## الفصل الأول

# الإطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة

1 –إشكالية الدراسة

2 –المقاربة السوسيولوجية.

3–أسباب اختيار الموضوع

4– أهمية الموضوع

5– أهداف الدراسة

6– مفاهيم الدراسة

7– الدراساتالسابقة

## 1-إشكالية الدراسة:

يلعب التواصل في المنظمات الحديثة دورا مركزيا في تشكيل مجتمع المؤسسة ليس من خلال تدفق المعلومات والبيانات والأوامر فحسب. بل من خلال العمليات الديناميكية والتفاعلات التي تحدث بين الفاعلين الاجتماعيين.إذ لا يقف التواصل عند مفهوم الاتصال كمجرد تقنية لإيصال المعلومة بين مختلف المصالح والأقسام الإدارية والفنية.بل يتعدى ذلك إلى كونه محركا ومشكلا للعلاقات والتفاعلات الاجتماعية ومجالا حيويا لإنتاج مضامين قيم ومعايير اجتماعية وإنسانية تنعكس على نسيج الحياة اليومية، من حيث هذه الأخيرة تساعد كل عنصرعلى تأدية متطلبات الدور المنوط به بكل مهنية. كما توفر له الجو المساعد على اندماجه ضمن مجموعة الانتماء داخل المؤسسة لتحقيق ذاته. بمعنى تسمح له بالإجابة عن سؤالمن أنا؟ وفق هوية تتمفصل حول علاقة أنا – أنت – نحن.هوية قادرة على الاستمرار في أن تكون ذاتها [1]، والاستمرار في العلاقة مع الآخر لتحقيق الوجود وتعزيز الانتماء.

من خلال التواصل الاجتماعي نضمن بيئة مناسبة للعمل من حيث يساعد المؤسسة على الانتقال من مجموعة أفراد في إطار عمل إلى حالة الجمعنة أو المجتمعية (sociabilitéla) حسب (كلود دوبا ر-ClodDobar). بمعنى أن هذا الأخير هو الذي يعطي البعد الاجتماعي والإنساني للمؤسسة.

يعد القطاع الصحي ومن القطاعات التي تحض بالاهتمام المركزي في عملية التنمية الشاملة لكل مجتمع. حيث نجد أن المستشفيات من المؤسسات الخدماتية، التي

---

1طوني بينيت وآخرون ,مفاتيح اصطلاحية جديدة, ترجمة سعيد الغانمي, المنظمة العربية للترجمة ، بيروت لبنان ،2010،ص 700.

توفر لها الدولة ميزانية تصل في العديد من الدول المتطورة إلى المرتبة الثانية بعد ميزانية الدفاع. وبعد التطور التقني والتكنولوجي الذي استفاد منه القطاع وتطور العلوم الطبية مع تزايد الاختصاصات، أصبحت المؤسسة الصحية مجال لقاء للعديد من المهن التي تنتمي للحقل الصحي.مما يفرض اعتماد قيم ومعايير مهنية وأخلاقية تحافظ على مشاركة كل فاعل كما تعترف بدوره في تحقيق أهداف المنظومة الصحية. ومنه يبرز دور الممرضة كأحد أطراف المعادلة. إذ تلعب دورا محوريافي المؤسسة نظرا لاحتكاكها المباشر مع المريض ومرافقيه من جهة والطبيب من جهة أخرى، وما يتطلبه هذا الدور من تحكم وإتقان في عملية التواصل الإنساني والاجتماعي.

تؤكد الدراسات في علم الاجتماع الطبي أن المرض لا تتحكم به عناصر بيولوجية فحسب. بل يتطلب الإقتران بمرافقة إنسانية وأخلاقية عالية لتحقيق الاستقرار النفسي اجتماعي المناسب لعملية التطبيب, بمعنى التعامل الإنساني في أرقى صوره لإنقاذ الإنسان كونه إنسان بغض النظر عن انتمائه العرقي و الديني و السياسي و الثقافي والطبقي. مما يفرض على الممرضة توظيف خبراتها المعرفية والاستفادة من كل تجربة يومية لإثراء رصيدها الاجتماعي والمهني والانخراط في عملية تواصل بين مختلف الفاعلين وفق استراتجيات تأخذ بعين الاعتبار مقتضيات الدور ومتطلبات بناء هوية مهنية تفتك الاعتراف والتقدير الاجتماعيين لتحافظ على مكانتها ضمن مجتمع المؤسسة. هذه الهوية ليست هبة معطاة بقدر ما هي تشكل مستمر في الزمان والمكان من خلال هذه الصيرورة عبر حضور العقل التواصلي في العالم المعيش.

فالهوية المهنية للممرضة في القطاع الصحي هي تلك الهوية التي تتشكل من مجالات مرتبطة بالحقل الصحي وخصوصياته باعتبار أن له ا وظيفة إنسانية ومن منطق أن لهذه الهوية صلات اجتماعية تعكس ارتباط الأنا مع النحن،كما يؤكد (كلود دوبار–ClodDobar). وتستمد قوتها من امتثالها لثقافة المؤسسة والعلاقة مع الغير.

باعتبار الهوية هي الانتماء وهي الاختلاف أيضا [1]. والاختلاف لا يعني القطيعة والانغلاق وإنما التنوع من أجل التعاون والتكامل. بمعنى التطابق مع السؤال المفصلي(qui nous sommes dans le qui je suis)ذلك أن سؤال الهوية يفرض منطق التواصل مع الغيرية ، "هوية تساعدنا على أن تضعنا في العالم" [2] لا في حالة انفصال أو انغلاق وعزلة.

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها ، والشواهد الامبريقية وكذا ما تطالعنا به الجرائد اليومية ، حول واقع المنظومة الصحية ، بحيث أصبح المواطن يخشى من الدخول إلى المستشفيات أكثر من خشيته وخوفه من المرض . وتجده يبحث عن معارفه وأقاربه وعشيرته في المؤسسة لتسهيل التواصل مع الطاقم الطبي. أو يفضل التعامل مع مؤسسات صحية تابعة للخواص رغم ارتفاع أسعارها.وأحيانا أخرى يضطر إلى مؤسسات خارج الوطن.رغم توفر التجهيزات التكنولوجية المتطورة في أغلب المؤسسات الاستشفائية العمومية.

إن المواطن يتفاعل مع المؤسسة الصحية وفق ما تعنيه له طرق وأساليب المعاملة التي يتلقاها من الطاقم البشري بدأ من الممرضة والتي تمثل المؤسسة ككل, إذ توفر له الشعور بالارتياح والاطمئنان.من حيث يقابلها بالاعتراف والتقدير, ونمذجتهم بسمات تعبيرية تضعهم في مكانة اجتماعية مناسبة ، أو النفور والتصادم والقطيعة في حالة اللاتواصل. مما يؤكد أن الخلل لا يكمن في الهياكل والتجهيزات بقدر ما يكمن في العنصر البشري ومدى امتثاله لمقتضيات هويته المهنية، بمعنى منظومة قيم ومعايير مهنية وأخلاقية والالتزام بها في التعامل مع الزبون وأخلقت الفضاء.

1 طوني بينيت وآخرون, مرجع سابق، ص216

2 نفس المرجع، ص 702.

جاءت هده الدراسة السوسيولوجية لإبراز الدور الأساسي الذي يلعبه التواصل الاجتماعي لتأسيس تفاعل ايجابي ملائم لطبيعة العمل يحقق الاعتراف المتبادل بين مختلف الأطراف وبالمجهود لتحسين الخدمة و تساعد الممرضة على التماهي مع وظيفتها و بناء هويتها المهنية.

وفي دراستنا هذه اخترنا المؤسسة الصحية (محمد بوضياف) بمدينة ورقلة والتي تعد من أقدم المؤسسات الصحية العاملة بالجنوب الجزائري.

من خلال طرح السؤال العام التالي :

**التساؤل العام:**

هل طبيعة التواصل الاجتماعي بين الممرضة ومختلف الفاعلين المؤسسة 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 تتناقض مع البعد الإنساني للمهنة؟.

**التساؤلات الجزئية:**

**التساؤل الأول:**

- إلى أي حد تساهم تم ظهرات الممرضة بالمؤسسة الاستشفائية على إبراز هويتها المهنية.؟

**التساؤل الثاني:**

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

**التساؤل الثالث:**

-كيف ينعكس التعاون بين الممرضات ومختلف الفاعلين على تنمية الشعور (بالانتماء للمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف).؟

**الفرضيات:**

**الفرضيةالأولى:**

-تعد تمظهرات الممرضة (بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضيافبورقلة) عامل مساعد لتحقيق الهوية المهنية.

