

اتجاهات الأطباء نحو مساهمة الاتصال التنظيمي في تعزيز ولائهم
التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية - دراسة ميدانية بمستشفى كعار
السبتي سوق أهراس -

Trends of Doctors toward The Contrbution of
Organizational Communication to the
Enhancement their Organizational Loyalty to The
Hospital Institution-A Field Study at Kaarar Sebti
Hospital Souk-Ahras-

جامعة باجي مختار عنابة / الجزائر	اتصال تنظيمي	عايدة دايرة – باحثة دكتوراه (daira.aida@yahoo.com)
DOI :		

الإرسال: 2024/10/20 القبول: 2024/11/28 النشر: 2024/12/20

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اتجاهات الأطباء نحو مساهمة الاتصال التنظيمي في تعزيز ولائهم التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية كعار السبتي بولاية سوق أهراس، وذلك من خلال تسليط الضوء على مجمل الإستراتيجيات وعلى مختلف الإجراءات والممارسات الاتصالية المعتمد عليها في تعزيز ولائهم بهذه المؤسسة، وكذا الوقوف على المعوقات الاتصالية التي تؤثر في تعزيز ولائهم هذه الفئة التي تعتبر القلب النابض لهاته المؤسسة، حيث من دونهم تتأثر جودة خدماتها، ويتزعزع استقرارها وثباتها وتندثر من الوجود.

ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي من خلال اعتماد أسلوب المسح الشامل، وتمت الاستعانة باستمارة الاستبيان في جمع البيانات، وقد أفضت الدراسة استنادا إلى ما أسفر إليه التحليل الإحصائي والقراءة الكمية والكيفية للبيانات المجمعة إلى نتيجة مفادها ما يلي: توصلت الدراسة إلى أن الأطباء انطلقا من العبارات التي وجهت لهم قصد قياس اتجاهاتهم نحو مساهمة الاتصال التنظيمي في تعزيز ولائهم بمكان عملهم بأن اتجاهاتهم كانت متراوحة بين منخفضة ومرتفعة، وبين سلبية وإيجابية.

كلمات مفتاحية: الاتجاهات؛ الأطباء؛ الاتصال التنظيمي؛ التعزيز؛ الولاء التنظيمي.

Abstract:

The study aims at finding out the doctors attitudes towards the contribution of organizational communication to the enhancement their organizational loyalty to the hospital institution Kaarar Sebti in the state of Souk Ahras.

In this regard, we conducted an examination of strategies and organizational procedures implemented in healthcare institutions to identify any factors that may hinder doctors loyalty to their institutions. This is crucial due to their significant role in maintaining service quality and the stability and sustainability of healthcare institutions.

To achieve these objective, the descriptive approach was relied upon through the social survey method, and the questionnaire form was used in collecting data, Finally, this study led us to the following results: the study concluded that the doctors, through the statements presented to them, intended to measure attitudes about their satisfaction with the reality of the contribution of organizational communication to the enhancement their organizational loyalty in their work place, as their attitudes ranged between low and high, between negative and positive.

Keywords : Trends; Doctors; Organizational Communication; Enhancement; Organizational Loyalty.

مقدمة:

يعتبر قطاع الصحة من بين القطاعات الخدمية الحساسة التي تحتل موقعا متميزا في اقتصاديات الدول، وذلك بالنظر إلى الأهمية والخصوصية التي تفرضها طبيعة الخدمات الصحية التي يقدمها هذا القطاع والتي تتميز عن غيرها من الخدمات في كونها تقدم يوميا وعلى مدار الساعة، وكذا ارتباطها بالجانب الإنساني لاستمرارية أنشطتها، واتصالها المباشر بصحة الأفراد وحياتهم وتوجيهها لعامة الناس التي لا مجال فيها للخطأ، فتوفير السلامة الجسدية يعتبر من أسى الأهداف التي يحاول قطاع الصحة بلوغها من خلال مؤسساته العمومية الإستشفائية، هذه الأخيرة التي تعد امتدادا للرعاية الصحية بنوعها الوقائية والعلاجية.

فعلى الرغم من التغييرات والتطورات التي شهدتها المؤسسات الصحية العمومية الجزائرية بعد الاستقلال سواء من حيث عدد العاملين أو من حيث الهياكل الصحية، ورغم الجهود المبذولة إلا أن المؤسسات الصحية العمومية لاسيما قطاع الصحة بصفة عامة في الجزائر لا يزال يمر بوضعية جد صعبة حالت دون تحقيقه للأهداف المسطرة وجعلته محط للعديد من الانتقادات والتساؤلات سواء من قبل المتعاملين معه أو العاملين فيه، هذه الوضعية التي زادت تأزما وتعقيدا خاصة في ظل ظهور المستجدات المعاصرة كالعولمة والأوضاع الاقتصادية والاجتماعية الراهنة، وكذا منافسة القطاع الخاص، هذا الأخير الذي ظهر تحديدا سنة 1987، لتخفيف العبء على ميزانية الدولة وتقديم بعض

الخدمات التي تقوم بها الدولة، ويعزى ذلك لعدم قدرتها في ضوء انتشار الأمراض والأوبئة وزيادة معدلات النمو السكاني على إيصال العلاج لكل المواطنين وبصورة عادلة.

إن المشاكل والتحديات التي يواجهها القطاع الصحي في الجزائر والتي يعتبر أحد أسبابها انتشار ظاهرة تناقص الولاء التنظيمي للأطباء العاملين في المؤسسات الإستشفائية وزيادة سلوكهم نحو تركهم وظائفهم في المؤسسات العمومية الإستشفائية والتسرب نحو القطاع الخاص، وهذا ما دلت عليه الكثير من الإحصائيات والتي كان آخرها إحصائيات سنة 2022 التي أشارت إلى هجرة ما يقارب 1200 طبيب طوعا نحو فرنسا بعد نجاحهم من بين ألفي ناجح في المسابقة الوطنية الفرنسية والمتمثلة تحديدا في تقييم المعارف الفرنسي EVC، التي تنظم سنويا والتي عرفت مشاركة آلاف الأطباء من 24 دولة، وهو ما انعكس سلبا على الأداء الوطني وشكل تهديدا حقيقيا لطبيعة الخدمات الطبية التي تقدمها هذه المؤسسات الإستشفائية بنوعها العمومية والخاصة.

وعليه فرغبة المؤسسات العمومية الاستشفائية في تحقيق أهدافها وكسب ولاء موظفيها وعلى رأسهم طاقمها الطبي لا يتأتى إلا من خلال اهتمامها بالاتصال التنظيمي الذي "يعتبر الغراء أو الصمغ الاجتماعي الذي يعمل على تحقيق التماسك والترابط بين أجزاء المؤسسة" (جيرالد و بارون، 2004، ص 50)، لأنه من الصعب في مؤسسات خدمية كالمؤسسات العمومية الاستشفائية تقديم خدمات في جو يفتقر إلى التماسك والترابط، هذا الأخير الذي يعتبر أحد خطوط التأمين ضد الظواهر التي باتت منتشرة في جل المؤسسات الجزائرية على غرار المؤسسات العمومية الاستشفائية.

