



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس – مستغانم –

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل



## ظروف عمل الممرضين وتأثيرها على الأداء الوظيفي.

دراسة ميدانية بمصلحة الاستجالات الطبية والجراحية للمركز الاستشفائي الجامعي

للمجاهد بن سماعيل بومدين – مستغانم.

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل

إشراف الأستاذة:

أ/عزوز نوال.

إعداد الطالبة:

فضيل عزيزة

لجنة المناقشة

رئيسا

مشرفا ومقررا

مناقشا

أ/هواري عبد الكريم

أ/عزوز نوال

أ/مناد سميرة

السنة الجامعية 2022-2023



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية  
شعبة علم الاجتماع  
تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل



## ظروف عمل الممرضين وتأثيرها على الأداء الوظيفي.

دراسة ميدانية بمصلحة الاستعجالات الطبية والجراحية للمركز الاستشفائي الجامعي  
للمجاهد بن سماعيلين بومدين - مستغانم.

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل

إشراف الأستاذة:

أ/عزوز نوال.

إعداد الطالبة:

فضيل عزيزة

لجنة المناقشة

رئيسا

مشرفا ومقررا

مناقشا



أ/هوارى عبد الكريم

أ/عزوز نوال

أ/مناد سميرة

عزوز

السنة الجامعية 2022-2023

المكتب

الإهداء

اهدي هذا العمل إلى جميع افراد عائلتي

إلى طلاب علم الاجتماع.

## شكرو وتقدير

إلى كل أساتذة علم الاجتماع اشكركم على التوجيهات والارشادات المقدمة طيلة مشوارنا الدراسي.

كما أوجه كل عبارات الشكر والتقدير للأستاذة "عزوز نوال" على كل التوجيهات والارشادات والمجهودات المقدمة والتشجيع الدائم لتحقيق هذه الدراسة.  
كما اشكر كل أعضاء اللجنة المناقشة لمناقشتهم هذه الدراسة.  
كذلك اشكر جميع أفراد مصلحة الاستعجالات، من رئيس المصلحة والممرضين ومساعدتي التمريض على الثقة التي منحونا أيها، وكل التسهيلات والمساعدات للمساهمة في انجاز هذه الدراسة، فشكرا لكل من افادنا بعلمه ومعارفه.

لكم كل التقدير والاحترام.

## ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على أثر ظروف العمل اليومية على الأداء الوظيفي لممرضي وممرضات مصلحة الاستعجالات الطبية والجراحية للمركز الاستشفائي الجامعي بن سماعيلين بومدين لولاية مستغانم. ولأجل ذلك استخدمنا المنهج الكيفي من خلال تقنية الملاحظة والتي سمحت لنا بالاطلاع على الظروف العمل الفعلية لمصلحة الاستعجالات. كما استخدمنا تقنية المقابلة (المقابلة النصف موجهة) اذ قمنا بإجراء مقابلات مع مجتمع البحث الذي يتكون من 12 ممرض ومساعد التمريض.

بينت نتائج الدراسة ان ظروف العمل المعقدة والمتغيرة بمصلحة الاستعجالات لها أثر سلبي على أداء الممرضين، نتيجة الضغوطات والصعوبات التي يواجهها الممرضون يوميا من قلة وسائل العمل، طول ساعات العمل، أعباء العمل، التي تعرقل عمل الممرضين. الكلمات المفتاحية: ظروف العمل، علاقات العمل، الأداء الوظيفي، تقسيم العمل.

## Abstract:

The aim of this study is to determine the influence of daily work conditions on nurses' job performance at the medical and surgical emergency service of the University Hospital Center Bensmain Boumedien of the Wilaya of Mostaganem.

For that, the data were analyzed using the qualitative approach through the observation technique, which allowed us to see the actual working conditions in the emergency service from a practical aspect. We also used the interview technique (semi directive interview) as we interviewed the research community made of 12 nurses and nursing assistants.

The results of the study showed that complex and changing working conditions in the emergency service contribute negatively to the efficiency of nurses, due to the pressures and difficulties they have to face daily such as lack of means of work, long working hours, and workloads that compromise the nurses' work.

Keywords: working conditions, working relationships, job performance, division of labour.

# فهرس المحتويات

الاهداء

الشكر

أ	مقدمة
	الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة
4	1. الإشكالية
5	2. فرضيات الدراسة
5	3. أسباب اختيار الموضوع
5	4. اهداف الدراسة
6	5. أهمية الدراسة
6	6. المنهج
6	7. الدراسة الاستطلاعية
7	8. تقنيات البحث
9	9. المجال الزمني والمكاني للدراسة
10	10. صعوبات الدراسة
11	11. تحديد المفاهيم
12	12. الدراسات السابقة
	الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة
18	المبحث الأول: المقاربة النظرية لمدرسة العلاقات الإنسانية ونظرية التحليل الاستراتيجي لميشال كروزي
18	1. مدرسة العلاقات الإنسانية لالتون مايو لالتون مايو Elton Mayo
21	2. نظرية التحليل الاستراتيجي عند ميشال كروزي

21	1.2 ميشال كروزي واهم مؤلفاته
21	2.2 التحليل الاستراتيجي
22	2.3 اهم مفاهيم نظرية التحليل الاستراتيجي
27	المبحث الثاني: التنظيم الرسمي والتنظيم غير الرسمي
27	1. مفهوم التنظيم
27	2. التنظيم الرسمي
28	3. اشكال التنظيم
29	4. أسس التنظيم الرسمي
30	5. التنظيم غير الرسمي
31	6. عناصر التنظيم غير الرسمي
32	7. الدراسات التي ساهمت في ابراز التنظيم غير الرسمي
34	المبحث الثالث: أهم مفاهيم الدراسة
34	1. مفهوم الرضا الوظيفي
34	2. محددات الرضا الوظيفي
35	3. العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي
37	4. فوائد الرضا الوظيفي
38	5. مفهوم الأداء
38	6. الأداء الوظيفي
39	7. عناصر الأداء الوظيفي
40	المبحث الخامس ظروف العمل
40	8. تعريف ظروف العمل
40	9. ظروف المادية
45	10. الظروف الاجتماعية
	الفصل الثالث الإطار المنهجي للدراسة
	عرض ومناقشة نتائج الدراسة

49	1. أسباب اختيار مهنة التمريض
55	2. العمل بمصلحة الاستعجالات
55	1.2 الحراك المهني
56	2.2 دور الإدارة في توجيه الممرضين
59	3. تأثير ظروف العمل
59	1.3 تأثير ظروف العمل على التصورات المرضين لمهنتهم
65	2.3 تأثير الظروف الفيزيائية على أداء الممرضين
66	3.3 الوسائل والإمكانيات في الاستعجالات
69	4. خصائص علاقات العمل
69	1.4 دور جماعة العمل في تخفيف من الضغوطات
70	2.4 مميزات علاقة الممرضين بالأطباء
71	3.4 التكيف مع محيط العمل
74	خاتمة
78	قائمة المراجع
86	الملاحق



## فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
86	دليل المقابلة	ملحق رقم 01
88	خصائص عينة الدراسة	ملحق رقم 02
89	مخطط الاستعجالات	ملحق رقم 03

مقدمة:

تعتبر المراكز الاستشفائية من أهم المؤسسات التي تقدم الخدمات الصحية نظرا لتوفرها على الأجهزة و التكنولوجيات الحديثة و الموارد البشرية المؤهلة. تضم هذه المؤسسات مصالح عديدة تشمل على جميع التخصصات الطبية والجراحية من أهمها مصلحة الاستعجالات التي تعتبر البوابة الرئيسية كونها تستقطب أعداد كبيرة من المرضى بالأخص الحالات الحرجة التي تتطلب تكفلا سريعا وفوريا على مدار أربع وعشرين ساعة دون انقطاع اذ يتطلب إعادة النظر في تنظيم العمل بطريقة متواصلة حسب الحالات التي تقد إلى المستشفى مما يجعل العمل في هذه المصلحة يختلف مع المصالح الأخرى للمستشفى. هذه الأخيرة يمكنها تنظيم عملها حسب مواعيد مسبقة على عكس مصلحة الاستعجالات التي تتطلب استعدادات او تأهب مستمر يتوقف على عدد الوافدين والحالات التي تأتي إلى المصلحة.

نظرا للدور المهم الذي تقوم به هذه المصلحة ارتأينا التقرب من مصلحة الاستعجالات الطبية للمركز الاستشفائي الجامعي بن سماعيلين بومدين بولاية مستغانم لمحاولة معرفة ظروف العمل التي تتميز بها هذه المصلحة خاصة وأنها من الفضاءات التي تضطر إلى توفير الإسعافات الأولية وتوفير كل الظروف والوسائل للتكفل السريع والجيد بالمرضى.

تعتبر مصلحة الاستعجالات مملكة الممرضين<sup>1</sup> كما يصفها جون بيناف اذ يعتبرون بمثابة المحرك الأساسي لهذه المصلحة نظرا لتعدد المهام والخدمات التي يوفرها لتقديم الرعاية وتوجيه المرضى، ارشادهم، تقديم الإسعافات الأولية ومساعدة الأطباء. الأهمية الكبيرة التي تحتلها هذه الفئة السوسيو مهنية تستدعي التقرب منها ومحاولة تسليط الضوء على ظروف العمل التي تميز مصلحة الاستعجالات من خلال التركيز على كيفية تنظيم وتقسيم العمل والمهام وأوقات العمل والإحاطة بوسائل العمل المتاحة لديهم.

للإحاطة بموضوع دراستنا قمنا بتقسيم عملنا إلى ثلاثة فصول:

**الفصل الأول:** يتضمن الإطار المنهجي للدراسة نستعرض من خلاله الإشكالية والتساؤل العام والتساؤلات الفرعية وفرضيات الدراسة، بالإضافة الى أسباب واهداف وأهمية هذه الدراسة والمنهج

<sup>1</sup> Mohamed Mebtoul, Avec la Participation e Aicha Benabed& Imène Lagraa, Les **Sciences Sociales à L'épreuve du Terrain**, Coédition L'harmattan Algérie/GRAS ,2015, p210.

مرفقا بتقنيات المستخدمة، ثم تطرقنا إلى الإطار الزمني والمكاني والبشري للدراسة. مع الإشارة إلى الدراسة الاستطلاعية وأهم صعوبات الدراسة وكيف تعاملنا معها، كما قمنا بتعريف المفاهيم الأساسية وقمنا بتقديم بعض الدراسات السابقة.

**الفصل الثاني:** الإطار النظري للدراسة، والذي يحتوي على ثلاث مباحث، تناول المبحث الأول الاقتراب النظري لدراستنا نظرية العلاقات الإنسانية ونظرية التحليل الاستراتيجي لميشال كروزي. أما المبحث الثاني تناولنا فيه مفهوم التنظيم وأنواعه، ويشمل المبحث الثالث على تعريف أوسع لمفاهيم دراستنا على غرار مفهوم الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي ومفهوم ظروف العمل بأنواعه الفيزيائية والاجتماعية.

**الفصل الثالث:** يحتوي على الإطار التطبيقي الذي تم فيه عرض ومناقشة نتائج الدراسة والذي قسمناه الى أربعة محاور:

المحور الأول: أسباب اختيار مهنة التمريض، المحور الثاني: العمل بمصلحة الاستعجالات المحور الثالث: تأثير ظروف العمل على تصورات الممرضين لمهنتهم والمحور الرابع: خصائص علاقات العمل.

# الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

## 1. الإشكالية:

عرف العالم تطورات مست جميع المجالات منها الاجتماعية والسياسية والتكنولوجية والتي ساهمت في تغير وتطور العمل ووسائله. أصبحت علاقات العمل تبنى على قواعد تنظيمية مصدرها الكفاءة والتكوين وتحديد المسؤوليات والأدوار وأيضا علاقات السلطة بما يتوافق مع أسس التنظيمات البيروقراطية الحديثة، من خلال قواعد رسمية تعمل على تنسيق الأنشطة المختلفة للتنظيم والتي تستدعي درجة عالية من التخصص.

المجال الصحي شهد بدوره تطورا ملحوظا أين أصبحت المستشفيات تحتل دورا محوريا في المنظومة الصحية من حيث المهام التي أوكلت إليها باعتبارها " تنظيم اجتماعي وطبي تتلخص وظيفته في تقديم رعاية صحية للسكان علاجية كانت او وقائية"<sup>1</sup>. كما يعرف المستشفى بتنظيمه المعقد من حيث تعدد أقسامه وهيكله وتقسيم المهام بين الفئات السوسيو مهنية المختلفة بهدف تقديم خدمات علاجية للمرضى.

تهتم دراستنا بفئة الممرضين على مستوى مصلحة الاستجالات الطبية والجراحية باعتبارها الفئة التي تلعب دور الوسيط بين الأطباء والمرضى لما تقدمه من اسعافات أولية وخدمات صحية متعددة ومستعجلة، اذ يحتل الممرضون مكانة محورية وهامة في الاستجالات لاتصالهم المباشرة مع مختلف الحالات الاستجالية تحت ظروف عمل ذات طابع متغير.

سنحاول من خلال دراستنا التعرف على كيفية أداء وتنظيم العمل اليومي لفئة الممرضين في ظل الظروف التي يمكن وصفها بالاستثنائية والمستعجلة نظرا للتوافد الكبير للمرضى على مصلحة الاستجالات طلبا للعلاج وللتكفل السريع بهم من قبل الأطباء والممرضين بناء على التساؤل التالي:

ما هو واقع عمل الممرضين وكيف تؤثر ظروف العمل على أدائهم في مصلحة الاستجالات للمركز الاستشفائي الجامعي بن سماعيلين بومدين؟

<sup>1</sup>. منظمة الصحة العالمية، إدارة المستشفيات، سلسلة التقارير الفنية رقم 395 سويسرة 1980، ص6.

### التساؤلات الفرعية:

- كيف يتعامل الممرضون مع ظروف العمل التي لا يمكن ضبطها وتحديدها مسبقا نظرا للخصائص التي تتميز بها مصلحة الاستعجالات؟
  - كيف يتم تقسيم وتنظيم العمل اليومي بين الممرضين في مصلحة الاستعجالات؟
2. فرضيات الدراسة:

- توفر وسائل العمل يساعد الممرضين على أداء عملهم في ظروف أفضل.
- يعتبر دور فريق العمل أساسيا في تهيئة البيئة اللازمة للتخفيف من ضغوطات العمل.

### 3. أسباب اختيار الموضوع:

موضوع دراستنا له صلة بتخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل حيث نتطرق من خلاله إلى مفهوم العمل، تقسيم العمل، علاقات العمل وظروف العمل. ودراسة المستشفى كتنظيم بيروقراطي تحدد من خلاله الأدوار والمهام وعلاقات السلطة والمسؤوليات. اهتمامنا بفئة الممرضين سببه الدور الأساسي الذي تحتله هذه الفئة ضمن الفئات السوسيو مهنية التي تشارك في عملية تقديم الخدمات العلاجية على مستوى المستشفيات. مما يستدعي التقرب من هذه الفئة لمحاولة فهم كيف يتفاعل الممرضون مع ظروف العمل بمصلحة الاستعجالات.

### 4. اهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى معرفة سيرورة عمل الممرضين بمصلحة الاستعجالات من خلال:
- محاولة التعرف على نظرة الممرضين لمهنة التمريض.
  - محاولة التعرف على ظروف العمل اليومية لفئة الممرضين في مصلحة الاستعجالات.
  - الكشف عن كيفية تنظيم العمل وتقسيم الأدوار بين الممرضين في مصلحة الاستعجالات.
  - ابراز أهم الصعوبات التي تواجه عمل الممرضين بمصلحة الاستعجالات.

## 5. أهمية الدراسة:

أبرزت الدراسات السوسولوجية وبينت الصعوبات والضغوطات وحالات عدم الرضا التي يعاني منها الممرضون بالمستشفى، بالأخص مصلحة الاستعجالات. فهل كون ميدان دراستنا افتتح أبوابه سنة 2021 سيغير من ظروف العمل مختلف الفئات السوسيو مهنية بالأخص فئة الممرضين ويوفر لهم ظروفًا أفضل وأكثر ملائمة لاستقبال المرضى والتكفل بهم بشكل أحسن.

## 6. المنهج

نعتمد في دراستنا على المنهج الكيفي كونه يساعد على الفهم والتأويل لإبراز المعاني والخصائص والعلاقات المتعلقة بالظاهرة المدروسة من خلال التركيز على المعاني والسياقات والتفاعلات والتغيرات في الواقع الاجتماعي. فهو منهج يهدف إلى فهم الظاهرة موضوع الدراسة، بحصر معنى الأقوال التي تم جمعها أو السلوكيات التي تم ملاحظتها.<sup>1</sup> كما يعرف هذا المنهج "بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع معطيات الفعلية للظاهرة."<sup>2</sup>

تساعدنا تقنيات هذا المنهج في معرفة الظروف الفعلية لعمل الممرضين في مصلحة الاستعجالات من خلال جمع الخطابات ورصد السلوكيات بالاستعانة بتقنية الملاحظة.

## 7. الدراسة الاستطلاعية

تواجدنا الدائم بمصلحة الاستعجالات مكننا من استغلال أوقات الراحة للتداول مع الممرضين حول عملهم كما ساعدنا في التعرف على ظروف العمل اليومية. كان الممرضون يطلبون منا مساعدتهم في أداء بعض المهام البسيطة، وإحضار الأدوية ومعدات العمل من الصيدلية وتوصيلها، وتوجيه المرضى نحو بعض المرافق. كما حرص الممرضون على تعليمنا كيفية قياس

<sup>1</sup> بن فرج الله بخته، أهمية البحث الكيفي والمناهج الكيفية في العلوم الاجتماعية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة حمة لخضر، الوادي، الجزائر، المجلد 03، العدد 03، 2022، ص 141.

<sup>2</sup> محمد عبيدات وآخرون، البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر، الأردن، ط 2، 1999، ص 46.

نسبة السكر وتركيب المصل للمريض وسحب الدم. ساعدنا ذلك في كسب ثقة الممرضين الذين اعتادوا على تواجدهم اليومي بمصلحة الاستعدادات و ذلك رغم اضطرارنا إلى ارتداء المارز الأبيض بطلب من رئيس المصلحة. لكن لم يمنعنا من مواصلة عملنا فقد ساعدتنا الدراسة الاستطلاعية في تحديد أبعاد دراستنا وأهدافها كما ساعدتنا في بناء دليل المقابلة وتحديد شبكة الملاحظة.

## 8. تقنيات البحث:

استخدمنا تقنيتي الملاحظة والمقابلة النصف موجهة لجمع المعطيات الميدانية.

### أولاً: الملاحظة

تعتبر الملاحظة من الأدوات الأساسية المستخدمة في البحث العلمي من خلال جمع المعلومات الدقيقة والموضوعية عن طريق رصد ومراقبة سلوك وتصرفات الأفراد او ظاهرة معينة عن طريق تدوينها وتستخدم للحصول على معلومات تساعد درستنا. كما يمكن تعريفها أيضا بأنها انتباه إلى سلوك او ظاهرة مع تسجيلها. تتطلب الملاحظة مهارات محددة كاستخدام الحواس البصر والسمع على الباحث ان يتقنها حتى يتمكن من اجراء الملاحظة الجيدة.<sup>1</sup>

ساعدتنا تقنية الملاحظة في رصد ومراقبة سلوكيات وتصرفات الممرضين اثناء أدائهم لمهامهم والاطلاع على الظروف العمل الفعلية والمواقف المختلفة التي تميز العمل بمصلحة الاستعدادات.

### ثانياً: المقابلة النصف موجهة

تعتبر المقابلة من اهم الطرق لجمع المعلومات في البحث الكيفي، فمن خلالها يستطيع الباحث التقرب من المبحوثين والتعرف أكثر على أفكارهم ومشاعرهم، فهي حوار بين الباحث والمبحوث من خلال طرح مجموعة من الأسئلة. تعرف على "انها محادثة موجهة بين الباحث وشخص او مجموعة من اشخاص اخرين بهدف الوصول الى حقيقة ما من اجل بلوغ اهداف البحث."<sup>2</sup>

<sup>1</sup> "بتصرف" محمد عبد السلام، مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، مكتبة نور 2020 صفحة 34.

<sup>2</sup> محمد عيدان واخرون، منهجية البحث العلمي، دار وائل، عمان، ط 2، 1999، ص 57.



كما تعرف على كل " التمثلات والآراء والتصورات وكل ما له علاقة بوجودان وعقل المبحوث مما لا يمكن رصدها مباشرة بوسائل او تقنية أخرى"<sup>1</sup>

استخدمنا هذه التقنية المكملة لتقنية الملاحظة لغرض جمع معلومات مهمة مرتبطة بحقيقة ظروف العمل والتي كانت ستبقى خفية لو اكتفينا بالملاحظة فقط.

#### • ظروف اجراء المقابلات:

قمنا بإجراء 12 مقابلة مع مجتمع البحث المتكون من: ممرضين وممرضات مصلحة الاستعجالات الطبية والجراحية للمركز الاستشفائي الجامعي، بالإضافة إلى رئيس المصلحة ومساعدى التمريض كونهم يتشاركون نفس المهام مع الممرضين.

بعد أخذ المواعيد مع الممرضين قمنا بإجراء المقابلات بغرفة الاستراحة وقاعة التضميد. اذاختار الممرضون إجراء المقابلات في أوقات مختلفة من الفترة المسائية كونها الفترة التي تقل فيها حركة العمل ما بين 13:00 و 15:00 مساء كما شملت أوقات الاستراحة والغذاء، اما المقابلة مع رئيس المصلحة فاجريناها في الفترة الصباحية أثناء عمله.

تراوحت مدة المقابلات ما بين نصف ساعة إلى ساعة كما كانت هناك بعض الاجابات المحدودة والمختصرة حيث امتنع بعض الممرضون عن الاجابة عن الأسئلة المرتبطة بعلاقتهم مع الإدارة. بالنسبة للغة المستخدمة فهي اللغة العربية، كانت خطابات المبحوثين كلها بالدارجة وقمنا بترجمتها الى الفصحى و لم يقبل الممرضون استعمال المسجلة لدى اكتفينا بالكتابة .

يحتوي دليل المقابلة على ثلاثة محاور.

**المحور الأول:** يهدف إلى معرفة أسباب اختيار الممرضين لمهنة التمريض ونظرتهم لهذه المهنة قبل وبعد مزاولتها في الاستعجالات.

**المحور الثاني:** يتطرق إلى كيفية تنظيم العمل بمصلحة الاستعجالات من خلال تنظيم أوقات العمل وتوزيع المهام.

<sup>1</sup>عمار حمداش، تقنيات البحث السوسولوجي، دفاثر طالب علم الاجتماع، ط1، المغرب، 2006، ص36.

المحور الثالث: يهدف إلى التعرف على ظروف العمل، الإمكانيات الوسائل، وعلاقات العمل.

