

العلاقة الانسانية بين الطبيب والمريض وأثرها في تفعيل العلاج  
وسبل تطويرها " دراسة ميدانية على عينة من المرضى المنومين  
بالمستشفى الوطني بالملز-الرياض "

**The human relationship between the physician and the patient  
and its effect on the activation of treatment and ways to develop  
A field study, on a sample of inpatients National Hospital " them  
" Palms- Riyadh**

كلية الآداب- جامعة الملك سعود- المملكة العربية السعودية

إعداد الباحث

عبد الرحمن بن أحمد الوروري

**Prepared by the researcher**

**Abdul Rahman bin Ahmed Alwarori**



### ملخص:

هدف هذا البحث لمعرفة العلاقة الإنسانية بين الطبيب والمريض، وذلك من خلال التعرف على الآثار المترتبة على تنمية العلاقة الإنسانية بين الطبيب والمريض، كذلك التوصل إلى آليات لتطوير العلاقة الإنسانية بين الطبيب والمريض. ولتحقيق هذه الأهداف استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، كما استخدم الدارس منهج المسح الاجتماعي عن طريق العينة العمدية والبالغ عددها ٧٠ مريضاً منوماً في المستشفى الوطني بواقع ١٠ مرضى من كل قسم من أقسام المستشفى وهي ٥ أقسام رئيسة وهي : قسم الأمراض الباطنة. قسم الجراحة العامة. قسم النساء والولادة. قسم العناية المركزة. ووضع أخرى ليتمكن المريض من كتابة القسم الذي قد لا يكون ضمن المذكورين.

### وأظهرت نتائج الدراسة:

١. أن أفراد عينة الدراسة موافقون تماماً على أهمية العلاقة الإنسانية بين الطبيب والمريض.
٢. تبين أنهم موافقون تماماً على الآثار المترتبة على تنمية العلاقة الإنسانية بين الطبيب والمريض.
٣. وكذلك موافقون تماماً على الآليات المقترحة لتطوير العلاقة الإنسانية بين الطبيب والمريض.

### وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة بما يلي:

١. الاهتمام بالتدريب المستمر لكيفية التعامل الإنساني بين الطبيب والمريض.
  ٢. أهمية التنسيق بين الفريق الطبي في المستشفى والأخصائيين الاجتماعيين.
- كلمات مفتاحية: العلاقة الإنسانية - الطبيب والمريض - أثر - تفعيل العلاج - سبل التطوير.

### **Summary:**

The aim of this research is to find out the human relationship between the doctor and the patient, through the identification of the effects of the development of the human relationship between the doctor and the patient, as well as to reach mechanisms to develop the human relationship between the doctor and the patient. To achieve these goals, the researcher used the questionnaire as a tool to collect data. The researcher also used the method of social survey through the deliberate sample of 70 patients hypnotized in the National Hospital by 10 patients from each Department of the hospital, which is 5 main departments: Department of Internal Medicine, Department of General Surgery, Department of Obstetrics and Gynecology, Department of Intensive Care.

The results of the study showed:

1. The study sample members fully agree on the importance of the human relationship between the doctor and the patient.
2. It turns out that they fully agree with the implications of developing the human-doctor-patient relationship.
3. Also fully agree with the proposed mechanisms to develop the human relationship between the doctor and the patient.

In light of these findings, the study recommended the following:

1. Attention to the continuous training of how to deal humane between the doctor and the patient.
2. The importance of coordination between the hospital's medical team and social workers.

**Keywords:** Human Relationship - Physician and Patient - Impact - Activation of Treatment - Ways of Development.

## مقدمة:

إن علاقة الطبيب بالمريض ذات أهمية في علم الاجتماع الطبي وذلك بهدف تقديم رعاية صحية تتميز بالجودة في تشخيص المرض وعلاجه. فالأبعاد الاجتماعية تؤثر على الخدمات الصحية، فلا يخفى علينا دور المتغيرات الاجتماعية في اللجوء إلى الخدمة العلاجية أو الوقائية، وتحديد الخلفيات الاجتماعية في تمييز المرض والسلوك المرتبط به. ويُعد علم الاجتماع الطبي أحد العلوم الناشئة والنامية نمواً سريعاً في الآونة الأخيرة، ويرجع ذلك إلى احتياج المجتمع لدراسات اجتماعية وأنثروبولوجية تعمق معرفة الناس والأفراد بأمورهم الصحية، وأسباب الأمراض التي يصابون بها، وكيفية حماية أنفسهم. (الخواجة، ٢٠١٣، ص ص ٩-٦)

لذا يركز الباحث في هذا العلم على القضايا الخاصة بالصحة والمرض في ضوء علاقتهما بالأبعاد الاجتماعية والثقافية من حيث توزيع الأمراض وانتشارها بين الجماعات، والطبقات الاجتماعية، وأنماط السلوك المرتبطة بالصحة والمرض، وذلك للمحافظة على الصحة والوقاية من المرض، خاصة وأن الصحة والمرض أصبحا مقياساً يحدد مدى كفاءة المجتمعات الإنسانية ودرجة تقدمها وتخلفها بين المجتمعات المختلفة. (الخواجة، ٢٠١٣، ص: ٦)، وهذا الأمر يقودنا إلى البحث عن العلاقة التي تربط المريض بالطبيب ومدى أهميتها وأثرها في تفعيل العلاج.

