وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية قسم : علم الاجتماع

الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة وانعكاسها على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية على عاملات مستشفى بشير بن ناصر بالوادي

مذكرة مكملة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

في علم الاجتماع تخصص: تنظيم وعمل

إعداد الطالبتين :

- آية قديري
- مارية فرجاني

إشراف الدكتور:

شوقي مرابط

لجنة المناقشة

الاستاذ	الرتبة	المؤسسة الأصلية	الصفة
أ.د. لامية بوبيدي	أستاذ التعليم العالي	جامعة الشهيد حمه لخضر– الوادي	رئيسا
د. شوقي مرابط	أستاذ محاضر – أ –	جامعة الشهيد حمه لخضر– الوادي	مشرفا ومقررا
د. سالم يعقوب	أستاذ محاضر – أ –	جامعة الشهيد حمه لخضر– الوادي	مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ أَمَّنْ هُوَ قَانِتٌ آنَاءَ اللَّيْلِ سَاجِدًا وَقَائِمًا يَحْذَرُ الْآخِرَةَ
وَيَرْجُو رَحْمَةَ رَبِّهِ قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ
وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ ﴾

[الآية:9سورة الزمر]

شكر وعرفان

"ربي أوزعنا أن نشكر نعمتك التي أنعمتها علينا "

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم :

" التحدث بنعمة الله شكر، وتركها كفر، ومن لا يشكر القليل لا يشكر الكثير، ومن لا يشكر الناس لا يشكر الله "

نتوجه بجزيل الشكر للأستاذ المشرف :مرابط شوقي لقبوله تأطير مذكرتنا والذي لم يبخل علينا بتوجهات والنصائح، فنتمنى له دوام الصحة والعافية .

كما نتوجه بجزيل الشكر و امتنان الكبير للأستاذ سالم يعقوب الذي أمد لنا يد العون للإتمام هذه الدراسة وإنجاز هذا العمل.

كما لا ننسى أن نقدم بجزيل الشكر إلى مدير المستشفى بشير بن الناصر وعاملات قسم الأم والطفل.

الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذا العمل .

إلى من قال فيهما ربي "وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغير" .

إلى الوالدين الكريمين بفضل تشجيعهما الدائم ودعائهما المتواصل .

إلى زوجي العزيز : أهدي هذا البحث تعبيرا مني من خالص شكري، لما قدمه لي طوال فترة دراستي من دعم معنوي ومادي، فشكرا كثيرا على ثقتك بنجاحي ودفعي نحوى الأفضل .

إلى من حلت بركة وجودهم في حياتي، ومن ملأت ضحكاتهم الجميلة عمري، أهدي هذا البحث لأولادي : حسام ـ عدي . راجية أن أكون لهم مصدر فخر وقوة دائما .

وإلى أم زوجي الذي أعتبرها بمثابة أمي الثانية التي كانت مصدر ثقة وتحفيز لي .

إلى أولئك الذين يفرحهم نجاحي، ويحزنهم فشلي، أهدي هذا البحث إلي الأقارب وكل من تمنى لي نجاح فلكم جزيل الشكر ووافر الاحترام .

وشكر خاص إلى أفراد عينة البحث على إسهامهم في الإجابة عن مقياس بحثنا .

إلى من تعبت معي في إنجاز هذه المذكرة صديقتي أية .

إلى نفسي التي أرهقتها جدا لانجاز هذا العمل على أكمل وجه وما الكمال إلا الله تعالى .

الإهداء

بسم الله كل من قال تشجع, ومن العلم تشبع, وفي دروب الصواب أنبع

أما بعد :

بتوفيق من الله لامني , وحفظه لي من كل سوء يصيبني .

أهدي ثمرة عملي هذا إلى من سقاهما وحماهما والديا الأعزاء حفظهما الله لي , وإلى ملاكي في الحياة . . . . . إلى معنى الحب . . . . إلى معنى الحنان والتفاني . . . . إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي . . . . . أمي الحبيبة عائشة .

إلى من أحمل إسمه وبكل فخر . . . . . إلى من علمني كيف يحيى الإنسان بعزة وكرامة

والتضحية أبي الغالي إسماعيل, إلى القلوب الطاهرة الرقيقة إلى رياحين حياتي أخوتي وأخواتي .

وإلى صديقتي وزميلتي في هذا العمل صاحبة القلب الطيب مارية, والى كل من جمعتني بهم مقاعد الدراسة

أخيرا فائق الشكر والتقدير إلى كل من قدم لنا النصيحة ومد لنا يد العون في إنجاز هذا البحث فجزاكم الله خير الجزاء

ملخص:

تعد المرأة العاملة أساس نجاح أي منظمة من خلال العمل التي تؤديه ومقدار الجهود التي تبذلها باعتبارها قادرة على إدارة الموارد الأخرى بالمؤسسة، الأمر الذي استلزم الاهتمام بها ومتابعة مستوى أدائها وأداء المؤسسة التي تعمل بها.

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الضغوط المهنية وانعكاسها على الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة وطبقت الدراسة الميدانية بمستشفى بشير بن الناصر متخصصة الأم والطفل _ بالوادي.

بشكل عام حاولت الدراسة الإجابة على التساؤل التالي:

_ كيف تنعكس الضغوطات المهنية على الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة؟

والذي حاولنا الإجابة عليه من خلال الفرضيات التالية:

- يساهم غموض الدور في تراجع الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة
- لصراع الدور انعكاس سلبي على أداء الوظيفي لدى المرأة العاملة.
- للعبء المهني انعكاس سلبي على الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة.

وقد اعتمدت هذه الدراسة الحالية على المنهج الوصفي، وثم جمع المعطيات بواسطة الاستمارة كأداة بحث، أما عينة الدراسة فتكونت من 50 عاملة بطريقة العينة القصدية.

ومن اهم النتائج التي وصلنا اليها:

- لا يساهم غموض الدور في تراجع الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة
- لصراع الدور انعكاس إيجابي على الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة
- للعبء المهني انعكاس سلبي على الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة
- تنعكس الضغوط المهنية إيجابا على الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة

Abstract:

The working woman is the basis for the success of any organization through the work she performs and the amount of efforts she makes as she is able to manage other resources in the institution, which necessitated attention to them and follow-up of their performance level and the performance of the institution in which they work.

This study aimed to identify occupational pressures and their impact on the job performance of working women. The field study was applied at Bashir Bin Nasser Hospital, specialized in mother and child, in El-Oued.

In general, the study attempted to answer the following question:

-How do work pressures affect the job performance of working women?

Which we tried to answer through the following hypotheses:

The ambiguity of the role contributes to the decline in the job performance of working women

Role conflict has a negative impact on the job performance of working women.

The professional burden has a negative impact on the job performance of working women.

This current study relied on the descriptive approach, and then collected data using the form as a research tool, and the study sample consisted of 50 workers using the intentional sampling method.

Among the most important results we obtained:

The ambiguity of the role does not contribute to the decline in the job performance of working women

Role conflict has a positive impact on the job performance of working women

The occupational burden has a negative impact on the job performance of working women

Occupational pressures are positively reflected on the job performance of working women

الفهارس

1- فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
كلمة شكر وتقدير	
الإهدات	
ملخص باللغة العربية	
ملخص باللغة الانجليزية	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
فهرس الملاحق	
مقدمة	أ
الفصل الأول: مدخل عام للدراسة	
أولا- الإشكالية	19
ثانيا- فرضيات الدراسة	20
ثالثا – أهداف الدراسة	21
رابعا – أسباب اختيار الموضوع الدراسة	21
خامسا – تحديد مفاهيم الدراسة	22
سادسا – الدراسات السابقة	24
خلاصة الفصل	31
الفصل الثاني: مدخل سوسيولوجي لضغوط المهنية	
تمهيد	33
أولا – مفهوم الضغوط المهنية	34
ثانيا – عوامل الضغوط المهنية	35
ثالثا – أنواع الضغوط المهنية ومدى أثارها على الأداء	37
رابعا – مراحل الضغوط المهنية	37
خامسا – مصادر الضغوط المهنية	39
سادسا – الآثار المترتبة على الضغوط المهنية	39

سابعا – نظريات الضغوط المهنية	41
خلاصة الفصل	43
الفصل الثالث: قراءة سوسيولوجية في موضوع الأداء الوظيفي	
تمهيد	45
أولا – تعريف الأداء الوظيفي	46
ثانيا – عناصر الأداء الوظيفي	47
ثالثا – أهمية الأداء الوظيفي	47
رابعا – محددات الأداء الوظيفي	49
خامسا– العوامل مؤثرة في الأداء الوظيفي	49
سادسا – نظريات الأداء الوظيفي	50
خلاصة الفصل	53
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
تمهيد	55
أولا – الإطار الزماني والمكاني	56
ثانيا – المنهج الدراسة	59
ثالثا – عينة الدراسة	60
رابعا – أدوات جمع البيانات	60
خلاصة الفصل	62
الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات ونتائج الدراسة	
تمهيد	64
أولا – عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات	65
ثانيا – عرض نتائج الدراسة	80
ثالثا – توصيات الدراسة	83
الخاتمة	85
قائمة المصادر والمراجع	87
الملاحق	91

2- فهرس الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	توزيع العاملات حسب الفئة العمرية	65
02	توزيع العاملات حسب مستوى التعليمي	65
03	توزيع العاملات حسب الحالة الاجتماعية	66
04	توزيع العاملات حسب الخبرة المهنية	67
05	كيف يرون المهام المطلوبة منهم في العمل	67
06	مسئول المباشر يفوض لك المهام باستمرار	68
07	يوجد مصادر للمعلومات تعتمد عليها المؤسسة	69
08	الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة واضح بالنسبة لهم	70
09	طلب أعمال تتناقض مع القيم والمبادئ	71
10	تدخل الآخرين في مجال عمل لا يتيح لك أداءه بشكل سليم	72
11	طلب تنفيذ أعمال من عدة مشرفين	73
12	أعمال المكلفون بيه تدخل ضمن تخصصهم ومهاراتهم	73
13	تعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينهم	74
14	تدخل المسؤولين في أداء عمل بشكل كبير	75
15	نقص الخبرة والمهارات اللازمة في أداء عمل	75
16	يوضح وقت العمل لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب منك	76
17	شعور بالتعب وإرهاق لكثرة ما يطلب منك من واجبات ومهام	77
18	مواجهة مشكلات في العمل	77
19	العمل موكل إليك فوق طاقتك ولا يمكن إنجازه في الوقت المحدد	78
20	فترات الراحة في العمل	79
21	خوف من ارتكاب أخطاء في عمل	79

3- فهرس الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	المفاهيم الأساسية في النظرية التوقع	52
02	يوضح الهيكل التنظيمي المقترح للمؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بشير بن الناصر بالوادي	57

4- فهرس الملاحق:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	قائمة الأسماء الأساتذة المحكمين	92
02	استبيان	93
03	الهيكل التنظيمي المقترح للمؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بشير بن الناصر بالوادي	97

مقدمة

مقدمة:

نظرا للتطور التكنولوجي الهائل وتسارع الحضاري والتغير الاجتماعي في العصر الحديث، وتطورات التي مرت بيه المؤسسات فنجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات، وتعتبر الضغوط المهنية جزء مهم من هذه المتغيرات، وتعد الضغوط المهنية هي أحد الموضوعات الأساسية التي يركز عليها الباحثون في مجال الإدارة في دراساتهم من حيث المسببات والآثار، باعتبار أن الضغط المهني هو أحد التحديات التي تواجه المؤسسات المعاصرة في تحقيق أهدافها الخاصة مع ازدياد حدة المنافسة التي تواجهها، حيث أن وجود مستويات مرتفعة من الضغط قد تؤثر سلبا على الأداء الفردي وبالتالي على أداء المؤسسة ككل .

ومن هنا لقي موضوع الضغوط المهنية اهتمام وتزايد من قبل الباحثين في مجالات عدة لما له من انعكاسات سلبية على سلوك العاملات وأدائهم في العمل نتيجة التأثر بالمثيرات والمنبهات البيئية المختلفة، وهذه الضغوط جعلت العاملات يعيشون في حالة قلق وتوتر وانفعال، مما يؤثر على صحتهم وتفاعلاتهم الجسدية، وبالتالي انعكس على مهام وظيفتهم وعلى علاقاتهم مع بعض داخل المؤسسة، وتختلف مصادر الضغوط المهنية التي تواجهها العاملات بحسب الخصوصية المهنية لكل عمل كما تتباين درجات الشعور بضغوط المهنية تبعا لعوامل عديدة تتعلق بالعاملة بحد ذاتها من حيث شخصيتها وجنسيتها ومستواها التعليمي.

وقد تطرقت دراستنا هذه إلى هذا الموضوع بعنوان: "الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة وانعكاساها على أداء الوظيفي".

ومن هذا المنطلق قسمت دراستنا الحالية إلى جانبين رئيسيين الأول يتمثل في الإطار النظري وثاني إلى الجانب الميداني والإطار النظري متكون من ثلاثة فصول وهي:

الفصل الأول: مدخل عام للدراسة

والذي يتضمن تصور الدراسة بتحديد الإشكالية وتساؤلات الدراسة وفرضياتها ومعرفة أسباب اختيار الموضوع الدراسة ثم إلى أهدافها، كما يتضح من هذا الفصل أهم المفاهيم الأساسية والتعقيب عليها وأخيرا لبعض الدراسات المشابهة التي اهتمت بمتغيري الدراسة.

الفصل الثاني: مدخل سوسيولوجي لضغوط المهنية

تم تطرق في هذا الفصل إلى مفهوم الضغوط المهنية وعواملها وأنواع الضغوط المهنية ومدى أثارها على الأداء الوظيفي ومراحل الضغوط المهنية ومصادرها والآثار المترتبة عليها وفي الأخير النظريات المفسرة لضغوط المهنية.

الفصل الثالث: قراءة سوسيولوجية في موضوع الأداء الوظيفي

خصص هذا الفصل لتناول تعريف الأداء الوظيفي وعناصره وأهميته ومحدداته والعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي وفي الأخير النظريات المفسرة للأداء الوظيفي.

أما الجانب الميداني فقد يحتوي على فصلين وهما:

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية لدراسة

خصص هذا الفصل لإجراءات الميدانية للدراسة حيث تطرقنا في هذا الفصل الإطار الزماني والمكاني لدراسة والمنهج والعينة وأدوات جمع البيانات.

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات ونتائج الدراسة

تم فيه تحليل وعرض ومناقشة الفرضيات ثم عرض النتائج العامة للدراسة وفي الأخير قدمنا بعض التوصيات المقترحة.

الفصل الأول

مدخل عام للدراسة

أولا- الإشكالية

ثانيا- فرضيات الدراسة

ثالثا - أهداف الدراسة

رابعا – أسباب اختيار الموضوع الدراسة

خامسا – تحديد مفاهيم الدراسة

سادسا – الدراسات السابقة

خلاصة الفصل

أولا- الإشكالية:

شهدت المجتمعات عدة تغيرات مع ظهور الصناعة وتطور الحياة الاجتماعية وما صاحبها من تطورات وازدهار وسائل المعرفة وتكنولوجيا، دعت إلى ضرورة بروز تنظيمات حديث تساهم في عملية التنمية والتطور لتحقيق الانسجام التام مع متطلبات العصر الحديث، وهذا الدور الناجم عن ضخامة الأعباء المرتبطة بظروف العمل وهذه المتطلبات تتسم بتغيراتها واتجاهتها الدائمة نحوى النمو المستمر، وحقيقة الأمر فأن وجود المنظمة يرتبط بالأفراد الذين يتفاعلون مع بعضهم البعض لأداء وظائف معينة تمكنهم من تحقيق الأهداف المطلوبة والفرد هو المورد الحقيقي لكل منظمة، وقد نال الفرد الاهتمام المتزايد من طرف المسؤولين والمدراء في مجال الإدارة والتسيير وخاصة المرأة التي شاركت في الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية جنبا إلى جنبا مع نظيرها الرجل ذلك بدخولها ميدان الشغل في مجالات متعددة لتحقيق ذاتها مهنيا واقتصاديا وفي هذا الإطار يذهب الكثير إلى أن المرأة ليست بحاجة إلى العمل إنما العمل من مسؤولية الرجل إلا أن رغبة المرأة في المشاركة في دعم الاقتصاد بإضافة لسعيها المتواصل الإثبات جدارتها واستحقاقها لدخول مجال العمل، قد نجد من عبئ التحدي الجديد الذي خضعت له المرأة العاملة فبمجرد تواجدها داخل المنظمة تجد أمامها مجموعة من الضغوطات المهنية في أداء الوظيفي ولعلى هذه الضغوطات تؤثر على القيام بعملها بشكل سليم.

يعتبر الضغط المهني أحد التحديات التي تواجهها المرأة في تحقيق أهدافها الخاصة مع ازدياد حدة المنافسة التي تواجهها المرأة وهذه الضغوط جعلتها تعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما يؤثر على صحتها وتفاعلاتها الجسدية والعقلية وبتالي ينعكس على مهام وظيفتها وعلاقتها مع العاملين في المنظمة وتختلف مصادر ضغوط العمل التي تواجهها بحسب خصوصيتها المهنية.