**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).

## 2المقاربة 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 تتمح 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؟.[1]

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 الأخروما يتعرض له في حياته اليومية ضمن نشاطمجتمع المؤسسة من تم أسس يفضي إلى تحقيق الذات من خلال المساهمة في إنتاج وإعادة إنتاج ثقافة فرعية تعد كذخيرة تعزز الرأس مال الاجتماعي والثقافي للفاعل من حيث تنمحهإمكانيةتشكلهويته الفردية والجماعية.

نتحدثفي دراستنا عن تواصل منتج لقيم وتراكم خبراتي بين الذوات المتفاعلة لبناء خبرات اجتماعيةتوظف في المواقف المعاشة يوميا. بمعننحن أمام "ضروب منطق فاعلين في تنظيم "كما يشير (سانسوليو–Sainsoulieu).[2]

لقد استفدنا من طرح (يورغنهابرماسJürgen 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

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

2كلود دوبار, أزمة الهويات , ترجمة رندةبعث ،المكتبة الشرقية ،بيروت لبنان،2008،ص173.

التواصلي،ونقدها للعقل ا لآداتي،وتشيؤالإنسان.بمعنى أن هذه المقاربة تعمد الحوار والمحاججة والنقاش العقلاني كأداة لخلق مجتمع مؤسسة متماسك.

إن تبني مفهوم مجتمع مؤسسة في هذه الدراسة، يحيل إلى أننا ضمنيأمام منطق ثقافة مؤسسةتؤثر في نسيج الحياة اليومية لكل الفاعلين .فالمجتمع عبارة عن اجتماع أفراد تربطهم ببعضهم رابطة الاعتماد المتبادل. [1]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 آليوفق العمل بالسلسلة. بمعنى نحنأمام فعل إنساني بامتياز.

يرى (شوتز –Schutz)أن الجماعات – بمرور السنين – تنتج رصيدا مشتركا من المعاني التي تمكن أعضاءها بدرجة أوبأخرى من أن يفهموا بعضهم بعضا ويتوقعوا أفعالهم. [2]وفي دراستنا، إن التواصل عاملمساعد لخلق مجال اجتماعي منتج قيم إنسانية ،يتطلب الالتزام المهني ضرورةالعمل بها. بمعنى نحن أمام سلطة القيم الإنسانية والتي تنتج روابط اجتماعية بين الفاعلين الاجتماعيين بالمؤسسة. ومن هنا ننتقل من أنا الفردي إلى الأنا الجماعي أوالنحن (le nous)على حد تعبير (قرفيتش –Grivitch)، وهنا تصبح المؤسسة مصدر لإعطاء الهوية ومكان منتج لثقافة نوعية وخاصة بالمؤسسة

1معن خليل عمر, مرجع سابق , ص243

2 نفس الرجع , ص 158

حسب (رونوسانصوليو R.Sainsoulieu-
)و(دونيسسغريستان-Donissgristin).[1]

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 ال مكونة لمجتمع المؤسسة وعلاق ة ذلك بتشكل الهويات المهنية.

## 3-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 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 معاناة العمل بالمؤسسات العمومية وبخاصة السلك المهني ودورهالأساسي 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.

1محمد المهدي بن عيسى , علم الاجتماع التنظيم , مطبعة امبابلاست الجزائر ،2010، ص 238.

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 والطاقم المشرف, ولحساسية الموضوع تكونت لدي الرغبة في محاولة فهم الوضعية عن قرب.

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

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

## 4-أهمية الدراسة :

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

- تكمن أهمية الدراسة في أنها تحاول التطرق إلى عنصر الممرضة كمهنة لها دور فعال في العملية باعتبارها إحدى مكونات المنظومة الصحية والتي لايمكن تجاهل دورها ومكانتها في الحقل الطبي وتمفصلات التنظيم الصحي.

–التأريخ للمؤسسة الاستشفائية أولا و لمهنة الممرضة ثانيا باعتبار أن هذه المهن الإنسانية لها أهمية مركزية وهناك حقيقة أخرى لابد من مواجهتها، حيث أن المعاير 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[1].

– بالإضافة إلى التأكيد على أهمية الحفاظ على المؤسسة العمومية ودعمها لتبقى تمارس دورها الاجتماعي مساعدة الطبقة الوسطى والفقيرة أمام زحف الخوصصة ومنطق الليبرالية المتوحشة .

– لدى جاءت هذه الدراسة لإبراز أهمية العنصر البشري بالمؤسسة الاستشفائية وتحديدا المهن التقنية والفنية واهمية شعورها بـهويةٍ تليق بدورها ضمن البنية الكلية للقطاع.

–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.

والنزعة العلمية لا تعني التموقع في برج عاجي بعيد عن المجتمع والانكفاء بالتنظير العلمي والأفكار المثالية في عالم افتراضي, بل نسعى إلى المشاركة ميدانيا في الواقع لنقف معا أمام الظواهر الاجتماعية التي تعيق نمو مؤسساتنا وإنتاجيتها وتسيء إلى الخدمات العمومية. فالخدمة العمومية بالمؤسسات الاستشفائية خدمة إنسانية بامتياز,

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

تتطلب تواصل الاجتماعي مستمر في الزمان والمكان .لدا فان لاعقلانية التواصل من شانه أن يعرض صورة المؤسسة وطاقمها إلى التشويه فضلا عن تعكير البيئة التنظيمية,مما يتسبب في تدني مستوى الخدمة العمومية.

## 5- أهداف الدراسة :

تهدف هذهالدراسة إلى التالي:

-دراسة مجتمع المؤسسة الصحية في الجزائر وفهم علاقات العمل لبلورة تصور يعتمد على مقاربة تتأسسحول فاعلية التواصل باعتباره منتج لثقافة مؤسسة كعامل موجه لسلوك واتجاهات الفاعل داخل المجال التنظيمي.

- 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 مجال اجتماعي على أساس التعاون والاعتراف المتبادل بالدور ولتعزيز الشعور بالانتماء.

## 6-المفاهيم الأساسية للدراسة:

ليس المفهوم عونا من أجل الفهم فحسب، بل هو طريقة للتصور.إنه ينظم الواقع محتفظا بصفات الظواهر المتميزة،الدالة.[1] تعتبر هذه العملية مركزية لوضع الباحث في صميم الإشكالية التي يشتغل عليها الموضوع وفق الحقل المعرفي والمقاربة السوسيولوجية المتبناة.والمفاهيم تمثل اضاءات للباحث وللقارئتساعد 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 الدراسةهي:

## 6-1التواصل 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.

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[2].

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

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

إن ثمة اختلاف واضحا في الدلالة يفصل بين كلمتي اتصال وتواصل،فالتواصليتضمن عنصرا مضافا إلى الاتصال وهو التفاعل والاستمرارية فالتواصل يتوخى تعزيز المصالح الإنسانية وينشد الإجماع.[1]

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،[2] وذلك قصد الإبقاء على الروابط الاجتماعية ونحث قيم ومعايير بمعنى 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 الأخرعبر التعاون والاعتراف المتبادل بالأدوار.وفق آليات اللغة أو الرموزوالعلامات الدالة باعتبار ذلك رابط من الروابط الاجتماعية الذي يتخلى فيه الفرد عن ذاتيته الطبيعية وينخرط في الإطار الاجتماعي.[3]

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,إنأكرمكم**

---

1محمد بابكر العوض ،الإعلام والمعلومات، الاتصال والتواصل ، دراسة منشورة بمجلة الإذاعات العربية العدد1،السنة 2011.

[2]محمد الرضوان , وصل وبلغ ، مقال منشور في مجلة علاماتالالكترونية ، المغرب ، العدد 21 ،السنة2004، الموقع www.saidbengrad.com

3كمال بومنير , النظرية النقدية لمدرسة فرانكفورت ,منشورات الاختلاف ،الجزائر ،2010،ص 120.

**عند الله اتقاكم.صدق الله العظيم "سورة الحجرات،الآية 13(القرآن الكريم)**.أما المعنى الثالث والذي يعود إلى القرن السادس عشر ويشير إلىالإرسال والبث وهو مرتبط بتطور التقنيات.[1]

وبالتالي نتحدث في دراستنا عن التواصل الاجتماعي بمعنى التفاعل والتعاون بين مختلف الفواعل ليس من منطلق الزمالة فيالعمل بل من منطلق العلاقة الإنسانية والحس المشترك نحو المهنة والانتماء إلى مجتمع المؤسسة. لتوفير مناخ اجتماعي يساعد على تحقيق الذات، الذات الفاعلة كما يقترحها(ألان توران–Alin Touraine) والاعتراف بالآخر كشريك في العمل. تواصلاجتماعي ويعز ز الثقة بين المستخدمين،كما يرفض هيمنة فئة على حساب فئة أخرى .إذ يعد مولدا لثقافة المؤسسة،والتي تعني القدرة على العمل والفعل جماعيا. كما يتصورها "(ميشال كروزيه–Machel Crezier).[2]

## 6- 2الهوية المهنية :

### - الهوية :

لغويا : اشتق المعنى اللغوي لمصطلح الهوية من الضمير هو. وتفيد إلى الشيء نفسه أوعينهأو 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[3].

