جامعـة الجزائر2 أبو القاسم سعد الله
كليـة العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس

مهارات الاتصال الشخصي وتأثيرها في العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة لدي المرأة العاملة في مؤسسة ذات طابع نسوي

(دراسة ميدانية على عينة من ممرضات المؤسسة الاستشفائية "سليمان عميرات" بالمسيلة)

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس
تخصص علم النفس الاجتماعي

إعداد الباحثة:
منيرة عيمر

إشراف الأستاذ:
فرحات بلمان

السنة الجامعية: 2015-2016

شكر وعرفان

أتقدم بجزيل الشكر والامتنان وفائق الاحترام والتقدير

الى الأستاذ المشرف " فرحات بلمان".

كما أتقدم بشكر خاص الى السيد عمار بلبول مدير مستشفي "سليمان عميرات"

على جميع التسهيلات التي قدمها لي.

وأتقدم بشكري الخالص الذي يملؤه الاعتراف بالجميل الى عائلتي الكريمة

التي ساندتني طيلة مشواري الدراسي

خصوصا أمي وولدي العزيزين أمين وكريم.

والشكر موصول الى جميع أصدقائي وصديقاتي

بالخصوص عبد الكريم، مريم وايمان.

كما لا أنسي بالشكر كل من ساهم في اعداد هذه المذكرة.

الفهـــــرس العام

فهرس المحتويات

إهداء

شكر

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الاشكال

قائمة الملاحق

مقدمة أ

الفصل الأول: الفصل التمهيدي

تمهيد **5**

1- إشكالية الدراسة **5**

2- فرضيات الدراسة **8**

3- أهمية الدراسة **8**

4- أهداف الدراسة **9**

5- أسباب إختيار الموضوع **9**

6- حدود الدراسة **10**

7- تحديد مفاهيم الدراسة **10**

8- الدراسات السابقة **11**

خلاصة **16**

الفصل الثاني: الاتصال

تمهيد **18**

1- تعريف الاتصال **18**

2- خصائص الاتصال **19**

3- عناصر الاتصال **20**

4- أنواع الاتصال **23**

5- نماذج الاتصال **26**

6- عوائق الاتصال **31**

7- الاتصال الفعال **35**

8- مهارات الاتصال 36
خلاصة 41

الفصل الثالث: العلاقات الاجتماعية في المؤسسة

تمهيد 43
1- تعريف العلاقات الإنسانية 43
2- المداخل المبكرة لدراسة السلوك الإنساني في العمل 44
3- تاريخ الاهتمام بدراسة العلاقات الإنسانية 46
4- خصائص العلاقات الإنسانية 47
5- مجال الدراسة في العلاقات الانسانية 48
6- أهداف العلاقات الإنسانية 49
7- أسس العلاقات الإنسانية 50
8- العوامل التي تساهم في تحقيق العلاقات الإنسانية 51
9- أنواع ومستويات العلاقات الاجتماعية في المؤسسة 55
10- عمليات العلاقات الاجتماعية 57
11- قياس العلاقات الاجتماعية 60
خلاصة 63

الفصل الرابع: منهج الدراسة

تمهيد 65
1- المنهج العلمي المستخدم في الدراسة 65
2- الحيز المكاني والحيز الزماني للدراسة 65
3- مجتمع وعينة الدراسة 67
4- أدوات جمع المعلومات المستعملة في الدراسة 71
5- التقنيات الإحصائية المستعملة في الدراسة 72
6- تطوير مقياس مهارات الاتصال الشخصي 74
7- الخصائص السيكومترية لمقياس مهارات الاتصال الشخصي " الثبات والصدق" 77
8- تطوير اختبار القياس السوسيومتري 81
9- الخصائص السيكومترية لاختبار القياس السوسيومتري" الثبات والصدق" 83
خلاصة 85

الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

تمهيد	**87**
1- عرض نتائج تطبيق مقياس مهارات الاتصال الشخصي	**88**
1- نتائج تطبيق مقياس مهارات الاتصال الشخصي بالنسبة للبعد الأول "الإصغاء"	**89**
2- نتائج مقياس مهارات الاتصال الشخصي بالنسبة للبعد الثاني "الحديث"	**90**
3- نتائج مقياس مهارات الإتصال الشخصي بالنسبة للبعد الثالث "لغة الجسد"	**91**
4- نتائج مقياس مهارات الإتصال الشخصي بالنسبة للبعد الرابع "التفكير"	**92**
5- ترتيب أبعاد مقياس مهارات الاتصال الشخصي علي حسب استجابات الممرضات	**93**
6- دلالة الفروق بين الممرضات في الاستجابة لمقياس مهارات الاتصال الشخصي تبعا لمتغير وقت العمل	**94**
7- دلالة الفروق بين الممرضات في الاستجابة لمقياس مهارات الاتصال الشخصي تبعا لمتغير المصلحة	**96**
8- استجابات الممرضات لمقياس مهارات الاتصال الشخصي بحسب المصلحة ووقت العمل	**98**
9- التحليل العام لمستوي مهارات الاتصال الشخصي لأفراد عينة الدراسة	**99**
2- عرض نتائج تطبيق القياس السوسيومتري	**101**
1- نتائج تطبيق القياس السوسيومتري لمصلحة حديثي الولادة	**102**
2- نتائج تطبيق القياس السوسيومتري لمصلحة الولادة	**115**
3- نتائج تطبيق القياس السوسيومتري لمصلحة ما بعد الولادة	**127**
4- نتائج تطبيق القياس السوسيومتري لمصلحة العمليات الجراحية	**136**
5- نتائج تطبيق القياس السوسيومتري لمصلحة الحمل المعسر وأمراض النساء	**146**
6- التحليل العام للعلاقات الاجتماعية بين أفراد عينة الدراسة	**156**

الفصل السادس: تحليل نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات

تمهيد	**159**
1- تحليل نتائج الدراسة على ضوء الفرضية العامة	**160**
2- تحليل نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الأولى	**162**
3- تحليل نتائج الدراسةعلى ضوء الفرضية الجزئية الثانية	**164**
4- تحليل نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الثالثة	**166**
5- تحليل نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الرابعة	**168**

6- التحليل العام لنتائج الدراسة على ضوء الفرضيات	**170**
خلاصة	**170**
خاتمة	**172**
قائمة المراجع	**175**
الملاحق	**180**

فهرس الجداول

الجدول رقم (1): يمثل أسباب عدم الاستفادة من استجابات الممرضات	68
الجدول رقم (2): يمثل توزيع الممرضات تبعا لمتغير أوقات العمل	69
الجدول رقم (3): يمثل توزيع الممرضات تبعا لمتغير مكان العمل	70
الجدول رقم (4): يوضح ثبات مقياس مهارات الاتصال الشخصي بمحاوره عن طريق التناسق الداخلي (ألفا كرونباخ)	77
الجدول رقم (5) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات محور "الاصغاء" مع درجته الكلية	78
الجدول رقم (6) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات محور "الحديث" مع درجته الكلية	79
الجدول رقم (7) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات محور "لغة الجسد"مع درجته الكلية	80
الجدول رقم (8) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات محور "التفكير" مع درجته الكلية	81
الجدول رقم (9) يوضح ثبات اختبار "القياس السوسيومتري" عن طريق التطبيق وإعادة التطبيق	84
الجدول رقم (10) يوضح صدق المقارنة الطرفية لاختبار "القياس السوسيومتري"	85
الجدول رقم (11): يمثل استجابات الممرضات لبنود مقياس مهارات الاتصال الشخصي بالنسبة للبعد الأول " الاصغاء"	89
الجدول رقم (12): يمثل استجابات الممرضات لبنود مقياس مهارات الاتصال الشخصي بالنسبة للبعد الثاني " الحديث"	90
الجدول رقم (13): يمثل استجابات الممرضات لبنود مقياس مهارات الاتصال الشخصي بالنسبة للبعد الثالث " لغة الجسد"	91
الجدول رقم (14): يمثل استجابات الممرضات لبنود مقياس مهارات الاتصال الشخصي بالنسبة للبعد الرابع "التفكير"	92
الجدول رقم (15): يمثل ترتيب أبعاد مقياس مهارات الاتصال الشخصي على حسب استجابات الممرضات لبنود المقياس	93
الجدول رقم (16): يبين دلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة في الاستجابة لأبعاد مقياس مهارات الاتصال الشخصي والدرجة الكلية لمقياس مهارات الاتصال الشخصي تبعا لمتغير وقت العمل	94
الجدول رقم (17): يبين دلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة في الاستجابة لأبعاد مقياس مهارات الاتصال الشخصي والدرجة الكلية لمقياس مهارات الاتصال الشخصي تبعا لمتغيرالمصلحة (تحليل التباين الأحادي)	96

الجدول رقم (18): يمثل نتائج استجابات الممرضات لمقياس مهارات الاتصال الشخصي تبعا لمتغيري وقت العمل والمصلحة معا	98
الجدول رقم (19): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "حديثي الولادة" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات العمل	103
الجدول رقم (20): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "حديثي الولادة" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات الراحة	106
الجدول رقم (21): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "حديثي الولادة" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات العمل	109
الجدول رقم (22): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "حديثي الولادة" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات الراحة	111
الجدول رقم (23): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "الولادة" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات العمل	116
الجدول رقم (24): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "الولادة" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات الراحة	118
الجدول رقم (25): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "الولادة" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات العمل	121
الجدول رقم (26): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "الولادة" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات الراحة	123
الجدول رقم (27): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "ما بعد الولادة" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات العمل	128
الجدول رقم (28): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "ما بعد الولادة" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات الراحة	130
الجدول رقم (29): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "ما بعد الولادة" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات العمل	132
الجدول رقم (30): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "ما بعد الولادة" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات الراحة	133
الجدول رقم (31): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "العمليات الجراحية"بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات العمل	137
الجدول رقم (32): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "العمليات الجراحية"بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات الراحة	139

الجدول رقم (33): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "العمليات الجراحية"بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات العمل	141
الجدول رقم (34): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "العمليات الجراحية"بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات الراحة	143
الجدول رقم (35): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة " الحمل المعسر وأمراض النساء "بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات العمل	147
الجدول رقم (36): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة " الحمل المعسر وأمراض النساء "بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات الراحة	149
الجدول رقم (37): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة " الحمل المعسر وأمراض النساء "بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات العمل	152
الجدول رقم (38): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة " الحمل المعسر وأمراض النساء "بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات الراحة	153
الجدول رقم (39): يمثل نتائج مستوي مهارات الاتصال الشخصي ونصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية لدي الممرضات بالنسبة لكل فريق وعلى مستوي كل مصلحة	162
الجدول رقم(40): يمثلنتائج مستوي مهارات الاتصال الشخصي ونسبة التفاعل الاجتماعي لدي الممرضات بالنسبة لكل فريق وعلى مستوي كل مصلحة	164
الجدول رقم (41): يمثل نتائج مستوي مهارات الاتصال الشخصي والتماسكالاجتماعي لدي الممرضات بالنسبة لكل فريق وعلى مستوي كل مصلحة	166
الجدول رقم (42): يمثل نتائج مستوي مهارات الاتصال الشخصي والتكيف الاجتماعي لدي الممرضات بالنسبة لكل فريق وعلى مستوي كل مصلحة	168

فهرس الأشكال

الشكل رقم (1): يمثل نموذج شانونوويفرshannon et weaver	26
الشكل رقم (2): يمثل نموذج هارولد لزويلHarold Lasswell	27
الشكل رقم (3): يمثل نموذج ريلي وريلي Riley et Riley	27
الشكل رقم (4): يمثل نموذج نوربرت وينرNorbert Winner	28
الشكل رقم (5): يمثل نموذج رومان جاكوبسونRoman Jakobson	29
الشكل رقم (6): يمثل نموذج نيوكامبNewcomb	30
الشكل رقم (7): يمثل نموذج برلوDavid Berlo	30
الشكل رقم (8): يمثل توزيع الممرضات تبعا لمتغير أوقات العمل	69
الشكل رقم (9): يمثل توزيع الممرضات تبعا لمتغير مكان العمل	70
الشكل رقم (10): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "حديثي الولادة" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات العمل	104
الشكل رقم (11): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "حديثي الولادة" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات الراحة	107
الشكل رقم (12): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "حديثي الولادة" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات العمل	110
الشكل رقم (13): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "حديثي الولادة" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات الراحة	112
الشكل رقم (14): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "الولادة" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات العمل	117
الشكل رقم (15): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "الولادة" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات الراحة	119
الشكل رقم (16): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "الولادة" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات العمل	122
الشكل رقم (17): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "الولادة" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات الراحة	124
الشكل رقم (18): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "ما بعد الولادة" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات العمل	129

الشكل رقم (19): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "ما بعد الولادة" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات الراحة	130
الشكل رقم (20): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "ما بعد الولادة" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات العمل	132
الشكل رقم (21): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "ما بعد الولادة" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات الراحة	133
الشكل رقم (22): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "العمليات الجراحية"بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات العمل	138
الشكل رقم (23): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "العمليات الجراحية"بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات الراحة	139
الشكل رقم (24): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "العمليات الجراحية"بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات العمل	142
الشكل رقم (25): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "العمليات الجراحية"بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات الراحة	143
الشكل رقم (26): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة " الحمل المعسر وأمراض النساء "بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات العمل	148
الشكل رقم (27): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة " الحمل المعسر وأمراض النساء "بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات الراحة	150
الشكل رقم (28): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة " الحمل المعسر وأمراض النساء "بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات العمل	152
الشكل رقم (29): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة " الحمل المعسر وأمراض النساء "بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات الراحة	154
الشكل رقم (30): يمثل تصميم الإجراءات المثلثة الذي اخترناه لتحليل النتائج	159

قائمة الملاحق

الملحق رقم(01): مقياس مهارات الاتصال الشخصي في شكله الأولي	180
الملحق رقم(02): مقياس مهارات الاتصال الشخصي في شكله النهائي	191
الملحق رقم(03): اختبار القياس السوسيومتري	198
الملحق رقم(04): قائمة الاساتذة المحكمين	200
الملحق رقم(05): ثبات وصدق أدوات الدراسة	201

مقدمـــــــة

مقدمة

الانسان كائن اجتماعي بطبعه لا يمكنه العيش في عزلة عن باقي أفراد المجتمع فهو في حاجة دائمة ومستمرة للاحتكاك بهم والتواصل معهم ليتمكن من اشباع جميع حاجاته النفسية والاجتماعية والفيزيولوجية والبيولوجية. فهو بعد أن يتمكن من سد حاجاته الأساسية والأولية المتمثلة في المأكل والمشرب ومحاولة اشباع غرائزه المختلفة، ينتقل الى البحث عن الوسائل والطرق التي تضمن له العيش في أمان واستقرار، ليصل بعدها الى محاولة تلبية رغباته في الانتماء الى جماعات بشرية لمشاركتهم الخصائص الإنسانية كالميول والأهداف والغايات والمعارف والوسائل...الخ.

وينتج عن انضمام الفرد الي جماعات بشرية بطريقة مقصودة أو غير مقصودة علاقات إنسانية يمكن أن تنتهي بانقضاء الغاية التي يتواجد من خلالها الأفراد مع بعضهم البعض، أو يمكن أن تنمو وتتطور لتصبح علاقات مستقرة ودائمة يمكن الاستدلال على نوعها ودرجة قوتها بعدة مؤشرات، كنصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية والذي يترجم لنا رغبة الأفراد في إقامة العلاقات الاجتماعية مع باقية أفراد الجماعة، النسبة المئوية للتفاعل الاجتماعي التي تعطينا فكرة عن درجة احتكاك و تأثر الأفراد بعضهم ببعض داخل الجماعة، التماسك الاجتماعي الذي يمكننا من معرفة درجة ارتباط الأفراد بالجماعة ومستوي الروح المعنوية السائدة داخلها، والتكيف الاجتماعي الذي يوضح لنا درجة تقبل الفرد للجماعة التي ينتمي اليها و مستوي رضا هذا الأخير بالتواجد مع أفراد هذه الجماعة.

وترتكز العلاقات الاجتماعية في نشأتها وتطورها على الاتصال كوسيلة لإحداث التأثير المتبادل بين أفراد الجماعة، حيث يعمل على نقل المعلومات أو الأفكار من شخص الى شخص أخر بهدف التأثير فيه وتعديل سلوكه، ويعتمد نجاح الاتصال الذي يؤدي الغاية المرجوة منه و تظهر له ردة فعل من الطرف المقابل على عدة عوامل من بينها تمتع الفرد بمهارات اتصال شخصي، كمهارة الاصغاء التي تساعد المستمع على الفهم الجيد والصحيح لما يقوله المتكلم، ومهارة الحديث التي تمكن الشخص من صياغة الأسئلة وتقديم الإجابات بشكل سليم، ومهارة لغة الجسد التي تعزز التعبير الشفهي وفهم الرسائل اللفظية التي تصدر عن المتحدث، وأيضا مهارة التفكير التي تعمل على خلق التوازن بين جميع المهارات السابقة والتي تصنع من الشخص متحدثا ومحاورا جيد.

ويختلف اتقان هذه المهارات من شخص الى أخر نتيجة لأسباب كثيرة من بينها الفروق الفردية التي تكون بين الجنسين، فيمكن أن النساء لديهن قدرة أكبر لفهم واستيعاب الحديث وذلك نتيجة لطبيعة الأنثى التي تتميز بطاقة صبر أكبر ومنه قدرة أكبر في التركيز والفهم، إضافة الى أن طبيعة الألعاب بين

الفتيات منذ صغر سنهن تعتمد كثيرا على الاتصال اللفظي، وهذا ما يتيح لهن فرص أكبر لإتقان أساليب الحديث المختلفة في وقت لاحق، كما أن ميول الفتيات الى تقليد النساء الأكبر منهن سننا بداية من أمهاتهن والذي يكون في مطلعه تقليد ظاهري (صورة) يمكن أن يطور مهاراتهن فيما يخص الاتصال غير اللفظي وذلك بالنظر الى درجة تكرار السلوك ودوامه، وبالنتيجة يمكن أن تصبح مهارة المرأة في التفكير أكثر تطورا عند الكبر لأنها اعتادت على جميع هذه الممارسات التي ذكرناها.

وقد تؤثر مهارات الاتصال الشخصي لدي المرأة على عدة جوانب من حياتها، كإقامة العلاقات الاجتماعية مع من يحطون بها في البيئات الاتصالية المختلفة، كمكان العمل الذي يحتل موضعا جد مهم بالنسبة لها فهي تقضي فيه مدة طويلة قد تصل الى ثماني ساعات في اليوم، مما يجعل له تأثير كبيرا على حياتها سواء داخل محيط المنظمة أو خارجها. كما قد يختلف تأثير هذه المهارات على علاقاتها الاجتماعية إذا ما اختلفت طبيعة المؤسسة التي تعمل بها كائن تكون المؤسسة ذات طابع نسوي، أين يكون أغلب عمالها من النساء إضافة الى أن الخدمات المقدمة من طرف هذه الأخيرة تكون لصالح النساء أيضا، وهذا ما قد يتطلب مجهودا أكبر لإقامة العلاقات الاجتماعية نتيجة لتعدد الخيارات، على عكس المؤسسات الذي يكون فيها العدد قليل فيظهر الميل الى الاجتماع بشكل أكبر، ومنه فان العدد الكبير لبني جنسها داخل محيط العمل قد يلعب دورا سلبيا في نجاح علاقاتها الاجتماعية، أو قد يكون فرصة ثمينة لإبراز مهاراتها الاتصالية.

وضمن هذا الإطار تندرج دراستنا هذه والتي سنتطرق فيها إلى معرفة مستوي مهارات الاتصال الشخصي لدي المرأة العاملة بمؤسسة ذات طابع نسوي، وتأثير هذا المستوي في العلاقات الاجتماعية التي تربط هذه الأخيرة بباقي زميلاتها داخل المؤسسة.

وللإلمام بجميع جوانب هذا الموضوع حاولنا جمع كل المعلومات اللازمة لهذه الدراسة وسنقوم بعرضها ضمن ستة فصول مبوبين تحت جانبين اثنين واحد نظري واخر تطبيقي.

أما الجانب النظري فقد احتوي ثلاثة فصول وهي:

الفصل الأول: وهو الفصل التمهيدي والذي سنتطرق فيه الى الإطار المنهجي للدراسة، فسنتعرف على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها والفروض التي وضعنها كحلول مؤقتة، كما سنتعرف على أهمية وأهداف الدراسة وكذا الأسباب التي دفعتنا الى اختيار هذا الموضوع، وسنتعرف أيضا على حدود هذه الأخير، إضافة الى ضبط مصطلحات الدراسة والدراسات السابقة.

الفصل الثاني: وهو فصل الاتصال والذي سنعرض فيه كل ما يتعلق بموضوع الاتصال من التعريفات المختلفة التي خصها به العلماء الى أهم خصائصه والعناصر التي تكون عملية الاتصال، إضافة الى أنواع الاتصال المختلفة، وأشهر النماذج التي وضعها العلماء لعملية الاتصال، والعوائق التي تعرقل عملية الاتصال، كما سنتطرق الى الاتصال الفعال والمهارات المختلفة لهذا الأخير.

الفصل الثالث: وهو فصل العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة، وتطرقنا فيه الي كل المفاهيم الخاصة بالعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة بداية بالتعريفات والمداخل وتاريخ الاهتمام بدراستها، ثم خصائص العلاقات الانسانية ومجالات الدراسة فيها، إضافة الى الأهداف التي تسعي لتحقيقها والأسس التي تقوم عليها، وكذا العوامل التي تسهم في تحقيها، كما تعرفنا على أنواع العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة ومستوياتها، وأيضا على بعض عملياتها الاجتماعية وطريقة قياسها.

واحتوي الجانب التطبيقي ثلاثة فصول أيضا وهي:

الفصل الرابع: وهو فصل منهج الدراسة، الذي أدرجنا فيه كل ما يتعلق بمنهجية الدراسة التطبيقية، فعرفنا بالمنهج العلمي الذي سنستخدمه، وبمجتمع وعينة الدراسة، كما عرفنا بالحيز المكاني والزماني الذي أجريت فيه الدراسة، وتطرقنا الى أدوات جمع البيانات والتقنيات الإحصائية المستعملة لتحليل هذه البيانات، وعرضنا خطوات تطوير مقياس الدراسة وخصائصها السيكومترية.

الفصل الخامس: وهو فصل عرض نتائج الدراسة وتحليلها، وفيه عرضنا نتائج تطبيق أدوات الدراسة، وبدأنا بعرض بجميع النتائج الخاصة بتطبيق مقياس مهارات الاتصال الشخصي بداية من مستوي عينة الدراسة بالنسبة لكل مهارة الى المستوي العام تبعا لمتغيري وقت العمل ومكان العمل معا، ثم عرضنا النتائج الخاصة بتطبيق اختبار القياس السوسيومتري حيث عرضنا نتائج كل مصلحة على حد وفي كل واحدة من المصالح عرض نتائج فريق النهار وفريق الليل، وفي كل فريق عرض نتائج محك أوقات العمل ومحك أوقات الراحة،

الفصل السادس: وفيه حاولنا تحليل النتائج المحصل عليها من خلال تطبيق أدوات الدراسة المعدة على ضوء الفرضيات المقترحة، وبدئنا بتحليل الفرضية العامة، ثم انتقلنا الي تحليل الفرضية الجزئية الأولي، وبعدها الفرضية الجزئية الثانية، ثم الفرضية الجزئية الثالثة، وأخيرا الفرضية الجزئية الرابعة، وفي الأخير نخلص الى ملخص تحليل النتائج على ضوء الفرضيات.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

تمهيد

1-إشكالية الدراسة

2-فرضيات الدراسة

3-أهمية الدراسة

4-أهداف الدراسة

5-أسباب اختيار الموضوع

6-حدود الدراسة

7-تحديد مفاهيم الدراسة

8-الدراسات السابقة

خلاصة

تمهيد

سنتطرق في هذا الفصل الى كل ما يتعلق بموضوع الدراسة، وسنبدأ بإشكالية الدراسة التي ستقودوننا الى التساؤلات التي طرحناها ومن ثما الفرضيات التي اقترحناها كإجابات مؤقتة حول هذه الأخيرة، ثم سنتعرف على أهمية موضوع الدراسة والأهداف التي نسعى الى تحقيقها، وعلى أسباب اختيار الموضوع، كما سنضبط مصطلحات الدراسة ونحاول تعين حدودها والتعرف على أهم الدراسات السابقة التي تعرضت لنفس متغيرات دراستنا.

1-إشكالية الدراسة

يحظى موضوع العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة باهتمام كبير من طرف عدة تخصصات من أبرزها علم النفس الاجتماعي وعلم الاجتماع الصناعي، وذلك لما لهذه الأخيرة من تأثير على التوافق النفسي الاجتماعي للعامل وعلى مستوي إنتاجه، وهذا ما أثبتته الدراسات العلمية التي أجريت في هذا المجال والتي كان من أبرزها أعمال عالم النفس الأمريكي **التون مايو** التي خصصها لدراسة تأثير العلاقات الإنسانية في بيئة العمل على الإنتاج ومستوي الرضا الوظيفي والتي خلص فيها الى أن الإنسان هو أهم عنصر في العمل، وأن دوافع العمل ليست فقط مادية، بل معنوية تتمثل في الحصول على احترام الآخرين وحب المشاركة، وأن المناخ الانساني السائد داخل مؤسسة العمل له تأثير على الاستقرار النفسي للفرد وعلى مستوي أدائه المهني.

وقد كانت هذه النتائج التي توصل اليها مايو بمثابة نقطة التحول التي جذبت انتباه المختصين العلمين والعمليين نحو هذا المجال، وظهر نتيجة لذلك اتجاه جديد في الفكر الإداري والسلوك الإنساني يهتم بالرغبات النفسية للعاملين ومحاولة اشباعها بالإضافة إلى الأجور والحوافز، ولفت النظر الى الاهتمام بالتنظيم غير الرسمي كنوع من العلاقات الشخصية والاجتماعية التي لها تأثير على الدوافع والسلوك وكذا على الإنتاج. **(الجماعات غير رسمية وتأثيرها على الاتصال، ص 35)**

ويزداد الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية داخل محيط العمل إذا كانت الفئة المستهدفة من النساء، حيث أصبح عمل المرأة من أهم المواضيع المطروحة التي يولى لها اهتمام كبير في عالم الشغل، لأن المرأة أصبحت عضوا مشاركا في العمل التنموي بكل أبعاده الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، لهذا وجب الوصول بها لأعلى مستويات العطاء المهني وفي نفس الوقت السعي الي تحقيق الراحة والاستقرار النفسي لها في محيط عملها. **(المرأة العاملة وتحديات النسق الاجتماعي، ص 65)**

فالعلاقات الاجتماعية للمرأة العاملة تؤثر على بيئة العمل بشكل يمكن ملاحظته من خلال أداءها المهني، فإذا كانت العلاقات إيجابية فإن روح العمل الجماعي والتفاهم هي التي تسود ويصبح هناك مستوى عالٍ من التعاون والمشاركة والاستمتاع بالإنجاز بالشكل المطلوب، أما إذا كانت العلاقات سلبية فإن ذلك من شأنه أن يولد المشاكل والنزاعات ويعرقل سير العمل في الاتجاه الصحيح، وهذا ما قد يسبب كثرة الغياب أو التأخر عن العمل أو يؤدي في بعض الأحيان إلى تركه.

ولا يظهر تأثير العلاقات الاجتماعية للمرأة العاملة فيما يخص أدائها المهني داخل المنظمة فقط بل تتعده الي حياتها الشخصية والاجتماعية عموما، حيث أن نجاح المرأة في إقامة علاقات اجتماعية في وسطها المهني يساعدها على التوافق النفسي الاجتماعي حيث يعزز شعورها بالثقة وتقدير الذات، وبالمقابل فإن الضغط النفسي الناجم عن تذبذب وعدم استقرار هذه العلاقات سيمتد تأثيره السلبي إلى خارج نطاق المنظمة. **(نفس المصدر، ص 72)**

فيمكن القول إذا أن العلاقات الاجتماعية للمرأة العاملة بالنتيجة تمثل التنظيم غير الرسمي في مكان العمل، والذي يمكن له أن يلعب دور الشريك الإداري الفعال في انجاز المهام الوظيفية والوصول إلى أعلى مستويات الأداء الوظيفي بمنتهى الأريحية، وبالتالي توفير المناخ الإيجابي الداعم للإنتاجية والابداع، والشعور بالإنجاز وتحقيق الذات.

ويعتمد تأسيس العلاقات الاجتماعية للمرأة العاملة داخل المنظمة على حدوث التفاعل الاجتماعي بشكل مباشر بين أفرادها حيث يتم هذا التفاعل عادة عن طريق وسائط مختلفة ومتنوعة منها ما هو لفظي ويضم الكلام الذي يدور في نطاق اللغة المستخدمة، ومنها ما هو غير لفظي ويضم كل ما هو غير لفظي كحركات الجسم والايماءات.

فالاتصال إذا هو العملية التي يحدث عن طريقها التفاعل الاجتماعي، لأنه الوسيلة التي تنقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو آخرين بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنظمة أو في أي جماعة من الناس ذات نشاط اجتماعي. إذن فهو بمثابة خطوط تربط أوصال البناء أو الهيكل التنظيمي لأي منظمة ربطا ديناميكيا، فليس من الممكن أن نتصور جماعة أيا كان نشاطها دون أن نتصور في الوقت نفسه عملية الاتصال التي تحدث بين أقسامها وبين أفرادها وتجعل منهما وحدة عضوية لها درجة من التكامل تسمح بقيامهما بنشاطها، وبهذا فان الاتصال في أي منظمة يحدث وفق التنظيم الرسمي –الذي قد يحس به المسئولون أو بجزء منه في المنظمة–وغير الرسمي الذي له أثر قد

يفوق في شدته الاتصال عن طريق التنظيم الرسمي بشرط أن يكون الاتصال فعالا يمارس بالشكل والطريقة السلمين لكي يؤدي المهام المرجوة منه ويحقق الأهداف التي يسعي اليها. **(ماهر محمود عمر،1992 ، ص 36)**

ويقتضي الاتصال الفعّال أن يفهم المستمع مضمون كلام المتحدث كما يقصده تماماً، ولتحقيق ذلك، فإنه من الضروري أن يستعمل كل من الطرفين القائمين بعملية الاتصال نفس قواعد التعبير والفهم للرسالة، إضافة الى اتقان كل واحد منهما لمهارات الاتصال الشخصي التي تساعد في إيصال الرسالة بالشكل الصحيح وارجاع الأثر بما تتطلبه هذه الأخيرة، وإذا لم يكن هذا هو الحال عندها د تكون النتيجة أن يحدث اضطراب في الاتصال ليس بسبب اختلاف اللغات فحسب، بل لأن الناس يختلفون في طريقة فهمم وتفسيرهم لما يسمعون أو يشاهدون ، بناءً على درجة تمتعهم بمهارات الاتصال الشخصي وعلى تجاربهم وتوقعاتهم التي تمثل الاطار المرجعي الذي يحكمون به علي المؤثرات الخارجية.

وقد يؤدي اضطرب الاتصال الناجم عن نقص مهارات الاتصال لدي المرأة العاملة إلى خلل في بناء العلاقات الاجتماعية التي تربطها بباقي زميلاتها في محيط عملها، ومن هنا تتمحور إشكالية دراستنا التي تدور حول التساؤل الرئيسي التالي:

" **هل تؤثر مهارات الاتصال الشخصي في العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة لدي المرأة العاملة في مؤسسة ذات طابع نسوي؟** "

ويتفرع عن هذا التساؤل الرئيسي أربعة تساؤلات فرعية تتمثل في:

- " **هل تؤثر مهارات الاتصال الشخصي في نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة لدي المرأة العاملة في مؤسسة ذات طابع نسوي؟** "
- " **هل تؤثر مهارات الاتصال الشخصي في التفاعل الاجتماعي للعلاقات الاجتماعية داخل المنظمة لدي المرأة العاملة في مؤسسة ذات طابع نسوي؟** "
- " **هل تؤثر مهارات الاتصال الشخصي في التماسك الاجتماعي للعلاقات الاجتماعية داخل المنظمة لدي المرأة العاملة في مؤسسة ذات طابع نسوي؟** "
- " **هل تؤثر مهارات الاتصال الشخصي في التكيف الاجتماعي للعلاقات الاجتماعية داخل المنظمة لدي المرأة العاملة في مؤسسة ذات طابع نسوي؟** "

2-فرضيات الدراسة

- **الفرضية العامة**

" تؤثر مهارات الاتصال الشخصي في العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة لدي المرأة العاملة في مؤسسة ذات طابع نسوي "

وتندرج تحت هذه الفرضية العامة أربعة فرضيات جزئية هي:

- **" تؤثر مهارات الاتصال الشخصي في نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة لدي المرأة العاملة في مؤسسة ذات طابع نسوي "**
- **" تؤثر مهارات الاتصال الشخصي في التفاعل الاجتماعي للعلاقات الاجتماعية داخل المنظمة لدي المرأة العاملة في بمؤسسة ذات طابع نسوي "**
- **" تؤثر مهارات الاتصال الشخصي في التماسك الاجتماعي للعلاقات الاجتماعية داخل المنظمة لدي المرأة العاملة في بمؤسسة ذات طابع نسوي "**
- **" تؤثر مهارات الاتصال الشخصي في التكيف الاجتماعي للعلاقات الاجتماعية داخل المنظمة لدي المرأة العاملة في مؤسسة ذات طابع نسوي "**

3-أهمية الدراسة

- تستمد الدراسة أهميتها من طبيعة الفئة المدروسة، ففئة النساء العاملات داخل المؤسسة النسوية تعد العلاقات الاجتماعية لديها من أهم العوامل التي توفر لها بيئة عمل مواتية.

- حجم وطبيعة هذه المشكلة (توفر أو غياب مهارات الاتصال الشخصي وتأثيرها في العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل).

- أنها تعد من الدراسات القليلة -بحسب حدود علم الباحثة-التي ستتناول موضوعًا حيويًا في مجال العلاقات الاجتماعية السائدة بين النساء العاملات.

- أنها تعتبر حلقة مكملة لسلسلة من الأبحاث والدراسات التي يمكن أن تساهم في إثراء البحث العلمي في مجال مهارات الاتصال و العلاقات الاجتماعية.

– كما تتمتع هذه الدراسة بفائدة عملية، حيث أنه يمكن أن تساعد صانعي القرار في المؤسسة محل الدراسة من معرفة خصائص العلاقات الاجتماعية السائدة بين العاملات لديها، ومنه توظيف هذه النتائج لصالح المصلحة العامة للمؤسسة.

4-أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية –في أساسها إلى–الكشف عن مستوي مهارات الاتصال الشخصي عند المرأة العاملة في مؤسسة ذات طابع نسوي وتأثير هذه المهارات على العلاقات الاجتماعية التي يمكن أن تقيمها داخل المؤسسة التي تعمل بها.

كما تسعي هذه الدراسة أيضا إلى:

- التعرف على المستوي العام لمهارات الاتصال الشخصي وإذا كان هناك فروق في ترتيب هذه المهارات عند المرأة العاملة بمؤسسة ذات طابع نسوي.
- التعرف على إذا كانت هناك فروق في مهارات الاتصال الشخصي لدي المرأة العاملة بمؤسسة ذات طابع نسوي ترجع لبعض المتغيرات.
- معرفة طبيعة العلاقات الاجتماعية الموجودة داخل المؤسسة وتحديد نسب مؤشراتها.
- تمكين المنظمة محل الدراسة من تحسين خدماتها وتوفير بيئة عمل ملائمة للعاملات لديها من خلال التعرف على تصنيف العاملات لبعضهن البعض ومنه تشكيل فرق عمل تسود بينهم روح التعاون.

5-أسباب اختيار الموضوع

هناك عدة أسباب دفعتنا لاختيار هذ ا الموضوع منها ما هو ذاتي ومنها ما هو موضوعي ونوجزها في:

- حداثة موضوع الدراسة حيث ليس هناك العديد من الباحثين الذين تناولوا هذا الموضوع من قبل.
- حيوية الموضوع اذ سنتطرق فيه الي معرفة نمط العلاقات السائدة في مجال العمل لدي المرأة.
- الفضول العلمي لمعرفة مستوي مهارات الاتصال الشخصي لدي المرأة العاملة.

- محاولة معرفة مدي تأثير الاتصال على العلاقات الاجتماعية للمرأة.
- المعرفة الشخصية بميدان الدراسة والسعي الى التحقق من الافتراضات التي وضعناها.
- السعي الى المساهمة في تطوير بيئة العمل الخاصة بالمرأة من خلال البحث العلمي.

6- حدود الدراسة

- أقيمت الدراسة الحالية على مستوي المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد "سليمان عميرات" الكائنة بولاية المسيلة.
- وقد أجريت الدراسة الأساسية في الفترة الممتدة من 31 ماي الي 16 جوان 2015.
- وطبقت الدراسة على عينة تقدر ب 84 ممرضة عاملة ضمن جماعات داخل المؤسسة.
- واستعملنا كل من مقياس مهارات الاتصال الشخصي واختبار القياس السوسيومتري كأدوات لجمع المعلومات في هذه الدراسة.

7-تحديد مفاهيم الدراسة

تتمثل أهم مصطلحات الدراسة في العلاقات الانسانية ومهارات الاتصال الشخصي وسنقوم بضبط مفهومهما فيما يلي:

7-1 العلاقات الاجتماعية

7-1-1 المفهوم الاصطلاحي: يعرفها حامد عبد السلام زهران بقوله " هي روابط تنشا على أساس التفاعل الاجتماعي، فتدل على الصلة التي تقوم بين شخصين أو أكثر مبنية على التجاذب والاختيار أو الرفض والتنافر " **(حامد عبد السلام زهران،1977، ص74)**

7-1-2 المفهوم الاجرائي: نقصد بالعلاقات الاجتماعية في هذه الدراسة الروابط الاجتماعية التي تنشأ بين النساء العاملات في محيط العمل والتي يمكن أن نتعرف على بنيتها من خلال عدة مؤشرات هي نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية، التفاعل الاجتماعي، التماسك الاجتماعي، والتكيف الاجتماعي.

7-2- مهارات الاتصال الشخصي:

7-2-1 المفهوم الاصطلاحي: يعرفها **د.فايز أبو هجر** على انها "احدى المهارات الحياتية الأساسية التي تساعد المتعلم (الفرد) على التواصل بطرق إيجابية وبناءة وذلك باستخدام الاتصال

اللفظي وغير اللفظي، ونقل المعلومات والمعاني للتأثير عل سلوك الاخرين بما يتكيف مع ظروفهم المحيطية". **(جون هيز،2011، ص189)**

7-2-2 المفهوم الاجرائي: نقصد بمهارات الاتصال الشخصي في هذه الدراسة القدرات التي يمكن أن تتمتع بها المرأة العاملة في إيصال واستقبل الرسائل بالشكل الصحيح، والتي تظهر في اتقان المرأة لكل من مهارة الاصغاء، ومهارة الحديث، ومهارة الاتصال غير اللفظي، ومهارة التفكير.

8-الدراسات السابقة

8-1 الدراسات الخاصة بالعلاقات الإنسانية

8-1-1- **أعمال التون مايو** "**Elton Mayo**" امتدت ما بين 1924-**1933** تعتبر دراسة التون مايو أقدم دراسة أقيمت في مجال العلاقات الاجتماعية داخل محيط العمل، حيث أقام مجموعة من التجارب اشتهرت بإجرائها في **مصانع الكتريك** Western Electrtic في **هاورثون** Hawthorn وقد هدفت هذه التجارب في بدايتها الى دراسة تأثير الظروف المادية للعمل كدرجة الحرارة والضوضاء والإضاءة على الإنتاجية. ثم انتقلت فيما بعد الى دراسة تأثير عامل الراحة وانتهت بالتطرق الى أهمية أسلوب المعاملة الذي يتلقاه العامل. وطبقت الدراسة على خمسة عاملات في المرحلة الأولى، ثم على 20000 فرد عامل بالمصانع في المرحلة الثانية باستخدام تقنية المقابلة، إضافة الي عينات أخري في المراحل الموالية. واستخلص مايو وزملاؤه بأن الزيادة في الإنتاج لم تكن نتيجة التغيرات الحادثة وانما نتيجة التجربة المقترحة، مفضلا العلاقات بين الأفراد بتغير سلوك المشرفين، مما يغير بالضرورة العلاقات الاجتماعية وبالتالي سلوكيات الأفراد.

8-1-2 **دراسة إبراهيم بن عبد الله الماحي** سنة **2003** بعنوان " **أثر العلاقات الإنسانية على العاملين في الأجهزة الأمنية** " وقد هدفت الدراسة الى التعرف على تأثير العلاقات الإنسانية على عدة متغيرات كالدافعية للعمل والروح المعنوية، كما هدفت الى معرفة الاختلاف الحقيقي في العلاقات الإنسانية بين العاملين في التنظيم الرسمي وغير الرسمي في الأجهزة الأمنية وأيضا معرفة الاختلاف الحقيقي في العلاقات الإنسانية بين المدنيين والعسكريين وبين العسكريين فيما بينهم. وقد طبقت الدراسة على 124 ضابط من الضباط العملين بمصلحة الجوازات بمنطقة الرياض. وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع المعلومات اللازمة للدراسة. وقد توصل

الباحث الى أن العلاقات الإنسانية التي تكونت بين زملاء العمل تساعدهم على أداء العمل بشكل أفضل كما أن هذه العلاقات تميل الى الامتداد الى خارج نطاق العمل. وتوصلت الدراسة أيضا الى أن هناك تنظيم غير رسمي خلق من توتر العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين وهذا الأخير يساعد بدوره في جودة الأداء الوظيفي. كما خلصت الى أنه لا توجد فروق في العلاقات الإنسانية بين المدنيين والعسكريين على حسب رأي العسكريين، وعلى العكس فهناك فروق في العلاقات بين العسكريين فيما بينهم ترجع الى عدة عوامل من بينها سنوات العمل الطويلة التي تجمعهم ببعضهم البعض.

3-1-8 **دراسة بودراع فوزي 2014** بعنوان " **ثقافة المؤسسة وطبيعة العلاقات الاجتماعية** " وهدفت هذه الدراسة الى التعرف على ثقافة مؤسسة السونطراك باعتبارها شركة عالمية، والى معرفة المنظومة الثقافية والقيمية لهذه المؤسسة. كما هدفت أيضا الى التعرف على نظام الاتصال الخاص بهذه المؤسسة وإمكانية تأثره بالثقافة التنظيمية لهذه الاخيرة. وطبقت الدراسة على 102 فردا عاملا بالمؤسسة من كلا الجنسين الا أن أغلبهم كانوا رجالا. وقد استعمل الباحث الاستمارة كأداة لجمع المعلومات وكانت على نوعين واحدة خاصة بالإطارات والأخرى بأعوان التحكم. وازفرت النتائج المتوصل اليها على أن نمط التسيير وطبيعة العلاقات الهرمية يفسر القيم الثقافية الموجودة داخل المؤسسة، وذلك من خلال مركزية عملية اتخاذ القرار وروح المسؤولية والاحساس بالثقة وتفويض السلطة. كما خلصت هذه الدراسة الى أن مساهمة العمال وتشجيعهم من خلال إعطاء هامش الحرية في العمل وروح المبادرة والاعتراف بالكفاءات لا يؤثر في نظام الاتصال الخاص بهذه الأخيرة وكذا فهو لا يؤثر في الثقافة التنظيمية.

2-8 الدراسات الخاصة بالاتصال ومهاراته

1-2-8 دراسة بوعطيط جلال الدين سنة **2009** بعنوان " **الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي** " وهدفت هذه الدراسة الى معرفة العلاقة القائمة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي. كما هدفت الي معرفة تأثير العوامل الديمغرافية كالسن والأقدمية والمستوي التعليمي على الأداء الوظيفي للعمال ومنه على الاتصال داخل المؤسسة. وقد طبقت الدراسة على عينة بحث قدرت ب 49 فرد. واستعمل الباحث الاستمارة كأداة لجمع المعلومات الازمة للدراسة. وقد توصل الباحث من خلال نتائجه الى أنه يوجد نمطين من الاتصال داخل المؤسسة الاتصال الصاعد والاتصال النازل، وهذا الأخير (الاتصال الصاعد والاتصال النازل) لديه علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بينه وبين الأداء التنظيمي

للعاملين. فكلما كان الاتصال في المؤسسة نشيطا وفعال زادت نسبة الجودة في أداء عمال المؤسسة. كما توصل الباحث الي أنه لا يوجد تأثير للعوامل الديمغرافية الذي حددها على الأداء الوظيفي للعمال.

8-2-2دراسة جمال مشري سنة **2012** بعنوان " **مهارات الاتصال لدي أساتذة التربية البدنية**" وقد هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدي تمكن أساتذة التربية البدنية من عملية الاتصال عملا وعلما، كما سعت الى التعرف عن مدي تأثير الاختلاف في الأطوار المدرسة والمستوي العلمي لأساتذة التربية البدنية في حسن استعمال مهارات الاتصال. وقد طبقت الدراسة على 20 أستاذ تربية بدنية عاملين بأطوار دراسية مختلفة. وقد استعمل الباحث تقنية الاستبيان كأداة لجمع المعلومات في هذه الدراسة. وقد خلصت النتائج الى أن أستاذ التربية البدنية يستعين بمهارات اتصال متعددة أثناء قيامه بالدرس، كما توصلت الدراسة الى أنه لا يوجد اختلاف بين الأساتذة في استعمالهم لمهارات الاتصال باختلاف الشهادة المتحصلين عليها سواء كانت من الجامعة أو من المعهد، وأيضا لا يوجد اختلاف بين الأساتذة في استعمالهم لمهارات الاتصال الشخصي يرجع الى الطور الذي يقمون بتدريسه.

8-2-3 دراسة أحمد بن عبد الله بن صقير العريني سنة **2012** بعنوان " **مدي توفر مهارات الاتصال غير اللفظية لدي هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم من وجهة نظر الطلبة** " وهدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدي توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدي الأساتذة عينة الدراسة، إضافة الى التعرف على معنوية الفروق بين هؤلاء وفق متغيرات من بينها المستوي الدراسي والتخصص. واستخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي حيث تكونت عينته من 420 طالب. وقد قام استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات وتكونت هذه الأخيرة من خمسة أبعاد تناولت الاتصال غير اللفظي وهي: بعد المظهر، وبعد الصوت، وبعد المكان، وبعد الزمان، وبعد الحركات. وقد خلصت الدراسة الى أنه تتوافر درجة مهارات الاتصال غير اللفظية لدي هيئة التدريس في كلية العلوم بجامعة القصيم بدرجة متوسطة وذلك من وجهة نظر الطلبة. كما خلصت الدراسة الى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمدي توافر مهارات الاتصال غير اللفظية لدي هيئة التدريس في هذه الجامعة باختلاف متغير التخصص أو المعدل التراكمي. وعلى العكس فهناك فروق ذات دلالة إحصائية لمدي توافر مهارات الاتصال غير اللفظية باختلاف السنة الدراسية.

8-3- الدراسات الخاصة بالاتصال والعلاقات الاجتماعية

8-3-1 **دراسة سمره عسلي** سنة **2007** بعنوان " **الجماعات غير الرسمية وتأثيرها على الاتصال الداخلي للمؤسسة** " وسعت هذه الدراسة الى معرفة طبيعة العلاقات الاجتماعية السائدة داخل المؤسسة وذلك من خلال تشخيص الجماعات غير الرسمية. كما سعت الى معرفة تأثير الجماعات غير الرسمية على الاتصال الداخلي للمؤسسة. وقد طبقت هذه الدراسة على 34 فرد عامل ضمن مجموعات بالمؤسسة محل الدراسة وهي من كلا الجنسين. واعتمدت الباحثة في دراستها على عدة أساليب لجمع المعلومات منها أسلوب القياس الاجتماعي والاستمارة التي كانت على نوعين واحدة خاصة بالجماعات غير الرسمية والأخرى خاصة بالاتصال. وقد توصلت هذه الدراسة الى أنه توجد جماعات غير رسمية داخل المؤسسة وهي تتميز بخصائص مشتركة تؤثر في نوعية العلاقات الاجتماعية الموجودة بالمؤسسة. كما وأن هذه الجماعات لها نظام اتصالي خاص بها يؤثر هو الاخر في نظام الاتصال الخاص بالمؤسسة ككل. كما وتوصلت هذه الدراسة الى أن الجماعات غير رسمية تميل في تشكلها الى عدة عوامل منها الاجتماعية والمهنية والنفسية.

8-3-2- **دراسة ميلود طبيش** سنة **2011** بعنوان "**الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة**" وقد هدفت هذه الدراسة الي التعرف على مكانة الاتصال داخل المؤسسة وعلاقته بتنمية المهارات الاجتماعية للعاملين، كما هدفت الي التعرف على العلاقة بين الاتصال والتفاعل الاجتماعي من خلال انتشار الروح المعنوية للعاملين، وما ينتج عنها من التعاون والترابط والانسجام بين جماعة العمل. وقد طبقت هذه الدراسة على عينة قدرت ب 38 فرد عامل بالمؤسسة وهم من كلا الجنسين. واستعمل الباحث في هذه الدراسة كل من الملاحظة واستمارة المقابلة كأداة لجمع المعلومات. وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك

علاقة إيجابية قوية بين الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة وتنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين داخل المؤسسة. كما وأشارت النتائج الي أن الاتصال يؤثر بشكل ملحوظ في ديناميات جماعات العمل داخل المؤسسة.

