



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علوم اقتصادية

تخصص: اقتصاد عمومي وتسيير مؤسسات

أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمؤسسات
الإستشفائية العمومية

الدراسة الميدانية: "بالمؤسسة الاستشفائية - بن عمر الجيلاني - الشط -
الوادي -"

إشراف الدكتور:

- محمد شوراب

إعداد الطلبة:

محمد لبسيس عفاف

محمد نصرالله عايدة

لجنة مناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
- د. سامر زلاسي	أستاذ محاضر قسم ب	جامعة حمه لخضر الوادي	رئيساً
- د. محمد شوراب	أستاذ مساعد قسم أ	جامعة حمه لخضر الوادي	مشرفاً ومقرراً
- د. عابي خليفة	أستاذ محاضر قسم ب	جامعة حمه لخضر الوادي	مناقشاً

الموسم الجامعي: 2018/2017



الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علوم اقتصادية

تخصص: اقتصاد عمومي وتسيير مؤسسات

أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمؤسسات
الإستشفائية العمومية

الدراسة الميدانية: "بالمؤسسة الاستشفائية - بن عمر الجيلاني - الشط -
الوادي -"

إشراف الدكتور:

- محمد شوراب

إعداد الطلبة:

لبيس عفاف

نصر الله عايدة

لجنة مناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
- د. سامر زلاسي	أستاذ محاضر قسم ب	جامعة حمه لخضر الوادي	رئيساً
- د. محمد شوراب	أستاذ مساعد قسم أ	جامعة حمه لخضر الوادي	مشرفاً ومقرراً
- د. عابي خليدة	أستاذ محاضر قسم	جامعة حمه لخضر الوادي	مناقشاً

الموسم الجامعي: 2018/2017

إهداء

أهدي هذا لعمل المتواضع إلى:

نبع العطف والحنان.....الحبيبة أمي

صاحب الصدر الرحب.....الغالي أبي

نور دربيأخواتي حياة، بسمة، مسعودة

سندي في الحياةإخواني فوزي، إدريس، عبد النور

إلى: صديقاتي، زميلاتي، أحبابي

وإلى من كان السبب في توفيقني..... أساتذتي الأفاضل

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم " قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون "

صدق الله العظيم

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار إلى من علمني العطاء بدون انتظار، إلى

من أحمل إسمه بكل إفتخار حبيب قلبي

والدي العزيز **عبد الرزاق**

إلى معنى الحب والحنان والتفاني إلى بسمه الحياة وسر الوجود

إلى من كان دعائها سر نجاحي

أمي الحبيبة **عريبي كلثوم**

إلى من بهم أكبر وعليهم أعتمد، إلى شموع حياتي

إلى من بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها، إلى من عرفت معهم معنى الحياة

إخوتي وأخواتي *شيماء* *شفاء* *عزالدين* *أحمد* *والمدلل محمد الأمين*

إلى أقاربي وعائلتي الكبيرة

إلى الأخوات اللواتي لم تلدهن أمي.... إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء

إلى ينابيع الصدق الصافي إلى من معهم سعدت، وبرفقتهم في دروب الحياة الحلوة والحزينة

سرت، إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير

إلى من عرفت كيف أجدهم وعلموني أن ألا أضيعهم



شكر وعرفان

قال تعالى "وإن شكرتم لأزيدنكم"

صدق الله العظيم

الشكر والحمد لله الذي وبّئنا فيه وقدرته تم إنجاز هذا العمل، ونرجو أن يكون صدقة جارية

نتقدم بالشكر الجزيل والتقدير الكبير لجميع الإخوة والأحاب، الذين ساعدونا في إنجاز هذا

العمل المتواضع أخص بالذكر: الأخ رابح دردوري وكذا الأستاذ قعيد إبراهيم

الأستاذ المشرف على المذكرة

كما يسعدنا أن نعبر عن تقديرنا العميق إلى جميع أساتذة كلية

العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

بجامعة حمه لخضر الوادي

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل وقياسها على أداء العاملين لدى المؤسسة الاستشفائية العمومية، الواقعة بولاية الوادي، ولتحقيق أهداف الدراسة و اختبار فرضياتها، تم تصميم استمارة استبيان موجهة إلى موظفي المؤسسة محل الدراسة، وبعد توزيع الاستمارات استردت منها 70 استمارة. وكما اعتمد أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي لوصف وتحليل بيانات الدراسة، واختبار فرضياتها باستخدام برنامج (SPSS) و (Excel) وقد أشارت النتائج إلى أن شعور المبحوثين بضغوط متوسطة في العمل ولها أثر على أداء العاملين بالمؤسسة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به المبحوثين تعزى لبعض مصادر ضغوط العمل.

الكلمات الدالة: ضغوط العمل، عبء العمل، صراع الدور، الظروف المادية، المؤسسة الاستشفائية.

Résumé

Objectif de cette étude du suivre la détermination de l'influence de la pression du travail et le rendement des travailleurs ou fonctionnaires de l'établissement public de la santé située a el oued pour la réalisation des objectifs et la suggestion des variantes la formalité de proposition pour les fonctionnaires de l'établissement en question d'étude après avoir récupérer 70 de formalité , des travailleurs ou les indis des terminant les donnée des études des variantes sur le Programme (Excel et SPSS), Les résultats trouvé la Moyenne influences dans les services de fonctionnaires ou les travailleurs de l'établissement avec certains différence au niveau de la pression du travail au service sur les indis statistique certains origine de travaille au service .

Les mots indiquant : la pression du travail , la charge du travail , confrontation des rôles la situation du Matériel , l'établissement de la santé.

الفهرس

الصفحة	الموضوع
	الإهداء
	شكر وتقدير
	الملخص
I	الفهرس
II	قائمة الجداول
III	قائمة الأشكال
IV	قائمة الملاحق
أ، ب، ج، د	مقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل وأداء العاملين
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الإطار النظري لضغوط العمل وأداء العاملين
3	المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل
3	الفرع الأول: تعريف ضغوط العمل
8	الفرع الثاني: أنواع ومصادر ضغوط العمل
14	المطلب الثاني: ماهية أداء العاملين
14	الفرع الأول: تعريف أداء العاملين
17	الفرع الثاني: محددات أداء العاملين والعوامل المؤثرة فيه
18	المطلب الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين
18	الفرع الأول: آثار ضغوط العمل على أداء العاملين
19	الفرع الثاني: طرق معالجة ضغوط العمل
21	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
21	المطلب الأول: الدراسات العربية والأجنبية

26	المطلب الثاني: الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية: بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني - الوادي
31	تمهيد
32	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المعتمدة في الدراسة الميدانية
32	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية
34	المطلب الثاني: الأدوات المعتمدة في الدراسة الميدانية
45	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
45	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
45	الفرع الأول: نتائج محور ضغوط العمل
50	الفرع الثاني: نتائج محور أداء العاملين
53	الفرع الثالث: اختبار أثر ضغوط العمل على أداء العاملين
54	المطلب الثاني: مناقشة النتائج واختبار الفرضيات
61	خاتمة
63	قائمة المراجع
65	قائمة الملاحق

الفهرس

الصفحة	الموضوع
	الإهداء
	شكر وتقدير
	الملخص
I	الفهرس
II	قائمة الجداول
III	قائمة الأشكال
IV	قائمة الملاحق
أ، ب، ج، د	مقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل وأداء العاملين
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الإطار النظري لضغوط العمل وأداء العاملين
3	المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل
3	الفرع الأول: تعريف ضغوط العمل
7	الفرع الثاني: أنواع ومصادر ضغوط العمل
13	المطلب الثاني: ماهية أداء العاملين
13	الفرع الأول: تعريف أداء العاملين
16	الفرع الثاني: محددات أداء العاملين والعوامل المؤثرة فيه
17	المطلب الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين
17	الفرع الأول: آثار ضغوط العمل على أداء العاملين
18	الفرع الثاني: طرق معالجة ضغوط العمل
20	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
20	المطلب الأول: الدراسات العربية والأجنبية

26	المطلب الثاني: الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية: بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني - الوادي
28	تمهيد
29	المبحث الأول: الطريقة والادوات المعتمدة في الدراسة الميدانية
29	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية
34	المطلب الثاني: الأدوات المعتمدة في الدراسة الميدانية
42	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
42	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
42	الفرع الأول: نتائج محور ضغوط العمل
48	الفرع الثاني: نتائج محور أداء العاملين
51	الفرع الثالث: اختبار أثر ضغوط العمل على أداء العاملين
55	المطلب الثاني: مناقشة النتائج واختبار الفرضيات

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
29	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	1-2
30	توزيع أفراد العينة حسب السن	2-2
31	التوزيع حسب المؤهل العلمي	3-2
32	التوزيع حسب الوظيفة	4-2
33	التوزيع حسب سنوات الخبرة	5-2
39	درجات مقياس ليكرت الثلاثي	6-2
39	الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت	7-2
41	معامل ألفا	8-2
43	نتائج طبيعة العمل	9-2
44	نتائج صراع الدور	10-2
46	نتائج عبء العمل	11-2
47	نتائج الظروف المادية	12-2
48	نتائج محور أداء العاملين	13-2
51	أثر طبيعة العمل على أداء العاملين	14-2
52	أثر صراع الدور على أداء العاملين	15-2
53	أثر عبء العمل على أداء العاملين	16-2
54	أثر الظروف المادية على أداء العاملين	17-2

قائمة الأشكال والملاحق

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1-1	عناصر ضغوط العمل	5
2-1	مراحل ضغوط العمل	7
3-1	أنواع ضغوط العمل	10
4-2	مكونات أداء العاملين	15
5-2	دائرة نسبية لتوزيع العينة حسب الجنس	29
6-2	أعمدة بيانية لتوزيع العينة حسب السن	31
7-2	دائرة نسبية لتوزيع العينة حسب المؤهل العلمي	31
8-2	دائرة نسبية لتوزيع العينة حسب الوظيفة	32
9-2	أعمدة بيانية لتوزيع العينة حسب سنوات الخبرة	33



مقدمة

تمهيد

يعد الضغط من الظواهر القديمة في حياة البشرية، فهو يعبر عن حالة الانفعال أو التوتر لدى الإنسان، ومع التغيرات السريعة والمستمرة أصبحنا نرى الضغوط حتى عند العاملين في المؤسسات وهذا ما يعرف بـ "ضغوط العمل" مما يؤثر على الفرد وبالتالي على المؤسسة ككل نتيجة عدة عوامل، وكان هذا الموضوع من المواضيع الهامة التي نالت اهتمام العديد من المفكرين والباحثين، في شتى العلوم وبصفة أخص في الإدارة والسلوك التنظيمي، بسبب أهميته البالغة، كونه يخص المورد البشري ويبحثون فيه كي يجدون مخرجاً منها من خلال الكشف عن مصادرها واستخدام أفضل الوسائل للحد منها.

وبما أن المستشفيات خاصة العمومية منها تعتبر من المؤسسات التي تمتاز بكثرة العمل من أجل تقديم الخدمات الصحية، فإنها تتطلب اهتماماً وتركيزاً كبيرين من العاملين من أجل تأدية عملهم بكفاءة وعلى أكمل وجه، لذا يصبح العامل هنا يعاني من ضغوط نفسية أو جسدية أو سلوكية بسبب عدة مصادر أبلغها تلك المتعلقة بالعمل.

إشكالية الدراسة

لا شك أن المستشفيات العمومية من أجل تقديم خدمات صحية ذات جودة تتطلب وجود أفراد لديهم كفاءة عالية في الأداء وذلك ليساعدهم على تحمل ضغوط العمل، ولما ينجم عن ضغوط العمل من آثار سلبية على سلوك العاملين وضعف أدائهم اتجهنا إلى دراسة هذا الموضوع من جهة علاقة ضغط العمل بأداء العاملين في المستشفى العمومية الاستشفائية الشهيد بن عمر جيلاني بالوادي لما لهذه العلاقة من أهمية بالغة في رفع جودة أداء العاملين، ومنه نطرح الإشكالية التالية:

كيف تؤثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات العمومية ؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية أسئلة فرعية هي:

- هل توجد مؤشرات لمصادر ضغوط العمل متعلقة بالوظيفة (طبيعة العمل، صراع الدور، عبء العمل، الظروف المادية) في المؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني بالوادي ؟
- هل تؤثر مصادر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الدور، عبء العمل، الظروف المادية) على أداء العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني بالوادي؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على الأسئلة السابقة تم وضع الفرضيات الرئيسية التالية:

- ✓ توجد مؤشرات لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة (طبيعة العمل، صراع الدور، عبء العمل، الظروف المادية) في المؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني بالوادي.
- ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha=5\%$ بين مصادر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الدور، عبء العمل، ظروف العمل المادية) وأداء العاملين بالمؤسسة.

وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha=5\%$ بين طبيعة العمل وأداء العاملين.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha=5\%$ بين صراع الدور وأداء العاملين.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha=5\%$ بين عبء العمل وأداء العاملين.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha=5\%$ بين ظروف العمل المادية وأداء العاملين.

مبررات الدراسة:

- محاولة معرفة التأثيرات التي تفرزها ضغوط العمل على أداء العامل في المؤسسة محل الدراسة.
- إضافة إلى أن الضغوط ظاهرة عالمية شاملة.
- التزايد المستمر لحدة الضغوط في المستشفيات العمومية.
- معرفة واقع ضغوط العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية بن عمر الجيلاني بالوادي.

أهداف الدراسة:

إن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو محاولة الكشف عن أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني.

وتسعى الدراسة كذلك إلى الأهداف التالية:

- تكوين إطار نظري متكامل يغطي مجمل أدبيات ضغوط العمل وما يرتبط به من مفاهيم، وما يتعلق به من موضوعات ذات صلة وتأثير متبادل (أداء العاملين).

- معرفة مستويات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة (طبيعة العمل، صراع الدور، عبء العمل، الظروف المادية).
- معرفة ما إن كانت مصادر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الدور، عبء العمل، ظروف العمل المادية) لها أثر على أداء العاملين في المؤسسة العمومية الإستشفائية.
- الوصول إلى نتائج تساعد على وضع توصيات من شأنها أن تحد من مسببات ضغوط العمل إن وجدت أو التخفيف من آثارها السلبية على العاملين في المؤسسة المذكورة لتحقيق مستوى أعلى من الأداء الفردي والمؤسسي.

أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها لموضوع ضغوط العمل باعتباره من الموضوعات التي تحظى في الوقت الحاضر باهتمام الباحثين في العديد من المجالات لاسيما في مجال الإدارة لما له من آثار سلبية على الفرد والمنظمة.
- بالإضافة إلى ذلك، فإن مجتمع الدراسة هو القطاع الصحي العمومي الذي يعد من القطاعات الهامة بالنسبة للفرد والمجتمع، والتي تتطلب عناية وتركيز كبيرين، لهذا فإن العاملين في المستشفيات العمومية قد يتعرضون لضغوط عمل متعددة المصادر.

حدود الدراسة:

الحدود الزمانية: قمنا بهذه الدراسة في الفترة الممتدة من شهر بداية شهر أفريل 2018 وكانت الدراسة الميدانية من 10 شهر ماي 2018.

الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على المؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني بالوادي.

هيكل الدراسة:

من أجل تغطية الموضوع قمنا بتقسيمه إلى فصلين، فصل نظري نعرض فيه المتغير التابع والمستقل وكان بعنوان: الأدبيات النظرية لضغوط العمل وأداء العاملين وينقسم إلى مبحثين، المبحث الأول الإطار النظري لضغوط العمل، والمبحث الثاني تناول الدراسات السابقة وفصل تطبيقي يتناول الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بن عمر الجيلاني حيث ينقسم إلى مبحثين أيضا في المبحث الأول: الطريقة والأدوات المعتمدة في الدراسة الميدانية والمبحث الثاني تم فيه عرض ومناقشة نتائج الدراسة واختبار الفرضيات .

الفصل الأول

الأدبيات النظرية لضغوط العمل وأداء

العاملين

تمهيد:

بطبيعة أن الإنسان يعيش في الوسط الاجتماعي في ضغط، ولكن في الوقت الراهن أصبح يعيش في بيئة تسودها العديد من المثيرات والمنبهات، حيث أثرت هذه المنبهات على الفرد وليس في بيته أو في الأماكن العامة فقط، بل تجاوز هذا التأثير إلى بيئة عمله ويمكن أن يؤثر كذلك حتى على أدائه، وبذلك أصبح موضوع ضغوط العمل محل اهتمام العديد من الباحثين. كما أن مفهوم أداء العاملين هو الآخر يحظى باهتمام بالغ من قبل الكتاب والمنظمات والأفراد. لذا قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين، حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى الإطار النظري لضغوط العمل وأداء العاملين ، أما في المبحث الثاني تعرضنا إلى دراسات سابقة تخص الموضوع.

المبحث الأول: الإطار النظري لضغوط العمل وأداء العاملين

بما أن موضوع ضغوط العمل أصبح من المواضيع البالغة أهميتها، واهتم بدراسته العديد من الباحثين ، فقد تطرقوا إلى جميع جوانبه، كذلك هو الأمر بالنسبة لأداء العاملين، ونحن بدورنا قد قسمنا هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب ففي المطلب الأول تناولنا مفهوم ضغوط العمل أما في المطلب الثاني فتطرقنا إلى ماهية أداء العاملين وفي المطلب الأخير تناولنا العلاقة بينهما.

المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل

يشمل هذا المفهوم تعريف ضغوط العمل بالإضافة إلى أنواعها ومصادرها

الفرع الأول: تعريف ضغوط العمل

الضغط لغة: الضغطة: الضيق والقهر والاضطرار أو الزحمة والشدة والمجاهدة بين الدائن والمدين، والضغط الرجل ضعيف الرأي.¹

الضغط اصطلاحاً: يعني الضغط في الطب ضغط الدم الذي يحدثه تيار الدم على جدران الأوعية الدموية، وفي الهندسة يعني القوة الواقعة على وحدة المساحات في الاتجاه العمودي عليها²، أما في علم النفس فيعني المطالب التي تجعل الكائن الحي أو الفرد يتكيف ويتعاون لكي يتلاءم مع من حوله وتمثل الضغوط النفسية في القلق، الإحباط، الصراع، النزاع... الخ.³

أما مصطلح ضغوط العمل ظهر في القرن الثامن عشر وفي ما يلي نورد اختلاف وتععدد التعاريف لضغوط العمل:

تعريف kaplan وآخرون: هو أية خصائص موجودة في بيئة عمل الفرد والتي تخلق تهديدا له .⁴

¹ خلفي داود وجرييع بن حرز الله، ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة زيان عاشور، الحلقة، 2016/2017، ص 25.