### 9. المجال الزمني والمكاني للدراسة:

- المجال الزمني: كانت الزيارة الميدانية الأولى لاستعدادات المركز الاستشفائي الجامعي بتاريخ 11 نوفمبر 2022 وامتد العمل الميداني من 30 نوفمبر 2022 إلى غاية 14 مارس 2023.

### • المجال المكاني:

المركز الاستشفائي الجامعي للمجاهد بن سماعيلين بومدين مستغانم في مصلحة استعدادات الطبية والجراحية. تم افتتاح المستشفى الجامعي لولاية مستغانم يوم 18 أكتوبر 2021 الموافق لـ 11 ربيع الأول 1443، وقسم المستشفى الجامعي إلى قسمين الوحدة الاستشفائية ارنستو شي غيفارا ومحمد بن سماعيلين. وصمم المستشفى الجامعي طبقا للتصميم الخاص لإحدى المستشفيات الجامعية ببلجيكا.

تم تحويل مصلحة الاستعدادات الطبية الجراحية من وحدة تجديد إلى المركز الاستشفائي الجامعي بن سماعيلين بومدين وتم افتتاحها يوم الاثنين 01 أوت 2022 "بسبب أشغال الترميم والصيانة بوحدة ارنستو شي غيفارا التي كانت تهدف إلى عصرنة وترقية المصلحة المعنية لتتاسب المقاييس القانونية التي يحددها قانون الصحة 18-11".<sup>1</sup>

تنقسم الاستعدادات الطبية والجراحية للمركز الاستشفائي الجامعي إلى قسمين:

➤ قسم الملاحظة والتشخيص.

➤ قسم العمليات والانعاش.

<sup>1</sup> <https://eldjournhouria.dz/article/4319> /06/02 2023/02:21.

القانون رقم 18-11 المؤرخ في شوال عام 1439 الموافق لـ 2 يوليو سنة 2018 المتعلق بالصحة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية - العدد 46.

• المجال البشري للدراسة:

يتكون مجتمع البحث من 12 ممرض ومساعدى التمريض بمصلحة الاستعجالات الطبية والجراحية (انظر الملحق رقم 02 ص 88).

10. صعوبات الدراسة:

- صعوبة الحصول على الموافقة في البداية من قبل إدارة الاستعجالات للسماح لنا بإجراء دراستنا حيث قامت الادارة بإرسالنا الى عدة أماكن دون جدوى، وما ساعدنا هو تدخل موظفة بالإدارة التي قامت بالاتصال بصديقتها من اجل استقبالنا وتسوية الأوراق.
- صعوبة التأقلم في البداية وشعورنا بعدم الراحة في العمل بسبب الحالات الحرجة التي كنا نراها يوميا، حيث لم نستطع البقاء لساعات طويلة في الأيام الأولى لعدم شعورنا بالارتياح.
- صعوبة الاندماج مع الممرضين وكسب ثقتهم وتحفظهم في الإجابات فقد كان يتساءل البعض منهم عن سبب تواجدهم بينهم. لكن إصرارنا على إنجاز العمل وتواجدنا المستمر والمنتظم ساعدنا على اكتساب ثقة الممرضين الذين تعودوا على تواجدهم معهم. إضافة الى مساعدة رئيس المصلحة الذي قدم لنا تسهيلات لإجراء المقابلات في فترات الراحة.
- تعذر علينا القيام بتكرار بعض المقابلات نظرا للانشغال المستمر للممرضين وتلقيهم مكالمات هاتفية متكررة تدعوهم الى العودة إلى أماكن عملهم نظرا لتوافد حالات حرجة جديدة كما اضطرنا إلى اجراء المقابلات على فترات متقطعة.

## 11. تحديد المفاهيم:

### • الأداء الوظيفي La Performance :

مجموعة من السلوكيات التي يقوم بها العاملون لإنجاز وظائف معينة، ويتحدد الأداء الجيد على المعنويات المرتفعة والتكوين الجيد للعاملين والتكنولوجيا العالية، وقدرة التنظيم الافراد، وقواعد السلوك الجماعي، بحيث يتم التحكم في العمل من الناحيتين الكمية والنوعية. هو يعرف أيضا بدرجة إتمام اعداد المهام المسندة الى العاملين من خلال توفير مجموعة من الشروط كالقدرات والوسائل وإدراك الدور والمهارات والاستعدادات المختلفة.<sup>1</sup>

### • الدور:

مجموعة من الحقوق والواجبات التي يلتزم بها الفرد داخل التنظيم من خلال موقعه، ويتحدد الدور من خلال السلطة والمسؤولية. كما يعرف الدور بانه مجموعة من الأفعال والتصرفات التي يقوم بها الافراد من خلال مركزهم امام مختلف المواقف داخل التنظيم.<sup>2</sup>

### • المهام:

هو كل موقف يبذل فيه مجهود بشري لغرض معين وهذا المجهود اما أن يكون بدنيا أو عقليا.<sup>3</sup>

### • ظروف العمل: Conditions de travail

كل ما يحيط بالعاملين في العمل من متغيرات مادية ومعنوية واجتماعية رسمية وغير رسمية والتي يمكن ان تؤثر في نفسيتهم وفي أدائهم إيجابا او سلبا.<sup>4</sup>

تعرف في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بكل الأحوال الطبيعية والمادية التي يمكن ان تحيط بالعامل في مكان العمل. ويصعب حصرها بصورة نهائية اذ انها متعددة ومختلف.

تشمل كل ما يمس صحة العامل من ظروف طبيعية (تهوية، حرارة، اضاءة، رطوبة..) وكل ما يؤدي إلى إصابة العامل أثناء العمل او بسببه.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> ناصر قاسيمي دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل -ديوان المطبوعات الجماعية بن عكنون، الجزائر 2011 ص10.

<sup>2</sup> ناصر قاسيمي، المرجع نفسه ص56-66.

<sup>3</sup> أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية انجليزي عربي فرنسي، مكتبة لبنان، 1982، ص421.

<sup>4</sup> ناصر قاسيمي، نفس المرجع السابق ص87.

<sup>5</sup> احمد زكي بدوي، نفس المرجع السابق ص236.

• **التنظيم الرسمي L'organisation formelle :**

يركز على العلاقات الرسمية التي تحكم علاقات العاملين داخل المنظمة تحدد أهدافها وقوانينها الرسمية ويتم تقسيم العمل وتوزيع المهام وتحديد السلطة والمسؤوليات والأدوار وقواعد السلوك والجزاء والعقاب، وينقسم الى نوعين: التنظيم الرأسي او التنازلي. التنظيم الاستشاري المعتمد على مجموعة من الخبراء الاستشاريين، والتنظيم الوظيفي الذي يعني تقسيم المهام على الأشخاص والاقسام حسب عدد النشاطات التي يقوم بها التنظيم.<sup>1</sup>

• **التنظيم الغير رسمي L'organisation informelle :**

مجموعة من العلاقات الشخصية والاجتماعية بين افراد المنظمة التي تنشأ بالموازاة مع وجود التنظيم الرسمي بصفة اوتوماتيكية لتصدي الى ضغوط التنظيم الرسمي وتخفيف التوتر في العمل بما فيه التعاون على تحقيق المصالح الشخصية.<sup>2</sup>

• **الاستجالات الطبية:**

هي وحدة تابعة للمركز الاستشفائي تعمل على مدار 24 ساعة، من طرف فريق متخصص ومكرس لخدمة الآخرين، ومدعم بوسائل مناسبة وخاصة، تتضمن الخدمات التالية: الاستقبال، الفرز، التقييم، التحقيق، العلاج، وعند الاقتضاء يتم توجيه الافراد إلى المصالح الأكثر تأهيلا والتي تتضمن متابعة العلاج وتواصله.<sup>3</sup>

12. **الدراسات السابقة:**

نستعرض فيما يلي اهم الدراسات التي لها صلة بموضوع دراستنا . الدراسة الأولى تناولت ظروف عمل الممرضين في مصلحة الاستجالات بإحدى المستشفيات الفرنسية. والدراسة الثانية تناولت المعاناة اليومية للممرضات بمصلحة الاستجالات الطبية والجراحية بالمستشفى الجامعي بن زرجب بولاية وهران.

<sup>1</sup> ناصر قاسيمي، المرجع السابق ص48.

<sup>2</sup> ناصر قاسيمي، المرجع السابق ص49.

<sup>3</sup> عبد الكريم رحالي، اتجاهات العاملين والمرضى نحو خدمات مصلحة الاستجالات الطبية وطرق تحسينها دراسة ميدانية، مجلة العلوم النفسية والتربوية، جامعة الجزائر2، الجزائر، 4(1) مارس 2017 ص230.

## ◀ الدراسة الأجنبية: دراسة جون بينيف Jean Peneff l'Hôpital en urgence

جون بينيف هو عالم اجتماع فرنسي عمل لمدة سنة بقسم الطوارئ كناقل للمرضى في إحدى المستشفيات بغرب فرنسا. استخدم المنهج الإثنوغرافي في تحليل الأدوار والعلاقات والصراعات داخل قسم الطوارئ من خلال دراسة ميدانية مفصلة عن حقيقة الحياة في قسم الطوارئ. كما قدم رؤية نقدية للتحويلات التي شهدتها المؤسسة الصحية الفرنسية ما بين 1988 و1992.

يصف بينيف الظروف البدنية والنفسية والاجتماعية للعاملين في الطوارئ والتحديات التي يواجهونها في تنظيم عملهم والتعامل مع المرضى والسلطات. كما ركز الباحث على الجانب الإنساني بتبيان كيف يتأثر العاملون في الطوارئ بالضغط والإجهاد والعنف والموت.

يظهر الباحث كيف يحاول الممرضون ومساعدو التمريض التكيف مع هذه الظروف من خلال إنشاء شبكات من التضامن والتعاون والتواصل.

يقارن بينيف بين مختلف المهن والمهام التي تشكل قسم الطوارئ ويسلط الضوء على التباينات في المستوى والمسؤولية والاعتراف. كما يناقش دور السلطة الهرمية في تحديد طرق العمل وحل المشكلات. اعتبر جون بينيف المستشفى كتنظيم يمكن دراسته بنفس الطريقة التي تدرس بها المؤسسة الصناعية وبالتالي يمكن استخدام نفس المفاهيم السوسيولوجية لفهم ظروف العمل وكيفية بناء علاقات السلطة وسعي كل مجموعة مهنية إلى زيادة استقلاليتها. وبين واقع العمل الذي يعكس التعاون الموجود بين مختلف العاملين بمصلحة الاستعجال لتحقيق أهداف التنظيم.

بفضل تواجده المستمر استطاع ان يكشف أهداف العاملين التي قد تختلف عن أهداف التنظيم فهم يتبنون استراتيجيات غير مرئية. كما تحدث عن كيفية انتقاء المرضى من خلال إعطاء الأولوية لبعض الحالات المستعجلة المتمثلة في المرضى الذين حاولوا الانتحار بصفة متكررة ومدمني المخدرات والكحول والمصابين بالأمراض النفسية والذين يتم تلقيهم بانتظام. وتحدث عن

مسألة التفاوض بين الممرضات ومصلحة المستشفى من اجل السماح بالتكفل ببعض الحالات الاستثنائية للمرضى وحل المواقف العائلية المعقدة.<sup>1</sup>

رغم ان هذه الدراسة أجريت في مستشفى فرنسي الا انه تم التطرق فيها إلى اهم المصطلحات والمفاهيم السوسولوجية المرتبطة بعلم الاجتماع التنظيم والتي تساعدنا في فهم الظاهرة موضوع دراستنا من خلال التعرف على ظروف العمل، علاقات السلطة وتقسيم العمل.

#### ◀ الدراسة الجزائرية: المعاناة اليومية للممرضات بمصلحة الاستعجالات الطبية والجراحية

بوهان 2018. رسالة دكتوراه

دراسة لقرع إيمان خيرة التي قامت بها في اطار انجاز مذكرة الدكتوراه تهدف إلى التعرف على المعاناة اليومية للممرضات بمصلحة الاستعجالات الطبية والجراحية بوهان. مدة العمل الميداني قدرت بسنة كاملة اعتمدت فيها الباحثة على تقنية المقابلة إذ قامت بإجراء 22 مقابلة مع الممرضات، ودعمتها بمقابلات أخرى مع أخصائي نفساني وطبيب نساء. تطرقت خلالها إلى خبرتهم المهنية وحياتهم الخاصة ومعانئهم مع الإرهاق. كما استخدمت الملاحظة المباشرة كطريقة ثانية لوصف طريقة القيام بالمهام وتفاعلاتهم مع الآخرين أثناء العمل.

أهم نتائج هذه الدراسة تأثير الأسرة والمجتمع الجزائري في تحديد علاقة الممرضات بممارستهن المهنية من خلال الجوانب الثقافية للمجتمع الجزائري. كون ان الاسرة دائما ما تكون حاضرة في حياة الممرضات، وتتدخل وتؤثر في الدور المهني بطريقة واضحة، فغالبا ما يكون اختيار المهنة تحت تأثير العائلة والبيئة الأسرية.

تبين الباحثة كيف أن المسؤوليات العائلية تشكل عائقا يولد ضغوطات خاصة على الممرضات المتزوجات والذي غالبا ما يهددهم بالطلاق. هذه الضغوطات تتحول بسرعة إلى عدم القدرة على أداء الدور المزدوج بين الحياة المهنية والحياة الخاصة. أما في حالة الممرضات العازبات يتم زرع التوتر من قبل العائلة فيما يخص الزواج مما يشجعهم على تعزيز شبكة العلاقات داخل المستشفى

<sup>1</sup> Jean Peneff l'Hôpital en urgence édition Métaillé 1992.

والسعي وراء الزواج. وكيف يولد ذلك انخفاضا في التركيز الذي يؤدي الى انخفاض الإنتاجية، وفقدان القدرة على الاستجابة ونقص جودة العمل.

اما فيما يخص تقسيم العمل والمهام غالبا ما يقسم حسب الجنس والقيم الاجتماعية والدينية. كما وصفت إحساس الممرضات الدائم بالخوف والذنب لاختيارهم مهنة التمريض بسبب نظرة المجتمع السلبية لهذه المهنة، التي تزيد في معاناة الممرضات وتدفعهم إلى إخفاء مهنتهم على أقاربهم خوفا من خدش قيم الأسرة من "الحرمة والنيف" التي تعتبر العمل الليلي رمزا للخطر والفساد مما يخلق صراعات بين الحياة المهنية والحياة الأسرية الذي يؤثر في صحتهم النفسية والجسدية مما يؤدي إلى الإجهاد والإرهاق الدائمين.<sup>1</sup>

تعتبر هذه الدراسة ذات صلة بموضوعنا كونها دراسة في مستشفى جزائري تهتم بفئة الممرضين مما يجعل تقارب وتشابه بينها وبين دراستنا اذ تساعدنا على فهم ظروف العمل وكيفية تقسيم العمل.

<sup>1</sup>Lagrra Imene Kheira, Thèse de Doctorat en Sociologie de la santé, La Souffrance Au Quotidien Chez Les Infirmières Au Service Des Urgences Médico-chirurgicales D'Oran, Université d'Oran2, 2017 ,2018.



## الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

المبحث الاول: المقاربة النظرية لنظرية العلاقات الإنسانية ونظرية التحليل الاستراتيجي عند ميشال كروزي.

المبحث الثاني: التنظيم الرسمي والتنظيم غير الرسمي.

المبحث الثالث: أهم المفاهيم (الرضا الوظيفي، الأداء الوظيفي، ظروف العمل).

### تمهيد

نستعرض فيما يلي إلى اسهامات مدرسة العلاقات الإنسانية لالتون مايو في دراسة التنظيمات من خلال الاهتمام بالعنصر البشري وعلاقات العمل ودورها في تحقيق الإنتاجية. سنحاول في هذا الفصل التطرق الى الأسباب ظهور هذه المدرسة، أهدافها والنتائج المتوصل اليها. كما سنتطرق أيضا الى اهم المفاهيم التي تضمنتها نظرية التحليل الاستراتيجي كمفهوم (الفاعل، الاستراتيجية، السلطة، الرهان، منطقة الشك، نسق الفعل الملموس) انطلاقا من مبدأ السلطة وكيف يستغل الفاعلين عقلائيهم المحدودة من خلال التحكم في مناطق الشك من اجل بلوغ أهدافهم واكتساب هامش من الحرية والاستقلالية لاكتساب السلطة داخل التنظيم عن طريق تبني مجموعة من الاستراتيجيات.

### المبحث الأول: المقاربة النظرية لمدرسة العلاقات الإنسانية ونظرية التحليل الاستراتيجي

#### لميشال كروزي

#### 1. مدرسة العلاقات الإنسانية لالتون مايو لالتون مايو Elton Mayo

تهتم هذه المدرسة بالعنصر البشري كمحور أساسي لإنجاز كافة الأعمال في المنظمات، على غرار المدارس الكلاسيكية السابقة التي اهتمت بالإنتاج دون التطرق إلى الانسان. ركز ألتون مايو Elton Mayo واتباعه على العاملين وعلاقتهم فيما بينهم وأيضا على علاقاتهم مع رؤسائهم، إذ اهتم بالفرد بالمرتبة الأولى وأعط العمل مرتبة ثانوية كما ركز على الحوافز والدوافع من جهة ثانية.<sup>1</sup>

تعود أسباب ظهور هذه المدرسة الى اشتداد مشاكل العمال وسوء الأوضاع والعلاقات الغير ودية التي سادت بين العمال من جهة وأصحاب العمل من ناحية أخرى تمثل ذلك في كثرة الإضرابات والاضطرابات وحالات التوقف عن العمل وكانت النتيجة ضعف الإنتاج وانخفاض الروح

<sup>1</sup> "بتصرف" كامل بربر، الإدارة عملية ونظام، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، ط1، 1996، ص38.

المعنوية.<sup>1</sup> من خلال ما سبق يعود ظهور مدرسة العلاقات الإنسانية الى الصراعات والتوترات التي كانت بين العمال وارباب العمل وأدت إلى ظهور حالات دوران العمل وتدهور وتراجع في الإنتاج.

تسعى حركة العلاقات الإنسانية إلى فهم أسباب عدم رضا العمال عن العمل، وقد اشتهر منظرو العلاقات الإنسانية بالرغبة في التقليل من أهمية الدوافع الاقتصادية حتى داخل مكان العمل ذاته والتأكيد في مقابل ذلك على منطق المشاعر الذي يحكم سلوك العمال. فالمشاعر وما يرتبط بها من معايير الجماعة العمل تخلق بناء غير رسمي Informal Structure قد يكون له أهداف تختلف عن أهداف البناء الرسمي Formal Structure والذي يتم إملأؤه من خلال منطق الإدارة الذي يهتم بالكفاءة.<sup>2</sup>

قام التون مايو بمجموعة من التجارب في مصنع الهاوثون من خلال دراسة الظروف الفيزيائية والاجتماعية للعمل وتأثيرها على الإنتاجية تم تقسيم العمال إلى مجموعتين لدراسة أثر الاضاءة على الانتاجية، تم إخضاع المجموعة الأولى للتجربة أما المجموعة الثانية فاستمرت بالعمل تحت نفس ظروف العمل دون تغيير وعرفها بمجموعة الرقابة. صاحبت للمجموعة الأولى زيادة في الانتاجية واستمرت هذه الزيادة مع كل تغيير في ظروف الاضاءة وتحسينها، صاحب هذا الارتفاع في الانتاجية ارتفاع غير متوقع لإنتاجية مجموعة الرقابة رغم عدم تغيير ظروف الاضاءة عندها، ثم تم تخفيض معدلات الاضاءة استمرت الإنتاجية بالزيادة لدى مجموعة المجموعتين.<sup>3</sup>

ثم اتسعت هذه الدراسات بحيث تناول جماعات العمل والتي كشفت عن أهمية البناء غير الرسمي للتنظيم، وعن أثر جماعات العمل غير الرسمية في التأثير على سلوك العمال، واتجاهاتهم وإنتاجيتهم.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> محمد الفاتح محمود الفاتح محمود بشير المغربي، أصول الإدارة والتنظيم، دار الجنان لنشر والتوزيع عمان، ط1، 2016، ص52.

<sup>2</sup> طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص101

<sup>3</sup> بتصرف" كامل بربر، الإدارة عملية ونظام، مرجع السابق، ص40.

<sup>4</sup> طلعت إبراهيم لطفي، مرجع السابق، 102

ومن اهم النتائج التي يمكن استخراجها من هذه النظرية ما يلي:

- إن المنظمة بناء اجتماعي.
- للحوافز المعنوية دور في إثارة دوافع الأفراد للعمل.
- تحفيز العاملين في المنظمة من خلال تحقيق حاجاتهم النفسية والاجتماعية.
- للجماعة غير الرسمية في المنظمة دور في تحديد اتجاهات الأفراد العاملين وأدائهم.
- إتباع القادة للأسلوب الديمقراطي ومشاركة العاملين.
- رضا الفرد العامل يؤدي إلى رفع إنتاجيته.
- تطوير نظام الاتصال بين مستويات المنظمة لتبادل المعلومات.
- يحتاج مدير المنظمة للمهارات الاجتماعية إلى جانب المهارات الفنية.<sup>1</sup>

للعلاقات الإنسانية أهمية كبيرة في مجال العمل ويظهر ذلك فيما يلي:

ان علاقة الفرد بزملائه داخل التنظيم والاتصال والتفاهم الجيد بين افراد الجماعة يكسب الفرد المعلومات والمعارف ويقلل من النزعات والخلافات ويزيد من الشعور بالثقة والتكيف ونقص دوران العمل كما يتوقف ذلك أيضا بدرجة كبيرة على مدى اشباع الافراد لحاجيتهم من تلك الاعمال وهنا تتدخل العلاقات الإنسانية في اشباع حاجيات الافراد كالحاجات الفيزيولوجية والامن وإحساس الفرد بالانتماء والحب مما يؤدي إلى زيادة الإحساس بالرضا يدفع الفرد إلى تحقيق أداء جيد وزيادة الإنتاجية.<sup>2</sup>

مدرسة العلاقات الإنسانية اهتمت بالإنسان داخل المنظمة من خلال اجراء سلسلة من التجارب التي ركزت على الجوانب المادية والاحتياجات العاطفية للعامل كما بينت هذه المدرسة دور العلاقات الإنسانية في رفع أداء العامل وفي زيادة الإنتاج. بالتالي تساعدنا هذه النظرية في إبراز تأثير ظروف العمل على الأداء الوظيفي.

<sup>1</sup> بن زاف جميلة، العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، العدد 21/ ديسمبر 2015، ص 61-62.

<sup>2</sup> بتصرف "محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، 1999، ص 65-66.