8-3-3- **دراسة شاشوة نورة** سنة **2012** بعنوان " **نظام الاتصال والعلاقات الاجتماعية المهنية في التنظيمات الاستشفائية** " وقد هدفت هذه الدراسة الى الوقوف على قنوات الاتصال السائدة في

المؤسسة ومحاولة المقارنة بين تنوع الفئات العمالية وبين قنوات الاتصال، وهل تتنوع هذه الأخيرة بتنوع الفئة المهنية. كما هدفت هذه الدراسة الى ابراز أهمية المجتمع المحلى في التأثير على الاتصال داخل المؤسسة. وقد طبقت الدراسة على عينة قدرت ب 90 فرد من مستويات مهنية مختلفة ومن كلا الجنسين. وقد استعانت الباحثة بالاستمارة كأداة للدراسة. وتوصلت هذه الدراسة الى أن نظام الاتصال يتعقد بتعقد التنظيم الاستشفائي، وأن أساليب الاتصال تتغير كلما تغيرت فئة العماليين بالمؤسسة. وتوصلت الى أن العلاقات الاجتماعية (غير رسمية) تؤثر على نظام الاتصال داخل المؤسسة. كما أثبتت هذه الدراسة أن الاتصال الداخلي للمؤسسة الاستشفائية يتأثر بالبيئة المحلية المحيطة.

توظيف الدراسات السابقة

رغم أن الدراسات التي تمكننا من العثور عليها لا تتناول متغيرات دراستنا الحالية بنفس الشكل الذي سنعالجه نحن، الا أننا استفدنا من هذه الاخيرة في عدة جوانب نذكر منها:

- **الفصل التمهيدي:** تمكننا بعد اطلاعنا على الدراسات السابقة من ضبط متغيرات الدراسة التي نريد اجرائها وتحديد المجال العلمي الذي سنخوضه غماره بشكل أدق، كما ساعدتنا هذه الأخيرة في صياغة الإشكالية وتصور الفرضيات التي يمكن أن نطرحها، وذلك انطلاقا من النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسات.
- **التراث النظري:** من خلال اطلاعنا على الدراسات السابقة تمكننا من أخذ فكرة عامة بخصوص موضوع الاتصال وموضوع العلاقات الاجتماعية من الناحية النظرية، كما تعرفنا على أهم العلماء الرواد في كلا المجالين السابقين وهذا ما سهل علينا عملية البحث عن الكتب والمنشورات وحتى المواقع الالكترونية.
- **الجانب الميداني:** ان اطلاعنا على معطيات الجانب الميداني لكل دراسة من الدراسات السابقة أتاح لنا الفرصة لتصور الخطوات التي يمكن أن نمر بها أثناء تطبيق المقاييس المعدة للدراسة، كما أنه أعطنا فكرة حول الصعوبات التي يمكن أن نوجهها وبالتالي إمكانية تفادي هذه الأخيرة.
- **المنهج العلمي المستخدم:** اكتشفنا من خلال التطرق للدراسات السابقة أن المنهج العلمي الأنسب لتناول الموضوع الذي اخترناه هو المنهج الوصفي الذي اعتمدته أغلبية هذه الدراسات.

- **أدوات البحث:** ساعدتنا الدراسات السابقة في اختيار وسائل جمع المعلومات الأنسب لدراستنا الحالية، كما استعنا بهذه الدراسات في اعداد المقاييس التي ستطبق في دراستنا الحالية. بالإضافة الى أن مرورنا بهذه الدراسات سهل علينا كثيرا فهم طرق تطبيق المقاييس.
- **نتائج البحث:** ان اطلاعنا على نتائج الدراسات السابقة عزز لدينا الرغبة في المواصلة في تناول الدراسة الحالية وذلك من خلال أننا تحققنا من أن دراسة المتغيرات التي اخترناها هو مجال ثري وشيق، كما أنه موضوع جديد وأرضية خصبة للبحث. إضافة الى أن نتائج البحث التي أظهرت تحقق أغلب الفرضيات التي وضعها الباحثين من قبل وكذا بلوغهم الأهداف التي سعوا اليها في كل دراساتهم، ساعدنا في فهم العلاقات الخفية الموجودة بين متغيرات الدراسة والمتغيرات الدخيلة التي يمكن أن تخلق، وبين متغيرات الدراسة الخاصة بنا بالشكل الذي نريد طرحه ومتغيرات دراساتهم ونتائجها. وهذا كله بهدف تفادي الأخطاء والانتباه للهفوات الممكنة الوقوع لنتمكن من الطرح السليم والمعالجة الصحيحة للموضوع.

خلاصة

تعرضنا في هذا الفصل الى الاطار المنهجي العام للدراسة والذي يعد بمثابة الأرضية التي سنبني عليها باقي الخطوات، كما سيساعدنا في فهم تدرج فصول الدراسة سوآءا في الجانب التطبيقي الذي سنقوم فيه بالإجراءات الميدانية التي ستثبت صحة فروضنا من عدمها، أو في الجانب النظري لهذه الدراسة التي سنتعرض فيه للتراث النظري لأهم العناصر المتعلقة بمتغيرات الدراسة والتي سنبدأها بموضوع الاتصال في الفصل الموالي.

الفصل الثاني: الاتصال

تمهيد

1- **تعريف الاتصال**

2- **خصائص الاتصال**

3- **عناصر الاتصال**

4- **أنواع الاتصال**

5- **نماذج الاتصال**

6- **عوائق الاتصال**

7- **الاتصال الفعال**

8- **مهارات الاتصال**

خلاصة

تمهيد

الاتصال نشاط إنساني يقوم به الفرد في حياته اليومية بشكل دائم ومستمر مع من يحيطون به من أفراد، وهو أداة لتنمية الإنسان وتطور معارفه وخبراته سواء من الناحية الاجتماعية او التعليمية او التربوية أو التوجيهية أو السياسية، لهذا فان دراسة موضوع الاتصال يعد من الأمور الهامة والأساسية لكل عضو في المجتمع، باعتباره هو المسئول الأول في العمليات الاتصالية على مدار الساعة، وسنحاول في هذا الفصل التعرض الي أبرز المفاهيم المتعلقة بموضوع الاتصال.

1-تعريف الاتصال

تعريف تشارلز كولي Charles Coley: الاتصال هو ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد المعلومات الانسانية، وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر الرموز عبر الزمان، وهي تتضمن تعبيرات الوجه والايماءات والاشارات ونغمات الصوت والكلمات والطباعة، وكذلك التدابير التي تعمل بسرعة وكفاءة على قصر بعدي الزمان والمكان. **(محمد عودة، 1971، ص 6)**

ويعرف على أنه " العملية التي يقوم بها الفرد لنقل مثير معين بهدف تعديل سلوك الآخرين". **(محمد إسماعيل، 2005، ص 359)**

ويعرف أيضا "هو عملية تفاعل بين طرفين من خلال رسالة معينة أو خبرة أو مهارة أو أي مضمون اتصالي آخر، عبر قنوات اتصالية ينبغي أن تتناسب مع مضمون الرسالة بصورة توضح تفاعلا مشتركا". **(مطفي حجازي، 1990، ص 18)**

ومن **التعاريف** السابقة يمكن أن نقول أن عملية الاتصال هي نقل فكرة أو معلومة (رسالة)، من شخص (مرسل) إلى شخص آخر (مستقبل) عبر طريق معين (قناة اتصال)، وتكون الرسالة على شكل (رموز) يتم تشفيرها من طرف المرسل ويقوم بتحليلها المستقبل عند تلقيها، وتحدث هذه العملية في سياق معين (بيئة) وتحت تأثير عدة عوامل (تشويش)، وعادة ما ينتظر المرسل أن تؤثر رسالته في المرسل إليه وأن تظهر استجابة هذا الأخير في ردة فعل من طرفه (feed-back).

2-خصائص الاتصال

تتميز العملية الاتصالية بعدة خصائص أهمها:

1- **الاتصال عملية ديناميكية:** تعتبر عملية الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تمكننا من التأثير في الأخرين والتأثر بهم، مما يمكننا من تغييرأنفسنا وسلوكنا بالتكيف مع الأوضاع المختلفة، فعملية الاتصال تعني التغيير. **(محمد مصرفي،2006 ، ص 19)**

2- **الاتصال يشكل نظام متكاملا:** يتكون الاتصال من وحدات متداخلة وتعمل جماعيا حينما تتفاعل مع بعضها البعض، من مرسل ومستقبل ورسائل ورجع صدى وبيئة اتصالية، وإذا ما غابت بعض العناصر أو لم تعمل بشكل جيد فإن الاتصال يتعطل أو يصبح بدون التأثير المطلوب.

3- **الاتصال آني ومتغير:** الاتصال نشاط يبنى على التفاعل مع الآخرين حيث يقوم الشخص بالإرسال والاستقبال في الوقت نفسه، ولا يمكن أن يتصل شخص بآخر ثم ينتظر حتى وصول الرسالة ثم يقوم بإرسال رسالة أخري إليه أو يستجيب لرسالته، بل إننا أحيانا نرسل رسائل إلى الآخرين حتى قبل أن يكتمل إرسال رسائلهم إلينا.

4- **الاتصال قد يكون قصدي أو غير قصدي:** يتمثل هذا في أنه:

1- قد يرسل شخص إلى شخص آخر رسالة بقصد ويستقبلها الآخر بقصد وبالتالي فإن الاتصال يكون غالبا مؤثرا.

2- قد يرسل شخص رسالة بدون قصد لشخص آخر يستقبلها عن قصد، كمن يتنصت على محادثة خاصة بين اثنين.

3- قد يرسل شخص رسالة عن قصد إلى شخص آخر غير منتبه فلا يتفاعل معها.

4- قد يرسل شخصان رسائل ويستقبلانها دون قصد منهما بذلك ويتمثل هذا بشكل كبير في الرسائل غير اللفظية كنوع ملابسنا ولونها ومظهرنا العام وملامحنا.

5- **الاتصال ذو أبعاد متعددة:** بالرغم من أن الإنسان يقوم بالاتصال بصفة مكثفة ويؤديه بعفوية إلا أن الاتصال له أهداف متعددة ومستويات متباينة من المعاني، كل الرسائل فيها بعدان من المعاني ; معنى ظاهر يبرز من خلال محتوى الرسالة ومعنى باطن آخر تحدده

طبيعة الصلة بين أطراف الاتصال، كطريقة حديثك والتوكيد على بعض مقاطع الكلام وما يصاحب اللغة اللفظية من إيحاءات واشارات.

6- **الاتصال عملية مستمرة:** الاتصال حقيقة من حقائق الكون المستمر إلى الأبد فليس لها بداية أو نهاية فنحن في اتصال دائم مع أنفسنا ومجتمعنا والكون المحيط بنا، فالاتصال مستمر ما استمرت الحياة الدنيا والحياة الآخرة. **(إبراهيم أبو عرقوب، ص 50)**

7- **الاتصال عملية موضوعية وواقعية:** الاتصال لا يخضع للعوامل الذاتية وإنما يخضع للعوامل الموضوعية فلا يمكن للإنسان أن يخفي مشاعره السلبية اتجاه شخص آخر مهما مرت الأيام، ولا بد أن يعبر الاتصال عن نفسه من خلال المشاعر الحقيقة والواقعية التي ترتبط بنوعية الأحداث في مكان معين وزمن معين، وعليه فالاتصال يستمد أصوله من الواقع وما يترتب عليه من تأثيرات متبدلة بين أطرافه. **(أحمد دخوش، 2008، ص 17)**

3-عناصر الاتصال

يتفق الباحثين والمختصين في مجال الاتصال على أن عملية الاتصال تقوم على أربعة عناصر أساسية ولا يمكنها أن تتم إذا غاب أحدها وهي: المرسل، المستقبل، الرسالة والقناة. وقد أضاف باحثون محدثون عنصرا هاما آخر وهو التغذية الراجعة أو العكسية إضافة إلى عنصري التشويش وبيئة الاتصال. وسنتعرض لهذه العناصر بنوع من الإسهاب فتمايلي:

1- **المرسل:** هو الشخص او مجموعة الأشخاص او الهيئة او الجهاز الذي يود ان يؤثر في الاخرين بشكل معين ليشاركوه في أفكار او اتجاهات او خبرات معينة. **(بهجت كشك، 1993، ص 14)** والمرسل يقوم بوظيفتين اثنين وهما:

1- تحديد الفكرة او المهارة او غيرها مما يرغب في توجيهه لمن يتعامل معهم، ثم دراسته هذه الفكرة وجميع المعلومات المناسبة عنها وتنظيمها وتحديدها، واختيار الأسلوب والشكل والوسيلة واللغة المناسبة.

2- القيام بالشرح وتوضيح هذه الفكرة او المهارة لمن هم في حاجة اليها عن طريق اللغة او الوسيلة التي اختارها في وقت معين. (الترميز) **(الهاشمي لوكيا، 2006، ص 128)**

2- **المستقبل** (المرسل اليه)**:** وهو الطرف الذي يتلقى الرسالة وهو الذي يجعل دائرة الاتصال تكتمل، انه مصب عملية الاتصال وهو المقصود بها لان المرسل يرغب في اثارة سلوك او دافع أو اتجاه

عنده، وفي الحالة العادية فالأنسان هو المستقبل فرد كان أو جماعة. **(نفس المرجع، ص 129)** ويقوم المستقبل بتحليل الرسائل وتفسيرها وذلك بترجمتها الى معان معينة وكذا الاستجابة لها. (فك الترميز)

3- **الرسالة:** وهي الموضوع او المحتوى الذي يقوم المرسل بنقله الى المستقبل ويتضمن مجموعة المعاني التي ترسل بغية التأثير في سلوك هذا الأخير، إذا فالرسالة هي محتوى الاتصال وبالطبع تتعدد أنواع الرسائل بتعدد أنواع الاتصال وغاياته وأطرافه ونكتفي هنا بالتمييز بين أربعة أنواع من الرسائل وهي:

1- **رسائل وظيفية:** وهي التي تنقل معلومات فنية او علمية او قانونية او اجتماعية او إدارية او اقتصادية...الخ، كما هو شأن القائد العسكري او مدير الإنتاج الذي يعطي أوامر او تعليمات محددة.

2- **رسائل واقعية:** وهي مجموعة الاخبار والمعلومات التي تدور حول الاحداث وتنشرها الصحف وتذيعها الاذاعات المسموعة والمرئية.

3- **رسائل عاطفية:** وهي التي تعبر عن المشاعر والانفعالات، وتتوجه الى العلاقات الإنسانية أساسا.

4- **رسائل خيالية:** ويقصد بها القصص والمسرحيات والتمثيليات والأفلام والاغاني وما الى ذلك من الأساليب الفنية.

ويمكن تقسيم هذه الأنواع من الرسائل الى فئتين: ان الرسائل الأولى غالبا ما تكون وظيفتها إنتاجية، أما الرسائل العاطفية والخيالية غالبا ما تكون وظيفتها استهلاكية. **(نفس المرجع، ص 130)**

4- **القناة:** هي الوسيلة او الواسطة المادية التي تستخدم في إيصال الرموز الحاملة للمعاني التي تشكل الرسالة. **(محمد المصرفي،2006، ص 42)** إذا فهي وسيلة تمرير المعلومات من المرسل الى المستقبل. وتتعدد القنوات المستخدمة في تنفيذ عملية الاتصال منها:

1- **القناة اللفظية:** وفيها تستعمل اللغة اللفظية (الكلام المسموع) لإيصال المعاني.

2- **القناة الحركية:** وهي تشمل مجموعة الحركات والاشارات والايماءات...الخ، التي تستعمل لإيصال الرسالة (غير لفظية).

3- **القناة الكتابية:** وتكون اللغة الكتابية هي الأساس في هذه الوسيلة كما هو الحال في رسائل التهنئة أو الرسائل الأدرية أو رسائل الهاتف النقال.

4- **القناة السمعية:** ويعتمد ارسال الرسالة في هذه القناة على اللغة الملفوظة ويستقبلها المستقبل عن طريق السمع، وقد تكون ذات اتجاهين كما هو الحال في محادثة هاتفية او ذات اتجاه واحد كحصة إذاعية.

5- **القناة البصرية:** وهنا تستخدم كل من اللغة الملفوظة والصورة المرئية لإيصال المعلومات كالتلفاز.

5- التغذية الراجعة: وهي تعبر عن التفاعل الدينامي في عملية الاتصال بين الطرفين فالمستقبل عندما يستجيب لرسالة ما برسالة جوابية ويتحول الى مرسل يقوم بعملية ارجاع الأثر. (**الهاشمي لوكيا،2006، ص 131**).

ولا يعرف المرسل ان رسالته قد وصلت سليمة وبالشكل المراد الى المرسل اليه الا إذا رد عليه المرسل اليه وهذا الرد يسمى بالتغذية العكسية أو التغذية الراجعة او ارجاع الأثر، فيصبح المرسل اليه هو المرسل والمرسل هو المرسل اليه. (**أحمد الخطيب، 2009، ص 321**).

وهذه العملية تقوم بضبط سلوك المرسل وتوجيهه في المراحل اللاحقة لاستكمال رسالته (يغير من الأساليب او اللهجة...الخ، إذا حدث رفض صريح او ضمني لرسالته). (**الهاشمي لوكيا، ص 131**)

6- التشويش: هو تدخل مثير عارض على الرسالة الاصلية المقصودة مما يعرقل عملية الارسال والاستقبال. والتشويش من المعوقات الخطيرة للاتصال وهو يحدث في أي نقطة من نقاط التواصل، كما ان له عدة أنواع مثل التشويش الفيزيقي، الأصوات، تشويش المعاني او سوء الفهم بسبب اختلاف الثقافات. ويمكن القول ايضا أن هناك تشويش داخلي ناجم عن أفكار الشخص وتشويش خارجي بسبب تأثير البيئة.

7- بيئة الاتصال: نعني ببيئة الاتصال الجو العام المتمثل في المحيط النفسي والمادي الذي يحدث فيه الاتصال، وتشمل البيئة المواقف والمشاعر والتصورات والعلاقات بين المتصلين، وكذلك خصائص المكان مثل سعته وألوانه وترتيبه ودرجة الحرارة فيه. ولا شك أن بيئة الاتصال تؤثر على طبيعة الاتصال ومدى جودته، كما يعتبر السياق الذي يتم فيه الاتصال بالأخرين (رسمي، غير رسمي) جزء هاما من بيئة الاتصال.

4-أنواع الاتصال

هناك عدة تصنيفات لأنواع الاتصال وذلك وفقا للمعايير التالية: اللغة المستخدمة، الاتجاه، درجة التأثير.

4-1- أنواع الاتصال وفقا للغة المستخدمة

لا تقتصر اللغة فقط على اللغة اللفظية بل أي منهج منظم ثابت يعبر به الانسان عن فكرة تجول بخاطره أو احساس يحسه في صدره هو لغة قائمة بذاتها. **(محمد منير حجاب، د سحر محمد وهبي، 200، ص 33)**. وينقسم الاتصال الانساني على حسب اللغة المستخدمة الى:

4-1-1-اتصال لفظي: وهو الذي يستخدم فيه اللفظ او الكلمة كوسيلة لنقل رسالة من المصدر الى المستقبل وينقسم الى قسمين:

4-1-1-1-اتصال شفهي: وفي هذا النوع يصل اللفظ منطوقا الى المستقبل ويدركه بحاسة السمع ومن امثلة هذا النوع المحاضرات والندوات والمنافسات...الخ. ويتميز الاتصال الشفهي بقدرته على توفير الوقت كما انه يسمح بالمواجهة.

4-1-1-2-اتصال كتابي: ويعمل على نقل المعلومة كتابيا الى عدد كبير من الافراد بالإضافة الى انه يمكن الرجوع اليه وقت الحاجة، كما يسمح بتوصيل جميع المعلومات المراد ايصالها سوآءا كانت تعليمات ام أوامر ام إحصاءات...الخ، وتقديمها بصورة تفصيلية واضحة وتوصيلها بفاعلية الى افراد الجمهور المقصود.

4-1-2-اتصال غير لفظي: وتشمل هذه المجموعة كل أنواع الاتصال التي تعتمد على اللغة غير اللفظية، وتتمثل في الاشارات والحركات التي يستخدمها الانسان لنقل المعلومات كتعبيرات الوجه والاشارات والحركات التي تصدر من الممثل على خشبة المسرح وكذا الصور والرسوم والموسيقى.

4-2-أنواع الاتصال وفقا للاتجاه

يصنف الخبراء الاتصال وفقا للاتجاه الى نوعين:

4-2-1-اتصال في اتجاه واحد: بمعنى ان الرسائل تنقل من المرسل الى المستقبل دون انتظار استجابة منه، بمعنى لا تتلقى ردود فعل.

4-2-2-اتصال ذو اتجاهين: وهنا المستقبل يستقبل الرسالة ويفسرها ويستجيب لها، وينقل ردود افعاله الى المرسلالذي يتأكد بدوره من مدى إدراك المستقبل لمحتوى رسالته ومن مدى تحقق هدفه الاتصالي.

4-3-أنواع الاتصال من حيث درجة التأثير:

يصنف الخبراء الاتصال من حيث درجة التأثير الى

4-3-1-الاتصال الشخصي: ويقصد به العملية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والأفكار والاتجاهات بين الأفراد بالطريقة المباشرة وجها لوجه وفي اتجاهين ودون قنوات وسيطة، حيث يصبح المرسل والمستقبل على اتصال ببعضهما وجها لوجه في مكان محدد. ويتميز بان المرسل فيه يصبح مستقبلا والعكس مما يجعل فرص التغلب على صعوبات عدم الفهم او الفهم الخاطئ الذي يكون عند المستقبل أكبر. **(محمد فهمي العطروي، 1969، ص 360)**

4-3-2-الاتصال الجمعي: وفيه تتنقل الرسالة من شخص واحد (متحدث) الى عدد من الافراد (يستمعون)، وهو ما نسميه بالمحاضرة او الحديث العام او الخطبة، ويحدث هذا عادة خلال المحاضرات والاجتماعات وندوات التوجيه وبرامج التدريب والتجمعات الجماهرية...الخ.

4-3-3-الاتصال الجماهيري: ويقصد به العملية التي يتم بمقتضاها نقل الأفكار والمعلومات والاتجاهات الى عدد كبير نسبيا من الافراد باستخدام وسيلة او أكثر من وسائل الاتصال الجماهرية، ويتم هذا الاتصال بطريقة غير مباشرة وفي اتجاه واحد ولعدد كبير من الافراد متواجدين في مكان غير محدود.

4-4-الاتصال وفقا لطبيعة المصدر

وينقسم هذا الاتصال الى:

4-4-1-الاتصال الرسمي: وهو الاتصال الذي يرتبط بالبناء التنظيمي الرسمي للمنشآت، ويعتبر أهم عمليات الأدرة بصورة عامة والعلاقات العامة بصور خاصة، ويلاحظ أنه بتنوع المادة التي تنقل عبر شبكات هذا النوع من الاتصال ووفقا لاتجاه سريان المعلومات فيه يتم تصنيف شبكة الاتصال الرسمي الى:

4-4-1-1-الاتصال الهابط: وهذا الاتصال يتدفق من قمة التنظيم الى أدني المستويات الأدرية، وتتوقف عليه حياة المنشأة اذ بدونه تتوقف تماما عن أداء وظيفتها.

4-4-1-2-الاتصال الصاعد: وهو الاتصال الذي يتمثل في الرسائل الصاعدة من المرؤوسين الى رؤسائهم، ويفيد هذا الاتصال الإدارة في التحقيق ما إذا كانت المعلومات التي أرسلتها تم استقبالها واستيعابها.

4-4-1-3-الاتصال الأفقي: ونعني به الاتصال الذي يتم بين اثنين من أعضاء المؤسسة على مستوى التسلسل التنظيمي كاتصال رؤساء الأقسام فيما بينهم. **(نفس الرجع، من ص 33 الى ص 45)**

4-4-2-الاتصال غير الرسمي: هو ذلك الشبكة الاتصالية التي توحد بين العالمين وتتضمن معلومات وفيرة عن الافراد والزملاء وأعضاء العملتتصل بظروفهم ومشكلاتهم ودوافعهم واتجاهاتهم وطموحاتهم. **(هالة منصور،2000، ص 54)** ويتم بشكل غير رسمي خارج قنوات الاتصال الرسمية وينبع من الحجات النفسية الاجتماعية للأفراد.

ويحدث الاتصال غير الرسمي خارج المسرات الرسمية المحددة للاتصال ويعتبر جزاء طبيعيا من حياة المنظمات، ويتم تلقائيا بين الجمعات سواء داخل التنظيم او خارجه. كذلك حسب هذا الاتصال الموظفين لا يتصلون مع بعضهم البعض بحكم وظائفهم بقدر ما يتصلون بحكم علاقاتهم وصلاتهم الشخصية والصداقة والثقة. **(نفس المرجع، ص 46)**

والاتصال غير الرسمي لا يخضع لقواعد وإجراءات وقوانين إدارية مثبتة ومكتوبة ورسمية ومتفق عليها كما هو الحال في الاتصال الرسمي، ويتميز نسق الاتصال غير الرسمي بالمرونة، ويعبر عن الرغبة التلقائية من جانب الافراد والجماعات في اقامة أنماط متعددة للتفاعل الاجتماعي بينهم.

وللاتصال غير الرسمي خصائص ومميزات يلخصها كارتر وكاهن "1978" في "ان لاتصال غير الرسمي تعبير تلقائي عن عدة مشاكل وقضايا وهذا النوع من التعبير يؤدي الى اشباع نفسي داخلي أحسن من الاتصال الرسمي، وقد يعزز هذ النمط الاتصالات الرسمية في المؤسسة إذا ما توافق في الأهداف ومن ثما يقوي الرباط بين التنظيم الرسمي والتنظيم غير رسمي في المؤسسة، ويدعمها مما يؤدي الى تحقيق الهدف العام".

5- نماذج الاتصال

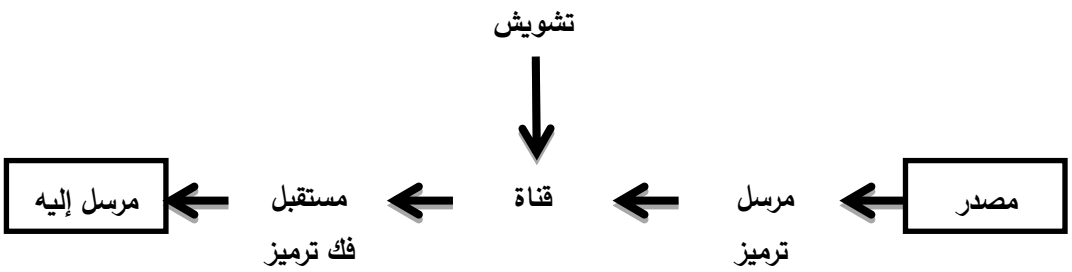
هناك عدة تصنيفات لنماذج الاتصال ولكن في الشكل الأكثر شيوعا التواصل يكون عن طريق تفاعل ثلاث عناصر أساسية هي: المصدر والرسالة والمستقبل، وتحت هذه النقاط يمكن أن ندرج عدة تصنيفات كما وضحها موقع www.persee de la communication a l'interaction, و تتمثل في:

5-1-التصنيفات التقنية

ظهرت النماذج الأولية لكيفية حدوث عملية الاتصال بعد الحرب العالمية الثانية والنموذج المرجعي هو:

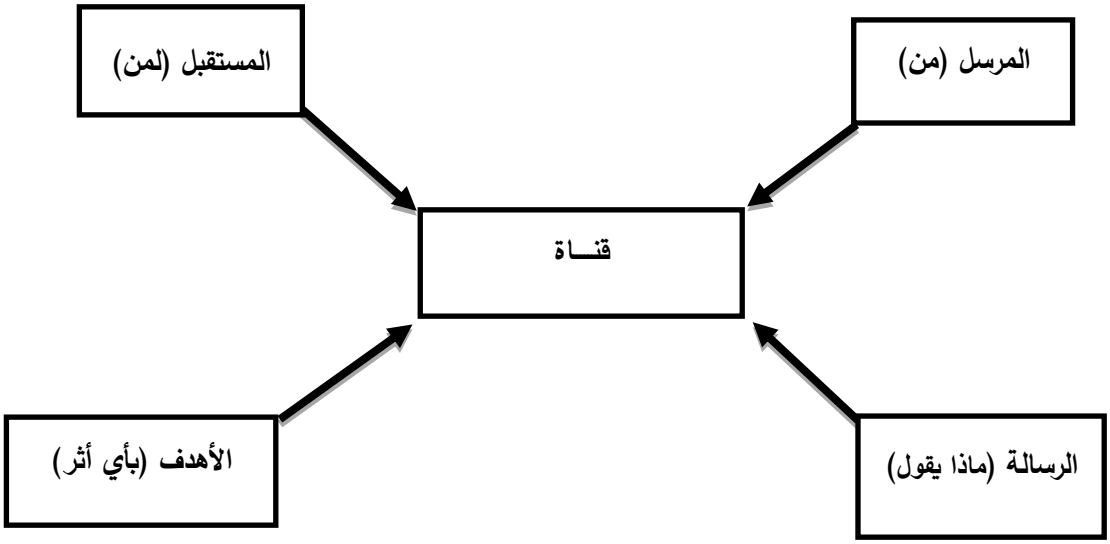
5-1-1- نموذج شانون وويفر 1948 shannon et weaver والذي اعتمد كنموذج اتصالي لفترة طويلة، والاتصال معروف على انه تحويل رسالة من طرف مصدر الى طرف متلقي في شكل إشارة.(ترمز من طرف المرسل ويفك ترميزها من طرف المستقبل). ويمكن ان تتأثر هذه الرسالة بظواهر طفيلية تسمى التشويش.

الشكل رقم(01):يمثل نموذج شانونوويفر shannon et weaver



5-1-2- نموذج هارولد لزويل Harold Lasswell 1948: وقد جاء هذا النموذج في نفس الفترة وهو يخص الاتصال الجماهيري، ويتمثل في مجموعة من الأسئلة كل واحدة تحتوي على عنصرا من عناصر الاتصال وتتمثل في: من (المتحدث)-ماذا يقول (الرسالة)-بأي قناة (أسلوب نقل الرسالة) (الجرائد. المذياع...) بأي أثر (تأثير او أثر الاتصال على المستقبل).

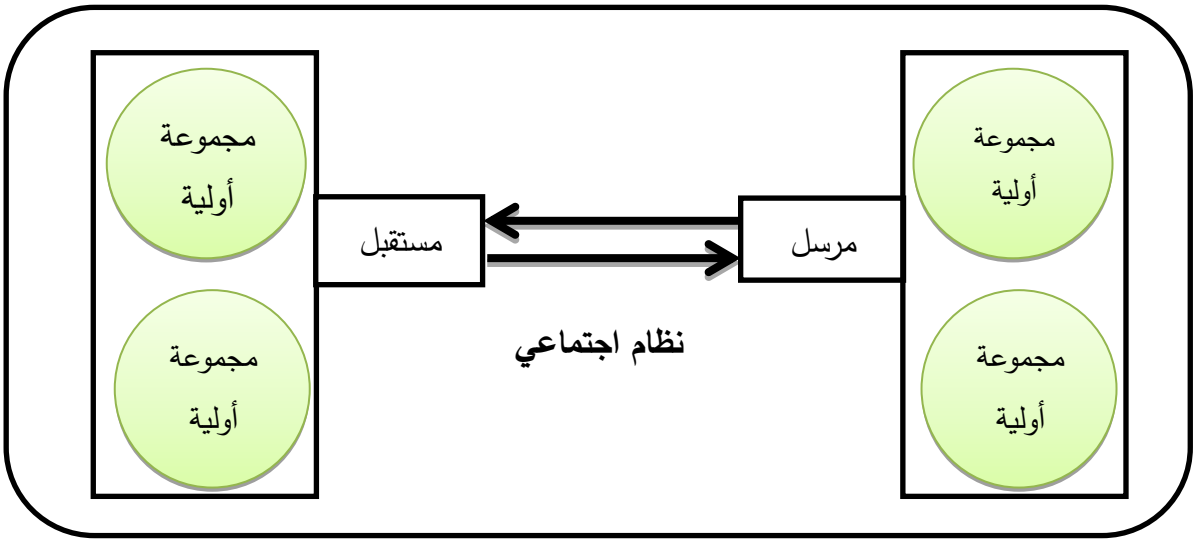
الشكل رقم (02):يمثل نموذج هارولد لزويل Harold Lasswell



* وقد تتميز هذين النموذجين بالسهولة وهذا ما أدى الى نجاحهما.

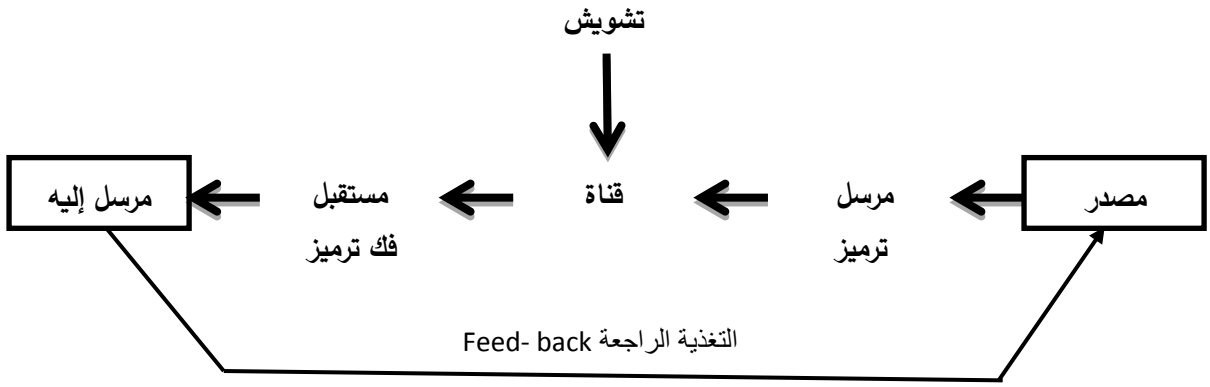
5-1-3-نموذج ريلي وريلي Riley et Riley 1959: ويعتبر هذا النموذج أنالانسانكائن اجتماعي ينتمي لمجموعاتأولية ومرجعية يتبنى قيمها ومعايرها وفي هذا السياق يتلقىالمواقف الاجتماعية، وهذا ما يظهر جليا في الاتصال الجماهيري، ولهذا السبب قام كل من **ريلي و ريلي** بإضافة بعض عناصر السياق في نموذجهما وذلك بإدراج المتحدث والمتلقي في مجموعات أولية أولا ثم في سياق اجتماعي بعد ذلك. وقد كان هذا النموذج من النماذج الأولية التي تعتبر عملية الاتصال عملية اجتماعية قبل كل شيء.

الشكل رقم (03):يمثل نموذج ريلي وريلي Riley et Riley



5-1-4- نموذج نوربرت وينرNorbert Winner:وقد أضاف **نوربرت وينر Norbert Winner** عنصرا هاما لنموذج شانون وويفر يتمثل في **التغذية الراجعة feed-back** ويعتبر إدراج هذه النقطة في عملية الاتصال هي التي فتحت المجال أمام الباحثين الاجتماعين مثل **Erikson et Lewin اركسون ولوين** إلى خطو الخطوة الأولى نحو اعتبار الاتصال عملية تفاعل تسمح بالمرور من النظرة ذات الاتجاه الواحد الى العملية المستمرة.

الشكل رقم (04):يمثل نموذج نوربرت وينر Norbert Winner

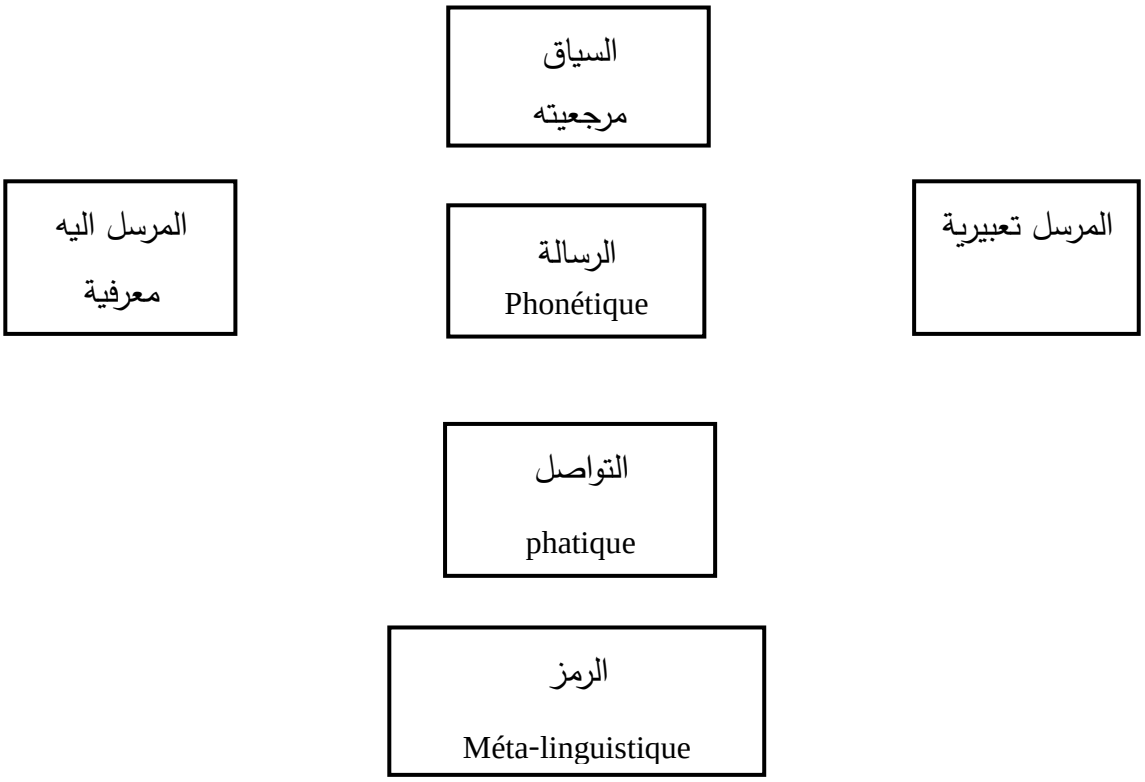


5-2-النماذج اللغوية:

5-2-1-نموذج رومان جاكوبسونRoman Jakobson 1936: ويصنف هذا النموذج الاتصال الإنساني بكل ما يحمله من تعقيد الى ثلاث عناصر أساسية ويضيف ثلاثة اخرين أين يعطي أهمية متساوية لهذه الأخيرة، وتصدر ستة مؤشرات مرتبطة بستة مهام اتصالية خاصة. ويرى أن المرسل يبعث برسالة الى المستقبل وتستدعي الرسالة سياق لكي تصل الى المستقبل وسياق اخر لكي ترجع الى المرسل. ولكن **جاكوبسون** لم يعر أي أهمية للعوامل الاجتماعية.

* في حين أن **د-هايمسD-Hymes** الذي قام **بنموذجSpeaking** 1962 بحث في اقتراح جاد براجماتي للتفاعلات اللغوية الموجودة في السياق الاجتماعي للأفراد والذي يضم: الوضعية. المشاركون. النهايات. الأفعال. المفاتيح. الوسائل. المعاير. الجنس.

الشكل رقم (05): يمثل نموذج رومان جاكوبسون Roman Jakobson



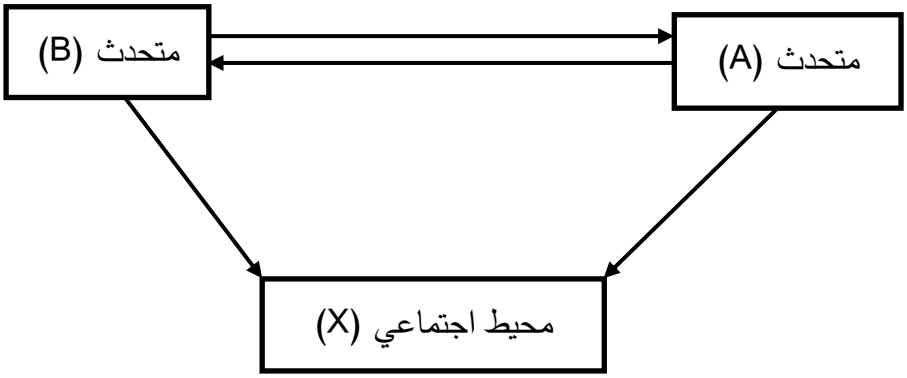
5-3-النماذج النفسية:

أدى الإدراك الاجتماعي إلى تحديث واثراء بعض العناصر في النماذج السابقة وفي نفس الوقت أضاف ابعاد جديدة لعملية الاتصال فهنالك عدة تصنيفات اهتمت بالجانب النفسي لعملية الاتصال نذكر منها:

5-3-1-نموذج نيوكامبNewcomb: تشكل من أعمال **ف-هايدر1958F-Heider** والذي تكلم عن أهمية التوازن في العلاقات، ويفترض هذا الأخير ان كل علاقة يجب ان تأسس على توازن بين الشريكين والا سوف تكون العلاقة غير متوازنة او تفشل. ونموذجه ثلاثي بسيط يتكون من:شخص(a) وشخص (b) وموضوع (x)

ويفترض هذا النموذج أن كل وضعية اتصالية تستدعي حضور أشخاص يتميزون باتجاهاتودوافع (يعطون إحساس)، وأن كل وضعية اجتماعية يمكن ان تكون وسيلة لتطوير علاقة، لهذا فان الاتصال يعبر عن ظاهرة معقدة ديناميكية أكثر منها ميكانيكية.

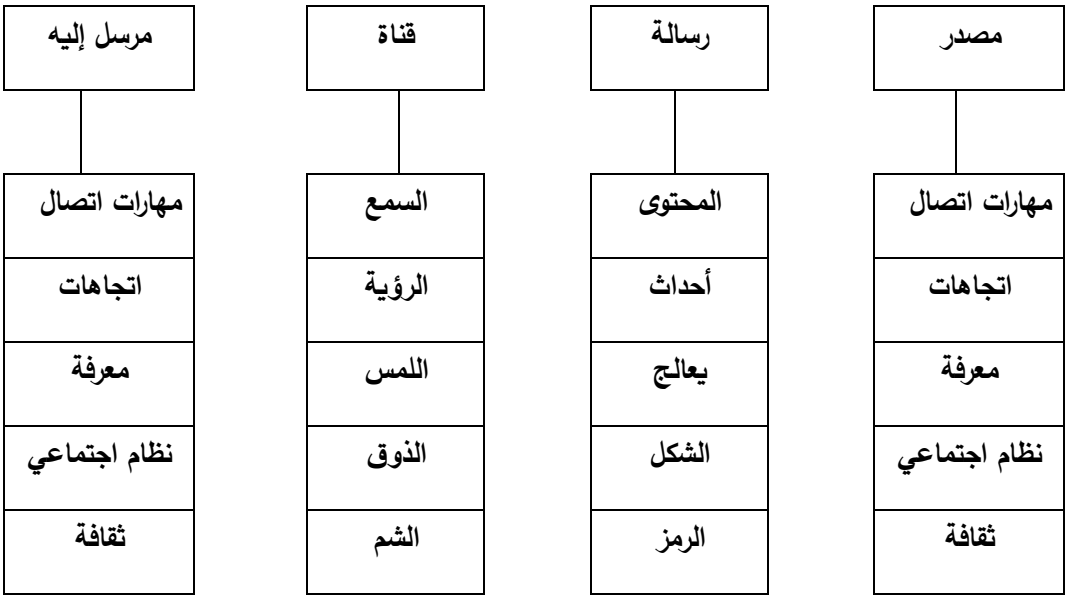
الشكل رقم (06): يمثل نموذج نيوكامب Newcomb



5-3-2- نموذج برلو David Berlo: يقوم نموذجه على بديهية أهمية العنصر النفسي من كل عملية اتصال ونموذجه بسيط يقوم على عناصر واضحة، لكن عملية الاتصال على حسابه تتأثر في بدايتها بعناصر خارجية في كل مستوى من مستويات العلاقة، ومن بين العوامل المؤثرة نذكر: المعرفة والنظام الاجتماعي ومهارات الاتصال وثقافة المرسل والمستقبل والطريقة التي تعالج بها الرسالة وترميزها وشكلها، وأيضا تحليلها عن طريق استعمال الحواس الخمس.

وهذا النموذج يخدم الاتصال الشخصي والجماهيري على حد سواء لأنه موجه إلى شخص أو عدة أشخاص.

الشكل رقم (07):يمثل نموذج برلو David Berlo



(Les modèles de communication, Olivier-moch)

6- عوائق الاتصال

تتأثر عملية الاتصال بعدة عوامل يمكن ان تتسبب في عدم وضوح او فشل وصول الرسالة الى المستقبل، ويمكن تصنيف هذه المعيقات الى:

6-1-عوائق خاصة بالمرسل:

يري **روزنفيلد Rosenfielid** أن الاتصال الفعال يتطلب قدرا عاليا من التركيز والحكمة والمنطق والدراسة من قبل المرسل لأن من مصلحة المرسل أن يكون كذلك، فإيصال معلومات أو بيانات معينة تحقق له وللمستقبل أهداف معينة، وعلى هذا الأساس فان أي خلل أو أي إخفاق معتمد أو غير معتمد من قبل المرسل قد يؤدي إلى فشل عملية الاتصال.**(Rosenfiled, 2004, p 207)**

ومن أهم المعوقات التي يكون مصدرها المرسل نذكر:

6-1-1-الحالة النفسية للمرسل: وتعد مسؤولة عن حوالي50% من معوقات الاتصال ومشاكله وفق أحدث الدراسات في هذا المجال، وقد تبين من خلال الدراسة المذكورة ان الحالات المزاجية المتوترة مثل التعصب والهيجان والتوتر والاحباطالتي يمر بها المرسل تؤثر بشكل سلبي على جوهر الرسالة ومعناها، بحيث تصل الى المستقبلبشكل مربك للغاية فتزيد من قلق وارتباك المستقبل وبالتالي تفقد المعنى المطلوب الذي قصده المرسل.**(Angason Q, 2007k p 114)**

6-1-2-الافتراضات أو الأحكام الخاطئة أو المضللة لدى المرسل: قد يقول المرسل او يعتقد ان رسالته مفهومة وواضحة مسبقا دون ان يدرك ان هذا الانطباع قد لا يكون موجود بنفس المعنى لدى المستقبل ولهذا السبب يجب على المرسل ان يكون واعيا ومدركا لطبيعة وثقافة المستقبل.

6-1-3-الاستخدام الخاطئ لتوقيت إرسال الرسالة: إن التوقيت الخاطئ للرسالة من قبل المرسل قد يؤثر بالسلب على قيمة الرسالة وجوهرها فقد تصل في وقت متأخرا او مبكرا وفي كلتا الحالتين يكون تأثيرها ضعيفا او معدوما وفي حالات كثيرة يكون التأثير سلبيا ونتائجه وخيمة.

6-1-4-عدم كفاءة المرسل أو افتقاره لمهارات الاتصال: قد يكون المرسل غير ملم بشكل كاف بفنون ومهارات الاتصال مما قد يؤدي الى تشويه الرسالة وافقادها معناها خصوصا في الاتصال اللفظي الذي يعتمد على التعابير اللفظية وأيضاعلي لغة الجسد فصياغة العبارات والجمل بشكل غير دقيق قد يرسل رسائل مضللة ومنه فشل عملية الاتصال.

6-2-عوائق تتعلق بالرسالة:

هناك عائق متعلقة بالرسالة وهو انه قد تتضمن الرسالة بعض الأخطاء التي تقلل من وضوح الموضوع، وينتج عن ذلك ان تصبح الرسالة المستقبلة على درجة من عدم اليقين، وعدم فهم المستقبل للرسالة يطلق عليها التشويش مثلما يحدث في العوائق التي ترتبط بالمؤثرات الخارجية مثل الضوضاء وارتفاع درجة الحرارة وشدة البرودة التي تحول دون إمكانية حدوث الاتصال بصورة جيدة.

6-3-عوائق متعلقة بالمستقبل:

هناك جملة من المعوقات تحد من العملية الاتصالية وتخص المستقبل ومنها.**(ابراهم أبو عرقوب، ص 119)**

6-3-1-الحالة السيئة للمستقبل: بحيث يجب على المرسل ان يعرف طبيعة المستقبل من حيث مزاجه وعاداته وتقاليده وثقافته حتى يخاطبه ولكي لا يحدث التشويش.

6-3-2-تعالي المستقبل على المرسل: بالإعراض عن الاستماع الى رسالته او قراءتها او مناقشتها يقول تعالى: "قل ربي إني دعوتهم ليلا ونهارا فلم يزدهم دعائي الا فرارا".

6-3-3-الفهم الخاطئ للمعاني: بسبب التفاوت في المستوى التعليمي او الثقافي او اللغوي بين المرسل والمستقبل.

6-3-4-التحيز وعدم الموضوعية: في النضرة للأمور وهنا يرفض المستقبل المتحيز من المرسل الاستماع الى وجهة نضره او الراي الاخر مما يؤدي الى تشويه المعنى الكلي للرسالة.

6-4-عوائق متعلقة بالقناة:

يمكن ايجاز هذه المعوقات فيما يلي:

6-4-1-الاختيار الخاطئ للوسيلة: حيث تفشل عملية الاتصال بصفة كلية عندما يتم اختيار وسيلة اتصال غير ملائمة او ضعيفة او اختيار توليفة من وسائل الاتصال غير متكاملة او غير متجانسة مع بعضها البعض، والمعروف ان طبيعة الرسالة ذاتها تحدد الوسيلة او الوسائل التي ينبغي استخدامها والتي تكون أفضل من غيرها من الوسائل، وفي حالة كهذه فالاتصال المباشر والشخصي يتطلب استخدام وسيلة الاجتماعات او اللقاءات وجها لوجه حيث تكون التغذية العكسية فورية، بينما الاتصال غير الشخصي يحتاج الى وسائل اخرى مثل الإعلان او التقارير.

