

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة بعنوان:

ضغوطات العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بالعيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الريح

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علم اجتماع

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ:

إعداد الطلبة:

– خالد غربي

أشرف زواري فرحات

عرفات نسيب

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
بوتي شهرزاد	أستاذ محاضر أ	الشهيد حمه لخضر بالوادي	رئيسا
غربي خالد	أستاذ محاضر أ	الشهيد حمه لخضر بالوادي	مشرفا ومقررا
الأسود منال	أستاذ محاضر أ	الشهيد حمه لخضر بالوادي	مناقشا

السنة الجامعية: 2024 / 2023

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة بعنوان:

ضغوطات العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بالعيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الريح

مذكرة مكتملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علم اجتماع

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ:

إعداد الطلبة:

– خالد غربي

أشرف زواري فرحات

عرفات نسيب

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
بوتي شهرزاد	أستاذ محاضر أ	الشهيد حمه لخضر بالوادي	رئيسا
غربي خالد	أستاذ محاضر أ	الشهيد حمه لخضر بالوادي	مشرفا ومقررا
الأسود منال	أستاذ محاضر أ	الشهيد حمه لخضر بالوادي	مناقشا

السنة الجامعية: 2023 / 2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرّفان

نتوجه بالشكر أولاً للدكتور المشرف على هذه المذكرة الموسومة {خالد غربي} على حسن إرشاده وتوجيهه طيلة فترة البحث، وإلى طاقم إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على خدماتهم المقدمة للطلبة.

كما نتقدم بالشكر للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية

بالوادي

العيادة متعددة الخدمات بالرباح -المجاهد حمادي الساسي-
على استقبالهم لنا وتعاونهم معنا من أجل إنجاز هذا البحث العلمي الموسوم.

الباحثان:

- أشرف زواري فرحات

- عرفات نسيب

إهداء

إلى خالق الروح والقلم وباريء الذر والنسل وخالق كل شيء من العدم إلى
من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ... ونصح الأمة ... إلى نبي الرحمة ونور العالمين
إلى السادة الأطهار وعترته الوثقى ... أهل بيت الندبة.

إلى مراد قلبي والأقرب لي من نفسي المغيب عن الابصار والكامن بعين
البصيرة إلى بقية الله الأعظم ... صاحب العصر والزمان (عجل الله تعالى
فرجه).

إلى من علمني أن الدنيا كفاح... وسلاحها العلم والمعرفة إلى الذي لم يبخل عني
بأي شيء إلى من سعى لأجل راحتي ونجاحي إلى أعظم وأعز رجل في الكون
... إلى العزيز.

إلى تلك الحبيبة ذات القلب النقي إلى من أوصاني الرحمن بها برا وإحسانا إلى
من سهرت وعانت من أجلي إلى من كان دعاؤها سر نجاحي ... أمي الحبيبة.
إلى أستاذي ومشرفي ومثلي الأعلى إلى من يفخرون بنجاحي وكأنه نجاحهم ...
إلى إخوتي وأصدقائي بكل حب أهديكم هذا جمودي المتواضع.

إهداء

الحمد لله على تمام الرحلة لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون لم يكن الحلم قريباً ولا الطريق محفوفاً بالتسهيلات لكنني فعلياً نلتها ورفعة قبعة التخرج لمرارة الرحلة

من قال أنا لها (نالها)

وإن أبت رغماً عنها آتيت بها

وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين

إلى والدي "رفقاء الرحلة ممهّدوا الطريق إلى من هم استندت وحاولت الوصول إلى من كانوا يدفعوني أن أكون في مكان، إلى من بعثوا النبض في جسد حياتي فلم أكن لأنجو لولا دعمهم، أسرتي التي جعلت من النجاح دوماً دافعاً دنيوياً وكفاحاً وسلاحاً للعلم والتعلم، إلى من كلل العرق جبينه وعلمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار... إلى مسمعي في الليالي المظلمات، إلى ملاكي الطاهر إلى من احتضنت اسمي بين كفيها وفرشت لي الطريق للوصول ها أنا الآن وصلت وأضيف الكلام عند شكركم لم يبق الكلام فعلكم إلى من بهم أنهيت حتى أثرت وهديتكم ثمرة سيقاكم "والدي" لطلما تمنيت أن أقرأ عليكم بنجاحي رفقاء السنين وأصحاب الشدائد والأزمات... بهم أتشجع وأمضي الطريق وهم أكتمل لذة الوصول -أصدقائي-

الملخص بالعربية

تهدف هذه الدراسة على تسليط الضوء على ضغوطات العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بالعيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرياح، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي. وذلك من أجل الإجابة على الإشكالية محل الدراسة والتي تنص على: هل لضغوط العمل انعكاس على الأداء الوظيفي للعاملين بالعيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرياح؟

حيث خلصت هذه الدراسة إلى اثبات صحة فرضيات الدراسة التي وضعناها، وتمت الإجابة على تساؤلات الدراسة وذلك من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة والتي تمثلت في وجود ضغوط نفسية لدى موظفي العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرياح، بالإضافة إلى وجود ضغوط اقتصادية لديهم، ووجود معوقات تنظيمية في العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرياح، بالتالي توجد انعكاسات لضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل-الأداء - الأداء الوظيفي

Summary

This study aims to highlight work stresses and their implications for job performance

A field study in the multi-service clinic of the Mujahid Sasi Hamadi in the municipality of Al-Rabah, where it relied on the descriptive curriculum. In order to answer the problem in question, which reads: Is the work pressure reflected on the functioning of the multi-service clinic staff of the Mujahid Sasi Hamadi of the Municipality of Profits?

The study concluded that the hypotheses of the study we developed were correct. and the study's findings that there were psychological pressures on the staff of the multi-service clinic Mujahid Sasi Hamadi in the municipality of Al-Rabah were answered. In addition to their economic pressures, and the existence of organizational constraints in the multi-service clinic Mujahid Sasi Hamadi in the municipality of Al-Rabah, Therefore, there are repercussions of work pressures on job performance in the study sample.

Keywords: Work Stress-Performance- Career Performance

I	شكر وعرفان.....
II	إهداء
III	إهداء
IV	الملخص بالعربية
V	الملخص باللغة الأجنبية.....
VIII	فهرس الجداول
IX	فهرس الأشكال
IX	فهرس الملاحق.....
أ	مقدمة.....

الجانب النظري

الفصل الأول: الدراسة النظرية

9	تمهيد.....
10	المبحث الأول : المفاهيم الأساسية لمتغيرات الدراسة
10	أولا : مفهوم ضغوط العمل.....
13	ثانيا : مفهوم الأداء الوظيفي.....
14	المبحث الثاني : المداخل النظرية المفسرة لمتغيرات الدراسة.....
14	أولا : المداخل النظرية المفسرة لضغوط العمل
15	ثانيا : المداخل النظرية المفسرة للأداء الوظيفي.....
17	ثالثا : العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي.....
19	المبحث الثالث : الدراسات السابقة
25	خلاصة.....

الجانب التطبيقي

28	تمهيد:
28	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة.
28	المطلب الأول: طريقة الدراسة.
31	المطلب الثاني: الأدوات المستعملة في الدراسة.
36	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية.
36	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة:
36	أ- عرض نتائج الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة:
39	ب - عرض وتحليل عبارات الاستبيان:
60	ج- النتائج في ضوء الفرضيات.
60	1- نتائج الفرضية الجزئية الأولى:
60	2- نتائج الفرضية الجزئية الثانية:
61	3- نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:
62	4- نتائج الفرضية الرئيسية:
63	خلاصة:
64	خاتمة.
67	قائمة المراجع.

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
23	اوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسات السابقة	1.
32	يوضح درجات سلم ليكارت الثلاثي	2.
32	يوضح طول الخلايا حسب مقياس ليكارت الثلاثي	3.
33	يوضح قيمة I لحساب الصدق البنائي	4.
34	يوضح قيمة ألفا كرومباخ	5.
36	يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير الجنس	6.
37	يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير العمر	7.
39	يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير سنوات الخبرة	8.
40	يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (04)	9.
41	يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (05)	10.
42	يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (06)	11.
43	يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (07)	12.
44	يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (08)	13.
45	يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (09)	14.
46	يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (10)	15.
47	يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (11)	16.
48	يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (12)	17.
49	يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (15)	18.
50	يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (14)	19.
51	يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (15)	20.

52	يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (16)	21.
53	يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (17)	22.
54	يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (18)	23.
55	يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (19)	24.
56	يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (20)	25.
57	يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (21)	26.
58	يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (22)	27.

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
36	دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير الجنس	1
37	أعمدة بيانية توضح توزيع العينة حسب متغير العمر	2
38	أعمدة بيانية توضح توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة	3

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
72	قائمة المحكمين	1
73	الاستبيان	
75	مخرجات SPSS	2

مقدمة

مقدمة

يعتبر العمل في حياة الإنسان أمر مهم لتوفير حاجياته ومتطلباته له ولأفراد عائلته، والعمل المتقن هو الشيء الأساس في نهوض المجتمع ورفيقه ، ولذلك أصبح القائمون على قطاعات العمل العامة والخاصة في الدول المتقدمة يهتمون أكثر بالعمل والعامل ، ومع هذا العصر والتغير المتسارع والثورات العلمية والتكنولوجية ، وجدت المؤسسات والمنظمات نفسها في مواكبة هذه التغييرات الحاصلة والاستفادة منها ، من أجل خلق مناخ عملي يساعد على أداء الأعمال بطريقة إبداعية تساعد العامل على تفجير طاقته وتجنب الروتين والملل اللذان يقضيان على القدرات العلمية والإبداعية ، حيث أن أي خلل أثناء تأدية العمل في القطاع الصحي خاصة جراء الضغوطات التي تتعرض العامل قد تسبب تدهور الخدمات في المؤسسة الصحية وتراجع فاعليتها وكفاءة عمالها ، وبالتالي يعد العامل هنا العصب الحيوي للمؤسسة .

فالضغوطات تنشأ نتيجة مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته وتسبب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة مثل التوتر والقلق، فلقد أشارت جملة من الدراسات إلى صعوبة وجود وظيفة أو مهنة خالية من الضغوط، ولكن تختلف حدة هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى ومن شخص لآخر، فلا يكاد يخلو مجتمع من المجتمعات من تأثير الضغوط حيث باتت من الصعوبة تفاديها أو تجاهلها وهذا ما نفع الغالبية من الناس إلى العمل على مجابتهها أو محاولة التعايش معها، ولا يتوقف تأثير ضغوط العمل على الجوانب الشخصية للأفراد والبيئة فحسب بل يرافق الأشخاص في بيئة العمل وتنعكس آثارها سلبا على العديد من الجوانب العضوية والنفسية وتحد من الأداء الوظيفي لديهم وعلاقتهم مع الآخرين وتكيفهم مع ظروف العمل ولهذا فإن عنصر الأداء الوظيفي يعد أحد العناصر المهمة في تحقيق الأهداف المرجوة في أية منظمة حيث أن انخفاض أو غياب الأداء الوظيفي يسهم بقدر كبير في عدم تحقيق الأهداف وكما يعرف بأن الأداء هو الناتج الذي تحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال في المنظمة.

