



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عبد الحميد ابن باديس – مستغانم
كلية العلوم الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم الاجتماع



تخصص : علم الاجتماع تنظيم وعمل
مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل بعنوان

ظروف العمل عند مساعدي الاطباء الخواص
دراسة ميدانية حول مساعدي الاطباء الخواص بمدينة مستغانم

الأستاذة المشرفة:
حيرش بغداد ليلي امال

من إعداد الطالبة:
سري فاطمة الزهراء

لجنة المناقشة		
الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
د. سالمى وسيلة	أستاذة محاضرة ب	رئيسة
د. حيرش بغداد ليلي امال	أستاذة محاضرة أ	مشرفا
د. عزوز نوال	أستاذة محاضرة ب	ممتحننا ومناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021

تقابلة الديرع
في المكتبة
حيرش بغداد ليلي امال
كلية العلوم الاجتماعية
جامعة مستغانم



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عبد الحميد ابن باديس – مستغانم
كلية العلوم الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم الاجتماع



تخصص : علم الاجتماع تنظيم وعمل
مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل بعنوان

ظروف العمل عند مساعدي الاطباء الخواص

دراسة ميدانية حول مساعدي الاطباء الخواص بمدينة مستغانم

الأستاذة المشرفة:

حيرش بغداد ليلي امال

من إعداد الطالبة:

سري فاطمة الزهراء

لجنة المناقشة		
الاسم و اللقب	الرتبة	الصفة
د. سالمى وسيلة	أستاذة محاضرة ب	رئيسا
د. حيرش بغداد ليل امال	أستاذة محاضر أ	مشرفا
د. عزوز نوال	أستاذة ب	ممتحنا و مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021



كلمة شكر و عرفان

تلوح في سماء القلب نجومٌ كثيرة لا يخفت بريقها أبداً؛ لأنها تحمل قلوباً أصيلة لا تبدل ولا تتحول، فشكراً لأنك شمسٌ بين نجوم القلب.

شكراً لك يا أروع أب يعجز الكلام عن التعبير بما في داخلي من تقدير لكل ما فعلته معي. مهما قلت فسوف أظل مقصرة في حقك ولن أجيد التعبير عن علو قدرك لا يسعني القول إلا رحمك الله و أدخلك فسيح جناته.

أماه يا أماه يا من الجنة تحت قدمك إن شكرتك فشكري لن يوفيك، وإن منحتك العالم فهديتي لن تكفيك، وسأظل طيلة الحياة من الحب أعطيك.

أصدقائي و إخوتي انتم الرائعون، تلك الرسالة هي رسالة شكر و عرفان على كل ما أحصل عليه من خلالكم من محبة و طاقة و راحة تفوق الخيال، أتمنى من الله عز وجل أن يرزقكم الخير في كل طريق تسلكه، وأتمنى أن احصل أيضاً على بعض تلك الخيرات

أساتذتي الكرام ربما لا تُسعفني الكلمات في قول كلمة الحق فيكم، فأنتم نعم الموظفين، وأنتم خيرة الخيرة، ولولا جهودكم لما تمكنا من مواصلة النجاح، ولما تمكنا من وضع مؤسستنا على خارطة النجاح بفترةٍ قياسية، فشكراً لكم ملء الأرض حباً وكرماً.

و أخيراً أتمنى من الله عز وجل أن يعطيكم الصحة والعافية، شكراً لكم على ما قدمتموه لي من أحاسيس نابغة من قلوبكم ودام الله عزكم ودام عطائكم.

الملخص

قامت هذه الدراسة بالتعرف على ظروف عمل المساعدين الطبيين في المؤسسات الخاصة بمستغانم ولتحقق هذه الدراسة تم استخدام المنهج الكيفي لدراسة الجوانب الميدانية والنظرية , اعتمدنا على المقابلة كأداة لجمع البيانات حول متغيرات الدراسة , حيث كانت عينة البحث مكونة من عشرة مبحوثين وتم طرح 18 سؤال والتي خضعت للتحليل وقد استخلصنا من هذه الدراسة أن ظروف العمل عند المساعدين الطبيين لها تأثير كبير على جانب الأداء الوظيفي والجانب الشخصي والنفسي للعامل وبناء على نتائج الدراسة توصلنا لمجموعة من التوصيات منها تحسين ظروف العمل ,توفير مرافق ضرورية داخل العمل وزيادة الحوافز المشجعة للعمل بجد.

فهرسالمحتويات

رقم الصفحة	العناوين
	كلمة شكر و عرفان
	فهرس المحتويات
	التمهيد
1	المقدمة
الإطار العام للدراسة	
4	الدراسات السابقة
6	أسباب اختيار الموضوع
7	أهداف الدراسة
7	أهمية الدراسة
7	الإشكالية
8	فرضيات الدراسة
9	المقاربة النظرية
10	منهجية البحث
12	تحديد المفاهيم
الفصل الأول : العمل , الماهية والظروف .	
15	تمهيد
16	تعريف ظروف عمل
17	أنواع ظروف العمل
19	أهمية وأهداف ظروف العمل
20	آليات تحسين ظروف العمل
21	ظروف العمل وتأثيرها على المساعدين الطبي

23	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : ظروف العمل عند مساعدي الأطباء دراسة ميدانية	
25	تمهيد
26	تحليل المقابلات: عرض النتائج مناقشتها
42	استنتاج
43	توصيات
44	خلاصة
45	الخاتمة
46	قائمة المراجع
48	قائمة الملاحق

المقدمة

مقدمة

ان المؤسسات بتنوعها واختلاف مهامها تتسارع للوصول إلى التميز والريادة و ذلك في ظل التحولات والتغيرات التيواجهها عالم الشغل , حيث يتأثر ضعف الكفاءة وتردي الجودة في المنتجات والخدمات بسبب تدنى بعض الظروف أوانعدامها , مما استوجب الأمر فتح المجال أمام القطاع الخاص ليأخذ دوره ويحدث جوا من المنافسة مع القطاع العام , حيثيعتبر القطاع الصحي الخاص من أهم القطاعات الاستراتيجية المساندة لتحريك مسار النمو الاقتصادي إلىالأعلى وتعدالعيادة الخاصة شركة تجارية تهدف إلى تحقيق الربح في تقديم أفضل الوسائل وتوفير احداث المعدات والأجهزة , وتوفيرالأطباءالكفاء لإرضاء المتعاملين معها (المرضى) وكذا تحسين من أداء العاملين والمساعدين الطبيين لإنجاح المؤسسةلكن بشرط توفير لهم ظروف عمل ملائمة التي من شأنها يتم تحقيق الأهداف التي تطمح لها المؤسسة وذلك ابتداء من بيئةالعمل , ومن منطلق إن ظروف العمل المناسبة إذا توفرت لدى العامل سوف يكون لها انعكاس ايجابي على الفرد والتنظيمببلوغهم أهدافهم المسطرة , إن ظروف العمل بكل أنواعها هي التي تعكس أداء العامل داخل بيئة عمله وكذلك ستؤثر بشكلمباشر على نفسيته وتساعد أيضا في تحديد نوع التصرفات والسلوكيات التي يقوم بها ومن اجل تحليل ظروف العمل عندالمساعدين الطبيين قمنا بدراسة ميدانية في مجموعة من العيادات الخاصة بمدينة مستغانم وعلى أساس هذه الدراسة قسمنابحثنا إلى ثلاثة فصول.

الفصل الأول : فصل يتعلق بالجانب المنهجي يحتوي في طياته على إشكالية بحث , أسباب اختيار الموضوع,أهدافو أهمية الموضوع ,مقاربة نظرية , دراسة سابقة بالإضافة إلى الفرضيات والمفاهيم الأساسية.

الفصل الثاني : في المبحث الأول تطرقنا إلى تمهيد ثم تعريف ظروف العمل و أهمية وأهداف ظروف العمل. أما بالنسبة للمبحث الثاني: قمنا بتمهيد للفصل, نكرنا آليات تحسين ظروف العمل و ظروف العمل عند المساعدين الطبيين ثم خلاصة الفصل.

الفصل الثالث : الجانب التطبيقي والدراسة الميدانية.

الخاتمة

الإطار العام للدراسة

1. الدراسات السابقة:

دراسة بن منصور رفيقة سنة 2013/2014

بعنوان: الاستقرار الوظيفي وعلاقته بداء العامل ينفي القطاع الخاص بالمؤسسة الخاصة صرموك للمشروبات الشرقية سطيف قسم العلوم الاجتماعية جامعة باتنة.

وقد تمحورت إشكالية الدراسة حول التساؤل التالي: ما طبيعة العلاقة بين الاستقرار الوظيفي و أداء العامل ينفي مؤسسات القطاع الخاص؟

✓ **أهداف الدراسة:** هدفت هذه الدراسة إلى كشف العلاقة بين الاستقرار الوظيفي والأداء الوظيفي في مؤسسات القطاع الخاص وتقصي العوامل المادية، الاقتصادية والاجتماعية التي تؤثر فيهاذين المتأثرين، ومحاولة التأكيد على أهم الموارد البشرية بالنسبة للتنظيمات، و خاصة ذات الكفاءة العالية و الخبرة في منصب العمل وضرورة المحافظة عليها بوضع نظام متنوع خاص بالتحفيز، لأن فقدان العمال ذات الخبرات العالية يكلف التنظيم أعباء كبيرة.

✓ **فرضيات الدراسة تمثلت في:**

الفرضية العامة: للاستقرار الوظيفي دور فعال في تفعيل أداء العامل ينفي القطاع الخاص.

الفرضيات الفرعية:

1. يساهم التدرج المهني الصاعد لخفض من ظاهرة دوران العمل.
2. الإشراف المرن يساهم في تفعيل سلوك الانضباط الذات لدى العمال.
3. العمل في ظروف فيزيائية ملائمة يساهم في الحد من تغيب العمال .

4. تعمل طبيعة الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة على الحد من ظاهرة تغيب العمال.

و لقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي القائم على وصف و تحليل البيانات و قد استعانت العينه الطبقية العشوائية التي مست 53 عامل، كما تجمع البيانات بواسطة الملاحظة المباشرة، المقابلة الحرة واستمارة الاستبيان.

✓ نتائج الدراسة :

- هناك علاقة سببيه بين الاستقرار الوظيفي والأداء الوظيفي.
 - إن الاستقرار الوظيفي في المؤسسة هو ظاهري لأن العمال لديهم سلوك سلبي نحو العمل والمؤسسة ،نظرالعدم حصولهم على الإشباع الكافية التي تزرع فيهم الرغبة في العمل وتدفعهم إلى التفعيل أداء وحب الانتماء للمؤسسة.
 - أداء العامل الخالي من الفاعلية
- والتميز بسبب الإكراه أو أسلوب الجزاء والعقاب الذي تضعها المؤسسة كإستراتيجية للعمل⁽¹⁾.

✓ دراسة براكته سليمة:

بعنوان : ظروف العمل داخل المؤسسة المخصوصة وانعكاساتها على الوضعية الاجتماعية للعمال جامعة الحاج لخضر باتنة

عينه الدراسة تتضمن: تضمنت عينه الدراسة 46 عامل من عمال شركة البناء والانجاز SMCR بباتنة.

(¹) منصور رفيقة :الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، رسالة ماجستير

منشورة، قسم العلوم الاجتماعية ،جامعة باتنة، الجزائر، 2014 / 2013 ص 7,10,216

أهداف الدراسة: تهدف إلى تسليط الضوء على عمال ظروف العمل داخل المؤسسة المخصصة وعلى آثار انعكاسات ظروف العمال وكفاءتهم الإنتاجية من جهة ,وعلى وضعيتهم الإنتاجية من جهة أخرى في ضل هذه المؤسسات وكذا إلقاء الضوء على ظروف التنظيمية المتمثلة في الإشراف والاتصال وانعكاساتها على العلاقة بين العمال داخل المؤسسة دون أن ننسى الظروف المادية المتمثلة في الأجور والحوافز وانعكاسها على الرضا الوظيفي للعمال داخل المؤسسة.

