

Final Project 1

MGM 496-PMG496 :Code

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر فاعلية التواصل التنظيمي على مستوى الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين في القطاع الصحي بمدينة الرياض.

رغد عبدالله القثمي

221001080

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025 - الفصل الدراسي الثالث

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة	3
1.2. مشكلة الدراسة	4
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	4
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	5
1.3.1. :على المستوى النظري	5
1.3.2. :على المستوى التطبيقي	5
1.4. أسئلة الدراسة	8
1.5. أهداف الدراسة	8
1.6. فرضيات الدراسة	8
1.7. نموذج الدراسة	9
1.8. منهجية الدراسة	9
1.9. الدراسة الميدانية	9
1.10. مخطط المشروع المقترح	9
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	10
2.1. :المقدمة	11
2.2. المتغير المستقل	11
2.3. المتغير التابع	12
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	12
2.5. الخاتمة	12

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في ظل التحديات المستمرة التي يواجهها القطاع الصحي، وفي وقت تتسارع فيه وتيرة العمل وتزداد ضغوطاته على العاملين، أصبح من الواضح أن التواصل التنظيمي الفعال ليس مجرد عنصر تكميلي في بيئة العمل، بل هو حجر الزاوية لنجاح النظام الصحي بالكامل. فقد أظهرت العديد من الدراسات أن ضعف قنوات الاتصال داخل المؤسسات الصحية يسهم بشكل مباشر في زيادة مستويات الضغط النفسي والاحتراق الوظيفي، مما يؤدي إلى انخفاض جودة الرعاية الصحية المقدمة (فيرمير وآخرون، 2017؛ الموسى وآخرون، 2021).

بين الضغط النفسي، والاحتراق الوظيفي، والعوامل الخارجية التي تؤثر على العاملين في هذا القطاع الحيوي، نجد أن غياب التواصل الجيد بين الإدارة والعاملين يمكن أن يكون له آثار مدمرة ليس فقط على الرضا الوظيفي ولكن أيضًا على الأداء العام للمؤسسة. وقد بيّنت دراسات حديثة أن رضا العاملين عن جودة التواصل التنظيمي يرتبط بشكل وثيق بمستوى التزامهم الوظيفي ونواياهم بالبقاء في العمل، كما يؤثر على قدرتهم على تقديم خدمات صحية عالية الجودة (مون وآخرون، 2021؛ الشيباني وآخرون، 2024).

من هنا، تكمن أهمية هذه الدراسة التي لا تقتصر على تقديم بحث علمي أكاديمي، بل تأخذ على عاتقها مهمة حقيقية في إنقاذ النظام الصحي من أحد أكبر المشكلات التي قد تهدد فعاليته، ألا وهي ضعف التواصل التنظيمي. إن عدم فاعلية هذا التواصل يشكل فجوة تؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، مما ينعكس سلبيًا على الأداء المؤسسي ويؤثر على قدرة الموظفين على العمل الجماعي والتعاون الفعال (مين وستاكس، 2014). وعلى الرغم من الأهمية البالغة لهذا الموضوع، فإن الأدبيات العلمية – لا سيما في السياق العربي والسعودي – لم تتناول بشكل كافٍ أثر التواصل التنظيمي على مستوى الرضا الوظيفي في القطاع الصحي، مما يُبقي على فجوات بحثية كبيرة تستوجب التدخل (الرفاعي وآخرون، 2022؛ هول وآخرون، 2010).

في الواقع، قد تكون هذه الدراسة بمثابة البوصلة التي ترشد إلى الطريق الصحيح لتحسين بيئة العمل الصحية، وتفعيل آليات التواصل بين الأطراف المعنية في المستشفيات والمراكز الصحية، مما يساهم في تحسين مستويات الرضا الوظيفي وزيادة الفعالية في تقديم الخدمات الصحية. ورغم وجود دراسات تناولت فاعلية التواصل في قطاعات أخرى، إلا أن هناك نقصًا واضحًا في البحث التطبيقي الذي يأخذ في اعتباره خصوصيات بيئة العمل الصحية، وخاصةً في مدينة الرياض، ويبحث في أفضل الأساليب لتحسين جودة الاتصال داخل المنظمات الصحية.

1.2. مشكلة الدراسة

أثر فاعلية التواصل التنظيمي على مستوى الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين في القطاع الصحي

1.2.1 الفجوة النظرية

رغم التأكيد المتكرر في الدراسات الإدارية على أن التواصل التنظيمي الفعال يعد ركيزة أساسية في تحقيق الرضا الوظيفي في مختلف القطاعات، فإن فهم الآليات الجوهرية التي توطر هذه العلاقة في البيئة الصحية لا يزال محدودًا. وقد أظهرت دراسة فيرمير وآخرون (2017) أن ضعف قنوات التواصل داخل المؤسسات الصحية يؤدي إلى تراجع الرضا الوظيفي وزيادة معدلات الاحتراق النفسي، خصوصًا في بيئات العمل التي تعتمد على تعاون مستمر بين الكوادر المختلفة. وتؤكد دراسة مين وستاكس (2014) أن أنماط التواصل التنظيمي، الرسمية وغير الرسمية، تلعب دورًا حاسمًا في تشكيل التزام العاملين وانتمائهم المؤسسي.