أصبحت الضغوط اليوم ملازمة للعمل في جميع القطاعات ، لكن يبقى قطاع الصحة من القطاعات الحساسة التي تستوجب من القائمين عليه الاهتمام أكثر به وحل مشكلاته آنيا دون تماطل وخير دليل عن ذلك جائحة كورونا التي شهدها العالم أجمع نهاية عام 2019 ، التي رفعت حالة من الطوارئ في كثير من المستشفيات العمومية والخاصة أيضا ، وعاشت الأطقم الطبية والتمريض ضغوطا كبيرة في العمل مما نتج عنها ضغوطا نفسية أثرت على أداء العاملين في المؤسسات الصحية ، كما توصل إليه الباحثة عائشة مفتاح جبريل في دراستها لمشكلة

ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين بقطاع الصحة حيث أكدت على " وجود علاقة تأثير قوية لضغوط العمل في الأداء الوظيفي".¹

كما أن سوء العلاقات بين العاملين والمسؤولين في المؤسسة ونظام العمل وأخلاقياته وأحكامه يلعب دورا في تأزم الوضع ، فتدني الأجور وغياب التحفيز والترقية ، وغياب الاحترام إلخ ، كل هذه تخلق مناخا من اللاإستقرار الوظيفي ويشعر العامل بالاعتراب في مؤسسة عمله ، فيصبح هدفه من العمل في المؤسسة لدافع الراتب الشهري فقط ، دون الاهتمام بأهداف المؤسسة ، وهنا يتوقف مستوى الأداء لدى العامل عن التقدم .

وعلى هذا الأساس يشكل الأداء الوظيفي أهمية أساسية لأي منظمة ، من خلال الاستغلال الجيد للموارد البشرية ، بغية تحقيق الأهداف المطلوبة بالعمل على تحفيزها ماديا ومعنويا للارتقاء بمستوى الأداء إلى درجات عليا ، باعتباره المحصلة النهائية لنتائج أعمال المنظمة ، ومن هنا تجدر الإشارة إلى أن مستوى الأداء الفردي للعاملين هو الذي ينعكس على أداء المنظمة، لذلك نجد أن غالبية المسؤولين الإداريين يعطون موضوع الأداء أهمية كبيرة للمنظمة ، لأن بقاء المنظمة من عدمه يتمحور حول مستوى الأداء، لذلك تسعى المنظمات لابتكار حوافز وطرق جديدة لرفع من الجهود الفردية والجماعية للعاملين ومحاولة إعطاء حلول للمشكلات التي تواجه الأداء الوظيفي.

لذا برز اهتمام الكثير من الباحثين الأكاديميين بتقييم الأداء الوظيفي، واعتباره موضوعا مهما للكثير من الدراسات والبحوث العلمية التي تناولت الكثير من الزوايا المتعددة يضاف إلى ذلك أن أغلب الأجهزة الإدارية خاصة في المنظمات بدأت تنظر إلى الأداء على أنه ضرورة حتمية وضرورية لسير عجلة الإدارة الحديثة، بل يعتبر تبني مثل هذه الأنظمة تقييم الأداء في كثير من الأحيان مطلبا نظاميا ملزما بقوة النظام الإداري أو بقوة القانون.

هذا التوجه جاء في سياق النظريات الكلاسيكية الكبرى في ميدان التنظيم والعمل منها نظرية الإدارة العلمية والبيروقراطية وحتى النظريات السلوكية أولها العلاقات الإنسانية التي سعت كلها إلى خلق طرق وأساليب جديدة تساعد العاملين على القيام بأداء جيد ورفع مستوى الكفاءة والفاعلية في العمل، وهذا ما أشار إليه هرزبورغ في مدخله **نظرية العاملين** على ضرورة رفع الأفراد من المستوى الأول إلى المستوى الثاني وذلك لتحقيق

مقدم مصراتة، بحث بمدينة العامة للمستشفيات ببعض ميدانية المساعدة" دراسة الطيبة الوظيفي للعناصر الأداء في العمل ضغوط جبريل بعنوان " أثر مفتاح للباحثة عائشة¹ الصحية، ليبيا ، 2014-2015 . الإدارة والمالية ، قسم الإدارة العلوم مصراتة ، مدرسة فرع/الليبية العالية الماجستير ، الأكاديمية الإحازة درجة على الحصول لمتطلبات استكمالاً

دافع ذاتي لهؤلاء الأفراد مما يجعلهم يبذلون جهد أكبر، وبالتالي الوصول إلى أداء وظيفي أفضل ولتحقيق ذلك يقترح هرزبورغ إغناء مراكز العمل بحيث تصبح جذابة ومغرية للموظف.¹

فالعيادة المتعددة الخدمات "المجاهد حمادي الساسي" ببلدية الرياح تعد من بين هاته المؤسسات الصحية التي عايشت وتعايش هذه الظروف والمعوقات التنظيمية ، كونها تعد العيادة الوحيدة المنجزة في البلدية ، وسط كثافة سكانية تتعدى المائة ألف نسمة ، مما يجعلها تحت ضغوط عمل في كل الحالات والتي تقع على عاتق الكوادر الطبية بالمؤسسة ، وكذلك مسؤولي الإدارة في عملية التسيير الأمثل لتفادي هذه المعوقات وتحقيق مستوى عال من الكفاءة المهنية لطاقمها ، فالعيادة تضم قسمين أساسيين : القسم الأول مصلحة الاستعجالات والتي تجرى فيها جميع الفحوصات الطبية والعلاجات المستعجلة على مدار 24 ساعة ، أما القسم الثاني فهو مخصص للنساء والتوليد ، يقصدها جميع سكان البلدية وحتى بعض البلديات المجاورة ، مما يزيد من حجم المسؤوليات وسط مطالب بتوسعته أو بتخصيص مستشفى استعجالات جديد منفصل عن العيادة ، لتخفيف حجم الضغط عليها وتحسين جودة خدمات الصحة العمومية للتكفل الجيد بالمواطنين .

من خلال ما سبق يتجلى لنا الإشكال التالي :

هل لضغوط العمل انعكاس على الأداء الوظيفي للعاملين بالعيادة المتعددة الخدمات المجاهد

الساسى حمادي ببلدية الرياح ؟

وانطلاقا من هذه الإشكالية يمكن تجزئتها إلى الأسئلة الفرعية التالية :

1- هل للضغوط النفسية انعكاس على الأداء الوظيفي للعاملين في العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرياح؟

2 - هل للضغوط الاقتصادية انعكاس على الأداء الوظيفي للعاملين في العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرياح؟

3 - هل للمعوقات التنظيمية انعكاس على الأداء الوظيفي للعاملين في العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرياح؟

¹ حسين حريم :إدارة المنظمات منظور كلي، دار حامد للنشر و التوزيع، ط3، ص 26 .

الفرضية الرئيسية

لضغوط العمل انعكاس على الأداء الوظيفي للعاملين بالعيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرياح .

الفرضيات الفرعية

1- للضغوط النفسية انعكاس على الأداء الوظيفي للعاملين في العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرياح.

2 - للضغوط الاقتصادية انعكاس على الأداء الوظيفي للعاملين في العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرياح.

3 - للمعوقات التنظيمية انعكاس على الأداء الوظيفي للعاملين في العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرياح.

مبررات اختيار الموضوع

-إمكانية دراسة الموضوع ميدانيا .

-توافر المعلومات النظرية في ذات الموضوع من دراسات سابقة تساهم في دعم الدراسة .

أهداف الدراسة

1-معرفة مستويات الأداء الوظيفي تحت ضغوط العمل للكوادر الطبية العاملة بالعيادة المتعددة الخدمات بالرياح "حمادي الساسي" وتحليلها سوسيولوجيا للخروج نتائج واقعية.

2-إثراء المعرفة السوسيولوجية للموضوع نظريا وميدانيا .

أهمية الدراسة

موضوع البحث ذو أهمية في ميدان علم اجتماع التنظيم والعمل أو علم اجتماع المنظمات كونه يدرس ظاهرة تنظيمية موجودة في كل منظمة رسمية أو غير رسمية، لكن لا يمكن ملاحظتها إلا من خلال الدراسة والبحث الميداني للتعرف على تماثلاتها في الواقع وليس نظريا فقط، فالواقع يختلف كثيرا عن ما كتب في التراث النظري السوسيولوجي، فضغوط العمل ظاهرة يعيشها أغلب العاملين في القطاعات العمومية منها قطاع الصحة، تحول دون تحقيق الأهداف التنظيمية للمؤسسات ورفع مستوى أداء وكفاءة العاملين لديها.

حدود الدراسة

1-الحدود الزمنية : تمت الدراسة النظرية خلال الموسم الحار 2024/2023 بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية لجامعة الوادي ، أما الدراسة الميدانية فقد تمت خلال شهر أفريل 2024 .

2-الحدود الجغرافية : تمت الدراسة الميدانية في العيادة المتعددة الخدمات "المجاهد الساسي حمادي" الواقعة في حي الأمير عبد القادر وسط بلدية الرياح -الوادي .

3-الحدود البشرية : تمثل مجتمع الدراسة في الطاقم الطبي للعيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرياح والمتكون من الأطباء والمرضين العاملين فيها بصفة دائمة ورسمية .

منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي ،وهو المنهج الأكثر شيوعا في البحوث الاجتماعية ، هذا المنهج يعتمد على توصيف البيانات والمعلومات عن الظاهرة الاجتماعية موضوع الدراسة كينيا وكما ، لتحديد مواطن الارتباط من عدمه بين متغيرات البحث وأبعادها ،ليفسر لنا الظاهرة بمقاييس علمية مضبوطة ،بعيدة عن كل المتغيرات الدخيلة التي يمكن أن تؤثر في مجريات البحث الميداني .

صعوبات الدراسة

1--عدم قدرتنا على القيام بالدراسة الاستطلاعية بسبب القوانين الداخلية التي تمنع تجول الغريباء من دون المرضى القاصدين العيادة ، حفاظا على السلامة الصحية العامة .

2--نظام المناوبة الذي يعمل به الأطباء والمرضين صعب طريقة الوصول إلى المبحوثين لاستجوابهم ،في بعض الأوقات التي نراها مناسبة .

هيكل الدراسة

- صمم هذا البحث وفق المنهجية المعتمدة من طرف إدارة قسم العلوم الاجتماعية لكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية لجامعة الوادي و قسم إلى ما يلي :

المقدمة: احتوت على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها وأهمية وأهداف الدراسة وحدودها الزمنية والمكانية، وصعوبات الدراسة وأخيرا هيكل الدراسة.

الفصل الأول: الدراسة النظرية لمتغيرات البحث وجاء فيه:

المبحث الأول: تطرقنا فيه إلى مفهوم ضغوط العمل و الأداء نظريا ثم التعريف الإجرائي لكلا المتغيرين .

أما المبحث الثاني فتطرقنا فيه إلى المداخل النظرية المفسرة لمتغيرات الدراسة والعلاقة بينهما، والمبحث الثالث جاء فيه عرض للدراسات السابقة وأخيرا خلاصة الفصل.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية وقسم إلى مبحثين:

-المبحث الأول تضمن إجراءات وأدوات جمع البيانات والتي هي الاستمارة، ومجتمع وعينة البحث والأساليب الإحصائية لتحليل البيانات المتمثلة في الحزمة الإحصائية المستخدمة في العلوم الاجتماعية spss.