6-4-1-الاستخدام الخاطئ للوسيلة: قد تتوافر لدى الافراد والمؤسسات وسائل اتصال متعددة تقليدية والكترونية مثلا، الا ان المعنين بالاتصال قد يستخدمون الوسيلة غير الملائمة اما بسبب الجهل او الإهمال او سوء الإدارة. فالاستخدام الخاطئ للوسيلة يفقد الاتصال قيمتهويعطي مؤثرات مضللة في احيان كثيرة، فليس من المنطق بشيء ان تلجأ منظمة متخصصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال باستخدام الفاكس مثلا او البريد العادي لبث رسائل عاجلة الى جمهور مستهدف يستخدم الانترنت والبريد الصوتي وغيرها من تقنيات الاتصال كالخط الفوري مباشرة. **(حميدالطائي-بشير العلاق، 2009، ص 77)**

6-4-1-ازدحام واختناق قنوات وسائل الاتصال: حيث يؤدي هذا الازدحام بالتحديد في مجال الاتصال الالكتروني الى حدوث مشاكل فنية وإدارية، فقد لا تصل الرسالة ابدا او تصل لكن بشكل مشوه، وفي الاتصال التقليدي عبر البريد العادي مثلا قد يحصل تأخير في إيصال الرسالة او تشويه فيها إذا ما تعرضت لظروف منافية او لمقص الرقيب. وهكذا يعد ازدحام قنوات الاتصال عقبة حقيقية امام الاتصال الفعال. **(نفس المرجع، ص 78)**

6-4-1-سوء أو ضعف وسيلة الاتصال: حيث ان وسيلة الاتصال الضعيفة فنيا أو وظيفيا قد تؤدي الى تشويه عملية الاتصال واضعافها، ولهذا السبب بالذات نجد ان الاتصالات في البلدان

او الاقاليم التي لا توجد فيها بنى تحتية جيدة او تكون هذه البنى التحتية قديمة او بالية اتصالات ضعيفة، وفي جميع الحالات يكون الاتصال متعثرا ومشوها.

6-5-عوائق متعلقة بالتغذية الراجعة: تعتبر التغذية العكسية عنصر هام من عناصر العملية الاتصالية ومنه فان معوقات التغذية العكسية تفسد العملية الاتصالية كليا، ويمكن اختصار مشكلات ومعوقات الاتصال بالنسبة للتغذية العكسية في:**(Hamilton R, 2007, p 132)**

1- لافتقار إلى متابع سير عملية الاتصال وعدم الاهتمام بالنتائج المنتظرة.
2- افتراض المرسل بأن التغذية العكسية غير ضرورية.
3- تركيز المرسل على الاهداف والحاجات التي يسعى لبلوغها دون النظر الى أهداف المستقبل وتطلعاته.
4- عدم الاهتمام بالرسائل غير اللفظية التي تعطي مؤشرات عند وصول الرسالة من عدمها.
5- تعالي المرسل على المستقبل وعدم استعداد المرسل للنظر او الاستماع الى وجهات نظر المستقبل بخصوص ما ورد في الرسالة.

* كما يمكن تقسيم معوقات الاتصال الى:

1- معوقات شخصية تتمثل في:

1- تباين الأدوار
2- اتجاهات الافراد السلبية.
3- عدم الرغبة في الاتصال.
4- قصور مهارات الاتصال.
5- قصور القدرات الشخصية.

2- معوقات بيئية:

1- اختلاف اللهجات (ألفاظ ومعاني).
2- العادات والتقاليد.
3- القرابة والصداقة.
4- انعدام النشاط الاجتماعي.

7-الاتصال الفعال

يمكن تلخيص تنمية القدرة على الاتصال الفعال في الإجابة على السؤال التالي: كيف يتوصل المتحدث والمستمع الى نفس المعنى الضمني المقصود في الرسالة العملية اذ تتضمن جهدا مشتركا من الطرفين، المرسل (كيف يمكن ان ينجح في توصيل المقصود)، والمستقبل (كيف يمكن أن يستوعب هذا القصد). **(مصطفي حجازي، 1990، ص 180)**

فالاتصال الفعال إذا هو الاتصال الناجح الذي يؤدي غرضه في إيصال المعلومة بالشكل المراد، وكذا تلقى ردة فعل (تغذية راجعة) بما يتناسب فعليا مع محتوى الرسالة.

وللحصول على اتصالات فعالة يلزم مراعاة العوامل والاعتبارات التالية:

1- ان يكون موضع الاتصال والرسالة واضحا وعند مستوى فهم المرسل اليه وادراكه، وان يكون في نطاق اختصاصه وفي حدود السلطات المخولة له.

2- ان تكون كمية المعلومات بالقدر الذي يمكن استقباله واستيعابه، وان تكون هذه المعلومات مهمة بالنسبة للمرسل اليه وجديدة والا فقدت أهميتها.

3- ان تتم عملية التغذية العكسية، وان يتأكد المرسل من ان المرسل اليه قد أدرك الرسالة وانفعل معها وذلك عن طريق ملاحظة رد فعله سواء بالتعبير الشفوي او التصرف العملي.

4- يجب ان ترتكز الرسالة شفوية كانت او كتابية على الحقائق والمعلومات المهمة مع شرح المعلومات الفنية وتبسيطها والتعريف بالمصطلحات او الحقائق غير المعروفة ومقاربتها بما هو معروف. **(عبد الله محمد أسعد وليلي إبراهيم العريان، 1979، ص 480)**

* وهذا علاما بان الرسالة ما هي الا عنصر واحد من أربعة عناصر مهمة متصلة بها وتدخل في عملية الاتصال الفعال. وهذه العناصر الثلاثة الأخرى هي:

-الموقف الذي تسلم فيه الرسالة.

-حالة التوقع النفسية التي يكون عليها المتسلم.

-العلاقات التي تربطه بالغير.

* يقول **اندي ريكارد Indy Richard** " طالما ان الاتصال هو إيصال رسالة الى الغير بغية تغيره او اقناعه بشيء ما فائن نجاحها يتوقف على إيصال المعنى الضمني لها، بينما يصبح فشلها التضارب بين المعنى الصريح والمعنى الضمني. **(مصطفي حجازي، 1990، ص 176)**

إذا فنجاح الاتصال هوا اتفاق الطرفين على معنى ضمني واحد، أي ان يتمكن المتحدث من ان ينقل بوضوح ودقة كافيين ما يقصد اليه فعلا وان يتمكن المستمع من ان يستوعب ويفهم هذا القصد، اما إذا اختلف المعنى الضمني لدى كل منهما فان الاتصال يصبح غير فعال.

8- مهارات الاتصال

يعرفها **د.فايز أبو هجر** على انها "احدى المهارات الحياتية الأساسية التي تساعد المتعلم (الفرد) على التواصل بطرق إيجابية وبناءة وذلك باستخدام الاتصال اللفظي وغير اللفظي، ونقل المعلومات والمعاني للتأثير علىسلوك الاخرين بما يتكيف مع ظروفهم المحيطية.

فبالإضافة إلى مراعاة الحالة النفسية للمستقبل واختيار الوقت والوسيلة المناسبة للاتصال وكذا الاحكام المسبقة وغيرها من العوائق التي تعمل على فعالية الاتصال هناك مهارات أساسية على المتصل ان يعمل على تنميتها لضمان نجاح عملية الاتصال. فالاتصال الشخصي بين الافراد لا يقوم فقط على اللغة المستخدمة بل يتوجب توفر قدرات شخصية تتلخص في اتقان الاصغاء والحديث وكذا لغة الجسد وفن الحوار.

ويرى العلماء إن هناك ثلاثة عناصر أساسية للتخاطب وهي: الكلمات والنبرة الصوتية وتغيرات الجسم، وقد تدهش إذا علمت ان دور كل واحد من هذه العناصر الثلاثة في إيصال المعلومة هو 7% للكلمات. 38% للنبرة الصوتية .55% لتغيرات الجسم، وهذه النسب أثبتها فريق من الباحثين البريطانيين ونشرت سنة 1970. **(محمد التكريتي، 2004، ص 158)**

* وقد صنف **هاني غريتس** المهارات الاجتماعية إلى قسمين:**(إيمان فؤاد كاشف، هشام إبراهيم عبد الله ،2007، من ص 25 الى ص 27)**

1- **مهارات الاتصال اللفظي:** وترتكز حول آداب الحديث والحوار وان تكون اشكال الكلام وصيغ الاتصال اللفظي موافقة للآخرين، وتندرج تحتها مهارات المودة والحفاظ على تقدير الذات وتجنب صيغة الأوامر عند التعامل مع الاخرين.

2- **مهارات الاتصال غير اللفظي:** وتشمل التحيز الشخصي وتشير الى المسافة التي تفصل بين طرفي التفاعل، وتتخدد أربعة صور: حيز العلاقات شديدة الخصوصية، وحيز العلاقات الشخصية، والحيز الاجتماعي، والحيز العام.

* أما **ريجو Rigyo** فقد صنف المهارات الاجتماعية الى بعدين أساسيين هما:**(السيد السمادوني،1994،ص452)**

-مهارة التخاطب اللفظي أو الاجتماعي.

-مهارة التخاطب غير اللفظي او الانفعالي.

وكل بعد من هذين البعدين يشمل ثلاث مهارات نوعية:

1- **مهارة الارسال:** وتشمل قدرة الفرد على التعبير الاجتماعي او الانفعالي والتخاطب مع الاخرين.

2- **مهارة الاستقبال:** وتشمل حساسية الافراد الاجتماعية والانفعالية ومهاراتهم في استقبال الرسائل التي ترد إليهم من الاخرين.

3- **مهارة الضبط:** وتتمثل في مهارات الافراد في تنظيم عملية التخاطب في مختلف المواقف الاجتماعية.

* ومن خلال ما سبق يمكن أن نصنف مهارات الاتصال الشخصية الى أربعه مهارات تتمثل في:

1- **مهارة الإصغاء**

وتمثل في القدرة على الاستماع للطرف الاخر بشكل منتبه محاولا فهم واستيعاب كل ما يقوله الاخر.

فعملية الاستماع الذي يقوم بها الانسان ذات وجهين في حقيقتها هما:

-الاستماع الخامل: نسمع الكلمات دون محاولة فهم مدلول الكلمات.

-الاستماع اليقظ: ويتحقق عندما نتأكد من وضوح الرسالة.

وعليه فالشخص يجب أن يركز على النوع الثاني لكي يكون اتصاله فعلا ويستفيد من هذه المهارات كل من المرسل والمستقبل عندما يتطلب الموضوع المطروح نقاشا واستفسارات وبالتالي يكون كل طرف مرسلا ومستقبل في نفس الوقت. ومن بين دلائل تلك المهارات نذكر:

1- التوقف عن الكلام عندما يتحدث الطرف الاخر.

2- اشعار المتحدث بالرغبة في الانصات له من خلال المتابعة بالاهتمام ومحاولة الفهم بدل المعارضة.

3- التحكم في التصرفات وعدم الانصراف الى الأشياء الأخرى او الانشغال عن المحدث.

4- مشاركة وجدان المتحدث والتفاعل معه.

5- الصبر والاستماع دون مقاطعته الا لطرح أسئلة مشجعة موضوعية تعبر عن الاصغاء والاهتمام وتجنب الاستطراد في التفكير.

6- الحرص على جعل المناقشة سهلة ولبقة وهادفة.

7- إعادة المتحدث الى صلب الموضوع بلباقة ولطف كلما تطلب الامر ذلك.

2- مهارة الاتصال اللفظي(الحديث)

وهي المهارات والصفات التي يجب ان يتحلى بها المتصل شفهيا لتحقيق ما يصبو اليه من اهداف وفهم سليم من جهة المستقبل.وهي أيضا القدرة على اختيار الكلمات والالفاظ المناسبة لموضوع الحديث وكذلك حسن اختيار العبارات والتعبير عن ما يجول بخاطر المتحدث.وهناك عوامل كثيرة تؤثر في قدرة الفرد على التفاعل اللفظي مثل النضج والبيئة، فالقدرة على تعلم الكلمات والنطق السليم واستخدام وفهم المعاني والمرادفات تتأثر بالمستوى ومرحلة النضج بشكل كبير، وكذلك الكلمات التي نستخدمها والطريقة التي نعبر بها، ويشكل كل من الوالدين وافراد الاسرة والأصدقاء والمدرسة والافراد الاخرين المحيطين بنا الذين نتصل بهم ونتفاعل معهم باستمرار أجزاء من البيئة المؤثرة علينا.ويمكن تقسيم مهارات الاتصال اللفظي الى مهارتين أساسيتين هما: مهارة طرح السؤال، ومهارة الإجابة.

ومن تلك المهارات نذكر:

1- المعرفة الدقيقة لمضمون الرسالة والجهة التي ترسل اليها وكذلك الوقت المناسب للإرسال.

2- استخدام الكلمات المألوفة وعدم اجهاد المستقبل بالمصطلحات الفنية او المبهمة غير المعروفة وغير المألوفة من طرفه.

3- الحرص على صدق المعلومة وكذلك الحرص على إعطاء أكبر قدر ممكن من المعلومات.

4- الحرص على إيجاد مناخ إيجابي للمقابلة والابتعاد عن التوتر او السخرية والتهكم بالكلام غير اللائق.

5- عدم اصدار احكام سريعة على الطرف الاخر.

6- تنسيق مواضع الاتصال وعناصر الحديث لتكون الأفكار المصرح بها متناسقة مع الأفكار المطروحة.

7- تقبل النقاش والاسئلة وتشجيع ذلك ليكون المرسل على يقين من انصات المستقبل وفهمه له، وكذلك اشراك المستقبل بطرح اسئلة مثل (اليس كذلك، وما هو تعليقك) للتأكد من استيعابه السليم للرسالة.

3- مهارة الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد)

ونقصد بها القدرة على استعمال حركات الجسم وتعبيرات الوجه وكذا الايماءات في توصيل الرسالة المراد ايصالها الى المستقبل، وأيضا التحكم في ردة الفعل الحركية عند تلقي رسالة ما، مع القدرة على ضبط نبرة الصوت وشدته مع تنويع مواقف الحديث.

ولهذا الأسلوب الاتصالي أهمية كبيرة وهو الامر الذي يحدو عالم الاتصال "**بيردوسل**" إلى الجزم بان 58% من المعني المستوحى من المواجهات الاجتماعية مع الاخرين غالبا ما يكون نتيجة لدور المتغيرات غير اللفظية (الحركية) في العملية الاتصالية.وأحيانا يجري الافراد تفاعلا او اتصلا دون كلمات مثلما يحدث في التمثيل الصامت على سبيل المثال عندما يستخدم الممثل حركات جسده وانفعالاته وتعبيرات وجهه ليروي قصته.

ومن الأساليب المستخدمة في التفاعل اللالفظي استخدام الإشارات وأعضاء الجسم ولغة الجسد وتعبيرات الوجه والانفعالات ومن خلال تلك الأساليب يمكن ان نعبر عن افكارنا ومشاعرنا وانفعالاتنا.
وتلعب الثقافات المختلفة للشعوب دور في إعطاء رموز خاصة لبعض الحركات والاشارات التي تحمل معاني وأفكار وتوجيهات فعلى سبيل المثال ايماءة الراس بالموافقة في الهند تختلف عنها في البلاد العربية.

4- مهارة التفكير

التفكير هو عملية (معالجة) للمعلومات فهناك كم كبير من الصور، والأصوات، والاحساس من الخارج عن طريق الحواس، ومن الداخل عن طريق الذاكرة. والتفكير هو عملية تصنيف ومقارنة وتقييم لهذه المعلومات على ضوء نظام الايمان والاعتقاد والقيم والمعايير الموجودة في العقل الباطن، وفي عملية التفكير تجري عملية تحليل المعلومات وتنسيقها في سلم الأهمية، ثم ترتيب الأنماط وبالتالي صياغة استراتيجية ينتج عنها تعبير لغوي أو سلوكي كما ينتج عنها تأثيرات فسيولوجية في العضلات والتنفس، ولون البشرة، وتعبيرات الوجه...الخ. ولكل شخص طريقته الخاصة في اجراء هذه العملية المعقدة التي نسميها التفكير. ومن هذا التعبير اللغوي والسلوكي والفسيولوجي يمكن معرفة استراتيجية التفكير لهذا الشخص، وبالتالي يمكن التعامل معه بطريقة أكثر فعالية وأكثر كفاية. **(محمد التكريتي،2004، من ص 163 الى ص 164)**

*وتعرف هذه المهارة-التفكير-بأنها سرعة استعمال الفكرة في المواقف والعلاقات المحيطة بالعمل خلال عملية الاتصال، ولابد من التفريق بين نوعين من التفكير أثناء استخدام أو دراسة مهارة التواصل مع الأخرين هما:

التفكير التحليلي: هو التفكير الذي يعتمد على المنطق كأساس للوصول الى حل مشكل ما، ولابد من اتباع خطوات علمية منطقية للتعرف على المراحل التي تمر بها المشكلة.

التفكير الابتكاري: هو التفكير الذي يعتمد على الخيال والابداع للوصول الى حل مشكل ما، ويتميز هذا النوع بتعدد الأفكار المختلفة التي تقود الشخص للوصول الى حل. **(mory 55 blog spot)**

ويعتبر التفكير مهارة عليا داخلية تخضع لقانون الفروق الفردية، ويظهر تأثيره على عملية الاتصال من خلال قدرة الشخص على الفهم السليم للكلام الموجه اليه بالشكل المقصود، وكذا اختيار المفردات والتعابير الصحيحة لإيصال فكرته للمستقبل بالشكل الصحيح. كما يظهر في قدرة الشخص على التوازن أثناء عملية الحوار التي تضم كل من مهارتي الاصغاء والحديث في نفس الوقت.

خلاصة

تعرضنا من خلال هذا الفصل الي أهم العناصر التي ترتبط بعملية الاتصال، وتعرفنا على بعض المهارات الاتصالية التي تساعد في تحقيق الاتصال الفعال وتجنب تشوه الرسائل وتزيد من تفعيل عملية التغذية الراجعة، كما تؤثر هذه المهارات وعملية الاتصال عموما في نوعية العلاقات الاجتماعية التي تربط الأفراد بعضهم ببعض وفي عملياتها المختلفة التي سنحاول التعرض لأهم مفاهيمها في الفصل الموالي.

الفصل الثالث: العلاقات الاجتماعية في المؤسسة

تمهيد

1-تعريف العلاقات الإنسانية

2-المداخل المبكرة لدراسة السلوك الإنساني في العمل

3- تاريخ الاهتمام بدراسة العلاقات الإنسانية

4-خصائص العلاقات الإنسانية

5-مجال الدراسة في العلاقات الانسانية

6-أهداف العلاقات الإنسانية

7-أسس العلاقات الإنسانية

8-العوامل التي تساهم في تحقيق العلاقات الإنسانية

9-أنواع ومستويات العلاقات الاجتماعية في المؤسسة

10- عمليات العلاقات الاجتماعية

11- قياس العلاقات الاجتماعية

خلاصة

تمهيد

لقد احتل مفهوم العلاقات الإنسانية مساحة كبيرة في مجال الدراسات المعاصرة، وذلك لأهميته بالنسبة للإنسان في معظم المجالات التي يتعرض لها في مختلف نواحي الحياة، لذلك فقد أصبح للعلاقات الإنسانية مكانة كبيرة في جميع أوجه النشاط البشري، وسنحاول في هذا الفصل التعرض لأهم العناصر المتعلقة بميدان العلاقات الإنسانية التي تخدم موضوع دراستنا الحالية.

1- تعريف العلاقات الإنسانية

يعرفها **سالتونستال saltonstall** بقوله: "العلاقات الإنسانية هي دراسة الأفراد أثناء العمل وليس الأفراد منفصلين وانما كأعضاء في مجموعات أو كأعضاء في مشروعات ذات أهداف اقتصادية".**(سالتونستال، 1996، ص 5)**

ويعرفها **محي الدين عبد الشكور** بقوله " تتمثل العلاقات الإنسانية بشكل واسع في أساليب التعامل بين الناس وتفاعلهم في المجتمع الذي يعيشون فيه بشتى جوانب حياته الاجتماعية والثقافية والسياسية، ومرافقه العلمية والتعليمية والأسرية، وينطبق ذلك بطبيعة الحال على المؤسسة والمنظمة التي تجمع الأفراد في شكل من أشكال التنظيم بغرض الوصول الي هدف معين مشترك".**(عبد الشكور، د.ت، ص 14)**

أما **الشنواني** فيعرفها بقوله: "العلاقات الإنسانية تبدأ بالفرد، فالفرد هو وحدة الاشباع، كذلك فان الفرد هو وحدة التنظيم الانساني الذي يحوي المجهود الاجتماعي، والأفراد هم اللبنات التي تقيم البناء الذي أطلق عليه النشاط الجماعي والعلاقات الإنسانية هي الاسمنت الذي يجعل هذا البناء متماسكا".**(الشنواني، 1999، ص 497)**

وحدد **مفهوم** العلاقات الإنسانية على أنه: "حصيلة الصلات والاتصالات التي تحكم علاقة الفرد بغيره من الناس والمنظمات التي يتعامل معها وفق قوانين المجتمع ومعايره الاجتماعية، وذلك من خلال منظمات المجتمع كالأسرة وجماعات الأصدقاء ومنظمات المجتمع الأخرى...الخ.

و**العلاقات الإنسانية** تهتم بشكل رئيسي بالتفاعلات التي تتم بين الأفراد باعتبارهم بشرا لهم مشاعر وعواطف وقيم وحاجات نفسية واجتماعية، وهي تهتم كذلك بتحسين هذه التفاعلات، بحيث ترتفع

الروح المعنوية لهؤلاء الأفراد مهما كانت المؤسسات التي يعملون فيها، وفي الوقت ذاته تتمكن هذه المؤسسات من تحقيق أهدافها.

ومن **التعاريف** السابقة يمكن تحديد مفهوم العلاقات الإنسانية في ثلاثة نقاط أساسية تتلخص فيما يلي:

1- تهتم العلاقات الإنسانية بدراسة الناس أثناء العمل بوصفهم أعضاء في جماعات ودية لا بوصفهم أفراد.

2- تهتم العلاقات الإنسانية بدراسة التفاعلات التي تحدث بين الأفراد والجماعات في بيئة العمل.

3- تسعي العلاقات الإنسانية الى ادماج الأفراد العاملين في المجتمع بطريقة تدفعهم الى العمل متعاونين وبكفاءة عالية.

4- تسعي العلاقات الإنسانية الى اشباع حاجات الأفراد وأهداف المؤسسات التنظيمية في المجتمع.

2- المداخل المبكرة لدراسة السلوك الإنساني في العمل

تعتبر المداخل التي اهتمت بدراسة السلوك الإنساني في العمل هي الإطار الذي تطورت فيه-كرد فعل له-دراسة العلاقات الإنسانية وذلك منذ سنة 1920.

وهناك ثلاثة مداخل هامة لدراسة السلوك الإنساني هي:**(سلطانية بلقاسم، 2004، ص 22)**

2-1- مدخل الاقتصاد الكلاسيكي

ويذهب أصحاب هذا الاتجاه الى أن الأفراد يعملون في عزلة عن الأخرين أو أنهم يعملون وفقا لمصالحهم الخاصة من أجل زيادة دخولهم الي أقصي حد ممكن، وأنهم يعملون بطريقة رشيدة ويربطون الوسائل بالغايات بطريقة منطقية.

وقد انتشرت هذه النظرة حتى هاجمها التون مايو Elton Mayo مؤسس حركة العلاقات الإنسانية، باعتبارها فروضا فجة مؤداها أن المجتمع الطبيعي يتكون من حشد من أفراد غير منظمين

يعمل كل منهم بطريقة تضمن بقاؤه ومصلحته الذاتية، ويفكر تفكيرا منطقيا ويعمل ما في وسعه لخدمة أغراضه الخاصة.

2-2- مدخل الإدارة العلمية

حيث حاول تايلور F Taylar وزملاؤه تطبيق المناهج والطرق العلمية في العمل الصناعي، فتضمن مدخل دراساتهم افتراضات مؤداها أنه يمكن للأفراد أن يرتبطوا بأعمالهم أكثر مما لو كانوا آلات صنعت خصيصا لتعطي أكبر كفاءة ممكنة، وأنه إذا أحسن استخدام الحوافز استطاع العامل أن يؤدي عمله بطريقة أكثر كفاءة، وأن المكافآت المالية الناتجة عن زيادة الكفاية الإنتاجية والتي تكون هي الأخرى نتيجة استخدام الإدارة العلمية يمكن أن تستخدم لزيادة دخل العمال ورجال الإدارة الأمر الذي يحقق التعاون المنسجم بين الجماعتين.

وقد أثارت أفكار تايلور قدرا كبيرا من الاحتجاج والمعرضة حتى وقتنا هذا، ومن أقدم مصادر هذا النقد ما قام به علماء النفس والفيزيولوجيا في الصناعة من محاولات لدراسة ظاهرتي التعب والملل. فقد انتقدت ادعاءات تايلور المتعلقة بالسلوك الإنساني في ضوء النتائج التي تكشف عن أثر التعب المتراكم مثلا، والنتائج المتعلقة بالاختلافات بين العمال، حيث أكدت هذه البحوث أهمية العامل الإنساني، كما وجهت الاهتمام الى الظروف الفيزيقية كالحرارة والاضاءة وساعات العمل وفترات الراحة وأثر هذه الظروف على سلوك العمال.

2-3-مدخل علم النفس وفيزيولوجيا الصناعة

وظهر مع بداية الثلاثينات بعد أن بدأت الجامعات ومراكز البحث العلمي تنمية دراسة مشكلات الصناعة والتنظيمات والمؤسسات الإنتاجية ككل. وهذا ما ظهر على وجه الخصوص في اسهامات نظرية العلاقات الإنسانية ودراسة الجماعة، أو ما يعرف بالاتجاه التفاعلي في دراسة وتحليل التنظيمات الصناعية بصورة واقعية. وتكمن أهمية هذه التحليلات بأنها قد استفادت من التطورات النظرية والمنهجية التي ظهرت في علم الاجتماع وحاولت أن تطبقها بصورة واقعية عند دراستها للمشكلات الواقعية داخل التنظيمات والمؤسسات الصناعية. وهذا ما ظهر بالفعل في التجارب والدراسات الواقعية التي أجرها عدد من رواد نظرية العلاقات الإنسانية، وأيضا أصحاب الاتجاه التفاعلي أو دراسة الجماعة داخل التنظيمات من أمثال التون مايو وكورت لوين.

3- تاريخ الاهتمام بدراسة العلاقات الإنسانية

يعتبر **روبرت أوين** كما أطلق عليه اسم "**الأب الحقيقي لإدارة الأفراد**" أول من اهتم بالعنصر الإنساني في مجال العمل حيث علم العمال النظافة وحسن السلوك وعمل علي تحسين ظروفهم في مجال العمل. **(عبد الحميد مرسي، 1986، ص63)**

أما **حركة العلاقات الإنسانية** فقد ظهرت بفضل أعمال التون مايو **Elton Mayo** الناجمة عن مجموعة من التجارب اشتهرت بإجرائها في مصانع "وسترنالكتريك" **Western Electrtic** في "ها وثورن"**Hawthrone** والتي دامت خلال الفترة الممتدة من **1924-1933**. وقد هدفت هذه التجارب في بدايتها الى دراسة تأثير الظروف المادية (الفيزيقية) للعمل على الإنتاجية، ثم اتسعت هذه الدراسة بحيث أصبحت تتناول جماعات العمل من حيث تكوينها والدافعية والمعايير وغيرها.

وقد كانت النتائج الذي توصل اليها مايو وزملاؤه تناقض نتائج تايلور التي تبعد الاعتبارات السوسيوفزيقية، وتعتبر أن العمل ل يتمثل فقط في أبعاده التقنية البحة.

وهناك عدة تجارب قام بها التون مايو منها:

1- **تجربة تغيير العمل في الإنتاج:** هدفت هذه التجربة الى معرفة العامل الرئيسي الذي يؤثر في عملية الإنتاج، وقد طبق مايو هذه التجربة في قسم انتاج مصنع النسيج في فيلادلفيا والذي كانت الإدارة قد وضعت فيه مكافأة تحفيزية للعمال الذين يزيد انتاجهم عن 75 % فيحصلون على مكافئات مالية، ورغم هذا فان الكثير من العمال لم يصلوا الى هذا الحد. وقد استخلص مايو السبب الذي أدي الى انخفاض الإنتاج من خلال ملاحظته والذي تمثلت في أن تقدير العمال للعملية كان نسبا، اضافة الى أن العمل كان روتينيا تكراريا مما ينتج عنه ملل وتعب العامل.

بعدها قام مايو بتجربة أخرى هي:

2- **تجربة فترات الراحة:** قام مايو بتقديم فترة راحة قصيرة مدتها 10 دقائق، الأولى في الصباح والأخرى في المساء فلاحظ زيادة الإنتاج، ثم قام ملاحظو القسم بإلغاء هذه الراحة فلاحظ انخفاض الإنتاج وتغيب العمال عن العمل وانخفاض الروح المعنوية، بعدها قام مايو بإعطاء

توجيهات لمدير الشركة بإعطاء حافز من خلال ارجاع فترات الراحة وإيقاف الماكينات أثناء فترات الراحة فزاد الإنتاج ونقص تغيب العمال وارتفعت الروح المعنوية، ثم قام مايو بترك حرية اختيار فترة الراحة للعمال حسب الوقت الذي يريدونه لكن باستمرار المكافئات في العمل فلاحظ زيادة الإنتاج بشكل كبير.

وتعتبر هذه التجارب التي قام بها مايو أول الطريق للاهتمام بالعلاقات الإنسانية في مجال العمل وتتالت بعدها التجارب الذي أشرف عليها العديد من العلماء التابعين للعديد من الجامعات الكبرى في الو.م.أ.

4- خصائص العلاقات الإنسانية

هناك عدة خصائص لحركة العلاقات الإنسانية منها:

1- أن العمال ينظر إليهم على أنهم مخلوقات اجتماعية معقدة تمتلك إحساسا وشعورا ورغبة وخوفا، ويرغبون في العمل نتيجة للحاجات الذاتية وحاجات الأمن والرغبة في أن يكونوا مبدعين، وفي تكوين خبرات جديدة بالإضافة الى البواعث الاقتصادية.

2- أن الأفراد يحصلون على الاشباع والرضا من مشاركتهم للجماعة، ومن خلال فرص التفاعل المختلفة بين الأفراد يستطيعون تحقيق أهداف المنظمة التي ينتمون اليها.

3- أن الأفراد في المنظمة يتبعون المعايير وليس من الضروري أن تكون تلك المعايير كما يصنفها أفراد المنظمة، ومن الملاحظ أن معايير الرفقاء والأصدقاء ربما يكون لها قوة تأثير أكثر من المعايير الرسمية.

4- أن التنظيم الفعال يجب أن يقيم مجموعات الوظائف المتماسكة والمتداخلة، ويجب على المجموعات داخل المنظمة أو التنظيم أن ترتبط بعضها ببعض لإنجاز العمل وتحقيق عملية الاتصال هذه، ويجب أن تعقبها متابعة من خلال التدرج في السلطة.

5- وتزيد مجموعات الوظائف المتماسكة والمتداخلة الدافعية لدى الأفراد، لأن الفرد يمتلك الشعور والاحساس بأنه عضو في المنظمة، ويعتبر الفرد من المدخلات في النظام وليس مجرد متلق للمعلومات والتعليمات، وأخيرا يعتبر نظام المشاركة من الأنظمة الفعالة في عملية التنظيم والإدارة.

وبناء على هذا فقد قدمت النظرية الإنسانية أهم المتغيرات التي تؤثر في السلوك التنظيمي وهي:

1- القيادة 2-الاتصالات 3-المشاركة

5- مجال الدراسة في العلاقات الاجتماعية

يمكن القول إن حركة العلاقات الإنسانية قد أسهمت في اثراء الفكر التنظيمي وذلك بتوسيع مجالات اهتمامه فأصبح ينظر الى:

1- التنظيم الرسمي والتنظيم غير الرسمي وكيفية تفاعلهما.
2- أثر الجماعات غير الرسمية والعلاقات التي تنشأ بينها داخل وخارج العمل.
3- المستويات التنظيمية العليا والدنيا وعلاقات التفاعل بينهما.
4- الحوافز المادية والمعنوية وتأثيرهما المتبادل والمشترك على إنتاجية العمل.

ويرتكز مجال الدراسة في العلاقات الإنسانية على:

1- **الحاجات الأساسية:** وهي الحاجات الأساسية اللازمة للبقاء، وتتمثل حاجة العاملين لها لسد احتياجاتهم المعيشية كالمأكل والمسكن والملبس، وهذه الحاجات تسيطر على بقية الحاجات ان لم تكن مشبعة.
2- **الحاجات الاجتماعية:** تتمثل في رغبة الفرد في العمل والتواجد مع الأخرين والتفاعل الاجتماعي، ومساعدة الغير وشعور الفرد بالبهجة والسرور حينما يكون مقبولا من الأخرين.
3- **الحاجات النفسية:** وهي حاجات الاعتداد بالنفس وتشمل الثقة بالنفس واحترام النفس والجدارة والاستقلال، واشباع هذه الحاجات يقود الي الشعور بالمقدرة والقوة وبأن الانسان مفيد وضروري.
4- **الخصائص الإنسانية:** وهي مجموعة الخصائص التي تميز البيئة الداخلية للعمل التي يعمل بها الأفراد فتؤثر على قيمهم واتجاهاتهم.
5- **الحوافز:** الحافز هو كل شيء يخفف الحاجة ويقلل من مفعول الدافع، والحوافز في مجال العمل هي كل ما يتلقاه الفرد من عوائد مادية ومعنوية، أو أنه" قوة أو شعور داخلي ينشط سلوك الفرد لإشباع حاجات ورغبات معينة من أجل تخفيف حالات التوتر نتيجة النقص في اشباع تلك الرغبات والحاجات".

6- **بيئة العمل:** "انه المجال الذي تحدث فيه الاثارة والتفاعل لكل وحدة حية" أو هي "تهيئة البيئة المادية وجو العمل من اضاءة وتهوية وهدوء مع تتبع حالة العاملين الشخصية داخل بيئة العمل وخارجه.

7- **العلاقات التنظيمية والإدارية:** وتعني السياسة التنظيمية للمنظمة والعلاقات المزدوجة مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين، والشعور بالاستقراروالأمانة في العمل وعدالة الراتب مقارنة بالمنظمات الأخرى.

6-أهداف العلاقات الإنسانية

العلاقات الإنسانية لا تقوم على المصادفات أو الحظ الحسن أو العشوائية، وانما تقوم على أسس علمية صحيحة، ولابد أن يكون لها هدف ينبغي تحقيقه. فهي من البداية تهدف الى دراسة الانسانومواقفه الإنسانية وانجازاته وظروف البيئة التي يعمل فيها والجهود المشتركة التي يبذلها هو وغيره من أجل تحقيق الأهداف العامة والخاصة. **(حسين عبد الحميد رشوان، 1998ص 19)**

إذا فالعلاقات الإنسانية تهدف الى تهيئة جو عمل مناسب للإنسان ليتمكن من تحقيق النتائج الإيجابية في مجال عمله، وذلك يرجع في الأساس الى أنها تنظر الى الانسان باعتباره عنصرا أسمى وأهم من عناصر الإنتاج المادية.

وتعددت الأهداف التي تسعى العلاقات الإنسانية لتحقيقها ويلخصها الشلالة في: **(الشلالة،1981، ص 8)**

1- تحقيق التعاون بين العاملين في المجتمع الواحد.

2- زيادة الإنتاج وهي نتيجة مترتبة على زيادة التعاون.

3- اشباع حاجات الأفراد الاقتصادية والنفسية والاجتماعية.

وعندما تتحقق الأهداف الثلاثة السابقة تكون النتيجة نجاح الجهد الجماعي.

ومن بين أهدافها أيضا:

1- تدعيم وإيجاد روح الود والتفاهم بين العاملين بعضهم ببعض، وبينهم وبين الجمهور الذي يتعامل معهم، وذلك من خلال توفير النظم المناسبة التي تعمل على القضاء على المشكلات.

2- وضع الأسس التي تمكن من اشعار كل فرد بمدى أهميته في المنظمة، وكذلك توفير الفرص المناسبة للتقدم والاستقرار. **(الشلالة، 1981، ص 23)**

3- تنمية المسؤولية المتبادلة بين المنظمة والعاملين فيها لتحقيق نتائج إيجابية تمكن من التقليل من حجم المعارضات التي قد تنشأ بينها. **(إبراهيم عبد الرحمن الطخيس، 1406هـ، ص 14)**

4- المساعدة في تحديد أساليب التعامل مع الأخرين وكسب ثقة الناس وتحقيق التعاون بين أفراد المجتمع الواحد.

5- تحفيز الأفراد على العمل وتحقيق أهداف المنظمة.

6- تنمية الطموح لدى أفراد المجتمع في التطلع نحو الوصول الى الكمال.

7- العمل على تكوين المجتمع الصالح المتعاون الذي يصل فيه الحق الى أصحابه نتيجة قيام كل فرد بالمسئوليات الملقاة على عاتقه، مع مراعاة الأمانة والإخلاص والاعتدال في القيام بالأعمال الموكلة اليه.

8- رفع الروح المعنوية بين الأفراد بالإضافة الي توفير الجو النفسي العام لمصلحة العمل.

9- رفع أداء العاملين الى أعلي مستوي، وذلك عن طريق خلق جو من التفاعل بينهم واشباع حاجاتهم في ضل جو من التكيف والرضا الاجتماعي أو النفسي أو المادي، مع التسليم بكل ما يمكن أن يؤثر على الفرد من عوامل غير رشيدة أو جوانب غير منطقية باعتباره كائنا معقد التركيب عقليا ونفسيا واجتماعيا. **(محمد ياغي، ص 22)**

7- أسس العلاقات الإنسانية

يري علماء النفس أن تنظيم العلاقات بين الرئيس والمرؤوس يتم على أسس منها:

يجب على المرؤوس أن يشعر بأن رئيسه يؤيده تأييدا صادقا في عمله، ويجب على المرؤوس أن يكون على علم بما يتوقع منه ويتضمن هذا معرفته بالسياسية العامة التي تسير عليها المنظمة، وبواجباته وحقوقه كمرؤوس وبرأي رئيسه الصحيح.

وبالإضافة الى هذا فتتمثل الأسس في:

1- الايمان بقيمة الفرد.

2- المشاركة والتعاون.

3- العدل في المعاملة.

4- التحديث والتطور.

وحسب رأي عوض الشلالة فالأسس تتمثل في:

1- العلاقة الإنسانية الجيدة هي نتيجة لاستخدام الإداري لخبراته وتقديره الصحيح للأمور، وتطبيقه للمبادئ العامة للعلوم الإنسانية مثل علم النفس وعلم الاجتماع وغيرها من هذه العلوم السلوكية.

2- مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات ضرورة في معظم الحالات للكفاية الإنتاجية والاشباع الإنساني، فالعاملون عندما تتاح لهم الفرصة للاشتراك بآرائهم في النواحي المتعلقة بأعمالهم يجعلهم أكثر سعادة ويجعلهم أكثر حماسا وتفانيا في العمل.

3- الاتصال يعتبر كالجهاز العصبي للمنظمة ووجود عوائق تعرقل الاتصال وتبادل البيانات داخل التنظيم ينتج عنها خفض التنظيم لتحقيقه لأهدافه.

4- روح الفريق عنصر أساسي فالتعاون وروح الفريق يتحققان معا وكل منهما يحقق الأهداف المشتركة.

5- دوافع العاملين متعددة على خلاف نظرية الإدارة العلمية في بدايتها. **(الشلالة، 1981، ص 24)**

8-العوامل التي تسهم في تحقيق العلاقات الإنسانية

هناك عوامل تسهم في تحقيق العلاقات الإنسانية السليمة ومن بينها:

1-معرفة الدافعية للعمل: بمعنى لماذا يعمل الأفراد، وتعتبر معرفة الدافعية للعمل المدخل الرئيس لفهم العلاقات الإنسانية، وتقوم الدافعية للعمل في أساسها على ما يعرف بالحاجات الإنسانية التي يقسمها ما سلو الى خمسة أنواع هي:

1- الحاجات الفيزيولوجية والبيولوجية (مثل الأكل والشرب)

2- الحاجة إلى الأمن والطمأنينة.

3- الحاجة إلى الانتماء والمشاركة.

4- الحاجة إلى التقدير والمكانة الاجتماعية.

5- الحاجة إلى تحقيق الذات.

والنوع الأول من الحاجات الذي يضم الحاجات الثلاثة الأولي يعرف بالحاجات الأولية وعدم اشباعها يؤدي الى هلاك الانسان، أما النوع الثاني فيعرف بالحاجات الثانوية واشباعها ضروري لإحداث الاتزان النفسي والاجتماعي للفرد مع بيئته ومجتمعه.

ويمكن ترجمة هذه الحاجات الى دوافع تدفع الانسان الى العمل والنشاط، ومن الطبيعي أن تكون هذه الدوافع مادية وغير مادية. وبما أن التصرف الإنساني ينبع من شخصية المتصرف ودوافعها وهذه الشخصية ترجع في جوهرها الى عوامل كثيرة من أهمها العوامل الوراثية والعوامل المكتسبة من البيئة ومن المحيط الاجتماعي، فعلينا معرفة الدوافع الشخصية للتصرف.

وتستند التصرفات الفردية والجماعية الى عوامل تؤثر في حياة الأفراد والجماعات وهذا ما اصطلح علماء النفس والاجتماع على تسميته بالدوافع، فمنها دوافع غريزية ودوافع مكتسبة تؤثر في سلوك الفرد والجماعة وتسير ذلك السلوك.

وهناك **دوافع فطرية** وتعتبر دوافع موروثة تلقائية تصدر عن الانسان ليصل بها الى أغراض خاصة في مواقف معينة، وهذا النوع هو ما يسمى بالغرائز وهي بدورها تنقسم الى قسمين: غرائز خاصة وغرائز عامة.

وهناك **دوافع مكتسبة** يكتسبها الفرد من خلال تفاعله مع البيئة الجغرافية والبيئة الاجتماعية، فدوافع رجل المدينة تختلف عن دوافع رجل الريف ودوافع سكان المناطق البحرية قد تختلف عن دوافع سكان المناطق الصحراوية وهكذا، كما أن هذه الدوافع قد تتغير إذا غير الفرد أيا من بيئته الاجتماعية أو الجغرافية.

ومع هذا فان الانسان يتصرف دائما بدافع من غرائزه التي يمكن تقسيمها الى قسمين:

غرائز فردية: وهي غريزة البحث عن الأشياء ولها انفعال وهو الجوع، وغريزة النفور وانفعالها الاشمئزاز، وغريزة حب الاستطلاع وانفعالها الحل والتركيب والاقدام والاحجام.

غرائز اجتماعية: وتتلخص في الغريزة الجنسية وانفعالها الشهوة، وغريزة الوالدية وانفعالها الحنو، وغريزة الخنوع وانفعالها الشعور بالنقص، وغريزة المقاتلة وانفعالها الغضب، وغريزة هجر التجمع وانفعالها الشعور بالوحدة والعزلة.

2- معرفة ديناميات الجماعة: تتطلب العلاقات الإنسانية معرفة بديناميات الجماعة، ويقصد بها بناء الجماعة وتركيبها والعلاقات التي تحكمها والتفاعل السلوكي والاجتماعي بين أفرداها. والمعرفة بهذه الديناميات مهمة لرجل الإدارة حتى يتمكن من توجيه الجماعة توجيها سليما قائما على المعرفة العلمية الموضوعية بها.

وهناك بعض المبادئ العامة التي يجب أن نضعها في الاعتبار إذا أردنا أن نوفر ظروفا مناسبة لتماسك الجماعة وتفاعلها بطريقة بناءة، وفي مقدمة هذه الاعتبارات:

1- **توفير الاتصال الفعال:** للاتصال الفعال أهمية كبرى في تماسك الجماعة وتفاعلها وتوجيهها لأنه يتعلق بنقل المعلومات والبيانات والمعارف المتصلة بالعمل، وتحقيق الاتصال الفعال يكون من خلال التنظيم العلمي للاتصال وليس بمجرد الكلمات.

2- **المشاركة:** المشاركة عملية نفسية سلوكية تساعد الأفراد على اشباع حاجاتهم والى تحقيق الذات والتقدير الاجتماعي، كما أنها تجعل الفرد يحس بأهميته وأن له دورا يسهم في توجيه العمل أو اتخاذ القرار، وتعتبر المشاركة مطلبا ديمقراطيا في الإدارة يمكن من خلالها زيادة فاعلية الإدارة وتنمية العاملين وتدريبهم وزيادة ارتباطهم بعملهم وتحمسهم له.

3- **التشاور:** يعتبر التشاور مظهرا عمليا للمشاركة، ويعني التشاور احترام كرامة الفرد واحترام قدراته واشعاره بالثقة في رأيه وتشجيعه على المشاركة في التوصل الى البدائل والحلول لأية مشكلات قائمة، ويترتب على التشاور الوصول الى قرارات أفضل نتيجة للحوار البناء وتبادل الآراء، كما أنه يزيد من تماسك الجماعة وزيادة اسهامها في العمل وحفزها عليه وهو ما يعتبر هدفا رئيسا للعلاقات الإنسانية.

4- **الاهتمام بالنواحي النفسية والاجتماعية:** ان كثيرا من مشكلات العلاقات الإنسانية ينجم عن المشكلات النفسية والاجتماعية التي يواجهها الأفراد في حياتهم أو في مجال عملهم، وقد يترتب على عدم معالجة هذه المشكلات مظاهر سلوكية تشير الى ضعف العلاقات

الإنسانية في المنظمة، مثل كثرة حالات التغيب والانقطاع والمرض وانخفاض مستوى الأداء وكثرة الشقاق والخلافات والنزاع والشكاوى بين الأفراد، ولذلك ينبغي العمل على مواجهة المشكلات النفسية والاجتماعية للأفراد ووضع الحلول لها كلما ظهرت.

5- **الروح المعنوية:** ويقصد بالروح المعنوية الجو العام الذي يسيطر على الجماعة ويوجه سلوكها، وتعتبر الروح المعنوية محصلة لكثير من العوامل التي تسود المنظمة، كما أنها دليل واضح على نوع العلاقات الإنسانية السائدة، فانخفاض أو ارتفاع الروح المعنوية يمكن أن يستدل منه على سوء أو جودة العلاقات الإنسانية.

وهناك مظاهر رئيسية يمكن أن يستدل بها على مستوي الروح المعنوية، ومن أهم هذه المظاهر ما يلي:

1- **مستوي الأداء والإنتاج:** يعتبر مستوي الأداء والإنتاج مؤشرا موضوعيا على مستوي الروح المعنوية، فارتفاع مستوي الأداء يعنى ارتفاع مستوي الروح المعنوية والعكس صحيح.

2- **مدي استمرار العاملين:** يعتبر استمرار العاملين في عملهم مظهرا إيجابيا للروح المعنوية وتماسك الجماعة، بينما تعتبر كثرة استقال العاملين أو تركهم العمل مظهرا سلبيا ودليلا على انخفاض الروح المعنوية بينهم.

3- **مدي غياب العاملين أو انقطاعهم عن العمل:** ان كثرة غياب العاملين أو انقطاعهم عن العمل يعتبر ظاهرة مرضية ودليلا واضحا على عدم رضا العاملين عن العمل. وهو ما يشير الى وجود فجوة خطيرة في الروح المعنوية للمنظمة ومن البديهي الاهتمام بدراستها دراسة موضوعية لمعرفة أسبابها ومحاولة التوصل الى الحلول الكفيلة بحلها.

4- **مدي ما يسود الأفراد من شقاق أو نزاع أو خلاف بينهم:** ان كثرة النزاع أو الشقاق أو الخلاف بين الأفراد دليل على سوء الإدارة وفشلها، ودليل على هبوط الروح المعنوية بين الأفراد بدرجة تهدد المنظمة. ولذلك يجب مواجهة هذه المواقف بكل حزم، ومحاولة التوصل الى الحلول التي تحقق الوئام والمحبة والتعاون بين الأفراد.

5- **مدي كثرة الشكاوى والتظلمات:** تعبر الشكاوى والتظلمات عن حالة التذمر أو عدم الرضا التي يعبر عنها الفرد نحو المنظمة، وقد يكون هذا التذمر فرديا أو جماعيا، ويعبر عن حالة حقيقية أو حالة وهمية لا تقوم على أساس، وقد تكون الشكاوى موقعة أو غير موقعة، وهي في كلتا الحالتين تشير الى انخفاض في الروح المعنوية، وليس من الضروري أن تكون الشكاوى نتيجة سوء الإدارة وانما قد تكون نتيجة لما قد يسود الجماعة من توتر داخلي وفي هذه الحالة يجب على الإدارة الرشيدة أن تعالج أسباب هذا التوتر حتى يتحقق الانسجام بين الأفراد. كما يجب على الإدارة أيضا أن تهتم بدراسة الشكاوى حتى ولو كانت فردية دراسة علمية موضوعية، لأن تجاهلها قد يؤدي الى تفاقم الحالة ووصولها الى درجة يصبح معها من الصعب مواجهتها.

6- **الحوافز:** ترتبط العلاقات الإنسانية في الإدارة بالحوافز ارتباطا وثيقا لما لها من أهمية في رفع مستوي الأداء في العمل. وتتنوع الحوافز الى حوافز إيجابية وحوافز سلبية، أما الحوافز الإيجابية فهي التي تقوم على أساس الترغيب والتحبيب، أما الحوافز السلبية فهي التي تقوم على أساس التخويف.

9- أنواع ومستويات العلاقات الاجتماعية في المؤسسة

تعرف **العلاقة الاجتماعية** على أنها " نموذج للتفاعل الاجتماعي المتبادل بين شخصين أو أكثر، ويمثل هذا النموذج أبسط وحدة من وحدات التحليل السوسيولوجي، كما أنه ينطوي على الاتصال الاجتماعي الهادف والمعرفة المسبقة بسلوك الشخص الاخر".

* ويمكن التمييز بين أربعة أنواع من العلاقات الاجتماعية في المؤسسة وهي تبعا:

1- **العلاقة الاجتماعية العمودية:** هي اتصال أو تفاعل يقع بين شخصين يحتلان مراكز متباينة من حيث الجاه والسمعة والمكانة، كالاتصال بين المريض والطبيب ...الخ. وهنا نقول أن العلاقة الاجتماعية عمودية لأن الطبيب يحتل مركزا اجتماعيا أعلى من المركز الذي يحتله المريض، ونفس الشيء بالنسبة للطبيب والممرضة فهي علاقة عمودية لأن الطبيب يحتل موقعا وظيفيا أعلى من الموقع الوظيفي الذي تحتله الممرضة.

2- **العلاقة الاجتماعية الافقية:** هي الاتصال أو التفاعل الذي يقع بين شخصين أو أكثر يتساوون في المكانة والمنزلة الاجتماعية، كالاتصال بين طبيب وطبيب، أو الاتصال بين مريض ومريض ... الخ. وهكذا تكون العلاقة أفقية لأن كلا الشخصين المتفاعلين يحتلان مراكز متكافئة ومتساوية في الجاه والمنزلة والترف الاجتماعي، وتتسم العلاقة الاجتماعية الافقية بالديمقراطية والحرية والشفافية، وغالبا ما تنتهي هذه العلاقة بالفعالية والقوة عكس العمودية التي تنتهي بضعف العلاقة وانقطاعها.

