

أثر التدريب على تطوير مهارات المهنة الطبية لدى الموارد البشرية العاملة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية حكيم سعدان ببسكرة - الجزائر

د. محمد توفيق ومان

د. صورية زاوي

جامعة محمد خيضر. بسكرة - الجزائر

جامعة محمد خيضر. بسكرة - الجزائر

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر التدريب على تطوير مهارات المهنة الطبية بأبعادها: الاتصال، السلوك الأخلاقي للعاملين مع المرضى، تحمل المسؤولية، بالتطبيق على عينة من الطاقم الطبي بمستشفى حكيم سعدان ببسكرة، وباستخدام استبيان تم توزيعه على عينة مكونة من 57 ممرض، وبعد التحليل الإحصائي باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS توصلت الدراسة إلى أن للتدريب تأثير متوسط على تطوير مهارات المهنة الطبية، كما أكدت النتائج أن التدريب له تأثير ضعيف على أبعاد الاتصال وتحمل المسؤولية، في حين ليس له تأثير على البعد السلوكي والأخلاقي للعاملين تجاه المرضى، وفي الأخير قدمت الدراسة مجموعة من الاقتراحات التي من شأنها تفعيل أثر التدريب على تطوير مهارات العاملين الطبية.

الكلمات المفتاحية: التدريب، مهارات المهنة الطبية، المؤسسة الإستشفائية حكيم سعدان.

Abstract:

The aim of this study is to test the impact of training on the development of the medical profession's skills in its dimensions: Communication, Moral Behavior of Patients with Patients, and the responsibility of applying to a sample of the medical staff at Hakeem Saadan Hospital in Biskra, using a questionnaire distributed to a sample of 57 nurses. Statistical analysis using the statistical analysis program spss The study concluded that the training has an average effect on the development of medical professional skills. The results also confirmed that training has a weak impact on the dimensions of communication and responsibility, while it has no effect on the behavioral and moral dimension of workers towards patients, The study presented a number of suggestions that would activate the impact of training on developing the skills of medical personnel.

Keywords : Training, Medical profession's skills, Hakeem Saadan Hospital.

مقدمة:

إن الموارد البشرية ممثلة في العاملين بمختلف المستويات التنظيمية، وباختلاف أجناسهم وتخصصاتهم الأداة الحقيقية التي تستند إليها المؤسسة، كونها مصدر حقيقي لإنشاء وتعزيز قدرتها على التنافس وتحسين وضعيتها في السوق، وبالتالي ظهرت الحاجة إلى تسيير هذه الموارد، من استقطاب واختيار وتوظيف، إلى الإشراف على تدريبها وتحفيزها ومتابعة أدائها.

وبسبب ظهور العولمة وإزالة الحواجز بين الدول، ونتيجة للتغيرات البيئية المتمثلة في المتغيرات التكنولوجية، متطلبات الإبداع، والتحديات الخاصة برضا الزبائن، سعت المؤسسة لامتلاك موارد بشرية تمتلك المهارات والمعارف التي تمكنها من تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة، والعمل على تطوير تلك المعارف والمهارات، مستعملة عدة طرق وأساليب، منها التدريب.

من هذا المنطلق تبحث دراستنا هذه في الإشكالية التالية:

هل يؤثر التدريب على تطوير مهارات المهنة الطبية؟

للإجابة على الإشكالية تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو التدريب؟ وما هي الأساليب المستخدمة فيه؟

- ما هي المهارات؟، وما هي مهارات المهنة الطبية؟

- هل يخضع العاملون بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الحكيم سعدان لعمليات تدريب؟

- هل يؤثر التدريب على تطوير مهارات العاملين الطبية بالمؤسسة محل الدراسة؟

- **فرضيات البحث:** تتمثل الفرضية الرئيسية في: «لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب

على تطوير مهارات العاملين الطبية في المؤسسة محل الدراسة» عند مستوى دلالة

($\alpha \leq 0.05$)، ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: «لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب على اتصال العاملين في المؤسسة محل الدراسة» عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية الفرعية الثانية: «لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب على سلوك العاملين الأخلاقي مع المرضى في المؤسسة محل الدراسة» عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

الفرضية الفرعية الثالثة: «لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب على تحمل العاملين المسؤولية في المؤسسة محل الدراسة» عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى:

- التعرف على فعالية عملية التدريب بالمؤسسة محل الدراسة.
- إبراز أهمية استخدام التدريب في تطوير سلوكيات العاملين.
- توضيح أهمية استخدام التدريب في تطوير معارف ومسؤوليات العاملين.
- محاولة تقديم مقترحات يمكن أن تسهم في فعالية عملية التدريب، بما يساعد في تطوير مهارات العاملين الطبية في المؤسسة محل الدراسة.