---

1بوجمعة رضوان , انتربولوجيا الاتصال ، مقال منشور بمجلة فكر ومجتمع ,طاكسيج .كوم للدراسات والنشر ،الجزائر ،العدد2،السنة 2009،ص 38.

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

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

ويرى (ريجارد جنكزGinkzRijard)أن الهوية الاجتماعية هي تصورنا حول من نحن ومن الآخرين وكذلك تصور الآخرين حول أنفسهم وحول الآخرين [1].فالهويةتساعدنا 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 "[2].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.[3]

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.[4]بمعنى أن وجود الآخر حتمي لتحقيق الهوية.

كما أن الهوية ليست هبةمعطاة هكذا وإنما تبنى باستمرار عبر الزمن.إنها حقيقة تولد وتنمو,وتتكون وتتغاير, وتشيخ وتعاني من الأزمات الوجودية والاستلاب. [5]وهي متنوعة حسب نشاط الفاعل الاجتماعي.إذا الهوية نتاج الجمعنةكما يؤكد **كلود دوبار** وهي متنوعة بحسب انتماء الفاعل المهني أو الثقافي والتنظيمي. ومنهجاءت دراستنا عن الهوية المهنية للممرضة.

فالهوية بمعنى الانتماء والاختلاف الانتماء للمجموعة أي النحن ، والاختلاف لايعني الانغلاق عن الغير وإلاأصبحت هوية منغلقة بحيث تتعارض مع مبدءا الانفتاح عن الأخر."فالهوية مماثلة الأخر والمماثلة عبر الأخر بحيث لاتوجد هوية دون غيرية" [6].

---

1ريجاردجنكز, سوسيولوجيا الثقافة والهوية , ص 39.

2اليكس ميشيلي ,الهوية ,ترجمة علي وطفة ,دار وسيم للخدمات الطباعة ،دمشق سوريا،1993،ص12.

3كلود دوبار ،مرجع سابق، ص18.

4عز الدين الخطابي ،علاقة الذات بالآخر،مقال منشور بمجلة روى تربوية ،مركز القطان للبحث والتطوير التربوي،www.qattanfoundation.org ،العدد32،ص64

5اليكس ميشيلي ,مرجع سابق ص8.

6مجلة اضافات العدد 7 السنة 2009 ص 36.

إنالتواصل مع الغير يكسبها النمو والتشكل المستمر باعتبار إن الهوية في تحور ونمو دائمين,وكما يقول (هابرماس–Habermas)في كتابه الخصائص الفلسفية للحداثة بأن الهوية مشروع لا يكتمل.

**- الهوية المهنية :**

يعرف الإنسان نفسه للأخرمن 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 .[1]إنها مرتبطة بتقدير الذات واعتزاز الفرد بانتمائه ، فالهوية المهنية تعد بعد من أبعادالهوية الشخصية والاجتماعيةكما يؤكد ها(كلود دوبار–C.Dubar).

(انظر الفصل الثالث حول الهويةالمهنية)

يعدبناء الهوية المهنية برنامج مشترك يجمع بين المهنيين حسب التخصص بعيدا عن الآخرين لان لديهم خصائص توضح شرعيتهم الاجتماعية التي تميزهم في سوق العمل والعمالة.إنتمثلات الهوية لها سلطة اجتماعية ورمزية تمكنهم من نمذجة التفاعلات مع الآخرين.[2]

يتأسس بناء الهوية المهنية انطلاقا من مرحلة التكوين النظري وتستمر مع مرحلة التطبيقات وديناميكية التفاعل عبر فضاءالمؤسسة 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 المجالات الاجتماعية

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

[2]نفس المصدر

التي يتواجد فيها وينشط داخلها كراشد مسؤول عن مهمة معينة،ويلعب دورا متشابك الجوانب داخل تلك المهمة[1]. ومادام في علاقة تواصل مستمرة مع الآخر فهو في حالة تنشئة اجتماعية متواصلة بحيث يقوم بتعديل سلوكه وتطويرمعارفه وأفعاله.

**في دراستنا –اجرائيا– نتناول الهوية المهنية للممرضةأي مجموع الخصائص المهنية التي تميز المهنة وتجعل الأعضاء ويتماهون مع عملهم, بحيث يتوافق سلوكهم مع مقتضيات ومبادئ المهنة ويشعرون بإحساس مشترك للانتماء إلى المجموعة,كفاعلين اجتماعين.مع مراعاة خصوصية المهنة.بمعنى الرغبة في التوحد والشعور بالانتماء كأمر طبيعي لتأكيد الدور الاجتماعي لهن ضمن النسق الكلي للمؤسسة الاستشفائية.**

## 6- 3 الاعتراف المتبادل:

يعد مفهوم الاعتراف بحق من المفاهيم المركزية في الدراسات الفلسفية والأخلاقية والسياسية فقد ظهر عند (بول ريكور –Poul Ricord) في كتاب "مسار الاعتراف", وظهر مع الفيلسوف الكندي (شارل تايلور –Charle Taylor) بعنوان"سياسة الاعتراف" ومع ممثل الجيل الثالث (لمدرسة فرانكفورت )مع ( اكسل هونيت–Axel Honnith)في كتاب (الصراع من أجل الاعتراف)[2].

إن الاعتراف عكس الصراع والتناحر, يشير إلى الاقتراب نحو الأخرواحترام خصوصيته وهويته ودوره الاجتماعي والمهني." وإذا عمما ذلك سنصل إلى مايسمى بالاعتراف الاجتماعي الذي يمثل شرطا معياريا لكل نشاط تواصلي." [3]

فالاعتراف عامل أساسي في عملية الاندماج والتكامل بين الأفرادوتشكل هوياتهم إذ تعتبر تجربة الاعتراف من الناحية الاجتماعية شرط تحقيق هوية الشخص, وإذا لم

---

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

2كمال بومنير ,مرجع سابق ,ص 103.

3نفس المرجع , ص162.

يتحقق هذا الاعتراف فيعني أن المرء يشعر بالازدراء مما يعني شعوره بإمكانية اندثار شخصيته وزوالها[1].

بمعنى يفقد الفرد القدرة على التواصل والتفاعل مع الطرف الأخر مما يجعله في حالة اغتراب.ذلك أنالأفراد 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 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)إنبراديغم الاعتراف يلعب دور مركزي يتمثل في إعادة بناء شبكة العلاقات الاجتماعية والإنسانيةتساعد في التخفيف من المعاناة والظلم الاجتماعي والسياسي واللامساواة وكل إشكال الاحتقارأوالازدراء والإمراض الاجتماعية[2]. والحديث عن الاعتراف هو حديث عن الهوية ذلك انه لايمكن أن تبنى الهوية من دون أن تحقق الذات اعتراف الآخرلها. وإدراكأهميةالآخرأمر مركزي في تحقيق الذات، كما يقول (ارفينججوفمان –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. [3]وبالتالي يمكن أن يتجنب سلوك مغاير لا يتوافق مع مبادئ المهنة.

**اجرائيا في 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.**

---

[1]نفس المرجع, ص 111

2كمال بومنير ،المصدر السابق , ص 130.

3مصباح عامر ،علم الاجتماع الرواد والنظريات، شركة دار الأمة ،الجزائر ، 2005،ص142.

**يقول المثل الشعبي " إحسبني وكول سهمي" بمعنى أن الاعتراف بي ككيان موجود أهم من أيحق من الحقوق المادية.لديحتل 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 لهأهمية بارزة في تحقيق الانسجام والتالف والاستقراروالتوافق 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. [1]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.**

### 6- 4 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.[2]

ويقول(الفارابي)أن السعادة نفسها لا ينالها الإنسان إلا بالتعاون، وخاصة التعاون الفكري." فلذلك لا يمكن للإنسانأن ينال إكمال الذي لأجله جعلت له الفطرة الطبيعية إلا باجتماعات جماعة كثيرة متعاونين، يقوم كل واحد لكل 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." [3] بمعنى أن التعاون ضرورة من

---

1عمر مهيبل ،من النسق إلى الذات ،منشورات الاختلاف ،الجزائر ،2007،ص231.