3- **العلاقة الاجتماعية الرسمية:** وهي العلاقة أو الصلة التي تقع بين شخصين أو أكثر وتدور هذه العلاقة حول العمل وأداء الواجب المطلوب، كالاتصال الذي يقع بين المريض والطبيب حول ضرورة تقيد المريض بأخذ الدواء في الأوقات المحددة، أو العلاقة التي تربط بين مدير المستشفى بالطبيب حول ضرورة تواجد الطبيب في الردهة لساعات إضافية بغية معالجة المرضي الذين يعانون من الأرق والصرع والدوار. كما أن العلاقة الرسمية في المؤسسة الطبية تتقيد بالقوانين الرسمية المدونة أو غير المدونة والتي ينبغي على الجميع الالتزام بها. كما أن الأشخاص الذين يكونون العلاقة الرسمية لا يرتاحون ولا يطمئنون لها بقدر ما يرتاحون ويطمئنون للعلاقة غير الرسمية التي تربطهم مع الاخرين، إضافة الى أن علماء الاجتماع يطمحون الى تحويل العلاقات الاجتماعية الرسمية المقيدة لحرياتهم الى علاقة اجتماعية غير رسمية تمنحهم حرية التفاعل وشفافية الاتصال مع الغير من الذين يعمل معهم والأفراد الذين يكونون مثل هذه العلاقة. وقوانين العلاقة الاجتماعية الرسمية قد تكون مدونة أو غير مدونة.

4- **العلاقة الاجتماعية غير الرسمية:** وهي الاتصال أو التفاعل الذي يأخذ مكانه في المؤسسة الطبية كالعلاقة أو الاتصال بين طبيب وأخر أو الطبيب والمريض والذي يدعو الى خروج الطرفين المتفاعلين أو المتصلين الى المطعم لتناول الغداء ...الخ. وتتسم العلاقة غير الرسمية بالحرية المطلقة والشفافية وعدم الحرج وفقدان القيود والأوامر والايعازات التي يستخدمها الطرف المسؤول أو الامر. ويطمح علماء الاجتماع الطبي الى تحويل العلاقة الاجتماعية الرسمية الى علاقة اجتماعية غير رسمية متحررة من القيود والأوامر والضغوط والمضايقات. بيد أن العلاقة الاجتماعية غير الرسمية تقل كميتها وتفضى الى التمرد والعصيان وظهور الصراعات الكامنة أو الظاهرة بين مراكز العمل الوظيفي في المؤسسات الصحية على اختلاف مستوياتها العلمية وتنظيماتها البيروقراطية.

* والأساس في العلاقات الاجتماعية هو تبادل للتأثير والتأثر ويعد التبادل بهذا المعنى أعلي مستويات التبادل الاجتماعي حيث تتطور العلاقات الى مستويات متتابعة ومن أهم هذه المستويات ما يلي:

1- **المستوي الأول** "**العلاقات اللاتبادلية**": في هذا النوع من العلاقات اللاتبادلية يتزامن وجود "أ" مع وجود "ب" ولا يؤثر "أ" في "ب" ولا يتأثر به، ومعنى هذا أنه يوجد "أ" ويوجد "ب" ولا يوجد بينهما تفاعل اجتماعي.

2- **المستوي الثاني** " **علاقات الاتجاه الواحد**": في هذا المستوي يتزامن وجود "أ" مع وجود "ب" ويتأثر "أ" في سلوكه بسلوك "ب" ولا يتأثر سلوك "ب" بسلوك "أ" مثلا أن يشاهد "أ" برنامجا في التلفزيون يعده ويقدمه "ب" فيتأثر "أ" بسلوك "ب" لكنه يؤثر فيه ولا يحدث بينهما تفاعل حقيقي.

3- **المستوي الثالث**" **العلاقات التبادلية**": يعتبر هذا المستوي أصح صور العلاقات الاجتماعية حيث أن هذا المستوي من العلاقات الاجتماعية يتزامن مع وجود الفردين أو الأفراد أثناء عملية التفاعل الاجتماعي. ويعنى التبادل تحول اتجاه التأثير من فرد لآخر، فكما يؤثر فرد ما في غيره فانه أيضا يتأثر بهم فيصبح بذلك مؤثرا ومستجيبا معا، ويمكن أن يكون التبادل بين فردين أو جماعتين.

10- عمليات العلاقات الاجتماعية

هناك عدة عمليات تميز سيرورة العلاقات الاجتماعية نذكر منها:

1- نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية

نقصد بنصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية متوسط علاقات الفرد من مجموع عدد الاختيارات التي صرح بها الأفراد أثناء خضوعهم لاختبار القياس السوسيومتري، وهنا علينا أن نميز بين هذا المفهوم ومفهوم متوسط علاقات الفرد من العلاقات الاجتماعية، حيث أن هذا الأخير يعني متوسط العلاقات الاجتماعية الفعلية(التبادلية) التي تم احصائها أثناء عملية القياس السوسيومتري بينما الأول هو عدد العلاقات الاجتماعية التي يرغب الأفراد في اقامتها.

2- التفاعل الاجتماعي

يعتبر التفاعل الاجتماعي مفهوما أساسيا واستراتيجيا في علم النفس الاجتماعي لأنه أهم عناصر العلاقات الاجتماعية، وله عدة أشكال منها: التعاون، التنافس، التوافق والصراع.

ويتضمن التفاعل الاجتماعي التأثير المتبادل لسلوك الأفراد والجماعات الذي يتم عادة عن طريق الاتصال الذي يتضمن بدوره العديد من الرموز. وهناك علاقة بين أهداف الجماعة وما يتطلبه تحقيق تلك الأهداف من تفاعل اجتماعي ييسر وصول الجماعة الى تحقيق أهدافها. فحيثما يتقابل مجموعة من الأفراد وجها لوجه في جماعة يبدأ التفاعل والاتصال بين هؤلاء الأفراد. ويتم الاتصال والتفاعل عن طريق اللغة والرموز والاشارات، وتكون الثقافة التي يعيش فيها الفرد والجماعة نمط التفاعل الاجتماعي.**(حامد عبد السلام زهران، 1984، ص203)**

وهناك عدة نظريات مفسرة للتفاعل الاجتماعي من أهمها نظرية **بيلز Beles 1950** وقد قسم هذا العالم مراحل التفاعل الاجتماعي الى ستة مراحل وهي على التوالي: التعرف، التقييم، المشورة، اتخاذ القرار، ضبط التوتر والتكامل. وقسم بيلز أنماط التفاعل الى: التفاعل الاجتماعي المحايد "الأسئلة"، التفاعل الاجتماعي المحايد "الإجابات"، التفاعل الاجتماعي الانفعالي "السلبي"، التفاعل الاجتماعي "الإيجابي". وقد ركز بيلز في ملاحظاته الأولي حول التفاعل الاجتماعي على تمايز وتوزيع الأدوار الاجتماعية، ثم تطرق الى ملاحظة الأدوار القيادية، وهكذا نجد أن بيلز اهتم بفئات أربع من المتغيرات هي: الشخصيات المميزة لأعضاء الجماعة، تنظيم الجماعة، والأحداث التي تنشأ عن طبيعة المشكلة والتي تتغير بتفاعل أفراد الجماعة.

وتتعدد طرق قياس التفاعل الاجتماعي وتختلف من حيث العمق، فبعضها موضوعي ولكنه يعطى وصفا مصطنعا غير طبيعي للتفاعل الاجتماعي، وبعضها يحتاج الى استنتاج واستدلال عميقين من جانب الباحث، وهي تختلف أيضا من حيث قياسها للمحتوي الظاهري أو المحتوي الوظيفي العميق للتفاعل الاجتماعي من وجهة نظر المتفاعلين وفي إطار بناء شخصياتهم، وتتمثل أهم طرق قياس التفاعل الاجتماعي في: قياس شكل التفاعل الاجتماعي، قياس محتوي التفاعل الاجتماعي، قياس قصد التفاعل الاجتماعي وقياس وظيفة التفاعل الاجتماعي.**(نفس المرجع، من ص 204، الى ص 210)**

3- التماسك الاجتماعي

يعرف تماسك الجماعة على أنه "يتضمن شعور الأفراد بانتمائهم الى الجماعة والولاء لها، وتمسكهم بعضويتها ومعاييرها وتحدثهم عنها بدلا عن تحدثهم عن ذواتهم، وعملهم معا في سبيل هدف مشترك، واستعدادهم لتحمل مسؤولية عمل الجماعة والدفاع عنها، والروح المعنوية والاتحاد والقوة والإنتاج والعمل الجماعي بروح الفريق والاندماج في العمل والتكامل وجاذبية الجماعة...الخ

ويقاس تماسك الجماعة بعدة طرق منها: أحاديث الجماعة، مقاييس الصداقة، مسايرة أعضاء الجماعة لمعاييرها، تماسك الجماعة في أوقات الازمات، الحالة الانفعالية لأفراد الجماعة، الاسهام والانتظام في نشاط الجماعة.

وهناك عدة مصادر لتماسك الجماعة منها: الجماعة نفسها، الجماعة كوسيلة لإشباع حاجات خارج الجماعة، والانضمام الاختياري للجماعة.

بالإضافة الى ما سبق هناك عدة عوامل تؤدي الى زيادة تماسك الجماعة وأهمها: اشباع حاجات الأفراد، المكانة، التعاون، ازدياد التفاعل بين أفراد الجماعة، الأحداث خارج الجماعة، اللانفراد، الخصائص المحببة، الوفاق، الخبرات السارة، الجو الديمقراطي، سهولة الاتصال، الرضا عن المعايير. **(حامد عبد السلام زهران، 1984، من ص77 الى ص 81)**

4- التكيف الاجتماعي:

هي عملية توفيق تقوم على التساهل والتحمل والتضحية من جانب الأفراد، فكل شخص يتدرب على قبول النظم والأوضاع الاجتماعية ولو أدي ذلك الى تنازله عن جزء من مصالحه الخاصة. فالتكيف الاجتماعي عملية أخذ ورد بين أفراد الجماعة وبذلك يحدث الانسجام والملائمة بين الارادات الفردية المتصارعة، أو بين الهيئات والجماعات المتعارضة في مصالحها الطائفية أو المهنية، أو بين تقاليد قديمة وتقاليد متحدثة ". وتختلف عملية التكيف باختلاف المستويات الثقافية والاقتصادية والامكانيات المادية للجماعات المتقابلة.

والتكيف نوعان إيجابي وسلبي، السلبي أين يخضع الفرد للوسط الذي يعيش فيه (مناخ، ثقافة...)، الإيجابي أين يكون تأثير الفرد فيه واضحا بحيث يقوم بتغيير الوسط لصالحه وهذا يرجع لقدرات الفرد الشخصية.

11- قياس العلاقات الاجتماعية

يعتبر **Morino J L مورينو** أول من فكر في الطريقة السوسيومترية كمنهج لتحليل العلاقات المتبادلة بين الأفراد داخل الجماعة. وفي الاختبار السوسيومتري يطلب من كل فرد من أفراد الجماعة أن يختار أحب أفرادها اليه، أو الأفراد الذين يرغب في العمل معهم أو في مصاحبتهم أو مشاركتهم في أي جانب من جوانب الحياة الاجتماعية الممارسة. **(محمود سيد أبو النيل، 1975، ص333)** وفي الاختيار يكتب كل شخص أسماء اثنين أو ثلاثة أفراد علي حسب تفضيله لهم، وهذا على حسب ما يقرره الباحث أو تقرره طبيعة الدراسة المقامة.

ويقدم مورينو مفهوما يوضح هذه العلاقات المتبادلة الموجبة والسالبة يسميه **الذرة الاجتماعية Social Atom** المميزة للفرد، ويقصد بهذا المفهوم نمط التجاذب والتنافر بين الشخص والأشخاص الاخرين، وقد تكون هذه العلاقة فعلية أي محققة في الحياة اليومية أو مرغوبا فيها أي يسعي إليها الفرد دون تحقيقها **(عباس محمود عوض، 1998، ص93)**. كما أن مورينو يقدم مفهوما أخرا هو **النجم Star** وذلك للدلالة على الشخص الذي يحصل على أكبر عدد من الاختيارات من جانب أفراد الجماعة. كما قدم مورينو أيضا مفهوم الشخص **الهامشيMarginal** و هو الشخص الذي لم يختره أحد من الجماعة، واتجه هو الى اختيار القائد أو النجم من خلال شخص اخر.

وينبغي عند إجراء الاختبار السوسيومتري أن يكون عدد أفراد الجماعة التي يطبق عليها صغيرا، لأن هذه الصفة تسمح بتفاعل الأفراد مع بعضهم البعض، ومشاركتهم بعضهم البعض الكثير من الأنشطة، ومواقف الحياة اليومية، حيث يستطيع الفرد من خلال خبراته الناتجة من ذلك أن يختار من بين أفراد الجماعة ما يرى أنهم يتوافقون وينسجمون معه في كثير من الخصائص، بالإضافة لصغر حجم الجماعة لابد من توفر خاصية أخري في الجماعة التي يتم اجراء تحليل للتفاعلات بين أفرادها باستخدام الاختبار السوسيومتري وتتمثل هذه الصفة في وجود أفراد الجماعة مع بعضهم البعض فترة طويلة من الزمن مما يسمح لهم ذلك أيضا بالتفاعل والمشاركة.

وللاختبار السوسيومتري شروط وخطوات محددة وطريقة خاصة في تحليل النتائج نستعرضها فيمايلي:

1-خطوات إعداد اختبار القياس السوسيومتري

في إعداد الاختبار السوسيومتري تتبع مجموعة من الخطوات أهمها:

1- يقوم الباحث بعمل دراسة تهدف الى جمع المواقف والأنشطة المختلفة التي تعكس جوانب التفاعل المختلفة بين أفراد الجماعة، وذلك من خلال توجيه أسئلة مباشرة لبعض أفراد الجماعة عن الأنشطة التي يمارسونها في حياتهم سواء أكانت هذه الأنشطة في المدرسة أو الجماعة أو خارجها مثل: المذاكرة-اجراء البحوث-القيام بالرحلات-الزياراتالمنزلية-المشاركة في حجرة السكن-الجلوس في مقعد الدراسة ...الخ.

2- يقوم الباحث بتصنيف هذه الأنشطة أو المواقف الى جوانب ثلاثة:

1- علاقات إنسانية داخل المدرسة أو الجامعة أو العمل.

2- علاقات إنسانية خارج المدرسة أو الجامعة أو العمل.

3- القيادة.

3- يقوم الباحث بعد ذلك بإعداد عدد من الأسئلة التي تدور حول كل موقف من المواقف السابقة.

4- يتأكد الباحث من فهم المبحوث لألفاظ الأسئلة وعدم صعوبتها بتجربتها عليهم قبل تطبيق الاختبار السوسيومتري.

5- اجراء ثبات وصدق للاختبار بأحد الطرق المعروفة وعادة ما يكون الصدق بسؤال أفراد الجماعة أو المدرسين أو الرؤساء في العمل عن صحة الاختيارات. **(محمود سيد أبو النيل، 1975، ص334)**

2- شروط تطبيق اختبار القياس السوسيومتري

وضع مورينو مجموعة من الشروط التي يتطلبها تطبيق الأساليب السوسيومترية وهي:

1- توضيح حدود الجماعة: أي يجب على الأشخاص أن يفهموا طبيعة الجماعة التي ينتمون الي عضويتها.

2- السماح للأشخاص باختيار أو نبذ عدد غير محدود من الأشخاص كما يشاؤون.

3- تحديد محك الاختيار أو النبذ، أي تحديد النشاط الذي يود الشخص أن يشارك أو لا يشارك فيه الأشخاص الأخرين، كما يجب أن يكون هذا النشاط ذا معنى ودلالة بالنسبة للأشخاص المستجوبين.

4- استخدام نتائج الاختبار السوسيومتري في إعادة بناء الجماعة، فيجب أن يعرف الأشخاص أن اختياراتهم الإيجابية أو السلبية سوف تلعب دورا مهما في تحديد الأشخاص الذين يشاركونهم في النشاط المحدد.

5- كفالة السرية التامة في الاختيار.

6- ملائمة الأسئلة المستخدمة لمستوي فهم أعضاء الجماعة.

7- يجب ألا يزيد حجم الجماعة عن الحد الذي يعوق التفاعل بين الأعضاء.

8- يجب أن يكون بناء الجماعة من نوع يسمح بإمكان إعادة بنائها طبقا لنتائج الدراسة.(**ماهر محمود عمر،1992 ، ص 271)**

3- تحليل نتائج اختبار القياس السوسيومتري

بعد الحصول على أجوبة المفحوصين نشرع في استغلالها ويكون ذلك وفقا للأهداف المسطرة من قبل الباحث، وتتوفر له في هذه المرحلة بالذات وسائل منها التي وضعها مورينو ومنها من أضافها بعض المؤلفين تكملة للأولى.

وتنطلق عملية تفريغ النتائج بوضع كل الأجوبة المحصل عليها في جدول يعرف بتسمية "**جدول القياس الاجتماعي**" **Sociomatrice** أو المصفوفة الاجتماعية. ويكون الجدول ذو خانات عمودية وخانات أفقية تحمل كل واحدة منهما أسماء الأفراد المشاركين في الاختبار، وتتقاطع هذه الخانات بينها وتبرز عدد الاختيارات والرفض اللذان صرح بهما كل فرد ينتمي إلى المجموعة. كما تحوي خانات تعطي مجموع اختيارات أو رفض كل فرد على حدي، وخانتين أخريين تبينان المجموع الكلي لاستجابات المشاركين.

بعد ذلك يقوم الباحث بتحويل المعطيات التي يتضمنها الجدول إلى مجموعة من **الخرائط والدلائل الإحصائية Sociogramme et indices de statut social** لتشخيص وضع المجموع.

ومن خلال السوسيوجرام يمكن فهم طبيعة العلاقات الموجودة في تلك الجماعة بشكل أوضح وأسهل، كما يمكننا التعرف على أهم أقطاب الشخصيات المشاركة في الاختبار من خلال معرفة نوع العلاقة إذا كانت تجاذب أو تنافر وكذا مكانة كل فرد في الجماعة وعدد ارتباطاته بالأفراد الباقيين.

ومن خلال النتائج التي نستفيد منها من المخططة الاجتماعية يمكننا حساب عمليات العلاقات الاجتماعية وإعطاء قراءة رقمية لها باستعمال عدة معادلات تخص جوانب كثيرة من هذه العمليات، ونذكر منها:

1- **نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية:** والذي يبين لنا متوسط نصيب الفرد من مجموع الاختيارات التي وجدت داخل الجماعة.
2- **النسبة المئوية للتفاعل الاجتماعي:** والذي يعطينا صورة عن مدي احتكاك وتفاعل أفراد الجماعة فيما بينهم.
3- **التماسك الاجتماعي:** الذي يظهر لنا مدي تماسك أفراد الجماعة المستجوبة فيما بينهم والروح المعنوية للفريق.
4- **التكيف الاجتماعي:** ونقصد به مدي تقبل الفرد للجماعة التي يوجد بها ومدي تقبلهم هم له كفرد بالجماعة.

خلاصة

تطرقنا من خلال ما تقدم لأهم العناصر المتعلقة بموضوع العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة، وتعرفنا على أهم عمليات هذه الأخيرة والتي من شأنها أن تؤثر في نوعية الروابط التي تجمع بين الزملاء في محيط العمل، وكذا في الاستقرار النفسي لهم أثناء قيامهم بالمهام المنوطة بهم، والذي يؤثر بدوره على عملية الإنتاج داخل المؤسسة ككل. وسيسهل علينا هذا الامر فهم الكثير من العناصر الذي سنتعرض لها في الفصل الموالي –الذي سيتضمن منهجية البحث–كمعايير اختيار العينة ووسائل جمع المعلومات والأساليب الإحصائية المستعملة.

الفصل الرابع: منهج الدراسة

تمهيد

1- المنهج العلمي المستخدم في الدراسة

2- الحيز المكاني والحيز الزماني للدراسة

3- مجتمع وعينة الدراسة

4- أدوات جمع المعلومات المستعملة في الدراسة

5- التقنيات الإحصائية المستعملة في الدراسة

6- تطوير مقياس مهارات الاتصال الشخصي

7- الخصائص السيكومترية لمقياس مهارات الاتصال الشخصي " الثبات والصدق"

8- تطوير اختبار القياس السوسيومتري

9- الخصائص السيكومترية لاختبار القياس السوسيومتري" الثبات والصدق"

خلاصة

تمهيد

يحتاج البحث العلمي التطبيقي الي برهنة على الفروض التي وضعها الباحث للدراسة التي سيقوم بها وللوصول الي هذه الأخيرة لابد له من الدقة في اختيار المنهج الذي سيستخدمه وفي التحديد الجيد لوسائل جمع المعلومات وكذا الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليلها. وسنقوم في هذا الفصل بعرض كل هذه النقاط إضافة الى التطرق لكل ما يتعلق بميدان الدراسة.

1- المنهج العلمي المستخدم في الدراسة

تناولنا في هذه الدراسة موضوع " **تأثير مهارات الاتصال الشخصي في العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة لدي المرأة العاملة في مؤسسة ذات طابع نسوي** " وقد اختارنا الممرضات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية "سليمان عميرات " كعينة لدراستنا التطبيقية. والمنهج الأنسب لهذه الدراسة هو " **المنهج الوصفي** " الذي يقوم على الحصول على معلومات تتعلق بالحالة الراهنة للظاهرة موضوع الدراسة لتحديد طبيعة تلك الظاهرة والتعرف على العلاقات المتداخلة في حدوث تلك الظاهرة ووصفها وتصويرها وتحليل المتغيرات المؤثرة في نشوئها ونموها".

2- الحيز المكاني والزماني للدراسة

2-1-الحيز المكاني للدراسة

طبقت هذه الدراسة على مستوي المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد" سليمان عميرات"، الكائنة ببلدية المسيلة، والواقعة في قلب المدينة بالضبط، تتربع المؤسسة على مساحة 18175م، وافتتحت أبوابها يوم 6 أوت 1992، ويرأسها حاليا السيد عمار بلبول.

وهي مؤسسة ذات طابع صحي، تقدم خدماتها لكل من النساء اللواتي تعنين من مشاكل صحية متعلقة بأمراض النساء والتوليد على اختلافها، وكذا النساء المقبلات على الولادة والأمهات الوالدات حديثا. كما تقدم خدماتها أيضا لصالح الرضع حديثي الولادة في عمر أقل من شهر واحد، والذين يعانون من مشاكل صحية.

تشغل المؤسسة طاقة بشرية تقدر ب 347 عامل، مقسمين على كلا الجنسين كالتالي: 216 امرأة و131 رجل، وهم موزعين على مستويات مهنية مختلفة (أطباء، سلك الشبه طبي، إداريين وعمال مهنيين).

وتقدر طاقة استيعاب المؤسسة ب 70 سرير مقسمين على 6 مصالح (مصلحة مستشفيي النهار، مصلحة الولادة، مصلحة ما بعد الولادة، مصلحة العمليات الجراحية، مصلحة الحمل المعسر وأمراض النساء، ومصلحة حديثي الولادة). إضافة الي هذه المصالح هناك عدة مرافق أخري تتمثل في: نقطة التلقيح والمركز المرجعي والتنظيم العائلي، المخبر، الصيدلية المركزية وصيدلية المناوبة، مكتب المساعدة الاجتماعية، مكتب النفسانية العيادية، الجناح الإداري، مكاتب القبول، مكتب الأرشيف، مكتب الرقابة، مكاتب الاستقبال، المطبخ، المغسلة، المخزن، الصيانة، مراكز الحراسة ونقاط عمال وعملات النظافة.

وقد اخترنا هذه المؤسسة بالتحديد لمعرفتنا الجيدة بها، كوننا عاملين بنفس المؤسسة مما سيسهل علينا الإجراءات الميدانية، إضافة الي أن هذه الأخيرة تعتبر المؤسسة الوحيدة على مستوي المنطقة التي تتسم بالطابع النسوي الذي يحوي عدد كبيرا من العاملات.

2-2 الحيز الزماني للدراسة

أجرينا الدراسة على مدي ثلاثة فترات زمنية هي:

1- **الفترة الأولي:** مرحلة جمع المعلومات حول ميدان وعينة الدراسة والقيام بالملاحظة العلمية، وامتدت هذه الفترة من**11جانفي الي 15 جانفى 2015**، وفيها قمنا بجمع كل المعلومات المتعلقة بميدان الدراسة والمعلومات الخاصة بمجتمع وعينة البحث، كما قمنا في هذه المرحلة بالملاحظة العلمية للنشاطات التي يتشارك فيها أفراد عينة الدراسة داخل المؤسسة وذلك بهدف توظيفها في صياغة أسئلة اختبار القياس السوسيومتري.

2- **الفترة الثانية:** مرحلة الدراسة الاستطلاعية، وامتدت هذه الفترة من**12 أفريل الي 16 أفريل 2015**، وفيها قمنا باختبار أدوات الدراسة التي أعددناها (مقياس مهارات الاتصال الشخصي واختبار القياس السوسيومتري) وذلك للتأكد من ثبات وصدق هذه الأدوات. كما استغلينا هذه المرحلة لتسجيل أكبر قدر ممكن من الملاحظات لكيفية استجابة أفراد العينة وذلك أيضا بهدف تحسين أدوات البحث.

3- **الفترة الثالثة:** مرحلة الدراسة الأساسية التي امتدت من **31 ماي الي 16 جوان 2016** وفيها قمنا بتطبيق المقاييس المعدة لهذه الدراسة (مقياس مهارات الاتصال الشخصي واختبار القياس السوسيومتري) وذلك بعد تعديلها.

3- مجتمع وعينة الدراسة

3-1- مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الممرضات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد "سليمان عميرات"، والبالغ عددهن 154 ممرضة. وقد اختارنا هذا المجتمع بالتحديد لأنه المجتمع الذي يحوي أكبر عدد من العاملات على مستوي المؤسسة على خلاف باقي المستويات المهنية.

3-2-عينة الدراسة

اختارنا عينة الدراسة بطريقة قصدية وذلك لما تقضيه ضرورة الدراسة (القياس السوسيومتري)، وتشمل العينة جميع الممرضات العاملات ضمن مجموعات، ويقدر عددهن ب 139 ممرضة. وهن مقسمات على أماكن عمل مختلفة (مصالح)، وعلى أوقات عمل مختلفة أيضا (اليل والنهار).

وتنقسم عينة الدراسة الي قسمين:

3-2-1-عينة الدراسة الاستطلاعية: طبقت الدراسة الاستطلاعية على 17 ممرضة يعملن في أماكن مختلفة ودوامات مختلفة أيضا وهن مقسمات كالتالي:

ممرضات مصلحة مستشفى النهار: ويقدر عددهن ب 7 ممرضات، 4 ممرضات عاملات بالدوام النهاري و3 ممرضات عاملات بالدوام الليلي.

الممرضات العاملات في نقطة التلقيح: ويقدر عددهن ب 5 ممرضات، وجميعهن يعملن بالدوام النهاري.

الممرضات العاملات بالمخبر: ويقدر عددهن ب 5 ممرضات، 3 منهن عاملات بالدوام النهاري و2 منهن عاملات بالدوام الليلي.

3-2-2-عينة الدراسة الأساسية: تتكون هذه العينة في الأصل من 122ممرضة، لكن هناك عدة أسباب منعتنا من الاستفادة من استجابات كل أفراد هذه العينة، وهذه الأسباب مصنفة في الجدول أسفله:

الجدول رقم (1): يمثل أسباب عدم الاستفادة من استجابات الممرضات

سبب عدم الاستفادة	عدد الممرضات
ممرضات في عطلة سنوية	9
ممرضات في عطلة مرضية	12
ممرضات في عطلة أمومة	8
ممرضات في حالة استيداع	2
ممرضات لم تتمكن الباحثة من استرجاع استمارتهن	3
ممرضات كانت استمارتهن ملغاة	4
المجموع	**38**

ومنه فان هناك 38 ممرضة لم نتمكن من الاستفادة من استجابتهن، لتخلص العينة النهائية التي استجابت لأدوات الدراسة الي 84 ممرضة فقط.

*** خصائص العينة النهائية للدراسة:**

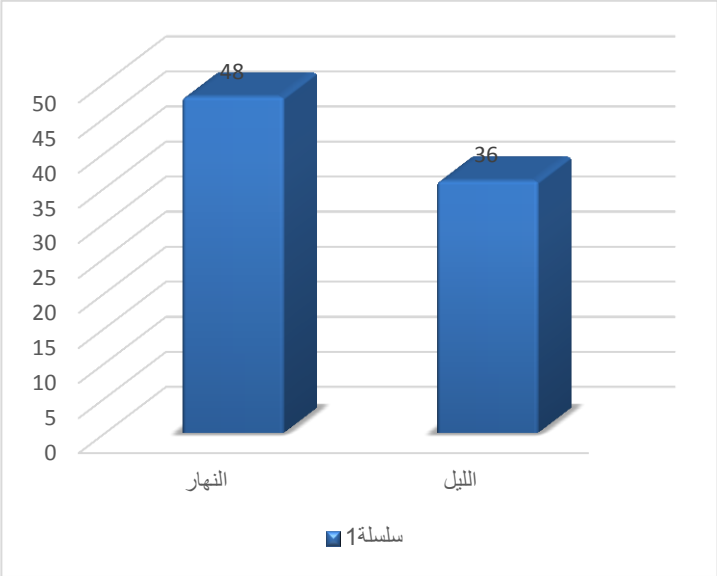
1- أوقات العمل

تنقسم الممرضات على حساب وقت العمل الي فريقين اثنين وهن موزعات بالشكل التالي:

الجدول رقم (2): يمثل توزيع الممرضات تبعا لمتغير أوقات العمل

أوقات العمل	عدد الممرضات	النسبة المئوية
النهار	48	٪ 57.10
الليل	36	٪ 42.9

الشكل رقم(8): يمثل توزيع الممرضات تبعا لمتغير أوقات العمل



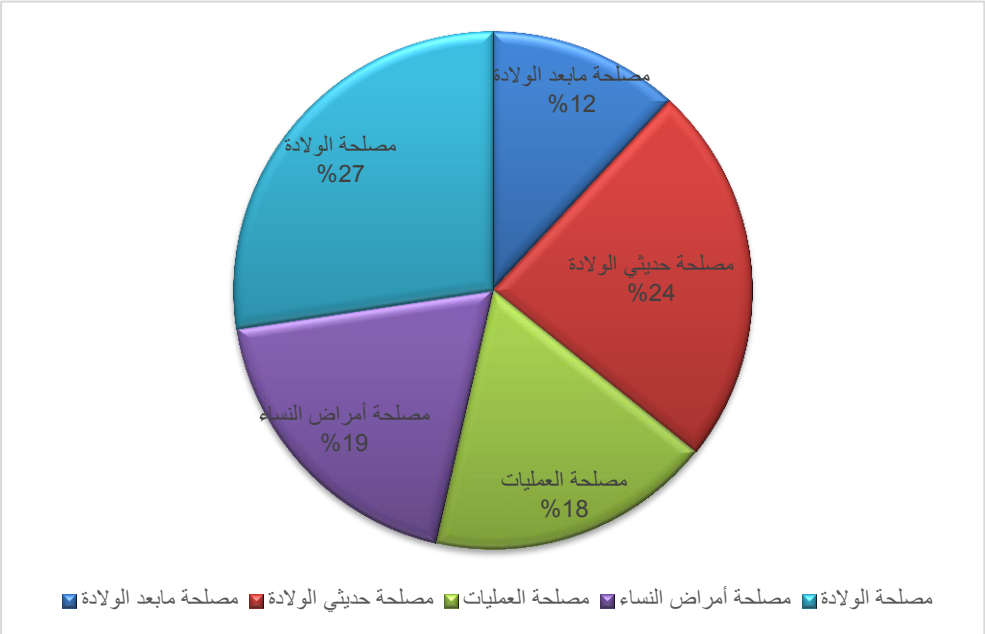
2- المصلحة

تتوزع العاملات علي حسب مكان العمل على عدة مصالح وبالشكل التالي:

جدول رقم (3): يمثل توزيع الممرضات تبعا لمتغير مكان العمل

المصلحة	عدد الممرضات	النسبة المئوية
مصلحة ما بعد الولادة	10	٪11,9
مصلحة حديثي الولادة	20	٪23,8
مصلحة العمليات الجراحية	15	٪17,9
مصلحة أمراض النساء	16	٪19,0
مصلحة الولادة	23	٪27,4
المجموع:	**84**	**٪100**

الشكل رقم(9): يمثل توزيع الممرضات تبعا لمتغير مكان العمل



4- أدوات جمع المعلومات المستعملة في الدراسة

استعملنا عدة أدوات لتتمكن من جمع المعلومات الخاصة بالدراسة وتتمثل هذه الأدوات في:

4-1- القوائم والسجلات: هي إحدى أدوات جمع البيانات وفيها يرجع الباحث الي جمع البيانات حول الموضوع أو فقط بعض المحاور من الوثائق والسجلات الإدارية.(**رشيد زروتي، 2002، ص 156**)، وبفضل هذه الأداة تمكننا من التعريف بميدان الدراسة وجمع كل المعلومات حول مجتمع وعينة الدراسة بداية من العدد الي تقسيم الممرضات على المصالح وأوقات العمل.

4-2- الملاحظة: وهي انتباه مقصود ومنظم مضبوط للظواهر أو الأحداث أو الأمور، بغية اكتشاف أسبابها وقوانينها. (**حمدي أبو الفتوح عطيفة، 2012، ص 327**)، وقد استعانا بهذه الأداة لجمع النشاطات التي تتشارك فيها الممرضات مع بعضهن البعض داخل المؤسسة وذلك لتوظيفها في اعداد أسئلة القياس السوسيومتري، إضافة الي استعمالها لرصد الاستجابات غير المدونة حول أدوات الدراسة المقترحة أثناء فترة الدراسة الاستطلاعية.

4-3- المقابلة: وهي محادثة بين القائم بالمقابلة ومستجيب وذلك بغرض الحصول على معلومات من المستجيب.(**نفس المرجع، ص 311**) واستعملنا هذه الأداة لتقديم وشرح كيفية الإجابة على المقاييس المعدة للدراسة في كلا مرحلتي تطبيقها (الدراسة الاستطلاعية والدراسة الأساسية)، إضافة الي أننا في بعض الحالات كنا نحن من يقرأ أسئلة المقياس للممرضات وندون استجاباتهن في حالات أخرى وذلك بطلب من الممرضات نظرا لتعذرهن للقيام بذلك لعدة أسباب.

4-4- المقايس : قمنا بإعداد مقياسين اثنين هما :

4-4-1-مقياس تقدير (مقياس مهارات الاتصال الشخصي) وهذا النوع من المقاييس يستعمل عندما نريد تحديد درجة سلوك ما. وبخاصة في المواقف التي يكون فيها للأداء أو الإنتاج جوانب متعددة يتطلب كل منها تقدير خاصا.(**رجاء محمود أبوعلام،2007، ص 404**) وهو من إعدادنا وسنعرض لاحقا خطوات تطويره.

4-4-2-أسلوب سوسيومتري (اختبار القياس السوسيومتري) تستخدم الأساليب السوسيومترية لدراسة التفاعل بين الأفراد داخل الجماعات الاجتماعية، والاجراء الأساسي في القياس السوسيومتري يتضمن

سؤال أعضاء الجماعة لبيان اختياراتهم الأولي والثانية وكذلك الاختيارات التالية حول من يرغبون أن يكونوا زملائهم في نشاط من الأنشطة. **(نفس المرجع، ص 413)** وهو الاخر من اعدادنا وسنعرض خطوات اعداده هو أيضا بالتفصيل لاحقا.

5- التقنيات الإحصائية المستعملة في الدراسة

استعملنا عدة أساليب إحصائية لتحليل البيانات التي تحصلنا عليها من خلال تطبيق الأدوات المعدة للدراسة، واختلفت الأساليب المستعملة في الدراسة الاستطلاعية عن الأساليب المستعملة في الدراسة الأساسية وهي مصنفة كالتالي:

5-1-بالنسبة للدراسة الاستطلاعية: استعملت الباحثة نظام الـ spss لتحليل نتائج بيانات كلا المقياسين المعدين للدراسة (مقياس مهارات الاتصال الشخصي والاختبار السوسيومتري) وقد قام هذا النظام بحساب:

5-1-1-بالنسبة لمقياس مهارات الاتصال الشخصي:

5-1-1-1-معامل الفا كرونباخ: وهذه التقنية تقوم بحساب مدي ثبات المقياس المعد بطريقة التناسق الداخلي أي ان المقياس يقوم فعلا بقياس المتغير الذي أعد لقياسه.

5-1-1-2-معامل الارتباط بيرسون : و استعملت هذه التقنية لحساب مدي صدق المقياس عن طريق حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه، بمعني أن البنود التي وضعت تحت كل بعد مرتبطة بالبعد في حد ذاته والمقياس ككل.

5-1-2 -بالنسبة لاختبار القياس السوسيومتري:

5-1-2-1-معامل الارتباط برسون: واستعمل هذا المعامل للتأكد من ثبات المقياس عن طريق التطبيق وإعادة التطبيق.

5-2-2-2-اختبار "ت" للفروق: واستعمل هذا الاختيار من أجل التأكد من صدق المقياس بطريقة المقارنة الطرفية.

5-2-بالنسبة للدراسة الأساسية: استعملت الباحثة في هذه المرحلة أسلوب الـ spss أيضا إضافة الي الحساب اليدوي لكلا المقياسين كما هو موضح كالتالي:

5-2-1-بالنسبة لمقياس مهارات الاتصال

استعملت نظام الـ spss والذي قام بحساب:

5-2-1-1-المتوسط الحسابي: وذلك لتوضيح متوسط الاستجابة لبنود المقياس وللمقياس ككل لدي الممرضات عينة الدراسة.

5-2-1-2-الانحراف المعياري: وذلك لتوضيح معدل تباعد درجات الاستجابة للمقياس عن المتوسط.

5-2-1-3-اختبار "ت" للفروق: واستعملت هذه التقنية لمعرفة الفروق بين استجابات الممرضات لمقياس مهارات الاتصال الشخصي تبعا لمتغير أوقات العمل.

5-2-1-4-اختبار ف للفروق" تحليل التباين الأحادي": واستعمل هذا الاختبار لمعرفة الفروق في استجابات الممرضات لبنود مقياس مهارات الاتصال الشخصي تيعا لمتغير المصلحة.

5-2-2-بالنسبة لاختبار القياس السوسيومتري: استعملنا عدة وسائل يدوية لتحليل البيانات المتحصل عليها من خلال تطبيق هذه الأداة منها الجداول والأشكال والمعادلات وهي كالتالي:

5-2-2-1 المصفوفة الاجتماعية: وهي عبارة عن جداول مزدوجة تحوي أرقام تترجم المعلومات (الاختيارات) التي قام بها الأفراد المستجوبين، وهي الخطوة الأساسية التي ستبني على أساسها باقي المراحل.

5-2-2-2-المخططة الاجتماعية (السوسيوجرام): وهي عبارة عن رسم بياني يمثل أهم الاختيارات التي قام بها الأفراد المستجوبين، وهي تعطي فكرة أوضح لشبكة العلاقات الاجتماعية من خلال تبين الاختيارات المتبادلة والاختيارات من اتجاه واحد ...الخ.

5-2-2-3-القوانين أو معدلات القياس السوسيومتري: وتمكننا هذه المعادلات من فهم أكثر للعمليات الاجتماعية داخل شبكة العلاقات الاجتماعية وقد اختارت الباحثة أربعة قوانين هي:

1-**نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية:** $\frac{\text{المجموع المرجح}}{\text{عددالعمال}}$

2-**التماسك الاجتماعي:** $\frac{\text{عدد العلاقات المزدوجة}}{\text{العدد المحتمل للثنائيات}}$

3-**التفاعل الاجتماعي:** $\frac{\text{مجموع غير المرجح}}{\text{ن}(\text{ن}-1)} \times 100$

4-**التكيف الاجتماعي:** $\frac{\text{مجموع الاستجابات الرأسية} \times \text{مجموع الاستجابات العمودية}}{(\text{ن} \times 2)(\text{ن}-1)}$

6- تطوير مقياس مهارات الاتصال الشخصي

نظرا لعدم توفر مقياس مؤسس يقوم بقياس مهارات الاتصال الشخصي بالشكل الذي يتوافق مع ما نريد قياسه في هذه الدراسة، قمنا بتطوير مقياس خاص بنا وذلك بالاعتماد على عدة مراجع عربية وأجنبية تشرح كيفية اعداد المقياس، من أهمها: **La communication Efficace**، **Méthodes de Communication écrit et orale**، **Communiquez Efficacement**، كما اطلعنا على التراث النظري لموضوع مهارات الاتصال بهدف الالمام بجميع جوانبه.

ولأننا نريد قياس مهارات الاتصال الشخصي عند الافراد أثناء تفاعلهم داخل جماعات صغيرة، والذي يقوم أساسا -التفاعل-على المواجهة المباشرة بين الأفراد قمنا بحصر اختياراتنا في أربعة مهارات فقط، منها المهارات التي يستخدم فيها الاتصال اللفظي والاتصال غير اللفظي إضافة الي المهارات الداخلية التي لا تظهر استجاباتها بشكل ملموس وهي على التوالي:

- **مهارة الاصغاء:** ونقصد بها قدرة الشخص على الاستماع للكلام الذي يوجه له بشكل يمكنه من فهمه وتحليله بالصورة الصحيحة التي يقصدها المتحدث.
- **مهارة الحديث:** وهي قدرة الشخص على إيصال المعلومات التي يريد أن يقولها للمستمع بالشكل الصحيح الذي يقصده هو سواء كان هذا الكلام يحوي سؤالا أو استجابة.
- **مهارة لغة الجسد:** ونقصد بها اتقان الشخص لكل ما يتعلق بالاتصال غير اللفظي من حركات وإيماءات وتعبيرات الوجه التي تساعد في إيصال أفكاره للطرف المستقبل، كما يدخل في هذا الإطار التحكم في نبرة الصوت.
- **مهارة التفكير:** وهي مهارة داخلية لا يمكن للشخص ملاحظتها بالعين المجردة لكنها تظهر في تخطيط الشخص للكلام الذي سيقوله وترتب أفكاره، كما تظهر في قدرة الشخص على إقامة توازن بين ما يستمع له وما يقوله أثناء حديثه مع الأخرين مما يجعل منه محاورا جيد.

وبعد توضح رؤيتنا لما نريد أن نتطرق اليه في المقياس قمنا بعدها بـ:

1-إعداد عبارات المقياس: تضمن المقياس في صورته الأولية 60 عبارة مقسمة بالتساوي على المهارات الأربعة، أي 15 عبارة لكل مهارة، وقد تعمدنا ادراج هذا العدد من العبارات تحسبا لما يمكن أن يحذف فيما بعد تبعا لملاحظات الأساتذة المحكمين أو لنتائج حساب ثبات وصدق المقياس.

2-اختيار بدائل الإجابة: أرفقنا عبارات المقياس ببدائل خماسية للإجابة وهذا لأن طبيعة الشيء الذي تريد قياسه (مستوي مهارات الاتصال الشخصي) يستدعي دقة أكثر أثناء التقدير.

3-إعداد تعليمة المقياس: قمنا بإعداد تعليمة بسيطة نشكر فيها المستجوبات على تعاونهن ونشرح فيها كيفية الإجابة عن المقياس.

4-اختيار طريقة طباعة العبارات والبدائل: اختارت الباحثة طريقة ادراج البدائل تحت العبارات لعرض المقياس وذلك لوضوحها وسهولة الإجابة فيها.

وبعد مراجعة وتصحيح عبارات المقياس من طرف الأستاذ المؤطر وكذا إعطاء كل ملاحظاته فيما يخص الشكل العام للمقياس قمنا بالتعديل الأول للمقياس.ثم قمنا بطبع المقياس وتوزيعه على مجموعة من الأساتذة في التخصص وذلك للاستفادة من ملاحظاتهم وتقييماتهم (التحكيم)، كما قمنا في نفس الوقت بطباعته وتطبيقه على عينة الدراسة الاستطلاعية التي سنعرض نتائجها فيما بعد.

بعد استرداد استمارات التحكيم من عند الأساتذة المختصين وتسجيل كل التعليقات التي ادلو بها، وكذا تفريغ استجابات عينة الدراسة الاستطلاعية ومعالجة البيانات احصائيا لحساب كل من صدق و ثبات المقياس عن طريق برنامج الspss،إضافة الي كل الملاحظات التي سجلناها حول طريقة استجابة الممرضات للمقياس أثناء مرحلة الدراسة الاستطلاعية، ومع الاستعانة بتعليمات واستشارة الأستاذ المشرف توصلنا الي وجوب التقليل من عدد عبارات المقياس ذلك أنها لاحظت نفور الممرضات من العدد الكبير للأسئلة إضافة الي تأخير اجابتهن على المقياس لنفس السبب وفي بعض الأحيان الملل أثناء الإجابة. ولحرصنا على أن تكون استجابات الممرضات صادقة قمنا بالتقليل من عدد العبارات في المقياس اعتمادا على نتائج حساب صدق المقياس وعلى ملاحظات الأساتذة المحكمين وأيضا على ملاحظات عينة الدراسة الاستطلاعية.

وقد تم حذف العبارات التالية من المقياس:

– حذفت العبارات رقم (10،14، 19، 38، 39، 41) لأن نتائج حساب صدق المقياس أظهرت أن هذه العبارات غير صادقة.

–حذفت كل من العبارات (6، 26) لأن اثنين من الأساتذة المحكمين أبدوا عدم وضوح هذه العبارات.

–حذفت أيضا العبارات (43،45،51،54) لأنه تكرر كثيرا سؤال أفراد عينة الدراسة على معناها.

–حذفت كل من العبارات (8،11، 17، 21، 29، 47، 56، 60) لأننا أردنا أن نقلل من عدد العبارات فاخترنا العبارات المصاغة بشكل سلبي.

وبهذا يصل مجموع العبارات التي حذفت الى 20 عبارة، ويخلص العدد النهائي لأسئلة المقياس الي أربعين سؤال فقط مقسمين بالتساوي على المهارات الأربعة أي 10 أسئلة لكل بعد.

***مقياس مهارات الاتصال الشخصي في شكله النهائي**

يتضمن مقياس مهارات الاتصال الشخصي المعد من طرفنا على 7 صفحات:

في الصفحة الأولي: تعليمة نشكر ونطلب فيها من المفحوصات تعاونهن معنا في الإجابة على عبارات المقياس كما نشرح لهم كيفية الإجابة عنه.

وفي نفس الصفحة نجد خانتين مخصصتين للإجابة على كل من المصلحة التي تعمل بها الممرضة ووقت العمل.

من الصفحة 2 إلى الصفحة 3: أسئلة البعد الأول (10) الذي يخدم مهارة الاصغاء.

من الصفحة 3 إلى الصفحة 4: أسئلة البعد الثاني (10) الذي يخدم مهارة الحديث.

من الصفحة 4 إلى الصفحة 6: أسئلة البعد الثالث (10) الذي يخدم مهارة لغة الجسد.

من الصفحة 6 إلى الصفحة 7: أسئلة البعد الرابع (10) الذي يخدم مهارة التفكير.

7- الخصائص السيكومترية لمقياس مهارات الاتصال الشخصي " الثبات والصدق "

7-1-ثبات المقياس (ألفا كرونباخ):

تم حساب ثبات هذا المقياس بطريقة التناسق الداخلي باستخدام تقنية "ألفا كرونباخ" والقائمة على أساس تقدير معدل ارتباطات العبارات فيما بينها سواء للمحور الواحد أو للمقياس ككل، حيث قدر معامل ألفا كرونباخ بالنسبة للمحور الأول بـ (0.95)، أما المحور الثاني فقد قدر بـ (0.93)، كما قدر في المحور الثالث بـ (0.89)، وقدر في المحور الرابع بـ (0.95)، وبالنسبة للمقياس ككل فقد بلغ معامل ألفا كرونباخ (0.94)، ومنه يمكن القول بأن هذا المقياس ككل ثابت، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (4): يوضح ثبات مقياس مهارات الاتصال الشخصي بمحاوره عن طريق التناسق الداخلي (ألفا كرونباخ)

محاور المقياس	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
محور الاصغاء	952.0	15
محور الحديث	931.0	15
محور لغة الجسد	96.80	15
محور التفكير	951.0	15
المقياس ككل	944.0	60

7-2-صدق المقياس: استعملنا طريقتين للتحقق من صدق مقياس مهارات الاتصال الشخصي هما:

7-2-1-الصدق الظاهري "صدق المحكمين" وفيه قمنا بعرض المقياس في صورته الأولية على أربعة من المحكمين (أساتذة في الاختصاص) لإبداء الرأي في هو في معاني المحاور الإجرائية، من حيث ملائمة العبارات لقياس مهارات الاتصال الشخصي، وصياغة الفقرات بصورة سليمة وواضحة، وشطب أو تعديل أو إضافة عبارات يجدونها مناسبة، وبناء على توصيات المحكمين وملاحظاتهم والتي لمتكون كثيرة

قامت الباحثة بحذف عبارتين اتفق اثنين من المحكمين علي عدم وضوحها وهما كل من العبارة (6) والعبارة (26).