الجاناب النظري

الفصل الأول: الدراسة النظرية

تمهيد

المبحث الأول : المفاهيم الأساسية لمتغيرات الدراسة

أولاً : مفهوم ضغوط العمل

ثانياً : مفهوم الأداء الوظيفي

المبحث الثاني : المداخل النظرية المفسرة لمتغيرات الدراسة

أولاً : المداخل النظرية المفسرة لضغوط العمل

ثانياً : المداخل النظرية المفسرة للأداء الوظيفي

ثالثاً : العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي

المبحث الثالث : الدراسات السابقة

خلاصة

تمهيد

مع تطورات الحياة اليومية للإنسان والمجتمع وتعقدتها في جميع المجالات ، ومحاولة منه لمسايرة لركب هذا التسارع الكبير الذي يعيشه العالم ، أفرز عنه ضغوط عامة في حياته الخاصة ومع المجتمع وحتى في عمله هذه الأخيرة تعد مشكلة تحاول إدارة المؤسسة حلها أو التخفيف منها ببعض الممارسات اليومية الموكلة للعامل أو الموظف لديها ، كزيادة الحجم الساعي للعمل ، أو طلب القيام بمهام أخرى لاستكمال المهام المستوجب عملها ، لتلبية احتياجات المواطن من الخدمات التي تقدمها المؤسسة ، والتي قد تولد ضغوطا نفسية عند العامل وأخرى تنظيمية تؤثر هذه على مستوى أداءه في العمل ، وبالتالي تراجع فعاليته وفاعلية المؤسسة على مدى من الزمن ، مما لا يساعدها على تحقيق أهدافها التي قامت من أجلها .

المبحث الأول : المفاهيم الأساسية لمتغيرات الدراسة

أولاً : مفهوم ضغوط العمل

لقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت وفقاً لآبهاات ومدارس الباحثين والكتاب الذين تناولوا هذا الموضوع، فلا يوجد هناك تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع إن موضوع الضغوط الخاصة بالعمل يرتبط بكثير من العلوم الأخرى، فهو يمثل أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل المجالات الطبية والنفسية والاجتماعية والتنظيمية، الأمر الذي أدى إلى انعكاس نظرة هؤلاء الباحثين عن ضغوط العمل، وبالتالي تعددت الطرق والآراء في الطرح حول هذا الموضوع وطريقة تناولهم له.

-تعريف ضغوط العمل

تم تعريفها على أنها " مجموعة التغيرات الجسمانية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود أفعاله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له ."

كما تعرف أنها "الضغوط التي ترتبط بطبيعة الأعمال والمهام والأنشطة التي يمارسها العاملون في عملهم " .¹ الضغوط هي 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 أو الجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحوي الضغوط .²

التعريف الإجرائي لضغوط العمل

هي حالة من الضغوط النفسية والاقتصادية والمهنية يعيشها الفرد العامل في العيادة المتعددة الخدمات فتفرز عنها ردود فعل ، تنعكس بشكل سلبي على أداءه المهني في المؤسسة .

-أنواع ضغوط العمل :تنقسم ضغوط العمل إلى أنواع عديدة ومتعددة حسب معايير تصنيف معينة فمنها الأنواع حسب الآثار المترتبة عليها ضغوط العمل، وحسب معيار السبب،...ومن حيث المصادر .ويعتبر هذا الأخير من أكثر المعايير استخداما في هذا الصدد وتنقسم إلى:

ضغوط ناتجة عن البيئة الداخلية :وتتمثل في عوامل عديدة نذكر أهمها وهي:

أم بولاية الصحي القطاع في العاملين من عينة دراسة19" كوفيد جانحة ظل في الصحي القطاع في العاملين أداء على العمل ضغوط - آمال بوميمية ، أسماء سفاري، "أثر¹ البواقي ، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية ، المجلد 08 ، العدد 03 ، ديسمبر 2021 ، ص 214 .

2006 ، ص 13 . 26 العدد النفس، وعلم التربية مجلة ،"الإداريات المشرفات لدى العمل ضغوط مصادر" الشامان ، سلامة بنت أمل²

-الأمن الوظيفي :وهو مجموعة الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون مثل الأمن من فقدان الوظيفة دون أسباب شرعية، الأمن من إجراءات إدارية تعسفية الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي ودفع روح المعنوية وبالتالي تحسين الأداء وتوثيق الولاء.

-الهيكل التنظيمي :تشمل هذه الضغوط كل ما يتعلق بسياسات ولوائح وإجراءات وقواعد العمل وشبكات الاتصالات ومراكز صنع القرارات داخل المنظمة، فمما لا شك فيه أن التنظيم المقيد بقواعد ولوائح وإجراءات صارمة وتقل فيه المشاركة في اتخاذ القرارات يتعارض مع رغبات الأفراد في التصرف بحرية وتزيد فيه المصادر المختلفة للضغوط.

-تقييم الأداء :يهدف تقويم الأداء في الأصل إلى الحكم على الفرد تطويره وتحسين فعالية و كفاءة المنظمة، من خلال التغذية الراجعة التي تأتي من عملية التقويم، أو ما يترتب على عملية التقويم من تطوير للفرد من خلال إشراكه في البرامج التدريبية أو ترقيته أو نقله إلى موقع عمل أفضل، حيث ينعكس ذلك على مهارات وقدرات الفرد، وبالتالي على أدائه في المنظمة ثم رضاه عن عمله .

-ظروف العمل :وتتمثل في عبء الدور وصراع الدور.

-ضغوط ناتجة عن البيئة الخارجية :وتتعلق بكل الضغوط التي يتعرض لها الفرد خارج المؤسسة وتنقسم إلى:

-ظروف اقتصادية :وتتمثل في حالات التضخم والانكماش وغيرها والتي تؤدي إلى عدم الاستقرار وخلق حالة من عدم التأكد في حياة الأفراد مما يسبب لهم ضغوطا حيث تؤدي هذه التغيرات لتدني القدرة الشرائية للأفراد، وقد تصل أحيانا إلى فقدان الوظيفة .

-ظروف اجتماعية :برزت في المجتمعات الجديدة والقديمة ظواهر جديدة تختلف مع القيم والعادات والتقاليد المتعارف عليها مما ينتج مشكلات في المجتمع مثل انتشار حالة الإدمان مما يؤدي إلى شعور الفرد بالضغوط.

-ظروف ثقافية وتشريعية :وحيث أن التعددية الثقافية لا يمكن فصلها عن وجود إطار ديمقراطي فإنها تيسر المبادلات الثقافية وازدهار القدرات الإبداعية التي تغذي الحياة العامة، وإذا كانت الحقوق الثقافية جزءا لا يتجزأ من حقوق الإنسان التي هي حقوق عالمية ومتكافئة فإن من حق كل شخص أن يتمتع بالقدرة على التعبير عن نفسه والإبداع في كل المجالات .¹

¹ أمال بوشمينة ، أسماء سفاري ، مرجع سابق ، ص 214-215 .

أبعاد ضغوط العمل وتعريفاتها :

الضغوط النفسية : هي عبارة عن حالة نفسية تنتاب الفرد نتيجة لتعرضه لمواقف ضاغطة (داخلية أو خارجية) تحدد توازنه النفسي والشخصي، وما ينجم عن ذلك من آثار سلبية على المستوى الانفعالي والاجتماعي والجسمي التي تعيق توافقه السليم في مواقف الحياة المختلفة.¹

التعريف الإجرائي للضغوط النفسية : هي حالة نفسية يعيشها الفرد العامل في قطاع الصحة تحت عوامل وظروف ضغط داخلية وخارجية تثير عنده ردود أفعال غير متوقعة تؤثر على أدائه الوظيفي .

الضغوط الاقتصادية : يرى هارون الرشيدى أن الضغوط الاقتصادية تتمثل في الأحداث والظروف الاقتصادية للفرد، وهذه الظروف تسبب تهديدا واضحا للفرد منها البطالة والفقر، وانخفاض الدخل والتفاوت الطبقي وفقدان الثروة.²

كما أكدت راوية دسوقي في دراستها مجموعة من المصادر المسببة للضغوط النفسية وهي المصادر المالية والمهنية والأسرية والعلاقات بالآخرين والمصادر الصحية.³

التعريف الإجرائي للضغوط الاقتصادية : هي مجموعة من الضغوط المادية والمالية تعيشها الفرد العامل بقطاع الصحة منها تدني في الأجر ما يؤثر على فاعلية أدائه الوظيفي .

المعوقات التنظيمية : يعرفها مصطفى خاطر بأنها العوامل التي تؤدي لانحراف عن النموذج المثالي للتنمية، وتحول دون تحقيق الأهداف التي يسعى إليها التنظيم، كما أنها تعني اتجاهها سلوكيا سلبيا فالمخطط الذي يرسم خطط التغيير قد يصطدم بأفراد المجتمع وسلوكياته التي قد تعوقه دون تحقيق أي أنماط السلوك الذي يريد المخطط أن يسير وفقه.⁴

التعريف الإجرائي للمعوقات التنظيمية : هي تلك المشكلات التنظيمية والإدارية التي تحدث داخل المؤسسة تتمثل في عدم التوافق بين المسؤولين والعاملين والإجراءات التنظيمية تعيق سير الأعمال بشكل طبيعي ما يخلق حالة من اللاستقرار وانخفاض في مستوى الأداء العام .

¹ رياض العاسمي، فاعلية برنامج إرشادي قائم الإرشاد المركز على العميل والتغذية الراجعة البيولوجية في تخفيض درجة الضغط النفسي والقلق كسمة، وتحسين مفهوم الذات لدى عينة من المعلمين، مجلة جامعة دمشق، العدد 27، مجلد 01، 2011، ص 219-281.

² د.آيت حمودة حكيم، علاقة كل من الضغوط الاقتصادية وانفعال الغضب بظهور السلوك العدواني لدى فئة الشباب البطال، جامعة بوزريعة - الجزائر-مجلة دراسات نفسية وتربوية، العدد 12، جوان 2014، ص 131 .

³ المرجع نفسه، ص 131 .

⁴ خاطر أحمد مصطفى، تنمية المجتمعات المحلية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر 2005، ص 167 .

ثانيا : مفهوم الأداء الوظيفي

يعد موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك الإداري بشكل عام والتنظيم الإداري بشكل خاص لما يمثله من أهمية للوصول إلى الأهداف، لذا فإن من الواجب التركيز في البحوث العلمية لمحاولة التعرف على واقع الأداء الوظيفي ومعرفة العوامل التي تؤثر فيه حتى نتمكن من معرفة الخلل إن وجد والسعي إلى تصحيحه مما يساعد على تحقيق مستويات أفضل للأداء الوظيفي.

