التواصل الاجتماعي وتشكل الهوية المهنية للممرضة
دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة

أ. رابح رياب / جامعة ورقلة

أ. حمد بجاج/ جامعة ورقلة

الملخص:

يساهم التواصل الاجتماعي بالمنظمة بشكل أساسي في عملية خلق مجال اجتماعي تفاعلي بين الأفراد، ليس فقط لضمان تداول المعلومات والبيانات ذات الصلة بالمجال المهني بل أيضا تداول الأفكار والمشاعر من خلال المعايشة اليومية والتي من شانها إنتاج مضامين ثقافية تساعد على خلق المجتمعية بين مختلف الفاعلين وتنمية روح الانتماء للمؤسسة. كما يساعد على تشكل الهويات المهنية للفئات المهنية المختلفة، كلّ حسب انتمائه المهني، وموقعه في التنظيم.

ولمّا كان العنصر البشري يشكل فاعلاً اجتماعيًا له دوره المركزي في تحقيق أهداف المؤسسة، بات مؤخرًا مركز اهتمام النظريات المعاصرة في علم الإدارة، والعلوم الإنسانية بشكل عام. ومنه جاء انشغالنا في هذا البحث بالمؤسسة العمومية الاستشفائية (محمد بوضياف بورقلة)، تحديدا على العنصر البشري المهني، ممثلاً في الممرضة، كفاعلة اجتماعية تلعب دورًا مركزيًا في فاعلية التنظيم والتسيير داخل المؤسسة.

ولمعرفة ما إذا كان التواصل الاجتماعي يحدث بين الممرضة ومختلف الفاعلين ويستجيب لمتطلبات المهنية وبالتالي خلق تفاعل ايجابي، يساعد على تشكل هويتها المهنية، أم انه يخضع لضغوط العمل بالمؤسسة والمجالات الاجتماعية التي تنتمي اليها بمرجعياتها الثقافية بحيث لا تتناسب مع أهداف المؤسسة الاستشفائية ومبادئ مهنة التمريض الإنسانية؟

وفق هذا الطرح اعتمدنا على مقاربة الفعل التواصلي (لهبرماس–Habermas)، لمعالجة إشكالية البحث التالية :

هل طبيعة التواصل الاجتماعي بين الممرضة ومختلف الفاعلين المؤسسة الاستشفائية (محمد بوضياف ورقلة) يتطابق مع المقتضيات المهنية والأخلاقية التي تنتج التفاعل الايجابي الذي يحقق الاعتراف المتبادل، فيكون عاملا مساعدا باعثا على تشكل هويتها المهنية، أم انه يخضع للاعتبارات تعتمد على مضامين ثقافة المجال الاجتماعي للممرضة قد تتناقض مع البعد الإنساني الاجتماعي للمهنة، مما يعيق تشكل هوية هذه الفئة المهنية ؟.

نص المداخلة:

إشكالية الدراسة

هل طبيعة التواصل الاجتماعي بين الممرضة ومختلف الفاعلين المؤسسة الاستشفائية(محمد بوضياف ورقلة)يتطابق مع المقتضيات المهنية والأخلاقية التي تنتج التفاعل الايجابي الذي يحقق الاعتراف المتبادل، فيكون عاملا مساعدا باعثا على تشكل هويتها المهنية، أم انه يخضع للاعتبارات تعتمد على مضامين ثقافة المجال الاجتماعي للممرضة قد تتناقض مع البعد الإنساني الاجتماعي للمهنة، مما يعيق تشكل هوية هذه الفئة المهنية ؟.

التساؤلات الجزئية:

التساؤل الأول:

– إلى أي حد تساهم تمظهرات الممرضة بالمؤسسة الاستشفائية على الاعتراف والتواصل معهن كفئة مهنية بالمؤسسة محل الدراسة.

التساؤل الثاني:

– هل يمكن أن يحقق الاعتراف المتبادل بين الممرضة ومختلف الفاعلين التعاون في العمل (بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة).؟

التساؤل الثالث:

–هل ينعكس التعاون بين الممرضات ومختلف الفاعلين على تنمية الشعور بالانتماء للمؤسسة محل الدراسة.؟

الفرضيات:

الفرضيةالأولى:

– تساهم تمظهرات الممرضة (بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة) في تحقيق الاعتراف بدورهن كفئة مهنية متجانسة.

الفرضية الثانية :

– يشجع الاعتراف المتبادل بين الممرضة ومختلف الفاعلين على التعاون ب(المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة).

الفرضية الثالثة:

– يعد التعاون بين الممرضة ومختلف الفاعلين عامل محفز لتنمية الشعور بالانتماء(للمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة).

المقاربة السوسيولوجية :

نعني بالمقاربة السوسيولوجية للموضوع الخلفية النظرية والبعد الفلسفي الذي يؤسس الباحث عليه وحوله الموضوع, بما يعززه من مفاهيم ونظريات قابلة للاختبار ميدانيا.فالمقاربة السوسيولوجية تنمح مشروعية الانتماء والتموقع ضمن حقل نظريات العلوم الإنسانية والاجتماعية, والتي تستجيب بفعالية لمقتضيات الموضوع المطروق. باعتبار أن النظريات الاجتماعية نشاط عقلي يفعل الأفكار التي تسمح بشرح كيف ولماذا تتبلور الأحداث الاجتماعية؟.[310]

لم يكون اختيارنا للمنهج والمقاربة السوسيولوجية في دراستنا من قبيل الصدف أو الاعتباط، بل إن الموضوع يفرض شروطه, من حيث يتوافق الطرح مع المنهج ومع الاتجاه الفكري الذي يتبناه الباحث لمعالجة الموضوع وتفكيك الإشكالية والتنبؤ للظاهرة. ومن حيث أن موضوع دراستنا يتناول الفرد في علاقته التواصلية مع الأخر ومع التنظيم بمختلف حقوله وما يتعرض له في حياته اليومية ضمن نشاط مجتمع المؤسسة من تمأسس يفضي إلى تحقيق الذات من خلال المساهمة في إنتاج وإعادة إنتاج ثقافة فرعية تعد كذخيرة تعزز الرأس مال الاجتماعي والثقافي للفاعل من حيث تنمحه إمكانية تشكل هويته الفردية والجماعية.

نتحدث في دراستنا عن تواصل منتج لقيم وتراكم خبراتي بين الذوات المتفاعلة لبناء خبرات اجتماعية توظف في المواقف المعاشة يوميا. بمعنى نحن أمام "ضروب منطق فاعلين في تنظيم "كما يشير(سانسوليو–Sainsoulieu)[311].

لقد استفدنا من طرح(يورغن هابرماسJürgen Habermas–) من خلال نظرية الفعل التواصلي و(اكسيل هونيت–Axel Honneth) في براديغم الاعتراف وهما من رواد المدرسة النقدية فرانكفورت، التي تلتزم الطرح المثالي والتوجه نحو العقل التواصلي،ونقدها للعقل الآداتي، وتشيؤ الإنسان. بمعنى أن هذه المقاربة تعمد الحوار والمحاججة والنقاش العقلاني كأداة لخلق مجتمع مؤسسة متماسك.

310 معن خليل عمر, نظريات معاصرة في علم الاجتماع,دار الشروق ،عمان الاردن ،2005،ص 16.