7-2-2-صدق الاتساق الداخلي: تم حساب صدق هذا الاستبيان عن طريق حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه كما يلي:

1- الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية للمحور الأول "الاصغاء"

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الأول "الاصغاء" بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات بين عبارات المحور الأول مع الدرجة الكلية له ككل أغلبها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01) وعددها (12) عبارة، وهي (1، 2، 3، 4، 5، 7، 8، 9، 11، 12، 13، 15) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,95) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (7، 13، 15) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,61) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (12) والدرجة الكلية للمحور ككل، ونجد أن هناك عبارة واحدة دالة عند ألفا (0.05) وهي رقم (6)، في حين نجد أن هناك عبارتان غير دالتين إحصائيا وهما (10، 14)، وعموما يمكن القول بأن المحور الأول "الاصغاء" صادق مع الإشارة إلى حذف العبارات غير الدالة إحصائيا ليصبح بذلك عدد العبارات النهائية في هذا المحور هي (13) عبارة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (5) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات محور "الاصغاء" مع درجته الكلية

العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 1	0.926**	**العبارة 9**	0.830**
العبارة 2	0.946**	**العبارة 10**	0.383
العبارة 3	0.841**	**العبارة 11**	0.663**
العبارة 4	0.786**	**العبارة 12**	0.614**
العبارة 5	0.948**	**العبارة 13**	0.959**
العبارة 6	0.565*	**العبارة 14**	0.400
العبارة 7	0.959**	**العبارة 15**	0.959**
العبارة 8	0.824**	****الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01)**	
		***الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)**	

2-الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية للمحور الثاني "الحديث":

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الثاني "الحديث" بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات بين عبارات المحور الثاني مع الدرجة الكلية له ككل أغلبها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01) وعددها (13) عبارة، وهي (16، 17، 18، 20، 21، 22، 23، 24، 25، 27، 28، 29، 30) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,93) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (29) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,61) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (21) والدرجة الكلية للمحور ككل، ونجد أن هناك عبارة واحدة دالة عند ألفا (0.05) وهي رقم (26)، في حين نجد أن هناك عبارة واحدة فقط غير دالة إحصائيا وهي (19)، وعموما يمكن القول بأن المحور الثاني "الحديث" صادق مع الإشارة إلى حذف العبارات غير الدالة إحصائيا ليصبح بذلك عدد العبارات النهائية في هذا المحور هي (14) عبارة ، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (6) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات محور "الحديث" مع درجته الكلية

العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 16	0.921**	**العبارة 24**	0.791**
العبارة 17	0.895**	**العبارة 25**	0.675**
العبارة 18	0.716**	**العبارة 26**	0.515*
العبارة 19	0.344	**العبارة 27**	0.795**
العبارة 20	0.733**	**العبارة 28**	0.706**
العبارة 21	0.611**	**العبارة 29**	0.938**
العبارة 22	0.613**	**العبارة 30**	0.622**
العبارة 23	0.781**	****الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01)**	
		***الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)**	

3-الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية لمحور "لغة الجسد":

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الثالث "لغة الجسد" بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات بين عبارات المحور الثالث مع الدرجة الكلية له أغلبها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01) وعددها (10) عبارات، وهي (31، 32، 33، 34، 35، 36، 37، 40 ،42، 44) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,84) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (44) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,63) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (33) والدرجة الكلية للمحور ككل، ونجد أن هناك عبارتان دالتين عند ألفا (0.05) وهما (43، 45)، في حين نجد أن هناك (3) عبارات غير دالة إحصائيا وهي (38، 39، 41)، وعموما يمكن القول بأن المحور الثالث "لغة الجسد" صادق مع الإشارة إلى حذف العبارات غير الدالة إحصائيا ليصبح بذلك عدد العبارات النهائية في هذا المحور هي (12) عبارة، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (7) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات محور "لغة الجسد" مع درجته الكلية

العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 31	0.721**	**العبارة 39**	0.397
العبارة 32	0.774**	**العبارة 40**	0.795**
العبارة 33	0.634**	**العبارة 41**	0.280
العبارة 34	0.717**	**العبارة 42**	0.795**
العبارة 35	0.834**	**العبارة 43**	0.591*
العبارة 36	0.682**	**العبارة 44**	0.846**
العبارة 37	0.691**	**العبارة 45**	0.602*
العبارة 38	0.389	****الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01)**	
		***الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)**	

4-الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية لمحور "التفكير"

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الرابع "التفكير" بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات بين عبارات المحور الرابع مع الدرجة الكلية له ككل أغلبها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01) وعددها (13) عبارة، وهي (46، 47، 48، 49، 50، 52، 53، 55، 56، 57، 58، 59، 60) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,94) كأعلى

ارتباط كان بين العبارة (46) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,69) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (52) والدرجة الكلية للمحور ككل، ونجد أن هناك عبارتان دالتين عند ألفا (0.05) وهما (51، 54)، وعموما يمكن القول بأن المحور الرابع "التفكير" صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (8) يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات محور "التفكير" مع درجته الكلية

العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 46	0.942**	**العبارة 54**	0.604*
العبارة 47	0.798**	**العبارة 55**	0.749**
العبارة 48	0.738**	**العبارة 56**	0.777**
العبارة 49	0.859**	**العبارة 57**	0.862**
العبارة 50	0.711**	**العبارة 58**	0.779**
العبارة 51	0.555*	**العبارة 59**	0.776**
العبارة 52	0.699**	**العبارة 60**	0.771**
العبارة 53	0.892**	****الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01)**	
		***الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)**	

8- تطوير اختبار القياس السوسيومتري

بعد اطلاعنا علي المراجع التي تشرح كيفية اعداد اختبار القياس السوسيومتري، وبعد تحديدنا للجوانب التي سنعالجها في العلاقات الاجتماعية والتي حصرناها في أربعة أشكال وهي نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية، التفاعل الاجتماعي، التماسك الاجتماعي، والتكيف الاجتماعي، قمنا بإجراء ملاحظة علمية بهدف تسجيل النشاطات التي يمكن أن تشترك فيها الممرضات عينة الدراسة مع بعضهن البعض لتوظيفها في صياغة أسئلة الاختبار.

وقد سجلنا أثناء فترة الملاحظة أن الاحتكاك بين الممرضات لا يتعدى حدود المؤسسة التي تعملن بها وان وجد فهو ضعيف جدا، ومن هذا المنطلق استبعدنا فكرة ادراج عبارات تصف العلاقات الاجتماعية خارج المؤسسة ومنه فقد ركزنا على النشاطات التي تحدث داخل المؤسسة فقط.

ولاحظنا أيضا أن الممرضات لديهن تحفظ شديد في الإفصاح عن علاقاتهن السلبية اتجاه زميلاتهن ومنه فقد استبعدنا أيضا فكرة طرح أسئلة عن الزميلات اللاتي ترفضن إقامة العلاقات معهن، إضافة الي أن هدف الدراسة الحالية هو التعرف على تأثير مهارات الاتصال الشخصي في العلاقات الاجتماعية(بالايجاب، او السلب) وليس تأثير مهارات الاتصال الشخصي في أشكال العلاقات الاجتماعية الموجودة في المؤسسة محل الدراسة(التعاون، والصراع،...)، ومنه فإننا قمنا بصياغة الأسئلة علي أساس التفضيل فقط واستغنينا على الجانب المعاكس (الرفض).

كما لاحظنا أن الممرضات يتواصلن مع بعضهن البعض خلال فترات العمل وخلال فترات الراحة أيضا، وانطلاقا من هذه النقطة قمنا بوضع الركيزة الأولي للاختبار والمتمثلة في "**المحكات**" ونقصد بها المحاور الرئيسية التي ستندرج تحتها الأسئلة وتتمثل هذه المحكات في:

محك أوقات العمل: أين توجه فيه أسئلة للممرضات حول علاقاتهن مع زميلاتهن أثناء أداء المهام، أي في وقت العمل.

محك أوقات الراحة: وهنا تكون الأسئلة الموجهة للممرضات حول علاقتهن مع زميلاتهن بعد انتهائهن من أداء المهام أي أثناء فترة الراحة داخل المؤسسة.

بعدها قمنا بإعداد الأسئلة التي تضمنت تفضيل أداء الأنشطة التي تجمع الممرضات ببعضهن البعض، ونظرا الي أن هناك عدد قليل جد من النشاطات فان الأسئلة كانت قليلة أيضا لم تتجاوز الثمانية وقسمناها كالتالي: 4 أسئلة بالنسبة لمحك أوقات العمل و4 أسئلة بالنسبة لمحك أوقات الراحة.

وتكون طريقة الإجابة على الأسئلة بإعطاء أسماء الزميلات التي تفضل الممرضة قضاء الأنشطة معهن، وتعطي الممرضة 3 اختيارات للإجابة على كل سؤال، لهذا فقد خصصنا مساحة كافية تحت كل عبارة لكتابة أسماء الزميلات المختارات.

وبعد عرض الأسئلة علي الأستاذ المؤطر والاستفادة من ملاحظته في تصحيح الاختبار، قمنا بطبع الاختبار وتطبيقه على عينة الدراسة الاستطلاعية بغية اخضاعه الي قياس الثبات والصدق.

وبعد استردادنا للاستمارات قمنا بتفريغ البيانات التي تحصلنا عليها ومعالجتها إحصائيا عن طريق نظام الـ spss، وذلك بهدف حساب صدق وثبات الاختبار بطريقة التطبيق وإعادة التطبيق وحساب درجة الارتباط بين الاستجابتين.

وقد أثبتت النتائج المتحصل عليها أن الأسئلة المعدة من طرفنا صالحة لتطبيقها على العينة الأساسية للدراسة كما سنتعرف على ذلك من خلال عرض نتائج الدراسة الاستطلاعية لاحقا.

*** الشكل النهائي لاختبار القياس السوسيومتري**

تضمن اختبار القياس السوسيومتري في شكله النهائي ثلاثة صفحات مقسمة كالتالي:

الصفحة الأولي: تضم تعليمة تشرح كيفية الإجابة عن الأسئلة المطروحة مع التركيز علي سرية المعلومات المصرح بها.

الصفحة الثانية: تضم الأسئلة الأربعة الخاصة بمحك أوقات العمل مع الأماكن المخصص للإجابة عنها.

الصفحة الثالثة: تضم الأسئلة الأربعة الخاصة بمحك أوقات الراحة مع الأماكن المخصص للإجابة عنها.

9-الخصائص السيكومترية لاختبار القياس السوسيومتري " الثبات والصدق"

9-1-ثبات اختبار القياس السوسيومتري (التطبيق وإعادة التطبيق)

تم حساب ثبات هذا المقياس بطريقة التطبيق وإعادة التطبيق والتي تفترض تطبيق المقياس على مرتين بفاصل زمني يكون أقله أسبوع وأعلاه ثلاث أسابيع، شرط أن تكون ظروف التطبيق متشابهة وكذا أن يكون هذه التطبيق على نفس أفراد العينة، وبعدها يتم تقدير الارتباط بين درجات التطبيق الأول ودرجات التطبيق الثاني عن طريق معامل الارتباط بيرسون، حيث قدر معامل الارتباط بين التطبيقين بـ 0.87 وهي قيمة قوية ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) مما يدفعنا للقول بأن هذا المقياس ثابت، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (9) يوضح ثبات اختبار "القياس السوسيومتري" عن طريق التطبيق وإعادة التطبيق

		إعادة التطبيق	القرار
التطبيق	معامل الارتباط	0.870**	الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا 0.01
	مستوى الدلالة	0.000	
	حجم العينة	17	

9-2-صدق اختبار القياس السوسيومتري (المقارنة الطرفية)

تم حساب صدق هذا المقياس باستخدام طريقة المقارنة الطرفية وذلك بترتيب الدرجات تنازليا ثم أخذ نسبة 27% من طرفي الاستبيان الأعلى والأدنى، أي ما يقابلها 5 درجات عليا و5 درجات دنيا ثم المقارنة بينهما باستخدام اختبار الدلالة الإحصائية (Ttest) وبعدها يتم تفسير هذه القيمة وقفا لحالتين هما:

- إذا كانت قيمة الفرق لـ (T test) دالة عند مستوى الدلالة (0.05 أو α=0.01) فهذا يعني أن هذا الاستبيان صادق لأنه استطاع أن يميز بين الطرفين.
- إذا كانت قيمة الفرق لـ (T test) غير دالة عند مستوى الدلالة (α= 0.05) فهذا يعني أن هذا الاستبيان غير صادق لأنه لم يميز بين الطرفين.

وبالنظر إلى قيمة اختبار الدلالة (T test) كما هو موضح في الجدول رقم (10) يتضح بأن هذا المقياس صادق حيث بلغت قيمته في التطبيق الاول (7.23) وفي التطبيق الثاني (8.65) وكلاهما دال عند درجة الحرية (8) ومستوى الخطأ أو الدلالة (α=0.01)، (أنظر إلى الملحق رقم 5)، كما هو مبين بالجدول التالي:

الجدول رقم (10) يوضح صدق المقارنة الطرفية لاختبار "القياس السوسيومتري"

الطرفين		اختبار التجانس F	مستوى الدلالة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	t	مستوى الدلالة	القرار
الدرجات التطبيق 1	**الأعلى**	**098.0**	**0.762**	**5**	**19.20**	**2.774**	**8**	**239.7**	**0.000**	**دال**
	الأدنى			**5**	**7.00**	**2.549**				
الدرجات التطبيق 2	**الأعلى**	**445.1**	**0.264**	**5**	**18.80**	**1.923**	**8**	**650.8**	**0.000**	**دال**
	الأدنى			**5**	**5.40**	**2.880**				

خلاصة

تعرفنا من خلال هذا الفصل على المكان الذي طبقت فيه الدراسة وعلى مراحل تطبيقها، كما تعرفنا على المجتمع والعينة المختارة، بالإضافة إلى عرضنا للأساليب العلمية المختارة لدراسة الموضوع الحالي والتي ستساعدنا في شكل تصور واضح لما سيتم عرضه من بيانات في الفصل الموالي كما سنتمكن من فهم الطريقة المتبعة في تحليل المعلومات المتحصل عليها.

الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة وتحليلها

تمهيد

1- عرض نتائج تطبيق مقياس مهارات الاتصال الشخصي

2- عرض نتائج تطبيق اختبار القياس السوسيومتري

خلاصة

تمهيد

بعد تعرفنا في الفصل السابق على الأدوات التي اختيرت لهذه الدراسة سنقوم في هذا الفصل بعرض النتائج الخاصة بتطبيقها وكذا محاولة إعطاء تحليل لها، وسنبدأ بكل ما يتعلق بمقياس مهارات الاتصال الشخصي أين سنستوفيه حقه في الطرح، وننتقل بعدها الى اختبار القياس السوسيومتري التي ستكون له طريقة خاصة في المعالجة.

1-عرض نتائج تطبيق مقياس مهارات الاتصال الشخصي

1-نتائج تطبيق مقياس مهارات الاتصال الشخصي بالنسبة للبعد الأول "الإصغاء"

2-نتائج مقياس مهارات الاتصال الشخصي بالنسبة للبعد الثاني "الحديث"

3-نتائج مقياس مهارات الاتصال الشخصي بالنسبة للبعد الثالث "لغة الجسد"

4-نتائج مقياس مهارات الإتصال الشخصي بالنسبة للبعد الرابع "التفكير"

5-ترتيب أبعاد مقياس مهارات الاتصال الشخصي علي حسب استجابات الممرضات

6-دلالة الفروق بين الممرضات في الاستجابة لمقياس مهارات الاتصال الشخصي تبعا لمتغير وقت العمل

7-دلالة الفروق بين الممرضات في الاستجابة لمقياس مهارات الاتصال الشخصي تبعا لمتغير المصلحة

8-استجابات الممرضات لمقياس مهارات الاتصال الشخصي بحسب المصلحة ووقت العمل

9-التحليل العام لمستوي مهارات الاتصال الشخصي لأفراد عينة الدراسة

1-نتائج تطبيق مقياس مهارات الاتصال الشخصي بالنسبة للبعد الأول "الإصغاء"

الجدول رقم (11): يمثل استجابات الممرضات لبنود مقياس مهارات الاتصال الشخصي بالنسبة للبعد الأول " الاصغاء"

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الرتبة	المستوى
1	أستمع لوجهة نظر الآخرين حتى النهاية وان كانت لا توافق أفكاري	1,78	0,82	4	ضعيف جدا
2	أفهم وجهة نظر الآخرين بعد وقت قصير من بدء الكلام	2,03	0,87	7	ضعيف
3	أسهل على الاخرين التعبير عن ما يشغلهم بالإصغاء الجيد إليهم	1,59	0,87	2	ضعيف جدا
4	أستمع للآخرين جيدا وأحاول فهم ما يقولونه وما يريدون قوله	1,59	0,80	1	ضعيف جدا
5	أستمع للأخرين وأنا أحاول ربط كل ما يقولونه من معلومات	1,76	0,80	3	ضعيف جدا
6	أستمع لجميع وجهات نظر الآخرين عند تحدثهم	1,80	0,89	5	ضعيف جدا
7	أصغي للآخرين وأنتبه لكل ما يظهر عليهم من تغيرات جسمية	2,04	0,96	8	ضعيف
8	أركز على كل ما يقوله الآخرون من تفاصيل	2,57	2,62	10	ضعيف
9	أطلب من الاخرين توضيحا عندما لا أفهم كلامهم	1,94	0,96	6	ضعيف
10	أشعر بالملل عندما يطيل الآخرون في شرح أفكارهم	2,32	1,05	9	ضعيف
-	المحور ككل	19,46	5,50	-	ضعيف

يبين لنا جدول نتائج مستوى مهارات الاتصال الشخصي للممرضات بالنسبة لبعد "الاصغاء" أن الممرضات تتمتعن بمستوي عام ضعيف، أين نجد أن المتوسط الحسابي للبند ال"4" الذي احتل المرتبة الأولى يقدر بـ 1.59، بينما قدر انحرافه المعياري ب 0.80 وبتقدير ضعيف جدا، في حين يأتي البند الـ "3" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 1.59 وانحراف معياري يقدر ب 0.87 وبتقدير مستوى ضعيف جدا أيضا، بالمقابل نجد أن البند الـ "10" احتل المرتبة التاسعة بمستوى ضعيف، حيث قدر متوسطه الحسابي بـ 2.32 وانحرافه المعياري بـ: 1.05، ويحتل البند الـ"8" المرتبة العاشرة في ترتيب استجابات

الممرضات وبمستوى ضعيف مثل ما سبقه من بنود، حيث قدر المتوسط الحسابي لهذا البند بـ 2.57 وانحرافه المعياري بـ 2.62 وهكذا مع بقية القراءات الرقمية للبنود الأخرى التي تظهر ضعف المستوى في هذه المهارة.

2-نتائج مقياس مهارات الاتصال الشخصي بالنسبة للبعد الثاني "الحديث"

الجدول رقم (12): يمثل استجابات الممرضات لبنود مقياس مهارات الاتصال الشخصي بالنسبة للبعد الثاني "االحديث"

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الرتبة	المستوى
1	أستطيع ترجمة أفكاري إلى كلام مفهوم	1,98	0,88	7	**ضعيف**
2	أختار كلماتي بعناية قبل البدء في التحدث	1,90	0,97	5	**ضعيف**
3	أحرص على صياغة عباراتي بشكل صحيح	1,78	0,80	2	**ضعيف جدا**
4	أستطيع أن أعبر بوضوح على كل ما لا يعجبني	1,97	0,96	6	**ضعيف**
5	أعرف كيف أطلب من الآخرين شروحات عن كلامهم باستعمال جمل واضحة	2,08	0,97	8	**ضعيف**
6	أعرض أفكاري بشكل تسلسلي وبدون انقطاع	2,19	0,92	9	**ضعيف**
7	أعرف كيف أشرح وجهة نظري للآخرين بلغة بسيطة	1,69	0,87	1	**ضعيف جدا**
8	أعبر عن كل ما يشغل بالي بكل حرية	1,89	1,06	4	**ضعيف**
9	أخذ الكلمة عندما أريد التحدث دون تردد	2,38	1,13	10	**ضعيف**
10	أعبر عن رأي بجمل قصيرة ومفهومة	1,86	0,95	3	**ضعيف**
-	المحور ككل	19,76	5,59	-	**ضعيف**

من خلال الجدول أعلاه يتوضح لنا أن مستوى مهارات الاتصال الشخصي لدى الممرضات بالنسبة لبعد "الإصغاء "مستوي ضعيف عموما، حيث احتل البند ال"7" المرتبة الأولى في استجابات الممرضات بمتوسط حسابي يقدر بـ 1.69، أما الانحراف المعياري فقد وجد 0.87 وبتقدير ضعيف جدا، ويليه البند رقم "3" حيث احتل المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر بـ 1.78 وانحراف معياري قدر بـ 0.80 وتقدير ضعيف جدا هو الآخر، بينما احتل البند رقم "6" المرتبة التاسعة من استجابات الممرضات و بمستوى ضعيف حيث قدر متوسطه الحسابي بـ 2.19 وانحراف معياري 0.92 ويأتي في المرتبة

الـ10والأخيرة لهذا البعد البند رقم "9" بمتوسط حسابي يقدر ب 2.38 وانحراف معياري 1.13 ومستوى ضعيف وهكذا بالنسبة لباقي بنود البعد فقد تراوحت مستوياتها بين الضعيفة والضعيفة جدا.

3-نتائج مقياس مهارات الاتصال الشخصي بالنسبة للبعد الثالث "لغة الجسد"

الجدول رقم (13): يمثل استجابات الممرضات لبنود مقياس مهارات الاتصال الشخصي بالنسبة للبعد الثالث " لغة الجسد"

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الرتبة	المستوى
1	أبتسم عند ما أتكلم مع الآخرين	1,55	0,85	2	**ضعيف جدا**
2	أتحكم في مشاعري كي لا تظهر في سلوكي أثناء النقاش	2,29	0,95	8	**ضعيف**
3	أوزع نظري على جميع من أتكلم معهم أثناء النقاش	2,03	1,09	5	**ضعيف**
4	أنظر في أعين الآخرين أثناء التكلم معهم	1,91	1,14	4	**ضعيف**
5	أتكلم بصوت واضح ونطق سليم	1,52	0,76	1	**ضعيف جدا**
6	استخدم الإشارات والحركات الجسدية لتعزيز طريقتي في الكلام	2,27	1,31	7	**ضعيف**
7	أراعي أن تكون نبرة صوتي ملائمة لموضوع الحديث	1,90	1,13	3	**ضعيف**
8	أستخدم تعبيرات وجه مختلفة أثناء حديثي مع الأخرى	2,61	1,22	9	**متوسط**
9	أخذ استراحات بسيطة بين الكلمات والجمل عندما أتكلم	2,70	1,05	10	**متوسط**
10	أهز برأسي عند متابعتي لكلام الآخرين	2,23	1,25	6	**ضعيف**
-	المحور ككل	,073	5,91	-	**ضعيف**

تتمتع الممرضات بمستوى ضعيف فيما يخص مهارات الاتصال الشخصي في "لغة الجسد"، فالمرتبة الأولى كانت للبند الـ"5" بمستوى ضعيف جدا، حيث قدر متوسطه الحسابي بـ 1.52 وانحرافه المعياري بـ: 0.76، والمرتبة الثانية ترجع للبند "1" بمتوسط حسابي قدر بـ 1.55 وانحراف معياري قدر بـ 0.85 وهو الآخر مستوى ضعيف جدا، ونجد أن المرتبة التاسعة كانت للبند الـ"8" بمستوى متوسط، حيث قدر متوسطه الحسابي بـ 2.61 وانحرافه المعياري بـ 1.22 والمرتبة العاشرة كانت من نصيب البند الـ"9" بمتوسط حسابي قدره 2.70 وانحراف معياري قدره 1.05 ومستوى متوسط أيضا، أما بقية البنود فقد تراوحت مستوياتها بين الضعيفة والضعيفة جدا.

4-نتائج مقياس مهارات الاتصال الشخصي بالنسبة للبعد الرابع "التفكير"

الجدول رقم (14): يمثل استجابات الممرضات لبنود مقياس مهارات الاتصال الشخصي بالنسبة للبعد الرابع "التفكير"

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	الرتبة	المستوى
1	اخذ الكلمة كثيرا عندما أتناقش مع الآخرين	3,26	1,0	10	**متوسط**
2	أحرص على أن تكون طريقتي في الكلام بنفس أهمية ما أقوله	1,66	0,81	1	**ضعيف جدا**
3	أفكر جيدا فيما سأقوله للأخرين قبل البدء في التكلم معهم	1,86	0,91	5	**ضعيف**
4	أبذل جهدا كي يكون كلامي مع الآخرين دقيقا وغير مبهم	1,78	0,97	4	**ضعيف جدا**
5	يهمني معرفة رأي الآخرين فيما أقوله أثناء الحديث معهم	1,70	0,91	2	**ضعيف جدا**
6	لدي الكفاءة لخوض ومناقشة الكثير من المواضيع	2,96	1,46	9	**متوسط**
7	أتفدي تكرار الكلام عند التحدث مع الاخرين	1,71	0,88	3	**ضعيف جدا**
8	أركز على ما هو مهم دون التطرق إلى التفاصيل أثناء كلامي مع الآخرين	1,91	0,89	6	**ضعيف**
9	أبقى صامتا عندما يوجه لي الكلام	2,53	1,3	8	**ضعيف**
10	أنهي النقاش مباشرة عندما لا يفهم الاخرين كلامي	2,25	1,03	7	**ضعيف**
-	المحور ككل	,663	4,85	-	**ضعيف**

تتميز مهارات الاتصال الشخصي لبعد "التفكير" لدي الممرضات بمستوى ضعيف بالنسبة لمجمل الاستجابات، ويحتل المرتبة الأولى البند الـ"2" بمتوسط حسابي يقدر بـ 1.66 وانحراف معياري يقدر بـ 0.81 ومستوى ضعيف جدا ، ويأتي بالمرتبة الثانية البند الـ"5" بمتوسط ضعيف جدا حيث قدر متوسطة الحسابي بـ 1.70 وانحرافه المعياري بـ 0.91، في الوقت الذي نجد فيه أن البند الـ 6 احتل المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي قدر بـ 2.16 وانحراف معياري قدر بـ 1.46 وبمستوى متوسط لاستجابات الممرضات، واحتل البند الأول المرتبة العاشرة في ترتيب استجابات الممرضات بمستوى متوسط حيث

يقدر متوسطة الحسابي بـ 3.26 وانحرافه المعياري بـ 1.0، أما بقية البنود فكانت ذات مستوى ضعيف أو ضعيف جدا.

5-ترتيب نتائج أبعاد مقياس مهارات الاتصال الشخصي

الجدول رقم (15): يمثل ترتيب أبعاد مقياس مهارات الاتصال الشخصي على حسب استجابات الممرضات لبنود المقياس

الرقم	المحور	المتوسط	الانحراف	الرتبة	المستوى
1	المهارة الأولى	19,46	5,50	4	**ضعيف**
2	المهارة الثانية	19,76	5,59	3	**ضعيف**
3	المهارة الثالثة	,073	5,91	2	**ضعيف**
4	المهارة الرابعة	,63	4,85	1	**ضعيف**
-	مقياس مهارات الاتصال	81,96	15,95	-	**ضعيف**

من خلال الجدول نستنتج أن مستوى مهارات الاتصال الشخصي لدى الممرضات هو مستوى ضعيف عموما، حيث يقدر المتوسط الحسابي الكلي لمجموع المهارات بـ 81.96 أما الانحراف المعياري فيقدر بـ 15.95. لكن هناك ترتيب لمجمل استجابات الممرضات بالنسبة لكل بعد، فنجد أن أضعف مستوى مهارة كانت بالنسبة للبعد الرابع "التفكير" حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد 3.6 أما الانحراف المعياري فكانت نسبته 4.85 ويأتي بعده في الترتيب البعد الثالث "لغة الجسد" حيث بلغ متوسطة الحسابي 3.07 وانحرافه المعياري 5.91 بينما يصنف البعد الثاني وهو مهارة" الحديث "في المرتبة الثالثة وذلك بمتوسط حسابي يقدر ب 19.76 وانحراف معياري يقدر ب 5.59 ويأتي في المرتبة الرابعة البعد الأول وهو مهارة "الإصغاء" وذلك بمتوسط حسابي يقدر بـ 19.46 وانحراف معياري يقدر ب 5.50 .

ويرجع هذا الترتيب في المستوى إلى تمكن السيدات من مهارة التفكير حيث تشمل هذه الأخيرة المزج بين مهارتي الإصغاء والحديث رغم أن هذين الأخيرين احتلا المرتبة الأخير والقبل أخيرة إلا أن تواجدهما سويا يمكن أن يغطي النقص في إحدى البعدين على الآخر، كما يمكن تفسير ترتيب مهارة لغة الجسد في المرتبة الثانية إلى شيوع استعمال والاستعانة بتعابير الوجه وحركات الجسد لدى الممرضات كجزء مهم في عملية الاتصال بالإضافة إلى ما هو متعارف عليه أن السيدات أكثر استعانة بتعابير الوجه

لإيصال أفكارهم أو الرد عن المثيرات المحيطة بهم، ويندرج في هذا الباب الدراسات العلمية التي توصلت إلى أن شعوب البحر الأبيض المتوسط تعتمد كثيرا على لغة اليدين في عملية التواصل.

6-دلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة في الاستجابة لأبعاد مقياس مهارات الاتصال الشخصي والدرجة الكلية لمقياس مهارات الاتصال الشخصي تبعا لمتغير وقت العمل

الجدول رقم (16): يبين دلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة في الاستجابة لأبعاد مقياس مهارات الاتصال الشخصي والدرجة الكلية لمقياس مهارات الاتصال الشخصي تبعا لمتغير وقت العمل

المحاور	وقت العمل	العدد	المتوسط	الانحراف	اختبار " ت "	الدلالة
المهارة الاولى	النهار	48	18,62	5,55	1.63	**0.10**
	الليل	36	20,58	5,30		**غير دالة**
المهارة الثانية	النهار	48	19,58	5,77	0.33	**0.73**
	الليل	36	20,00	5,41		**غير دالة**
المهارة الثالثة	النهار	48	,543	6,03	0.84	**0.40**
	الليل	36	20,44	5,76		**غير دالة**
المهارة الرابعة	النهار	48	,043	4,73	1.37	**0.17**
	الليل	36	22,50	4,94		**غير دالة**
مهارات الاتصال	النهار	48	80,79	15,78	0.77	**0.44**
	الليل	36	83,52	16,26		**غير دالة**

من خلال النتائج المعروضة في الجدول نستنتج أن متغير "وقت العمل" ليس لديه أي تأثير في استجابات أفراد العينة حيث جاءت جميع النتائج غير دالة.

فوجدنا أن قيمة "ت" تساوي 1.63 عند درجة حرية 82 بالنسبة للمهارة الأولى "الإصغاء" كما وجدنا أن المتوسط الحسابي لهذه المهارة يقدر بـ 18.62 بالنسبة للممرضات العاملات في الدوام النهاري و20.58 عند الممرضات العاملات بالدوام الليلي، أما الانحراف المعياري فوجد أنه يساوي 5.55 بالنسبة

للممرضات العاملات بالنهار و5.30 بالنسبة للممرضات العاملات في الليل. أما مستوى الدلالة فوجد أنه يساوي 0.10 وهي غير دالة.

وجاءت قيمة "ت" بالنسبة للمهارة الثانية "الحديث" تساوي 0.30 عند درجة الحرية 82 وبلغ المتوسط الحسابي للممرضات للعاملات أثناء النهار 19.58 و20.00 بالنسبة للممرضات العاملات أثناء الليل، أما الانحراف المعياري فكانت قيمته 5.77 بالنسبة للممرضات العاملات أثناء الدوام النهاري و5.41 بالنسبة للممرضات العاملات أثناء الدوام الليلي وهي نتائج غير دالة حيث وجد أن مستوى الدلالة يساوي 0.73.

كما بلغت قيمة "ت" بالنسبة للمهارة الثالثة "لغة الجسد" 0.84 عند درجة حرية 82 وهي غير دالة حيث وجد قيمة الدلالة 0.40 بمتوسط حسابي 3.54 بالنسبة للعاملات بالنهار و20.44 بالنسبة للعاملات بالليل، وانحراف معياري 6.03 لدى الممرضات العاملات بالدوام النهاري و5.76 لدى الممرضات العاملات بالدوام الليلي.

المهارة الرابعة "التفكير" جاءت نتائجها غير دالة هي الأخرى حيث وجدت قيمة "ت" تساوي 1.37 عند درجة حرية 82 وبلغ المتوسط الحسابي للممرضات العاملات أثناء النهار 3.04 أما الممرضات العاملات أثناء الليل فقد كان 22.50، أما الانحراف المعياري فوجد أنه يساوي 4.73 بالنسبة للممرضات العاملات أثناء النهار و4.94 لدي الممرضات العاملات أثناء الليل وكان هذا بمستوى دلالة 0.44.

ووجدت أن قيمة "ت" بالنسبة لجميع أبعاد المقياس تساوي 0.77 بمستوى دلالة 0.44 وهي غير دالة، كما أن المتوسط الحسابي بالنسبة للممرضات العاملات بساعات النهار يساوي 80.99 و83.52 لدى الممرضات العاملات بساعات الليل أما الانحراف المعياري فوجد أنه يساوي 15.78 بالنسبة للممرضات العاملات أثناء النهار و16.26 بالنسبة للممرضات العاملات أثناء الليل.

ومن خلال هذه النتائج يمكن أن نعزل تأثير هذا المتغير " **أوقات العمل**" على استجابات الممرضات فقد جاءت جميع النتائج غير دالة بالنسبة للأبعاد الأربعة على اختلاف الدوامين. ومنه يمكن أن نقول أنه ليس هناك فروق في استجابات عينة الدراسة بالنسبة لمقياس مهارات الاتصال الشخصي تعود إلى متغير ساعات العمل.

7-تحليل التباين الأحادي لآراء أفراد عينة الدراسة على أبعاد مقياس مهارات الاتصال الشخصي وعلى المقياس ككل تبعا لمتغير المصلحة

الجدول رقم (17): يبين دلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة في الاستجابة لأبعاد مقياس مهارات الاتصال الشخصي والدرجة الكلية لمقياس مهارات الاتصال الشخصي تبعا لمتغير المصلحة.

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المتوسطات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
المهارة الأولى	بين المجموعات	220,449	4	55,22	1,899	0,29
	داخل المجموعات	2292,444	79	29,018		
	المجموع	2512,893	83			
المهارة الثانية	بين المجموعات	14,32	4	3,578	,109	0,979
	داخل المجموعات	2582,927	79	32,695		
	المجموع	2597,238	83			
المهارة الثالثة	بين المجموعات	201,369	4	50,342	1,474	0,38
	داخل المجموعات	2698,203	79	34,154		
	المجموع	2899,571	83			
المهارة الرابعة	بين المجموعات	53,951	4	13,488	,561	0,692
	داخل المجموعات	1900,716	79	24,060		
	المجموع	1954,667	83			
مهارات الاتصال	بين المجموعات	220,449	4	55,22	1,899	0,29
	داخل المجموعات	2292,444	79	29,018		
	المجموع	2512,893	83			

من خلال الجدول أعلاه نستنتج أنه ليس هناك تأثير لمتغير "المصلحة" التي تعمل بها الممرضات عينة الدراسة على استجاباتهم لأبعاد مقياس مهارات الاتصال الشخصي حيث أن جميع

النتائج جاءت غير دالة إحصائي، حيث بلغت قيمة "ف" بالنسبة لمجمل الأبعاد الأربعة 1.899 عند درجة حرية "4" ومستوى دلالة بقيمة 0.29 غير دالة، أما متوسط المربعات فوجد أنه يساوي 55.22 للفروق ما بين المجموعات و29.018 داخل المجموعات، أما مجموع المتوسطات فقد وجد 220.449 بالنسبة للفروق بين المجموعات و2292.444 داخل المجموعات ذاتها.

وتقدر قيمة "ف" بالنسبة للمهارة الأولى "الإصغاء" بـ 1.899 بمستوى دلالة 0.29 وهو غير دال إحصائيا، أما متوسط المربعات فوجدت قيمته 55.22 عند درجة حرية 4 لمجموع متوسطات يساوي 220.449 بالنسبة للفروق بين المجموعات ومتوسط مربعات لداخل المجموعات قيمته 29.018 عند درجة حرية 79 لمجموع متوسطات يساوي 2292.444.

ونفس الشيء بالنسبة للمهارة الثانية "الحديث" حيث وجدت قيمة "ف" 0.109 بمستوى دلالة 0.979 وهي قيمة غير دالة إحصائيا وبلغ متوسط المربعات 3.578 عند درجة حرية "4" لمجموع متوسطات يساوي 14.32 للفروق بين المجموعات، أما الفروق داخل المجموعات والتي يقدر مجموع متوسطاتها بـ 2582.927 فكان متوسط مربعاتها 32.695 وذلك عند درجة حرية 79.

أما المهارة الثالثة "لغة الجسد" فبلغت قيمة "ف" 1.474 بمستوى دلالة 0.38 وهي غير دالة إحصائيا، ووجد أن متوسط المربعات يساوي 50.342 عند درجة حرية 4 للفروق بين المجموعات و34.154 عند درجة حرية 79 للفروق داخل المجموعات وذلك لمجموع متوسطات يساوي 201.369 للفروق بين المجموعات و2698.203 للفروق داخل المجموعات.

وجاءت النتائج غير دالة أيضا بالنسبة للمهارة الرابعة "التفكير" فقدرت قيمة "ف" بـ 0.561 ومستوى دلالة 0.692 وقدر متوسط المربعات بـ 3.488 عند درجة حرية 4 بالنسبة لمجموع متوسطات يساوي 53.951 للفروق بين المجموعات ومتوسط مربعات بلغ 24.060 عند درجة حرية 79 لمجموع متوسطات يساوي 1954.667للفروق داخل المجموعات.

ونستنتج من خلال ما سبق أنه ليس هناك فروق بين الممرضات في الاستجابات لبنود مقياس مهارات الاتصال الشخصي تعزي لمتغير المصلحة التي تعملن بها ومنه نقول أن متغير المصلحة ليس لديه أي تأثير في استجابات الممرضات لمقياس مهارات الاتصال الشخصي من مصلحة إلى أخرى أو داخل المصلحة نفسها.

8-نتائج استجابات الممرضات لمقياس مهارات الاتصال الشخصي تبعا لمتغيري وقت العمل والمصلحة

الجدول رقم (18): يمثل نتائج استجابات الممرضات لمقياس مهارات الاتصال الشخصي تبعا لمتغيري وقت العمل والمصلحة معا

المصالح	وقت العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مصلحة حديثي الولادة	النهار	3	3.61	7.25
	الليل	7	19.42	2.63
مصلحة الولادة	النهار	2	19.09	3.86
	الليل	12	22.66	7.58
مصلحة ما بعد الولادة	النهار	7	19.42	6.60
	الليل	3	18.33	6.65
مصلحة العمليات الجراحية	النهار	7	16.14	2.96
	الليل	8	20.37	3.96
مصلحة أمراض النساء والحمل المعسر	النهار	10	15.40	3.13
	الليل	6	19.16	2.13
المجموع	النهار	48	80.79	15.78
	الليل	36	83.52	16.26

يبين الجدول أعلاه مثل ما سبق من جداول أن مستوى مهارات الاتصال الشخصي لدى الممرضات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية "سليمان عميرات" مستوى ضعيف عموما ولكنه يعطينا تقسيم جديد لعينة الدراسة وذلك بحسب توزيعها على المصالح الخمسة للمؤسسة "مصلحة حديثي الولادة- مصلحة الولادة- مصلحة ما بعد الولادة-مصلحة العمليات-مصلحة الحمل المعسر وأمراض النساء" وكذا على الفرق العاملة في كل مصلحة سواء العاملات في ساعات النهار أو العاملات بساعات الليل.

وقد قمنا بإدراج هذا الجدول لنتمكن لاحقا من الاستعانة به في تفسير الفرضيات الموضوعة لهذه الدراسة.

9-التحليل العام لمستوي مهارات الاتصال الشخصي لأفراد عينة الدراسة

تبين النتائج التي تم التوصل إليها من خلال تطبيق مقياس مهارات الاتصال الشخصي على عينة الدراسة أن الممرضات تتمتعن بمستوى عام ضعيف فيما يخص مهارات الاتصال الشخصي، حيث دلت التحاليل الإحصائية لاستجابات الممرضات لمقياس مهارات الاتصال الشخصي أن النتائج جاءت ضعيفة ومتماثلة بالنسبة لجميع بنود المقياس مع وجود اختلاف طفيف في نسبة الضعف من بند إلى آخر، ومنه فإن جميع أبعاد المقياس جاءت ضعيفة أيضا.

فبالنسبة للبعد الأول الذي يشمل مهارة الإصغاء نجد أن المتوسط الحسابي للبعد ككل قدر بـ 19,46، أما الانحراف المعياري فقدر بـ 5,50، أما البعد الثاني والذي خصصت أسئلته لمهارة الحديث فقد بلغ متوسطة الحسابي 19,76 وانحرافه المعياري 5,59، وبالنسبة للبعد الثالث الذي يمثل مهارة لغة الجسد فقد بلغ متوسطة الحسابي 3,07 وانحرافه المعياري 5,91، ونفس الشيء بالنسبة للبعد الأخير الذي قاس مهارة التفكير، فقد وجد أن المتوسط الحسابي يقدر بـ 3,66 والانحراف المعياري 4,85.

ويمكن أن نرجع ضعف مستوى مهارات الاتصال الشخصي لدى الممرضات الي ضعف فطري أو وراثي متعلق بالخصائص الفردية، أو أنه لم يتم تنمية مهارات الاتصال الشخصي لديهن بشكل إيجابي أثناء عملية التنشئة الاجتماعية وحتى أن الممرضات نفسهن لا تسعين إلى تطوير مهاراتهن الاتصالية وبالتالي فقد بقيت هزيلة وضعيفة، كما يمكن أن يرجع هذا الضعف الي قلة الاحتكاك الاجتماعي لهذه العينة والذي من شأنه أن يحد من مهارتهن الاتصالية.

أما ترتيب مهارات الاتصال الشخصي على حسب استجابات الممرضات لبنود المقياس، فنجد أن البعد الرابع "مهارة التفكير" قد احتل المرتبة الأولى في الاستجابات ويليه البعد الثالث "مهارة لغة الجسد " في المرتبة الثانية ثم البعد الثاني الذي يتمثل في "مهارة الحديث" في المرتبة الثالثة وفي المرتبة الرابعة والأخيرة فقد كان البعد الأول وهو "مهارة الإصغاء".

ويمكن أن نفسر هذا الترتيب في المهارات إلى أن الممرضات عينة الدراسة لديهن القدرة على التواصل بشكل فعال بدليل أن مستوى مهارات التفكير لديهن غير بعيد عن المهارات الأخرى لكن عدم

إتقانهن الكافي لكل من مهارتي الإصغاء والحديث واللتان في العادة تترجمان المهارة الأولى وتبينان وجودها بشكل ملموس، يمنعهن من أن يكون لديهن مستوى مهارات اتصال قوية ،إضافة إلى أن الاعتماد السلبي على لغة الجسد كوسيلة للاتصال من شأنه أن ينقص مهارتهن في الأبعاد الأخرى ،حيث تكتفين بالتعابير غير اللفظية في عملية التواصل ولا تستعملن اللغة المنطوقة .

وفيما يخص دلالة الفروق بين الممرضات في الاستجابة لمقياس مهارات الاتصال الشخصي تبعا لمتغير وقت العمل فقد جاءت نتائج اختبار "ت" للفروق غير دالة بالنسبة لجميع الأبعاد، فبلغت قيمة "ت" 0،44 بالنسبة للمقياس ككل، أما بالنسبة للفروق بين الممرضات في الاستجابة لبنود مقياس مهارات الاتصال الشخصي تبعا لمتغير المصلحة فقد جاءت هي الأخرى غير دالة سواء بالنسبة للفروق داخل المصلحة في حد ذاتها او للفروق بين المصالح ككل. حيث وجدنا أن قيمة "ف" بالنسبة للمقياس ككل تساوي 1،899 وبلغ مستوى الدلالة 29،0 بالنسبة للمقياس ككل وهو غير دال.

ومنه نقول أن الضعف في مهارات الاتصال الشخصي لدى الممرضات عينة الدراسة لا يرجع للزمان (ساعات العمل) أو للمكان (المصلحة) الذي تعمل به الممرضات بل يرجع إلى أسباب فردية متعلقة بضعف في المهارات الاتصالية نفسها بالنسبة لجميع الممرضات.

2-عرض نتائج تطبيق اختبار القياس السوسيومتري

1-نتائج تطبيق القياس السوسيومتري لمصلحة "حديثي الولادة"

2-نتائج تطبيق القياس السوسيومتري لمصلحة "الولادة"

3-نتائج تطبيق القياس السوسيومتري لمصلحة "ما بعد الولادة"

4-نتائج تطبيق القياس السوسيومتري لمصلحة "العمليات الجراحية"

5- نتائج تطبيق القياس السوسيومتري لمصلحة "الحمل المعسر وأمراض النساء"

6- التحليل العام للعلاقات الاجتماعية بين أفراد عينة الدراسة

1- نتائج تطبيق القياس السوسيومتري لمصلحة "حديثي الولادة"

1-1- تعريف المجموعة

1-2-نتائج فريق النهار

1-2-1- نتائج فريق النهار محك أوقات العمل

1-2-1-1- المصفوفة الاجتماعية

1-2-1-2-المخططة الاجتماعية

1-2-1-3-تحليل التفاعلات الاجتماعية

1-2-2-نتائج فريق النهار محك أوقات الراحة

1-2-2-1- المصفوفة الاجتماعية

1-2-2-2- المخططة الاجتماعية

1-2-2-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

1-2-3- تفسير العلاقات الاجتماعية لفريق النهار

1-3-نتائج فريق الليل

1-3-1-نتائج فريق الليل محك أوقات العمل

1-3-1-1- المصفوفة الاجتماعية

1-3-1-2- المخططة الاجتماعية

1-3-1-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

1-3-2-نتائج فريق الليل محك أوقات الراحة

1-3-2-1- المصفوفة الاجتماعية

1-3-2-2- المخططة الاجتماعية

1-3-2-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

1-3-3- تفسير العلاقات الاجتماعية لفريق الليل

1-4-تفسير العلاقات الاجتماعية داخل المصلحة

1- نتائج تطبيق القياس السوسيومتري لمصلحة "حديثي الولادة"

1-1- تعريف المجموعة

تشمل هذه المجموعة الممرضات المكلفات بالعناية بالأطفال حديثي الولادة والمولودين ولادة قيصرية والأطفال المرضى في عمر أقل من شهر وكذا الأطفال الجزائريين "الطفولة المسعفة"، وتمثل هذه المجموعة 23.8 % من المجموع الكلي لعينة الدراسة، بعدد يقدر بـ 20 ممرضة مقسمين على دوامين، العمل أثناء النهار وفيه 13 ممرضة والعمل أثناء الليل وفيه 7 ممرضات.