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

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

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.[1]بمعنى الأفراد في علاقة تواصل ضمن مجتمع المؤسسة.والحال هنا في دراستنا التي تتناول المؤسسةالخدماتية –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 والمعاييرالإنسانية 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 . لضمان نجاح الخدمة العمومية.**

**6-5التمظهرات :**

يعود مفهوم تمظهرات إلى الفعل ظهر ، والظهور والظاهر من الشيئ بمعنى ما يظهر من رموز وسلوك وأفعال معنوية او مادية موجه نحو الاخر. ومن الناحية الاجرائية نتحدث عن تمظهرات الممرضة في مجال العمل وفي علاقتها المهنية والانسانية الاجتماعية مع الزبون او الاخر زميل او زائر للمؤسسة او مريض.ولعلى ابرز ما يمز الممرضة في فضاء المؤسسة هو المئزر الابيض والشارات المميزة عن المهنة بحيث تسمح لها بالتواصل مع الاخرين وكذلك حسن الاستقبال والتحدث والتحاور والمعاملة والتوجيه والتعاون والتنسيق مع الطواقم الطبية والعناصر البشرية المرافقة.

## 7الدراسات السابقة :

1ابن عيسى محمد المهدي ,مصدر سابق،ص 235 .

يعتبرعرض الدراسات السابقة خطوة منهجية مهمة في أي بحث علمي، حيث يتمكن الباحث من خلالها الإطلاع على أعمال سابقيه والاستفادة منها،كماأنا لدراسات السابقة لها من الأهمية مايمكّن الباحث من التالي:

-تطبيق بعض المناهج والتي يراها مناسبة.

-إجراء مقارنة بينما سبق التوصل إليه،وما سيصل إليه.

كما تستمد الدراسات السابقة أهميتها من كونها الموجه الأساسي للباحث الذي يحدد من خلالها تموضع دراسته بالنسبة لباقي الدراسات ويمكن تعريف الدراسات السابقة على أنها: الدراسات التي تحترم القواعد المنهجية في البحث العلمي.

ولأجل إعدادهذه الدراسة، قمنا بالإطلاع على بعض الدراسات التي تناولت مفهوم الاتصال الرسمي وغير الرسميفي المؤسسات الجزائرية وهي كثيرة ومتعددة.كما اطلعنا على بعض الدراسات التي تناولت مفهوم الهوية بشكل عام والهوية المهنية بشكل خاص رغم قلتها, حيث استفدنا من مختلف الطروحات التي جاءت بها الدراسات السابقة الموالية.

## 7-1 الدراسة الأولى:[1]

1. "صحافة المواطن والهوية المهنية للصحفي", دراسة ميدانية لتمثل الصحفي لهويته مجسدة في مذكرة ماجستير قامت بها الباحثةفتحيةبوغازي تندرج في حقل علوم الإعلام والاتصال.جامعة الجزائر (2011/2010)

هدفت الدراسة إلى:

- رصد التغيرات التي أحدثتهاتكنولوجيا الاتصال على الهوية المهنيةللصحفي.
- موقف الصحفي من ظاهرة صحافة المواطن.
- محاولة تحديد معالم وشكل صحفي المستقبل في ظل التغيرات.

وتناولت الباحثة تحليل مفهوم الهوية المهنية من منطلق التمثلات ومرتكزة على طروحات (كلود دوبار-C.Dubar) و(سانسوليو-Sainsaulieu)

1فتيحة بوغازي،صحافة المواطن والهوية المهنية للصحفي ،مذكرة ماجستير(غيرمنشورة) ،قسم الإعلام ،جامعة الجزائر،2011،عددالصفحات 225

و(مونتيسكيو–Montiskio).حيث استعرضت أسلوب صحافة المواطن واهم خصائصه المهنية وكيف استطاع هذا الشكل في عرض الخبر ونشر المعلومة عبر الوسائط الحديثة مثل مواقع التواصل الاجتماعي والمدونات منإرباك المشهد الصحفي التقليدي.

**تساؤلات الدراسة :**

1 مامدى إجرائية مفهوم الهوية المهنية في واقع الصحافة الجزائرية ؟

2 ماهو التمثل المألوف للصحفي الجزائري عن ذاته في المهنة ؟

3 ماهو التمثل الجديد الذي بناه الصحفي لظاهرة صحافة المواطن ؟

4 ماهو التمثل الذي يحمله الصحفي عن مستقبل الصحافة في ظل ظاهرة صحافة المواطن ؟

وللإجابة عن هذه التساؤلات اعتمدت الباحثة الدراسة الاستطلاعية وذلك لانعدام دراسات سابقة عن الموضوع في الجزائر كما قالت. معتمدة على تقنية الاستمارة الاستبيانية والملاحظة بالمشاركة مع مجتمع الدراسة الذي يتكون من صحفيي الصحافة المكتوبة بالقطاع العمومي والخاص من خلال المكاتب المركزية بالجزائر العاصمة .

خطة البحث :

اشتملت الدراسة على ثلاثة فصول, حيث ركزت في الفصل**الأول** على تكنولوجيا الإعلام والاتصال لما له من أهمية في إحداث نقلة نوعية وكمية في حقل الاتصال والإعلام ومنه تعدد الوسائط وسرعة نقل المعلومة حتى أصبح العالم قرية صغيرة كما قال (مكلوهان–Maklohen) ومنه بروز مفهوم التفاعلية بحيث لم يعد المتلقي مجرد متلقي سالب بل أصبح طرف في العملية ومنه جاء مايسمى صحافة المواطن كطرف فاعل في عملية إنتاج المعلومة .

أماالفصل الثاني فقد تركز حول مفهوم الهوية والهوية المهنية للصحفي ومهنة الصحافة وآدابها.واثر الوسائل والتقنيات التكنولوجية على مسار المهنة وأصحابها.

أماالفصل الثالث فتحدث عن مقترب التمثل والهوية المهنية للصحفي في ظل بروز صحافة المواطن.

**منهج البحث:**

اعتمدت الباحثة على المنهج المسحي،حيث تقول:في كثير من الأحيان يكون أفضل أسلوب للتعرف على معتقدات الأفراد أو كيفية تصرفهم حيال ظاهرة ما، بتوجيه الأسئلة إليهم وهذه الحقيقة تجعل من المسح أكثر مناهج العلوم الاجتماعية استخداما وتطورا.[1]كمااعتمدت الباحثة على تقنية الاستبيان والمقابلة والملاحظة لجمع المعطيات من الميدان.رغم أن الموضوع من حيث انه حديث الراهن ويعكس الواقع الدولي و أثار العولمة الإعلامية أو ما يعرف بمجتمع المعلومات بحيث أن تدفق المعلومات بات يهدد المجتمعات التقليدية من خلال ما يبث من قيم وأفكار لا تعترف بالحواجز أو الحدود.إذ أن الموضوع يتطلب دراسة نوعية بمعنى الاعتماد على التحليل والتفسير وتقنية المقابلة ومنهج تحليل المحتوى لمختلف الخطابات أو المواد الإعلامية وخاصة بعد سيطرة سلطة الصورة على المشهد من خلال القفزة التكنولوجية وثورة التقنية الرقمية.

**نتائج البحث :**

**أولا:** من حيث مواقف الصحفيين من حيث تمثلهم بشأن ظاهرة صحافة المواطن .حيث أكدت النتائج أن الصحفي الجزائري لايعتبر المواطن الذي يقوم بنقل المعلومة عبر الوسائط المختلفة صحفيا.وذلك حسب تفسيرهم أن الصحافة مهنة تستند إلىآدابوأخلاقيات وهم بذلك يدافعون عن هويتهم المهنية .مع الاستفادة والتعامل بحذر إلى ماينشر عبر ظاهرة صحافة المواطن والتأكد من صحة المعلومة ومعالجتها. مما يعكس أن الصحافي الجزائري يحمل تمثل ايجابيا عن صحافة المواطن.

**ثانيا :** التغيرات التي أحدثتها ظاهرة صحافة المواطن بإعتبار اعتمادها على أحدث التكنولوجيات على الهوية المهنية للصحفي .خلصت الدراسة إلىأن الصحفي الجزائري يتفاعل عبر النت مع قرائه ويتبادل الأفكاروالآراء.

كما يولي أهمية معتبرة للمنتديات والأخبار التي تنشرها بحيث تساعد على الوصول بسرعة إلى مصدر الخبر بل واقتناصها.

