنفيذ العمل وتأكيده على التحكم والتسلط في إدارة المؤسسة كما اعتبرت فيوليت العلاقات الإنسانية أساسية للعمل، ثم جاء " التون مايو (Hilton mayo 1880-1949) " والذي اعتمد على بحوث ماري فيوليت وتعتبر بحوث مايو دعما ومساندة الأفكارها حيث أكدت على مفهوم الثقة بين الأفراد والتنظيم وقد درس مايو العلاقات الإنسانية بعمق في التنظيم وتعتبر ممارسة الإدارة الديمقراطية من أهم النتائج التي توصلوا إليها في الفترة ما بين 1920 و 1930م.

ولد بدأت مدرسة العلاقات الإنسانية مع بداية عمل " سيستر برنارد (sister birnarde) " في الأربعينات ومن أهم العلماء الذين ساهموا في هذا المجال (دوجلاس ماكريجور)، (رنسيس اليكارت)، (كريس ارجيريس)، (ميثال ماكوبي)، (ويليام اوهايو)، ونجد أن كلا من هؤلاء العلماء قد ساهم بجانب معين في التنظيم الإنساني .

وقد ركزت مدرسة العلاقات الإنسانية على الإدارة الديمقراطية والاتصالية التي تعارض الإدارة الأوتوقراطية والتأكيد على المرونة ومراعاة ظروف الأفراد وإرشادهم وتوجيههم بدلا من إعطاء الأوامر فقط وإعطاء جو من التواصل والاتصال فيما بينهم.

حيث تعد العملية الاتصالية من الدعائم الأساسية للمؤسسة، و ذلك من خلال الدور الذي تقوم به في تسيير وتنظيم العلاقات الإنسانية ونشر المعلومات و الأفكار، فيؤدي ذلك إلى خلق جو من الثقة المتبادلة بين أعضاء المؤسسة، فيزيد ذلك من التقارب والانسجام العلمي، فهي أساس كل تنظيم ناجح.

لهذا يعتبر الاتصال من العوامل التي يتوقف عليها سير العمل داخل المؤسسة، فأى خلل في العملية التسييرية ينتج عنه وصول المؤسسة إلى أهداف غير مرغوب فيها والعكس صحيح.

ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي :

كيف تساهم العلاقات الانسانية في تفعيل العمليات الاتصالية ؟

وعليه فان دراستنا تنطلق من التساؤلات الفرعية التالية:

- ما واقع العلاقات الإنسانية في مصلحة الجراحة ؟
- ما واقع العملية الاتصالية في مصلحة الجراحة ؟
- هل توجد علاقة بين العلاقات الإنسانية ومستوى الاتصال لدى عمال مصلحة الجراحة ؟

4-الفرضيات:

• الفرضية العامة :

-هناك دور للعلاقات الانسانية في العمليات الاتصالية.

• الفرضيات الجزئية:

- واقع العلاقات الإنسانية جيد من وجهة نظر عمال مصلحة الجراحة.
- واقع العملية الاتصالية جيد من وجهة نظر عمال مصلحة الجراحة.
- توجد علاقة بين العلاقات الإنسانية ومستوى الاتصال لدى عمال مصلحة الجراحة

5- أهداف الموضوع:

- لأي بحث علمي أهداف محددة ومسطرة، وبقدر ما تكون هذه الأخيرة كذلك بقدر ما يتضح السبيل الأنجع للوصول إلى المعلومات المفيدة في إتمام البحث العلمي ويمكننا من خلال - النقاط التالية - تحديد أهداف دراستنا عموماً من خلال إطارها العام ومضامينها المحورية:
- التعرف على واقع العلاقات الإنسانية وأهميتها داخل مصلحة الجراحة .
- التعرف على مستوى العميات الاتصالية لعمال مصلحة الجراحة .
- الكشف عن دور العلاقات الإنسانية في العميات الاتصالية .
- توسيع النظرة لموضوع العمليات الاتصالية والعلاقات الإنسانية في مصلحة الجراحة للتمكن من إبراز بعض العضلات أو النقائص التي يعاني منها هذا التنظيم الحيوي.
- تسليط الضوء على الأنماط والهياكل الإدارية والوظيفية للحماية المدنية .
- تقديم المناسب من المقترحات لتطوير النظم والممارسات الإدارية من خلال اهتمامها ببيان مجموعة التعابير والمؤشرات التي توفر استنباطات موصوفة لقياس العمليات الاتصالية لعمال مصلحة الجراحة.
- هذه الدراسة هي بمثابة دعوة لتوجيه الاهتمام نحو دراسة قطاع الصحة دراسة واقعية تعتمد على الحقائق النابعة من واقع عمل هذا القطاع الحيوي.
- تقديم بعض التوصيات التي تحسن من العميات الاتصالية لموضوع الدراسة.

6- أهمية الموضوع:

إن هذه الدراسة تمثل أداة تشخيصية مهمة لعدد من المشكلات الواقعية في مجال العمل المنظمي حيث يمكن أن يستفيد المديرون منها في معرفة درور العلاقات الانسانية في العملية الاتصالية ، هذا بالإضافة إلى أن الدراسة ستركز على أهمية العلاقات الإنسانية خاصة أن هذا الموضوع لم يأخذ حقه من البحث والدراسة وهناك افتقار في البحوث التي تناولت موضوع العلاقات

الإنسانية بشكل وافي، لذلك فالحاجة لمثل هذه الدراسة للكشف عن بعض مفاهيم السلوك الإنساني

والطبيعة البشرية وتأثيرها وعلاقتها على أداء العاملين.

كما تبرز أهمية الدراسة من أهمية الموضوع، وهو العلاقات الإنسانية ودورها في العمليات الاتصالية في مستشفى هوارى بومدين وهو قطاع حيوي ومتميز من القطاعات الخدمائية، ويمكن النظر إلى أهمية موضوع الدراسة من زاويتين: العملية والعلمية.

• الأهمية العملية:

تتحقق هذه الأهمية من الدراسة نتيجة ما تتوصل إليه من نتائج تبرز أهمية العلاقات الإنسانية في المستشفى باعتبارها قطاعا حيوي هاما يمكن أن يؤثر سلبا على الخدمات المقدمة والواجبات المنوطة بها إذا ما ساءت العلاقات الإنسانية بما خاصة من حيث المساهمة في حماية الأفراد والممتلكات.

• الأهمية العلمية:

توجه هذه الدراسة اهتمامها الرئيسي للتركيز والتطبيق عمال مصلحة الجراحة (عينة الدراسة)، ومن ثمة فإن ما نتوصل إليه من نتائج ستعود بالدرجة الأولى على عمال هذا

القطاع، وما يترتب عن ذلك من التوصل للأسلوب الذي يحقق العلاقات الإنسانية، ويحسن من مستوى العمليات الاتصالية ويعمل على تحقيق أهداف الفرد والمنظمة معا.

7- تحديد المفاهيم والمصطلحات:

تعتبر عملية تحديد المفاهيم من أكثر الخطوات حساسية وأهمية في البحث وذلك كما يمكن أن تساعدنا في تبسيط موضوعنا أكثر وجعله أكثر فهما وتحديدًا إن عملية تحديد المفاهيم تساعدنا في ضبط اشكاليتنا وتدقيقها، وهو ما سنحاول الأخذ به في دراستنا هذه.

• العلاقات:

العلاقات: جمع مفردها (علاقة) بفتح العين، وتعني كما يقول الجوهري: " علاقة الخصومة وعلاقة الحب".³

من صفات الكائن البشري وجود علاقات بينه وبين الآخرين ومن الأفضل تسميتها بالعلاقات البشرية بغض النظر عن كونها علاقات إيجابية أو سلبية وهي بالتالي تختلف عن مفهوم العلاقات الإنسانية والتي أصبح متعارف عليها بالعلاقات الإيجابية .

إن وجود الجماعة البشرية يعني بالضرورة وجود تفاعل اجتماعي سواء كان في المدرسة أو العمل أو في المجتمع المحلي بغض النظر إذا كانت هذه الجماعة صغيرة العدد أو كبيرة، ومن البديهي أن يكون بعض أفراد هذه المجموعات في بؤرة العمل الجماعي أي دورهم أساسي في التفاعل الاجتماعي وبعضهم يرضى لنفسه أن يكون هامشيا مع كونه ضمن الجماعة لذا تجد أن بعض أفراد الجماعة يشعر بالراحة والاطمئنان ويتمتع بالصحة النفسية

³ - الجوهري إسماعيل حماد، الصحاح تاج اللغة وصحاح العربية، دار العلم للملايين، القاهرة، 1979 م. ص 531

وتحقيق الذات لوجوده داخل الجماعة والبعض الآخر يشعر بالضيق والاضطراب والقلق والإحباط من تعامله مع أفراد الجماعة.⁴

وبالرغم مما سبق فلا بد للفرد أن يعيش ضمن الجماعة ويسعى باستمرار إلى التكيف ويتناسى عن بعض خصائصه الفردية دون أن يؤثر ذلك سلباً على مفهوم الذات لديه وذلك لضرورة وجوده داخل أسرة أو المدرسة أو الجماعة أو المعمل و المؤسسة التي يعمل فيها.

• الإنسانية:

تعني كما حدد ذلك بمجمع اللغة العربية "جملة الصفات التي تميز الإنسان عن غيره، بمعنى أن الإنسان يمكن أن يتصف بجملة من الصفات المتضادة، فتارة قد يكون عادلاً في معاملته، وتارة قد يكون ظالماً وأي الوصفين غلب على طبع الإنسان وتصرفاته، فانه يتسم ويوصف به"

يعود تيار الإنسانية إلى عصور النهضة الأوروبية، وقد هيمن هذا التيار على الأدب والفنون والقيم الاجتماعية والفردية لذلك العصر، " لقد أطلق اسم إنسانويين بداية على الشريحة المثقفة في عصر النهضة لأنها كانت مولعة ولعا شديداً بالثقافة القديمة اليونانية الرومانية".⁵

• العلاقات الإنسانية:

هي تلك الجهود المبذولة لتدعيم وتنمية علاقات التفاهم والثقة والاحترام المتبادل بين العاملين والإدارة بما يمكن من خلق روح إنسانية ومعنوية تدفع إلى الانتماء لأهداف العمل وأدائه

⁴ - محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، 2002م. ص 437

⁵ - محمد سعيد سلطان ، نفس المرجع السابق ، ص ص 114

على مستوى الكفاءة والفعالية، وتحقق له في نفس الوقت درجة من الشعور بالرضا والانتماء والألفة بين الأفراد⁶.

كما تعرف بأنها احد العوامل المهمة للإدارة الناجحة فهي تعمل على رفع الروح المعنوية للأفراد كما تعمل على إشباع حاجاتهم وتحسين أدائهم وتنمية الشعور للانتماء للمنظمة.

• التعريف الإجرائي للعلاقات الإنسانية:

في هذه الدراسة هو أسلوب التعامل القائم بين عمال مصلحة الجراحة ، والتي يتم من خلالها التنسيق والتفاعل والتفاهم والتعاون بما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية للعمال وتنمية شعورهم بالانتماء وإشباع حاجاتهم، وتوفير ظروف عمل مناسبة لهم مما يساعد على تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية ومن ثم تتحقق أهداف قطاع المشفى والصحة بكفاءة وفعالية.

-الاتصال:

تتكون المنظمة عن طريق المزج الميكانيكي بين الأدوار الإجتماعية والجاماعات الفرعية التي تشتمل عليها. ولذا يرى البعض أن المنظمة ليست إلا نوعا من التنظيم الاجتماعي التفاعلات الجماعات. ويقصد بالتفاعل وجود اتصال بين مختلف العناصر ، بحيث يؤثر كل منها في الآخر ويتأثر به. وعلى ذلك فعملية الاتصال تعني إنتاج وتوفير وتجميع البيانات والمعلومات وتبادلها وإذاعتها والإعلام بها، بحيث يمكن الإحاطة بأمور وأخبار ومعلومات جديدة أو التأثير في سلوك الأفراد والجماعات، أو التغير أو التعديل في هذا السلوك أو توجيهه وجهة معينة. وتتم هذه العملية عادة في صور متبادلة من الجانبين لا من جانب واحد ، بمعنى نقل وإعطاء البيانات إلى الآخرين واستقبالها⁷.

⁶ - العربي كامل محمد، العلاقات الإنسانية في المنظمات الحكومية، الدار المروانية للنشر والتوزيع، دمشق، 2000 ،

ص 87

⁷ - عبد الباسط محمد حسن ، علم الاجتماع الصناعي، ط2. مكتبة غريب ، القاهرة ، 1978 ، ص. 69

الفصل الثاني

الاتصال الداخلي

تمهيد:

الاتصال أداة ضرورية وأساسية في تنظيم وسير العلاقات الإنسانية، بغية الوصول إلى درجة من التفاهم والتواصل بين الأفراد، حيث يتجلى دوره في صياغة وإصدار القرارات وتكوين علاقة ودية وطيدة بين القمة والقاعدة، إذ هو الأداة التي تسمح بتبادل الأفكار والمعلومات ومنه يتم تحقيق التفاعل بين المجموعات الاجتماعية باختلاف مكانتها ورتبتها، وعلى هذا الأساس أصبح الاهتمام واسعا وكبيرا من قبل المنظمات لإيجاد اتصال مستمر ومنظم للوصول إلى تطويرها وتقديمها وتحقيق أهدافها.

1. مفهوم الاتصال :

الاتصال عملية حيوية وديناميكية في حياة الإنسان، فهو ضروري كالماء والهواء، لا نستطيع الاستغناء عنه، بفضلله وجد عالم اليوم بالشكل الذي نراه متقدّم ومتطور يحمل في طياته حضارات وثقافات وعلوم تنمو بدون توقف فليس له بداية و لا نهاية، فهو ضروري في تسيير أمور أي منظمة، فببساطة الاتصال ينقل التجارب والمعارف و الرسائل بين الأجيال بالصوت و الرمز والشارة و الحركات و غيرها ، فهو كل شيء في الحياة.

ولقد تعددت التعريفات لهذا المفهوم عند أصحاب التخصص في علوم الإعلام والاتصال مبرزين على ضوءها أهميته في التفاعل الاجتماعي و من هذه التعريفات على سبيل المثال:

- الاتصال هو المجال الواسع لتبادل الحقائق و الآراء بين الناس¹.

- الاتصال هو شكل من التفاعل interaction الذي يحدث من خلال الرموز symboles وهذه الرموز قد تكون حركة بدنية أو صورة شفوية أو حرفية أو منطوقة أي رمز آخر يمكن أن يعمل كمحرك stimuli لاستجابة سلوكية قد لا يحركها الرمز نفسه في ظروف خاصة للشخص المتلقي.

- عملية تتم بين طرفين يتخاطبان، يستطيعان عن طريق الاتصال بينهما أن يشاركا في فكرة أو رأي أو شعور أو عمل ما .

- عملية يقصد بواسطتها إثارة استجابة نوعية لدى نوعي.
- العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة، و فيها

¹ - محمد عبد الحميد، الاتصال في مجالات الابداع الفني الجماهيري، عالم الكتب، القاهرة، 1993، ص 17.

يتم نقل أفكار ومعلومات (منبهات بين الأفراد عن قصة أو معنى أو واقع معين ، فالاتصال يقوم على مشاركة المعلومات و الصور الذهنية وللآراء .

• العملية أو الطريق التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي

معين ،يختلف من حيث الحجم، ومن حيث العلاقات المتضمنة فيه، بمعنى أن يكون هذا النسق الاجتماعي مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل.

اصطلاحاً:

لقد ظهر تعريفات عديدة لا يمكن حصرها المفهوم الاتصال من قبل الباحثين والمتخصصين في علوم الإعلام و الاتصال ، عكست في معظمها أهميته، و دوره في الحياة الإنسانية والمكونات أو العناصر الأساسية لعملية الاتصال و من هذه التعريفات:¹

• هو العملية التي تنتقل بها الرسالة من مصدر معين إلى مستقبل واحد أكثر بهدف السلوك.

• هو بث وثائق واقعية كالمعلومات والأخبار .

• هو استعمال اللغة و الإشارات ونقل المعلومات والمعاني للتأثير على السلوك.²

و كلمة الاتصال كمصطلح أساسي يقصد بها العملية الرئيسية التي يمكن أن تتطوي عنها كافة أوجه النشاط الإعلامي والدعائي والتوعوي، بالإضافة إلى أنشطة العلاقات العامة والمعلومات و التي تتفق جميعها فيما بينها في أنها عمليات اتصال بال جماهير وإن كانت تختلف من حيث أهدافها ووظائفها ، ووسائلها وجماهيرها، وجوانب التأثير الناتجة عنها.

¹ - أمير علي محمد ، الاتصال التربوي، الدار العالمية للنشر و التوزيع ،2006، ص 25.

Amado (G),(A), La dyant Mique des communications dans les groups – Armand colin, France,!

² - محمد جمال الفار ، المعجم الاعلامي، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان، الأردن ، ط1 ، 2006 ، ص 08.

كما توجد تعريفات أخرى للاتصال نذكر منها:

تعريف تشارلز كولي: CHARKS COLLY

عالم الاجتماع الشهير حيث يقول بان الاتصال ذلك الميكانيزم الذي أمكن من خلاله للعلاقات البشرية أن تقوم و تتطور ، و أمكن من خلاله لرموز العقل الإنساني و بين الجمهور الداخلي و الخارجي و ذلك من اجل تحقيق الترابط و التعاون، و تبادل و الآراء ووجهات النظر الخاصة بالعمل و مشاكله بما يحققه الفهم و التجاوب المطلوب بين العاملين.

• و يعرفه أيضا جورج ليندرج GEORGS LINRERGS الاتصال بأنه التفاعل بواسطة الرموز و الإشارات التي تعمل كمنبه أو مثير يثير سلوكا معينا عند المتلقي. • كما يعرفه كارل هوفلاند HAFFLAND على أنه عملية يقوم بمقتضاها المرسل لإرسال رسالة التعديل سلوك المستقبل أو تغييره.

• و تعرف الدكتورة جيهان رشتي الاتصال : "بأنه العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي و مرسل الرسالة، كائنات حية أو بشرى أو آلات في مضامين اجتماعية معينة، و في هذا التفاعل يتم نقل أفكار و معلومات بين الأفراد عن قضية معينة، أو معنى مجرد".

• ويعرفه علماء الإدارة: "بأنه العملية التي تهف إلى تدفق البيانات والمعلومات في صورة حقائق بين وحدات المشروع المختلفة في مختلف الاتجاهات من هابطة وصاعدة وأفقية عبر مراكز العمل المتعددة داخل الهيكل التنظيمي للمشروع".

- وهناك من القواميس العربية الانجليزية ما يستخدم فعل COMMUNICATE و كلمة COMMUNICATION كأحد مرادفات الفعل العربي "وصل" و "شارك" و "تفاعل".¹
- و يعرف قاموس أكسفورد OXFORD الاتصال بأنه: "نقل و توصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو الكتاب أو بالإشارات ، و يتم تبادل المعلومات أو الأفكار بين مرسل ومستقبل أو مرسل و مستقبلين، فعندما نتكلم نريد من يسمعنا، و عندما نكتب نريد من يقرأ لنا، وعندما نستخدم الإيماءات و الابتسامات نريد من يستقبلها و يفهمها و يستجيب لها بإيماءات أو بابتسامات مماثلة"²

2. أنواع الاتصال³:

- **الاتصال الرسمي:** هو الاتصال الذي يرتبط بالبناء التنظيمي الرسمي للمنشأة، ويعتبر أهم عمليات الإدارة بصورة عامة، والعلاقات العامة بصورة خاصة، حيث يسير العمل وفق الهيكل التنظيمي مباشرة بين مرسل الرسالة والمستقبل والذي يتضمن عادة:
 - البيانات و الحقائق الخاصة بالوضع الجاري والمشكلات والأهداف.
 - المعلومات الخاصة بالأهداف و السياسات و الأحداث.
 - الآراء و المقترحات و الخبرات و التجارب.
- يحدث هذا النوع من الاتصال في إطار يتخذ عدة أشكال :
- أ. اللغوي:

¹ - محمد منير حجاب ، الموسوعة الاعلامية ، المجلة الأولى، دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة، ط1، 2003، ص 33.

² - محمد منير حجاب ، نفس المرجع ، ص 34.

³ - عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي و إدارة الأفراد ، الدار الجامعية ، 1990 ، ص 537-540.

يكون الاتصال لغويًا يتم بين الطرفين إما شفويًا أو كتابيًا، و تعتبر المحادثات أهم أشكال هذا النوع. أما الاتصال الكتابي فيأتي في المرتبة الثانية المذكرات، التقارير... ويستعمل الاتصال الكتابي في المواقف التي تكون فيها المعلومات المكتوبة تتعلق بإجراء أو تصرف مستقبلي، أو إذا كانت المعلومات لها صفة العمومية، أما الاتصال الشفوي فهو أسلوب أكثر فاعلية في حالة لفت النظر أو التأييد ، أو عزم الأمور بين العاملين فيما يتعلق بمشاكل العمل.