## 2. نظرية التحليل الاستراتيجي عند ميشال كروزي

### 1.2 ميشال كروزي وأهم مؤلفاته

ولد ميشال كروزي Michel Crozier في فرنسا سنة 1922 وكانت بدايته العلمية بدراسة الحركات العمالية والاشتراكية وكذلك الحركة النقابية الأمريكية. قام ببحوث في أمريكا سنة 1947 عن ممارسات التفاوضية لنقابات العمال في كتاب "نقابات وعمال أمريكا" الذي نشره سنة 1951.<sup>1</sup> ولقد كتب كروزي العديد من الكتب حول التنظيمات.<sup>2</sup> قام ميشال كروزي بعدة دراسات عن التنظيمات والافراد الفاعلين بداخلها انطلاقا من نقده لأتباع الفكر الكلاسيكي. اذ استطاع ان يلم بجميع العوامل الداخلية والخارجية لفهم التنظيمات ومن بين اهم الدراسات التي توصل اليها نظرية "التحليل الاستراتيجي".

### 2.2 التحليل الاستراتيجي

نظرية التحليل الاستراتيجي لميشال كروزي التي اجري فيها دراسات ميدانية خلصت إلى إعدادة لكتاب الظاهرة البيروقراطية سنة 1963 وكتاب الفاعل والنسق سنة 1977 إذ أن هذه الدراسات مكنته من توجيه انتقادات موضوعية وواقعية للنموذج المثالي للبيروقراطية لماكس فيبر.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عبد القادر خريش، التحليل الاستراتيجي عند ميشال كروزي، مجلة جامعة دمشق، المجلد 27/الأول+الثاني، 2011ص574

<sup>2</sup> أهم مؤلفات ميشال كروزي:

- الموظفين الصغار في العمل، Petits fonctionnaires au travail. Paris, ED. du CNRS, 1956
- الظاهرة البيروقراطية، Le phénomène bureaucratique Paris, le seuil, 1965
- عالم الاعمال المكتبية، Le monde des employés de bureau, 1965
- الفاعل والنسق مع (فريد بيرغ)، L'Acteur et le Système (en collaboration avec Erhard Paris, Le Seuil, 1977. (Friedberg)
- المؤسسة في إصغاء، L'Entreprise à l'écoute, Paris, Inter Éditions, 1989.

<sup>3</sup> صالي إسماعيل، عبد العزيز زواتيني، ممارسات السلطة بين التنظيم البيروقراطي والسلوك الاستراتيجي في ضوء مقارناتي ماكس فيبر وميشال كروزي، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الكلي محند اولحاج البويرة، مخبر متعدد التخصصات في العلوم الإنسانية والمجتمع الجزائر، 1121-2170-13(02)2021ص337.

يهتم التحليل الإستراتيجي بفهم كيفية بناء الأفعال الجماعية انطلاقاً من السلوكيات الفردية والتنسيق في العمل الذي يفترض جملة من الأفعال الفردية، ويكون التحليل إستراتيجياً عندما يعاين سلوك الفاعلين المتعلق بالأهداف الواضحة والواعية التي يضعونها وضغوط المحيط والموارد المتاحة لهم، يبتعد التحليل الإستراتيجي عن موازنة النقائص الموجودة في التسيير والإدارة يركز على توضيح الاختيارات الأساسية للإدارة العامة وتفاذي الأخطاء التي قد تهدد حياة المؤسسة.<sup>1</sup>

ادرك كروزي ان رشادة ورسمية النمط البيروقراطي أدت الى ظهور مشكل الروتين عند العاملين، فأصبحوا يبحثون عن حلول للخروج من هذا الجمود، من خلال الأفعال الاستراتيجية العقلانية التي يتبعها الفاعل ليتجاوز القرارات والقواعد الرسمية. فالاستراتيجيات نسبية نتيجة حدود عقلانية الفرد، وفي نفس الوقت لا تمس بالقواعد الرسمية للتنظيم.<sup>2</sup> من خلال ما سبق يمكن القول ان دراسة التحليل الاستراتيجي انطلقت من نقد بيروقراطية فيبر المثالية التي تعتمد على الجمود و الروتين، و محاولة فهم سلوكيات و أفعال الأفراد والاستراتيجيات التي يعتمدونها داخل التنظيم اثناء أدائهم لمهامهم. وتتمثل مفاهيم التحليل الاستراتيجي في: الفاعل، الاستراتيجية، السلطة، الرهان، منطقة الشك، نسق الفعل الملموس.

### 2.3 اهم مفاهيم نظرية التحليل الاستراتيجي:

#### ◀ الفاعل:

وصف كروزي الفاعل من خلال نقد نظرية التاييلورية ومدرسة العلاقات الإنسانية، حيث اثبت انه لا يمكن اعتبار الفرد الا يداً إذا اعتمدنا على مخطط التنظيم التاييلوري، ولا حتى كيد وقلب كما طالب به محامو حركة العلاقات الإنسانية لقد أكد ان كلا الطرفين نسوا انه قبل كل شيء هو راس بمعنى حرية او بعبارة أخرى (agent) مستقل قادر على الحساب والتلاعب والذي يتكيف وابتكر وفقاً لظروف وتحركات شركائه.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عبد القادر خربيش، مرجع سابق ص576.

<sup>2</sup> "بصرف" صحراوي حمامة، بن رمضان سامية، الفعل الاستراتيجي لدى الفاعل داخل النسق مقارنة التحليل الاستراتيجي لميشال كروزي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد (10) العدد (01)، 2022، ص223

<sup>3</sup> Michel Crozier, Erhard Friedberg, L'acteur et le système, France, Edition du Seuil, Paris, 1977, P45, 46

ويعتبر ميشال كروزى أن الفرد عقلاني داخل التنظيم من خلال بنائه لإستراتيجية محددة الهدف. مهما كانت الضغوطات الخارجية فإن الفاعل يحتفظ دوما بهامش من الحرية، سلوكه نتيجة لاستراتيجية عقلانية محدودة.<sup>1</sup>

يملك الفاعل الاستراتيجي مجموعة من الخصائص المتمثلة في:

- قليلا ما يعين أهدافا واضحة لأنه يحددها في سياق نشاطه.
- كون تصرف الفاعل محدودا ومحكوما بالقواعد التنظيمية أو القانون فهو ليس محددًا بصورة محكمة لأن للفاعل نشاطا إيجابيا يتصف بحرية نابعة من ذاته.
- تصرف الفاعل لا يخلو أبدا من معنى، كما أن عقلانيته لا تنتج عن أهداف بل عن القيود والإمكانيات، ويتميز دائما بوجهين الأول هجومي أين يسعى إلى توسيع هامش حريته، والثاني دفاعي ويقضي بالمحافظة على القدرة على الفعل.
- لا يمكن فهم تصرف الفاعل الا من خلال التفاعل بين إرادته في الإقدام والمبادرة وبين القيود التي تحد منها.<sup>2</sup>

من خلال ما سبق نستنتج ان الفاعل يسعى الى تحقيق أهدافه اذ يتمتع بحرية وعقلانية محدودة وفقا لمناطق الشك عنده وعند للفاعلين معه.

#### ◀ السلطة:

المفهوم الثالث الذي اعتمد عليه كروزى هو السلطة فعلى عكس الطريقة التي يصور بها تالكوت بارسونز Talcott Parsons (1963) السلطة: لـ (أ) قوة على (ب) و (ب) على (ت) فهذا لا يعني أن (أ) لديه قوة على (ت). الا ان كروزى يصر على الجانب العلائقي للسلطة. فالسلطة هي "علاقة" موجودة فقط كعلاقة بين الناس المرتبطين برهانات مشتركة<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> "بتصرف" صحراوي حمامة، بن رمضان سامية، مرجع سابق ص224.

<sup>2</sup> طهيرة عواج، تحليل علاقات العمل للأطباء من منظور المدخل الاستراتيجي، أطروحة دكتوراه، علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة باتنة 2018، 1-2019، ص102.

<sup>3</sup> Dominique Martin, L'analyse stratégique en perspective Retour sur la sociologie des organisations de Michel Crozier, Revue européenne des sciences sociales ,50-2,2012, p102



مفهوم السلطة متعدد فهو القاسم المشترك لجميع مظاهر السلطة أيا كان نوعها، مصادرها، أو أهدافها، وأساليب ممارستها تعرف عموما إلى إمكانية قيام أفراد أو مجموعات معينة بالتصرف على أفراد أو مجموعات أخرى<sup>1</sup>. ذهب كروزي في تعريفه متأثرا ب Robert Dahel الذي يعتبر سلطة (أ) على شخص (ب) بقدرة (أ) على دفع (ب) إلى القيام بشيء ما لم يكن يفعله لولا تدخل (أ) تقتضي السلطة إمكانية بعض الافراد او المجموعات في التحكم في افراد ومجموعات أخرى، والتحكم في الاخرين يعني الدخول معهم في علاقة وفي هذه العلاقة تتطور بداخلها سلطة البعض على البعض الاخر،<sup>2</sup> ان السلطة مرتبطة ارتباطا وثيقا بالتفاوض.

#### ◀ الرهان:

كانت الفكرة الثالثة التي اعتمدت عليها نظرية كروزي وفريدبيرج هي فكرة اللعبة، لمعرفة إلى أي حد يمكن أن تذهب استراتيجيات السلطة دون المساس بالاستقرار النسبي للمنظمة. ولقد تم طرح هذا السؤال في كتابه المعنون "بالظاهرة البيروقراطية". يتم تناولها بمزيد من التفصيل في "الفاعل والنسق". حيث قام بتعريف اللعبة على أنها "الأداة" التي طورها الافراد واستخدموها في تنظيم تعاونهم.<sup>3</sup>

اذ يعرف الرهان "بتلك القضايا والأهداف التي من أجلها يقوم الفاعل ببناء استراتيجية اتجاه الآخرين، وهي تتميز بالتغيير والتحول، ذلك لأنه دوما يكون الفاعل، إما في حالة ربح أو خسارة، وهنا تدخل مدى نجاح العقلانية في اختيار الوقت والهدف والاستراتيجية المناسبة".<sup>4</sup> يقوم الفاعل بإستراتيجيات من اجل بلوغ أهدافه وتغيير هذه الرهانات وتتميز بعدم الاستقرار.

#### ◀ منطقة الشك:

تعددت تسميتها فهناك من يطلق عليها منطقة الظل او الارتياح والايقين، فكل تنظيم يحتمل وجودها سواء كان ذلك على مستوى تقني او انساني او مالي او على مستوى تسويق المنتج،

<sup>1</sup> Michel Crozier, Erhard Friedberg, Op.Cit p65

<sup>2</sup>شويمات كريم، السلطة والاتصال التنظيمي داخل المنظمة، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، جامعة علي لونيبي البلدية، الجزائر، العدد 01 'المجلد 1، 2013، ص146.

<sup>3</sup> Dominique Martin Op.Cit p102-103

<sup>4</sup> صحراوي حمادة، بن رمضان سامية، مرجع السابق، ص225.

فالفاعلين الذين يتمكنون من اكتشاف منطقة الارتياح و التحكم فيها جيدا، سواء بفضل المؤهلات التي يتوفرون عليها او تحكمهم في شبكة التواصل داخليا او خارجيا و معرفتهم الجيدة بقواعد التنظيم هم الذين يتمكنون من الحصول على اكبر قدر من السلطة ذلك طالما ان سلوكياتهم تبدو لغيرهم غامضة او غير متوقعة.<sup>1</sup> وفقا للتعريف السابق تحتوي التنظيمات على ثغرات التي تعرف بمناطق الشك في مختلف الميادين التقنية و حتى الإنسانية والفاعلين الذين يتحكمون بقوة في هذه المناطق هم الذين يكتسب قدر اكبر من السلطة.

#### ◀ الإستراتيجية:

عرفها توماس شيلينج **Thomas Schelling** الاستراتيجية بانها ليست معنية بالتطبيق الكفاء للقوة وانما باستغلال القوة المحتملة. وهي ليست معنية بالأعداء الذين يكره بعضهم بعضا وحسب، وانما الشركاء الذين لا يثق بعضهم ببعض، او لا يتوافق بعضهم مع بعض أيضا هي ليست معنية بتوزيع الأرباح والخسائر بين مدعين اثنين فقط بل هي معنية أيضا بإمكانية ان تكون نتائج اسوء او أفضل لكلا المدعين من نتائج أخرى.<sup>2</sup>

#### ◀ نسق الفعل الملموس:

يدرس التحليل الاستراتيجي علاقات السلطة في التنظيم من خلال التعاون بين الفاعلين. اذ يعتمد النسق الفعلي الملموس على مفهوم الشبكة فهو مجموعة من العلاقات التي تطور أعضاء تنظيم معين وتساعد على حل المشاكل اليومية الملموسة اذ لا تستطيع المؤسسة التنبؤ بهذه العلاقات. كما تعتبر هذه القواعد الغير الرسمية ضرورية في سير المؤسسة. يرى كروزي ان النسق الفعل الملموس هو عبارة عن جماعة بشرية مهيكلة تنسق أفعال أعضائه بفضل اليات المناورة الثابتة

<sup>1</sup> صحراوي حمامة، بن رمضان سامية، مرجع سابق ص225.

<sup>2</sup> توماس شيلينج، استراتيجية الصراع، ترجمت نزهت طيب وأكرم حمدان، بيروت، الدوحة الدار العربية للعلوم ناشرون، مركز الجزيرة للدراسات، ط1، 2010، ص13.

نسبياً والتي تضمن البناء أي ثبات المناورات والصلات فيما بينها، بواسطة اليات الضبط التي تبني مناورات أخرى.<sup>1</sup>

#### الخلاصة:

باعتبار المؤسسة الاستشفائية كتنظيم بيروقراطي فإن التحليل الاستراتيجي يساعدنا في فهم المكانة التي يحتلها الأفراد الممرضون داخل التنظيم انطلاقاً من دورهم كفاعلين يعملون على اختيار وتطوير استراتيجيات وفق الأهداف التي يريدون تحقيقها إذ يكتسب الفاعلون السلطة من خلال تحكمهم واستغلالهم لمناطق الشك.

<sup>1</sup> "بتصرف" عبد القادر خربيش، مرجع سابق، ص 589.

## المبحث الثاني: التنظيم الرسمي والتنظيم غير الرسمي

## تمهيد:

تعددت تعريفات التنظيم في علم الاجتماع اذ تم دراسته من عدة جوانب مختلفة سوف نحاول في هذ الفصل التطرق والتعرف على كلا التنظيمين الرسمي والغير الرسمي وعناصره من خلال اهم الدراسات التي ساهمت في ظهوره وهذا ما سنتطرق اليه فيما يلي

## 1. مفهوم التنظيم

التنظيم هو نسق اجتماعي يتكون من وسائل مادية ومجموعة من الفاعلين الذين يجتمعون في مكان واحد لتحقيق اهداف محددة مسبقا، وفقا لمجموعة من العمليات الموضوعية، في الاتجاه الذي يسعى التنظيم تحقيقه، كما ان وهؤلاء الفاعلين تحكمهم مجموعة من القواعد والقوانين الرسمية لتنظيم سلوكهم وتوجيههم وفق اهداف النسق التنظيمي الذين ينتمون اليه.<sup>1</sup> فيسعى التنظيم الى " ترتيب وتنسيق وتوحيد للجهود والاعمال و النشاطات بما في ذلك تحديد السلطة و المسؤوليات المعطاة للأفراد لغاية تحقيق الأهداف".<sup>2</sup> من خلال هذه التعريفات يعرف التنظيم على انه مجموعة من الافراد تهدف الى التنسيق و الترتيب من اجل تحقيق الأهداف التي تكون واضحة و محددة مسبقا. كما ينقسم التنظيم الى نوعين:

## 2. التنظيم الرسمي

## 1.2 مفهوم التنظيم الرسمي

يعتمد التنظيم الرسمي على الوظائف التي يؤديها الأفراد والمناصب التي يشغلونها داخل المنظمة. فيتم تحديد سلوك كل فرد في المنظمة من خلال مركزه الرسمي والعلاقات الرسمية. اذ يشترك افراد الجماعة الرسمية في نفس العمل او يشغلون نفس الوظيفة. ويعرف كل من روثلز برجر F.Roethlisberger وديكسون Dickson ان التنظيم الرسمي هو التنظيم المكتوب على الورق، اي العلاقات المنطقية التي تحددها القوانين والسياسة المستعملة داخل التنظيم.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> بتصرف، كمال بوقرة، فعالية التنظيم الرسمي في المؤسسة العمومية الجزائرية: دراسة في أثر المعوقات الثقافية، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، جامعة باتنة1، الجزائر، العدد الثاني عشر، جانفي2018، ص135

<sup>2</sup> موسى اللوزي، التنظيم وإجراءات العمل دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2002، ص21

<sup>3</sup> بتصرف طلعت إبراهيم لطفي، مرجع سابق، ص42

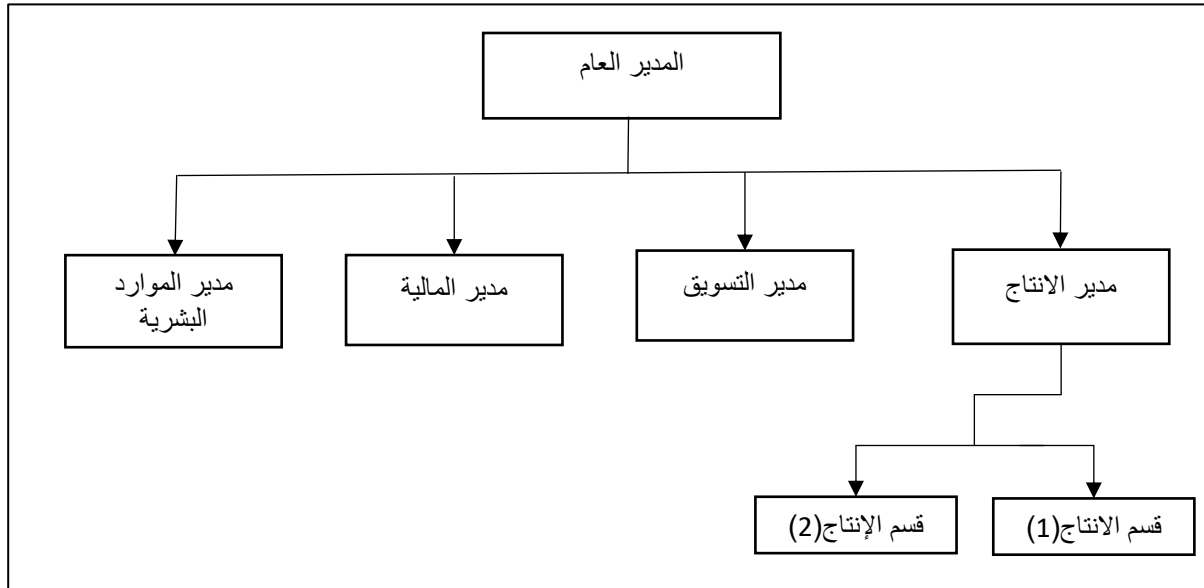
عند تحليل التنظيم الرسمي يمكننا التمييز بين ثلاث صور للتشكيلات التنظيمية المختلفة على النحو التالي:

### 3. اشكال التنظيم:

#### 1.3 التنظيم الوظيفي Functional Organization:

يعتمد التنظيم الوظيفي على التخصص وتقسيم العمل لزيادة الأداء وتحسينه وتنمية مهارات العمال، غير انه يتميز بالغموض في تحديد السلطة والمسؤولية والتداخل بين الاستشاريين والتنفيذيين كما يوضح في الشكل التالي.<sup>1</sup>

الشكل (1) شكل التنظيم الوظيفي.<sup>2</sup>



#### 2.3 تنظيم التسلسل او الرأسي Line Organization

يعرف ايضا بتنظيم التدرج اذ يعتمد على التدرج الإداري وتسلسل القيادة، وتتركز السلطة في هذا التنظيم في قمة الهرم الإداري ثم تتدرج رأسيا من الأعلى الى الأسفل الى الوحدات الإدارية المختلفة، ويضمن هذا التنظيم سرعة التنفيذ ويسود هذا النوع من التنظيم عادة في التنظيمات العسكرية.

<sup>1</sup> موسى اللوزي، مرجع سابق، ص 35.

<sup>2</sup> مرجع سابق، ص 35.

## 3.3 تنظيم الهيئة التسلسلي Staff Line Organization

وهو يجمع بين التنظيمات التي ذكرناها سابقا، مما يؤدي الى الاستفادة منهما من اشكال او صور التنظيم، وهذا التنظيم المشترك يساعد افراد الهيئة على تقديم العون والاستشارة في بعض الظروف الطارئة التي تمر بالمؤسسة وتحتاج الى مشورة فنية.<sup>1</sup>

## 4. أسس التنظيم الرسمي

يرتكز التنظيم الرسمي على التسلسل الراسي أي كل وظيفة متسلسلة ومترابطة بوظائف أقل منها، وكل رئيس يخضع لرئيس أعلى منه. وفقا لهذا الترتيب الهرمي فإن كل وظيفة تخضع لإشراف وتوجيه وظيفة أعلى منها، حتى تصل إلى قمة الهرم الإداري ويتم التسلسل من قمة الهرم التنظيمي الذي يمثله المدير إلى القاعدة التي يمثلها العمال. اذ يعتمد التنظيم الرسمي على نظام اتصال من اعلى الى أسفل في شكل تعليمات وأوامر صادرة من الإدارة الى العاملين، دون الدخول في نقاش فالاتصال في التنظيمات الرسمية وفق لأوامر والتعليمات الرسمية.

كما تقوم نظرية التنظيم الرسمي على التخصص وتقسيم العمل، اذ يقوم كل فرد في المجموعة بإنجاز جزء من العمل، عن طريق تقسيم العمل إلى أجزاء صغيرة محددة. أما التخصص فهذا يعني ان كل عامل له عمل محدد ومضبوط.

فيما يتعلق بالسلطة يتم تفويضها على بعض المشرفين والرؤساء، اذ لا يستطيع المدير ان يوسع سلطته على جميع العماليين في المنظمة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> طلعت إبراهيم لظفي، مرجع سابق ص43

<sup>2</sup> "بتصرف" حسان الجيلاني، الجماعات في التنظيم، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، ص121-126

## 5. التنظيم غير الرسمي

### 1.5 تعريف التنظيم غير الرسمي:

يعرف على انه " شبكة من العلاقات الشخصية والاجتماعية التي تنشأ وتنمو وتستمر بين أفراد التنظيم نتيجة وجودهم في مكان واحد هو مكان العمل وينشأ بطريقة عفوية"<sup>1</sup>

يشير هذا التعريف الى ان التنظيم غير الرسمي هو عبارة عن تداخل افراد التنظيم فيما بينهم. مما يؤدي الي تكوين علاقات اجتماعية وشخصية، تبنى بين اعضاء التنظيم بطريقة عفوية نتيجة تواجدهم معا في فضاء واحد، واشترآكهم في نفس الأهداف لتصدي امام ضغوطات التنظيم الرسمي.