311كلود دوبار, أزمة الهويات , ترجمة رندةبعث ،المكتبة الشرقية ،بيروت لبنان،2008،ص173.

إن تبني مفهوم مجتمع مؤسسة في هذه الدراسة، يحيل إلى أننا ضمنيا أمام منطق ثقافة مؤسسة تؤثر في نسيج الحياة اليومية لكل الفاعلين. فالمجتمع عبارة عن اجتماع أفراد تربطهم ببعضهم رابطة الاعتماد المتبادل.[312] بمعنى أن الحاجة إلى الأخر ضرورة وجودية. فالممرضة تعيش بوعي نسيج الحياة اليومية للمؤسسة الصحية التي تفرض عليها أن تتعامل مع كل حالة على حدة بخلاف المؤسسة الصناعية أين الفاعل يقوم باستنساخ جهده أمام جهاز آلي وفق العمل بالسلسلة. بمعنى نحن أمام فعل إنساني بامتياز.

يرى (شوتز-Schutz)أن الجماعات – بمرور السنين – تنتج رصيدا مشتركا من المعاني التي تمكن أعضاءها بدرجة أو بأخرى من أن يفهموا بعضهم بعضا ويتوقعوا أفعالهم.[313]وفي دراستنا، إن التواصل عامل مساعد لخلق مجال اجتماعي منتج قيم إنسانية، يتطلب الالتزام المهني ضرورة العمل بها. بمعنى نحن أمام سلطة القيم الإنسانية والتي تنتج روابط اجتماعية بين الفاعلين الاجتماعيين بالمؤسسة. ومن هنا ننتقل من أنا الفردي إلى الأنا الجماعي أو النحن(le nous)على حد تعبير(قرفيتش-Grivitch)، وهنا تصبح المؤسسة مصدر لإعطاء الهوية ومكان منتج لثقافة نوعية وخاصة بالمؤسسة حسب (رونوسانصوليو-R.Sainsoulieu) و(دونيسسغريستانDonissgristin).[314]

وهو ما نحاول الوقوف عنده في هذه الدراسة التي تبحث في دور التواصل الاجتماعي بالمؤسسة الصحية كعامل منتج للقيم ولثقافة مؤسسة، من خلال عملية التفاعل بين مختلف العناصر الفاعلة المكونة لمجتمع المؤسسة بمعنى المجالات القانونية والمعيارية والاجتماعية التي تؤطر سلوك الفاعلين .

أسباب اختيار الموضوع :

الأسباب الذاتية :

سبق لنا دراسة موضوع الاتصال بالمؤسسة العمومية الجزائرية لنيل شهادة الليسانس في اختصاص علم الاجتماع الاتصال وأدركت خطورة اللاتواصل على كيان المؤسسة. وقصد مواصلة البحث حول براديغم الاتصال حيث لا

312معن خليل عمر, مرجع سابق , ص243

313 نفس الرجع , ص 158

314محمد المهدي بن عيسى , علم الاجتماع التنظيم , مطبعة امبابلاست الجزائر ،2010، ص 238.

يخفى على كل متابع أهمية التواصل الاجتماعي في توجيه السلوك وتحريك الأفعال داخل المؤسسة ومع مختلف الأنساق كمنتج للقيم، لدى ارتأينا إعداد هده المذكرة علها تكون لبنة إضافية ولو بسيطة في حقل سوسيولوجيا التنظيم والعمل.

كما انه بحكم عملي واطلاعي على الممارسات التنظيمية ومعاناة العمال بالمؤسسات العمومية وبخاصة السلك المهني ودوره الأساسي في تحقيق أهداف المؤسسة كالممرضة في المنظومة الصحية من خلال نوعية العلاقات المهنية بين مختلف الفاعلين ودرجة امتثالهم لثقافة المؤسسة ومقتضيات المهنة. باعتبارهم فئة اجتماعية مهنية ضمن مجتمع المؤسسة.

الأسباب الموضوعية :

من خلال المطالعات عبر وسائل الإعلام الجماهيرية والمشاهدات اليومية والاحتكاك مع مختلف شرائح المجتمع والملاحظات في عين المكان حول الخدمات الصحية بالمؤسسات الاستشفائية والانتقادات الموجهة حول الخدمة ومختلف الفئات المهنية, ولحساسية الموضوع تكونت لدي الرغبة في محاولة فهم الوضعية عن قرب.

ذلك أن الأمر يتعلق بحياة الإنسان وكل خطأ بشري ممثلا في إهمال إيصال معلومة أو إخفاء معلومة أو عدم تعاون أو الإساءة في المعاملة وسلوك منافي لأخلاقيات المهنة, يعرض حياة الآخرين إلى خطر الموت، كما أن المواطن يرغب في المعاملة باحترام قبل الاستفادة من أي خدمة.

وأخيرا الإقرار الرسمي للدولة الجزائرية بحالة الخلل التي تعيشها المؤسسات الصحية وضرورة الاصطلاح من خلال تسمية الوزارة (وزارة الصحة وإصلاح المستشفيات).

أهمية الدراسة :

– تكمن أهمية الدراسة في أنها تتناول احد أهم القطاعات المرتبطة بحياة وصحة الإنسان بصفة خاصة وبالصحة العمومية في المجتمع بصفة عامة.إذ يبرز مستوى تحضر وتطور المجتمعات بمستوى الخدمات الصحية ونوعيتها. لدى جاءت هده الدراسة لاكتشاف جانب من واقع المنظومة الصحية في الجزائر من حيث المعاملة والخدمات.

– تكمن أهمية الدراسة في أنها تحاول التطرق إلى عنصر الممرضة كفئة مهنية لها دور فعال في المؤسسة باعتبارها إحدى مكونات المنظومة الصحية والتي لا يمكن تجاهل دورها ومكانتها في الحقل الطبي وتمفصلات التنظيم الصحي. والمجالات التنظيمية والمعيارية والاجتماعية التي تعمل على تأطير سلوك الفاعلين بالمؤسسة.

–التأريخ للمؤسسة الاستشفائية أولا و لمهنة الممرضة ثانيا باعتبار أن هذه المهن الإنسانية لها أهمية مركزية وهناك حقيقة أخرى لابد من مواجهتها،وتستشعرها الممارسة التنظيمية، حيث أن المعايير العالمية والأبحاث توصي بأن تتكون القوى العاملة التمريضية من (70%) أخصائي تمريض و (30%) فني تمريض، وأن تكون نسبة التمريض في المستشفيات هي ممرضة واحدة(01) لكل (04)أربع مرضى[315].بما يعني أن التغطية البشرية يجب أن تكون متوازنة وفق المعدلات العالمية لتحقيق الفاعلية.

– بالإضافة إلى التأكيد على أهمية الحفاظ على المؤسسة العمومية الاستشفائية ودعمها لتبقى تمارس دورها الاجتماعي لمساعدة الطبقة الوسطى والفقيرة .أمام زحف الخوصصة مع الإقرار بأهمية ذلك في تطوير القطاع إذا ما حصل تعاون بين القطاع العام والخاص.

– لدى جاءت هذه الدراسة لإبراز أهمية العنصر البشري بالمؤسسة الاستشفائية وتحديدا المهن التقنية والفنية وأهمية شعور أصحابها بهوية مهنية معترف بدورها ضمن البناء الكلي للتنظيم.