يعتبر الأداء الوظيفي على أنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفية المطلوبة منه، ويعتبر الأداء هو أحد سبل التي تنتمي إلى كفاءة وتطور المؤسسة ككل ويمكننا القول أن المؤسسات بشكل عام أصبحت تعاني من مشكلة الضغوط المهنية فبدأت تسعى نحوى بناء استراتيجيات من شأنها أن تتخلص من الضغوطات التي تواجه العمال بشكل عام والمرأة بشكل خاص، باعتبار أن موضوع دراستنا حول الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة وانعكاسها على الأداء الوظيفي ومن هذا المنطلق نطرح التساؤل التالي:

تساؤل الرئيسي:

_ كيف تنعكس الضغوطات المهنية على الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة؟

التساؤلات الفرعية:

- ما هي انعكاسات غموض الدور على الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة؟
- ما طبيعة الصراع الدور المهني على الأداء الوظيفي؟
- هل للعبء المهني انعكاس على الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة؟

ثانيا– فرضيات الدراسة:

تعتبر الفروض محور البحث العلمي، إذ أنها تعتبر تفسير أوليا لظاهرة المراد دراستها، إلى حين إثباتها أو نفيها في المراحل النهائية من البحث، ويجب أن تكون الفرضية واضحة ومحددة وخالية من الإسهاب والغموض، كما ينبغي أن تكون قابلة للاختبار والفحص والتحليل[1].

الفرضية الرئيسة:

تنعكس الضغوط المهنية سلبيا على الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة.

وتتفرع الفرضية الرئيسة فرضيات التالية:

– يساهم غموض الدور في تراجع الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة.

[1] رشيد زرواتي: مناهج وأدوات الحث في العلوم اجتماعية، ط 1، دار الهدى لطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة بالجزائر،2007، ص 96.

– لصراع الدور انعكاس سلبي على أداء الوظيفي لدى المرأة العاملة.

– للعبء المهني انعكاس سلبي على الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة.

ثالثا – أهداف الدراسة:

لكل دراسة هدف وغاية يريد الباحث أن يحقق ويصل من خلالها إلى نتائج علمية التي تفسر الظاهرة وتكشف عن أسباب وجودها، وفعالية العناصر التي تؤثر فيها من خلال اهتمامه بالظاهرة المدروسة وهذه الدراسة تهدف إلى:

– الوصول إلى نتائج ونصائح لتحقق من مسببات الضغط العمل لدى المرأة العاملة.

– استنباط الضغوط المهنية التي تواجه المرأة في تقديم الأداء الوظيفي.

– تسليط الضوء على الضغوط المهنية التي تواجه المرأة العاملة في ميدان العمل.

– محاولة معرفة العلاقة التي تربط ضغوط المهنية بالأداء الوظيفي .

– الاهتمام بالمرأة وتحسين مكانتها الاجتماعية وأوضاعها المهنية وذلك بالكشف عن المعيقات التي تواجهها في أدائها المهني.

رابعا – أسباب اختيار الموضوع:

إن كل الدراسات لها أسباب تدفع الباحث للخوض في موضوعه وتختلف هذه الأسباب من باحث لأخر في هذه الدراسة أردنا تقسيم الأسباب إلى أسباب ذاتيه وأسباب موضوعية ومنها:

أسباب ذاتية:

– الطموح في معرفة طرق التعامل مع ضغوط المهنية للمرأة العاملة .

– الموضوع المختار يمس جانب من جوانب التنظيم.

– شعورنا بقيمة وأهمية هذا الموضوع في الوقت الراهن وذلك من خلال تجربتنا الخاصة في مجال العمل.

أسباب موضوعية:

-قلة الاهتمام بموضوع الضغوط المهنية على مستوى المستشفيات.

- تزايد تذمر المرض وشكاويهم حين نقص المجهدات المتقدمة من طرف الممرضات .

- الكشف عن الأسباب التي أدت إلى ظهور ضغوطات مهنية لدى المرأة .

- إبراز قدرات وإمكانيات المرأة لكونها عنصر فعال في المجتمع وذلك بتوفيقها بين عملها المهني وحياتها الأسرية.

- معرفة الانعكاس السلبي لهذه المشكلات على المؤسسة من جهة وعلى المحيط الاجتماعي للمرأة من جهة أخرى.

خامسا - تحديد مفاهيم الدراسة:

إن عملية تحديد المفاهيم أساسية لدراسة ضرورية لأنها تساعد الباحث على حصر جوانب الموضوع، ومعرفة حدوده، ولهذا سنحاول في مايلي تحديد مفاهيم دراستنا وتتمثل في العناصر التالية:

الضغوط المهنية:

أنها المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم الشعور بالتوتر وتمكن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بواجبات إليه تفتقر إلى الاندماج الوجداني والتشاؤم وقلة الدافعية وفقدان الابتكار[1] .

يعتبر في هذه الحالة الانفعالية التي تصيب العامل وتنعكس عليه بنتائج سلبية تؤثر فيه وفي المؤسسة .

مجموعة من المثيرات التي تكون موجودة في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية

[1] محمد الفاتح محمود الغربي: **السلوك التنظيمي**، ط 1، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، مصر، 2018، ص 68

والجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي نحوى الضغوط[1].

تعتبر المتغيرات التي توجد داخل المؤسسة تقوم بتأثير في سلوك أعمال في حالتهم النفسية والجسمية

– الظروف التي من خلالها تتفاعل مجموعة من العوامل المرتبطة بالعمل مع شخصية العامل فتخل من التوازن النفسي أو الفسيولوجي أو النفسي والفسيولوجي معا[2]

– الضغوط هي تلك الظروف داخل المؤسسة التي تؤثر على العامل أو مجموعة من العمال فتغير على توازنهم على أداء

تعريف الإجرائي:

ضغوط المهنية هي مجموعة من المثيرات التي يواجهها الفرد داخل المؤسسة حيث أن استجابة الأفراد لهذه الضغوط باختلاف خصائصهم الفردية، وينتج عن هذه الاستجابة مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر على مستوى الجسماني والسلوكي والنفسي لأفراد المنظمة والتي تؤثر بدرجة كبيرة على أدائهم لعملهم مما يعني صعوبة التكيف مع ظروف ومتطلبات الوظيفية.

الأداء الوظيفي:

– أنه الجهد المبذول الذي يقوم بيه الموظف لإنجاز مهمة ما، حسب قدرته واستطاعته ويشير إلى الأهداف والنتائج التي تسعى المؤسسة لتحقيق خلال فترة محدد [3].

يعني أن الأداء الوظيفي عبارة عن جهد ينتجه الموظف داخل عمله أو وظيفته ويتضح أن الأداء الوظيفي الناجح من أهم الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها.

---

[1] ثناء إبراهيم موسى فرحات: **إدارة المكتبات ومراكز المعلومات من منظور الحديث**، ط1، الدر المصرية اللبنانية، مصر، 2011، ص219

[2] عدان نبيلة: **ضغوط العمل والأداء الوظيفي**، مركز الكتاب الأكاديمي، الجزائر، 2020، ص 17

[3] محمد بن دليها القحطاني : **بيئة عمل الشراكات**، ط 1، شركة بريطانية مسجلة في انجلترا، لندن، 2019، ص 35

– يعتبر الأداء الوظيفي نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين[1] .

يعني أن الأداء الوظيفي يشمل الفرد أو الجماعة ويكون له هدف واضح وناجح للمؤسسة.

تعريف الإجرائي:

الأداء الوظيفي هو ذلك النشاط أو المهارة الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان عقليا أو فكريا من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له، حيث يحدث هذا السلوك بكفاءة وفعالية، يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة.

المرأة العاملة:

هي المرأة التي تعمل خارج المنزل وتحصل على أجر مادي مقابل عملها وهي التي تقوم بدورين أساسيين في الحياة دور ربة البيت ودور الموظفة[2].

– التعريف الإجرائي:

هي ممارسة المرأة العاملة في القطاع الصحي وظيفتها الدورية أو المناوبة من أجل ضمان سير العمل سواء كانت عزباء، أو متزوجة، أو مطلقة، أو أرملة وتحدد المدة التي تعمل فيها وفقا لتشريعات القانونية للعمل في هذا القطاع.

سادسا – الدراسات السابقة:

1– دراسات سابقة:

إن نمو المعرفة وتشجيعها يفرض على الباحث عندما يفكر في القيام بأي دراسة أو بحث، الإقناع بأن عمله هذا هو عبارة عن حلقة متصلة بمحاولات كثيرة فكل عمل علمي من هذا القبيل لا بد أن تكون سبقته جهود أخرى في شكل دراسات سابقة سوى ميدانية أو معلميه أو مكتبية[3] .

---

[1] البرداعي: **تنمية المهارات** المديرين في تقيم أداء العاملين، ط 1، مصر، 2008، ص25

[2] كاميليا عبد الفتاح: **سيكولوجية المرأة العاملة**، دار النهظه العربية لطباعة والنشر، بيروت لبنان، 1984، ص 110

[3] فوضيل دليو وعلى غربي وأخرون: **أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية**، منشورات جامعة المنتوري قسنطينة، الجزائر، 1999، ص132 .

ومن هذه دراسات نجد مايلي:

1/ الدراسات الجزائرية:

أ – دراسة عطوي سعد الدين

دراسة بعنوان "الضغط المهني وعلاقته بالصراع التنظيمي" مذكرة لنيل شهادة الماجستير وجامعة منتوري قسنطينة سنة 2010/2009 وتهدف هذه الدراسة إلى الأهداف التالية:

– التعرف على العلاقة بين الضغط المهني وصراع الأهداف.

– التعرف على العلاقة بين الضغط المهني والصراع الأفكار.

– التعرف على العلاقة بين الضغط المهني والصراع العاطفي.

– التعرف على العلاقة بين الضغط المهني والصراع السلوكي والتنظيمي.

– إعطاء بعض الاقتراحات والتوصيات للتحقيق من وحدة الضغط المهني وكيفية معالجة وإدارة الصراعات على مستوى المنظمة.

أما عن المنهج المتبع هو المنهج الوصفي والعينة تتكون من 53 عاملا فتوصلت هذه الدراسة إلى النتيجة التالية :

– عدم وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني والصراع التنظيمي في جميع الأبعاد.[1]

ب– دراسة إبراهيمي أسماء :

دراسة بعنوان" الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة " مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في جامعة محمد خضير – بسكرة – سنة 2015/2014 وتهدف هذه الدراسة إلى الأهداف التالية:

– معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية والتوافق الزوجي للممرضات والمعلمات والعاملات بدائرة طولقة.

[1] عطوي سعد الدين: **الضغط المهني وعلاقته بالصراع التنظيمي**، شهادة ماجستير، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2010/2009

– معرفة العلاقة الناتجة عن طبيعة العمل والتوافق الزوجي للممرضات والمعلمات والعاملات بدائرة طولقة .

– معرفة العلاقة بين الضغوط الناتجة عن البيئة العمل والتوافق الزوجي للممرضات والمعلمات والعاملات بدائرة طولقة .

أما عن المنهج المتبع هو المنهج الوصفي والعينة تتكون من 130 امرأة عاملة فتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية .

– توجد علاقة إرتباطية سالبة عكسية بين الضغوط المهنية والتوافق الزوجي للممرضات والمعلمات.

– توجد علاقة ارتباطية سالبة عكسية بين الضغوط الناتجة عن طبيعة العمل والتوافق الزوجي للممرضات والمعلمات.

– توجد علاقة إرتباطية بين الضغط الناتجة عن البيئة العمل والتوافق الزوجي للممرضات والمعلمات [1].

2/ الدراسات العربية:

أ – دراسة عيسى إبراهيم المعشر:

دراسة بعنوان " أثر ضغوط العمل على الأداء العاملين " مذكرة لنيل شهادة ماجستير في جامعة الشرق الأوسط لدراسات العليا سنة 2009 وتهدف هذه الدراسة إلى أهداف التالية:

– تطوير إطار نظري متكامل يغطي مجمل أدبيات ضغوط العمل للعاملين.

– تعرف على مدى علاقة ضغوط العمل بأبعاده.

[1] إبراهيمي أسماء: **الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة**، شهادة دكتوراه، تخصص العلوم في علم النفس لعلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر – بسكرة –، الجزائر، 2015/2014

– وصول إلى نتائج تساعد على وضع توصيات قد يكون من شأنها الحد من مسببات ضغط العمل وتخفيف من أثارها السلبية.

أما عن المنهج المتبع منهج الوصفي والعينة المستخدمة 240 عامل وتوصلت إلى النتائج التالية:

– إن عبء العمل لا يؤثر على العاملين في فنادق فئة خمس نجوم في عمان.

– المكافئات والأجور تؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة خمس نجوم في عمان.

– الهيكل التنظيمي لا يؤثر على أداء العاملين في فنادق فئة خمس النجوم[1].

ب – دراسة فارس الحاج محمد :

دراسة بعنوان " أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في قطاع الصحي "مذكرة لنيل شهادة ماجستير في جامعة افتراضية السورية سنة 2016 تهدف هذه الدراسة إلى أهداف التالية:

- تحديد مستويات ضغوط العمل التي يواجهها العمال في مشفى التعليم العالي.
- تحديد مستوى أداء للعاملين في مشافي التعليم العالي بأسلوب التقييم الذاتي.
- تحليل العلاقة بين مستويات ضغوط العمل المدروسة ومستوى الأداء لدى العاملين.

أما عن المنهج المتبع منهج الوصفي وعينة تتكون من 181 فتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

- وجود مستوى أقل من متوسط من السيطرة.
- وجود مستوى أقل من متوسط لتقدير العاملين لقدرتهم على تأثير ما يحدث حولهم.
- وجود مستوى أعلى من متوسط من وضوح الدور العاملين [2].

3/ الدراسات الأجنبية:

---

[1] عيسى إبراهيم المعشر: **أثر ضغوط العمل على أداء العاملين**، شهادة دكتوراه، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا سنة، عمان، 2009 .

[2] فارس الحاج محمد: **أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في قطاع الصحي**، شهادة ماجستير، تخصص MBA، قسم إدارة أعمال، جامعة الافتراضية السورية، سوريا ، 2016 .

أ – دراسة كرازل جين و روابر نيكوال:

دراسة بعنوان "الضغوط المهنية لدي الأساتذة وأنواع السند المقدم إليهم من قبل المدرسة " سنة 2001 بكندا.

التساؤل الرئيسي : ما هي مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض اليها الأستاذة

الفرضية العامة مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض إليها الأستاذ والأدوات التي استخدمها هي الاستبيان وعينة الدراسة 167 مدرسا فتوصل إلى النتائج التالية:

- الأساتذة لديهم مستوى من الضغط يتراوح ما بين المتوسط والمرتفع.
- الأساتذة لديهم مستوى مرتفع من الضغط.
- الضغط كان مرتعا أو متوسط فيما يخص المحاور الثلاثة الأول من الاستبيان وهي محور سلوكيات التلاميذ، عبء العمل، نقص الإمكانيات.
- مستوي ضعيف أو المتوسط فيما يخص المحاور الأخيرين وهما المحور الخاص بالعلاقات مع الزملاء والأولياء ومحور الاعتراف المهني[1].

ب – دراسة الجنة النقابية الأوروبية للتعليم:

دراسة بعنوان "مصادر الضغط المهني ومؤشراته لدى المعلمين في التعليم " سنة 2007 بالاتحاد الأوروبي.

التساؤل الرئيسي: ما هي المصادر المسببة للضغط المهني لدى الأساتذة في القطاعات الثلاثة.

الفرضية العامة: المصادر المسببة للضغط المهني لدى الأساتذة في القطاعات الثلاثة.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن ترتيب المصادر المسببة للضغط المهني جاءت بنفس الترتيب لدى جميع القطاعات لكن هناك بعض الاستثناءات فيها يخص مصدر عبء العمل وكثافة العمل الذي جاء في

[1] نقلا عن بخبخ شفيقة ورقايق يزيدة : **علاقة ضغوط العمل بالاداء الوظيفي**، شهادة ماستر، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع، جامعة محمد الصديق بن يحي – جيجل –، الجزائر، 2018/2017، ص37

المرتبة الأولى في التعليم الابتدائي والثانوي وفي حين جاء في المرتبة الثانية في التعليم المهني أما بالنسبة لمصدر الزيادة في عدد التلاميذ في كل قسم فقد جاء في المرتبة الأولى في التعليم المهني بينما جاء في المرتبة الثالثة في الابتدائي والتعليم الثانوي[1] .

2- تعقيب على الدراسات السابقة:

تبين لنا من خلال دراسات السابقة أنها تتباين من حيث الهدف حيث تم عرض دراسات تناولت الضغوط المهنية وأداء الوظيفي.

حيث كانت هذه الدراسات تهدف إلى الكشف على الضغوط التي تواجه المرأة العاملة وانعكاسها على الأداء الوظيفي، حيث قمنا بعرض 6 دراسات سابقة وزعت على ثلاثة محاور دراستين جزائريتين، ودراستين عربيتين، ودراستين أجنبيتين

وبالتالي الدراسات السابقة أعطتنا فهم شاملا حول موضوع دراستنا وتحديد مختلف أبعادها:

_ تطرقت دراسة عطوى سعد الدين تحت عنوان الضغط المهني وعلاقته بصراع التنظيمي في مؤسسة التكوين المهني و التمهين، و اشتركنا في المتغير الضغط المهني واتفقنا في المنهج أيضا ألا وهو المنهج الوصفي .