ب. الاتصال غير اللغوي:

يأخذ مركز الوسط بين الكتابي و الشفهي و هو أنواع:

- السكوت والإنصات "silence" و تتمثل في التغييرات و الحركات مثل: إيماءة الرأس ، هز الكتفين، غمز العينين ، التعبير العاطفي كالدموع أو الغضب التي تسمى بلغة الجسد أو البدن والتي تستعمل كدليل لنقل الرسائل.
- التدريب العملي: هو وسيلة من وسائل الاتصال ، فالمدير او المدرب هو موجه و مرشد يراقب ما يقوم به و أنت تتعلم في نفس الوقت كيفية أداء العمل.
- المعلومات المرتدة : وتكون إجابات على الاتصال في شكل رجوع الصدى، رد فعل او معلومات مرتدة و قد تأخذ الشكل الرسمي كالتقارير الكتابية او الشفوية.

- الاتصال غير الرسمي:

يتم الاتصال غير رسمي بين الأصدقاء و الأفراد حيث تصف العلاقات فيما بينهم بالاستقلالية عن الأعمال الوظيفية و السلطة الرسمية ، و يكون بين هؤلاء الأفراد نوع من التجانس و التالف و إشباع الحاجات. و تتواجد هذه الاتصالات داخل الهيكل التنظيمي الرسمي ، رغم أنها تتم بطريقة غير مرتبطة بالتنظيم الرسمي.و يتم الاتصال غير رسمي بوسائل غير رسمية لا يطلبها التنظيم يتجسد نتيجة للعلاقات الشخصية بين أفراد التنظيم.

وهذه الاتصالات غير الرسمية تكمل الاتصالات الرسمية، و تسهل عملية الحصول على المعلومات بسرعة، حيث يمكن عن طريقها الحصول على معلومات قد يصعب الحصول عليها إذا ما استعملنا وسائل الاتصال الرسمية كما أنها تؤدي للقضاء على الروتين، و وجودها داخل التنظيم يعتبر ظاهرة صعبة، لأنه يدل على أن العاملين بالمنظمة لا يهتمون بها اهتمام سطحي فقط، وإنما يهتمون بأمورها اهتمام شخصي ، و هذا ما يدفع بالمدير إلى أن لا يغفل على وجود هذا النوع من الاتصال، و يعمل على التعايش معه واستخدامه لصالح التنظيم.¹

¹ - عبد الغفار حنفي ، مرجع سبق ذكره ، ص 540-541.

3- عناصر العملية الاتصالية.

تتركز العملية الاتصالية على خمس عناصر وهي : المرسل ، المستقبل، الرسالة، الوسيلة و التغذية العكسية.

1. المرسل أو المصدر:

هو الشخص او مجموعة من الأشخاص أو الجهاز الذي يود أن يؤثر في الآخرين بشكل معين ، ليشاركوه في أفكاره او اتجاهات معينة.

وهو المسؤول عن القيام بوظيفتين أساسيتين: أولهما في تحديد الفكرة و ذلك عن طريق جمع المعلومات المناسبة عنها و تنظيمها و تبويبها و تحديد اختيار الأسلوب او الشكل او الوسيلة او اللغة المناسبة. وثانيهما هي قيامه بالشرح وتوضيح هذه الفكرة او المهارة لهما في حاجة إليه عن طريق اللغة و الوسيلة التي اختارها في وقت معين.

و لكي تتحقق هاتين الوظيفتين على المرسل مراعاة مجموعة من الاعتبارات و هي:

- يجب أن يعرف المرسل ما يريد توصيله.
- يجب أن يتأكد المرسل من معرفته للمعني الذي يريد إيصالها لأخر.
- ينبغي عليه تحديد الطريقة السليمة لتوصيل الرسالة بجميع أشكالها (منطوقة، مرسومة و مكتوبة).

- يجب اختيار الكلمات أو أي وسيلة تعبير بصورة مناسبة بحيث يستطيع الشخص الأخر أن

يفهمها.

- يجب على المرسل أن تكون لديه فكرة عن المستقبل لكي يكون الاتصال فعال.
- ينبغي على المرسل تشجيع رجع الصدى.
- مراعاة عوائق الاتصال عند القيام بالرسالة الاتصالية.¹

2. المستقبل:

هو الفرد أو الجماهير التي يوجه إليها المرسل رسالته، فيقوم بحل رموزها للوصول إلى تفسير محتوياتها وفهم معانيها . وهو بذلك يتلقى أو يستقبل محاولات التأثير الصادرة عن المرسل . وللمستقبل نوعان من الخصائص التي تؤثر في عملية الاستجابة وهي:

خصائص متعلقة بالجوانب الديمغرافية (المستوى التعليمي، الدخل، الجنس... الخ).

وخصائص متعلقة بالجوانب البسيكولوجي والاجتماعي (الاتحاد نحو أفكار مستحدثة، الكفاءة، الشعور بالسيادة).

3. الرسالة:

يشير "جون ادير" إليأن الرسالة هي الموضوعات أو الأفكار أو الحقائق ذات الأهداف المحددة و الموجهة التي تجعل المعاني التي يرغب المرسل في توصيلها إلى المستقبل. فهي بذلك الموضوع المراد توصيله إلى المستقبل بغرض التأثير في سلوكه سواء كان هذا المستقبل فردا أو جماعة أو مجتمع، فالرسالة تمثل محتوى الاتصال و على أساس الاختلاف سوف نميز بين أربع أنواع من الرسائل و هي:

أ. الرسالة الوظيفية:

¹ - ابراهيم عبد العزيز شيجا ، أصول الادارة العامة ، منشأة المعارف الاسكندرية ، 1993، ص 383 .

وهي التي تنقل معلومات عقلانية فنية أو عملية أو قانونية أو اجتماعية أو اقتصادية، أي الرسائل الوظيفية هي التي تنقل الجانب الموضوعي الخارجي من المعلومات، و تتركز حول العمل أساسا.

ب. الرسائل الواقعية:

و نعني بها مجموعة الإخبار والمعلومات والتعليمات التي تدور حول الأحداث و تنشرها الصحف، و تذيعها الإذاعات المسموعة والمرئية.

ج. الرسائل العاطفية:

وهي التي تعبر عن المشاعر و الانفعالات و تتوجه إلى العلاقات أساسا.

د. الرسائل الخيالية:

ويقصد بها القصص والمسرحيات و التمثيلات والأغاني والأساليب الفنية التي تعتمد على الواقع، والملاحظ أن الرسائل الوظيفية والواقعية غالبا ما تكون وظيفتها إنتاجية، بينما الرسائل العاطفية والخيالية غالبا ما تكون وظيفتها استهلاكية.¹

4. وسيلة أو قناة الاتصال:

الاتصال عملية تفاعل بين الطرفين ،يتم خلالها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل عن طريق قناة اتصالية، إذ تقوم بدور أساسي ومحوري في عملية الاتصال و المتمثل في توصيل الرسالة بين المرسل والمستقبل ، سواء كان كل منهما شخصا أو المرسل شخص، و المستقبل جماعة او جماعتين او مؤسسة و مؤسسات أخرى و ذلك في إطار سلوك ينظم

¹ - محمد العمري أبو النجا ، الاتصال في الخدمة الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، 1996 ، ص 26-28.

العملية الاتصالية وما يترتب عليها من ردود فعل و استخدام لهذه الرسالة كما قد تعني مختلف الطرق التي تنقل بها الرموز او الرموز او الأفكار بين الناس.¹

5. رجع الصدى أو التغذية العكسية:

هو عملية إرجاعاً لأثر الذي يقوم به المستقبل عندما تستجيب لرسالة جوانبه حيث يتحول إلى مرسل و هذه العملية تضبط سلوك المرسل و توجهه في المرحلة اللاحقة لاستكمال رسالته. يعدل من المحتوى او اللهجة او يغير من الرسائل المستخدمة تبعاً لردة الفعل التي تلقاها).

ويمكن تلخيص هذه العناصر الخمسة من الشكل التالي²:

المرسل ← الرسالة ← الوسيلة ← المستقبل أو المتلقي

أو القائم بالاتصال



رجع الصدى

¹ - محمد العمري أبو النجا ، مرجع سبق ذكره ، ص 38 - 43.

² - محمد عبد الحميد ، مرجع سبق ذكره ، ص 24.

الشكل (01) : العناصر الأساسية لعملية الاتصال

5-وظائف الاتصال وخصائصه:

1. وظائف الاتصال:

1.1. وظيفة أو مجال الإدارة : ويتحقق حينما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل و توزيع المسؤوليات و دعم التعامل بين العاملين في المؤسسة او الهيئة.

2.1. وظيفة أو المجال الاجتماعي : ويتحقق عندما يتيح الاتصال فرصة لزيادة احتكاك الجماهير ببعضهم البعض، وبذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد، و كان يحدد الآثاران الاتصال في النهاية يجمع بين أكثر من هدف في وقت واحد باعتبار أن مفهومه هو مفهوم شمولي متعدد الأبعاد ومتكامل.¹

وظيفة او مجال الإعلان والإعلان هو رسالة مدفوعة و إما أن يكون أخبارا او معلومات او ترفيه او الثلاثة مجتمعين لان رغبة المشاهد في القارئ في الرسالة الإعلامية ترتبط بخاصية المنتج والمعلومات او من القيمة الترفيهية للإعلان.

3.1. وظيفة أو مجال الدعاية: وهو هدف قديم قدم المجتمع الإنساني باعتبارها محاولة للسيطرة على الفكر والسلوك ويستوي في ذلك الدعاية داخل حدود الوطن أو المواجهة إلى الشعوب الأخرى.

والدعاية هي المحاولة المقصودة التي يقوم بها فرد او جماعة، من اجل تشكيل اتجاهات جماعات أخرب او التحكم فيها او تغييرها، و ذلك عن طريق استخدام وسائل الاتصال .

¹ - د. ابراهيم أبو عرقوب ، الاتصال الانساني ودوره في التفاعل الاجتماعي ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، 1999 ، ص 44_45.

والهدف من ذلك أن يكون رد الفعل لأولئك الذين تعرضوا لتأثير الدعاية مع ملاحظة أن رجل الدعاية توجهاته تكون غير تعليمية وهذا أن هدفه النهائي يتقرر سلفا.

4.1. وظيفة أو مجال التوجيه: وتتحقق حينما يتجه الاتصال إليإكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو اتجاهات قديمة، أو يثبت اتجاهات قديمة مرغوب فيها.

و لقد وضع من خلال الدراسات العديدة التي أجريتان الاتصال الشخصي اقدر على تحقيق هذا الهدف من خلال الاتصال الجماهيري.¹

5.1. العلاقات العامة : تعد أيضا أحد الوظائف التي تتحقق من خلالها أهداف عملية الاتصال، باعتبار أنها تمثل هندسة و تدبير التفاهم و الرضا، أو اعتبارها الرجل الوسط أو السند أو النية الطيبة، لان رجل العلاقات العامة يعد ممثلا للرأي العام وداعية في نفس الوقت، إذ انه يحلل و يفسر أمزجة الناس و اتجاهاتهم ، ردود أفعالهم المجتمعية التي تتصل بالمؤسسة أو الجماعة أو

الشخص أو الحكومة التي يعمل لديها رجل العلاقات ، أو يعمل لحسابها الرجل العلاقات العامة باعتباره شكل ممكن سواء كانت مؤسسة أو حكومة أو الشخص.

و هكذا انتهى الدارسون إلأننا لاتصال هي دراسة العلاقات الإنسانية القائمة في المجتمع.

فالالاتصال يساهم في إنما عوزيادة التفاعل الإنساني مما يساعد الإنسان على العيش في جماعة وأمة وعالم متفاهم.

6.1. وظيفة أو مجال التسويق : يهدف الاتصال إلى تزويد الناس بالمعلومات النافعة لهم في جميع نواحي حياتهم المختلفة، عن طريق تبصيرهم و توعية المستقبلين بأمورهم،

¹ - د. ابراهيم أبو عرقوب ، مرجع سبق الذكر ، ص 33.

بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم و اتساع أفقهم لما يدور حولهم من أحداث حيث يخاطب الإعلام العقل لا الغريزة العاطفة أي نقل صورة الشيء لا إنشاء هذه الصورة.

حيث يهدف إللاإكساب المستقبل خبرات جديدة ومهارات او مفاهيم جديدة في مجال التعليم.

7.1. وظيفة أو مجال الترفيه: ويتحقق حينما يتجه الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور والإمتاع إلى نفس المستقبل.

2. خصائص الاتصال:

هناك عدة خصائص يمتاز بها:

- إن الاتصال عملية لها صفة التلقائية.

- الاتصال ظاهرة اجتماعية عامة لها صفة الانتشار.

- الاتصال عملية موضوعية وواقعية.

- الاتصال عملية لها صفة الجاذبية.

وفيما يلي نوضح هذه الخصائص وكيف يمكن أن نستفيد منها في إطار الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية:¹

أ. الاتصال له صفة التلقائية:

منذ وجد الإنسان على الأرض فانه حاول أن يكون علاقة وان يتحدث مع غيره، واختراع لذلك اللغة والإشارات وكافة الألوان التي تمكنه أن يدرك ويفهم ويفكر ويتصل ، واستخدام الحواس هي "اللغة" ووسيلة اتصال فعالة، وتدل على أشياء كثيرة قد يعجز الكلام عن التعبير عنها.

¹ - د. ابراهيم أبو عرقوب ، مرجع سبق الذكر ، ص 33.

وبناء على ذلك يمكن القول أن أفراد المجتمع مدفوعين اجتماعيا إلى الاتصال ببعضهم البعض بطريقة تلقائية حتى يتمكنوا من الاستمرار في حياتهم الاجتماعية، وعلى هذا فالاتصال هو من صنعا لإنسان والمجتمع.

حيث يمكن من خلاله تحقيق الأهداف التي يسعى المجتمع إلى تحقيقها.

ب. الاتصال ظاهرة اجتماعية عامة لها صفة الانتشار :

يعتبر الاتصال من الظواهر العامة والنشرة على مستوى الأفراد والجماعات والمجتمعات، كما يمارس في كافة المنظمات محلية وإقليمية ودولية، حيث لا يمكن أن نتصور وجود إنسان يعيش بمفرده أو بعيدا عن الأحداث التي تدور في مجتمعه.¹

ج. الاتصال له صفة الموضوعية و الواقعية:

الاتصال حقيقة واقعة بين الأخصائي الاجتماعي والأفراد أو الجماعات أو المجتمعات، و يدور خلاله حديث يقود إلى الهدف، وهو مواجهة المشكلات أو إشباع الاحتياجات أو وضع برامج وخطط أو قضاء وقت فراغ... الخ. والاتصال لا يخضع للعوامل الذاتية وإنما يخضع لعوامل موضوعية، فلا يمكن لإنسان أن يخفي مشاعره السلبية اتجاه شخص آخر مهما مرت الأيام، ولا بد أن يعبر الاتصال عن نفسه، من خلال المشاعر الحقيقية، والواقعية التي ترتبط بالأحداث في مكان معين و زمن معين .وعلى هذا فالاتصال يستمد أصوله من الواقع و ما يترتب عليه من تأثيرات متبادلة بين أطرافه.

و يقول "رؤف وليم" w ough :

¹ - هناء حافظ بدوي ، الاتصال بين النظرية والتطبيق، الكتب الجامعي الحديثة، الإسكندرية، 2002، ص 46 ، 47 .

"إن وسائل الإعلان والاتصال تؤدي وظيفة التفسير والتعليق على الأخبار والموضوعات و لكي تجعلها أكثر فهما ولكي توضح المغزى من ورائها أو تصورهما بطريقة واقعية لأفراد المجتمع".

د. الاتصال يعمل على ترابط المجتمع:

يعتبر الاتصال وسيلة لتحقيق الترابط والتماسك بين أفراد المجتمع، ومؤسساته من خلال مواجهة الشائعات، وكل ما من شأنه أن يسيء إلى أمن المواطن و المجتمع، وهو في ذلك يعمل على بث ونقل القيم والعادات و التقاليد، ثم العمل على المحافظة على السلوك الجيد والحرص عليه، ودعوة المجتمع إلى التمسك به بما يحافظ على هوية المجتمع و تحقيق الترابط بين أفرادها، و نبذ السلوك السيء الذي يضر بالمجتمع، ويجب أن ندرك أن هناك بعض الحقائق التي قد لا ندركها أثناء الاتصال ... أننا لا ننقل المعلومات فقط بل ننقل أيضا العديد من الرسائل الأخرى.¹

وهذه الرسائل قد تكون:

- على مستوى المجتمع: الوقائع، الخبرات، الأفكار ، المطالب وكلها يعبر عنها باستخدام الكلمات.

- على مستوى العلاقات، وتتضمن الحالة الوجدانية، طريقة تقديرا لآخرين ، كيفية التفاعل معهم ... الخ. وهذا النوع من الرسائل يتم التعبير عنه إما بالاتصال غير اللفظي أو بناء على ما يستنبط من بين السطور ...وله أهمية كبرى في تحقيق الترابط الاجتماعي بين أفراد المجتمع.

هـ. الاتصال يتسم بالجاذبية:

¹ - هناء حافظ بدوي، نفس المرجع السابق ، ص49

أساليب الاتصال تعني مختلف الطرق التي تنتقل بها الرموز والمعاني والأفكار بين الناس.

وكل هذه الأساليب لها تأثير جاذبية على أفراد المجتمع و هذه الجاذبية قد تكون:

- **جاذبية شعور حماسية:** تتفاعل معها بما يتقدم هذه الأساليب من موضوعات او تعرض لأي من حقائق.. وقد تكون هذه الحقائق معلومات مفرحة مثل: النصر في 6 أكتوبر 1973، وقد تكون هذه المعلومات محزنة مثل: الهزيمة في كاس العالم، وكل هذه المناسبات يتفاعل معها أفراد المجتمع حزنا او فرحا من خلال وسائل الاتصال وما تقدمه من وسائل جاذبة في عرض هذه المعلومات وغيرها.

و. **جاذبية شعور هادئة:**

تتسم بالتعقل وإحكام الفكر.. و تعمل وسائل الاتصال من خلالها على إشاعة جو من الثقة والألفة بين القيادة السياسية في المجتمع، او القيادة الاجتماعية من خلال حثهم على التفاعل مع المجتمع.

ومن هنا فان للاتصال جاذبية تجعل الإنسان لا يكف تدعيم شبكة اتصالاته كأقاربه و زملائه في العمل وأصدقائه، بل انه لا يكتفي بذلك دائما، بل يوسع من دائرة معارفه بتكوين علاقات مع أفراد وجماعات و مؤسسات المجتمع المحلي¹.

¹ - هناء حافظ بدوي ، مرجع سبق ذكره / ص50- 53

الفصل الثالث

العلاقات الانسانية

1- مفهوم العلاقات الإنسانية:

تتعدد زوايا الطرح و التفسير حول مفهوم العلاقات الإنسانية ، كما تباينت وجهات النظر حول مدلول المصطلح ، فراح للبعض يطلق مصطلح علاقات العمل ، و اهتم آخرون بمفهوم علاقات الصناعية و اتجه فريق آخر من الباحثين في مجال علم الاجتماع لتنظيم التنظيم و العمل على وجه التحديد إلى استخدام مصطلح العلاقات الإنسانية فضلا عن وجود من عبر عنها بعلاقات الإنتاج غير أنه ورغم اختلاف هذه التسميات أو بتغيير أحكام علمية ، هذه المصطلحات في كونها تحاول تغيير علاقة ما تربط بطبيعة نشاط يمارس إلا أنها تشترك في كونها تعبر عن ارتباط طرفين أساسيين في علاقة ثنائية يمثل المأجورين طرفها الأول و يمثل أصحاب العمل طرفها الثاني ، سواء كان قطاعا خاصا أو قطاعا عاما.¹

وفي هذا الشأن يرى أحد الباحثين على أن علاقة العمل كغيرها من العلاقات تنشأ بناء على العلاقات الإنسانية ، اجتماعية إضافة إلى اعتبارها علاقة مهنية .

من خلال هذا التعريف يتحدد أن علاقات العمل مصدرها الرئيسي هي وجود العلاقات الإنسانية، يتم إبرامها بين طرفين، غير أن صاحب العمل له سلطة يفرضها، تتدخل في ترتيب أساسيات البنود التي تدخل حيز التنفيذ في إطار علاقة العمل الموقعة.²

مما سبق يمكن تعريف العلاقات الإنسانية في مجال العمل بأنها مجال من مجالات الإدارة يعنى بإدماج الأفراد في موقف العمل بطريقة تحفزهم إلى العمل معا بأكبر إنتاجية مع تحقيق التعاون بينهم وإشباع حاجاتهم الاقتصادية و النفسية و الاجتماعية.

¹ - رفيق قروي ، علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية ، دراسة سوسيولوجية لأشكال الصراع في ظل الخصوصية ، دراسة ميدانية بمؤسسة قاوس للمصبرات باتنة ، ص22

² - سلاطنية بلقاسم ، العلاقات الانسانية في المؤسسة ، مجلة العلوم الانسانية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، ص 24

2- أهداف نظرية العلاقات الإنسانية:

أن العلاقات الإنسانية تسعى بدورها إلى تهيئة جو عمل مناسب للفرد العامل ، ليتمكن من تحقيق النتائج الإيجابية في مجال عمله ، فالإنسان يسعى للعمل في جو تسوده العلاقات الطيبة والشعور بالانتماء، فمدرسة العلاقات الإنسانية تسعى لتحقيق عدة أهداف هي :

1- تحقيق قدر من التفاهم والوضوح بين الإدارة والعاملين وخاصة فيما يتعلق بالأهداف وأساليب العمل.

2- تنمية المسؤولية المتبادلة بين المنظمة والعاملين ، لتحقيق نتائج إيجابية تمكن من التقليل من حجم المعارضة التي تنشأ بينهما "مستوى أقل من الصراع".