النتائج المتوصل إليها: العمال غير راضين عن سياسة الأجور المقدمة ما اثر على الوضعية الاجتماعية بها, حيث يمكن القول أنها غير جيدة إلا أنهم متمسكين بالعمل فيها وذلك لتوفر الاحترام والتقدير لهم ولمجهوداتهم المبذولة أي أن كرامتهم محفوظة.

توصيات: الاهتمام بالواقع الاجتماعي للعمال من خلال التحسين المستمر لظروف العمل تحسين العلاقات الاجتماعية بين الإدارة والعمال وكذا فيما بين العمال مع بعضهم من خلال الاجتماعات وتعزيز الاتصالات وزيادة في الأجور لتحسين المستوى المعيشي لتقديم الحوافز المادية والمعنوية للعمال ,تحسين الأداء من خلال برامج التكوين⁽¹⁾.

2. أسباب اختيار الموضوع:

- شبه انعدام الدراسات الميدانية عن ظروف العمل المهنية.
- التوغل في حيثيات هذا القطاع ومحاولة الكشف عن عدة أمور تهم القطاع الخاص وموظفيه.

(1) براكطة سليمة ظروف العمل داخل المؤسسة المخصصة وانعكاساتها على الوضعي الاجتماعية للعمال جامعة الحاج لخضر باتنة مذكرة ماجيستر 2012/2011, ص 192,197,08

3. أهمية الدراسة :

يعد القطاع صحي من بين القطاعات الحساسة والبالغة الأهمية التي تستحق الاهتمام بدراستها وكذا معرفة مدى مساهمة المساعد الطبي في القطاع الخاص واكتشاف أهم ظروف العمل التي يعملون فيها.

4. أهداف الدراسة:

تصبو أي دراسة لتحقيق بعض الأهداف عن طريق اختبار الفروض المطروحة ميدانيا وهذه الأهداف هي:

- قلة الأبحاث والدراسات المتعلقة بقطاع الخدمات الصحية الخاصة و بمساعدة الأطباء , باعتباره قطاع حساس وحديث النشأة .
- توظيف المعلومات والمادة العلمية المكتسبة في الدراسة.

5. الإشكالية:

تعتبر المؤسسة الاستشفائية الخاصة من بين أهم المؤسسات في الوقت الحالي نظرا لما تقدمه من رعاية صحية لأفراد المجتمع فقد سعت الدولة دائما إلى تحسين ورفع من مستوى الخدمات الصحية لكن بشرط توفير وتحسين الظروف العمل للعامل لما لها من دور هام في ترقية الصحة النفسية والجسدية للعامل من خلال خلق بيئة إيجابية مريحة تساعده على تحسين أدائه و إبراز مهاراته، و تساهم أيضا في تعزيز قدرة التواصل وتحقيق الرضا الوظيفي وزيادة الشعور بالولاء للمؤسسة فقامت بإنشاء مدارس تكوينية للعمال من اجل تعليمهم كل ما يتعلق بهذه المهنة وتجاوز كل الضغوطات والمشاكل التي تواجههم خلال مسارهم المهني حيث تعتبر مطالب تحسن ظروف العمل هي ترجمة للحاجات المختلفة التي

يطمح كل عامل إلى توفرها خلال منظمة حتى يتمكن من أداء مهامه بشكل جيد وتكون حقوقه محمية اتجاه رب العمل، وقد اختلفت الدراسات في تبيان أولويات إشباع هذه الحاجات لدى الفرد، ففي الوقت الذي يعتبر فيه البعد المادي لأجرهم مجدداً تجاههما، تدوياً هميتها لهدجماعة أخر بمقارنة بأهمية العلاقات الإنسانية داخل الجماعة، ومن خلال الدراسات السابقة التي اشرنا إليها تبين لنا أن ظروف العمل لها أهمية بالغة على أداء العمل لدى المساعد الطبي وعليه قمنا بهذه الدراسة لجيب عن التساؤل التالي :

ما هي ظروف العمل عند مساعدي الأطباء الخواص وكيف تؤثر ظروف العمل على استقرار العمال في المؤسسات الاستشفائية الخاصة ؟

6. فرضيات الدراسة :

- يعمل معظم مساعدي الأطباء بدوام كامل, لان نظام العمل لديهم يتطلب جهد كبير, فإن العديد من مساعدي التمريض يعملون ليلاً نهاراً أو حتى في أيام العطلات.
- القطاع الصحي الخاص يرفع من مستوى المنظومة الصحية العامة , ويساهم كذلك في ضمان الرعاية الصحية .
- توجد علاقة بين الوضعية الاجتماعية الصعبة للمساعد الطبي وأدائه الوظيفي.
- العلاقات بين العمال تخلق صراعاً وضغطاً في الأداء فينتج عدم تنظيم الأداء.

7. المقاربة النظرية:

اعتمدنا في بحثنا هذا على نظرية هرزبرغ "نظرية

العاملين" حيثما الاستعانة بهذا المقاربة النظرية فيدراسة موضوعنا رغبة في ايجاد اجابات لأسئلة بحثنا وتبينا نالاهمية ومحاولة اسقاط هذا النظرية علم موضوعا بالبحث للكشف عن اوجه التشابه والاختلاف ومدى صلاحية هذا النظرية على ارضية الواقع.

✓ نظرية العاملين:

اقترح Herzberg سنة 1959 نظريته التي تسمى نظرية ذات العاملين أو المعامل المزدوج لأنها تفترض بأن للفرد حاجات فطرية ينبغي إشباعها لتحقيق الرضا، وقد ألفت نظرية "ماسلو" الأساس الذي قامت عليه بحوث "هـ

يرزبرغ" حيث قام هذا الأخير بتقليص المستويات الخمسة للحاجات إلى مستويين اثنين فقط، وذلك عن طريق إجراء الدراسة التي خص بها مائتي "200" مهندس ومحاسب في مدينة "بيتسبيرج" لمعرفة دوافع العاملين ومدى رضاهم الوظيفي اتجاه الأعمال التي يمارسونها. قد سأل هؤلاء عن الأوقات التي شعروا فيها أثناء عملهم بالرضا والسعادة، والأوقات التي شعروا فيها بعدم الرضا والاستياء، وبناء على المعطيات التي استقاها، قسم "هيرزبرغ" حاجات العمال إلى نوعين⁽¹⁾

النوع الاول:

يشملا استقرار الوظيفي بمعنى شعور الفرد العامل بالانتماء لتلك المؤسسة وكذلك شعوره بالرضا عن نظام المؤسسة وتتناول ايضا فيها ذات العامل ساعات العمل والمكانا المحترم للعمال كذلك ادخال ما ديا الكافي وكذا وسائل المواصلات والعلاج وسكن وغيرها ونذكر ايضا الاشراف في العمل ويقصد بها التحكم والسيطرة في كيفية اداء العمل

1/ محددات الرضا الوظيفي في المؤسسات العمومية، مجلة العلوم الاقتصادية المجلد 17 العدد 1

"النظريات المفسرة لعوامل الرضا الوظيفي"، ص 66.

حسبه زبر غفانهذ هالعوامل ليست محفزات انما مصدر احباط في حال نقصها فهيا شياء لابد من توفرها للقيام بالعمل بشكل طبيعي وشعور الفرد بالرضا عن عمله بسببها .

النوع

الثاني: الذي يضم عوامل التحفيز والتي تتمثل في العمال لنا جالذي لفتنا تبا هربالعمل والتقدير أيا لاحترام المتبادل بين المرؤوسين والعمال وكذلك توفير فرص النمو بالعمال أيا السما حلل عاملا واحة لفرص التطور الوظيفي ، وقد تحدثت هذ النظرية عن امكانية نمو الافراد داخل المؤسسات واعتبر ذلك عاملا رئيسيا والنظر بالنمو الوظيفي وعلاقته بنمو الشخصية بوصفها جانبا من جوانب التقدم .
لذلك من ابا اختيار هذ المقاربة لأنها تخدم طبيعة موضوعنا فحاولنا اسقاطها على عينة البحث للتعمق اكثر في حيثياتنا .

- منهجية البحث :

عينة البحث : يدور موضوع بحثنا حول ظروف العمل عند مساعدي الأطباء الخواص ، فاتخذنا العينة القصدية لأننا توجهنا مباشرة للمساعدين الطبيين ابتغاء التعرف على أهم ظروف عملهم وما هي المشاكل التي تواجههم وكيفية تعاملهم معها ، فلقد ضم بحثنا 10 مبحوثين منهم رجلان و8 نساء .

المجال الزمني والمكاني : أجريت هذه الدراسة في مجموعة من العيادات الخاصة المتواجدة بمدينة مستغانم وقد قمنا بالتواصل مع المساعدين الطبيين في أماكن عملهم ودامت مدة هذه المقابلات لأسبوعين من 24 افريل إلى 09 ماي 2022 .

تقنية البحث: منهج المستخدم مفيد راسخا وهو المنهج الكيفي لأنها الأنسب وستعملنا تقنية المقابلة حتى نتحصل على قدر كافي من المعطيات والنتائج الصادقة بجمع البيانات والحقائق مع محاولة تفسير حتى نتوصل بشكل كبير إلى ظروف العمل التي تحيط بالمساعد الطبي.

أدوات البحث:

تعريف المقابلة : وتعد المقابلة واحدة من طرق جمع المعلومات الهامة، ويمكن تعريفها على أنها المحادثة المنظمة بين اثنين، السائل أو المستجيب بقصد الحصول على معلومات معينة لها علاقة بالحالة أو الموضوع المراد دراسته، وهي لا تقتصر على المحادثة فقط بل معرفة الجوانب الأخرى من المستجيب كتعبيرات وجهة وإيماءاته وحركاته.

تعريف الملاحظة: هي عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها، بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها، فأسلوب الملاحظة مفيد في جمع البيانات وكذلك في استنباط الفروض والنظريات . وحاولنا في بحثنا هذا ملاحظة حركات وتحركات المساعدين الطبيين وكيفية تعاملهم مع ظروف العمل .

تعرضنا في المقابلة على 10 أسئلة , قسمناها إلى محورين :

المحور الأول: يضم مجموعة من الأسئلة الخاصة بالبيانات الشخصية كالسن، الجنس، المستوى الدراسي، المهنة , الحالة الاجتماعية , عدد الأطفال وساعات العمل.

المحور الثاني: يحتوي أسئلة متعلقة بالعمل وظروفه.

8. تحديد المفاهيم:

✓ ظروف العمل:

✓ **الظرف لغة:** الظروف . ظرفا و ظرفاً : كان كيسا حسن الهيئة (ظرف هذا الشاب ووزن) يعني كان ذكيا وبارع (ظرف فتى) ضع، حال سأفعل ذلك متى أمكنني الظرف⁽¹⁾ومنه: الوعاء و -الحال -وكلما يستقر وكل ما يستقر فيه غيره ومنه ظروف الأزمنة والأمكنة⁽²⁾.

الظرف اصطلاحا: (ظروف) مجموع وقابح خاصة ترافق حدثا أو تحيط بضع⁽³⁾.