ورغم أن هناك دراسات سعت إلى تفسير هذه العلاقة في مجالات أخرى، إلا أن القطاع الصحي لم يحظَ بالاهتمام الكافي في هذا السياق (مون وآخرون، 2021). كما أشار هول وآخرون (2010) إلى أن الخصائص المعقدة لبيئة العمل الصحي — مثل تعدد التخصصات وتباين المستويات الوظيفية — تتطلب أشكالًا متعددة من التواصل لضمان التنسيق والانسيابية، وهو ما يجعل من دراسة أثر هذا التواصل على الرضا الوظيفي أولوية بحثية.

1.2.2 الفجوة التطبيقية

على الصعيد العملي، تفتقر معظم الدراسات الحالية إلى تقديم حلول قابلة للتطبيق لتحسين أنماط التواصل الداخلي في المستشفيات والمراكز الصحية. فقد بينت دراسة الموسى وآخرون (2021) في السعودية أن ضعف قنوات الاتصال بين الإدارة والعاملين يرتبط بارتفاع نية الاستقالة وتراجع الرضا الوظيفي. كما أوضحت دراسة الشيباني وآخرون (2024) أن غياب استراتيجيات تواصل فعالة يضعف من التزام الموظفين ويزيد من مستويات التوتر داخل بيئة العمل الصحي. ويعكس ذلك فجوة واضحة في التطبيق، إذ إن ما توفره الأدبيات لا يغطي بشكل كافٍ كيفية معالجة التحديات اليومية التي تواجه فرق العمل الصحية من خلال أدوات تواصل فعالة.

سؤال البحث

كيف تؤثر فاعلية التواصل التنظيمي، سواء الرسمي أو غير الرسمي، على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي؟

1.3. أهمية الدراسة

تتزايد أهمية التواصل التنظيمي الفعّال في تحسين الرضا الوظيفي بين العاملين في مختلف القطاعات، وتعد بيئة القطاع الصحي واحدة من أكثر البيئات التي تتطلب تواصلًا دقيقًا وفعّالًا، نظرًا للمسؤوليات الكبيرة والضغوط العالية التي يواجهها العاملون في هذا القطاع. وقد أظهرت الدراسات الحديثة أن التواصل التنظيمي يسهم بشكل مباشر في رفع مستوى الأداء وتقليل نوايا المغادرة والاحتراق الوظيفي، خصوصًا في البيئات التي تتسم بتعدد الأدوار وضغط العمل (الموسى وآخرون، 2021؛ الشيباني وآخرون، 2024). يهدف هذا البحث إلى سد الفجوات النظرية والتطبيقية في هذا المجال من خلال استكشاف العلاقة بين التواصل التنظيمي والرضا الوظيفي، وتقديم رؤى عملية يمكن أن تسهم في تحسين بيئة العمل في المستشفيات والمراكز الصحية.

1.3.1. على المستوى النظري

1.1 نقص الفهم حول الآليات الأساسية للتواصل التنظيمي

رغم الاعتراف في الأدبيات الإدارية بأهمية التواصل التنظيمي كعامل محوري في تعزيز الرضا الوظيفي، إلا أن الآليات التي توضح كيفية تأثير هذا التواصل على مشاعر العاملين لا تزال غير مكتملة (مين وستاكس، 2014). ويزداد هذا التعقيد في القطاع الصحي، الذي يتطلب تنسيقًا عالي المستوى بين مختلف العاملين من أطباء وممرضين وإداريين. أظهرت دراسة مون وآخرون (2021) أن فهم ديناميكيات التواصل داخل المستشفيات له دور مهم في تحسين تماسك الفريق والارتباط بالعمل.

1.2 عدم وضوح تأثير نوع التواصل على الرضا الوظيفي

على الرغم من أن العديد من الدراسات قد تناولت أثر التواصل الرسمي وغير الرسمي في قطاعات متعددة، إلا أن الدراسات التي خصّت القطاع الصحي لا تزال قليلة. وقد بيّنت دراسة هول وآخرون (2010) أن للتواصل غير الرسمي أحيانًا تأثيرًا أكبر من الرسمي في تشكيل علاقات العمل والثقة، مما ينعكس على رضا العاملين وميلهم للبقاء في وظائفهم. ورغم ذلك، لا تزال هذه العلاقة بحاجة إلى مزيد من البحث التحليلي ضمن السياق الصحي.

1.3.2. على المستوى التطبيقي

2.1 قلة الدراسات التطبيقية في بيئة المستشفيات

رغم وفرة الأبحاث التي تناولت التواصل التنظيمي في مؤسسات تعليمية أو صناعية، فإن الدراسات التطبيقية التي ركزت على القطاع الصحي، خاصة في بيئات ضاغطة كالمستشفيات، تظل محدودة (فيرمير وآخرون، 2017). وتبيّن دراسة الرفاعي وآخرون (2022) أن غالبية الموظفين في المؤسسات الصحية يعانون من ضعف في وضوح قنوات الاتصال، ما يخلق حالة من الغموض الإداري والتوتر الوظيفي.