## مشكلة البحث:

الباحث بحكم عمله على مدار ٢٠ سنة في المجال الصحي أصبح على دراية وخبرة كافية فيما يخص أهمية العلاقة بين الطبيب والمريض وما ينتج عن ذلك من نتائج تؤثر على خطة العلاج وعلى العلاقة المستقبلية بين الطبيب والمريض، كذلك على نظرة المريض للخدمات الصحية المقدمة له، كذلك فيما يخص الطبيب وقيامه بالعمل على الشكل الذي يتوافق مع الاخلاقيات الطبية المتعارف عليها، وإحساسي كباحث ان نصف العلاج نفسي وان المريض يبحث على ان تكون العلاقة مع الطبيب مميزة وكذلك الطبيب

لان العلاقة المميزة تساعد كلا الطرفين في المضي قدماً في العلاج ، وقد لاحظت خلال عملي تلك السنين ان هناك بعض الشوائب التي تؤثر على العلاقة بين الطبيب والمريض والتي تؤدي الى ان تكون العلاقة متوترة ولها انعكاسات على المريض والطبيب. ولأهمية الموضوع من جميع الجوانب- خاصة من الجانب السيوسولوجي -فقد رغب الباحث ان يكون له مساهمة في التعرف على طبيعة العلاقة بين الطبيب والمريض والسبل التي تؤدي الى تقوية تلك العلاقة.

### أهمية البحث:

تحدد أهمية البحث على النحو التالي:

1. تسعى للكشف عن طبيعة العلاقة الانسانية بين الطبيب والمريض وأثرها في تفعيل العلاج وسبل تطويرها.
2. ندرة الدراسات العلمية حول العلاقة الانسانية بين الطبيب والمريض.
3. أن العلاقات بين الطبيب والمريض لا تقتصر فقط على مجرد التشخيص والعلاج وانما تعتمد على الجانب الانساني.

### أهداف البحث:

يهدف البحث إلى:

1. التعرف على أهمية العلاقة الإنسانية بين الطبيب والمريض.
2. الكشف عن الآثار المترتبة على تنمية العلاقة الانسانية بين الطبيب والمريض.
3. التوصل إلى آليات لتطوير العلاقة الانسانية بين الطبيب والمريض.

### تساؤلات البحث:

يحاول البحث الحالي الاجابة على التساؤل الرئيس التالي:

ما واقع العلاقة الانسانية بين الطبيب والمريض وما أثرها في تفعيل العلاج وما

سبل تطويرها ؟

وينبثق من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

١. ما مدى أهمية العلاقة الإنسانية بين الطبيب والمريض؟
  ٢. ما الآثار المترتبة على تنمية العلاقة الإنسانية بين الطبيب والمريض؟
  ٣. ما الآليات المقترحة لتطوير العلاقة الإنسانية بين الطبيب والمريض؟
- مفاهيم البحث:**

١. مفهوم العلاقة الإنسانية إجرائياً: هي نتاج الحوارات والتفاعلات وعمليات التواصل الايجابية و السلبية التي تحدث بين الطبيب والمريض طوال المدة التي يخضع فيها المريض للعلاج في المستشفى.
٢. مفهوم الطبيب إجرائياً: هو ذلك الشخص الحاصل على درجة علمية لممارسة مهنة الطب ويكون متمكناً من الصناعة الطبية وعالماً بالأدوية ويجاز له معالجة الناس في المؤسسات الطبية الحكومية و الأهلية.
٣. مفهوم المريض إجرائياً: هو ذلك الفرد الذي يعاني من أحد الأمراض الذي يحتاج إلى المكوث في المستشفى لفترة زمنية قصيرة أو طويلة ومراجعة الأطباء العاملين في المستشفى للتشخيص و تحديد نوع المرض وتلقي العلاج.

#### **أدبيات البحث:**

**أولاً: الإطار النظري:**

**النظريات الموجهة للبحث:**

#### **١. نظرية الدور (Role Theory):**

إن مفهوم الدور يشير من الناحية السلوكية إلي " مجموعة من السلوكيات والقواعد التي ترتبط بوضع معين"، وهو بهذا يقوم علي سلوك، يقوم به فرد، داخل إطار معين، ويشير من الناحية التحليلية إلي عدد من الأبعاد الأساسية. (بدوي، ١٩٨٦ م: ٣)

- التوقعات: وتشمل القواعد التي تنظم الأفعال التي تتضمن التأثير وصنع القرار والتوزيع السلطوي للقيم داخل المجتمع، كما ما تشير إلي مطالب المجتمع من كل فرد يشغل منصباً أو يحتل مكانة معينة.
- التوجهات: أي الأفكار الخاصة بالفرد شاغل الدور، والتي تعكس القواعد التي يضعها المجتمع وشخصية القائم بالدور وإدراكه لمطالب وتوقعات من حوله.
- السلوك: أي الأفعال التي يقوم بها الفرد الذي يشغل منصباً معيناً، وفيه يتم التركيز علي الفعل كما حدث لا كما يجب أن يكون.