_ تطرقت دراسة إبراهيمي أسماء تحت عنوان الضغوط المهنية وعلاقته بالتوافق الزواجي لدى المرأة العاملة على المعلمات والممرضات بدائرة طولقة ببلدية بسكرة إتفقنا في مجتمع البحث المرأة العاملة وفي المنهج الوصفي أيضا والمتغير الأول الضغط المهني.

_ نجد دراسة عسي إبراهيم المعشر، مشابهة تماما مع دراسة الحالية في كلا المتغيرين تحت عنوان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمسة نجوم، واشتركنا في بعد واحد ألا وهو العبء العمل واختلفنا في الأبعاد الأخرى وتفقنا في المنهج الوصفي.

[1] نقلا عن بخبخ شفيقة ورقايق يزيدة: **المرجع السابق**، ص 38

_ نجد دراسة فارس الحاج محمد بأنها متشابها تماما مع دراستنا في كلا المتغيرين تحت عنوان أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق واشتركنا في المنهج الوصفي.

_ تطرقت دراسة كرازيل جين وروايل نيكوال الأجنبية بعنوان الضغوط المهنية لدي أساتذة وأنواع السند المقدم إليه من قبل المدرسة، إتفقنا في متغير واحد الضغط المهني وبعد واحد العبء المهني.

_تطرقت دراسة اللجنة الأوربية لتعليم تحت عنوان مصادر الضغط المهني ومؤشراته لدى المعلمين في تعليم واشتركنا في المتغير الأول الضغط المهني وفي بعد واحد العبء العمل .

3- مدى استفادة من الدراسات السابقة:

- إثراء الجانب النظري.
- المساعدة في إتباع المنهجي.
- تزويد الباحث ببعض المعلومات وإزالة الغموض لديه.
- المساعدة في الحصول على المراجع حيث أنها تتوفر مجموعة كبيرة من المصادر والمراجع المتعلقة بالبحث العلمي والتي تساعد الباحث على إنجاز البحث العلمي بشكل صحيح.
- المساعدة في تجنب الوقوع في الأخطاء التي وقع فيها الباحثون السابقين.
- إظهار أهمية البحث العلمي المنجز ويحفز على الواصلة فيه.
- المساعدة في بناء استمارة الدراسة.

خلاصة الفصل:

عالجنا من خلال الفصل الأول كل ما يتعلق بتحديد موضوع الدراسة بدءا بإشكالية الدراسة التي تدور حول الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة وانعكاسها على الأداء الوظيفي، وعرضنا أهداف الدراسة وأسباب اختيار الموضوع.

ثم قدمنا الفرضيات التي نتوقع من خلالها كشف على الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة وانعكاسها على الأداء الوظيفي، وتطرقنا بتحديد المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة.

وفي أخير قمنا بعرض الدراسات السابقة التي استطعنا جمعها وتدور حول متغيرات الدراسة.

الفصل الثانـــي

مدخل سوسيولوجي لضغوط المهنية

تمهيد

أولا – مفهوم الضغوط المهنية

ثانيا – عوامل الضغوط المهنية

ثالثا – أنواع الضغوط المهنية ومدى أثارها على الأداء

رابعا – مراحل الضغوط المهنية

خامسا – مصادر الضغوط المهنية

سادسا – الآثار المترتبة على الضغوط المهنية

سابعا – نظريات الضغوط المهنية

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعتبر الضغوط المهنية من المظاهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات حيث أنها تؤثر على كل أعضاء المنظمة سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين و لكن بدرجات متفاوتة. حيث يستجيب الأفراد لتلك الضغوط بأساليب مختلفة فمنهم من تدفعهم تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة، وقد تدفع البعض الأخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية وارتفاع معدل دوران العمل وبالتالي تواجه المنظمات مشاكل عديدة من شأنها أن تؤثر على تحقيق أهدافها. ومن خلال هذا الفصل سنحاول التعرض إلى موضوع الضغوط المهنية.

أولا – مفهوم الضغوط المهنية:

يعد الضغط المهني شكل من أشكال الضغط التي يتعرض لها الفرد العامل في بيئة العمل، فبرغم من الكاتبات الكثيرة في هذا المجال إلا أنه لم يتم التواصل إلى تعريف محدد لضغوط المهنية:

- يعرفه مصطفى يوسف: عبارة عن تفاعل بين البيئة الخارجة والقوى الداخلية والاستيعاب من قبل الفرد والتي يترتب عنها أثار مادية وسلوكية وهذا بسبب زيادة متطلبات العمل التي توافق قوة الفرد [1].

- يعرفه الخضري: بأنها كل تأثير مادي أو النفسي بأخذ أشكال مؤثرة في سلوك متخذ القرار ويعيق توازنه وبالتالي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشد تجاه المواقف الإدارية والتنفيذية التي تواجهه[2] .

- يعرفه ريس : أنه أي مثيرات أو تغيرات في البيئة الداخلية أو الخارجية يكون على درجة من الشدة والحدة والدوام بحيث يثقل القدرة الكيفية للكائن الحي إلى حده الأقصى والتي في ظروف معينة يمكن أن يؤدي إلى اختلال السلوك أو عدم التوافق، أو الاختلال الوظيفي الذي يؤدي إلى المرض وبقدر استمرار الضغط بقدر ما يتبعها من اضطراب جسمي والنفسي. [3]

- يعرفه Lazaras et folkman : الضغوط المهنية تحدث ما تكون مطالب العمل شاقة ومرهقة وتتجاوز مصادر التوافق لدى الفرد، أي أنها تنشأ من عدم التوازن بين مطالب العمل وقدرة العامل على الاستجابة لها وأن الاحتراق النفسي يمثل المرحلة النهائية في عجز الفرد

---

[1] لبزة جاوتي ورفيقة مبروكة : **أثر الضغوط العمل التي توافق قوى الفرد**، مذكرة ماستر، إدارة الموارد البشرية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمرى بتيزي وزو، الجزائر، 2018–2019، ص 16

[2] باهي سلامي : **مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الإبتدائي والمتوسط والثانوي**، تخصص مذكرة دكتوراه، تخصص علم النفس، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008، 76

[3] حسن مصطفى عبد المعطي: **ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها**، ط الاولى، مكتبة الزهراء الشرق، القاهرة –مصر، 2006، ص 20

عن التكيف مع مطالب العمل وأن هذا الاحتراق يظهر في عدة أعراض جسمية وانفعالية ودافعية وسلوكية مختلفة. [1]

ثانيا – عوامل الضغوط مهنية:

1 – العوامل الشخصية: والتي تميز الفرد عن غيره من الأفراد مثل تكوين الشخصي والخصائص التي يتمتع بها. وقدراته ومهارته والدوافع التي تحركه وأنماط السلوك التي يمارسها وهنا نجد أن الأفراد يتشابهون ويختلفون فهناك الأفراد الذين ترتفع درجات طموحهم وتتنوع دوافعهم وهناك الذين تنخفض حجاتهم وتقل تطلعاتهم ولاشك أن كلا من الفريقين يختلف عن استجابة والأخر للضغوط وكذلك تختلف الآثار التي تتركها الضغوط على كل منهما فرغم أن الأشخاص الذين ترتفع درجات طموحهم يواجهون أنواعا مختلفة من ضغوط (زيادة عبء العمل، قلت الفرص، ضيق الوقت) إلا أنهم من جهة أخرى يفكرون في طرق متنوعة لمواجهة الضغوط وقد يترتب على ذلك كله تعرضهم لأنواع معين من الأمراض كالحساسية أو ضغط الدم أو صداع أو عسر الهضم.

2 – العوامل الوظيفية: وتخص هذه العوامل بطبيعة الوظيفية التي يشغلها الغرد والوجبات والأعباء التي تتكون منها والمسؤوليات والصلاحيات التي توجد بها، وموقع الوظيفة على الهيكل التنظيمي ودرجة أهميتها للوظائف الأخرى وطبيعة علاقتها بهذه الوظائف. هذا بالإضافة إلى طبيعة الدور الذي يلعبه شاغل الوظيفة. والدور هنا يعني الجانب الحركي للوظيفة إذا أن الدور عبارة عن مجموعة من التوقعات التي يحملها عدد من الأشخاص تجاه لاعب الدور، فالموظف يؤدي وظيفته في موجهة الأفراد الآخرين الذي يؤدون وظائف أخرى متشابهة ومخالفة عن مفهوم الدور هذه يضع مشكلات عبء الدور، غموض الدور، نزاع الدور، ظروف العمل.

[1] ربوية، جامعة مستغانم، الجزائر، العدد 3، 2016، ص 76

3 – العوامل تنظيمية: ويدخل تحت هذا البند كثر من العناصر مثل التكنولوجيا التي تستخدمها المنظمة ودرجة تقدمها أو تأخرها سواء من حيث الآلات والمعدات أو طرق والأساليب التي تستخدمها في تسيير أعمالها وتصنيع منتجاتها أو أداء خدماتها وكذلك حجم المنظمة والتغيرات التي طرأت على هذا النشاط أتساعا أو انكماشا أو تنوعا، والمجالات الجديدة التي دخلتها المنظمة أو تنوي دخولها والأهداف التي تنشرها بين الأفراد من حيث النجاح والطموح والتميز المنظمة موقعها من صناعة التي تنتمي إليها وإنتاجيتها ومؤشرات فعاليتها، ونصيبها من السوق وسمعتها وشهرتها والخدمات التي تؤديها للمجتمع والنمط الإداري لمديريها والمناخ التنظيمي السائد فيها

4 –العوامل السلوكية: ونقصد بها السلوك التنظيمي الذي نراه بين جماعات العمل والتنظيم غير رسمي ويدخل تحت هذا العوامل التركيب الفردي والجماعي للعاملين من حيث أعمارهم وجنسياتهم ومؤهلاتهم ودوافعهم وقيهم ودرجات طموحاتهم ثم العلاقات الشخصية والاجتماعية التي تنشأ بينهم بسبب العمل . وتستمر وتتسع وتتشعب . وما نراه في كل هذا من ترابط أو تجمع أو تفكك . وما نلمسه من تناصح وتعاون على العمل والإنتاج أو اتفاق عل عدم الإنتاج ودرجات المنافسة والحفز والتأييد الذي يمد يه الأفراد بعضهم بعضا . وتجاه رؤسائهم والإدارة العليا والسلوك الذي يسلكه التنظيم غير رسمي مؤيدا أو معارضا أو محايدا اتجاه التنظيم الرسمي.

5 – العوامل الاجتماعية: وهنا نمد بصرنا لخارج محيط العمل وندخل المجتمع الكبير فنجد مجموعة كبيرة من العناصر التي تؤثر على الأفراد والدراجات التي يتعرضون لها ما ضغوط واستجاباتهم لها هذه العناصر التي توجد في ظروف الاقتصادية السائدة والأعباء العائلية التي يلتزم بها الأفراد . وتكاليف المعيشة وأنماط الاستهلاك السائد وقيم المجتمع ونظرته للسلع والخدمات المتاحة والمعاني والرموز الاجتماعية والتي يعطيها السلع أو

خدمات معينة ودرجة التوافق الاجتماعي للأفراد من حيث السعادة الأسرية وتوفر الأصدقاء وشبكة العلاقات والأنشطة الرياضية.[1]

ثالثا- أنواع الضغوط المهنية ومدي أثرها على الأداء:

1 – الضغط الايجابي (التكيفي): يمثل في الاستجابة التي تحرك أداء الشخص السليم لوظائفه، وهو مفيد في الخلق والإنتاج وعمل التغيرات الضرورية في أسلوب الحياة إن هذا النوع من ضغط يعتبر كحافز أو منبهة بحث العامل على بذل جهود أكثر والانتباه لما يفعله في مكان عمله لكننا لا نستطيع الحكم على أن كل العمال يفسرون هذا النمط البسيط ورغم أنه لا يؤدي إلى نتائج سلبية إلا أنه في حالة تطوره أو مرفقته لمشاكل أخر، قد تكون شخصية سوق يدفع العامل للقلق والشعور بالانزعاج والفشل وبالتالي ينتهي بالعامل إلى ارتكاب الأخطاء.

2 – الضغط السلبي : هو المشاكل المختلفة التي تظهر على شكل ضغط، حيث يؤثر على صحة العقلية والجسدية والنفسية للعامل، ففي حالة الاستمرار في وضعية الضغط والإفراط، يتولد عنها الاكتئاب حيث يصبح الضغط المثير الرئيسي لسوء صحة العامل ومن هنا يتدهور الموظف وبالتالي تنعكس هذه الوضعية على أدائه المهني فقد يقع في أخطاء متكررة كما قد يتسبب في حوادث العمل قد تكون متفاوتة الخطورة إما على العمل بحد ذاته أو على جسده هو[2] .

رابعا – مراحل الضغوط المهنية:

يعتبر هانزسيلي من الأوائل الذين تحدثوا عن التجارب المتنوعة على الإنسان وقد تبين أن التعرض المستمر للضغط النفسي يؤدي إلى حدوث اضطرابات في أنحاء الجسم المختلفة مما يؤدي إل ظهور الأعراض الذي أطلق عليها سيلي اسم زملة أعرض التكيف العام وهذه الزملة تحدث من خلال ثلاثة مراحل وهي:

---

[1] عبد الرحمن توفيق: **مواجهة ضغوط العمل**، ط الثالثة، مركز الخبرات المهنية الادارة، مصر، 2011، ص 19

[2] لويزة فرشان: **أثر الضغط المهني على الحوادث العمل**، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 2 _ بوزريعة، العدد 2، 2011، ص 188

1 – المرحلة استجابة الإنذار :في هذه المرحلة يستدعى الجسم كل قواه الدفاعية لمواجهة الخطر الذي يتعرض له فيحدث نتيجة التعرض المفاجئ لمنبهات لم يكن مهيئا لها وهي عبارة عن مجموعة من التغيرات العضوية الكيميائية، فترتفع نسبة السكر في الدم، ويتسارع النبض ويرتفع الضغط الشرياني فيكون بالتالي الجسم في حالة استنفار وتأهب من أجل التكيف مع الفاعل المهدد.

2 – المرحلة المقاومة: فإذا استمر الموقف الضاغط فإن مرحلة الإنذار تتبعها مرحلة أخرى، وهي مرحلة المقاومة لهذا المواقف وتشتمل هذه المرحلة الأعراض الجسمية التي تحدثها التعرض المستمر للمنبهات والمواقف الضغط التي يكون الكائن الحي قد اكتسب القدرة على التكيف معها وتعتبر هذه المرحلة هامة في نشأة أعراض التكيف أو ما يسمي بالأعراض السيكوسوماتية ويحدث ذلك خاصة عندما تعجز قدرة الإنسان على مواجهة المواقف عن طريق رد الفعل لتكيفي، ويؤدي التعرض المستمر للضغوط إلى اضطراب التوازن الداخل مما يحدث مزيدا من الإفرازات الهرمونية المسببة للإضطربات العضوية.

3 – مرحلة الإنهاك أو الأعباء: فإذا طال التعرض الفرد لضغوط متعددة لفترة أطول فإنه سوف يصل إلى نقطة يعجز عن الاستمرار في المقاومة ويدخل في مرحلة الإنهاك ويصبح عاجزا عن تكيف بشكر كامل في هذه المرحلة تنهار الدفعات الهرمونية وتنقص مقاومة الجسم ويصاب الجهاز العصبي ويسير المرض نحوى الموت بخط سريع، وإذا توقف الأمر على العديد من الاستجابات التكيفية التي تساعد الفرد على حماية نفسية كلما تعرض إلى تغيرات ومواقف ضاغطة ويترتب عنها نتائج سلبية منها كانخفاض درجة الحرارة أزيادتها وزيادة التوتر وضغط الدم والاستياء من جو العمل انخفاض معدل الانجازات والتفكير في ترك الوظيفة[1].

[1] مرنيز عفيف وبن الحاج جلول عبد القادر: **الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني**، مجلة التنمية البشرية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، العدد 6، 2016، ص 125

خامسا – مصادر الضغوط المهنية:

1 – إن بعض الوظائف بطبيعتها تتضمن ضغوطات عالية كمهن الأطباء وكبار المدرين ورجال الإطفاء لان مثل هذه وظائف تحتاج إلى اتخاذ قرارات خطيرة أو تركيز مستمر أو العمل في بيئة غير أمنة فهذه الوظائف تحتاج إلى القيام بواجبات غير نمطية وتحتاج إلى معناه فكرية وتفاعل مستمر مع الأشخاص وجهد الإرضاء رغبات هؤلاء .

2 – صراع الدور: ويحدث الصراع عندما يتعرض الفرد في العمل لمجموعة متعارضة من توقعات الدور بين متطلبات عمله مع مجموعة توقعات أخرى مكن المسئولين حول نفس العمل أو الدور وقد يكون الصراع بين المتطلبات دور الفرد في العمل وبين متطلبات خارجي العمل مثل وجبات الأسرية.

3 – غموض الدور: ويحث ذلك حينما لا يعلم الفرد حقيقة ما مطلوب منه على وجه الدقة للقيام بعمله.