1-2-نتائج فريق النهار

1-2-1-نتائج فريق النهار محك أوقات العمل

1-2-1-1-المصفوفة الاجتماعية

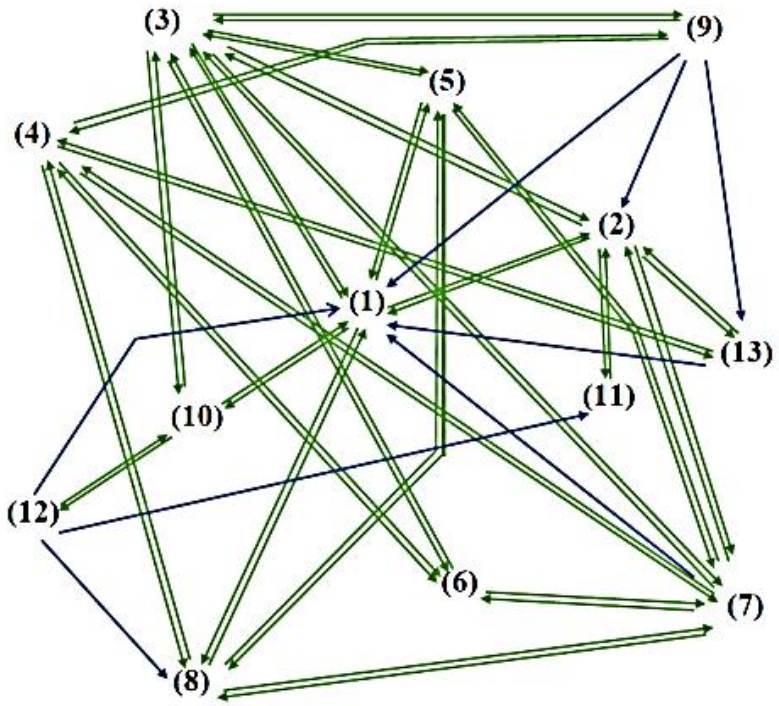
الجدول رقم (19): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "حديثي الولادة" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات العمل

	م1	م2	م3	م4	م5	م6	م7	م8	م9	م10	م12	م13	مج	مج/ غ مرجح
م1		1	2		6			1		1			2	1
م2	3		1	1		1	1			1		1	2	1
م3	2	1		1	1	1	1		2	3			12	0
م4		1			1	3	1	2	3			1	12	0
م5	1		1	1		1	1	1	1		2	3	12	0
م6		2	1	1			4		3				12	0
م7	2	1	1	1	1	1		3			1		12	0
م8	1		1	3	2	2	1		1				12	0
م9	1	2	4	1						3		1	12	0
م10	1	3	1				2				1	2	10	2
م2	3	3	2	2		1						1	12	0
م12	6							1	1	1	3		12	0
م13	2	1		3				4		1			2	1

مج مرجح	22	15	14	12	12	10	2	12	13	2	8	4	7	**151**	**5**

1-2-1-2-المخططة الاجتماعية

الشكل رقم(10): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "حديثي الولادة" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات العمل



1-2-1-3-تحليل التفاعلات الاجتماعية

1-نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية: $\frac{\text{المجموع المرجح}}{\text{عددالعمال}}$

ص ف ع ج = $\frac{151}{13} = 11.61$

ص ف ع ج = 12.30

2-التفاعل الاجتماعي: $\frac{\text{مجموع غير المرجح}}{\text{ن(ن}-1)} \times 100$

ت إ= $\frac{5}{12\times13} \times 100 = \frac{5}{156} \times 100 = 100\times0.03$

ت إ= 3 %

3 –التماسك الاجتماعي: $\frac{\text{عدد العلاقات المزدوجة}}{\text{العدد المحتمل للثنائيات}}$

***العدد المحتمل للثنائيات المتبادلة:** $\frac{\text{ن(ن}-1)}{2} \times 4$

ع م ث م $= \frac{12\times13}{2} \times 4 = 312$

س إ $= \frac{28}{312} = 0.089$

4–التكيف الاجتماعي: $\frac{\text{مجموع الاستجابات الرأسية×مجموع الاستجابات العمودية}}{(\text{ن}\times2)(\text{ن}-1)}$

ك إ $= \frac{151+151}{(2\times13)(13-1)} = \frac{302}{12\times26} = \frac{3025}{312} = 0.96$

ك إ= 0.96

1-2-2-نتائج فرق النهار محك أوقات الراحة:

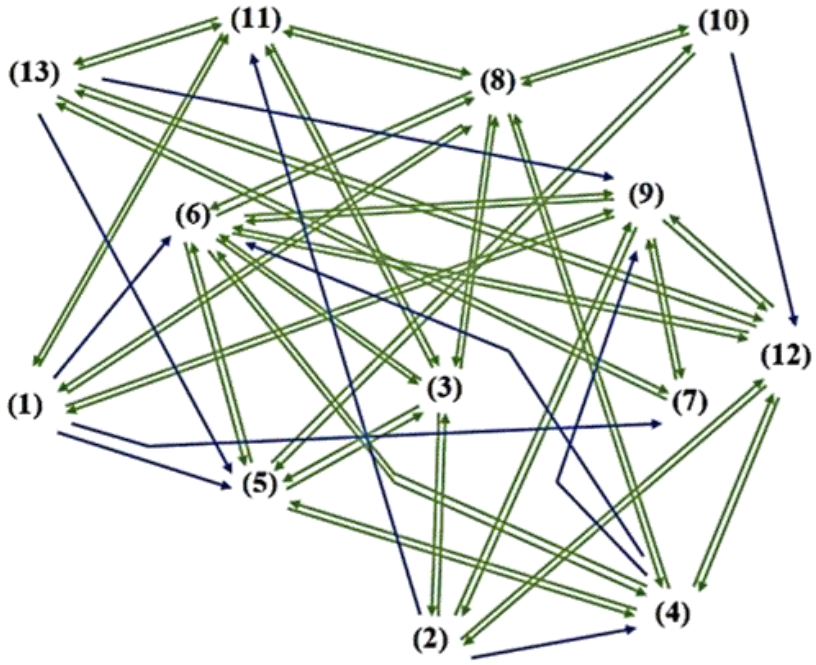
1-2-2-1-المصفوفةالاجتماعية:

الجدول رقم (20): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "حديثي الولادة" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات الراحة

	م1	م2	م3	م4	م5	م6	م7	م8	م9	م10	م12	م2	م13	مج المرجح	مجغ المرجح
م1					1	2	2	2	3		1	1		12	0
م2	2		1	1					1	1	2	4		12	0
م3		1		1	3	4		1				1		2	1
م4					2	1	1	1	3		2	2		12	0
م5		1	1	3		4				1		1		2	1
م6			2	2	2			1	3		1	1		12	0
م7					3	3		1	1		2		2	12	0
م8	2	1	1	1	1	1				3	1	1		12	0
م9	1	1	3			2	1	1			3			12	0
م10	1		1		4			1	1		2		1	2	1
م2	1		1				1	1	4	2	1		1	12	0
م12		2		3	1	3			2				2	12	0
م13			3		3		3		1		1	1		12	0
مج مرجع	7	6	13	2	19	20	8	9	19	7	16	12	6	**153**	**3**

1-2-2-2-المخططة الاجتماعية

الشكل رقم (11): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "حديثي الولادة" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات الراحة



1-2-2-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

1-نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية: $\frac{\text{المجموع المرجح}}{\text{عدد العمال}}$

ص ف ع ج = $\frac{153}{13}$ = 2.76

ص ف ع ح = 13.90

2-التفاعل الاجتماعي: $\frac{\text{مجموع غير المرجح}}{\text{ن}(\text{ن}-1)} \times 100$

ت إ= $\frac{3}{12\times13} \times 100 = \frac{3}{156} \times 100 = 0.019 \times 100$

ت إ= 1.92 %

2-التماسك الاجتماعي: $\frac{\text{عدد العلاقات المزدوجة}}{\text{عدد المحتمل للثنائيات المتبادلة}}$

***العدد المحتمل للثنائيات المتبادلة:** $\frac{\text{ن(ن}-1)}{2} \times 4$

$$\text{ع م ث م} = \frac{12\times133}{2} \times 4 = 312$$

$$\text{س إ} = \frac{26}{312} = 0.083$$

$$\text{س إ} = 0.083$$

4-التكيف الاجتماعي: $\frac{\text{مجموع الاستجابات الرأسية}\times\text{مجموع الاستجابات العمودية}}{(\text{ن}\times2)(\text{ن}-1)}$

$$\text{ك إ} = \frac{153+153}{(13-1)(2\times13)} = \frac{306}{12\times26} = \frac{306}{312} = 0.98$$

$$\text{ك إ} = 0.98$$

1-2-3- تفسير العلاقات الاجتماعية لفريق النهار

من خلال رسم السوسيجرام لكلا للمحكين –أوقات العمل، أوقات الراحة–نجد أن هناك علاقات مزدوجة في حدود الـ 28 والـ 26 علاقة على الترتيب للمحكين، وهي نسب ضعيفة جدا بالنسبة لعدد الممرضات الذي يقدر ب 13 ممرضة بمعدل علاقة واحدة تقريبا لكل ممرضة. كما نلاحظ أنه لا أحد في هذه الفريق يفتقر لعلاقة مزدوجة واحدة على الأقل، إضافة إلى وجود عدد كبير من العلاقات ذات الاتجاه الواحد، وعلاقات مركزة على أكثر من فرد ومنها الفرد رقم "1" و"2" و"3" بالنسبة لمحك أوقات العمل وعلى الفرد "6" و"8" لمحك أوقات الراحة.

بينما بلغ متوسط نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية في هذا الفريق 2.61 بالنسبة لمحك أوقات العمل و762.بالنسبة لمحك أوقات الراحة وهي على عكس الأولى تعتبر نسبة مرتفعة جدا بالنسبة للقيمة الكلية التي تقدر ب "12".

وجاءت النسبة المئوية للتفاعل الاجتماعي لهذا الفريق ضعيفة جدا هي الأخرى حيث بلغت 3% بالنسبة لمحك أوقات العمل و1.92 % بالنسبة لمحك أوقات الراحة.

وبلغ التماسك الاجتماعي 0.089 لمحك أوقات العمل، أما محك أوقات الراحة فقد بلغ 0.083 وهي قيم ضعيفة جدا حيث أن عدد الثنائيات المتبادلة المحتملة لهذا الفريق تقدر ب 312 علاقة.

أما التكيف الاجتماعي في هذا الفريق فقد وجد أنه يساوي0.96 بالنسبة لمحك أوقات العمل و0.98 بالنسبة لمحك أوقات الراحة وهي نتائج متوسطة بالنسبة للقيمة الكلية "2".

1-3-نتائج فريق الليل

1-3-1-نتائج فريق الليل محك أوقات العمل

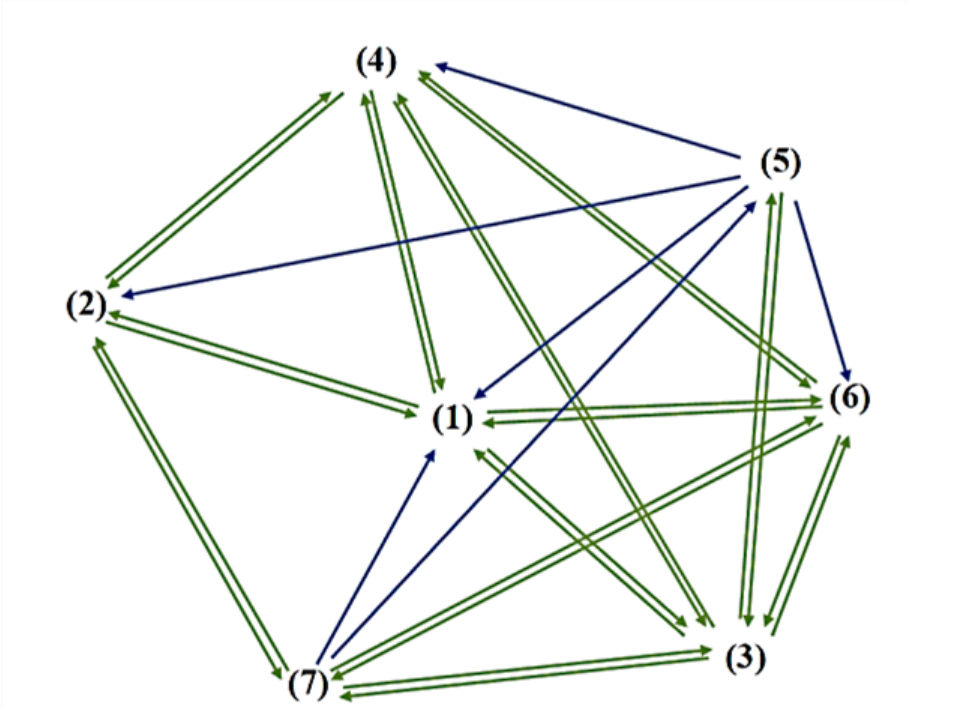
1-3-1-1- المصفوفة الاجتماعية

الجدول رقم (21): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "حديثي الولادة" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات العمل

	م1	م2	م3	م4	م5	م6	م7	مج المرجح	مج غ المرجح
م1		3	1	1	1	2	1	9	3
م2	3			2		3	1	9	3
م3	2	1		2		2		7	5
م4	1	1	1			3		6	6
م5	2	1	1	6		2		12	0
م6	3	1	1	2			1	8	4
م7	1	3			4	1		9	3
مج مرجع	12	10	4	13	5	13	3	**60**	**24**

1-3-1-2- المخططة الاجتماعية

الشكل رقم (12): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "حديثي الولادة" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات العمل



1-3-1-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

1-نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية: $\frac{\text{المجموع المرجح}}{\text{عدد العمال}}$

ص ف ع ج = $\frac{60}{7}$ = 8.57

ص ف ع ج= 8.57

2- التفاعل الاجتماعي: $\frac{\text{مجموع غير المرجح}}{\text{ن}(\text{ن}-1)} \times 100$

ت إ= $\frac{24}{6\times7} \times 100 = \frac{24}{42} \times 100 = 0.57 \times 100$

ت إ= 57.14 %

3-التماسك الاجتماعي: $\frac{\text{عدد العلاقات المزدوجة}}{\text{عدد المحتمل للثنائيات المتبادلة}}$

***العدد المحتمل للثنائيات المتبادلة:** $\frac{\text{ن(ن}-1)}{2} \times 4$

ع م ث م $= \frac{6\times7}{2} \times 4 = 84$

س إ $= \frac{13}{84} = 0.15$

س إ= 0.15

4-التكيف الاجتماعي: $\frac{\text{مجموع الاستجابات الرأسية}\times\text{مجموع الاستجابات العمودية}}{(\text{ن}\times2)(\text{ن}-1)}$

ك إ $= \frac{60+60}{(1-7)(2\times7)} = \frac{120}{6\times14} = \frac{120}{84} = 1.42$

ك إ= 1.42

1-3-2-نتائج فريق الليل محك أوقات الراحة

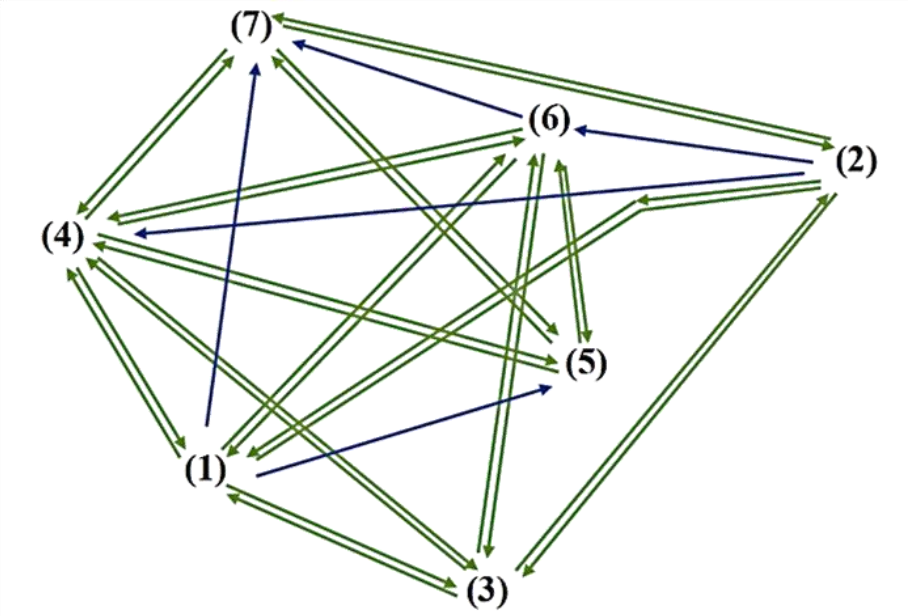
1-3-2-1- المصفوفة الاجتماعية

الجدول رقم (22): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "حديثي الولادة" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات الراحة

	م1	م2	م3	م4	م5	م6	م7	مج المرجح	مج غ المرجح
م1		3	3	1	3	1	1	12	0
م2	1		1	1		2	1	6	6
م3	2	2		4		1	1	10	2
م4	1		1		4	2	2	10	2
م5		2	3	1		1	1	8	4
م6	1		2	3	3			9	3
م7		1		4	3	2		10	2
مج مرجع	5	8	10	14	13	9	6	65	19

1-3-2-2- المخططة الاجتماعية

الشكل رقم (13): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "حديثي الولادة" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات الراحة



1-3-2-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

1-نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية: $\frac{\text{المجموع المرجح}}{\text{عدد العمال}}$

ص ف ع ج = $\frac{65}{7}$ = 9.28

ص ف ع ج = 9.28

2-التفاعل الاجتماعي: $\frac{\text{مجموع غير المرجح}}{\text{ن(ن−1)}} \times 100$

ت إ= $\frac{19}{6\times7} \times 100 = \frac{19}{42} \times 100 = 0.45 \times 100$

ت إ= 45.23 %

3-التماسك الاجتماعي: $\frac{\text{عدد العلاقات المزدوجة}}{\text{عدد المحتمل للثنائيات المتبادلة}}$

***العدد المحتمل للثنائيات المتبادلة:** $\frac{\text{ن(ن}-1)}{2} \times 4$

$$\text{ع م ث م} = \frac{6\times7}{2} \times 4 = 84$$

$$\text{س إ} = \frac{12}{84} = 0.14$$

س إ= 0.14

4-التكيف الاجتماعي: $\frac{\text{مجموع الاستجابات الرأسية×مجموع الاستجابات العمودية}}{(\text{ن}\times2)(\text{ن}-1)}$

$$\text{ك إ} = \frac{65+65}{(1-7)(2\times7)} = \frac{130}{6\times14} = \frac{130}{84} = 1.33$$

ك إ= 1.33

1-3-3- تفسير العلاقات الاجتماعية لفريق الليل

يبين لنا رسما السوسيوجرام لفريق الليل وجود علاقات مزدوجة بلغ عددها الـ 13 علاقة بالنسبة لمحك أوقات العمل و12 علاقة بالنسبة لمحك أوقات الراحة، وهي تعتبر نتائج قليلة مقارنة بعدد الممرضات الذي هو 7 ممرضات، كما نلاحظ أيضا عدم افتقار هذا الفريق للعلاقات المزدوجة بالنسبة لجميع أفراده. كما وجدت علاقات ذات اتجاه واحد لكن ليس بنسبة كبيرة، ووجدت علاقات مركزة على الفرد رقم "6" بالنسبة لمحك أوقات العمل ولمحك أوقات الراحة أيضا.

وبلغ متوسط نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية 8.75 لمحك أوقات العمل و9.28 لمحك أوقات الراحة وهي نسب مرتفعة بالنسبة للقيمة "12".

وبلغت نسبة التفاعل الاجتماعي 57.14 % لمحك أوقات العمل و45.23 % لمحك أوقات الراحة وهي نسب متوسطة.

بينما وجدت قيمة التماسك الاجتماعي لمحك أوقات العمل 0.15 و0.14 بالنسبة لمحك أوقات الراحة، وهي نسب ضعيفة جدا لأن العدد المحتمل للثنائيات المتبادلة المحتملة هي 84 علاقة.

أما التكيف الاجتماعي فقد وجدت نسبته 1.42 بالنسبة لمحك أوقات العمل و1.33 بالنسبة لمحك أوقات الراحة وهي قيم مرتفعة بالنسبة للقيمة الكلية"2".

1-4-تفسير العلاقات الاجتماعية داخل المصلحة

تتميز العلاقات الاجتماعية في "**مصلحة حديثي**" الولادة بقلة عدد العلاقات الاجتماعية المزدوجة بالنسبة لكلا الفريقين العاملين في الليل والنهار وعلى نتائج كل من محك أوقات العمل ومحك أوقات الراحة، كما وجدت علاقات ذات اتجاه واحد في السوسيوجرامات الأربعة وكذا علاقات مركزة.

أما نجد أن النسبة المئوية للتفاعل الاجتماعي جاءت ضعيفة جدا بالنسبة لفريق النهار في كلا المحكين العمل والراحة ومتوسطة بالنسبة لفريق الليل على كلا المحكين أيضا

بينما نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية فهو مرتفع بالنسبة للقيمة الكلية وجاءت قيم التماسك الاجتماعي ضعيفة جدا مقارنة بالعدد المحتمل للثنائيات المتبادلة.

في حين أن التكيف الاجتماعي جاءت نسبه مرتفعة بالنسبة للقيمة الكلية الواجب إيجادها لكلا المحكين وكلا الفريقين.

2-نتائج تطبيق القياس السوسيومتري لمصلحة "الولادة"

2-1- تعريف المجموعة

2 -2-نتائج فريق النهار

2 -2-1- نتائج فريق النهار محك أوقات العمل

2 -2-1-1- المصفوفة الاجتماعية

2-2-1-2-المخططة الاجتماعية

2 -2-1-3-تحليل التفاعلات الاجتماعية

2 -2-2-نتائج فريق النهار محك أوقات الراحة

2 -2-2-1- المصفوفة الاجتماعية

2 -2-2-2- المخططة الاجتماعية

2-2-2-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

2-2-3- تفسير العلاقات الاجتماعية

2-3-نتائج فريق الليل

2-3-1-نتائج فريق الليل محك أوقات العمل

2-3-1-1- المصفوفة الاجتماعية

2-3-1-2- المخططة الاجتماعية

2-3-1-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

2-3-2-نتائج فريق الليل محك أوقات الراحة

2-3-2-1- المصفوفة الاجتماعية

2-3-2-2- المخططة الاجتماعية

2-3-2-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

2-3-3- تفسير العلاقات الاجتماعية

2-4-تفسير العلاقات الاجتماعية داخل المصلحة

2-نتائج تطبيق القياس السوسيومتري لمصلحة " الولادة"

2-1-تعريف المجموعة

تشمل هذه المجموعة المتخرجات من مدرسة الشبه الطبي (الممرضات والقابلات)، ويتمثل عملهن في العناية بالأمهات المقبلات على الولادة وتوليد النساء وكذا المراقبة الطبية للنساء بعد الولادة، وتمثل هذه المجموعة 27.4 % من المجموع الكلي لعينة الدراسة، حيث بلغ عددهن 23 ممرضة مقسمين على دوامين اثنين: العمل النهاري وفيه 2 ممرضة والعمل الليلي وفيه 12 ممرضة.

2-2-نتائج فريق النهار

2-2-1-نتائج فريق النهار محك أوقات العمل

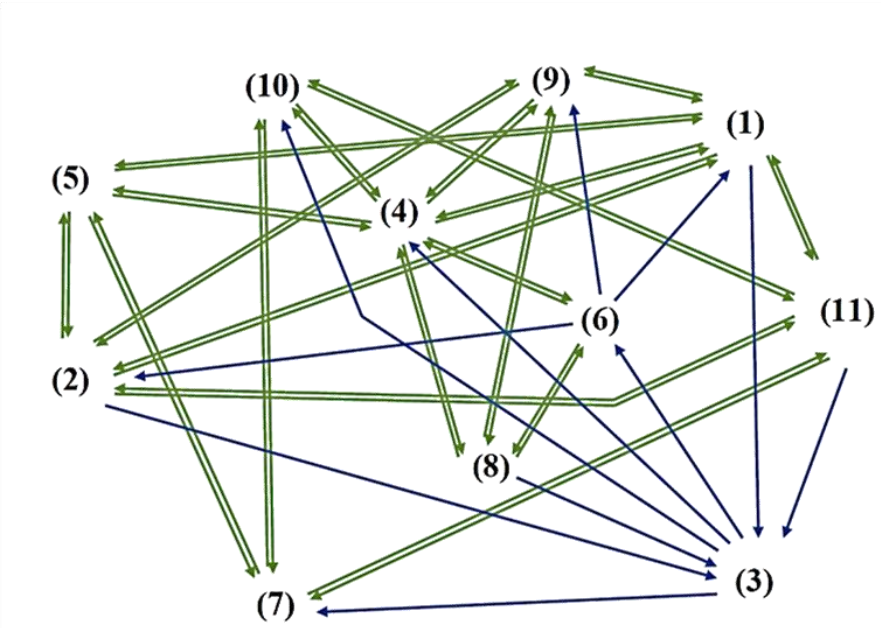
2-2-1-1-المصفوفة الاجتماعية

الجدول رقم (23): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "الولادة" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات العمل

	م1	م2	م3	م4	م5	م6	م7	م8	م9	م10	م2	مج المرجح	مج غ المرجح
م1		1	1	1	3				2		1	9	3
م2	3		1		2				1		3	10	2
م3				3		4	4			1		12	0
م4	2				1	2		1		3		9	3
م5	1	1	1	4			2			2		2	1
م6	1	1		4	1			1	3		1	12	0
م7	2	1			5	2				1	1	12	0
م8	1		1	2	1	1			2			8	4
م9	3	1	2				1	2				9	3
م10	1			3		1	1	1	1		2	10	2
م2		1	1		1		1		1	3		8	4
مج مرجع	14	6	7	17	14	10	9	5	10	10	8	20	22

2-2-1-2-المخططة الاجتماعية

الشكل رقم (14): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "الولادة" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات العمل



2-2-1-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

1-نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية: $\frac{20}{2} = 10$

2-التفاعل الاجتماعي: $\frac{22}{20} = 20\ \%$

3-التماسك الاجتماعي: $\frac{17}{220} = 0.07$

4-التكيف الاجتماعي: $\frac{20+100}{(1-2)(2\times2)} = \frac{220}{10\times22} = \frac{220}{220} = 1$

2-2-2-نتائج فريق النهار محك أوقات الراحة

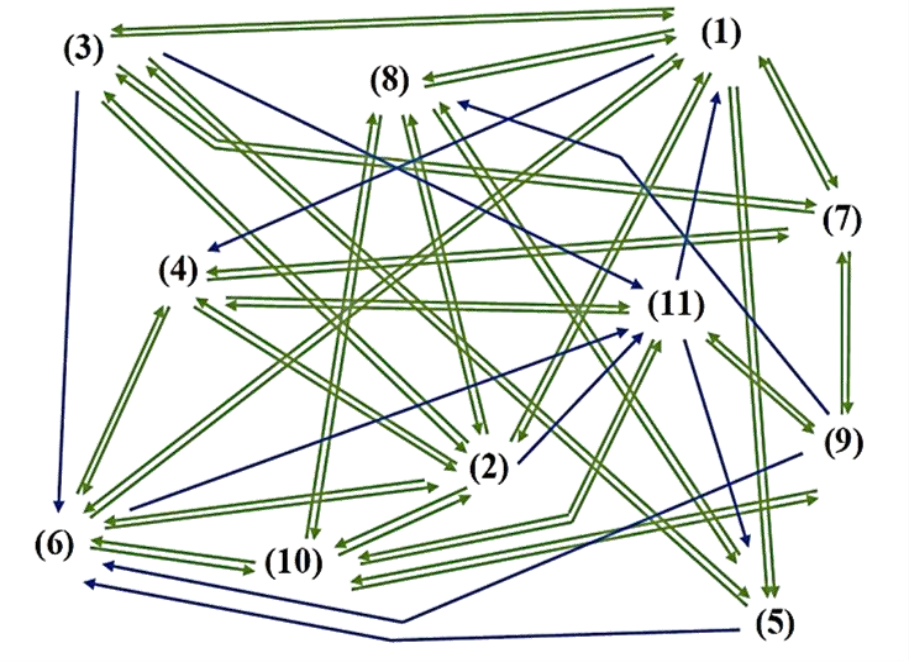
2-2-2-1- المصفوفة الاجتماعية

الجدول رقم (24): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "الولادة" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات الراحة

	م1	م2	م3	م4	م5	م6	م7	م8	م9	م10	م2	مج المرجح	مج غ المرجح
م1		1	1	3	1	1	1	1				9	3
م2	4		2	2		1	1	1		1		12	0
م3	2	1		3	1	2	2		1			12	0
م4		4				1	1		2		3	2	1
م5	2	1	1	2		3		1	1			2	1
م6	4	2		2			2			1	1	12	0
م7	1		2	2				3	3		1	12	0
م8		2			5					1	1	9	3
م9						1	1	1		3	1	7	5
م10	1	1	1	1	1	1	1	1	1		1	10	2
م2	1			1	1			1	1	2		7	5
مج مرجع	15	12	7	16	9	10	9	9	9	8	8	22	20

2-2-2-2- المخططة الاجتماعية

الشكل رقم (15): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "الولادة" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات الراحة



2-2-2-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

1-نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية: $\frac{22}{13} = 10.18$

2-التفاعل الاجتماعي: $\frac{20}{20} = 18.18\ \%$

3-التماسك الاجتماعي: $\frac{23}{220} = 0.10$

4-التكيف الاجتماعي: $\frac{22+22}{(1-2)(2\times2)} = \frac{224}{220} = 1.01$

2 -2-3- تفسير العلاقات الاجتماعية لفريق النهار

يتوضح لنا من خلال رسم السيوسيوجرام لكل من محك أوقات العمل ومحك أوقات الراحة أنه توجد علاقات مزدوجة بين أفراد العينة بقيمة 17 علاقة لمحك أوقات العمل و23 علاقة لمحك أوقات الراحة، وذلك ل 2 ممرضة عاملة بهذه المصلحة وهي نسبة ضعيفة جدا، كما نلاحظ وجود علاقات ذات

اتجاه واحد بالإضافة إلى علاقات متمركزة خاصة على الفرد رقم "4" بالنسبة لمحك أوقات العمل وعلى الفرد رقم "2" بالنسبة لمحك أوقات الراحة كما نلاحظ عزلة بالنسبة للفرد رقم "3" في عدم تبادله لأي علاقة مزدوجة مع فرد آخر في الفريق وبلغ متوسط نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية لهذا الفريق 10 بالنسبة لمحك أوقات العمل و10.18 بالنسبة لمحك أوقات الراحة وهي نسب مرتفعة جدا بالنسبة للقيمة الكلية "12".

وبلغت النسبة المئوية للتفاعل الاجتماعي بالنسبة لمحك أوقات العمل 20 % ولمحك أوقات الراحة 18.18 % وهي نسب ضعيفة.

أما التماسك الاجتماعي بالنسبة لهذا الفريق فقد جاءت نسبه منخفضة جدا حيث بلغت 0.07 بالنسبة لمحك أوقات العمل و0.10 بالنسبة لمحك أوقات الراحة لأن عدد الثنائيات المتبادلة المحتملة لهذا الفريق هو 220.

وبالنسبة للتكيف الاجتماعي بين الممرضات في هذه المصلحة فقد جاءت قيمه متوسطة حيث وجدت قيمة 1 بالنسبة لمحك أوقات العمل و1.01 بالنسبة لمحك أوقات الراحة مقارنة بالنسبة الكلية التي تقدر ب "2".

2 -3-نتائج فريق الليل

2-3-1-نتائج فريق الليل محك أوقات العمل

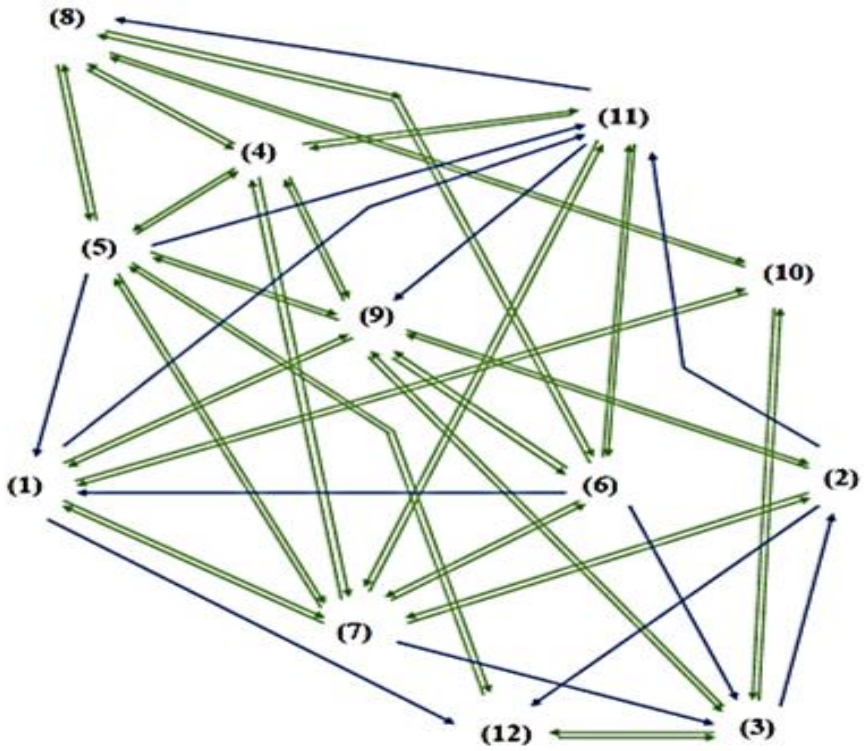
2-3-1-1- المصفوفة الاجتماعية

الجدول رقم (25): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "الولادة" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات العمل

	م1	م2	م3	م4	م5	م6	م7	م8	م9	م10	م2	م12	مج المرجح	مج غ المرجح
م1							1		1	3	2	5	12	0
م2							3		4		1	4	12	0
م3	1	1				1		1	1	2		3	10	2
م4					1	1	1	3	1	1	2	2	12	0
م5	2			1		1	1	1	1	1	3	4	12	0
م6	3	1					1	2	1	2	1	1	12	0
م7	1	3	1	5	1	1							12	0
م8	1			1	5	3			1	1			12	0
م9	3	2	1	1	1	3							2	1
م10	2	1	3					4			1		2	1
م2						3		3	3				12	0
م12			2		1		1		1	4	1		10	2
مج مرجع	13	8	7	2	9	13	8	14	13	14	2	16	**137**	**7**

2-3-1-2- المخططة الاجتماعية

الشكل رقم (16): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "الولادة" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات العمل



2-3-1-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

1-نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية: $\frac{137}{12} = 2.41$

2-التفاعل الاجتماعي: $\frac{7}{132} = 5.30\ \%$

3-التماسك الاجتماعي: $\frac{3}{264} = 0.07$

4-التكيف الاجتماعي: $\frac{274}{264} = 1.03$

2-3-2-نتائج فريق الليل محك أوقات الراحة

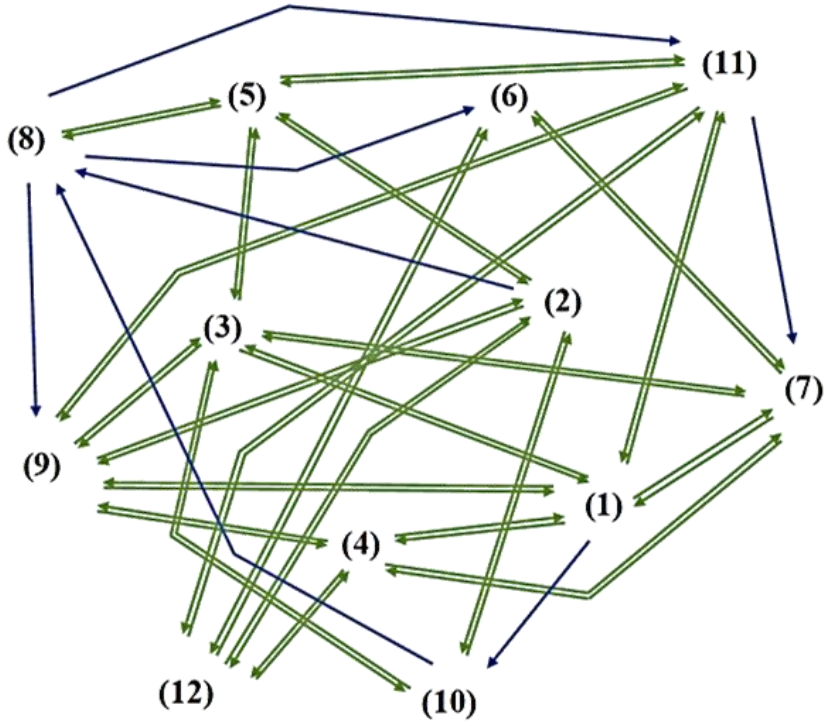
2-3-2-1- المصفوفة الاجتماعية

الجدول رقم (26): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "الولادة" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات الراحة

	م1	م2	م3	م4	م5	م6	م7	م8	م9	م10	م12	مج المرجح	مج غ المرجح
م1			1	1			1		1	2	3	10	2
م2					1	1		2	3	1	1	12	0
م3	2	3			1		1		1	1		9	3
م4	1		1				1		1		3	12	0
م5		2	2			2		2			2	10	2
م6							2		2	2	2	10	2
م7	1	2	3	4	1	1						12	0
م8	1			1	3	3			1		1	10	2
م9	1	2	2	1	1		1			1		10	2
م10		3	2		2			2			1	10	2
م2	2		1		3		1	1	2		1	2	1
م12		2	1	2		1	1		1	2		12	0
مج مرجع	8	14	13	9	12	8	8	7	12	9	13	**128**	**16**

2-3-2-2- المخططة الاجتماعية

الشكل رقم (17): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "الولادة" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات الراحة



2-3-2-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

1-نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية: $\frac{128}{12} = 10.66$

2-التفاعل الاجتماعي: $\frac{16}{132} = 12.12\ \%$

3-التماسك الاجتماعي: $\frac{22}{264} = 0.08$

4-التكيف الاجتماعي: $\frac{256}{264} = 0.96$

2-3-3- تفسير العلاقات الاجتماعية لفريق الليل

نستنتج من رسم السيوسيوجرام لهذا الفريق وجود علاقات اجتماعية مزدوجة في حدود الـ 3 علاقة بالنسبة لمحك أوقات العمل و22 علاقة بالنسبة لمحك أوقات الراحة، وتعتبر هذه النتيجة ضعيفة جدا مقارنة بعدد الممرضات في هذه المجموعة والذي يبلغ 12 ممرضة ،كما نسجل وجود علاقات ذات اتجاه

واحد وعلاقات متمركزة مناصفة بين كل من الفرد "9" والفرد "7" بالنسبة لمحك أوقات العمل، وعلاقات متمركزة أكثر بالنسبة لمحك أوقات الراحة على أكثر من فرد من بينهم "9"و "1" كما نلاحظ وجود علاقة تتابعية للفرد رقم "8" بالنسبة لمحك أوقات الراحة.

ووجدنا أن متوسط نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية لهذا الفريق يقدر بـ 2.41 بالنسبة لمحك أوقات العمل و10.66 بالنسبة بمحك أوقات الراحة وهي نسب مرتفعة جدا بالنسبة للقيمة الكلية المفروض إيجادها وهي "12".

وبلغت نسبة التفاعل الاجتماعي بالنسبة لمحك أوقات العمل في هذا الفريق 5.30 % و12.12 % بالنسبة لمحك أوقات الراحة وهي الأخرى نسب ضعيفة جدا.

أما التماسك الاجتماعي بالنسبة لمحك أوقات العمل كان 0.07 و0.08 بالنسبة لمحك أوقات الراحة وهي نسب منخفضة جدا حيث أن عدد العلاقات المزدوجة كانت 22 و16 علاقة على الترتيب بالنسبة لمحكي أوقات العمل وأوقات الراحة مقارنة بعدد علاقات ثنائيات متبادلة محتملة 426 علاقة.

أما التكيف الاجتماعي لممرضات هذا الفريق فقد كانت متوسطة، حيث بلغت 1.03 بالنسبة لمحك أوقات العمل و0.96 بالنسبة بمحك أوقات الراحة.

2-4-تفسير العلاقات الاجتماعية داخل المصلحة

اتسمت العلاقات الاجتماعية في هذه المصلحة " **قسم الولادة** " بوجود عدد ضئيل من العلاقات المزدوجة بين الممرضات في هذه المصلحة سواء العاملات في الدوام الليلي أو العاملات في الدوام النهاري وعلى كلا المستويين محك أوقات العمل ومحك أوقات الراحة، ووجدت أيضا علاقات ذات اتجاه واحد، كما لاحظنا وجود علاقة تتابعية واحدة في هذه المصلحة وذلك في فريق الليل بالنسبة لنتائج محك أوقات الراحة وأيضا شخص واحد معزول في هذا الفريق وكان هذا بالنسبة لمحك أوقات العمل في فريق النهار لكن هذين الفردين ليسا كذلك بالنسبة للمحك العكسي.

بالنسبة لنصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية في هذه المصلحة فهو مرتفع جدا في كلا الفريقين "الليلي والنهاري".

وقد جاءت النسب المئوية للتفاعل الاجتماعي ضعيفة على مستوي جميع الفرق و المحكات المختلفة.

أما التماسك الاجتماعي فقد وجدت قيمه ضعيفة جدا هي الأخرى إذا ما قرن بالعدد المحتمل للثنائيات المتبادلة على مستوى المحكات الموضوعة.

بينما كانت قيم التكيف الاجتماعي متوسطة.

3-نتائج تطبيق القياس السوسيومتري لمصلحة "ما بعد الولادة"

3-1- تعريف المجموعة

3-2-نتائج فريق النهار

3-2-1- نتائج فريق النهار محك أوقات العمل

3-2-1-1- المصفوفة الاجتماعية

3-2-1-2-المخططة الاجتماعية

3-2-1-3-تحليل التفاعلات الاجتماعية

3-2-2-نتائج فريق النهار محك أوقات الراحة

3-2-2-1- المصفوفة الاجتماعية

3-2-2-2- المخططة الاجتماعية

3-2-2-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

3-2-3- تفسير العلاقات الاجتماعية لفريق النهار

3-3-نتائج فريق الليل

3-3-1-نتائج فريق الليل محك أوقات العمل

3-3-1-1- المصفوفة الاجتماعية

3-3-1-2- المخططة الاجتماعية

3-3-1-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

3-3-2-نتائج فريق الليل محك أوقات الراحة

3-3-2-1- المصفوفة الاجتماعية

3-3-2-2- المخططة الاجتماعية

3-3-2-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

3-3-3- تفسير العلاقات الاجتماعية لفريق الليل

3-4-تفسير العلاقات الاجتماعية داخل المصلحة

3-نتائج تطبيق القياس السوسيومتري لمصلحة " ما بعد الولادة"

3-1- تعريف المجموعة

وهي مجموعة الممرضات اللواتي تتكفلن بالأمهات اللاتي وضعن مواليدهن حديثا رفقة الرضع بعدما يتم تحويلهن من قسم الولادة وكذا بالنساء اللواتي يعانين من مشاكل صحية بعد الوضع، وتتكون هذه المجموعة من 10 ممرضات بنسبة 2.9 % من العينة الكلية للدراسة، وهن مقسمات على دوامين اثنين الدوام النهاري ب 7 ممرضات و3 ممرضات في الدوام الليلي.

3-2-نتائج فريق النهار

3-2-1- نتائج فريق النهار محك أوقات العمل

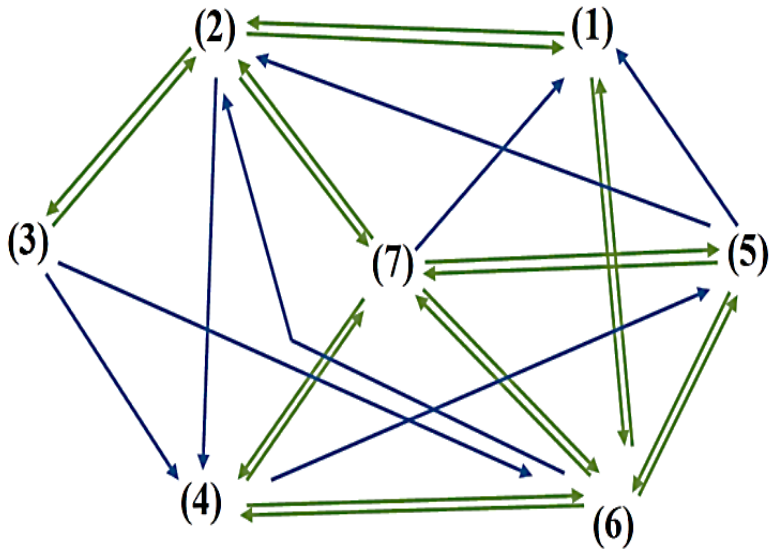
3-2-1-1- المصفوفة الاجتماعية

الجدول رقم (27): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "ما بعد الولادة" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات العمل

	م1	م2	م3	م4	م5	م6	م7	مج المرجح	مج غ المرجح
م1		1		2		5		8	4
م2	2			5	3		2	12	0
م3	1	4		3	2	2		12	0
م4					3	4	2	9	3
م5	3	5				1	1	10	2
م6	2	4		1	1		1	9	3
م7	5	1	1	1	1	1		10	2
مج مرجع	13	15	4	12	7	13	6	**70**	**14**

3-2-1-2-المخططة الاجتماعية

الشكل رقم (18): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "ما بعد الولادة" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات العمل



3-2-1-3-تحليل التفاعلات الاجتماعية

1-نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية: $\frac{70}{7} = 10$

2-التفاعل الاجتماعي: $\frac{14}{42} = 33.33\ \%$

3-التماسك الاجتماعي: $\frac{9}{84} = 0.10$

4-التكيف الاجتماعي: $\frac{140}{84} = 1.66$

3-2-2-نتائج فريق النهار محك أوقات الراحة

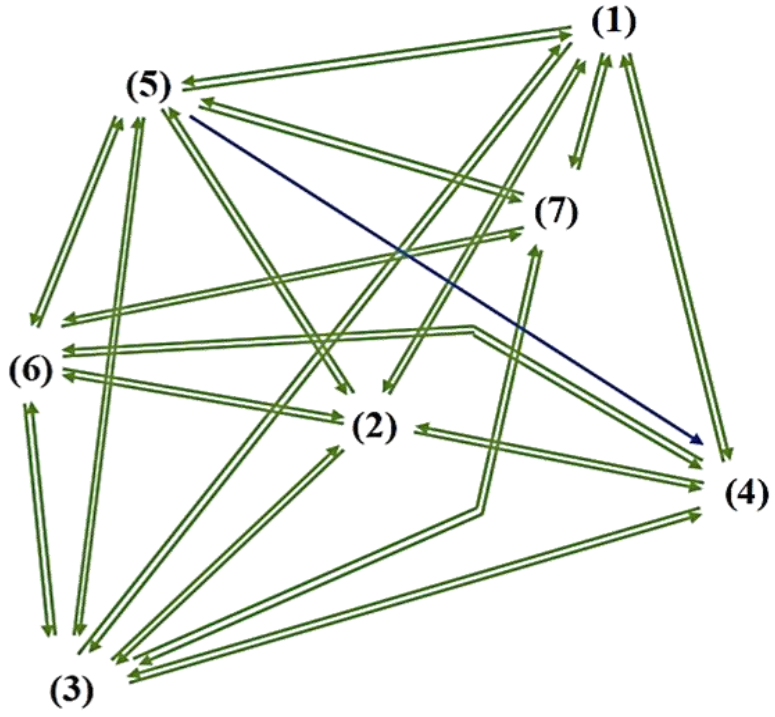
3-2-2-1- المصفوفة الاجتماعية

الجدول رقم (28): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "ما بعد الولادة" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات الراحة

	م1	م2	م3	م4	م5	م6	م7	مج المرجح	مج غ المرجح
م1		3	1	1	3		1	9	3
م2	6		2	2	1	1		12	0
م3	2	2		1	1	1	2	9	3
م4	1	1	3		1	2	1	9	3
م5	1	1	2	3		1	1	9	3
م6	1	3	1	2	1		1	9	3
م7	3	2	1	1	1	1		9	3
مج مرجع	14	12	10	8	6	6	6	**66**	**18**

3-2-2-2- المخططة الاجتماعية

شكل رقم (19): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "ما بعد الولادة" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات الراحة



3-2-2-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

1-نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية: $\frac{66}{7} = 9.42$

2-التفاعل الاجتماعي: $\frac{18}{42} = 42.85\ \%$

3-التماسك الاجتماعي: $\frac{19}{84} = 0.22$

4-التكيف الاجتماعي: $\frac{132}{84} = 1.57$

3-2-3- تفسير العلاقات الاجتماعية لفريق النهار

من خلال رسم السيوسيوجرام بالنسبة لمحك أوقات العمل لهذا الفريق نلاحظ أن هناك 9 علاقات مزدوجة فقط، أما بالنسبة لمحك أوقات الراحة فنسجل وجود 19 علاقة وهي نسب ضعيفة جدا بالنسبة لعدد الممرضات في هذه المصلحة وهو 7 ممرضات، كما نلاحظ وجود علاقات ذات اتجاه واحد في كلا المحكين، ووجود علاقة تتابعية عند الفرد رقم "3" لكنها تنقلب في المحك المعاكس لتصبح علاقة متمركزة بالنسبة لمحك أوقات العمل، أما العلاقات المتمركزة بالنسبة لمحك أوقات الراحة فكانت من نصيب الفرد "6"، و يبين لنا رسم السيوسيوجرام للمحك الأول أوقات العمل أنه ليس هناك تفاعل كبير بين أفراده على عكس المحك الثاني.

وبلغ نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية 10 بالنسبة لمحك أوقات العمل و9.42 بالنسبة لمحك أوقات الراحة وهي نسب مرتفعة وقريبة من القيمة الكلية "12".

أما التفاعل الاجتماعي فكانت نسبته 33.33 % بالنسبة لمحك أوقات العمل وهي نسبة ضعيفة وبالنسبة لمحك أوقات الراحة فقدرت ب 42.85 وهي نسبة متوسطة.

وبالنسبة للتماسك الاجتماعي فوجدت نسبته 0.10 بالنسبة لمحك أوقات العمل و0.22 بالنسبة لمحك أوقات الراحة وهي نسب ضعيفة جدا مقارنة بعدد الثنائيات المتبادلة المحتملة الذي يقدر ب 84 علاقة.

بينما التكيف الاجتماعي وجدت قيمته 1.66 بالنسبة لمحك أوقات العمل و1.57 بالنسبة لمحك أوقات الراحة وهي نسب مرتفعة.

3-3-نتائج فريق الليل

3-3-1-نتائج فريق الليل محك أوقات العمل

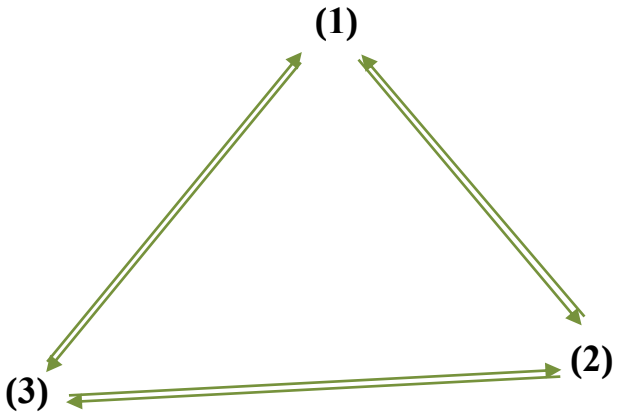
3-3-1-1- المصفوفة الاجتماعية

الجدول رقم (29): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "ما بعد الولادة" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات العمل

	م1	م2	م3	مج المرجح	مج غ المرجح
م1		3	3	6	6
م2	3		6	9	3
م3	3	5		8	4
مج مرجع	5	5	4	**24**	**12**

3-3-1-2- المخططة الاجتماعية

الشكل رقم (20): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "ما بعد الولادة" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات العمل



3-3-1-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

1-نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية: $\frac{24}{3} = 8$

2-التفاعل الاجتماعي: $\frac{12}{6} \times 100 = 200\ \%$

3-التماسك الاجتماعي: $\frac{3}{12} = 0.25$

4-التكيف الاجتماعي: $\frac{48}{12} = 4$

3-3-2-نتائج فريق الليل محك أوقات الراحة

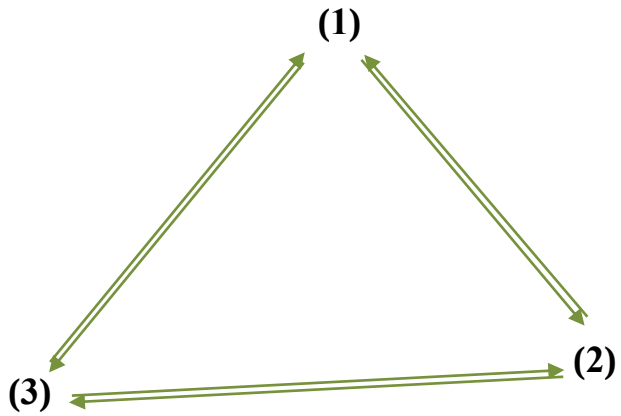
3-3-2-1- المصفوفة الاجتماعية

الجدول رقم (30): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "ما بعد الولادة" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات الراحة

	م1	م2	م3	مج المرجح	مج غ المرجح
م1		3	6	9	3
م2	2		5	7	5
م3	4	4		8	4
مج مرجع	6	7	2	24	12

3-3-2-2- المخططة الاجتماعية

الشكل رقم (21): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "ما بعد الولادة" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات الراحة



3-3-2-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

1-نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية: $\frac{24}{3} = 8$

2-التفاعل الاجتماعي: $\frac{12}{6} \times 100 = 200\ \%$

3-التماسك الاجتماعي: $\frac{3}{12} = 0.25$

4-التكيف الاجتماعي: $\frac{48}{12} = 4$

3-3-3- تفسير العلاقات الاجتماعية لفريق الليل

من خلال رسم السيوسيوجرام لهذا الفريق قليل العدد إذ فيه 3 ممرضات فقط نسجل أن العلاقات بين أفراده جاءت كاملة فهناك 3 علاقات مزدوجة أي أن هناك علاقات اجتماعية تربط كل الممرضات ببعضهن البعض.