– كما تكمن أهمية الدراسة في توظيف العلم لقضايا المجتمع. بمعنى محاولة الإجابة عن أسئلة الواقع وتمشكلاته من خلال توظيف المنهج العلمي والدراسة الميدانية وفهم الواقع من منظور علمي سوسيولوجي يقف عند توضيح العلاقة السببية أو الارتباطين بين المتغيرات.

فالخدمة العمومية بالمؤسسات الاستشفائية خدمة إنسانية بامتياز, تتطلب تواصل الاجتماعي مستمر في الزمان والمكان. و اللاتواصل من شانه أن يعرض صورة المؤسسة وطاقمها إلى التشويه، مما يتسبب في تدني مستوى مخرجات المؤسسة.

أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى التالي:

[315] مقال عن مهنة التمريض منشور بموقع حوار منتدى مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني www.kacnd.org . 03-07-2009 الزيارة 2012/08/20.

– دراسة مجتمع المؤسسة الصحية في الجزائر وفهم المجالات المختلفة التي تعمل على تأطير سلوكات الفاعلين بها. وبلورة تصور يعتمد على مقاربة تتأسس حول فاعلية التواصل باعتباره منتج لثقافة مؤسسة كعامل موجه لسلوك واتجاهات الفاعل بما يتوافق مع مبادئ المهنة وخصوصياتها.

– الوقوف عند واقع المنظومة الصحية من خلال عمل الممرضة وكيف تنظر إلى مهنتها وتمظهرات ذلك عبر الممارسة اليومية للخدمة العمومية.

– التأكيد على أهمية الدور الاجتماعي الإنساني الذي تطلع به الممرضة بالإضافة إلى دورها التقني المرتبط بخصوصية المهنة.

– إبراز دور التواصل بين الممرضة ومختلف الفاعلين بالمؤسسة الاستشفائية في خلق وتعزيز المجال الثقافي الاجتماعي بالمؤسسة على أساس التعاون والاعتراف المتبادل بالدور ولتعزيز الشعور بالانتماء.

المفاهيم الأساسية للدراسة:

ليس المفهوم عونا من أجل الفهم فحسب، بل هو طريقة للتصور.إنه ينظم الواقع محتفظا بصفات الظواهر المتميزة، الدالة.[316] تعتبر هذه العملية مركزية لوضع الباحث في صميم الإشكالية التي يشتغل عليها الموضوع وفق الحقل المعرفي والمقاربة السوسيولوجية المتبناة. والمفاهيم تمثل اضاءات للباحث وللقارئ تساعد على سبر أغوار الدراسة بدقة.كما تؤمن التناسق بين الطرح النظري ومجريات الموضوع ميدانيا.وبالتالي فهي تؤمن خريطة الطريق ولا يمكن الانطلاق في البحث من دون الاتفاق على مقاصد ودلالات مفاهيم الدراسة.

ومن المفاهيم المركزية التي اشتغلت عليها الدراسة هي:

التواصل الاجتماعي

التواصل :

من فعل تواصل والاسم التواصل.في اللغة الفرنسية (continuite)معنى الاستمرارية واللاتواصل بمعنى الانقطاع. في اللغة العربية نجد الحقل الدلالي لهذا المفهوم يشمل كلمة وصل التي تشير إلى الربط بين اثنين أو بين نقطتين ومنه الوصل والهجر في لغة العشاق ويدل على خلق الروابط الإنسانية بين الناس. وجاء في "لسان العرب": وصل: وصلت الشيء وصلا، والوصل ضد الهجران، الوصل هو خلاف الفصل، وصل الشيء بالشيء يصله وصلا وصلة.

316 مادلين غراويتز, مناهج العلوم الاجتماعية , ترجمة سام عمار ,المركز العربي للتعريب والترجمة،دمشق سوريا ،1993، ص 53.

إن الاسم تواصل ظهر في اللغة الفرنسية في القرن الرابع عشر بمعنى المشاركة في,وهو قريب من الفعل اللاتيني (communicare)الذي يفيد الجمع بين الأشياء ووضع الأشياء ضمن علاقة.فالاتصال بمعنى مرور الرسائل بين المرسل والمستقبل اضافة إلى حدوث تغير وتأثير في سلوك الفعل والمعاني[317].

إن ثمة اختلاف واضحا في الدلالة يفصل بين كلمتي اتصال وتواصل،فالتواصل يتضمن عنصرا مضافا إلى الاتصال وهو التفاعل والاستمرارية فالتواصل يتوخى تعزيز المصالح الإنسانية وينشد الإجماع.[318]

إن مفهوم التواصل يعني كل علاقة ديناميكية ضمن حركية ما ويهدف إلى خلق روابط إنسانية بين الناس من خلال إنتاج وإعادة إنتاج الرموز والإشارات الدالة على المعاني.لأن الناس يتصرفون وفق ما يعني لهم الرمز أو الإشارة, فالتواصل عبارة عن ممارسة إنتاج المعنى،[319] وذلك قصد الإبقاء على الروابط الاجتماعية ونحث قيم ومعايير بمعنى في المحصلة إنتاج ثقافة تساعد على عملية التنشئة الاجتماعية لكل العناصر.

- **التواصل الاجتماعي :**

يقول (جون كلود مرتان–Jean C.Martin): "إن وجودنا في الأرض وحده كاف لان يفرض علينا الانخراط ضمن عملية التواصل، كيفما كانت طبيعة هذا التواصل اختيارية أو مفروضة". إن التواصل الاجتماعي هو العلاقة القائمة بين بني الإنسان للحفاظ على النسل وتوفير التبادل والإنتاج ولتحقيق أهداف الأمن والاستقرار. بمعنى تحقيق اجتماعية الإنسان، من خلال تحقيق الذات وفهم الأخر عبر التعاون والاعتراف المتبادل بالأدوار. وفق آليات اللغة أو الرموز والعلامات الدالة، باعتبار ذلك رابط من الروابط الاجتماعية الذي يتخلى فيه الفرد عن ذاتيته الطبيعية وينخرط في الإطار الاجتماعي.[320]

ومن خلال اختصار التطور التاريخي للممارسة الاتصالية نلمس ثلاث معاني وهي الأولى تعني البحث عن الأخر والاقتسام والتي ظهر في القرن الثاني عشر وبالضبط (1160)م. أما المعنى الثاني فظهر في سياق الثقافة الإسلامية ويشير إلى التعارف والتعاون, وهو ما جاء مثلا في قوله تعالى:"**وجعلناكم شعوبا وقبائل لتعارفوا,إن أكرمكم عند الله اتقاكم.صدق الله العظيم** "**سورة الحجرات،الآية 13(القرآن الكريم)**.أما المعنى الثالث والذي يعود إلى القرن السادس عشر ويشير إلى الإرسال والبث وهو مرتبط بتطور التقنيات.[321]

وبالتالي نتحدث في دراستنا عن التواصل الاجتماعي بمعنى التفاعل والتعاون بين مختلف الفواعل ليس من منطلق الزمالة في العمل بل من منطلق العلاقة الإنسانية والحس المشترك نحو المهنة والانتماء إلى مجتمع المؤسسة.

---

[317]Piere.G.Bergeran, La gestion moderne, Arun édition, Quebec,p369,1989.