4 – عبء العمل : تحمل الفرد العامل بأعباء فوق طاقته بعتبر مصدر من مصادر الضغوط وقد تطورت زيادة الأعباء الناحية الكمية حيث يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع إنجاز في الوقت المحدد أو قد تكون في شكل نوعي كان يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تلائم إستعدادته وقدراته الخاصة . كما أن تحمل الفرد بأقل ما يجب من أعمال يعتبر من مصادر الضغوط لأن ذلك يعني استهانة بقدراته وإمكانياته وهناك من إضافة إلى تلك العوامل عوامل أخرى تسبب الضغوط منها عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم[1] .

سادسا – أثار الضغوط المهنية:

1 – الآثار الإيجابية: إن العديد من المنظمات وإن لم تكن جميعها تنظر إلى ضغوط شر يجب مكافحته وذلك لأثارها السلبية على الفرد والمنظمة معا. ولكن الحقيقة غير ذلك إذ أن لضغوط العمل أثار إيجابية مرغوبا فيها إلى جانب السلبية غير مرغوب فيها ومنها:

[1] سحراء أنور حسين: **قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي**، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية، المعهد الطبي التقني المنصور، العدد 6، 2013، ص 213

- تحفيز على العمل.
- تجعل الفرد يفكر في العمل.
- يزداد تركيز الفرد على العمل.
- ينظر الفرد إلى عمله بتميز.
- التركيز على نتائج العمل.
- النوم بشكر مريح.
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
- الشعور بالمتعة.
- الشعور بالإنجاز.
- تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة.
- النظر للمستقبل بتفاؤل.
- المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة

2 – الآثار السلبية:

1/ أثار الضغط المهني على مستوى الفرد

أ – **أثار سلوكية:** من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط علية حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكية المعتادة، وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى لأسوا وذات أثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل ومن أهم تلك التغيرات مايلي : المعاناة من الأرق، الإفراط في تدخين، اضطرابات التوازن وفقدان الشهية، التغير في عادات النوم، استخدام الأدوية المهدئة، العدوانية والتخريب، عدم احترام الأنظمة والقوانين المرعية في المنظمة.

ب – **أثار نفسية:** يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثير على تفكير الفرد وعلى علاقاته بالأخرين ومن أهم تلك الأعراض النفسية مايلي: الحزن والكأبة والشعور بالقلق، النظر إلى المستقبل بتشاؤم والتصرف بعصبية شديدة، عدم القدرة على التركيز، فقد الثقة بالغير، النسيان المتكرر، الحساسية للنقد من الجانب الأخر، عدم الاتزان الانفعالي، عدم القدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة، صعوبة في التحدث والتعبير التردد واللامبالاة.

ج – **أثار الجسدية** : تمتد نتائج تزايد الضغوط على الفرد لتحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية من أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغوط في العمل مايلي: الصداع، قرحة المعدية، السكري، أمراض القلب، ضغط الدم.

2 – أثار الضغط المهني على مستوى المنظمة : يمكن إيجاز الآثار السلبية لضغوط المهنية على المنظمة بمايلي:

- زيادة التكاليف المالية (تكلفة التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها وتكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل).
- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.
- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية.
- الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.
- عدم الرضاء الوظيفي.
- الغياب والتأخر عن العمل.
- ارتفاع معدل الشكاوي والتنظيمات.
- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.
- سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.
- التسرب الوظيفي (دوران العمل).
- الشعور بالفشل. [1]

سابعا – نظريات الضغوط العمل:

من بين النظريات التي اهتمت عموما بمجال العمل وبالضغوط المهنية بصفة خاصة نجد:

1 – نظرية التفاعل (مالك لين 1974): وضع العالم مالك لين نموذج يتكون من 3 أقسام، يحتوي المؤثرات، الأنجرح، المحيط، في علاقة تفاعلية بين الأقسام الثلاثة لينتج عن ذلك أعراض الضغط المهني يعتبر.

[1] محمد الصيرفي: **الضغط والقلق الإداري**، بدون ط، مؤسسة حورس الدولية الإسكندرية، مصر، 2008، ص 130

المحيط الميدان الاجتماعي، المادي، الاقتصادي، السياسي والخصائص التي تميزه حيث تلحق بعض المحيطات المهنية ضغطا كبيرا بالفرد أينما كان مكان عمله مما يولد ظروف عمل غير ملائمة لقدرات الأفراد، وبتالي ضعف الأداء المهني.

- نقد النظرية التفاعل لماك لين 1974 : ركزت نظرية على مؤثرات موجودة في محيط العمل وأثرها على الفرد في حين أهمل استعداد للاستجابة للمؤثرات التي تسبب الضغط بسبب هذه المؤثرات التي تكون وتؤدي حسب مالك لين إلى الضغط المهني وأهمل مؤثرات هامة منها الحوافز المادية والمعنوية(إهمال لطبيعة العمل، كالحوافز مثل الأجور ....) كما أهملت المؤثرات الخارجية (الحياة الاجتماعية للفرد والاقتصادية والظروف العلائقية خارج محيط العمل).

2 – نظرية توركوت 1982: تكمن أهمية نظرية توركوت في إبراز الدور الديناميكي للمؤسسة وأثره على المؤثرات التي ينجم عنها الضغط، هذا مالم تسعى إليه النماذج الأخرى التي كانت دوما تبحث عن العلاقة السببية بين كل من المثير والاستجابة.

- نقد النظرية توركوت 1982 : هذه النظرية ركزت على العناصر المتفاعلة بين مؤثرات الضغط الاستجابة وتأثير المتغيرات المعدلة عليها، إلا أنها أهملت الفروق الفردية في القدرات والعوامل الاجتماعية والثقافية للأفراد قيما يخص المواجهة ومقاومة الضغط [1].

[1] نوى الجمعي وصاهد فتيحة: **الضغوط المهنية وعلاقته بدوافع الانجاز لدى أستاذ التعليم الثانوي**، دورية العلمية محكمة، جامعة فرحات عباس – سطيف، العدد 7، 2011، ص 118

خلاصة الفصل:

من خلال عرضنا لهذا الفصل الذي تناولنا فيه ضغوط المهنية نستخلص بأن لأفراد في المنظمات يتعرضون لمختلف أنواع الضغوطات التي يكون مصدرها الفرد أو المنظمة أو البيئة الخارجي، وتتفاوت استجابة الأفراد لهذه الضغوط تبعا لنوع الضغوط، فقد تكون إيجابية فتحفزه على العمل والإبداع، كما قد تكون سلبية فتأثر على سلوكه وعلى صحته وأدائه، وهو ما جعل كل الأفراد والمنظمات على حد سواء يبحثون على سبل لإدارة الضغوط والتقليل من أضرارها.

الفصل الثالث

قراءة سوسيولوجية في موضوع الأداء الوظيفي

تمهيد

أولا- تعريف الأداء الوظيفي

ثانيا- عناصر الأداء الوظيفي

ثالثا- أهمية الأداء الوظيفي

رابعا- محددات الأداء الوظيفي

خامسا- العوامل مؤثرة في الأداء الوظيفي

سادسا- نظريات الأداء الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد:

ترتكز المنظمات الحديثة جهودها لارتقاء المستمر بمستوى أداء العاملين فيها وتخص الكثير من ميزانيتها لأجاد السبل الكفيلة برفع الأداء, وتحقيق مستويات الإنتاج العالية وذلك لارتباط فعالية أي منظمة ونجاحها بكفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل باعتباره عنصر مؤثر في تحقيق أهداف المنظمة نموها واستقرارها.

لذا فقد حظي موضوع الأداء الوظيفي باهتمام بالغ وشهد العديد من البحوث المستمرة لإجادة حلول للمشكلات المتعلقة به, ويعد الأداء مفهوما جوهريا مهما بالنسبة للمنظمات بشكل عام ,حيث يتمحور حوله وجود المنظمة من عدمه, وتتنوع وتختلف مجالات الأداء في المنظمات الأعمال تبعا لاختلاف أعمالها ,لذا تسعى المنظمات إلى بلورة منطلقاتها لقياس أدائها للوصول إلى إطار عمل متكامل.

سيتناول هذا الفصل الأداء الوظيفي من خلال التعرف على مفهومه الأداء الوظيفي وعناصره و محدداته والعوامل المؤثرة فيه ومن ثم نظرياته.

أولا- تعريف الأداء الوظيفي:

يعد الأداء الوظيفي من المفاهيم المتداولة خاصة في الجانب التنظيمي وتسير الموارد البشرية .لذا سوف نحاول من خلال إعطاء عدة تعاريف لغوية واصطلاحية توضح هذا المفهوم.

لغة: الأداء تأدية، أوصله، وقضاه، وتأدية له من حقه قضيته[1]

اصطلاحا: إنه الأثر الصافي بجهود الفرد التي تبدأ بالقرارات وإدراك الدور أو المهام، وبتالي يشير إلى درجة تحقيق واهتمام المهام المكونة للوظيفة [2].

_ يمكن تعريف الأداء على أنه درجة تحقيق واهتمام المهام المكونة للوظيفي وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفي وغالبا ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء يقاس على أساس النتائج[3].

_ الأداء الوظيفي هو مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم إنجازها في فتره زمنيه محدد للخطط الموضوعة مسبقا وتعرف على أوجه القصور ونقاط الضعف، وانحراف على الخطط الموضوعة، ووضع الحلول العلمية التي تكفل تجاوزها القصور وتجنب الانحراف وإنتاج مستقبلا[4].

_ تعريف توماس : الأداء هو تفاعل بين سلوك وإنجاز وأنه مجموع سلوك ونتائج حيث تكون هذه النتائج قابلا للقياس [5].

---

[1] نزار عوني اللبدي: **تنمية الأداء الوظيفي الإداري**، ط 1، دار الدجلة، أردن، 2014، ص 14

[2] بوقلمون داود: **العلاقات الإنسانية وعلاقته بالأداء الوظيفي**، مذكرة ماجستير، علم اجتماع، علوم الاجتماعية، كلية اعلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة المنتور قسنطينة، الجزائر، 2008، ص 97

[3] بوعطيط جلال الدين: **الإتصال تنظيمي وعلاقتها بالأداء الوظيفي**، مذكرة ماجستير، تخصص ارطوفونيا، كلية العلوم التربوية وأرطوفونيا، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر،2009، ص 72

[4]العربي عطية: **أثر إستخدام تكنولوجيا وعلاقته بالأداء الوظيفي**، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 10، 2012، ص 3

[5] نزار عويني اللبدي: **المرجع السابق**، ص 15

ثانيا –عناصر الأداء الوظيفي:

أ– معرفة في متطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة, والمهارات الفنية والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

ب– نوعية العمل: وتتمثل في في مدى ما يدركه الفرد في عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة في المهارات الفنية وبراعة وقدرة التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

ج– كمية العمل المنجز: أي المقدرة على الذي يستطيع فيه الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل, ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

د– المثابرة والوثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة .ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله [1].

ثالثا – محددات الأداء الوظيفي:

إن الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد والتي تبدأ بالقدرات, وإدراك الدور والمهام ويعني هذا هو إنتاج موقف معين يمكن النظر إليه على إنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام

ولهذا نجد أن محددات الأداء تتضح في:

- الجهد المبذول من طرف الفرد.
- القدرات التي يتمتع بها الفرد للأداء الوظيفي.
- مدى إدراكه لمتطلبات وظيفته.

[1] يوسف محمد عطية بحر: **الأنماط القيادة وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجه نظر العاملين**، شهادة ماجستير، قسم تجاره، كلية علوم الاقتصادية، جامعة إسلامية غزة، فلسطين، 2010، ص53

أ- **الجهد:**

يشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.

ب- القدرات:

تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه.

ج- إدراك الدور:

ويعني به الإتجاه الذي يعتقد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلال الشعور بالأهمية في أدائه.

ولتحقيق مستوى راضي من الأداء لابد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء ,بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهودا قائمة ويكون لديهم قدرات متوفقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن أداهم لن يكون مقبولا من وجه نظر الأخرين ,فا برغم من بذل الجهد الكبير في العمل فإن الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكنه تنقصه قدرات ,فعادة ما يقيم مستوى أدائه ,كأداة منخفضة وهنا احتمال أخير هو أن الفرد قد يكون لديه القدرات للازمة والفهم للازم ,لكنه كسول لا يبذل جهدا كبيرا في عمله فيكون الأداء مثل هذا الفرد منخفضا, وبطبيعة الحال أن الأداء قد يكون مرتفعا في مكون من مكونات الأداء وضعيف في مكون أخر.

ومن خلال كل هذا يمكننا القول أن محددات الأداء الوظيفي هي مزيج بين جهد الفرد المبذول لإنجاز أعماله وما يتمتع به من مهارات, ومعلومات وخبرات ومدى إدراكه لما يقوم به في المنظمة التي ينتمي إليها[1].

[1] بوعطيط جلال الدين: **المرجع السابق،** ص 74

رابعا – أهمية الأداء الوظيفي:

يتحل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت باعتباره النتاج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها ,وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة ذلك أن المنظمة تكون أكثر استقرار و أطول بقاءا حيث يكون أداء العاملين أداء متميزا, ومن ثم يكون القول بشكل عام, وإن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء ما يفوق اهتمام العاملين بها ,وعلى ذلك فإنه يمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة في أي جزء منها لا يعد انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاسا لقدرات ودوافع الرؤساء والقيادة أيضا .

وترجع أهمية مفهوم الأداء من وجه نظر المنظمة إلى إلي ارتباطه بدوره في حياتها في مراحلها المختلفة وهي مرحلة الظهور, ومرحلة البقاء والاستمرارية ,ومرحلة الاستقرار ومرحلة السمعة والفخر, ومرحلة التميز ,ثم مرحلة الزيادة ,ومن ثم مرحلة قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدم, إنما يتقدم ,إنما يتوقف على مستويات الأداء بها[1].

خامسا – العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

يصعب تحديد كافة العوامل المؤثرة في فعالية الأداء الوظيفي .لأنه مجال واسع متشعب الأبعاد ولأن تلك العوامل المتعددة ,يخضع بعضها لسيطرة الموظف بينما بعضها الأخر يخرج عن سيطرة الموظف بينما الأخر يخرج عن سيطرته, يعزي بعض الباحثين تلك الصعوبة إلى القصور في فهم طبيعة التفاعل بين محددات الأداء الوظيفي ,ويرجع بعض الباحثين صعوبة تحديد العوامل المؤثرة في فعالية الأداء الوظيفي للقادة بصفة خاصة إلى تداخل التفاعل بين شخصية القائد من ناحية ,ونمط القيادة من ناحية أخرى وشخصيات الأتباع من ناحية أخرى وشخصيات الأتباع من ناحية ثالثة, والأهداف والإمكانيات المادية

[1] سعيد الراتب غنام البقمي: **الإتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي**، شهادة الماجستير، علوم الإدارية، كلية دراسات العلية، جامعة نايف العربية، السعودية، 2012، ص60

والبشرية ومدى قدرتها على تحقيق أهداف المنظمة وإشباع حاجات العاملين والوفاء بمتطلبات المجتمع المحلي من ناحية رابعة.

وتظهر أهمية ثلاث عوامل تؤثر في الأداء الوظيفي على وجه الخصوص هي:

أ- **الموظف:** وما يمتلكه من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم ودوافع واتجاهات.

ب- **الوظيفة:** وما تتصف به متطلبات وتحديات وما تقدمه من فروض عمل ممتع فيه يحتوي على عناصر التغذية العكسية كجزء منه.

ج- **البيئة التنظيمية:** وما تتضمنه من مناخ العمل والإشراف ,ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي ,حيث تؤدي الوظيفة من خلال وضمن هذه العوامل[1].

سادسا – النظريات المفسرة للأداء الوظيفي:

إن إدراك الدور الكبير الذي يقوم به الفرد في العملية الإنتاجية قد وجه انتباه الدارسين والباحثين على بلورة عدد من النظريات التي تفسر العلاقة بين الأداء وأفراد والجماعات والتنظيم, وفيما يلي ناقش الباحثين والدارسين بعض النظريات التي تفسر الأداء الوظيفي وتحلل مكوناته ومن أهمها:

1- النظرية اليبانية:

قام "وليم أوشي" بإجراء عدة دراسات وأبحاث ميدانية في الولايات المتحدة الأمريكية من أجل التوصل إلى سر نجاح الإدارة اليبانية, وتوصل في نهاية الأمر إلى ما سماه بنظرية "Z" والتي تقوم فرضيتها على الاهتمام بالجانب الإنساني للعاملين من أجل رفع مستوى أدائهم الوظيفي.

يؤكد أوشي على أن أفضل عملية استثمار هي تلك الموجه نحو الإنسان وتستطيع المنظمات أن تتغلب على معظم مشكلاتها, وأن العمل الجماعي وتوحيد الجهود وخلق روح الجماعة بين صفوفهم ستساعد على تحقيق قدر أكبر من الفعالية في الأداء.

[1] يوسف محمد عطية بحر: **المرجع السابق**، ص54

وتقوم نظرية "z" على ثلاث مبادئ أساسية تتلخص في الأتي:

- الثقة بين العاملين بعضهم البعض وبين العاملين والإدارة.
- الحذف والمهارة في التعامل والعمل, وينتج ذلك من خبرة, وتجربة وطول ممارسة العامل.
- الألفة والمودة بما تعنيه من العلاقات الاجتماعية المتينة والصداقات الحميمة وتعاون واهتمام ودعم الآخرين[1].