. **العمل لغة:** المهنة، وفعل وجمع أعمال، عمل عملا، واعمله غيره، واعمله غيره استعمله، واعتمل الرجل: عمل بنفسه. عمل * عمل عملا، فعل فعلا عن قصد.
العمل اصطلاحا: عمل: أي مارس نشاطا و قام بجهد للحصول على منفعة أو للوصول إلى نتيجة مجدية: عمل بنظام.

✓ **تعرف ظروف العمل:**

"ظروف العمل هي كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه و أدائه، و في ميوله اتجاه العمل و المجموعة التي يعمل معها و الإدارة التي يتبعها و المؤسسة التي ينتمي إليها"⁽¹⁾.

(¹) أنطوان نعمة وآخرون: **المنجد في اللغة العربية المعاصرة**، دار المشرق، ط 2، بيروت، 2001، ص933.

(²) أحمد أبو حاق و جماعة مختصص: **معجم النفايس الكبار**، دار النفايس، ط 01، بيروت لبنان، 2007، ص1187.

(³) أنطوان نعمة وآخرون: **مرجع السابق**، ص933، 934.

" يقصد بظروف العمل حسب معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بمجموع الأحوال الطبيعية والمادية التي يمكن أنتحيط بالعامل في مكان العمل حيث يصعب حصرها بصورة نهائية إذ أنها تختلف من عمل إلى آخر و من منشأة إلى أخرى .إن التصنيف الشائع لظروف العمل هو الذي يميز بين ظروف العمل التي تؤثر على صحة العامل و ظروف العمالاتي تؤثر على سلامته، فالأولى مرتبطة بالظروف الطبيعية من تهوية،إضاءة،حرارة،رطوبة...إلخ،مما يعرضه للأمراض المهنية والثانية مرتبطة بكلما يؤدي إلى إصابته بحوادث مهنية"⁽²⁾.

✓ تعريف إجرائي لظروف العمل :

هو مجموعة من الأحوال الطبيعية والمادية التي يمكن ان تحيط بالعامل في مكان العمل فهي تتمثل غالبا في : الظروف المؤثرة على صحة العامل كالتهوية والإضاءة والضوضاء وكذلك الظروف المؤثرة في سلامة العامل كالآلات و المواد التي يستعملها فالعمل.

✓مساعد الطبي:"مساعدى الأطباء هم المعنيون بالوقاية والعلاج من الأمراض التي تصيب الإنسان والإصابات ومقاربة المريض ، من خلال توفير مجموعة واسعة من خدمات الرعاية الصحية تحت إشراف الطبيب".

(1) صلاح الشنواني، إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية، ط1 ،مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2003 ،ص 205 .

(2) أحمد زكي بدوي، معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، 1993،

"هو ممارس صحي مختص يقدم الرعاية الصحية داخل النموذج الطبي كجزء من فريق يشمل الأطباء ومقدمي الخدمات الآخرين، وهو يحمل درجة علمية يمكن الحصول عليها في وقت أقل من درجة الطبيب. في الولايات المتحدة، مساعدي الأطباء مُعتمَدون وطنياً ومرخصون من الولايات لممارسة الطب تحت إشراف الطبيب⁽¹⁾.

✓ تعريف اجرائي للمساعد الطبي: هو معاون في قطاع الرعاية الصحية يساعد الاطباء وغيرهم , ينفذ مهام واجراءات اعتيادية في العيادات .

(¹) <https://ar.wikipedia.org/wiki/طبيب2>.cite not2

الفصل الاول

العمل, الماهية
والظروف

تمهيد :

يتفاعل الإنسان مع الظروف المحيطة به بصفة عامة، و بالتالي فإنه عادة ما يحاول أن
يكيف ظروفه تبعاً لنوع الظروف التي تحيط به، و الفرد العامل داخل المؤسسة يتأثر
بالظروف التي يعمل فيها، فقد تصبح هذه الأخيرة عاملاً مهماً في تحقيق طموحه و أهدافه،
و قد تكون سبباً في تدني أدائه، خاصة عندما تكون تلك الظروف غير واضحة المعالم و
الحدود. بحيث كان موضوع ظروف العمل من المواضيع الأولى والأساسية في مجال دراسة خاصة في
علم اجتماع التنظيم والعمل، ولا يزال لحد الآن يحظى باهتمام بالغ من طرف الباحثين
والسوسيولوجيين، ومن هاذ المنطلق سنتعرف في هاذ الفصل على تعريف الظروف العمل،
انواع ظروف العمل، اهمية واهداف تحسين ظروف العمل، اليات تحسين ظروف العمل
،ظروف العمل وتأثيرها على المساعدين الطيبين.

1. تعريف ظروف العمل:

هي "جميع التغيرات المحيطة بالعمل من مستلزمات ضرورية مثل التجهيزات المكتبية ومكان العمل والإضاءة والتكييف والنظافة... والتي ينبغي توافرها بالشكل الذي يساهم في تحقيق كفاءة أداء الأفراد"⁽¹⁾.

وعلى أساس هذا التعريف نستنتج ان ظروف العمل هي مجموعة من الأساسيات التي يجب توفيرها للعامل ويجب مراعاتها كي يستطيع الإنتاج وينعكس ذلك على المؤسسة بالإيجاب .

كذلك يمكن القول بان ظروف العمل" هي تلك الحماية الفردية بواسطة الأدوات، الألبسة والأجهزة المعدة لذلك، والحماية الاجتماعية بتحسين التهوية والإضاءة، والإقلال من المجهود بواسطة الآلات والاهتمام بالصيانة والأمن"⁽²⁾.

تتمثل ظروف العمل داخل المؤسسة في مجموعة من العوامل يمكن أن نذكر منها :
درجة الحرارة، الرطوبة، الإضاءة التهوية، الضوضاء ،مدى نظافة مكان العمل، مدى اتساع المساحات المخصصة للآلات والمعدات، وتوفر غرف استبدال الملابس والراحة والاعتسال ،ساعات العمل، وقيمة الأجور، والحو

(¹) خليل محمد، و آخرون، نظرية المنظمة، ط2 ،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2005 ،ص: 275

(²) دميري احمد، مساهمة في دراسة ظروف العمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط 1 ،ص 69

افز المقدمة ، بالإضافة إلى العمليات التنظيمية كالاتصال والإشراف التي يعتبر العامل عنصر مهم فيها.

2. أنواع ظروف العمل :

تنقسم ظروف العمل إلى قسمين داخلية وخارجية سنذكرها ونفصل فيها:

الفرع الأول الظروف الخارجية : هي تلك الأحداث التي تنشأ خارج المؤسسة وتمثل هذه الأخيرة في مجموعة من العوامل الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والسياسية حيث تتأثر بها بشكل غير مباشر حيث تؤثر الظروف الاجتماعية في طبيعة الأداء وعمل هذه المنظمات فهي تحدد السمات العامة للشخصية , وسلوكيات الفرد والجماعة في ظل موقف معين , أما الاقتصادية فهي تؤثر على أنشطة المنظمات وعلى ممارستها الإدارية مثل :نوع النظام السائد مدى توفر الموارد الاقتصادية و المنافسة الخ ... أما بالنسبة للظروف السياسية لها دور هام في تشكل أجهزة الإدارة العامة ونمط أدائها على وجه الخصوص حيث أن تغير الوزارة المستمر و مراعاة الانتماءات الحزبية عند اختيار القادة والإداريين كلها متغيرات تؤثر أعلى أداء المنظمة وأساليب عملها⁽¹⁾.

وفيه ظروف خارجية أخرى التي تتمثل في:

الزبائن: فهم يشكلون جزءا مهما في بيئة العمل الخارجية لان الناتج أساسا موجه إليهم ما يجعل رأيهم يمثل قاعدة لتحديد مستوى نجاح وفشل المؤسسة.

(1) سهام علواني أثر تحسين ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين مذكرة لنيل

شهادة الماستر في علوم التسيير جامعة محمد خيضر - بسكرة. 2019/2018. ص 45

الموردون: هم المسؤولون عن توفير المدخلات المختلفة للمنظمة لإنتاج السلع والخدمات ومن أمثال هؤلاء الموردين نذكر: البنوك, المستثمرين وكالات التشغيل ... الخ .

الحكومة : تمثل عنصر السلطة الرئيسي فهي تتولى وضع وفرض القوانين والإجراءات وإجبار المنظمة الالتزام بها.

الفرع الثاني ظروف الداخلية :

العاملون : يمثل العاملون قوة بشرية , ما يجعل سلوكهم وأداءهم ومتطلباتهم وعلاقاتهم جزءا هاما من البيئة الداخلية للمنظمة ومنه التحكم الكبير في أجواء ظروف المنظمة حيث ترتبط هذه الظروف بعوامل أساسية مثل الرضا عن العمل , الانتماء , الاندفاع في العمل , والإخلاص.

الاتصال داخل المنظمة : للاتصال دور مهم وفعال داخل المؤسسة فهو يعمل على تقريب وجهات النظر وتوفير أوقات واختصار المسافات فقد عرفه مصطفى عشوي " هو عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر وذلك لتبادل المعلومات والآراء والأفكار وللتأثير في المواقف والاتجاهات " .

التكنولوجيا المستخدمة في المنظمة : ويقصد بها كل ما يمكن استخدامه من مدخلات معرفية أو تقنية , حيث يجب أن تكون التكنولوجيا المستخدمة في المنظمة مواكبة للعصر الذي تنتمي إليه من اجل أن تطلع على كل ما هو جديد في هذا المجال⁽¹⁾.

(1)سهام علواني أثر تحسين ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين نفس مرجع سابق

الجدول الزمنية (و أوقات العمل): تعتبر أوقات العمل ومواعيده من العناصر المهمة جدا بالنسبة للعامل ينتظر لارتباطها بتنظيم وقت الحياة اليومية للفرد، وعلى الرغم من أن معظم العاملين يشتغلون في الفترة الممتدة ما بين الساعة التاسعة صباحا و الخامسة مساء(أو ما بين الثامنة و الرابعة)وهذا حال بعض المؤسسات الجزائرية لكن فيه بعض مؤسسات أخرى يجب أن تعمل بصفة مستمرة و دون انقطاع لتلبية الطلب المستمر على منتجاتها أو خدماتها،مثل المؤسسات الاستشفائية .

الجانب الاجتماعي : تضم كل ما يحيط بالعمل من أمور تتعلق بالخدمات الغذائية وسكنية وترفيهية ... وكل ما يحيط بالعامل وتكمن هذه الظروف في: (توفير النقل والسكن، توفير النوادي ووسائل الترفيه والرياضة)⁽¹⁾.

3. أهمية وأهداف تحسين ظروف العمل :

تتجلى أهمية وأهداف ظروف العمل في شكل النتائج التي تتجم عن بيئة العمل وسنستخلصها في بعض النقاط :

أولا الأهمية :

- تحمل المؤسسات تكلفة غياب العاملين وتركهم العمل، فقدان الرغبة في الإبداع، انخفاض الدافعية للعمل، غياب الالتزام بالعمل، عدم الرضا المهني لدى العمال،

⁽¹⁾عزاوي حمزة ظروف العمل و علاقتها بالاستقرار الوظيفي للعامل أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه

جامعة محمد خيضر بسكرة 2018/2019 ص 105,

- الشعور بالإرهاك النفسي مما يؤثر على جودة الأداء المطلوب⁽¹⁾, فتكون المؤسسة مجبرة على تحسين هذه الظروف لحماية إنتاجها .
- شعور العمال بالتوتر والإجهاد والذي قد يتسبب بأمراض جسدية، نفسية وحتى عقلية تؤثر في النهاية على الإنجاز والإنتاج والإنتاج بشكل عام
 - قيمة العمل وأثره في حياة الأفراد و علاقتهما الاجتماعية و السياسية و الاقتصادية و انعكاس تلك العلاقات على المجتمع بصفة عامة، و أثره على نفسية الإنسان.
 - مساعدة إدارة المؤسسة على الارتقاء بأدائها لتوظيفها لخبرات و قدرات العاملين حسب متطلبات العمل و الكشف عن الإمكانيات و قدرات العاملين الكامنة للاستفادة منهم في بعض المهام المتميزة و الصعبة التنفيذ⁽²⁾.