318محمد بابكر العوض ،الإعلام والمعلومات، الاتصال والتواصل ، دراسة منشورة بمجلة الإذاعات العربية العدد1،السنة 2011.

[319]محمد الرضوان ,وصل وبلغ ، مقال منشور في مجلة علاماتاالكترونية ، المغرب ، العدد21 ،السنة2004، الموقع www.saidbengrad.com

320كمال بومنير , النظرية النقدية لمدرسة فرانكفورت ,منشورات الاختلاف ،الجزائر ،2010،ص 120.

321بوجمعة رضوان , انتربولوجيا الاتصال، مقال منشور بمجلة فكر ومجتمع ,طاكسيج .كوم للدراسات والنشر ،الجزائر ،العدد2،السنة 2009،ص 38.

لتوفير مناخ اجتماعي يساعد على تحقيق الذات، الذات الفاعلة كما يقترحها(ألان توران–Alain Touraine) والاعتراف بالآخر كشريك في العمل. تواصل اجتماعي ويعزز الثقة بين المستخدمين، كما يرفض هيمنة فئة على حساب فئة أخرى. إذ يعد مولد لثقافة المؤسسة، والتي تعني القدرة على العمل والفعل جماعيا. كما يتصورها"(ميشال كروزيه–Machel Crezier).[322]

الهوية المهنية :

- **الهوية :**

لغويا : اشتق المعنى اللغوي لمصطلح الهوية من الضمير هو. وتفيد إلى الشيء نفسه أو عينه أو المطابق أو الشبيه لهذا الشيء.

اصطلاحا عرفها (الجرجاني): فقال هي الحقيقة المطلقة المشتملة على الحقائق اشتمال النواة على الشجرة. فالهوية هي حقيقة الشيء وصفاته التي يتميز بها عن غيره .حيث تقوم هوية كل امة على ماتتميز به عن غيرها من دين ولغة وثقافة وتاريخ ...

أما هوية الشخص في الإطار الاجتماعي بأنه يشعر بالهوية مع أشخاص المجتمع الذي يعيش وينمو فيه، بمعنى مايوحد أفراد المجتمع ويمنحهم سمات حضارية وثقافية تميزهم عن غيرهم من المجتمعات الأخرى[323].

ويرى (ريجاردجنكز GinkzRijard)أن الهوية الاجتماعية هي تصورنا حول من نحن ومن الآخرين وكذلك تصور الآخرين حول أنفسهم وحول الآخرين[324].فالهوية تساعدنا في الإجابة عن سؤال من ذلك الفاعل الاجتماعي. وبالطبع"ذلك الفاعل الاجتماعي لايوجد في فراغ بل ينطلق من حياة داخلية ويأخذ وضعيته في إطار علاقات اجتماعية "[325].ويؤكد (كلود دوبار–ClodDubbar)أن للهوية عملية لغوية مزدوجة المفاضلة والتعميم الأولى تهدف إلى تعريف الفارق مايحقق فرادة أمر ما أو شخص ما مقارنة بشخص أخر: الهوية هي الاختلاف. والثاني هو العملية التي تحاول تعريف المشترك: الهوية هي الانتماء.[326]

يقول (لفيناس–Livinse):إن واجبي المتمثل في الاستجابة للآخر يعلق حقي الطبيعي في البقاء كحق حيوي. وتنبثق علاقتي الأخلاقية بحب الآخر، من واقع كون الذات لا يمكنها ضمان بقائها لوحدها، ولا يمكن إعطاء معنى خاص لوجودها في العالم بمعزل عن الأخر.[327]بمعنى أن وجود الآخر حتمي لتحقيق الهوية.

---

322 روابح وهيبة ،إشكالية الصدق الامبريقي لأطروحات ميشال كروزي ،مذكرة ماجستير(غير منشورة)، قسم علم الاجتماع ، جامعة قسنطينة ،السنة 2008،ص71،

323–عبد الرحمن بدوي ، الموسوعة الفلسفية ، ط1 ،المحلد 02، ص570/569.

324ريجاردجنكز, سوسيولوجيا الثقافة والهوية , ص 39.

325اليكس ميشيلي ,الهوية ,ترجمة علي وطفة ,دار وسيم للخدمات الطباعة ،دمشق سوريا،1993،ص12.

326كلود دوبار ،مرجع سابق، ص18.

327عز الدين الخطابي ،علاقة الذات بالآخر،مقال منشور بمجلة روى تربوية ،مركز القطان للبحث والتطوير التربوي،www.qattanfoundation.org ،العدد32،ص64

كما أن الهوية ليست هبة معطاة هكذا وإنما تبنى باستمرار عبر الزمن.إنها حقيقة تولد وتنمو, وتتكون وتتغاير, وتشيخ وتعاني من الأزمات الوجودية والاستلاب.[328]وهي متنوعة حسب نشاط الفاعل الاجتماعي.إذا الهوية نتاج الجمعنة كما يؤكد **كلود دوبار** وهي متنوعة بحسب انتماء الفاعل المهني أو الثقافي والتنظيمي. ومنه جاءت دراستنا عن الهوية المهنية للممرضة.

فالهوية بمعنى الانتماء والاختلاف الانتماء للمجموعة أي النحن، والاختلاف لايعني الانغلاق عن الغير وإلا أصبحت هوية منغلقة بحيث تتعارض مع مبدءا الانفتاح عن الأخر."فالهوية مماثلة الأخر والمماثلة عبر الأخر بحيث لاتوجد هوية دون غيرية"[329]. إن التواصل مع الغير يكسبها النمو والتشكل المستمر باعتبار إن الهوية في تحور ونمودائمين, وكما يقول (هابرماس–Habermas)في كتابه الخصائص الفلسفية للحداثة بأن الهوية مشروع لا يكتمل.

- **الهوية المهنية :**

يعرف الإنسان نفسه للأخر من خلال مهنته وعلى أساسها يصنف ذلك، إنها تحدد المستوى السوسيو اقتصادي للفرد. فالهوية المهنية تعكس الانتماء إلى المجموعة المهنية التي تميزها عن غيرها من خلال المكانة الاجتماعية والدور ومختلف الرموز والمعاني."فالهوية المهنية هي مصدر للطاقة والمعنى للأفعال, تساعد الفاعل لتقديم نفسه كمهني من حيث تمكنه من اكتساب شرعيته ودوره الاجتماعي للحصول على السلطة وثقه المستخدمين.[330]إنها مرتبطة بتقدير الذات واعتزاز الفرد بانتمائه، فالهوية المهنية تعد بعد من أبعاد الهوية الشخصية والاجتماعية كما يؤكدها(كلود دوبار–C.Dubar).

(انظر الفصل الثالث حول الهوية المهنية)

يعد بناء الهوية المهنية برنامج مشترك يجمع بين المهنيين حسب التخصص بعيدا عن الآخرين لان لديهم خصائص توضح شرعيتهم الاجتماعية التي تميزهم في سوق العمل والعمالة.إن تمثلات الهوية لها سلطة اجتماعية ورمزية تمكنهم من نمذجة التفاعلات مع الآخرين.[331]

يتأسس بناء الهوية المهنية انطلاقا من مرحلة التكوين النظري وتستمر مع مرحلة التطبيقات وديناميكية التفاعل عبر فضاء المؤسسة مع مختلف الفاعلين، باعتبار المؤسسة مجال للتنشئة الاجتماعية. وبالتالي فان الهوية المهنية للممرضة هي نتاج تنشئة اجتماعية عبر الزمن وهي في تجدد مستمر.