2- نظرية العدالة:

تشير نظرية العدالة التي وضعها "أدمز" (adams على الافتراض بأن هناك حاجة مشتركة بين العاملين للتوزيع العادل لحوافز المنظمة .

ويقيس الفرد من خلال هذه النظرية درجة العدالة من خلال مقارنته لنسبة الجهود التي يبذلها في عمله إلى المكافأت والحوافز التي تتحصل عليها تلك النسبة لأمثاله من العاملين في نفس المستوى ونفس الظروف.

وتتضح هذه النظرية في النسق القيادي والأداء الوظيفي حين يشعر العاملون بأن مكافأت المنظمة كاراتب استحقاق كل منهم [2].

3- نظرية التوقع:

تعد نظرية "فروم (vroom وتعديلاتها لاحقا من قبل هاووس ووهبة, من النظريات الحديثة في الدوافع ,والفكرة الأساسية في هذه النظرية هي أن الأفراد يبذلون الجهد لإنجاز تلك الأعمال التي تؤدي إلى نتائج التي يرغبون فيها.

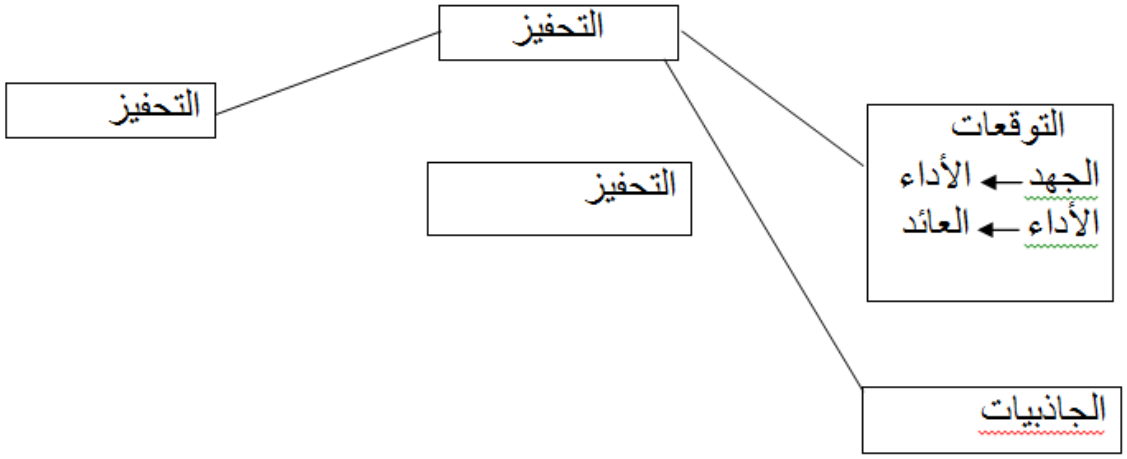
ففي مدخلهم عقلاني إلى تحفيز ويشير الشكل إلى العلاقات الأساسية في هذه النظرية.

---

[1] أحمد الكردي : **إدارة الأداء**، ط 1، دار البشائر لطبعة وتوزيع، سوريا، 2010، ص07

[2] عبد الله الرحمان النيمان : **الرقابة الإدارية وعلاقته بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية**، شهادة ماجستير، علوم الإدارية، كلية الإقتصاد، الأردن، 2003، ص60

شكل رقم (01): يوضح المفاهيم الأساسية في النظرية التوقع: :



وبموجب نظرية التوقع ,فإن (الأداء, التحفيز, القابيلةْ أي أن مستوى الأداء لجودة أداء الفرد ما لعمل ما هو دالة للعاملين ,هما التحفيز والقابلية, إذ يرتبط هذان العاملان على أساس أن أحدهما مضروب بالأخر لأن كلهما لابد أن يتوافر لتحقيق الأداء وبعبارة أخرى ,فإن عدم توافر أحدهما لا يتحقق الأداء المطلوب والمقصود بالتوقع هنا التقدير الذي يتوصل إليه الفرد, أو حكمه بشأن احتمال تحقيق نتيجة ما في المستقبل أما توقع العلاقة الجهد بالأداء فهو معتقد الفرد على مستوى الجهد المطلوب بذله, وعلى مستوى الأداء المتحقق جراء ذلك .هذا في حديث أن التوقع له علاقة با العائد وهو معتقد الفرد عن العلاقة بين مستوى معين من الأداء, وبين تحقيق العوائد المترتبة عليه وأخيرا فإن الجاذبية هي أنواع الرضا أو عدمه الناشئ من العوائد ,وهي التقدير الذي يتوصل إليه الفرد لمستوى السرور أو عدمه الناشئ عن العوائد, بموجب هذه النظرية فإن الفرد غالبا ما يتوجه لأداء عمل معين عندما يتوقع أنه يؤدي به الحصول على عائد أفضل من غيره من الأعمال الأخرى ويمكن القول بأن نظرية فروم وتعديلاتها أشارت بشكل واضح إلى متغيرات السلوك ودوافع الفرد لذلك يلاحظ بأن كل فرد قوة جذب وتوقع معينة تدفعه للقيام بأداء معين ويجعله بفضله على سواه[1].

[1] خليل محمد حسن الشمام و نضير كاظم حمود : **نظرية المنظمة**، ط 1، دار الميسرى لنشر وتوزيع، الأردن، 2000، ص 282

خلاصة الفصل:

يتضح مما سبق أن الأداء الوظيفي هو نتاج ومحصلة كل الجهود والأعمال التي يقوم بها الفرد في أعمالهم لتحقيق الهدف المطلوب منهم, فلكل منظمة تسعى جاهدة إلى جعل الأفراد العاملين لديها يحققون لها الأداء الوظيفي الفعال, لأنه يعتبر مقياس النجاح أو الفشل بالنسبة للمنظمة, وهذا ما تم التطرق لمختلف جوانبه في هذا الفصل.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولا – الإطار الزماني والمكاني

ثانيا – المنهج الدراسة

ثالثا – عينة الدراسة

رابعا – أدوات جمع البيانات

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد استعراضنا في الفصل الثاني والثالث لأهم ما يتعلق بالضغوط المهنية وكذلك الأداء الوظيفي، ففي هذا الفصل سنتطرق إلى الدراسة ميدانية، حيث تعتبر الدراسة الميدانية إسقاطا لما جاء في الجانب النظري لدراسة ولا يمكن القيام بها دون بناء إطار منهجي لما يسمح بتحديد وتنظيم المعلومات التي يجب الحصول عليها بهدف الوصول إلى استخلاص نتائج ميدانية تقود إلى التأكد من صحة الفرضيات الموضوعة في إشكالية البحث.

أولا – الإطار المكاني والزماني:

1-الإطار المكاني:

يعتبر ميدان الدراسة المحك الامبريقي، بحيث يجب أن يحاكي الإشكالية، ويحاكي أيضا الأهداف التي يريد الباحث الوصول إليها، حيث أجريت هذه الدراسة الميدانية في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة بالأم والطفل بشير بن ناصر بالوادي.

تقع هذه المؤسسة الاستشفائية في بلدية الوادي، بشارع خميستي، حي العقيد سي الحواس.

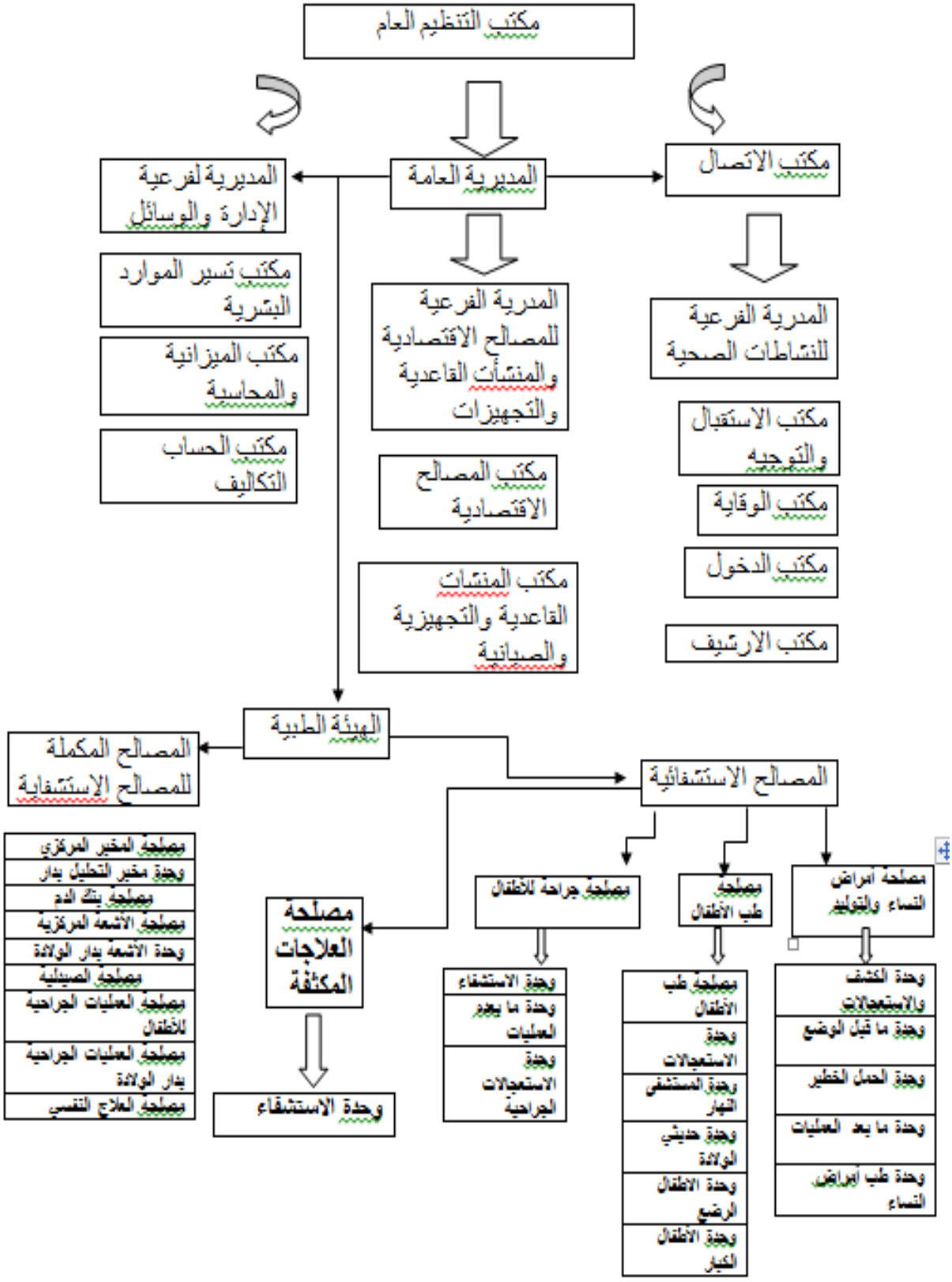
تعريف المستشفى:

– المؤسسة هي التي تهدف إلى تحسين الصحة وهو الغرض الرئيسي لأي مؤسسة صحية فإنه ليس بالغرض الوحيد.

– تعريف منظمة الصحة العالمية: أنه جزء أساسي من تنظيم الطبي واجتماعي، وظيفته تقديم الرعاية الصحية الكاملة لسكان علاجا ووقاية، وتمتد خدمات عيادته الخارجية إلى الأسرة في ببيئتها المنزلية، والمستشفى أيضا مركز لتدريب العاملين الصحيين وللقيام لبحوث اجتماعية وبيولوجية [1].

[1] دريدي أحلام: **دور إستخدام نماذج صفوف إنتظار تحسين جودة خدمات الصحية**، شهادة ماجستير، علوم تسير، أساليب الكمية في تسير، كلية العلوم الاقتصادية في تسير، جامعة محمد خيضر بسكري، الجزائر، 2015/2013، ص 5

شكل رقم(02): يوضح الهيكل التنظيمي المقترح للمؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بشير بن الناصر بالوادي



المصدر: مصلحة المستخدمين

2 _ الإطار الزماني:

انطلقت الدراسة الميدانية بعد ما تم الحصول على تصريح من إدارة القسم وبعد الموافقة من المؤسسة التي سنجري بها الدراسة مستشفى بشير بن الناصر (مدير المؤسسة عبد ربي بشير) وذلك بتاريخ 2022/04/19 حيث تم توزيع الاستمارات على أفراد العينة المبحوثة و متكونة من 50 عاملة وتم استرجاع 48 استمارة وذلك خلال الفترة 2022/04/24 إلى غاية 2022/04/30 تم تفريغ استمارات وجدولتها وعرض وتحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها.

تحكيم الاستمارة:

تمت كتابة بنود الاستبيان المتكونة من ثلاثة فرضيات تندرج تحت كل محور عدة أسئلة، بعد ما تم عرضها على أستاذ المشرف وبعد ذلك عرضها على الأساتذة المحكمين (أنظر إلى الملحق رقم 01).

ثانيا – منهج الدراسة:

يعتبر المنهج الطريقة التي تساعد في البحث ولا يستطيع الباحث العلمي الاستغناء عنه وبدون المنهج يكون البحث مجرد تجميع المعلومات لا علاقة له بالواقع العلمي، ويختلف المنهج من دراسة إلى أخري على حسب طبيعة ومشكلة موضوع البحث وتبعا لاختلاف الباحثين وقدراتهم وإمكانياتهم.

والمنهج المستخدم في هذه الدراسة هو **المنهج الوصفي** الذي يعد من أكثر المناهج استخداما في العلوم الاجتماعية لما يتميز به من خصوصيات تتلائم مع طبيعة الظاهرة الاجتماعية ومن هذا المنطلق يسعى هذا الأسلوب إلى تحليل وتفسير، وللمنهج الوصفي عدة تعريفات منها:

_ أنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على المعلومات 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 المعطيات الفعلية للظاهرة[1].

_ يعتبر هذا المنهج الأكثر أهمية والموضوعية وأكثر جذبا للانتباه والدراسة في العصر الحديث، وجاءت تسميته كردة فعل على المنهج التاريخي التعليلي المعياري القديم وقد تطور تطور سريعا في سنوات الأخيرة[2].

_ أنه أحد أشكال التفسير العلمي النظم لوصف الظاهرة والمشكلة المحددة وتصويرها كميا عن طريق جمع البيانات والمعلومات المعينة عن ظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها دراسة دقيقة[3].

---

[1] محمد عبيدات وأخرون: **منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات**، ط 2، دار وائل، الأردن، 1999، ص 46

[2] عبود عبد الله عسكري: **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، ط 1، دار النمير، سوريا، 2004، ص 11

[3] على معمر عبد المؤمن: **البحث في العلوم الاجتماعية**، ط1، دار الكتب الوطنية، ليبيا، 2008، ص 287

ثالثا – عينة الدراسة:

تعتبر عملية اختيار العينة من أهم الخطوات المنهجية التي يقوم عليها البحث الاجتماعي وفي هذه الدراسة تم اختيار عينة من العاملات المستشفى والذين يبلغ عددهم 339 عاملة، وتم اختيارهم بطريقة القصدية، إذ أخذنا 50 عاملة بنسبة65%.

تعريف العينة القصدية:

يقصد بها اختيار عينتها بحيث يتحقق في كل منهما شروط معينة ويعتقد الباحث عند اختياره هذه العينة أنها تمثل المجتمع أفضل تمثيل. أي يختار الوحدة أو الوحدات التي تكون مقاييسها مماثلة أو مشابها لمقياس مجتمع الأصلي، ولكن الدراسات التي أجريت على هذا النوع من العينات ترى أنه إذا لم تتوافر لدى الباحث أساس موضوعي يستند إليه حكمه لأن هذه الحالات نمطية وإذا لم تتوفر إليه في محك خارجي يؤكد سلامة حكمه فإنه لا يمكن قبول التعميم من نتائج البحث[1].

_العينة القصدية يكون فيها الاختيار في هذا النوع من العينات على أساس حر من قبل الباحث وحسب طبيعة بحثه، بحيث يحقق هذا الاختيار هدف هذه الدراسة أو أهداف الدراسة المطلوبة[2].

رابعا – أدوات جمع البيانات:

يركز الباحث على التقنيات لجمع المعطيات والبيانات الخاصة بالظاهرة المراد دراستها واختيار التقنية أو الوسيلة المعتمد عليها يتوقف أساسا على طبيعة الدراسة، والهدف المراد الوصول إليه وبما أننا بصدد معرفة الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة وانعكاسها على الأداء الوظيفي, وتماشيا مع طبيعة الموضوع فقد اعتمدنا على الاستبيان.

---

[1] رحيم يونس كرو العزاوي : **منهج البحث العلمي**، ط 1 دار الدجلة، عمان، 2008، ص 173

[2] محمد سرحان علي محمودي : **مناهج البحث العلمي**، ط 3، دار الكتب، اليمن، 2019، ص175

1 _ تعريف الاستبيان: يعتبر الاستبيان مجموعة من الأسئلة ميزتها أنها مكتوبة، والغرض منها هو الحصول على البيانات أو المعلومات من المبحوثين حول ظاهرة أو موقف ما[1].