ثانيا الأهداف:

- استطاعت المؤسسة من رفع أداء موظفيها باتخاذها وسائل وإجراءات متنوعة ساعيا لتطوير إنتاجها خاصة في جانب الإشراف والتوجيه للتعرف على نقاط القوة والضعف لدى العاملين .
- إعطاء إدارة المؤسسة خطط جديدة لتطور الإداري, تهتم وتحدد ظروف العاملين النفسية والاجتماعية
- زيادة حماس العاملين للعمل وتحملهم للمهام والمسؤوليات التي توكل إليهم مما يسهم في الإنتاج الفعال الذي يطابق معايير الجودة⁽³⁾.

(1)سهم علواني أثر تحسين ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين نفس مرجع سابق ص 69

(2) براهيمى سهم ظروف العمل وتأثيرها على الاستقرار الوظيفي للعاملين مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم اجتماع التنظيم والعمل جامعة محمد بوضياف المسيلة 2014/2015 ص 41

(3) نفس مرجع سابق ظروف العمل وتأثيرها على الاستقرار الوظيفي للعاملين. ص71

4. آليات تحسين ظروف العمل:

تسعى كل مؤسسة لتحسين من أداءها والرفع من مستوى الإنتاج لديها وذلك باجتناح المؤثرات السلبية على ظروف العمل وعلى العاملين كذلك باتخاذها مجموعة من الأساليب والآليات نذكر منها ما يلي:

- تشجيع العلاقات بين الأفراد في المجموعة الواحدة لان ذلك يخلق جوانب من المنافسة والتعاون والمحبة.
- يجب أن يكون مكان العمل نظيفاً ومريحاً من حيث الإضاءة والتهوية وخالياً من الضوضاء والغبار بشكل كبير , لان ذلك يؤثر سلباً على العمال .
- الاهتمام بالهيكل التنظيمي وتطويره وتعديله من وقت لآخر.
- الاهتمام بتطوير وتدريب مهارات العاملين .
- معالجة الروتين اليومي وتخفيف منه قدر الإمكان باستخدام التكنولوجيا الحديثة .
- تحسين وضعيات العمل والتقليل من المهام المسندة للفرد والتقليل من الجهد المطلوب لأداء الأعمال⁽¹⁾.

5. ظروف العمل وتأثيرها على المساعد الطبي:

يعمل معظم مساعدي التمريض بدوام كامل ونظراً لأن مرافق المرضى الداخليين مفتوحة دائماً؛ فإن العديد من مساعدي التمريض يعملون ليلاً نهاراً أو في أيام العطلات حيث يقضي مساعد التمريض الكثير من يوم العمل واقفاً على قدمه، كما أن العمل نفسه

(1) نفس مرجع سابق سهام علواني ص57.

يتطلب جهداً بدنياً، حيث يطلب من مساعد الممرض بشكل دائم نقل المرضى، أو رفعهم، أو حملهم. و يجب على المساعد طبي إتباع احتياطات السلامة الصارمة و استخدام الملابس الواقية في بعض المهام؛ نظراً لأن الوظيفة تنطوي على التعرض لمواد خطرة مثل الدم و السوائل الجسدية التي قد تكون مصدراً لنقل الأمراض⁽¹⁾ يوجد عدة مجالات للمساعد الطبي أن يعمل بها منها الطوارئ، الرعاية الصحية، الجراحة و عيادة الأطفال و طب الأسرة و غيرها و هناك كثيرون يعتقدون أن مهنتي الطبيب المساعد و الممرض هما مهنة واحدة ولكن العكس هو الصحيح، فالطبيب المساعد لديه مهام تختلف عن مهام الممرض حيث يعمل الطبيب المساعد داخل الفريق الطبي كشخص رئيسي ويكون عمله ذو حدود واسعة تحت إشراف طبيب استشاري أو مختص في الحالات العامة يقوم المساعد الطبي بتشخيص الحالات و المعالجة و عمل الأشعة و التحليلات و الجراحات البسيطة و يكون الرجل الثاني بعد الطبيب في العمليات الجراحية الكبيرة حيث لا يستغني عنه الطبيب، وهو يقوم بثمانين بالمائة من دور الطبيب. في آخر إحصائية أعدتها هيئة الصحة الأمريكية حصل المتخصصون بالطب المساعد على المركز الأول تقاضياً للأجور بالمجال الصحي بالولايات المتحدة و حصل الأطباء على المركز الثاني والسبب في ذلك أن الطبيب المساعد لديه مرونة في التنقل بأكثر من مجال بالتخصصات الطبية على عكس الأطباء حيث يختصون بمجال معين فقط⁽²⁾.

⁽¹⁾ <https://altibbi.com/> مصطلحات طبية / خدمات طبية / مساعد ممرض.

⁽²⁾ https://ar.wikipedia.org/wiki/مساعد_طبيب/طبيعة_العمل.

خلاصة الفصل :

نستخلص من خلال فصلنا هذا انه يجب الاهتمام بظروف العمل وبالجانب البيئي في العمل كي تصل المؤسسة إلى تحقيق أهدافها المسطرة , من خلال توفير كل الظروف المادية والمعنوية للعامل , لحماية راحته وضمان تحقيق الإنتاج , لكن في حال لم تتوفر هذه الاهتمامات ستكون النتائج عكسية فتعود على المؤسسة بالخسارة , ويعتبر موضوع ظروف العمل يستحق الدراسة لما له من آثار على العامل وإنتاجية المؤسسة.

الفصل

الثاني

ظروف العمل

عند مساعدي الأطباء

دراسة ميدانية

تمهيد:

تختلف ظروف العمل من مؤسسة إلى أخرى حسب نوع النشاط الذي تقوم به كل مؤسسة كما تتأثر أيضا ببعض العوامل مثل تخصص المؤسسة و اختلاف شخصيات العمال , القوانين التي تعمل بها هذه المؤسسة حيث يساهم كل عامل من هذه العوامل على تحديد مكانتها في المجتمع وبناء على هذا سنحاول في هاذ الفصل المتعلق بالجانب الميداني الكشف عن أهم ظروف العمل التي تحيط بالمساعد الطبي.

تحليل المقابلات:

عرض النتائج مناقشتها:

من خلال طرحنا للسؤال المتعلق بكيفية الالتحاق بمهنة المساعد الطبي اتضح لنا إن أغلبيتهم صرحوا أنهم التحقوا عبر وكالة التشغيل في حين المقابلة رقم 01 صرحت: "أنها التحقت بهذه المهنة عن طريق وصاية صديق عليها "وهذا الأمر أصبح جد شائع في الوسط المهني مؤخرا وكذلك المقابلة رقم 06 قد صرح: "انه قام بتقديم السيرة الذاتية " , "بحيث تشترط معظم إعلانات الوظائف الشاغرة كخطوة أولى من المتقدمين للعمل إرسال السير الذاتية المحدثة عبر البريد الإلكتروني أو الموقع الإلكتروني لصاحب العمل.

لذلك، يجب أن تقع السيرة الذاتية صاحب العمل بأن المتقدم للوظيفة مستوف للشروط المطلوبة ومناسب لهذه الوظيفة بشهادته العلمية وخبراته التدريبية ومهاراته المختلفة والملائمة للوظيفة المعروضة من أجل الانتقال إلى الخطوة التالية"⁽¹⁾.

أدلت بعض إجابات المبحوثين حول سبب تقدمهم لهذه المهنة دون غيرها من المهن إن الحاجة لإعانة العائلة دفعتهم إليها و هذا ما جاء في المقابلة رقم 02 ويمكن تفسير هذه العبارة بأنه كان بإمكانه التحاق بأي مهنة أخرى المهم يكون فيها دخل يكفي لسد حاجيات عائلته خاصة في ظل ارتفاع أسعار المواد الاستهلاكية والحاجيات اليومية , وصرح المبحوث في المقالة رقم 09 و10 أنهم لم يجدوا مهنة غيرها قائلين: " ما صبت عليها وين "وفي المقابلة رقم 03 قال: "أنها فرصة متاحة " هذا إن دل على شيء إنما يدل على حاجتهم الماسة إلى العمل "فالعمل هو إنجاز المهمّات التي تتطلّب تقديم جهود بدنية وعقلية بهدف الحصول على السلع والخدمات الأساسية بالنسبة للإنسان، وقد يتمثل العمل بالوظائف

⁽¹⁾<https://mawdoo3.com/> أهمية السيرة الذاتية

ذات الرواتب الثابتة أو المتقطعة، كما لا يمكن إنكار أهمية العمل بالنسبة للأفراد والمجتمعات⁽¹⁾.

من خلال طرحنا للتساؤل رقم 03 المتمحور حول أن كان العمال قد التحقوا بمسابقة توظيف أخرى فقد صرح المبحوث بالمقابلة رقم 10 و 07: "أنهم اجتازوا مسابقات أخرى في المؤسسات الاستشفائية المتعلقة بالتمريض" أما المبحوث رقم 01 و 06 و 05 قالوا: "أنهم شاركوا في مسابقة التعليم"، أما بالنسبة للمقابلة رقم 02 و 03 و 04 و 08 قالوا: "لم يشاركوا بأي مسابقة توظيف من قبل"، فكانت مهنة المساعد الطبي أول عمل يعرض عليهم ولم يفكروا في الالتحاق بمسابقة توظيف أخرى، أما بالنسبة للمقابلة رقم 09 صرحت أنها لم تجتاز أي مسابقة توظيف أخرى وسبب " قالت: "أنا زهري ونعرفه كون نروح نشارك منبرحش وإذا ربحت نكون من الاحتياطيين" كانت لها نظرة تشاؤمية، "حيث يعرف التشاؤم بأنه مجموعة من الأفكار الإرادية التلقائية السلبية، التي تنهال على الشخص فيصدقها ويتفاعل معها ويستسلم لها⁽²⁾.

أما فيما يتعلق بالعلاقة بين العمال والطبيب فقد صرحوا أغلبيتهم أنها جيدة وممتازة ولا توجد أي مشاكل أو ضغوطات ويوجد احترام متبادل بينهم لكن صرح المبحوث في المقابلة رقم 09 انه يوجد في بعض المرات توتر بين العمال خاصة في كيفية إتقان العمل وتعدي على خصوصية الآخرين، حيث قال: "أنا كنخرج العشية نستف كامل أوراقنا ونزيرقصلوحي وصباح كندخل نلقى الخدمة تاع ليل خسرولي كلش"، فهذه واحدة من المشاكل التي يعاني منها المساعد الطبي والمتمثلة في عدم وجود تناسق وتنظيم في بعض الأحيان بين هؤلاء المساعدين ما ينجر عنه العديد من الضغوطات " فالقيام بالعمل وإنجازه

Erreur ! Référence de lien hypertexte non valide. (1) العمل في علم الاجتماع

(2) <https://ar.wikipedia.org/wiki/ويكيبيديا> مساعد الطبي

يرتبط بشكل كبير على الإتقان، فكما كان العمل متقن أدى ذلك إلى الحصول على نتيجة أعلى ونجاح ذو قيمة، ولذلك لا يشعر الإنسان بقيمة نفسه إلا عندما يعمل بإتقان وإخلاص ، اتضح انه صحيح توجد بعض المناوشات وعدم التوافق بين العمال وهاذ موجود في أي مهنة ولكن هذا قد لا يؤثر على تماشي العلاقات بينهم ويبقى شعار استمرارية نجاح المؤسسة يفوق ويتجاوز كل المشكلات و العملية التنظيمية تتضمن الأسلوب الذي يتم على أساسه ترتيب و تنسيق العلاقات المختلفة بين عناصر المنظمة من أفراد ، موارد مالية ، أهداف ، قواعد.....الختديد طبيعة العلاقات بين تلك العناصر و توضيح دور كل منها في تحقيق الأهداف التي أنشأت من أجلها المؤسسة⁽¹⁾.