فالهوية هي نتاج التنشئة الاجتماعية عبر كثافة التواصل والتفاعل بين الذات والآخر. والهوية المهنية هي بعد من أبعاد هوية الشخص النفسية والاجتماعية، ولكنها في نفس الوقت محددة لأنماط من تفاعلات هذا الشخص في

328اليكس ميشيلي ,مرجع سابق ص8.

329مجلة اضافات العدد 7 السنة 2009 ص 36.

330-Bertha Granja , éléments de construction identitaire professionnelle ,revue travail – emploi-formation , N 8 ,2008

331نفس المصدر

المجالات الاجتماعية التي يتواجد فيها وينشط داخلها كراشد مسؤول عن مهمة معينة، ويلعب دورا متشابك الجوانب داخل تلك المهمة[332]. ومادام في علاقة تواصل مستمرة مع الآخر فهو في حالة تنشئة اجتماعية متواصلة بحيث يقوم بتعديل سلوكه وتطوير معارفه وأفعاله.

وفي دراستنا نتناول الهوية المهنية للممرضة أي مجموع الخصائص المهنية التي تميز المهنة وتجعل الأعضاء ويتماهون مع عملهم, بحيث يتوافق سلوكهن مع مقتضيات ومبادئ المهنة ويشعرن بإحساس مشترك للانتماء إلى المجموعة, كفاعلين اجتماعين. مع مراعاة خصوصية المهنة. بمعنى العمل والتعاون كفريق والشعور بالانتماء كأمر طبيعي لتأكيد الدور الاجتماعي لهن ضمن النسق الكلي للمؤسسة الاستشفائية.

الاعتراف:

" إن في مرآة الآخر يمكن أن نطور وعينا ونحقق هويتنا ، فالتقدم الإنساني مرتبط اشد الارتباط بأشكال الاعتراف المتبادل" – اكسل هونيت، فيلسوف الماني.

يعد مفهوم الاعتراف بحق من المفاهيم المركزية في الدراسات الفلسفية والأخلاقية والسياسية فقد ظهر عند(بول ريكور–Poule Ricord) في كتاب "مسار الاعتراف", وظهر مع الفيلسوف الكندي (شارل تايلور–Charles Taylor) بعنوان"سياسة الاعتراف" ومع ممثل الجيل الثالث لمدرسة فرانكفورت (اكسل هونيت–Axel Honnith)في كتاب (الصراع من أجل الاعتراف)[333].

إن الاعتراف عكس الصراع والتناحر, يشير إلى الاقتراب نحو الأخر واحترام خصوصيته وهويته ودوره الاجتماعي والمهني." وإذا عمما ذلك سنصل إلى مايسمى بالاعتراف الاجتماعي الذي يمثل شرطا معياريا لكل نشاط تواصلي."[334]

فالاعتراف عامل أساسي في عملية الاندماج والتكامل بين الأفراد وتشكل هوياتهم إذ تعتبر تجربة الاعتراف من الناحية الاجتماعية شرط تحقيق هوية الشخص, وإذا لم يتحقق هذا الاعتراف فيعني أن المرء يشعر بالازدراء مما يعني شعوره بإمكانية اندثار شخصيته وزوالها[335].

بمعنى يفقد الفرد القدرة على التواصل والتفاعل مع الطرف الأخر، مما يجعله في حالة اغتراب. ذلك أن الأفراد دائما في حاجة إلى التقدير والإثراء من قبل الغير لتحقيق الذات. وفي الوسط المهني يساعد الاعتراف على التخفيف من حدة المعاناة في العمل والاحتراق النفسي أمام اكراهات السلطة البيروقراطية وصراع الاستراتجيات. وعندما تعترف

---

[332]عبد الرحيم تمحري ،الهوية المهنية للمدرس ،دراسة منشورة في /http://www.fikrwanakd.aljabriabed.netالمجلة الالكترونية ،العدد12.

333كمال بومنير ,مرجع سابق ,ص 103.

334نفس المرجع , ص162.

[335]نفس المرجع, ص 111

الإدارة بجهد أي موظف، فيعد ذلك دعما معنويا يشجعه على العطاء أكثر، وعندما يصدر الاعتراف من قبل الزبون أو الزائر للمؤسسة فإن ذلك يعزز الثقة بالذات ويحقق الافتخار بالمهنة والمؤسسة.

وحسب (اكسيل هونيت–A.Honeeth)إن براديغم الاعتراف يلعب دور مركزي يتمثل في إعادة بناء شبكة العلاقات الاجتماعية والإنسانية تساعد في التخفيف من المعاناة والظلم الاجتماعي والسياسي واللامساواة وكل إشكال الاحتقار أو الازدراء والإمراض الاجتماعية[336]. والحديث عن الاعتراف هو حديث عن الهوية ذلك انه لايمكن أن تبنى الهوية من دون أن تحقق الذات اعتراف الآخر لها. وإدراك أهمية الآخر أمر مركزي في تحقيق الذات، كما يقول (ارفينج جوفمان–E.Gofman)حيث أن هذا الانطباع الفردي على الآخرين هو الذي يحدد عملية التفاعل الاجتماعي، إذ يتمكن الفرد من الحصول على معلومات خاصة حول الأفراد الذين يتفاعل معهم لكي يحسن التعامل والتواصل معهم بناء على المعلومات التي يتلقاها.[337]وبالتالي يمكن أن يتجنب سلوك مغاير لا يتوافق مع مبادئ المهنة.

إجرائيا في جانب من دراستنا هذه نسعى إلى طرح التصور الآتي:

يحدث باستمرار أن تشعر بعدم الاعتراف بجهدك وتضحياتك ومعاناتك في العمل أو عدم الاعتراف حتى بأهمية وجودك في المؤسسة وتلك هي أقسى عقوبة تنغص حياتك بل تهدد بنسف وطمس هويتك.

يقول المثل الشعبي "إحسبني وكول سهمي" بمعنى أن الاعتراف بي ككيان موجود أهم من أي حق من الحقوق المادية. لدا يحتل الاعتراف مكانة هامة في الحياة الاجتماعية. إذ تمكن الفرد من تحقيق ذاته وتأكيد دوره الاجتماعي, من حيث يساعده على الحفاظ على جسر التواصل وتنمية العلاقات بين مختلف الأنساق. كما له أهمية بارزة في تحقيق الانسجام والتالف والاستقرار والتوافق في إدارة و تسيير المجال التنظيمي.

عندما يتصالح الأفراد ويتبادلون الاعتراف ببعضهم بعضا، ومن هذا الاعتراف والتداخل تنشأ العلاقات الاجتماعية وتخلق المجتمعات ومن ثم تنشأ الحياة ذاتها بوصفها تتويجا ديالكتيكيا لوجود الأفراد المستقلين ذاتيا والمتكاملين انطولوجيا.[338]وإذا كان هذا الطرح " الهيجلي"نسبة إلى الفيلسوف (هيجل–Higle) وفق مبدأ جدلية "العبد والسيد"، ويقصد به العلاقات التي تشكل المجتمعات البشرية، فإنها نفس الآلية التي تشتغل عليها العلاقات بين الأفراد في التنظيمات أو المؤسسات عندما يسود الاعتراف المتبادل بالمجهود.