– هي عبارة مجموعة أسئلة مكتوبة التي تعد بقصد الحصول على المعلومات أو أراء المبحوثين حول ظاهرة أو موقف معين، وتعد من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية التي تتطلب الحصول على المعلومات أو المعتقدات أو التصورات أو أراء الأفراد ومن أهم ما تتميز به هو توفير الكثير من الوقت والجهد على الباحث.[2]

حيث قمنا بالاستعمال الاستبيان كوسيلة بحث للكشف عن الضغوط المهنية التي التى تواجه المرأة العاملة في عملها، ولقد تضمنا الاستمارة مجموعة من أسئلة قدرت ب (22) سؤالا وكانت على النحو التالي:

المحور الأول: يحتوي على أسئلة حول البيانات الشخصية المتعلقة بالمبحوثين (السن، مستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخبرة).

المحور الثاني: يحتوي على أسئلة حول غموض الدور ويحتوي على أربعة بنود.

المحور الثالث: يحتوي على أسئلة حول صراع الأدوار وتحتوي على 7 بنود.

المحور الرابع: يحتوي على أسئلة حول صراع العبء المهني ويحتوي على 7 بنود.

---

[1] نادية عيشور وأخرون: **منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية**، ط 1، مؤسسة حسين راس الجبل، الجزائر، 2017، ص353.

[2] محمد عبيدات وأخرون: **المرجع السابق**، ص63.

خلاصة الفصل:

تظهر أهمية الإطار المنهجي للدراسة من خلال مراحل وقواعد العلمية التي مرت بها مجموعة البحث في استخلاص النتائج المتعلقة بدراسة والوقوف على ثوابت الظاهرة المتعلقة بها ,حيث تطرقنا إلى تعريف المجتمع البحث ومجالات الدراسة بما فيها المجالات الزمنية والمكانية بالإضافة إلى المنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات الميدانية وعينة الدراسة.

الفصل الخامس

عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات ونتائج الدراسة

تمهيد

أولا – عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات

ثانيا – نتائج الدراسة

ثالثا – توصيات الدراسة

تمهيد:

بعد جمع البيانات بواسطة الأدوات العلمية المعتمدة في هذا البحث من عينة الدراسة على مستوى مستشفى بشير بناصر بالوادي والتي يتمحور موضوعنا حول الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة و انعكاسها على الأداء الوظيفي, وفي مضمون هذا الفصل سيتم عرض تحليل النتائج التي توصلنا إليها ومن ثم مناقشتها وتفسيرها في ضوء الدراسة لنتمكن من الإجابة على التساؤلات الدراسة لإثبات أو نفي الفرضيات ,لنصل إلى جملة من التوصيات ومن ثم خلاصة الدراسة.

أولا – عرض النتائج ومناقشة الفرضيات

_ تحليل ومناقشة المحور الأول: بيانات شخصية

جدول رقم (1) يبين توزيع العاملات حسب الفئة العمرية

السن	التكرار	النسبة المئوية
من 20 إلى 30	23	% 47 ،91
من 30 إلى 40	12	%25
من 40 إلى 50	10	%20,83
50 فما فوق	3	% 6,25
المجموع	48	%100

المصدر: من إعداد الطالبتان

من خلال جدول رقم (1) أن الفئة العمرية من 30 إلى 40 تمثل أعلى نسبة من أفراد تقدر ب 47,91 %، ثم تليها الفئة العمرية من 30 إلى 40 بنسبة تقدر 25 %، وتليها الفئة العمرية من 40 إلى 50 بنسبة 20,83 ، في حين نجد الفئة العمرية من 50 فما فوق أضعف نسبة تقدر ب 25,6% .

وما نستنتجه في توظيف المراحل العمرية يمكن أن يؤثر على سير العملية الاتصالية داخل المستشفى، قد يتسبب في ظهور نوع من الاختلاف قد يصل إلى درجة الصراع بين أجيال، بسبب فارق السن وإخلاف ذهنية .

جدول رقم (2) يبين توزيع العاملات حسب مستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	4	%8 ،33
متوسط	4	% 8 ،33
ثانوي	7	%14 ،58
جامعي	33	% 68 ،75
المجموع	48	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتان

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ أن المستوى التعليمي أغلب العاملات خرجي جامعة بنسبة 68,75%، ثم تليها نسبة 14,58%من لديهم مستوى ثانوي، ثم نجد أن نسبة المتوسط والابتدائي لهما نفس النسبة 8,33 %، وهذا ما يدل على أن المستشفى تحتاج إلى عاملات متحصلات على شهادة جامعية، ويمتلكون كفاءات والقدرة على التسيير بشكل جيد.

جدول رقم (3) يبين توزيع العاملات حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
عزباء	17	42، 35 %
متزوجة	26	16، 54%
مطلقة	3	25، 6%
أرملة	2	16، 4%
مجموع	48	%100

المصدر: من إعداد طالبتان

من خلال جدول رقم (3) نلاحظ أن الحالة الاجتماعية أغلب العاملات متزوجات بنسبة 54,16 % ثم تليها فئة العازبات بنسبة 42، 35 % ثم نجد فئة المطلقات بنسبة 25، 6 %، وأخر نسبة هي نسبة الأرامل بنسبة 16، 4 %

وما نستخلصه أن نسبة المتزوجات هي الغالبة مقارنة مع الفئات الأخرى وبالتالي نجد أن المتزوجة هي التي تواجه الكثير من الضغوطات والمشاكل، وذلك لتوافقها بين العمل والبيت، وكيف يؤثر على مرددوها في الأداء الوظيفي .

جدول رقم (4) يبين توزيع العاملات حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	26	54%، 16
من 5 إلى 10 سنوات	9	18%، 75
أكثر من 10 سنوات	13	27%، 08
المجموع	48	%100

المصدر : من اعدد الطالبتان

من خلال الجدول رقم (5) نلاحظ أن فئة العاملات الذين تتراوح مدة عملهم أقل من 5 سنوات تقدر بنسبة 16، 54% وهذا راجع لطبيعة العمل، ونسبة 08، 27 %مثلت الفئة هذه خبرتها أكثر من 10 سنوات، وتليها نسبة 75، 18 %التي مدة خبرتها من 5 إلى 10 سنوات

ونستنتج من خلال سنوات الخبرة أن أغلب العاملات مدة خبراتهم أقل من 5 سنوات بغض النظر العاملات الجدد والمتربصات، مما يوضح أنه كلما تزيدت عدد سنوات الخبرة، كلما اكتسبت خبرة تؤهلها أكثر للقيام بعملها على أتم وجه وفي أقل وقت ممكن .

- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى :

الجدول رقم (5) يوضح كيف يرون المهام المطلوبة منهم في العمل :

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
واضحة ومحددة	14	% 29 ،16
تتوافق مع إمكانياتك وتخصصك	24	% 50
لا تدخل ضمن تخصصي	10	%20 ،83
المجموع	48	% 100

المصدر: من أعداد طالبتان

من خلال الجدول رقم (5) نلاحظ أن المهام المطلوبة من عاملات كانت أغلبتها تتوافق مع إمكانياتهم وتخصصهم وتقدر نسبتها ب 50 %، ثم تليها أن المهام واضحة ومحددة بنسبة 16، 29 %، ونجد أن أقل نسبة هي 83، 20% والتي تمثل في أن المهام لا تدخل ضمن تخصص العاملات.

وما نستخلصه أن المهام المطلوبة للعاملات في عملهم و أغلبها تتوافق مع إمكانياتهم وتخصصهم وهذا يدل على أنه لا توجد غموض فإن المهام تكون واضح ومحدد بالنسبة للعاملات.

الجدول رقم (6) يوضح مسئول المباشر يفوض لك المهام باستمرار

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	11	% 22 ،92
لا	37	% 77 ،08
المجموع	48	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتان

من خلال جدول رقم (6) يوضح المسئول مباشر يفوض لهم المهام باستمرار، نسبة 08، 77% يرون مسئول المباشر لا يفوض لهم المهام باستمرار، وأما نسبة 92، 22 % أجابوا بأن مسئول المباشر يفوض لهم المهام باستمرار.

ونستنتج أن تفويض المهام من المسؤول لم تكن باستمرار، باعتبار أن كل العاملات تعرف المهام المطلوبة منها وأما عن الإجابات التي كانت بنعم فترجع إلى حسب إجابات العاملات يرون أن هناك مهام خاصة بالمؤسسة، وهناك مهام خارج إطار المؤسسة، من الممكن أن يوجه المسؤول بعض المهام للعاملات وليس بضروري أن يكون تفويض المهام باستمرار وقد تكون هذه المهام في صالح المؤسسة أو في صالح العاملة بحد ذاتها.

الجدول رقم (7) يوضح يوجد مصادر للمعلومات تعتمد عليها المؤسسة

البدائل		التكرار	النسبة المئوية
نعم	نعم	24	% 50
	لا	4	% 8 ،33
لا		20	% 41 ،66
المجموع		48	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتان

من خلال الجدول رقم (7) يوضح وجود مصادر للمعلومات تعتمد عليها المؤسسة وذلك بنسبة 33، 58% ، وأما عن نسبة 50 %تفيد هذه المعلومات في وظيفتهم، وأما بنسبة 33، 8 %صارحوا بأن لا تفيد هذه المعلومات في وظيفتهم، وأما عن نسبة 66، 41 %يرون لا توجد مصادر للمعلومات تعتمد عليها المؤسسة.

وهنا نستنتج أنه مما لا شك فيه لكل مؤسسة مصادر ومعلومات تعتمد عليها في مجال العمل ووجود هذه مصادر لازم وضروري، فالمؤسسة تعتبر هذه المصادر كالطريق أو سبل يوضح سير المؤسسة، ونجد أن بعض إجابات المبحوثين تؤكد على أن هذه المصادر تفيدهم في عملهم فهي كمرجع يلجؤون إليها العاملات عند حدوث لبس أو غموض، وعليه فوجود هذه المصادر تزيل الغموض بالنسبة للعاملات داخل المؤسسة.

جدول رقم (8) يوضح الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة واضح بالنسبة لهم

البدائل		التكرار	النسبة المئوية
نعم	نعم	35	91، 72%
	لا	0	% 0
لا		13	% 27 ،08
المجموع		48	% 100

المصدر: إعداد الطالبتان

من خلال الجدول رقم (8) الذي يوضح الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة واضح بالنسبة لهم، بنسبة 91، 72% أجابوا أن هذه أهداف المسطرة من قبل المؤسسة واضحة، أما نسبة 91، 72% يرون أنفسهم عنصر مهم في تحقيق أهداف، ونسبة 0 %صرحو أنهم ليس عنصر أساسي في تحقيق أهداف المؤسسة، وأما نسبة 08، 27 %يرون أن الأهداف المسطرة لهم من قبل المؤسسة ليست واضحة بالنسبة لهم.

نستنتج أن لكل مؤسسة أهداف تسعى للوصول إليها لكي تبرز ذاتها ونجاحاتها وهذه الأهداف تكون على المؤسسة في حد ذاتها و الموظفين الذين يعملون فيها وعندما ترجع الأهداف بالنسبة للعاملات نجد أن هذه الأهداف يجب أن تكون واضحة ومحددة لكي تسير المؤسسة في نجاحها في حين نجد أن عندما تكون الأهداف ليست واضحة لا يمكن للمؤسسة أن تحقق أهدافها هنا نجد أن العاملة ليست عنصر مهم في تحقيق أهداف هذه المؤسسة.

- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

جدول رقم (9) يوضح طلب أعمال تتناقض مع القيم والمبادئ

البدائل		التكرار	النسبة المئوية
نعم	توافق	1	08، 2 %
	لا توافق	9	75، 18 %
لا		38	16، 79 %
المجموع		48	%100

المصدر: إعداد الطالبتان

من خلال الجدول رقم (9) الذي يوضح الطلب منهم أعمال تتناقض مع قيمهم ومبادئهم نرى أن نسبة16، 79 % لا يطلب منهم أعمال تتناقض مع قيمهم ومبادئهم، وأما نسبة 83، 20% يطلب منهم أعمال تتناقض مع قيمهم ومبادئهم، وأما نسبة 75، 18% لا يوافق على ما يطلب منهم، وأما بنسبة 08، 2% يوافق على ما يطلب منهم من أعمال تتناقض مع قيمهم ومبادئهم.

نستنتج أنه ليس من الممكن أن تكون المؤسسة أو مسؤول المؤسسة أن يطلب من العاملات أعمال تتناقض مع قيم ومبادئ العاملات باعتبار أن كل مؤسسة تسعى للحفاظ على مكانتها دون المساس إلى قيم ومبادئ تتعارض مع البيئة الاجتماعية الموجودة فيها ومما لا شك فيه أن العاملات سوف يقبلون أي مهنة تتعارض مع قيمهم ومبادئهم باعتبار أن البيئة الاجتماعية ترفض أي عمل أو مهنة تخرج ضمن مبادئ المجتمع.

جدول رقم (10) يوضح تدخل الآخرين في مجال عمل لا يتيح لك أداءه بشكل سليم

البدائل		التكرار	النسبة المئوية
نعم	اعتباره مساعد	10	83، 20%
	اعتباره مراقبة	7	58، 14 %
	تدخل في شؤون	24	% 50
لا		7	58، 14 %
المجموع		48	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتان

من خلال جدول رقم (10) الذي يوضح تدخل الآخرين في مجال عمل لا يتيح لهم أدائه بشكل سليم نرى أن نسبة 41، 85 %يرون أن تدخل آخرين في مجال عملهم لا يتيح لهم أدائه بشكل سليم، وأما نسبة 50 %أجابوا هذا التدخل في شؤونهم، وأما نسبة 83، 20% يعتبرون هذا التدخل مساعدة لهم، وأما نسبة 58، 14 %يعتبرون هذا التدخل من باب المراقبة، وأما نسبة 58، 14% صرحوا تدخل الآخرين في مجال عملهم يتيح لهم أدائه بشكل سليم.

نستنتج لاشك أن تدخل الآخرين في مجال عمل أي عامل يمنع أدائه بشكل سليم ويمكن أن يعتبرون هذا تدخل في شؤونهم الخاصة وهذا ما يشكل ضغط، ونجد أنه من اعتبرا هذا التدخل مساعدة لهم وإعانة في العمل ونجد من اعتبره مراقبة لهم.

جدول رقم (11) يوضح طلب تنفيذ أعمال من عدة مشرفين

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	16، 29 %
لا	34	83، 70 %
المجموع	48	% 100

المصدر: إعداد طالبتان

من خلال جدول رقم (11) الذي يوضح طلب منهم تنفيذ أعمال من عدة مشرفين نرى أن نسبة 83، 70% يرون أنه لا يطلب منهم تنفيذ أعمال من عدة مشرفين، وأما نسبة 16، 29 %يطلب منهم تنفيذ أعمال من عدة مشرفين.

نستنتج أنه يمكن طلب الأعمال من عدة مشرفين قد يعود هذا إلى تحسين الأداء وتوضيح صعوبات العمل، وكلما ازداد طلب في رؤية العمل في مختلف الجوانب ازداد من خبرة العاملات في عملهم، وهذا ما يقلل من الصراع الدور في تلك المهنة

جدول رقم (12) يوضح أعمال المكلفون بيه تدخل ضمن تخصصهم ومهاراتهم

البدائل		التكرار	النسبة المئوية
نعم	نعم	17	41، 35 %
	لا	20	66، 41 %
لا		11	91، 22 %
المجموع		48	% 100

المصدر: إعداد الطالبتان

من خلال جدول رقم (12) الذي يوضح الأعمال المكلفون بيه تدخل ضمن تخصصهم ومهاراتهم، نسبة 07، 77% يرون أن هذه أعمال تدخل ضمن تخصصهم ومهاراتهم، ونسبة 66، 41 % صرحوا أن هذه أعمال لا تشكل عليهم ضغط، وأما نسبة 41، 35%

أجابوا أن هذه أعمال تشكل عليهم ضغط أما بنسبة 91، 22% صارحوا أن هذه الأعمال المكلفون بها لا تدخل ضمن تخصصهم ومهاراتهم.

نستنتج أن التوظيف الإداري يراعي التخصصات ومهارات وهذا ما لاحظناه من خلال إجابات العاملات، فالتوظيف لابد أن يوضع على أساس الشخص المناسب في المكان المناسب وهذا للقيام بأعمال بكفاءة ومهارات العاملات في وظيفتهم، ونجد أنه عندما يكلف الشخص بأعمال تتوافق مع تخصصه ومهاراته لا تشكل ضغط عليه وعكس ذلك يولد له ضغط.

جدول رقم (13) يوضح تعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينهم

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	% 41 ،66
لا	28	% 58 ،33
المجموع	48	% 100

المصدر: إعداد الطالبتان

من خلال جدول رقم (13) يوضح التعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينهم، ونسبة 33، 58 % يرون أن تعامل مع أكثر من مجموعة عمل لا يوجد اختلاف فيما بينهم، وأما نسبة 66، 41% صارحوا أن تعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف بينهم.

نستنتج أنه مما لا شك فيه يوجد مجموعات عمل كل مجموعة متخصصة في عمل معين ويعني نوع هذا الاختلاف في اختلاف التخصصات وأفكار في مجال العمل حتى في نفس التخصص.

جدول رقم (14) يوضح تدخل المسؤولين في أداء عمل بشكل كبير

البدائل		التكرار	النسبة المئوية
نعم	من باب الرقابة	5	41، 10 %
	من باب المسئولية	10	83، 20 %
	من باب تدخل في شؤونك	4	33، 8 %
لا		29	41، 60%
المجموع		48	100 %

المصدر: من إعداد الطالبتان

من خلال الجدول رقم (14) يوضح تدخل المسؤولين في أداء العمل بشكل كبير، نرى أن نسبة 41، 60 %أجابوا بأن عدم تدخل المسؤولين في أداء عملهم بشكل كبير وأما بنسبة 57، 39 %صرحوا لديهم تدخل المسؤولين في أداء عملهم بشكل كبير، وأما نسبة 83، 20% يرون تدخل المسؤولين في عملهم من باب المسؤولية، وأما نسبة 41، 10 %أقروا نوع تدخل من باب الرقابة، ونسبة 33، 8 %يعتبروا هذا التدخل في شؤونهم.

نستنتج عدم وجود تدخل المسؤلين في أداء عمل بكثرة هذا على حسب تصريحات العاملات، ويوجد تدخل من بعض المسؤولين من باب الحرص على مؤسسة ومساعدة العاملات في توجيههم وراقبتهم في عملهم إلا في بعض الحالات يكون تدخل في شؤنهم.

جدول رقم (15) يوضح نقص الخبرة والمهارات اللازمة في أداء عمل

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	83، 20 %
لا	38	16، 79 %
المجموع	48	100 %

المصدر: من إعداد طالبتان

من خلال جدول رقم (15) يوضح نقص الخبرة والمهارات اللازمة في أداء عملهم، نسبة 16، 79% أجابوا أن ليس لديهم نقص الخبرة والمهارات اللازمة في أداء عملهم، وأما بنسبة 83، 20% يرون أن لديهم نقص الخبرة والمهارات اللازمة في أداء عملهم.

نستنتج أن خبرة في العمل تحسن من جودة المؤسسة وتحسن من أداء العاملات وعندما نبحث على نقص الخبرة نجد عدة أسباب من هذه الأسباب حسب تصريح العاملات الحاجة إلى تكوين مؤسسات متخصصة.

_ تحليل ومناقشة نتائج الفرضية ثالثة :

الجدول رقم (16) يوضح وقت العمل لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب منك :

البدائل		التكرار	النسبة المئوية
نعم	نعم	5	41، 10 %
	لا	6	5، 12 %
لا		37	08، 77 %
المجموع		48	%100

المصدر: إعداد الطالبتان

من خلال جدول رقم (16) يوضح وقت عمل لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب منهم، نرى أن نسبة 08، 77% صرحوا بأن وقت العمل يسمح بأداء كل ما هو مطلوب منهم، ونسبة 91، 22% يرون وقت العمل لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب منهم، وأما نسبة 5، 12% أداء عمل المطلوب منهم لا يعود إلى قلت الوقت، وأما نسبة 41، 10% أداء العمل المطلوب منهم يعود إلى قلت الوقت لديهم.

نستنتج من خلال العاملات أنه لا يرجع أداء عمل مطلوب منهم إلى قلت الوقت لأن لديهم الوقت الكافي لأداء عملهم بل يعود لكثرة عمل المطلوب منهم.

الجدول رقم (17) يوضح شعور بالتعب وإرهاق لكثرة ما يطلب منك من واجبات ومهام:

البدائل		التكرار	النسبة المئوية
نعم	خاصة بك	16	33، 33 %
	تفويض من المسئول	15	25، 31%
	أخرى تذكر	7	58، 14%
لا		10	83، 20 %
المجموع		48	100 %

المصدر: إعداد الطالبتان

من خلال الجدول رقم (17) يوضح شعور بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب منهم ومن واجبات ومهام، نسبة 16، 79 %أجابوا بأنهم يشعرون بالتعب والإرهاق لكثرة ما هو مطلوب منهم من واجبات ومهام، ونسبة 33، 33% يرون طبيعة هذه المهام خاصة بهم، وأما نسبة 25، 31 %صرحوا أن طبيعة هذه المهام ترجع إلى تفويض من المسؤول وأما نسبة 58، 14% أجابوا بمهام أخرى، وأما نسبة 83، 20% صرحوا بأنهم لا يشعرون بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب منهم من واجبات ومهام.

نستنتج أن كمية العمل التي يقوم بها العاملات تفوق طاقتهم وجهدهم وهذا يرجع لكثرة العمل الموجودة داخل المستشفى وكثرة المرض الموجودة داخل المستشفى فنجد أن أغلب العاملات صرحوا بشعورهم بإرهاق وتعب.

جدول رقم (18) يوضح مواجهة مشكلات في العمل:

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	41، 60 %
لا	19	58، 39 %
المجموع	48	100 %

المصدر: إعداد الطالبتان

من خلال جدول رقم (18) يوضح مواجهة مشكلات في العمل، نسبة 41، 60% صرحوا بأنهم يواجهون مشكلات في العمل، وأما نسبة 58، 39 % يرون أن أنفسهم لا يواجهون مشكلات في العمل.

نستنتج أن العملات يواجهون مشكلات عديدة إما من أعضاء المستشفى أو خارج المستشفى وهذا يرجع لكثرة العمل وكثرة الضغوطات، وهناك من لا تواجه مشكلات مكتفيا بعملها فقط لا دخلا لها بالآخرين.

جدول رقم (19) يوضح العمل موكل إليك فوق طاقتك ولا يمكن إنجازه في الوقت المحدد:

البدائل		التكرار	النسبة المئوية
نعم	كثرة العمل	25	08، 52 %
	نقص الوقت	0	% 0
لا		23	91، 47 %
المجموع		48	% 100

المصدر: إعداد الطالبتان

من خلال الجدول رقم (19) يوضح العمل الموكل إليهم فوق طاقتهم ولا يمكن إنجازه في وقت محدد، نرى نسبة 50% صرحوا بأن العمل الموكل إليهم فوق طاقتهم ولا يمكن انجازه في وقت محدد ويرجع ذلك لكثرة العمل، ونسبة 0 % أجابوا أن نقص الوقت ليس له دخل، ونسبة 50 %يرون أن العمل الموكل إليهم ليس فوق طاقتهم ويمكن انجازه في وقت محدد نستنتج أن من خلال الإجابات المصرح بها من طرف العاملات أن أعمال الموكلين بها فوق طاقتهم ولا يمكن انجازها في وقت محدد ونجد أنه يرجع السبب لكثرة العمل الموجود داخل المستشفى.

جدول رقم (20) يوضح فترات الراحة في العمل:

البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	31	58، 64 %
لا	17	41، 35 %
المجموع	48	100 %

المصدر: إعداد الطالبتان

من خلال الجدول رقم (20) يوضح وجود فترات راحة في العمل وذلك بنسبة 58، 64 %، و أما بنسبة 41، 35% أجابوا أن ليس لديهم فترات راحة داخل العمل.

نستنتج من خلال هذا ما صرحوا بهي العاملات أنه رغم كثرة العمل الموجودة داخل مستشفى إلا أنه هناك فترات راحة الاسترجاع طاقتهم لان العمل يتطلب تركيز وجهد لأداء مهام المطلوبة منهم.

جدول رقم (21) يوضح خوف من ارتكاب أخطاء في عمل:

البدائل		التكرار	النسبة المئوية
نعم	قلة ثقة بنفسك	8	66، 16%
	عدم ثقة في	8	66، 16%
	المسئول نقص مهارتك	8	66، 16%
لا		24	% 50
المجموع		48	%100

المصدر: إعداد الطالبتان

من خلال جدول رقم (21) يوضح الخوف من ارتكاب الأخطاء في عمل، نسبة 50% يرون أنفسهم لا يخافون من ارتكاب أخطاء وتساويها نسبة 50% صرحوا بأنهم يخافون من ارتكاب أخطاء ويرجع ذلك لعدة أسباب بنسبة متساوية 66%، 16 يرون الخوف يرجع لقلة

ثقة بنفسهم، ونسبة 66، 16 % صرحوا بعدم الثقة بالمسؤول، ونسبة 66، 16% أقروا أن لديهم نقص في المهارات.

نستنتج أنه من طبيعي الخوف من ارتكاب الأخطاء في أي عمل كان وبأخص داخل المستشفى يجب الحذر من أي خطاء كان كبر أو صغير لأن أرواح أشخاص بين يديهم وترجع أسباب الخوف من ارتكاب الأخطاء لقلة ثقة بنفس والخوف من المسؤول ونقص المهارات والخبرة.

من خلال سؤال رقم (7) يوضح الضغوط المهنية التي تشكل لهم عائق عند قيام بمهامهم.

نجد من خلال إجابات المبحوثين أن لديهم كثير من الضغوط المهنية التي تشكل لهم عائق ومن أبرز هذه الضغوط التي واجهتهم كثرة العمل، وكثرت المرضة، تدخل الغرباء في مكان تواجد المرضة وعدم احترام أوقات الزيارة، ونقص المعدات والأجهزة داخل المؤسسة.

ومن هذه الإجابات نستنتج أنه يوجد ضغوط مهنية تشكل لهم عائق عند قيام العاملات بمهامهم.

ثانيا – عرض نتائج الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة وانعكاسها على أداء الوظيفي، وقد اعتمدنا في هذه الدراسة الميدانية على استمارة التي تم توزيعها على عينة بلغة 48 من مبحوثين الدراسة والتي تضمنت إلى ربعة محاور، وتمت معالجته إحصائيا بواسطة حساب التكرارات والنسب المئوية وذلك للكشف عن العلاقة بين متغيري الدراسة.

_ نتائج الفرضية الأولى (غموض الدور):

من خلال النتائج المتوصل إليها بعد تحليل الجداول الخاصة بالفرضية الأولى التي تنص على مساهمة غموض الدور في تراجع الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة، وذلك من خلال 4 بنود كما هي موضح في الجداول الخاصة بمحور غموض الدور، كما هو موضح في الجدول رقم (1) بنسبة 50 %وذلك ما يبرهن أن المهام المطلوب من العاملات في العمل تتوافق مع إمكانياتهم وتخصصاتهم، في حين نجد الجدول رقم (2) بنسبة 08، 77 %يبرهن أنه المسؤول لا يفوض لهم المهام باستمرار، كما نجد أن نجد الجدول رقم (3) يؤكد أن للمستشفى مصادر للمعلومات تعتمد عليها العاملات وتفيدهم في مجال عملهم وذلك بنسبة 50%، وبالإضافة إلى جدول رقم (4) أنه هناك أهداف مسطرة من قبل المستشفى واضحة بالنسبة للعاملات ومن هنا يجدوا أنفسهم عنصر أساسي لتحقيق هذه الأهداف وقدرت نسبتهم 91، 72%.

يتضح من خلال التساؤل المطروح أنه لا يوجد غموض لدور وأن البيانات موجودة في جدول رقم (1) (2) (3) (4) تساهم في تحسين وزيادة الأداء.

- نتائج الفرضية الثاني (صراع الدور):

من خلال النتائج المتوصل إليها بعد تحليل الجداول الخاصة بالفرضية الثانية التي تنص على أن لصراع الدور انعكاس سلبي على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة وذلك من خلال 7 بنود كما هي موضحة خاصة في صراع الدور، كما هو موضح في الجدول رقم (1) بنسبة16، 79 %وهذا ما يدل على عدم طلب أعمال تتناقض مع قيمهم ومبادئهم، ونجد في الجدول رقم (2) أن تدخل الأخرين في مجال العمل يتيح لهم الأداء بشكل سليم ويعتبروه تدخل في شؤونهم وذلك بنسبة 50%، ويوضح الجدول رقم (3) بنسبة 83، 70 %لا يطلب منهم الأعمال من عدة مشرفين، ونجد الجدول رقم (4) أن الأعمال المكلفون بها تدخل ضمن تخصصاتهم ومهاراتهم ولا تشكل عليهم ضغط وذلك بنسبة 66، 41%، ويعبر الجدول رقم (5) بنسبة 33، 58% أنهم يتعاملون مع أكثر من مجموعة عمل ولا يوجد

اختلاف فيما بينهم، ويوضح الجدول رقم (6) لا يوجد تدخل المسؤولين في أداء عملهم بشكل كبير، ونجد الجدول رقم (7) أن نسبة 16، 79 %لا تنقصهم خبراء والمهارة لازمة في عملهم. من خلال التساؤل المطروح نجد أن الصراع الدور ليس انعكاس سلبي على أداء الوظيفي للمرأة العاملة وأن البيانات الموجودة في الجداول رقم (1) (2) (3) (4) (5) (6) (7) أن الصراع الدور انعكاس أجابي على أداء الوظيفي للمرأة العاملة .

- **نتائج الفرضية الثالث (العبء المهني):**

من خلال النتائج المتوصل إليها بعد تحليل الجداول الخاصة بالفرضية الثالثة والتي تنص للعبء المهني انعكاس سلبي على الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة وذلك من خلال 7 بنود كما هي موضحة في الجداول الخاصة بمحور العبء المهني، كما هو موضح في الجدول رقم (1) أن وقت العمل يسمح بأداء كل ما هو مطلوب منهم بنسبة 08، 77%، كما نجد في الجدول رقم (2) شعور بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب منهم من واجبات ومهام ويجدوا طبيعة هذا المهام خاص بهم وذلك بنسبة 33، 33%، وكما يوضح الجدول رقم (3) أن نسبة 41، 60% يواجهون المشكلات في عملهم، ونجد الجدول رقم (4) أن العمل الموكل إليهم فوق طاقتهم ولا يمكن إنجازه في وقت محدد وذلك لكثرة العمل بنسبة 08، 52%، ويوضح الجدول رقم (5) أن نسبة 58، 64% لديهم فترات راحة في العمل، ونرى الجدول رقم (6) أنهم لا يخافون من ارتكاب أخطاء في عملهم وذلك بنسبة 50 %، كما نجد أن في إجابة السؤال رقم (7) يوجد ضغوط مهنية التي تشكل عائق للعاملات عند قيام بمهامهم . يتضح من خلال التساؤل المطروح للعبء المهني انعكاس سلبي على أداء الوظيفي للمرأة العاملة

- عرض نتائج العامة:

من خلال النتائج التي سبق وتحصلنا عليها من الاستمارة التي طبقنها على العاملات في المستشفى بناصر بشير في قسم الأم والطفل من أجل معرفة مدى تحقق الفرضيات التي قام على أساسها هذا البحث والتي أثبتت على نفي فرضيتين الأولى والثانية وصدق الفرضية الثالثة، ويتضح من خلال نتائج الدراسة أنه يوجد أسباب مختلفة المصدر لضغوط المهنية التي تواجه العاملات، إذ توصلنا أن لضغوط المهنية لا تساهم في تراجع الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة، وأن قلة الضغوط المهنية تساهم في تحسين ألأداء الوظيفي.

ثالثا - توصيات الدراسة:

- ✓ ركزت هذه الدراسة على العناية بالمرأة العاملة كونها تبذل جهدا مزدوجا داخل العمل وخارجه.
- ✓ القيام بالبرامج تدريبية حول كيفية التعامل مع ضغوطات والتقليل من الأعمال التي تشكل هذه الضغوط.
- ✓ ضرورة التركيز على معرفة أسباب الضغوط المهنية وتفادي تراكمها خاصة مع الظروف الاقتصادية والاجتماعية التي تواجه المرأة على وجه الخصوص.
- ✓ ضرورة القيام باجتماعات دورية بين المدير والعاملات وذلك حتى عن المشاكل والضغوط التي تعرضهن في أداء العمل وهي طريقة جيدة تقرب المدير من العاملات المستشفى وتزيد دفاعهم للعمل.
- ✓ وأخيرا فإن الدراسة توصى بالقيام يزيد من الأبحاث والدراسات حول الضغوط العمل في مجالات أخرى لم تتمكن هذه الدراسة من تناولها ومحاولة اكتشاف مسببات ضغوط العمل لدى المرأة العاملة باستعمال أبعاد أخرى تمكنهم من معرفة مسببات تلك الضغوط ومحاولة التخلص من مستواها والقدرة السيطرة على هذه الضغوط بما يعود أجابا على المستشفى وأيضا على العاملين.

الخاتمة

الخاتمة:

إلى هنا تكون قد أتينا على المرحلة الأخيرة من مراحل البحث والذي كان ثمرة كلفنا الكثير من الجهد وأخذا منا وقت ثمينا، ولا يمكن أن نزعم بأننا أحطنا بكل مقتضات البحث العلمي، إلا أننا حاولنا الإلمام بكل ما يتعلق بموضوع الدراسة، وإن إكمال البحث العلمي لا يكتمل لهذا البحث وإنما على تراكم لبحوث العلمية في هذا المجال، وأن كل ثغرة من ثغرات بحثنا يكملها الباحثون والدارسون لهذا البحث، فالعالم في تطور .