² فراس حاج محمد، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي NBA، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2016، ص 17.

³ عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، أيار 2009، ص 30.

⁴ محمود العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الأردن، عمان، دار وائل للنشر، 2005، ص 160.

تعريف Sezlagy: هو تجربة ذاتية تحدث اختلال نفسي لدى الفرد وتنتج عن العوامل البيئية الخارجية أو عن المنظمة أو عن الفرد نفسه.¹

ضغط العمل هو: استجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفسي أو سلوكي لأفراد المؤسسة.²

ضغط العمل هو: عملية التفاعل أو عدم التوافق بين الفرد والبيئة.³

تعريف French, Rogers and Cobb: هو عدم المواءمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله.⁴

تعريف سمير عسكر: هو مجموعة التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود أفعاله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له.⁵

تعريف عواد: تلك المثيرات البيئية والوظيفية والفردية التي تضغط على الفرد وتجعل من الصعب عليه التكيف مع المواقف ومن ثم تحول دون أدائه لعلمه بفعالية وتجعله غير راضي عن وظيفته.⁶

تعريف الباقي: هو مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمية أو في أدائهم لأعمالهم.⁷

ومنه نستنتج أن ضغوط العمل هي: مجموعة من العوامل البيئية والوظيفية والفردية التي تتنبأ الفرد في بيئة عمله حيث تؤثر عليه سواء من الناحية الفسيولوجية والنفسية والسلوكية مما يؤثر على أدائه.

¹ سيزلاجي أندرودي وآخرون، السلوك التنظيمي والأداء، السعودية، الرياض، معهد الإدارة العامة، 1991، ص 180.

² خليل جعفر حجاج، تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي، مجلة جامعة الأزهر، العدد 2، المجلد 9، 2007، ص 98.

³ علي محمود المبيض، حسن محمد الجندي، الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها المديرون في القطاع الحكومي وتأثيرها على الرضا الوظيفي، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الثاني، 1995، ص 1909.

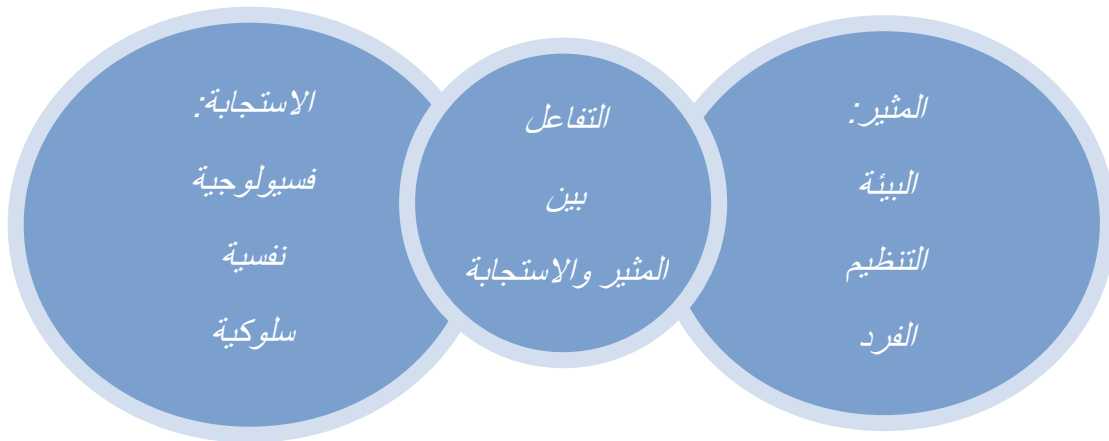
⁴ عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية، بحث مكمل لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010/2009، ص 9.

⁵ عيسى إبراهيم المعشر، مرجع سابق، ص 15.

⁶ عمر محمد درة، أثر تطبيق العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل، دراسة ميدانية على المستشفيات الجامعية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة عين شمس، 2007، ص 74.

⁷ صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات، جامعة الإسكندرية، الدار الجامعية طبع ونشر وتوزيع، 84 شارع ذكريا غنيم، 2001، ص 283.

الشكل رقم (1-1): عناصر ضغوط العمل.



المصدر: منيرة تماسيني، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية في بلدية سيدي عمران، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة الوادي، 2010/2011، ص22.

1) **عنصر الفروق الفردية:** تتمثل في تلك المتغيرات الشخصية التي تؤثر في سلوك الأفراد كالسن، الجنس، الخبرة... الخ.¹

وتمر ضغوط العمل بثلاثة مراحل هي:

1) **مرحلة الإنذار:** هي المرحلة الأولى والتي تكون فيها مقاومة الفرد للضغوط ضعيفة ويأتي ذلك هجوم مضاد تنشط فيه الآليات الدفاعية لديه.

2) **مرحلة المقاومة:** في هذه المرحلة يصل الفرد إلى قدرته القصوى على التكيف وفي الأحوال المثلى فإنه يعود إلى التوازن إلا أن استمرار مسببات الضغوط يؤدي إلى انتقاله للمرحلة الثانية.²

3) **مرحلة الإرهاق:** يحل الإرهاق حينما تنهار المقاومة وفي هذه المرحلة تظهر الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل القرحة والصداع أو ارتفاع ضغط الدم.³

4) الشكل رقم (1-2): مراحل ضغوط العمل.

مرحلة الإنذار

مرحلة المقاومة

مرحلة الإرهاق

وفي هذه المرحلة تنهار المقاومة وتظهر الأمراض النفسية مثل: القرحة والصداع وضغط الدم.

أما في هذه المرحلة فيصاب بالقلق والتوتر والإرهاق فيقاوم الفرد حتى أنه يمكن أن يتعرض لحوادث أو الأمراض، كذلك ضعف القرارات المتخذة.

في هذه المرحلة يصاب الفرد بالتوتر وارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس.

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مرجع: عبد القادر سعيد بنات، **ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين**، بحث مكمل لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010/2009، ص 11.

¹ محسن علي الكتيبي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، د ط، المكتبة الأكاديمية، الاسماعيلية، مصر، 2005، ص 309.

² حنان عبد الرحيم الأحمد، **ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض**، بحث ميداني في المستشفيات الحكومية والخاصة، مدينة الرياض، 1423هـ-2002، ص 33.

³ عبد القادر سعيد بنات، مرجع سابق، ص 11.

الفرع الثاني: أنواع ومصادر ضغوط العمل

أولاً: أنواع ضغوط العمل

هناك عدة أنواع لضغوط العمل ويمكن تصنيفها وفق عدة معايير منها:

1) من حيث الضرورة والضرر:

أ) **ضغط عمل ضروري وحميد:** وهو ضغط لازم تتطلبه طبيعة العمل، فكثير من الأعمال تحتاج إلى ضغط يمارسه القائد على العاملين للاحتفاظ بحيويتهم ودافعيتهم، وتفادي أي تكاسل أو تخاذل منهم ولا بد أن يكون هذا الضغط في حدود ما يتطلبه العمل فعلاً، وإلا أصبح ضاراً مرهقاً للعاملين.¹

ب) ضغط عمل غير حميد (ضار):

ويشمل باقي أنواع الضغوط التي تؤثر على سلوك العاملين يشكل سيئاً وضاراً، معه مجموعة من الأضرار والأعراض كفقدان الرغبة في العمل والعزوف عنه وتنامي الإحساس بالإحباط والاكتئاب والقلق وعدم التوافق... الخ.

2) من حيث شمول واتساع الضغط:

أ) **ضغط كلي شامل:** وهو ضغط سائد على كل شيء من اهتمامات العمال، ومسيطر على كافة العوامل في المنظمة التي يعمل بها.

ب) **ضغط جزئي فرعي:** يرتبط أساساً بمصالح فئة من الفئات التي يضمها كيان المؤسسة حيث تصطدم مصالحها وتتعارض أهدافها مع غيرها من المصالح.²

¹ ابن خروار خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم الاجتماع التربوية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010/2011، 47.

² ابن خروار خير الدين، المرجع نفسه، ص48.

3) من حيث المصدر:

أ) الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:

تشكل الضوضاء والحرارة وسوء التهوية مصدرا للضغوط بالنسبة للفرد ويؤول دون قيام الفرد بمهامه ومسؤولياته بالشكل المطلوب.¹

ب) الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:

وتظهر نتيجة تفاعل الفرد مع زملائه في مجال العمل مثل الصراع داخل المؤسسة، اختلاف المهارات بين الأفراد.

ج) الضغوط الناتجة عن شخصية الفرد:

وترجع إلى الخصائص الشخصية للفرد، وهي تختلف من شخص لآخر، حسب طبيعة ونمط شخصيته، مثلا شخص سريع الغضب يكون أكثر عرضة للضغوط من الشخص الهادئ.

5) من حيث الفترة الزمنية:

أ) الضغوط البسيطة: وتستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

ب) الضغوط المتوسطة: وتمتد من ساعات إلى أيام وتنجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيادة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

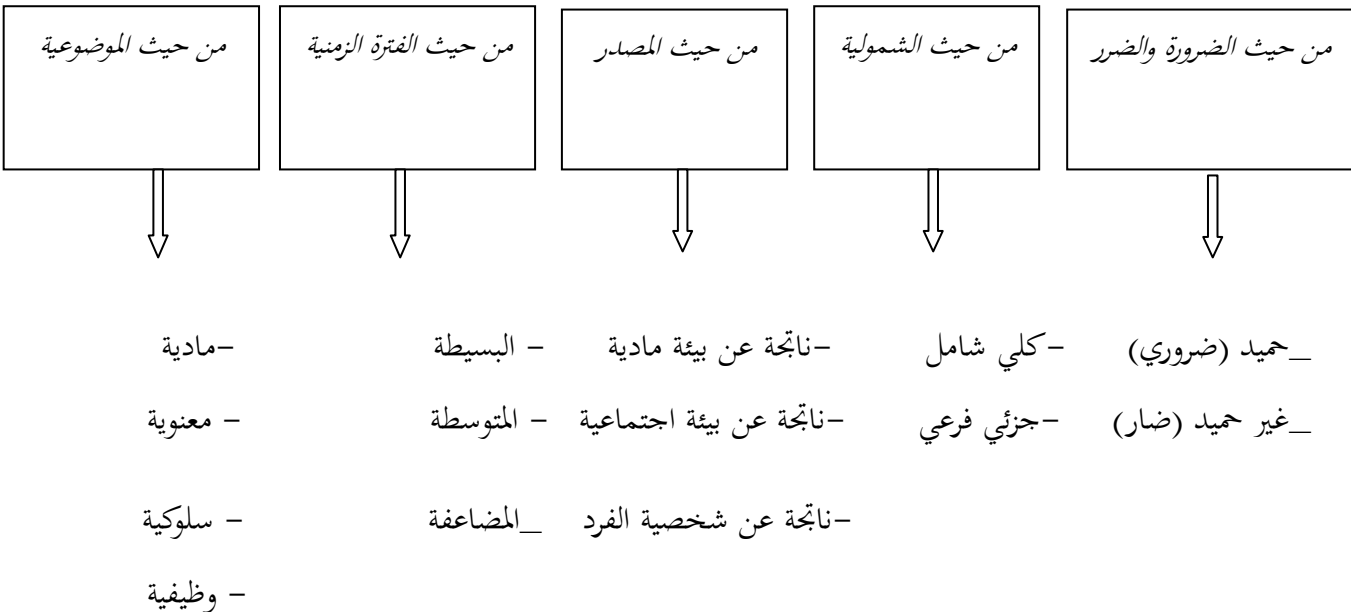
ج) الضغوط المضاعفة: وهي التي تستمر لأسابيع وأشهر حيث تنجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.²

¹ قاسم علوان، إدارة الوقت مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص138.
² منيرة تماسيني، المرجع نفسه، ص22.

5 (من حيث موضوع ضغط العمل:

- أ) **ضغوط مادية:** تتصل أساسا بالمزايا المادية التي يسعى العاملون إلى الحصول عليها مثل: الأجور والمرتبات والحوافز والمكافآت.
- ب) **ضغوط معنوية:** وتتعلق بالجانب النفسي والعاطفي للعاملين مثل: الضغوط الناجمة عن المشاحنات، والتوترات لسوء الفهم أو سوء التقدير.
- ج) **ضغوط سلوكية:** وهي متعلقة أساسا بالقيود التي يمكن أن توضع على سلوك العاملين في المؤسسة وعلى حركتهم من حيث قدرتهم على تنفيذ الأوامر والإنجازات في المواعيد المناسبة.
- هـ) **ضغوط وظيفية:** وترتبط باعتبارات الوظيفة والأعمال التي تتم فيها والأنشطة الممارسة والأهداف المتصلة بها والغايات التي يسعى العاملون إلى تحقيقها، والبناء التنظيمي للمؤسسة، وموقع الوظيفة وأهميتها مقارنة بالوظائف الأخرى.¹

الشكل رقم (1_3): أنواع ضغوط العمل.



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على، ابن خورور خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم الاجتماع التربوي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010/2011.

¹ ابن خورور خير الدين، مرجع سابق، ص 49.

ثانياً: مصادر ضغوط العمل

يتعرض الفرد في عمله إلى ضغوط تأتي من مصادر عديدة ومختلفة، وتعمل كل منها بشكل مستقل أو تتفاعل معا في تأثيرها على الفرد منها:

1) المصادر التنظيمية والوظيفية:

هي مجموعة المتغيرات الموجودة في محيط العمل، ولها تأثير على معاناة الأفراد من ضغوط العمل، وهذه المتغيرات هي:

أ) **طبيعة العمل:** إن درجة ضغوط العمل التي تواجه الفرد تختلف من مهنة إلى أخرى، فهناك مهنة يعاني فيها الفرد من ضغط العمل أكثر من غيرها مثل: مهنة التمريض في المستشفيات.¹

ب) **غموض الدور الوظيفي:** أي نقص أو افتقار المعلومات التي يحتاج إليها العامل من أجل انجاز عمله في المؤسسة، أو جهله للمهام التي يفترض أن يقوم بها.²

ت) **صراع الدور الوظيفي:** وينشأ عندما يواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة بين متطلبات عمله مع مجموعة توقعات أخرى من المسؤولين حول نفس العمل وقد يكون الصراع بين متطلبات دور الفرد في العمل وبين متطلباته خارج العمل مثل واجباته الأسرية.³

ث) **زيادة وانخفاض حجم العمل (عبء العمل):** وتعني زيادة حجم الأعباء الموكلة للفرد عن المعدل المقبول، أو زيادة هذه الأعباء لمهام لا يستطيع القيام بها في الوقت المتاح، أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد، في حين أن انخفاض عبء العمل هو عندما يكون للفرد عمل قليل، أو أن عمله غير كاف لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته.

ج) **ارتفاع مسؤولية الفرد اتجاه الآخرين:** إن مسؤولية الفرد عن أفراد آخرين لها تأثير كبير على ضغط العمل أكثر من مسؤوليته عن العوامل الوظيفية.

¹ يحي عبد الجواد درويش جودة، مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية، أطروحة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الصحة العامة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2003، ص26.

² فريدة بو غازي، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية: المؤسسة المينائية _ سكيكدة، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية العدد 11_2015، ص324.

³ سحراء انور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد36، 2013، ص213.

- ح) النمو والتقدم المهني: وتعتبر أحد مصادر ضغوط العمل كعدم وجود فرص الترقية، وعوائق الطموح، وعدم التأكد من المستقبل المهني، والتغير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد.
- خ) عدم المشاركة في اتخاذ القرارات: إن لم يشارك الفرد بأفكاره ومعلوماته في عملية اتخاذ القرارات فقد يعاني من ضغط العمل وتنخفض إنتاجيته ورضاه الوظيفي... الخ.
- د) سوء الهيكل التنظيمي: ويعد من مصادر ضغط العمل، حيث أن تركز السلطة ووجود درجة عالية من الرسمية، ووجود إجراءات وقواعد وتعليمات مكتوبة مبالغ فيها والالتزام بها حرفياً، يؤدي إلى تهديد حرية الفرد واستقلاله مما يشعر بالضغط.
- ذ) الظروف المادية: يؤدي اختلال ظروف العمل من تهوية، إضاءة، رطوبة، درجة حرارة عالية، ضوضاء، أو التعامل مع مواد كيميائية كالمخازن إلى الشعور بعدم مناسبة العمل وظروفه، فهي تشكل مصدراً أساسياً لضغوط العمل.¹

- ر) المساندة الاجتماعية: وتعني الشعور بالراحة والمساعدة أو المعلومات التي يتلقاها الفرد من خلال اتصاله الرسمي أو غير الرسمي بالجماعات والأفراد. مثال: استماع العامل لشكوى صديقه الذي تخطى في الترقية أو مساعدة العامل زميله في تعلم مهارات جديدة وغيرها، فأهمية العلاقة الإنسانية بين المدير ومرؤوسيه، وجو الصداقة بين العمال من شأنها أن تخفف من مقدار ضغوط العمل.²

2) المصادر المتعلقة بالبيئة المحيطة بالعمل:

- أ) العوامل السياسية: تؤثر العوامل السياسية على حياة الأفراد ليس المهتمين بها فالجو السياسي العام، التيارات السياسية السائدة، العقوبات المفروضة على بعض الدول، الحروب، وغيرها تع عوامل تساعد في زيادة حجم الضغوط.

- ب) العوامل الاقتصادية: ولها دور كبير في تشتيت جهد الإنسان وضعف قدرته على التركيز والتفكير لاسيما عندما تحدث أزمات مالية بالدولة وبالتالي يصعب على الأفراد مسايرة متطلبات الحياة، فمع الظروف الاقتصادية

¹ يحي عبد الجواد درويش جودة، مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية، مرجع سابق، ص 26 إلى 28.

² ميسون سليم السقا، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات، دراسة ميدانية على المصارف العامة في قطاع غزة، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، ص 15.