التعاون :

التعاون يقوم على جهود منسقة وواعية يبذلها الأفراد من خلال المشاركة في تحقيق الأهداف المشتركة ومراعاة توازن مصالح كل طرف من أجل استمرار النسق.[339]

ويقول(الفارابي)أن السعادة نفسها لا ينالها الإنسان إلا بالتعاون، وخاصة التعاون الفكري." فلذلك لا يمكن للإنسان أن ينال إكمال الذي لأجله جعلت له الفطرة الطبيعية إلا باجتماعات جماعة كثيرة متعاونين، يقوم كل واحد لكل

336كمال بومنير ،المصدر السابق , ص 130.

337مصباح عامر ،علم الاجتماع الرواد والنظريات، شركة دار الأمة ،الجزائر ، 2005،ص142.

338عمر مهيبل ،من النسق إلى الذات ،منشورات الاختلاف ،الجزائر ،2007،ص231.

339ناصر قاسيمي , دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل ,ديوان المطبوعات الجامعية ،2011، ص 121.

واحد ببعض ما يحتاج إليه في قوامه، فتجتمع مما يقوم به جملة الجماعة لكل واحد جميع ما يحتاج إليه في قوامه، وفي أن يبلغ الكمال، ولهذا كثرت أشخاص الإنسان فحصلوا في المعمورة من الأرض، فحدثت منها الاجتماعات الإنسانية."[340] بمعنى أن التعاون ضرورة من ضروريات الحياة الإنسانية في مختلف الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، الفردية والجماعية.

عندما نتحدث في دراستنا هذه عن التنسيق والتعاون في النظرية السوسيولوجية فإننا نتحدث عن الأفراد داخل المؤسس الاقتصادية بصفتهم فاعلين اجتماعيين.[341]بمعنى الأفراد في علاقة تواصل ضمن مجتمع المؤسسة. والحال هنا في دراستنا التي تتناول المؤسسة الخدماتية –المؤسسة الصحية –وضمن نشاط اجتماعي إنساني يتعلق بصحة الإنسان فإن التعاون يعد أمر حتمي، تفرضه المهنية ليس من منطلق علاقة الزمالة بل من مطلق القيم والمعايير الإنسانية ومن ثقافة المؤسسة ومدى امتثال الأفراد لها وشعورهم بالانتماء إلى المهنة.

فالتعاون إذا قيمة اجتماعية تعكس درجة الثقة المتبادلة بين أطراف العملية. ومؤشر لمدى حضور التواصل الاجتماعي بين مختلف الفاعلين بالمؤسسة وامتثالهم لثقافتها.

حدود الدراسة :

لا تأخذ هذه الدراسة بعين الاعتبار– رغم الأهمية – مسألة تطبيق تقنيات العلاقات العامة في المؤسسة الاستشفائية، أو الاتصال التنظيمي وأشكاله الصاعد والنازل والأفقي، في ظل ازدواجية السلطة بالمؤسسة بين الهيئة الصحية والهيئة الإدارية. كما أنها لا تنظر للموضوع على أساس الجنّدر، وفق النظريات النسويّة، التي تدعم طروحاتها مسألة المساواة بين المرأة والرجل، وتحرير المرأة من الهيمنة الذكورية. مع إيماننا بضرورة احترام المرأة العاملة وأهمية دورها في التنمية الشاملة وفق مبدأ العمل عبادة، والذي يتطلب الإتقان والجودة والإخلاص، بغض النضر إلى الجنس. كما جاء في الخطاب القرآني، على أساس أن مرجعيتنا الإسلامية قد فصلت في الأمر من خلال الآية الكريمة " قال الله تعالى:"**وَمَن عَمِلَ صَالِحًا من ذَكَر أو أنثى وهُوَ مُؤمِنٌ فَأُولايكَ يَدخُلُونَ الجَنَّةَ يُرزَقُونَ فيهَا بغَير حسَاب**".الآية 39 من سورة غافر. بمعنى العمل الصالح، أي، نوعية العمل من حيث الإتقان، والجودة والفاعلية والإخلاص لله، وصلاحه للفرد وللمجتمع.

مجتمع الدراسة :

اقتصر مجتمع الدراسة على العنصر النسوي، الممارسات لمهنة التمريض، بالمؤسسة الاستشفائية (محمد بوضياف) بورقلة. على أساس الواقع، أن الأغلبية من الذين يقبلون على معاهد التكوين في اختصاص التمريض

340 علي عبد الواحد وافي، المدينة الفاضلة للفرابي ,نهضة مصر،القاهرة،سنة الطبعة غير مدكور، ص 37

341بن عيسى محمد المهدي ,مصدر سابق،ص 235 .

من العنصر النسوي، فضلا على أن من الأوائل عبر التاريخ في ممارسة فن التمريض هن من النساء.بدءا من السيدة رفيدة احد أولى الممرضات في عهد الرسول محمد صلى الله عليه وسلم الى السيدة فلورانس الراهبة الانجليزية والتي أعطت للمهنة هويتها كما أن كثافة حضور العنصر النسوي بالمؤسسة الاستشفائية أوحى لنا إمكانية اجري الدراسة حولهن، إذ يصل تعداد مجتمع الدراسة إلى (150) ممارسة لمهنة التمريض،

العينة:

نظرا لاعتمادنا بشكل أساسي على تقنية المقابلة لجمع المعطيات، وبما أن تقنية المقابلة تفرض معاينة غير احتمالية...[342] قررنا اعتماد عينة عرضية من اختيار الباحث شملت كل الممرضات العاملات بمصلحتي الاستعجالات والبيت السكري، نظرا لأهميتهما وكثافة أنشطتهما، في مختلف المصالح والأقسام بالمؤسسة العمومية الاستشفائية (محمد بوضياف ورقلة). وبالتالي فكانت العينة وفق اختيار عرضي، يمثل(35%) من مجتمع الدراسة. أي في حدود (40) ممرضة من مختلف المصالح.

مجالات الدراسة:

المجال المكاني والزماني:

تمت الدراسة بولاية ورقلة خلال السنة2013 وذلك بالمؤسسة الاستشفائية(محمد بوضياف)، التي توجد في قلب مدينة ورقلة. تم إنشاءها طبقا للمرسوم التنفيذي رقم(466 المؤرخ في 1997/12/02)المحدد لقواعد إنشاء وتنظيم القطاعات الصحية، فتحت أبوابها بتاريخ(1989/03/22)ودشنت من طرف رئيس الحكومة الراحل قاصدي مرباح، وتتربع على مساحة إجمالية قدرها(181995)متر مربع وتبلغ قدرة استيعابها(625) سرير. فهي تصنف ضمن المستشفيات الكبيرة.

المنهج والتقنية:

إن اعتمادنا على المنهج الوصفي ينبع من اقتناعنا أن بحثنا عمليا لا يتوقف عند التكميم بل يتجاوز إلى التحليل الكيفي كدراسة نوعية، تعتمد على الفهم والتفسير والوقوف عند المعان والدلالات الرمزية، الذي يمكننا من

342 موريس أنجرس , منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون ،دار القصبة للنشر ،الجزائر ،2006،ص322.