### توظيف نظرية الدور في البحث الحالي:

إن وضوح دور كل من الطبيب أو المريض يؤدي إلى حالة من التوازن بينهم وإلى وجود تعاون وتكامل واعتماد متبادل بينهم مما يعطي للدور قوة ووضوح وينعكس بالتالي ذلك على العملية الطبية بشكل خاص وعلى المجال الصحي بشكل عام.

### أوجه الاستفادة من نظرية الدور:

- تمثلت تلك الاستفادة في توجيه الباحث في هذا البحث من حيث:
- صياغة مشكلة البحث وتحديد اهدافها وتساؤلاتها والاجراءات المنهجية.
- تحديد أبعاد أدوات البحث المتمثلة في استبانة العلاقة الانسانية بين الطبيب والمريض.
- تحليل النتائج التي تم التوصل إليها وتحويلها من بيانات إلى معلومات يمكن الاستفادة منها للمهتمين بنطاق وحدود هذه البحث ومتخذي القرار والمتخصصين.
- مساعدة الباحث للخروج بتوصيات يمكن أن تثري المجالات التطبيقية لعلم الاجتماع ومنها علم الاجتماع الطبي خاصة.

### ٢. النظرية البنائية الوظيفية:

البناء الإجتماعي هو مجموعة الأحكام والقوانين والضوابط التي تحدد علاقات الأفراد وممارستهم في المؤسسات الاجتماعية الست-وهي المؤسسة الاقتصادية والدينية والسياسية



والعسكرية والأسرية والتربوية - التي يتكون منها البناء . "ولا يمكن للبناء أن يعمل ويستمر ويتطور دون وجود الرموز والشارات ونظم الاتصال والتكنولوجيا والتعليم والمنزلة الاجتماعية". (كريب، ١٩٩٩)

إن النظرية الوظيفية تقوم على ست افتراضات رئيسية: (الحامد، ١٤١٥ هـ جريا، ٧٦-

(٧٩

١. يمكن النظر إلى أي شيء - سواء أكان كائنًا حيًا أو اجتماعيًا أو فردًا أو مجموعة، أو تنظيمًا رسميًا أو مؤسسة أو مجتمعًا أو حتى العالم بأسره على أنه نسق أو نظام.
٢. لكل نسق احتياجات أساسية لا بد من الوفاء بها، وإلا فإن النسق سيفنى أو يتغير تغيرًا جوهريًا، فالمجتمع في حاجة لتنظيم أساليب السلوك وفي حاجة لإضافة أفراد جدد.
٣. يمكن تحقيق كل حاجة من حاجات النسق بواسطة عدة متغيرات أو بدائل، فحاجة المجتمع للتماسك تتحقق عن طريق قوة العادات والتقاليد.
٤. توازن النسق قضية جوهرية، فلا بد أن يكون المجتمع في حالة توازن، ولكي يتحقق هذا التوازن لا بد أن تلبى كل حاجات النسق، و التوازن يتم من خلال تكامل مكونات النسق وترابطها.
٥. لكل جزء من أجزاء النسق سمة تؤثر في بقائه وتوازنه، فقد يكون وظيفيًا أي يسهم في تحقيق التوازن، وقد يكون معوقًا وظيفيًا أي يقلل من عدم التوازن، أو قد يكون غير وظيفي أي ،عديم القيمة بالنسبة للنسق.
٦. وحدة التحليل هي الأنشطة والنماذج المتكررة والصور العامة للسلوك، وليست وحدات فردية محددة فالتحليل الوظيفي لا يحاول أن يشرح كيف ترعى و تربي أسرة معينة أطفالها، وإنما يهتم بكيفية تحقيق الأسرة- كنظام لهذا الهدف من خلال الاستفادة من معطيات النسق الديني.

كيفية توظيف النظرية البنائية الوظيفية في دراسة " العلاقة بين المريض والطبيب"،  
ويتم ذلك من خلال الآتي:

- تحديد العوامل البنوية للمريض الداخلية ومنها (المعاناة من الفقر والحرمان المادي-  
الأوضاع الاجتماعية والثقافية الصعبة التي يعيشها المريض ممزوجة مع معاناته  
وآلامه).
- تحديد العوامل البنوية للطبيب الداخلية ومنها (قلة راتبه الشهري - كثرة المرضى-  
صعوبة ظروفه الاجتماعية والثقافية - قلة فرص الترقية)
- والتفسير الوظيفي يكمن في نتائج سلبية وهدامة تتمخض عنها العلاقة بين المريض  
والطبيب ،فبالنسبة للمريض لا يمكن أن يبلغ المريض الشفاء المطلوب والتحرر من  
معاناته الصحية وآلامه ،كما للطبيب تكون نتائج سلبية مثل الاساءة إلى سمعته وتعويق  
حركته وفاعليته.