ويعرفه كل من Keith Davis و John New Storm "مجموع العلاقات بين الافراد والجمعات غير المنصوص عليها رسميا، التي تنجم تلقائيا او بغرض تنفيذ مصالح مشتركة للأفراد والجماعات داخل المنظمة، كما انها قد تتعارض او تنجم مع اهداف المنظمة الرسمية."<sup>2</sup>

ويمكن تعريفه ايضا > نسق العلاقات الشخصية الذي ينمو بصفة تلقائية اثناء تفاعل الافراد داخل التنظيم الرسمي <.<sup>3</sup>

يتمثل التنظيم غير الرسمي حسب هذا التعريف بالعلاقات الشخصية بين افراد التنظيم والتي تنشأ نتيجة تفاعلهم مع بعض.

<sup>1</sup>زكاز علي، "التنظيم غير الرسمي الوجه الاخر للتنظيم الرسمي بالمنشأة الصناعية " مجلة الحكمة، العدد الثامن عشر، 2013، ص38.

<sup>2</sup> حسان الجيلاني، الجماعات في التنظيم، مرجع سابق ، ص39.

<sup>3</sup>زكاز علي، مرجع سابق، ص38.

## 6. عناصر التنظيم غير الرسمي

يتكون التنظيم غير رسمي من عدة مظاهر أهمها:

**1.6 الجماعات غير الرسمية:** وهي جماعات صغيرة من الأشخاص تتميز بالتفاعل التلقائي الذي يحدث لفترة طويلة نسبياً بين الأعضاء المنتمين هذه الجماعة وكل عنصر يؤدي دوراً محدداً لتحقيق أهداف مشتركة.<sup>1</sup> أي انها مجموعة من الافراد محددة الادوار تعمل على تحقيق اهداف مشتركة.

**2.6 القادة غير الرسميين:** هم أشخاص يحتلون مكانة مرموقة ضمن الجماعة ولهم خصائص وقدرات كالسن والأقدمية والمهارة الفنية تميزهم وتمكنهم من السيطرة على زملائهم بطرق خاصة.<sup>2</sup>

**3.6 وجود قيم ومعايير مشتركة:** يمارس التنظيم غير الرسمي ضغوطات على أفرادها من اجل اتباع قيم ومعايير الجماعة. اذ تعرف هذه المعايير بمجموعة من القواعد الانضباطية يلتزمها الافراد في سلوكياتهم ويتم تجديدها من قبل الجماعة.

**4.6 وجود اتصالات غير الرسمية:** تتم هذه الاتصالات بوسائل غير رسمية، كما تنشأ نتيجة وجود علاقات شخصية واجتماعية بين افراد التنظيم. اذ يحتوي التنظيم غير الرسمي على طريق واليات خاصة لاكتساب المعلومات.

**التحكم في مستوى الإنتاج:** بقدرة افراد التنظيم التحكم في مستوى الإنتاج عند حد معين عن طريق ممارسة ضغوطات وصراعات، بسبب وجود تعهدات جماعية ما بين افراد التنظيم غير الرسمي.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد علي الواكوار، 2016، التنظيم غير الرسمي ودوره في الرفع من الأداء، رسالة ماجستير كلية الدراسات العليا، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج، إندونيسيا، ص56.

<sup>2</sup> محمد علي الواكوار، المرجع نفسه، ص 56

<sup>3</sup> "بتصرف" زكاز علي، مرجع سابق، ص39-40.



7. الدراسات التي ساهمت في ابراز التنظيم غير الرسمي:

تعتبر سلسلة تجارب مصانع هاوثورن لالتون مايو وتجربة غرفة الملاحظة التي أجريت على مجموعة من العمال في ظروف عادية والتي تتكون من أربعة عشر رجلا وكان تسعة منهم يعملون في وصل وتجميع الأسلاك وثلاثة يعملون في لحام الأسلاك وكان الاثنان الباقيين يعملان كمفتشين.

حيث انقسم الباحثون الى مجموعتين أحدها يقوم بعملية الملاحظة الدقيقة لهذه الجماعة أثناء عملها والآخر يقوم بإجراء مقابلات مع أفراد الجماعة وتوصلت هذه الدراسة الى نتائج هامة وهي كالآتي:

- اشتراك مجموعة عمال غرفة الملاحظة في تبادل المساعدة وتقييد الإنتاج.
  - تفرقت جماعة العمل إلى زمريتين اجتماعيتين في مناسبات مختلفة وقد ظهرت عضوية الزمريتين عن طريق الألعاب والأنشطة التي كانت تمارسها كل زمرة.
  - انشاء ميثاقا للسلوك من طرف جماعة العمل غير الرسمية.
- بينت نتائج هذه الدراسة أهمية التنظيم غير الرسمي لجماعات العمل وأثر الجماعات غير الرسمية على سلوك أعضائها وعلى حجم الإنتاج، بحيث يؤدي التنظيم غير الرسمي الى:
- حماية الجماعة من الاعمال التي قد تصدر عن أحد أعضاء الجماعة والتي تختلف مع معاييرها.
  - حماية الجماعة من التدخلات الخارجية من خلال الإدارة.

ولقد بينت التجربة ان اجتماع العمال في مكان واحد وتواصلهم الحر فيما بينهم ينتج عنه روابط وعلاقات شخصية واجتماعية، كما ان افراد الجماعات غير الرسمية أصبحت ترتبط سلوكياتهم بمعايير التي افرزت من هذه الجماعة. اذ يؤدي ذلك الى ظهور قيادة غير رسمية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>بتصرف زكاز علي، مرجع سابق، ص 40-41

## خلاصة:

يعرف التنظيم باعتباره نسق اجتماعي يتكون من مجموعة من افراد يتفاعلون داخله من اجل تحقيق اهداف مشتركة، وينقسم الى نوعين تنظيم الرسمي والتنظيم غير الرسمي ويتميز كل منهما بخصائص. اذ يعتمد التنظيم الرسمي على كل ما هو منصوص ومكتوب، من قوانين وقواعد العمل تكون محددة ومضبوطة مسبقا تعرف من خلالها علاقات السلطة، المسؤوليات والمهام. الى جانب هذا الأخير يوجد التنظيم الغير الرسمي الذي يقوم على علاقات العمل الشخصية والاجتماعية التي تنشأ نتيجة لتفاعل الافراد فيما بينهم لتحقيق اهداف موحدة. يتمتع هذا النوع بوجود معايير مشتركة بين أعضائه حيث يتميز التنظيم الغير الرسمي بقيادة غير رسمية يتولاها افراد التنظيم فيما بينهم.

## المبحث الثالث: أهم مفاهيم الدراسة

### 1. مفهوم الرضا الوظيفي

تختلف الدراسات حول مفهوم الرضا الذي يرتبط بكل جوانب العمل كرضا العامل عن مكان العمل وعن ظروف العمل وبيئة العمل. يعبر الرضا الوظيفي عن شعور الفرد بالارتياح والسعادة اثناء ادائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل. فهو من المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج.<sup>1</sup>

"يعرف مركز البحوث بجامعة (ميتشجن) Michigan الرضا عن العمل بأنه ذلك الارتياح الذي يستخلصه العامل من الاوجه المختلفة لانتمائه الى مشروع (المنظمة)"<sup>2</sup> حيث أكد كل من جورج فريدمان Georges Friedman وبيار نافيل Pierre Naville على اهمية هذا التعريف السابق لمفهوم الرضا عن العمل، وتوصلوا الى وجود مؤشرات للرضا عن العمل والمتمثلة في ارتفاع مستوى الإنتاج، وانخفاض معدلات التغيب وعدم الميل الى تغيير او ترك العمل. ووجد مورس Morse.N وفلويدمان Floyd Mann الى ان الرضا عن العمل يدل على الارتياح في العمل ويرتبط هذا الارتياح بالتوقعات التي ينتظرها فرد معين من وضع معين وما يحصل عليه منها.<sup>3</sup>

### 2. محددات الرضا الوظيفي:

#### 1.2 العوامل الذاتية:

هي تلك العوامل المرتبط بالعمال وتشمل كل من قدراتهم ومهاراتهم كالعمر والجنس والحالة التعليمية ومدة الخدمة وقوة تأثير دوافع العمل لديهم. ويتفاعل هذه العوامل يحصل الرضا الوظيفي.

<sup>1</sup> عصام عبد اللطيف عمر، الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل، نيولنك للنشر والتدريب، القاهرة، ط1، 2015، ص12.

<sup>2</sup> عسلي نور الدين، دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية-دراسات اقتصادية، 27(1) جامعة زيان عاشور بالجلفة، ص386.

<sup>3</sup> بتصرف، طلعت إبراهيم لطفي، مرجع سابق ص179.

## 2.2 العوامل التنظيمية: تتمثل في:

- المسؤوليات
- طرق وأساليب تنفيذ العمل.
- العلاقة مع الخرين القادة والزملاء.
- ظروف وشروط العمل.

## 3.2 العوامل البيئية:

تأثير البيئة على العاملين من خلال الانتماء الاجتماعي وقدرة العامل على الاندماج مع العمل وكذلك الانتماءات الديموغرافية لبعض العاملين (الريف أو المدينة) اذ ان الإطار البيئي والثقافي للعاملين له أثر على سلوك العمال كما ان نظرة المجتمع وتقديره، يعكس تأثيره اما ايجابي أو سلبي على تكيف العاملين وتكاملهم مع العمل.<sup>1</sup>

## 3. العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

### 1.3 العوامل المرتبطة ببيئة العمل

هي العوامل التي يعمل في ظلها الفرد سواء كانت متعلقة بطبيعة العمل التي يؤديها، وخصائص ومتطلبات العمل الذي يقوم به، أو طبيعة العلاقات الانسانية السائدة في جو العمل سواء كانت مع الزملاء أو الرؤساء، إشباع العامل للحاجات الاساسية سواء كانت في شكل أجور أو حوافز مادية أو فرص ترقية أو تدعيم لمكانة اجتماعية بالإضافة للعوامل الفيزيقية المرتبطة بجو العمل نفسه، فيما يلي توضيح لتلك العوامل<sup>2</sup>:

#### • الأجر:

يعد الأجر أحد العوامل التي تأثيراً على مستوى الرضا الوظيفي اذ يعتبر وسيلة لإشباع حاجيات الافراد اذ اكدت الدراسات ان زيادة مستوى الدخل يزيد من الرضا عن العمل والعكس بالعكس، ولا يقتصر الأجر على إشباع الحاجات الدنيا وإنما يمتد ليعطي الشعور بالأمن والمكانة الاجتماعية،

<sup>1</sup>"بتصرف" كريم ناصر علي، أحمد محمد الدليمي، علم النفس الإداري وتطبيقاته في العمل، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009، ص136-137.

<sup>2</sup> محمود فتحي عكاشة، مرجع سابق، ص120.

وتقدير المنظمة لأهميته، وقد يعتبر بعض الأفراد الأجر كرمز للنجاح والتفوق وبالتالي فالأجر له جوانب اجتماعية ومعنوية عديدة.<sup>1</sup> يعتبر الأجر من أساسيات التي تحقق الرضا لدى الفرد فهو ذلك الراتب الذي يتحصل عليه العامل مقابل مجهود جسدي او فكري، ويلعب الأجر دور المحفز الذي يدفع العامل الى تقديم أداء أفضل داخل التنظيم.

#### • إمكانيات العمل المادية:

تشكل الظروف المادية المحيطة بالعمل كالألات ومعدات العمل ومكان العمل والنظام المكان ونظافته وكل الظروف التي تسود جو العمل عاملا مؤثرا على كفاءة الأفراد في العمل ورغبتهم فيه إلى حد كبير مهما كانت تلك الظروف مهياً لعمل أحسن.<sup>2</sup>

#### • العلاقات الإنسانية:

من بين أهم العوامل المؤثرة على الرضا والوظيفي للفرد علاقة العمل اذ كلما كانت هذه العلاقة جيدة وحسنة يزيد ذلك من تمسك الفرد بالعمل وبالمؤسسة ويقوى انتمائه إليها و يدفع الفرد الى إنجاز كل أعمال المطلوبة منه، وعكس ذلك قد يؤثر هذه العلاقات بشكل سلبي على مستوى رضا الفرد الوظيفي مما يقلل من انتماء الفرد للعمل أو المؤسسة التي يعمل بها ويصبح معيق للأعمال مطلوب إنجازها<sup>3</sup> ان التواصل و التفاعل بين العمال في مكان العمل يسمح بإنشاء علاقات إيجابية بينهم تؤدي الى تبادل المعلومات و اكتساب مهارات من بعضهم البعض كما تشعرهم بالانتماء الى هذه المؤسسة مما قد يرفع من مستوى الرضا لديهم.

#### • الامن والاستقرار الوظيفي:

يلعب اطمئنان الفرد على عمله واستقراره فيه دورا هاما في درجة الرضا الوظيفي له ويربط شعور الفرد بالأمن في عمله بالتالي:  
-شعور بان عمله يرضى رؤسائه وانه موضع تقدير واحترام.

<sup>1</sup>فايزة محمد رجب بهنسي، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، 2011، ص57.

<sup>2</sup>الازهر ضيف، محمود بوطي، حوافز العمل ودورها في تحقيق الفعالية التنظيمية بالمؤسسة الجزائرية مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، 12(04)/2020، ص193

<sup>3</sup>"بتصرف" فايزة محمد رجب بهنسي، مرجع سابق، ص59

- معرفته لواجبته ومسؤولياته في عمله حتى يطمئن الى سلامة موقفه وتصرفاته.  
- ثبات النظم التي يعمل في ظلها كنظم الاجر والجزاء.<sup>1</sup>

#### • الشعور باحترام الذات:

من الأشياء التي يسعى الإنسان إلى تحقيقها في أكثر من مجال، ومن مجالات تحقيقها المهمة هو مجال العمل سواء كان ذلك عن طريق المركز الذي يشغله أو طبيعة الوظيفة ومكانتها ومعرفة أفراد المجتمع لقيمة هذه المكانة ولمكانة الدائرة في المجتمع، وبالتالي يمكن أن يتم إشباع لهذه الحاجة (الشعور باحترام الذات) من خلال المركز الوظيفي أو الاجتماعي للدائرة مما يؤدي إلى الإحساس بالرضا<sup>2</sup>. من بين الحاجات الأساسية التي يعمل الفرد الى تحقيقها من خلال العمل هو الشعور بتقدير الذات و كسب الاحترام في مكان العمل و المجتمع من خلال مركزه او طبيعة وظيفته، فمن الضروري ان يتم اشباع هذ الحاجة لتأثيرها السلبي على أداء العاملين في المؤسسة.

#### محتوى الوظيفة:

من العوامل التي تلعب دوراً هاماً في تحديد الرضا الوظيفي محتوى الوظيفة نفسها من حيث نوعها ومهامها والنسق الذي تسير عليه، فبعض الأعمال تحتاج إلى الدقة وسرعة التنفيذ فربما يكون مستوى الرضا فيها منخفض مقارنة بالأعمال التي يمكن للعامل أن يقوم فيها بمهام متعددة ويوجد فيها إثراء وظيفي وتمكنه من الأداء بطريقة فيها قدراته وإمكاناته وخبراته وإبداعاته، وكل ذلك ينعكس في شكل رضا وظيفي عالي.<sup>3</sup>

#### 4. فوائد الرضا الوظيفي:

تتمثل فوائد الرضا في القضاء على الخسارة الاجتماعية التي تحدث في البيئة الخارجية للتنظيم اذ يؤدي عدم رضا عن العمل إلى شعور الافراد العاملين بالإحباط لعدم اتفاق وظائفهم مع رغباتهم مما قد يخلق اضطراب في العلاقات مع أسرهم وأصدقائهم. كما يؤدي الرضا عن

<sup>1</sup> .فايزة محمد رجب بهنسي, مرجع سابق، ص59

<sup>2</sup> مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، دار ابن النفيس، عمان، ط1، 2018، ص23.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص23-24.

العمل إلى التقليل من ظاهرة التغيب وانخفاض معدل دوران العمل في المنظمة، مما يزيد من الاستقرار التنظيمي والولاء التنظيمي بحيث يجعل الأفراد العاملين يكرسون كل طاقاتهم للعمل والإبداع.<sup>1</sup>

### 5. مفهوم الأداء

يستخدم مفهوم المهام للتعبير عن مدى بلوغ الأهداف وعن انجاز المهام. اذ اقتصر مفهوم الأداء لدى الباحثين على المورد البشري دون غيره من الموارد الأخرى حيث يعرفه البعض بقيام الفرد بأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها العمل.<sup>2</sup>

كما يشير الى "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة".<sup>3</sup>

يرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل أية التنظيم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة، عرف (أندروود) بأنه تفاعل لسلوك الموظف، وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده وقدرته.<sup>4</sup>

### 6. الأداء الوظيفي:

يعتبر الأداء الوظيفي على انه مجموعة عمليات سلوكية وظيفية تؤدي إلى نتيجة متوقعة، ويشير السلوك هنا إلى التصرف الذي يظهره الفرد لإنجاز العمل. كما يرى Thomas Gilbert بأنه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الإنجاز والأداء، ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المؤسسة التي يعملون بها، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد

<sup>1</sup> "بتصرف" كريم ناصر علي، أحمد محمد الدليمي، مرجع سابق، ص127.

<sup>2</sup> عبد المالك مزهوده، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الأول، نوفمبر 2001، ص86..

<sup>3</sup> معين امين السيد، إدارة الموارد البشرية في ظل المتغيرات الاقتصادية العالمية الحالية، ط1، 2010، ص301.

<sup>4</sup> مصطفى محمد، مرجع سابق ص78.

عن العمل أي أنه مخرج أو نتاج، أو النتائج، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز معا، أي أنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا.<sup>1</sup>

### 7. عناصر الأداء الوظيفي:

للأداء عناصر أو مكونات أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات أهمها ما يلي:

#### 1.7 كفايات الموظف:

ويقصد بيها كل ما يملكه الموظف من معلومات ومهارات

#### 2.7 متطلبات العمل الوظيفية:

وهي كل من المسؤوليات أو الخبرات والادوار التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مانع فاطمة، بوهراوة زورة، السعادة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، مجلة الاستراتيجية والتنمية، جامعة شلف(الجزائر)، المجلد 11/العدد 02، 2021، ص 397.

<sup>2</sup> مصطفى محمد، مرجع سابق ص 80-81



### 8. تعريف ظروف العمل:

تعرف ظروف العمل بأنها كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه، وميوله اتجاه العمل والمجموعة التي يعمل معها والمؤسسة التي ينتمي إليها. كما يقصد بظروف العمل تلك العوامل التي تحيط بالعامل وتوجه سلوكه في عمله وتنقسم إلى عوامل فيزيقية، تنظيمية واجتماعية فهي إحدى المحددات الأساسية لمستوى نشاط العمال، بمعنى مجموعة العوامل التي بإمكانها تسهيل أو إعاقة وتيرة العمل.<sup>1</sup> من خلال التعريف السابق تعتبر ظروف العمل كل العوامل الفيزيقية والتنظيمية والاجتماعية المحيطة بالعامل في مكان عمله والتي تؤثر عليه بشكل او بآخر، ويمكن تقسيم هذه الظروف إلى:

### 9. ظروف المادية:

تشتمل ظروف العمل المادية على تجهيزات مكان العمل والموقع والمساحة والإضاءة والتهوية والضوضاء والخصوصية والتأثير وسائل العمل والإمكانات المتوفرة وما شابه ذلك من الاعتبارات، وتشكل ظروف العمل ضغط على الفرد على اعتبار أن عدم توافر تلك الظروف بالشكل المناسب يتسبب في زيادة حدة ضغوط العمل، وعلى العكس من ذلك فإن تحسين ظروف العمل يساعد على رفع الروح المعنوية للموظفين.<sup>2</sup> تتضمن ظروف العمل المادية كل من العوامل الفيزيقية المتمثلة في توفر الإضاءة و التهوية وتأمين معدات العمل و وسائل العمل. إذ تؤثر ظروف السيئة على أداء العمال داخل المنظمة .

### 1.9 الظروف الفيزيقية:

وهي الظروف الطبيعية التي تحيط بالعامل في عمله، إذ تؤثر على صحته وعلى ادائه. وتتمثل في الإضاءة، الضوضاء، درجة الحرارة والرطوبة والتهوية، نقاوة المحيط من الغبار والأتربة.

<sup>1</sup> سلمى لحر، تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الاستشفائية العمومية، رسالة ماجستير، تخصص تسير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة02، 20012-2013، ص 23.

<sup>2</sup> خالد عيادة عليمات، ضغوط العمل وأثرها على الأداء دار الخليج، ط1، عمان، 2014، ص72.

"اذ أنها تؤثر بصفة مباشرة على صحته وسلامته وعلى كفايته الإنتاجية، وان الظروف السيئة تؤثر تأثيرا كبيرا على الصحة والسعادة، ولكن مما لا شك فيه أن الظروف الفيزيائية تحتل مكانة هامة في اغلب العمليات الإنتاجية فهي تدفع إلى رفع الروح المعنوية للعامل، وان هذه الظروف تختلف من صناعة إلى أخرى ومن منطقة إلى أخرى وكذلك لكل مؤسسة طرق تسيير لهذه الظروف"<sup>1</sup>.

فهي كل العوامل التي يتأثر بها الإنتاج قد تكون مشجعة ومحبطة وهي عديدة ومتشابهة، ويتداخل بعضها مع بعض أشد، تداخل منها على سبيل المثال: الحرارة البرودة الرطوبة والإضاءة، والضوضاء، وهي عوامل من شأنها تحسين العملية الإنتاجية، إلا أن ذلك قد لا يحدث إذا كانت هذه الظروف البيئية غير ملائمة.<sup>2</sup>

#### • الإضاءة:

الإضاءة المناسبة والكافية عامل هام لا بد من توافره في بيئة العمل كشرط أساسي لإمكان العمل والإنتاج. ذلك أن رؤية عناصر بيئة العمل أمر ضروري لمعالجتها على النحو الذي يرفع الكفاية الإنتاجية. فأجزاء الآلة والمواد الخام والمنتجات لا يتم التعامل معها تعاملًا ناجحاً إن تعذرت رؤيتها. ولنا أن نطلب إلى فرد أن ينقل صفحة من كتاب على ورقة بيضاء في حالة من الإظلام التام لنرى أن كفايته الإنتاجية في هذه الحالة تكاد أن تتعدم، ذلك أن الرؤية عنصر أساسي من عناصر الإدراك اللازم للتعامل الكفء مع البيئة الخارجية. وطالما أننا نشترط للعمل درجة معينة من الإبصار حتى يعين الفرد فيه، فلا بد من تحقيق قدر معين من الإضاءة في بيئة العمل لجعل الإنتاج يتم ببسر وكفاية أعلى.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> منية غريب، ظروف العمل في المؤسسة الجزائرية: مفهومها، عناصرها، أنواعها، أثارها ونتائجها الملتقى الدولي حول ظاهرة المعاناة في العمل بين السيكلوجي والسوسيلوجي، الجزائر، 15-16/01/2013، ص708.