[1]فتيحة بوغازي ، مصدر سابق ، ص 15

كما أكدت الدراسة أن الصحفي الجزائري يعتمد على الانترنيت كمصدر رئيسي ووسيلة أساسية للتفاعل مما يعكس أن مهنة الصحافة مرتبطة في تأدية مهامها بالسرعة والفعالية إلى تكنولوجيا الاتصال الحديثة .

غير أن الصحفي الجزائري لا يوافق أن المواطن الصحفي يقوم بنفس المهام التي يقوم بها الصحفي المهني وذلك باعتبار أن الصحافة تتسم بوجود نظام عام للمعرفة النظرية ولاكتساب المهارة والخبرة.

**ثالثا :** معالم صحافة المستقبل وشكل صحفي المستقبل .

توصلت الدراسة إلى أن الصحفي الجزائري يرى أن الصحافة ستحافظ على خصوصيتها من خلال طابعها العلمي والأكاديمي, مع الإقرار بتمتعها بصفة الهواية التي يمارسها الجميع .

وفي ظل انتشار صحافة المواطن سيصبح صحافي المستقبل مجرد معالج للمادة الإعلامية التي يصنعها المواطن الصحفي أي أن الصحفي يقوم باستدماج ماهو جديد مع الحفاظ على الوظيفة.

استبعاد الصحفي الجزائري إلى إمكانية أن تتحول خمسين بالمائة من المادة الإعلامية من صنع المواطن الصحفي وذلك في حدود سنة (2021).وذلك باعتبار التنبؤات تخص المجتمعات المتطورة أمام مجتمع جزائري أين تنتشر به الأمية كما أنه لا يتوفر على منظومة متطورة في تكنولوجيا الاتصال. مما يعكس أنالأمر مبكر جدا في الجزائر لتأثير ثورة صحافة المواطن على الهوية المهنية للصحفي في الجزائر.

**نقد وتقييم:**

تناولت هذه الدراسة الأثر الذي أحدثته تكنولوجيا الإعلام والاتصال على حياة الفرد والمجتمع بشكل عام وعلى مهنة المتاعب بشكل خاص.وهي دراسة جديرة بالمطالعة حيث استطاعت الباحثةأنتتحسس بعمق جوانب مهمةعن الموضوع من خلال مقاربة التمثل وفق التساؤل المركزي كيف يتمثل الصحفي الجزائري مهنة الصحافة في ظل بروز صحافة المواطن فكانت معالجة سوسيولوجية بامتياز رغم أنها تنتمي إلى حقل

علوم الاتصال والإعلام.تمركزت حول مفهوم الهوية المهنية باعتباره متداول عبر العديد من الحقول المعرفية في العلوم الإنسانية.

من النقاط التي أغفلت عنها الباحثةأنها لم تبرز مراحل تطور الصحافة الجزائرية لم تشرإلى الارتباط مع مفهوم الديمقراطية وحرية التعبير .

لم تشر إلى انعكاسات العولمة الإعلاميةوأثرها على الممارسة الصحفية المحلية من الناحية المنهجية كان من الأولى بالباحثة الاعتماد على المقابلة كتقنية مناسبة للموضوع بدل الاستبيان بحيث تتمكن أكثر من الاقتراب وفهم السلوك المهني من دوي الخبرة باعتبار أن الذي يتحدث عن المهنة هم من لهم خبرة وحنكة أكثر في الميدان.علىأساسأن الهوية المهنية تتشكل من خلال الخبرة المهنية أي الممارسة اليومية.

**<u>من النقاط الايجابية والتي استفدنا منها</u> :**

إبرازأهمية الاعتزاز بالهوية المهنية لمهنة الصحفي والمحافظة على أخلاقيات المهنة والدفاع عنها. أي أن الاحترافية في العمل تقتضياحترام المهنية مما يجعل المهنة لها قداستها وهيبتها وحدودها التي تمكن الصحفي من انتزاع مكانة واحترام وتقدير واعتراف بالدور الذي يقوم به في تنوير الرأي العام والمساهمة في التنمية.

كما أبرزت الطالبة عنصر أساسي في عملية تشكل الهوية , يتمثل في الجانب النظري المعرفي لأي مهنة باعتبار أن الفرد من خلال فترة التكوين والتربص لاكتساب المعرفة النظرية يبدءا في تلمس طريقه ومستقبله في الجانب التطبيقي لتحديد من يكون وكيف يكون وكيف يتموقع في المجتمع بمعنى تشكل هوية اجتماعية ثقافية من خلال الطبقة المهنية التي ينتمي إليها.

إن الاعتزاز بالهوية المهنية تمكن الفاعل الاجتماعي بالمؤسسة التي تنتمي إليها من التماهي مع مهنته, من حيث يصبح شريكا في تحقيق أهداف المؤسسة فضلا عن تحقيق استراتيجياته الخاصة ,كما يكون عاملا محفزا للإبداع وتحسين الخدمة.

وهذا ما نود أن نطرحه في موضوعنا إذ تشكل الهوية المهنية للممرضة في المؤسسة الصحية من خلال التواصل مع مختلف الفاعلين الاجتماعيين بالمؤسسة. باعتبارها شريك أساسي في المنظومة الصحية .

كماأشارت الدراسة إلى أهمية التفتح مع الآخر وعن التقنيات الجديدة بحيث لا تنغلق الهوية المهنية عن ذاتها وتتقوقع بل عليها أن تتطور باستمرار لتكون لها القابلية للتجديد ومسايرة الواقع اليومي باعتباره مجال لاكتساب الخبرة وتنمية الرأس مال الاجتماعي والمهني. و جاء في الدراسة الإقراربالاستفادة التي تلقاها الصحفي المحترف من منتوج صحافة المواطن. وهكذا فعلت أيضا (مؤسسة الجزيرة الإعلامية )عبر فتح روابط لتلقي صور و أفلام يلتقطها هواة عن الأحداث التي تجري أين ما كانوا خاصة في دول الربيع العربي.

ونشير في الأخيرإلى الطريقة المميزة التي اعتمدتها الباحثة في عملية المزاوجة بين النظري والتطبيقي عبر كل فصل مما اكسب الدراسة الترابط والانسجام بين مختلف العناصر.

**7- 2 الدراسة الثانية**[1]:

- الانترنيت مجال للتفاعل وتشكل الهوية. من متطلبات شهادة الماجستير تخصص علم الاجتماع الاتصال في المنظمات, للباحث جمال كانون, جامعة ورقلة و (2010-2011)

**أهدفالدراسة :**

كما أشارالباحث , تهدف هذه الدراسة أساسا إلى وضع مقترح أو توصيات يمكن من خلالها بلورة تصور مقترح يتيح آليات وإستراتيجيات لحماية الهوية الفردية والاجتماعية لمستخدمي الانترنيت في المجتمع الجزائري.

- التعرفعلى طبيعة العلاقة ومدى ارتباط استخدام الانترنيت بإعادة تشكل الهوية الاجتماعية لدى مجتمع الانترنيت.
- معرفة أثر استخدام شبكة الانترنت على العلاقات الاجتماعية ودرجة التفاعل الاجتماعي

1جمال كانون ، الانترنيت مجال للتفاعل وتشكل الهوية، مذكرة ماجستير (غير منشورة) ، قسم علم الاجتماع ،جامعة ورقلة ،2011، عددالصفحات175

- معرفة علاقة المتغيرات الديموغرافية من جنس وسن ومستوى تعليمي ووسط بيئي لمستخدمي الانترنيت بتحطم أو إعادة تشكل الهوية لديهم.
- التعرف على العلاقة بين مجالات استخدام الانترنيت من طرف جمهور الانترنيت وآثارها على العلاقات والقيم الاجتماعية
- جمع معلومات وافرة ومتنوعة لمحاولة القيام بتشخيص موضوعي لتأثير الانترنيت كمجال للتفاعل على هوية مستخدميها وأطراف التواصل والتفاعل من جمهور الانترنيت
- محاولة إعطاء نظرة للمسؤولين على التنشئة الاجتماعية للأخذ بعين الاعتبار التغيرات الاجتماعية التي يعرفها المحيط الاجتماعي من أجل ضبط إيقاع هذه الظاهرة وكذا وضع الآليات والقوانين التي من شأنها الحفاظ على مقومات الأمة والمجمع .

**تساؤلات الدراسة :**

طرح الباحث التساؤل المركزي التالي :

هل أن تفاعل مستخدمي الانترنيت في هذا المجال ذو المضامين الاجتماعية والثقافية الخاصة والنوعية يرقى إلى تشكل مجال اجتماعي يساهم في تشكل وإعادة تشكل الهوية لدى مستخدمي الانترنيت ؟. أم أنه مجال اجتماعي تفاعلي استهلاكي منتج لاغتراب وتحطم الهوية لديهم ؟

**الفرضيات :**

1- تؤدي شدة واستمرارية و تنوع التفاعل بين مستخدمي الانترنيت إلى تشكل مجال اجتماعي منتج لهوية اجتماعية.

2- كلما كانت الخصوصيات الاجتماعية في هذا المجال الاجتماعي ذوا المضامين الثقافية والاجتماعية غير مناقضة للمجال الاجتماعي الأصلي لمستخدمي الانترنيت أدى إلى تعزيز الانتماء و الهوية الاجتماعية الأصلية .

3- كلما كانت الخصوصيات الاجتماعية لمستخدمي الانترنيت مناقضة للخصوصيات الاجتماعية للمجتمع الأصلي فهو تعبير عن حالة اغتراب وتحطم للهوية.

**منهجية البحث :**

يقول الباحث في هذا الصدد : اخترنا المنهج الوصفي باعتباره الطريقة المنظمة لدراسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد أو أحداث أو أوضاع معينة بهدف اكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة وأثارها والعلاقات التي تتصل بها وتفسيرها وكشف الجوانب التي تحكمها [1].إن موضوع اثر وسائل الإعلام وبخاصة الانترنيت على شرائح المجتمع وتحديدا الشباب الذي يمثل الأغلبية التي تقبل على قاعات النت أو السيبار أمام نقص المرافق الترفيهية وانتشار البطالة بحيث وجدت هذه الوسائل المجال خصب ومهيأ للترويج لمنتوجها ،مما يجعل الدراسة في هذا الحقل تكتسي أهمية بالغة من الناحية السوسيولوجية لما تركته من تغيرات على مستوى الأسرة والعلاقات الاجتماعية وعلى مستوى السلوك وأنماط التفكير.حيث نجد هذه الدراسة تقترب من نفس الاهتمام الذي تناولته الدراسة السابقة للباحثة (فتيحة بوغازي)، رغم أن من الناحية المنهجية لم يوظف الباحث (جمال كانون ) التقنية الأنسب لسبر أغوار الموضوع كما فعلت الباحثة (فتيحة بوغازي) ,ونقصد بذلك أهمية الاعتماد على تقنية المقابلة للوصول إلى معطيات تخدم موضوع تشكل الهويات الاجتماعية والثقافية أو اغترابها واستلابها الثقافي.

**نتائج البحث:**

ومن خلال هذه الدراسة الميدانية على عينة من مستخدمي الانترنيت خلصنا إلى عدة نتائج كان أهمها أن الانترنت أضحت مجالا تفاعليا تواصليا منتج لمجالات تفاعل اجتماعية،وأن تنوع واستمرارية التفاعل بين مستخدميها تؤدي إلى تشكل مجال تفاعلي تواصلي ذو مضامين ثقافية واجتماعية من شأنها أن تعمل على تعزيز الانتماء والهوية لدى مستخدمي الانترنت الذين يتفاعلون في هذا المجال، كما يمكن أن تكون مجالا استهلاكيا منتج للاغتراب وتحطم الهوية لدى مستخدمي الانترنيت من خلال تبنيهم لخصوصيات اجتماعية مناقضة لخصوصيات المجتمع الأصلي.

**نقد وتقييم :**

1جمال كانون ،مصدر سابق، 122

تناولت الدراسة موضوع تأثير الوسائل التكنولوجية الاتصال الانترنيت نموذجا, على الهوية الاجتماعية والثقافية للفرد في المجتمع الجزائري,بمدينة (ورقلة) تحديدا. حيث تمحورت الدراسة حول ما يمكن أن تخلقه هذه الوسائط من قيم ومعايير اجتماعية وثقافية لها انعكاس على سلوك الفرد.من خلال تفاعله مع مجتمع نوادي الانترنيت الافتراضي أو الواقعي.وإذا كان الباحث ركز اهتمامه على مستخدمي نوادي الانترنيت إلا انه أهمل التطرق إلى طبيعة وخصائص المجتمع الافتراضي الذي يتواصل معهم المستخدم عبر وسائل التواصل الاجتماعي.إذأن له أهمية مركزية في معرفة المادة المنتجة أو المستهلكة أو المتداولة بين أفراد هذا المجتمع. وما يمكن أن تحدته من اثر على السلوك والاتجاهات التي تساهم في تشكل الهوية أو تكون محل للاغتراب والاستلاب .

ورغم أن البعد التجاري لمختلف نوادي الانترنيت – والتي اغفل الباحثعن الإشارة لها في هذه الدراسة – لها اثر واضح على سلوك بعضالمستخدمين , بحيث نكتشف ذلك من خلال العوازل بين كل مستخدم وأخر بحيث يتمكن المستخدم من الخلوة والانفرادبجهازه, بدل التواصل مع من في نفس القاعة أي أن نمط توزيع الأجهزة وطريقة العرض تفرض على كل زبون التعامل الانفرادي مع جهازه.وهو ما يحبذه الزبون لاعتبارات شخصية تتعلق بنوع وطبيعة التواصل والاستخدام للنت من شخص إلىأخر. مما يجعل عملية التفاعل بين مستخدمي الانترنيت داخل القاعة ضعيفة ولا ترقى إلى تأسيس علاقات بينية.

ولعلى من خلال هذا الوضع نكتشف من الناحية المنهجية أهمية استعمال تقنية المقابلة كأداة أساسية مع المبحوثين أفضل من الاستمارة التي اعتمدها الباحث كأساس لجمع المعلومات.وبالتالي الإجابة عن التساؤل المركزي للدراسة: "هل تفاعل مستخدمي الانترنيت في هذا المجال ذو المضامين الاجتماعية والثقافية الخاصة والنوعية يرقى إلى تشكل مجال اجتماعي يساهم في تشكل وإعادة تشكل الهوية لدى مستخدمي الانترنيت ؟ أم أنه مجال اجتماعي تفاعلي استهلاكي منتج لاغتراب وتحطم الهوية لديهم ؟."

وإذا كانت الدراسة أكدتعلى أن هذه الفضاءات العمومية أصبحت مجالا للتواصل العمومي يرقى لتشكيل مجال اجتماعي يساهم في إنتاج وإعادة إنتاج هوية اجتماعية ثقافية حسب تشبع مستخدمي النت, للقيم والمعايير الاجتماعية للمجتمع المحلي. كما انه يساهم في الاستلاب الثقافي وطمس الهويات في حالة التعامل السلبي مع هذه الفضاءات العمومية.مما يستدعي الانتباه إلى دور المؤسسات العمومية ومدى التزامها بدفتر شروط معين والى المضامين الثقافية التي تروج لها تلك الوسائل والتي لها اثر على تشكل الهوية.

يمكن أن نقول أن هذه الدراسة ,تلتقي مع دراستنا من حيث التنويه إلى أهمية التواصل العمومي,من خلال هذه المؤسسات الخاصة والعمومية. وان استمرار عملية التواصل بين الفاعلين الاجتماعيين,إذا ما حافظت على القيم والمعايير الأخلاقية والمهنية, يمكن أن تكون عاملا مساهما في إنتاج ثقافة المؤسسة,ومساعدا على تشكل الهويات, من حيث تستجيب للتغيرات السوسيوثقافية التي يشهدها المجتمع المعاصر.

**7- 3 الدراسة الثالثة:[1]**

(تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية )، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير اختصاص تسيير الموارد البشرية , الباحثة كحيلة نبيلة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير . جامعة قسنطينة, سنة (2008-2009)

**أهدف الدراسة :**

سعت الدراسة التي تحقيق هدف يتمثل في تحديد مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة العمومية الاستشفائية (محمد الصديق بن يحي ((بجيجل) وفق الأهداف الفرعية التالية :

- كشف مدى أهمية مبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر ممارسي مهنة التمريض بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محل الدراسة.

1-كحيلة نبيلة ، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الصحية، مذكرة ماجستير (غير منشورة) ،قسم علوم التسيير ، جامعة قسنطينة ،2009، عددالصفحات 194

-معرفة مستوى وعي ممارسي مهنة التمريض بالمؤسسة العمومية محل الدراسة بالمزايا التي يحققها تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

-كشف المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة العمومية من وجهة نظر ممارسي مهنة التمريض بها.

-التعرف على مدى إدراك ممارسي مهنة التمريض لأهمية محاور تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محل الدراسة.

**تساؤلات الدراسة :**

طرحت الباحثة في دراستها التساؤل المركزي التالي:

ما مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في (المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل)من وجهة نظر ممارسي مهنة التمريض بها ؟ .

ومن خلال هذا التساؤل المركزي طرحت الطالبة تساؤلات فرعية كالتالي :

-ما مدى أهمية مبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر ممارسي مهنة التمريض بالمؤسسة ؟.

-ما مدى وعي ممارسي مهنة التمريض بالمؤسسة الاستشفائية بالمزايا التي يحققها تطبيق إدارة الجودة الشاملة ؟.

-ما مدى معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة محل الدراسة ؟.

-مامدى إدراك ممارسي مهنة التمريض لأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة محل الدراسة ؟ .

**فرضيات الدراسة :**

من خلال هده التساؤلات وضعتالباحثة الفرضيات التالية:

-يدرك ممارسو مهنة التمريض بالمؤسسة الاستشفائية محمد الصديق بن يحي بجيجل أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة مهمة.

-هناك وعي مرتفع لدى ممارسي مهنة التمريض بالمؤسسة محل الدراسة بالمزايا التي يحققها تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

-يدرك ممارسو مهنة التمريض بالمؤسسة محل الدراسة أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعترضه معوقات.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك ممارسي مهنة التمريض لأهمية محاور تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة محل الدراسة.

**خطة البحث :**

قسمت الباحثة البحث إلى ثلاثة فصول، حيث تضمن الفصل الأول تحليل تمركز حول المستشفى باعتباره أهم مؤسسة صحية في المنظومة الصحية ، كما تطرقت إلى النظام الصحي في الجزائرومراحل تطوره والمشاكل التي تعاني منها منظومتنا الصحية.

ثم جاء الفصل الثاني تحت عنوان تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الصحية ، مع عرض وتقديم تطور مفهوم الجودة، وجودة الخدمات الصحية ومتطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الصحية ، وتكاليف الجودة الشاملة في المؤسسة الصحية .

أما الفصل الثالث فحاولت الباحثة ميدانيا معرفة مدى إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة العمومية الاستشفائية ( محمد الصديق بن يحي بجيجل ) ، وذلك من خلال تحليل الاستبيان الموجهة إلى ممارسي مهنة التمريض للخروج بنتائج .

**منهج البحث:**

لم تفصل الباحثة في نوع وطبيعة المنهج المعتمد في دراستها، ولكن من الواضح أن الباحثة بحكم الانتماء إلى حقل علوم التسيير ركزت على المعطيات الكمية والتحليل الإحصائي الرياضي.غير أن الموضوع يفرض منطقه من حيث أن المؤسسة الاستشفائية الخدماتية تتعامل مع الإنسان وان الفاعلين بها من البشر لهم إحساس ومشاعر وتوجههم سلوكات معينة وفق قيم ومعايير بمعنى وفق ثقافة المؤسسة. وهو الأمرالذي يفرض على الباحثة اعتماد مقاربة متعددة الحقول المعرفية وبخاصة آن الموضوع المركزي يتناول إدارة الجودة الشاملة بمعنى أن الفرد كفاعل في المؤسسة هو مركز اهتمام ونجاح العملية، من خلال تفاعله مع مختلف العناصر المكونة لمجتمع

المؤسسة ومن خلال فاعلية التواصل بين المؤسسة وبيئتها الداخلية والخارجية وقدرتها على التكيف والتكييف مع المجتمع.

**نتائج البحث:**

توصلت الباحثة من خلال دراستها إلى مايلي:

1 إنأفراد عينة الدراسة يدركون أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة مهمة جدا، وهي مرتبة تنازليا كما يلي:

التزامالإدارة العليا بتحسين الخدمات المقدمة في هذا المستشفى.

- هدف المستشفى هو إرضاء المريض.
- عملية التحسين المستمر مسؤولية الجميع بالمؤسسة.
- التدريب المستمر للعاملين بالمستشفى للانتقال من الإدارة التقليدية إلىإدارة الجودة الشاملة.
- التحسين المستمر يشمل كل العمليات المنجزة بمختلف أقسام المؤسسة.

عملية اتخاذ القرارات في هذا المستشفى تتم بناء على تحليل جيد للبيانات.

- استخدام عمليات المراقبةالإحصائية لاكتشاف أي انحراف عن معايير الجودة.
- التغذية العكسية أساسية لتعديل القرارات المتخذة.

2 إنأفراد عينة الدراسة يدركون بمستوى مرتفع جدا من الوعي أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة يحقق المزايا التالية:

- تقليل الأخطاء وتكلفة اللاجودة .
- ثقة عالية لدى المريض بان حياته بين أيديأمينة.
- الاستغلال الأمثللأجهزة والتقنيات الحديثة في مجال الطب .
- تحقيق احتياجات المرضى بالكامل وفي الوقت المناسب .
- تقديم الخدمة الصحية بالطريقة الصحيحة من المرة الأولى.
- سرعة الاستجابة إلى شكاوي المرضى واقتراحاتهم .

3- إن المعوقات التي تحول دون تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة وهي مرتبة تنازليا كالتالي:

-ضعف التزام الإدارة العليا لدعم جهود الجودة الشاملة .
-عدم وضوح مفهوم العمل الجماعي وغياب روح الفريق .
- عدم وجود برنامج تدريبية في مجال إدارة الجودة الشاملة .
-ضعف تحفيز العاملين بالمؤسسة لتحسين أدائهم.
-عدم وجود معايير وأبعاد جودة الخدمات الصحية .
-عدم وجود مقاييس موضوعية لمعرفة رضا المرضى عن الخدمات بالمستشفى .
-عدم الاستعانة بخبراء متخصصين في إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة .
-عدم تخصيص الموارد الكافية .

4 -عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العينة لأهمية محورين من محاور تطبيق إدارة الجودة الشاملة وهي : مبادئ تطبيق إدارة الجودة ومعوقات تطبيق إدارة الجودة .

وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك أفراد عينة الدراسة لأهمية محور مزايا تطبيق الجودة الشاملة.

**نقد وتقييم :**

يلتقي هذا البحث مع بحثنا من حيث يتناول بالدراسة دور ممارسي مهنة التمريض باعتبارهم الفئة المهنية الأكثر قربا من المريض والطبيب ولها احتكاك مباشر بمختلف الفاعلين الاجتماعيين ولهم اثر مباشر في تحسين مخرجات المؤسسة عبر تطبيق إدارة الجودة الشاملة كما جاء في هده الدراسة أو عبر الاهتمام بتشكل الهوية المهنية للممرضة مثل ما نحاول إبرازه في دراستنا. إنإبراز دور العناصر البشرية والاستغلال الأمثل للموارد عبر تفعيل آليات التعاون والعمل بروح الفريق وتوظيف الإحصاءات وتحفيز العاملين في المؤسسة الصحية والإنصات المستمر بمتطلبات المريض واحتياجاته،عناصر أساسية في نجاح المؤسسة الاستشفائية. وهو ما يلتقي أيضا مع دراستنا من حيث إعطاء الأهمية للتعاون والتواصل والعمل بروح الفريق لخلق عملية الجمعنة كما يشير إلى دلك (كلود دوبار )والتفاعلات التي تنشئ مع مختلف العناصر البشرية المكونة لمجتمع المؤسسة والتي تصبو في النهاية إلى تحقيق أهداف المؤسسة.

كما أن عناصر إدارة الجودة الشاملة والذي تشمل متغير "الملموسية"إذ نعتبره أهم عنصر يؤشر على مدى نجاح المؤسسة من حيث أن الفرد دوما يؤمن بالملموس، من خلال المعايشة اليومية وما يجده في الميدان، متمثلا في حسن الاستقبال والتوجيه ، وسرعة الاستجابة للطلب،وتوفير المستلزمات الطبية، والالتزام بالمهنية، واحترام أخلاقيات المهنة، ونظافة المكان، وسلاسة الاتصال والتواصل مع مختلف العناصر.بل إن تفعيل آليات التواصل الاجتماعي والإنساني في مؤسسة عمومية صحية يعد من البديهيات. باعتبار أن العمل الطبي عمل إنساني بامتياز.فمتغير "الملموسية" الذي تعتمده إدارة الجودة الشاملة يحقق اعتراف الزبون أو المريض بمستوى الخدمة من الرعاية وحسن المعاملة وسرعة الاستجابة وتوفر المستلزمات،من حيث ينعكس بالإيجاب على تشكل الهوية المهنية لمختلف الفئات المهنية وعلى تلميع صورة المؤسسة الاستشفائية في المخيال الجماعي.

حيث كان تعريف الباحثة الجانب الإنساني بأنه "يمثل التفاعل في العلاقات الإنسانية بين العاملين بعضهم مع بعض وبينهم وبين الإدارة والمستفدين من خدمات المستشفى،وبقدر ما تكون هذه العلاقات جيدة بقدر ما تكون المساهمة في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية المقدمة للمرضى" .[1]

في المجمل نقول أننا استفدنا من هذه الدراسة من حيث تناولها لمسالة إدارة الجودة الشاملة وانعكاسها على مخرجات المؤسسة وتحسن صورتها وأهمية ذلك للمنظومة الصحية باعتبار أنإدارة الجودة الشاملة كنظام يركز على الأداء الكلي المرتبط بأهدافالمؤسسة.

كما استفدنا من الدراسة من حيث تناولها ممارسي مهنة التمريض كمجتمع للدراسة لما لهده الفئة المهنية من أهمية في تفعيل مختلف الأنساق المكونة لمجتمع المؤسسة.

ورغم أنالباحثة التزمت بالحقل المعرفي الذي ينتمي له البحث أي علوم التسيير إلا انه كان من الأفيد الإشارة للحقل السوسيولوجي الذي عالج الموضوع وخاصة مقاربة (سان سوليو) التي تعتمد على ثقافة المؤسسة باعتبار أن القيم والمعايير تسمح للفاعلين

1كحيلة نبيلة ،المصدر السابق ،ص 22

الاجتماعيين من العمل بروح الفريق على أساس الثقة والتعاون والتماهي مع الدور .حيث يمكن القول بان نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة يعود لحد كبير إلى مدى امتثال العمال إلى ثقافة المؤسسة.حيث أكدت دراسة (كاميلوري–Kamilori) و(اوكالاغان–Ockalagan) ( 1998)أن عنصري المهنية في الراعية الصحية، ودرجة الاهتمام الشخصي التي يوليها جهاز المستشفى للمريض يعدان أهم مؤشرين لجودة الخدمات الصحية في المستشفيات العامة والخاصة. [1] ذلك أن إدارة الجودة الشاملة في مجال الصحة تعني "خلق وتطوير قاعدة من القيم والمعتقدات التي تجعل كل موظف يعلم أن الجودة في خدمة المستفيد هي الهدف الأساسي للوحدة الصحية ، وان طريق العمل الجماعي وفرق العمل هي الأسلوب الأمثل لإحداث التغيير المطلوب في المستشفى".[2]

**7– 4 الدراسة الرابعة[3] :**

"المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسة الصحية وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى الممرض"، دراسة ميدانية بمستشفيات الجزائر العاصمة .للباحث ميهوبي فوزي، جامعة البليدة .

**هدف الدراسة :**

تناولت هدهالدراسة والتي تندرج ضمن بحوث علم النفس الاجتماعي، موضوع الاحتراق النفسي لدى الممرض.حيث شملت احدى عشر مؤسسة صحية بالجزائر العاصمة لعينة عشوائية مكونة من (271) ممرض وذلك لتحقيق الأهداف التالية:

1عتيق عائشة،جودة الخدمات الصحية في المؤسسات العمومية الجزائرية ، رسالة ماجستير ، قسم العلوم التجارية تخصص تسويق دولي ، ،جامعة تلمسان ، 2012 ، ص 159.

2عبد العزيز مخيمر،محمدالطعامنة ، الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة ، مصر ، 2003، ص 193.

3ميهوبي فوزي ، المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسة الصحية وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى الممرض،دراسة منشورة بمجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ،جامعة ورقلة ، عدد خاص بالملتقى الدولي المعاناة في العمل ،ايام 13/12 /2010،ص 178–237

-استقصاء مستويات الاحتراق النفسي لدى الممرضين ببعض المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة على أبعاد مقياس (ماسلاش-Maslache) للاحتراق النفسي .

-معرفة المناخ التنظيمي المدرك داخل بعض المؤسسات الصحية محلالدراسة.

-محاولة الكشف وتفسير بعض عوامل رداءة الخدمات الصحية والسلوكات غير إنسانية في مؤسساتنا الصحية .

-لفت الأنظار لنوعية المناخ التنظيمي المدرك داخل المؤسسة الصحية والعمل على تدعيم الموجب وتعديل السالب منه.

**فرضيات الدراسة:**

1 – توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات إدراك المناخ التنظيمي لدى الممرضين .

2 – توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي لدى الممرضين .

3 – توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسة الصحية والاحتراق النفسي لدى الممرضين .

4 – توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدد الغيابات لدى الممرضين ودرجات المناخ التنظيمي .

5 – توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الدوران في العمل لدى الممرضين والمناخ التنظيمي .

6 – توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات إدراك المناخ التنظيمي بين الممرضين ورؤساء الفرق والمراقبين الطبيين والمراقبين الطبيين الرئيسيين.

7 – توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي بين الممرضين ورؤساء الفرق والمراقبين الطبيين والمراقبين الطبيين الرئيسين.

**منهجية البحث:**

وظف الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي،وهذا لملائمته كما يقول لطبيعة البحث من خلال توفير أوصاف دقيقة للظاهرة للوصول إلى حقائق عن الموضوع. وقد اختار عينة من (271)ممرض، كما استخدم من الناحية التقنية مقياس(ماسلاش–Maslache) للاحتراق النفسي بعد تعديله وفق مجتمع الدراسة.

**نتائج الدراسة :**

بعد تطبيق مقياس (ماسلاش–Maslache) للاحتراق النفسي واستبيان المناخ التنظيمي توصل الباحث بعد جمع وتحليل المعطيات إلى النتائج التالية :

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات المناخ التنظيمي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي.
- توجد علاقة دالة إحصائيا بين المناخ التنظيمي والاحتراق النفسي.
- توجد علاقة دالة إحصائيا بين المناخ التنظيمي والغيابات.
- لا توجد علاقة دالة إحصائيا بين المناخ التنظيمي والدوران في العمل.
- لا توجد فروق في درجات المناخ التنظيمي بين مختلف فئات السلك الشبه طبي.

**نقد وتقييم :**

ويقول الباحث "إن طبيعة عمل التمريض هي في حد ذاتها مصدرا للضغط والإنهاك نظرا لكون الممرض عرضة باستمرار للأخطار المهددة لحيويته، كعبء العمل

والعوامل الانفعالية، كمواجهة الحالات المستعجلة والخطيرة، كما انه في حالة الوفاة غالبا مايشعر بالفشل وتأنيب الذات وهو في مواجهة يومية مع الموت وعذاب المرضى.كذلك تتسبب العمليات التنظيمية في معاناة الممرضين من الاحتراق النفسي."[1] وهو نفس الملاحظة التي توقفنا عندها في بحثنا، حيث تعان الممرضة ،بالإضافة إلى ما سلف ذكره، من ضغوط مهنية نتيجة النقص الكبير في العنصر البشري المتخصصة في التمريض في اغلب المستشفيات العمومية.حيث تؤكد إحصائيات منظمة الصحة العالمية إنالجزائر تسجل نقص في القوى العاملة الصحية وخاصة في الشبه طبي حيث نجد حسب إحصائيات (2007)، معدل (22)عامل في (التمريض) و (القبالة) لكل (10000)ساكن بينما دولة كوبا تصل إلى(74) عاملا في نفس الاختصاص لكل (10000) ساكن. أما فرنسا فيصل العدد بها إلى (80) عاملا لكل(10000)ساكن. مما يعكس عجز كبير في القوى العاملة في اختصاص شبه طبي بالجزائر، تتحمل تبعاته ذات الفئة المهنية من حيث يؤثر سلبا على المنظومة الصحية,انظر الجدول رقم (3) الفصل الرابع.

يمكن القول أن استفادتنا من هده الدراسة كانت من خلال تأكيد ما وقفنا عنده في المؤسسة الاستشفائية (محمد بوضياف بورقلة ) من واقع عمل الممرضة أمام نقص التأطير في ظل التزايد المستمر على طلب الخدمة الصحية في مدينة (ورقلة) التي تشهد تزايد سكاني واسع خاصة بعد العشرية السوداء التي عاشتها الجزائر وبحكم أيضا توفر مناطق صناعية بترولية جالبة لليد العاملة من كل أرجاء الوطن، مما يشكل ضغطا على المنظومة الصحية بالولاية ومنه على الطاقم البشري المهيكل بالمؤسسات الاستشفائية حيث نجد في الدرجة الأولى ممارسي مهنة التمريض من يتحمل العبء.

1ميهوبي فوزي، المصدر السابق، ص204.