لتحقيق الأهداف السابقة قمنا بتقسيم الدراسة إلى المحاور التالية:

- المحور الأول: ماهية التدريب.
- المحور الثاني: ماهية مهارات المهنة الطبية.
- المحور الثالث: أهمية التدريب في تطوير مهارات العاملين الطبية بالمؤسسة محل الدراسة

أولاً: ماهية التدريب

1- مفهوم تدريب الموارد البشرية: يعد التدريب من أهم نشاطات تسيير الموارد البشرية، والذي يشير إلى "العملية التي من خلالها يزود العاملين بالمعرفة والمهارة لأداء وتنفيذ عمل معين"¹،

فهو "عملية مستمرة منظّمة لتنمية مجالات واتجاهات الفرد أو المجموعة لتحسين الأداء وإكسابهم الخبرة وخلق الفرص المناسبة للتغيير في السلوك من خلال توسيع معارفهم وتطوير مهاراتهم وقدراتهم عن طريق التشجيع المستمر على التعلم واستخدام الأساليب الحديثة لتتنق مع طموحهم الشخصي، وذلك ضمن برنامج تخطّطه الإدارة".²

ويُفرق بعض الباحثين بين تدريب وتنمية الموارد البشرية في المؤسسة، فيعرّف فريق منهم التدريب بأنه "نقل مهارات للمتدربين لتحقيق مستوى أداء مقبول بينما التنمية فهي تطوير مهارات العاملين ليصبحوا أكثر استعداد للقيام بمتطلبات مهام جديدة".³

وهناك من يفرق بين المصطلحين على أساس الزمن فيرى أنّ التدريب يهتم بالوظائف الحالية بينما التنمية تهتم بالوظائف المستقبلية، وهناك من يفرق بينهما على أساس المستوى الإداري فيرى أنّ التدريب يخصّص للعاملين في المستوى الأدنى، بينما التنمية تخصّص لمستويات الإدارية العليا⁴، وهناك من يفرق بينهما بجمع جميع المعايير السابقة، والتي تلخص في الجدول التالي:

الجدول رقم (01) : معايير التفرقة بين التدريب والتنمية

التنمية	التدريب	المعيار
المديرون	العاملون من غير المديرين	الفئات المشاركة
المفاهيم النظرية الفكرية	العمليات الفنية الميكانيكية	محتوى التدريب أو التنمية
المعرفة العامة	تتعلق بالعمل أو الوظيفة	الأهداف
طويل المدى	قصير المدى	المدى الزمني

المصدر: عبد الباري درة، زهير نعيم الصباغ، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين (منحى نظمي)، دار وائل للنشر، عمان، 2008، ص 302.

والملاحظ من الجدول أنّ التدريب يعنى بتطوير الفرد واكتسابه مهارات جديدة تساعده على تحسين أدائه بينما التنمية تعنى بتطوير مهارات واكتساب معارف تؤهل الفرد لعمل

وظيفي أعلى مستقبلاً، ورغم ذلك سنأخذ بالمفهوم الشامل الذي يعتبر التدريب والتنمية مفهوم واحد يشير إلى الجهد المنظم والمخطّط له لتزويد الموارد البشرية في المؤسسة بمعارف معيّنة لتحسين وتطوير مهاراتها وقدراتها وتغيير سلوكياتها واتجاهاتها، بما ينسجم مع أهداف المؤسسة والتغيرات البيئية.

فالتدريب أحد الركائز التي تقوم عليها منهجية تسيير الجودة الشاملة التي فرضت على المؤسسات إحداث تغييرات جذرية في رسالتها، ثقافتها، إدخال تحسينات مستمرة على منتجاتها، أساليب وطرق العمل بها،... الخ، وبالتالي تبني إستراتيجية تدريب مستمرة، قائمة على أساس تعلم الجديد بشكل دائم.⁵

كما يعتبر في الوقت الحاضر عملية إستراتيجية تعمل ضمن إستراتيجية المؤسسة، تتكوّن من مجموعة مخطّطة من برامج التدريب المستمرة التي تهدف إلى تحسين أداء كل عامل، من أجل تحقيق مكاسب وظيفية ومستقبل وظيفي جيّد، وفي الوقت نفسه السعي إلى تشكيل بنية تحتية من المهارات البشرية التي تحتاجها المؤسسة في الحاضر والمستقبل، لرفع كفاءتها الإنتاجية وفعاليتها التنظيمية باستمرار.⁶

فالتدريب كإستراتيجية وعملية منتظمة تعتمد على التعلّم، لبناء مهارات واتجاهات لدى الموارد البشرية من أجل تطوير وتحسين أدائها الحالي والمستقبلي والتكيّف مع تغيرات البيئة.