ونلاحظ نفس الشيء بالنسبة لنتائج متوسط نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية حيث جاءت مرتفعة هي الأخرى وقد قدرت بالقيمة "8".

في حين جاءت نسبة التفاعل الاجتماعي 200 % وترجع هذه القيمة التي فاقت النسبة المئوية 100 % إلى كثرة عدد الأسئلة الذي يتجاوز عدد أفراد العينة ومنه فهو طبيعي من أن تكون مضاعفة لما يجب أن يكون، لكننا سنكتفي بالقول أن نسبة التفاعل عالية وذات قيمة كلية أي 100 %.

أما التماسك الاجتماعي فوجدت قيمته 0.25 وهي قيمة مرتفعة أيضا مقارنة بما وجد عند باقي الفرق المدروسة.

ونلاحظ ان نفس القيمة المضاعفة وجدت بالنسبة للتكيف الاجتماعي حيث وجدت قيمه تتعدي القيمة الكلية "2" وهي "4" ومنه نقول أن هناك تكيف جد عالي بين أفراد هذا الفريق. والنتائج كانت متماثلة بالنسبة لكلا المحكين أوقات الراحة وأوقات العمل.

3-4-تفسير العلاقات الاجتماعية داخل مصلحة ما بعد الولادة

لاحظنا أن العلاقات الاجتماعية في مصلحة " **ما بعد الولادة** " كانت مختلفة من فريق النهار إلى فريق الليل وذلك يرجع إلى قلة عدد الممرضات في فريق الليل حيث سجلنا أن كل نتائج هذا الفريق جاءت كاملة ومرتفعة وذلك بالنسبة لكلا المحكين أوقات العمل وأوقات الراحة.

أما بالنسبة لفريق النهار فقد سجلنا عدد قليل من العلاقات المزدوجة وذلك بالنسبة لكلا المحكين، كما أن هناك علاقات ذات اتجاه واحد وعلاقات مركزة.

أما نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية فقد كان مرتفعا بالنسبة للقيمة الكلية وعلى عكسه كانت قيمة التفاعل الاجتماعي والتماسك الاجتماعي متوسطة أما التكيف الاجتماعي فكان متوسطا على مستوى كلا المحكين.

4-نتائج تطبيق القياس السوسيومتري لمصلحة "العمليات الجراحية"

4-1- تعريف المجموعة

4-2-نتائج فريق النهار

4-2-1- نتائج فريق النهار محك أوقات العمل

4-2-1-1- المصفوفة الاجتماعية

4-2-1-2-المخططة الاجتماعية

4-2-1-3-تحليل التفاعلات الاجتماعية

4-2-2-نتائج فريق النهار محك أوقات الراحة

4-2-2-1- المصفوفة الاجتماعية

4-2-2-2- المخططة الاجتماعية

4-2-2-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

4-2-3- تفسير العلاقات الاجتماعية

4-3-نتائج فريق الليل

4-3-1-نتائج فريق الليل محك أوقات العمل

4-3-1-1- المصفوفة الاجتماعية

4-3-1-2- المخططة الاجتماعية

4-3-1-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

4-3-2-نتائج فريق الليل محك أوقات الراحة

4-3-2-1- المصفوفة الاجتماعية

4-3-2-2- المخططة الاجتماعية

4-3-2-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

4-3-3- تفسير العلاقات الاجتماعية

4-4-تفسير العلاقات الاجتماعية داخل المصلحة

4- نتائج تطبيق القياس السوسيومتري لمصلحة " العمليات الجراحية"

4-1- تعريف المجموعة

وهن الممرضات وأعوان التخدير اللواتي تتكفلن بالنساء المقبلات على إجراء العمليات الجراحية على اختلافها وكذا المريضات في حالة إنعاش، ويمثلن نسبة 17.9 % من العينة الكلية للدراسة ويبلغ عددهن 15 ممرضة مقسمين على دوامين، فريق العمل في النهار وفيه 7 ممرضات وفريق العمل في الليل وفيه 8 ممرضات.

4-2-نتائج فريق النهار

4-2-1- نتائج فريق النهار محك أوقات العمل

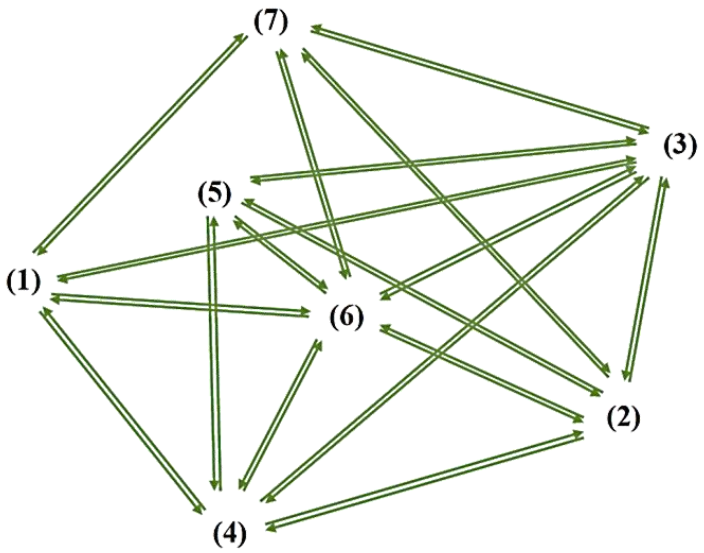
4-2-1-1- المصفوفة الاجتماعية

الجدول رقم (31): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "العمليات الجراحية" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات العمل

	م1	م2	م3	م4	م5	م6	م7	مج المرجح	مج غ المرجح
م1			3	1	1	5	2	12	0
م2			5	1	4	2	2	12	0
م3	3	4		1	1	1	1	2	1
م4	2	4	1		1	3		12	0
م5			1	1		4	6	12	0
م6	2	1	5	1	1		1	2	1
م7	3	1	1	2	1	1		9	3
مج مرجع	8	10	16	7	9	17	12	**79**	**5**

4-2-1-2-المخططة الاجتماعية

الشكل رقم (22): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "العمليات الجراحية" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات العمل



4-2-1-3-تحليل التفاعلات الاجتماعية

1-نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية: $\frac{79}{7} = 2.28$

2-التفاعل الاجتماعي: $\frac{5}{42} = 2.90$

3-التماسك الاجتماعي: $\frac{15}{84} = 0.17$

4-التكيف الاجتماعي: $\frac{158}{84} = 1.88$

4-2-2-نتائج فريق النهار محك أوقات الراحة

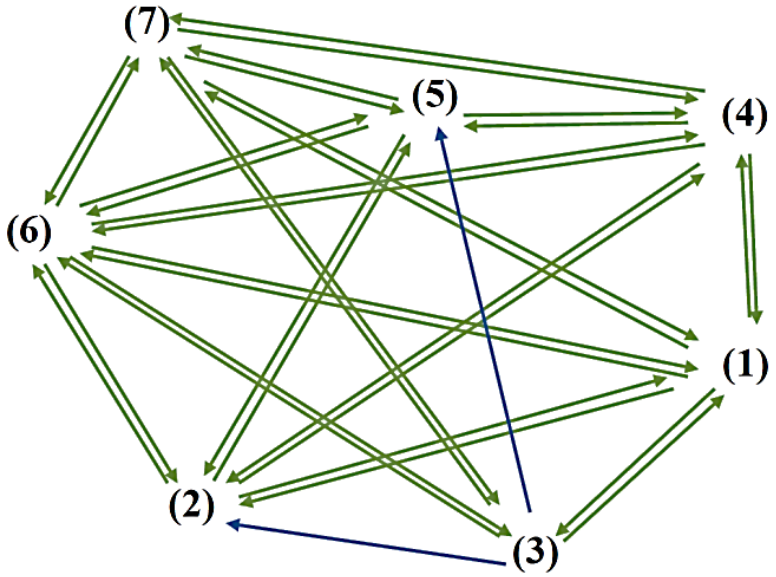
4-2-2-1- المصفوفة الاجتماعية

الجدول رقم (32): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "العمليات الجراحية" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات الراحة

	م1	م2	م3	م4	م5	م6	م7	مج المرجح	مج غ المرجح
م1		1	1	1	3	3	1	10	2
م2	3			1	2	4		10	2
م3	2	2			2	1	3	10	2
م4	1	1			3	3	1	9	3
م5		2		3		3	4	12	0
م6	1	3	2	1	1		1	9	3
م7	9	1	1	1	4	2		12	0
مج مرجع	10	10	4	7	15	16	10	**72**	**12**

4-2-2-2- المخططة الاجتماعية

الشكل رقم (23): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "العمليات الجراحية" بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات الراحة



4-2-2-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

1-نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية: $\frac{72}{7} = 10.28$

2-التفاعل الاجتماعي: $\frac{12}{42} = 28.57$

3-التماسك الاجتماعي: $\frac{16}{84} = 0.19$

4-التكيف الاجتماعي: $\frac{144}{84} = 1.71$

4-2-3- تفسير العلاقات الاجتماعية لفريق النهار

يوضح لنا رسما السيوسيوجرام لهذا الفريق وجود 15 علاقة مزدوجة بالنسبة لمحك أوقات العمل و16 علاقة مزدوجة بالنسبة لمحك أوقات الراحة، وهي نسب ضعيفة جدا لأن عدد العاملات بهذا الفريق هو 7 ممرضات، كما نلاحظ وجود علاقات ذات اتجاه واحد وعلاقات ممركزة على الفرد رقم "3" بالنسبة لمحك أوقات العمل وعلى الفرد رقم "6" بالنسبة لمحك أوقات الراحة.

ووجد أن نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية بالنسبة لمحك أوقات العمل مرتفع جدا بقيمة 2.28 وأيضا بالنسبة لمحك أوقات الراحة بقيمة 10.28 للنسبة الكلية "12".

وجاءت النسب المئوية للتفاعل الاجتماعي لهذا الفريق ضعيفة جدا حيث بلغت 2.90 بالنسبة لمحك أوقات العمل و28.57 بالنسبة لمحك أوقات الراحة.

أما التماسك الاجتماعي فبلغت قيمته 0.17 بالنسبة لكلا المحكين أوقات العمل وأوقات الراحة وهي نسبة ضعيفة جدا مقارنة بعدد الثنائيات المتبادلة المحتملة والتي قدرت ب 84 علاقة.

أما التكيف الاجتماعي فقد وجدنا قيمة 1.88 بالنسبة لمحك أوقات العمل و1.71 بالنسبة لمحك أوقات الراحة. وهي نسب جد مرتفعة بالنسبة للقيمة الكلية "2".

4-3-نتائج فريق الليل

4-3-1-نتائج فريق الليل محك أوقات العمل

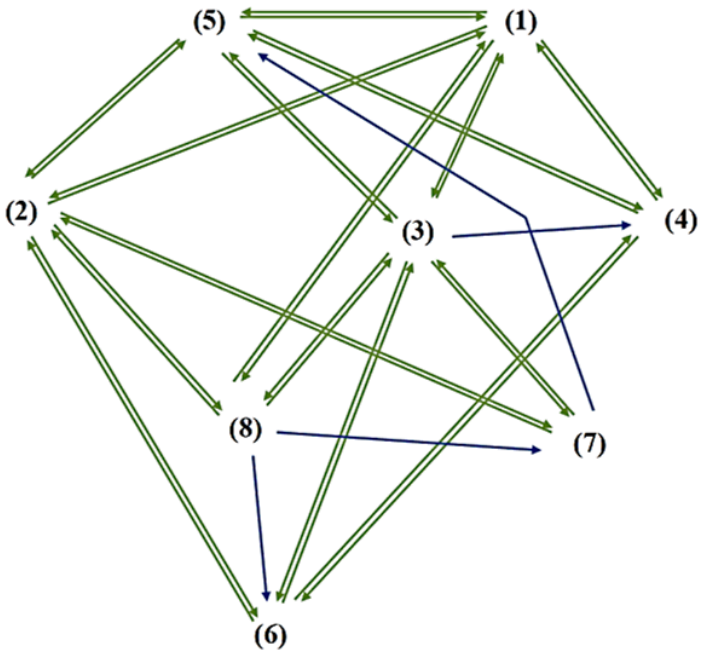
4-3-1-1- المصفوفة الاجتماعية

الجدول رقم (33): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "العمليات الجراحية" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات العمل

	م1	م2	م3	م4	م5	م6	م7	م8	مج المرجح	مج غ المرجح
م1		1	2	1	6			2	12	0
م2	1				6	1	3	1	12	0
م3	2	1		2	1	1	2	3	12	0
م4	1	1			4	3			9	3
م5	1	5	3	3					12	0
م6	1	3	6	1				1	12	0
م7		1	5		2			1	9	3
م8	1	2	4	1		1	3		12	0
مج مرجع	7	14	20	18	19	6	8	8	**90**	**6**

4-3-1-2- المخططة الاجتماعية

الشكل رقم (24): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "العمليات الجراحية" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات العمل



4-3-1-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

1-نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية: $\frac{90}{8} = 2.25$

2-التفاعل الاجتماعي: $\frac{6}{56} = 10.71$

3-التماسك الاجتماعي: $\frac{17}{22} = 0.15$

4-التكيف الاجتماعي: $\frac{194}{22} = 1.73$

4-3-2-نتائج فريق الليل محك أوقات الراحة

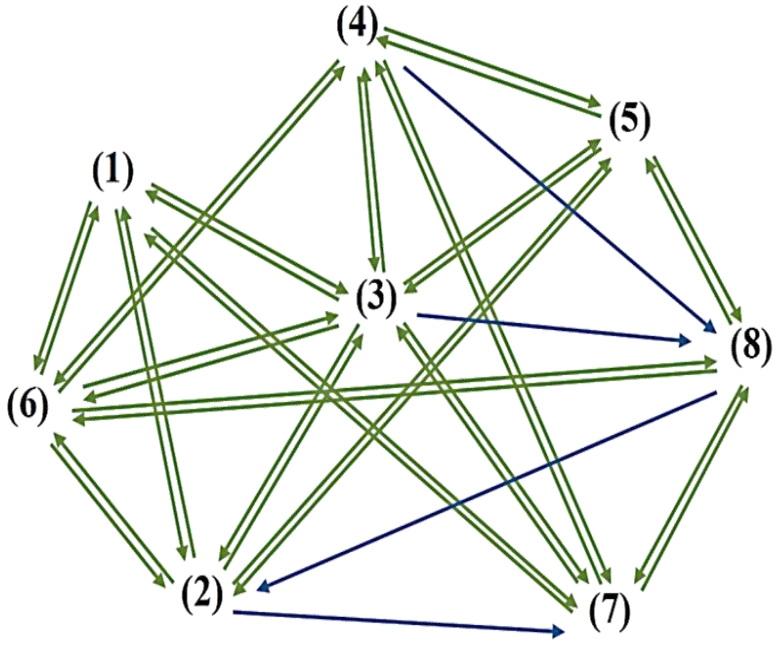
4-3-2-1- المصفوفة الاجتماعية

الجدول رقم (34): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "العمليات الجراحية" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات الراحة

	م1	م2	م3	م4	م5	م6	م7	م8	مج المرجح	مج غ المرجح
م1		2	4	2	2	1	1		12	0
م2	3		2	1	1	1	3		2	1
م3	4	1		1	1	1	1	1	10	2
م4			2		3		2	1	8	4
م5			1	1				2	7	5
م6	1	2	2	1	1			3	10	2
م7	3		1	1	2	1		1	9	3
م8		2			2	2	3		9	3
مج مرجع	2	10	12	7	12	6	10	8	**76**	**20**

4-3-2-2- المخططة الاجتماعية

الشكل رقم (25): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة "العمليات الجراحية" بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات الراحة



4-3-2-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

1-نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية: $\frac{76}{8} = 9.5$

2-التفاعل الاجتماعي: $\frac{20}{56} = 35.71$

3-التماسك الاجتماعي: $\frac{16}{22} = 0.14$

4-التكيف الاجتماعي: $\frac{152}{22} = 1.35$

4-3-3- تفسير العلاقات الاجتماعية لفريق الليل

من خلال رسم السوسيوجرام لهذا الفريق نسجل وجود 17 علاقة مزدوجة بالنسبة لمحك أوقات العمل و16 علاقة بالنسبة لمحك أوقات الراحة وهي نسب ضعيفة لعدد ممرضات يقدر ب 8 ممرضات، أي بمعدل علاقتين لكل ممرضة تقريبا كما نلاحظ وجود علاقات ذات اتجاه واحد، ونجد أن العلاقات المتمركزة كانت من نصيب الفرد "3" وذلك في كلا المحكين أوقات العمل وأوقات الراحة.

وبلغ نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية بالنسبة لمحك أوقات العمل 2.25 أما بالنسبة لمحك أوقات الراحة فهو 9.5 وهي نسب مرتفعة بالنسبة للقيمة الكلية "12".

أما التفاعل الاجتماعي فقد بلغت نسبته المئوية 10.71 %بالنسبة لمحك أوقات العمل و35.71 بالنسبة لمحك أوقات الراحة، وهي نسب ضعيفة أيضا.

ووجدنا أن التماسك الاجتماعي يقدر ب 0.15 بالنسبة لمحك أوقات العمل و0.14 بالنسبة لمحك أوقات الراحة وهي نسب ضعيفة بالنسبة لعدد ثنائيات متبادلة محتملة تقدر ب 22 علاقة.

في حين نجد أن التكيف الاجتماعي لمحك أوقات العمل هو 1.73 و 1.35 بالنسبة لمحك أوقات الراحة وهي نسب مرتفعة بالنسبة للقيمة الكلية "2".

4-4-تفسير العلاقات الاجتماعية داخل مصلحة العمليات الجراحية

من خلال القراءات الرقمية لنتائج تطبيق القياس السوسيومتري على هذه العينة ورسم السيسيوجرام نستنتج أن هناك عدد قليل من العلاقات المزدوجة مقارنة بعدد الممرضات في كل فريق وهي نتائج متماثلة بالنسبة لكلا المحكين الموضوعين لهذه الدراسة – أوقات العمل وأوقات الراحة–، كما أن هناك

علاقات ذات اتجاه واحد ولاحظنا أن العلاقة المتمركزة كانت لصالح نفس الفرد بالنسبة لكلا المحكين أوقات العمل وأوقات الراحة بالنسبة لفريق الليل.

أما فيما يخص نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية فقيمته كانت مرتفعة في كلا المحكين.

أما التفاعل الاجتماعي في هذه المصلحة فكانت نسبه المئوية منخفضة أيضا

وقيم التماسك الاجتماعي منخفضة لكلا الفريقين العاملين بالنهار أو الليل.

كما وجد أن التكيف الاجتماعي في هذه المصلحة مرتفع جدا .

5-نتائج تطبيق القياس السوسيومتري لمصلحة "الحمل المعسر وأمراض النساء"

5 -1- تعريف المجموعة

5-2-نتائج فريق النهار

5-2-1- نتائج فريق النهار محك أوقات العمل

5-2-1-1- المصفوفة الاجتماعية

5-2-1-2-المخططة الاجتماعية

5-2-1-3-تحليل التفاعلات الاجتماعية

5-2-2-نتائج فريق النهار محك أوقات الراحة

5-2-2-1- المصفوفة الاجتماعية

5-2-2-2- المخططة الاجتماعية

5-2-2-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

5-2-3- تفسير العلاقات الاجتماعية

5-3-نتائج فريق الليل

5-3-1-نتائج فريق الليل محك أوقات العمل

5-3-1-1- المصفوفة الاجتماعية

5-3-1-2- المخططة الاجتماعية

5-3-1-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

5-3-2-نتائج فريق الليل محك أوقات الراحة

5-3-2-1- المصفوفة الاجتماعية

5-3-2-2- المخططة الاجتماعية

5-3-2-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

5-3-3- تفسير العلاقات الاجتماعية

5-4-تفسير العلاقات الاجتماعية داخل المصلحة

5- نتائج تطبيق القياس السوسيومتري لمصلحة" الحمل المعسر و أمراض النساء "

5-1- تعريف المجموعة

وهي مجموع الممرضات اللواتي تتكفلن بالسيدات اللواتي يعانين من أمراض نسائية، واللواتي لديهن مشاكل حمل وكذا النساء في مرحلة ما بعد العمليات، ويقدر عددهم ب 16 ممرضة بنسبة 19.0% من العينة الكلية للدراسة ومقسمين على ساعات عمل نهاري وفيه 10 ممرضات وساعات عمل ليلي ب6 ممرضات.

5-2-نتائج فريق النهار

5-2-1- نتائج فريق النهار محك أوقات العمل

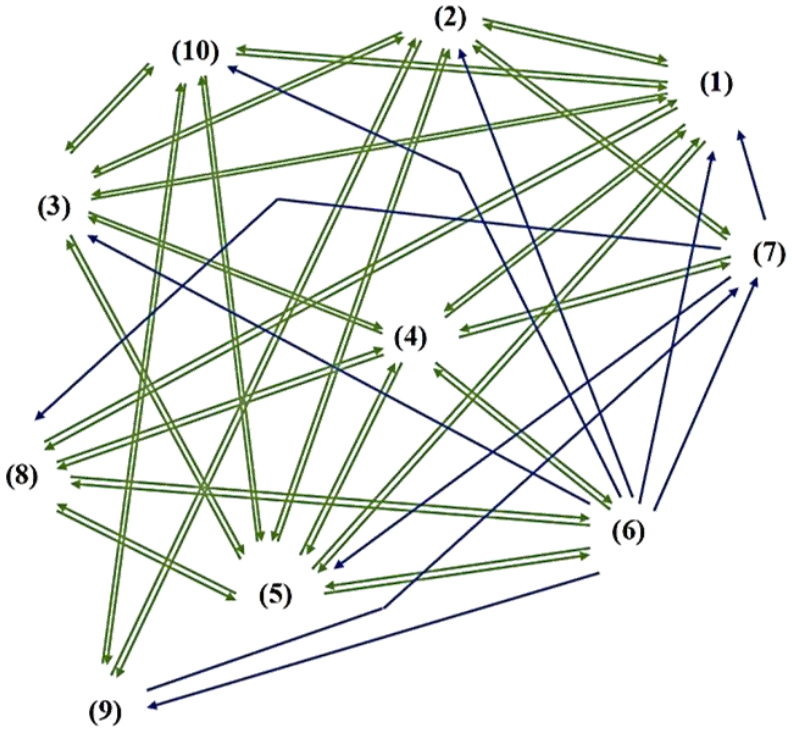
5-2-1-1- المصفوفة الاجتماعية

الجدول رقم (35): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة " الحمل المعسر وأمراض النساء "بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات العمل

	م1	م2	م3	م4	م5	م6	م7	م8	م9	م10	مج المرجح	مج غ المرجح
م1		1	1	1	1			6		2	12	0
م2	2		4		1		1		2		10	2
م3	1	4		2	2					3	12	0
م4	4		1		3	1	2	1			12	0
م5	2	1	1	1		3		1		1	10	2
م6	1	1	1	1	1		1	1	1	1	9	3
م7	1	3	1	1	2			2		1	2	1
م8	3		2	1	1	1			3		2	1
م9	3	2	1	1	1		1			2	2	1
م10	5	1	1	1	3				1		12	0
مج مرجع	22	13	13	9	15	5	5	2	7	10	**20**	**10**

5-2-1-2-المخططة الاجتماعية

الشكل رقم (26): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة " الحمل المعسر وأمراض النساء "بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات العمل



5-2-1-3-تحليل التفاعلات الاجتماعية

1-نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية: $\frac{20}{10} = 2$

2-التفاعل الاجتماعي: $\frac{10}{90} = 2.2$

3-التماسك الاجتماعي: $\frac{22}{180} = 0.12$

4-التكيف الاجتماعي: $\frac{220}{180} = 1.22$

5-2-2-نتائج فريق النهار محك أوقات الراحة

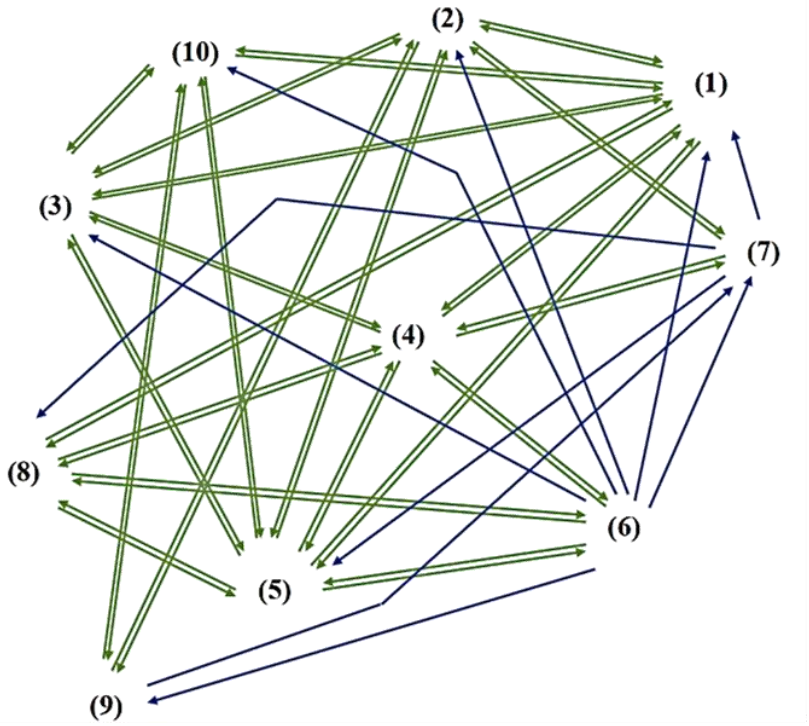
5-2-2-1- المصفوفة الاجتماعية

الجدول رقم (36): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة " الحمل المعسر وأمراض النساء "بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات الراحة

	م1	م2	م3	م4	م5	م6	م7	م8	م9	م10	مج المرجح	مج غ المرجح
م1		2	2	1	1	1			2		9	3
م2	1		1	1	3	2	1	1	1		2	1
م3	3	1		1	1	4				2	12	0
م4	2	2	3		3		1	1			12	0
م5	1	1	1	2		1	1	3	2		12	0
م6	1		2		3			3		3	12	0
م7	2	1	1	2	1	1		1	2		2	1
م8	1	1	1	1	1	1	1		1		8	4
م9			3	1	2	1	2			3	12	0
م10	1		3	1			1	1	1		8	4
مج مرجع	12	8	17	10	15	2	7	10	9	8	**107**	**13**

5-2-2-2- المخططة الاجتماعية

الشكل رقم (27): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة " الحمل المعسر و أمراض النساء "بالنسبة لفريق النهار في محك أوقات الراحة



5-2-2-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

1-نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية: $\frac{107}{10} = 10.7$

2-التفاعل الاجتماعي: $\frac{13}{90} = 14.44$

3-التماسك الاجتماعي: $\frac{24}{180} = 0.13$

4-التكيف الاجتماعي: $\frac{34}{180} = 1.18$

5-2-3- تفسير العلاقات الاجتماعية لفريق النهار

من خلال قراءتنا لرسومات السيوسيوجرام في هذا الفريق نلاحظ وجود علاقات مزدوجة في حدود الـ 22 علاقة بالنسبة لمحك أوقات العمل و 24 علاقة بالنسبة لمحك أوقات الراحة، أما عدد الممرضات في هذه المصلحة فهو 10 ممرضات ومنه فهذه النسب تعتبر نسب ضعيفة، كما نلاحظ وجود علاقات ذات اتجاه واحد، بالإضافة إلى علاقات متمركزة على الفردين "2" و"4" بالنسبة لمحك أوقات العمل وعلى الفرد"5" و"8" بالنسبة لمحك أوقات الراحة.

أما نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية فوجد أن قيمته 2 بالنسبة لمحك أوقات العمل و10.7 بالنسبة لمحك أوقات الراحة وهي نسب مرتفعة جدا بالنسبة للقيمة الكلية "12".

وقد بلغت النسب المئوية للتفاعل الاجتماعي لمحك أوقات العمل 2.2 % و 14.44 % بالنسبة لمحك أوقات الراحة وهي نسب ضعيفة جدا.

وبالنسبة للتماسك الاجتماعي فقد كانت قيمه ضعيفة جدا حيث قدرت ب 0.12 بالنسبة لمحك أوقات العمل و0.13 بالنسبة لمحك أوقات الراحة وهذا لـ 18 ثنائية متبادلة محتملة.

والتكيف الاجتماعي لهذا الفريق هو 1.22 بالنسبة لمحك أوقات العمل و 1.18 بالنسبة لمحك أوقات العمل وهي نسب مرتفعة بالنسبة للقيمة الكلية "2".

5-3-نتائج فريق الليل

5-3-1-نتائج فريق الليل محك أوقات العمل

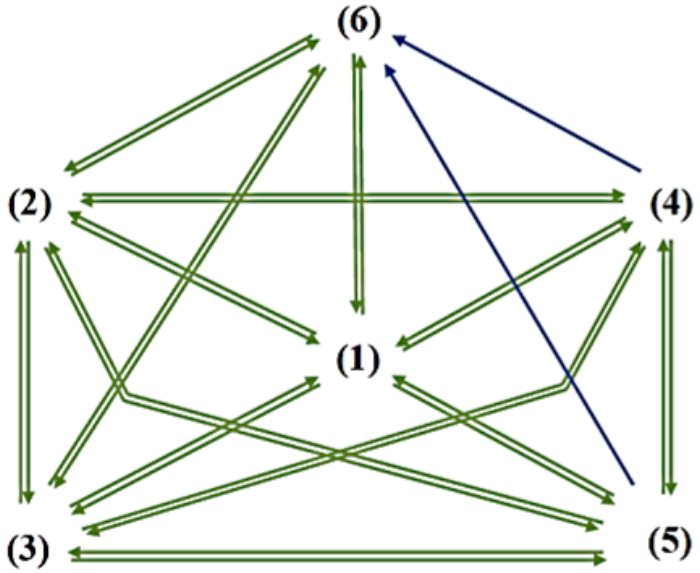
5-3-1-1- المصفوفة الاجتماعي

الجدول رقم (37): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة " الحمل المعسر و أمراض النساء "بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات العمل

	م1	م2	م3	م4	م5	م6	مج المرجح	مج غ المرجح
م1		1	2	1	1	3	8	4
م2	3		2	1	1	3	10	2
م3	1	4		6		1	12	0
م4	3	1	1		2	5	12	0
م5	2	1	2	2		3	2	1
م6	2	4	1				7	5
مج مرجع	12	2	8	10	4	15	**60**	**12**

5-3-1-2- المخططة الاجتماعية

الشكل رقم (28): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة " الحمل المعسر و أمراض النساء "بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات العمل



5-3-1-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

1-نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية: $\frac{60}{6} = 10$

2-التفاعل الاجتماعي: $\frac{12}{30} = 40$

3-التماسك الاجتماعي: $\frac{12}{60} = 0.2$

4-التكيف الاجتماعي: $\frac{120}{60} = 2$

5-3-2-نتائج فريق الليل محك أوقات الراحة

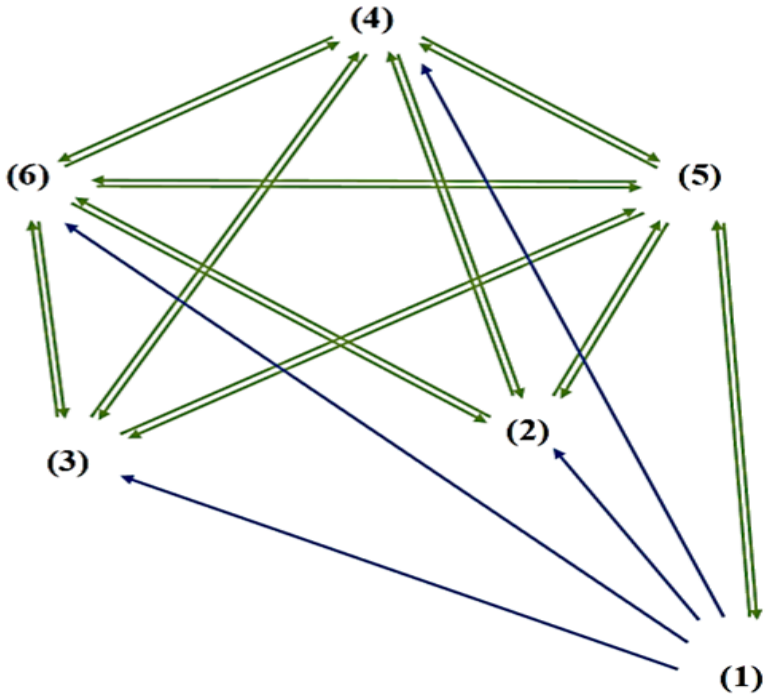
5-3-2-1- المصفوفة الاجتماعية

الجدول رقم (38): يمثل استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة " الحمل المعسر و أمراض النساء "بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات الراحة

	م1	م2	م3	م4	م5	م6	مج المرجح	مج غ المرجح
م1		2	1	1	1	3	8	4
م2				3	2	5	10	2
م3		2		1	3	1	7	5
م4		2	2		2	1	7	5
م5	1	1	3	3		3	2	1
م6		3	2	2	3		10	2
مج مرجع	1	10	8	10	2	13	**53**	**19**

5-3-2-2- المخططة الاجتماعية

الشكل رقم (29): يمثل سوسيوجرام استجابات الممرضات للاختبار السوسيومتري داخل مصلحة " الحمل المعسر و أمراض النساء "بالنسبة لفريق الليل في محك أوقات الراحة



5-3-2-3- تحليل التفاعلات الاجتماعية

1-نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية: $\frac{53}{6} = 8.83$

2-التفاعل الاجتماعي: $\frac{19}{30} = 63.33$

3-التماسك الاجتماعي: $\frac{10}{60} = 0.16$

4-التكيف الاجتماعي: $= \frac{106}{60} = 1.76$

5-3-3- تفسير العلاقات الاجتماعية لفريق الليل

تبين لنا رسومات السوسيوجرام وجود علاقات مزدوجة تقدر ب 12 علاقة بالنسبة لمحك أوقات العمل و10 علاقات بالنسبة لأوقات الراحة، وهي قيم ضعيفة بالنسبة لعدد الممرضات في هذا الفريق والتي تقدر ب 12 ممرضة أي بمعدل علاقتين تقريبا لكل ممرضة، كما نلاحظ وجود علاقات ذات اتجاه واحد وعلاقات متمركزة على الفرد رقم "1" بالنسبة لمحك أوقات العمل لكن هذا الفرد كانت لديه علاقة

متتابعة في محك أوقات الراحة، أما العلاقات المتمركزة فكانت بشكل أكبر على الفرد رقم "5" بالنسبة لمحك أوقات الراحة.

ووجدنا أن نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية قدر ب 10 بالنسبة لمحك أوقات العمل و8.83 بالنسبة لمحك أوقات الراحة وهي نسب مرتفعة بالنسبة للقيمة الكلية "12".

وبالنسبة للنسب المئوية للتفاعل الاجتماعي فقد بلغت 40% بالنسبة لمحك أوقات العمل و63.33% بالنسبة لمحك أوقات الراحة، وهي نسب متوسطة.

أما قيم التماسك الاجتماعي لهذا الفريق فقد كانت ضعيفة جدا حيث قدرت ب 0.2 بالنسبة لمحك أوقات العمل و0.16 بالنسبة لمحك أوقات الراحة، وتعتبر هي الأخرى نسب ضعيفة جدا بالنسبة ل 60 ثنائية متبادلة محتملة.

بينما نجد أن التكيف الاجتماعي لممرضات هذه المصلحة جاء بقيمة كلية بالنسبة لمحك أوقات العمل "2" وبقيمة 1.76 بالنسبة لمحك أوقات الراحة وهي قيمة مرتفعة بالنسبة للقيمة الكلية "2".

5-4-تفسير العلاقات الاجتماعية داخل مصلحة الحمل المعسر و أمراض النساء

من خلال نتائج العلاقات الاجتماعية لكلا فريقي النهار والليل لهذه المصلحة وصلنا إلى النتائج التالية: هناك عدد علاقات مزدوجة قليلة جدا مقارنة بعدد العينة في كل فريق، وعلى مستوى كل محك، كما لاحظنا وجود علاقة واحدة متتابعة بالنسبة لممرضة حضت بعلاقة متمركزة في المحك المعاكس.

أما نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية فقد كانت قيمته مرتفعة بالنسبة لكلا الفريقين.

وبالنسبة للنسبة المئوية للتفاعل الاجتماعي فقد كانت ضعيفة جدا بالنسبة لنتائج المحكين الاثنين.

ونفس الشيء بالنسبة للتماسك الاجتماعي حيث كانت هي الأخرى ضعيفة

ووجدنا أن قيمة التكيف الاجتماعي كاملة حيث ساوت الـ 2 وهي أول مرة تسجل على مستوى كل المصالح وجاءت مرتفعة بالنسبة لبقية الفرق.

6-التحليل العام للعلاقات الاجتماعية بين أفراد عينة الدراسة

من خلال ما سبق من عرض لنتائج تطبيق القياس السوسيومتري على أفراد عينة دراستنا الحالية نجد أن العلاقات الاجتماعية بين الممرضات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية "سليمان عميرات" تميزت بأن الممرضات لدين رغبة في إقامة العلاقات مع زميلاتهن على مستوى المصالح اللواتي يعملن بها وهذا ما تظهره لنا نتائج معادلات نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية حيث جاءت كلها نتائج مرتفعة وقريبة جدا من القيمة الكلية.

ولكن رغم هذه الرغبة في إقامة العلاقات الاجتماعية بين الممرضات الا أننا لاحظنا عدد قليل من العلاقات الاجتماعية المزدوجة التي تربط هذه الممرضات بعضهن ببعض وممكن أن هذه القلة ترجع إلى نقص في مهارات الاتصال الشخصي للممرضات والتي تحول دون التعبير الصحيح عن رغبتهن في إقامة علاقات اجتماعية مع الأخريات أو قد ترجع إلى أسلوبهن في التواصل الذي قد ينفر باقي زميلاتهن منهن.

ووجدنا أن النسب المئوية للتفاعل الاجتماعي بين الممرضات على مستوى كل مصلحة على اختلاف الفرق العاملة بها أو باختلاف محك الدراسة قد تراوحت بين الضعيفة والمتوسطة، إلا أن أغلبها كان ضعيفا كما جاءت أيضا نسب التماسك الاجتماعي ضعيفة جدا مقارنة بالعدد المحتمل للثنائيات المتبادلة على مستوى كل فريق وكل محك وهو أمر مفسر مسبقا حيث أن ضعف نسبة التفاعل الاجتماعي تؤدي حتما إلى ضعف نسبة التماسك الاجتماعي بين أفراد أي مجموعة، أين يصبح الاحتكاك بينهم يقتصر فقط علي أداء المهام المنوطة بهم والمجبرين على القيام بها بالنسبة لمحك أوقات العمل، بينما يمكن تفسيره بالنسبة لمحك أوقات الراحة على أنه محاولة لمسايرة أعضاء الفريق للابتعاد عن العزلة الاجتماعية وذلك من منطلق أن الفرد الذي لا يتبع المعايير الاجتماعية يصبح معزول رغم أن الأفراد في وقت راحتهم غير مجبرين على الاحتكاك بزملائهم.

كما أن الاتصال يلعب دورا في حيوية التفاعل الاجتماعي ومنه في تقريب الأفراد من بعضهم البعض وتماسك الجماعة وبالتالي فانعدم إتقانه يؤدي إلى ضعف التفاعل الاجتماعي وكذا التماسك بين أفراده.

وسجلنا أن قيم التكيف الاجتماعي لكل المصالح المدروسة تراوحت كلها بين المتوسطة والمرتفعة، ويمكن ارجاع هذا الي أن تقبل الفرد للجماعة التي يعمل بها أو تقبلهم هم له كفرد غير مرهون بوجوب تميز الفرد بمهارات اتصال شخصي لكي يتمكن من التكيف في جماعة العمل بل يعتمد أكثر على تقيد الفرد بأداء المهام المكلف بها وهذا أمر كاف لكي يتمكن من خلق بيئة عمل هادئة بعيدة عن الصراعات.

ولاحظنا أن الفروقات المسجلة بالنسبة للسيوسيوجرام أو معادلات تحليل العلاقات الاجتماعية كانت طفيفة بين المصالح الخمسة أو على مستوى ساعات العمل النهاري أو الليلي ومنه نقول أنه ليس هناك تأثير لهذين المتغيرين–المصلحة، ساعات العمل –على نتائج الدراسة.

وفي المقابل نلاحظ أنه كلما قل عدد الممرضات في الفريق كانت العلاقات قوية وإيجابه أكثر. أما بالنسبة للمحكات الموضوعة لهذه الدراسة فلم نسجل تغير في النتائج إلا على مستوى بعض الأفراد ويمكن أن يرجع هذا إلى الفروق الفردية الشخصية وليس للمحك في حد ذاته.

خلاصة

من خلال هذا الفصل الذي حاولنا فيه اعطاء متغيرات الدراسة حقها في المعالجة البيانية بالشكل اللازم، وبعد عرضنا لجميع النتائج السابقة المتعلقة بتطبيق كل من مقياس مهارات الاتصال الشخصي واختبار القياس السوسيومتري، أصبح متوفر لدينا الأن المعطيات الازمة للتأكد من تحقق الفرضيات التي وضعناها من خلال ربط النتائج المتحصل عليها ببعضها البعض ومحاولة تحليلها.

الفصل السادس: تحليل نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات

تمهيد

1- تحليل نتائج الدراسة على ضوء الفرضية العامة

2- تحليل نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئيةالأولي

3- تحليل نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئيةالثانية

4- تحليل نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئيةالثالثة

5- تحليل نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئيةالرابعة

6- ملخص تحليل النتائج على ضوء الفرضيات

خلاصة

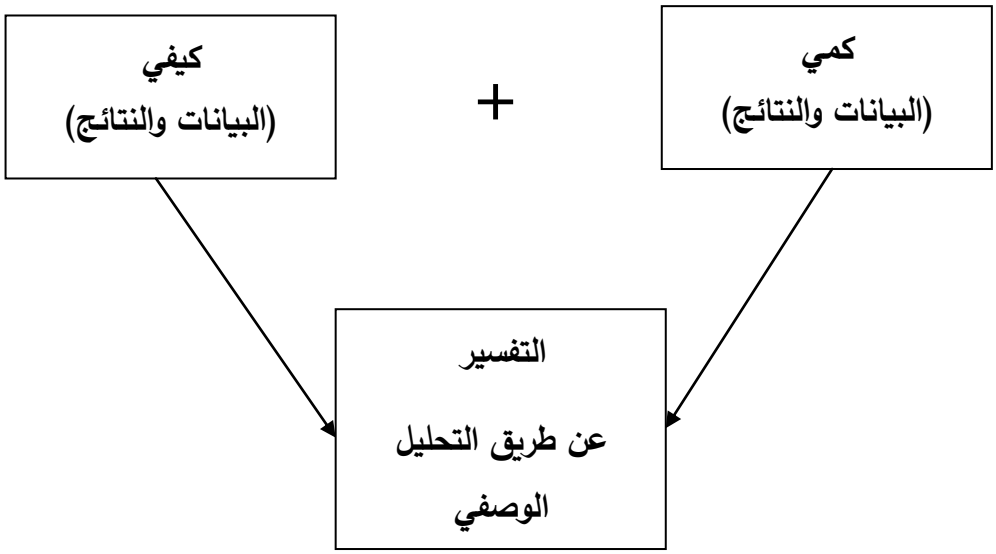
تمهيد

سنحاول في هذا الجزء تحليل النتائج المتحصل عليها من خلال تطبيق أدوات الدراسة على ضوء الفرضيات التي وضعتها. ولأننا استعملنا أداتي بحث مختلفتين الأولي كمية (مقياس مهارات الاتصال الشخصي) والثانية كيفية (الاختبار السوسيومتري) سنستخدم تصميم المناهج المختلطة لتحليل النتائج، وهي طريقة لجمع وتحليل ومزج كل من البيانات الكمية والبيانات الكيفية في دراسة واحدة لفهم مشكلة من مشكلات البحث. **(رجاء محمود أبو علام، 2007، ص 329)**

وقد اخترنا تصميم الإجراءات المثلثة الذي يهدف الي جمع البيانات الكمية والكيفية في الوقت نفسه ثم دمج البيانات واستخدام النتائج لفهم مشكلة البحث عن طريق مقارنة النتائج التي نحصل عليها من تحليل كل منهما، وتحديد ما إذا كانت بيانات أحد الطرفين تعزز أم تضعف الطريقة الأخرى. والمقارنة المباشرة لمجموعتي البيانات تؤدي الى الحصول على "تثليث" لمصادر البيانات.

ويجدر الذكر ان هناك ثلاثة تصميمات مثلثة اختارت الباحثة منها التصميم التالي:

الشكل رقم (30): يمثل تصميم الإجراءات المثلثة الذي اخترناه لتحليل النتائج



1- تحليل نتائج الدراسة على ضوء الفرضية العامة

"تؤثر مهارات الاتصال الشخصي في العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة لدى المرأة العاملة بمؤسسة ذات طابع نسوي"

من خلال ما سبق من عرض لنتائج تطبيق كل من مقياس مهارات الاتصال الشخصي واختبار القياس السوسيومتري بالنسبة لجميع الفرق العاملة بالمؤسسة، نقول أن الفرضية العامة والقائلة بأنه "**تؤثر مهارات الاتصال الشخصي في العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة لدى المرأة العاملة بمؤسسة ذات طابع نسوي**" قد تحققت بنسبة كبيرة.

حيث أن النتائج المعروضة فيما يخص تطبيق اختبار القياس السوسيومتري أثبتت أن كل من نسبتي التفاعل الاجتماعي، والتماسك الاجتماعي داخل مجموعات الممرضات العاملات بالمؤسسة كانت نسب تتراوح بين المتوسطة والضعيفة على مستوى جميع المصالح، وهذه دلالة على أن العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة لا تتسم بالقوة بين أفرادها بل هشة رغم وجودها وغير متعمقة.

أما بالنسبة لنصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية والتكيف الاجتماعي فقد جاءت قيمهما على عكس الاولى تتراوح بين المتوسطة والمرتفعة، وقد سبق لنا وأن فسرنا هذا الارتفاع حيث قلنا أن تقبل الفريق للممرضة كعضو فيه أو تقبل الممرضة لباقي الممرضات العاملات في نفس الفريق ليس مرهونا بوجوب أن تكون لدي هذه الأخيرة علاقات قوية مع باقي الزميلات، إضافة إلى أن رغبة الممرضة في إقامة العلاقات من خلال ما تم تفسيره من نتائج اختيارات الممرضات لبعضهن البعض لا يمكن أن تعتبر معيار لكي نحكمأن العلاقات ببين الممرضات علاقات قوية، بل المعيار الحقيقي هو عدد العلاقات المزدوجة التي وجدت داخل كل فريق والتي كانت ضئيلة جدا مقارنة بعدد الثنائيات المحتملة لكل فريق.

وفي المقابل نجد أن المستوى العام لمهارات الاتصال الشخصي لدى الممرضات العاملات بالمؤسسة كان ضعيفا وذلك بالنسبة لجميع الفرق على اختلاف المصالح وأوقات العمل التي تعملن بها.
ونجد أن مستوى مهارات الاتصال الشخصي بالنسبة للممرضات العاملات بالدوام النهاري لم تختلف عنه لدي الممرضات العاملات بالدوام الليلي، وهذه دلالة على أن مهارات الاتصال الشخصي لا تتأثر مطلقا بتغيير وقت العمل.

كما نجد أن مستوي مهارات الاتصال الشخصي بالنسبة للممرضات العاملات في جميع المصالح لا تختلف من مصلحة إلى أخرى وهذه دلالة أيضا على أن المصلحة لا تؤثر تماما على مهارات الاتصال الشخصي.

ومنه نقول ان مهارات الاتصال الشخصي للمرأة العاملة في مؤسسة ذات طابع نسوي تؤثر في كلا الاتجاهين (الإيجابي والسلبي) على العلاقات الاجتماعية لهذه الأخيرة داخل المؤسسة التي تعمل بها.

فكلما كانت نسبة مهارات الاتصال الشخصي قوية لدى المرأة العاملة اتسمت العلاقات الاجتماعية لديها بالقوة والصلابة(ارتفاع نسبة التفاعل والتماسك الاجتماعيين)، والعكس صحيح أي كلما كانت نسبة مهارات الاتصال الشخصي ضعيفة لدى المرأة العاملة اتسمت العلاقات الاجتماعية لديها بالضعف والهشاشة(انخفاض نسبتي التفاعل والتماسك الاجتماعيين)حتى ولو كانت المرأة العاملة لديها نصيب مرتفع من العلاقات الاجتماعية الموجودة أو متكيفة بنسبة مقبولة أو مرتفعة، الا أن قوة التفاعل الاجتماعي وبنية التماسك الاجتماعي لعلاقاتها الاجتماعية هي المعيار الأصح للحكم علي نوعية العلاقات الاجتماعية ذلك أن هذين الأخيرين هما المؤشرين الحقيقين لنوعية العلاقات الاجتماعية وليس نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية أو التكيف الاجتماعي.