تأسيسا على ما سبق تتبلور إشكالية بحثنا في التساؤل الرئيسي الذي ارتأينا صياغته على النحو التالي: ما هي اتجاهات الأطباء نحو مساهمة الاتصال التنظيمي في تعزيز ولائهم التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية العمومية كعرار السبتي بولاية سوق أهراس؟
التساؤلات الفرعية:

وقد انبثقت عن هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي اتجاهات الأطباء نحو مساهمة طبيعة الاتصالات السائدة في تعزيز ولائهم التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية؟
- ما هي اتجاهات الأطباء نحو مساهمة نوعية الوسائل والأساليب الاتصالية المستخدمة في تعزيز ولائهم التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية؟

- ما هي اتجاهات الأطباء نحو تأثير المعوقات الانصالية على تعزيز ولائهم التنظيمي في المؤسسة العمومية الاستشفائية؟
- ما هي اتجاهات الأطباء ومواقفهم بخصوص أهمية وقيمة الاتصال التنظيمي في تعزيز وتقوية ولائهم التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ؟
- ما هو واقع الولاء التنظيمي داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية؟
فرضيات الدراسة:
- وللإجابة على إشكالية هذه الدراسة الرئيسية وكذا تساؤلاتها الفرعية، قمنا بصياغة الفرضيات التالية:
- هناك اتجاهات سلبية لدى الأطباء نحو مساهمة طبيعة الاتصالات السائدة في المؤسسة العمومية الاستشفائية في تعزيز ولائهم التنظيمي.
- هناك اتجاهات سلبية لدى الأطباء نحو مساهمة نوعية الوسائل والأساليب الاتصالية المستخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية في تعزيز ولائهم التنظيمي.
- هناك اتجاهات سلبية لدى الأطباء نحو تأثير المعوقات الاتصالية في المؤسسة العمومية الاستشفائية على تعزيز ولائهم التنظيمي.
- أهداف الدراسة:
- هدفت الدراسة الحالية إلى محاولة التعرف على اتجاهات الأطباء نحو مساهمة الاتصال التنظيمي في تعزيز ولائهم التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، وذلك من خلال الكشف عن الدور والمكانة التي يحتلها الاتصال التنظيمي في المؤسسة، هذا الدور الذي تغفله جل المؤسسات ولا توليه أهمية على مستواها الأمر الذي صاحبه بروز وميلاد العديد من المشاكل والأزمات وتفاقمها، خاصة في ضوء التحولات والتغيرات التي طالت جل الميادين منها الميدان الصحي هذا الميدان الذي شهد من خلال أواساته العمومية الإستشفائية مشكل خطير تمثل في تناقص الولاء التنظيمي في مختلف الأسلاك منها سلك الأطباء.
- مفاهيم الدراسة:
- حاولت الباحثة في هذا العنصر التعرّيج على بعض المفاهيم التي لها علاقة قوية بمتغيرات الدراسة الرئيسية، والتي تم عرضها على النحو التالي:
- الاتجاهات:

يمكن تعريف الاتجاهات في هذه الورقة البحثية على أنها عبارة عن تقدير ذاتي يبيده الأطباء تجاه العبارات التي وجهت لهم من خلال استمارة الاستبيان لإبداء اتجاههم ورأيهم بإختيار إما: (موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة)، هذه الخيارات التي من شأنها تحديد نوع الاتجاه النفسي الذي يحمله الأطباء نحو مدى مساهمة الاتصال التنظيمي في تعزيز ولائهم بالمؤسسة العمومية الاستشفائية كعرار السبتي سوق أهراس.

الأطباء:

يقصد بالطبيب ذلك الشخص المتحصل على شهادة في الطب تخوله من أداء مختلف مهامه الطبية. كما يعرف أيضا بأنه محور العملية الاتصالية وحلقة الوصل بين المؤسسة والمريض الذي يتوقف عليه نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها وبناء سمعة طبية وصورة حسنة لدى مختلف المتعاملين معها.

الاتصال التنظيمي:

يعرف الاتصال التنظيمي بأنه وسيلة تعتمد عليه المؤسسة العمومية الاستشفائية في نقل وتبادل المعلومات في شكلها الرسمي والغير رسمي، وذلك بالاعتماد على جملة من الوسائل والأساليب الاتصالية التي تسمح بخلق مناخ تنظيمي ملائم للعمل يسوده التفاهم والرضا والولاء.

التعزيز:

يمكن تعريف التعزيز على أنه عملية تدعيم وتثبيت وتقوية للميزات والسمات الجدة إيجابية التي تمتلكها المؤسسة العمومية الاستشفائية والتي من شأنها العمل على بناء علاقات عمل جيدة يسودها التعاون والاحترام، بما يساهم في تحقيق موائمة بين أهداف هذه المؤسسة وأهداف أطبائها ومن ثمة ضمان ولائهم لها.

الولاء التنظيمي:

يتمثل الولاء التنظيمي في إيمان الطبيب بأهداف المؤسسة العمومية الاستشفائية التي يعمل بها ورغبته القوية في استمرار عضويته فيها بما ينعكس على سلوكه من خلال أدائه لمهامه الطبية بشكل جيد، وكذا حرصه على تقديم الخدمات الصحية بطريقة عصرية ومحترمة تستجيب لتطلعات طالبيها.

نوع الدراسة ومنهجها:

تنتمي دراستنا هذه لصنف الدراسات الوصفية التي تهتم بوصف الظاهرة كيفيا وكما، وبالنظر إلى طبيعة الموضوع الذي نحن بصدد دراسته والمتمثل في التعرف على اتجاهات الأطباء نحو مساهمة الاتصال التنظيمي في تعزيز ولائهم بالمؤسسة العمومية الاستشفائية كعرار السبتي بولاية سوق أهراس، فقد تقرر الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يعتبر من أكثر المناهج استخداما في مجال العلوم الإنسانية بصفة عامة وفي ميدان علوم الإعلام والاتصال على وجه الخصوص، والذي يهدف إلى وصف الظاهرة وكشف عناصرها بالاستناد إلى معلومات كمية وكيفية تسهم في الوصول إلى نتائج تساعد على فهم الواقع المحيط بها.

واستنادا لكون دراستنا شملت تطبيق أداة الدراسة على كل الأطباء العاملين في هذه المؤسسة العمومية الإستشفائية دون استثناء، فقد استدعت هذه الدراسة من الباحثة الاعتماد على منهج المسح الاجتماعي، وبالتحديد أسلوب المسح الشامل.
مجالات الدراسة:
المجال المكاني:

أجريت هذه الدراسة في المؤسسة العمومية الاستشفائية كعرار السبتي الناشطة بولاية سوق أهراس التي تم فتح أبوابها وقت الاستعمار سنة 1872، وقد تم اختيار هذه المؤسسة لتكون ميدانا لدراستنا لعدة اعتبارات نذكر منها ما يلي:

- تعد هذه المؤسسة أول مؤسسة استشفائية تم تشييدها على مستوى ولاية سوق أهراس لتتولى عملية الاهتمام بالرعاية الصحية، وكذا تقديم الخدمات الطبية بنوعها الوقائية والعلاجية في القطاع الصحي بالولاية.
- تعتبر هذه المؤسسة من أعرق وأقدم المؤسسات العمومية الاستشفائية الناشطة على مستوى ولاية سوق أهراس والتي يقصدها جميع المواطنين ويستفيدون من خدماتها من كل البلديات والدوائر.
- تحوي هذه المؤسسة مقارنة بباقي المؤسسات الأخرى التي تنطوي تحت الصبغة العمومية على طاقم طبي وتضم خبرات ذات كفاءة ومهارة عالية مما يعطي فرصة لاختيار عينة كبيرة وممثلة للدراسة.

المجال الزمني:

أجريت هذه الدراسة في الفترة الممتدة بين 2024/04/01 إلى غاية 2024/06/08.