وعلى هذا الأساس بدأت العديد من المؤسسات في إعادة النظر ببرامجها التدريبية، فالتركيز على نوعيّة وجودة هذه الأخيرة مقارنة بتكلفتها لا بدّ أنّ يكون متوافقاً مع إستراتيجية المؤسسة ويؤدي إلى تحقيق المزايا التنافسية المتمثلة في تلبية حاجات الزبائن من المنتجات والخدمات بالنوعية المرغوبة، وللوصول لذلك تنوّعت طرق تدريب الأفراد، فيمكن أنّ يكون في مواقع عمل الفرد وتحت إشراف رئيسه مما يتيح له فرصة تطبيق كل ما تعلّمه، أو في بيئة مماثلة لمكان العمل الأصلي، أو عن طريق التناوب الوظيفي بنقل الفرد داخل المؤسسة من قسم لآخر أو من عمل لآخر حتى يتمكن من إتقان العمل الجديد المنقول إليه.⁷

2- خطوات تدريب الموارد البشرية: تركز عملية أو إستراتيجية التدريب على:

- تحديد الاحتياجات التدريبية: تظهر نتيجة لوجود فجوة بين الوضع الحالي لمستوى فعالية الموارد البشرية من جهة، ومستوى فعالية المطلوب الوصول إليها سواءً في المهارات أو المعارف أو السلوكيات من جهة ثانية، ويتم تحديد هذه الفجوة على ثلاث مستويات: ⁸
- مستوى المؤسسة: من خلال فحص الجوانب التنظيمية والإدارية بهدف تحديد المواقع التي تحتاج إلى جهود تدريبية كدراسة مدى الكفاءة في استخدام الموارد المتاحة.
- مستوى الوظيفة: من خلال تحليل الوظيفة والمشاكل المحيطة بها، ودراسة واجباتها ومسؤولياتها المعارف والمهارات المطلوبة في شاغلها.
- مستوى الأفراد: والذي يتضمن تحليل كافة المؤشرات التي تعكس المتوفر لدى الأفراد من معارف ومهارات، بغرض التعرف على نواحي الضعف فيها. بعد مرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية من الموارد البشرية، تقوم المؤسسة بتصميم أو وضع برنامج تدريبي يناسب تلك الاحتياجات، وذلك بتحديد: ⁹
- النتائج التي ترغب المؤسسة في الوصول إليها: والمرتبطة بالاحتياجات التدريبية التي تم تحديدها مسبقا كتحسين مستوى الأداء عن طريق تزويد المتدربين بالمهارات والمعارف الضرورية، تغيير سلوكهم للأفضل، تدريبهم على حل المشكلات التي قد تواجههم،...الخ.
- محتوى البرنامج: أي المعلومات والمفاهيم والحقائق أو الأمثلة والنماذج العملية التي سيتم التدريب عليها، والمحددة على ضوء الاحتياجات التدريبية.
- أساليب التدريب: وهي الوسيلة التي يتم من خلالها نقل المادة التدريبية كالمحاضرات، تمثيل الأدوار الملاحظة، حلقات البحث،.....الخ، حيث يمكن إستخدام أكثر من أسلوب في آن واحد.

- **مكان التدريب:** قد يكون داخل المؤسسة أو خارجها، وفقا لعدة عوامل كهدف ونوع البرنامج التدريبي عدد المتدربين، مدى توفر الإمكانيات المالية أو البشرية أو المادية لدى المؤسسة...الخ.

- **مدة التدريب:** والتي تختلف من برنامج تدريبي لآخر، وفقا لأهداف ومحتوى التدريب، بالإضافة إلى إمكانيات المؤسسة المتاحة.

- **المدرّبين:** الذين يقع عليهم الدور الأساسي في إيصال المعلومات وفهمها، إلا أنّ بعض المؤسسات تكتفي في عملية إختيار المدرّبين على موظفيها، حتى في حالة عدم كفاءتهم، نظراً لعدم وجود مخصصات مالية تسمح بتعيين مدرّبين من خارجها.

- **تقييم البرنامج التدريبي:** بعد إجراء التدريب تحاول المؤسسة التأكد من أنّه حقّق الأهداف المرجوة أو المخطّطة، من خلال تقييم فعاليته بعد تنفيذه، والذي يتم من خلال مجموعة من المؤشرات أهمها: ردود فعل ودرجة رضا المتدربين، قياس ما استوعبوه من مهارات واتجاهات، قياس التغيير الذي حدث في سلوكهم أثناء العمل، النتائج التي حققتها المؤسسة بعد إجراء التدريب كحجم المبيعات، معدلات حوادث العمل، جودة الإنتاج...الخ.¹⁰

ونظراً للفوائد التي يحقّقها التدريب كإستراتيجية أصبح ينظر لتكلفته على أنّها تكلفة استثمارية لها عائد ووجب اعتباره بند استثماري طويل الأجل في الميزانية التخطيطية، له عوائد كثيرة كتحسين المنتج المساهمة في الحصول على رضا الزبون، توسيع الحصة السوقية...الخ.