<sup>2</sup> الكلابي، بد الرحمن بن عباس حمزة، واقع بيئة الفيزيائية في المدارس التعليم العام بالمدينة المنورة، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد، (168، الجزء الثالث) أبريل سنة 2016م، ص779.

<sup>3</sup> فرج عبد الله طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار قباء، القاهرة، 9، 2001، ص219.

تختلف شدة الضوء باختلاف نوع العمل وخصائص العامل، فكلما كان العمل دقيقاً احتاج إلى كمية أكبر من الضوء. وقد وجد أن شدة الضوء تزيد من دقة الانتاج في الأعمال الدقيقة وكلما زاد عمر العامل احتاج إلى اضاءة اشد لإتقان عمله، ويجب أن تقترن شدة الاضاءة بتوزيع متجانس للضوء. وإلا كانت الشدة مصدر اضطراب للعمل وإزعاج للعامل. ومن المعروف أن شدة الاضاءة إن نجمت عن ضوء مباشر كانت مصدر إزعاج شديد.<sup>1</sup>

وللإضاءة السيئة عدة اثار أهمها:

- ◀ كثرة حوادث العمل.
- ◀ التعب البصري وأمراض العين.
- ◀ التأثير النفسي السيئ.
- ◀ انخفاض الإنتاج من حيث الكم والنوع.

لذي يتوجب دراسة الإضاءة من جميع جوانبها نظراً لكثرة العوامل المتحكمة في الرؤية الجيدة.<sup>2</sup>

#### • الضوضاء والضجيج:

عرف الضجيج بأنه ذلك النوع من الأصوات غير المرغوب فيه يضم هذا التعريف جميع الأصوات التي تسبب الإزعاج، ابتداء من اصوات الآلات الضخمة التي تضر بحاسة السمع، إلى أبسط الأصوات غير المرغوب فيها. والصوت في حد ذاته هو الضجيج فيزيائياً، أما الصحيح فهو الحكم الفردي على الصوت والذي يفسر فيزيائياً بأنه ذلك التغير الذي يطرأ على الضغط الهوائي والذي يفضلته نشعر بالأصوات.<sup>3</sup>

اذ تعتبر الضوضاء عامل ذو تأثير سيئ على العامل وإنتاجه، ويرجع ذلك إلى سببين رئيسيين، هما كون الضوضاء عاملاً مزعجاً فتسبب بذلك ضيقاً واستياء من جانب العامل، وكونها عاملاً مشتتاً للانتباه والتركيز فتصرف بذلك انتباه العامل عن عمله وتقلل تركيزه عليه فتقل تبعاً لذلك

<sup>1</sup> عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، ط1، 1994 ص112.

<sup>2</sup> بو حفص مباركي، العمل البشري، دار الغرب للنشر والتوزيع، ط1، وهران، 2000، ص257.

<sup>3</sup> بو حفص مباركي، مرجع السابق ص229.

كفاءته فيه.<sup>1</sup> من خلال التعريفين السابقين يمكن تعريف الضوضاء بأنها تلك الأصوات المزعجة والغير مرغوب فيها والتي تؤثر على الافراد في مقر عملهم اذ تختلف و تتعدد مصادرها كصوت الآلات و معدات اعمل عن طريق التشويش كما تسبب للعامل التوتر و القلق وعدم التركيز في العمل.

تتعدد مصادر الضوضاء من بينها ما يلي:

◀ تصنيف الضوضاء حسب المصدر: تختلف مصادر الضوضاء، فهناك مصادر متصلة بحضارة الإنسان ومصادر طبيعية.

◀ مصادر طبيعية: يدرج ضمنها كل ضوضاء مرسله من الكائنات الحية مثلا، صفير الرياح، حفيف الأوراق، الزلازل.

◀ مصادر متصلة بحضارة الإنسان وهي مختلفة نجد منها:

◀ الضوضاء الناتجة من احتكاك دائم أو مؤقت بين قطع الآلات.

مصادر مختلطة للضوضاء مسجلة في الورشات أين تؤدي في نفس الوقت أعمال مختلفة ومتعددة.

◀ ضوضاء دافعة تصدر من آلات التقطيع المترددة في وقت زمني قصير<sup>2</sup>.

#### • التهوية:

تهدف التهوية الجيدة داخل المنظمة إلى توفير ظروف عمل ملائمة ومناسبة للعامل. ويقصد بها توفير الهواء النقي وإخراج الهواء الملوث والروائح الكريهة ومن أسباب فساد الهواء داخل المؤسسات، وهو اكتظاظ الأفراد لمدة طويلة في مكان واحد منغلق مما يجعل التنفس صعبا إضافة إلى تعطيل أجهزة التكيف<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> فرج عبد الله طه، مرجع سابق، ص 229.

<sup>2</sup> كحلوش كهينة أثر ظروف الفيزيائية والذهنية والعوامل النفسية- الاجتماعية في صحة العامل، أطروحة دكتوراه، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر 02، 2019-2020، ص 79.

<sup>3</sup> "بتصرف" الكلابي، بد الرحمن بن عباس حمزة، مرجع سابق، ص 785.

أجريت عدة تجارب لتبيان أثر التهوية ومن بين هذه التجارب تلك التي تم فيها سجن 186 جندياً بريطانياً في حجرة صغيرة جداً كانت درجتي الحرارة والرطوبة مرتفعة، وكان الهواء لا يكاد يتحرك، فما أصبح الصباح حتى لم يبق على قيد الحياة من هؤلاء السجناء إلا عدد قليل. إن من يعمل في غرفة ساءت تهويتها لا يلبث أن يشعر بالنعاس والخمول والتعب والضجر والضيق، وقد كان يظن ان هذه الأعراض ترجع إلى أن عملية التنفس تستنفذ الأكسجين الذي بالغرفة وتستبدل به ثاني أكسيد الكربون فيصبح الجسم في حاجة ماسة إلى الأكسجين.

كما ذهبت نظرية أخرى إلى هذه الأعراض ترجع إلى تسمم الجسم بثاني أكسيد الكربون المتراكم<sup>1</sup>. كما تسبب الحرارة المرتفعة إذ لا نستطيع ملاحظة الحرارة الداخلية لغرفة ما طالما أنها مريحة لكنها كلما انحرفت عن معايير الراحة فإن ذلك يجلب انتباهنا شيئاً فشيئاً حتى نصل إلى درجة عدم الارتياح. وهي تلك الدرجة التي تبدأ من مجرد الإزعاج البسيط وتتواصل إلى غاية مرحلة الألم. فالحرارة المرتفعة تجعل الجسم مرتخياً وتسبب النوم وتؤدي إلى انخفاض في الأداء وارتفاع في نسبة الأخطاء، أما البرودة فتسبب عدم الارتياح Discomfort الذي بدوره يخفض من مستوى الانتباه والتركيز ويتجلى ذلك بوضوح أثناء مزاوله المهام الفكرية والمحافظة على القدر المريح من الحرارة فالتهوية ضرورية سواء بالنسبة لجسم الإنسان أو بالنسبة لرفع الإنتاج<sup>2</sup>.

#### ◀ أنواع التهوية:

#### ◀ التهوية الطبيعية:

وهي التهوية الطبيعية التي تتم عن طريق النوافذ والفتحات الخاصة والمداخن المرتفعة.

#### • التهوية الميكانيكية

وهي التهوية التي تتم بواسطة استخدام مراوح لطرد الهواء إما من الداخل إلى الخارج أو من الخارج إلى الداخل.

<sup>1</sup> عويد سلطان المشعان، مرجع سابق، ص 118.

<sup>2</sup> بو حفص مباركي، مرجع سابق، ص 241.

والتهوية لها أهمية كبيرة في رفع كفاءة العاملين حيث إن قلة تركيز الأوكسجين في حيز العمل بسبب كثرة العاملين أو زيادة تركيز الغازات الأخرى من المواد الملوثة يؤدي إلى إحساس العاملين بالإرهاق والتعب الشديد مع أقل جهد وقد يؤدي إلى أضرار صحية وجسدية كبيرة.<sup>1</sup>

## 10. الظروف الاجتماعية:

### • العلاقات الإنسانية

العلاقات الإنسانية هي السلوك الإداري الذي يقوم على تقدير الفرد وتقدير مواهبه وإمكاناته وخبراته والذي يقوم على الاحترام المتبادل بين المدير والعاملين وبين العاملين بعضهم مع البعض الآخر.<sup>2</sup> تعتمد المنظمة على مجموعة من التفاعلات بين العاملين فالعلاقات الإنسانية عبارة عن تكامل الأفراد واندماجهم في مكان العمل مما يؤدي إلى إثارة دافعيتهم حتى يعملوا معاً لتحقيق الإنتاجية والتعاون لتحقيق الإشباع الاقتصادية والنفسية والاجتماعية.<sup>3</sup> من خلال هذا التعريف يتضح أن العلاقات الإنسانية مبنية على اندماج وتفاعل الأفراد داخل التنظيم من أجل إشباع حاجاتهم وتحقيق أهداف التنظيم.

<sup>1</sup> تامر عبد الله شراكي مقدمة عن السلامة المهنية، المؤسسة العامة للتبريد التقني والمهني، المملكة العربية السعودية، 1329هـ، ص24.

<sup>2</sup> سيد عبد الحميد مرسي، العلاقات الإنسانية، مكتبة وهبة للطباعة والنشر، ط 1، 1986، ص31.

<sup>3</sup> "بتصرف" سيد عبد الحميد مرسي المرجع نفسه، ص 61.

## الفصل الثالث:

### الإطار الميداني للدراسة

# عرض ومناقشة نتائج الدراسة



## تمهيد

المهنة هي نوع من العمل الذي يتطلب مستوى معين من التعليم والتدريب والمهارات، وتقوم على أساس قواعد ومعايير مهنية محددة، ولقد ساهم علم الاجتماع المهني في تطوير المعرفة حول كيفية اختيار الأفراد للمهن، وتأثيرها على هوية وسلوك ورضا الأفراد، وعلى كيفية تنظيم المهن داخل المؤسسات. إذ اهتم بدراسة العلاقات الاجتماعية والتنظيمية والثقافية والتاريخية التي تحدد المهن والمهنيين في المجتمع. اختلفت المقاربات السوسيولوجية في تعريفها للمهنة إذ فرقت المدرسة الوظيفية (تالكوت بارسونز Talcott Parsons) بين مفهومي المهنة (profession) والحرفة (occupation) فربطت المهنة بكل نشاط قائم على المعرفة الفكرية والنظرية العالمية<sup>1</sup> وحددت بذلك مجموعة من المميزات للمهنة التي تنطبق فقط على بعض المهن كالطب، الهندسة والمحاماة. ثم جاءت بعدها المدرسة التفاعلية الرمزية من خلال أعمال افريت هيوغ Everett Hughes وزملائه لتقدم منظورا أوسع للمهنة وأولت الأهمية الى دراسة كل المهن دون التمييز بين تلك التي تعتمد على التكوين والتأهيل الجامعي والمهن الحرفية من أجل توسيع المعرفة السوسيولوجية حول كل المهن التي يمارسها الأفراد سواء عملوا بمخبر علمي أو بورشة للتعليل<sup>2</sup>.

مهنة التمريض من بين المهن التي لاقت اهتماما في الدراسات السوسيولوجية لكون دور فئة الممرضين أساسية في عمل المؤسسات الصحية والاستشفائية. إذ تبرز هذه الدراسات المكانة التي تحتلها هذه الفئة المهنية سواء من خلال المهام التي تقوم بها أو من خلال علاقتها مع المرضى ومع الفئات المهنية الأخرى. كما تبين هذه الدراسات تعدد المهام الموكلة لهذه الفئة كمرافقة المرضى والمهام الإدارية والرعاية الصحية للمرضى<sup>3</sup>.

سوف نستعرض في هذا المبحث أسباب اختيار مهنة التمريض بناء على المعطيات الميدانية التي تبين أن ممارسة مهنة التمريض قد تكون اختيارية انطلاقا من رغبة الممرضين أو الممرضات في تقديم خدمة ذات بعد إنساني رغم كل الصعوبات التي قد يواجهونها أو على العكس قد يرجع التوجه إلى مهنة التمريض إلى اعتبارات ذات بعد سوسيولوجي أو اقتصادي.

<sup>1</sup> C. Dubar ; P.Tripier ; Sociologie des professions ; éditions Armand Colin ; Paris ; 1998 ; p88-91.

<sup>2</sup> C. Dubar ; P.Tripier , ibid, P94.

<sup>3</sup> Jean Peneff, l'hôpital en urgence, édition Métailié, Paris 1992, p220

## 1. اختيار مهنة التمريض

يرى " دونالد سوبر Donald Super " أن اختيار المهنة هي واحدة من لحظات الحياة التي يدعى الفرد من خلالها إلى تأكيد التصور الذاتي لنفسه بشكل واضح، وذلك بمواجهة مختلف النماذج المتنوعة التي تمنحها المهن، والتي هو ملزم بالاختيار من بينها<sup>1</sup>. عملية الاختيار المهني تستجيب إلى عدة عوامل منها الذاتية التي تتعلق بطموحات الفرد واهتماماته، ومنها الموضوعية التي ترتبط بمتطلبات سوق العمل من حيث العرض والطلب. كما أن المحيط الأسري يلعب دورا مهما في تحديد الاختيار المهني للأبناء.

فتوجه المبحوثين نحو مهنة التمريض يرجع إلى عدة أسباب من بينها الرغبة في ممارسة مهنة الطب إلا أن صعوبة الالتحاق بكلية الطب أدى إلى اختيارها مهنة التمريض. في هذا السياق تقول إحدى الممرضات:

"ملي كنت صغيرة كنت بغيا ندير *Médecine* بصح كي ديت الباك ماوصلتلهاش أيا درت *Architecture* منعبد بلوكيت العام وعاودت *BAC 3 fois* ومنبعد، قررت ندير *Paramédical* قريرت فيها *3ans* ودخلت ل *l'urgence* (ممرضة، 29سنة، 4سنوات خبرة) الترجمة:

" اردت ان أصبح طبيبة منذ الطفولة. لكن بعد اجتياز امتحان البكالوريا معدلي لم يسمح لي بدخول كلية الطب، فدرست تخصص الهندسة المعمارية ثم أعدت اجتياز امتحان البكالوريا ثلاث مرات لكنني لم أستطع دخول تخصص الطب فتوجهت الى التكوين الشبه الطبي أين درست لمدة 03 سنوات بعدها بدأت العمل بمصلحة الاستعجالات. "

نلاحظ الرغبة الشديدة لدى هذه الممرضة في ممارسة مهنة الطب مما دفعها الى اجتياز امتحان البكالوريا لعدة مرات لكن نظرا لارتفاع معدلات القبول<sup>2</sup> تعذر عليها دخول كلية الطب واضطرت إلى التوجه نحو التكوين الشبه طبي.

<sup>1</sup> معزوزي عتيقة، نعيجة رضا، الاختيار المهني ودوره في توجيه مسار الهوية المهنية للممرض مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، جامعة وهران 02 /المجلد 09 ع02 /خاص/ 16 فيفري 2020 ص 263.

<sup>2</sup> بلغت معدلات القبول في العلوم الطبية سنة 2020، شعبة العلوم التجريبية: 16،19، شعبة الرياضيات: 16،66، شعبة تقني ياضي: 17،17 <https://www.a-onec.com/2021/07/2021.html> 23/05/2023 15:20.

يمكن تفسير الرغبة الملحة في دخول كلية الطب في كون مهنة الطب من المهن التي تحظى بمكانة اجتماعية مميزة ومرموقة، فالوضع الذي يشغله الفرد أو الأسرة أو الجماعة في النسق الاجتماعي بالنسبة للآخرين له دور في تحديد طبيعة العلاقة مع الآخرين.<sup>1</sup> فالمهنة من أهم المعايير التي تحدد الطبقة والمكانة الاجتماعية للفرد كما بينه عالم الاجتماع أنتوني غيدنز A.Giddenz عند تناوله للطبقة والتراتب الاجتماعي في كون المهنة تبوء الفرد مكانة اجتماعية، وتحدد وضعيته ضمن التدرج الاجتماعي.<sup>2</sup> كما ان امتهان الطب يكسب الفرد التقدير والاعتبار، "المهنة هي التي تقرر درجات الاحترام والتقدير الذي يحصل عليه أصحابها."<sup>3</sup> فمن خلال تقديم الأطباء للرعاية والعلاج والمساعدات للمرضى وتحسين حالاتهم الصحية، يكسبهم الاحترام من طرف المرضى والمجتمع.

ومن اهم الحوافز التي تقدمها مهنة الطب هي تلك الحوافز المادية المتعلقة بالأجر "الذي يحصل عليه العامل نظرا للجهد الجسمي او العقلي الذي يبذله في العمل"<sup>4</sup> فمن مميزات مهنة الطب انها من المهن ذات الرواتب المرتفعة والأجور العالية وهذا ما يتميز به الاطباء المتخصصين والعامين بالقطاع الخاص. فقد يحاول الافراد امتهانها من اجل الحصول على رواتب أفضل توفر لهم الرفاهية و اشباع حاجاتهم ورفع مستواهم المعيشي.

أيضا تفضيل مهنة الطب سببه أنها من المهن التي تتوفر فيها فرص العمل مقارنة مع تخصصات عديدة فهي تتميز بالاستقرار المهني الذي يعتبر أحد أسس العمل، في نفس السياق تضيف احدى المتربصات:

<sup>1</sup> مبروك مقدم، سوسولوجيا إنبناء المكانة الاجتماعية وتقييم الدور -مجتمع ادرار نموذجاً- مجلة ابعاد القمية للتحويلات

الفكرية والسياسية بالجزائر، جامعة وهران2، المجلد5- العدد02، ديسمبر 2019ص96.

<sup>2</sup> نورالدين زمام، حميدة جرو، المهنة في التراث السوسولوجي وعوامل تغير مكانتها، منشورات مخبر المسألة التربوية في ظل التحديات الراهنة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، العدد السابع عشر (نوفمبر 2016) ص13.

<sup>3</sup> فراس عباس البياتي، علم الاجتماع دراسة تحليلية للنشأة والتطور، دارغيداء لنشر والتوزيع عمان، 2011، ص95.

<sup>4</sup> الازهر ضيف، محمود بوطي، حوافز العمل ودورها في تحقيق الفعالية التنظيمية بالمؤسسة الجزائرية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، 12(04)/2020، ص193.

"في فاميلتي كانوا كابينين لي يخدموا فسيطار وكي كنت صغيرة بغيت نخدم في الصحة بصح بغيت طبية وراكي عارفة معدل طالع بزاف أيا درت *paramédical* (متربصة في الاستعجالات، 20 سنة، منذ أربعة أشهر) الترجمة:

"أفراد من عائلتي كانوا يعملون في المستشفى ومنذ صغري وددت أن أعمل في مجال الصحة كنت أريد أن أصبح طبيبة لكن كما تعرفين المعدل المطلوب مرتفع مما جعلني أتوجه نحو التكوين الشبه طبي"

نستخلص من هذا الخطاب تأثير المحيط الأسري على التطلعات والاختيارات المهنية لدى هذه المتربصة فرغبتها في دخول المجال الصحي نابعة من كون بعض أفراد أسرتها يعملون بالمستشفى.

ممارسة مهنة التمريض لم تكن اختيارية بل اضطر إليها هؤلاء المرضى بعدما تعذر عليهم دخول كلية الطب، فالرغبة ليست كافية لتحديد المسار المهني وإنما شروط دخول كلية الطب كانت العائق الأساسي دون تحقيقها.

رأي الوالدين ورغبتهم في توجيه أبنائهم نحو مهن معينة يحتل بدوره مكانة جد مهمة كما يبينه الخطاب التالي:

"كي ربحت الباك بغيت ندير بوليسية بصح *papa* الله يرحمه ما بغاش بغا ندير تكوين المهني ثم *paramédical* (ممرضة، 27 سنة، 4 سنوات خبرة) الترجمة:

"بعد تحصيلي على شهادة البكالوريا أردت دخول مدرسة الشرطة إلا ان والدي رحمه الله رفض ذلك وطلب مني التوجه الى مركز التكوين المهني لذلك التحقت بمعهد التكوين الشبه طبي " السلطة الأبوية من بين العوامل المؤثرة على الاختيار المهني خاصة بالنسبة للمرأة إذ تواجه تطلعاتها المهنية بالرفض المطلق لبعض المهن التي يعتبرها الاهل غير ملائمة للمرأة نظرا لاعتبارات ذات طابع سوسيواجتماعي. إذ غالبا ما تحرم النساء من اختياراتها المهنية ويتم توجيهها الى مهن اخرى كالتعليم والتمريض.

عادة ما يخطط الأولياء لمستقبل ابنائهم عن طريق اختيار المهنة التي يرونها مناسبة لهم وهذا ما أكدته دراسة "منصوري نفيسة" إذ بينت الدراسة ان الأسرة تساهم في توجيه المشروع المهني لأبنائها منذ الصغر بتأثير مجموعة من العوامل كأسلوبها في التنشئة الى جانب ما تملكه الأسرة من راس مال تعليمي واقتصادي، كما ركزت على تأثير المستوى الدراسي للأولياء على التربية المقدمة.<sup>1</sup>

ان اختيار الأولياء قد يعتمد على توجيه الأبناء نحو تكوين يؤهلهم إلى الحصول المؤكد على منصب عمل فور تخرجهم كما يبرزه الخطاب التالي:

"لا ما كونتش باغيتها كنت نبغي l'anglais كنت باغيه نخرج prof لقيت قاع ليقروها قاعدين، وزيد mama قالت لي قري حاجة اللي تخدمي بها ما تقرش حابه راكي بغيتها مع التالي ما تخدمش بيها ديت في هذاك الوقت 13.65 داك العام بلعوا 12.90 أيا دخلت ITSP<sup>2</sup> قريت 3ans وغي كملت خدمت هنا." (مرضة، 27 سنة، 5 سنوات)

الترجمة:

"لا لم أرغب في ممارسة هذه المهنة، كنت أود دراسة اللغة الإنجليزية لأصبح أستاذة، الا انني لاحظت ان اغلبية من درسوا هذا التخصص لم يجدوا عملا، كما ان امي كانت تقول لي دائما ان أختار الدراسة التي تضمن لي عملا لا أن أختار التخصص الذي أحبه تحصلت على معدل 13.65 وسجلت بمعهد التكوين الشبه الطبي ودرست لمدة 3 سنوات بعدها عملت بالاستعجالات".

هذه الممرضة أخذت بعين الاعتبار رأي والدتها واختارت الدراسة التي تضمن لها الحصول على منصب عمل مباشرة بعد التخرج وتفادي مشكل البطالة.