كما أن كامل محمد المغربي أرى أن أهداف العلاقات الإنسانية تتحدد في:

1 - حفز الأفراد على العمل بأعلى كفاءة ممكنة .

2 - حفز الأفراد على التعاون المثمر والبناء في تحقيق الأهداف المشتركة.

3 - إشباع رغبات العاملين و احتياجاتهم الاقتصادية و الاجتماعية و النفسية.

3- العوامل التي تسهم في تحقيق العلاقات الانسانية:

هناك عوامل تسهم في تحقيق علاقات إنسانية جيدة داخل التنظيم نذكر أهمها:

معرفة الدافعية إلى العمل :¹

لقد حظي موضوع الدافعية للعمل باهتمام العديد من العلماء ، نظرا لدوره الكبير في تقديم الدعم الكافي للمنظمات من أجل تحقيق الكفاءة والفعالية المطلوب، وازدادت هذه الأهمية

¹ - مصيحي صليحة ، العلاقات الإنسانية وفاعلية اتخاذ القرار ، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ناطور عبد الحميد _ القل مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل ، ص 49

على الخصوص بعد التطور الهائل الذي شهدته الحياة الإقتصادية ، والإجتماعية وانتشار التصنيع واشتداد المنافسة ، مما فرض ضرورة البحث للحصول على ميكانيزمات جديدة للتحكم في المورد البشري وخلق الولاء اللازم لتواصل منظمات العمل نشاطها بنفس القوة والفعالية ، فكان موضوع الدافعية أهم الموضوعات في مجال السلوك التنظيمي وعلم نفس التنظيم .وتعرف الدافعية بأنها " الحالات الداخلية والخارجية التي تحرك أداء الفرد وتوجهه نحو تحقيق هدف محدد ، وتحافظ على استماريته ودوامه حتى يتحقق ذلك الدافع. إذا ترتبط الدافعية ببيئة العمل الداخلية و الخارجية ، لذا تعتبر الدافعية عامل رئيسي من العوامل التي تدعو مدرسة العلاقات الإنسانية إلى تحقيقها، كما ترتبط الدافعية أيضا بحاجات الأفراد، والتي صنفها أبارهام ماسلو حاجات ، الفرد إلى خمسة :

وهي الحاجات الفيزيولوجية مثل الغذاء ، الحماية ضد الظروف المناخية ، بمعنى آخر هي الحاجات التي لا يستطيع الكائن الحي الاستمرار دونها

* حاجات الأمن والحماية ضد الأخطار الفيزيائية والاقتصادية .

* حاجات الإنتماء بمعنى أن يكون مقبولا من طرف ، محيط مهني أو أي جماعة أخرى .

* حاجات التقدير ، بمعنى أن تكون له أهمية .

* الحاجة لتحقيق الذات، وهي أسمى الحاجات على الإطلاق ، لكن حسب ماسلو قليلون من يصلون إلى المستويات العليا لأنهم لم يتوصلوا إلى إشباع حاجاتهم الأولى بعده¹ .

4-أسباب الاهتمام بالعلاقات الانسانية داخل المنظمات و المنشآت :

عموما ترجع الأسباب التي أدت إلى زيادة الاهتمام بموضوع العلاقات الإنسانية في المنشآت ومنظمات الأعمال إلى :

¹ - فتحي احمد دياب ، إدارة الأعمال الحديثة ، دار صفاء، عمان ، ط1، 2013 ص 229

1 - حركة الإدارة العلمية و التي تهدف إلى تحقيق أكبر قدر من الإنتاجية بالنسبة للعاملين عن طريق دراسة الزمن و الحركة ووضع معايير ومستويات الأداء الأعمال ، وان كان هدفها في بادئ الأمر الحصول على أكبر قدر من الإنتاجية من جانب العاملين و تقليل الجهد المبذول لتحقيق الإنتاجية ، إلا أنها اتهمت باستغلال العامل دون مراعاة لظروفه وطاقاته و حاجياته ، إلا أن هذه الحركة كان لها رد فعل تمثل في العلاقات الإنسانية التي تدعو إلى زيادة الاهتمام بالعامل كإنسان و التركيز على دراسة حاجاته ليست فقط المادية ولكن النفسية و الاجتماعية عن طريق الوظيفة و العمل.

2_ ظهور النقابات و انضمام أعداد كبيرة من العمال إليها و محاولتها الدفاع عن مصالح العمال و تحقيق أجور أعلى وشروط عمل أفضل بالنسبة لهم ، وقيام هذه النقابات في الكثير من بلدان العالم المتقدم صناعيا ، وقد أدى هذا كله إلى تجميع أعداد كبيرة من العمال حول هذه النقابات مما دفع إدارة المنشآت الصناعية الكبرى و غيرها إلى توجيه بعض الاهتمام للعاملين و مشكلاتهم و تحسين ظروفهم و جعل ظروف العمل أكثر إنسانية الأمر الذي اعتبر دعما للعلاقات الإنسانية

3_ الإنتاج الصناعي الكبير وما صاحبه من الاتجاه للتخصص و تقسيم العمل ، أفقد الكثير من العاملين الإحساس بقيمة ما يقومون به من عمل ، و أفقد الوظيفة في بعض الأحيان معناها بالنسبة لبعض العاملين و هذا الوضع فرض على قيادة و إدارة المنشآت الكبرى الاهتمام بالعلاقات الإنسانية و محاولة إشعار العاملين بقيمتهم و قيمة ما يقومون به من عمل بمختلف الطرق والأساليب

4_ المنشآت ذات الحجم الكبير التي يعمل فيها آلاف العاملين الذين يختلفون في قدراتهم و خبراتهم و مستواهم الاقتصادي و الاجتماعي و أهدافهم و دوافعهم و حاجاتهم ، هذا أدى إلى شعور بعض العاملين بالضيق في مجتمع العمل الكبير ، وهذا الوضع فرض زيادة

الاهتمام بالعلاقات الإنسانية و دعم الروابط بين العاملين و محاولة زيادة شعورهم بالأمن و الانتماء للمؤسسة الكبيرة التي يعملون فيها .

5_ تعدد الجماعات التي ينتمي إليها العاملون و توجيه قدر من هؤلاء العاملين إلى هذه الجماعات و فرض زيادة الاهتمام بالعلاقات الإنسانية ، و بتزويد العاملين بالمهارات السلوكية و الإنسانية التي تمكنهم من التوفيق بين مطالب كل واحدة من هذه الجماعات حتى لا تتعارض هذه المطالب أو تتعارض .

6_ التأكيد على أن للمنشأة جانبين المادي الذي يتمثل في رأس المال و الأدوات و الآلات و نظم العمل ، و الجانب الإنساني الذي يتمثل في الأفراد العاملين في المنشأة و الجمهور المتعامل مع هذه المنشأة.

7_زيادة تكاليف عنصر العمل في العصر الحديث ، دفع الكثير من المنشآت لعدم العلاقات الإنسانية و محاولة تحقيق رضا العاملين ¹.

5-أسس ومبادئ العلاقات الإنسانية :

-أسس العلاقات الإنسانية:

إن من أسس العلاقات الإنسانية في التنظيمات الإدارية مايلي :

1_ الإيمان بقيمة الفرد : وهذا يعني أن يؤمن الرئيس أو المدير بان لكل فرد شخصية فريدة يجب احترامها ، وان الفرد العادي قادر إذ أتيحت له الفرصة أن يفكر تفكيراً موضوعياً منزلها عن الاعتبار الشخصية إلى حد كبير ، وأنه قادر على أن يصل إلى قرارات رشيدة قائمة على أسس علمية سليمة فيما يعترضه من مواقف أو يبرز أمامه مشكلات .

¹ - بن زاف جميلة ، اثر العلاقات الإنسانية على أداء العامل داخل المؤسسة، ص62

2- المشاركة و التعاون : وينبع هذا من الإيمان بان العمل الجماعي أجدى و أكثر قيمة من العمل الفردي ، وحين يتاح الجو المناسب لجماعة ما لمناقشة أمر من الأمور أو تبادل الرأي فيه فان قدرة هذه الجماعة على فهم الموضوع وتحديد إبعاده و ملابساته و اتخاذ القرار بشأنه تكون أفضل مما لو ترك الأمر للاجتهادات الفردية مهما بلغ هذا الفرد من تفوق ومهما اكتسب من خبرات .

3_ العدل في المعاملة : ويعني هذا أن يعامل المدير أو المسؤول أفراد التنظيم الإداري معاملة تتسم بالمساواة و العدل بعيدة عن التحيز والمحاباة وذلك في إطار قدرات الأفراد وإمكانياتهم ومواهبهم ، وإيماننا بمبدأ الفروق الفردية بين الأفراد ، وتفاوتهم فيما وهبهم الله من قدرات ¹.

4_ التحديث و التطوير: إن التنظيم الإداري يجب ألا يقف نموه بدعوى أنه أصبح صالحا، إذ أن توقفه يعني الجمود، وهذا يعني العودة به إلى الخبرات السابقة و تطبيقها على المواقف الجديدة.

أن التنظيم الإداري بحاجة مستمرة إلى النمو أي إلى التعديل و التطوير، و الجهاز الإداري هو الذي يحقق ذلك نموه تفاعله واكتسابه عادات سلوكية في مجال العلاقات الإنسانية، تنمو بالخبرة و الممارسة

-مبادئ العلاقات الإنسانية :

بنت نظرية العلاقات الإنسانية مدخلها النظري على أساس جملة من المبادئ هي :

1_ الكرامة الإنسانية حيث يتم احترام شخصية كل فرد من العاملين بالمنشأة، بصرف النظر عن المركز الوظيفي الذي يشغله.

¹ - بونوة علي، العلاقات الإنسانية و أثرها على الرضا الوظيفي، دراسة حالة لعمال الصندوق الاجتماعي وكالة الجلفة،

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في علم الاجتماع، ص 84

2- وضع الفروق الفردية التي تقع بين العاملين في اعتبار عند التعامل معهم، وتوجيههم وحل مشاكلهم.

3_ المصلحة المشتركة التي تجعل الفرد ميالا للتجمع و التعاون مع الغير، ومشاركتهم التحقيق هذه المصلحة

4_ الحوافز فالفرد يسعى لمشاركة الآخرين و التعاون معهم، لكي يحصل على الحافز من وراء المشاركة أو التعاون،

5- تدعيم مفهوم الرجل المحقق لذاته أي أن الفرد يكون أكثر بأهميته و عندما يتمتع بالرقابة الذاتية عل أعماله .

6- تدعيم مفهوم الرجل الاجتماعي أي أن الفرد يرغب في العمل في جو يسوده العلاقات الطيبة و الشعور بالانتماء. أما كل من الدكتورين منير نوري وفريد كورتل فقد حددوا مبادئ العلاقات الإنسانية في عدة نقاط نذكرها كمايلي :

. يجب أن يعامل أعضاء الجماعة باعتبارهم أفراد لكل واحد منهم مشاعره ورغباته، لذا وجب احترام الشخصية الإنسانية ودفعهم للعمل بحرية، من أجل تحقيق أهداف المؤسسة المحددة.

- يجب إشراك العاملين في القرارات الإدارية و التسييرية التي تعنيهم ، أي التي تؤثر عليهم عندما يتجسد ذلك ، فإشراك العمال في القرارات الإدارية يؤدي إلى رفع روحهم المعنوية و تجسيد روح التعاون ، وخلق القيادات و الشخصيات وتحسين العلاقات الإنسانية .

- يجب تشجيع العمل الجماعي و لعمل كفريق، فالحياة الصناعية تستدعي وجود العلاقات المتشابكة و المتكاملة بين العاملين.

- يجب خلق مناخ ايجابي وبيئة عمل محفزة وذلك بالتحول من أسلوب التعنت وإعطاء الأوامر ، إلى أسلوب التشاور الذي يقوم على مبدأ احترام العامل .

- إن الاتصالات لها أهميتها لربط أجزاء التنظيم وانسياب التعليمات و تحقيق التجانس و الانسجام ، وهذه الاتصالات بين أجزاء التنظيم ليست مقتصرة على شبكة الاتصالات الرسمية ، بل هناك أيضا نوع للاتصالات غير الرسمية ، وهذه الاتصالات غير الرسمية قد تكون أكثر فاعلية في التأثير على سلوك العاملين ¹.

6- تقييم مدرسة العلاقات الإنسانية

ومن خلال هذا الطرح سنحاول تقييم مدرسة العلاقات الإنسانية ، بحيث ركزت على ضرورة إشباع الرغبات الإنسانية للأفراد و ذلك كوسيلة لتحسين الإنتاجية ، و بذلك اعتبرت أن التنظيم الذي يوفي أكبر قدر من الإشباع لتلك الرغبات الإنسانية هو أعلى التنظيمات كفاءة ، و قد أوضحت أن الإشباع لا يتم حسب الحاجات الاقتصادية فقط .

وقد لمحت مدرسة العلاقات الإنسانية إلى بعض الوسائل المؤدية إلى ذلك و منها :

1- تشجيع تكوين الجماعات الاجتماعية في العمل.

2- توفير القيادة الديمقراطية.

3- تنمية الاتصالات بين الإدارة والجماعات في المؤسسة كذلك تشجيع الاتصالات بين تلك الجماعات. ²

وبهذا نرى أن فلسفة العلاقات الإنسانية تبلورت في أن المؤسسة تعمل على إقناع الأفراد أن الأهداف التي يسعون إلى تحقيقها تستحق جهودهم وأن يجعلهم يشعرون و كأنهم جزء من المؤسسة و هذا هو الدافع الأساسي للأداء الفعال للعمال.

¹ - مصيحي صليحة ، العلاقات الإنسانية وفاعلية اتخاذ القرار ، دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية نطور عبد الحميد

القل ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، تخصص التنظيم والعمل ، ص 63

² - احمد عبد الهادي ، القيادة الادارية (الادارة_اسس ومبادئ العلمية) ب ط ، ب س. ص 20

ولكن لم تسلم مدرسة العلاقات الإنسانية من الإنتقادات السلبية والتي نذكر منها :

- عدم استخدام الطريقة العملية للوصول إلى النتائج.
- التحيز المسبق للعلاقات الإنسانية.
- رجال الفكر الإداري يرون في نتائج دراسات هذه المدرسة حلولا جذرية للوصول إلى علاقات أفضل.
- إغفال التنظيم الرسمي بشكل كبير.
- لم تقدم المدرسة نظرية شاملة بل ركزت فقط على الجوانب الإنسانية.¹

7- العلاقات الإنسانية في المؤسسة:

العلاقات الإنسانية في محيط العمل يمكن تعريفها: "بأنها ذلك الميدان في إهتمامات الإدارة الذي يهدف إلى إحداث التكامل والانسجام بين الأفراد على اختلاف مستوياتهم الوظيفية في محيط العمل بالشكل الذي يدفعهم و يحفزهم إلى العمل بإنتاجية متصاعدة و بتعاون مقابل حصولهم على إشباع حاجاتهم الطبيعية و النفسية والاجتماعية ، وعليه فإن إدارة العلاقات الإنسانية ستحتاج إلى دراسة السلوك الإنساني أثناء القيام بالعمل بجهود فعالة بقصد الحصول على أفضل النتائج.

لعل السؤال الذي يتبادر إلى الذهن مفاده : ماهي الصلة التي تربط المناخ التنظيمي بالعلاقات الإنسانية؟ وللإجابة عن هذا السؤال يمكن القول :

إن المناخ التنظيمي يتناول الشكل المحدد لأبعاد الجوانب الإنسانية في العمل، ودرسته هي التي توصل إلى فهم وتشخيص الأعراض والمسببات ، في حين أن العلاقات الإنسانية ،

¹ - بشير هدي، الوجيز في شرح قانون العمل وعلاقات العمل الفردية و الجماعية، ط 2 ص78

تنتقل إلى المرحلة الأكثر تقدماً و هي التي تختص بالمضمون أي بالنشاط والعمل والفعل الإداري ، الذي بموجبه يمكن إيجاد المعالجات بإشادة أفضل العلاقات داخل المنظمة سعياً لتحقيق التكامل والاندماج بين الأفراد بخصائصهم و بيئة العمل وضمان الحصول على السلوك الإيجابي بغية أن يسود مناخ تنظيمي مناسب التحسين الإنتاجية والأداء الوظيفي.

إذن: فإن كل من المناخ التنظيمي و العلاقات الإنسانية يكمل أحدهما الآخر في عمل إدارة الأفراد فالأول يوفر فرصة التفاهم المتكامل الشكل العلاقات الإنسانية ، في بيئة العمل و يشخص و يسبب مستوى الروح المعنوية السائدة في حين أن العلاقات الإنسانية تتناول الفعل المنتظر من الإدارة و الذي يستخدم ذلك الفهم في التعامل مع المواقف العملية المختلفة .¹

بحيث تعتبر العلاقات الإنسانية من العوامل المهمة في توطيد الثقة في نفوس العاملين وتوفير بيئة عمل

مشجعة لممارسة الوظيفة بكل قدرة وبكل أداء وظيفي عالي وفعال فالإنسان في طبيعته يميل إلى إنسانيته ويرغب أن تكون كل الأجواء والتعاملات في بيئته الحياتية والعملية تتم بصيغة ملؤها الروح الإنسانية البعيدة عن التشنج و برود التعامل من مديريه.

بحيث تظهر الفعالية والحيوية في مفاهيم العلاقات الإنسانية أنها تركز اهتمامها على الأفراد أكثر مما تركز على الآلات والتقنيات وهو أمر طبيعي لأن الأفراد هم من يمتلكون الشعور والإحساس بالآخرين، والأفراد هم من يديرون الآلة وابدعون في تطويرها ويستخدموها بكفاءة ليحصلون على أداء وظيفي متميز أي ما ينتج عنه إنتاجية عالية، إضافة إلى ذلك فالأفراد هم من يستجيبون عاطفياً ومعنوياً، عندما يحل ظرف طارئ بالمنظمة ليعملوا على تكاثف الجهود وإيجاد الحلول المناسبة، التي تخرج المنظمة من هذا الظرف الغير متوقع.

¹ - عبد الرزاق بن حبيب ، اقتصاد المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط3 ، 2006 ، ص143

إن البيئة التي يجتمع فيها الأفراد لأداء أعمالهم تعتبر بيئة منظمة فمعظم المنظمات توفر للعاملين سبل الاتصال الاجتماعي من خلال عدة نشاطات فعالة، وهذه النشاطات تعمل على تكوين الظروف الملائمة للتوطيد للعلاقات الإنسانية، والتي تعمل بدورها على تثبيت حالة العمل بروح الفريق الواحد أو ما يسمى العمل الجماعي، وأن روح الفريق الواحد تشجع المؤسسة على زيادة الإهتمام بالعاملين بالشكل الذي سيحقق إشباع رغباتهم جميعهم لأنهم اشتركوا في تحقيق أهداف المؤسسة.¹

حيث تعمل العلاقات الإنسانية على زيادة وتحفيز العاملين، على بذل جهود تفوق الجهود المطلوبة لتحقيق العمل وستكون محصلة هذه الجهود كبيرة لأنها ستننتج عن العمل الجماعي الذي نتج عن الظروف الايجابية التي كونتها العلاقات الإنسانية. وبهذا يتأكد لنا العلاقات الإنسانية، تظهر بشكل جلي في التعامل بين كل مستويات العاملين في المؤسسة بحيث يتم تعميقها من خلال التصرفات العديدة والمختلفة منها: حسن السلوك وسلامة النية في التعامل الأدب والتقدير المتبادل، الشعور بقيمة العمل الذي يؤديه الآخرون، تشجيع الآخرين على الإنجاز لغرض مكافأتهم.

وبهذا فكل المؤسسات والإدارات التي تتبع مبدأ العلاقات الإنسانية ستجني ثمار ذلك من خلال حصولها على تقدير العمال أو الموظفين ومودتهم، بالإضافة من ذلك إلى أنها تستفيد من قدراتهم ومهاراتهم بمستوى أعلى وبأداء وظيفي عال وفعال.

8- دور العلاقات الإنسانية في المؤسسة :

يتجلى الدور الأساسي للعلاقات الإنسانية فيما يلي :

- الإهتمام بالفرد :

¹ - بن زاف جميلة ، مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية، العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة العدد 21

وفي هذا المجال بحث العديد من العلماء والمفكرين، و علماء النفس عن الأسباب التي تجعل هناك فروق في الأداء الوظيفي والإنتاج، فوجدوا أن بعض الأسباب ترجع إلى ضعف الإدارة في القيام بعملها من تخطيط وإتباع سياسات غير سليمة ومن سوء العلاقات الإنسانية، السائدة بين الأفراد كما أن بعض الأسباب ترجع إلى الأفراد أنفسهم فهم لا يهتمون بالعمل ولا يتحمسون له طالما أن الإدارة لا تهتم بأمرهم ولا بمشاعرهم كآدميين .

ولهذا يعتبر دور العلاقات الإنسانية في العمل هام جدا نتيجة النظرة التي أصبحت موجهة إليها على أنها تكريم الإنسانية العامل، بدراسة أفضل الطرق العلائقية التي تجعله يقبل على عمله بجدارة وأداء متميز ومتمكن .¹

ويتضح لنا من خلال هذا العنصر أن المؤسسات بمختلف أشكالها ومختلف أنشطتها لا تعتبر مؤسسات تهتم بالإنتاجية فقط بل هي تنظيمات اجتماعية لها أدوار أخرى يجب أن تقوم بها من أجل توطيد العلاقات بين الأفراد العاملين، وتوفير فرص الراحة والأمن والعدالة لهم، و أن يلعب المسؤولين فيها دورا هاما فهم لا يتعاملون مع أفراد وإمكانيات وتحقيق أهداف فقط، بل يتعاملون مع أفراد لهم مشاعرهم وطموحاتهم وقدراتهم وذلك لتحقيق الأهداف المنشودة .