تعريف الأداء لغة : يعني تنفيذ مهمة وتأدية عمل ، كما يعرف أنه تأدية أي أوصله وقضاه ، وهو أدى للأمانة من غيره ،وتأدية له من حقة : أي قضيته .¹

والأداء اصطلاحا : هو نظام رسمي مصمم من أجل قياس وتقييم أداء وسلوك الأفراد أثناء العمل وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة والمنظمة لهذا السلوك والأداء ونتائجها، وخلال فترات زمنية محددة.²

أما الأداء الوظيفي

هو مجموع السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله، وحسن التنفيذ والخبرة الفنية في الوظيفة، فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص .³

التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي

من خلال التعريفات النظرية السابقة للأداء الوظيفي يمكننا أن نعرفه بأنه محصلة السلوكيات والتفاعلات التي تحدث بين العاملين داخل العيادة المتعددة الخدمات من كوادر طبية ومسؤولين ،تحت تأثيرات داخلية وخارجية كانت ايجابية أو سلبية.

¹ قيس العبيدي، التنظيم "المفهوم والنظريات والمبادئ"، مطابع رويال، الاسكندرية 1997، ص 174.

² ميلاد محمد على الكوكاك، التنظيم غير الرسمي ودوره في الرفع من الأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير بقسم الادارة الاسلامية،كلية الدراسات العليا،جامعة مولانا مالك ابراهيم الاسلامية الحكومية ،اندونيسيا ، 2016 ، ص 83

العدد 03 ، 2004 ، ص 66 ، (31) مجلد الإنسانية، العلوم دراسات مجلة ،"العولمة الإقليمية بين العامة المؤسسات في الإداري الأداء" نائل العواملة ،³

المبحث الثاني : المداخل النظرية المفسرة لمتغيرات الدراسة

أولاً : المداخل النظرية المفسرة لضغوط العمل

تعددت النظريات والنماذج المفسرة للضغوط وهذا يرجع لتعقيد ظاهرة الضغوط من جهة وكذا إلى تعدد التخصصات المتناولة لهذا الموضوع وسنحاول التطرق لبعض منها:

1-نظرية هانزسيلي (hans selye)

قدم هانزسيلي تصورا لردود الفعل النفسية والجسدية تجاه الضغط حيث اعتبر أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط هدفا للمحافظة على الكيان والحياة وحدد هانزسيلي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط أحلق عليها أعراض التكيف العامة وهي :

أ-الفرع :وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بما درجة التعرض المبدئي للضاغط ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم.

ب-المقاومة :وفيهما يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديد بكل ما يمتلكه من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم إلى حالة الاتزان.

ج-الإجهاد :وفيه تستنزف طاقة الفرد ويصبح عرضة للإصابة بالأمراض.¹

2-نظرية لازاروس La Zarus

توضح هذه النظرية بان التقدير المعرفي يعتمد على طبيعة الفرد بينما يكون إدراك كم التهديد ليس لإدراك مصدر الضغوط فقط بل العلاقة بين الضغوط البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية، حيث يعتمد تقدير الموقف على العديد من العوامل الشخصية وعلى عوامل أخرى خارجية، بيئية، اجتماعية، وتحدد هذه النظرية أن الضغط ينشأ بوجود تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما:

*معرفة الأسباب التي تسبب الضغط.

*تحديد الطرق التي تلاءم التغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف.²

¹ وليد السيد عيسى ، مراد علي ، الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي -المفاهيم -النظريات-البرامج ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ،القاهرة 2007 ، ص 152 .

ضمن تدخل تخرج بشير، مذكرة سعودي الجامعية بالإقامة عمال من عينة على ميدانية للعاملين ،دراسة الوظيفي الأداء على وتأثيرها المهنية أمينة عربي ، بمينة بيطة ، الضغوط² وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة الوادي 2021-2022 ، ص 31 . تنظيم اجتماع علم :الاجتماع تخصص علم في الماستر شهادة نيل متطلبات

3- نموذج هيجان لتفسير الضغوط 1991 : يتضمن نموذج هيجان لتفسير الضغوط الأبعاد التالية:

-مصادر الضغوط :

*المصادر المتعلقة بالفرد :وهي مصادر متعلقة بشخصية الفرد وكذا مصادر نفسية وسلوكية.

*المصادر المتعلقة بالمنظمة :وهي ثقافة المنظمة وطبيعة الوظيفية وعبء العمل والإحباط الوظيفي والعمليات

التنظيمية وظروف العمل المادية والتغيير في بيئة العمل.

-نتائج الضغوط :

*نتائج الضغوط على الفرد :الاضطرابات الفسيولوجية والاضطرابات النفسية،الاضطرابات السلوكية. *نتائج

الضغوط على المنظمة :عدم دقة القرارات، الغياب، الصراع داخل بيئة العمل، ارتفاع معدل الشكاوى وحوادث

العمل.¹

ثانيا : المداخل النظرية المفسرة للأداء الوظيفي

أما بالنسبة للنظريات أو النماذج النظرية التي فسرت الأداء فهي كثيرة، أبرزها النظريات الكلاسيكية كالتاليورية

والبيروقراطية والنظريات السلوكية أيضا، نعرض منها المدارس الكبرى كنماذج لتفسير الأداء :

1-نظرية الإدارة العلمية :

اقتربت هذه النظرية بالأمريكي فريدريك تايلور الذي كان مهندسا ميكانيكيا في شركة الفولاذ والفحم بولاية

بنسلفانيا الأمريكية .وكنتيحة لملاحظاته المكثفة لأساليب العمل في ذلك الوقت أصبحت لديه فناعة بأن الإنتاجية

الفعلية للعامل متدنية بالمقارنة مع ما يمكن إنتاجه فباشر في تطبيق الأسلوب العلمي في ورشة العمل، وكانت لديه

رغبة جامحة في إيجاد الطريقة المثلى لأداء العمل فقام بدراسات عديدة حول طرق أداء الأعمال، وحركات العامل

ودراسة الوقت اللازم للإنتاج .وتوصل في النهاية إلى أربعة مبادئ سماها بالمبادئ العلمية للعمل وهي :

أ -إحلال الطرق العلمية محل الطرق البدائية والعشوائية أو القواعد التقديرية في تقويم العمل (أداء العمل).

ب -تقسيم العمل بين العمال والمديرين بشكل عادل بحيث تتولى الإدارة مسؤولية التخطيط والإشراف ويتولى

العمال مسؤولية التنفيذ.

¹ هيجان عبد الرحمن أحمد ، ضغوط العمل نهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ، ط 1، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية ، 1998 ، ص

ج - اختيار العمال وتدريبهم على أساس الطرق العلمية.

د- التعاون بين العمال والإدارة على أساس الطرق العلمية، وذلك لتحقيق الأهداف التنظيمية¹.

إذا من خلال هذه المبادئ يلاحظ أن تايلور ركز على لإتباع الأسلوب العلمي في اختيار الموظفين وفي التعاون بين الإدارة والعمال وعلى التخصص في أداء العمل بحيث أوكل أمور التخطيط و الإشراف للإداريين، وأوكل التنفيذ للعمال وذلك لضمان الوصول إلى الطريقة المثلى للأداء العمل.

2- النظرية البيروقراطية :

تنسب هذه النظرية لعالم الاجتماع ماكس فيبر الذي اهتم بدراسة المنظمات الكبيرة الحجم، والتي كانت تنصف الكفاءة وتواجه العديد من المشكلات التنظيمية وقد اقترح نموذجاً مثالياً للتنظيم أطلق عليه النموذج المثالي للبيروقراطية واعتبره الأكثر كفاءة ودقة في تحقيق أهداف المنظمة، لكونه يعتمد على الرشد في اتخاذ القرارات، كما اعتبر أن المعرفة والمقدرة أساساً للتنظيم بدلاً من المحاباة والمحسوبية

*مبادئ البيروقراطية: من أبرز المبادئ الإدارية التي جاء بها ماكس فيبر والتي ميزت هذا النموذج ما يلي:

أ - تقسيم العمل :بناء على هذا المبدأ تقسم الوظائف إلى أجزاء ونشاطات، وعمليات بطريقة تنظيمية وتخصيصية تسهل على الأفراد أداء وظائفهم، وهذا ما يضاعف الكفاءة والإنتاجية.

ب - القوانين والقواعد والإجراءات :وهذه العناصر جميعها تشكل نظاماً أو دستوراً ثابتاً للعمل لا يتأثر بتغير المديرين وتساعد هذه القوانين والقواعد والإجراءات على التحكم بسلوك الأفراد والمجموعات الوظيفية، وتضبط أداؤهم وتوجهه نحو تحقيق الأهداف التنظيمية.

ج - اللاشخصية الوظيفية :ويتطلب هذا المبدأ تطبيق القواعد والإجراءات والقوانين الرسمية على جميع الموظفين دون تمييز أي الفصل بين متطلبات الوظيفة وشخصية الموظف.

د- التسلسل الهرمي الواضح :يعني ذلك التدرج الهرمي للسلطات والمسؤوليات الأمر الذي يضمن متابعة الأعمال وتواصلها في كافة مستويات المنظمة.

هـ - التقدم والتطور المهني :يستند هذا المبدأ إلى تقييم واختيار الأفراد على أساس الجدارة والفعالية والكفاءة، بهدف تطويرهم وتقديمهم وبالتالي استخدام ذلك في عملية ترقيتهم في السلم الإداري.²

¹ موسى خليل: الإدارة المعاصرة المبادئ والوظائف والممارسة، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر والتوزيع، ط3 ، بيروت 2005، ص27 .

² موسى خليل: المرجع السابق، ص2 .

3- المدرسة السلوكية :

لقد ركزت المدرسة الكلاسيكية بمختلف نظرياتها واتجاهاتها الفكرية على الرشد والعقلانية لتحقيق الكفاية الإنتاجية من خلال الاهتمام بتقسيم العمل والتخصص الوظيفي والتسلسل الرئاسي والتنسيق والتأكيد على القوانين والأنشطة، إلا أنها أهملت الجانب السلوكي للأفراد والجماعات في منظمات العمل، وقد جاءت أفكار وآراء نظريات المدرسة السلوكية كرد فعل لما جاءت به المدرسة الكلاسيكية حول العنصر البشري وما يتعلق به من أداء وتنظيم للعمل. فتركز اهتمام منظري المدرسة السلوكية على دراسة وتحليل سلوك الأفراد والجماعات في المنظمة باستخدام المنهجية العلمية بهدف مساعدة المديرين على فهم هذا السلوك ليكونوا قادرين على تعديله بما يخدم أهداف المنظمة، وينتمي معظم الكتاب والباحثين في هذه المدرسة إلى علم النفس، وعلم النفس الاجتماعي، وعلم الاجتماع.¹

ومن أبرز النظريات المنبثقة من هذه المدرسة النظريات المذكورة أدناه :

__ حركة العلاقات الإنسانية.

__ نظرية الحاجات لإبراهام ماسلو.

__ نظرية العاملين لفريدريك هيرزبورغ.

ملاحظة :

لا يسعنا المقام لعرضها بالشرح المفصل نظراً لمحدودية البحث والضوابط المنهجية التي نلتزم بتطبيقها .