وفي طرحنا للسؤال 5 و6 حول إن كان الراتب الشهري مناسب لظروف وطبيعة الوظيفة وان كان حجم الجهد المبذول يتناسبان كانت غالبية الإجابات تقول انه لا يتناسب مع طبيعة الوظيفة ولا مع حجم الجهد المبذول مما يجعلهم يعيشون دائما فيالتفكير حول كيفية صرف هذا الراتب على باقيالشهر ، فالراتب الجيد والرضا الوظيفي يعدان من أهم المعايير بالنسبة لأي شخص يبحث عن وظيفة، ولكن في كثير من الأحيان لا يتوفر الاثنان معاً في الوظيفة.

ففي تصريح رقم 9 قال : " نخدموونبكروونتعبوونفلخر يعطونا زوج دورونحيروا كفاش نصرفوهم بلا منهدروا على مخاطر هذي الخدمة " ، وفي تصريح المبحوث رقم 6 " صرح : " لا يتناسب الراتب مع طبيعة العمل و متطلبات الحياة كثيرة ، ولا مع حجم الجهد وأتمنإعادة النظر من طرف المسئول طبعا في أجور الموظفين " .

(¹)جازية زعتر. أصول التنظيم و الإدارة، مكتبة عين شمس، مصر، القاهرة، الطبعة الثانية، 1997،

في حين بقية الإجابات كانت عكس ذلك في المقابلة رقم 5: "بالنسبة ليا كفتاة عزباء معنديش متطلبات الحياة كما نخلص نصرهم على نفسي"، لذلك تباينت آراء المبحوثين من هو راضي ومقتنع بعمله وراتبه الشهري وبين من تدمر من قلة هذا الراتب وكثرة ساعات العمل والجهد المبذول.

أما عن السؤال: ما هي طبيعة المشاكل التي تتعرض لها في مسارك، فان غالبية المبحوثين اشتكوا من طريقة التعامل مع المرضى وأما المبحوث رقم 7 و8 صرحوا: " ليس لدي مشاكل وكل شيء على ما يرام"، أما بالنسبة للمبحوث رقم 1 و2 قالا: " لدي مشاكل مع الإدارة و مشاكل تعسفية ومع رب العمل"، أما المبحوث 1 قال: "يديروالتميز العنصري" أنا امرأة كبيرة ومتحجبة ينظروني نظرة احتقار بصح كون تشوفي كفاش يعامل الصغارات ولي طالقين شعر تقولي هادي مهزلة".

وهذا ما يوضح بعض الضغوطات التي يعاني منها هؤلاء المساعدين عند عملهم مع بعض المرضى ففي سبيل إتمام أعمالهم على أكمل وجه يضطر الكثير من المساعدين التنازل والتغاضي عن العديد من الأمور المماثلة وهذا ما يتم عن حجم المعاناة التي تتعرض لها المساعد الطبي، فالبعض من المديرين يتعاملون مع من هم اصغر سنا وجمالا أكثر من أي شيء آخر فالمظهر يلعب دور كبير في اختيار طبيعة المعاملة التي يفرضها رب العمل على المساعد الطبي.

في طرحنا للتساؤل ما هو أكثر شيء يزعجك في هذه المهنة صرح المبحوث رقم 7 و8 و2 انه لا يوجد شيء مزعج مهنة عادية، أما المبحوث رقم 1 و4 و5 اشتكوا من طول ساعات العمل إن ساعات العمل القصيرة قد تكون دافعا لإنجاز العمل والتركيز عليه أكثر ففي هذه الساعات سيكون هم الموظف الوحيد هو الإنجاز والانتهاء من المهام الكثيرة، أما المبحوث رقم 6 قال: "أنا أخاف من الإصابة بعدوى مرضية وهذا لحساسية مكاني فالعمل"

أما المبحوث رقم 10 قال : " أنا شيء لي يزعجني التعامل مع المرضى خاصة العصبيين " كما هو الحال كذلك مع المبحوث رقم 9 لديه نفس المشكل أما المبحوث رقم 03 صرح ان نقص نظام المرضى وعدم تحضرهم أمر مزعج للغاية , تلخصت انزعاجات المبحوثين من طول مدة العمل مما ترهق كاهلهم وتشعرهم بالملل وقلة الانتاج والعتاء وكذا شكوتهم من مشاكل بعض المرضى وتعاملاتهم الفضة .

أما بالنسبة لطرحنا للسؤال أن كنت تتوي تغير مهنتك مستقبلا و أين, صرح المبحوث رقم 4 : " نعم سأغيرها خاصة إذا كان في مجال التعليم يبقى اقل جهد وخطر من هذه المهنة " أما المبحوث رقم 9 قال : "أكيد سأغير مهنتي خاصة أن كان اقرب من مقر سكن "أما المبحوث رقم 10 و2 قال : سأغيرها حيث صرح المبحوث رقم 2 : "نبحث عن الأفضل دائما ومن كل النواحي وخاصة المعاملة "أما المبحوث رقم 6 قال: " نعم انوي تغير مهنتي لأنني أميل الى العمل المطلق بدل المقيد بوقت كثيف ومحدد", أما المبحوث رقم 1 صرح: " نعم انوي تغيرها لأنها لا تتناسب مع تخصصي الدراسي " ,أما بالنسبة لباقي المبحوثين قالوا : "لن نغير هذه المهنة في المستقبل" بحيث برر المبحوث رقم 5 اجابته " لن أغيرها لأنني أحبها "

توضح اغلب إجابات المستجوبين رغبتهم في تغير الوظيفة واستبدالها بأخرى إن سمحت لهم الفرصة لذلك لعدة اعتبارات , منها ما هو مرتبط بالرغبة في التخفيف من ساعات العمل قدر الإمكان مع إمكانية الزيادة في الراتب ومنهم ربط ذلك برغبة في التوظيف بالقرب من مقر السكن الشخصي أو حتى للتخلص من بغض ضغوطات المصاحبة لطريقة التعامل الفضة التي يعيشها بعض المسعدين في حين فضلت الأقلية من هؤلاء المبحوثين البقاء في هذه المهنة لا شيء سوى محبتهم لها .

في السؤال المتعلق بما هو تصرفك إذا واجهت مشكل مع احد المرضى صرح المبحوث رقم 7: "أتعامل معها حسب المشكل إن كان في مجال العمل مثل الخطأ أو شجار جانبي بين المرضى كما هو معتاد", نفس الإجابة للمبحوث رقم 5, أما المبحوث رقم 3 قال: "أتعامل بالصبر وطول البال لأنها مصدر رزقي", أما المبحوث رقم 9 قال: "أتعامل ببرودة أعصاب", وصرح المبحوث رقم 1 قائلاً: "المشاكل يومية مع المرضى لكنها دائماً ما تحل بالتراضي", وتتقارب هذه الإجابة مع المبحوث رقم 6 حيث قال: "محاولة الوصول لحل وسط", وقال المبحوث رقم 10: "أتصرف بحيادية وعقلانية" وقال المبحوث رقم 2: "ما عندي أي مشكل مع المرضى منذ بداية عملي الحمد لله" و8 و4 أجابوا بشكل مباشر وصریح: "ليس لدي مشكل مع المرضى" وكانت لديهم نفس الإجابة وظهرت الأبحاث أن التوتر وعدم الرضا في بيئة العمل يؤدي إلى انتشار واسع لمشاكل الصحة العقلية مثل الاكتئاب والقلق.

إن المطلع على طبيعة إجابات المبحوثين حول هذا التساؤل تستوفيه محطات عديدة منهم من يعطي الاهتمام والأولوية للمريض ويراعي حالته الصحية والنفسية ويحاول قدر الإمكان الابتعاد عن المشاحنات والمشاكل, ومنهم من يفضل عدم الانجاز إلى شخص أو موقف معينين وترك الأمور تحل لوحدها دون تدخل منه, ومنهم من تعود على هذه المشاكل والمواقف لدرجة بلادة مشاعره وعدم اكرثائه بمن حوله ففي الوقت الذي يكون فيه المريض بأمر الحاجة إلى المساعد, صحية كانت أو معنوية يمكن أن يحدث لها إحباط جراء معاملة قاسية من احد المساعدين أو عدم الإحساس به أو عدم عطاءه مساحة من الاهتمام فان هذا الأمر قد يساهم في زيادة الضغوط والألم عنده " فبعض الأبحاث أظهرت أن التوتر وعدم الرضا في بيئة العمل يؤدي إلى انتشار واسع لمشاكل الصحة العقلية مثل

الاكتئاب والقلق"⁽¹⁾ , بعد الفرز وتحليل تبين أنغلبية التعاملات كانت تتجلى في المحافظة على المريض ومسايرته وتجنب المشاكل لان الدخول في الصراعات مع المرضى قد يهدد منصب العامل فقد يطرد أو تفرض عليه بعض العقوبات.

أما عند طرحنا للسؤال المتعلق حول إن عاد بك الزمن هل ستختار نفس المهنة فصرح رقم 10: "نه لن يختارها لأنها جد متعبة", والمبحوث رقم 6: " لن اختارها لأنني لم أجد فيها شغفي العلمي ", وكذلك بالنسبة للمبحوث رقم 1 قال: "ربما لا لن اختارها لأنها غير متطابقة مع تخصصي الدراسي "أما المبحوث رقم 9: "نعم سأختارها لو عاد بي الزمن لأنها تعتبر مصدر رزق " ,أما رقم 3 قال: " لن اختارها لان فيها مخاطر ومشقة كبيرة ومسؤولية " , والمبحوث رقم 5 قال: " نعم اختارها لأنني أحبها كثيرا ولها علاقة بتخصصي " , نفس الإجابة للمبحوث رقم 4 أما المبحوث رقم 2 قال: "نعم سأختارها لكن عند الحكومة ليس الخاص " ,أما المبحوث رقم 8: " هي كلش بمكتوب الله لكن أفضل العمل عند الحكومة أحسن " .

اتضح أن بعض الإجابات وتصريحات المبحثن تقول نعم لن اختارها بسبب عدة أشياء أهمها غير مريحة وأنها شاقة وكذلك غير متطابقة مع التخصص الدراسي أما باقي المبحثن قالوا سأعيد اختيارها حبا فيها وأنها مهنة نبيلة والقليل من يتقنها ونرى انه توجد عدة معايير تتدخل في الرضا الوظيفي للعامل داخل وحدة العمل فعنصر التفاهم والاحترام من محددات علاقات العمل واستمرارية العمال في وظائفهم⁽²⁾.

(1) مهارة علم وفن . منتدى ستار نايمز www.startimes.com

(2) طهيرة عواج, تحليل علاقات العمل لأطباء من منظور المدخل الاستراتيجي, مذكرة لنيل دكتوراه علم

اجتماع تنظيم وعمل, جامعة باتنة, السنة الدراسية 2019/2018 ص 28.