في نفس السياق يضيف مبحثا آخر قائلا:

<sup>1</sup> منصوري نفيسة، المساهمة التربوية في توجيه المشروع المهني للأبناء، مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، جامعة وهران 02 /المجلد 09 ع02/ خاص/16 فيفري 2020 ص 361.

<sup>2</sup>ISP : Infirmier santé publique .

"انا فصح ما بغيتهاش papa قالي ديرها انا كنت باغي archi قولت نخدم ans وندير حاجة واحدة اخرى projet وصبت روجي في 5سنين بصح دورك بغيتها وشفيت بلي papa عندو الصح". (ممرض، 26 سنة ورئيس المصلحة سابقا ،5سنوات خبرة).

الترجمة:

" في الحقيقة لم ارغب في ممارسة مهنة التمريض وكنت أفضل تخصص الهندسة المعمارية، اخترتها بسبب والدي الذي أراد أن أكون ممرضا، في البداية قررت العمل كممرض لمدة سنتين لأغير بعدها المجال إلا أنني ما زلت أمارس نفس المهنة منذ خمس سنوات لقد أدركت أن والدي كان محقا".

رغم تفضيله لمهنة الهندسة المعمارية إلا أنه توجه نحو التمريض نزولا عند رغبة والده فقد تتعارض رغبة الاولياء مع رغبة الأبناء في اختيار التوجيه، لكن بعد خمس سنوات من ممارسة التمريض اقتنع هذا الممرض بوجهة نظر والده وأدرك أنه كان محقا عندما نصحه بدخول هذا المجال خصوصا أن التكوين فيه كاف لضمان منصب عمل دائم وهذا ما تؤكد إحدى الممرضات:

"لا انا ما بغيتش ندير فرملية ربحت الباك ودرت ITSP درتها على جال لخدمة غي مين poste assure" (ممرضة، 23 سنة شهرين في الاستعجالات)

الترجمة:

"لا لم أرغب أن أكون ممرضة اخترت التكوين في المعهد الشبه الطبي لأنه يضمن الحصول على منصب عمل".

لجأت المبحوثة الى مهنة التمريض من اجل ضمان منصب عمل ثابت، يحقق لها الاستقرار المهني يوفر لهم احتياجاتهم ويساعد على تحسين ظروفهم والرفع من مستواهم المعيشي من خلال دخل دائم.

بعكس زملائها تؤكد إحدى الممرضات أنها أحببت مهنة التمريض منذ البداية إذ صرحت قائلة

"انا هاد الخدمة بغيتها ودروك نبغيها ونموت عليها" (ممرضة، 26سنة، 3سنوات خبرة)

## الترجمة:

" احببت هذه المهنة ولا زلت أحبها "

تختلف المبحوثة مع زملائها فرغم الصعوبات التي تواجهها يوميا إلا أن نظرتها عن التمريض لم تتغير ولا زالت ترغب في مواصلة هذا العمل نظرا لحبها الشديد لهذه المهنة. هذا ما لاحظناه فعلا أثناء تواجدها بمصلحة الاستعجالات فتميز تعاملها مع المرضى مقارنة مع زملائها وكانت تعمل على بناء علاقات جيدة مع المرضى والطاقم الطبي وتعمل على التكفل السريع بالحالات الحرجة دون اظهار حالة التعب كما يبرز ذلك في كيفية تعاملها وتعاطفها مع المرضى ومحاولتها التخفيف من توثرهم.

## الخلاصة:

تختلف أسباب اختيار مهنة التمريض عند مجتمع بحثنا وترتبط بعدة عوامل اجتماعية واقتصادية. فممارسة مهنة التمريض لم تكن دوما اختيارية وانما ترجع الى التعذر في تحقيق المعدل المطلوب لدخول كلية الطب وتعتبر كخيار ثاني لاقتربها من مهنة الطب. كما يعود اختيار مهنة التمريض الى الرغبة في ممارسة مهنة مشابهة لمهنة الآباء والأقارب.

التوجه نحو مهنة التمريض سببه أيضا الخضوع لرغبات العائلة اذ يخطط الاهل لمستقبل أبنائهم من خلال توجيههم واجبارهم على اختيار وظائف قد لا تتناسب مع رغباتهم. كما أن ممارسة مهنة التمريض قد تكون نابعا من الرغبة في تقديم مساعدات ذات طابع انساني لأفراد المجتمع.

وأخيرا التوجه نحو التكوين الشبه الطبي يضمن للفرد الحصول على منصب عمل مستقر ودائم. بعدما تطرقنا الى أسباب اختيار مهنة التمريض، نتطرق فيما يلي الى العوامل التي جعلت المرضى يتوجهون الى العمل بمصلحة الاستعجالات.

## 2. العمل في مصلحة الاستعجالات:

## تمهيد:

تبرز دراسة جون بيناف مميزات العمل بمصلحة الاستعجالات التي تعرف المشاكل والفوضى وسوء التنظيم من خلال استقبالها لعدد كبير من المرضى بمختلف حالتهم المعقدة والطارئة والتي قد تتطلب رعاية فورية وعاجلة. لذلك نحاول معرفة كيف اختار الممرضون العمل بهذه المصلحة رغم كل تلك الصعوبات.

بينت تصريحات المبحوثين ان العمل بمصلحة الاستعجالات لم تكن دائما اختياريا نظرا للصعوبات التي يواجهونها في أداء عملهم. فمن أسباب التوجه الى مهنة التمريض ما يلي:

## 1.2 الحراك المهني

يعتبر الحراك المهني على انه تغير مؤسسة او مصنع أو تغير المنصب في الهيكل التنظيمي كما يؤدي أحيانا الى تغير المنطقة.<sup>1</sup> اذ يتحرك الفرد ويغير من منصب العمل من أجل تحقيق ظروف ملائمة تساعده على تقديم أداء جيد اذ صرحت احدى الممرضات:

"مكتوب جات غير هاك انا بغيت نتحول للولاية تاعي تلاقيت وحدة غليزانية تخدم ف *les urgences* بدلت معاها ما كنتش دايرة في راسي ندخلها " (ممرضة، 27سنة، 3 سنوات خبرة)

## الترجمة:

"كنت اريد ان انتقل لولايتي فقامت بالتغير مع ممرضة أخرى كانت تعمل في الاستعجالات، فلم أكن أريد العمل بهذه المصلحة "

يعود سبب عمل الممرضة بالاستعجالات الى التبادل الذي قامت به مع احدى الممرضات التي كانت تعمل بالمصلحة. اذ فضلت العمل بالولاية التي تقطن بها لأنها كانت تعاني من تكاليف النقل الإضافية والإرهاق والتعب بسبب التنقل اليومي بين ولايتي غليزان ومستغانم. لم يكن لديها

<sup>1</sup> بلعربي غنية، سوسيولوجيا الحراك المهني، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، جامعة الجزائر2، العدد1-4، 2016، ص 139.



الاختيار وأجبرت على العمل بمصلحة الاستعجالات نظرا لعدم توفر منصب عمل اخر في المصالح الأخرى.

## 2.2 دور الإدارة في توجيه الممرضين

### • تعين من طرف الادارة

في ذات السياق أضافت احدى الممرضات:

"انا ما اختاريتش في *urgence* هما عطاوهالي كي عيطولي في *Che Guevara* كتبولي فالورقة كتبولي استعجالات وانا ما درت فيها ني *stage* ني والو كنت دايرة في قاع *les services* ما درتش فيها كانت تجيني بعيد وما كنتش باغية ندير فيها مع التالي قاسوني هنا " (ممرضة، 32 سنة، 10 سنوات خبرة)

الترجمة:

"انا لم اختر العمل في الاستعجالات، ولم ارغب في اجراء أي تربص ولا تدريب فيها بسبب بعدها عن مقر سكناي لكن قرار التعيين اجبرني على العمل بها "

ينتج عن ذلك غياب الرضا الوظيفي الذي يؤثر على الاداء فشعور الفرد بالرضا في مكان عمله يدفعه دائما الى تقديم الأفضل والتطوير من نفسه كما يجعله يشعر بالارتياح في تأدية المهام. اذ يتمثل الرضا الوظيفي في " شعور الفرد بالسعادة والارتياح اثناء ادائه لعمله ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وان الرضا الوظيفي يتمثل في المكونات التي تدفع الفرد للعمل والإنتاج".<sup>1</sup> فاذا واجه الفرد العديد من الصعوبات في مكان العمل قد يجعله ذلك يشعر بعدم الانتماء والاعتراب.

<sup>1</sup> عصام عبد اللطيف عمر، الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل، نيولينك للنشر والتدريب، القاهرة، ط1، 2015، ص12.

## • الاستعجالات كعقوبة للتأديب

تلجأ بعض التنظيمات الصحية الى توجيه الممرضين ونقلهم من مكان عملهم الى مكان اخر بهدف تنظيم العمل ويرتبط هذا التوجيه بعدة عوامل قد تكون كاستجابة لرغبة الممرضين في ترك مصلحة ما التوجه الى مصلحة أخرى، كما يستطيع ان يكون هذا التوجيه على شكل عقوبة الغرض منها تأديب الممرضين بسبب العلاقات السيئة مع فريق العمل أو مع رئيس المصلحة كما يوضحه التصريح التالي:

"جيت للـ *L'urgence* خاطر في *dialyse* كانت *chef de service* جيبيتها مورايا كنا منتهموش وتعس فيا وكنت نادبز معاها أيا دارولي توقيف عن العمل وحولوني *l'urgence* (ممرض، 26 سنة، 5 سنوات خبرة)

الترجمة:

" تم تحويلي للاستعجالات بسبب الصراعات المستمرة مع رئيسة مصلحة تصفية الدم حيث تم توقيفي عن العمل وتحويلي للاستعجالات "

تم تحويل الممرض من مصلحة تصفية الدم الى مصلحة الاستعجالات بسبب الصراعات والنزاعات الي كانت بينه وبين رئيسة المصلحة. إذ تم اتخاذ إجراءات تأديبيه عن طريق تحويله للاستعجالات كعقوبة نظرا لما تتميز به الاستعجالات من ضغوطات عمل وساعات عمل طويلة اذ صرح رئيس مصلحة الاستعجالات الطبية والجراحية ما يلي:

" *L'urgence* بلاصة تاع لي يديروا المشاكل و لي يكون دار كاش حاجة يرسلوه و يكازوه هنا. هنا حبس لي بيغو يعاقبوه يجيبوه لـ *l'urgence* لوباه يخرج منا يليقله معرفة خشينة. (رئيس مصلحة الاستعجالات، 38 سنة، 17 سنة خبرة)

الترجمة:

" الاستعجالات مكان كل من يقوم بالمشاكل في المصالح الأخرى وكل من يريدوا معاقبته يتم تحويله للاستعجالات ولكي يخرج من هنا يجب ان يكون لده معارف ووساطة"

تختلف أسباب وجود الممرضين في الاستعجالات وتتعدد فمن خلال تصريح رئيس المصلحة تعتبر الاستعجالات "سجن" يتم فيها معاقبة كل من يقوم بالمتاعب والمشاكل اذ يتم تحويلهم للعمل في الاستعجالات، لاعتبارها من أكثر المصالح التي تميز بضغوطات عمل وساعات عمل طويل تمنع الممرضين من الحصول على أوقات راحة مما يؤدي الى الإرهاق والتعب بسبب أعباء العمل وفوضى واکتظاظ. ففور دخول الممرضين الى الاستعجالات يصبح الخروج منها شبه مستحيل اذ يواجه الممرضين صعوبة في تغيير المصلحة اذ تشتكي بعض الممرضات من عدم قدرتهم على تغيير المصلحة رغم مطالبتهم بتغيير عدة مرات إذ صرحت:

" انا حيط 3fois باه نبذل بصح باه تخرجي منا يليق *remplaçant* (ممرضة، 32 سنة، 10 سنوات خبرة)

الترجمة:

"قمت بطلب التحويل من الاستعجالات ثلاث مرات فالخروج من هنا يجب توفير ممرض بديل"

فكرة ترك الاستعجالات فكرة شائعة لدى الممرضين خاصة عند أصحاب الخبرة الطويلة ويرجع ذلك الى الإرهاق والاجهاد الذي ينتج بسبب ظروف العمل الغير ملائمة التي تتميز بها الاستعجالات. اذ يلجأ هؤلاء الى طلب تحويلهم الى مصالح أخرى وقد ترفض الإدارة تحويلهم بسبب عدم قدرتها على توفير افراد يشغلون مكانهم.

خلاصة:

تلعب الإدارة دورا رئيسا في وتوجيه الممرضين الى العمل بمصلحة الاستعجالات من أجل تلبية حاجات المؤسسة لكن عادة ما لا تتوافق رغبات الممرضين مع توجهات الإدارة. اذ ان العمل بهذه المصلحة لا يكون دائما اختياريا نظرا لضغوطات وظروف العمل الصعبة التي تتميز بها الاستعجالات. فمن الممرضين من تحول الى الاستعجالات من أجل خفض تكاليف التنقل اليومي للعمل نحو ولاية أخرى للتخفيف من تعب مسافات التنقل الطويلة.

كما أن للإدارة السلطة في اتخاذ القرار بتعيين وتوجيه الممرضين إلى مصلحة الاستعجالات فرغم عدم رغبتهم بالعمل بها الا أنهم اجبروا على ذلك لعدم توفر فرص التوظيف بالمصالح الأخرى.

توجه الإدارة أيضا بعض الممرضين نحو مصلحة الاستعجالات كعقوبة تمارس ضدهم على اعتبار انهم يتسببون في اثاره المشاكل والنزاعات في المصالح التي كانوا يعملون بها.

### 3. تأثير ظروف العمل

#### 1.3 علاقة ظروف العمل بتصورات الممرضين لمهنتهم:

التصورات المهنية هي بناء من الأفكار والصور الذهنية والإدراكية التي يحملها الفرد عن مهنة من المهن، بحيث تشكل هذه الأفكار نماذج يكونها نتيجة تفاعله مع محيطه، تستعمل كمصدر للمعلومات وكأدوات لتنظيم وتوجيه سلوكياته تجاه موضوع تلك المهنة أو المهن.<sup>1</sup> هذه السلوكيات والآراء التي يكونها الفرد نحو عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي ينتمي إليها تتأثر ببيئة العمل، علاقات العمل، الأدوار والمهام والإمكانيات والوسائل المسخرة.<sup>2</sup>

يواجه الممرضون يوميا مشاكل في ظل ظروف العمل المعقدة والمتغيرة بمصلحة الاستعجالات ترفع من مستوى التعب والإرهاق والاحترق وتؤثر على تصوراتهم لمهنة التمريض التي تختلف عن تلك التي كانوا يحملها عن مهنة التمريض قبل ممارستها وهذا ما تبينه خطاباتهم.

إذ تصرح إحدى الممرضات في ذات السياق:

"كنت باغية فرملية كنت حاسبة ندير غير ليرة ونقعد ما كنتش عارفة بلي فيها serum  
والتجارة" (ممرضة، 32 سنة، 10 سنوات خبرة)

الترجمة:

"كنت اود ممارسة مهنة التمريض لأنني كنت أتوقع ان هذا العمل يقتصر على الحقن ولم أكن  
على دراية انه عمل جد شاق "

<sup>1</sup> بوزربية سناء، مدى مساهمة التصورات والانتظارات المهنية في اختيار التخصص الدراسي-المهني، (مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم النفس الارشاد والتوجيه التربوي المهني) جامعة باجي مختار - عنابة، الجزائر، 2011-2012، ص29.

<sup>2</sup> منية غريب، مرجع سابق، ص708.

هذه الممرضة كانت تعتقد أن عملها سوف يقتصر على بعض المهام الغير متعبة كحقن الابرن ومراقبة المريض، لكن بعد عملها في الاستعجالات أدركت ان هذا العمل يتطلب القيام بالعديد من المهام كالجبيرة، التضميد، الحقن بجميع انواعه (الوريدي والعضلي). كما تجد نفسها في أحيان كثيرة مجبرة على أداء بعض المهام التي ليست من اختصاصها عندما يطالبها الطبيب او رئيس المصلحة بتنفيذها نظرا لنقص عدد الممرضين ولكثرة المرضى وتوافد الحالات الخطيرة على مصلحة الاستعجالات بصفة مستمرة. فخلال تواجدها بالاستعجالات لاحظنا التوافد الكبير للحالات المستعصية كالحروق والجروح والمرضى ذوي المشاكل النفسية الخطيرة والذين حاولوا الانتحار وفئات أخرى مثل المتشردين ومدمني الكحول والمخدرات.

تلك الحالات تتطلب التدخل السريع وبذل مجهودات كبيرة بصفة مستمرة وهذا ما تصفه بكلمة " تمارة" وهي كلمة مستوحاة من الدارجة وتعني العمل المرهق الذي لا يحظى باي اعتراف من الاخرين بالمجهودات المبذولة وهذا ما عبر عنه E. HUGHES ب "Le Sale Boulot" التي تناولتها ايضا (ان ماري Anne-Marie Arborio) من خلال اهتمامها بعمل مقدمي الرعاية في المستشفيات<sup>1</sup>. يعرفها E.Hughes "بالمهام المهنية التي لا توفر اي قيمة اجتماعية للفرد وغالبا ما تقع في أسفل الترتيب في المنظمة. تتمثل في الاعمال الروتينية والتي يكون لها اقل أهمية عن المهام الاخرى. وتعتبر شاقة ومرهقة حيث يتم تفويضها إلى الاشخاص الأكثر خضوعا"<sup>2</sup>.

كما يربط جون بيناف مفهوم العمل القدر ببعض الفئات المهنية من خلال الاتصال بالأوساخ وهو معيار أساسي لتقييم الموقف الهرمي، فالأطباء محميين نسبيا أما الممرضات فيفوضونه الى مساعدي التمريض والذين بدورهم يميلون الى التخلي عنه لوكلاء الخدمة.<sup>3</sup>

يشير جون بيناف كيف يتم تفويض العمل القدر بين مختلف الفئات المهنية في الاستعجالات اذ تسعى كل رتبة نبذه وتركه من خلال تفويضه الى فئة أخرى أقل منها مكانة في السلم الهرمي.

<sup>1</sup> MARC CATANAS, La question du <<sale boulot >> à l'hôpital : petite sociologie de la délégation des actes dans les professions du soin. Décembre 2008 P2.

<sup>2</sup> MARC CATANAS , Ibid,P2 .

<sup>3</sup>MARC CATANAS ,ibid,P3.

هذا ما لاحظناه في الاستعجالات حول تخلي الأطباء عن القيام ببعض المهام كالخياطة والحقن والتنظيم المستمر لطاولة العمل التي يكلف بها الأطباء الممرضين ويقوم هؤلاء بدورهم بالتخلي عنها لمساعدتي التمريض الذين بدورهم يتكونها للمتربصين.

يوجد عامل آخر يتمثل في التكوين النظري والتطبيقي الذي تلقاه الممرضون خلال دراستهم والذي يعتبره البعض غير كاف لأنه لا يشمل على كل أبعاد مهنة التمريض وهذا ما تشير إليه إحدى الممرضات في الخطاب التالي:

"واه تبدلت النظرة هذه نبصمك عليها، IMAGE واحدة اخرى سلبية، تقري حاجة وكي تجي تلقاي حاجة واحد أخرى. كيما في *théorie* تقري شا ديري من بعد تلقاي بزاف صوالح ناقصين غير بينك وبين لمريض بلا ما نهديروا على *les droits* تاكك *la formation* هاذيك هي *mais* لواقع حاجة وحدة أخرى" (ممرضة، 27 سنة، 5 سنوات)

الترجمة:

" نعم تغيرت النظرة بالتأكيد أصبحت لدي صورة سلبية، ما تلقيناه في التكوين وما تدربنا عليه يختلف عما وجدناه في مكان العمل هناك عدة أمور لم نتعلمها هذا دون الحديث عن حقوقنا فالواقع مختلف"

"التكوين هو عملية منظمة ومستمرة تكسب الفرد مهارات وقدرات في سبيل بلوغ أداء معين كما يساهم في تحقيق أهدافه وأهداف المنظمة والمجتمع.<sup>1</sup> إذ يهدف التكوين الى تلقين وتعليم الافراد المعارف والمعلومات الكافية لأداء العمل. لكن التكوين يقتصر في تدريب وتعليم الممرضين على طرق تقديم الرعاية للمرضى ويركز أساسا على الجانب التطبيقي والشبه طبي فهو لا يلم بجميع جوانب وابعاد المهنة، وغالبا ما يواجه الممرضون في بداية مسارهم المهني تحديات وصعوبات في كيفية التعامل والتواصل مع المرضى الذين ينحدرون من فئات سويو اجتماعية مختلفة. كما

<sup>1</sup> بوقال نسيم واخرون، غياب افاق الحياة المهنية المحفزة في الوظيفة العمومية الجزائرية كأحد اهم أسباب تدني الأداء وهجرة الكفاءات، مجلة العلوم الإنسانية - جامعة محمد خيضر - بسكرة - الجزائر - العدد 40، جوان 2015، ص 197.

يواجه الممرضون يوميا مواقف وحالات جديدة تتطلب اكتساب بعض المهارات للتمكن من التكفل الجيد بكل هؤلاء.

تلعب هنا الخبرة المهنية دورا أساسيا إذ تعتبر وسيلة لتطوير القدرات والكفاءات اللازمة لأداء المهام بطرق أفضل لهذا يعتمد الممرضون على ما يسمونه بالتعلم الذاتي لتحسين خبرتهم المهنية. لكن ما يعيق التكفل الجيد بالمرضى هو عدم توفر الأدوية ونقص وسائل العمل وقاعات العلاج مما يتسبب في غضب وقلق المرضى ومرافقيهم ويعرض الممرضين الى الشتمة وأشكال من العنف اللفظي وحتى الجسدي في بعض الحالات.

في ذات الخطاب اشارت الممرضة إلى موضوع الحقوق والذي يتمثل في قلة أوقات الراحة نظرا للتوافد المستمر للحالات الحرجة التي تتطلب التكفل المستعجل بها. إضافة الى عدم وجود مكان مخصص للراحة مما اضطر الممرضين إلى استغلال قاعة العلاج للاستراحة وللأكل.

يحاول الممرضون توزيع أوقات الراحة وتنظيمها بطريقة غير رسمية، إذ يكونون فريقين، الأول يواصل العمل بينما يرتاح الفريق الثاني ثم يتم التبادل فيما بينهما بغرض التخفيف من ضغوطات العمل ومن الإرهاق. تتراوح فترات الراحة ما بين نصف ساعة الى ساعة وذلك حسب ظروف الاستعجال فهذه الإستراتيجية في التنظيم الذاتي لأوقات العمل لا يمكن اتباعها بصفة دائمة فأحيانا يعمل الممرضون يوما كاملا دون توقف وهذا ما يؤثر على أدائهم وسلوكياتهم وكيفية تعاملهم مع المرضى.