ثالثاً : العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي

في الماضي يفترض أن العلاقة بين الضغوط والأداء بوجه عام تأخذ شكل منحني، بمعنى أن وجود مستوى منخفض من الضغوط يفترض أنه يؤدي إلى زيادة الإنتاج، ويظل كذلك إلى أن يصل إلى نقطة معينة بعدها ينخفض الإنتاج مع زيادة الضغوط وهذه العلاقة يمكن أن تكون صحيحة في ظل ظروف معينة؛ إلا أن هناك دلائل عملية حديثة تؤكد أن الضغوط تؤثر سلباً على مستوى الأداء حتى لو كانت مستواها منخفض نسبياً. ويمكن إرجاع ذلك لعدة أسباب منها:

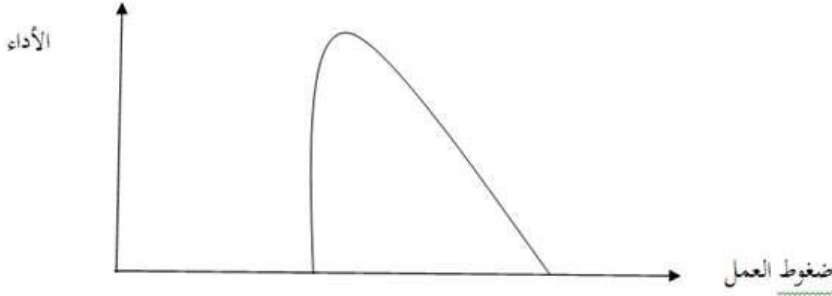
1- أن الفرد الذي يتعرض لتلك الضغوط سيكون تركيزه على المشاعر والعواطف غير السارة الناتجة عن الضغوط

حتى ولو كان مستواها منخفض أكثر من تركيزه على العمل نفسه. وهذا من شأنه أن يؤثر على مستوى أدائه.

¹ حسين حريم :إدارة المنظمات منظور كلي، دار حامد للنشر و التوزيع، ط3، ص 25 .

2- كثرة تعرض الفرد لمستويات منخفضة من الضغوط سيترك آثاراً ضارة على صحته البدنية والنفسية مما يؤثر على قدرته في القيام بالكثير من الأعمال.

3- بفرض أن القدر المنخفض من الضغوط يؤدي أحياناً إلى زيادة الإنتاج، فليس هذا معناه أن الضغوط هي العوامل الوحيدة المؤثرة في هذا الارتفاع، فقد تكون عوامل أخرى مرتبطة بالموقف.¹



الشكل رقم 1 : يمثل منحنى علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي بالاعتماد على المرجع أدناه

للدراستات الجديدة أفاق مجلة ، " الأطباء لدى النفسي والاحتراف العمل ضغوط بين متغيرات العلاقة في وسيط كمتغير العمل عن الرضا تأثير " حسنين رفاعي : رجب¹ ، 2004 ، ص 70 . 43 العدد) المنوفية، جامعة التجارية،

المبحث الثالث : الدراسات السابقة

الدراسة الأولى : دراسة الباحثة آمال بن مرسى 2007-2008 بعنوان : أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للممرضين دراسة ميدانية بالقطاع الصحي بولاية ميله ، دراسة مكمله لشهادة الماجستير تنمية الموارد البشرية بقسم علم الاجتماع والديمغرافيا بجامعة قسنطينة .
تمحورت الإشكالية:

- ما هي مستويات ضغوط العمل التي يعاني منها الممرضون في القطاع الصحي وما هي آثارها على أدائهم الوظيفي.

- ما هي مستويات ضغوط العمل التي يعاني منها الممرضون في القطاع الصحي.
وقد هدفت الدراسة إلى:

- تسليط الضوء على ظاهرة ضغوط العمل ومحاولة فهمها والتعرف على أسبابها .
- التعرف على مختلف مصادر الضغوط وتوضيح انعكاس هذه الظاهرة على أدائهم.

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي إلى جانب استخدامها الاستمارة والمقابلة كأدوات جمع البيانات كما اعتمدت على عينة 125 ممرضا.

أما بالنسبة للنتائج فقد توصلت الدراسة إلى:

- من أهم مسببات الضغوط العمل لدى الممرضين في القطاع الصحي :ضعف العائد المادي وقلة فرص الترقية وعبئ العمل.

-ارتفاع ضغط العمل لدى الممرضين صاحبه انخفاض في مستوى أدائهم.

الدراسة الثانية: للباحثة عائشة مفتاح جبريل بعنوان " أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة" دراسة ميدانية ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة، بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الإجازة العالية الماجستير، الأكاديمية الليبية/فرع مصراتة، مدرسة العلوم الإدارية والمالية، قسم الإدارة الصحية، ليبيا ، 2014-2015 .

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة، وكذلك دراسة أثر الاختلاف في الخصائص الشخصية والوظيفية للعناصر الطبية المساعدة في مستوى الأداء الوظيفي في هذه المستشفيات.

واعتمدت الباحثة المنهج الوصفي، مستخدمة استمارة استبيان أعدت كأداة لجمع بيانات الدراسة، ووزعت علي عينه حجمها (218) مفردة اختيرت بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وتمثل ما نسبته (43%) من حجم المجتمع الأصلي البالغ (507) موظف، وقد بلغ عدد الاستمارات الخاضعة للتحليل (201) استمارة، شكلت ما نسبته (90.5 %) من الاستمارات الموزعة، وتم تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها من خلال تطبيق بعض أدوات التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي الأكثر ملائمة لطبيعة تلك البيانات، وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروف اختصاراً (spss).

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- 1-شعور أفراد عينة الدراسة بضغط العمل مرتفعة في المستشفيات محل الدراسة من خلال مصادر ضغوط العمل المختلفة (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل المادية، العلاقات في العمل).
- 2-شعور الأفراد عينة الدراسة بمستوى منخفض من الأداء الوظيفي للموظفين ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة.
- 3-وجود علاقة ارتباط عكسية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.463 -) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05
- 4-وجود علاقة تأثير قوية للضغوط العمل في الأداء الوظيفي
- 5-وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية الآتية (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).
- 6-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية الآتية (الحالة الاجتماعية، مكان العمل).

الدراسة الثالثة: دراسة الباحثان أمال بوسمينة و أسماء سفاري بعنوان : **أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في القطاع الصحي في ظل جائحة كوفيد19** دراسة عينة من العاملين في القطاع الصحي بولاية أم البواقي ،

جامعة أم البواقي ، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية ، المجلد 08 ، العدد 03 ، ديسمبر 2021

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في القطاع الصحي في ظل جائحة كوفيد19 في ولاية أم البواقي، وللوصول لأهداف هذه الدراسة تم توزيع 200 استبانة على العاملين في كل من مستشفى زرداني صالح، ومستشفى محمد بوضياف باعتبارهما أكثر المؤسسات

الاستشفائية استقبالا للحالات على مستوى الولاية خلال فترة الجائحة. تم استرجاع 189 استبانة منها، أي بمعدل دوران 94,5%. ومعالجتها تم بعد إدخال البيانات في برنامج الـ SPSS

وبعد تحليل وتفريغ البيانات ومعالجتها إحصائيا وتفسيرها توصلنا إلى النتائج التالية:

-تؤثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسات الاستشفائيتين؛ زرداني صالح، و محمد بوضياف بنسبة 17.3%

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع الصحي بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط الثقافية على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط الاقتصادية على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط الاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط خاصة بالحالة الوبائية على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية؛ $\alpha \leq 0.05$

-تحتل الضغوط الخاصة بالحالة الوبائية المرتبة الأولى لأكثر الأبعاد -سواء الداخلية أو الخارجية - تأثيرا في الأداء الوظيفي للعاملين.

الدراسة الرابعة: للباحثة حدة متلف بعنوان : ضغوط العمل وأثرها على أداء عمال الصحة ،دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بولاية باتنة ، جامعة الحاج لخضر -باتنة -الجزائر 2022 .

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أهم مصادر ضغوط العمل لدى الموارد البشرية للمركز الاستشفائي

الجامعي لولاية باتنة وربط المفاهيم والبحوث العلمية الخاصة بالموضوع بالواقع التنظيمي لها على مستوى المركز ، وتم وضع الفرضيات التالية :

الفرضية العامة :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لعوامل ضغوط العمل(العوامل البيئية، العوامل التنظيمية،

أحداث الحياة)على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.

واندرجت تحتها الفرضيات الفرعية التالية:

1-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للعوامل البيئية على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.

2-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للعوامل التنظيمية على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.

3-يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لأحداث الحياة على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وأداة الاستمارة كما استخدمت فيها الأساليب الإحصائية للحزمة الاجتماعية SPSS لتحليل البيانات وقد تم الحصول على النتائج التالية :

-وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لعوامل ضغوط العمل (العوامل البيئية، العوامل التنظيمية، أحداث الحياة) على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة .

-وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للعوامل البيئية على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.

-وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للعوامل التنظيمية على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة .

-وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لأحداث الحياة على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.

مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية

من خلال ما تم عرضه في الدراسات السابقة نلخص كالتالي :

الجدول رقم 01 جدول أوجه الشبه والاختلاف بينها وبين دراستنا الحالية

أوجه الشبه	أوجه الاختلاف	الأداة المستخدمة	الحدود المكانية والزمنية للدراسة	الدراسات السابقة
موضوع ومتغيرات الدراسة ، المنهج والعينة المستهدفة والأساليب الإحصائية المستخدمة	المجال المكاني والزمني	الاستمارة	دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بولاية باتنة 2022	دراسة حدة متلف : ضغوط العمل وأثرها على أداء عمال الصحة
موضوع ومتغيرات الدراسة ، المنهج والعينة المستهدفة والأساليب الإحصائية المستخدمة	المجال المكاني والزمني	الاستمارة	مستشفى زرداني صالح، ومستشفى محمد بوضياف بولاية أم البواقي 2021	أمال بوسمينة و أسماء سفاري: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في القطاع الصحي في ظل جائحة كوفيد19
موضوع ومتغيرات الدراسة ، المنهج والعينة المستهدفة والأساليب الإحصائية المستخدمة	المجال المكاني والزمني	الاستمارة	مستشفيات مدينة مصراتة تمت الدراسة خلال الموسم 2015/2014	عائشة مفتاح جبريل أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة

موضوع ومتغيرات الدراسة ، المنهج والعينة المستهدفة والأساليب الإحصائية المستخدمة	المجال المكاني والزمني	الاستمارة	دراسة ميدانية بالقطاع الصحي بولاية ميله 2007- 2008	دراسة الباحثة آمال بن مرسى أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للممرضين
--	------------------------	-----------	---	--

المصدر: من إعداد اطلبة بناء على الدراسات السابقة

خلاصة

يمكننا أن نلخص ما تطرقنا إليه في الجزء النظري ، بدءاً بالمفاهيم النظرية لمتغيرات الدراسة أي ضغوط العمل و الأداء الوظيفي ، والتعريف الإجرائي لكليهما ، ثم النظريات السوسيوتنظيمية التي فسرت هذه المتغيرات ، وطرح العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي في ظل هذه المعطيات والبيانات الميدانية ، وأخيراً عرض الدراسات السابقة ذات علاقة بموضوع بحثنا وأهم النتائج التي توصلت إليها ، لاستكمال متطلبات التحليل السوسولوجي لنتائج دراستنا هذه .

الجانب التطبيقي

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

خلاصة

تمهيد:

البحث العلمي سلسلة من المراحل والخطوات يتبعها الباحث بطريقة منظمة ومرتبطة فبعد الانتهاء من الجانب النظري لهذه الدراسة والمتمثل في الإطار النظري لضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي، نتعرض في هذا الفصل للخطوات والإجراءات اللازمة المتعلقة بإجراءاته الميدانية على اعتبارها حقلة ذات أهمية في هذه الدراسة .