- الاهتمام بتوطيد العلاقة بين المؤسسة و العمال :

إن الاهتمام بالعلاقات الإنسانية وبكل ما يدور في المؤسسة يجعل الإدارة تعمل على تحليل و إبراز الروابط التي تجمع بين العمال والمؤسسة ، ذلك أن هذه الروابط إذا أخذت بجدية وعمل الطرفين على توطيدها تصبح كسلوك يتحكم ويوجه نشاطات الطرفين نحو تحقيق الهدف الواحد والمشارك بينهما فكسب تأييد العاملين ودعمهم لبرنامج المؤسسة وسياستها لا

¹ - مجلة العلوم الإنسانية ، سلطانية بالقاسم ، العلاقات الإنسانية في المؤسسة ، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013

يتم إلا إذا أزيلت كل الحواجز التي تفصل بين العمال وبين القائمين على تسيير أمور المؤسسة لأن العمل على تمكين العمال من إبداء آرائهم وتطلعاتهم ينير الطريق للمسؤولين عند إقبالهم على وضع الخطط والبرامج .

كما أن قيام الإدارة والقائمين عليها بشرح وجهات النظر المستقبلية التي ترغب في تطبيقها المؤسسة، يجعل من الجانب أو الطرف الثاني - العمال - يتجاوبون ويتعاونون معهم وهذا يعتبر كأساس هام يعمل على ترسيخ وتوطيد العلاقات الإنسانية بين المؤسسة والعمال كما تصنف هذه العلاقات إلى :

أ- **علاقات عملية** : وهي العلاقات المنظمة لسير و حسن العمل داخل المؤسسة و التي تتناول موضوعات كتحديد ساعات العمل و الراحة و الأجور.¹

ب- **علاقات وظيفية** : و من موضوعاتها التوجيه المدني، طرق استخدام أساليب التدريب و أسس التقاعد.

مما يؤدي إلى نتائج تهدف المؤسسة إلى الوصول إليها وهي :

* النهوض بالأداء الوظيفي والذي بدوره يساعد على رفع سقف الأرباح وما يترتب عليه من زيادة في دخل المؤسسة، وبالتالي تمكينها من الإرتقاء بمستوى العاملين فيها ماديا و معنويا.
* توضيح الصلة التبادلية بين المؤسسة و العاملين فيها.

* الحد من نسبة دوران العمل بتوفير قسط كاف من الاستقرار للعاملين بالمؤسسة.

* إقبال عناصر ممتازة من القوى البشرية على الانخراط في سلك المؤسسة نظرا لما توفره من ضمانات و تحقيقه من مزايا.

* رفع الروح المعنوية للمؤسسة مما يقوي الوازع الفردي.¹

¹ - مجلة العلوم الإنسانية ، نفس المرجع السابق ، ص 133

- الإهتمام بآراء العمال :

إن المشاكل و العراقيل التي يعيشها العمال في المؤسسة التي يعملون فيها ناتجة عن جو العمل والظروف التي يؤدون فيها أنشطتهم المختلفة، كما تعود أيضا إلى شخصية العامل وتطلعه إلى إبداء آرائه في قضايا معينة قد يراها هامة بالنسبة له وبالنسبة للمؤسسة، وذلك بصفته عضو فعال يعمل سواء كانت علاقات ويؤدي عمل في إطار مجموعة من العاملين وتربطه معهم علاقات مختلفة، تنظيمية هرمية أو علاقات أفقية وعمودية في نفس الوقت.

فالفرد الذي يلاحظ أن المشرف عليه لا يهتم بآرائه ويتجاهلها باستمرار أثناء المناقشات في الاجتماعات قد يؤدي هذا إلى سوء علاقته مع المشرف، كما يشعر العامل بالضيق والملل في العمل وفي هذه الحالة يسوء وينخفض أداء ومردودية العامل في العمل. لذلك لابد على المؤسسة إحاطة العمال بآرائهم واقتراحاتهم التي يمكن أن تتم بوسائل عديدة من بينها

- **طريقة الباب المفتوح :** وفي هذه الطريقة يتاح للعاملين الاتصال برؤسائهم في مناسبات وفترات معينة لإيضاح وجهة نظرهم والصعوبات التي يلاقونها في عملهم وما قد يعني لهم من مقترحات تتصل بسير العمل.

- طريقة الإفصاح الكتابي:

المس كثير من المهتمين بالمسائل الإدارية أهمية توفير فرص الإفصاح الكتابي للعاملين، في المؤسسة عما يختلج صدورهم من مقترحات وما قد يكون ألم بهم من ضرر أن هذه

¹ - بنوة علي، العلاقات الإنسانية و أثرها على الرضا الوظيفي ، دراسة حالة لعمال الصندوق الاجتماعي /2016وكالة الجلفة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في علم الاجتماع ، 2015-2016 ، ص86

الوسيلة تعين على تجنب التذمر الخفي الذي يتخذ له صوراً شتى من بينها اللامبالاة للشكاوي.¹

- طريقة الإرشاد الاجتماعي:

حيث يقوم المرشد الاجتماعي بالاتصال بالعاملين لتوجيههم وإرشادهم ومن ثم يتعرف على وجهة نظرهم ويرفعها بدوره إلى المسؤولين بالمؤسسة.

- طريقة الدوريات المطبوعة : تقوم المؤسسة بإصدار نشرة أو مجلة أو صحيفة وبصفة دورية لتعريف العاملين بوجهة نظر المؤسسة وإتاحة الفرصة لهم للتعبير عن مقترحاتهم و آرائهم .

- طريقة البحوث والاتصالات الشخصية : حيث تخصص المؤسسة أقساماً تعنى بالبحوث الفردية والاتصالات الشخصية، تجمع وتفحص المعلومات والبيانات المختلفة وتضعها تحت أنظار المسؤولين فيها.

¹ - مصباح صليحة ، العلاقات الإنسانية وفاعلية اتخاذ القرار ، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ناطور عبد الحميد _ الفل _ ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، 2016/2105 ص96

الفصل الرابع

الدراسة التطبيقية

1- مفهوم العلاقات الإنسانية:

تتعدد زوايا الطرح و التفسير حول مفهوم العلاقات الإنسانية ، كما تباينت وجهات النظر حول مدلول المصطلح ، فراح للبعض يطلق مصطلح علاقات العمل ، و اهتم آخرون بمفهوم علاقات الصناعية واتجه فريق آخر من الباحثين في مجال علم الاجتماع لتنظيم التنظيم و العمل على وجه التحديد إلى استخدام مصطلح العلاقات الإنسانية فضلا عن وجود من عبر عنها بعلاقات الإنتاج غير أنه ورغم اختلاف هذه التسميات أو بتغيير أحكام علمية ، هذه المصطلحات في كونها تحاول تغيير علاقة ما تربط بطبيعة نشاط يمارس إلا أنها تشترك في كونها تعبر عن ارتباط طرفين أساسيين في علاقة ثنائية يمثل المأجورين طرفها الأول و يمثل أصحاب العمل طرفها الثاني ، سواء كان قطاعا خاصا أو قطاعا عاما.¹

وفي هذا الشأن يرى أحد الباحثين على أن علاقة العمل كغيرها من العلاقات تنشأ بناء على العلاقات الإنسانية ، اجتماعية إضافة إلى اعتبارها علاقة مهنية .

من خلال هذا التعريف يتحدد أن علاقات العمل مصدرها الرئيسي هي وجود العلاقات الإنسانية، يتم إبرامها بين طرفين، غير أن صاحب العمل له سلطة يفرضها، تتدخل في ترتيب أساسيات البنود التي تدخل حيز التنفيذ في إطار علاقة العمل الموقعة.²

مما سبق يمكن تعريف العلاقات الإنسانية في مجال العمل بأنها مجال من مجالات الإدارة يعنى بإدماج الأفراد في موقف العمل بطريقة تحفزهم إلى العمل معا بأكبر إنتاجية مع تحقيق التعاون بينهم وإشباع حاجاتهم الاقتصادية و النفسية و الاجتماعية.

¹ - رفيق قروي ، علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية ، دراسة سوسيولوجية لاشكال الصراع في ظل الخصوصية ، دراسة ميدانية بمؤسسة قاوس للمصبرات باتنة ، ص22

² - سلاطنية بلقاسم ، العلاقات الانسانية في المؤسسة ، مجلة العلوم الانسانية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، ص 24

2- أهداف نظرية العلاقات الإنسانية:

أن العلاقات الإنسانية تسعى بدورها إلى تهيئة جو عمل مناسب للفرد العامل ، ليتمكن من تحقيق النتائج الإيجابية في مجال عمله ، فالإنسان يسعى للعمل في جو تسوده العلاقات الطيبة والشعور بالانتماء، فمدرسة العلاقات الإنسانية تسعى لتحقيق عدة أهداف هي :

1- تحقيق قدر من التفاهم والوضوح بين الإدارة والعاملين وخاصة فيما يتعلق بالأهداف وأساليب العمل.

2- تنمية المسؤولية المتبادلة بين المنظمة والعاملين ، لتحقيق نتائج إيجابية تمكن من التقليل من حجم المعارضة التي تنشأ بينهما "مستوى أقل من الصراع".

كما أن كامل محمد المغربي أرى أن أهداف العلاقات الإنسانية تتحدد في:

1 - حفز الأفراد على العمل بأعلى كفاءة ممكنة .

2 - حفز الأفراد على التعاون المثمر والبناء في تحقيق الأهداف المشتركة.

3 - إشباع رغبات العاملين و احتياجاتهم الاقتصادية و الاجتماعية و النفسية.

3- العوامل التي تسهم في تحقيق العلاقات الإنسانية:

هناك عوامل تسهم في تحقيق علاقات إنسانية جيدة داخل التنظيم نذكر أهمها:

معرفة الدافعية إلى العمل ¹:

لقد حظي موضوع الدافعية للعمل باهتمام العديد من العلماء ، نظرا لدوره الكبير في تقديم الدعم الكافي للمنظمات من أجل تحقيق الكفاءة والفعالية المطلوب، وازدادت هذه

¹ - مصيبح صليحة ، العلاقات الإنسانية وفاعلية اتخاذ القرار ، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ناطور عبد الحميد _ القل مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل ، ص 49

الأهمية على الخصوص بعد التطور الهائل الذي شهدته الحياة الاقتصادية ، والإجتماعية وانتشار التصنيع واشتداد المنافسة ، مما فرض ضرورة البحث للحصول على ميكانيزمات جديدة للتحكم في المورد البشري وخلق الولاء اللازم لتواصل منظمات العمل نشاطها بنفس القوة والفعالية ، فكان موضوع الدافعية أهم الموضوعات في مجال السلوك التنظيمي وعلم نفس التنظيم .وتعرف الدافعية بأنها " الحالات الداخلية والخارجية التي تحرك أداء الفرد وتوجهه نحو تحقيق هدف محدد ، وتحافظ على استماريته ودوامه حتى يتحقق ذلك الدافع. إذا ترتبط الدافعية ببيئة العمل الداخلية و الخارجية ، لذا تعتبر الدافعية عامل رئيسي من العوامل التي تدعو مدرسة العلاقات الإنسانية إلى تحقيقها، كما ترتبط الدافعية أيضا بحاجات الأفراد، والتي صنفها أبارهام ماسلو حاجات ، الفرد إلى خمسة :

وهي الحاجات الفيزيولوجية مثل الغذاء ، الحماية ضد الظروف المناخية ، بمعنى آخر هي الحاجات التي لا يستطيع الكائن الحي الاستمرار دونها

* حاجات الأمن والحماية ضد الأخطار الفيزيائية والاقتصادية .

* حاجات الانتماء بمعنى أن يكون مقبولا من طرف ، محيط مهني أو أي جماعة أخرى .

* حاجات التقدير ، بمعنى أن تكون له أهمية .

* الحاجة لتحقيق الذات، وهي أسمى الحاجات على الإطلاق ، لكن حسب ماسلو قليلون من يصلون إلى المستويات العليا لأنهم لم يتوصلوا إلى إشباع حاجاتهم الأولى بعده¹ .

4-أسباب الاهتمام بالعلاقات الانسانية داخل المنظمات و المنشآت :

عموما ترجع الأسباب التي أدت إلى زيادة الاهتمام بموضوع العلاقات الإنسانية في المنشآت ومنظمات الأعمال إلى :

¹ - فتحي احمد دياب ، إدارة الأعمال الحديثة ، دار صفاء، عمان ، ط1، 2013 ص 229

1 - حركة الإدارة العلمية و التي تهدف إلى تحقيق أكبر قدر من الإنتاجية بالنسبة للعاملين عن طريق دراسة الزمن و الحركة ووضع معايير ومستويات الأداء الأعمال ، وإن كان هدفها في بادئ الأمر الحصول على أكبر قدر من الإنتاجية من جانب العاملين و تقليل الجهد المبذول لتحقيق الإنتاجية ، إلا أنها اتهمت باستغلال العامل دون مراعاة لظروفه وطاقاته و حاجياته ، إلا أن هذه الحركة كان لها رد فعل تمثل في العلاقات الإنسانية التي تدعو إلى زيادة الاهتمام بالعامل كإنسان و التركيز على دراسة حاجاته ليست فقط المادية ولكن النفسية و الاجتماعية عن طريق الوظيفة و العمل.

2_ ظهور النقابات و انضمام أعداد كبيرة من العمال إليها و محاولتها الدفاع عن مصالح العمال و تحقيق أجور أعلى وشروط عمل أفضل بالنسبة لهم ، وقيام هذه النقابات في الكثير من بلدان العالم المتقدم صناعيا ، وقد أدى هذا كله إلى تجميع أعداد كبيرة من العمال حول هذه النقابات مما دفع إدارة المنشآت الصناعية الكبرى و غيرها إلى توجيه بعض الاهتمام للعاملين و مشكلاتهم و تحسين ظروفهم و جعل ظروف العمل أكثر إنسانية الأمر الذي أعتبر دعما للعلاقات الإنسانية

3_ الإنتاج الصناعي الكبير وما صاحبه من الاتجاه للتخصص و تقسيم العمل ، أفقد الكثير من العاملين الإحساس بقيمة ما يقومون به من عمل ، و أفقد الوظيفة في بعض الأحيان معناها بالنسبة لبعض العاملين و هذا الوضع فرض على قيادة و إدارة المنشآت الكبرى الاهتمام بالعلاقات الإنسانية و محاولة إشعار العاملين بقيمتهم و قيمة ما يقومون به من عمل بمختلف الطرق والأساليب

4_ المنشآت ذات الحجم الكبير التي يعمل فيها آلاف العاملين الذين يختلفون في قدراتهم و خبراتهم و مستواهم الاقتصادي و الاجتماعي و أهدافهم و دوافعهم و حاجاتهم ، هذا أدى إلى شعور بعض العاملين بالضيق في مجتمع العمل الكبير ، وهذا الوضع فرض زيادة

الاهتمام بالعلاقات الإنسانية و دعم الروابط بين العاملين و محاولة زيادة شعورهم بالأمن و الانتماء للمؤسسة الكبيرة التي يعملون فيها .

5_ تعدد الجماعات التي ينتمي إليها العاملون و توجيه قدر من هؤلاء العاملين إلى هذه الجماعات و فرض زيادة الاهتمام بالعلاقات الإنسانية ، و بتزويد العاملين بالمهارات السلوكية و الإنسانية التي تمكنهم من التوفيق بين مطالب كل واحدة من هذه الجماعات حتى لا تتعارض هذه المطالب أو تتصارع .

6_ التأكيد على أن للمنشأة جانبين المادي الذي يتمثل في رأس المال و الأدوات و الآلات و نظم العمل ، و الجانب الإنساني الذي يتمثل في الأفراد العاملين في المنشأة و الجمهور المتعامل مع هذه المنشأة.

7_زيادة تكاليف عنصر العمل في العصر الحديث ، دفع الكثير من المنشآت لعدم العلاقات الإنسانية و محاولة تحقيق رضا العاملين ¹.

5-أسس ومبادئ العلاقات الإنسانية :

-أسس العلاقات الإنسانية:

إن من أسس العلاقات الإنسانية في التنظيمات الإدارية مايلي :

1_ **الإيمان بقيمة الفرد** : وهذا يعني أن يؤمن الرئيس أو المدير بان لكل فرد شخصية فريدة يجب احترامها ، وان الفرد العادي قادر إذ أتيحت له الفرصة أن يفكر تفكيراً موضوعياً منزهاً عن الاعتبار الشخصية إلى حد كبير ، وأنه قادر على أن يصل إلى قرارات رشيدة قائمة على أسس علمية سليمة فيما يعترضه من مواقف أو يبرز أمامه مشكلات .

¹-بن زاف جميلة ، اثر العلاقات الإنسانية على أداء العامل داخل المؤسسة، ص62

2- المشاركة و التعاون : وينبع هذا من الإيمان بان العمل الجماعي أجدى و أكثر قيمة من العمل الفردي ، وحين يتاح الجو المناسب لجماعة ما لمناقشة أمر من الأمور أو تبادل الرأي فيه فان قدرة هذه الجماعة على فهم الموضوع وتحديد إبعاده و ملابساته و اتخاذ القرار بشأنه تكون أفضل مما لو ترك الأمر للاجتهادات الفردية مهما بلغ هذا الفرد من تفوق ومهما اكتسب من خبرات .

3_ العدل في المعاملة : ويعني هذا أن يعامل المدير أو المسؤول أفراد التنظيم الإداري معاملة تتسم بالمساواة و العدل بعيدة عن التحيز والمحاباة وذلك في إطار قدرات الأفراد وإمكانياتهم ومواهبهم ، وإيماننا بمبدأ الفروق الفردية بين الأفراد ، وتفاوتهم فيما وهبهم الله من قدرات ¹.

4_ التحديث و التطوير: إن التنظيم الإداري يجب ألا يقف نموه بدعوى أنه أصبح صالحا، إذ أن توقفه يعني الجمود، وهذا يعني العودة به إلى الخبرات السابقة و تطبيقها على المواقف الجديدة.

أن التنظيم الإداري بحاجة مستمرة إلى النمو أي إلى التعديل و التطوير، و الجهاز الإداري هو الذي يحقق ذلك نموه تفاعله واكتسابه عادات سلوكية في مجال العلاقات الإنسانية، تنمو بالخبرة و الممارسة

-مبادئ العلاقات الإنسانية :

بنت نظرية العلاقات الإنسانية مدخلها النظري على أساس جملة من المبادئ هي :

1_ الكرامة الإنسانية حيث يتم احترام شخصية كل فرد من العاملين بالمنشأة، بصرف النظر عن المركز الوظيفي الذي يشغله.

¹ - بونوة علي، العلاقات الإنسانية و أثرها على الرضا الوظيفي، دراسة حالة لعمال الصندوق الاجتماعي وكالة الجلفة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في علم الاجتماع، ص 84

2- وضع الفروق الفردية التي تقع بين العاملين في اعتبار عند التعامل معهم، وتوجيههم وحل مشاكلهم.

3_ المصلحة المشتركة التي تجعل الفرد ميالا للتجمع و التعاون مع الغير، ومشاركتهم التحقيق هذه المصلحة

4_ الحوافز فالفرد يسعى لمشاركة الآخرين و التعاون معهم، لكي يحصل على الحافز من وراء المشاركة أو التعاون،

5- تدعيم مفهوم الرجل المحقق لذاته أي أن الفرد يكون أكثر بأهميته و عندما يتمتع بالرقابة الذاتية على أعماله .

6- تدعيم مفهوم الرجل الاجتماعي أي أن الفرد يرغب في العمل في جو يسوده العلاقات الطيبة و الشعور بالانتماء. أما كل من الدكتورين منير نوري وفريد كورتل فقد حددوا مبادئ العلاقات الإنسانية في عدة نقاط نذكرها كمايلي :

. يجب أن يعامل أعضاء الجماعة باعتبارهم أفراد لكل واحد منهم مشاعره ورغباته، لذا وجب احترام الشخصية الإنسانية ودفعهم للعمل بحرية، من أجل تحقيق أهداف المؤسسة المحددة.

- يجب إشراك العاملين في القرارات الإدارية و التسييرية التي تعنيهم ، أي التي تؤثر عليهم عندما يتجسد ذلك ، فإشراك العمال في القرارات الإدارية يؤدي إلى رفع روحهم المعنوية و تجسيد روح التعاون ، وخلق القيادات و الشخصيات وتحسين العلاقات الإنسانية .

- يجب تشجيع العمل الجماعي و لعمل كفريق، فالحياة الصناعية تستدعي وجود العلاقات المتشابكة و المتكاملة بين العاملين.

- يجب خلق مناخ ايجابي وبيئة عمل محفزة وذلك بالتحول من أسلوب التعنت وإعطاء الأوامر ، إلى أسلوب التشاور الذي يقوم على مبدأ احترام العامل .

- إن الاتصالات لها أهميتها لربط أجزاء التنظيم وانسياب التعليمات و تحقيق التجانس و الانسجام ، وهذه الاتصالات بين أجزاء التنظيم ليست مقتصرة على شبكة الاتصالات الرسمية ، بل هناك أيضا نوع للاتصالات غير الرسمية ، وهذه الاتصالات غير الرسمية قد تكون أكثر فاعلية في التأثير على سلوك العاملين ¹.