الفهم الدقيق لخلفية التواصل الاجتماعي والعلاقات الايجابية التي تحدث من خلاله عبر فضاء المؤسسة الاستشفائية وكيف يساعد ذلك على تشكل الهويات،

التقنية

لقد اعتمدنا على تقنية الملاحظة البسيطة، ثم بشكل أساسي على تقنية المقابلة بشقيها المقننة والمفتوحة ، وإذا كانت الملاحظة تتجه في الغالب نحو التعرف على المعطيات المادية، وعلى السلوكات.. وعلى الظاهرة المعبرة عن مجتمع الدراسة، فان المقابلة تتجه بالأساس نحو التعرف على التمثلات والآراء والتصورات، وكل ما له علاقة بوجدان وعقل المبحوث.[343]

كانت الأسئلة ذات طابع عام، ومن حين إلى أخر إدراج عبارات مفتاحية لها صلة بالخطوط العريضة للأسئلة المدرجة في دليل المقابلة، كإطار عام لتوجيه المقابلات نحو أهداف البحث.

نشير أننا أجرينا مقابلات مع عناصر من خارج مجتمع الدراسة لكن ضمن الحقل التنظيمي الصحي مثل طبيب، وأخصائي نفساني، وممرض له خبرة طويلة في الميدان، ومع إطار من الإدارة. وذلك قصد ضمان مصداقية أكثر للبحث، وفهم أوسع لبيئة العمل. وللعلم أننا قمنا بتسجيل كل المقابلات بواسطة مسجل صوتي رقمي، ومن ذلك قمنا بتفريغ المحتوى الصوتي إلى محتوى نصي بلغته الأصلية حيث خضع في ما بعد إلى التكميم و التحليل الكيفي. وكانت اختيار الموضوع كوحدة للتحليل، بمعنى الوقوف على العبارات والأفكار الخاصة بالموضوع.[344]

نتائج الدراسة:

تأسست الدراسة من منطلق أن المؤسسة الاستشفائية كيان اجتماعي مفتوح، يشتغل وفق منطق تداخل وتساند حقول تنظيمية،ومعيارية، حيث أن الفاعل يتحرك ضمن مجال قانوني تنظيمي ومجال ثقافي.[345] ومن خلال التواصل يتمكن الفاعل من خلق علاقات ايجابية منتجة لمضامين ثقافية تساعد الفاعلين الاجتماعيين على تشكل هوياتهم والاندماج والتماهي مع المؤسسة. بمعنى الانطلاق من اقتناع مفاده أن الثقافة كما يشير مالك بن نبي لها القدرة بل هي التي تستطيع أن تطوع الفرد لصالح المجتمع والمجتمع لصالح الفرد. في سياق ثقافة تحافظ على

343 عمار حمداش ، تقنيات البحث السوسيولوجي ، المطبعة السريعة ، القنيطرة ، المغرب ، 2006، ص 36.

344 بلقاسم سلاطنية وحسان جيلالي،أسس المنهج الاجتماعي ، دار الفجر للنشر والتوزيع،القاهرة ،مصر ،2012 ، ص57.

345 بن عيسى محمد المهدي ،ص100،مصدر سابق

البناء الاجتماعي. إن الثقافة هي المحيط الذي يصوغ كيان الفرد[346]. من خلال مقاربة فعل تواصلي ينمي الرأس مال الاجتماعي والثقافي للفاعل،من حيث يعمل على تشكل هويته ذلك ان الهوية عند (هابرماس–Habermas)–لا يتوقف عند إبداء الانتماء العضوي، الصوري، بل بما يساهم الفرد كفاعل لإثبات عضويته وفاعليته.

من خلال التساؤل المركزي التالي:"**هل طبيعة التواصل الاجتماعي بين الممرضة ومختلف الفاعلين بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة، يتطابق مع المقتضيات المهنية والمعيارية الأخلاقية التي تنتج التفاعل الايجابي، الذي يحقق الاعتراف المتبادل، فيكون عاملا مساعدا على تشكل هويتها المهنية، أم انه يخضع للاعتبارات تعتمد على مضامين ثقافة المجال الاجتماعي قد تتناقض مع البعد الإنساني للمهنة**" ؟.

للإجابة عن هذا التساؤل المركزي وضعنا ثلاث فرضيات.

– حيث ركزت الفرضية الأولى على رصد تمظهرات الممرضة من خلال المعاملة الاستقبال اللغة النباهة الرموز الذكاء الاجتماعي العاطفي... وتحديد مرجعيات سلوك الممرضة وتصوراتها لاهمية التواصل الاجتماعي بالمؤسسة، لفهم وتفسير سلوكها الاتصالي ومضامينه بما يحقق مبدأ الاعتراف بها ككيان مهني له مكانته بالمؤسسة. حيث بينت المؤشرات أن سلوك الممرضة الاتصالي نابع من إيمان بالمهنة كواجب إنساني، تعزز بالتكوين النظري وبالممارسة الميدانية، كما كان للمجال الاجتماعي الذي تنتمي اليه دور مرجعي في تأطير أخلاقي لسلوكها تجاه المهنة بشكل عام. رغم المتاعب التنظيمية والممارسات التنظيمية نتيجة نقص التاطير الكاف لمهني التمريض على مستوى الفروع والمصالح الاستشفائية التي تشهد ضغطا متزايدا والذي له انعكاس منطقي على مستوى عمل الفئة المهنية المعنية.

أما الفرضية الثانية فقد تناولت مفهوم الاعتراف المتبادل بالجهد بين مختلف الفاعلين بالمؤسسة الاستشفائية، وفق التناول التالي: يشجع الاعتراف المتبادل بين الممرضة ومختلف الفاعلين على التعاون بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة. تعتبر تجربة الاعتراف تجربة أساسية بالنسبة للإنسان. فإذا غاب أو انعدم هذا الشكل من الاستحقاق الاجتماعي، فقد يصاب المرء بضرر نفسي وبمشاعر سلبية[347]، تنعكس على سلوكاته وأفعاله وعلاقته الاجتماعية وقدرته على التعاون مع الأخر. مما ينعكس سلبا على المؤسسة وفاعليتها ومستوى تعاون أفرادها. وباعتبار أن المبادئ العالمية التي تنظم عمل الممرضة، تحث على التعاون، والتواصل مع الآخر، لتحقيق الخدمة

[346] مالك بن نبي ،ميلاد مجتمع ،دار الفكر ،دمشق ،سوريا ،1986 ،ص32.

[347] كمال بومنير ، مصدر سابق، ص110.

الإنسانية، والتخفيف من معاناة المرضى فان تصورات الممرضة ايجابية مع بعد الاعتراف والتعاون بين مختلف الفاعلين تأكد ميدانيا خاصة في مصلحة بيت السكري مقارنة بمصلحة الاستعجالات باعتبار أنها منفصلة عن مكان المؤسسة الأصلية وتوجد في مقر خاص بمرضى السكري بحيث ساهم في تحقيق حرية أكثر للعمل واستقلالية نسبة عن ضغط المراقبة الإدارية. إلا أن الوضع المهني لهذه الفئة المهنية من حيث التحفيزات المادية على مستوى الأجر والعلاوات والحجم الساعي للعمل والترقيات لا ترقى إلى المستوى المطلوب مقارنة بأصناف وفئات مهنية أخرى داخل المؤسسة. وبذالك يتأكد مرة ثانية أن المجال التنظيمي لا يستجيب لمتطلبات هذه الفئة المهنية من خلال إعادة النظر في القانون الأساسي وطرق التوظيف ونوعية التكوين والتربصات والتأطير المناسب لتعزيز التنشئة التنظيمية .