عند طرحنا للسؤال المتعلق بماذا تتمنى لو كان موجود في هذه المهنة قال المبحوث رقم 4 : "مكان للراحة حيث يحق للعامل الحصول على راحة حسب طول مدة العمل " والمبحوث رقم 2قال: "أتمنى المعاملة الجيدة من الإدارة " , أما المبحوث رقم 5 قال: "مكان للقبولة بأسكومتقدرش نكمل نهاري كون منرتاحش شوية " , والمبحوث رقم 3 " أتمنى النظام فقط " و المبحوث رقم 9 قال : "مادا بيا كون يديرونا بلاصة للراحة وتوفير النقل " أما المبحوث رقم 1 : "أتمنى الاحترام من طرف أرباب العمل و فقط لان القطاع الخاص يتسلط المسؤولين على الموظفين " , وصرح المبحوث رقم 6 يقوله : " من الطبيعي أميلا إلى المهن التي يتم فيها انجاز شيء معين كالألات أو البرامج والمشاريع " , والمبحوث رقم 10 : "أتمنأن تكون ساعات عمل اقل ومكان لراحة " .

لقد تتوعت أماني المبحوثين ولكنها انتفتت في مجملها عند أمنية إدراك المعاملة الجيدة من طرف الإدارة وتحقيق اكبر قدر من النظام والانضباط مع ضرورة توفير ابسط الحقوق وإحلالأماكن للراحة والتخفيف من ساعات العمل وإمكانية توفير النقل حتى يتسنى لهؤلاء المساعدين القيام بوظيفتهم على الوجه المطلوب .

عند السؤال المتعلق ب إيمان العامل بوجود فرص للتطور الوظيفي داخل العمل صرح المبحوث رقم 1 : " حنا كل واحد يخدم خدمته وصي مكاش لي تلقاه يحوس يطور من مهاراته هنا فالخدمة " , وصرح المبحوث رقم 10 : "نعم عندي إيمان بوجود فرص لنمو الوظيفي خاصة من خلال تلقي تشجيعات من عند الزملاء ورب العمل وكذلك من العائلة " وقال المبحوث رقم 9 : " نظرا للضغط المهني وكثافة العمل لدي لا أومن بوجود فرص لتطوير نمو وظيفي فعملنا " , أما المبحوث رقم 7 قال: "لدي إيمان بنمو الوظيفي فخدمتي وذلك بتطوير مهاراتي العلمية والعملية ولدي حب التطوع وتلقي معلومات جديدة " , صرح المبحوث رقم 2: " القطاع الخاص يجب دائما يكون ناجح ومتطور فهو يفتح المجال

للعمال ويعطيهم فرص تطويرهم الوظيفي " , وكذلك المبحوث رقم 8 قال: " أومن بفرص التطوير الوظيفي فمهنتي وذلك بإتاحة المجال للبحث والتعلم " أما المبحوث رقم 6 قال: "توجد فرص لتطور المهني وذلك ابتداء من تطوير الشخصية وتعلم مهارات جديدة وسلوكيات صحيحة " , أما المبحوث رقم 5 : " أومن بوجود فرص النمو وتطوير الوظيفي وذلك باحتكاك بأشخاص ذوي خبرة يساعدونني على تعلم وتوغل أكثر فمهنتي " , وصرح المبحوث رقم 3 قائلاً : " التطوير يكون من الشخص ذاته أنا دايم نحب تطور روحي ونتعلم حاجات جدد فخدمتي " , أما في ما يخص المبحوث رقم 4 : "يوجد فرص تطوير والنمو الوظيفي وذلك بتحقيق أهداف والدعم المعنوي من طرف رب العمل " .

التطوير الوظيفي ضروري لتنفيذ أي عملية بينما تحدد هذه الخطة حيث يشير التطوير الوظيفي إلى مجموعة من البرامج المصممة لتلائم احتياجات الفرد وقدراته المهنية من الفرص المهنية والمستقبلية في المنظمة⁽¹⁾.

إيمان العامل بوجود فرص التطور الوظيفي هو سؤال طرحناه على المبحوثين واختلفت إجاباتهم فمنهم من يؤمن بوجود مثل هذه الفرص ومنهم من ينفي ذلك فالذين جنحوا للإيمان بهذه الفرص برروا فكرتهم بأن مثل هذه الفرص تساهم بشكل كبير في تطوير مختلف المهارات وتنميتها تساعد على بعث روح جديدة لدى الموظف وتحثه على العمل البناء وتحفزه على ذلك في حين رأت فئة أخرى من المبحوثين إن مثل هذه الفرص مهمة ولكن ظروف العمل وضغوطاتها تحول دون الاستغلال الأمثل لهذه الفرص .

أما بالنسبة للسؤال المتعلق بالشعور أنك مكافأ على إخلاصك والتزامك بعملك قال المبحوث رقم 3 : " أتلقى عدة استحسانات من مديري لأنه يقدر العامل المجتهد ويأخذ اجتهادي بعين الاعتبار " , والمبحوث رقم 4 : "اشعر أنني مكافأ وذلك بالتحفيز و الدوافع

⁽¹⁾ مفهوم التطوير الوظيفي. <https://www.almrsal.com/post/976898#>

الإيجابية" , أما المبحوث رقم 6 قال : "اجتهد واعمل بجد وصدق لكن في الأخير لا أتلقى أي شكر أو مكافأة تجاه عملي وجهدي المبذول " , وقال المبحوث رقم 5: " اشعر بانني مكافأ لأنني دائماً ملتزم ومواظب في التوقيت وكذلك اسعي للأكثر والتعلم " , أما المبحوث رقم 9 : "بعض المرات أتلقى بعض التحفيز من المسؤول لأنني ملتزم وأقوم بمهامي كلها وبشكل جيد" , والمبحوث رقم 7 قال : "لا اشعر إنني مكافأ على إخلاصي فالعمل فممسؤول المؤسسة لا يقدر مجهودات العامل ولا يأخذها بعين الاعتبار وهذا ما يقلل من فعالياتنا " , أما المبحوث رقم 9 : " نعم اشعر أنني مكافئ لان مديري دائماً يشكرني في الاجتماعات وغالباً ما يخذ برأي عند حدوث أمر طارئ" , وصرح المبحوث رقم 8 في قوله : "نعم اشعر أنني مكافأ لان رئيس العمل دائماً ما يقوم بإرسال رسائل شكر ومدح للعاملين مما يشعرننا جميعاً أننا مكافئين " , أما المبحوث رقم 1 قال: " بعض مرات نتلقى تشجيع وكلمات شكر كشكل مكافأ وتقدير من المسؤول " , أما المبحوث رقم قال : " لا اشعر أنني مكافأ على إخلاصي لأنني اشتغل بشكل متقن لكن دون مقابل لكن أحاول دائماً بالالتزام بعملتي من اجل الترقية " .

تتراوح إجابات المبحوثين بين من تحصل على مكافئة وبين من يسعى إليها, فتبين أن اغلب الإجابات أوضحت تلقيها للمكافئات المعنوية واستحسان من طرف مدير المؤسسة نظير المجهودات التي يقدمونها وهذا الأمر يحفز أكثر الموظفين على الثبات والرغبة في مضاعفة الجهود في سبيل تقديم خدمات ترتقي بالمؤسسة الاستشفائية وترتقي بالمرضى أيضاً وبصورة الممرض على العموم في حين عبرت أغلبية الإجابات عن رغبتها في الحصول على مثل هذه المكافئة نظير التعب والمجهود المقدم على مدار السنة إيماناً منهم بان مثل هذه التحفيزات تعمل على تجديد الطاقة لدى الممرض ومنرفع معنوياته ورغبته في تحسين أدائه, وتعتبر المكافئة من الحوافز المادية التي تساهم في رفع الأداء وتحسينه وزيادة رضا الموظفين وحتى

تتحقق المكافأة هدفها يجب أن يدرك العاملون سببها وكيفية تحققها وتكون قيمتها متوافقة نسبيًا مع حجم العمل المحقق⁽¹⁾.

من خلال طرحنا للسؤال هل تشهد نمو وظيفي مثل الارتقاء بمهاراتك وتعلم مهام أخرى صرح المبحوث رقم 9قائلاً: " لا اشهد أي نمو وظيفي ولا أسعى لتعلم أي مهارات جديدة لأن الوقت لا يكفي حتى في المهام اليومية في عملي " , أما المبحوث رقم 1 صرح كذلك: "لا اشهد أي نمو وظيفي لي دخلت نخدم خدمتي فقط " , أما المبحوث رقم 2 قال: " أحب تعلم مهارات جديدة أنا درست أمور لكن رغبتا مني نحاول نتعلم حاجات خلاف وجدد لتطوير الذات " , أما المبحوث رقم 10: "من اجتهادي الشخصي أحاول دائما تطوير نفسي وأحب تعلم كل ما هو جديد خاصة الذي ليس من مهامي " , كما جاء أيضا في كلام المبحوث رقم 5: "نعم اشهد نمو وظيفي وذلك بالتواصل مع الآخرين بعقلانية وتعلم منهم استراتيجيات جديدة " وبين المبحوث رقم 7 من خلال قوله: " بعض المرات نحاول نتعلم حاجات جدد التي ليست من واجبي وبعض المرات كثرت العمل متسمحليش باش نقوم بعمل إضافي " وقال المبحوث رقم 6: "حاول دائما تطوير مهاراتي بمستوي العلمي نحاول نوظفه فحاجات من الممكن تتفعني فالمستقبل أوإني نساعد بيها غيري " وقال المبحوث رقم 8 : " نظرا لضيق الوقت منقاش فرصة لتعلم مهارة جديدة لكن في قلبي لدي حب الاستطلاع " , وقال المبحوث رقم 4: " كنتعلم حاجات جدد نحس بالفرحة كأنني حققت انجاز وغالبا ما استعمل تلك المهارات المكتسبة ونوظفها فحياتي اليومية والشخصية ونلقى نفسي راضي على أدائي " , أما المبحوث رقم 3: " نحب نتعلم شي جديد حتى إذا موظفتهمش فعملي نستفاد منه فالحياة الخارجية .

(1) <https://hbrarabic.com/> المفاهيم الإدارية / المكافأة 19:10 2022/06/19.

وبما انه الارتقاء بالمهارات يهتم بأمور عديدة من بينها الحصول على رفع المنصب أو التعاقد مع شركة أخرى اكبر يجب للعامل ان يستعين بعض المهارات مثل احتكاك بأشخاص ذوي خبرة فالميدان اتخاذ وسائل التواصل السليمة في مكان العمل حب الاستطلاع والاكتشاف , التقليل من الأخطاء ويجب على العامل أن يكون منظم في عمله ومرتب أولوياته.