2- تحليل نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئيةالأولى

"تؤثر مهارات الاتصال الشخصي في نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة لدي المرأة العاملة بمؤسسة ذات طابع نسوي"

الجدول رقم (39): يمثل نتائج مستوي مهارات الاتصال الشخصي ونصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية لدي الممرضات بالنسبة لكل فريق وعلى مستوي كل مصلحة

			مستوى مهارات الاتصال الشخصي		نصيب الفرد منالعلاقات الاجتماعية	
المصالح	وقت العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	محك أوقات العمل	محك أوقات الراحة
مصلحة حديثي الولادة	النهار	3	21.61	7.25	11.61	11.76
	الليل	7	19.42	2.63	8.57	9.28
مصلحة الولادة	النهار	11	19.09	3.80	10	10.18
	الليل	12	22.66	7.58	11.41	10.66
مصلحة ما بعد الولادة	النهار	7	19.42	6.60	10	9.42
	الليل	3	18.33	6.65	8	8
مصلحة العمليات الجراحية	النهار	7	16.14	2.96	11.28	10.28
	الليل	8	20.37	3.96	11.25	9.50
مصلحة أمراض النساء والحمل المعسر	النهار	10	15.40	3.13	11	10.70
	الليل	6	19.16	2.13	10	8.83

يبين لنا الجدول أعلاه والذي يعرض نتائج تطبيق المقاييس المعدة لهذه الدراسة (مقياس مهارات الاتصال الشخصي، الاختبار السوسيومتري) على الممرضات العاملات بالمؤسسة أن الفرضية الأولى التي وضعتها الباحثة لدراستها هذه والقائلة أنه " **تؤثر مهارات الاتصال الشخصي في نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة لدي المرأة العاملة بمؤسسة ذات طابع نسوي**" لم تتحقق.

حيث وكما نلاحظ أن مستوى مهارات الاتصال الشخصي للممرضات هو مستوي ضعيف وذلك على مستوي جميع المصالح وكذا لدي الفرق العاملة بالنهار والفرق العاملةبالليل، لكن يقابل هذا الضعف

نسبة عالية من نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية وذلك تقريبا على مستوي جميع المصالح وكذا لدي الفرق العاملة بالنهار والفرق العاملةبالليل، وتعتبرهذه النتائج دلالة على عدم تأثر نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية للممرضات بمستوى مهاراتهن في الاتصال الشخصي.

ويرجع عدم تحقق هذه الفرضية إلى أن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه فهو لا يمكن له العيش بمعزل عن بني جنسه وبالتالي فإن هذا التعايش معهم يدفعه الي الرغبة في إقامة علاقات اجتماعية معهم بغض النظر إذا كانت مهاراته الاتصالية جيدة أو ضعيفة، إذا فإقامة العلاقات الاجتماعية حاجة ضروريةلدي الانسان وهذا ما يثبته لنا "هرم ماسلو للحاجات" حيث يصنف حاجة الفرد الاجتماعية (الحب والتفاعل مع الاخرين) في المرتبة الثالثة بعد إشباعه لحاجاته الفسيولوجية وحاجات الأمن المادية والمعنوية والصحية.

فالحاجة الي الانتماء إلى الجماعة هي حاجة أساسية لتحقيق الصحة النفسية للشخص ولن تتحقق هذه الحاجة إذا كان الشخص يكتفي بالعيش داخل جماعة بل عليه أن يسعى إلى إقامة علاقات اجتماعية مع أفراد هذه الأخيرة وهذا ما يفسر رغبة الممرضات في اقامة علاقات اجتماعية مع زميلاتهن في العمل.

فالرغبة في حد ذاتها لا تشترط تميز الشخص بمهارات اتصال عالية لكن ممكن ان تحقق هذه العلاقات الاجتماعية هو الذي يتطلب مهارات اتصال شخصي.

وهنا نري أن هذه الفرضية لا يمكن أن تخضع لقانون الطردية بل نكتفي بالقول أن مهارات الاتصال الشخصي لا تؤثر في نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية.

3- تحليل نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الثانية

"تؤثر مهارات الاتصال الشخصي في التفاعل الاجتماعي داخل المنظمة لدي المرأة العاملة بمؤسسة ذات طابع نسوي"

الجدول رقم (40): يمثل نتائج مستوي مهارات الاتصال الشخصي ونسبة التفاعل الاجتماعي لدي الممرضات بالنسبة لكل فريق وعلى مستوي كل مصلحة

			مستوى مهارات الاتصال الشخصي		النسبة المئوية للتفاعل الاجتماعي	
المصالح	وقت العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	محك أوقات العمل	محك أوقات الراحة
مصلحة حديثي الولادة	النهار	3	21.61	7.25	3	1.92
	الليل	7	19.42	2.63	57.14	45.23
مصلحة الولادة	النهار	11	19.09	3.80	20	18.18
	الليل	12	22.66	7.58	15.30	12.12
مصلحة ما بعد الولادة	النهار	7	19.42	6.60	33.33	42.85
	الليل	3	18.33	6.65	100	100
مصلحة العمليات الجراحية	النهار	7	16.14	2.96	11.90	28.57
	الليل	8	20.37	3.96	10.71	35.71
مصلحة أمراض النساء والحمل المعسر	النهار	10	15.40	3.13	11.11	14.44
	الليل	6	19.16	2.13	40	63.33

من خلال النتائج المعروضة في الجدول أعلاه التي تبين لنا أن المستوى العام لمهارات الاتصال الشخصي للممرضات عينة الدراسة مستوى ضعيف، وذلك بالنسبة لجميع الممرضات العاملات في

مصالح المؤسسة، سواء الفرق العاملة بالنهار او الفرق العاملة بالليل، وتبين لنا النتائج التي تخص نسب التفاعل الاجتماعي أن هذا الأخيرتتراوح بين المتوسطة والضعيفة واكتملت بنسبه كلية مرة واحدة فقط لكن النسب الضعيفة كانت أكثر تكرارا من المتوسطة. يمكن القول إن الفرضية الثانية والقائلة بأنه "**تؤثر مهارات الاتصال الشخصي في التفاعل الاجتماعي داخل المنظمة لدي المرأة العاملة بمؤسسة ذات طابع نسوي**" قد تحققت بنسبة كبيرة.

ويرجع سبب تحقق هذه الفرضية الي أن التفاعل الاجتماعي هو أهم عنصر في العلاقات الاجتماعية وهو يعتمد على الاتصال كوسيلة لإحداث الأثر، كما وضحتها حامد عبد السلام زهران في كتابها "علم النفس الاجتماعي" حيث ذكرت أن أهم عوامل بناء الجماعة هي بناء الاتصال الاجتماعي، بناء القوة الاجتماعية وبناء الحراك الاجتماعي، كما قالت "يتضمن التفاعل الاجتماعي التأثير المتبادل لسلوك الأفراد والجماعات الذي يتم عادة عن طريق الاتصال"(حامد عبد السلام زهران، 1984، ص 2003). كما وضح كل من الدكتور جابر نصر الدين والدكتور الهاشمي لوكيا في كتابهما "علم النفس الاجتماعي" أن أهم مظاهر دينامية الجماعة هو التفاعل الاجتماعي بين أعضاءها.

ومنه نقول انه إذا كانت العلاقات الاجتماعية داخل الجماعة تقوم أساسا على التفاعل الاجتماعي الذي يحدث بين أعضائها، وأن هذا التفاعل يعتمد على الاتصال كوسيلة لإحداثه، وأن نجاح عملية الاتصال تعتمد على قدرة الأعضاء المتصلين في توصيل أفكارهم وفهم المعلومات الموجهة إليهم بالشكل الصحيح، إذا فالعلاقات الاجتماعية تتأثر بنوعية الاتصال الشخصي للفرد، أي مهاراته الاتصالية.

ونقول إنه كلما كانت مهارات الاتصال الشخصي للمرأة العاملة قوية كان التفاعل الاجتماعي بين أفراد الجماعة التي تعمل فيها قوي، والعكس صحيح أي أنه كلما كانت مهارات الاتصال الشخصي للممرضة ضعيفة كان التفاعل الاجتماعي بين أفراد الجماعة التي تعمل بها ضعيف.

إذا فتأثير مهارات الاتصال الشخصي على العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة لدي المرأة العاملة بمؤسسة ذات طابع نسوي تأثير قوي ذو اتجاهين علي حسب المستوي العام لمهارات الاتصال الشخصي.

4- تحليل نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الثالثة

"تؤثر مهارات الاتصال الشخصي في التماسك الاجتماعي داخل المنظمة لدي المرأة العاملة في مؤسسة ذات طابع نسوي"

الجدول رقم (41): يمثل نتائج مستوي مهارات الاتصال الشخصي والتماسك الاجتماعي لدي الممرضات بالنسبة لكل فريق وعلى مستوي كل مصلحة

			مستوى مهارات الاتصال الشخصي		التماسك الاجتماعي	
المصالح	وقت العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	محك أوقات العمل	محك أوقات الراحة
مصلحة حديثي الولادة	النهار	3	21.61	7.25	0.089	0.083
	الليل	7	19.42	2.63	0.15	0.14
مصلحة الولادة	النهار	11	19.09	3.80	0.07	0.10
	الليل	12	22.66	7.58	0.07	0.08
مصلحة ما بعد الولادة	النهار	7	19.42	6.60	0.10	0.22
	الليل	3	18.33	6.65	0.25	0.25
مصلحة العمليات الجراحية	النهار	7	16.14	2.96	0.17	0.19
	الليل	8	20.37	3.96	0.15	0.14
مصلحة أمراض النساء والحمل المعسر	النهار	10	15.40	3.13	0.12	0.13
	الليل	6	19.16	2.13	0.2	0.16

بالنظر الى النتائج المعروضة فيما يخص هذه الفرضية التي يتقابل فيها عرض لمستوى مهارات الاتصال الشخصي للممرضات على مستوى جميع المصالح وفى كلا الدوامين النهاري والليلي، مقابل عرض لنسب التماسك الاجتماعي لنفس العينة على مستوى نفس المصالح والدوامات، نستنتج أن الفرضية الثالثة والقائلة "**تؤثر مهارات الاتصال الشخصي في التماسك الاجتماعي داخل المنظمة لدي المرأة العاملة في مؤسسة ذات طابع نسوي**" قد تحققت بنسبة كبيرة.

ويرجع تحقق هذه الفرضية إلى أن التماسك الاجتماعي يمكن اعتباره حاصل تحصيل للتفاعل الاجتماعي، حيث أثبتت دراسة هاجستروموبيلفين 1965 (hogstrom and selvin) أنه هناك بعدين رئيسين للتماسك هما الرضا الاجتماعي وقوة العلاقات الاجتماعية التي تقوم على التفاعل الاجتماعي. ويتدعم رأينا بأن أهم العوامل التي تؤثر في تماسك الجماعة هو درجة التفاعل بين أعضائها كما أثبتت دراسة (بوفاروا1951) الذي خلصت إلى أنه كلما ازداد التفاعل بين الأعضاء ازداد التماسك (خليل عبد الرحمن المعايطة، 2007، ص112)

وهذا التفاعل الاجتماعي يتم بين أعضاء الجماعة عن طريق الاتصال الاجتماعي ومع اختلاف نمط الاتصال يختلف السلوك الاجتماعي للأفراد داخل الجماعة كما أثبت ذلك بافيلاس bavelas في دراسته حيث وجد أن الاتصال يؤثر في نشاط ورضا الجماعة واستمرارها. (حامد عبد السلام زهران، 1984، ص84)

ومنه نقول بما أن التماسك الاجتماعي يتأثر بدرجة التفاعل الاجتماعي بين أفراد الجماعة وأن التفاعل الاجتماعي يتأثر بالاتصال الاجتماعي الذي يحدث بين أفراد الجماعة فحتما أن التماسك الاجتماعي يتأثر بالاتصال الاجتماعي.

ومنه يمكن أن نقول أنه كلما كانت مهارات الاتصال الشخصي للمرأة العاملة قوية كان التماسك الاجتماعي للعلاقات الاجتماعية قوي، والعكس صحيح كلما كانت مهارات الاتصال الشخصي للمرأة ضعيفة كان التماسك الاجتماعي لعلاقاتها ضعيف.

فتأثير مهارات الاتصال الشخصي للمرأة العاملة في مؤسسة ذات طابع نسوي على التماسك الاجتماعي لعلاقات هذه الأخيرة داخل المنظمة تأثير قوي ذو اتجاهيين علي حسب مستوي مهارات الاتصال الشخصي.

5- تحليل نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الرابعة

"تؤثر مهارات الاتصال الشخصي في التكيف الاجتماعي داخل المنظمة لدي المرأة العاملة بمؤسسة ذات طابع نسوي"

الجدول رقم (42): يمثل نتائج مستوي مهارات الاتصال الشخصي والتكيف الاجتماعي لدي الممرضات بالنسبة لكل فريق وعلى مستوي كل مصلحة

			مستوى مهارات الاتصال الشخصي		التكيف الاجتماعي	
المصالح	وقت العمل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	محك أوقات العمل	محك أوقات الراحة
مصلحة حديثي الولادة	النهار	3	21.61	7.25	0.96	0.98
	الليل	7	19.42	2.63	1.42	1.33
مصلحة الولادة	النهار	11	19.09	3.80	1	1.01
	الليل	12	22.66	7.58	1.03	0.96
مصلحة ما بعد الولادة	النهار	7	19.42	6.60	1.66	1.57
	الليل	3	18.33	6.65	4	4
مصلحة العمليات الجراحية	النهار	7	16.14	2.96	1.88	1.71
	الليل	8	20.37	3.96	1.73	1.35
مصلحة أمراض النساء والحمل المعسر	النهار	10	15.40	3.13	1.22	1.18
	الليل	6	19.16	2.13	2	1.76

من خلال ما تم التوصل إليه من تحاليل إحصائية للبيانات التي تم التحصل عليها من خلال تطبيق مقياس مهارات الاتصال الشخصي على الممرضات عينة الدراسة، والتي أثبتت أن الممرضات تتمتعن بمستوي مهارات اتصال شخصي ضعيف وذلك على مستوى جميع الفرق العاملة في مختلف مصالح المؤسسة وعلى اختلاف الدوام التي تعملن به سواء كان في النهار أو الليل. وبالنظر إلى نسب

التكيف الاجتماعي المعروضة في الجدول أعلاه بشكل مفصل يخص كل مصلحه من مصالح المؤسسة وكل فريق من الفرق سواء العاملة بالنهار أو العاملة بالليل، والذي تراوحت نسبه من المتوسط إلى القوية وتحقق بنسبة كلية مرة واحدة. يمكن أن نقول أن الفرضية الرابعة والقائلة بأنه "**تؤثر مهارات الاتصال الشخصي في التكيف الاجتماعي داخل المنظمة لدي المرأة العاملة بمؤسسة ذات طابع نسوي**"لم تتحقق.

حيث أن الضعف في مستوى مهارات الاتصال الشخصي لا يقابله ضعف في درجات تكيف الممرضات في الفرق العاملة بهن، فالتكيف هو عملية يصبح الفرد فيها أكثر تلاءما مع ظروف عمله أو تعلمه (**James Drever, 1965 ,p10**)، وهو قدرة الفرد على أن يعقد صلات اجتماعية راضية ومرضية مع من يعاشرونه أو يعملون معه من الناس، والعلاقات الراضية ليست هي العلاقات الاجتماعية القوية فنقصد بالراضية هي التي تضمن للفرد عدم دخوله في صراع مع محيطه لكنها لا تشترط عليه أن يكون في علاقة اجتماعية قوية متماسكة ونفس الشيء بالنسبة لباقي أفراد الجماعة.

إضافة الى ما سبق يمكن اعتبار ملاحظاتناالتي سجلناها أثناء فترة عملنا دليل إضافي الي أن ما يربط الممرضات ببعضهن البعض هو عملية تكيف وليس صلة متينة، وقد لاحظنا أن العلاقات الاجتماعية تقتصر على داخل المؤسسة، كما لاحظنا أنه لمجرد تغيير مكان عمل إحدى الممرضات إلى مصلحة أخرى غير التي تعمل بها تتغير نوعية علاقاتها الاجتماعية أيضا ولا يبقى لتلك الممرضة صلة بمكان عملها الأول، وتبدأ في تكوين علاقات مرضية مع الزميلات الجديدات، وحتى أن الأحاديث التي تدور بين الممرضات سطحية وأحيانا نجدهن لا يعرفن شيء عن الحياة الشخصية لبعضهن البعض.

وهذا الأمر ينطبق على أغلبية الممرضات الا القلة القليلة والتي عادة ما تكون مجموعة ذات سنوات عمل طويلة مع بعضهن البعض، إذا فمكان العمل هومكان لأداء المهام وليس لإقامة علاقات اجتماعية متينة.

ومنه نقول أن مهارات الاتصال الشخصي لا تؤثر في التكيف الاجتماعي للمرأة العاملة.

6- التحليل العام لنتائج الدراسة على ضوء الفرضيات

من خلال ما سبق من عرض لنتائج تطبيق كل من مقياس مهارات الاتصال الشخصي واختبار القياس السوسيومتري على الممرضات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية "سليمان عميرات"، ومن خلال محاولتنا لتحليل هذه النتائج على ضوء الفرضيات التي وضعناها لهذه الدراسة، يمكن القول ان التساؤلات التي انطلقنا منها والتي تدور أساسا حول تأثير مهارات الاتصال الشخصي في العلاقات الاجتماعية للمرأة العاملة داخل محيط عملها، قد تم الإجابة عنها وأثبتت النتائج أن فرضيتين فرعيتين إثنين تحققتا والفرضيتين الأخرتين لم تتحققا، إلا أننا رجحنا عدم تحقق هاتين الأخيرتين إلى عدم تطلب الرغبة في إقامة العلاقات الاجتماعية أو التكيف الاجتماعي إلى مهارات اتصال شخصي، و العكس صحيح اذ يتطلب التفاعل الاجتماعي والتماسك الاجتماعي مهارات اتصال شخصي.

ونستنتج أن مهارات الاتصال الشخصي تؤثر في نسبة التفاعل الاجتماعي والتماسك الاجتماعي للعلاقات الاجتماعية، لأن التفاعل يقوم على أساس الاتصال وهذا الأخير ركن أساسي للتماسك الاجتماعي، لكن لا تؤثر في نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية وفي تكيف الشخص مع فريق عمله لان هذين الأخيرين لا يشترطان الاتصال.

ونقول في الأخير أن الفرضية العامة التي نصت على أن مهارات الاتصال الشخصي تؤثر في العلاقات الاجتماعية قد تحققت بالنظر إلى تحقق كل من الفرضية الثانية والثالثة ذلك انهما أهم ركائز العلاقات الاجتماعية الفعالة.

خلاصة

بنهاية هذا الفصل نكون قد وصلنا الى نهاية مشوار هذه الدراسة التي حاولنا التعرف فيها على تأثير مهارات الاتصال الشخصي على العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة لدي المرأة العاملة في مؤسسة ذات طابع نسوي والتي توصلنا فيها الى أن جوانب من هذه الأخيرة تتأثر فعلا بمهارات الاتصال الشخصي وجوانب أخرى لا تتأثر.

خاتمـــــــــــة

خاتمة

لقد أدي الاهتمام الكبير بالعلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل الى جلب انتباهنا الي هذا المجال، فحاولنا الغوص في أعماقه وخوض غمار التجربة داخله، من خلال دراستنا المتواضعة هذه، والتي خصينا بها فئة النساء العاملات في مؤسسة ذات طابع نسوي، وقد قررنا دراسة تأثير مهارات الاتصال الشخصي لهذه الأخيرة على علاقاتها الاجتماعية دخل نفس المحيط.

وقد سعينا الى التعرف على نوعية العلاقات الاجتماعية للمرأة العاملة في مؤسسة ذات طابع نسوي من خلال التعرف على طبيعة مؤشرات العلاقات الاجتماعية التي تربطها بباقي زميلاتها، والتي كان من أهمها نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية، النسبة المئوية للتفاعل الاجتماعي، التماسك الاجتماعي، والتكيف الاجتماعي.

كما حاولنا من خلال هذه الدراسة التعرف على مستوي مهارات الاتصال الشخصي للمرأة العاملة في مؤسسة ذات طابع نسوي، عن طريق التعرف على مستوي هذه الأخيرة في كل من مهارة الاصغاء، مهارة الحديث، مهارة الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد)، ومهارة التفكير.

وقد كشفت الدراسة على أن مهارات الاتصال الشخصي للمرأة العاملة في مؤسسة ذات طابع نسوي تؤثر في كل من نسبة التفاعل والتماسك الاجتماعيين لعلاقاتها الاجتماعية وفي كلا الاتجاهين، أي كلما كان مستوي مهارات الاتصال الشخصي مرتفع كانت نسب التفاعل والتماسك الاجتماعيين قوية والعكس صحيح، أي كلما كان مستوي مهارات الاتصال الشخصي ضعيف كانت نسب التفاعل والتماسك الاجتماعيين ضعيفة أيضا.

كما كشفت هذه الدراسة على أن نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية والتكيف الاجتماعي للمرأة العاملة في مؤسسة ذات طابع نسوي لا يتأثران بمستوي مهاراتها الاتصالية، بل على العكس تماما حيث أن نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية ونسب التكيف الاجتماعي جاءت مرتفعة رغم أن مستوي مهارات الاتصال الشخصي لديها ضعيف، لكن رغم هذا لا يمكن أن نقول أن العلاقة بينهما طردية بل نكتفي بالقول بأنها لا تتأثر.

وفي النهاية يمكننا القول أن مهارات الاتصال الشخصي تؤثر في العلاقات الاجتماعية للمرأة العاملة عموما من خلال تأثيرها في كل من نسبة التفاعل الاجتماعي والتماسك الاجتماعي لعلاقاتها وذلك باعتبار أن هذين الأخيرين هما أهم مؤشرات العمليات الاجتماعية.

وتبقي هذه الدراسة في الختام حلقة من حلقات البحث المتواصلة لاستكشاف أهمية مهارات الاتصال الشخصي عند المرأة العاملة، وكذا مؤشرات العلاقات الاجتماعية لهذه الأخيرة داخل محيط عملها.

مقترحات

من خلال سفرنا في عالم العلاقات الاجتماعية داخل مجال العمل و في مجال مهارات الاتصال الشخصي لدي المرأة العاملة سجلنا عدة ملاحظات نتمنى أن تكون نقطة بداية لدراسات مستقبلية من طرف المختصين لهذا فنحن نقترح:

- البحث في أسباب ضعف المستوي العام لمهارات الاتصال الشخصي لدى المرأة العاملة.
- البحث في أسباب ضعف نسبة التفاعل والتماسك الاجتماعين لدي المرأة العاملة في علاقاتها الاجتماعية.
- البحث في أساليب تطوير مهارات الاتصال الشخصي عند المرأة العاملة.
- البحث في العوامل التي تسهم في خلق علاقات اجتماعية متينة بين النساء العاملات.

كما أن لدينا عدة مقترحات نتمنى من المؤسسات العمل على تحقيقها وهي:

- الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في التغلب على المشاكل التي لها علاقة بموضوع دراستنا.
- فتح المجال أمام المختصين للمساهمة بأفكارهم لتطوير بيئة عمل المرأة.
- اخضاع المرأة العاملة لبرنامج تدريبي لتطوير مهارات الاتصال الخاصة بها.
- السعي في النظر الى المساهمة في تحسين العلاقات الاجتماعية بين النساء العاملات.

قائمة المراجـــــــــع

قائمة المراجع

1- إبراهيم أبو عرقوب: **الاتصال ودوره في التفاعل الاجتماعي**، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن

2- إبراهيم عبد الرحمن الطخين: **العلاقات الإنسانية في العمل**، مؤسسة الممتاز، الرياض **(1406)**

3- احسان محمد الحسن: **علم الاجتماع الطبي**، دراسة تحليلية في طب المجتمع، دار وائل للنشر، ط1 (2008)

4- أحمد الخطيب: **الإدارة الحديثة**، نماذج واستراتيجيات حديثة، عالم الكتاب الحديث للنشر، الأردن (2009)

5- أحمد بخوش: **الاتصال والعولمة**، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة (2008)

6- بهجت كشك: **الاتصال ووسائله في الخدمة الاجتماعية**، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية (1993)

7- جابر نصر الدين و أ. د لوكيا الهاشمي: **مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي**، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر (2006)

8- جون هيز، ترجمة مروان طاهر الزعبي: **مهارات التواصل بين الأفراد في العمل**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن (2011)

9- حامد عبد السلام زهران: **علم النفس الاجتماعي، الطبعة الخامسة**، عالم الكتاب، بيروت (1984)

10- حسين عبد الحميد رشوان: **العلاقات الإنسانية في مجالات**، علم النفس علم الاجتماع، علم الإدارة، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث(1998)

11- حمدي أبو الفتوح عطيفة: **منهجيات البحث العلمي في التربية وعلم النفس**، الطبعة الأولى، دار النشر للجامعات، مصر (2012)

12- حميد الطائي، بشير العلاق: **أساسيات الاتصال نماذج ومهارات**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن (2009)

13- خليل عبد الرحمن المعايطة: **علم النفس الاجتماعي**، الطبعة الثانية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان (2007).

14- رجاء محمود أبو علام: **مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية**، الطبعة السادسة، دار النشر للجامعات، مصر (2007)

15- رشيد زرواتي: **تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية**، الطبعة الأولى، دار هومة (2002)

16- روبرت سالتونستال: **العلاقات الإنسانية في إدارة الأعمال**(مترجم)، مكتبة النهضة الإسلامية، القاهرة(1996)

17- عباس محمود عوض: **القياس النفسي**، بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، مصر(1998)

18- عبد الحميد مرسى: **العلاقات الإنسانية**، سلسلة دراسات نفسية إسلامية، الطبعة الأولى، دار التوفيق النموذجية للطباعة والجمع الآلي، مصر (1986)

19- عبد الشكور، (د.ت)، **نحو مدخل إسلامي لتطوير العلاقات الإنسانية**، دار الفكر العربي، القاهرة

20- عبد الله محمد أسعد وليلي إبراهيم العريان: **العلاقات الإنسانية**، وزارة التربية، الكويت (1979-1980)

21- عوض حسين الشلالة: **العلاقات الإنسانية ودورها في السلوك الإنساني**، شركة كاظمة للنشر، الكويت(1401هـ-1981م)

22- ماهر محمود عمر: **سيكولوجية العلاقات الاجتماعية**، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، مصر، (1992)

23- محمد إسماعيل: **السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق**، دار الجامعة الجديدة، مصر

24- محمد التكريتي: **افاق بلا حدود**، بحث في هندسة النفس البشرية، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر(2004)

25- محمد بن عايد الدوسري: **العلاقات الإنسانية في الفكر الأدري الإسلامي والمعاصر**، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم، الرياض(1426هـ)

26- محمد سلمان العميان: **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**، دار وائل للنشر، الأردن، (2008)

27- محمد عبد الفتاح ياغي: **مبادئ الإدارة العامة**، مطابع الفرزدق التجارية، الرياض (1403هـ)

28- محمد عودة: **أساليب الاتصال والتعبير الاجتماعي**، دار النهضة العربية، بيروت (1971)

29- محمد فهمي العطروي: **العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة والشركات**، عالم الكتاب، القاهرة (1969)

30- محمد مصرفي: **الاتصالات الإدارية**، مؤسسة حورس الدوليةللنشر والتوزيع، الإسكندرية(2006)

31- محمد منير حجاب ود سحر محمد وهبي: **المداخل الأساسية للعلاقات العامة** المدخل الاتصالى، الطبعة الثالثة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة (2000)

32- محمود سيد أبو النيل: **علم النفسالاجتماعي**، دراسات عربية وعالمية، دار النهضة العربية للطباعة والنشر (1975)

33- مصطفي حجازي: **الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة**، مؤسسة الدراسات للنشر والتوزيع(1990)

34- هالة منصور: **الاتصال الفعال**، مفاهيمه، أساليبه، مهاراته، المكتبة الجامعية، الإسكندرية (2000)

المجلات

1- سلطانية بلقاسم: **العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، العدد الخامس، بسكرة (2004)

المراجع باللغة الأجنبية

1- Angason Q: **Behaviorl aspects of Communication simulated setting**, Journal Behaviorl Sciences, Vol 6 13 Winter (2007)

2- Bernard Sananès : **La communication Efficace,** 4eme édition, Dunod, Paris, (2002,2005)

3- Hamilton R : **Feeding Back Communication,** Albert Moore Publishers, Canada (2007)

4- James Drever**, A Dictionary of Psychology Penguin Reference Book,**1965,p10

5- Jean Maisonneuve : **La Psychologie Sociale,** Dix-huitième édition, Presses Universitaires de France (1996)

6- Management des organisations, Hellriegel*Slocum*Woodman, traduit de l'américain Michèle Tuchan-Saporta, 1 er édition-4 tirage, De Boeck & Larcier, Paris, Bruxelles (1992)

7- Michelle Fayet Jean-Denis Commeignes : **Methodes de Communication écrit et orale,** 2eme edition, Dunod, Paris, (2005)

8- Rosenfiled Effective: **Communication-racticsad Strategies-**Vanstage-press- New York- USA (2004)

9- Steve Shipside, traduit par Olivier Engler : Mieux dans son job mieux dans sa vie, **Communiquez Efficacement,** Pearson Editions (2007).

المواقع الالكترونية

1- Mory 55-blog spot.com/2013/03/blog-post_4624_html= le 16/01/2015
2- Olivier-moch-overblog.net/article-les modèles de communication-72295675-html= le 01/01/2015
3- www.perseefr/web/revrues/home/prescript/article/colan-0336-1500-1992-num 39_1_2380 de la communication a l'interaction= le 24/12/2014

الملاحـــــــــق

ملحق رقم (1): مقياس مهارات الاتصال الشخصي في شكله الأولي

سيدتي الفاضلة يسعدني موافقتك على التعاون معنا لمساعدة الباحثة في إنجاز مشروع رسالة ماجستير حول: **" مهارات الاتصال الشخصي وتأثيره في العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة عند المرأة العاملة في مؤسسة ذات طابع نسوي"** وذلك من خلال ملئ المعلومات الخاصة بك وكذا اجابتك على الأسئلة المطروحة أدناه مع العلم أن كل ما ستجيبين به سيحظى بقدر عالي من السرية والائتمان وسيوظف فقط لأغراض علمية لا غير.

المعلومات الشخصية

المصلحة : .....

فريق العمل:.....

تعليمة المقياس

سيدتي

أمامك مجموعة من الأسئلة ارجو منك قراءة كل سؤال منها بدقة والإجابة عليه بصراحة تامة، ولو بالتقريب وذلك بوضع علامة (×) في الخانة المناسبة، وتأكدي أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة بل هناك إجابة تتوافق أكثر مع سلوكك اليومي

- أستمع لوجهة نظر الآخرين حتى النهاية وان كانت لا توافق أفكاري

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أفهم وجهة نظر الآخرين بعد وقت قصير من بدء الكلام

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أسهل على الاخرين التعبير عن ما يشغلهم بالإصغاء الجيد إليهم

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

-لا أنصت للأخرين أكثر من مرة أثناء نقاش معين

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أستمع للآخرين جيدا وأحاول فهم ما يقولونه وما يريدون قوله

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أستمع للأخرين وأنا أحاول ربط كل ما يقولونه من معلومات

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أنصت للمقدمات ورؤوس الأقلام فقط أثناء كلام الأخرين

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أستمع لجميع وجهات نظر الآخرين عند تحدثهم

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أقاطع كلام الآخرين بمجرد فهم وجهة نظرهم

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أصغي للآخرين وأنتبه لكل ما يظهر عليهم من تغيرات جسمية

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أجد صعوبة في استيعاب كلام الآخرين وفهم المقصود منه

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أركز على كل ما يقوله الآخرون من تفاصيل

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أطلب تحديد أو توضيحا عند ما أشك أو لا أفهم معنى كلام الأخرين

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أشعر بالملل عندما يطيل الآخرون في شرح أفكارهم

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أصغي فقط للأشخاص وللكلام الذي يتماشى مع أفكاري

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أستطيع ترجمة أفكاري إلى كلام مفهوم

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أختار كلماتي بعناية قبل البدء في التحدث

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أحرص على صياغة عباراتي بشكل صحيح

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أستطيع أن أعبر بوضوح على كل ما لا يعجبني

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أتكلم بصوت واضح ونطق سليم

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أعرف كيف أطلب من الآخرين شروحات عن كلامهم باستعمال جمل واضحة

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أعبر عن كل ما يشغل بالي بكل حرية

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أعرض أفكاري بشكل تسلسلي وبدون انقطاع

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أعرف كيف أشرح وجهة نظري للآخرين بلغة بسيطة

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أشعر بالارتباك عندما يحين دوري في الكلام

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

-أعبر عن رأي بجمل قصيرة

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أخذ الكلمة عندما أريد التحدث دون تردد

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

-أشعر بأن الآخرين لا يفهمون كلامي عندما أتحدث إليهم

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أشعر بأن تدخلاتي أثناء النقاش بعيدة عن الموضوع

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- لا أطيل الكلام عند ما أرد على الآخرين

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أبتسم عند ما أتكلم مع الآخرين

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أتحكم في مشاعري كي لا تظهر في سلوكي أثناء النقاش

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أوزع نظري على جميع من أتكلم معهم أثناء النقاش

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- لا أستطيع التحكم في تعابير وجهي عند الاعتداء اللفظي علي

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أنظر في أعين الآخرين أثناء التكلم معهم

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أستعمل بعض الإيماءات عند إصغائي للآخرين

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أستطيع التحكم في نبرة صوتي أثناء الكلام

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- استخدم الإشارات والحركات الجسدية لتعزيز طريقتي في الكلام

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أراعي أن تكون نبرة صوتي ملائمة لموضوع الحديث

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أستخدم تعبيرات وجه مختلفة أثناء حديثي مع الأخرين

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أخذ استراحات بسيطة بين الكلمات والجمل عندما أتكلم

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- تظهر عليى بسهولة بوادر السرور والاستياء أثناء حديثي مع الآخرين

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

-أستطيع أن أغير في سرعة كلامي علي حسب ما يتطلبه موضوع النقاش

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أتنفس جيدا أثناء كلامي مع الأخرين

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أهز برأسي عند متابعتي لكلام الآخرين

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أستحوذ على الكلمة طويلا عندما أتناقش مع الآخرين

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أحرص على أن تكون طريقتي في الكلام بنفس أهمية ما أقوله

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أفكر جيدا فيما سأقوله للأخرين قبل البدء في التكلم معهم

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أبذل جهدا كي يكون كلامي مع الآخرين دقيقا وغير مبهم

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- يحس الآخرون بحرية في إبداء أراءهم الشخصية عند التحدث معي

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- يهمني معرفة رأي الآخرين فيما أقوله أثناء الحديث معهم

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أعطي الآخرين الحق في الخطأ

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- لدي الكفاءة لخوض ومناقشة الكثير من موضوع

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أحرص على أن يسمع ويفهم الأغلبية كلامي عند التحدث إليهم

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أتفادى تكرار الكلام عند التحدث مع الآخرين

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أركز على ما هو مهم دون التطرق إلى التفاصيل أثناء كلامي مع الآخرين

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أنهي النقاش مباشرة عندما لا يفهم الآخرون وجهة نظري

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أبقى صامتا عندما يوجه لي الكلام

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- لا أشارك الآخرين في مناقشة المواضيع

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

- أتفهم رفض الآخرين لما أقوله

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

شكرا لك سيدتي

ملحق رقم (2): مقياس مهارات الاتصال الشخصي في شكله النهائي

سيدتي الفاضلة يسعدني موافقتك على التعاون معنا لمساعدة الباحثة في إنجاز مشروع رسالة ماجستير حول: **" مهارات الاتصال الشخصي وتأثيره في العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة عند المرأة العاملة في مؤسسة ذات طابع نسوي"** وذلك من خلال ملئ المعلومات الخاصة بك وكذا اجابتك على الأسئلة المطروحة أدناه مع العلم أن كل ما ستجيبين به سيحظى بقدر عالي من السرية والائتمان وسيوظف فقط لأغراض علمية لا غير.

المعلومات الشخصية

المصلحة: .....

فريق العمل: .....

تعليمة المقياس

سيدتي

أمامك مجموعة من الأسئلة ارجو منك قراءة كل سؤال منها بدقة والإجابة عليه بصراحة تامة، ولو بالتقريب وذلك بوضع علامة (×) في الخانة المناسبة، وتأكدي أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة بل هناك إجابة تتوافق أكثر مع سلوكك اليومي

1- أستمع لوجهة نظر الآخرين حتى النهاية وان كانت لا توافق أفكاري

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

2- أفهم وجهة نظر الآخرين بعد وقت قصير من بدء الكلام

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

3- أسهل على الاخرين التعبير عن ما يشغلهم بالإصغاء الجيد إليهم

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

4- أستمع للآخرين جيدا وأحاول فهم ما يقولونه وما يريدون قوله

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

5- أستمع للأخرين وأنا أحاول ربط كل ما يقولونه من معلومات

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

6- أستمع لجميع وجهات نظر الآخرين عند تحدثهم

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

7- أصغي للآخرين وأنتبه لكل ما يظهر عليهم من تغيرات جسمية

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

8- أركز على كل ما يقوله الآخرون من تفاصيل

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

9- أطلب تحديد أو توضيحا عند ما أشك أو لا أفهم معنى كلام الأخرين

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

10- أشعر بالملل عندما يطيل الآخرون في شرح أفكارهم

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

11- أستطيع ترجمة أفكاري إلى كلام مفهوم

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

12- أختار كلماتي بعناية قبل البدء في التحدث

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

13- أحرص على صياغة عباراتي بشكل صحيح

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

14- أستطيع أن أعبر بوضوح على كل ما لا يعجبني

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

15- أعرف كيف أطلب من الآخرين شروحات عن كلامهم باستعمال جمل واضحة

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

16- أعرض أفكاري بشكل تسلسلي وبدون انقطاع

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

17- أعرف كيف أشرح وجهة نظري للآخرين بلغة بسيطة

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

18- أعبر عن رأي بجمل قصيرة

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

19- أخذ الكلمة عندما أريد التحدث دون تردد

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

20- أعبر عن رأي بجمل قصيرة و مفهومة

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

21- بتسم عند ما أتكلم مع الآخرين

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

22- أتحكم في مشاعري كي لا تظهر في سلوكي أثناء النقاش

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

23- أوزع نظري على جميع من أتكلم معهم أثناء النقاش

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

24- أنظر في أعين الآخرين أثناء التكلم معهم

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

25- أتكلم بصوت واضح ونطق سليم

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

26- استخدم الإشارات والحركات الجسدية لتعزيز طريقتي في الكلام

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

27- أراعي أن تكون نبرة صوتي ملائمة لموضوع الحديث

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

28- أستخدم تعبيرات وجه مختلفة أثناء حديثي مع الأخرى

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

29- أخذ استراحات بسيطة بين الكلمات والجمل عندما أتكلم

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

30- أهز برأسي عند متابعتي لكلام الآخرين

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

31- أستحوذ على الكلمة طويلا عندما أتناقش مع الآخرين

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

32- أحرص على أن تكون طريقتي في الكلام بنفس أهمية ما أقوله

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

33- أفكر جيدا فيما سأقوله للأخرين قبل البدء في التكلم معهم

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

34- أبذل جهدا كي يكون كلامي مع الآخرين دقيقا وغير مبهم

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

35- يهمني معرفة رأي الآخرين فيما أقوله أثناء الحديث معهم

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

36- أعطي الآخرين الحق في الخطأ

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

37- أحرص على أن يسمع ويفهم الأغلبية كلامي عند التحدث إليهم

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

38- أركز على ما هو مهم دون التطرق إلى التفاصيل أثناء كلامي مع الآخرين

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

39- أبقى صامتا عندما يوجه لي الكلام

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

40- أتفهم رفض الآخرين لما أقوله

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا

شكرا لك سيدتي

ملحق رقم (3): اختبار القياس السوسيومتري

سيدتي

هذه مجموعة من الأسئلة ارجو منك الإجابة عليها بكتابة الاسم الكامل للسيدة أو السيدات التي تنطبق عليها العبارة، وأذكرك سيدتي بأن جميع اجاباتك ستستخدم فقط لفائدة البحث العلمي لا غير.

1- لو أتيحت لك فرصة أن تختاري زميلة تعمل معك في نفس الفريق من تختارين؟

أ -..... ب - ..... ج - .....

2- لو صادفت مشكلة تقنية في أداء مهامك، من من زميلاتك تستشيرينها للتغلب على هذه المشكلة؟

أ -..... ب - ..... ج - .....

3- لو كان لديك الكثير من المهام لتأديتها، من من زميلاتك تختارينها لمساعدتك في هذه المهام؟

أ -..... ب -..... ج -.....

4- لو استدعيت الى اجتماع من الإدارة يخص تسير العمل في فريقك من من زميلاتك تفضلين أن تكون معك؟

أ -..... ب -..... ج - .....

5- لو انتهيت من أداء مهامك وكان لديك وقت فراغ من من زميلاتك تخترينها لمبادلتها الحديث؟

أ - ..... ب - ..... ج - .....

6- إذا كنت ستتناولين وجبة الأكل من من زميلاتك تختارينها لتجلس لترفقك الى المطعم؟

أ - ..... ب ..... ج - .....

7- من من زميلاتك تفضلين أن تشاركك الغرفة بعد الانتهاء من أداء جميع مهامك؟

أ - ..... ب - ..... ج - .....

8- لو أقامت لكم المؤسسة حفل تكريم بمناسبة عيد العمال من من زميلاتك تفضلين أن تكون معك؟

أ - ..... ب -..... ج - .....

شكرا لك سيدتي

ملحق رقم (4): قائمة الأساتذة المحكمين

اسم الأستاذ	المهنة والمؤسسة العامل بها
الأستاذ: عمور عمر	أستاذ محاضر بجامعة المسيلة
الأستاذ: حمايدية على	أستاذ محاضر بجامعة سطيف
الأستاذة: بوعلاقة فاطمة الزهراء	أستاذ محاضر جامعة المسيلة
الأستاذة: داماس بشيرة	أستاذ محاضر جامعة الجزائر

ملحق رقم (5): ثبات وصدق أدوات الدراسة

أولا ثبات وصدق استبيان مهارات الاتصال الشخصي:

Fiabilité

Statistiques de fiabilité		
المحاور	Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
المحور 1	0.952	15
المحور 2	0.931	15
المحور 3	0.896	15
المحور 4	0.951	15
الاستبيان ككل	0.944	60

Corrélations

Corrélations					
		M1			M1
Q1	Corrélation de Pearson	0.926**	Q9	Corrélation de Pearson	0.830**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	17		N	17
Q2	Corrélation de Pearson	0.946**	Q10	Corrélation de Pearson	0.383
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.130
	N	17		N	17
Q3	Corrélation de Pearson	0.841**	Q11	Corrélation de Pearson	0.663**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.004
	N	17		N	17
Q4	Corrélation de Pearson	0.786**	Q12	Corrélation de Pearson	0.614**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.009
	N	17		N	17
Q5	Corrélation de Pearson	0.948**	Q13	Corrélation de Pearson	0.959**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	17		N	17
Q6	Corrélation de Pearson	0.565*	Q14	Corrélation de Pearson	0.400
	Sig. (bilatérale)	0.018		Sig. (bilatérale)	0.112
	N	17		N	17
Q7	Corrélation de Pearson	0.959**	Q15	Corrélation de Pearson	0.959**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	17		N	17
Q8	Corrélation de Pearson	0.824**	**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).		
	Sig. (bilatérale)	0.000	*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).		
	N	17			

Corrélations

Corrélations					
		M2			M2
Q16	Corrélation de Pearson	0.921**	Q24	Corrélation de Pearson	0.791**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	17		N	17
Q17	Corrélation de Pearson	0.895**	Q25	Corrélation de Pearson	0.675**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.003
	N	17		N	17
Q18	Corrélation de Pearson	0.716**	Q26	Corrélation de Pearson	0.515*
	Sig. (bilatérale)	0.001		Sig. (bilatérale)	0.034
	N	17		N	17
Q19	Corrélation de Pearson	0.344	Q27	Corrélation de Pearson	0.795**
	Sig. (bilatérale)	0.176		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	17		N	17
Q20	Corrélation de Pearson	0.733**	Q28	Corrélation de Pearson	0.706**
	Sig. (bilatérale)	0.001		Sig. (bilatérale)	0.002
	N	17		N	17
Q21	Corrélation de Pearson	0.611**	Q29	Corrélation de Pearson	0.938**
	Sig. (bilatérale)	0.009		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	17		N	17
Q22	Corrélation de Pearson	0.613**	Q30	Corrélation de Pearson	0.622**
	Sig. (bilatérale)	0.009		Sig. (bilatérale)	0.008
	N	17		N	17
Q23	Corrélation de Pearson	0.781**	**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).		
	Sig. (bilatérale)	0.000	*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).		
	N	17			

Corrélations

Corrélations					
		M3			M3
Q31	Corrélation de Pearson	0.721**	Q39	Corrélation de Pearson	0.397
	Sig. (bilatérale)	0.001		Sig. (bilatérale)	0.115
	N	17		N	17
Q32	Corrélation de Pearson	0.774**	Q40	Corrélation de Pearson	0.795**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	17		N	17
Q33	Corrélation de Pearson	0.634**	Q41	Corrélation de Pearson	0.280
	Sig. (bilatérale)	0.006		Sig. (bilatérale)	0.277
	N	17		N	17
Q34	Corrélation de Pearson	0.717**	Q42	Corrélation de Pearson	0.648**
	Sig. (bilatérale)	0.001		Sig. (bilatérale)	0.005
	N	17		N	17
Q35	Corrélation de Pearson	0.834**	Q43	Corrélation de Pearson	0.591*
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.012
	N	17		N	17
Q36	Corrélation de Pearson	0.682**	Q44	Corrélation de Pearson	0.846**
	Sig. (bilatérale)	0.003		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	17		N	17
Q37	Corrélation de Pearson	0.691**	Q45	Corrélation de Pearson	0.602*
	Sig. (bilatérale)	0.002		Sig. (bilatérale)	0.011
	N	17		N	17
Q38	Corrélation de Pearson	0.389	**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).		
	Sig. (bilatérale)	0.123	*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).		
	N	17			

Corrélations

Corrélations					
		M4			M4
Q46	Corrélation de Pearson	0.942**	Q54	Corrélation de Pearson	0.604*
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.010
	N	17		N	17
Q47	Corrélation de Pearson	0.798**	Q55	Corrélation de Pearson	0.749**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.001
	N	17		N	17
Q48	Corrélation de Pearson	0.738**	Q56	Corrélation de Pearson	0.777**
	Sig. (bilatérale)	0.001		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	17		N	17
Q49	Corrélation de Pearson	0.859**	Q57	Corrélation de Pearson	0.862**
	Sig. (bilatérale)	0.000		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	17		N	17
Q50	Corrélation de Pearson	0.711**	Q58	Corrélation de Pearson	0.779**
	Sig. (bilatérale)	0.001		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	17		N	17
Q51	Corrélation de Pearson	0.555*	Q59	Corrélation de Pearson	0.776**
	Sig. (bilatérale)	0.021		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	17		N	17
Q52	Corrélation de Pearson	0.699**	Q60	Corrélation de Pearson	0.771**
	Sig. (bilatérale)	0.002		Sig. (bilatérale)	0.000
	N	17		N	17
Q53	Corrélation de Pearson	0.892**	**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).		
	Sig. (bilatérale)	0.000	*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).		
	N	17			

ثانيا ثبات وصدق استبيان الاختبار السوسومتري :

Corrélations

Corrélations			
		التطبيق	إعادة التطبيق
التطبيق	Corrélation de Pearson	1	0.870**
	Sig. (bilatérale)		0.000
	N	17	17
إعادة التطبيق	Corrélation de Pearson	0.870**	1
	Sig. (bilatérale)	0.000	
	N	17	17
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).			

Test-t

Statistiques de groupe					
	الطرفين	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
د التطبيق	الأعلى	5	19.2000	2.77489	1.24097
	الأدنى	5	7.0000	2.54951	1.14018
د إعادة التطبيق	الأعلى	5	18.8000	1.92354	0.86023
	الأدنى	5	5.4000	2.88097	1.28841

Test d'échantillons indépendants								
		Test de Levene		Test-t pour égalité des moyennes				
		F	Sig.	t	ddl	Sig. bilatérale	Différence moyenne	Différence écart-type
د التطبيق	variances égales	0.098	0.762	7.239	8	0.000	12.20000	1.68523
	variances inégales			7.239	7.943	0.000	12.20000	1.68523
د إعادة التطبيق	variances égales	1.445	0.264	8.650	8	0.000	13.40000	1.54919
	variances inégales			8.650	6.975	0.000	13.40000	1.54919

ملخص الدراسة

سعت دراستنا الحالية الى معرفة تأثير مهارات الاتصال الشخصي في العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة لدي المرأة العاملة بمؤسسة ذات طابع نسوي، وذلك من خلال التعرف على مدي تمكن الممرضات عينة الدراسة من مهارة الاصغاء ومهارة الحديث ومهارة لغة الجسد وكذا مهارة التفكير، وتأثير المستوي العام لهذه المهارات في نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية، والتفاعل الاجتماعي، والتماسك الاجتماعي، والتكيف الاجتماعي الخاصين بالعلاقات الاجتماعية للممرضات داخل مجموعات العمل التي تنتمين اليها.

وقد أجرينا الدراسة على مستوي المؤسسة الاستشفائية "سليمان عميرات" بولاية المسيلة، على عينة قدرها أربعة وثمانين ممرضة عاملة ضمن مجموعات صغيرة، واستعملنا كل من مقياس مهارات الاتصال الشخصي والاختبار السوسيومتري كأدوات لجمع المعلومات.

وتوصلنا الى عدة نتائج من بينها أن الممرضات تتمتعن بمستوي عام ضعيف في مهارات الاتصال الشخصي بالنسبة للأبعاد الأربعة من المقياس، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوي مهارات الاتصال الشخصي تعزي لمتغيري المصلحة ووقت العمل، كما توصلنا الى أن العلاقات الاجتماعية لأفراد عينة الدراسة داخل المؤسسة تتميز بقلة التفاعل والتماسك الاجتماعين، وأن الممرضات متكيفات اجتماعينا ولديهن نسبة متوسطة الى عالية من نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية، بالإضافة الى أنه تؤثر مهارات الاتصال الشخصي في التفاعل والتماسك الاجتماعيين للممرضات عينة الدراسة، و لا تؤثر في التكيف الاجتماعي وفي نصيب الفرد من العلاقات الاجتماعية للممرضات عينة الدراسة

الكلمات المفتاحية: الاتصال، مهارات الاتصال الشخصي، العلاقات الإنسانية، العمليات الاجتماعية.