### ٣. النظرية التفاعلية الرمزية:

النظرية التفاعلية الرمزية تبدأ بالأفراد وسلوكهم كمدخل لفهم النسق الاجتماعي.  
(الجولاني، ١٩٩٧، ص ٢١٥)

ومع انها ترى البنى الاجتماعية ضمناً، باعتبارها بنى للأدوار بنفس طريقة  
بارسونز إلا انها لا تشغل نفسها بالتحليل على مستوى الأنساق، بقدر اهتمامها بالتفاعل  
الرمزي المتشكّل عبر اللغة، والمعاني، والصور الذهنية، استناداً إلى حقيقة مهمة،  
هي أن على الفرد أن يستوعب أدوار الآخرين. (أحمد، ١٩٩٥، ص ١٨٠)

يرى الباحث أن النظرية التفاعلية الرمزية ترى أن الحياة الاجتماعية التي نعيشها  
حصيلة تفاعلات بين البشر بعضهم بعض أو بينهم وبين المؤسسات الاجتماعية في  
المجتمع، حيث انها تنظر لأدوار البشر بعضهم تجاه بعض من خلال المعاني  
والرموز التي قد تكون ايجابية أو سلبية .

## كيفية توظيف النظرية التفاعلية الرمزية في دراسة قضية "العلاقة بين الطبيب والمريض" ويتم ذلك من خلال الآتي:

- بعد التفاعل الذي يحدث بين الطبيب والمريض والذي يستغرق وقتا من الزمن قد يتراوح بين شهر إلى شهرين يبدأ الطبيب بتقييم المريض ، والتقييم قد يكون ايجابيا أو سلبيا اعتمادا على طبيعة العلاقة التفاعلية التي كانت موجودة بين الجانبين.
- التقييم الذي يحمله الطبيب نحو المريض سرعان ما ينتشر إلى أبناء المجتمع فيؤثر في تقييمهم للمريض.
- وعندما يصل التقييم للمريض والتقييم نفترض بأنه ايجابي فهو يؤثر في تقييم المريض نفسه لأن تقييم الفرد لنفسه يتأثر في تقييم الآخرين له.

### ثانيا: الدراسات السابقة:

- دراسة المطيري (١٤٢٥ هـ ) بعنوان " نظرة الأطباء السعوديون إلى الخدمة الاجتماعية " دراسة مطبقة على المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض ، وهدفت الدراسة إلى توقعات الأطباء السعوديين للدور الذي يمارسه الأخصائي الاجتماعي في المستشفى. وطبيعة العلاقة بين الأطباء والأخصائيين الاجتماعيين في المستشفى. والمصادر التي يعتمد عليها الأطباء في توجيه أحكامهم حول نظرته للخدمة الاجتماعية في المستشفيات. والأساليب التي يمكن أن يتخذها الأخصائيون الاجتماعيون لتحسين النظرة إلى الخدمة الاجتماعية في المستشفيات الحكومية بالرياض. وقد استعان الباحث بمنهج المسح الاجتماعي و تكونت العينة من جميع الأطباء السعوديين العاملين في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض و استعان الباحث بأداة الاستبيان لجمع البيانات. ومن أهم نتائج الدراسة:
١. أهم ما تمثلت به نظرة الأطباء حول الدور المتوقع للخدمة الاجتماعية بالمستشفيات هو تقديم تسهيلات الحصول على خدمات للمرضى المحتاجين.
  ٢. أهم ما تمثلت به نظرة الأطباء حول علاقاتهم مع الأخصائيين الاجتماعيين هي علاقة تعاونية مكتملة لعمل الأطباء ثم علاقة عملية لصالح المرضى.

دراسة العسيري ( ١٤٣٠ هـ ) ، بعنوان: "معوقات العلاقة بين الطبيب و المريض في العيادات الخارجية التابعة لمدينة الملك فهد الطبية بمدينة الرياض" وقد وضع الباحث عدة أهداف أبرزها محاولة تحديد علاقة البعد الاجتماعي بطبيعة العلاقة بين الطبيب و المريض. ومحاولة تحديد علاقة البعد الثقافي بطبيعة العلاقة بين الطبيب و المريض. وأيضا محاولة تحديد علاقة البعد التنظيمي بطبيعة العلاقة بين الطبيب و المريض. ومحاولة تحديد علاقة البعد الاقتصادي بطبيعة العلاقة بين الطبيب و المريض، وقد استخدم الباحث منهج المسح الاجتماعي عن طريق الحصر الشامل للأطباء و العينة التصادفية للمرضى، و تمثل في الأطباء العاملين بالعيادات الخارجية التابعة لمدينة الملك فهد الطبية ١٠٤ طبيب و المرضى المراجعين لهذه العيادات ٣١٢ مريض، وتمثلت في عينة بالمصادفة للمرضى المراجعين الذكور و الإناث البالغين من المواطنين و المقيمين في مدينة الرياض. وتمثلت في الاستبانة حيث تم تخصيص استبانة للأطباء و استبانة للمرضى، ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة وجود العديد من المعوقات التي تؤثر سلبا في العلاقة بين الطبيب و المريض في العيادات الخارجية التابعة لمدينة الملك فهد الطبية بمدينة الرياض والتي من أبرزها: المعوقات الاجتماعية ، والمعوقات الشخصية و المعوقات البيئية والمعوقات الادارية.