6- تقييم مدرسة العلاقات الإنسانية

ومن خلال هذا الطرح سنحاول تقييم مدرسة العلاقات الإنسانية ، بحيث ركزت على ضرورة إشباع الرغبات الإنسانية للأفراد و ذلك كوسيلة لتحسين الإنتاجية ، و بذلك اعتبرت أن التنظيم الذي يوفيا أكبر قدر من الإشباع لتلك الرغبات الإنسانية هو أعلى التنظيمات كفاءة ، و قد أوضحت أن الإشباع لا يتم حسب الحاجات الاقتصادية فقط .

وقد لمحت مدرسة العلاقات الإنسانية إلى بعض الوسائل المؤدية إلى ذلك و منها :

1- تشجيع تكوين الجماعات الاجتماعية في العمل.

2- توفير القيادة الديمقراطية.

3- تنمية الاتصالات بين الإدارة والجماعات في المؤسسة كذلك تشجيع الاتصالات بين تلك الجماعات. ²

وبهذا نرى أن فلسفة العلاقات الإنسانية تبلورت في أن المؤسسة تعمل على إقناع الأفراد أن الأهداف التي يسعون إلى تحقيقها تستحق جهودهم وأن يجعلهم يشعرون و كأنهم جزء من المؤسسة و هذا هو الدافع الأساسي للأداء الفعال للعمال.

¹ - مصيبح صليحة ، العلاقات الإنسانية و فاعلية اتخاذ القرار ، دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية نظور عبد الحميد

القل ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، تخصص التنظيم والعمل ، ص 63

² - احمد عبد الهادي ، القيادة الادارية (الادارة _ اسسومبادئ العلمية) بط، بس. ص 20

ولكن لم تسلم مدرسة العلاقات الإنسانية من الإنتقادات السلبية والتي نذكر منها :

- عدم استخدام الطريقة العملية للوصول إلى النتائج.
- التحيز المسبق للعلاقات الإنسانية.
- رجال الفكر الإداري يرون في نتائج دراسات هذه المدرسة حلولا جذرية للوصول إلى علاقات أفضل.
- إغفال التنظيم الرسمي بشكل كبير.
- لم تقدم المدرسة نظرية شاملة بل ركزت فقط على الجوانب الإنسانية.¹

7- العلاقات الإنسانية في المؤسسة:

العلاقات الإنسانية في محيط العمل يمكن تعريفها: "بأنها ذلك الميدان في إهتمامات الإدارة الذي يهدف إلى إحداث التكامل والانسجام بين الأفراد على اختلاف مستوياتهم الوظيفية في محيط العمل بالشكل الذي يدفعهم و يحفزهم إلى العمل بإنتاجية متصاعدة و بتعاون مقابل حصولهم على إشباع حاجاتهم الطبيعية و النفسية والاجتماعية ، وعليه فإن إدارة العلاقات الإنسانية ستحتاج إلى دراسة السلوك الإنساني أثناء القيام بالعمل بجهود فعالة بقصد الحصول على أفضل النتائج.

لعل السؤال الذي يتبادر إلى الذهن مفاده : ماهي الصلة التي تربط المناخ التنظيمي بالعلاقات الإنسانية؟ وللإجابة عن هذا السؤال يمكن القول :

إن المناخ التنظيمي يتناول الشكل المحدد لأبعاد الجوانب الإنسانية في العمل، ودرسته هي التي توصل إلى فهم وتشخيص الأعراض والمسببات ، في حين أن العلاقات الإنسانية ،

¹ - بشير هدي، الوجيز في شرح قانون العمل وعلاقات العمال الفردية والجماعية، ط 2 ص 78

تنتقل إلى المرحلة الأكثر تقدماً و هي التي تختص بالمضمون أي بالنشاط والعمل والفعل الإداري ، الذي بموجبه يمكن إيجاد المعالجات بإشادة أفضل العلاقات داخل المنظمة سعياً لتحقيق التكامل والاندماج بين الأفراد بخصائصهم و بيئة العمل وضمان الحصول على السلوك الإيجابي بغية أن يسود مناخ تنظيمي مناسب التحسين الإنتاجية والأداء الوظيفي.

إذن: فإن كل من المناخ التنظيمي و العلاقات الإنسانية يكمل أحدهما الآخر في عمل إدارة الأفراد فالأول يوفر فرصة التفاهم المتكامل الشكل العلاقات الإنسانية ، في بيئة العمل و يشخص ويسبب مستوى الروح المعنوية السائدة في حين أن العلاقات الإنسانية تتناول الفعل المنتظر من الإدارقو الذي يستخدم ذلك الفهم في التعامل مع المواقف العملية المختلفة .¹

بحيث تعتبر العلاقات الإنسانية من العوامل المهمة في توطيد الثقة في نفوس العاملين وتوفير بيئة عمل

مشجعة لممارسة الوظيفة بكل قدرة وبكل أداء وظيفي عالي وفعال فالإنسان في طبيعته يميل إلى إنسانيته ويرغب أن تكون كل الأجواء والتعاملات في بيئته الحياتية والعملية تتم بصيغة ملؤها الروح الإنسانية البعيدة عن التشنج و برود التعامل من مديره.

بحيث تظهر الفعالية والحيوية في مفاهيم العلاقات الإنسانية أنها تركز اهتمامها على الأفراد أكثر مما تركز على الآلات والتقنيات وهو أمر طبيعي لأن الأفراد هم من يمتلكون الشعور والإحساس بالآخرين، والأفراد هم من يديرون الآلة و يبدعون في تطويرها ويستخدموها بكفاءة ليحصلون على أداء وظيفي متميز أي ما ينتج عنه إنتاجية عالية، إضافة إلى ذلك فالأفراد هم من يستجيبون عاطفياً ومعنوياً، عندما يحل ظرف طارئ بالمنظمة ليعملوا على تكاثف الجهود وإيجاد الحلول المناسبة، التي تخرج المنظمة من هذا الظرف الغير متوقع.

¹ - عبدالرازق بن حبيب، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، ط3، 2006، ص143

إن البيئة التي يجتمع فيها الأفراد لأداء أعمالهم تعتبر بيئة منظمة فمعظم المنظمات توفر للعاملين سبلالاتصال الاجتماعي من خلال عدة نشاطات فعالة، وهذه النشاطات تعمل على تكوين الظروف الملائمة للتوطيد العلاقات الإنسانية، والتي تعمل بدورها على تثبيت حالة العمل بروح الفريق الواحد أو ما يسمى العمل الجماعي، وأن روح الفريق الواحد تشجع المؤسسة على زيادة الإهتمام بالعاملين بالشكل الذي سيحقق إشباع رغباتهم جميعهم لأنهم اشتركوا في تحقيق أهداف المؤسسة.¹

حيث تعمل العلاقات الإنسانية على زيادة وتحفيز العاملين، على بذل جهود تفوق الجهود المطلوبة لتحقيق العمل وستكون محصلة هذه الجهود كبيرة لأنها ستننتج عن العمل الجماعي الذي نتج عن الظروف الايجابية التي كونتها العلاقات الإنسانية. وبهذا يتأكد لنا العلاقات الإنسانية، تظهر بشكل جلي في التعامل بين كل مستويات العاملين في المؤسسة بحيث يتم تعميقها من خلال التصرفات العديدة والمختلفة منها: حسن السلوك وسلامة النية في التعامل الأدب والتقدير المتبادل، الشعور بقيمة العمل الذي يؤديه الآخرون، تشجيع الآخرين على الإنجاز لغرض مكافأتهم.

وبهذا فكل المؤسسات والإدارات التي تتبع مبدأ العلاقات الإنسانية ستجني ثمار ذلك من خلال حصولها على تقدير العمال أو الموظفين ومودتهم، بالإضافة من ذلك إلى أنها تستفيد من قدراتهم ومهاراتهم بمستوى أعلى وبأداء وظيفي عال وفعال.

8- دور العلاقات الإنسانية في المؤسسة :

يتجلى الدور الأساسي للعلاقات الإنسانية فيما يلي :

- الإهتمام بالفرد :

¹ - بنزافجميلة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة العدد 21 ديسمبر 2015

وفي هذا المجال بحث العديد من العلماء والمفكرين، و علماء النفس عن الأسباب التي تجعل هناك فروق في الأداء الوظيفي والإنتاج، فوجدوا أن بعض الأسباب ترجع إلى ضعف الإدارة في القيام بعملها من تخطيط وإتباع سياسات غير سليمة ومن سوء العلاقات الإنسانية، السائدة بين الأفراد كما أن بعض الأسباب ترجع إلى الأفراد أنفسهم فهم لا يهتمون بالعمل ولا يتحمسون له طالما أن الإدارة لاتهتم بأمرهم ولا بمشاعرهم كآدميين .

ولهذا يعتبر دور العلاقات الإنسانية في العمل هام جدا نتيجة النظرة التي أصبحت موجهة إليها على أنها تكريم الإنسانية العامل، بدراسة أفضل الطرق العلائقية التي تجعله يقبل على عمله بجدارة وأداء متميز ومتمكن .¹

ويتضح لنا من خلال هذا العنصر أن المؤسسات بمختلف أشكالها ومختلف أنشطتها لا تعتبر مؤسسات تهتم بالإنتاجية فقط بل هي تنظيمات اجتماعية لها أدوار أخرى يجب أن تقوم بها من أجل توطيد العلاقات بين الأفراد العاملين، وتوفير فرص الراحة والأمن والعدالة لهم، و أن يلعب المسؤولين فيها دورا هاما فهم لا يتعاملون مع أفراد وإمكانيات وتحقيق أهداف فقط، بل يتعاملون مع أفراد لهم مشاعرهم وطموحاتهم وقدراتهم وذلك لتحقيق الأهداف المنشودة .

- الاهتمام بتوطيد العلاقة بين المؤسسة و العمال :

إن الاهتمام بالعلاقات الإنسانية وبكل ما يدور في المؤسسة يجعل الإدارة تعمل على تحليل و إبراز الروابط التي تجمع بين العمال والمؤسسة ، ذلك أن هذه الروابط إذا أخذت بجدية وعمل الطرفين على توطيدها تصبح كسلوك يتحكم ويوجه نشاطات الطرفين نحو تحقيق الهدف الواحد والمشارك بينهما فكسب تأييد العاملين ودعمهم لبرنامج المؤسسة وسياساتها لا يتم إلا إذا أزيلت كل الحواجز التي تفصل بين العمال وبين القائمين على تسيير أمور

¹ - مجلة العلوم الإنسانية، سلطانية بالقاسم، العلاقات الإنسانية في المؤسسة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013، ص132

المؤسسة لأن العمل على تمكين العمال من إبداء آرائهم وتطلعاتهم ينير الطريق للمسؤولين عند إقبالهم على وضع الخطط والبرامج .

كما أن قيام الإدارة والقائمين عليها بشرح وجهات النظر المستقبلية التي ترغب في تطبيقها المؤسسة، يجعل من الجانب أو الطرف الثاني - العمال - يتجاوبون ويتعاونون معهم وهذا يعتبر كأساس هام يعمل على ترسيخ وتوطيد العلاقات الإنسانية بين المؤسسة والعمال كما تصنف هذه العلاقات إلى :

أ- **علاقات عملية** : وهي العلاقات المنظمة لسير و حسن العمل داخل المؤسسة و التي تتناول موضوعات كتحديد ساعات العمل و الراحة و الأجور.¹

ب- **علاقات وظيفية** : و من موضوعاتها التوجيه المدني، طرق استخدام أساليب التدريب و أسس التقاعد.

مما يؤدي إلى نتائج تهدف المؤسسة إلى الوصول إليها وهي :

* النهوض بالأداء الوظيفي والذي بدوره يساعد على رفع سقف الأرباح وما يترتب عليه من زيادة في دخل المؤسسة، وبالتالي تمكينها من الإرتقاء بمستوى العاملين فيها ماديا و معنويا.

* توضيح الصلة التبادلية بين المؤسسة و العاملين فيها.

* الحد من نسبة دوران العمل بتوفير قسط كاف من الاستقرار للعاملين بالمؤسسة.

* إقبال عناصر ممتازة من القوى البشرية على الانخراط في سلك المؤسسة نظرا لما توفره من ضمانات و تحقيقه من مزايا.

* رفع الروح المعنوية للمؤسسة مما يقوي الوازع الفردي.¹

¹ - مجلة العلوم الإنسانية، نفس المرجع السابق، ص 133

- الإهتمام بآراء العمال :

إن المشاكل و العراقيل التي يعيشها العمال في المؤسسة التي يعملون فيها ناتجة عن جو العمل والظروف التي يؤدون فيها أنشطتهم المختلفة، كما تعود أيضا إلى شخصية العامل وتطلعه إلى إبداء آرائه في قضايا معينة قد يراها هامة بالنسبة له وبالنسبة للمؤسسة، وذلك بصفته عضو فعال يعمل سواء كانت علاقاته تؤدي عمل في إطار مجموعة من العاملين وتربطه معهم علاقات مختلفة، تنظيمية هرمية أو علاقات أفقية وعمودية في نفس الوقت.

فالفرد الذي يلاحظ أن المشرف عليه لا يهتم بآرائه ويتجاهلها باستمرار أثناء المناقشات في الاجتماعات قد يؤدي هذا إلى سوء علاقته مع المشرف، كما يشعر العامل بالضيق والملل في العمل وفي هذه الحالة يسوء وينخفض أداء ومردودية العامل في العمل. لذلك لابد على المؤسسة إحاطة العمال بآرائهم واقتراحاتهم التي يمكن أن تتم بوسائل عديدة من بينها

- **طريقة الباب المفتوح :** وفي هذه الطريقة يتاح للعاملين الاتصال برؤسائهم في مناسبات وفترات معينة لإيضاح وجهة نظرهم والصعوبات التي يلاقونها في عملهم وما قد يعني لهم من مقترحات تتصل بسير العمل.

- طريقة الإفصاح الكتابي:

المس كثير من المهتمين بالمسائل الإدارية أهمية توفير فرص الإفصاح الكتابي للعاملين، في المؤسسة عما يختلج صدورهم من مقترحات وما قد يكون ألم بهم من ضرر أن هذه

¹ - بنوة علي، العلاقات الإنسانية وأثرها على الرضا الوظيفي، دراسة حالة لعمال الصندوق الاجتماعي / 2016

وكالة الجلفة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم في علم الاجتماع، 2015-2016 ، ص 86

الوسيلة تعين على تجنب التذمر الخفي الذي يتخذ له صورا شتى من بينها اللامبالاة للشكاوي.¹

- طريقة الإرشاد الاجتماعي:

حيث يقوم المرشد الاجتماعي بالاتصال بالعاملين لتوجيههم وإرشادهم ومن ثم يتعرف على وجهة نظرهم ويرفعها بدوره إلى المسؤولين بالمؤسسة.

- طريقة الدوريات المطبوعة : تقوم المؤسسة بإصدار نشرة أو مجلة أو صحيفة وبصفة دورية لتعريف العاملين بوجهة نظر المؤسسة وإتاحة الفرصة لهم للتعبير عن مقترحاتهم و آرائهم .

- طريقة البحوث والاتصالات الشخصية : حيث تخصص المؤسسة أقساما تعنى بالبحوث الفردية والاتصالات الشخصية، تجمع وتفحص المعلومات والبيانات المختلفة وتضعها تحت أنظار المسؤولين فيها.

¹ - مصيبي حـصـليـحـة، العـلـاقـاتـا لـإنـسـانـيـة و فـاعـليـة اتـخـاذ الـقـرار، دـراـسـة مـيدـانـيـة بـالـمؤـسـسـة العـمـومـيـة الـاسـتـشـفـائـيـة نـاطـور عـبـد الحـمـيد _ القـل _
، مـذـكـر تـمـكـلـة لـنـيـل شـهـادـة المـاجـسـتـير فـي عـلـمـا لـاجـتـمـاع، 2016/2105 ص 96

الفصل الرابع : إجراءات الدراسة

1- مجالات الدراسة:

1-2- المجال البشري:

يمثل المجال البشري في مجتمع البحث على ممرضي قسم الجراحة بمشفى هوري بومدين بقصر الحيران

2-2- المجال المكاني:

يتمثل المجال المكاني الذي قمنا بهذه الدراسة الميدانية فيه ببلدية قصر الحيران، لولاية الأغواط.

• نبذة تاريخية عن مستشفى هوري بومدين:

نشأت المؤسسة العمومية الإستشفائية هوري بومدين قصر الحيران بموجب المرسوم التنفيذي رقم 14/234 المؤرخ في 29 شوال عام 1435 الموافق لـ 25 أوت عام 2014 المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيورها و قد بدأت نشاطها في السابع عشر من شهر ماي عام ألفين و خمسة عشر (2015/05/17).

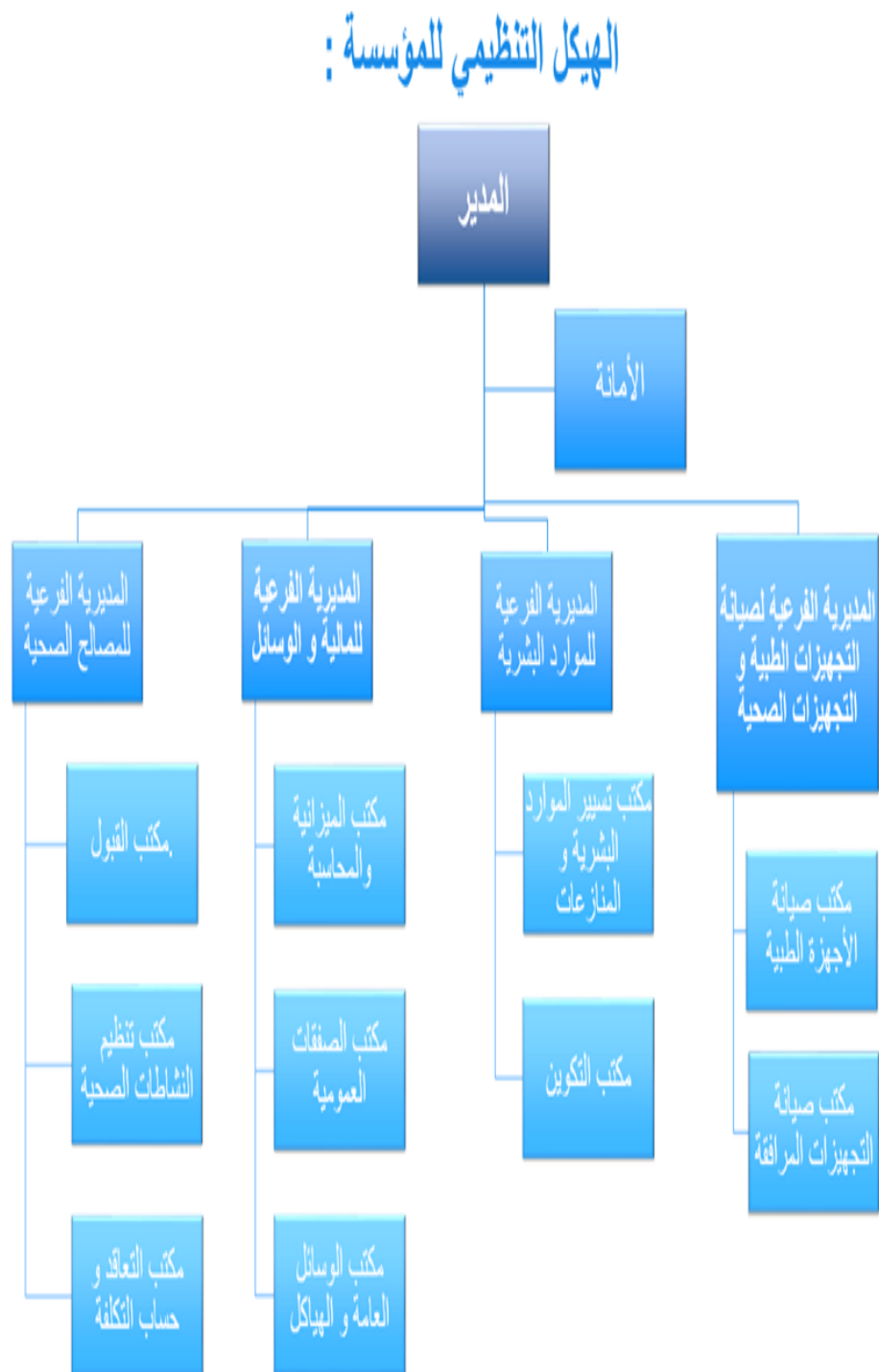
-هيكلية المؤسسة:

تتربع المؤسسة على مساحة إجمالية قدرها 48.335.67 متر مربع ومساحة مبنية قدرها 8.856.27 متر مربع

• تعريفها:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع ادري خدماتي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحي وصايا الوالي.

الهيكل التنظيمي للمؤسسة



المصدر: مستشفى هواري بومدين قصر الحيران

2-3- المجال الزمني: كانت الدراسة النظرية من جانفي 2021م إلى غاية مارس 2021م , في حين كانت الدراسة الميدانية ماي 2021م إلى غاية جوان 2021م

2-مجتمع البحث:

لقد تم اختيار مجتمع البحث وفقا لأهداف البحث، ويشمل فئة الممرضين ، وبلغ عددهم 30 بقسم الجراحة لمستشفى هوري بومدين بقصر الحيران تابعة لولاية الأغواط.