لقد شمل هذا الفصل على الدراسة الميدانية التي أُنجزت على مستوى عينة من الموظفين بالعيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي بلدية الرياح، وهذه الدراسة هدفت إلى معرفة ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين وهي، الطريقة وأدوات الدراسة، ثم عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة

المطلب الأول: طريقة الدراسة

أ- منهج الدراسة

تعتمد أي دراسة على منهج يتبعه الباحث لمعالجة البيانات ويكون اختياره حسب طبيعة الموضوع والاهداف التي يسعى لتحقيقها ويعرف المنهج بأنه الوسيلة التي يمكننا عن طريقها الوصول الى الحقيقة أو مجموعة من الحقائق في أي موقف من المواقف ومحاولة اختبارها للتأكد من صلاحيتها في مواقف أخرى وتعميمها.¹

بالإضافة إلى أن المنهج هو: "هي طريق إجرائي مركب ومتكامل، يعتمد الباحث للوصول إلى حقيقة جديدة ينشدها للتغلب على مشكلة تستهويه أو غامضة عليه، أو تسبب له أو لمجمعه حرجا علميا أو اجتماعيا أو عمليا سلوكيا".²

قصد تحقيق أهداف دراستنا التي تتمحور حول ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي، دراسة حالة على عينة من الموظفين العاملين بالعيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرباح، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتبار أن موضوع الدراسة هو الذي يحدد طبيعة المنهج المستخدم ويهدف المنهج الوصفي التحليلي الى وصف ما هو كائن من ظواهر أو أحداث معينة بعد جمع البيانات كما يهدف الى تفسير ظواهر وتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين المتغيرات كما في الواقع.

فالمنهج الوصفي هو طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي تم التوصل اليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.³

- المنهج الوصفي التحليلي: الذي يسمح لنا بجمع البيانات والمعلومات عن موضوع الدراسة، ووصف

وتحليل وتفسير النتائج المتوصل إليها.

¹ مروان عبد المجيد، تعلم العيش مع الداء السكري دون أنسولين، لبنان، دار الكتب العلمية، بيروت، 2002، ص 23.

² محمد زياد حمدان، البحث العلمي كنظام، دار التربية الحديثة، الأردن، صفحة 61.

³ محمد سرحان علي محمود، مناهج البحث العلمي، دار الكتب، طبعة الثالثة، الجمهورية اليمنية، صفحة 46.

- المنهج الإحصائي: الذي يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الاساليب والادوات الإحصائية في تحليل بيانات الدراسة الميدانية.

ب-مجتمع وعينة الدراسة:

1-مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة: " جميع مفردات أو الاشياء التي نريد معرفة حقائق عنها، وهو جميع الافراد الذين يضمهم مجتمع الدراسة، وفي ظل تحديد اسلوب جمع البيانات وذلك بأسلوب الحصر الشامل الذي يعني جمع البيانات عن جميع المفردات التي يتكون منها مجتمع الدراسة".¹

ويعرف مجتمع الدراسة كذلك بأنه: " الجماعة التي يهتم بها الباحث والتي يريد ان يخلص بها الى نتائج قابلة للتعميم، وهو المجتمع الذي له خاصية واحدة على الاقل تميزه عن غيره من المجتمعات أو الجماعات".²

وفي دراستنا هذه يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين بالعيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرياح.

2-عينة الدراسة:

تعتبر العينة أهم المحاور الأساسية في البحث العلمي، وهي عبارة عن جزء من الكل قصد التحقق من فرضيات البحث، كما تعرف العينة على أنها " مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة".³

بالإضافة إلى أنها " تمثل العينة جزء من عناصر مجتمع الدراسة يحدد عناصره وفق أسس علمية ومنطقية لتكون عناصر العينة ممثلة تمثيلا واقعا لجميع عناصر المجتمع المدروس".⁴

لقد تم في بحثنا هذا اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة الكلي، حيث بلغ عددها ثلاثون(30) موظف وموظفة العاملين بالعيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرياح.

¹ محمد منير حجاب، الاسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية، دار الفجر للنشر، جامعة جنوب الوادي، 2000، ص 29.

² عبد الحق علي ابراهيم، دور السلوك التنظيمي في اداء المنظمات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الفلسفة في ادارة الاعمال، جامعة السودان كلية الدراسات العليا، الخرطوم (السودان)، سنة 2015، ص 164.

³ رجا ماجد، منهجية البحث العلمي، مؤسسة فريديش للنشر، لبنان، سنة 2016، ص 29.

⁴ كمال دشلي، منهجية البحث العلمي، منشورات جامعة حمادة، كلية الاقتصاد، سنة 2016، ص 130.

ج-متغيرات الدراسة:

- 1- المتغير المستقل : هو ضغوط العمل.
- 2- المتغير التابع : هو الأداء الوظيفي.

المطب الثاني: الأدوات المستعملة في الدراسة

أ-أدوات جمع البيانات

1- الاستبيان:

تعتبر الاستبانة أداة مهمة في عملية جمع البيانات يعتمدها الباحث من أجل الإحاطة بجميع جوانب موضوعه عن طريق مجموعة أسئلة مدونة ومنظمة يتم طرحها على أفراد العينة بغية التحقق من فرضيات البحث، ويتم تعريف الاستبيان على أنه: " تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الافراد وبطريقة موجهة ذلك أن صيغ الاجابات تحدد مسبقا هذا يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية واقامة مقارنات كمية "1.

لقد تم جمع البيانات اللازمة للدراسة باستخدام أداة الاستبيان موجه لموظفي العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرياح.

ولاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة فقد تم تصميم استمارة استبيان (انظر الملحق رقم 01)، حيث يشتمل مفردات عينة الدراسة التي عبرت عن آرائها واتجاهاتها من خلال الإجابة على فقرات الأسئلة التي هي تعتبر أيضا مصدر رئيسي لجمع مثل هاته البيانات.

2- هيكل الاستبيان:

أحتوى الاستبيان على أربعة وعشرون (24) سؤال توزعت كما يلي:

أولا: البيانات الشخصية: تشمل البيانات الشخصية للعينة المدروسة متضمنة ثلاثة (03) أسئلة.

ثانيا: محاور الاستبيان: وتشمل ثلاث (03) محاور وهي:

1- محور الضغوط النفسية: يشمل أسئلة تتعلق بموضوع الضغوط النفسية، متضمنة سبعة (07) أسئلة.

2- محور الضغوط الاقتصادية: يشمل أسئلة تتعلق بموضوع الضغوط الاقتصادية، متضمنة سبعة (07) أسئلة.

أسئلة.

¹ رقاني شرفة وصنقلي عائشة، الالتزام التنظيمي واثره على اداء العاملين ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص علم اجتماع تنظيم ، جامعة أدرار الجزائر، سنة 2020، ص 48.

3- محور المعوقات التنظيمية: يشمأأسئلة تتعلق بموضوع المعوقات التنظيمية، متضمنة سبعة (07) أسئلة. تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس "ليكاتر الثلاثي" والذي يتحمل ثلاثة إجابات الحصول على مجموع الاستمارات تم ترميزها بإعطاء كل رأي قيمة معينة من 01 إلى 03، كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (02) يوضح درجات سلم ليكاتر الثلاثي

ابدا	احيانا	دائما
01	02	03

حيث تم تحديد طول خلايا مقياس ليكاتر الثلاثي الدنيا والعليا كما يلي :

$$\text{-حساب المدى : } 2=1-3$$

$$\text{-طول الخلية } 0.66 = 2/3$$

$$\text{-الحد الأعلى للخلية = طول الخلية + أقل قيمة في المقياس .}$$

وبالتالي يصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (03) يوضح طول الخلايا حسب مقياس ليكاتر الثلاثي

المستوى	المتوسط الحسابي
ابدا	من 1 إلى 1.66
احيانا	من 1.66 إلى 2.33
دائما	من 2.33 إلى 3

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على المعلومات السابقة.

ب-دراسة صدق وثبات أداة الدراسة:

1-صدق المحكمين:

تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين، حيث تم تغيير البدائل التي كانت (موافق، محايد، غير موافق) ب البدائل (دائما، أحيانا، نادرا)، بالإضافة إلى بعض المصطلحات.

2-الصدق البنائي:

قمنا بحساب الصدق البنائي للاستبيان بطريقة الاتساق الداخلي، وذلك بحساب معامل ارتباط كل محور من محاور الاستبيان عن الدرجة الكلية للاستبيان، تم استعمال نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS25) لحساب قيمة I لكل محور من المحاور، فتحصلنا على النتائج المدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): يوضح قيمة r لحساب الصدق البنائي

المحاور	عدد أفراد العينة الاستطلاعية	قيمة معامل الارتباط r	مستوى الدلالة Sig	القرار
الضغوط النفسية	20	0.872	0.000	دالة إحصائية عند 0.01
الضغوط الاقتصادية		0.866	0.000	دالة إحصائية عند 0.01
المعوقات التنظيمية		0.760	0.000	دالة إحصائية عند 0.01

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (04): نجد أن قيمة معامل الارتباط I للمحاور مع الدرجة الكلية للاستبيان تتراوح بين (0.760 - 0.872)، وهي داله إحصائية عند مستوى دلالة 0.01، مما يؤكد على أن الاستبيان صادق من ناحية المحتوى أو المضمون.

3-الثبات(التناسق الداخلي للبنود ألفا كرو نباخ):

قمنا بحساب ثبات الاستبيان بطريقة التناسق الداخلي للبنود (ألفا كرو نباخ) بواسطة نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS₂₅)، النتائج مدونة في الجدول التالي:

الجدول رقم (05): يوضح قيمة ألفا كرو نباخ

المحاور	عدد البنود	قيمة معامل ألفا كرو نباخ	القرار
الضغوط النفسية	07	0.841	دالة إحصائية
الضغوط الاقتصادية	07	0.764	دالة إحصائية
المعوقات التنظيمية	07	0.736	دالة إحصائية
الدرجة الكلية للاستبيان	21	0.777	دالة إحصائية

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (05): نجد أن قيمة ألفا كرو نباخ للمحور الاول، أي درجة التناسق الداخلي لكل بنود المحور تساوي 0.841 وهي علاقة موجبة بين البنود المشكلة للمحور، ونجد أن قيمة ألفا كرو نباخ للمحور الثاني أي درجة التناسق الداخلي لكل بنود المحور تساوي 0.764 وهي علاقة موجبة بين البنود المشكلة للمحور، نجد أن قيمة ألفا كرو نباخ للمحور الثالث، أي درجة التناسق الداخلي لكل بنود المحور تساوي 0.736 وهي علاقة موجبة بين البنود المشكلة للمحور، ونجد أن قيمة ألفا كرو نباخ للاستبيان ككل، أي درجة التناسق الداخلي لكل بنود الاستبيان تساوي 0.777، وهي علاقة موجبة بين البنود وبذلك يمكن القول بأن الاستبيان ثابت.

ج- الأساليب والبرامج الاحصائية المستخدمة في الدراسة:

1- الأساليب الاحصائية:

✓ معامل الارتباط بيرسون: هو معامل يقيس صدق الاستبيان من خلال تحديد مدى ارتباط محاور الاستبيان بالدرجة الكلية للاستبيان، ورمزه r .