عند طرحنا للسؤال هل بيئة العمل تساعدك على تحقيق التوازن بين الحيات والشخصية صرح المبحوث رقم 3 : " أنا دائما نحاول باش نوافق بين الشخصية والعمل وذلك بتحقيق التكافؤ " , أما المبحوث رقم 8 : "نعم وذلك بتخصيص وقت للنشاطات التي ارغب فيها واستثمر وقتي مع عائلتي وكذلك أكون حريص على ما اطمح إليه من نجاح في عملي " وقال المبحوث رقم 6: "بيئة العمل ليست مساعدة على تحقيق التوازن دائما في ضغوطات بين العمال ورب العمل والمرضى والبيت مع الأسرة " , أما المبحوث رقم 4 : "نوعا ما ونادرا ما يكون التوازن بين الحيات الشخصية والعمل " , والمبحوث رقم 6 : "أحاول أنأكون مرن وأحقق التوازن وذلك بتخطي وتجنب المشاكل ومحاولة التكيف معها " , أما بالنسبة للمبحوث رقم 7 : " نعم مهنتي تساعدني لتحقيق التوازن فالعمل والحياة لأنها علمتني تنظيم وقتي وترتيب أولوياتي " , إما المبحوث 10: "بيئة العمل لدي تأثر على شخصية بعض المرات لكن أسعى لتوفيق بينهما والتعامل بحكمة " , وقال المبحوث رقم 9: "تحقيق التوازن بين العمل والشخصية أمر صعب لكن أسعى لتحديد الأولويات وتجنب كل الملهيات السلبية التي قد تشغلني عن عملي أو حياتي لأنه تنتهي حدود العمل عند بداية الحدود الشخصية والعكس صحيح " , أما المبحوث رقم 2 قال: " أنا قبل مندخل هذه المهنة شفت إذا تناسبني ولا لا من كل الجوانب الشخصية المهنية المادية إلى غير ذلك من الأمور وكي شفت روحي نقدر نوافق بينتهم بأشرت العمل " , أما المبحوث رقم 1 قال : " الخدمة شيء والحياة شيء آخر مرات نخرج من العمل تعبان نروح لدار كاره حياتي إذا عن أي توافق نتكلم "

أن الموازنة بين الحيات العملية والشخصية هي توفيق بين المسؤوليات وهي عبارة عن الإجراءات والسياسات التي يتبعها الموظف بهدف الإيفاء بكامل مسؤوليات العمل ومسؤوليات الحياة الشخصية والتقليل من التداخل بينهما ما أمكن بما يضمن تحقيق مصلحة الموظف ومصلحة صاحب العمل⁽¹⁾.

كثيرا ما يسعى الإنسان إلى التأقلم مع البيئة التي يعيش فيها ويحاول تكيفها حسب نمط عيشته ونفس الحال بالنسبة لفئة المساعدي الطبي فهم يسعون إلى تحقيق أكبر قدر من التوازن بين العمل والحياة الشخصية والأسرية، وعلى هذا الأساس جاءت إجاباتالمبحوثين متباينة حول بيئة العمل وكيف تساعده على تحقيق التوازن بين الحياة العامة للموظف وبين حياته العلمية ، إلا أن اغلبالإجابات صرحت وأكدت سعيها الحثيث وراء إحلال هذه الموافقة والتوازن بالقدر المستطاع كل حسب الوقت والجهد رغم وجودعراقيل جمة تحول في الكثير من الأحيان دون شعور هذه الموظف بقدرته على الموازنة .

. عند طرحنا للتساؤل هل مدير عملك يعامل جميع اعضاء العمال بصفة متساوية صرح المبحوث رقم 1 قائلا : " يوجد بعض التميز العنصري والا مساواة بين العمال " وصرح كذلك المبحوث رقم 4 : " لا يوجد تساوي فهناك فرق في المعاملة بين الزملاء " اما المبحوث رقم 3 قال : " من الناحية الشخصية تحس بعض التميز لكن فالعمل يحب الانسان الخدام والمثابر ويكره المتهاون "اما المبحوث رقم 2 قال : " نعم مدير العمل يعامل العمال بتساوي وميدخلش العلاقات الشخصية للمؤسسة حتى العمال فيما بينهم يتعاملوا برسميات والتزام الحدود " وصرح المبحوث رقم 5 : " نعم يعاملنا المدير بتساوي وعدم الحيادي " اما

(1) رسالة ماجيستر الجامعة السالمية - غزة عمادة الدراسات العليا كلية التجارة قسم إدارة الأعمال ،خالد جمال أبو سلطان 2016/2015 ص 16.

بالنسبة للمبحوث رقم 7 قال : " مديرنا يعامل كل واحد حسب مكانه فالمؤسسة وجهده المبذول " وصرح المبحوث رقم 6 : "مدير عملنا لا يتعامل بالمساواة دائما ما يقوم بالتمييز بين العمال والمقارنة بين كل عامل واخر " ولمبحوث رقم 10 قال : " نعم مدير العمل دائما ما يعامل العمال بالتساوي لكن في حال التهاون فالعمل يقوم بإصدار العقاب او الانذار لضمان سير مؤسسته بشكل جيد " وصرح المبحوث رقم 9 قال: " المدير ليس بالشخص المتحيز لكن دائما يحب ان تكون مؤسسته متقدمة " اما بالنسبة للمبحوث رقم 8 : " رب العمل يعامل العمال بصفة متساوية ولا يحب التفريق بين العمال " .

عند السؤال الخاص بطبيعة معاملة مدير العمل للمساعد الطبي صرح المبحوثين ان العمل بمبدأ الانصاف والمساواة قدر الامكان هو الغالب على سلوك المديرين , في حين اقرت فئة اخرى من هؤلاء المبحوثين سوء المعاملة في بعض الاحيان لبعض المديرين , مع استعمالهم للتحيز والتمييز بين العمال كل حسب مكانته في حين رأى بعض المستجوبين عقلانية المدير في تعاملاته واستعماله لمبدأ المكافأة للعامل الكفو والملتزم بأخلاقيات المهنة واستعانتة بالإنذار او العقاب في حالة التهاون, "يكاد لا يخلوا بلد او قطاع صناعي في العالم من اشكال التمييز التي تقلص فرص الافراد , وتتسبب بهدر المواهب البشرية وتباطؤ التقدم الاقتصادي هذا فضلا عن انها تزيد من حدة التوتر الاجتماعي وتفاقم مشكلة انعدام المساواة" (1).

وعند طرحنا للتساؤل المتعلق هل مهنة المساعد الطبي تتميز بصفة معينة صرح
المبحوث رقم 3 : " هاذي المهنة تعلم الانسان الصبر والتحكم في الذات " , وقال المبحوث
رقم 4 : "اكثر ميزة تميزها هذه المهنة انها مهنة نبيلة " ,وقال المبحوث رقم 8 : " ,تتميز
بخاصية الرعاية الصحية , حسن المعاملة للمريض تحمل جميع اصناف الناس العصبي
والهادئ الخ... " وصرح المبحوث رقم 9 : " تتميز هذه المهنة بالاجتهاد والعمل بصدق
وضمير حي " , وقال المبحوث رقم 10: "خصوصية المساعد الطبي تتصف بكثرة المهام
مما يجعل العامل قد يتعب او يمل ويمكن تجنب ذلك من خلال التحفيز " وصرح المبحوث
رقم 6 : "خصوصية هذه المهنة هي الاجتهاد الدائم والعمل بضمير حي تجاه المرضى " ,
وقال المبحوث رقم 7: " مهنة المساعد الطبي لها خصوصية الاحتكاك المباشر مع
المرضى ويجب التصرف معهم بحكمة خاصة في ضل اختلاف العقليات وكذلك يجب
التحلي بالصبر " , وقال المبحوث رقم 5 : " خاصية هذه المهنة انها حساسة وتتطلب
التركيز وعدم الخطأ " , وقال المبحوث رقم 1: " لها خاصية ان العامل يحتك مباشرة مع
المرضى لوقت طويل ويجب حسن استغلال المهارات العملية لينال رضى وظيفي عن نفسه
" , وصرح المبحوث رقم 2: "يتولد عنها رضى وظيفي اولا تأخذ اجر من الله عند مساعدة
المرضى وكبار السن وثانيا تعلم امر علمي".

كل مهنة تتميز عن الاخرى بمواصفات داخلية قد تتشكل في ضغوطات او مشاكل او
عدم الرضى عن اداء او تصرف ما ونرى ان ما وصفه المبحوثين عن هذه المهنة هو
مجموعة من العراقيل التي يتعرضون لها وكيفية التعامل معها وقد اكتسبوا منها خاصية
التطور المعرفي والشخصي . المرونة في التعامل مع الاشخاص مع كيفية التعامل مع
طبيعة كل المرضى المختلفة , فضلا على تعلمهم معنى الصبر والثبات والاجتهاد المستمر
والتركيز العالي قصد التقليل من الاخطاء قدر الامكان .

عند طرحنا للسؤال المتعلق بظروف العمل التي تؤثر على الرضا الوظيفي للمساعد الطبي صرح المبحوث رقم 1: "الضغط فالعمل وكذلك المشاكل المترتبة عن المرضى" أما المبحوث رقم 2 قال: "أهم الظروف هي توفير الضمان الاجتماعي وتحسين رب العمل لمعاملته للعمال وكذلك الأجر" وصرح المبحوث رقم 5: "أهم الظروف هي النفسية لأنه عندما يكون الإنسان مرتاح البال يستطيع امن رفع الأداء وتحسينه" أما المبحوث رقم 6 قال: "تقليل الأعباء الاحترام المتبادل تحسين العلاقة مع المدير" أما بالنسبة للمبحوث رقم 7: "يوجد ظروف نفسية وتنظيمية ومادية فالاهتمام بالعامل وحسن إشراف الإدارة على العمال يكون العمل يمشي بأريحية والجانب المادي يكون في التحفيز ورفع الأجر", أما المبحوث رقم 10 قال: "التحفيز, والمسايرة, وتشجيع على العمل من بين الظروف المؤثرة على الرضا الوظيفي", وقد صرح المبحوث رقم 9: "عندما أكون مرتاح البال أستطيع العمل بأريحية وان أتيح أكثر من المعتاد وهذه من أهم الظروف المؤثرة على الرضا الوظيفي" وصرح المبحوث رقم 8 قائلا: "ظروف التي تؤثر على الرضا الوظيفي هي محيط العمل مثل توفير المرافق والخدمات ورضا رب العمل على العمال", وصرح المبحوث رقم 4: "ظروف العمل هي المعاملة الجيدة, توفير الخدمات والإمكانيات, عدم التأخير في دفع الراتب" وبالنسبة للمبحوث رقم 3: "توفير وقت للراحة زيادة فالأجور, تخفيف من حدة المشاكل اليومية التي تواجهنا فالعمل".

الارتقاء بالمستوى المادي والمعنوي للمساعد الطبي من أولويات الأمور التي تؤهل هذا الأخير العمل بأريحية وهدوء بعيدا عن المشاحنات والضغطات التي يمكن أن يتعرض لها في عمله, مع الإشارة إلى أولويات أخرى تضمنتها إجابات المبحوثين للحصول على الرضا الوظيفي قدر الإمكانيات: تحسين المعاملة من طرف المدير, تحسين الأجور, تحسين الظروف التنظيمية والتقليل من الحجم الساعي المخصص للعمل مع توفير

الإمكانيات والخدمات الضرورية كلها مطالب رفعت من أجل الارتقاء في العمل والأصول للأداء الوظيفي المحكم والجيد. (1)

أما عند طرحنا للسؤال المتعلق ما هي ظروف العمل المحددة التي يجب توفيرها لتحسين أداء العاملين صرح المبحوث رقم 3: " فترات الراحة والابتعاد عن الضوضاء وتقليل المرضى من مشاكلهم وتقدير ظروفنا كإنسان " أما المبحوث رقم 4 قال: " حسن المعاملة , الترقية في العمل وتوفير وسائل الراحة " أما المبحوث رقم 8 قال: " توفير ظروف عمل آمنة وصحية , المساواة في المعاملة , فترات راحة مدفوعة الأجر " أما المبحوث رقم 9 قال: " العمل في ظروف تحمي كرامة العامل وتلقي الأجر الكافي " , وصرح المبحوث رقم 10 قائلا: " توفير الإمكانيات التكنولوجية , والوسائل الحديثة التي نشتغل بها " , أما المبحوث رقم 7 صرح: " تحسين القوانين سير الإدارة , توفير حاجيات العمل للعامل مثل الآلات المتطورة " أما بالنسبة للمبحوث رقم 2 قال: " نحتاج تغطية أمنية ونحتاج تطبيق القانون على الجميع ليس على فئة معينة فقط , وكذلك توفير النقل " وقال: المبحوث رقم 5 " يجب توفير الأمن وكذلك مكان للاستراحة " وصرح المبحوث رقم 1 قال: " يجب مراعاة الظروف النفسية والمادية للعامل التي من شأنها ترفع الأداء للعاملين " أما المبحوث رقم 6 قال: " التحفيز , والمحافظة على العامل والمكافأة المادية".