دراسة الحسن (٢٠١٠ م)، بعنوان " واقع العلاقة الانسانية بين الطبيب والمريض وسبل تطويرها دراسة ميدانية في مدينة بغداد، وهدفت الدراسة على تحديد واقع العلاقة الانسانية بين الطبيب والمريض وسبل تطويره هذه العلاقة"، واستندت الدراسة إلى المنهج المسحي و كانت العينة المرضى مكونة من ٢٠٠ مريض وعينة الأطباء مكونة من ١٥٠ طبيب ، و استند الباحث إلى أداة الاستبيان في جمع البيانات و من أهم نتائج الدراسة:

- أشار ٢٨ % من الأطباء بأن العلاقات التي تربطهم مع المرضى هي علاقات إيجابية، وأن نسبة ٢٥ % من الأطباء تربطهم علاقات سلبية بالمرضى، في حين أن نسبة ٤٧ % أفادو بأن علاقاتهم مع المرضى هي علاقات هامشية

- أسباب مشكلات العلاقة التي ترجع أسبابها إلى الأطباء من وجهة نظر المرضى، تتمثل في:

- ١ - سوء المعاملة و خشونة الاسلوب.
- ٢ - ضعف اهتمام الأطباء بالمرضى.
- ٣ - اهتمام الأطباء بالمادة والربح السريع أكثر من اهتمامهم بالمرض الذي يعاني منه المريض.

- أسباب مشكلات العلاقة التي ترجع أسبابها إلى المرضى من وجهة نظر الأطباء تتمثل في:

١. ضعف احترام المرضى للأطباء.
٢. عدم تقيد المرضى بنصائح وارشادات الأطباء.
٣. شكاوى المرضى من الأطباء.
٤. تدني المستوى الثقافي للمرضى.
٥. سوء تصرف المرضى.

#### تعليق عام على الدراسات السابقة:

يمكن حصر أوجه الاستفادة التي أمكن للباحث الحصول عليها من الدراسات السابقة في إعداد هذا البحث في النقاط الآتية:

١. الوقوف بدقة على حدود المشكلة التي تتناولها البحث ومن ثم يمكن البدء من حيث انتهى الباحثون فيما يتعلق بموضوع البحث.
٢. تحديد وصياغة مشكلة البحث بشكل دقيق.
٣. تحديد وصياغة أهداف وتساؤلات البحث.
٤. اختيار المنهج العلمي المناسب الذي يمكنه قيادة البحث.
٥. تحديد الإطار النظري للبحث.
٦. الوقوف على المتغيرات المستقلة للبحث.

٧. تحديد واختيار وصياغة أداة جمع البيانات المناسبة.
٨. الوقوف على سبل وبرامج تبويب وتحليل وتفسير البيانات.
٩. الوقوف على كيفية إعداد التقرير النهائي للبحث.

#### منهجية البحث وإجراءاته:

١. **منهج البحث:** بناءً على طبيعة البحث وأهدافه ولكونه يستهدف التعرف على العلاقة الإنسانية بين الطبيب والمريض وأثرها في تفعيل العلاج، فإن الباحث قد استخدم منهج المسح الاجتماعي،
٢. **مجتمع البحث:** تكون مجتمع البحث من المرضى المنومين بالمستشفى الوطني بالملز- الرياض "والبالغ عددهم ( ١٢٠ ) مريض وقت اجراء البحث.
٣. **عينة البحث:** قام الباحث باختيار عينة عمدية لعدد ١٠ مرضى من كل قسم تنويم بالمستشفى وتلك الأقسام هي : قسم الأمراض ألباطنه ، وقسم الجراحة ألعامه ، وقسم النساء والولادة ، وقسم العناية المركزة ، ووضع أخرى ليتمكن المريض من كتابة القسم الذي قد لا يكون ضمن المذكورين وقام بتوزيع ٧٠ استبانة على المرضى المنومين بالمستشفى الوطني بالملز-الرياض، وقد بلغ عدد المسترد منها والصالح للإدخال والتحليل ٦٣ استبانة، بينما بلغت عدد الاستبانات المفقودة وغير الصالحة للإدخال والتحليل ٧ استبانات.
٤. **أداة البحث:** تم التوصل إلى إن الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي "الاستبانة". ولغرض المعالجة فقد أعط الباحث لكل استجابة على كل عبارة في كافة أبعاد الاستبانة قيمة محددة على النحو التالي موافق تماما ( ٣درجات)، موافق إلى حد ما (٢درجات) ، غير موافق(درجة واحدة)، وقد اعتمد الباحث على مقياس ليكرت الثلاثي لأنه سهل الإعداد والتطبيق، ويعطي المبحوث الحرية في تحديد موقفه ودرجة إيجابية أو سلبية هذا الموقف في كل عبارة.