✓ اختبار ألفا كرونباخ: ويسمى بمعامل الصدق للقياس، من خلال تحديد مدى ثبات أداة القياس الممثلة في الاستبانة.

✓ التكرارات والنسب المئوية: لمعرفة توزيع المعلومات الشخصية لعينة الدراسة.

✓ المتوسط الحسابي Mean لمعرفة درجة موافقة المستجوبين عن الاسئلة

✓ الانحراف المعياري Standard D'eviation لمعرفة درجة موافقة المستجوبين عن الاسئلة

2- البرامج الاحصائية:

من أجل تحليل البيانات المتحصل عليها بواسطة الاستبيان، قمنا بالاعتماد على برنامج الحزمة الاحصائية

للعولم الاجتماعية المعروف اختصاراً بـ SPSS: النسخة 25.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية:

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة:

أ- عرض نتائج الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة:

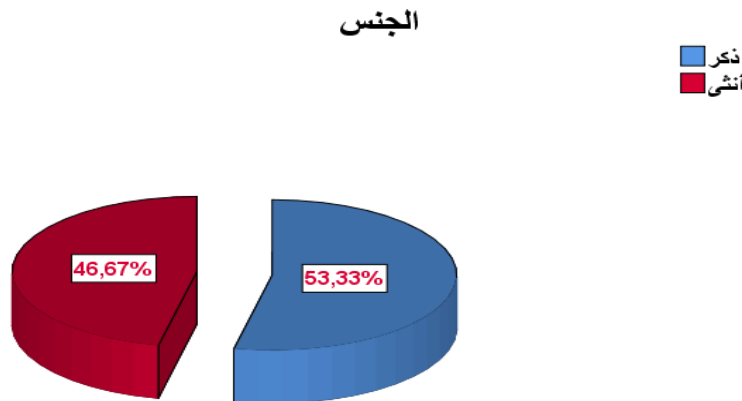
1-الجنس:

الجدول رقم (06): يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
53.3 %	16	ذكر
46.7 %	14	أنثى
100 %	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

الشكل البياني رقم (01): دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

من خلال قراءتنا للجدول رقم (06) والشكل البياني رقم (01): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بالنسبة لمتغير الجنس، حيث نجد عدد المبحوثين الذكور 16 موظف بنسبة 53.3%، وهي النسبة الأعلى منها نسبة المبحوثين الإناث 14 موظفة بنسبة 46.7%، وهي النسبة الأدنى.

الاستنتاج: ومنه نستنتج من خلال هذه النسب أن العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرياح تزخر بتنوع جنس موظفيها، حيث أن أغلبية الموظفين من جنس ذكر.

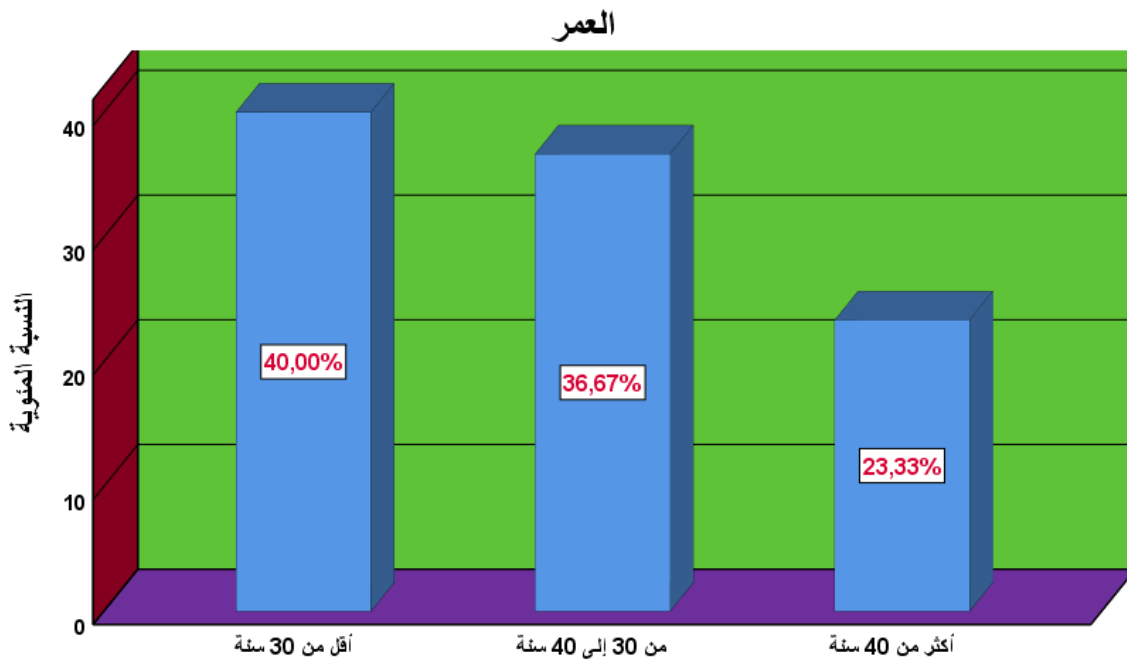
2-العمر:

الجدول رقم (07): يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير العمر

النسبة المئوية %	التكرار	العمر
40%	12	أقل من 30 سنة
36.7%	11	من 30 إلى 40 سنة
23.3%	07	أكثر من 40 سنة
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

الشكل البياني رقم (02): أعمدة بيانية توضح توزيع العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

من خلال قراءتنا للجدول رقم (07) والشكل البياني رقم (02): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بالنسبة لمتغير العمر، حيث نجد عدد المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم أقل من 30 سنة وهم 12 موظف بنسبة 40%، وهي النسبة الأعلى، تليها نسبة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 سنة وهم 11 موظف بنسبة

36.7%، وتليها نسبة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم أكثر من 40 سنة وهم 07 موظفين بنسبة 32.3% وهي النسبة الأدنى.

الاستنتاج: ومنه نستنتج من خلال هاته النسب أن العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي بلدية الريحان تزخر بمورد بشري شاب وذو أعمار مختلفة، حيث أن أغلبية الموظفين تتراوح أعمارهم أقل من 30 سنة.

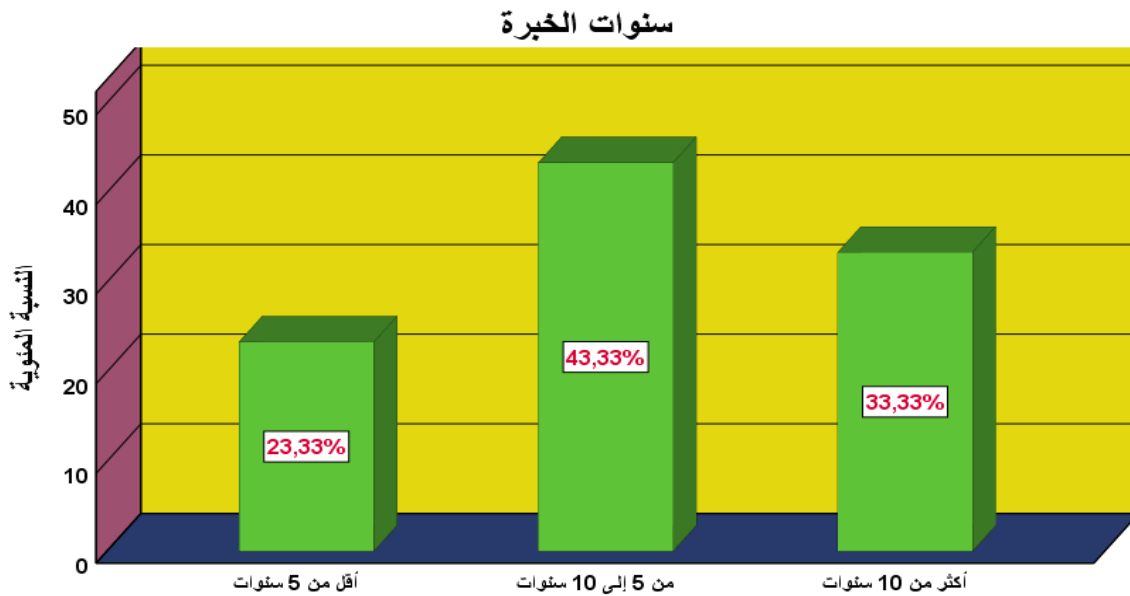
3- سنوات الخبرة:

الجدول رقم (08): يوضح التكرارات والنسب المئوية لمتغير سنوات الخبرة

النسبة المئوية %	التكرار	سنوات الخبرة
23.3 %	07	أقل من 5 سنوات
43.3 %	13	من 5 إلى 10 سنوات
33.3 %	10	أكثر من 10 سنوات
100 %	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

الشكل البياني رقم (03): أعمدة بيانية توضح توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

من خلال قراءتنا للجدول رقم (08) والشكل البياني رقم (03): نجد أن العينة المأخوذة لدراستنا غير متساوية العدد بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة، حيث نجد عدد المبحوثين الذين لديهم أقدمية مهنية تتراوح من 5 إلى 10

سنواتهم 13موظفبنسبة 43.3%، وهي النسبة الأعلى، تليها نسبة الباحثين الذين لديهم أقدمية مهنية أكثر من 10 سنوات وهم 10موظفين بنسبة 33.3%، وتليها نسبة الباحثين الذين لديهم أقدمية مهنية أقل من 5 سنوات وهم 07موظفين بنسبة 23.3%، وهي النسبة الأدنى.

الاستنتاج: ومنه نستنتج من خلال هاته النسب أنالعيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الريح،تملك موظفين ذو خبرة مهنية لبأس بما، حيث أن أغلبية الموظفين لديهم أقدمية مهنية تتراوح من 5 إلى 10 سنوات.

ب - عرض وتحليل عبارات الاستبيان:

1- عرض وتحليل عبارات المحور الأول: الضغوط النفسية

1-1. عرض وتحليل نتائج العبارة رقم (04): " وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني".

الجدول رقم (09): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم(04)

الاحصائيات	البدائل	التكرار	النسبة %	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أبدا	00	00	00	2.93	0.254
أحيانا	02	02	6.7		
دائما	28	28	93.3		
المجموع	30	30	100		

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات برنامج spss

التحليل:

من خلال الجدول رقم(09)نلاحظ أن 28 موظف أجابوا ب " دائما " بنسبة 93.3 %، وأن 02 موظفين أجابوا ب " أحيانا " بنسبة 6.7 %، بينما لم نلاحظ ولا موظف أجاب ب " أبدا "، وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي المرتفعة الذي تدل على الموافقة على هذا السؤال والذي تساوي 2.93 وانحراف معياري يساوي 0.254 الذي يعبر على تشتت القيم الكبيرة بين البدائل.

الاستنتاج:

ومنه نستنتج أن عينة الدراسة تقر بأنوقت العمل المخصص لهم دائما لا يسمح لهم بأداء كل ما هو مطلوب منهم، مما يولد لديهم ضغوطات نفسية ناجمة عن كثرة الأعمال الموكلة لهم، بالتالي يوجد لديهم ضغط نفسي حسب هذه العبارة.

1-2. عرض وتحليل نتائج العبارة رقم (05): "أشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام".