ثانياً: مهارات المهنة الطبية: أيقنت المؤسسات أنّ من أهم عواملها الإنتاجية التي يمكن أنّ تساعدنا على تحقيق ميزة تنافسية مهاراتها البشرية ذات المعرفة والقدرة على الإبداع والابتكار.

1- مفهوم المهارات: المهارات هي " تركيب من المعارف والخبرات والسلوكات التي تمارس في إطار محدّد، يتم ملاحظتها أثناء العمل، ومن ثمّ فإنّه يرجع للمؤسسة تحديدها وتقييمها

وتطويرها"¹¹، فهي "القدرة على إظهار المعارف والممارسات المخزّنة والمترابطة والمكتيقة مع الوضعيات المهنية"¹².

فالفرد لا يملك مهارة واحدة فقط، باعتبار أنّ المهارات تركيب من المعارف النظرية، العملية والسلوكية والتي لا تشكّل نتيجة واحدة فقط، فباختلاف الموقف التشغيلي تختلف نسبة المعارف المستغلّة، وبالتالي تتشكّل في كل مرة مهارة معيّنة.¹³

كما يتّضح أنّ كل من معرفة التصرف، القدرة على التصرف، الرغبة في التصرف، أسس تطبيق المهارة وهي الإطار الذي يمكن أنّ يتدخل فيه المسير لتوجيهه، هذه الأسس هي:¹⁴

- معرفة التصرف أو معرفة كيفية القيام بالعمل: تتطلب معارف نظرية وعملية، يكتسبها الفرد بالتعليم ويكملها بالخبرة، كذلك بمسايرة مختلف التغيرات التي لها أثر على الوظيفة التي يمارسها.

- القدرة على التصرف أو القدرة على القيام بالعمل: بالإضافة إلى معرفة التصرف لا بدّ من توفر القدرات البدنية، الفكرية، التي تكون فطرية أو مكتسبة، يمكن تطويرها بشكل مستمر من خلال الممارسة.

- الرغبة في التصرف أو الرغبة في القيام بالعمل: لكي تتوفّر روح المبادرة والابتكار لا يكفي توفر المعرفة والقدرة فقط، بل يجب أنّ تدعمهما الرغبة المتعلقة باتفاق الفرد مع الأهداف المسطرة في المؤسسة، تعاونه مع الآخرين، رضائه على الوظيفة التي يعمل فيها... الخ.

وعلى هذا الأساس فالمهارات غير مرئية، ما يمكن ملاحظته هي الأنشطة الممارسة والوسائل المستعملة ونتائج هذه الأنشطة، كما أنّها مكتسبة بالفرد لا يولد ماهر لأداء نشاط معيّن، وإنّما يكتسب ذلك من خلال تدريب موجّه، لذا فهي تتقادم عند عدم استعمالها لأنّ مصدرها الأفراد فإذا لم يسمح لهم بإظهار مهاراتهم فإنّها ستزول، كما أنّها تستعمل قصد

تحقيق هدف محدد أو تنفيذ نشاط معين، فالفرد يكون ماهرًا إذا استطاع تأدية هذا النشاط بصفة كاملة.

من خلال ما سبق يتضح أنّ المؤسسة يمكن أن تمتلك أو تحتوي على المهارات التالية:¹⁵

- المهارات الفردية: هي مجموعة أبعاد الأداء الملاحظة، حيث تتضمن المعرفة الفردية، السلوكيات والقدرات الوظيفية المرتبطة ببعضها، من أجل الحصول على أداء عالي للمؤسسة. تسمى أيضا بالمهارة المهنية وتدل على المهارات العملية المقبولة، يتم معرفة هذا القبول في الوسط المهني من خلال عدة أساليب كالتجارب المهنية.¹⁶

- المهارات الجماعية: وهي مجموع المهارات الفردية، تتضمن قيم ومعارف* تكون طبيعتها جماعية تتواجد على مستوى المؤسسة، وبالتالي فهي لا تتكون فقط من مجموع المهارات الفردية، وإنما تركز على التعاون بين أعضاء المجموعة.

والمهارات الجماعية تشير أيضا إلى " قدرة المؤسسة على تأمين منتج للعميل وبأفضل عرض ممكن من الجودة والسعر"¹⁷، وتسمى هذه المهارات كذلك بالمهارات المحورية، لأنّ على أساسها يتوقف بقاء المؤسسة وتطورها أو انسحابها من بيئة الأعمال.

2- المهارات الطبية: هناك عدة مهارات يمكن أن يمتاز بها الطاقم الطبي حتى يكون أدائه متميز، وفي دراستنا هذه تم تحديد ثلاث أبعاد للمهارات الطبية تم استنتاجها من علوم التسيير، هي: الإتصال، السلوك الأخلاقي مع المريض، تحمل المسؤولية.

- الإتصال: ويعني قدرة العامل (الطبيب، الممرض) على التعاون والعمل مع الآخرين ضمن العمل الجماعي، مما يسمح بتبادل الخبرات والمعارف والمهارات وإكتساب أخرى جديدة،

* أهم المعارف التي تمتلكها المهارات الجماعية معرفة الإتصال، معرفة التعاون، معرفة إكتساب أو تعلم خبرة جماعيا،....الخ.

إضافة إلى قدرته إلى الإتصال مع العاملين في الإدارة، مما يخفض تكلفة الوقت والجهد في تبادل المعلومات، إلى جانب إشاعة روح الفريق والتماسك داخل المؤسسة.

- **السلوك الأخلاقي مع المريض:** ويعني قدرة العامل على التواصل مع المرضى بشكل أخلاقي، أي التعامل معهم بنوع من الطيبة والرفق واللين، بإعتبار أن الوظيفة الطبية من أسمى الوظائف التي تتطلب من صاحبها التحلي بالصبر والرفق والتكلم مع المرضى بود والكثير من الأمل والشجاعة، مما يعطيهم الإحساس بالتفاؤل والأمل، ولا يجب أن يظهر العامل بمظهر التعالي والكبرياء والقسوة في المعاملة، مما يعكس ذلك سلبا على صورة المؤسسة وأدائها.

- **المسؤولية:** وتعني قدرة العامل على الإضطلاع بمهام وظيفته وأدائها بإتقان وتقاني، إلى جانب تحمل المسؤولية في حالة وقوع أي خطأ ناجم عنه، إضافة إلى رغبته في تعلم المزيد عن وظيفته واكتساب مهارات تمكنه من تحمل مسؤوليات أكبر ووظائف أعلى.

ثالثا: أهمية التدريب في تطوير مهارات العاملين الطبية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم سعدان بيسكرة:

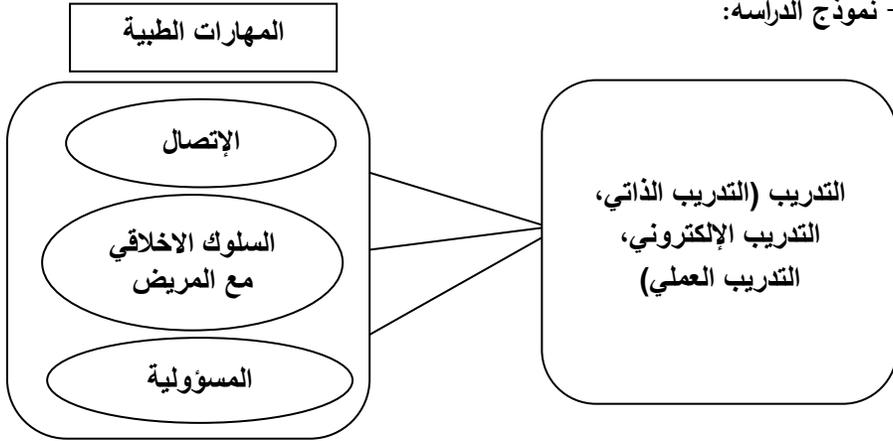
1-**التعريف بالمؤسسة محل الدراسة:** أنشأت المؤسسة العمومية الإستشفائية الحكيم سعدان بموجب المرسوم التنفيذي 140/07 المؤرخ في 2007/05/19، الذي يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وتسييرها، والمعدل سنة 2011، والذي نصّ على فصل واستقلالية هذه المؤسسة عن المؤسسة العمومية الإستشفائية بشير بن ناصر بيسكرة.

وهي مؤسسة عمومية استشفائية مهيكله للتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي، تضم مجموعة من المصالح الصحية أهمها مصلحة: أمراض القلب، الأمراض الصدرية، طب الأطفال، الطب الداخلي الأمراض العقلية، الأمراض المعدية، الأورام السرطانية.

بالإضافة إلى مصالحي مكملة مثل مصلحة الأشعة، الصيدلية، المخبر،..الخ.

2- منهجية الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلى إبراز العلاقة بين التدريب وتطوير المهارات الطبية للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

- نموذج الدراسة:



- مجتمع الدراسة: بعد تحديد مجتمع الدراسة المكون من الطاقم الطبي من أطباء وممرضين بالمؤسسة محل الدراسة، تم توزيع استبيان على ذلك الطاقم بلغت 90 إستبانة، تم استرداد منها 57 إستبانة أي ما نسبته 63.33% وهي نسبة جيدة للدراسة، مع العلم أن أفراد العينة الذين أجابوا على الإستبيان هم من وظيفة التمريض، أما الأطباء فقد رفضوا الإجابة ربما لكثرة إنشغالهم، وقد تم التأكد من صدق وثبات الأداة من خلال معامل ألفا كرونباخ كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): معامل ألفا كرونباخ

المتغيرات	التدريب	تطوير المهارات الطبية	المجموع الكلي
قيمة الفا كرونباخ	0.612	0.531	0.472

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss)

يلاحظ أنّ قيمة معامل ألفا تراوحت بين (0.531-0.612) لكُل متغير من متغيرات الإستبانة، وبلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع فقراتها (0.472)، وهذا يعني أنّ معامل الثبات متوسط الإرتفاع، والإستبانة في صورتها النهائية، وبذلك تمّ التأكد من صدقها وثباتها، مما يدلّ على صلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

كما تمّ التأكد من مدى إتباع بيانات الاستبيان المتحصل عليها للتوزيع الطبيعي، وذلك من خلال اختبار Kolmogorov-Smirnov كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): اختبار Kolmogorov-Smirnov(a) للتوزيع الطبيعي

المتغيرات	التدريب	تطوير المهارات الطبية
قيمة Sig.	0.060	0.200

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss)

أوضحت نتائج الاختبار مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي، حيث كان مستوى الدلالة أكبر من (0.05)، مما يدل على إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.

- تحليل نتائج الدراسة:

الجدول رقم (03): وصف عينة الدراسة

النسبة المئوية	التكرار	الخاصية	
38.6	27	ذكر	النوع
61.4	35	أنثى	
31.6	18	أقل من 30	العمر
31.6	18	30-40	

22.8	13	50-41	المستوى العلمي
14	8	أكثر من 50	
26.3	15	التعليم المتوسط	
31.6	18	ثانوي	
33.3	19	ليسانس	
8.8	05	ماستر	
33.3	19	أقل من 5 سنوات	الخبرة الوظيفية
29.8	17	10-5	
21.1	12	15-11	
15.8	9	أكثر من 15	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (Spss)

نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة من نوع الإناثي حيث بلغت نسبتهم %61.4، في حين بلغت نسبة الذكور %38.6، وهو توزيع طبيعي ناتج عن أن طبيعة عمل المؤسسة ترغب الإناث في العمل بها أكثر من الذكور، كما نلاحظ أن أعمارهم تراوحت بين أقل من 30 سنة، وبين 30-40 سنة، حيث جاءت هذه الفئتين متساوية النسبة، حيث قدرت بـ %31.6، لتأتي الفئة العمرية بين 41-50 سنة في المرتبة الثانية بنسبة %22.8، أما الفئة العمرية الأكثر من 50 سنة فقد جاءت في المراتب الأخيرة بنسبة %14، كما يلاحظ أن أغلبية أفراد العينة من أصحاب الشهادات (الليسانس) حيث جاءت نسبتهم أعلى النسب بـ %33.3 وهذا إن دل على شيء فإنه يدل على طبيعة عمل وحرص المؤسسة محل الدراسة على توظيف الإطارات في وظيفة التمريض، أما المرتبة الثانية فقد كانت لأصحاب المستوى الثانوي بنسبة %31.6، أما المتحصلين على شهادة التعليم المتوسط فقد كانوا في المرتبة الثالثة

بنسبة 26.3% ، ليكون أصحاب الدراسات العليا في المرتبة الأخيرة بنسبة 8.8%، أما فيما يخص خاصية الخبرة الوظيفية فنلاحظ أن أغلبية أفراد العينة خبرتهم المهنية أقل من 5 سنوات بنسبة 33.3% ، وهي شيء طبيعي باعتبار أن أغلبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين أقل من 30 سنة و 30-40 سنة، ليأتي في المرتبة الثانية أصحاب الخبرة المهنية ما بين 5-10 سنوات بنسبة 29.8% ، أما الذين لديهم خبرة ما بين 11-15 سنة فقد احتلوا المرتبة الثالثة بنسبة 21.1%، ليأتي الذين لديهم الخبرة المهنية أكثر من 15 سنة في المرتبة الأخيرة بنسبة 15.8% .

3-3- اختبار الفرضيات:

* الفرضية الفرعية الأولى H_0 : «لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب على اتصال العاملين في المؤسسة محل الدراسة» عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$. وقد تم استخدام اختبار الانحدار البسيط لاختبار الفرضية، والنتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (04): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

نتيجة H_0	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	T المعنوية (Sig-t)
رفض	0.079	0.282	0.033

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج (Spss)

يوضح الجدول أثر التدريب على تطوير عملية إتصال العاملين، إذ أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرين عند مستوى ثقة 95%، حيث بلغ معامل الارتباط 0.282 أما معامل التحديد فقد بلغ 0.079، أي ما قيمته 0.079 من التغيرات في عملية الإتصال ناتج عن التغير في التدريب، كما بلغ مستوى المعنوية 0.033 وهو أقل من درجة المعنوية 0.05 ، ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقر بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب على عملية الإتصال عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

* الفرضية الفرعية الثانية H_0 : «لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب على سلوك العاملين الأخلاقي مع المرضى في المؤسسة محل الدراسة» عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وقد تم استخدام اختبار الانحدار البسيط لاختبار الفرضية، والنتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (05): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

نتيجة H_0	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	T المعنوية (Sig-t)
قبول	0.0001	0.012	0.931

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج (Spss)

يوضح الجدول أثر التدريب على السلوك الأخلاقي للعاملين مع المرضى، إذ أظهرت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرين عند مستوى ثقة 95%، حيث بلغ معامل الارتباط 0.012 أما معامل التحديد فقد بلغ 0.0001، أي ما قيمته 0.0001 من التغيرات في السلوك الأخلاقي للعاملين تجاه المرضى ناتج عن التغير في التدريب، كما بلغ مستوى المعنوية 0.931 وهو أكبر من درجة المعنوية 0.05، ومنه نقبل الفرضية العدمية ونقر بعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب على السلوك الأخلاقي للعاملين تجاه المرضى عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

* الفرضية الفرعية الثالثة H_0 : «لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب على تحمل العاملين للمسؤولية في المؤسسة محل الدراسة» عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وقد تم استخدام اختبار الانحدار البسيط لاختبار الفرضية، والنتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (06): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

نتيجة H_0	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	T المعنوية (Sig-t)
قبول	0.072	0.269	0.043

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج (Spss)

يوضح الجدول أثر التدريب على تحمل العاملين للمسؤولية، إذ أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرين عند مستوى ثقة 95%، حيث بلغ معامل الارتباط 0.269 أما معامل التحديد فقد بلغ 0.072، أي ما قيمته 0.072 من التغيرات في تحمل العاملين للمسؤولية ناتج عن التغير في التدريب، كما بلغ مستوى المعنوية 0.043 وهو أقل من درجة المعنوية 0.05، ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقر بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب على تحمل العاملين للمسؤولية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$. ولتأكيد العلاقة بين المتغير المستقل التدريب والمتغير التابع تطوير مهارات العاملين الطبية اعتمدت الباحثة على اختبار الانحدار البسيط، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): تحليل الانحدار البسيط لتحديد أثر التدريب على

تطوير مهارات العاملين الطبية

Sig* مستوى الدلالة	معامل الانحدار B	DF درجة الحرية		معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	المتغير التابع
0.019	4.882	1	الانحدار	0.095	0.309	اتخاذ القرارات المتعلقة بالموارد البشرية
		55	البواقي			
		56	المجموع			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج برنامج (Spss)

يوضح الجدول أثر التدريب على تطوير مهارات العاملين الطبية، إذ أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرين عند مستوى دلالة 0.05، حيث بلغ معامل الارتباط 0.309، أما معامل التحديد فقد بلغ 0.095؛ أي ما قيمته 0.095 من التغيرات في تطوير مهارات العاملين الطبية ناتج عن التغيير في التدريب، كما بلغت درجة التأثير $B=4.882$ ، وهذا يعني أنّ الزيادة بدرجة واحدة في فعالية التدريب تؤدي إلى زيادة فعالية عملية تطوير مهارات العاملين الطبية بقيمة 4.882، وعلى العموم يعتبر أنّ هناك أثر ضعيف بين المتغيرين.

تفسير نتائج الدراسة: هناك علاقة طردية موجبة بين التدريب وتطوير مهارات الإتصال لدى العاملين (الممرضين) بمستشفى الحكيم سعدان ببسكرة فيما بينهم من جهة، وبينهم وبين الإدارة من جهة أخرى، مما يسمح لهم بنقل وتبادل المعلومات ورغم أن هذه العلاقة ضعيفة 0.282، إلا أنها أدت إلى وجود أثر بين المتغيرين.

- لا توجد علاقة بين التدريب وتطوير أو تحسين السلوك الأخلاقي للعاملين مع المرضى، رغم أن هذا السلوك من أهم مميزات أخلاقيات المهنة الطبية ولا بد للعاملين إكتسابها وتطويرها، إلا أن ميدانيا لم نلمس ذلك، ونتيجة لعدم وجد علاقة بين المتغيرين، فإنه لا يوجد أثر بينهما.