**صدق أداة البحث:** وقد قام الباحث بالتأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

أ- **الصدق الظاهري للأداة:** قام الباحث بعرضها في صورتها الأولية على المشرف العلمي للاستشارة والتوجيه، ثم قام بعرضها على مجموعة من المحكمين الأكاديميين للتأكد من صدقها الظاهري وذلك لاستطلاع آرائهم حول مدى وضوح صياغة كل عبارة من عبارات الاستبانة، وتصحيح ما ينبغي تصحيحه منها، ومدى أهمية وملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى مناسبة كل عبارة لقياس ما وضعت لأجله، مع إضافة أو حذف ما يرون من عبارات في أي محور من المحاور؛ وعلى ضوء توجيهاتهم ومقترحاتهم، قام الباحث بإجراء التعديلات التي اتفقوا عليها، وتعديل صياغة بعض الفقرات التي اقترحوا ضرورة إعادة صياغتها حتى تزداد الاستبانة وضوحاً وملائمة لقياس ما وضعت لأجله، وفي ضوء آراء المحكمين قام الباحث بإعداد أداة البحث في صورتها النهائية ومن ثم تطبيقها ميدانياً على المبحوثين.

ب- **صدق الاتساق الداخلي للأداة:** قام الباحث بحساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للاستبانة وذلك عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبانة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه الفقرة. وكانت النتيجة أن جميع القيم كانت موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠١ فأقل مما يعني وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي وارتباط المحور بعباراته بما يعكس درجة عالية من الصدق لفقرات المقياس.

**ثبات أداة البحث:** استخدم الباحث معادلة ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة البحث الثبات العام لأداة الدراسة فقد بلغ ٠.٨٦٩، مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات وبالتالي يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للبحث.

**الأساليب الإحصائية المستخدمة:**

١. **التكرارات والنسب المئوية:** للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية

لأفراد عينة اتجاه عبارات الأبعاد الرئيسية التي تتضمنها الدراسة.

٢. المتوسط الحسابي: لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات مفردات الدراسة
٣. الانحراف المعياري: للتعرف على مدى انحراف أو تشتت استجابات عينة البحث لكل عبارة من عبارات متغيراته ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي ، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.
٤. معامل الارتباط بيرسون: لمعرفة درجة الارتباط بين عبارات الاستبانة وبين الدرجة الكلية لها.
٥. معامل ألفا كرونباخ: لاختبار ثبات أداة البحث.

نتائج البحث:

للإجابة عن السؤال الأول والذي ينص على "ما أهمية للعلاقة الإنسانية بين الطبيب والمريض؟"

للتعرف على أهمية العلاقة الإنسانية بين الطبيب والمريض، قام الباحث بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد الدراسة، وجاءت النتائج كالتالي:



جدول ( ١ )

استجابات أفراد عينة الدراسة على الجوانب الاجتماعية للعلاقة الإنسانية بين الطبيب والمريض

رقم العبارة	العبارات	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
		موافق تماما	موافق على حد ما	غير موافق				
-	-	-	-	-	-	-	-	
٦	أهمية التزام الطبيب بالمواعيد التي يتفق فيه مع المريض.	ك	٥٦	٧	٠	٢.٨٩	١	موافق تماما
		%	٨٨.٩	١١.١	٠			
١	يجب إن يعمل الطبيب على التخفيف من الآلام التي يشعر بها المريض.	ك	٥٦	٧	٠	٢.٨٩	٢	موافق تماما
		%	٨٨.٩	١١.١	٠			
٧	ضرورة إن يتفاعل الطبيب مع المريض بتلقائية دون التعالي.	ك	٥٥	٨	٠	٢.٨٧	٣	موافق تماما
		%	٨٧.٣	١٢.٧	٠			
٥	ضرورة إن يتناقش المريض مع الطبيب حول ظروفه الصحية بود.	ك	٥٤	٩	٠	٢.٨٦	٤	موافق تماما
		%	٨٥.٧	١٤.٣	٠			
٤	ضرورة إن يتعامل الطبيب مع المريض كأخ وصديق.	ك	٤٨	١٤	١	٢.٧٥	٥	موافق تماما
		%	٧٦.٢	٢٢.٢	١.٦			
٢	ضرورة أن يستشير المريض الطبيب في أموره	ك	٣٦	١٠	١٧	٢.٣٠	٦	موافق تماما
		%	٥٧.١	١٥.٩	٢٧			

رقم العبارة	العبارات	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
		موافق تماماً	موافق على حد ما	غير موافق				
	العائلية.							
٣	ضرورة إن يشارك الطبيب المريض أفراده بالتواجد بالقرب منه.	ك	٢٩	١٤	٢٠	٠.٨٧٧	٧	موافق
		%	٤٦	٢٢.٢	٣١.٧			إلى حد ما
-	المتوسط الحسابي العام	ك	-	-	-	٠.٣٣٨	-	موافق
		%	-	-	-			إلى حد ما

أظهرت النتائج وفق هذا التساؤل أن أفراد عينة البحث موافقون تماماً على أهمية العلاقة الإنسانية بين الطبيب والمريض. اشتمل هذه المحور على سبع عبارات أتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون تماماً على خمسة عبارات والتي تمثلت في العبارات التالية

١. أهمية التزام الطبيب بالمواعيد التي يتفق فيه مع المريض.
  ٢. يجب إن يعمل الطبيب على التخفيف من الآلام التي يشعر بها المريض.
  ٣. ضرورة إن يتفاعل الطبيب مع المريض بتلقائية دون التعالي
  ٤. ضرورة إن يتناقش المريض مع الطبيب حول ظروفه الصحية بود.
  ٥. ضرورة إن يتعامل الطبيب مع المريض كأخ وصديق.
- بينما أتضح من النتائج أن أفراد عينة الدراسة موافقون إلى حد ما على عبارتين من العبارات المتعلقة بالجوانب الاجتماعية للعلاقة الإنسانية بين الطبيب والمريض وهما:
١. ضرورة أن يستشير المريض الطبيب في أموره العائلية.