- وكانت الفرضية الثالثة تتمحور حول التعاون –بالمفهوم السوسيولوجي–بمعنى إدراك كل طرف أن الطرف الأخر سيصرف وفق ما تمليه مبادئ المهنة وان سلوكه لا يتناقض مع أهداف المؤسسة الاستشفائية وعلى أساس التواصل الدائم بين الفاعلين، المنتج لقيم اجتماعية التي تساعد المؤسسة على مجابهة ضغوط البيئة الداخلية والخارجية. وفق الطرح التالي:إن التعاون بين الممرضة ومختلف الفاعلين عامل محفز لتنمية الشعور بالانتماء للمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة .

يعد التعاون، قيمة اجتماعية، ومن ضروريات عمل الممرضة، وخاصة في الظروف الطارئة أو الحالات الاستعجالية كالحوادث الطبيعية، أو الحروب والاضطرابات الاجتماعية. لذلك نجد نسبة (77.5%)من أفراد عينة البحث، تشدد على أهمية التعاون. وترى أن التعاون له أهمية في التخفيف من شدة الضغط في العمل، والشعور بالاحتراق النفسي.

كما تشير النتائج حسب العينة كيف يمكن للتعاون أن يخلق مجال تواصلي اجتماعي مساعد على الاندماج، والاجتهاد في تقديم خدمة في أحسن حال. وذلك عبر تنمية العلاقات الاجتماعية والمهنية، بين الزملاء في العمل، ليس كزملاء فقط، بل كإخوة وكأسرة طبية.

- لقد حققت الدراسة هدفها، بحيث تمكنا من رصد تصورات الممرضة لمفهوم التواصل و إبراز السلوك التواصلي بين الممرضة ومختلف الفاعلين بالمؤسسة ومضامينه الاجتماعية والثقافية، وان المجال الاجتماعي للممرضة لا يتناقض مع مبادئ المهنية للممرضة بل يساهم في خلق علاقات ايجابية تساعد على تشكل الهوية المهنية والاجتماعية للممرضة والتي تؤهلها للاندماج السلس في مجتمع المؤسسة وخلق بيئة ايجابية للعمل على أساس التعاون والتواصل والاعتراف بالجهد خصوصا أمام نقص التأطير بالعدد الكاف في مختلف التخصصات والأسلاك المهنية ومنه تحديدا مهنيي التمريض لدورهم المزوج الطبي والإنساني والمركزي في نشاط المؤسسة الاستشفائية. إلا أن المجال التنظيمي من خلال الممارسات التنظيمية بخلاف ما جاء في التساؤل المركزي يكشف

عن معوقات مهنية تتعلق بمكانة هذه الفئة المهنية على مستوى منظومة القوانين الأساسية المهيكلة لمختلف الاصناف المهنية داخل المؤسسة الاستشفائية مقارنة بمختلف الفئات المهنية،ولا يتطابق مع التحولات الاقتصادية والاجتماعية التي يعرفنا المجتمع، مما يعيق قدرة هذه الفئة المهنية –ذلك دائما وفق عينة الدراسة– على العمل والتواصل بالشكل المتوقع منهن وبما تمليه قواعد الممارسة المهنية الصحيحة.

المراجع والمصادر:

- القرآن الكريم .

1 اليكس ميشيلي, الهوية , ترجمة علي وطفة, دار وسيم للخدمات الطباعة، دمشق سوريا،1993.

2 بلقاسم سلاطنية وحسان جيلالي،أسس المنهج الاجتماعي، دار الفجر للنشر والتوزيع،القاهرة ،مصر ،2012 .

3 ناصر قاسيمي, دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل ,ديوان المطبوعات الجامعية ،2011.

4 ريجارد جنكز, سوسيولوجيا الثقافة والهوية ,

5 كلود دوبار,أزمة الهويات, ترجمة رندة بعث ،المكتبة الشرقية ،بيروت لبنان،2008

6 كمال بومنير, النظرية النقدية لمدرسة فرانكفورت ,منشورات الاختلاف ،الجزائر ،2010.

7 عبد الرحمن بدوي ، الموسوعة الفلسفية ، ط1 ،المحلد 02.

8 معن خليل عمر, نظريات معاصرة في علم الاجتماع, دار الشروق،عمان الاردن ،2005.

9 محمد المهدي بن عيسى, علم الاجتماع التنظيم , مطبعة امبابلاست الجزائر ،2010،

10 مادلين غراويتز, مناهج العلوم الاجتماعية , ترجمة سام عمار,المركز العربي للتعريب والترجمة،دمشق سوريا ،1993.

11 مصباح عامر، علم الاجتماع الرواد والنظريات، شركة دار الأمة ،الجزائر، 2005.

12 عمر مهيبل، من النسق إلى الذات، منشورات الاختلاف،الجزائر ،2007.

13 علي عبد الواحد وافي، المدينة الفاضلة للفرابي, نهضة مصر ،القاهرة،سنة الطبعة غير مدكور.

14 موريس أنجرس , منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون،دار القصبة للنشر ،الجزائر ،2006.

15 عمار حمداش ، تقنيات البحث السوسيولوجي، المطبعة السريعة، القنيطرة، المغرب، 2006.

16 مالك بن نبي ، ميلاد مجتمع ، دار الفكر، دمشق ،سوريا ،1986 .

17 روابح وهيبة، إشكالية الصدق الامبريقي لأطروحات ميشال كروزي ،مذكرة ماجستير(غير منشورة)، قسم علم الاجتماع ، جامعة قسنطينة ،السنة 2008.

, Quebec,p369,1989.17 **Piere.G.Bergeran,** La gestion moderne, Arun édition

[1]-**Bertha Granja** , éléments de construction identitaire professionnelle ,revue travail – emploi- formation , N 8 ,2008

17 محمد بابكر العوض ،الإعلام والمعلومات، الاتصال والتواصل ، دراسة منشورة بمجلة الإذاعات العربية العدد1،السنة 2011.

18 محمد الرضوان ,وصل وبلغ ، مقال منشور في مجلة علاماتالالكترونية ، المغرب ، العدد21 ،السنة2004، الموقع www.saidbengrad.com

19 بوجمعة رضوان , انتربولوجيا الاتصال، مقال منشور بمجلة فكر ومجتمع ,طاكسيج .كوم للدراسات والنشر ،الجزائر ،العدد2،السنة 2009.

20 عز الدين الخطابي، علاقة الذات بالآخر،مقال منشور بمجلة روى تربوية ،مركز القطان للبحث والتطوير التربوي،www.qattanfoundation.org ،العدد32.

21 مجلة اضافات العدد 7 السنة 2009 .

22 عبد الرحيم تمحري،الهوية المهنية للمدرس ،دراسة منشورة في http://www.fikrwanakd.aljabriabed.net/المجلة الالكترونية ،العدد12.

موقع حوار منتدى مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني . www.kacnd.org

2009-07-03 الزيارة 2013/08/20.