تمحورت إجابات المبحوثين حول التفاهم بين العامل والإدارة وسعي لتوفير أساسيات العمل كالمرفق ورفع من الحس المعنوي والنفسي للعامل وتطوير العلاقات للنهوض بأداء العمل وتحقيق أهداف المؤسسة.

1/ مرجع سابق, محددات الرضا الوظيفي في المؤسسات العمومية , ص 66

استنتاج :

بعد دراستنا لظروف العمل التي تحيط بالمساعد الطبي في المؤسسات الخاصة بمدينة مستغانم نستخلص أهم النتائج المتوصل إليها :

- كلما زاد سوء ظروف العمل زاد تدني أداء العمال والعكس صحيح.
 - كلما تحسنت الظروف التنظيمية والإدارية كلما كان العامل يشعر بالارتياح في عمله
 - كلما كانت العوامل المتعلقة بالجانب التحفيزي مثل رفع الأجور والمكافآت كلما كان العامل يحس بالامتنان والانتماء لمؤسسته .
 - تجنب المشاكل ومحاولة إيجاد حلول لها تساعد على استقرار النظام الداخلي للمؤسسة .
 - تساوي الجهد المبذول في العمل مع الأجر المقبوض يشعر العامل بالرضا الوظيفي.
 - مراعاة العوامل النفسية والاجتماعية للعامل تشعره بالأمن والاستقرار المهني.
- يتوفر مثل هذه الشروط والظروف الملائمة لكي يستطيع . حسب المبحوثين . الرفع من أدائهم الوظيفي وتمكينهم من العمل بأريحية وعقلانية تسمح لهم فيما بعد وتقربهم من الإلتقان ومن تقديمهم خدمات ذات جودة.

توصيات:

بناء على النتائج المتوصل إليها نقترح مجموعة من التوصيات التي نتمنى ان تفيد وتساعد المساعد الطبي في عمله فيالمؤسسات الاستشفائية الخاصة والتي من شأنها تحسين ظروف العمل وسد النقائص التي هي موجودة في هذه المؤسسات لذلك يجب:

- السعي لتحسين ظروف العمل الفيزيائية مثل توفير النظافة, توفير الإمكانيات اللازمة للوقاية من الأمراض, توفير الراحة والإطعام والنقل.
- تحسين مستوى أداء الإدارة وتحسين أرباب العمل لمعاملتهم للعمال وتجنب التمييز العنصري .
- التشجيع على رفع مستوى الأداء والمهارات وذلك بالتحفيز والمكافآت والشكر.
- تقديم برامج تكوينية تساعد في تدعيم المسار المهني وزرع الثقة في اتخاذ القرارات الصائبة.
- إنشاء لجنة خاصة لتقييم أداء ومراقبة مشاكل العمال وانشغالاتهم.

خلاصة :

من خلال ما تطرقنا إليه في هاذ الفصل الذي توغلنا فيه في الجانب الميداني لظروف العمل لدا مساعدي الأطباء الخواص , بحيث تم استعانتنا على تقنية المقابلة , فهي من بين الوسائل التي يستعملها الباحثين في جمع البيانات وملاحظتها , فبعد تحليل النتائج والبيانات التي وزعناها على عينة البحث في المؤسسات الاستشفائية الخاصة بمدينة مستغانم توصلنا لأهم الظروف المهنية التي تواجه المساعد الطبي وحاولنا التوصل إلى بعض الحلول لها.

خاتمة

سعيًا من خلال هذه الدراسة توضيح وتبيان أهم ظروف العمل ، وقد أجرينا هذه الدراسة في المؤسسات الاستشفائية الخاصة بمدينة مستغانم فاختيارنا لهذه الدراسة جاء ليبين ما يعانيه المساعد الطبي في هذه المستشفيات ، خاصة من الناحية المادية والاجتماعية، وعلى حسب الدراسات التي قمنا بها توصلنا إلى انه يجب توفير ظروف عمل ملائمة في المقابل ستكون نتائج ايجابية لكن عند إسقاطنا الجانب النظري على الجانب الميداني لاحظنا انه يوجد بعض الظروف غير متوفرة ، مما اثر سلبا على نفسية العمال وعلى أداءهم وقدراتهم المهنية ، ويعود ذلك إلى نقص الإمكانيات لدى المؤسسة وكذلك ضعف مستوى التسيير الإداري وقد توصلنا لأهم الاستنتاجات من بينها :أهمية ظروف العمل البالغة وأثرها على أداء العمال ، سواء من ناحية بيئة العمل أو شخصية العامل ،توفير إمكانيات حديثة تساعد العامل في ميدان عمله وتسهيله للمأمورية ، احترام حجم ساعات العمل ومحاولة تنسيقها مع حجم الجهد المبذول.

قائمة المراجع :

الكتب :

- أحمد أبو حاقا و جماعة مختصص, معجم النفائس الكبار ،دار النفانس،ط 01 ،بيروت لبنان، 2007 ، ص1187.
- أحمد زكي بدوي، معجم المصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان،1993 .
- أنطوان نعمة وآخرون :المنجد في اللغة العربية المعاصرة،دار المشرق،ط 2 ،بيروت ، 2001،ص 933.
- جازية زعتر أصول التنظيم و الإدارة، مكتبة عين شمس، مصر، القاهرة، الطبعة الثانية، 1997، ص.250
- خليل محمد، و آخرون، نظرية المنظمة، ط2 ،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2005 ،ص 275.
- دميري احمد،مساهمة في دراسة ظروف العمل،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،ط 1 ،ص69 .
- صلاح الشنواني، إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية، ط1 ،مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2003 ،ص205 .
- محمد سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2005 ،ص 44-45.
- مؤيد سعيد السالم، تنظيم المنظمات، ط1 ،دار عالم الكتاب الحديث، الأردن، 2002 ،ص73.

مذكرات التخرج :

- براكطة سليمة ظروف العمل داخل المؤسسة المخصوصة وانعكاساتها على الوضعي الاجتماعية للعمال جامعة الحاج لخضر باتنة مذكرة ماجيستر 2012/2011 ص 08,197,192.

- براهيمى سهام ظروف العمل وتأثيرها على الاستقرار الوظيفي للعاملين مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم اجتماع التنظيم والعمل جامعة محمد بوضياف المسيلة 2014/2015 ص41.

- رسالة ماجيستر الجامعة السالمية - غزة عمادة الدراسات العليا كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، خالد جمال أبو سلطان 2016/2015 ص 16.

- سهام علواني أثر تحسين ظروف العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير جامعة محمد خيضر - بسكرة. 2019/2018 ص 08,197,192.

- عزاوي حمزة ظروف العمل و علاقتها بالاستقرار الوظيفي للعامل أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه جامعة محمد خيضر بسكرة 2019/2018 ص105

_ منصور رفيقة :الاستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص،رسالة

ماجستير منشورة، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة باتنة، الجزائر، ص.2013 07,10,216. 2014/

مجلات :

- محددات الرضا الوظيفي في المؤسسات العمومية ،مجلة العلوم الاقتصادية المجلد 17 العدد 1 "النظريات المفسرة لعوامل الرضا الوظيفي" ، ص 66 .

مواقع الانترنت :

- <https://altibbi.com/> مصطلحات طبية /خدمات طبية /مساعد ممرض.
- https://ar.wikipedia.org/wiki/cite_not2 طبيب
- https://ar.wikipedia.org/wiki/ويكيبيديا_مساعد_الطبي
- https://ar.wikipedia.org/wiki/مساعد_طبيب_طبيعة_العمل.
- [العمل في علم الاجتماع](#) Erreur ! Référence de lien hypertexte non valide.
- <https://mawdoo3.com/> أهمية السيرة الذاتية.
- <https://www.almrsl.com/post/976898#> مفهوم التطوير الوظيفي.
- <https://www.ilo.org/100/ar/story/equality/> منظمة المساواة وعدم المساواة

قائمة الملاحق :

✓ الاسئلة:

- الجنس.
- السن.
- الحالة المدنية.
- عدد الأولاد.
- مؤسسة الانتماء .
- مدة العمل.
- كيف تم التحاقك بهذه المؤسسة ؟.
- لماذا تقدمت لهذه المهنة دون غيرها من المهن؟.
- هل تم مشاركتك في مسابقة توظيف أخرى من قبل ؟ نعم أم لا, أين في حالة نعم .
- كيف هي علاقتك مع زملائك ومع الطبيب ؟.
- هل ترى أن الراتب الشهري مناسب لطبيعة الوظيفة ولماذا ؟.
- هل ترى أن راتبك يتناسب مع حجم العمل والجهد المبذول ؟.
- ما طبيعة المشاكل التي تتعرض لها في مسارك ؟.
- أكثر أمر يزعجك في هذه المهنة ؟ .
- هل تنوي تغيير مهنتك مستقبلا في حال وجود أخرى ؟ ولماذا؟.
- ما هو تصرفك إذا واجهت مشاكل مع احد المرضى ؟.
- لو عاد بك الزمن هل ستختار هذه المهنة ؟ ولماذا؟.
- ماذا تتمنى لو كان موجود في مهنتك ؟.

- هل تؤمن بوجود فرص للتطور والنمو الوظيفي للعامل داخل العيادة أو مكان العمل .؟
- هل تشعر انك مكافأ على إخلاصك والتزامك تجاه عملك.
- هل تشهد نمو وظيفي مثل ارتقاء بمهاراتك وتعلم المهام الأخرى بعيدا عن واجباتك المعتادة هل بيئة العمل تساعدك على تحقيق التوازن المناسب بين حياتك العلمية والشخصية .؟
- هل رئيس عملك يعامل جميع العمال بصفة متساوية .؟
- هل مهنة المساعد الطبي تتميز بخصوصيات معينة يتولد عنها الرضا المهني .؟
- ما هي أهم ظروف العمل التي تؤثر على الرضا الوظيفي للمساعد الطبي .؟
- هل توجد ظروف عمل محددة يجب توفيرها لتحسين أداء العمل .؟

✓ جدول البيانات الشخصية :

المقابلات	الجنس	السن	المستوى الدراسي	الحالة المدنية	عدد الأولاد	مؤسسة الانتماء	مدة العمل
1.	أنثى	50	جامعي	متزوجة	03	مركز الأشعة إحصان	08 ساعات
2.	ذكر	33	جامعي	متزوج	02	عيادة دار البصر	08 ساعات
	أنثى	45	باك+2	عزباء	متكفلة ب 02	عيادة طب الأسنان	07 ساعات
3.	أنثى	26	جامعي	عزباء	00	مخبر التحاليل الطبية	09 ساعات
4.	أنثى	28	جامعي	عزباء	00	مخبر التحاليل الطبية	09 ساعات
5.	ذكر	33	جامعي	متزوج	03	مخبر التحاليل الطبية	09 ساعات
6.	أنثى	31	جامعي	متزوجة	02	مخبر التحاليل الطبية	09 ساعات
7.	أنثى	26	ثالثة	عزباء	00	عيادة	09 ساعات

قائمة الملاحق

ساعات	أمراض صدر وحساسية			ثانوي			
08 ساعات	عيادة طب القلب	00	عزباء	جامعي	27	أنثى	.8
08 ساعات	عيادة إعادة ترويض العضلي	02	مطلقة	ثالثة ثانوي	33	أنثى	.9