المجال البشري:

بالنظر لعنوان الدراسة فقد اقتصرت دراستنا على فئة الأطباء، ويعزى التركيز على هذه الفئة دون غيرها من الفئات الأخرى لكونها الفئة التي أصبحت تمارس ضغطا ينخر في جسد هذه المستشفيات باعتبارهم الأكثر حركية وتسربا وتسببا في انتشار ظاهرة خطيرة أصبحت تعرف بدوران العمل أي ترك العمل في المؤسسات التي يعملون بها والتوجه للعمل في مؤسسات أخرى، نتيجة تدهور ظروف العمل وغياب الآليات المشجعة على أداء المهام، مما أسفر عن بروز نوع من الفتور والإحباط الوجداني في ممارسة الوظائف، فقد شهدت المستشفيات العمومية تراجع في شكل الخدمات المقدمة نتيجة بروز مشكل تسرب الكفاءات (الأطباء) وزيادة سلوكهم نحو تركهم وظائفهم في المؤسسات الإستشفائية العمومية وتوجههم نحو العمل في القطاع الخاص، ونحو الهجرة خارج الوطن متى سمحت لهم الفرصة بذلك، والتي كلها عبارة عن مؤشرات توجي بانخفاض الولاء تجاه هذه المؤسسات الناشطة في القطاع العمومي،

مجتمع الدراسة وعينته:

شمل مجتمع بحثنا كل الأطباء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية كعرار السبتي الناشطة على مستوى ولاية سوق أهراس، والذين قدر عددهم بـ 97 طبيب وطبيبة وفقا لإحصائيات مصلحة الموارد البشرية، ليصبح عددهم بعد استبعاد المبحوثين الذين تم عليهم اختبار ثبات الاستبيان، والمبحوثين الذين لم يتجاوبوا مع الاستمارات التي وزعت عليهم 85 طبيب وطبيبة.

وبالنظر إلى صغر عدد مجتمع البحث الذي نحن بصدد دراسته فقد إرتأينا الاعتماد على طريقة أو أسلوب المسح أو الحصر الشامل بدل المسح بالعينة، والذي يقوم على مسح جميع أفراد مجتمع البحث الممثلين في الطاقم الطبي دون استثناء.

أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الباحثة في هذه الورقة البحثية على استمارة الاستبيان كأداة أساسية لجمع المعلومات وهذا نظرا لعدم قدرتنا على إجراء مقابلة مع كافة أفراد مجتمع بحثنا بالإضافة إلى محدودية الوقت وطبيعة الموضوع المراد دراسته، وقد تضمنت 20 عبارة أو فقرة معتمدين في صياغتها على سلم ليكرت الخماسي "Scale Five Likert" الذي يتكون من خمس درجات (معارض بشدة، معارض، محايد، موافق، موافق بشدة).

صدق وثبات الاستبيان:

صدق الاستبيان:

تم التأكد من صدق الاستبيان من خلال الصدق الظاهري، أو ما يسمى بصدق الدراسة بمعنى أن تؤدي وتقيس أسئلة الاستبيان ما تم وضعه لقياسه فعلا، والمقصود هنا وضوح صياغته، مفرداته وفقراته وأن يكون مناسباً لأفراد عينة الدراسة الذين سوف يشملهم الاستبيان، حيث قامت الباحثة بعرض نسخة الاستبيان الأولية على مجموعة من الأساتذة الجامعيين (03 أساتذة) من أهل الاختصاص والباحثين في العلوم الإنسانية والاجتماعية للتأكد من صلاحية المقياس، حيث أبدى الأساتذة ملاحظاتهم حول بعض العبارات التي تم تعديلها وأعيد ضبط صياغتها، كما تم الاستغناء على ثلاث (03) عبارات، واعتماد 20 عبارة للمقياس في صورته النهائية.

ثبات الاستبيان:

لقد قامت الباحثة باختبار الاستبيان على عينة استطلاعية بمجموع أفراد قدره: 15 مفردة أين تم حساب معامل ألفا كرونباخ (Alpha-Cronbach) لهذه العينة، ثم قامت الباحثة بإعادة الاختبار مرة ثانية بعد شهر تقريبا من تطبيقه على نفس أفراد العينة وتم حساب معاملات الارتباط بين النتيجة بالاعتماد على معامل ألفا كرونباخ (Alpha-Cronbach) والذي بلغ (0.816) وهي نسبة مرتفعة، ويعتبر هذا الثبات مناسباً من أجل الاعتماد عليه في الدراسة الحالية، حيث يرى "كرونباخ Cronbach" أن الحد الأدنى هو (0.60) كقيمة مقبولة لألفا كرونباخ، وهو ما يوضحه الجدول أدناه:

الجدول رقم (01): يمثل معامل ألفا كرونباخ للعينة الاستطلاعية للاستبيان.

عدد العبارات	عدد الأفراد	معامل ألفا كرونباخ
20	15	0.816

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

المعالجة الكمية والكيفية للبيانات:

لقد تم تحليل البيانات ومعالجتها إحصائياً على النحو التالي:

المحور الأول: اتجاهات الأطباء نحو مساهمة طبعة الاتصالات السائدة في تعزيز ولائهم التنظيمي بالمؤسسة الاستشفائية.

اتجاهات الأطباء نحو مساهمة الاتصال التنظيمي في تعزيز ولائهم التنظيمي بالمؤسسة
الاستشفائية -دراسة ميدانية بمستشفى كهرار السبتي سوق أهراس-الجدوال رقم (02): يوضح استجابة المبحوثين نحو مساهمة طبيعة الاتصالات السائدة بالمؤسسة
الاستشفائية في تعزيز ولائهم التنظيمي

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	تعتمد المؤسسة على الاتصال الرسمي لإبلاغنا بكل جديد يتعلق بأدائنا لمهامنا	2.30	0.59
02	تهتم المؤسسة بكل شكاوينا وانشغالاتنا المطروحة بخصوص العمل الأمر الذي يزيد من ولائنا لها	1.23	0.66
03	يتم الاعتماد على العلاقات الغير الرسمية في تبادل المعرفة والحصول على المعلومات	1.52	0.83
04	نعتمد في أداء مهامنا على المعلومات الواردة إلينا من طرف زملائنا في العمل	2.35	0.73
	المتوسط الحسابي الإجمالي نحو هذا المحور	1.98	1.37

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

انطلاقا من المتوسطات الحسابية الخاصة بكل عبارة من العبارات المتعلقة بطبيعة الاتصالات السائدة في المؤسسة العمومية الاستشفائية ميدان دراستنا، يمكن القول بأن معظم إجابات الأطباء العاملين في هذه المؤسسة قد اتجهت نحو المعارضة الشديدة لمضمون العبارة المتمثلة في (تهتم المؤسسة بشكاوينا وبكل انشغالاتنا المطروحة بخصوص العمل الأمر الذي يزيد من ولائنا لها)، وتعزو الباحثة هذه الإجابات لكون أن المؤسسة التي يزاول بها هؤلاء الأطباء مهامهم لا تولي الاهتمام الكافي للاتصال الصاعد، الأمر الذي جعلهم يواجهون صعوبة كبيرة في الاتصال المباشر بمدراءهم نتيجة كثافة عملهم وكثرة الأعباء الوظيفية الواقعة على عاتقهم، الأمر الذي حال دون تمكنهم من نقل شكاوهم وايصال انشغالاتهم، خاصة تلك المتعلقة بتحسين ظروف العمل، وتوفير أدوات، ووسائل ومعدات العمل. هذا الوضع الذي أضى يعد سبب رئيسي ساهم بشكل كبير في توسيع بؤر التوترات وزيادة هوة الصراعات مع الإدارة العليا، بل وبات يخلق الشعور لدى الأطباء بالعزلة والتمهيش نتيجة انسداد قنوات الاتصال التي تسمح لهم بإيصال انشغالاتهم ومشاكلهم، ويتفق ما توصلنا إليه مع نتائج الدراسة التي توصلت إليها الباحثة "العمرى سليمة" في دراستها الموسومة بعنوان "دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من الاعتراب الوظيفي لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية" والتي أكدت فيها على "أن المؤسسة ميدان دراستها تعاني من العديد من الصعوبات التي تتعلق بعدم الاهتمام بفعالية

الاتصال الصاعد والتي أهمها: انشغال المسؤولين وغياب الاهتمام بالانشغالات الأطباء، ووجود صعوبة في فهم واستيعاب التعليمات" (سليمة، 2019، ص 313).