السيئة يظهر القلق حول الوظائف وسبل العيش، مثل: حالة الكساد يمكن أن تكون ضاغطة على الأفراد والمنظمات مما يؤدي إلى ظهور أنماط سلوكية واتجاهات غير منتظمة.

ج) **العوامل الاجتماعية:** وتعد الحجر الأساسي في التماسك الاجتماعي والتفاعلي بين أفراد المجتمع، فخرج الفرد عن معايير المجتمع يعد خروجاً عن العرف والتقاليد الاجتماعية مما يؤدي إلى إحداث الضغط ويتضح ذلك من خلال الحركات الداعية لحقوق الإنسان والقضاء على الفقر، ودعم أو معارضة الحكومات الأجنبية في طريقة تفكير الناس وأداء سلوكهم، وقد تكون الأسرة مصدراً لبعض الضغوط بسبب توقعاتها من الفرد، وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل، وما يحدث في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية كحالات الوفاة والأمراض... الخ.¹

3) **المصادر الشخصية:**

أ) **ضغوط تنشأ من عوامل تتعلق بحياة الفرد الخاصة (عوامل خارجية):** مثل الأحداث الشخصية التي يتعرض لها الفرد والمشكلات العائلية والأزمات المالية مما تولد لديه حالة من التوتر والانفعال النفسي تؤدي به إلى الإحساس بالضغط في العمل.²

ب) **ضغوط تنشأ من داخل الفرد (عوامل داخلية):** وتتحدد تبعاً لشخصية الفرد وطريقة تفكيره، كالإفراط في الطموحات والسعي وراء تحقيق هدف صعب المنال أو التفكير التشاؤمي بتوقع نتائج سلبية مما ينتب الفرد الشعور بالحزن والكآبة.

ومن أهم الصفات الشخصية التي تتفاعل مع عوامل ضغوط العمل مايلي: نمط الشخصية، الإدراك، الخبرة ومستوى في النفس.

¹ عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين، مرجع سابق، ص 15-16.

² عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية، مرجع سابق، ص 22 إلى 24.

المطلب الثاني: ماهية أداء العاملين

يعد مفهوم أداء العاملين ذو أهمية بالغة للمؤسسات بهدف الحفاظ على مركز تنافسي جيد، لذا فقد نال هذا الموضوع اهتمام كبير في البحث والدراسات الإدارية، وتنبع أهمية دراسة هذا المفهوم من تنوع المؤثرات التي تؤثر على أداء العاملين وتداخلها، ويحظى مفهوم أداء العاملين بمكانة خاصة في أي مؤسسة باعتباره الناتج النهائي لحصلة جميع الأنشطة بها، وعليه تطرقنا هذا المطلب إلى تعريفه ومحدداته والعوامل المؤثرة فيه.

الفرع الأول: تعريف أداء العاملين

الأداء لغة: الأداء مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء ، أي أوصله، أو قام به. الأداء اصطلاحاً: تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما، أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به. ويمكن تعريف الأداء على أنه: قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله والكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج والإجراءات التحويلية.

الأداء يعني: الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام وبالتالي فهو يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.

وعرف علي السلمي الأداء بأنه: هو الرغبة والقدرة عندما يتفاعلان معا في تحديد مستوى الأداء حيث أن هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين القدرة والرغبة في العمل والمستوى في الأداء.

عرف توماس الأداء بأنه: التفاعل بين السلوك والانجاز أي أنه مجموع السلوك والنتائج حيث يجب أن تكون هذه النتائج قابلة للقياس.¹

هو السلوك الذي تقاس به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المنظمة.²

الأداء يعني: درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة.³

أما أداء العاملين فهو: هو السلوك الذي يقوم به الفرد في المؤسسة التي يعمل بها بالطريقة الصحيحة والسليمة مراعيًا في ذلك الفعالية والكفاءة في العمل.

¹ خلفي داود وجريبع بن حرز الله، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية، مرجع سابق ص 47 إلى 49.

² سناء عبد الكريم الخناق، مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية قسم علوم التسيير، 08-09 مارس 2005، ص 35.

³ راوية حسن، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، الدار الجامعية، مصر الاسكندرية، 2003، ص 209.

هو مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله تتضمن جودة الأداء وحسن التنفيذ والخبرة في الوظيفة إضافة إلى نمط الاتصال والتفاعل مع أعضاء المؤسسة.

هو قدرة العاملين التي تسمح بالقيام بمهارات وواجبات الوظيفة بأقل وقت وتكلفة ممكنة.¹

ومن هنا نستخلص أن أداء العاملين هو: سلوك يقوم به الفرد لوظيفة ما من خلاله يساهم في تحقيق الأهداف المسطرة بكفاءة وأقل وقت و أقل تكلفة.

ويتكون أداء العاملين من العناصر التالية:

(1) **كفايات الموظف:** وتعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعالا يقوم به ذلك الموظف.

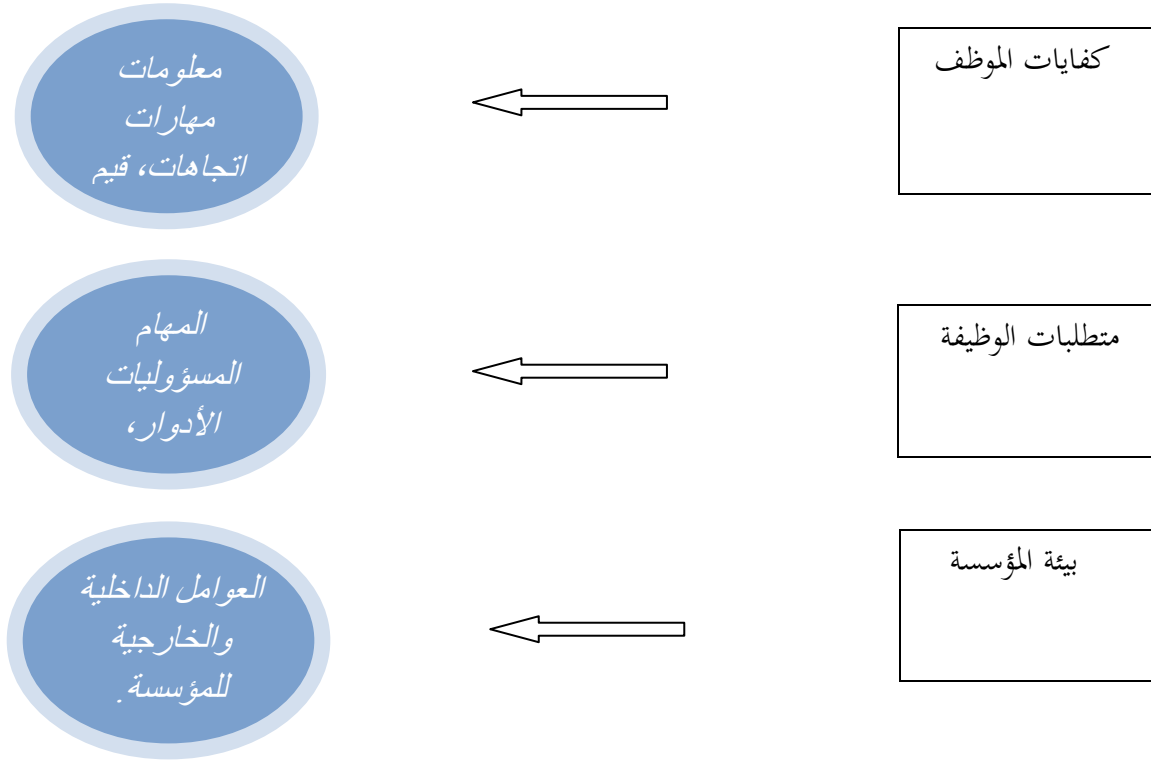
(2) **متطلبات العمل:** وتشمل المهام والمسؤوليات، أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال، أو وظيفة من الوظائف.

(3) **بيئة المؤسسة:** وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال للموظف وهي: المؤسسة وهيكلها وأهدافها ومواردها ومركزها الاستراتيجي، أما العوامل الخارجية فتتمثل في العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتقنية والحضارية والسياسية والقانونية.²

¹ خلفي داود وجريبيع بن حرز الله، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية، مرجع سابق ص 47 إلى 49.

² فراس حاج محمد، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، مرجع سابق ص 30.

الشكل رقم (1-4): مكونات أداء العاملين



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على فراس حاج محمد، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي.

وتكمن أهمية أداء العاملين في مايلي:

أن أداء العاملين يعد مقياس لقدرة الفرد على أداء عمله في الوقت الحاضر وأعمال أخرى في المستقبل وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل ، الترقية. كذلك نجد ارتباط نظام الحوافز بأداء الفرد ، وهذا ما يزيد اهتمام الفرد بأدائه، بالإضافة إلى ارتباط الأداء بالاستقرار الوظيفي لدى العاملين حيث أن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونوا دائما مهددين بالاستغناء عن خدماتهم.¹

¹ خلفي داود وجريبع بن حرز الله، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية، مرجع سابق ص50.

الفرع الثاني: محددات أداء العاملين والعوامل المؤثرة فيه

أولاً: محددات أداء العاملين

يتحدد أداء العاملين من خلال:

- الجهد المبذول من طرف العامل.
- القدرات التي يتمتع بها الفرد والأداء الوظيفية.
- مدى إدراكه لمتطلبات الوظيفة.

1) **الجهد:** يشير الجهد إلى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفة وذلك للوصول إلى أعلى عطائه في مجال عمله.

2) **القدرات:** تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفة أو مهامه.

3) **إدراك الدور:** أي الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أدائه.¹

ثانياً: العوامل المؤثرة في أداء العاملين

1) **تحديد أهداف المؤسسة:** إن المؤسسات التي تعمل دون أن تضع خطط واضحة ومعدلات إنتاج محددة فإنها لا تستطيع أن تقيس ما حققته من إنجازات، وهذا بدوره ينعكس على أداء العاملين.

2) **مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات:** إن ضعف مشاركة مختلف المستويات الإدارية في التخطيط وصنع القرارات، يساهم في إيجاد فجوة بين الإدارة العليا والموظفين، والذي ينعكس بدوره على المؤسسة ككل.

3) **الرضا الوظيفي:** عندما يكون الرضا الوظيفي منخفضاً فقد يصبح من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء.

4) **التسيب الإداري:** يعتبر التسيب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء العاملين.

5) **التطور التنظيمي:** إن المشكلات الناتجة عنه تؤثر بشكل كبير على الأداء الوظيفي.²

¹ المرجع نفسه، ص 50-51.

² فراس حاج محمد، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، مرجع سابق ص 30..

- (6) **البيئة المادية:** عندما تعجز المؤسسة عن توفير بيئة عمل مادية مناسبة للعاملين، فهذا يؤثر بشكل سيء في نفوس العاملين مما يؤدي إلى ضعف مستوى أدائهم.
- (7) **نطاق الإشراف:** يلعب نطاق الإشراف دورا هاما في التأثير على الأداء الوظيفي، فسوء الإشراف يترتب عليه انخفاض الروح المعنوية للموظفين، وخلق جو من عدم الثقة، وبالتالي يترك أثرا على أداء الموظفين.
- (8) **نظام الحوافز:** إن نظام الحوافز على اختلافها يساهم في تحفيز العاملين، ويساهم في حثهم على رفع أدائهم ويزيد من درجة رضاهم عن العمل.¹

المطلب الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين

الفرع الأول: آثار ضغوط العمل على أداء العاملين

لضغوط العمل آثار عديدة منها الإيجابية والسلبية نوردتها في ما يلي:

أولا: الآثار الإيجابية

لضغوط العمل آثار إيجابية عديدة منها:

تحفز على العمل، تجعل الفرد ينظر إلى عمله بتميز التركيز على نتائج العمل، النوم بشكل مريح، المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر، الشعور بالمتعة والإنجاز، تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة، النظر للمستقبل بتفاؤل والمقدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.²

ثانيا: الآثار السلبية:

1) آثار ضغوط العمل على الفرد:

- **الآثار الجسدية:** يتعرض الفرد في عمله إلى العديد من الأمراض والاضطرابات الصحية منها: ارتفاع ضغط الدم والسكر، اضطرابات الجهاز العصبي والجهاز الهضمي، والتهاب المفاصل، والتنفس السريع، وجفاف الحلق، والصداع، والتعرض للأزمات القلبية... وغيرها.³

¹ المرجع نفسه، ص 50-51.

² منيرة تماسيني، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، مرجع سابق، ص 30.

³ عمر محمد دره، أثر تطبيق العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل، مرجع سابق ص 80.

- الآثار النفسية: يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تؤثر على الفرد وعلاقاته بالآخرين ومن أهمها الحزن، الكآبة، الشعور بالقلق، فقدان الثقة بالغير، التشاؤم، النسيان المتكرر، التردد، اللامبالاة... الخ.¹
- الآثار السلوكية: وتعتبر هذه الآثار أكثر وضوحاً من الآثار الجسدية والنفسية ومن ثم تساعد في تحليل آثار ضغوط العمل على الأداء ومن بين هذه الآثار الغياب عن العمل أو التأخر عنه، الإسراف في التدخين، تناول المخدرات، والأرق أو الإفراط في النوم، فقدان الشهية أو الإفراط في الأكل، شرود الذهن، والوقوع في الحوادث... الخ.²

(2) آثار الضغوط على المنظمة:

تتمثل آثار ضغوط العمل على المنظمة في:

زيادة التكاليف المالية، تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته، صعوبة التركيز في العمل والوقوع في حوادث صناعية، الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية، عدم الرضا الوظيفي، الغياب والتأخر عن العمل، ارتفاع معدل الشكاوي. عدم الدقة في اتخاذ القرارات، سوء العلاقات بين أفراد المنظمة، سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات، التسرب الوظيفي و الشعور بالفشل.³

الفرع الثاني: طرق معالجة ضغوط العمل:

أولاً: الطرق الفردية:

- (1) التمرينات الرياضية: ولها دور هام في مواجهة الآثار السيئة لضغوط العمل، حيث تؤدي ممارسة التمرينات الرياضية إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد، وتعتبر وسيلة للتركيز والاسترخاء وصرف العقل عن أي تعب أو توتر.
- (2) النظام الغذائي: فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف أعضاء الجسم، ولإعطاء الطاقة والحيوية اللازمة لأداء العمل.
- (3) الاسترخاء: يعتمد الاسترخاء على الجلوس باستراحة وهدوء، ويعد أحد الأساليب الفعالة في مواجهة التوتر والقلق في العمل.

¹ ميسون سليم السقا، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات، مرجع سابق، ص 19.

² رامي بكر أبو زور، ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية بقطاع غزة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم القيادة والإدارة بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، فلسطين، 1436هـ-2014م، ص 22.

³ عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين، مرجع سابق، ص 23.

- 4) التأمل: تسعى طريقة التأمل إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة العقلية واسترخاء الجهاز العصبي وأهم طرق التأمل هي تمارين اليوجا.
- 5) التركيز: إن قيام الفرد بالتركيز في أداء عمل ذو معنى وأهمية ولمدة 30 دقيقة يمكنه أن يساعد في تخفيف حدة الضغوط النفسية للعمل.¹
- 6) شبكة العلاقات: وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق الصداقة والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل، وغيرهم خارج العمل، بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية له.

ثانياً: الطرق التنظيمية:

- 1) تحليل الأدوار وتوضيحها: حيث يعي ويدرك كل فرد ويوضح مسؤولياته ومهامه وسلطاته وما هو مطلوب منه وما يتوقعه الآخرون منه وما يتوقعه هو من غيره بما يساعده على تجنب التنازع والتضارب في الأدوار.²
- 2) نظم وقنوات الاتصال: إن توافر نظم اتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح للإدارة التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل، ويشعر العاملين بالمنظمة أن شكاويهم تصل إلى أعلى مستوى، وإن دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هي حقيقة ملموسة
- 3) المؤازرة الاجتماعية: من خلال توفير علاقات اجتماعية إيجابية بين الأفراد بحيث يشعر الفرد بان زملاءه ورؤيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويشعر بأنه مقبول منهم وأنهم يساعدونه في حل مشكلاته ويشركونه في أنشطتهم، مما يبدد شعور الفرد بالعزلة والاغتراب.³

¹ عمر محمد درة، أثر تطبيق العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل، مرجع سابق، ص 81.

² حسين حريم، السلوك التنظيمي، الطبعة الثالثة، دار الحامد للنشر، عمان-الأردن، 2009، ص 342.

³ منيرة تماسيني، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، مرجع سابق، ص 33.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

لقد اطلعنا نحن على العديد من البحوث والدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع وقد تم اختيار أهم الدراسات التي لها علاقة بالبحث الحالي حيث لا بد من مراجعتها للتعرف على الأمور التي تم التركيز عليها إجراءاتها وأدواتها وأهم نتائجها من جهة، وعلاقتها بالدراسة الحالية من جهة ثانية.

المطلب الأول: الدراسات العربية والأجنبية

الفرع الأول: الدراسات العربية

دراسة الكبيسي (2004): ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على قطاع البنوك القطرية. تهدف الدراسة إلى تحديد أهم مصادر ضغوط العمل ومجموعة من المتغيرات التنظيمية والشخصية على تصورات العاملين في قطاع البنوك وتحديد أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في البنوك القطرية وقد تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وتم توزيعه على عينة عشوائية حجمها (100) من العاملين. وتوصلت الدراسة إلى:

- يطلب من موظفي البنوك العاملة في قطر كم كبير من العمل مما يزيد من التوتر والضغوط التي تواجههم.
- فرصة الترقية في البنوك العاملة في قطر محدودة وهناك منافسة شديدة عليها.
- توجد علاقة بين البنوك العاملة في قطر ومستوى أداء الموظفين حيث أن المستويات المرتفعة من ضغوط العمل تساهم في التأثير السلبي على أداء الموظفين.
- يشعر الموظفون بالرضا عن كمية العمل التي ينجزونها.¹

دراسة مسلم (2007): مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط المهنية، والآثار المترتبة عليها، وطرق التغلب عليها في الكليات التقنية في محافظات غزة، ومحاولة التعرف على الفروق في مجالات الدراسة وفقاً لمتغيرات (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، التخصص، مكان العمل، عدد سنوات الخبرة، الراتب الشهري). يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الكليات التقنية في محافظات غزة، البالغ عددهم (634) موظفاً وموظفة، وطُبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (249) موظف وموظفة، باستخدام الاستبانة التي اشتملت على (117) فقرة تغطي مختلف مصادر الضغوط المهنية.