2.2 ندرة الدراسات في ظروف الضغط النفسي

يتعرض العاملون في القطاع الصحي إلى ضغوط نفسية وبدنية مستمرة، وقد بينت دراسات حديثة أن تحسين جودة التواصل يقلل من مستويات القلق والاحتراق الوظيفي ويعزز الرضا العام (الشيباني وآخرون، 2024؛ الموسى وآخرون، 2021). هذا يجعل من دراسة التواصل التنظيمي في سياق الضغط النفسي أمراً ملحاً، خاصة مع ندرة الدراسات التي تعالج هذه الزاوية بدقة.

سؤال البحث الرئيسي:

كيف تؤثر فاعلية التواصل التنظيمي على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي؟

يسعى هذا البحث إلى استكشاف العلاقة بين التواصل التنظيمي الفعّال والرضا الوظيفي، بالإضافة إلى فهم العوامل التي تؤثر في هذه العلاقة، واقتراح استراتيجيات تعزز من بيئة العمل الصحية.

كيفية معالجة الفجوات

من خلال هذا البحث، سيتم تطوير أطر نظرية لفهم العلاقة بين التواصل التنظيمي والرضا الوظيفي في القطاع الصحي، مع اقتراح أدوات عملية يمكن تطبيقها داخل المستشفيات والمراكز الصحية. وتشمل هذه الأدوات استراتيجيات لتحسين الاتصال بين الأقسام، وتفعيل القنوات الرسمية وغير الرسمية بشكل متوازن.

في المجمل، سيقدم هذا البحث إسهامًا علميًا وتطبيقيًا له دور مهم في تحسين بيئة العمل داخل المستشفيات، مما ينعكس إيجابًا على جودة الرعاية الصحية المقدمة.

1.1. أسئلة الدراسة

1.2. أهداف الدراسة

1.3. فرضيات الدراسة

1.4. نموذج الدراسة

1.5. منهجية الدراسة

1.6. الدراسة الميدانية

1.7. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

أولاً: المراجع المستخدمة في المقدمة:

1. فيرمير، ب.، ديغروت، س.، فاندريك، د.، مارمين، أ.، ديفويغيل، م.، بيليمان، ر.، وآخرون. (2017). الرضا الوظيفي وعلاقته بالتواصل في الرعاية الصحية لدى الممرضين: مراجعة سرديّة وتوصيات عملية. مجلة ساج المفتوحة، 7(3).

 <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2158244017711486>

2. مين، ل. ر.، ستاكس، د. و. (2014). تأثيرات التواصل التنظيمي على الرضا الوظيفي والالتزام المؤسسي: دراسة على موظفي خدمات الإسعاف. *International Journal of Business Communication*، 51(4)، 385-407. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2329488414525450>
3. مون، ي.، كيم، س.، لي، ه.، شين، ه.، كيم، ب. (2021). تأثير رضا التواصل التنظيمي على اندماج العاملين في القطاع الصحي. *Journal of Nursing Management*، 29(8)، 2371-2379. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34288588>
4. هول، س. ب.، برازيل، ك.، ويكفيلد، د.، ليرر، ت.، تنين، ه. (2010). الثقافة التنظيمية والرضا الوظيفي ودوران العاملين في الرعاية الأولية. *Journal of Primary Care & Community Health*، 1(3)، 125-131. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2150131910377861>

ثانيًا: المراجع المستخدمة في مشكلة الدراسة:

5. الموسى، ع.، المحسن، أ.، أبو الرب، ر. ف.، السقري، م. (2021). أثر تصورات بيئة العمل ورضا التواصل على نية الاستقالة: تحليل تجريبي للمرضى في السعودية. *BMC Health Services Research*، 21، المقال 1234. <https://doaj.org/article/95a75852ba93457ebf916ff951adccc1>
6. الشيباني، ن. م.، أبو شيخة، ع. إ.، العنزي، ن. ح. (2024). العلاقة بين الرضا الوظيفي ونية البقاء والالتزام التنظيمي والكفاءة الذاتية العامة لدى المرضى في الرياض، المملكة العربية السعودية. *مجلة العلوم السلوكية*، 14(12)، المقال 1140. <https://www.mdpi.com/2076-328X/14/12/1140>

ثالثًا: المراجع المستخدمة في أهمية الدراسة:

7. الرفاعي، ي. أ. م.، إبراهيم، ه. إ.، الشيخ، ج. أ. (2022). رضا التواصل التنظيمي وتأثيره على الأداء: اختبار نموذج وساطة وتعديل في المستشفيات الحكومية الأردنية. *مجلة أكاديمية دراسات المحاسبة والمالية*، 26(1)، 1-17. <https://archives.ju.edu.jo/index.php/jafj/article/view/109321>

* (كما أعيد استخدام بعض المراجع أعلاه، مثل: فيرمير وآخرون 2017، والشيباني وآخرون 2024، في قسم "أهمية الدراسة" أيضًا، وذلك لدعم الفجوة التطبيقية والنظرية).