أما بالنسبة للعبارة المتمثلة في (تعتمد المؤسسة على الاتصال الرسمي لإبلاغنا بكل جديد يتعلق بأداء مهامنا)، نجد بأن معظم إجابات الأطباء العاملين في هذه المؤسسة قد اتجهت نحو الموافقة على نص هذه العبارة، وتعزو الباحثة مرد هذه الإجابات لكون أن الاتصال الرسمي هو الغالب في هذه المؤسسة وبالتحديد الاتصال النازل الذي يركز أساسه على الأوامر الفوقية، هذا الشكل من الاتصال الذي يعتبر ضرورة حتمية لا بد منه في أي مؤسسة مهما كان نشاطها، غير أن مبالغة هذه المؤسسة في إتباع هذا النوع من الاتصال ساهم في تشكيل اتجاه سلبي لدى الأطباء نحوه لأن طبيعة عملهم تقتضي الاستقلالية والمرونة الاتصالية.

أما بالنسبة للعبارة المتمثلة في (يتم الاعتماد على العلاقات الغير رسمية في تبادل المعرفة والحصول على المعلومات)، فقد اتجهت معظم إجابات الأطباء في هذه المؤسسة نحو الموافقة على محتوى هذه العبارة، وتعزو الباحثة هذه الإجابات لكون أنه على الرغم من طغيان الطابع الرسمي على الاتصالات السائدة في هذا النوع من المؤسسات إلا أن هذا لا ينفي وجود الاتصال غير الرسمي إلى جانب هذا النمط من الاتصال، وهذا لأن الاتصال غير الرسمي ينبع من طبيعة الإنسان باعتباره كائن اجتماعي بطبعه، وينشأ ويحدث نتيجة تدخل العديد من العوامل أهمها: الرغبة في الحصول على مزيد من المعلومات، فترات العمل الطويلة التي يقضيها الطبيب في المؤسسة، والتي ينتج عنها خلق علاقات صداقة، وفي هذا السياق نجد بأن ما توصلنا إليه يتفق مع ما توصل إليه الباحث "الأمين بلقاضي" في مقاله المعنون "بالاتصال الداخلي في المؤسسة" الذي أكد فيه على أن "السيرورة الاتصالية في المؤسسة لا تنحصر في الاتصالات الرسمية بل تتعداها إلى الاتصالات غير الرسمية" (بلقاضي، 2014، ص 72).

لتلها مباشرة العبارة المتمثلة في (نعتمد في أداء مهامنا على المعلومات الواردة إلينا من طرف زملائنا في العمل)، والتي أكدت في ضوءها إجابات معظم الأطباء العاملين في هذه المؤسسة على موافقتهم على مضمونها، وترجع الباحثة مرد هذه الإجابات لكون أن الاتصال الأفقي يعتبر من أكثر أنواع الاتصالات اعتمادا في هذا النوع من المؤسسات

المنتمة للقطاع الصحي، هذا الأخير الذي تفرض نوعية خدماته وطبيعة العمل في مؤسساته سواء العمومية أو الخاصة على جميع الممارسين الصحيين بما فيهم فئة الأطباء ضرورة الاتصال المتبادل والمنفتح على كل الجهات، وتحقيق التنسيق والانسجام، مع حتمية وجود بعدي التشاور والتعاون فيما بينهم حتى وإن اختلفت أدوارهم والمصالح التي ينتمون إليها، هذا النوع من الاتصال الذي يسهم في تشبع الأطباء ومختلف الفئات المهنية بالمعلومات التي تتيح لهم القيام بأدوارهم بطريقة سلسة وبإتقان كبير، ويسمح بتسريع عملية انتقال المعلومات وضمان تدفقها بالكميات المناسبة، ناهيك عن دوره في خلق قيم التعاون والتضامن والتآزر التي تسمح لهم بتخطي صعوبات العمل من خلال تقديم الزملاء المساعدات والخدمات والنصائح والإرشادات لبعضهم البعض، هذه القيم التي تعد أساس النجاح في تقديم الخدمات الصحية التي تكتسي الطابع الاستعجالي.

الجدوال رقم (03): يوضح استجابة المبحوثين نحو مساهمة نوعية الوسائل والأساليب الاتصالية المستخدمة بالمؤسسة الاستشفائية في تعزيز ولائهم التنظيمي

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	تعتمد مؤسستنا على التقارير والتعليمات والمنشورات المكتوبة في مختلف تعاملاتها الاتصالية	2.55	0.58
02	أفضل الأسلوب الشفوي مع رئيسي كونه يساعدي على أداء عملي بدقة أكثر من المراسلات الإدارية	1.83	0.76
03	تتوفر بالمؤسسة وسائل وأساليب اتصالية حديثة ومتطورة تستجيب لمتطلبات العمل	1.38	0.6
04	تتسم المعلومات الواردة إلينا بالدقة والوضوح والشمولية	2.15	0.74
05	تصلني المعلومات المتعلقة بأداء مهامي في الوقت المناسب	2.92	0.58
06	تملك المؤسسة قاعدة بيانات تسهل علينا عملية الوصول إلى السجل الطبي للمرضى	1.93	0.94
	المتوسط الحسابي الإجمالي نحو هذا المحور	2.38	0.98

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

انطلاقاً من المتوسطات الحسابية الخاصة بكل عبارة من العبارات المتعلقة بنوعية الوسائل والأساليب الاتصالية المستخدمة على مستوى المؤسسة الاستشفائية العمومية ميدان دراستنا، ترى الباحثة بأن إجابات الأطباء العاملين في هذه المؤسسة قد اتجهت نحو الموافقة على مضمون العبارة المتمثلة في (أفضل الأسلوب الشفوي مع رئيسي

كونه يساعدني على أداء عملي بدقة أكثر من المراسلات الإدارية)، وتعزو الباحثة هذه الإجابات لكون أن أغلب مفردات بحثنا يفضلون الاعتماد على الوسائل الشفوية مقارنة بالمراسلات المكتوبة، ولعل ذلك يعود لكون أن الاتصال الشفهي يعتمد بصفة كبيرة على الاتصال المواجهي، هذا الأخير الذي يعد الأكثر مقدرة على الإقناع والسماح بإضفاء صفة التفاعلية عن طريق وجود طرفي الاتصال في نفس المكان والزمان مما يتيح فرصة التعرف على المعلومات عن كثب، وزيادة أواصر القرب ورفع حواجز التكلفة وإضفاء جو من الود على السياق الذي يتم فيه الاتصال، وفي هذا السياق نجد بأن ما ذكره "مصطفى والنابة" الذي أكد على "أن الاتصال الشفهي يعتبر من أكثر وسائل الاتصال استخداما في التنظيمات الإدارية نظرا لأنه يتيح للمرسل الفرصة لتأكد من مدى استيعاب المرسل إليه للمعلومات التي أرسلها له، بل ويتيح له الفرصة للمشاركة الفورية وإبداء الرأي" (الحميد و ولنابة، 1986، ص 118).

هذا ونجد بأن الأطباء قد أكدوا على أن مؤسستهم (تعتمد على التقارير والتعليمات والمنشورات المكتوبة في مختلف تعاملاتها الاتصالية)، وترجع الباحثة هذه الإجابات لكون أنه على الرغم من تفضيل الأطباء الاعتماد على الوسائل الشفوية إلا أن هذا لا يلغي أهمية الوسائل المكتوبة ولا ينفي اعتماد هاته المؤسسة على هذا النوع من الوسائل بدرجة كبيرة تكاد تكون متساوية مع درجة الاعتماد على الوسائل الشفوية، وتعزو الباحثة ذلك للحساسية التي تنطوي عليها طبيعة خدمات هاته المؤسسة ذات الطبيعة العمومية التي تتطلب الدقة المتناهية والحذر الشديد في أدائها، الأمر الذي يزيد من درجة إعتمايتها لهاته الوسائل الكتابية لكونها أكثر رسمية ودقة، تتسم بقدرتها على حماية المعلومات المتبادلة من التحريف بدرجة أكبر من الاتصال الشفوي، مع ضمانها خاصية الاحتفاظ بها وإمكانية الرجوع إليها عند الحاجة وفي حالة المخالفة، فهي تتيح إمكانية استخدامها كوسيلة إثبات قانونية لا يمكن التشكيك في صحتها يحيي بها الممارسين الصحيين أنفسهم في حال وقوعهم في موضع الشكوك وعند اتهامهم بالإخلال بأداء مهامهم.