2-1- عينة الدراسة:

تعرف العينة على أنها "مجموعة من العناصر أو الوحدات التي يتم استخراجها من مجتمع البحث ويجري عليها الإختبار أو التحقق"، كما يمكن أن تقول أنها "مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين"¹.

2-2- المسح الشامل:

للاتصال وظيفة أساسية و أهمية بالغة في المؤسسات ,حيث تولي كل مؤسسات أين كان نشاطها اهتماما كبيرا به , وذلك نظرا لدور الذي يلعبه في نجاح المؤسسة سواء كان على مستوى الخدماتي والاقتصادي .

و يعتبر الإتصال من الدعائم الأساسية للتعبير الجيد و الفعال للمؤسسة , وهذا على الصعيدين الداخلي و الخارجي , فعلى الصعيد الداخلي يعمل على تبادل المعارف و إعطائهم الفرص للإدلاء بآرائهم و المشاركة في اتخاذ القرارات لذا فهو أحد الدعائم الأساسية و الرئيسية لضمان استمرار أي مؤسسة و تحقيق أهدافها و هو الأمر الذي يساعد على التفاهم و التقارب بين العمال .

أما على الصعيد الخارجي , أصبح الاتصال أكثر من ضروري إذ يسمح للمؤسسة بفرض نفسها

لتكون للعلاقات الإنسانية داخل المؤسسة أهمية في خلق جو من الثقة والإحترام المتبادل بين الأفراد حيث تجعل المؤسسة بيئة إنسانية تضع في اعتبارها حاجات العاملين و ميولهم .

¹سعيد سبعون , الدليل المنهجي في اعداد المذكرات و رسائل الجامعية في علم اجتماع , طبعة الثانية , دار القصة لنشر , 2012م , ص 135

و سنبدأ هذا العمل في الجانب المنهجي الذي يحاول الإلمام بشروط البحث العلمي و يوضح الإشكالية و تحديد الفرضيات و أسباب اختيار الموضوع و أهداف الدراسة و أهمية الدراسة و منهج البحث و كذلك تلخيص بعض الدراسات السابقة .

أما الجانب النظري الذي تربع على فصلين , جاء الفصل الأول تحت عنوان :الإتصال (مفهوم , أنواعه , عناصر العملية الإتصالية)

أما الفصل ثالث كان تحت عنوان العلاقات الإنسانية (مفهوم , أهداف نظرياته, العوامل التي تساهم في تحقيق العلاقات الإنسانية , أسباب الاهتمام بالعلاقات الإنسانية داخل المنظمات , أسس و مبادئ العلاقات لإنسانية , دور العلاقات الإنسانية في المؤسسة) .

بالإضافة ال جانب تطبيقي تناولنا فيه الدراسة الميدانية التي تمت في مصلحة الجراحة في مستشفى هوري بومدين بدائرة قصر الحيران ولاية الأغواط من خلال الإستعانة بتوزيع إستمارات الإستبيان على ممرضي مصلحة الجراحة , و في الأخير تلخيص جملة من الإستنتاجات التي توصلنا إليها من خلال البحث .

3-منهج الدراسة:

3-1- تعريف المنهج:

تعرفه دائرة المعارف البريطانية بأنه مصطلح عام يشير الى مختلف العمليات التي ينهض عليها أي علم من العلوم أو يستعين بها في دراسة الظاهرة الواقعة في مجال اختصاصه، وعليه فإن المنهج طريقة للتفكير والبحث يعتمد عليها في مجال تحصيل المعرفة العلمية الصادقة والثابتة والشاملة حول ظاهرة معينة.¹

ومن أبرز أنواع المناهج في البحوث الاجتماعية المنهج التجريبي، المنهج الوصفي، المنهج التاريخي، المنهج المقارن، منهج دراسة حالة، منهج تحليل المضمون.

أما بالنسبة لدراستنا قد اخترنا المنهج الوصفي التحليل وهو أحد فروع المنهج الوصفي.

¹ زنفوقي فوزية،، مطبوعة بيداغوجية لطلبة سنة أولى علم اجتماع مقياس مدارس ومناهج، جامعة 8 ماي 1948، قالمة، الجزائر 2018/2019 , ص 11

3-2- المنهج الوصفي التحليلي:

إن المنهج الوصفي التحليل أحد فروع المنهج الوصفي المتخصصة والتي كانت بمثابة أحد التطورات التي قام الباحثون العلميون بإضافتها على صورة المنهج الوصفي الأصلية البدائية ليقوم فيها المنهج الوصفي التحليل بوظيفة اضافية أكثر مرونة وفائدة بجانب وصف الظواهر عن طريق الملاحظة وطرقها المختلفة، حيث يقوم بعمل ما يطلق عليه تحليل الظواهر ومقارنتها بشكل أكثر تفصيلاً.¹

4- أدوات جمع البيانات:

الإستبيان : هي تقنية اختبار يطرح من خلالها الباحث مجموعة من الأسئلة على أفراد العينة من أجل الحصول منهم على معلومات يتم معالجتها كمياً فيما بعد و نقارن بها مع ما تم اقتراحه في الفرضيات وهي تقنية مباشرة²

¹أكاديمية الوفاق للبحث العلمي، (2019/06/02)، تعريف المنهج الوصفي التحليل واستخداماته في البحث العلمي، أكاديمية
2019/06/02 <https://wefaak.com>

²سعيد سبعون , الدليل المنهجي في اعداد المذكرات و رسائل الجامعية في علم اجتماع , طبعة الثانية , دار القصة لنشر , 2012م ص 155

5-أساليب تحليل البيانات:

الأسلوب الكمي لجداول الاستبيان :

لا يمكن أن يخلو أي بحث من توظيف الأساليب الاحصائية لمعالجة التغيرات وقد اعتمدنا في دراستنا حساب التكرارات والنسب المئوية وهي تحويل التكرارات المحصل عليها الى نسب مئوية بنسبة لجداول الاستبيان.

كما استخدمنا برنامج الرزم الاحصائية (SPSS21) وهو برنامج احصائي يبحث في تعريف وجمع البيانات وتحليلها وتفسيرها من خلال مجموع من الأساليب الاحصائية أو البيانية، وتهدف هذه العملية الى وصف متغير أو مجموعة من المتغيرات من خلال مجموعة من البيانات (العينة) والتوصل بالتالي الى قرارات مناسبة تعمم على المجتمع الذي أخذت منه هذه العينة والبحث الذي يستخدم الأساليب الاحصائية للخروج بالنتائج والقرارات.¹

¹بن عون بودالي، محاضرات في برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، قسم علم اجتماع، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة عمار ثلجي الأغواط، الجزائر. (2015/2016)، ص 6

6-تحليل جداول الدراسة :

1. جداول خصائص العينة :

الجدول رقم 1 يوضح توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	ت	%
ذكر	19	63.3
انثى	11	36.7
المجموع	30	100

من خلال الجدول رقم 1 نلاحظ أن أغلب أفراد العينة ذكور بنسبة 63.3 %، أما نسبة الاناث فتقدر ب 36.7 % حيث نلاحظ أن مجتمع البحث في قسم الجراحة بمستشفى هوري بومدين هو مجتمع ذكوري بالدرجة الأولى ربما يرجع ذلك لطبيعة العمل الذي يتطلبه قسم الجراحة في المناوبة الليلية و في الغالب أنه عمل يقدر عليه الرجل أكثر من المرأة و كذلك قد يرجع الى مجتمعنا الذكوري الذي يجعل بعض النساء لايسطعن أو لا يسمح لهن بالعمل في هذه الأوقات .

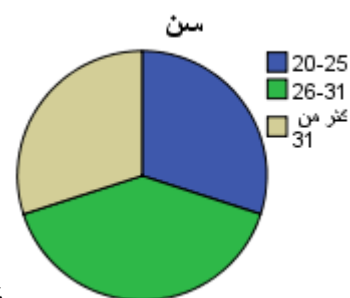


شكل رقم 1 يوضح توزيع العينة حسب الجنس

الجدول رقم 2 يوضح توزيع العينة حسب السن

السن	ت	%
25-20 سنة	9	30
31-26 سنة	12	40
أكثر من 31 سنة	9	30
المجموع	30	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 2 أن أغلب أفراد العينة هم من الفئة الشبابية من 26-31 سنة بنسبة (40%) ، ثم تأتي الفئتي 25-20 سنة و أكثر من 31 سنة بنسبتين متساويتان قدرة ب 30%



شكل رقم 2 يوضح توزيع العينة حسب السن

الجدول رقم 3 يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية

الأقدمية	ت	%
11-6 سنة	21	70
17-12 سنة	5	16.7
أكثر من 17 سنة	4	13.3
المجموع	30	100

خلال الجدول رقم 4 نلاحظ أن أغلب أفراد العينة لديهم أقدمية من 6 الى 11 سنة بنسبة تقدر ب (70 %) , لتاليها فئة المبحوثين الذين لديهم أقدمية 12 الى 17 سنة بنسبة (16.7 %) أما ذوي الأقدمية أكثر من 17 سنة فتمثلت نسبتهم ب (13.3 %) .



2-المعالجة إحصائية لنتائج فرضية أولى:

واقع العلاقات الإنسانية جيد من وجهة نظر عمال مصلحة الجراحة

الجدول رقم 4 يوضح توزيع العينة حسب إجاباتهم على العبارة " يحاول رئيسي تنمية علاقاته وصلاته بالمرؤوسين حتى يخلق جوا وديا في العمل "

العبارة	ت	%
دائما	15	50
أحيانا	14	46.7
أبدا	1	3.3
المجموع	30	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 5 أن أغلبية أفراد العينة أجابو بنسبة 50% أنه دائما يحاول الرئيس تنمية علاقاته و صلته بالمرؤوسين حتى يخلق جوا وديا في العمل , وتأتي بعدها المبحوثين الذين أجابو بأحيانا بنسبة 46.7% , لتكون في المرتبة الأخيرة المبحوثين المجيبين ب أبدا بنسبة 3.3%

نفسر النتيجة المتمثلة في أن الرئيس ينمي علاقاته وصلاته بالمرؤوسين حتى يخلق جوا وديا في العمل بأنالطبيب المسؤول يعمل على توطيد علاقته مع الممرضين من أجل أن تتم العملية الجراحية بشكل يرضي المريض بحيث أن قسم الجراحة من الأقسام الحساسة والتي من أفضل أن يسود فيها جو بعيد عن التوتر والرسمية الزائدة و هذه العلاقة التي يحاول الطبيب سعي الى تتميتها يمكن أن نسميها علاقة نفعية بحيث يحثهم بهذا الأسلوب على انجاز مهامهم .

الجدول رقم 5 يوضح توزيع العينة حسب إجاباتهم على العبارة " يحاول رئيسي معالجة مشكلاتي و مشكلات زملائي المتعلقة سواء بنا أو بالعمل "

العبارة	ت	%
دائماً	12	40
أحياناً	16	53.3
أبداً	2	6.7
المجموع	30	100

نلاحظ من الجدول أن أغلب أفراد العينة أجابو بنسبة 53.3% بأنه أحياناً يحاول رئيسي معالجة مشكلاتي و مشكلات زملائي المتعلقة سواء بنا أو بالعمل , أما المبحوثين الذين أجابو بدائماً كانت نسبتهم 40% و في الأخير نسبة 6.7% تخص المبحوثين الذين أجابو ب أبدا .

نفسر النتيجة المتمثلة في أن الرئيس أحياناً ما يحاول معالجة مشكلة المروسيه المتعلقة سواء بيهم أو بعملهم ,بإرجاها الى أن الطبيب خاصة الجراح يكون له الكثير من المرضى خاصة في مستشفى هوارى بومدين بتالي لا يكون له الوقت الكافي لمعالجة مشكلات ممرضيه سواء المتعلقة بهم أو بعملهم , و إذا تفرغ قد يكون ذلك في أيام العطل بحيث يكون على مقدرة في إستيعاب مشاكلهم و الوصول الى حلول .

الجدول رقم 6 يوضح توزيع العينة حسب إجاباتهم على العبارة "ألبي طلبه لأي عمل ضمن اختصاصنا وإذا رفضت أرفض بلباقة و أوضح السبب "

العبارة	ت	%
دائماً	1	3.3
أحياناً	15	50
أبداً	14	46.7
المجموع	30	100

نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابو بنسبة 50% أنه أحياناً ألبي طلبه لأي عمل ضمن اختصاصنا و إذا رفضت أرفض بلباقة و أوضح السبب , أما المبحوثين الذين أجابو ب أبداً كانت نسبتهم 46.7% و في الأخير المبحوثين الذين أجابو ب 3.3% .

نفسر النتيجة المتمثلة في أن أحياناً يلبي الممرض طلب الطبيب لأي عمل ضمن اختصاصه وإذا رفض يرفض بلباقة و يوضح السبب , بإرجاعها إلى أهمية اللباقة وتحلي بالحكمة في التعامل مع المسؤول وهذا أيضا يبين أن أهمية الإتصال المباشر بين طبيب و الممرض و الذي يوحى بمدى القبول الذي يلقاه الأطباء في اتصالهم بالممرضين في قسم الجراحة بمشفى هوري بومدين , وقد يوحى من جهة أخرى الى ذلك النوع من الخوف من الطبيب والذي يجبر الممرض على إظهار اللباقة من أجل أن يتقي شره أو بنال المراد.

الجدول رقم 7 يوضح توزيع العينة حسب إجاباتهم على العبارة " أحاول إنجاز المهام التي كلفة بيها على أكمل وجه في الوقت المطلوب "

العبارة	ت	%
دائماً	4	13.3
أحياناً	11	36.7
أبداً	15	50
المجموع	30	100

نلاحظ من الجدول أن أغلبية أفراد العينة أجابو بنسبة 50% أبداً على عبارة

أحاول انجاز المهام التي كلفة بيها على أكمل وجه في الوقت المطلوب , في حين كانت نسبة الذين أجابو ب أحياناً 36.7% , أما نسبة 13.3% تمثلت في المبحوثين الذين أجابو ب دائماً .

نفسر النتيجة المتمثلة في أن الممرضين لا يحاولون إنجاز المهام التي كلفو بيها على أكمل وجه في الوقت المطلوب , أنه يمكن أن يكون ذلك له علاقة بأن المسؤول أحياناً ما يحاول معالجة مشكلة المروسيه المتعلقة سواء بيهم أو بعملهم مما يجعل الممرضين يتماطلون في عملهم وهذا ممكن أن يعود الى أن الرئيس دائماً ينمي علاقاته وصلاته بالمرووسين حتى يخلق جوا وديا في العمل و إذا زادة هذه المعاملة على الحد إنقلبت إلى الضد بحيث تجعل المرووس يتمدى على الرئيس .

الجدول رقم 8 يوضح توزيع العينة حسب إجاباتهم على العبارة " يشعر زملائي بالإرتياح إتجاهي "

العبارة	ت	%
دائما	6	20
أحيانا	9	30
أبدا	15	50
المجموع	30	100

نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابو بنسبة 50% أبدا على عبارة يشعر زملائي بالإرتياح إتجاهي , في حين كانت نسبة المبحوثين الذين أجابو ب أحيانا 30% , و في الأخير نسبة 20% تمثل المبحوثين الذين أجابو بدائما .

نفسر النتيجة المتمثلة في أنه لا يشعر زملائي بإرتياح إتجاهي , بأن الوسط بين المرضى في مستشفيات الأغواط معروف بمشاحنات و العشائرية بينهم مما يجعلهم يشكلون مجموعات مجموعات داخل المستشفى , وقد يعود أيضا الى عدم إلتقاء بزملاء العمل وتشارك معهم في أمور خارج العمل وهذا ماتوضحه العبارات الآتية فيما بعد.

الجدول رقم 9 يوضح توزيع العينة حسب إجاباتهم على العبارة " أوراخي الأمانة والحياد في التعامل مع زملائي "

العبارة	ت	%
دائما	26	86.7
أحيانا	2	6.7
أبدا	2	6.7
المجموع	30	100

نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابو ب نسبة 86.7% أنه دائما أوراخي الأمانة و الحياد في التعامل مع زملائي , في حين المبحوثين الذين أجابو ب أحيانا و أبدا بنسبتين متساويتين قدرة ب 6.7%

نفسر النتيجة المتمثلة في أن المرؤوسين يراعون الأمانة و الحيادة في التعامل مع زملائه , الى أن الممرضين يلتزمون بالأمانة و عدم إفشاء ما يكون بينهم في جلسات البينية و هو ما يظهر أن العلاقة بينهم دون حسابات و هذا نوع من العلاقات يظهر حسن التعاشر بين الممرضين.

الجدول رقم 10 يوضح توزيع العينة حسب إجاباتهم على العبارة " أفضل العمل الجماعي

"

العبارة	ت	%
دائماً	24	80
أحياناً	4	13.3
أبداً	2	6.7
المجموع	30	100

نلاحظ أن أغلب أفراد العينة أجابو بنسبة 80% على أنه دائماً أفضل العمل

الجماعي , في حين كانت نسبة 13.3% تخص المبحوثين الذين أجابو ب أحياناً على

العبارة , ليكون في الأخير المبحوثين الذين أجابو ب أبداً بنسبة قدرة ب 6.7%

نفس النتيجة المتمثلة في أن الممرضين دائماً يفضلون العمل الجماعي , أن هناك روح

تعاون بين الممرضين من أجل انجاز المهام في أسرع وقت و هذا يدل على أنهم في توافق

فيما يخص أهمية التعاون بينهم بغض النظر عن الظروف التي يمكن أن تحيط بيهم خاصة

و أن قسم الجراحة يتطلب التعاون و العمل الجماعي خاصة في حالة الطوارئ مثل حوادث

المرور و التي تتطلب التحرك بسرعة .

الجدول رقم 11 يوضح توزيع العينة حسب إجاباتهم على العبارة " تعتبر علاقتك برئيسك
علاقي صداقة أكثر منها علاقة عمل "

العبارة	ت	%
دائماً	15	50
أحياناً	15	50
المجموع	30	100

نلاحظ من الجدول أن المبحوثين الذين أجابو ب دائماً تعتبر علاقتي برئيسي
علاقة صداقة أكثر منها علاقة عمل كانت نسبتهم 50% , و كذلك الذين أجابو ب أحياناً
تعتبر علاقتي برئيسي علاقة صداقة أكثر منها علاقة عمل كانت نسبتهم 50% .

نفسر النتيجة المتمثلة في أن الممرض يعابر علاقته بمسؤوله والذي قد يكون
الطبيب الذي تحت أمره هي علاقة صداقة أكثر منها علاقة عمل بتساوي بين من أجابو ب
دائماً ومن أجابو بأحياناً , بأنه يمكن أن تكون العلاقة بين الطبيب مثلاً أو غيره من
المسؤولين في مستشفى بمرضى علاقة صداقة لكن ليس أكثر من علاقة العمل , لأن هذه
العلاقة تكون ناقصة من جانب يتمثل في صبغة التعاطف الذي يعتبر الأرضية المشتركة
تجمع زملاء العمل تحت إهتمام واحد يشتركون في تبادله وقد تعود هذه العلاقة الى علاقة
مصلحة بحيث أنه يمكن أن يكون الممرض علاقة صداقة مع الطبيب المسؤول مثلاً من
أجل مصالحه .

الجدول رقم 12 يوضح توزيع العينة حسب إجاباتهم على العبارة " تعتبر علاقاتك بزملائك علاقات صداقة أكثر منها علاقات عمل "

العبارة	ت	%
دائماً	18	60
أبداً	12	40
المجموع	30	100

نلاحظ من الجدول أن أغلبية أفراد العينة أجابو بنسبة 60% دائماً تعتبر علاقاتك بزملائك علاقات صداقة أكثر منها علاقة عمل , في حين الذين أجابو ب أبدا كانت نسبتهم 40 %

نفسر النتيجة المتمثلة في أن المبحوث يعتبر علاقته بزملائه علاقات صداقة أكثر منها علاقات عمل , الى أن العلاقات الغير الرسمية تولد التعاطف و التناقش والحوار سواء فيما يخص العمل أو المواضيع الجانبية الأخرى, كما أن الممرضين يقضون أوقاتهم مع بعضهم أكثر من قضائها مع أسرهم مما يجعلوهم يكونون علاقات ودية فيما بينهم و التي قد تتعدى مجال المستشفى.

3-المعالجة إحصائية لنتائج فرضية ثانية :

هناك عدة شروط لنجاح العملية الإتصالية

الجدول رقم 13 يوضح توزيع العينة حسب إجاباتهم على العبارة " التعليمات المصلحية تساعدني على انجاز المهام المطلوبة بدقة "

العبارة	ت	%
دائما	4	13.3
أحيانا	10	33.3
أبدا	16	53.3
المجموع	30	100

نلاحظ من الجدول أن أغلبية أفراد العينة أجابو بنسبة 53.3% أبدا على عبارة التعليمات المصلحية تساعدني على انجاز المهام المطلوبة بدقة , أما المبحوثين الذين أجابو ب أحيانا كانت نسبتهم 33.3% , و في الأخير كانت 13.3% تخص المبحوثين الذين أجابو ب دائما .

نفسر النتيجة المتمثلة في أن التعليمات المصلحية لا تساعد على انجاز لمهام المطلوبة بدقة ,يمكن أن يعود هذا الى نقص التعليمات المصلحية الناوله وعدم وضوحها , خاصة إذا كان الممرض ليس لديه الخبرة الكافية و إذا كان جديد في عمله .