يختلف رأي الممرضة التالية مع زملائها فرغم ما تواجهه من ضغوطات وصعوبات الا انها تؤكد على حبها لمهنتها وعلى رغبتها في الاستمرار حيث تقول:

" كنت نشوفها *wow* بصح منين دخلت فيها تبدلت النظرة ما زالني نبغيها بصح *en même temps*

تعيي بزاف". (ممرضة، 26 سنة، 3 سنوات خبرة)

## الترجمة:

" كنت أرى هذه المهنة رائعة لكن عند ممارستها تغيرت تلك النظرة، لازلت احبها لكن في نفس الوقت هي مهنة شاقة جدا"

يتبين لنا من هذا الخطاب أن الإعجاب الشديد بمهنة التمريض الذي كان لدى هذه الممرضة قد قل نظرا لطبيعة وظروف العمل الصعبة إلا أنها تؤكد في نفس الوقت ان حبها لهذه المهنة يدفعها الى الرغبة في عدم تغيير نشاطها رغم كونه جد شاق. هذا ما لمسناه عندما لاحظنا كيفية قيامها بعملها وتعاونها واندماجها مع فريق العمل والذي يعتبر من بين العوامل المساعدة على اندماج وتكيف الفرد مع مهنته وبيئة عمله إذ يؤكد التون مايو واتباعه ان الانسان لا يستطيع التعبير عن نفسه والنمو الا ضمن المجموعة التي يمارس نشاطه المهني في اطارها.<sup>1</sup> "ويظهر ذلك من خلال تعاونهم في المهام وفي تقسيم أوقات العمل. يقوم الفرد في الاندماج والتكيف بغية تحقيق الانسجام بينه وبين المهنة او الوظيفة التي يؤديها من جهة وبينه وبين بيئة العمل من جهة أخرى."<sup>2</sup>.

تتغير نظرة الممرضين لعملهم اذ تتأثر أيضا بسبب سوء المعاملة التي يتعرضون إليها من قبل بعض المرضى كما يوضحه التصريح التالي:

"كانت عندي نظرة بصح كي دخلت تغيرت كانت عندي image شابة على الخدمة هاذي بصح دروك ماشي ما نبغيهاش مازال هاذيك l'image ابصح الشعب هولي يخسر لك كلش ملي دخلت الظروف تاع الخدمة ما تساعدش تولي تحوسي غير تخرجي والله اللي خلاني هنا وساعدتني غير كي نخدم 2 jours ونريح jours" (ممرضة، 28 سنة، 5 سنوات خبرة)

<sup>1</sup> جورج فريدمان، بيار نافيل، رسالة في سوسولوجيا العمل، منشورات عويدات بيروت، باريس، ط1، ترجمة يولاند عمانوئيل، 1985، ص25.

<sup>2</sup> سولاف عز الدين واخرون دور التكيف التنظيمي في تحقيق جودة التعليم العالي، المجلة العلمية لجامعة جيهان-السليمانية، العراق، المجلد (4) - العدد (1)، 2020، ص 205.



## الترجمة:

"تغيرت نظرتي لمهنة التمريض إذ كانت لدي نظرة إيجابية في البداية ثم تغيرت نظرا لظروف العمل وسوء المعاملة التي قاها من المرضى كل هذا يجعلني انتظر وقت الخروج بفارغ الصبر، ما يبقيني بمصلحة الاستعجال هو نظام العمل إذ أعمل يومين وأستريح يومين".

تغيرت النظرة الإيجابية التي كانت لدى المبحوثة إزاء مهنة التمريض بسبب ظروف العمل التي تعتبرها غير ملائمة إضافة الى المعاملة السيئة من قبل بعض المرضى وهذا ما لاحظناه فعلا أثناء تواجدها في الاستعجال إذ يتميز جو العمل بالضغوطات والنزاعات المستمرة التي يعاني منها كل من المرضى والممرضون. من جهة يكون المرضى ومرافقيهم في حالة ارتباك وقلق وخوف نظرا لفترات الانتظار الطويلة ولقلة الاسرة وعدم توفر مكان للمريض. ومن جهة أخرى نلاحظ التعب والارهاق الشديد الذي يبدو على وجوه الممرضين بسبب ضغوطات العمل، وقلة الوسائل والتوافد الكبير للمرضى وينعكس ذلك على تصرفاتهم. إذ يقوم بعض الممرضين بأداء مهامهم ببطء وتجاهل للمرضى ورمي المعدات والادوية بقوة فوق الرفوف، والعبوس في وجه المريض.

تتسبب تلك الظروف في حدوث نزاعات فنجد من الممرضين من يحاول تهدئة الأوضاع، في حين لا يكثر البعض الآخر ويبدون استيائهم اتجاه المرضى ومرافقيهم ويتبادلون الشتم مما يستدعي تدخل الامن لفك النزاعات.

في ذات السياق يقارن الممرضون بين طرق تعامل المرضى ومرافقيهم معهم ومع الأطباء فهم يعتبرون أن هؤلاء يلقون الاحترام والتقدير بينما لا يحظى الممرضين بنفس التعامل. السبب حسب رأي الممرضين يتمثل في النظرة الدونية التي تجعل منهم مجرد مساعدي الاطباء وليست لديهم نفس الكفاءة التي يحظى بها هؤلاء.

## 2.3 تأثير الظروف الفيزيائية على أداء الممرضين:

تعتبر ظروف العمل الفيزيائية من اهم الظروف التي تحيط بالعامل "فهي من العناصر المادية المحيطة بالعامل في عمله والتي تؤثر بصفة مباشرة على صحته وسلامته وعلى كفايته الإنتاجية وان الظروف السيئة تؤثر تأثير كبيرا على الصحة والسعادة ولكن مما لا شك فيه ان الظروف الفيزيائية تحتل مكانة هامة في اغلب العمليات الإنتاجية فهي تدفع الى رفع الروح المعنوية للعامل".<sup>1</sup> تتمثل هذه الظروف في الإضاءة والتهوية، الحرارة. سوف نحاول في هذا الجزء التطرق الى الظروف الفيزيائية في مصلحة الاستعجالات ونفسرها من خلال خطابات الممرضين اذ صرحت احدي الممرضات:

"هذه l'urgence ضيقة بزاف ما عندك وين تزغدي هنا باه تنتهدي ما كانش meme pas تاقه باه تنتفسي بلاصة تاع ترفيه تروحي تعدي فيها ومكانش" (ممرضة، 32 سنة، 10 سنوات خبرة)

الترجمة:

"هذه الاستعجالات صغيرة جيدا ومنغلقه لا تحتوي على نوفذا للتهوية حتى اننا لا نستطيع التحرك فيها ولا توجد أماكن للترفيه".

رغم المساحة الكبرى التي يحتلها المركز الاستشفائي الجامعي الا ان الفضاء المخصص لمصلحة الاستعجالات جد صغير، فمع الازدحام والاكتماظ وكثرة الوافدين يصعب على الممرضين التحرك والتنقل داخل هذا الفضاء خاصة في الحالات الطارئة اين يستوجب التكفل بالمرضى نقل معدات العمل والأدوية بصفة سريعة.

اذ تحتوي المصلحة على قاعات صغيرة كقاعة تحضير الادوية اين يتم تجهيز الادوية المختلفة للمرضى كإعداد المصل والإبر، بها مقعدين مما يجبر الممرضين على التناوب في الجلوس ومنهم من يستخدم المبرد (Glacière) ويبقى البعض الاخر واقفون. كما لا يشعر المرضى بالراحة اثناء عمليات الحقن والكشف لانعدام الخصوصية في هذه المساحة الصغيرة. في نفس السياق تحدثت الممرضة عن مسالة سوء التهوية والانغلاق في الاستعجالات اذ لاحظنا ذلك اثناء بقائنا في

<sup>1</sup> منية غريب، مرجع سابق ص708.

الاستجابات من خلال ارتفاع درجة الحرارة والروائح الكريهة كرائحة الدم التي تقابلنا فوراً دخولنا للمصلحة. في نفس السياق نتحدث الممرضة عن تخوف الممرضين من بقائهم في هذه المصلحة في فصل الصيف بسبب ارتفاع درجة الحرارة وزيادة عدد المرضى والغرقى.

### 3.3 الوسائل والإمكانيات في الاستجابات:

تعتبر أدوات العمل من الضروريات التي يجب ان تكون متواجدة في الاستجابات لضمان التكفل الجيد بالمرضى والسير المنظم للعمل، فمن اهم التحديات التي يواجهها الممرضون في مصلحة الاستجابات والتي تطبئ من وتيرة العمل وتعيق ادائه وتولد صراعات ونزاعات حادة مع المرضى واهاليهم هي نقص معدات ووسائل العمل وقلة الادوية.

اذ تصرح احدى الممرضات بما يلي:

" ايسط حاجة ما كانش كيما l'alcool ما كانش بلاص للمريض مكانش كل خطرة تكمل حاجة نبقاو غير نلبقوا مهم نخدمو " (ممرضة، 23 سنة، شهرين)

الترجمة:

"انعدام ايسط الإمكانيات مثل الكحول وقلة الاماكن للمرضى يجبرنا على ان نتدبر الأمور بتلك الإمكانيات القليلة (نلبقوا) لتأدية عملنا."

في نفس السياق يضيف ممرض آخر:

" Matériels ما كانش la pharmacie بعيدة بزاف تروحي لها وتجي des fois يقول لك ما كانش كيما خطرا قعدنا Deux Mois بلا l'alcool " (ممرض، 25 سنة، 3 سنوات خبرة)

الترجمة:

" الوسائل غير متوفرة كما ان الصيدلية المركزية بعيدة مما يضطرنا إلى الذهاب والإياب عدة مرات وفي بعض الأحيان لا يتوفر الدواء، اذ بقينا بدون مادة الكحول لمدة شهرين"

تستهلك الاستجابات كمية كبيرة من الادوية يوميا بسب استقبالها للعديد من الحالات. يتردد الممرضون على الصيدلية المركزية عدة مرات في اليوم لجلب الادوية مما يعتبر مضيعة للوقت

ويلجأ الممرضون في كثير من الأحيان الى تكليف زملائهم لإحضارها. كما يشتكي الممرضون من قلة ابسط أدوات العمل كالكحول الذي يقومون بتعويضه بالمصل.

قلة المعدات الطبية والادوية يتسبب في نشوب نزاعات ومشاجرات مع المرضى ومرافقيهم خاصة إذا كانت الحالات صعبة ويطلب من هؤلاء الانتظار اذ يتهمون الممرضين بعدم رغبتهم في توفير الدواء لهم والتماطل في أداء مهامهم وأنهم يقدمون الدواء الى معارفهم.

هذه الوضعية تجبر الممرضين على ابتكار طرق بديلة لتوفير الإمكانيات والوسائل وهذا ما يعبرون عنه بكلمة "تلبقوا" كاستبدال الكحول بالمص واستخدام القفازات الطبية عوض الرباط المطاطي الضاغط (Garrot médical) في عملية سحب الدم او تركيب الابر.

"الإمكانيات باه نبدأ لك كل شيء ما كانش *Aspirateur chirurgical* خطرة تمشي خطرة حابسة خطرة موسخة خطرة مودره *la prise*، ما تخدمش *Brancard* حابس كاين اللي مهرس أيا حنا نطicho في ورطة" (مساعدة تريض، 40 سنة، 11 سنة من الخبر)

الترجمة:

"الإمكانيات كل شيء معدوم الأجهزة احيانا يعمل وأحيانا لا أحيانا غير متوفر واذ وجدناها تكون متسخة كما ان المأخذ الكهربائي لا يعمل ولا يوجد نقالات للمرضى مما يجعلنا في مشكل"

لاحظنا نقص الإمكانيات في مصلحة الاستعجالات فور قدوم سيارة الإسعاف اين تبدأ الفوضى وتتعالى أصوات الممرضين ورجال الحماية المدنية الذين يبحثون عن ناقلة او كرسي متحرك لنقل المريض. كما يصعب عليهم توفير مكان لوضع المريض نظرا لاكتظاظ الاستعجالات اذ يضطرون في معظم الأحيان الى ترك المريض في الأرض مما يصعب اجراء الفحوصات كالقيام باختبار (مخطط كهربية القلب *L'électrocardiogramme*).

تتسبب هذه الظروف في نشوب نزاعات، اذ واجهت احدى الممرضات مشكل مع اهالي المريض بسبب تعطل جهاز قياس السكر اين استوجب عليها البحث على الجهاز في مصلحة أخرى مما استغرق وقت طويل أدى الى التأخر في تقديم الخدمة مما دفع اهل المريض الى الصراخ والسب والشتم داخل المصلحة.

تتعرض بعض أجهزة الاستعجالات الى الاهمال بعد استخدامها، اذ اكدت الممرضة انها تجدها شبه مرمية ويتراكم عليها الغبار فعدم المحافظة عليها وعدم الاهتمام بصيانتها يؤدي الى توقفها. فقد لاحظنا تعطل بعض الآلات من بينها جهاز مخطط كهربية القلب اثناء قيام الممرضة بالتشخيص مما توجب تكرار العملية عدة مرات مما جعل المريض يشكك من مهاراتها وقدراتها هذه المواقف تؤثر سلبا على بناء علاقة الثقة مع المرضى.

### الخلاصة:

تغير تصور الممرضين لمهنة التمريض راجع الى عدة أسباب منها أولا قلة ابسط الوسائل في مصلحة الاستعجالات يؤثر على كل من المرضى والممرضين اذ يزيد من استياء المرضى ويدخلهم في صراع مع الممرضين اذ تدفع هذه الظروف الممرضين الى ابتكار طرق بديلة للعمل.

كما أن تعطل بعض الآلات اثناء قيام الممرضين بالتشخيص يؤدي الى تكرار العملية عدة مرات، مما يجعل المريض يشكك من مهاراتهم وقدراتهم اذ تؤثر هذه المواقف سلبا على بناء علاقة الثقة مع المرضى.

أيضا ساعات العمل الطويلة دون الحصول على أوقات راحة يسبب للممرضين الإرهاق والتعب. إضافة إلى صغر مساحة الاستعجالات مما يجعل الممرضين يشعرون بعدم الارتياح أثناء أدائهم لعملهم بسبب الاكتظاظ الذي يعرقل حراكيته خاصة في الحالات الطارئة اين يستوجب على الممرضين نقل المعدات.

كل ذلك يؤدي الى تغير نظرتهم التي كانت تعتمد على فكرة ان مهنة التمريض تنحصر في بعض الأدوار السهلة والغير معقدة فبعد مزاولتهم لهذه المهنة أدرك الممرضون ان التمريض من المهن الشاقة التي تتطلب جهد كبير اذ تعرف بتعدد أدوارها وغموضها. فرغم تكوينهم الا انهم يواجهون صعوبات في بداياتهم وتبرز هذه الصعوبات في التواصل والتعامل مع المرضى. اذ يتعرض الممرضين في الاستعجالات الى معاملات سيئة من طرف الممرضين في حالة عدم توفر الإمكانيات ووسائل العمل.

## 4 خصائص علاقات العمل:

## 1.4 دور جماعة العمل في التخفيف من ضغوطات العمل

يتفاعل الافراد فيما بينهم لعملمهم في نفس المجال ولتعايشهم مع نفس ظروف العمل وقد ينتج عن هذا التفاعل اما نزاعات وخلافات بين افراد التنظيم الواحد او علاقات ودية مبنية على التعاون والاحترام. سنحاول في هذا المحور معرفة طبيعة العلاقات بين المرضين وزملائهم وبين المرضين والطاقم الطبي. اذ صرح رئيس مصلحة الاستعجالات بان:

"علاقة بينتنا علاقة اخوة *même* خارج العمل خاطر نفوتو بزاف وقت مع بعضانا" ( رئيس المصلحة، 38 سنة، 17 سنة خبرة)

## الترجمة

"تجمعنا علاقة اخوة داخل وخارج العمل لقضائنا أوقات كثيرة مع بعضنا"

تبين لنا من خلال هذا الخطاب ان طبيعة علاقات العمل بين المرضين في الاستعجالات تتميز بالأخوة بسبب ساعات العمل الطويلة التي يقضونها يوميا. مما يدفع الى التفاعل والتواصل المستمر فهم يتشاركون نفس غرفة الاستراحة ووجبات الغذاء كما يتبادلون همومهم ومشاكلهم ويقدمون الدعم الي بعضهم البعض مما يخلق علاقة ثقة بينهم.

يقوم الممرضون بإعادة تنظيم العمل من حيث تقسيم المهام وأوقات الراحة رغم وجود برتوكول العمل الموضوع من قبل الإدارة، فهم يفضلون تقسيم العمل بطرق غير رسمية من خلال تكوين فريق إذ يعمل كل ممرض على تأدية مهام معينة كما يحرص الممرضون في الحالات المستعجلة على العمل على التعاون ليكمل كل فريق أدوار الفريق الآخر. يؤدي فريق العمل الى التكامل والتعاون في أداء المهام اذ يعرف "بأنه جماعة من الافراد انتظموا ليعملوا معا او يقومون بعمل مشترك".<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مطبوعات كلية هارفرد لإدارة الأعمال، قيادة فريق العمل حلول من الخبراء لتحديات يومية، ترجمة وليد شحادة، مكتبة العبيكان، مملكة العربية السعودية، 2007، ص 21.

يتفاهم الممرضون ويتعاونون في أداء الأدوار مما يؤدي الى تعزيز التواصل وبناء علاقات متماسكة وخلق بيئة عمل ملائمة تساعد على التخفيف من ضغوطات العمل.

في نفس السياق اضافت احدى مساعدات التمريض:

" علاقة مليحة نتعاونوا احنا الفراملة في بعضنا ومع الطببة كيف كيف كي نسحقوهم يقضوا لنا كاش *ordonnance* وهما كيسحقونا نخدمو معاهم "

(مساعدة تمريض، 40 سنة، 11 سنة من الخبر)

الترجمة:

" تربطنا علاقة جيدة مع الممرضين والأطباء اذ نتعاون نحن الممرضين فيما بيننا، كما يقوم الأطباء بقضاء لنا بعض الحاجات كالوصفات الطبية."

من خلال خطاب مساعدة التمريض نلاحظ ان العلاقة التي تربطها مع الممرضين والأطباء علاقة جيدة مبنية على التعاون والتضامن يظهر ذلك من خلال المساعدة التي يقدمها الممرضون لبعضهم البعض خاصة أثناء أدائهم للمهام الصعبة التي قد لا يتقنها بعضهم جيداً. يحرص هؤلاء على تلقين زملائهم واكسابهم مهارات جديدة.

#### 2.4 مميزات علاقة الممرضين بالأطباء

قد تظهر العلاقة مع الأطباء أنها مبنية على الاحترام المتبادل والتعاون اذ نلاحظ مساعدة الممرضين للأطباء اثناء أدائهم للعمل وتواجد الممرضين بجانب الأطباء اثناء التشخيص كما يتشاور الأطباء مع الممرضين عن حالة المرضى. ويلجأ هؤلاء الى الأطباء من اجل مساعدتهم كإعطائهم الوصفات الطبية، واستشارتهم عن اطباء من اجل عائلتهم وفي المقابل ينفذ الممرضين للأوامر هم.

لكن لا يحظى جميع الممرضين بنفس العلاقات مع الأطباء فمنهم من يواجه صعوبات في انشاء علاقات جيدة. حيث صرحت إحدى الممرضات:

"ما كانتش قاع علاقة مع الزملاء هنا عندنا علاقة تاع خدمة وصاي ومع طبا هو يكتباك في ورقة وانت تكتبي له وتعاودي ترسليها له وخطرات يقول لك ديري ديك الحاجة ديريها " (ممرضة، 23 سنة شهرين في الاستجالات)

#### الترجمة

"لا تربطنا أي علاقة مع الزملاء الا تلك المرتبطة بالعمل فقط. اما بالنسبة للأطباء التواصل يكون عن طريق الكتابة في الوصفات الطبية وتطبيق الاوامر "

تعتبر الممرضة ان العلاقات التي تجمعهم في مصلحة الاستجالات هي علاقة عمل فقط. مبنية على التواصل الرسمي عن طريق الأوراق والوصفات الطبية وتطبيق تعليمات وأوامر الأطباء. من خلال خطابها يظهر لنا الجانب الرسمي للعلاقات داخل الاستجالات.

#### 3.4 التكيف مع محيط العمل:

يحاول الفرد التكيف مع بيئة العمل من خلال الانسجام والتفاعل مع افراد المنظمة عن طريق بناء علاقات اجتماعية وشخصية غير رسمية تكسبه مهارات وقدرات تساعده على تحقيق أهداف المنظمة وأهدافه الشخصية من خلال بناء وتطوير استراتيجيات فعالة تمكنهم من اكتساب نوع من السلطة من خلال التحكم واستغلال الثغرات الموجودة في التنظيم اذ صرحت احدي مساعدات التمريض:

"انا منين دخلت ما هبتهاش دخلت ديريكت من بعد تبدي ثدبي خدمتهم système تاعهم اللعب تاعهم مع الوقت توالفي" (مساعدة تمريض، 40 سنة، 11 سنة من الخبر)

#### الترجمة:

" اندمجت بسرعة مع ظروف العمل كما تعلمت طرق اللعب، فمع الوقت تعتادي "

يساعد عامل الوقت في الاندماج والتأقلم مع ظروف العمل وبناء علاقات شخصية مع مختلف الفئات السوسيو مهنية داخل المنظمة. واكتساب الخبرة وتعلم طرق العمل واللعب اذ اضافت



المبحوثة في خطابا آخر أن بعد تعلمها وتمكينها من العمل أصبح دورها لا ينحصر كمساعدة تلميذ فقط بل صارت تمارس نفس أدوار الممرضين.

قد لا يتمتع كل الممرضين بنفس التجربة اذ صرحت احدى الممرضات انها واجهت صعوبات في الاندماج مع الممرضين الموجودون بالمصلحة بسبب فارق السن والخبرة بينهم. مما يتسبب في صعوبة التأقلم مع زملاؤه وبيئة العمل. كما يبينه الخطاب التالي:

" في البداية ما قدبتش Rythme تاع الخدمة وزيد لي كانو معانا كبار ما بيغوش يورولنا لخدمة تتعلمي وحدك ماشي كيما حنا دروك نوروا لل Génération جديدة" (ممرضة، 32 سنة، 10 سنوات خبرة)

الترجمة:

" في البداية لم اتكيف مع وتيرة العمل، كما ان الممرضين السابقين لا يعلموننا طرق العمل فتعلمت لنفسي، الا انني احرص على تعليم الجيل الجديد من الممرضين." اعتمدت الممرضة على نفسها في تعلم طرق ومهارات العمل والتأقلم مع ظروف العمل ورغم ذلك فهي تحرص على ارشاد وتلقين الممرضين الجدد لطرق العمل.