¹ عبد القادر سعيد بنات، مرجع سابق، ص 69.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن مصادر الضغوط بشكل إجمالي لا يعتبرها العاملون أنها تشكل لهم إحساساً بالضغط باستثناء وجود ضغوط مهنية يعاني منها العاملين وكان أهم مصادرها الروتين في الأعمال، رواتب العاملين أقل من أمثالهم في مؤسسات أخرى، لا تتوفر حوافز تشجيعية لمكافأة المجتهدين، فرص النمو والترقيات محدودة، صعوبة تحقيق طموحات العاملين في أماكن عملهم، ارتباط فرص الترقيات بالشواغل الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة. وبينت الدراسة أن العاملين تظهر عليهم آثار جسدية سلبية نتيجة الإحساس بالضغط تتمثل بالشعور بالتعب والإرهاك. وكذلك أن العاملين يستخدمون العديد من الطرق بشكل فعال للتغلب على الإحساس بالضغط مثل الحرص على حل المشاكل العائلية التي قد تؤثر على العمل، الحرص على إدارة الوقت بشكل جيد، الحرص على التواصل مع الآخرين، محاولة إيجاد حلول عاجلة قبل أن تتفاقم، الحرص على توضيح وجهات النظر للرئيس في مكان العمل.¹

دراسة جلعود(2008): وسائل معالجة ضغط العمل لدى إداري الجامعات في محافظة الخليل.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين مضيعات الوقت وضغط العمل، ومعرفة المؤشرات الدالة عليه والآثار المترتبة عليه، والوسائل الممكن استخدامها لمعالجته، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالصورة المسحية لملائمة هذه الدراسة وتكون مجتمع الدراسة من عينة مقصودة شملت (130) موظف وموظفة من جميع الإداريين العاملين في الجامعات الفلسطينية من محافظة الخليل/فلسطين، وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة استبانة كأداة لجمع المعلومات.

توصلت الدراسة إلى ما يلي:

توجد علاقة بين درجة ضغط العمل وكل من ترك العمل وعدم الرضا الوظيفي وانخفاض الإنتاجية وكل من تسويف الأخطاء واتخاذ مواقف دفاعية غير عقلانية، وعدم تعاون الموظف مع الآخرين، وعدم تقديم المسؤول المباشر للدعم والمساندة.²

لا توجد علاقة بين درجة ضغط العمل وكل من تراكم الأعمال وتكدسها و اتخاذ قرارات متسرفة، وغير سليمة وعدم الدقة في إنجاز العمل والغياب، وعدم المواظبة، وعدم وجود الانتماء والولاء الوظيفي، والتأخر في الحضور للعمل.

¹ ميسون سليم السقا، مرجع سابق، ص41.

² عبد القادر سعيد بنات، مرجع سابق، ص61_62.

دراسة سهيلة عازم(2009): مصادر الضغط المهني لدى ممرضات مصلحة الاستعجالات دراسة ميدانية ببعض مستشفيات مدينة الجزائر.

هدفت الدراسة إلى تحديد أسباب الضغط المهني عند الممرضات بمصلحة الاستعجالات ، وعرفة ما إذا كانوا يعانون من ضغط مهني مرتفع. وهل هناك علاقة بين الضغط والعوامل المهنية التالية: العمل، الدور الإداري، العلاقات الشخصية، الجو والبنية التنظيمية، السيرة المهنية والانجاز، والتوجه بيت/عمل. وهل يتأثر الضغط ببعض العوامل الشخصية وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: تعاني ممرضات مصلحة لاستعجالات من ضغط مهني مرتفع. كما أن هذه الفئة تعاني من مختلف مصادر الضغط المهنية إلا أن تأثيرها يختلف من مصدر إلى آخر . كما توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني وتقدير الذات وكانت النتائج مقياس مركز التحكم الذي استخدمته في دراستها تشير إلى اغلب الممرضات يتميزن بمركز تحكم خارجي.¹ دراسة عبد القادر سعيد بنات(2009) بعنوان ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية بغزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغط العمل والأداء الوظيفي وطبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية. تكون من(440)موظف وموظفة وقد تم استخدام العينة العشوائية وشكلت عينة الدراسة عدد(250) استبيان بنسبة (56.8%) من مجتمع الدراسة الأصلي، واسترجع(214) استبيان بنسبة (85.6%) من عينة الدراسة. وتكون الاستبيان من(98) فقرة قسمت على أربعة أجزاء: المتغيرات الشخصية والتنظيمية، ضغوط العمل الداخلية، ضغوط العمل الخارجية، الأداء الوظيفي، واستخدم الباحث العديد من الأساليب الإحصائية في اختبار الفرضيات وهي: النسب المئوية، والتكرارات، معامل ارتباط سيبرمان، اختبار الإشارة، اختبار مان-ونتي، واختبار كروسكال-ولاس.²

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: يتعرض الموظفون لضغوط عمل داخلية ناتجة عن مجالات (النمو والتقدم المهني، الأمان الوظيفي، عدم ملائمة الدور، تقييم الأداء، الهيكل التنظيمي) وإلى ضغوط عمل خارجية ناتجة عن مجالات(الضغوط السياسية، الضغوط الثقافية، الضغوط الاقتصادية). واستنتج الباحث وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الداخلية والأداء لمجالات(الأمان الوظيفي وتقييم الأداء) وعدم وجود علاقة ذات دلالة

¹ سهيلة عازم، مصادر الضغط المهني لدى ممرضات مصلحة الاستعجالات، دراسة ميدانية ببعض مستشفيات مدينة الجزائر، 2009.

² عبد القادر سعيد بنات، مرجع سابق.

إحصائية لباقي المجالات. كذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل الخارجية والأداء لمجالات (الضغوط السياسية، الضغوط الثقافية، الضغوط الاقتصادية) وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية مع الضغوط الاجتماعية.

❖ **دراسة السقا (2009):** أثر ضغوط العمل على إتخاذ القرارات دراسة ميدانية على المصارف العامة في قطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أبرز ضغوط العمل التي تواجهها القيادة الإدارية في المصارف العامة في قطاع غزة، وإلى التعرف إلى مستوى ضغوط العمل والآثار المتوقعة لها على عملية اتخاذ القرارات لدى القيادة الإدارية، ومعرفة العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة العائلية، عدد الأفراد، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، العمر، الراتب الشهري) وكل مصادر الضغوط واتخاذ القرارات. يتكون مجتمع الدراسة من فئة متخذي القرارات في المصارف العامة في قطاع غزة، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من 116 فرد، باستخدام أداة الاستبانة وكانت نسبة الاسترداد 83%¹.

❖ **دراسة خليفات والمطارنة (2010):** بعنوان أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية في المدارس الأساسية الحكومية إقليم جنوب الأردن.

هدفت إلى تحديد أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن، وقد تم تطوير الاستبيانين تم توزيعهما على عينة الدراسة المتكونة من 331 مدير ومديرة و985 معلم ومعلمة، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الضغوط في الأداء لدى المديرين كان هناك متوسط وهناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى ضغوط العمل يؤول لمتغير الجنس، المستوى التعليمي، العمر والحالة الاجتماعية.²

❖ **دراسة ابن خروير خير الدين (2011):** علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة.

هدف الدراسة: الوقوف على عوامل ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرس، والواجب معرفتها وحصرها، للرفع من معنويات ورضا المدرسين وفعاليتهم من خلال مدارس بلدية العوينات بولاية تبسة. ترتيب مصادر ضغوط العمل حسب درجة وحدة تأثيرها على مستوى الرضا الوظيفي للمدرس في المؤسسة التربوية الجزائرية مجال الدراسة_مدارس بلدية العوينات_. إضافة إلى توسيع معلومات الدارس في مجال تخصصه، فهي تفيد في اكتساب

¹ عبد القادر سعيد بنات، مرجع سابق، ص58.

² ميسون سليم السقا، مرجع سابق، ص19.

الخبرات المنهجية في البحث العلمي الاجتماعي...، كذلك تعميق البحث العلمي، فهي تتجه إلى محاولة نقل الدراسة من مجال معرفي (علم النفس وعلوم التربية) إلى آخر (علم الاجتماع). حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن المدرس في هذه المؤسسة التربوية محل الدراسة ومن خلال هذا البحث أنه يعيش في ضغط وعدم الرضا الوظيفي فلم تكن أغلب تلك العوامل الثمانية محل اشباع لحاجاته بل كانت محل ضغط عليه وساهمت بالسلب على نسبة الرضا الكلي بل ونتجت عنه نسبة ومعتبرة من عدم الرضا الوظيفي الكلي.¹

❖ دراسة يوسف لعجالية (2015):

هدفت هذه الدراسة لمعرفة مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة في المؤسسة الاستعجالية في عناية والسبل التي يواجهون بها هذه الضغوط، حيث ركزت الدراسة على قياس مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بكل من الوظيفة والمنظمة والبيئة المادية للعمل وشخصية الفرد العامل، بالإضافة إلى تحديد سبل مواجهة هذه الضغوط. وتمت الدراسة على 90 من العمال شبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية. وتوصلت الدراسة إلى وجود مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة وهي: عبء العمل، طبيعة الوظيفة، وصراع الدور. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن مستوى ضغط العمل على أفراد عينة الدراسة مقبول، وجود مؤشرات بمستوى مقبول لضغوط العمل على اتخاذ القرارات عند مستوى دلالة 0.05، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين عن مستوى ضغط العمل تعزى إلى التغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، الراتب الشهري، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة باستثناء متغير عدد أفراد الأسرة والمسمى الوظيفي وجدت فروق لبعض مجالات ضغوط العمل. كما بينت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابة المبحوثين عن مستوى اتخاذ القرارات تعزى (الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، الراتب الشهري).²

❖ دراسة جلاب خولة (2016)

الخدمة الصحية وضغوط العمل في المؤسسة الاستشفائية، دراسة ميدانية المؤسسة الاستشفائية عاليا صالح-تبسة- هدفت الدراسة إلى إبراز مساهمة ضغوط العمل في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة، وتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وتم توزيعه على عينة عشوائية بنسبة حجمها (100) من العاملين، وتوصلت الدراسة إلى:

¹ ابن خروير خير الدين، مرجع سابق.

² فراس حاج محمد، مرجع سليلق، ص5.

-عدم تفعيل طب العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية من جهة , و عدم الاهتمام بالترفيه من جهة أخرى أدى إلى عدم رضا العمال في عملهم مما ولد الكثير من الضغوط التي من شأنها التأثير سلبا على الخدمات الجامعية.

أغلبية العمال في المؤسسة الاستشفائية عاليا صالح بتبسة لا يستفيدون بشكل كبير وفعال من فرص التكوين والتدريب والتطوير, الأمر الذي انعكس سلبا على أدائهم الوظيفي وبالتالي على نوعية الخدمات المقدمة.¹

الفرع الثاني: الدراسات الأجنبية:

❖ دراسة : (Rubina & Shehla & Delawar, 2008)

OCCUPATIONAL STRESS AND ITS EFFECT ON JOB PERFORMANCE
A CASE STUDY OF MEDICAL HOUSE OFFICERS OF DISTRICT
ABBOTTABAD.

الهدف: هو دراسة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وأجريت هذه الدراسة في باكستان مقاطعة أبو تاباد على جميع العاملين في المنطقة من الضباط وعددهم 55 ضابطا، وقد تم استخدام الاستبيان في الحصول على المعلومات وتم تحليلها بالطرق الإحصائية وتشمل الإحصاءات الوظيفية ومعامل الأنباط سيبرمان والانحدار المتعدد. النتائج: أظهرت النتائج بعد التحليل الإحصائي تأيدا قويا بالافتراض القاتل بأنه توجد علاقة عكسية بين الضغط في العمل والأداء الوظيفي، مشيرا إلى أن هناك ضغوط عمل متنوعة في عمل الضباط مما أدى إلى أداء وظيفي منخفض وكان تأثير العوامل على الضباط الذكور أكثر من الإناث.²

❖ دراسة: Bakhshi, Sudha, Sandhu

Impact of Occupational Stress on Home Environment: An Analytical Study of
Working Women of Ludhiana City.

الهدف: هذه الدراسة إلى فحص ظروف العمل المختارة من النساء العاملات، وتحليل أثر الضغط المهني على المحيط العائلي حسب استجابات العينة المختارة للمرأة العاملة في مدينة لوديانا الهندية وقد أخذت بعين الاعتبار

¹ جلاب خولة، الخدمة الصحية وضغوط العمل في المؤسسة الاستشفائية، دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية عليا صالح-تبسة- مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي، 2016.

² عبد القادر سعيد بنات، مرجع سابق، ص75.

معرفة الخصائص الشخصية والاجتماعية للفئات المختارة وأسرههم أدى ارتفاع عدد النساء المتزوجات الذين يدخلون في قوة العمل الرسمية إلى زيادة الضغط داخل البيت ومكان العمل على حد سواء. وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من 150 امرأة، تم اختيارهم من ثلاث فئات وتشمل: الطبييات، مدرسات الجامعة والعاملات في البنوك، وضمت كل فئة 50 امرأة.

النتائج: تأثير هذه الضغوط على الرعاية المنزلية والنظام داخل المنزل وقد نال هذا البند أعلى النقاط. والاعتماد على الخادومات لم يتغير أعلى النقاط أيضا. أما الضغط على الحياة الاجتماعية والترفيهية فقد كان الأكثر نقاطا الخروج في أيام العطلات أما الأقل تفضيلا فقد سجله البند الاستمتاع بالالتزامات الاجتماعية أما البند تأثير الضغط على الأعمال المتنوعة فقد تبين أن أعلى النقاط تم تسجيلها لصالح البيان الاهتمام بسداد الفواتير، الشبكات والتأمينات... الخ. أما أقل النقاط فقد سجلها متابعة احتياجات المطبخ.¹

❖ دراسة (2015) Saranani:

هدفت إلى دراسة اثر ضغوط العمل وصراع الدور على أداء العاملين في القطاع العام، حيث شملت 110 من العاملين في القطاع العام في ولاية سو لاويستي الجنوب شرقية، توصلت هذه الدراسة إلى عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور على أداء العاملين، في حين أن الضغوط تؤثر بشكل سلبي على أدائهم.²

¹ المرجع نفسه، ص 75-76.

² فراس حاج محمد، مرجع سابق، ص 5.

المطلب الثاني: الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

في المطلب السابق استعرضنا (13) دراسة سابقة متعلقة بكل من ضغوط العمل وأداء العاملين، وتنوعت الدراسات من دراسات محلية وعددها (04) ودراسات عربية عددها (06) ودراسات أجنبية عددها (03)، وقد تم عرض الدراسات وفق الترتيب الزمني من الأقدم إلى الأحدث وقد كانت أقدمها دراسة أجريت في وأحدثها أجريت في ، وقد غلب على تلك الدراسات المنهج الوصفي الإحصائي، واعتمدت على أداة الاستبيان، ولاحظنا أن هذه الدراسات تعددت أهدافها وتساؤلاتها ومحاورها ونتائجها.

وفي ما يخص ضغوط العمل فقد ركزت الدراسات على مستويات ضغوط العمل ومصادرها ومسبباتها ومحدداتها وآثارها على أداء العاملين في مختلف المؤسسات وفي مجالات متعددة كالكياليات التقنية والمهنية، المعلمين، الأجهزة الأمنية، قطاع البنوك، المستشفيات، القطاع الحكومي، وشركات الاتصالات والمؤسسات التربوية. كما وضحت الدراسات السابقة العلاقة بين ضغوط العمل وكل من الأداء الوظيفي، اتخاذ القرارات، الرضا الوظيفي والمحيط العائلي... الخ.

أما عن الفرق الدراسات السابقة ودراستنا الحالية: فإن هذه الدراسة تتفق مع أغلب الدراسات في مجال مستويات الضغوط وما يميز دراستنا عن تلك الدراسات أن أغلبها لم تتناول دراسة أثر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة من خلال المتغيرات (طبيعة العمل، صراع الدور، عبء العمل، الظروف المادية) معا على أداء العاملين وأرجو أن تكون إضافة علمية في المجال الدراسي.

خلاصة الفصل

من خلال دراستنا لهذا الفصل إستنتجنا أن ضغوط العمل هي عبارة عن مثيرات ومنبهات تتواجد في بيئة عمل الأفراد حيث ينتج عنها ردود أفعال سلبية سواء من الناحية النفسية أو الجسدية أو السلوكية، مما يؤثر على أداء أعمالهم. وتتكون ضغوط العمل من ثلاثة عناصر هي: المثير والاستجابة والتفاعل، وكذلك تمر بثلاثة مراحل أساسية تتمثل في: الإنذار، المقاومة والإرهاق. كما تصدر هذه الضغوط من مصادر متعددة تنقسم إلى: مصادر تنظيمية وظيفية، وأخرى متعلقة بالبيئة المحيطة بالعمل، وأخيرا المصادر الشخصية. وكذلك تتنوع ضغوط العمل من عدة نواحي.

أما أداء العاملين هو عبارة عن قيام الفرد بالمهام والأنشطة المكلف بها في عمله بهدف تحقيق غاية وهي إنتاجية جيدة، ويتكون من كفايات الموظف، متطلبات الوظيفة وبيئة المؤسسة. لذا فهو يتمتع بأهمية بالغة تكمن في مقياس قدرة الفرد على أداء عمله في الوقت الحاضر والقيام بأعمال أخرى في المستقبل، كما يساعد في قرارات الترقية والنقل، والشعور بالاستقرار في العمل. ولأداء العاملين محددات هي: الجهد، القدرات، وإدراك الدور، وعوامل تؤثر فيه مثل: تحديد أهداف المؤسسة، التسبب الإداري، الرضا الوظيفي، نظام الحوافز... الخ.

وفي الأخير نجد أن آثار ضغوط العمل على أداء العاملين تتمثل في آثار إيجابية وبالمقابل آثار سلبية على الفرد والمؤسسة، لذا تلجأ هذه الأخيرة إلى استخدام طرق للحد منها. كما يلجأ الفرد كذلك لمواجهة ضغوط العمل من خلال التمرينات الرياضية، التركيز، الاسترخاء، التأمل...

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية: بالمؤسسة الإستشفائية

العمومية بن عمر الجيلاني - الوادي -

تمهيد

بعد أن تم التعرف في الإطار النظري على الأبعاد الأساسية لمتغيرات البحث, وكذا العلاقة التي تربط بينهما وهو جانب مهم لفهم واستيعاب الظواهر المدروسة, وحتى تكتمل معالجة الموضوع, وللإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات, نخصص هذا المبحث لدراسة حالة عملية لتطبيق المفاهيم النظرية, وقد وقع اختيارنا على المؤسسة العمومية الاستشفائية "بن عمر الجيلاني" (الشط _ الوادي) وهذا لوقوعها في مقرر دراستنا ولما لمتها للموضوع المدروس, وسنتطرق في هذا الفصل إلى الطريقة والأدوات المعتمدة في الدراسة الميدانية وكذلك عرض ومناقشة النتائج واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المعتمدة في الدراسة الميدانية

يعد الاستناد إلى إستراتيجية منهجية متكاملة من تحويل المعطيات النظرية إلى حقائق واقعية، ذلك من خلاله إنجاز الجانب الميداني من الدراسة، و التي عن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي، للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة وبالتالي تحقيق أهدافها.

المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية

1. مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من إجمالي عمال المؤسسات الاستشفائية العمومية بالوادي والموزعين على مختلف الفئات.

2. عينة الدراسة:

تتمثل عينة الدراسة في المؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني بالوادي حيث تم توزيع 100 إستمارة في الفترة الممتدة من 09-10-13 ماي 2018 وقد استرجعنا 70 إستمارة كانت صالحة للتحليل الإحصائي. وقد تم اختيار طريقة التسليم المباشر في توزيع استمارات الاستبانة، وهذا لتوضيح المغزى من الاستبانة، والتأكد من فهم الموظفين لها ومعرفتهم لطريقة ملئها، حيث قمنا بالمرور على عدة مصالح بالمؤسسة وقمنا بتسليم الاستمارات.

3. خصائص عينة الدراسة : وتتمثل خصائص العينة في الجنس، السن، المؤهل العلمي، الوظيفة، سنوات الخبرة

• التوزيع حسب الجنس :

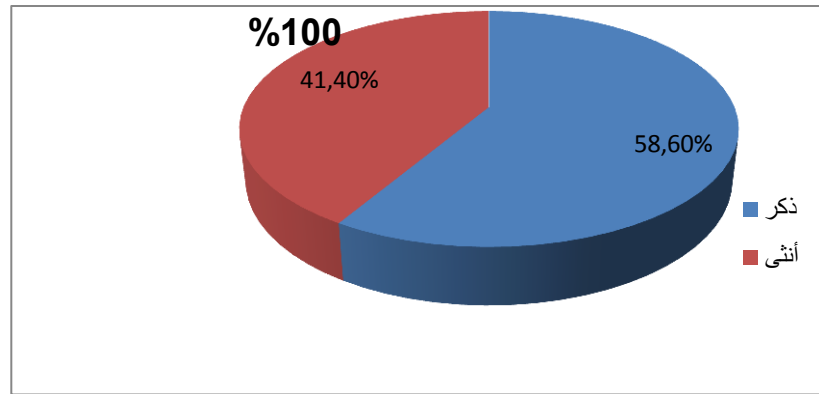
الجدول رقم (2-1): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	41	58.6
أنثى	29	41.4
المجموع	100	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية: بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني - الوادي-

الدائرة النسبية رقم (2-1): توزيع العينة حسب الجنس.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Eexle

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابقين أن أغلب مفردات العينة هم ذكور، وذلك بنسبة 58.6%، والإناث تمثلت نسبتهم ب 41.4% وهي نسبة متقاربة، لأن لا يوجد فرق بين الجنسين في التوظيف داخل المستشفيات.

• التوزيع حسب السن:

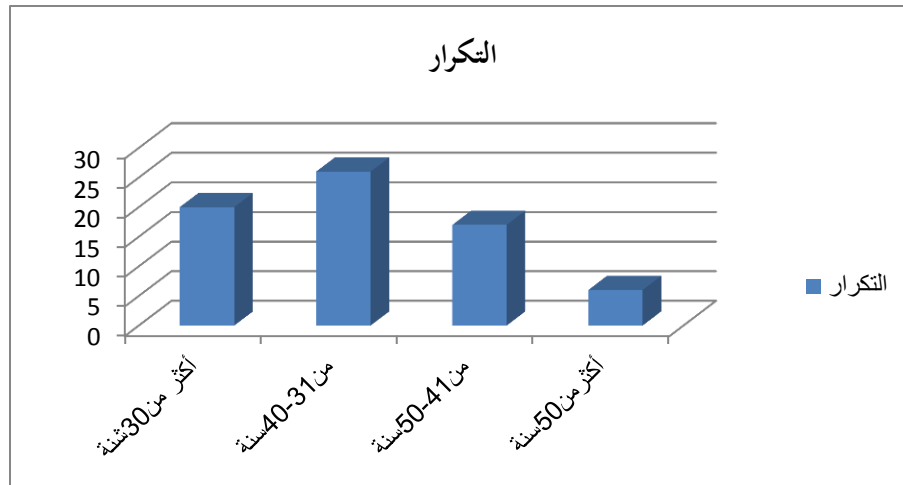
الجدول رقم (2-2): توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	أقل من 30 سنة	31 إلى 40 سنة	41 إلى 50 سنة	أكثر من 50 سنة
التكرار	21	26	17	6
النسبة %	30.0	37.1	24.3	8.6

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية: بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني - الوادي-

الشكل رقم (2-5): توزيع العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Excel

نلاحظ من الجدول والشكل السابقين أن النسبة الأكبر من الموظفين، هي فئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 37.1%، وتليها فئة أقل من 30 سنة بنسبة 30%، ثم العمال من 41 إلى 50 سنة بنسبة 24.3% أخيرا فئة أكثر من 50 سنة 8.6% وذلك لأن أغلب الموظفين في المستشفيات عبارة عن شباب وكهلة.

• حسب المؤهل العلمي:

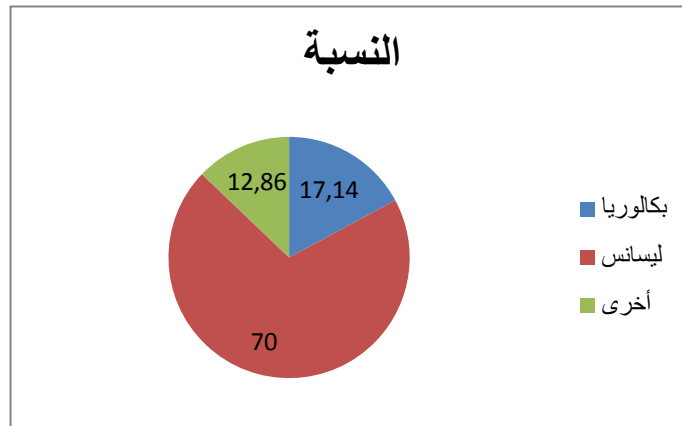
الجدول رقم (2-3): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	بكالوريا	ليسانس	أخرى	المجموع
التكرار	12	49	9	70
النسبة	17.14	70	12.86	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية: بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني - الوادي-

الدائرة النسبية رقم (2-): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على برنامج Excel

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن النسبة الغالبة لتوزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي لمؤهل الليسانس قدرت بـ 70% تليها نسبة 17.14% لمؤهل البكالوريا وبعدها نسبة 12.86% للمؤهلات الأخرى.

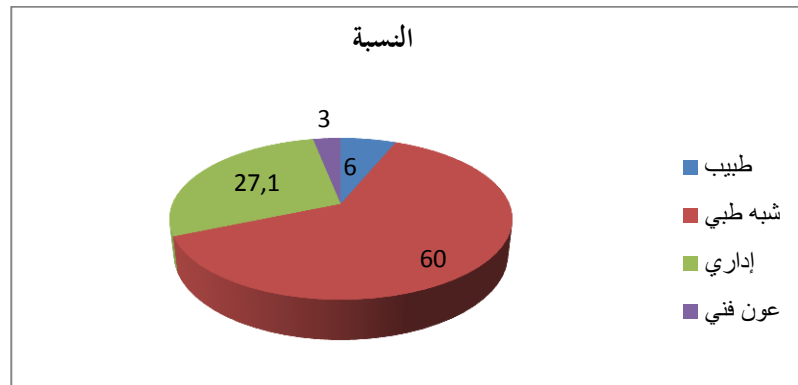
• التوزيع حسب الوظيفة:

الجدول رقم (2-4): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة:

الوظيفة	طبيب	شبه طبي	إداري	عون فني	المجموع
التكرار	6	42	19	3	70
النسبة %	8.6	60	27.1	4.3	100

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

الدائرة النسبية رقم (2-3): تبين توزيع العينة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد برنامج Excel

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية: بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني - الوادي-

نلاحظ من الجدول، أن أغلب أفراد العينة من شبه الطبيين أي بنسبة تقريبا 60%، أما فئة الأطباء فكانت قليلة تقدر بنسبة 8.6% فقط وهذا راجع لعدم وجود وقت ملء الاستمارة، أما الإداريين فكانت نسبتهم 27.1% وفئة عون فني فكانت نسبتهم 4.3%، والملاحظ أن أغلب فئة شاركت في ملء الاستمارات المقدمة من فئة شبه طبيين، والشكل التالي يوضح أكثر توزيع العينة حسب الوظيفة.

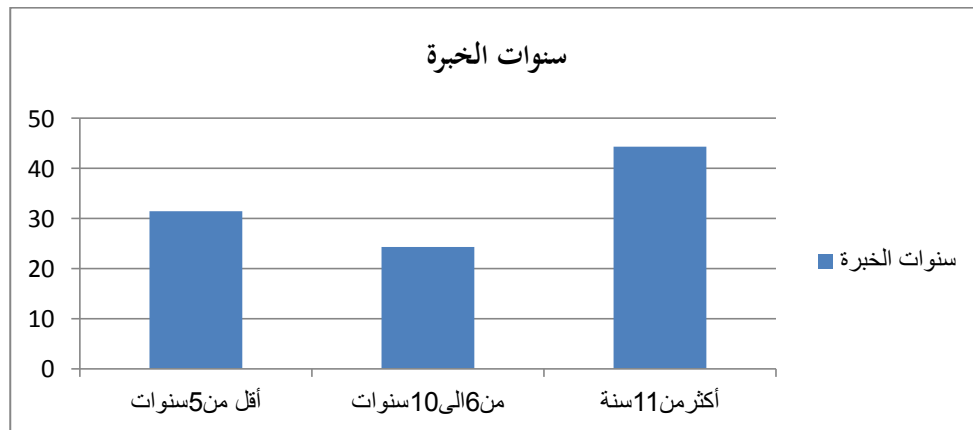
• حسب سنوات الخبرة:

الجدول رقم (2-5): يبين التوزيع حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	من 6 إلى 10 سنوات	أكثر من 11 سنة	المجموع
التكرار	22	17	31	70
النسبة	31.4	24.3	44.3	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss

الشكل رقم (2-6): يبين توزيعه العينة حسب سنوات الخبرة.



المصدر: من إعداد الطالبتين باعتماد برنامج Excel

نلاحظ من الجدول والشكل السابقين أن معظم العمال لهم خبرة بأكثر من 11 سنة بنسبة 44.3%، ثم تليها فئة العمال الذين تتراوح خبرتهم أقل من 5 سنوات بنسبة 31.4% وأخيرا العمال اللذين لهم خبرة بين 6 و10 سنوات بنسبة 24.3%، والشكل يوضح أكثر التوزيع حسب سنوات الخبرة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية: بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني -الوادي-

2. منهج الدراسة:

لقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول وصف وتقييم واقع أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني بالوادي.

المطلب الثاني: الأدوات المعتمدة في الدراسة الميدانية

تتمثل أدوات الدراسة الميدانية، في تلك الوسائل التي يستخدمها الباحث في جمع البيانات والمعلومات، عن متغيرات البحث، للوصول إلى الأهداف والإجابة على تساؤلاته، ولقد تم الاعتماد على الاستبيان بشكل أساسي، إذ يعتبر من أكثر الأدوات استخداما في جمع المعلومات، وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة معدة مسبقا، من أجل الحصول على إجابات لها.

1. حدود الدراسة الميدانية:

أجريت الدراسة الميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية "بن عمر الجيلاني" ببلدية الوادي، ولاية الوادي، وقد أجريت الدراسة الميدانية من 10 إلى 14 من شهر ماي 2018.

حيث تم توزيع الاستمارات بطريقة عشوائية، على مسؤولي عدة مصالح في هذه المؤسسة لتوزيعها على موظفيهم، من إداريين وأطباء، وشبه الطبيين، وقد تقربنا من الموظفين وهذا لمحاولة تجسيد الجانب النظري للدراسة على هذه المؤسسة.

فإنه بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 07-140 مؤرخ في 02 جمادى الأولى عام 1428، الموافق لـ 19 مايو 2007 الذي يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية، و المؤسسات العمومية للصحة الجوارية و تنظيمها وسيرها، الجريدة الرسمية، العدد 33، الصادر بتاريخ 20 مايو 2007، فإنه.¹

✓ تقديم المؤسسة العمومية الاستشفائية بالوادي²

أ. نشأة المؤسسة العمومية الاستشفائية بالوادي:

تعتبر المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية الوادي (بن عمر الجيلاني) من أهم وأكبر المؤسسات العمومية الاستشفائية بالولاية تم انجازها سنة 1984م وسلمت سنة 1985م و تقدر مساحتها بـ 28000م² تتمركز

¹ المرسوم التنفيذي رقم 07-140 مؤرخ في 02 جمادى الأولى عام 1428، الموافق لـ 19 مايو 2007 الذي يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية، و المؤسسات العمومية للصحة الجوارية و تنظيمها وسيرها، من الجريدة الرسمية، العدد 33، الصادر بتاريخ 20 مايو 2007
² مديرة الموارد البشرية للمؤسسة الإستشفائية بن عمر الجيلاني بالوادي م.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية: بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني -الوادي-

ببلدية الوادي حي الشط يحدّها طريق ذو وجهتين و سكنات وظيفية ، تشرف على تقديم الخدمات استشفائية طبية واستعجالية وجراحية للسكان والتكفل بالعديد من المرضى التابعين لولاية الوادي والمناطق التابعة للولايات المجاورة.

نشاطاتها : تتكفل المؤسسة الإستشفائية بجميع النشاطات التي تخص مجال إختصاصها ونلخص بعض هذه المهام في النقاط التالية :

- ضمان توسيع الإسعافات وبرمجتها .
- تطبيق النشاطات الوقائية والتشخيص والعلاج وإعادة التكيف الطبي .
- ضمان النشاطات المتعلقة بصحة الأم والطفل والتخطيط العائلي .
- تطبيق البرامج الوطنية والجهوية والمحلية للصحة والسكان .
- المساهمة في ترقية والحماية في مجال الوقاية والنظافة والصحة ومكافحة الأضرار والآفات الإجتماعية .
- المساهمة في إعادة تأهيل مستخدمي المصالح الصحية وتحسين مستواهم
- ضمان و تنظيم وبرمجة و توزيع العلاج الاستشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي .
- تطبيق البرامج الوطنية للصحة.
- ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الإجتماعية .
- ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتحديد معارفهم .
- يمكن استخدام المؤسسة العمومية الإستشفائية ميدانا للتكوين الطبي والشبه طبي والتكوين في التسيير الإستشفائي على أساس إتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية: بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني -الوادي-

ب- الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالوادي:

- العمال الإداريين و التقنيين: 51 عامل
- العمال الشبه طبيين: 298 عامل
- الأطباء: 87 طبيب (40 طبيب مختص و 47 طبيب عام)
- سلك البيولوجيين : 21 بيولوجي
- سلك النفسانيين في الصحة العمومية: 4 نفسانيين
- صيدليين: 4 صيدلي
- سلك أعوان الطبيين في التخدير و الإنعاش: 15 عون
- العمال المهنيين و السائقين: 29 عامل
- الأعوان المتعاقدين (توقيت كامل - جزئي): 67 عون

ج- هياكل المؤسسة العمومية الاستشفائية بالوادي:

المديرية العامة:

- مكتب المدير
- الأمانة العامة
- مركز الحساب والإعلام الآلي
- الأمن
- مركز تحويل الهاتف
- الحجابة
- الخدمات الاجتماعية

المديريات الفرعية:

- المديرية الفرعية لتسيير الموارد البشرية: تحتوي على مكتب المستخدمين يقوم بمتابعة الحياة المهنية للموظفين (توظيف، تنصيب ، ترقية ، إحالة إلى التقاعد....) ونظرا لعدم وجود مكتب خاص بالتكوين ومكتب خاص بالمنازعات فإن عمليات التكوين وإعادة التأهيل وحل النزاعات بين المؤسسة وموظفيها يتم الإشراف عليها في هذا المكتب.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية: بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني -الوادي-

- المديرية الفرعية للمالية و الوسائل: و تحتوي هذه المديرية على مكتبين هما مكتب الصفقات العمومية و مكتب الميزانية و المحاسبة.
 - المديرية الفرعية للنشاطات الصحية: و تحتوي هذه المديرية على مكتبين هما مكتب الدخول و مكتب تنظيم النشاطات الصحية و متابعتها و تقييمها.
 - المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية و التجهيزات الأخرى: وهي تحتوي على مكتب الهياكل و التجهيزات و الصيانة.
- إلى جانب المديرية الفرعية هناك مصالح أخرى مساعدة هي : مصلحة حفظ الجثث ، المغسلة ، المطبخ ، حضيرة السيارات ، المخازن، المحرقة.

4-المصالح الداخلية للمستشفى: و تتمثل في المصالح الاستشفائية و المصالح التقنية:

المصالح الاستشفائية: وتتمثل في كل:

- مصلحة الجراحة العامة(Chirurgie Générale) : (جراحة الرجال -جراحة النساء)بها 30 سرير.
- مصلحة الطب الباطني (Médecine Interne) : (الرجال - النساء) 44 سرير
- مصلحة الاستعجالات الطبية الجراحية (Urgences Médico-Chirurgicale) :35 سرير (مقرها منفصل على المؤسسة)
- جراحة العظام (Orthopédie) 24 سرير
- جراحة الأنف والحنجرة (Oto-Rhino-Laryngologie : O.R.L) تحتوي على 8 اسرة.
- طب العيون (Ophtalmologie) (رجال - نساء) 10 اسرة
- مصلحة الأمراض العقلية (Psychiatrie) : (نساء - رجال) 10 اسرة
- مصلحة الأمراض المعدية (Infectieux) (رجال - نساء) 16 سرير
- مصلحة الطب الشرعي (Médecine Légale) (وحدة التشريح - وحدة الكشف والمعاينة)
- مصلحة الإنعاش (Réanimation) 7 اسرة

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية: بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني - الوادي-

○ مصلحة الأورام والعلاج الكيميائي (Oncologie) 15 أسرة

المصالح التقنية :

○ مركز الأشعة (Radiologie)

○ المخبر المركزي (Laboratoire centrale) مخبر تحاليل الدم - مخبر البيوكيمياء - مخبر البكتيريولوجي

○ مركز حقن الدم (CTS)

○ مصلحة تصفية الدم والكلية (Néphrologie , Hémodialyse) مقرها خارج المؤسسة .

○ مصلحة جناح العمليات (Bloc Opératoire)

○ الصيدلية المركزية (Pharmacie centrale)

2. محاور الاستبيان:

نظرا لطبيعة الموضوع, وللمتغيرات التي يتطرق إليه, فقد جاء الاستبيان في شكله النهائي, متكون من محور يضم المعلومات الشخصية و أربع محاور تخص ضغوط العمل ومحور يخص أداء العاملين, كلها في ثلاث صفحات وهي:

المحور الأول (المعلومات الشخصية): وهو يهدف إلى تبيان بعض الخصائص الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، الوظيفية, وسنوات الخبرة).

المحور الثاني (ضغوط العمل): ويشمل هذا المحور على 20 عبارة قياس, موزعة في شكل الأبعاد التالية: (من 1 - 5) عبارات تخص طبيعة العمل, و(6 - 10) عبارات لصراع الدور, و (11-15) تخص عبئ العمل, و(16-20) للظروف المادية.

المحور الثالث (أداء العاملين): ويضم هذا المحور (10) عبارة قياس, وهي تغطي أبعاد الأداء للعاملين.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية: بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني -الوادي-

3. درجات القياس المستخدمة:

تم الاعتماد في قياس المتغيرات الدراسة التطبيقية, على السلم الثلاثي لرئيس ليكتر Rensis Likert, وتم إعطاء أوزان أو درجات لمقياس الدراسة كمايلي:

الجدول رقم(2-6): درجات مقياس ليكرت الثلاثي

مستوى الموافقة	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مقياس ديكرت.

4. طريقة تحديد الاتجاهات (حسب قيم المتوسط المرجح) مقياس-Renee Decarte-

بعد أن تم ضبط الحدود الدنيا والعليا للمقياس, بهدف الحصول على المتوسط المرجح, وذلك من خلال حساب المدى عن طريق الفرق أكبر وأصغر وزن ($2=3-1$), ومن ثم حساب المدى المتوسط بقسمة المدى على عدد درجات المقياس ($0.66=3/2$) نحصل على طول الدرجة الواحدة في المقياس وهي 0.66, يتم بعدها إضافة هذه القيمة إلى الدرجة الدنيا للمقياس (تساوي 1), لنحصل بعدا على الحدود الدنيا والعليا لكل درجة, كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(2-7): الحدود الدنيا والعليا لمقياس ديكرت

مستوى الموافقة	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1 ← 1.66	1.67 ← 2.33	2.34 ← 3

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معامل ألفا كرونباخ.

5. صدق وثبات أداة الدراسة:

تعتبر المصدقية و الثبات من أهم الشروط الواجب توافرها في الاستبيان, حيث تحدد بدرجة كبيرة صحة نتائج البحث, وقدرته على تعميم هذه النتائج على المجتمع, وترتبط المصدقية والثبات بالأدوات المستخدمة في البحث ومدى قدرتها قياس المراد قياسه, ومدى دقة القراءات المأخوذة من تلك الأدوات, و لتفصيل ذلك, نوضح في مايلي المقصودة منه, قبل محاولة وتطبيقها عل دراستنا:

1.5. اختبار صدق الإستبانة

يعني صدق الإستبانة التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه, كما يقصد بالصدق (شمول الإستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية, ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى, بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها)³ و وقد قمنا بالتأكد من صدق أداة البحث من خلال:

تعرف على مدى صدق الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه تم عرض الاستبانة بصورتها المبدئية على عدد من المحكمين انظر الملحق رقم 01 والذي يوضح أسمائهم ووظائفهم والذين تفضلوا مشكورين بإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول محتويات الإستبانة والحكم على درجة ملائمة الفقرات ومناسبتها من حيث, الانتماء للمجال التي وضعت فيه صياغتها اللغوية وقد تم اخذ هذه الملاحظات والاقتراحات بتوجيهات من المشرف على الرسالة وذلك للوصول إلى الصورة النهائية للإستبانة وقد تم إجراء بعض التعديلات والمتمثلة في مايلي:

✓ التعديل في صياغة بعض العبارات.

✓ حذف بعض الكلمات.

✓ حذف بعض البنود وتقليص الاستمارة وذلك من أجل مراعاة طول المقياس وكذلك تشجيع العمال على التعاون وتجنب الملل الذي يصيب العامل إذا كان ملء المقياس يتطلب مدة زمنية كبيرة ويوضح الملحق رقم 02 الإستبانة في صورتها النهائية.

وبعد إدخال المعلومات خصائص العينة, و منها استخرجنا معامل الصدق جاء بقيمة 73.9 ب% و هو اكبر من 60 % أي مقبول جدا. وذلك من خلال مخرجات spss.

³ عبيدات وآخرون, البحث العلمي, الرياض, دار أسامة للنشر والتوزيع, 1997, ص179.

الجدول رقم (2_8): معامل ألفا

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,739	30

6. أساليب المعالجة الإحصائية:

للإجابة على إشكالية الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، تم الاعتماد على العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة، وفي مايلي عرض مجموعة الأساليب الإحصائية المستخدمة منها برنامج Excel. تم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS في نسخته التاسع عشر، وقد تمثلت هذه الأساليب في:

1.6. أدوات الإحصاء الوصفي:

تمثلت في التكرارات والنسب المئوية، لمعرفة عدد أفراد أي متغير أو نسبتها في مجموع، بالإضافة إلى المتوسط الحسابي، لمعرفة أي فئة على سلم ديكرت، تنتمي إجابات أفراد العينة عن كل عبارة، كما استخدم الانحراف المعياري، لمعرفة تشتت الإجابات عن متوسطها الحسابي، ومعرفة مدى إتباع متغيرات الدراسة للقانون الطبيعي، وكذا علاقة الارتباط بين المتغير المستقل (ضغوط العمل)، والمتغير التابع (الأداء).

ثم استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة،

2.6. أدوات الإحصاء الاستدلالي:

تم استخدام تحليل الانحراف المعياري للتحقق من صحة نموذج الدراسة: العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين، بالإضافة لاختبار صحة كل فرضية فرعية على حدا.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

في هذا المبحث نعرض نتائج الدراسة و مناقشها وذلك من خلال تحليل عبارات كل محور باستخدام الأساليب الإحصائية وهو برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

قبل تحليل متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات, يجب تحديد خصائص أفراد العينة, لما لذلك من أهمية في فهم إجابات الموظفين على الإستبانة وعرض النتائج المتعلقة بالمتغيرات الشخصية والمتعلقة بمحور ضغوط العمل والمتعلقة بمحور أداء العاملين.

الفرع الأول: نتائج محور ضغوط العمل

لإظهار نتائج محور ضغوط العمل تم استخدام النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على مقياس ليكرت الثلاثي لإجابات أفراد عينة الدراسة العبارات التي تقيس مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني بالوادي، وقد تم الاعتماد على المعيار التالي:

-إذا كان المتوسط الحسابي لكل فقرة من 1 إلى 1.66 فهو دال على مؤشر ضعيف لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة.

-إذا كان المتوسط الحسابي لكل فقرة من 1.67 إلى 2.33 فهو دال على مؤشر متوسط لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة.

-إذا كان المتوسط الحسابي لكل فقرة من 2.34 إلى 3 فهو دال على مؤشر قوي لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة.

للإشارة تم قياس:

مصدر طبيعة العمل من خلال العبارات 1،2،3،4.

مصدر صراع الدور من خلال العبارات 5،6،7،8،9،10.

مصدر عبء العمل من خلال العبارات 11،12،13،14،15.

مصدر الظروف المادية من خلال العبارات 16،17،18،19،20.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية: بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني -الوادي-

وهذه المؤشرات الأربعة تمثل مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة التي تم الاعتماد عليها في هذه الدراسة، والجدول التالي يوضح هذه النتائج:

الجدول رقم (2-9): نتائج مصدر طبيعة العمل.

الرقم	العبارات	الاستجابة			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
		غير موافق	محايد	موافق		
1	نوع العمل الذي أقوم به صعب جدا	33	6	31	0.963	1.97
		47.1	8.6	44.3		
2	عملي يحتاج إلى تركيز	1	1	68	0.266	2.96
		1.4	1.4	97.1		
3	لا أملك وقت جيد للراحة	19	6	45	0.887	2.37
		27.1	8.6	64.3		
4	أتحمل مسؤولية ما أفعله في عملي	1	1	68	0.266	2.96
		1.4	1.4	97.1		
5	أشعر بالضيق لأنني أتعامل يوميا مع عدد كبير من الأشخاص	32	8	30	0.947	1.97
		45.7	1.4	42.9		

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لطبيعة العمل بلغ 2.4457 بانحراف معياري 0.38699 ووفقا لمقياس الدراسة فإن متغير طبيعة العمل يعتبر مؤشر قوي لمصادر ضغوط العمل وقد تراوحت متوسطات إجابات عينة الدراسة عن متغير طبيعة العمل بين 1.97 و 2.96 بانحراف معياري 0.963 و 0.266 وكان أعلى متوسط للفقرتين الثانية والرابعة 2.96 بانحراف معياري 0.266 وبموافقة شديدة بنسبة 97.1% وهذا يشير إلى أن العمل في المستشفى يحتاج إلى تركيز كبير وأن كل عامل يجب أن يتحمل مسؤوليته ثم تليها الفقرة الثالثة بمتوسط حسابي 2.37 وانحراف معياري 0.887 وبموافقة شديدة بنسبة 64.3% وذلك يشير إلى العمل الكثير الذي لا يسمح بالراحة ثم تأتي الفقرتين الخامسة والأولى بمتوسط حسابي 1.97 وانحراف معياري 0.947

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية: بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني - الوادي-

و0.963 على التوالي وهذا يشير إلى أن العمل في المستشفى صعب نوعا ما وأن العمال لا يشعرون بالضيق نتيجة التعامل يوميا مع أشخاص كثيرين.

الجدول رقم(2-10): نتائج مصدر صراع الدور.

الرقم	العبارات	الاستجابة			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
		موافق	محايد	غير موافق		
1	أكلف بأعمال ليست جزء من عملي	31	5	34	0.970	1.96
		44.3	7.1	48.6		
2	لا أقوم بالشكوى للآخرين إذا تحملت عمل فوق طاقتي	25	2	13	0.788	2.60
		78.6	2.9	18.6		
3	يقوم زملائي بطلب حاجات متعارضة مني	25	4	41	0.951	1.77
		35.7	5.7	58.6		
4	طبيعة عملي تؤثر سلبا على حياتي الشخصية	27	4	39	0.963	1.83
		38.6	5.7	55.7		
5	وجود جو الصداقة بين الزملاء يخفف من حدة التوتر والقلق	63	4	3	0.460	2.86
		90	5.7	4.3		

المصدر: إعداد الطالبتين بناء على برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لصراع الدور بلغ 2.2029 بانحراف معياري 0.40788 وذلك يعني أن متغير صراع الدور يعد مؤشرا متوسط لمصادر ضغوط العمل ووفقا لمقياس الدراسة أن المتوسطات الحسابية تتراوح بين 1.77 و2.86 بانحراف معياري 0.951 و0.460 وكان أعلى متوسط للفقرة الخامسة قدره 2.86 وانحراف معياري 0.951 وبموافقة شديدة بنسبة 90% وذلك بطبيعة الحال أن الصداقة الجيدة في

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية: بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني - الوادي-

العمل تساعد على خفض التوتر والقلق تليها الفقرة الثانية بمتوسط 2.60 وانحراف معياري 0.788 وموافقة شديدة بنسبة 78.6% وهذا يدل على أنه لا فائدة من الشكوى عن تحمل عمل فوق الطاقة وتليها الفقرات الأولى والرابعة والثالثة بمتوسطات متقاربة على التوالي 1.96 و 1.83 و 1.77 وانحراف معياري 0.970 و 0.963 و 0.951 بموافقة ليست شديدة وذلك يشير إلى أن العمل في المستشفى يؤثر نوعا ما على الحياة الشخصية وأن كل عامل ينجز عمله الخاص فقط ولا يمكن أن يطلب منه زملائه حاجات متعارضة منه.

الجدول رقم (2-11): نتائج مصدر عبء العمل.

الرقم	العبارات	الاستجابة			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
		غير موافق	محايد	موافق		
1	أقوم بأعمال كثيرة في نفس الوقت	17	6	47	0.861	2.43
		24.3	8.6	67.1		
2	وقت دوامي الرسمي لا يكفي لإنجاز مهام المطلوبة	41	5	24	0.939	1.76
		58.6	7.1	34.3		
3	أتلقي تعليمات متعارضة من أكثر من مسؤول	32	12	26	0.913	1.91
		45.7	17.1	37.1		
4	أفتقد للخبرة المطلوبة لتنفيذ المهام الموكلة لي	52	5	13	0.792	1.44
		74.3	7.1	18.6		
5	أشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام	33	5	32	0.970	1.99
		47.1	7.1	45.7		

المصدر: إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لمتغير عبء العمل هو 1.9057 وانحراف معياري 0.60980 وهذا يدل على أن متغير عبء العمل يعد مؤشر ضعيف لمصادر ضغوط العمل ووفقا لمقياس الدراسة أن المتوسطات تراوحت بين 1.44 و 2.43 وانحراف معياري 0.792 و 0.861 وكان أعلى متوسط للفقرة الأولى بمتوسط 2.43 وانحراف معياري 0.861 وموافقة شديدة بنسبة 67.1 وهذا يدل على أن العامل في المستشفى يقوم بأعمال كثيرة في نفس الوقت أما الفقرات الأخرى ذات متوسطات متقاربة أي لا يوجد ملل في المستشفى ووجود خبرة للعاملين...

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية: بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني -الوادي-

الجدول رقم(2-12): نتائج مصدر الظروف المادية.

الرقم	العبارات		الاستجابة			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
			غير موافق	محايد	موافق		
1	أتعامل مع مواد كيميائية	ن	28	4	38	0.967	2.14
		%	40	5.7	54.3		
2	أشعر بالتوتر والضغط من الضوضاء أثناء العمل	ن	23	6	41	0.928	2.26
		%	32.9	8.6	58.6		
3	التواجد الدائم في المشفى يجعلني أتوق لاستنشاق الهواء النقي	ن	9	3	58	0.688	2.70
		%	12.9	4.3	82.9		
4	أعاني من درجة حرارة عالية أو برودة شديدة أثناء العمل حسب الفصل	ن	39	8	23	0.920	1.77
		%	55.7	11.4	32.9		
5	تتميز البيئة التي أعمل بها بقلّة النظافة	ن	45	6	19	0.887	1.63
		%	64.3	8.6	27.1		

المصدر: إعداد الطالبتين بناء على برنامج spss.

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لمتغير الظروف المادية هو 2.1000 وانحراف معياري 0.52833 وهذا يدل على أن متغير الظروف المادية يعد مؤشر متوسط لمصادر ضغوط العمل ووفقا لمقياس الدراسة فإن المتوسطات تراوحت بين 1.63 و 2.70 وكان أعلى متوسط للفقرة الثالثة 2.70 وموافقة شديدة ما يدل على أن العامل في المستشفى يحتاج إلى استنشاق الهواء. ويليهما بمتوسطات متقاربة الفقرات الثانية والأول.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية: بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني - الوادي-

الفرع الثاني: نتائج محور أداء العاملين

الجدول رقم (2-13): نتائج محور أداء العاملين.

الرقم	العبارات	الاستجابة			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
		غير موافق	محايد	موافق		
1	الالتزام بكل التعليمات يرهقني	ن	37	3	0.980	1.90
		%	52.9	4.3		42.9
2	تنفيذ الأعمال المطلوبة بدقة وكفاءة يشعرني بالتوتر أكثر	ن	35	3	0.984	1.96
		%	52	4.3		45.7
3	الالتزام بالتوقيت المطلوب لانجاز عملي يتعارض مع مسؤولياتي الحياتية	ن	43	7	0.96	1.67
		%	61.4	10.0		28.6
4	السعي دائما لتحسين أدائي	ن	5	1	0.528	2.84
		%	7.1	1.4		91.4
5	الاهتمام بالمظهر العام أما(المرضى/المرافقين/المراجعين	ن	8	1	0.647	2.76
		%	11.14	1.4		87.1

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية: بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني - الوادي-

6	التصرف باللباقة والاحترام ل(المرضى/ المرافقين/المراجعين	ن	4	0	66	0.468	2.89
		%	5.7	0	94.3		
7	إتباع كل شروط السلامة	ن	5	3	62	0.546	2.81
		%	7.1	4.3	88.6		
8	الحفاظ على معدات العمل	ن	3	2	65	0.435	2.89
		%	4.3	2.9	92.9		
9	أحاول دائما الابتعاد عن مصادر التوتر والانفعال في العمل	ن	3	3	64	0.448	2.87
		%	4.3	4.3	91.4		
10	يتم تخفيزي في العمل من قبل رؤسائي	ن	13	14	43	0.791	2.43
		%	18.6	20.0	61.4		

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والمتعلق بأداء العاملين في المستشفى أن :

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 01 بلغ 1.90 وانحراف معياري 0.980 ونسبة اعتراض شديدة 52.9%

ونسبة الموافقة 42.9% أي أن أغلب العمال في المستشفى معارضين لهذه العبارة ولكن عدد معتبر منهم موافقين لها مما.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية: بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني -الوادي-

- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 02 بلغ 1.96 وانحراف معياري 0.984 ونسبة اعتراض شديدة 50% ونسبة موافقة 45.7% أي أن أغلب العمال في المستشفى معارضين لهذه العبارة ولكن عدد معتبر منهم موافقين لها مما.
- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 03 بلغ 1.67 وانحراف معياري 0.96 ونسبة اعتراض شديدة 61.4% ونسبة موافقة 28.6% أي أغلب العمال في المستشفى موافقين لهذه العبارة.
- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 04 بلغ 2.84 وانحراف معياري 0.528 ونسبة موافقة شديدة 91.4% أي أن أغلب العمال موافقين لهذه العبارة.
- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 05 بلغ 2.76 وانحراف معياري 0.647 ونسبة موافقة شديدة 87.1% أي أن أغلب العمال موافقين لهذه العبارة.
- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 06 بلغ 2.89 وانحراف معياري 0.468 ونسبة موافقة شديدة 94.3% أغلب العمال موافقين لهذه العبارة.
- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 07 بلغ 2.81 وانحراف معياري 0.546 ونسبة موافقة شديدة 88.6% أي أن أغلب العمال موافقين لهذه العبارة .
- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 08 بلغ 2.89 وانحراف معياري 0.435 ونسبة موافقة شديدة 92.9% أغلب العمال موافقين لهذه العبارة.
- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 09 بلغ 2.87 وانحراف معياري 0.448 ونسبة موافقة شديدة 91.4% أغلب العمال موافقين لهذه العبارة.
- المتوسط الحسابي للعبارة رقم 10 بلغ 2.43 وانحراف معياري 0.791 ونسبة موافقة شديدة 61.4% أي أن أغلب العمال موافقين لهذه العبارة .

وأخيرا نستنتج أن أغلب المتوسطات الحسابية لعبارات الأداء كانت مرتفعة نوعا ما حيث تراوحت بين 2.89 في أكبر قيمة لها و 1.67 في أصغر قيمة لها، وهذا يعطي مؤشرا بأن جميع أفراد العينة اعتبروا أن أدائهم متميزا،

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية: بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني - الوادي-

وفقا للعبارات السابقة والتي تضمنت السعي دائما لتحسين مستوى أدائي، الاهتمام بالمظهر العام، التصرف باللباقة والاحترام، إتباع كل شروط السلامة، الحفاظ على معدات العمل

الفرع الثالث: اختبار أثر ضغوط العمل على أداء العاملين

سنقوم باختبار أثر كل محور من محاور ضغوط العمل على أداء العاملين وذلك من خلال برنامج Spss بتطبيق الانحدار خطي بسيط مع 0.05 للقيمة الحرجة ل α (نسبة الخطأ المسموح به)

أولا: أثر مصدر طبيعة العمل على أداء العاملين

الجدول رقم (2-14) أثر طبيعة العمل على أداء العاملين

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,368	,183		12,947	,000
طبيعة العمل	,054	,074	,088	,727	,470

المصدر: مخرجات برنامج Spss

من خلال الانحدار البسيط و بتطبيق طريقة المربعات الصغرى تظهر لنا النتائج في الجدول حيث كانت قيمة معلمة طبيعة العمل تساوي 0.054 و $t=0.727$ و بنسبة معنوية قدرها 0.47 و هي اكبر من 0.05 .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية: بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني - الوادي-

ثانيا: أثر مصدر صراع الدور على أداء العاملين

الجدول رقم (2-15) أثر صراع الدور على أداء العاملين

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,235	,154		14,493	,000
صراع الدور	,16	,069	,207	2.31	,045

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية: بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني - الوادي-

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,235	,154		14,493	,000
صراع الدور	,16	,069	,207	2.31	,045

المصدر: مخرجات Spss

من خلال الانحدار البسيط و بتطبيق طريقة المربعات الصغرى تظهر لنا النتائج في الجدول حيث كانت قيمة معلمة طبيعة العمل تساوي 0.16 و $t=2.31$ و بنسبة معنوية قدرها 0.045 وهي اصغر من 0.05 .

ثالثا: أثر مصدر عبء العمل على أداء العاملين

الجدول رقم (2-16) أثر ضغوط عبء العمل أداء العاملين

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,404	,093		25,756	,000
عبء العمل	,11	,047	,130	2.34	.036

المصدر: مخرجات

من خلال الانحدار البسيط و بتطبيق طريقة المربعات الصغرى تظهر لنا النتائج في الجدول حيث كانت قيمة معلمة صراع الدور تساوي 0.11 و $t=2.34$ و بنسبة معنوية قدرها 0.036 وهي اصغر من 0.05 .

رابعاً: أثر الظروف المادية على أداء العاملين:

الجدول (2-17) أثر الظروف العمل على أداء العاملين

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,252	,113		19,850	,000
الظروف المادية	,118	,052	,263	2,249	,028

المصدر:مخرجات Spss

من خلال الانحدار البسيط و بتطبيق طريقة المربعات الصغرى تظهر لنا النتائج في الجدول حيث كانت قيمة معلمة صراع الدور تساوي 0.118 و ب $t=2.249$ و بنسبة معنوية قدرها 0.028 و هي اصغر من 0.05 .

المطلب الثاني: مناقشة النتائج واختبار الفرضيات

في هذا المطلب سنقوم بمناقشة النتائج التي تحصلنا عليها من خلال نتائج SPSS وعليه سيتم اختبار الفرضيات التي وضعناها سابقا.

1. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

الفرضية الأولى: توجد مؤشرات لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة (طبيعة العمل، صراع الدور، عبء العمل، الظروف المادية) لدى عمال المؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني.

لقد بينت النتائج أن مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة لدى عمال بن عمر الجيلاني بالوادي والتي تم دراستها: وجود مؤشر واحد قوي هو طبيعة العمل ومؤشر ضعيف هو عبء العمل.

ويتضح أن طبيعة العمل يعتبر مصدر للضغط , فطبيعة العمل في المستشفى تتطلب اليقظة والانتباه لتنفيذ الإجراءات الطبية وتقديم العلاج للمرضى، فعدم قدرة تجاوب بعض العمال مع هذه المتطلبات يشكل ضغط عليهم, كما أن المناوبات الليلية بما يتعارض مع الحياة الشخصية يزيد من شعورهم بالتوتر بالإضافة إلى أن مهنة التمريض تتطلب التعامل مع المرضى ومرافقيهم من ذوي أمزجة مختلفة وأحيانا يتعرضون لانتقادات من طرفهم ويدخلون في صراع معهم وهذا ما يزيد من الضغط. أما مؤشر عبء العمل مؤشر ضعيف, لأن أغلب العمال يتمتعون بخبرة جيدة لتنفيذ المهام الموكلة لهم كما أن العمال لا يقومون بأعمال كثيرة في نفس الوقت وعدم تلقي تعليمات متعارضة من أكثر من مسؤول, ولا يشعرون بالملل بسبب تكرار نفس المهام.

أما مؤشر صراع الدور فإن أغلب العمال من خلال جو الرفقة والزمالة في العمل قد خفف من حدة التوتر والقلق , ويوجد عدد كبير من الأدوار ويعارضها زيادة المهام نوعا ما هذا ما يشعرهم بقدر متوسط من الضغط, أما بالنسبة للظروف المادية فهناك بعض العمال يشعرون بالتوتر والضغط أثناء العمل, وكذا أنهم يتوقون لاستنشاق الهواء النقي لتواجدهم الدائم في المستشفى.

ومنه نقبل الفرضية توجد مؤشرات لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة المسبقة في المستشفى محل الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية: بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني -الوادي-

2. مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:

بالاعتماد على مخرجات برنامج spss ومن خلال الانحدار الخطي البسيط وتطبيق طريقة المربعات الصغرى تم مناقشة الفرضية الثانية :

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين مصادر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الدور، عبء العمل، الظروف المادية) وأداء العاملين.

والتي تنفرع إلى:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين طبيعة العمل وأداء العاملين.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين صراع الدور وأداء العاملين.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين عبء العمل وأداء العاملين.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين الظروف المادية وأداء العاملين.

• مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى:

يتضح من خلال الجدول رقم (2_14) عدم وجود علاقة بين طبيعة العمل على أداء العاملين لأن قيمة المعلمة لهذا المصدر هي و $t=0,727$ وبنسبة معنوية 0.047 وهي أكبر من 0.05 ومنه نقبل الفرضية البديلة يوجد أثر لطبيعة العمل على أداء العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني.

مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية:

يتضح من خلال الجدول رقم (2_15) وجود علاقة بين صراع الدور وأداء العاملين لأن قيمة المعلمة لهذا المصدر هي 0.16 و $t= 2.31$ وبنسبة معنوية 0.045 وهي أصغر من 0.05 ومنه نقبل الفرضية البديلة يوجد أثر لصراع الدور على أداء العاملين .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية: بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني -الوادي-

● مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثالثة:

يتضح من خلال الجدول رقم(2-16) وجود علاقة بين عبء العمل وأداء العاملين لأن قيمة لهذا المصدر هي 0.11 و $t=2.34$ وبنسبة معنوية 0.036 وهي أصغر من 0.05 ومنه نقبل الفرضية البديلة أي يوجد أثر لعبء العمل على أداء العاملين في المؤسسة.

● مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الرابعة:

يتضح من خلال الجدول رقم(2-17) وجود علاقة بين عبء العمل وأداء العاملين لأن قيمة لهذا المصدر هي 0.118 و $t=2.249$ وبنسبة معنوية 0.028 وهي أصغر من 0.05 ومنه نقبل الفرضية البديلة أي يوجد أثر للظروف المادية على أداء العاملين في المؤسسة .

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل الى مبحثين, تطرقنا في المبحث الأول على الطريقة والأدوات التي اعتمدنا عليها في الدراسة الميدانية, و كذا قمنا بتقديم صورة عن المؤسسة العمومية الاستشفائية _ بن عمر الجيلاني -الوادي-, أما في المبحث الثاني قمنا بعرض ومناقشة نتائج واختبار الفرضيات , وهذه بعض نتائج هذا الفصل:

- وجود مؤشرات لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة المتمثلة في طبيعة العمل، صراع الدور، عبء العمل والظروف المادية بمستويات قوية ومتوسطة في المؤسسة محل الدراسة.
- أن أداء العاملين بالمؤسسة يعتبر أداء متميزا.
- تؤثر مصادر ضغوط العمل المذكورة سابقا على أداء العاملين بالمستشفى.

خاتمة

انطلقت هذه الدراسة كونها تسهم في إلقاء الضوء على بعض المشاكل التي يعاني منها الفرد والمؤسسات وهي ضغوط العمل وأداء العاملين لمواردها البشرية، ونظرا لأهمية هذا الموضوع على الفرد والمؤسسة عموما قمنا بهذه الدراسة الوصفية الارتباطية التي حاولنا فيها معرفة مدى تأثير بعض مصادر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الدور، عبء العمل، الظروف المادية) على أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بن عمر الجيلاني بالوادي، وبعد تحليل وتفرغ البيانات ومعالجتها إحصائيا وتفسيرها على ضوء الدراسات السابقة توصلنا إلى النتائج التالية:

- أن متغير طبيعة العمل يعد مؤشرا قويا لمصادر ضغوط العمل في المستشفى.
- أن متغير صراع الدور يعد مؤشرا متوسطا لمصادر ضغوط العمل بالمؤسسة الاستشفائية بن عمر الجيلاني.
- أن متغير عبء العمل يعد مؤشرا ضعيفا لمصادر ضغوط العمل بالمؤسسة الاستشفائية بن عمر الجيلاني.
- أن متغير الظروف المادية يعد مؤشرا متوسطا لمصادر ضغوط العمل بالمؤسسة الاستشفائية بن عمر الجيلاني.
- يوجد أثر لمصدر طبيعة العمل على أداء العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني.
- يوجد أثر لمصدر صراع الدور على أداء العاملين في المستشفى.
- يوجد أثر لمصدر عبء العمل على أداء العاملين في المستشفى.
- يوجد أثر لمصدر الظروف المادية على أداء العاملين في المستشفى.
- و مستخلص لهذه النتائج نقول أن عمال المؤسسة الاستشفائية بن عمر الجيلاني أو أغلب موظفيها راضون عن عملهم، مع الأخذ بعين الاعتبار أن مصلحة الاستعجالات مقرها منفصل على المؤسسة محل الدراسة أي غير مدرجة في العينة.

وكانت التوصيات كالتالي:

- الاهتمام أكثر بالعمل في المستشفى لأن طبيعة العمل فيه جيدة.
- تسليم كل عامل لعمله المناسب.
- تقسيم الأعمال بشكل مناسب ومنتظم في المستشفى.
- تحسين الظروف المادية للعمل.
- محاولة التصدي لمصادر الضغوط في العمل بالمؤسسة.

- الاهتمام أكثر بالجانب الترفيهي والتنويع في الأعمال الروتينية لان ذلك يؤدي إلى تحسين الحياة الوظيفية لهم ومنه شعورهم بالتحدي والمتعة في العمل بقلل من الملل والاكتئاب المتراكم الناتج عن التكرار والنمطية.
- الاهتمام ورفع الحد الأدنى من للأجور يضمن المحافظة على الكفاءات الموجودة بالمؤسسات الاستشفائية العمومية.
- تكثيف البرامج التدريبية حول كيفية التعامل مع ضغوط العمل للعاملين بالمؤسسات الاستشفائية العمومية خاصة بالنسبة للممرضين الذين هم على تواصل دائم بالمرضى... الخ

آفاق الدراسة:

- اقترحنا نحن مايلي:
- إجراء أكثر من دراسة تتناول علاقة ضغوط العمل لدى الموظفين بالمتغيرات التالية: ترك العمل، التقاعد المبكر، التدخين.
- إجراء أبحاث تهتم بضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المستشفيات الخاصة.
- إجراء دراسات تهتم بدراسة علاقة ضغوط العمل بأداء العاملين في الوزارات الجزائرية.

قائمة المراجع

1-الكتب:

- حسين حريم، السلوك التنظيمي، الطبعة الثالثة، دار الحامد للنشر، عمان-الأردن، 2009.
- حنان عبد الرحيم الأحمد، ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض، بحث ميداني في المستشفيات الحكومية والخاصة، مدينة الرياض، 1423هـ_2002.
- راوية حسن، إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، الدار الجامعية، مصر الاسكندرية، 2003.
- سيزلاجي أندرودي وآخرون، السلوك التنظيمي والأداء، السعودية، الرياض، معهد الإدارة العامة، 1991.
- صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات، جامعة الإسكندرية، الدار الجامعية طبع ونشر وتوزيع، 84 شارع ذكريا غنيم، 2001.
- عبيدات وآخرون، البحث العلمي، الرياض، دار أسامة للنشر والتوزيع، 1997.
- قاسم علوان، إدارة الوقت مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- محسن علي الكتبي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، د ط، المكتبة الأكاديمية، الاسماعيلية، مصر، 2005.
- محمود العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الأردن، عمان، دار وائل للنشر، 2005.

2-الرسائل والمذكرات:

- ابن خروور خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخصص علم الاجتماع التربوية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010/2011.
- خلفي داود وجرييع بن حرز الله، ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2016/2017.

- رامي بكر أبو زور، ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية بقطاع غزة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم القيادة والإدارة بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، فلسطين، 1436هـ_2014.
- عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية، بحث مكمل لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010/2009.
- عمر محمد درة، أثر تطبيق العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل، دراسة ميدانية على المستشفيات الجامعية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة عين شمس، 2007.
- عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، أيار 2009.
- فراس حاج محمد، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي NBA، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2016.
- منيرة تماسيني، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية في بلدية سيدي عمران، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة الوادي، 2011/2010.
- ميسون سليم السقا، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات، دراسة ميدانية على المصارف العامة في قطاع غزة، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009.
- يحي عبد الجواد درويش جودة، مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية، أطروحة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الصحة العامة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2003.

3- المجالات والملتقيات:

- خليل جعفر حجاج، تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي، مجلة جامعة الأزهر، العدد 2، المجلد 9، 2007.

- سحراء انور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 36، 2013.
- سناء عبد الكريم الخناق، مظاهر الأداء الاستراتيجي والميزة التنافسية، الملتقى الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، 09_08 مارس 2005.
- علي محمود المبيض، حسن محمد الجندي، الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها المديرون في القطاع الحكومي وتأثيرها على الرضا الوظيفي، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الثاني، 1995.
- فريدة بو غازي، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية: المؤسسة المينائية _ سكيكدة، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية العدد 11_2015.

المراجع الاجنبية:

- 1- Rubina & Shehla & Delawar (2008): OCCUPATIONAL STRESS AND ITS EFFECTONJOB PERFORMANCE A CASE STUDY OF MEDICAL HOUSE OFFICERS OF DISTRICT ABBOTTABAD.
- 2-Bakhshi, Sudha, Sandhu: Impact of Occupational Stress on Home Environment: An Analytical Study of Working Women of Ludhiana City

الملحق رقم (01)

جامعة الشهيد حمه لخضر

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - الوادي

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد و تسيير مؤسسات

استمارة الإستبيان

في إطار تحضير مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر لقسم العلوم الاقتصادية، بجامعة الوادي، سوف نقوم بإجراء دراسة ميدانية حول:
أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسات المستشفيات العمومية، لذا نرجو من سيادتكم بالمشاركة في إثراء بحثنا هذا من خلال تفضلكم بالإجابة على جملة من الأسئلة الموجودة بهذه الاستمارة بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة.
هذا ونرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة مع العلم بأن صحة نتائج الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، هذا ولن نستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.
في الأخير تقبلوا منا أسمى عبارات التقدير والاحترام.

1-معلومات شخصية عن عينة الدراسة:

- الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
- السن: ☐ أقل من 30 سنة ☐ من 31 إلى 40 سنة ☐ أكثر من 50 سنة
- المؤهل العلمي: ☐ ليسانس ☐ باكالوريا
- نوع الوظيفة: ☐ طبيب ☐ شبه طبي ☐ إداري ☐ عون فني ☐ أخرى
- الحالة الاجتماعية: ☐ أعزب ☐ متزوج ☐ أخرى
- الخبرة: ☐ أقل من 5 سنوات ☐ 06-10 سنوات ☐ من 11 سنة فما فوق

شكرا على تعاونكم

02-عبارات تخص ضغوط العمل:

	البيان	موافق	غير موافق	محايد
1	نوع العمل الذي أقوم به صعب جدا			
2	عملي يحتاج إلى تركيز جيد			
3	لا أملك وقت جيد للراحة			
4	أتحمل مسؤولية ما أفعله في عملي			
5	أشعر بالضيق لأنني أتعامل يوميا مع عدد كبير من الأشخاص أكثر من طاقتي			
6	أكلف بأعمال ليست جزء من عملي			
7	لا أقوم بالشكوى للآخرين اذا تحملت عملا فوق طاقتي			
8	يقوم زملائي بطلب حاجات متعارضة مني في العمل			
9	طبيعة عملي تؤثر سلبا على حياتي الشخصية كثيرا			
10	وجود جو الصداقة والرفقة بين زملائنا في العمل يخفف حدة التوتر و القلق			
11	أقوم بأعمال كثيرة في نفس الوقت			
12	وقت دوامي الرسمي لا يكفي لانجاز مهامي المطلوبة			
13	أتلقي تعليمات متعارضة من أكثر من مسؤول			
14	أفتقد للخبرة المطلوبة لتنفيذ المهام الموكلة لي			
15	أشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام			
16	التعامل مع مواد كيميائية			
17	أشعر بالتوتر والضغط من الضوضاء أثناء العمل			
18	التواجد الدائم في المشفى يجعلني أتوق لاستنشاق الهواء النقي خارجها			
19	أعاني من درجة حرارة عالية أو برودة شديدة أثناء العمل حسب الفصل			
20	تتميز البيئة التي اعمل بها بقلّة النظافة			

03-عبارات تخص أداء العاملين:

	العبارات	موافق	غير موافق	محايد
1	الالتزام بتنفيذ كل التعليمات يرهقني			
2	تنفيذ الأعمال المطلوبة بدقة وكفاءة يشعري بالتوتر أكثر			
3	الالتزام بالتوقيت المطلوب لانجاز عملي يتعارض مع مسؤولياتي الحياتية			
4	السعي دائما لتحسين مستوى أدائي			
5	الاهتمام بالمظهر العام أمام (المرضى/المرافقين/المراجعين)			
6	التصرف بلباقة والاحترام ل(المرضى/المرافقين/المراجعين)			
7	إتباع كل شروط السلامة أثناء العمل			
8	الحفاظ على معدات العمل			
9	أحاول دائما الابتعاد عن مصادر التوتر والانفعال في العمل			
10	يتم تخفيفي في العمل من قبل رؤسائي باستمرار			

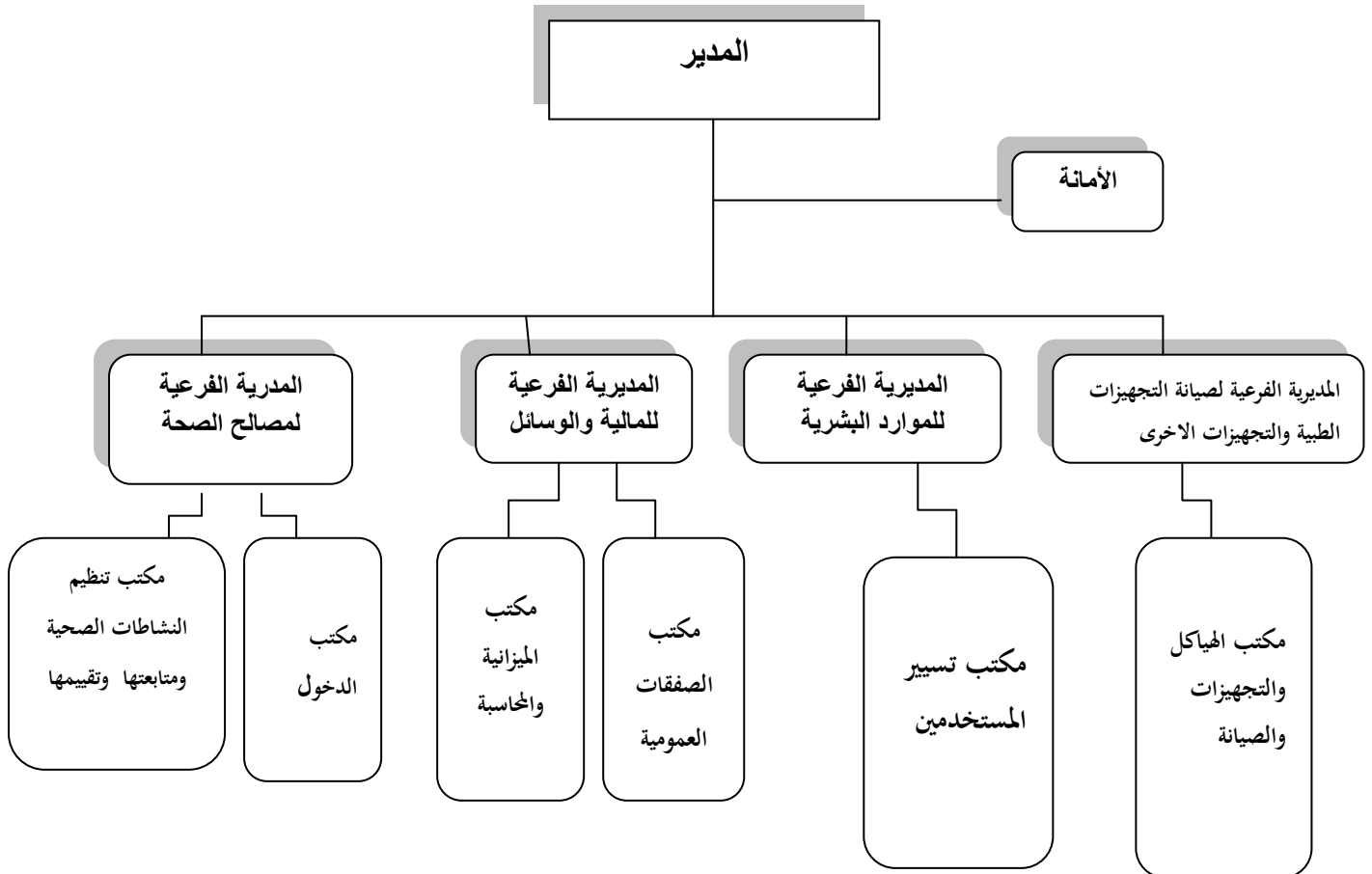
الملحق رقم (02)

قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الاستاذ	الرقم
قعيد ابراهيم	01
بوقفة عبد الحق	02
مفيد عبد اللاوي	03

الملحق رقم 03

الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية العمومية بن عمر الجيلاني - الشط-الوادي-



الملحق رقم 04

نتائج الدراسة الميدانية حسب برنامج spss

جدول (..) يبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

الوظيفة		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	طبيب	6	8,6	8,6	8,6
	شبه طبي	42	60,0	60,0	68,6
	إداري	19	27,1	27,1	95,7
	عون فني	3	4,3	4,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

جدول (..) يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	41	58,6	58,6	58,6
	أنثى	29	41,4	41,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

جدول (..) يبين توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية

السن		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	21	30,0	30,0	30,0
	من 31 سنة إلى 40 سنة	26	37,1	37,1	67,1
	من 41 إلى 50 سنة	17	24,3	24,3	91,4
	أكثر من 50 سنة	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

الجدول (...) يبين توزيع افراد العينة حسب الخبرة

الخبرة		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	22	31,4	31,4	31,4
	من 6 الى 10 سنوات	17	24,3	24,3	55,7
	أكثر من 11 سنة	31	44,3	44,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

معامل الصدق و الثبات

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,739	30

معامل الصدق جاء بقيمة 73.9 بالمئة و هو اكبر من 60 بالمئة اي مقبول جدا

نتائج محور ادارة العمل

Statistics					
		نوع العمل الذي اقوم به صعب جدا	عملي يحتاج الى تركيز جيد	لا املك وقت جيد للراحة	اتحمل مسؤولية ما افعله في عملي
N	Valid	70	70	70	70
	Missing	0	0	0	0
	Mean	1,97	2,96	2,37	2,96
	Std. Deviation	,963	,266	,887	,266

المتوسط الحسابي العام

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	المتوسط العام للمحور Mean	Std. Deviation
طبيعة العمل	70	1,80	3,00	2,4457	,38699
Valid N (listwise)	70				

نوع العمل الذي أقوم به صعب جدا

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	33	47,1	47,1	47,1
	محايد	6	8,6	8,6	55,7
	موافق	31	44,3	44,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

عملي يحتاج الى تركيز جيد

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	1,4	1,4	1,4
	محايد	1	1,4	1,4	2,9
	موافق	68	97,1	97,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

لا املك وقت جيد للراحة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	19	27,1	27,1	27,1
	محايد	6	8,6	8,6	35,7
	موافق	45	64,3	64,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

اتحمل مسؤولية ما افعله في عملي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	1,4	1,4	1,4
	محايد	1	1,4	1,4	2,9
	موافق	68	97,1	97,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

اشعر بالضيق لانني اتعامل يوميا يوميا مع عدد كبير من الاشخاص

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	32	45,7	45,7	45,7
محاييد	8	11,4	11,4	57,1
موافق	30	42,9	42,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

نتائج محور صراع العمل

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
أكلف بأعمال ليست جزء من عملي	70	1	3	1,96	,970
لا أقوم بالشكوى للآخرين اذا تحملت عملا فوق طاقتي	70	1	3	2,60	,788
يقوم زملائي بطلب حاجات متعارضة مني في العمل	70	1	3	1,77	,951
طبيعة عملي تؤثر سلبا على حياتي الشخصية كثيرا	70	1	3	1,83	,963
وجود جو الصداقة و الرفقة بين زملائنا في العمل يخفف حدة التوتر و القلق	70	1	3	2,86	,460
Valid N (listwise)	70				

أكلف بأعمال ليست جزء من عملي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	34	48,6	48,6	48,6
محاييد	5	7,1	7,1	55,7
موافق	31	44,3	44,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

لا أقوم بالشكوى للآخرين اذا تحملت عملا فوق طاقتي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	13	18,6	18,6	18,6
محاييد	2	2,9	2,9	21,4
موافق	55	78,6	78,6	100,0

لا أقوم بالشكوى للآخرين إذا تحملت عملا فوق طاقتي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	13	18,6	18,6	18,6
	محايد	2	2,9	2,9	21,4
	موافق	55	78,6	78,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

يقوم زملائي بطلب حاجات متعارضة مني في العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	41	58,6	58,6	58,6
	محايد	4	5,7	5,7	64,3
	موافق	25	35,7	35,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

طبيعة عملي تؤثر سلبا على حياتي الشخصية كثيرا

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	39	55,7	55,7	55,7
	محايد	4	5,7	5,7	61,4
	موافق	27	38,6	38,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

وجود جو الصداقة و الرفقة بين زملائنا في العمل يخفف حدة التوتر و القلق

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	3	4,3	4,3	4,3
	محايد	4	5,7	5,7	10,0
	موافق	63	90,0	90,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
صراع الدور	70	1,40	3,00	2,2029	,40788
Valid N (listwise)	70				

نتائج المحور الثالث

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
أقوم بأعمال كثيرة في نفس الوقت	70	1	3	2,43	,861
وقت دوامي الرسمي لا يكفي لإنجاز مهامى المطلوبة	70	1	3	1,76	,939
أتلقي تعليمات متعارضة من أكثر من مسؤول	70	1	3	1,91	,913
أفتقد للخبرة المطلوبة لتنفيذ المهام الموكلة لي	70	1	3	1,44	,792
أشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام	70	1	3	1,99	,970
Valid N (listwise)	70				

أقوم بأعمال كثيرة في نفس الوقت

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	17	24,3	24,3	24,3
محاييد	6	8,6	8,6	32,9
موافق	47	67,1	67,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

وقت دوامى الرسمي لا يكفي لإنجاز مهامى المطلوبة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	41	58,6	58,6	58,6
محاييد	5	7,1	7,1	65,7
موافق	24	34,3	34,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

أنتقي تعليمات متعارضة من أكثر من مسؤول

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	32	45,7	45,7	45,7
محاييد	12	17,1	17,1	62,9
موافق	26	37,1	37,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

أفتقد للخبرة المطلوبة لتنفيذ المهام الموكلة لي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	52	74,3	74,3	74,3
محاييد	5	7,1	7,1	81,4
موافق	13	18,6	18,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

أشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	33	47,1	47,1	47,1
محاييد	5	7,1	7,1	54,3
موافق	32	45,7	45,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

المتوسط الاجمالي

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
عبئ العمل	70	1,00	3,00	1,9057	,60980
Valid N (listwise)	70				

نتائج المحور الرابع

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
أتعامل مع مواد كيميائية	70	1	3	2,14	,967
أشعر بالتوتر و الضغط أثناء العمل	70	1	3	2,26	,928
التواجد الدائم في المشفى يجعلني أتوق	70	1	3	2,70	,688
لإستنشاق الهواء النقي خارجها					
أعاني من درجة حرارة عالية او برودة	70	1	3	1,77	,920
شديدة اثناء العمل حسب الفصل					
تتميز البيئة التي أعمل بها بقلّة النظافة	70	1	3	1,63	,887
Valid N (listwise)	70				

أتعامل مع مواد كيميائية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	28	40,0	40,0	40,0
	محايد	4	5,7	5,7	45,7
	موافق	38	54,3	54,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

أشعر بالتوتر و الضغط أثناء العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	23	32,9	32,9	32,9
	محايد	6	8,6	8,6	41,4
	موافق	41	58,6	58,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

التواجد الدائم في المشفى يجعلني أتوق لإستنشاق الهواء النقي خارجها

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	9	12,9	12,9	12,9
	محايد	3	4,3	4,3	17,1
	موافق	58	82,9	82,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

أعاني من درجة حرارة عالية او برودة شديدة أثناء العمل حسب الفصل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	39	55,7	55,7	55,7
	محايد	8	11,4	11,4	67,1
	موافق	23	32,9	32,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

تتميز البيئة التي أعمل بها بقلّة النظافة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	45	64,3	64,3	64,3
محايّد	6	8,6	8,6	72,9
موافق	19	27,1	27,1	100,0
Total	70	100,0	100,0	

المتوسط الاجمالي

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الظروف المادية	70	1,00	3,00	2,1000	,52833
Valid N (listwise)	70				

نتائج المحور الخامس

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الإلتزام بكل التعليمات يرهقني	70	1	3	1,90	,980
تنفيذ الاعمال المطلوبة بدقة و كفاءة	70	1	3	1,96	,984
يشعرنى بتوتر أكثر					
الإلتزام بالتوقيت المطلوب لإنجاز عملي	70	1	3	1,67	,896
يتعارض مع مسؤولياتي الحياتية					
أسعى دائما لتحسين مستوى أدائي	70	1	3	2,84	,528
الأهتمام بالمظهر العام أمام المرضى	70	1	3	2,76	,647
المراققين و المراجعين					
التصرف بلباقة و إحترام مع المرضى	70	1	3	2,89	,468
المراققين و المراجعين					
أتباع كل شروط السلامة أثناء العمل	70	1	3	2,81	,546
الحفاظ على معدات العمل	70	1	3	2,89	,435
أحاول دائما الابتعاد دنما الابتعاد عن	70	1	3	2,87	,448
مصادر التوتر					
يتم تحفيزي في العمل من قبل رؤسائي	70	1	3	2,43	,791
بإستمرار					
Valid N (listwise)	70				

تنفيذ الاعمال المطلوبة بدقة و كفاءة يشعرني بتوتر أكثر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	35	50,0	50,0	50,0
	محايد	3	4,3	4,3	54,3
	موافق	32	45,7	45,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

الالتزام بالتوقيت المطلوب لإنجاز عملي يتعارض مع مسؤولياتي الحياتية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	43	61,4	61,4	61,4
	محايد	7	10,0	10,0	71,4
	موافق	20	28,6	28,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

أسعى دائما لتحسين مستوى أدائي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	5	7,1	7,1	7,1
	محايد	1	1,4	1,4	8,6
	موافق	64	91,4	91,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

الأهتمام بالمظهر العام أمام المرضى المرافقين و المراجعين

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	8	11,4	11,4	11,4
	محايد	1	1,4	1,4	12,9
	موافق	61	87,1	87,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

التصرف بلباقة و إحترام مع المرضى المرافقين و المراجعين

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	4	5,7	5,7	5,7
موافق	66	94,3	94,3	100,0
Total	70	100,0	100,0	

الإلتزام بكل التعليمات يرهقني

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	37	52,9	52,9	52,9
محاييد	3	4,3	4,3	57,1
موافق	30	42,9	42,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

أتباع كل شروط السلامة أثناء العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	5	7,1	7,1	7,1
محاييد	3	4,3	4,3	11,4
موافق	62	88,6	88,6	100,0
Total	70	100,0	100,0	

الحفاظ على معدات العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	3	4,3	4,3	4,3
محاييد	2	2,9	2,9	7,1
موافق	65	92,9	92,9	100,0
Total	70	100,0	100,0	

أحاول دائما الابتعاد دنما الابتعاد عن مصادر التوتر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	3	4,3	4,3	4,3
محاييد	3	4,3	4,3	8,6
موافق	64	91,4	91,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

يتم تحفيزي في العمل من قبل رؤسائي باستمرار

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	13	18,6	18,6	18,6
محاييد	14	20,0	20,0	38,6
موافق	43	61,4	61,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

المتوسط الحسابي الاجمالي

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
أداء العاملين	70	1,40	3,00	2,4995	,23669
Valid N (listwise)	70				