أما بالنسبة للعبارة المتمثلة في (تتوفر بالمؤسسة وسائل وتقنيات اتصالية حديثة ومتطورة تستجيب لمتطلبات العمل)، فقد اتجهت أغلب إجابات الأطباء العاملين بهذه المؤسسة نحو الموافقة على مضمون هذه العبارة، وعليه تستشف الباحثة انطلاقا

من إجاباتهم بأنه توجد بوادر توجي ببداية انتقال هاته المؤسسة من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية، وتوجهها نحو عصنة خدماتها، ومواكبتها للتطورات التكنولوجية واستجابتها لحتمية التغيير والتحول الرقمي، هذا التحول التي فرضته جائحة كورونا، وجعلت منه حتمية ضرورية للتقليل من وطأة إصابة طاقمها الطبي بالعدوى نتيجة احتكاكهم المتواصل مع بعضهم البعض ومع المرضى، بل جعلته خيار إستراتيجي للارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها هاته المؤسسة حتى تصل لدرجة التميز الذي يعد مثالا يتوق إليه كل من مقدمي الخدمات والمستفيدين على حد سواء، وذلك من خلال الاعتماد على مختلف التقنيات والوسائل الاتصالية الحديثة المعتمدة على استخدام الحاسب الآلي، بغية توفير بيئة معلوماتية تسمح بتقاسم المعلومات بشكل فوري، وكذا الاستجابة لها بشكل آني، كما تسمح لهم أيضا بإرسال وتصفح المعلومات في أي وقت ممكن وبشكل سهل ومرن، ويتفق ما توصلنا إليه مع الدراسة التي قام بها كل من "خلود كلاش وسميحة بوحفص" والموسومة بعنوان "بروز معالم الصحة الإلكترونية كآلية لمجابهة فيروس كورونا في الجزائر" والتي أشارتا فيها إلى "أن انتشار فيروس كورونا أدى إلى تغيير موازين القوى الدولية، وساهم في بروز العديد من المفاهيم الجديدة أهمها الرقمنة، هذه الجائحة التي كانت بمثابة حافزا قويا للدولة سعت من خلالها إلى تطوير استعمال تكنولوجيا المعلومات، خدمة للقطاع الصحي، فكان ذلك بتأسيس العديد من المنصات الإلكترونية لتقييد المعلومات الصحية".

الجدول رقم (04): يوضح استجابة المبحوثين نحو تأثير المعوقات الاتصالية السائدة بالمؤسسة
الاستشفائية على تعزيز ولائهم التنظيمي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	يؤثر كبر حجم المؤسسة وتعدد مستوياتها الإدارية إلى التأثير على كفاءة الاتصال وعلى سرعة اتخاذ القرارات	1.38	0.59
02	يؤثر غياب مصلحة للاتصال في الهيكل التنظيمي للمؤسسة على طبيعة العلاقات السائدة	1.21	0.66
03	يؤثر النمط القيادي المتبع على التسيير الداخلي للمؤسسة على أدائها لمهامنا	1.12	0.83
04	يؤدي قصور المهارات الاتصالية لدى المسؤولين إلى توسيع هوة الصراعات	1.43	0.73
05	يؤدي الإنفراد في اتخاذ القرارات إلى التأثير على دافعي في العمل	1.56	0.59
	المتوسط الحسابي الإجمالي نحو هذا المحور	1.31	0.75

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

استنادا إلى المتوسطات الحسابية الخاصة بكل عبارة من العبارات المتعلقة بمؤشر طبيعة المعوقات التنظيمية السائدة بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الناشطة بولاية سوق أهراس، يمكن القول بأن إجابات أغلب الأطباء العاملين في هذه المؤسسة قد اتجهت نحو الموافقة على نص هاته العبارة المتمثلة في (يؤدي الانفراد في اتخاذ القرارات إلى التأثير على دافعي في العمل)، وتعزو الباحثة هذه الإجابات لكون أن هؤلاء يعتبرون بأن إنفراد هاته المؤسسة في اتخاذ القرارات التسييرية بمعزل عنهم، ومن دون تمكينهم باعتبارهم أصحاب ميدان من المشاركة الدائمة في اتخاذ القرارات التي تخص وضعية هاته المؤسسة بنوعها التسييرية والعلاجية، والاكتفاء بإعطائهم الصلاحيات فيما يخص القرارات العلاجية الخاصة بأداء مهامهم فقط، يعتبر أحد أهم العوائق التنظيمية التي تؤثر على فعالية الاتصال، وعلى نفسية الأطباء وعلى مستوى ولائهم لها من خلال شعورهم الدائم بالاغتراب.

في حين نجد بأن أغلب إجابات الأطباء العاملين بهذه المؤسسة قد اختارت الحياد تجاه مضمون العبارة المتمثلة في (يؤثر غياب مصلحة للاتصال في الهيكل التنظيمي للمؤسسة على طبيعة العلاقات السائدة بها)، وتعزو الباحثة حياد هذه الإجابات لكون أنه على الرغم من وجود مصلحة خاصة بالاتصال في بناء هاته المؤسسة إلا أن المتطلع عن كذب على مدى فعالية دورها يجدها بأنها غير نشطة ولا تقوم بعملها، وعليه فهي تعد مغيبة وشبه منعدمة، وذلك لعدم ملاحظة تجسيد نشاطاتها على أرض الواقع، ولعدم إعطائها المكانة الحقة التي تمثلها، الأمر الذي نتج عنه وجود فراغ نتيجة غياب الاتصال مما ترك المجال لتنامي العديد من الظواهر السلبية من أهمها انتشار الشائعات وبروز الصراعات والمنافسة غير الشريفة واحتكار المعلومات التي نتج عنها انخفاض ولائهم التنظيمي.

أما بالنسبة للعبارة المتمثلة في (يؤدي كبر حجم المؤسسة وتعدد مستوياتها الإدارية إلى التأثير على كفاءة الاتصال وعلى سرعة اتخاذ القرارات الخاصة بتنفيذ مهامنا)، فقد اتجهت أغلب إجابات الأطباء العاملين بهذه المؤسسة نحو الموافقة على مضمون هاته العبارة، وتعزو الباحثة هذه الإجابات لكون أن كبر حجم هذه المؤسسة

وتعدد هياكلها التنظيمية وتفرع المصالح والوحدات التابعة لها، أضحي يشكل عائق وععب كبير يؤثر على عملية الاتصال في بعده التنظيمي وعلى تحقيق فعاليته، خاصة في ضوء قلة توفر الوسائل الاتصالية التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة بداخلها وعدم تعميم استخدامها على كافة المصالح، فطول خطوط الاتصال وبعد المسافة بين مراكز القرار (المسؤولين أو المسيرين) ومواقع التنفيذ (الطاقم الطبي)، ومرور المعلومات بسلسلة من المستويات الإدارية يمكن أن يجعل المعلومات عرضة لعملية التغيير والتحريف ويفقدها الكثير من صحتها أثناء الصعود والنزول خاصة إذا لم يتبع ذلك الكثير من المتابعة والحرص وتحري استخدام القنوات الاتصالية المناسبة، وعليه فهذا الكبر والتعدد يمكن أن يجعل عملية الاتصال أكثر صعوبة.