٢. ضرورة إن يشارك الطبيب المريض أفراحه بالتواجد بالقرب منه.

للإجابة على السؤال الثاني ونصه "ما الآثار المترتبة على تنمية العلاقة الإنسانية

بين الطبيب والمريض؟"

للتعرف على الآثار المترتبة على تنمية العلاقة الإنسانية بين الطبيب والمريض، قام الباحث بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد الدراسة، وجاءت النتائج كالتالي:

### جدول (٢)

استجابات أفراد عينة الدراسة على الآثار المترتبة على تنمية العلاقة الإنسانية بين

الطبيب والمريض

رقم العبارة	العبارات	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
		موافق تماما	موافق على حد ما	غير موافق				
١	الالتزام الدقيق بتعليمات الطبيب يساهم في عملية سرعة العلاج	٤٩	١١	٣	٢.٧٣	٠.٥٥٤	١	موافق تماما
		٧٧.٨ %	١٧.٥	٤.٨				
٦	تساهم العلاقة الإنسانية ببين المريض والطبيب القدرة على اتخاذ القرار الرشيد بين الطبيب والمريض.	٤٥	١٦	٢	٢.٦٨	٠.٥٣٤	٢	موافق تماما
		٧١.٤ %	٢٥.٤	٣.٢				
٢	تساهم العلاقات الإنسانية بين المريض والطبيب	٤٣	١٦	٤	٢.٦٢	٠.٦٠٧	٣	موافق تماما
		٦٨.٣ %	٢٥.٤	٦.٣				

رقم العبارة	العبارات	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
		موافق تماماً	موافق على حد ما	غير موافق				
	في سرعة الشفاء							
٥	تعمل العلاقة الإنسانية بين المريض والطبيب على حل المشكلات و مواجهة الأزمات الطارئة.	ك	٤٠	١٩	٤	٢.٥٧	٤	موافق تماماً
		%	٦٣.٥	٣٠.٢	٦.٣			
٤	تعمل العلاقة الإنسانية بين المريض والطبيب في إتاحة الفرصة لكل مريض بالمشاركة في وضع الخطة العلاجية المتكاملة وتنفيذها وتقويمها.	ك	٣٦	٢١	٦	٢.٤٨	٥	موافق تماماً
		%	٥٤.١	٣٣.٣	٩.٥			
٣	تساهم العلاقة الإنسانية بين الطبيب والمريض في تقليل النفقات على العلاج.	ك	٣٣	٢٣	٧	٢.٤١	٦	موافق تماماً
		%	٥٢.٤	٣٦.٥	١١.١			
-	المتوسط الحسابي العام	ك	-	-	-		-	موافق تماماً
		%	-	-	-			

بينت النتائج أن أفراد عينة البحث موافقون تماماً على الآثار المترتبة على تنمية العلاقة الإنسانية بين الطبيب والمريض بمتوسط حسابي ٥٨,٢ من ٣, اشتمل هذه المحور على

سنة عبارات أتضح من النتائج أن أفراد عينة البحث موافقون تماماً على جميع العبارات والتي تمثلت في العبارات التالية

١. الالتزام الدقيق بتعليمات الطبيب يساهم في عملية سرعة العلاج
  ٢. تساهم العلاقة الإنسانية بين المريض والطبيب القدرة على اتخاذ القرار الرشيد بين الطبيب والمريض.
  ٣. تساهم العلاقات الإنسانية بين المريض والطبيب في سرعة الشفاء
  ٤. تعمل العلاقة الإنسانية بين المريض والطبيب على حل المشكلات و مواجهة الأزمات الطارئة.
  ٥. تعمل العلاقة الإنسانية بين المريض والطبيب في إتاحة الفرصة لكل مريض بالمشاركة في وضع الخطة العلاجية المتكاملة وتنفيذها وتقييمها.
  ٦. تساهم العلاقة الإنسانية بين الطبيب والمريض في تقليل النفقات على العلاج.
- للإجابة عن السؤال الثالث ونصه "ما الآليات المقترحة لتطوير العلاقة الإنسانية بين الطبيب والمريض؟"

للتعرف على الآليات المقترحة لتطوير العلاقة الإنسانية بين الطبيب والمريض، قام الباحث بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب لاستجابات أفراد الدراسة، وجاءت النتائج كالتالي:

جدول ( ٣ )