الجدول رقم 14 يوضح توزيع العينة حسب إجاباتهم على العبارة " توجيهات رئيسي تساعدني على اكمال المهام اليومية و المستمرة "

العبارة	ت	%
دائما	18	60
أحيانا	7	23.3
أبدا	5	16.7
المجموع	30	100

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية أفراد العينة أجابو بنسبة 60% أنه دائما

توجيهات رئيسي تساعدني على اكمال المهام اليومية و المستمرة , في حين المبحوثين الذين أجابو ب أحيانا كانت نسبتهم 23.3% , أما نسبة 16.7% تخص المبحوثين الذين أجابو ب أبدا .

نفسر النتيجة المتمثلة في أنه دائما توجيهات الرئيس سواء كان طبيب مسؤول أو رئيس الممرضين تساعد الممرض على اكمال المهام اليومية و المستمرة , بأن الرئيس أين كان هو الأكثر خبرة بحيث يوجههم من خلال إخضاعهم إلى أيام دراسية و تریصات توضح لهم كيفية تطبيق التنظيم المعمول به و هذا يبين أنه من المهم جدا تواصل الرئيس مع مرؤوسيه لنقل الخبرة إليهم .

الجدول رقم 15 يوضح توزيع العينة حسب إجاباتهم على العبارة "يساعد اتصال الرئيس بالعاملين على توجيههم ونصحيهم وارشادهم"

العبارة	ت	%
دائماً	14	46.7
أحياناً	7	23.3
أبداً	9	30
المجموع	30	100

نلاحظ من الجدول أن أغلبية أفراد العينة أجابو بنسبة 46.7% دائماً يساعد

اتصال الرئيس بالعاملين على توجيههم ونصحيهم وارشادهم , في حين كانت نسبة 30%

تخص المبحوثين الذين أجابو ب أبداً , لتكون نسبة المبحوثين الذين أجابو ب أحياناً

23.3%

نفسر النتيجة المتمثلة في أنه دائماً يساعد اتصال الرئيس سواء الطبيب المسؤول أو

رئيس الممرضين بالممرضين على توجيههم ونصحيهم وارشادهم , بأنه يعمل اتصال الرئيس

أين كانت صفته بالممرض على توجيهه الى كفاءات وتقنيات تطبيق مختلف الإجراءات

سواء المتعلقة بالمريض أو بقوانين المستشفى حتى لا يقع الممرض في أخطاء , وإرشاده الى

أهمية فهم حالة المريض و كيفية المعالجة التي يتبعها الطبيب الذي يعمل تحت إمرته و

بهذا تتراكم لديه الخبرة ويستفيد و يرتقي في عمله أكثر , ونصحه بأهمية العمل المتقن الذي

ليس من ورائه أي عيوب مثل تفقد المريض بعد العملية باستمرار و تأكد من إعطائه الدواء

الذي يصفه له طبيب المتابع وغيرها من الأمور .

الجدول رقم 16 يوضح توزيع العينة حسب إجاباتهم على العبارة "يساعد تواصل الإدارة مع مختلف المصالح على إيضاح المشاكل و سبل علاجها "

العبارة	ت	%
دائماً	20	66.7
أحياناً	9	30
أبداً	1	3.3
المجموع	30	100

نلاحظ من الجدول أن أغلبية أفراد العينة أجابو بنسبة 66.7 % على أنه دائماً يساعد تواصل الإدارة مع مختلف المصالح على إيضاح المشاكل و سبل علاجها , في حين كانت نسبة الذين أجابو ب أحياناً 30% , وفي الأخير كانت نسبة 3.3% المبحوثين الذين أجابو ب أبداً.

نفس النتيجة المتمثلة في دائماً يساعد تواصل الإدارة مع مختلف المصالح على إيضاح المشاكل و سبل علاجها , الى أهمية الإتصال بين الممرضين و الإدارة بإصدارها للمختلف التعليمات لأنها توضح لهم معايير إنجاز المهام المطلوبة منهم , والقوانين الداخلية للمستشفى والتي من المفروض أن يعملو بيها وكذلك فيما يخصهم من مشكلات متعلقة برواتب ولحواظو عطلهم وغيرها من الأمور التي تهتم بيها الإدارة.

الجدول رقم 17 يوضح توزيع العينة حسب إجاباتهم على العبارة "يساعد الاتصال العاملين على تحديد الأولويات الواجب تنفيذها "

العبارة	ت	%
دائماً	25	83.3
أحياناً	5	16.7
المجموع	30	100

نلاحظ من الجدول أن أغلبية أفراد العينة أجابو بنسبة 83.3% أنه دائماً يساعد

الاتصال العاملين على تحديد الأولويات الواجب تنفيذها , في حين كانت نسبة المبحوثين الذين أجابو ب أحياناً 16.7%

نفسر النتيجة المتمثلة في أنه دائماً يساعد الاتصال العاملين على تحديد الأولويات الواجب تنفيذها, الى تفضيل الممرضين الاتصال بينهم وبين رؤسائهم مباشرين سواء الطبيب أو رئيس الممرضين ,ذلك لمعايشتهم الأحداث العمل اليومية والتي يظهر فيها دوما أهمية تحديد الأولويات و أي الأعمال يجب تنفيذها قبل الأخرى , لأنهم يرون أن دور رؤسائهم هو التوجيه و الإرشاد لمثل تلك الأولويات التي لا يدركونها , لأن المسؤولين المباشرين يرون بنظرة أشمل و لديهم المعطيات الملحة مما يستمدونه من الإدارة المباشرة , وممرضين كما مرؤوسين يدركون أهمية هذا الجانب .

الجدول رقم 18 يوضح توزيع العينة حسب إجاباتهم على العبارة " يرى زملاي أنني منصت جيد لهم "

العبارة	ت	%
دائماً	20	66.7
أحياناً	9	30
أبداً	1	3.3
المجموع	30	100

نلاحظ من الجدول أن أغلبية أفراد العينة أجابو بنسبة 66.7% أنه دائماً يرى زملائي أنني منصت جيد لهم , في حين كانت نسبت المبحوثين الذين أجابو ب أحياناً 30% , لتكون نسبة 3.3% للمبحوثين الذين أجابو ب أبداً .

نفسر النتيجة المتمثلة في أنه دائماً يرى زملائي أنني منصت جيد لهم , أن هناك مهارات إتصال بينها الممرضين في قسم الجراحة بينهم وهي تعبر عن خطوط اتصال يتقاسمونها فيما بينهم منها مهارة الإنصات والتي تتمثل خطوطها في حول ماذا تتحدث؟ متى ؟ أين ؟ حيث أن هذه مهارات تنمي الثقة والتواصل بين الممرضين وتوطيد العلاقة بينهم .

الجدول رقم 19 يوضح توزيع العينة حسب إجاباتهم على العبارة "عندي استعداد لتبادل المعلومات المتعلقة بالعمل مع الزملاء"

العبارة	ت	%
دائماً	16	53.3
أحياناً	13	43.3
أبداً	1	3.3
المجموع	30	100

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية أفراد العينة أجابو بنسبة 53.3% أنه دائماً

عندي إستعداد لتبادل المعلومات المتعلقة بالعمل مع الزملاء . في حين كانت نسبة 43.3% للمبحوثين الذين أجابو ب أحياناً ،أما المبحوثين الذين أجابو ب أبداً كانت نسبتهم 3.3%

نفسر النتيجة التمثلة في أنه دائماً عندي إستعداد لتبادل المعلومات المتعلقة بالعمل

مع الزملاء في أنه يعبر عن لباقة التعامل فيما بين الممرضين عند مساعدتهم لبعضهم البعض فمن خلال تبادل المعلومات سواء فيما بينهم و بين المسؤولين أو الإدارة ,فإن هذا يساعد على تنمية المستشفى عامة و قسم الجراحة خاصة حيث يمكن لأي فرد أن يساهم من خلال تبادل المعلومات ال إعطاء فكرة أو معرفة تؤدي الى تغير المستشفى للأحسن .

الجدول رقم 20 يوضح توزيع العينة حسب إجاباتهم على العبارة "لقائك بزملائك خارج أوقات الدوام يسهل لك تفاهم معهم داخل المؤسسة"

العبارة	ت	%
دائماً	16	53.3
أحياناً	12	40
أبداً	2	6.7
المجموع	30	100

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية أفراد العينة أجابو بنسبة 53.3% دائماً

لقائك خارج أوقات الدوام يسهل لك تفاهم معهم داخل المؤسسة , في حين كانت نسبة

المبحوثين الذين أجابو أحياناً 40% , أما الذين أجابو ب أبداً تمثلت نسبتهم في 6.7%

نفس النتيجة المتمثلة في أنه دائماً لقائك خارج أوقات الدوام يسهل لك تفاهم معهم

داخل المؤسسة , الى أن اجتماع الممرضين في جلسات خارج العمل يسودها جو من المتعة

و الأريحية يقوي العلاقات بينهم مثل أن يلتقوا في مقهى المستشفى و الذي يكون المكان

المحبذ لديهم لتبادل أطراف الحديث أو إلتقاء الممرضات عند واحدة منهم في بيتها حيث

أن هذه اللقاءات خاد العمل تزيد من الإلتناء لبعضهم البعض و تذيب الحواجز بينهم .

الجدول رقم 21 يوضح توزيع العينة حسب إجاباتهم على العبارة " لقائك برئيسك خارج أوقات العمل يسهل لك التفاهم معه داخل المؤسسة "

العبارة	ت	%
دائماً	8	26.7
أحياناً	22	73.3
المجموع	30	100

نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة أجابو بنسبة 73.3% أحياناً على عبارة لقائك برئيسك خارج أوقات العمل يسهل لك التفاهم معه داخل المؤسسة , في حين المبحوثين الذين أجابو ب دائماً كانت نسبتهم 26.7%

نفسر النتيجة المتمثلة في أنه أحياناً لقاء الممرض برئيسه خارج أوقات العمل يسهل له التفاهم معه , أنه قد يرجع ذلك الى الإحترام المتبادل من الممرضين اتجاه رؤسائهم سواء أطباء أو رئيس الممرضين , أو الخوف من أخذ مشاكل العمل الى الخارج و التي قد تزيدها لقائهم مع رؤسائهم , كذلك قد ترجع هذه النتيجة الى عدم إتاحة الفرصة من قبيل الرؤساء للممرضين في اللقاء خارج الدوام بسبب إعتقادهم أن ذلك يחדش شيء ما في كبريائهم و يفسد عليهم الممرضين عندما يذهب حاجز الخوف منهم .

الجدول رقم 22 يوضح توزيع العينة حسب إجاباتهم على العبارة " يسهل تكوين علاقات مع الزملاء الذين هم من نفس قبيلتك أعرشك "

العبارة	ت	%
دائماً	15	50
أحياناً	15	50
المجموع	30	100

نلاحظ من الجدول أن المبحوثين الذين أجابوا ب دائماً يسهل تكوين علاقات مع الزملاء الذين هم من نفس قبيلتك أعرشك كانت نسبتهم 50% , و كذلك الذين أجابوا ب أحياناً يسهل تكوين علاقات مع الزملاء الذين هم من نفس قبيلتك أعرشك كانت نسبتهم 50%

نفس النتيجة المتمثلة في يسهل تكوين علاقات مع الزملاء الذين هم من نفس قبيلتك أعرشك إلى أن الأفراد الذين ينتمون لنفس العرش والقبيلة يكون لديهم نقاط مشتركة حيث أنه لجيهم خطاب واحد و الإنتماء واحد وخلفية كل واحد منهم هي ذاتها مما يجعل الفرد منهم درعا وسندا لصاحبه , فالإشتراك بين العاملين في أي مؤسسة هو أساس أي علاقات وتواصل بينهم.

4-المعالجة إحصائية لنتائج فرضية الثالثة :

توجد علاقة بين العلاقات الإنسانية ومستوى الاتصال لدى عمال مصلحة الجراحة

جدول رقم 23 العلاقة بين محاولة الرئيس معالجة مشكلات الموظف وزملائه سواء متعلقة بهم أو بعملهم و توجيهات رئيس تساعدهم على اكمال المهام اليومية المستمرة

المجموع		أبدا		أحيانا		دائما		يحاول رئيسي
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	معالجة مشكلاتي و مشكلات زملائي المتعلقة سواء بنا أو بالعمل
60	18	100	2	68.8	11	41.7	5	توجيهات رئيسي تساعدني على اكمال المهام ليومية والمستمرة
23.3	7	-	-	18.8	3	33.3	4	دائما
16.7	5	-	-	12.5	2	25	3	أحيانا
100	30	100	2	100	16	100	12	أبدا
								المجموع

نلاحظ من الجدول أن أغلبية أفراد العينة أجابو بنسبة 60% أنه دائما توجيهات رئيسي

تساعدني على اكمال المهام اليومية والمستمرة مدعمة ب 100% مبحوثين أجابو بأبدا

على عبارة يحاول رئيسي معالجو مشكلاتي و مشكلات زملائي سواء متعلقة بنا أو بالعمل

مقابل 68.8% أجابو بأحيانا على العبارة مقابل 41.7% أجابو بدائما على العبارة , في حين كانت نسبة المبحوثين الذين أجابو بأحيانا على عبارة توجيهات رئيسي تساعدني على اكمال المهام اليومية والمستمرة 23.3% مدعمة ب 33.3% تخص المبحوثين الذين أجابو بدائما على العبارة يحاول رئيسي معالجو مشكلاتي و مشكلات زملائي سواء متعلقة بنا أو بالعمل مقابل 18.8% المبحوثين الذين أجابو ب أحيانا على نفس العبارة , أما بنسبة للمبحوثين الذين أجابو ب أبدا على عبارة توجيهات رئيسي تساعدني على اكمال المهام اليومية والمستمرة كانت نسبتهم 16.7% وهي النسبة الأضعف مدعمة ب 25% المبحوثين الذين أجابو على دائما على عبارة يحاول رئيسي معالجو مشكلاتي و مشكلات زملائي سواء متعلقة بنا أو بالعمل مقابل نسبة 12.5% المبحوثين الذين أجابو أحيانا على نفس العبارة .

نفس نتيجة المتمثلة في وجود علاقة بينمحاولة الرئيس معالجة مشكلات الموظف وزملائه سواء متعلقة بهم أو بعملهم و توجيهات رئيس تساعدهم على اكمال المهام اليومية المستمرة, بإرجاعها الى أن هذه المعالجة تتضمن النصح والتوجيه والمساندة في تنفيذ المهام يشعر الممرض بأنه يوجد سند له في العمل كما أن هذا التوجيه يساعد على تكوين خلايا العمل الي من شأنها إنهاء المهام اليومية العالقة.

جدول رقم 24 العلاقة بين الاتصالات سهلة بين الموظفين بالإدارة و يساعد تواصل الإدارة مع مختلف المصالح على إيضاح المشاكل و سبل علاجها

الاتصالات سهلة بين الموظفين والإدارة يساعدوني تواصل الإدارة مع مختلف المصالح على إيضاح المشاكل وسبل علاجها		دائما		أحيانا		أبدا		المجموع	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
دائما	15	75	2	40	3	60	20	66.7	
أحيانا	5	25	2	40	2	40	9	30	
أبدا	-	-	1	20	-	-	1	3.3	
المجموع	20	100	5	100	5	100	30	100	

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية أفراد العينة أجابو بنسبة 66.7% على أنه دائما يساعدوني تواصل الإدارة مع مختلف المصالح على إيضاح المشاكل وسبل علاجها مدعمة ب نسبة 75% مبحوثين أجابو ب دائما على عبارة الاتصالات سهلة بين الموظف والإدارة مقابل 60% مبحوثين أجابو ب أبدا على عبارة الاتصالات سهلة بين الموظف والإدارة مقابل 40% أجابو ب أحيانا على نفس العبارة , في حين المبحوثين الذين أجابو بأحيانا على عبارة دائما يساعدوني تواصل الإدارة مع مختلف المصالح على إيضاح المشاكل وسبل علاجها مدعمة بنسبة 40% كا نسبة متساوية للمبحوثين الذين أجابو ب أحيانا وأبدا على

عبارة الاتصالات سهلة بين الموظف والإدارة مقابل 25% أجابو ب دائما على نفس العبارة , أما النسبة الأضعف كانت من حصة المبحوثين الذين أجابو ب أبدا على عبارة يساعدوني تواصل الإدارة مع مختلف المصالح على إيضاح المشاكل وسبل علاجها و تمثلت في 3.3% مدعمة بنسبة 20% المبحوثين الذين أجابو ب أحيانا على عبارة الاتصالات سهلة بين الموظف والإدارة.

نفس النتيجة المتمثلة في وجود علاقة بين الاتصالات سهلة بين الموظفين بالإدارة و يساعد تواصل الإدارة مع مختلف المصالح على إيضاح المشاكل و سبل علاجها, الى أن الإدارة تتواصل مع مختلف مصالح المستشفى و التي من بينها مصلحة الجراحة لإيضاح المشكلات المطروحة , كما يرجع أيضا الى إهتمام الممرضين لتواصل مع الإدارة بقصد معرفة المشكلات التي تخص عملهم وقد يعود أيضا لفتح الإدارة لقنوات الثقة و التواصل لتمكن من حصر المشكلات و إيجاد حلول لمعالجتها .

جدول رقم 25 العلاقة بين تعاون مع المسؤول المباشر لتحقيق الإنجازات المطلوبة في المؤسسة ويساعد الإتصال العاملين على تحديد الأولويات الواجب تنفيذها

المجموع		أبدا		أحيانا		دائما		أتعاون مع المسؤول مباشر لتحقيق الإنجازات المطلوبة في المؤسسة يساعد الإتصال العاملين على تحديد الأولويات الواجب تنفيذها
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
83.3	25	80	4	60	3	90	18	دائما
16.7	5	20	1	40	2	10	2	لأحيانا
100	30	100	5	100	5	100	20	المجموع

نلاحظ من الجدول أن أغلبية أفراد العينة أجابو بنسبة 83.3% علة أنه دائما أتعاون مع المسؤول مباشر لتحقيق الإنجازات المطلوبة في المؤسسة مدعمة بنسبة 90% مبحوثين أجابو ب دائما يساعد الإتصال العاملين على تحديد الأولويات الواجب تنفيذها مقابل 80% مبحوثين أجابو ب أبدا على يساعد الإتصال العاملين على تحديد الأولويات الواجب تنفيذها مقابل 60% أجابو بأحيانا على نفس العبارة , في حين كانت نسبة المبحوثين الذين أجابو أحيانا على أتعاون مع المسؤول مباشر لتحقيق الإنجازات المطلوبة في المؤسسة 16.7% مدعمة بنسبة 40% المبحوثين الذين أجابو بأحيانا على يساعد الإتصال العاملين على تحديد الأولويات الواجب تنفيذها مقابل 20% مبحوثين أجابو بأبدا على يساعد الإتصال

العاملين على تحديد الأولويات الواجب تنفيذها مقابل 10% مبحوثين أجابو بدائما على نفس العبارة.

نفس النتيجة المتمثلة في وجود علاقة بين بين تعاون مع المسؤول المباشر لتحقيق الإنجازات المطلوبة في المؤسسة ويساعد الإتصال العاملين على تحديد الأولويات الواجب تنفيذها الى تفضيل الممرضين الاتصال بينهم وبين رؤسائهم مباشرين سواء الطبيب أو رئيس الممرضين ,ذلك لمعايشتهم الأحداث العمل اليومية والتي يظهر فيها دوما أهمية تحديد الأولويات و أي الأعمال يجب تنفيذها قبل الأخرى , لأنهم يرون أن دور رؤسائهم هو التوجيه و الإرشاد لمثل تلك الأولويات التي لا يدركونها , لأن المسؤولين المباشرين يرون بنظرة أشمل و لديهم المعطيات الملحة مما يستمدونه من الإدارة المباشرة , وممرضين كما مرؤسين يدركون أهمية هذا الجانب كثيرا حيث أن تعاون الممرض مع المسؤول المباشر له أين كانت صفته لإنجاز المهام المطلوبة منه يؤكد ما طرحناه .

جدول رقم 26 العلاقة بين محاولة الرئيس تنمية علاقاته وصلاته بالمرؤوسين حتى يخلق جوا وديا في العمل و يساعد اتصال الرئيس العاملين على توجيههم ونصحيهم و أرشادهم

المجموع		أبدا		أحيانا		دائما		محاولة الرئيس تنمية علاقاته وصلاته بالمرؤوسين حتى يخلق جوا وديا في العمل يساعد اتصال الرئيس العاملين على توجيههم ونصحيهم و أرشادهم
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
46.7	14	100	1	26.7	4	64.3	9	دائما
30	9	-	-	40	6	21.4	3	أحيانا
23.3	7	-	-	33.3	5	14.3	2	أبدا
100	30	100	1	100	15	100	14	المجموع

نلاحظ من الجدول أن أغلبية أفراد العينة أجابو بنسبة 46.7% أنه دائما يساعد

اتصال الرئيس العاملين على توجيههم ونصحيهم و أرشادهم مدعمة ب100% مبحوثين

أجابو ب أبدا على عبارة محاولة الرئيس تنمية علاقاته وصلاته بالمرؤوسين حتى يخلق جوا

وديا في العمل مقابل 64.3% مبحوثين أجابو ب دائما على عبارة محاولة الرئيس تنمية

علاقاته وصلاته بالمرؤوسين حتى يخلق جوا وديا في العمل مقابل 26.7% مبحوثين أجابو بأحيانا على نفس العبارة , في حين كانت نسبة المبحوثين الذين أجابو ب أحيانا 30% مدعمة ب 40% أجابو بأحيانا على عبارة محاولة الرئيس تنمية علاقاته وصلاته بالمرؤوسين حتى يخلق جوا وديا في العمل مقابل 21.3% أجابو دائما على نفس العبارة , أما بنسبة للمبحوثين الذين أجابو ب أبدا على عبارة يساعد اتصال الرئيس العاملين على توجيههم ونصحيهم و أرشادهم فكانت نسبتهم الأضعف وتمثلت في 23.3% مدعمة ب 33.3% مبحوثين أجابو بأحيانا على عبارة محاولة الرئيس تنمية علاقاته وصلاته بالمرؤوسين حتى يخلق جوا وديا في العمل مقابل 14.3% مبحوثين أجابو بدائما على نفس العبارة.