هذا وقد اتجهت إجابات الأطباء نحو الموافقة على نص العبارة المتمثلة في (يؤثر النمط القيادي المتبع على التسيير الداخلي للمؤسسة وعلى أدائها لمهامها)، وتعزو الباحثة هاته الإجابات لكون أن إساءة اختيار مسيري هاته المؤسسة النمط القيادي المناسب، وتفضيلهم استخدام النمط الأوتوقراطي، اعتقاداً منهم بأن التقديم الجيد للخدمات وضمان السير الحسن للعمل لا يتأتى إلا من خلال استخدام أسلوب الأمر، والمبالغة في استخدام نفوذهم والسلطة الممنوحة لهم كشكل من أشكال الحزم والحسم، وإقرار الالتزام والسرعة في إنجاز المهام الطبية المرتبطة بمحدودية الوقت، أصبح يشكل عائق اتصالي أثر على نفسية هؤلاء وعلى شعورهم بفقدان أهميتهم ومكانتهم الاجتماعية، لأنهم أيقنوا بأن هدف مسؤوليهم ليس مراعاة منتظراتهم وتحسين وضعيتهم إنما هدفهم هو البحث عن كيفية ضمان تأدية مهامهم على أكمل وجه وعلى أحسن حال متناسين بأن هؤلاء عبارة عن كائنات بشرية لديهم أحاسيس ومشاعر وليسوا مجرد آلات.

أما بالنسبة للعبارة المتمثلة في (يؤدي قصور المهارات الاتصالية لدى المسؤولين إلى توسيع هوة الصراعات)، فقد اتجهت معظم إجابات الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية نحو الموافقة الشديدة على مضمونها، وتعزو الباحثة هذه الإجابات لكون أن المهارات الاتصالية والتواصلية تعد على قدر كبير من الأهمية، كونها تعد من العمليات الأساسية التي تؤثر بشكل كبير على نجاح الأطباء في أداء مهامهم، لأنها تساعد على تحقيق التفاهم والتفاعل، وعلى خلق بيئة عمل مترابطة ومتعاونة بما يسمح بإقامة

علاقات جيدة، وحتى ينجح القائد أو المسؤول في الحصول على القبول وفي الوصول إلى تحقيق الأهداف المنشودة لابد له أن يكون ملما بالمهارات الاتصالية الفعالة والسلسلة التي تمكنه من تحقيق الاتصال الفعال أثناء تفاعله مع الآخرين، وعليه يعد افتقار المسؤولين في هذا النوع من المؤسسات الاستشفائية ذات الطبيعة العمومية للمهارات الاتصالية الكفئة على الرغم من اكتسابهم لرصيد معرفي وعلمي لا بأس به، واحد من أهم المعوقات الاتصالية التي يكون لها انعكاس غير إيجابي على نوعية الخدمات المقدمة وتأثير سلبي على عملية الاتصال والتواصل فيما بينهم، وعلى توسيع هوة الصراعات بينهم.

الجدول رقم (05): يوضح استجابة المبحوثين نحو أهمية وقيمة الاتصال التنظيمي في تعزيز وتقوية ولائهم التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	اعتراف مسؤولي بمجهوداتي المبذولة يجعلني أشعر بالفخر والاعتزاز بانتمائي لها	1.15	0.99
02	اعتماد مسؤولي على أسلوب الحوار والمناقشة يساهم في رفع الروح المعنوية لدي ويدعم ولائي العاطفي للمؤسسة	1.23	0.57
03	اهتمام المؤسسة بالحوافز المادية والمعنوية يقوي تمسكي بها ويعزز ولائي الاستمراري لها	2.33	0.81
04	تزويدي بالمعلومات الكافية يشجعني على الأداء الجيد ويقلل من ضغوط العمل	1.08	0.53
05	تشجيع المؤسسة العمل الجماعي يزرع في روح الانتماء والإيثار	1.96	0.96
	المتوسط الحسابي الإجمالي نحو هذا المحور	1.73	0.88

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

انطلاقا من المتوسطات الحسابية الخاصة بكل عبارة من العبارات المتعلقة باتجاهات الأطباء نحو أهمية وقيمة الاتصال التنظيمي في تعزيز ولائهم التنظيمي، يتضح لنا بأن نجاح المؤسسة في اتصالها بأطبائها لايتوقف فقط على مدى نجاحها في اختيار الوسائل والأنماط الاتصالية التي تتناسب مع طبيعة جمهورها، ولا على مدى تحكمها في طبيعة الرسائل الممررة، إنما نجد بأن فعالية الاتصال على مستواها وكفاءته يرتبط ارتباطا كبيرا بمدى إشباع حاجاتهم وتحقيق منتظراتهم بشقيها المادية والمعنوية، هذه الأخيرة التي تعد السبب الرئيسي الذي يكمن وراء ترك الأطباء مهامهم في مؤسساتهم والتوجه للعمل في مؤسسات منافسة، هذا المطلب الذي نجده حاضرا ويتأصل قائمة المطالب في مختلف

الاحتجاجات والإضرابات التي يشهدها القطاع الصحي، وهذا ما أكدت عليه العبارة المتمثلة في أن (اهتمام المؤسسة بالحوافز المادية والمعنوية يقوي تمسك الأطباء بها ويعزز ولائهم الاستمراري لها).

أما بالنسبة للعبارة المتمثل نصها في (أن اعتماد المسؤولين على أسلوب الحوار والمناقشة يساهم في رفع الروح المعنوية لدى الأطباء ويدعم ولائهم العاطفي للمؤسسة) فقد أظهرت إجابات الأطباء بشأنها بأن الاتصال الفعال داخل المؤسسة يتبلور من خلال اعتماد مسؤولي المؤسسة على النمط الديمقراطي القائم على فتح مجال النقاش والحوار وعلى أسلوب المشاورة والمشاركة وتفويض السلطة، الأمر الذي من شأنه المساهمة في بناء علاقات جيدة وتقوية أواصر الثقة والاحترام بينهم، ومن ثمة إشعار الأطباء بقيمتهم وبقيمة مقترحاتهم التي تمثل إضافة للمؤسسة بما ينعكس على زيادة تمسكهم بالمؤسسة وتعزيز ولائهم العاطفي والاستمراري بها.

هذا ونجد بأن الأطباء يؤيدون بقوة مضمون العبارة المتمثل نصها في (أن تشجيع المؤسسة العمل الجماعي يزرع فيهم روح الانتماء والإيثار) وتعزى هذه الإجابات لكون أن قوة الاتصال تبرز معالمها انطلاقاً من تشجيع المؤسسة ديناميكية الجماعة ودعمها العمل بروح الفريق لما في ذلك من تأثير بليغ على التزام وولاء الأطباء تجاه مؤسساتهم خاصة في بعده الإستمراري، ويرجع ذلك لكون أن العمل الجماعي يعني فيهم الشعور بالمسؤولية المشتركة والجماعية تجاه المهام المطلوب إنجازها، ويؤدي إلى تكريس مظاهر التعاون والتضامن فيما بينهم، بما يولد لديهم راحة نفسية وشعور بالعمل في جو أخوي يساعد فيه الأطباء بعضهم البعض على تحقيق أهدافهم وأهداف المؤسسة التي ينتمون إليها.

في حين نجد بأن بعض الأطباء قد اتجهت إجاباتهم نحو الموافقة على العبارة المتمثل نصها في (أن اعتراف مسؤوليهم بمجهوداتهم المبذولة يجعلهم يشعرون بالفخر والاعتزاز بانتمائهم لها) وتعزى هذه الإجابات لكون أن الاتصال لا يمكن أن يؤدي الهدف المنتظر منه في ظل افتقار مسؤولي هذه المؤسسات ذات الطبيعة العمومية للمهارات الاتصالية الكفئة التي تساهم في كسب ولاء الأطباء والحصول على قبولهم واستحسانهم، هذه المهارات الاتصالية التي تظهر من خلال اعتراف المسؤولين بجهد الأطباء المبذولة والثناء عليهم لأن في ذلك تعبير عن مدى الاحترام والتقدير المتبادل بينهم، هذه الحاجة التي

تعتبر من أسى الحاجات التي يتعطش الأطباء لتحقيقها تقديرا لحجم مجهوداتهم المبذولة في سبيل إنجاح تقديم الخدمات الصحية، والتي تحدث عنها "ماسلو" في نموذج المعروف بسلم الحاجات.