استجابات أفراد عينة الدراسة على الآليات المقترحة لتطوير العلاقة الإنسانية بين

الطبيب والمريض

رقم العبارة	العبارات	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
		موافق تماما	موافق على حد ما	غير موافق				
٥	الاهتمام بالتدريب المستمر لكيفية التعامل الإنساني بين الطبيب والمريض.	٥٠	١٠	٣	٢.٧٥	٠.٥٣٨	١	موافق تماما
٢	أهمية التنسيق بين الفريق الطبي في المستشفى والأخصائيين الاجتماعيين	٤٨	١٤	١	٢.٧٥	٠.٤٧٤	٢	موافق تماما
٣	العمل على وجود سياسة واضحة للفريق الطبي في المستشفيات في هذا الصدد	٤٧	١٤	٢	٢.٧١	٠.٥٢١	٣	موافق تماما
٤	تطوير برامج العلاقات الإنسانية بين الطبيب والمريض.	٤٥	١٦	٢	٢.٦٨	٠.٥٣٤	٤	موافق تماما
٦	أهمية إشراك الطبيب في مجال البحوث الاجتماعية للمرضى ومتابعة المرضى بشكل مستمر	٤٣	١٧	٣	٢.٦٣	٠.٥٧٦	٥	موافق تماما

رقم العبارة	العبارات	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
		موافق تماما	موافق على حد ما	غير موافق				
٧	المراجعة الدورية لما تم انجازه من أعمال وما تحقق من أهداف بين الطبيب والمريض.	ك	٤٣	١٤	٦	٢.٥٩	٦	موافق تماما
		%	٦٨.٣	٢٢.٢	٩.٥			
١	العمل على تغيير النظرة السلبية التي توجد بين الطبيب والمريض وذلك بعقد لقاءات اجتماعية باستمرار.	ك	٢٩	٢٠	١٤	٢.٢٤	٧	موافق إلى حد ما
		%	٤٦	٣١.٧	٢٢.٢			
-	المتوسط الحسابي العام	-	-	-	-	٢.٦٢	-	موافق تماما

أظهرت النتائج أن أفراد عينة البحث موافقون تماماً على الآليات المقترحة لتطوير العلاقة الإنسانية بين الطبيب والمريض بمتوسط حسابي ٦٢,٢ من ٣ ، اشتمل هذه المحور على سبع عبارات أتضح من النتائج أن أفراد عينة البحث موافقون تماماً على ستة عبارات والتي تمثلت في العبارات التالية:

١. الاهتمام بالتدريب المستمر لكيفية التعامل الإنساني بين الطبيب والمريض.
٢. أهمية التنسيق بين الفريق الطبي في المستشفى والأخصائيين الاجتماعيين
٣. العمل على وجود سياسة واضحة للفريق الطبي في المستشفيات في هذا الصدد
٤. تطوير برامج العلاقات الإنسانية بين الطبيب والمريض.

٥. أهمية إشراك الطبيب في مجال البحوث الاجتماعية للمرضى ومتابعة المرضى بشكل مستمر

٦. المراجعة الدورية لما تم انجازه من أعمال وما تحقق من أهداف بين الطبيب والمريض.

بينما أتضح من النتائج أن أفراد عينة البحث موافقون إلى حد ما على عبارة واحدة من العبارات المتعلقة بالآليات المقترحة لتطوير العلاقة الإنسانية بين الطبيب والمريض:

العمل على تغيير النظرة السلبية التي توجد بين الطبيب والمريض وذلك بعقد لقاءات اجتماعية باستمرار.

#### التوصيات:

يوصي الباحث بما يلي:

١. الاهتمام بالتدريب المستمر لكيفية التعامل الإنساني بين الطبيب والمريض.

٢. أهمية التنسيق بين الفريق الطبي في المستشفى والأخصائيين الاجتماعيين.

#### المقترحات:

يقترح الباحث بإجراء دراسة عن معوقات العلاقة بين الطبيب والمريض.



### المراجع:

- أحمد ، حمدي علي ( ١٩٩٥ ) مقدمة في علم اجتماع التربية ، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية.
- بدوي ،أحمد زكي (١٩٨٦) معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية : مكتبة لبنان.
- الجولاني، فادية عمر (١٩٩٧) دراسات حول الشخصية العربية، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية.
- الحامد، محمد بن معجب (١٤١٥ هجرية) دور المؤسسات التربوية غير الرسمية في عملية الضبط الإجتماعي، مركز مكافحة الجريمة، الرياض.
- الحسن ،احسان محمد (٢٠١٠م) النظريات الاجتماعية المتقدمة ، ط ١ ،دار وائل للنشر والتوزيع . ،عمان.
- الخواجة ، محمد ياسر ( ٢٠١٣ ) علم الاجتماع الطبي ، مكتبة المتنبى المملكة العربية السعودية ، الدمام.
- العسيري، أحمد بن محمد أحمد ( ١٤٣٠ هـ ) معوقات العلاقة بين الطبيب و المريض في العيادات الخارجية التابعة لمدينة الملك فهد الطبية بمدينة الرياض.الرياض.
- كريب، إيان (١٩٩٩) النظرية الاجتماعية من بارسونز إلى هابرماس، ترجمة: محمد حسين غلوم، عالم المعرفة، ع (٢٤٤)، الكويت.
- المطيري، راضي بن دخيل الله بن بركات(١٤٢٥ هـ ، ٢٠٠٤م): نظرة الاطباء السعوديين إلى الخدمة الاجتماعية : دراسة مطبقة في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود.