مقـــدمة:

يساهم التواصل الاجتماعي بشكل أساسي في عملية خلق مجال اجتماعي تفاعلي بين الأفراد ليس فقط لضمان تداول المعلومات والأفكار والمشاعر بل أيضا لإنتاج مضامين ثقافية تساعد على خلق المجتمعية بين مختلف الفاعلين وتنمية روح الانتماء للمؤسسة. هذه المؤسسة التي يقضي الفرد معظم أوقات يومه بين أقسامها وهياكلها التنظيمية، في علاقة عمل، مما تجبره الظروف المختلفة على تأكيد اجتماعيته وتموضعه ضمن كيانات مهنية تضمن له الاستقرار وتوفر له إطارا اجتماعيا وثقافيا يستأنس به، من خلال الاعتراف بمجهوده ودوره ، وتعاونه مع الأخر، لتحقيق ذاته، والعمل على تشكل هويته المهنية، وتنمية الإحساس بالانتماء لمؤسسته، والانخراط ايجابيا في تحقيق أهدافها ودعم استقرارها، باعتبارها مجال حيوي لعملية التنشئة الاجتماعية وتشكل الهويات.

انطلاقا من مكانة العامل كفاعل اجتماعي له دور مركزي في تحقيق أهداف المؤسسة. في ظل البيئة المناسبة والمجال الاجتماعي الايجابي الذي يؤطر سلوكه ، وذلك عبر آلية الفعل التواصلي كعامل أساسي لانتاج القيم والمعايير التي تهيئ أرضية خصبة مساعدة على تفعيل الذات كفرد فاعل ومتعاون مع الأخر ل قيام ثقافة المؤسسة، كإطار عام يرسم خريطة الطريق لكل الفاعلين الاجتماعيين، كلّ حسب انتمائه المهني، وموقعه في التنظيم. بحيث تنعكس على أفعالهم و سلوكاتهم.

ولمّا كان العنصر البشري، مركز اهتمام النظريات المعاصرة في علم الإدارة ،والعلوم الإنسانية بشكل عام. أنصب انشغالنا في هذا البحث الميداني على المؤسسة العمومية الاستشفائية (محمد بوضياف بورقلة)، تحديدا على العنصر البشري المهني، الممرضة، كفاعلة اجتماعية تلعب دورا مركزيا في المنظومة الصحية بشكل عام .إذ

تعد همزة وصل بين المريض والطبيب، ومن خلال سلوكها الاجتماعي والمهني من حيث هي منتجة للخدمة العمومية التي تتناسب مع ثقافة المؤسسة وتتوافق مع ثقافة المحيط الاجتماعي بما يتوافق مع المبادئ الإنسانية لمهنة التمريض.

ولمعرفة ما إذا كان التواصل الاجتماعي يحدث بين الممرضة ومختلف الفاعلين ويستجيب لمتطلبات المهنية وبالتالي خلق مجال اجتماعي تفاعلي ايجابي يساعد على تشكل هويتها المهنية و استيعاب هذا الدور المركب الطبي والإنساني،والتموضع وفقه, ضمن الفضاء العمومي للمؤسسة الاستشافئية ، أم انه يخضع لضغوط العمل ولمرجعيات ثقافية محلية لا تتناسب مع أهداف المؤسسة الاستشفائية ومبادئ مهنة التمريض الإنسانية؟وبالتالي تعمل على الإساءة لهوية الممرضة وتنعكس سلبا على صورة المؤسسة.

وفق هذا الطرح وهذا التصور النظري،اعتمادا على نظرية الفعل التواصلي (لهبرماس–Habermas)، جاءت هذه الدراسة، منطلقة من الممرضة، كأيقونة تترجم مضمون و مستوى الممارسة الصحية بالمؤسسة بحكم وموقعها الأمامي في التواصل مع المريض، بحكم الوظيفة ومقتضياتها، التي تستوجب أقصى درجات المهنية ، والتي تتجلى من خلال تعاونها، واعتزازها بمهنتها، وتواصل ها مع مختلف الفئات العمالية بالمؤسسة. ومع أفراد المجتمع المستفيد من الخدمة، وذلك عبر امتلاك كفاءة تواصل اجتماعي، تتساوق مع المهنة وخصوصياتها ، من حيث تضمن لها الاعتراف والتقدير من طرف الآخر ، كأساس لتشكل هويتها، والمساهمة في صنع تاريخ المنظمة باعتبارها مؤسسة اجتماعية. وذلك أمام الرهانات والتحديات التي تعيشها المؤسسة الاستشفائية كنسق مفتوح في ظل التحولات السياسية والاجتماعية التي يعيشها المجتمع الجزائري .

وجاءت دراستنا وفق الخطة التالية :

الفصل الأول: تناول الإطار المنهجي ويحتوي على إشكالية الدراسة ، والفرضيات وأهمية الدراسة واهدافها، وأسباب اختيار الموضوع ،والمفاهيم المرتبطة بها، والدراسات السابقة في الحقل السوسيولوجي والحقول المعرفية الأخرى مثل علوم التسيير والإعلام علم النفس الاجتماعي .

الفصل الثاني:

حيث تناولنا موضوع التواصل الاجتماعي في المنظمة وأبعاده السوسيولوجية باعتباره عاملا أساسيا، في تعزيز العلاقات الإنسانية ، وتوطيد الروابط الاجتماعية بين الفاعلين في المؤسسة. كما تناولنا المقاربات النظرية التي تتبنى الفعل الاتصالي ،ليس باعتباره ناقلا للرسالة، بل باعتباره منتجا لقيم ،على أساس أن الإنسان كائن اتصالي ، يؤكد اجتماعيته من خلال الفعل الاتصالي ومضمونه، وفق مرجعية تستند إلى ثقافة المؤسسة الاستشفائية. كما تناولنا التواصل الاجتماعي باعتباره مجال لتشكيل الجماعات وببيئتها الاجتماعية والثقافية. كما قدمنا عرضا عن مفهوم التواصل وخصائصه وأهميته وأنواعه ومهاراته وعوائقه ووظيفة التواصل بشكل خاص لدى العاملين في الحقل الطبي، بحكم أن هذه الأخيرة تفرض منطقها التواصلي على الفاعلين بها ، و الذي يتساوق مع وظيفتها الأساسية .

الفصل الثالث:

حول الخلفية النظرية للهوية المهنية ، حيث تطرقنا بالتعريف إلى مفهوم الهوية لغتا واصطلاحا، وعناصر الهوية، والهوية المهنية، وآليات تشكلها. ومختلف المقاربات النظرية للهوية عند هبرماس، وكلود دوبار، وسانسوليو. كما تطرقنا الى مهنة الممرضة ،ودورها في المنظومة الصحية، ومكانتها الاجتماعية، وشروط ومبادئ المهنة، ومسؤولية الممرضة تجاه المهنة، والمريض، والزملاء، والمؤسسة والمجتمع ككل. كما تناولنا موضوع التواصل الاجتماعي وبناء الهوية المهنية للممرضة.

الفصل الرابع:

تناولنا في هذا الفصل المؤسسة العمومية الاستشفائية مفهومها ونشأتها وظيفتها انواع المستشفيات ونظامها الداخلي المؤسسة الاستشفائية كنظام مفتوح، والمؤسسة الاستشفائية ونمط الاتصال، خصوصيات المؤسسة الاستشفائية، واهمية العاملين بالمؤسسة الاستشفائية، كما قدمنا عرض عن تاريخ المنظومة الصحية بالجزائر.

الفصل الخامس:

يشمل منهج الدراسة وأدواتها والعينة والمجال الزمكاني وحدود الدراسة والدراسة الاستطلاعية.

الفصل السادس:

عرض وتفسير وتحليل ومناقشة النتائج.