خلاصة:

التعود والتأقلم بسرعة مع نظام العمل وظروف العمل والقدرة على بناء علاقات تمكنهم من تعلم المهنة والتكيف مع بيئة العمل ويعتمد ذلك على الخبرة وعلى قدرة الفرد في بناء شبكة علاقات مع زملاؤه. اذ تساهم العلاقات الإنسانية والسلوك التنظيمي في تكميل بعضهما البعض وكلاهما يهتم، بتطوير السلوك الإنساني، عن طريق إدماج الأفراد في موقف العمل بطريقة تحفزهم إلى العمل مع تحقيق التعاون بينهم.

خاتمة

## خاتمة

سمحت لنا هذه الدراسة بمصلحة الاستعجالات الطبية والجراحية للمركز الاستشفائي الجامعي بن سماعين بومدين بالتقرب من فئة الممرضين والتعرف على ظروف العمل الفعلية وتأثيرها على الأداء الوظيفي والإجابة عن التساؤلات المطروحة في بداية الدراسة.

ممارسة مهنة التمريض لم تكن اختيارية بالنسبة لجميع المبحوثين بل يرجع ذلك الى عدة أسباب من بينها الرغبة في ممارسة مهنة الطب إلا أن صعوبة الالتحاق بكلية الطب حالت دون تحقيقهم لرغبتهم. كما يعتبر عامل التأثير بالمحيط الاسري من بين الأسباب التي أدت الى اختيار هذه المهنة اذ يوجه الأولياء أبنائهم وينصحونهم بالتوجه نحو التكوين الذي يضمن لهم الحصول على منصب عمل فور تخرجهم.

كما تلعب الاسرة دورا أساسيا في اختيار المسار المهني لأبنائها بالأخص بالنسبة لبناتها اللواتي يجبرن على اختيار المهن التي يعتبر الأهل أنها أنسب للمرأة على غرار مهنة التمريض.

أما عن العمل بمصلحة الاستعجالات فمن الممرضين من اضطر لذلك لتجنب مسافات العمل البعيدة. إضافة الى عدم توفر مناصب عمل في المصالح الأخرى اين تقوم الإدارة بتوجيههم نحو الاستعجالات. كما تلجأ هذه الأخيرة الى التحويل الاجباري للممرضين نحو هذه المصلحة بسبب تدهور العلاقات مع رؤسائهم أو مع زملائهم.

صعوبة ظروف العمل والإرهاق والاجهاد المهني يؤدي ببعض الممرضين إلى تفضيل التنقل الى مصالح استشفائية أخرى تقل فيها ضغوطات العمل خاصة الذين لديهم خبرة طويلة.

بعد العمل بمصلحة الاستعجالات تغيرت نظرة الممرضين لهذه المهنة اذ نتج عنها تصورات مختلفة عن التي كانوا يحملونها ويرجع ذلك الى ظروف العمل المعقدة والمتغيرة. اذ كان يعتقد بعض الممرضون ان مهنة التمريض تقتصر على بعض المهام البسيطة والغير متعبة الا اكتشفوا انها تتطلب بذل مجهودات كبيرة خاصة في الحالات المعقدة، اين يتم إلزامهم على أداء بعض المهام الطبية من طرف الأطباء.

يقوم الممرضون بالتخلي عن بعض الأدوار الروتينية أو ما يعبر عنه ب le sale boulot من خلال تفويضها لمساعدتي التمريض.

## خاتمة

كما يواجه الممرضون في بداية مسأرتهم المهني تحديات وصعوبات في كيفية التعامل والتواصل مع مختلف الفئات السويوإجتماعية اذ يعتمد الممرضون في اكتساب المهارات على التعلم الذاتي لتحسين خبرتهم المهنية.

تغيرت النظرة الإيجابية التي كانت لدى الممرضين إزاء مهنة التمريض بسبب ظروف العمل التي يعتبرونها غير ملائمة، اذ تتميز بيئة العمل بالضغوطات المستمرة بإضافة الى المعاملة السيئة التي يتلقاها الممرضين من قبل بعض المرضى والتي تؤثر على أدائهم ويظهر ذلك من خلال تباطئهم في انجاز المهام وتجاهلهم للمرضى كتعبير عن عدم الرضا.

يعمل الممرضون لساعات طويلة في اليوم دون توقف في ظل هذه الظروف يحاولون توزيع أوقات الراحة وتنظيمها بطريقة غير رسمية، بغرض التخفيف من ضغوطات العمل ومن الإرهاق.

تؤثر ظروف العمل الفيزيكية كمساحة الاستجالات والتهوية على أداء الممرضين اذ يشعر هؤلاء بعدم الارتياح أثناء أدائهم لعمليهم بسبب الاكتظاظ الذي يعرقل حركيتهم خاصة في الحالات الطارئة اين يستوجب عليهم نقل المعدات. كما ان نقص التهوية داخل الاستجالات يؤدي الى تراكم الروائح الكريهة وارتفاع درجة الحرارة.

تسبب قلة الأدوية ونقص وسائل العمل وقاعات العلاج في عرقلة وتعطيل عمل الممرضين مما يتسبب في مشاكل مع المرضى ويعرضهم الى كل أشكال من العنف اللفظي وحتى الجسدي في بعض الحالات.

من خلال تحليلنا لنتائج هذه الدراسة توصلنا الى تأكيد صحة الفرضية الأولى والتي تبين ان توفر وسائل العمل يساعد الممرضين على أداء عملهم في ظروف أفضل.

عندما تتميز علاقات العمل بالتعاون و التضامن بين فريق العمل فإن ذلك يقلل من ضغوطات العمل. ويؤدي تعاون الممرضين وتفاهمهم الى تطوير مهاراتهم ويعزز طرق التواصل وبناء علاقات متماسكة مبنية على التضامن.

لا يحظى جميع الممرضين بنفس العلاقات العمل اذ يوجد من يواجه في التواصل وبناء روابط جيدة و يرجع ذلك الى عدم قدرتهم على التكيف والتأقلم مع فريق العمل.

## خاتمة

---

عامل الخبرة يساعد على الاندماج وانشاء علاقات مع مختلف الفئات السوسيو مهنية وتعلم طرق العمل واللعب. فالمكانة التي يحتلها الممرضون داخل مصلحة الاستعجالات هي نتيجة للأهداف التنظيمية والأهداف الشخصية. فالممرض فاعل يعمل على اكتساب مهارات وطرق اللعب تجعله قادرا على تحقيق أهدافه وتساعده على التحكم في تسيير عمله.

المراجع

قائمة المراجع

• قائمة الكتب:

1. أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية انجليزي عربي فرنسي، مكتبة لبنان، 1982.
2. بو حفص مباركي، العمل البشري، دار الغرب للنشر والتوزيع، ط1، وهران، 2000.
3. تامر عبد الله شراكي مقدمة عن السلامة المهنية، المؤسسة العامة للتبريد التقني والمهني، المملكة العربية السعودية.
4. توماس شيلينج، استراتيجية الصراع، ترجمت نزهت طيب وأكرم حمدان، بيروت، الدوحة الدار العربية للعلوم ناشرون، مركز الجزيرة للدراسات، ط1، 2010.
5. جورج فريدمان، بيار نافيل، رسالة في سوسولوجيا العمل، منشورات عويدات بيروت باريس، ط1، ترجمة يولاند عمانوئيل، 1985.
6. حسان الجيلاني، الجماعات في التنظيم، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر.
7. خالد عيادة عليومات، ضغوط العمل وأثرها على الأداء دار الخليج، ط1، عمان، 2014.
8. سيد عبد الحميد مرسي، العلاقات الإنسانية، مكتبة وهبة للطباعة والنشر، ط 1، 1986.
9. طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
10. عصام عبد اللطيف عمر، الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل، نيولينك للنشر والتدريب، القاهرة، ط1، 2015.
11. عمار حمداش، تقنيات البحث السوسولوجي، دفاثر طالب علم الاجتماع، ط1، المغرب، 2006.

## قائمة المصادر والمراجع

12. عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، ط1، 1994.
13. فايزة محمد رجب بهنسي، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، 2011.
14. فراس عباس البياتي، علم الاجتماع دراسة تحليلية للنشأة والتطور، دارغيداء لنشر والتوزيع، عمان، 2011.
15. فرج عبد الله طه، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار قباء، القاهرة، ط9، 2001.
16. كامل بربر، الإدارة عملية ونظام، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، ط1، 1996.
17. كريم ناصر علي، أحمد محمد الدليمي، علم النفس الإداري وتطبيقاته في العمل، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2009.
18. محمد الفاتح محمود الفاتح محمود بشير المغربي، أصول الإدارة والتنظيم، دار الجنان لنشر والتوزيع عمان، ط1، 2016.
19. محمد الفاتح محمود بشير المغربي، السلوك التنظيمي، دار الجنان، عمان، ط1، 2016.
20. محمد عبد السلام-مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، مكتبة نور 2020.
21. محمد عبيدات واخرون، البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر، الأردن، ط2، 1999.
22. محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، 1999.
23. مصطفى محمد، الرضا الوظيفي وأثره على تطوير الأداء، دار ابن النفيس، عمان، ط1، 2018.



## قائمة المصادر والمراجع

24. مطبوعات كلية هارفرد لإدارة الأعمال، قيادة فريق العمل حلول من الخبراء لتحديات يومية، ترجمة وليد شحادة، مكتبة العبيكان، مملكة العربية السعودية، 2007.
25. معين امين السيد، إدارة الموارد البشرية في ظل المتغيرات الاقتصادية العالمية الحالية، ط1، 2010.
26. منظمة الصحة العالمية، إدارة المستشفيات، سلسلة التقارير الفنية رقم 395 سويسرة 1980.
27. موسى اللوزي، التنظيم وإجراءات العمل دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2002.
28. ناصر قاسيمي دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل -ديوان المطبوعات الجماعية بن عكنون، الجزائر.
- المجلات:**
29. الازهر ضيف، محمود بوطي، حوافز العمل ودورها في تحقيق الفعالية التنظيمية بالمؤسسة الجزائرية مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، 12(04)/2020.
30. بلعربي غنية، سوسولوجيا الحراك المهني، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، جامعة الجزائر2، العدد1-4، 2016.
31. بن زاف جميلة، العلاقات الإنسانية وأثرها على أداء العامل بالمؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد21/ ديسمبر2015.
32. بن فرج الله بخته، أهمية البحث الكيفي والمناهج الكيفية في العلوم الاجتماعية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة حمة لخضر، الوادي، الجزائر، المجلد03، العدد03، 2022.

33. بوقال نسيم واخرون، غياب افاق الحياة المهنية المحفزة في الوظيفة العمومية الجزائرية كأحد اهم أسباب تدني الأداء وهجرة الكفاءات، مجلة العلوم الإنسانية - جامعة محمد خيضر - بسكرة - الجزائر - العدد 40، جوان 2015.
34. زكاز علي، "التنظيم غير الرسمي الوجه الاخر للتنظيم الرسمي بالمنشأة الصناعية " مجلة الحكمة، العدد الثامن عشر، 2013.
35. سولاف عز الدين واخرون دور التكيف التنظيمي في تحقيق جودة التعليم العالي، المجلة العلمية لجامعة جيهان-السليمانية، العراق، المجلد (4) - العدد (1)، 2020.
36. شويحات كريم، السلطة والاتصال التنظيمي داخل المنظمة، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، جامعة علي لونيبي البلدية 2، الجزائر، العدد 01' المجلد 1، 2013.
37. صالي إسماعيل، عبد العزيز زواتيني، ممارسات السلطة بين التنظيم البيروقراطي والسلوك الاستراتيجي في ضوء مقاربتني ماكس فيبر وميشال كروزي، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة اكلي محند اولحاج البويرة، مخبر متعدد التخصصات في العلوم الإنسانية والمجتمع الجزائر، 1121-2170-13(02)2021.
38. صحراوي حماسة، بن رمضان سامية، الفعل الاستراتيجي لدى الفاعل داخل النسق مقارنة التحليل الاستراتيجي لميشال كروزي، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد (10) العدد (01)، 2022.
39. طهيرة عواج، تحليل علاقات العمل للأطباء من منظور المدخل الاستراتيجي، أطروحة دكتوراه، علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة باتنة 2018، 1-2019.
40. عبد القادر خربيش، التحليل الاستراتيجي عند ميشال كروزي، مجلة جامعة دمشق، المجلد 27 الأول+الثاني، 2011.

## قائمة المصادر والمراجع

41. عبد الكريم رحالي، اتجاهات العاملين والمرضى نحو خدمات مصلحة الاستعجالات الطبية وطرق تحسينها دراسة ميدانية، مجلة العلوم النفسية والتربوية، جامعة الجزائر 2، الجزائر، (1)4 مارس 2017.
42. عبد المالك مزهوده، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الأول، نوفمبر 2001.
43. عسلي نور الدين، دراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى العاملين في المستشفيات، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية-دراسات اقتصادية، (1)27 جامعة زيان عاشور بالجلفة.
44. الكلابي، بد الرحمن بن عباس حمزة، واقع بيئة الفيزيقية في المدارس التعليم العام بالمدينة المنورة، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد، (168، الجزء الثالث) أبريل سنة 2016م
45. كمال بوقرة، فعالية التنظيم الرسمي في المؤسسة العمومية الجزائرية: دراسة في أثر المعوقات الثقافية، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، جامعة باتنة 1، الجزائر، العدد الثاني عشر، جانفي 2018.
46. مانع فاطمة، بوهراوة زورة، السعادة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، مجلة الاستراتيجية والتنمية، جامعة شلف(الجزائر)، المجلد 11/العدد 02، 2021.
47. مبروك مقدم، سوسيولوجيا إنباء المكانة الاجتماعية وتقييم الدور -مجتمع ادرار نموذجاً- مجلة ابعاد القيمة للتحويلات الفكرية والسياسية بالجزائر، جامعة وهران 2، المجلد 5- العدد 02، ديسمبر 2019.
48. معزوزي عتيقة، نعيجة رضا، الاخيار المهني ودوره في توجيه مسار الهوية المهنية للممرض مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، جامعة وهران 02 /المجلد 09 ع 02 /خاص/16 فيفري 2020.

49. منصوري نفيسة، المساهمة التربوية في توجيه المشروع المهني للأبناء، مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، جامعة وهران 02 /المجلد 09 ع02/ خاص/16 فيفري 2020.

50. منية غريب، ظروف العمل في المؤسسة الجزائرية: مفهومها، عناصرها، أنواعها، أثارها ونتائجها الملتقى الدولي حول ظاهرة المعاناة في العمل بين السيكولوجي والسوسولوجي، الجزائر، 15-16/01/2013.

**المذكرات والأطروحات الجامعية:**

51. ببوزريبة سناء، مدى مساهمة التصورات والانتظارات المهنية في اختيار التخصص الدراسي-المهني، (مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم النفس الارشاد والتوجيه التربوي المهني) جامعة باجي مختار - عنابة، الجزائر، 2011-2012.

52. سلمى لحر، تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الاستشفائية العمومية، رسالة ماجستير، تخصص تسير الموارد البشرية، جامعة قسنطينة 02، 20012-2013.

53. كحلوش كهينة أثر ظروف الفيزيائية والذهنية والعوامل النفسية- الاجتماعية في صحة العامل، أطروحة دكتوراه، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر 02، 2019-2020.

54. محمد علي الواكوار، التنظيم غير الرسمي ودوره في الرفع من الأداء، رسالة ماجستير كلية الدراسات العليا، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج، إندونيسيا 2016.

**المراجع بالغة الأجنبية:**

1. C. Dubar ; P.Tripier ; Sociologie des professions ; éditions Armand Colin ; Paris , 1998.
2. Dominique Martin, L'analyse stratégique en perspective Retour sur la sociologie des organisations de Michel Crozier, Revue européenne des sciences sociales ,50-2,2012.
3. Jean Peneff l'Hôpital en urgence édition Métailié 1992.

## قائمة المصادر والمراجع

4. La Souffrance Au Quotidien Chez Les Infirmières Au Service Des Urgences Médico-chirurgicales D'Oran (2018).
5. MARC CATANAS, La question du <<sale boulot >> à l'hôpital : petite sociologie de la délégation des actes dans les professions du soin. Décembre 2008.
6. Michel Crozier, Erhard Friedberg, L'acteur et le système, France, Edition du Seuil, Paris ,1977.

### المواقع الالكترونية:

1. [/https://eldjournhouria.dz/article/4319](https://eldjournhouria.dz/article/4319) تاريخ 2023/06/02.
2. <https://www.a-onec.com/2021/07/2021.html> تاريخ 2023/05/23.

### القوانين:

1. القانون رقم 18-11 المؤرخ في شوال عام 1439 الموافق ل 2 يوليو سنة 2018 المتعلق بالصحة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية - العدد 46.

الملاحق

## ملحق رقم 01: دليل المقابلة

### البيانات الشخصية:

السن

الجنس

الحالة المدنية

التكوين/ المستوى التعليمي

عدد سنوات الخبرة

### المحور الأول: اختيار مهنة التمريض

ما هي أسباب اختيارك لمهنة التمريض؟

هل تغيرت نظرك لمهنة التمريض بعد مزاولتك لهذه المهنة؟

هل عملت بصلاح أخرى قبل الالتحاق بمصلحة الاستعجالات اذا كان الجواب بنعم صف لنا

هذه التجربة؟

كيف ولماذا التحقت للعمل بمصلحة الاستعجالات؟

### المحور الثاني: تنظيم العمل بمصلحة الاستعجالات

كيف يتم تنظيم أوقات العمل بمصلحة الاستعجالات؟

كيف توزع المهام بين كافة الممرضين؟

ماهي الأدوار التي يتوجب عليك القيام بها؟

كيف يؤثر التوافد المستمر للمرضى على تنظيم وتقسيم المهام بمصلحة الاستعجالات؟

تحدث لنا كيفية تنظيم أوقات الراحة وأيام العطل؟

المحور الثالث: ظروف العمل

ما هي الامكانيات المتوفرة لتمكينكم من أداء عملكم خاصة بعد انتقالكم للعمل بالمستشفى الجديد؟

كيف تصف علاقات العمل السائدة بالمصلحة وما الذي يميزها؟

هل توجد عراقيل تصعب من ادائك لعملك؟

كيف تقيم الإمكانيات المتواجدة والوسائل في مصلحة الاستعجالات؟

برأيك ما هي العوامل والتغيرات التي يمكن اعتمادها بالمصلحة لتحسين ظروف العمل؟



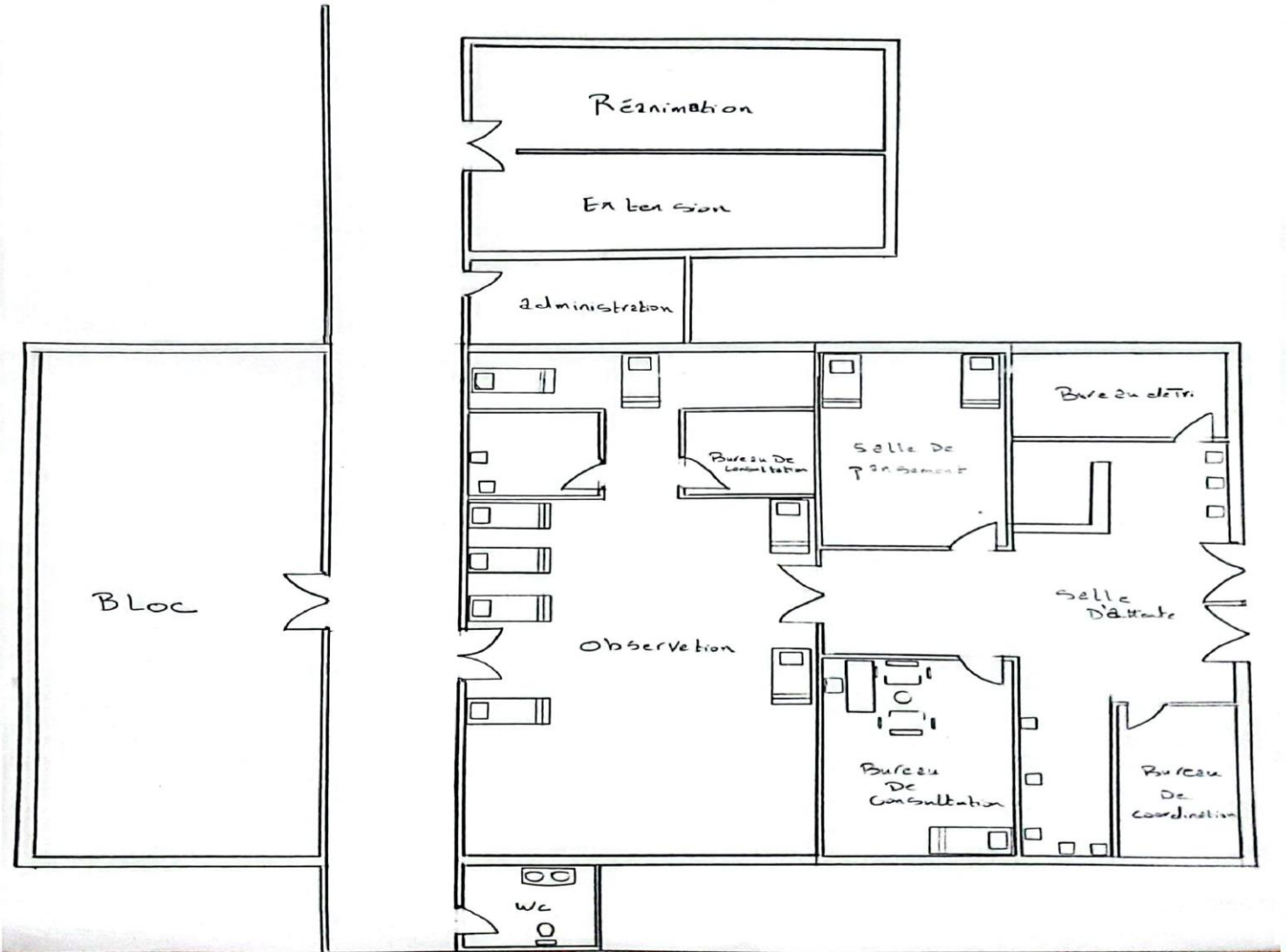
## الملاحق

### الملحق رقم 02: خصائص عينة الدراسة

رقم المبحوث	السن	الحالة المدنية
01	29 سنة	عزباء
02	20 سنة	عزباء
03	25 سنة	أعزب
04	40 سنة	متزوجة
05	32 سنة	متزوجة
06	27 سنة	عزباء
07	26 سنة	عزباء
08	23 سنة	عزباء
09	28 سنة	متزوجة
10	38 سنة	متزوج
11	25 سنة	أعزب
12	38 سنة	متزوج

## الملاحق

الملحق رقم 03: مخطط الاستعجال<sup>1</sup>



<sup>1</sup> قمنا بإعداد هذا المخطط بناء على الملاحظات الخاصة وبمساعدة طالبة فضيل روزه سنة الثانية ليسانس تخصص هندسة معمارية.