وقد حاولنا في هذه الدراسة أن نناقش موضوع الضغوط المهنية وانعكاسها على الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة، وبدءا بالإطار النظري الذي فيه الخطوط العريضة لمشكلة البحث وفروضها، حيث حاولنا ربط الجزء التطبيقي بالجزء النظري، أي قمنا باستعمال الاستبيان كأداة من أدوات البحث العلمي، باعتبار أن المرأة العاملة في وقتنا الحالي أصبحت عنصر فعال في الحياة المهنية ومما لاشك فيه أن عند الدخول المرأة لعالم العمل ستواجه مجموعة من الضغوطات باعتبار أن الضغوط في مجال العمل حقيقة موجودة لا مفر منها، وإذا كانت الضغوط لازمة في حياة العاملين، فلابد من إدارة هذه الضغوط موجهتها و تصدي لها والاستفادة منها وتواجهها توجيها سليما، وباعتبار على الإطار النظري قمنا بدراسته ميدانيا في المؤسسة المحلية مستشفى بشير بن الناصر المتخصصة بالأم والطفل بالوادي، لتعرف على الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة وانعكاسها على الأداء الوظيفي بأبعاد مختلفة (العبء المهني، الصراع الدور، غموض الدور) .

فنستخلص من خلال الدراسة والتحليل وذلك اتضح فيه أنه لا وجد للضغوط المهنية، فنجد أن من جهة تعتبر النسبة الجيدة من الضغوط مناسبة لأداة المهام ومن جهة أخرى فإن الضغوط المرتفعة تؤدي إلى الأداء الضعيف، وعليه إذا كانت الضغوط أو لا وجود لها في ميدان العمل فهذا سوف يحسن من الأداء الوظيفي وقلة الضغوط أيضا لها دور كبير في زيادة الأداء.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولا- الكتب:

1. أحمد الكردي: **إدارة الأداء**، ط1، دار البشائر لطبعة وتوزيع، سوريا، .2010

2. البرداعي: **تنمية المهارات المديرين في تقيم أداء العاملين**، ط 1، مصر، 2008.

3. ثناء إبراهيم موسى فرحات: **إدارة المكتبات ومراكز المعلومات من منظور الحديث**، ط1، الدر المصرية اللبنانية، مصر، 2011.

4. حسن مصطفى عبد المعطي: **ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها**، ط الاولى، مكتبة الزهراء الشرق، القاهرة –مصر، 2006.

5. خليل محمد حسن الشمام ونضير كاظم حمود: **نظرية المنظمة**، ط 1، دار الميسرى لنشر وتوزيع، الأردن، 2000.

6. رحيم يونس كرو العزاوي: **منهج البحث العلمي**، ط 1 دار الدجلة، عمان، 2008.

7. رشيد زرواتي: **مناهج وأدوات الحث في العلوم اجتماعية**، ط 1، دار الهدى لطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة بالجزائر، 2007.

8. عبد الرحمن توفيق: **مواجهة ضغوط العمل**، ط الثالثة، مركز الخبرات المهنية الادارة، مصر، 2011.

9. عبود عبد الله عسكري: **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، ط 1، دار النمير، سوريا، 2004.

10. عدان نبيلة: **ضغوط العمل والأداء الوظيفي**، مركز الكتاب الأكاديمي، الجزائر، 2020.

11. على معمر عبد المؤمن: **البحث في العلوم الاجتماعية**، ط1، دار الكتب الوطنية، ليبيا، 2008.

12. فوضيل ديليو وعلى غربي وأخرون: **أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية**، منشورات جامعة المنتوري قسنطينة، الجزائر، 1999.

13.كاميليا عبد الفتاح: **سيكولوجية المرأة العاملة**، دار النهظه العربية لطباعة والنشر، بيروت لبنان، 1984.

14.لبزة جاوتي ورفيقة مبروكة: **أثر الضغوط العمل التي توافق قوى الفرد**، مذكرة ماستر، إدارة الموارد البشرية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، كية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمرى بتيزي وزو، الجزائر، 2018-2019.

15.محمد الصيرفي: **الضغط والقلق الإداري**، بدون ط، مؤسسة حورس الدولية الإسكندرية، مصر، 2008.

16.محمد الفاتح محمود الغربي: **السلوك التنظيمي**، ط 1، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي، مصر، 2018.

17.محمد بن دليها القحطاني: **بيئة عمل الشراكات**، ط 1، شركة بريطانية مسجلة في انجلترا، لندن، 2019.

18.محمد سرحان علي محمودي: **مناهج البحث العلمي**، ط 3، دار الكتب، اليمن، 2019.

19.محمد عبيدات وأخرون: **منهجية البحث العلمي القواعد** ، ط 2، دار وائل، الأردن، 1999.

20.نادية عيشور وأخرون : **منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية**، ط 1، مؤسسة حسين راس الجبل، الجزائر، 2017.

21.نزار عوني اللبدي: **تنمية الأداء الوظيفي الإداري**، ط 1، دار الدجلة، أردن، 2014.

ثانيا- الرسائل الجامعية:

22.إبراهيمي أسماء: الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة، شهادة دكتوراه، تخصص العلوم في علم النفس لعلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر – بسكرة –، الجزائر، 2015/2014.

23.باهي سلامي: مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الإبتدائي والمتوسط والثانوي، تخصص مذكرة دكتوراه، تخصص علم النفس، قسم علم النفس

وعلوم التربية والأرطفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008.

24.بخبخ شفيقة ورقايق يزيدة: علاقة ضغوط العمل بالاداء الوظيفي، شهادة ماستر، تخصص تنظيم وعمل، قسم علم الاجتماع، جامعة محمد الصديق بن يحي – جيجل –، الجزائر، 2018/2017.

25.بوعطيط جلال الدين: الإتصال تنظيمي وعلاقتها بالأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير، تخصص ارطوفونيا، كلية العلوم التربوية وأرطوفونيا، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009.

26.بوقلمون داود: العلاقات الإنسانية وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير، علم اجتماع، علوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2008.

27.دريدي أحلام: دور استخدام نماذج صفوف انتظار تحسين جودة خدمات الصحية، شهادة ماجستير، علوم تسير، أساليب الكمية في تسير، كلية العلوم الاقتصادية في تسير، جامعة محمد خيضر بسكري، الجزائر، 2015/2013.

28.سعيد الراتب غنام البقمي: الاتزام التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، شهادة الماجستير، علوم الإدارية، كلية دراسات العلية، جامعة نايف العربية، السعودية، 2012.

29.عبد الله الرحمان النيمان: الرقابة الإدارية وعلاقته بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، شهادة ماجستير، علوم الإدارية، كلية الاقتصاد ، الأردن، 2003.

30.عطوي سعد الدين: الضغط المهني وعلاقته بالصراع التنظيمي، شهادة ماجستير، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2010/2009.

31.عيسى إبراهيم المعشر: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، شهادة دكتوراه، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا سنة ، عمان، 2009.

32.فارس الحاج محمد: أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في قطاع الصحي، شهادة ماجستير، تخصص MBA، قسم إدارة أعمال، جامعة الافتراضية السورية، سوريا ، 2016.

33.يوسف محمد عطية بحر: الأنماط القيادة وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجه نظر العاملين، شهادة ماجستير، قسم تجاره، كلية علوم الاقتصادية، جامعة إسلامية غزة، فلسطين، 2010.

ثالثا- المجلات:

34.سحراء أنور حسين: قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية، المعهد الطبي التقني المنصور، العدد 6، 2013.

35.العربي عطية: أثر استخدام تكنولوجيا وعلاقته بالأداء الوظيفي، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 10، 2012.

36.قويدر بن أحمد وخيرة حابي: الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة لولاية تيارت، مجلة العلوم النفسية والتربوية، جامعة مستغانم، الجزائر، العدد 3، 2016.

37.لويزة فرشان: أثر الضغط المهني على الحوادث العمل، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 2 _ بوزريعة، العدد 2، 2011.

38.مرنيز عفيف وبن الحاج جلول عبد القادر: الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، مجلة التنمية البشرية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، العدد 6، 2016.

39.نوى الجمعي وصاهد فتيحة: الضغوط المهنية وعلاقته بدوافع الانجاز لدى أستاذ التعليم الثانوي، دورية العلمية محكمة، جامعة فرحات عباس – سطيف، العدد 7، 2011.

الملاحق

الملحق رقم 01: قائمة الأسماء الأساتذة المحكمين

اسم المحكم	الدرجة العلمية	المنصب الحالي
سالم يعقوب	أ	أستاذ محاضر
ذهبي إبراهيم	ب	أستاذ محاضر

ملحق رقم 02: استبيان

جامعة الشهيد حمه لخضر – الوادي

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل

استبيان

إلى إختى المرأة العاملة ..... تحية طيبة

في إطار إعداد مذكرة ماستر تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل بعنوان

الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة وانعكاسها على الأداء الوظيفي

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين منكم التعاون معنا بغرض إفادتنا في جميع البيانات ذات الصلة ببحثنا . فالرجاء التكرم بالإجابة عن هذه الاسئلة وذلك بوضع علامة (×)في الخانة التي ترونها مناسبة

علما بأن إجابتكم سوف تحاط بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي شاكرين لكم حسن تعاونكم وثقتكم .

إعداد الطالبتان : **أستاذ المشرف :**

- **فرجاني مارية** **مرابط شوقي**
- **قديري أية**

المحور الأول :البيانات الشخصية

1 –السن : ..... ☐

من 20 إلى أقل من 30 سنة ☐ **من 30 إلى أقل من 40 سنة** ☐

من 40 إلى أقل من 50 سنة ☐ **من 50 سنة فما فوق** ☐

2– المستوى التعليمي:

ابتدائي ☐ **متوسط** ☐ **ثانوي** ☐ **جامعي** ☐

3 – الحالة الاجتماعية :

عزباء ☐ **متزوجة** ☐ **مطلقة** ☐ **أرملة** ☐

4 – عدد سنوات الخبرة المهنية :

أقل من 5 سنوات ☐ **من 5 سنوات إلى 10 سنوات** ☐

أكثر من 10 سنوات ☐

المحور الثاني :غموض الدور

1 –كيف ترى المهام المطلوبة منك في العمل .

واضحة ومحددة ☐

تتوافق مع امكانياتك وتخصصك ☐

لا تدخل ضمن تخصصي ☐

2 – هل مسؤولك المباشر يفوض لك المهام باستمرار ؟نعم ☐ **لا** ☐

في حالة الاجابة بنعم في ماذا تتمثل هذه المهام .....

3 – هل يوجد مصادر للمعلومات تعتمد عليها المؤسسة؟ نعم ☐ **لا** ☐

في حالة الاجابة بنعم هل تفيدك في وظيفتك نعم ☐ **لا** ☐

4 – هل الأهداف المسطرة من قبل المؤسسة واضحة بالنسبة لك ؟نعم ☐ **لا** ☐

في حالة الإجابة بنعم هل ترى نفسك عنصر مهم في تحقيق هذه الأهداف ؟ نعم ☐ **لا** ☐

المحور الثالث :صراع الأدوار

1 – هل يطلب منك أعمال تتناقض مع قيمك ومبادئك ؟ نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم هل توافق ☐ لا توافق ☐

2– هل تدخل الآخرين في مجال عملك لا يتيح لك أداءه بشكل سليم ؟ نعم ☐ لا ☐

كيف ترى هذا التدخل ؟

اعتبره مساعدة ☐ اعتبره مراقبة ☐ تدخل في شؤوني ☐

3 –هل يطلب منك تنفيذ أعمال من عدة مشرفين ؟ نعم ☐ لا ☐

وفي حالة الإجابة بنعم ما سبب ذلك ؟ .....

4 – هل الأعمال المكلفة بها تدخل ضمن تخصصك و مهاراتك ؟ نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم هل هذه الأعمال تشكل عليك ضغط نعم ☐ لا ☐

5 – هل تتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينكم نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم ما نوع هذا الاختلاف .....

6 – هل يتدخل المسؤولين في أداء عملك بشكل كبير؟ نعم ☐ لا ☐

في حالة إجابة بنعم ما نوع هذا التدخل ؟

من باب الرقابة ☐ من باب المسؤولية ☐ من باب تدخل في شؤونك ☐

7 –هل تنقصك الخبرة والمهارات اللازمة في أداء عملك؟ نعم ☐ لا ☐

في حالة إجابة بنعم ما سبب هذا النقص .....

المحور الرابع : العبء المهني

1 –هل وقت العمل لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب منك ؟ نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم هل يعود إلى قلة الوقت؟ نعم ☐ لا ☐

2 – هل تشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب منك من واجبات ومهام ؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم ما طبيعة هذه المهام؟ خاصة بك ☐ تفويض من المسؤول ☐

أخرى تذكر .....

3 – هل تواجهك مشكلات في العمل ؟ نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم في ماذا تتمثل ؟ .....

4 –هل العمل الموكل إليك فوق طاقتك ولا يمكن إنجازه في وقت محدد؟ نعم ☐ لا ☐

في حالة الإجابة بنعم ما سبب ذالك كثرة العمل ☐ نقص الوقت ☐

5 – هل لديكم فترات راحة في العمل ؟ نعم ☐ لا ☐

6– هل تخاف من ارتكاب الأخطاء في عملك ؟ نعم ☐ لا ☐

في حالة إجابة بنعم ما هو سبب ذلك :

قلة الثقة بنفسك ☐ عدم الثقة في المسؤول ☐ نقص مهاراتك ☐

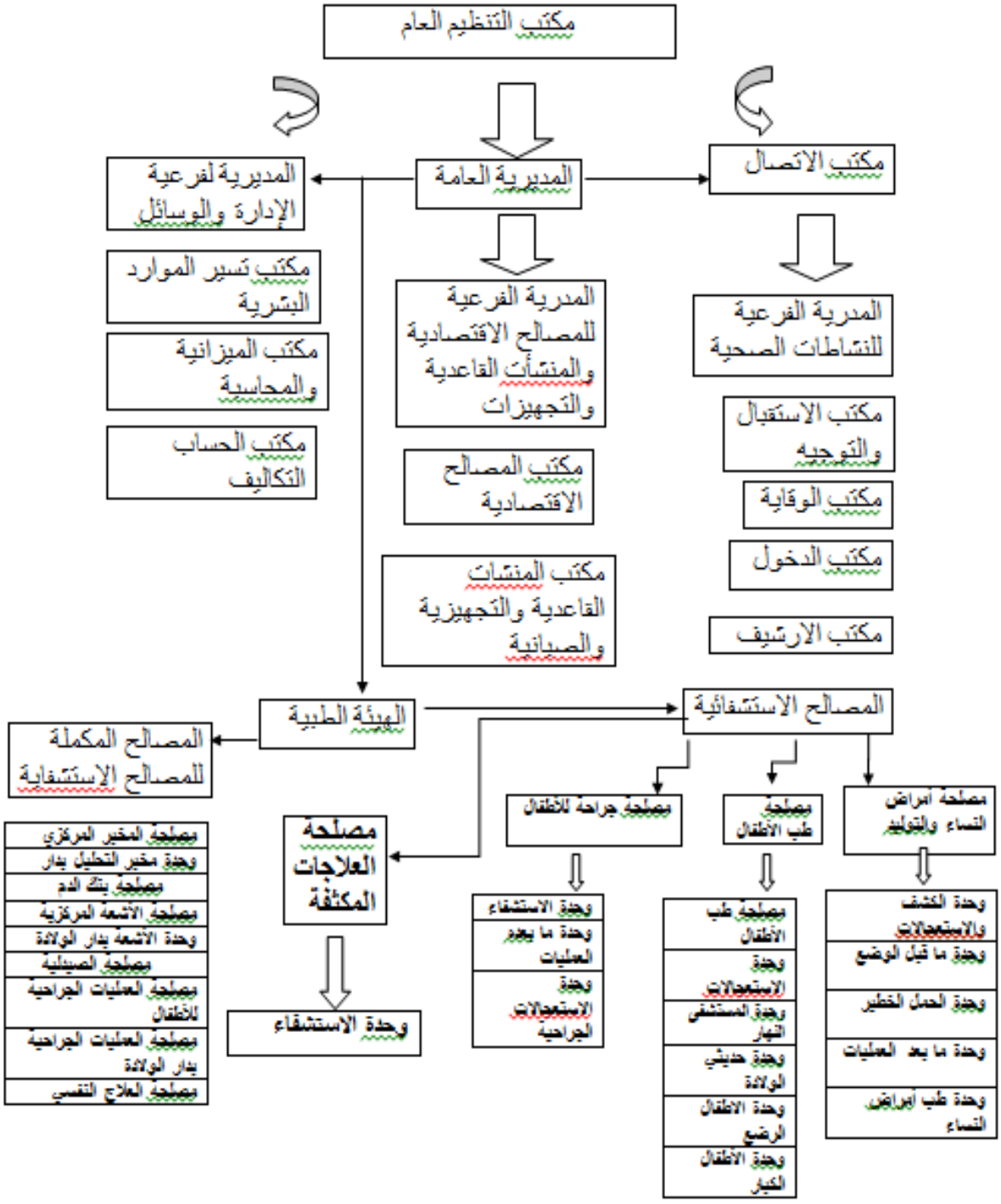
7– ما هي الضغوط المهنية التي تشكل لك عائق عند قيامك بمهامك ؟

.....

.....

.....

ملحق رقم 03: الهيكل التنظيمي المقترح للمؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بشير بن الناصر بالوادي



المصدر: مصلحة المستخدمين