أما فيما يتعلق بالعبارة المتمثل نصها في (أن تزويد الأطباء بالمعلومات الكافية يشجعهم على الأداء الجيد ويقلل من ضغوط العمل) فقد أكدت إجابات الأطباء على أن توفر المعلومات بالشكل اللازم وفي الوقت المناسب أمر مهم جدا يسهم في ضمان مرونة العملية الاتصالية ويؤدي إلى إشباع حاجتهم النفسية مما يسمح بالتقليل من ضغوطات العمل ومن عبء العمل الذي تخلقه طبيعة الخدمات التي تميز هذا القطاع والتي تعد سببا مباشرا يؤثر على مستوى ولائهم لمؤسساتهم نتيجة تعرضهم للضغط المهني الدائم نظير تميز خدمات هذه المؤسسة بالإستمرارية.

الجدول رقم (06): يوضح استجابة المبحوثين نحو واقع الولاء التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	أحافظ على موجودات المؤسسة من عتاد ومستلزمات طبية عند استخدامها	1.94	0.66
02	أولي اهتماما لأداء مهامي على أكمل وجه	282.	0.83
03	لدي استعداد ورغبة في القيام بأية مهام إضافية يتم تكليفي بها خارج وقت العمل	1.19	0.73
04	تؤثر كثرة خلافاتي مع زملائي على دفعي للتفكير في ترك العمل بالمؤسسة	1.10	0.51
05	لدي استعداد لممارسة نفس الوظيفة خارج مؤسستي من أجل زيادة راتبي	1.85	0.99
	المتوسط الحسابي الإجمالي نحو هذا المحور	1.85	0.85

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

انطلاقا من المتوسطات الحسابية توصلنا إلى أن أغلب مفردات بحثنا قد رفضوا نص العبارة المتمثلة في (لدي الاستعداد والرغبة في القيام بأية مهام إضافية يتم تكليفي بها خارج وقت العمل)، وتعزو الباحثة عدم رغبتهم في أداء أية مهام تقع خارج وقت عملهم الرسمي فهم يرفضون تماما تلبية هذه المهام الغير رسمية والاستجابة لها لكونها تخرج عن إطارها القانوني، فممارسة الطبيب لمثل هذه المهام التي تخرج عن إطارها الرسمي والقانوني

تجعله محل للمساءلة وعرضة للعديد من العقوبات، خاصة في ضوء تزامن ذلك مع وقوع خطأ طبي.

أما بالنسبة للعبارة المتمثلة في (أولي اهتماما لأداء مهامهم على أكمل وجه)، فقد أكدت إجابات الأطباء العاملين في هذه المؤسسة بأنهم يميلون نحو أداء مهامهم تجاه المرضى بإخلاص وتفاني، ولا يسمحون لمصالحهم الشخصية ولتشجيع علاقاتهم الناتجة عن عدم رضاهم عن بيئة العمل بأن تتدخل في التأثير على أداء مهامهم لأن مصالح مرضاهم فوق كل اعتبار، فهم يدركون الهدف من عملهم وما هو مطلوب منهم بالضبط، لأن لديهم قناعة شخصية بأن هذه المهنة هي مهنة إنسانية وأخلاقية قبل أن تكون مهنة علمية.

أما بالنسبة للعبارة المتمثلة في (استمراري في العمل بالمؤسسة راجع لحاجتي له وليس نابع من رغبتني فيه)، فقد اتجهت إجابات أغلب مفردات بحثنا في هذه المؤسسة نحو الموافقة على مضمون هذه العبارة، وتعزو الباحثة ذلك لكون أن اختيارات هاته الفئة كانت خاضعة في الغالب لعدة اعتبارات منها ما هو اقتصادي يتمثل في إرضاء رغبتهم الشخصية في الحصول على منصب عمل مضمون بمجرد إتمامهم سنوات الدراسة المقرر عليهم، يخلصهم من شبح البطالة الذي لم ينفك عن مطاردة المتخرجين في جل المهن، ومنها ما هو اجتماعي يتمثل في إرضائهم رغبة أوليائهم المتمثلة في توجه أبنائهم لدراسة تخصص الطب وأن يصبحوا أطباء مستقبلا.

أما فيما يخص العبارة المتمثلة في (أحافظ على موجودات المؤسسة من عتاد ومستلزمات طبية عند استخدامها)، فقد اتجهت أغلب إجابات الأطباء العاملين في هذه المؤسسة الاستشفائية العمومية نحو الحياد تجاه مضمون هاته العبارة، وتعزو الباحثة حياد هاته الإجابات لكون أنه بالرغم من كون أن المحافظة على الموجودات والمستلزمات الطبية لهاته المؤسسة هو واجب أخلاقي يدل على الشعور بالمسؤولية ويشير إلى قوة الانضباط والالتزام التي يتمتع بها أعضاء الطاقم الطبي الذي تحويه هاته المؤسسة، إلا أن المتطلع على واقع المؤسسة الاستشفائية العمومية يجد بأن هناك من الأطباء من لا يعمل على المحافظة عليها، فهناك منهم من يستخدم وسائل ومواد المستشفى لحاجات شخصية،

وهناك منهم أيضا من يتسبب في تعطيل الوسائل والمعدات الطبية عن قصد وذلك بهدف التقليل من الضغط المهني والإنقاص من حجم الأعباء المهنية.

هذا ونجد بأن إجابات الأطباء قد اتجهت نحو الموافقة على مضمون العبارة المتمثلة في (تؤثر كثرة خلافاتي مع مسؤولي وزملائي على دفعي للتفكير في ترك العمل بهاته المؤسسة)، وتعزو الباحثة هذه الإجابات لكون أن عدم استقرار بيئة العمل نتيجة كثرة الصراعات ونشوب الخلافات مع المسؤولين والزملاء أضى يعد أحد أهم الضغوطات المهنية التي يكون لها تأثير بليغ على استقرار الطبيب في وظيفته وعلى ولائه لمؤسسته، هذه الأخيرة التي باتت تجعله دائم التفكير في ترك عمله بغض النظر عن مدى توفر المغريات أم لا، لأن الراحة النفسية والعمل في جو نظيف خال من الصراعات وبعيد عن التوترات بات يعد أهم من الأمور المادية، إذ أنه عند وصول الطبيب إلى مرحلة فقدان الشعور بالتقدير والاحترام، والإحساس بالاغتراب فإنه يتحول من عامل بناء إلى أداة تهديم.

أما بالنسبة للعبارة المتمثلة في (لدي استعداد لممارسة نفس الوظيفة خارج مؤسستي من أجل زيادة راتي)، فقد أجمعت أغلب إجابات الأطباء العاملين بهذه المؤسسة نحو الموافقة على نص هذه العبارة، حيث دلت إجابات الأطباء بأن لديهم استعداد وبوادر تفكير تنم عن رغبتهم في العمل بشكل متوازي ما بين مؤسستهم والمؤسسات الناشطة في القطاع الخاص، هذه الطريقة التي ينتهجها العديد من زملائهم الأطباء من أجل إعانة أنفسهم وتحسين مستوى راتبهم ونمط معيشتهم اليومي من أجل القدرة على مسابرة كثرة الأعباء الواقعة على عاتقهم وكثرة متطلبات أسرهم ومتطلباتهم التي تتنامى يوما بعد يوم.

مناقشة فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: هناك اتجاهات سلبية لدى الأطباء نحو مساهمة طبيعة الاتصالات السائدة في المؤسسة العمومية الاستشفائية في تعزيز ولائهم التنظيمي.