- ميدانيا وجدنا أن التدريب أداة تساعد الممرضين بمستشفى الحكيم سعدان ببسكرة من تطوير معارفهم وتحمل أعباء وظيفتهم، وكذا زيادة قدرتهم على تحمل مسؤوليات أكبر، إذ وجدنا أن هناك علاقة طردية موجبة بين التدريب وتحمل العاملين للمسؤولية، مما أدى إلى وجود أثر ضعيف بين المتغيرين.

- رغم عدم وجود علاقة بين التدريب والسلوك الأخلاقي للعاملين تجاه المرضى إلا أن هناك علاقة بين التدريب وتطوير مهارات العاملين الطبية، وهي علاقة طردية موجبة، نتج عنها

وجود أثر متوسط بين المتغيرين، كان الإتصال وتحل المسؤولية العاملين المتسببين في هذا التأثير.

الإقتراحات:

- ضرورة الإهتمام أكثر بالتدريب وبالأساليب التدريبية الحديثة، حتى يتسنى للعاملين بالمستشفى تطوير قدراتهم أكثر، خاصة وأنه قطاع حساس يتطلب الإهتمام دائما بالجديد.

- تركيز المادة التدريبية على تطوير سلوك العاملين وخاصة مع المرضى بإعتبارهم المستقبل الأساسي للخدمة وجب على المستشفى كسب رضائه.

- زيادة إخضاع العاملين الذين هم بحاجة إلى تطوير أنفسهم لدورات تدريبية، وإعتبار التدريب استثمار يعطي نتائج إيجابية على المدى الطويل، وعدم النظر إليه على أنه تكلفة فقط.

- زيادة وعي العاملين بأهمية التدريب، وخاصة التدريب الذاتي وعدم إنتظار التدريب الإجباري من طرف المستشفى، حتى يتسنى لهم معرفة كل ما هو جديد فيما يخص وظيفتهم.

الهوامش:

¹ - Edwin B, Flippo, **Principles of Personnel Management**, 4th Ed, Mcgraw Hill company, New York, 1976, p3.

² - نجم عبد الله العزاوي، عباس حسين جواد، الوظائف الإستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان 2010، ص 224.

³ - عادل حرحوش صالح، مؤيد سعيد سالم، إدارة الموارد البشرية (مدخل إستراتيجي)، عالم الكتب الحديث الأردن، 2006، ص 130.

⁴ - خالد عبد الرحيم الهيتي، إدارة الموارد البشرية، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص 224.

- ⁵ - عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة (بعد إستراتيجي)، دار وائل للنشر، عمان، 2005، ص 436.
- ⁶ - يوسف مسعداوي، أساسيات في إدارة المؤسسات، دار هومة للنشر والطباعة والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 323.
- ⁷ - سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية (مدخل إستراتيجي)، ط2، دار وائل للنشر، عمان، 2006، ص ص 187-194.
- ⁸ - برحومة عبد الحميد، طلال زغبة، تدريب وتنمية الموارد البشرية كخيار إستراتيجي لتحقيق الميزة التنافسية في ظل المداخل الحديثة لتسيير الكفاءات، الملتقى الوطني الأول حول تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 21-22 فيفري 2012.
- ⁹ - محمد الصيرفي، إدارة الموارد البشرية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 185-190.
- ¹⁰ - فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 141.
- ¹¹ - Michel Ferrary, yvon Pesqueux, **Management de La Connaissances**, edition Economica, Paris 2006, P24.
- ¹² - Jean Guy Millet, **La compétence**, edition d'Organisations, Paris, 2006, p 283.
- ¹³ - اسماعيل حجازي، سعاد معاليم، سكانير المهارات أداة للتخفيف من العجز المهاري، الملتقى الوطني الأول حول تسيير الموارد البشرية كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 21-22 فيفري 2012.
- ¹⁴ - يمينة محبوب، رياض عيشوش، تسيير المهارات كمدخل لتعزيز فعالية تسيير الموارد البشرية في ظل اقتصاد المعرفة، الملتقى الوطني الأول حول تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 21-22 فيفري 2012.
- ¹⁵ - مصنوعة أحمد، تنمية الكفاءات البشرية كمدخل لتعزيز الميزة التنافسية للمنتج التأميني، الملتقى الدولي السابع حول الصناعة التأمينية، الواقع العملي وآفاق التطوير، تجارب الدول، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، يومي 03-04 ديسمبر 2012.
- ¹⁶ - Celile Dejoux, **Les Compétences au Coeur de l'entreprise**, edition d'organisation, paris, 2001, p 141.
- ¹⁷ - Alain Meignant, **Les Compétences de La Fonction Ressources Humaines (diagnostic et action)**, edition Liaisons, Paris, 1995, p22.