نفس النتيجة المتمثلة في وجود علاقة بين محاولة الرئيس تنمية علاقاته وصلاته بالمرؤوسين حتى يخلق جوا وديا في العمل و يساعد اتصال الرئيس العاملين على توجيههم ونصحيهم و أرشادهم, الى أن تنمية الرؤساء لعلاقاتهم وصلاتهم بالمرضين وإستماعهم لهم وإشعار المرضين بالجهود التي يبذلونها ومعاملتهم بالمساواة كل هذا يخلق جوا وديا يسهل على المسؤول توجيه المرضين عند القيام بمهامهم .

جدول رقم 27 العلاقة بين أفضل العمل الجماعي و لقائي بزملائي خارج أوقات الدوام
يسهل لي تفاهم معهم داخل المؤسسة

المجموع		أبدا		أحيانا		دائما		1 أفضل العمل الجماعي لقائك بزملائك خارج أوقات الدوام يسهل لي تفاهم معهم داخل المؤسسة
%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
53.3	16	100	2	75	3	45.8	11	دائما
40	12	-	-	25	1	45.8	11	أحيانا
6.7	2	-	-	-	-	8.3	2	أبدا
100	30	100	2	100	4	100	24	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية أفراد العينة أجابو بنسبة 53.3% دائما على عبارة لقائك بزملائك خارج أوقات الدوام يسهل لي تفاهم معهم داخل المؤسسة مدعمة ب 100% اجابو بأبدا على عبارة أفضل العمل الجماعي مقابل 75% مبحوثين أجابو بأحيانا على عبارة أفضل العمل الجماعي مقابل 45.8% أجابو بدائما على نفس العبارة , في حين كانت نسبة المبحوثين الذين أجابو أحيانا على عبارة لقائك بزملائك خارج أوقات الدوام يسهل لي تفاهم معهم داخل المؤسسة 40% مدعمة 45.8% مبحوثين أجابو بدائما على عبارة أفضل العمل الجماعي مقابل 25% مبحوثين أجابو بأحيانا على نفس العبارة , في

حين كانت أضعف نسبة هي 6.7% تخص المبحوثين الذين أجابو بأبدا على عبارة لقائك بزملايئك خارج أوقات الدوام يسهل لي تفاهم معهم داخل المؤسسة مدعمة 8.3% مبحوثين أجابو بدائما على عبارة أفضل العمل الجماعي.

نفسر النتيجة المتمثلة في وجود علاقة بين أفضل العمل الجماعي و لقائي بزملايئ خارج أوقات الدوام يسهل لي تفاهم معهم داخل المؤسسة , الى أن العمل الجماعي بما فيه من تعاون ومساهمة في الإسراع في انجاز المهام يؤدي الى تقوية مستوى الإتصال بين الممرضين بحيث يعمل على تسهيل التعامل مع الزملاء خاصة من لديهم معهم نفس الخلفية الاجتماعية و يلتقون خارج أوقات العمل و تكوين صداقات تزول معها الحواجز و تسهيل إنجاز المهمات تعزيز الروابط و توثيقها حيث تعتبر هذه اللقاءات الغير الرسمية متنفسا قلبية للحاجة الى الإنتماء لأفراد المجموعة .

7 - نتائج الدراسة

1- نتائج الفرضية الأولى :

من خلال تحليل جداول الفرضية الأولى التي تقول أن واقع العلاقات الإنسانية جيد من وجهة نظر عمال مصلحة الجراحة توصلنا الى أن الفرضية محققة و النتائج التي توصلنا اليها كانت كتالي :

- ❖ الرئيس ينمي علاقاته وصلاته بالمرؤوسين حتى يخلق جوا وديا في العمل
- ❖ الرئيس أحيانا ما يحاول معالجة مشكلة المرؤسيه المتعلقة سواء بيهم أو بعملهم
- ❖ أحيانا يلبي الممرض طلب الطبيب لأي عمل ضمن اختصاصه وإذا رفض يرفض بلباقة و يوضح السبب
- ❖ الممرضين لا يحاولون إنجاز المهام التي كلفو بيها على أكمل وجه في الوقت المطلوب
- ❖ لا يشعر زملائي بإرتياح إتجاهي
- ❖ المرؤوسين يراعون الأمانة و الحيادة في التعامل مع زملائه
- ❖ الممرضين دائما يفضلون العمل
- ❖ الممرض يعتبر علاقته بمسؤوله والذي قد يكون الطبيب الذي تحت أمره هي علاقة صداقة أكثر منها علاقة
- ❖ الممرض يعتبر علاقته بزملائه علاقات صداقة أكثر منها علاقات عمل

و تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة

المؤنس محمد عبدالله، دور العلاقات الانسانية في اجهزة الامنية بالمملكة العربية السعودية،

رسالة ماجستير غير منشورة، المركز العربي للدراسات الامنية، 1988

2-نتائج الفرضية الثانية :

من خلال تحليلنا لجداول الفرضية التي تقول واقع العملية الاتصالية جيد من وجهة نظر عمال مصلحة الجراحة توصلنا الى أن الفرضية محققة وكانت النتائج كتالي :

❖ دائما توجيهات الرئيس سواء كان طبيب مسؤول أو رئيس الممرضين تساعد

الممرض على اكمال المهام اليومية و المستمرة

❖ دائما يساعد اتصال الرئيس سواء الطبيب المسؤول أو رئيس الممرضين

بالممرضين على توجيههم ونصحيهم وارشادهم

❖ دائما يساعد تواصل الإدارة مع مختلف المصالح على إيضاح المشاكل و سبل

علاجها

❖ دائما يساعد الاتصال العاملين على تحديد الأولويات الواجب تنفيذها

❖ دائما يرى زملائي أنني منصت جيد لهم

❖ دائما عندي إستعداد لتبادل المعلومات المتعلقة بالعمل مع الزملاء

❖ دائما لقاء بزملاء خارج أوقات الدوام يسهل تفاهم معهم داخل المؤسسة

❖ أحيانا لقاء الممرض برئيسه خارج أوقات العمل يسهل له التفاهم معه

❖ يسهل تكوين علاقات مع الزملاء الذين هم من نفس قبيلتك أوعرشك

و تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة قادري محمد الاتصال الداخلي بالمؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق - دراسة حالة مؤسسة الحذف بمغنية - مذكرة ماجستير في علوم التسيير - جامعة تلمسان 2009-2010 .

3- نتائج الفرضية الثانية :

من خلال تحليل جداول الفرضية التي تقول أنه توجد علاقة بين العلاقات الإنسانية ومستوى الاتصال لدى عمال مصلحة الجراحة توصلنا الى أن الفرضية محققة وكانت نتائجها كالتالي :

❖ وجود علاقة بينمحاولة الرئيس معالجة مشكلات الموظف وزملائه سواء متعلقة بهم أو بعملهم و توجيهات رئيس تساعدهم على اكمال المهام اليومية المستمرة , بإرجاعها الى أن هذه المعالجة تتضمن النصح والتوجيه والمساندة في تنفيذ المهام يشعر الممرض بأنه يوجد سند له في العمل كما أن هذا التوجيه يساعد على تكوين خلايا العمل الي من شأنها إنهاء المهام اليومية العالقة.

❖ وجود علاقة بين الاتصالات سهلة بين المواظف بالإدارة و يساعد تواصل الإدارة مع مختلف المصالح على إيضاح المشاكل و سبل علاجها, الى أن الإدارة تتواصل مع مختلف مصالح المستشفى و التي من بينها مصلحة الجراحة لإيضاح المشكلات المطروحة , كما يرجع أيضا الى إهتمام الممرضين لتواصل مع الإدارة بقصد معرفة المشكلات التي تخص عملهم وقد يعود أيضا لفتح الإدارة لقنوات الثقة و التواصل لتمكن من حصر المشكلات و إيجاد حلول لمعالجتها

❖ وجود علاقة بين بين تعاون مع المسؤول المباشر لتحقيق الإنجازات المطلوبة في المؤسسة ويساعد الإتصال العاملين على تحديد الأولويات الواجب تنفيذها الى تفضيل الممرضين الاتصال بينهم وبين رؤسائهم مباشرة سواء الطبيب أو رئيس الممرضين ,ذلك لمعايشتهم الأحداث العمل اليومية والتي يظهر فيها دوما أهمية تحديد الأولويات و أي الأعمال يجب تنفيذها قبل الأخرى , لأنهم يرون أن دور رؤسائهم هو التوجيه و الإرشاد لمثل تلك الأولويات التي

لا يدركونها , لأن المسؤولين المباشرين يرون بنظرة أشمل و لديهم المعطيات الملحة مما يستمدونه من الإدارة المباشرة , وممرضين كا مرؤوسين يدركون أهمية هذا الجانب كثيرا حيث أن تعاون الممرض مع المسؤول المباشر له أين كانت صفته لإنجاز المهام المطلوبة منه يؤكد ما طرحناه

❖ في وجود علاقة بين محاولة الرئيس تنمية علاقاته وصلاته بالمرؤوسين حتى يخلق جوا وديا في العمل و يساعد اتصال الرئيس العاملين على توجيههم ونصحهم و ارشادهم, الى أن تنمية الرؤساء لعلاقاتهم وصلاتهم بالممرضين وإستماعهم لهم وإشعار الممرضين بالجهود التي يبذلونها ومعاملتهم بالمساواة كل هذا يخلق جوا وديا يسهل على المسؤول توجيه الممرضين عند القيام بمهامهم

❖ وجود علاقة بين أفضل العمل الجماعي و لقائي بزملائي خارج أوقات الدوام يسهل لي تفاهم معهم داخل المؤسسة , الى أن العمل الجماعي بما فيه من تعاون ومساهمة في الإسراع في انجاز المهام يؤدي الى تقوية مستوى الإتصال بين الممرضين بحيث يعمل على تسهيل التعامل مع الزملاء خاصة من لديهم معهم نفس الخلفية الاجتماعية و يلتقون خارج أوقات العمل و تكوين صداقات تزول معها الحواجز و تسهيل إنجاز المهمات تعزيز الروابط و توثيقها حيث تعتبر هذه اللقاءات الغير الرسمية متنفسا لتلبية الحاجة الى الإلتناء لأفراد المجموعة.

خاتمة

إن مواكبة التطورات السريعة للبيئة الخارجية ومع تزايد المنافسة فرض على كل منظمة في الوقت الحالي ضرورة اتخاذ أحسن الأساليب الإدارة شؤونها ويعتبر الاهتمام بالعنصر البشري خصوصا الجانب الإنساني (السلوكي) منه ، أحد أهم الركائز التي تعتمد عليها المنظمة في تحقيق التقدم والتطور والرقى بخدماتها إذا كانت مؤسسة خدمائية ولا شك أن تفاعل الفرد مع زملائه أو مع رؤسائه يجعل هناك علاقات إنسانية بينهم مبنية على التفاهم والاحترام المتبادل، والتي لها أثر كبير على العمليات الاتصالية .

حيث ان الاتصال أداة ضرورية وأساسية في تنظيم وسير العلاقات الإنسانية، بغية الوصول إلى درجة من التفاهم والتواصل بين الأفراد، حيث يتجلى دوره في صياغة وإصدار القرارات وتكوين علاقة ودية وطيدة بين القمة والقاعدة، إذ هو الأداة التي تسمح بتبادل الأفكار والمعلومات ومنه يتم تحقيق التفاعل بين المجموعات الاجتماعية باختلاف مكانتها ورتبتها، وعلى هذا الأساس أصبح الاهتمام واسعا وكبيرا من قبل المنظمات الإيجاد اتصال مستمر ومنظم للوصول إلى تطويرها وتقديمها وتحقيق أهدافها.

حيث توصلنا الى تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات التي تطرحها الدراسة في ضوء المعطيات الميدانية :

• تفعيل الجانب الاجتماعي من خلال وضع أنشطة ثقافية رياضية.. بل ويجب الاهتمام بالموظف وبالعلاقات الانسانية والاتصالية .

-تقوية علاقات ترابطية بين الموظفين .

-وجود الاتصال خارج فترات الدوام .

- تغيير وجهة نظر الموظف السلبية عن زميله ويجعل الموظف يحب ما يعمل من خلاله ويساهم في تقوية العلاقات الانسانية والاتصالية .

قائمة المصادر والمراجع

أولا : المراجع باللغة العربية .

1. ابراهيم عبد العزيز شيحا ، أصول الادارة العامة ، منشأة المعارف الاسكندرية ، 1993،
2. احمد عبد الهادي ، القيادة الادارية (الادارة_اسس ومبادئ العلمية) ب ط ، ب س.
3. أمير علي محمد ، الاتصال التربوي، الدار العالمية للنشر و التوزيع ، 2006.
4. بشير هدي، الوجيز في شرح قانون العمل وعلاقات العمل الفردية و الجماعية، ط 2
5. بن زاف جميلة ، اثر العلاقات الإنسانية على أداء العامل داخل المؤسسة.
6. الجوهري إسماعيل حماد، الصحاح تاج اللغة وصحاح العربية، دار العلم للملايين، القاهرة، 1979 م.
7. د. ابراهيم أبو عرقوب ، الاتصال الانساني ودوره في التفاعل الاجتماعي ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، 1999 .
8. راوية حسن، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2001 م
9. رفيق قروي ، علاقات العمل في المؤسسة الجزائرية ، دراسة سوسيولوجية لاشكال الصراع في ظل الخصوصية ، دراسة ميدانية بمؤسسة قاوس للمصبرات باتنة ،
10. عبد الباسط محمد حسن ، علم الإجتماع الصناعي، ط2. مكتبة غريب ، القاهرة ، 1978
11. عبد الرزاق بن حبيب ، اقتصاد المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط3 ، 2006،
12. عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي و إدارة الأفراد ، الدار الجامعية ، 1990.
13. العربي كامل محمد، العلاقات الإنسانية في المنظمات الحكومية، الدار المروانية للنشر والتوزيع، دمشق، 2000
14. فتحي احمد دياب ، إدارة الأعمال الحديثة ، دار صفاء، عمان ، ط1، 2013 .
15. محمد العمري أبو النجا ، الاتصال في الخدمة الاجتماعية ، دار المعرفة الجامعية ، 1996،

16. محمد جمال الفار ، المعجم الاعلامي، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان، الأردن ط1 ، 2006.
17. محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، 2002م.
18. محمد عبد الحميد، الاتصال في مجالات الابداع الفني الجماهيري، عالم الكتب، القاهرة، 1993،
19. هناء حافظ بدوي ، الاتصال بين النظرية والتطبيق، الكتب الجامعي الحديثة، الإسكندرية، 2002.

ثانيا : مذكرات وأطروحات .

1. بنوة علي، العلاقات الإنسانية و أثرها على الرضا الوظيفي ، دراسة حالة لعمال الصندوق الاجتماعي /2016وكالة الجلفة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في علم الاجتماع ، 2015-2016 .
2. بنوة علي، العلاقات الإنسانية و أثرها على الرضا الوظيفي، دراسة حالة لعمال الصندوق الاجتماعي وكالة الجلفة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في علم الاجتماع،
3. مصيبح صليحة ، العلاقات الإنسانية وفاعلية اتخاذ القرار ، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ناطور عبد الحميد _ القل _ ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، 2016/2105 .
4. مصيبح صليحة ، العلاقات الإنسانية وفاعلية اتخاذ القرار ، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ناطور عبد الحميد _ القل مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل

5. مصيبح صليحة ، العلاقات الإنسانية وفاعلية اتخاذ القرار ، دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية نطور عبد الحميد القل ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، تخصص التنظيم والعمل .

6. المؤنس محمد عبد الله، دور العلاقات الإنسانية في الأجهزة الأمنية بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، المركز العربي للدراسات الأمنية، 1988 م.

ثالثا : مجلات .

1. مجلة العلوم الإنسانية ، سلطانية بالقاسم ، العلاقات الإنسانية في المؤسسة ، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2013 .

2. محمد منير حجاب ، الموسوعة الاعلامية ، المجلة الأولى، دار الفجر للنشر و التوزيع ، القاهرة ، ط1، 2003.

الملاحق

سيدي (ة) الكريم :

يهدف هذا الإستبيان الى التعرف على دور للعلاقات الانسانية في العمليات الاتصالية بقسم الجراحة في مستشفى هوري بومدين الكائن بقصر الحيران ولاية الأغواط .و نرجو منكم أن تجيبو على العبارات المتواجدة في إستمارة الإستبيان وتأكد (ة) أنه تتصف بسرية , نرجو منكم وضع علامة (X) في الخانة التي تتاسبك .

و في الأخير تقبلو منا جزيل الشكر و التقدير .

ضع علامة (X) في لخانة المناسبة بدون ذكر إسمك (ة)

الجنس : ذكر أنثى

السن :

25-20

31-26

أكثر من 31

الأقدمية

11-6 سنة

17-11 سنة

أكثر من 17 سنة

المحاور	الرقم	العبارات	دائما	أحيانا	أبدا
العلاقات الإنسانية	1	يحاول رئيس تنمية علاقات هو صلاته بالمرعوسين حتى يخلق جوا وديا في العمل			
	2	يحاول رئيسي معالجة مشكلاتي ومشكلات زملائي المتعلقة سواء بنا أو بالعمل			
	3	أوجه تحية الى رئيسي عندما ألقاه			
	4	ألبي طلبه لأي عمل ضمن اختصاصنا وإذا رفضت أرفض بلباقة وأوضح السبب			
	5	أتعاون مع المسؤول مباشرة لتحقيق الإنجازات المطلوبة في المؤسسة			
	6	أحاول إنجاز المهام التي كلفة بها على أكمل وجه في الوقت المطلوب			
	7	يشعر زملائي بالإرتياح إتجاهي			
	8	أتعاطف كثيرا مع مشكلات زملائي			
	9	عندما أوجه النقد الى أحد الزملاء يكون ذلك بيني وبينه فقط			
	10	أوراعي الأمانة والحياد في تعامل مع الزملاء			
	11	أتعاون مع الزملاء عند الضرورة			
	12	أفضل العمل الجماعي			

المحاور	الرقم	العبارات	دائما	أحيانا	أبدا
العلاقات الإنسانية	13	يسهل تكوين علاقات مع الزملاء الذين هم من نفس قبيلتك أو عرثك			
	14	تعتبر علاقتك برئيسك علاقة صداقة أكثر منها علاقة عمل			
	15	تعتبر علاقتك بزملائك علاقات صداقة أكثر منها علاقات عمل			
	16	تعتبر علاقتك بزملائك علاقات صداقة أكثر منها علاقات عمل			
العملية الإتصالية	17	التعليمات المصلحية تساعدني على انجاز المهام المطلوبة بدقة			
	18	توجيهات رئيسي تساعدني على اكمال المهام اليومية والمستمرة			
	19	يساعد اتصال الرئيس العاملين على توجيههم ونصحيهم و إرشادهم			
	20	يساعد تواصل الإدارة مع مختلف المصالح على إيضاح المشاكل وسبل علاجها			
	21	يساعد الاتصال العاملين على تحديد الأولويات الواجب تنفيذها			
	22	تساعدني التعليمات على تحقيق أفضل النتائج			
	23	تساعدني المراسلات الواردة على تنسيق بين المهام المختلفة			
	24	يصدر الرئيس عن طريق المراسلات الأوامر والتعليمات			

المحاور	الرقم	العبارات	دائما	أحيانا	أبدا
العملية الإتصالية	25	يرى زملائي أنني منصت جيدا لهم			
	26	عندي استعداد لتبادل المعلومات المتعلقة بالعمل مع الزملاء			
	27	عندما يساعدني الآخرين فأني أشكرهم			
	28	الإتصالات سهلة بين الموظف و الإدارة			
	29	من بين الزملاء تفضل الاتصال داخل المؤسسة بالذين تلتقيهم عادة خارج أوقات العمل			
	30	لقائك بزملائك خارج أوقات الدوام يسهل لك تفاهم معهم داخل المؤسسة			
	31	لقائك برئيسك خارج أوقات الدوام يسهل لك التفاهم معه داخل المؤسسة			
	32	يسهل التعامل مع الزملاء من نفس حيك			
	33	يسهل التعامل مع الزملاء من نفس المدينة التي ولدة فيها			
	34	تفضل أن تكون لك لقاءات برئيسك خارج المؤسسة			
	35	تفضل أن تلتقي بزملائك خارج أوقات العمل في المقهى			
	36	يسهل تكوين علاقات مع زملاء لهم نفس إهتماماتك			
	37	يسهل تكوين علاقات مع الزملاء الذين هم من نفس قبيلتك أو عرشك			