سعت هذه الفرضية إلى التعرف على اتجاهات الأطباء نحو المساهمة التي يمكن أن تضفيها طبيعة الاتصالات بنوعها الرسمية والغير رسمية السائدة في هذه المؤسسة العمومية الاستشفائية في تعزيز ولائهم، والتي توصلنا بأن أغلبها كانت سلبية وهو ما يفضي

إلى تحقق هذه الفرضية، ويعزى ذلك لطغيان الاتصال الرسمي بالرغم من وجود هامش من الاتصال الغير رسمي، ولاعتماد هذه المؤسسة بصفة كبيرة على إملاء الأوامر، واستنادها إلى القوانين في أداء مهامها وتقديم خدماتها، وعليه فمع عدم تنوع الاتصال بنوعيه الرسمي والغير الرسمي، ينخفض مستوى الولاء التنظيمي لدى هذه الفئة والعكس صحيح.

الفرضية الثانية: هناك اتجاهات سلبية لدى الأطباء نحو مساهمة نوعية الوسائل والأساليب الاتصالية المستخدمة في المؤسسة العمومية الاستشفائية في تعزيز ولائهم التنظيمي.

تعلقت هذه الفرضية بالكشف عن اتجاهات الأطباء نحو مساهمة نوعية الوسائل والأساليب الاتصالية المستخدمة في هذه المؤسسة العمومية الاستشفائية في تعزيز ولائهم، والتي توصلنا بأنها ترواحت ما بين الإيجابية والسلبية، ويعزى اتجاهها نحو الإيجابية بالرغم من وجود بعض السلبيات التي تكتنفها لكون أن هذه المؤسسة في طريقها نحو الاستثمار في التكنولوجيا الرقمية التي تستهدف التقليل من عبء العمل والمساهمة في تقديم الخدمات الصحية بشكل أفضل في أقل وقت وجهد ممكنين، مما يسهم في زيادة التنوع في وسائل الاتصال ويسمح بتوفير الأجهزة المسهلة لعملية الاتصال مما ينعكس على زيادة مستوى الولاء التنظيمي.

الفرضية الثالثة: هناك اتجاهات سلبية لدى الأطباء نحو تأثير المعوقات الاتصالية في المؤسسة العمومية الاستشفائية على تعزيز ولائهم التنظيمي.

هدفت هذه الفرضية إلى الوقوف على اتجاهات الأطباء نحو تأثير المعوقات الاتصالية السائدة في هذه المؤسسة العمومية الاستشفائية على تعزيز ولائهم، والتي توصلنا أن كانت سلبية وهو ما يشير إلى تحقق هذه الفرضية، ويعزى ذلك لمعاناتهم من العديد من المعوقات الاتصالية الناتجة عن عدم اهتمام هاته المؤسسة ذات الصبغة العمومية بعامل الاتصال، وعدم تقديرها وفهمها لدوره البناء والحساس في التسيير وفي بناء علاقات إنسانية جيدة وهادفة، بالرغم من وجود مصلحة قائمة بذاتها خاصة بالاتصال، هاته الأخيرة التي يتم إسناد مهامها لغير المختصين في مجال الاتصال واختزال

دورها وتقزيمه في القيام بنشاطات التوعية والتحسيس بالأمراض والأوبئة، لحصره في النشاط المناسباتي فقط.

الفرضية الرابعة: اتجاهات الأطباء نحو أهمية وقيمة الاتصال التنظيمي في تعزيز ولائهم التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية.

هدفت هذه الفرضية إلى الوقوف على اتجاهات ومواقف الأطباء نحو أهمية وقيمة حضور الاتصال التنظيمي ومدى مساهمته في تعزيز ولائهم التنظيمي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية، والتي توصلنا إلى أن إجاباتهم عكست وجود وعي كبير لدى الأطباء بقيمة حضور الاتصال التنظيمي وأهمية توظيفه لتقوية انتمائهم وتعزيز ولائهم نحو مؤسستهم، بل عكست العلاقة الارتباطية القوية التي تجمع بين هذين المتغيرين، ويعزى ذلك لكون أن عنصر الاتصال مهمش في مؤسستهم حيث أن أغلب مشاكلهم كانت ناتجة عن غياب الاتصال وتقزيم دوره في القيام بأنشطة الحملات التوعوية والتحسيسية وما إلى ذلك، من دون الاهتمام بحاجاتهم المادية والمعنوية.

خاتمة:

مما سبق التطرق إليه، يمكن القول بأن موضوع الاتصال يعتبر من المواضيع العابرة للتخصصات، وهو الأمر الذي جعل كل الباحثين من شتى الحقول المعرفية يوجهون اهتمامهم وأنظارهم صوبه، وهذا بالنظر إلى أهميته ودوره سواء على الصعيد الشخصي أو المؤسسي، هذا الدور الذي جعل كل المؤسسات على اختلاف أشكالها وأحجامها وأنشطتها وخاصة منها المؤسسات الاستشفائية ذات الطبيعة العمومية بحاجة إلى الاهتمام به كونه أضفى رهانا أساسيا لبلوغ أهدافها وخيار إستراتيجي لكسب ولاء أطبائها باعتبارهم القلب النابض لها والسبيل الضامن لاستمرارها في تقديم خدمات طبية عصرية تحيي سمعتها الطبية.

وعليه وبناءا على ما تقدم ذكره فقد أسفرت هذه الدراسة عن مجموعة من الاقتراحات والتوصيات التي من شأنها أن تسهم في تمكين هاته المؤسسة ميدان دراستنا من الحفاظ على كوارها الطبية وتعزيز ولائهم لها وزيادة ارتباطهم بها، وذلك من خلال:

- لا بد على المؤسسة ميدان دراستنا تفعيل نشاط خلية الاتصال أكثر، وإسناد مهامها لمختصين في الاتصال حتى تستطيع أن تقدم خدمات أكثر نفعا لِهاته المؤسسة.
- لا بد على المؤسسة الاستشفائية العمومية الاهتمام بالاتصال الصاعد وزيادة الاهتمام بشكاوي ومشاكل الأطباء وفتح باب الحوار أمامهم لتقديم أفكارهم، ومناقشة انشغالاتهم ومطالبهم وأخذها بعين الاعتبار.
- يجب على المؤسسة الاستشفائية العمومية العمل بمبدأ تمكين الأطباء من المشاركة في اتخاذ القرارات، ومنحهم مزيد من الحرية والاستقلالية في التصرف في المسائل الروتينية وغير الروتينية المتعلقة بأداء وظائفهم، وكذا حرصها على توضيح أهدافها المستقبلية لهم لزيادة ولائهم لها وجعلهم أكثر استعدادا لتحمل مسؤوليات جديدة.
- يجب على هذه المؤسسة أن تكتف من عملية التنوع في مختلف الوسائل والتقنيات الاتصالية التي يعتمد عليها الأطباء في مختلف تعاملاتهم الاتصالية، وتسريع الاهتمام باستقطاب التكنولوجيا الرقمية والاستفادة من مزاياها.
- يجب على هذه المؤسسة تحقيق موازنة مابين الاتصال بنوعيه الرسمي والغير رسمي كي لا يؤثر ذلك على نفسية الأطباء وعلى منظومة العلاقات السائدة بينهم.

قائمة المراجع:

الأمين بلقاضي. (2014). الاتصال الداخلي في المؤسسة. مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية ، 02 (03).

العمرى سليمة. (2019). دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من الاغتراب الوظيفي لدى العامل بالمؤسسة الجزائرية. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم الاجتماع ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، أم البواقي: جامعة العربي بن مهيدي.

جيرالد جرينبرج، و روبرت بارون. (2004). إدارة السلوك التنظيمي في المنظمات. (رفاعي محمد رفاعي، و اسماعيل علي بيسوني، المترجمون) الرياض: دار المريخ للنشر والتوزيع.

كلاش خلود، و سميحة بوفحص. (2022). بروز معالم الصحة الإلكترونية كآلية لمجابهة فيروس كورونا في الجزائر. مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية ، 17 (01).
مصطفى صلاح عبد الحميد، و نجاة عبد الله ولنابة. (1986). الإدارة التربوية: مفهوما، نظريتها، وسائلها. دبي: دار الإمارات العربية للنشر والتوزيع.