الجدول رقم (10): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم(05)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	البدائل	الاحصائيات
0.563	2.60	3.3	01		أبدا
		33.3	10		أحيانا
		63.3	19		دائما
		100	30		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات برنامج spss

التحليل:

من خلال الجدول رقم(10) نلاحظ أن 19 موظف أجابوا بـ " دائما " بنسبة 63.3 %، وأن 10 موظفين أجابوا بـ " أحيانا " بنسبة 33.3%، بينما موظف واحد أجاب بـ " أبدا " بنسبة 3.3%، وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي المرتفعة الذي تدل على الموافقة على هذا السؤال والذي تساوي 2.60 وانحراف معياري يساوي 0.563 الذي يعبر على تشتت القيم الكبيرة بين البدائل.

الاستنتاج:

ومنه نستنتج أن عينة الدراسة تقر بأنهم دائما يشعرون بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب منهم من واجبات ومهام، بحيث من المعروف أن التعب يشعر العامل بالتوتر والقلق، بالتالي يوجد لديهم ضغط نفسي حسب هذه العبارة.

3-1. عرض وتحليل نتائج العبارة رقم (06): " ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام".

الجدول رقم (11): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم(06)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	البدائل	الاحصائيات
0.531	2.83	6.7	02		أبدا
		3.3	01		أحيانا
		90	27		دائما
		100	30		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات برنامج spss

التحليل:

من خلال الجدول رقم(11) نلاحظ أن 27 موظف أجابوا بـ " دائما " بنسبة 90%، وأن موظف واحد أجاب بـ " أحيانا " بنسبة 3.3%، بينما موظفين إثنين أجابوا بـ " أبدا " بنسبة 6.7%، وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي المرتفعة الذي تدل على الموافقة على هذا السؤال والذي تساوي 2.83 وانحراف معياري يساوي 0.531 الذي يعبر على تشتت القيم الكبيرة بين البدائل.

الاستنتاج:

ومنه نستنتج أن عينة الدراسة تقر بأنه دائما ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام، وهذا يدل على كثرة الاعمال الموكلة لهم مما يولد ضغطا وينعكس على الأداء لديهم، فيلجؤون إلى الهروب من الوظيفة في بعض الأحيان، بالتالي يوجد لديهم ضغط نفسي حسب هذه العبارة.

1-4. عرض وتحليل نتائج العبارة رقم (07): " أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي أقوم به".

الجدول رقم (12): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم(07)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	البدايل	الاحصائيات
0.551	2.80	6.7	02		أبدا
		6.7	02		أحيانا
		90	26		دائما
		100	30		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات برنامج spss

التحليل:

من خلال الجدول رقم(12) نلاحظ أن 26 موظف أجابوا بـ " دائما " بنسبة 86.7%، وأن موظفين إثنين أجابوا بـ " أحيانا " و " أبدا " بنسبة 6.7%، لكل منهم، وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي المرتفعة الذي تدل على الموافقة على هذا السؤال والذي تساوي 2.80 وبانحراف معياري يساوي 0.551 الذي يعبر على تشتت القيم الكبيرة بين البدائل.

الاستنتاج:

ومنه نستنتج أن عينة الدراسة تقرر بأنهم دائما يعانون من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي يقومون به، وهذا ناجم عن كثرة الأعمال، وهذا ما هو ملاحظ من إجابات العينة على أنه يوجد لديهم ضغوطات نفسية جراء تراكم الاعمال، بالتالي يوجد لديهم ضغط نفسي حسب هذه العبارة.

1-5. عرض وتحليل نتائج العبارة رقم (08): " يتم استدعائي للعمل أيام إجازاتي بصورة كبيرة".

الجدول رقم (13): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (08)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	البدايل	الاحصائيات
0.403	2.90	3.3	01		أبدا
		3.3	01		أحيانا
		93.3	28		دائما
		100	30		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

التحليل:

من خلال الجدول رقم (13) نلاحظ أن 28 موظف أجابوا بـ " دائما " بنسبة 93.3%، وأن موظف واحد أجاب بـ " أحيانا " و " أبدا " بنسبة 3.3%، لكل منهم، وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي المرتفعة الذي تدل على الموافقة على هذا السؤال والذي تساوي 2.90 وانحراف معياري يساوي 0.403 الذي يعبر على تشتت القيم الكبيرة بين البدائل.

الاستنتاج:

ومنه نستنتج أن عينة الدراسة تقر بأنهم دائما ما يتم استدعائهم للعمل أيام إجازاتهم بصورة كبيرة، وهذا خاصة في وقت التقلبات الجوية التي تزيد من اقبال المرضى على المؤسسة مما يلجئ المسؤولين إلى استدعاء بعض العمال بالتالي يوجد لديهم ضغط نفسي حسب هذه العبارة.

1-6. عرض وتحليل نتائج العبارة رقم (09): "لدي الوقت الكافي للقيام بعملتي بشكل جيد".

الجدول رقم (14): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (09)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	البدايل	الاحصائيات
0.640	1.27	83.3	25		أبدا
		6.7	02		أحيانا
		10	03		دائما
		100	30		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

التحليل:

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن 25 موظف أجابوا بـ "أبدا" بنسبة 83.3%، وأن موظفين إثنين أجابوا بـ "أحيانا" بنسبة 6.7%، بينما 03 موظفين أجابوا بـ "دائما" بنسبة 10%، وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي المنخفضة الذي تدل على عدم الموافقة على هذا السؤال والذي تساوي 1.27 وانحراف معياري يساوي 0.640 الذي يعبر على تشتت القيم الكبيرة بين البدائل.

الاستنتاج:

ومن هنا نستنتج أن عينة الدراسة تقر بأنهم ابدا ليس لهم الوقت الكافي للقيام بعملهم بشكل جيد، وهذا ما لا يتعارض مع الإجابات السابقة التي كانت تعبر على كثرة الاعمال والضغطات الناتجة عنها، بالتالي يوجد لديهم ضغط نفسي حسب هذه العبارة.

1-7. عرض وتحليل نتائج العبارة رقم (10): " أتعامل بعقلانية مع المواقف الضاغطة".

الجدول رقم (15): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم(10)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	البدايل	الاحصائيات
0.531	1.17	90	27		أبدا
		3.3	01		أحيانا
		6.7	02		دائما
		100	30		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات برنامج spss

التحليل:

من خلال الجدول رقم(15) نلاحظ أن 27 موظف أجابوا بـ " أبدا " بنسبة 90%، وأن موظف واحد أجاب بـ " أحيانا " بنسبة 3.3%، بينما موظفين إثنين أجابوا بـ " دائما " بنسبة 6.7%، وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي المنخفضة الذي تدل على عدم الموافقة على هذا السؤال كذلك والذي تساوي 1.17 وانحراف معياري يساوي 0.531 الذي يعبر على تشتت القيم الكبيرة بين البدائل.

الاستنتاج:

ومنه نستنتج أن عينة الدراسة تقر بأنهم ابدا لايتعاملون بعقلانية مع المواقف الضاغطة، وهذا ناتج عن كثرة الضغوطات التي تخرجهم عن السيطرة في بعض المواقف، بالتالي يوجد لديهم ضغط نفسي حسب هذه العبارة.

2- عرض وتحليل عبارات المحور الثاني: الضغوط الاقتصادية

1-1. عرض وتحليل نتائج العبارة رقم (11): "التزاماتي المالية لا يغطيها الراتب الذي أتحصل عليه".

الجدول رقم (16): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (11)

الاحصائيات	البدائل	التكرار	النسبة %	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أبدا	03	10		2.70	0.651
أحيانا	03	10			
دائما	24	80			
المجموع	30	100			

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات برنامج spss

التحليل:

من خلال الجدول رقم (16) نلاحظ أن 24 موظف أجابوا بـ "دائما" بنسبة 80%، وأن 03 موظفين أجابوا بـ "أحيانا" و"أبدا" بنسبة 10% لكل منهم، وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي المرتفعة الذي تدل على الموافقة على هذا السؤال والذي تساوي 2.70 وانحراف معياري يساوي 0.651 الذي يعبر على تشتت القيم الكبيرة بين البدائل.

الاستنتاج:

ومنه نستنتج أن عينة الدراسة تقر بأنهم دائما التزاماتهم المالية لا يغطيها الراتب الذي يتحصلون عليه، مما يضطر بعض العمال إلى العمل في عيادات طبية لدى الخواص من أجل تغطية احتياجاتهم اليومية المتزايدة، بالتالي يوجد لديهم ضغط اقتصادي حسب هذه العبارة.

2-2. عرض وتحليل نتائج العبارة رقم (12): " اتقاض المردودية كاملة".

الجدول رقم (17): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (12)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	البدايل	الاحصائيات
0.434	1.10	93.3	28		أبدا
		3.3	01		أحيانا
		3.3	01		دائما
		100	30		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

التحليل:

من خلال الجدول رقم (17) نلاحظ أن 28 موظف أجابوا بـ " أبدا " بنسبة 93.3 %، وأن موظف واحد أجاب بـ " أحيانا " و " دائما " بنسبة 3.3% لكل منهم، وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي المنخفضة الذي تدل على عدم الموافقة على هذا السؤال لأنه بند سلبي بالنسبة للضغوط والذي تساوي 1.10 وانحراف معياري يساوي 0.434 الذي يعبر على تشتت القيم الكبيرة بين البدائل.

الاستنتاج:

ومنه نستنتج أن عينة الدراسة تقر بأنهم أبدا لا يتقاضون المردودية كاملة، وهذا ما يجبرهم على عدم الاهتمام بالأعمال الموكلة لهم، وذلك محاولة منهم لرد الفعل على عدم تقاضي المردودة كاملة التي يعتبرونها حق من حقوقهم الوظيفية، بالتالي يوجد لديهم ضغط اقتصادي حسب هذه العبارة.

2-3. عرض وتحليل نتائج العبارة رقم (13): "تم الترقية في العمل بشكل عادل ووفق خطة محددة".

الجدول رقم (18): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (15)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	البدايل	الاحصائيات
0.434	2.87	3.3	01		أبدا
		6.7	02		أحيانا
		90	27		دائما
		100	30		المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

التحليل:

من خلال الجدول رقم (18) نلاحظ أن 27 موظف أجابوا بـ "أبدا" بنسبة 90%، وأن موظفين اثنين أجابوا بـ "أحيانا" بنسبة 6.7%، بينما موظف واحد أجاب بـ "دائما" بنسبة 3.3% وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي المرتفعة الذي تدل على الموافقة على هذا السؤال والذي تساوي 2.87 وانحراف معياري يساوي 0.434 الذي يعبر على تشتت القيم الكبيرة بين البدائل.

الاستنتاج:

ومنه نستنتج أن عينة الدراسة تقر بأنهم أبدا ما تتم الترقية في العمل بشكل عادل ووفق خطة محددة، مما يولد لديهم النفور الوظيفي أو عدم رضاهم عن الوظيفة التي يجدون حقوقهم الوظيفية ضائعة، بالتالي يوجد لديهم ضغط اقتصادي حسب هذه العبارة.

2-4. عرض وتحليل نتائج العبارة رقم (14): "أجري لا يتناسب مع الجهد الذي أبذله في عملي".

الجدول رقم (19): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (14)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	البدايل	الاحصائيات
0.365	2.93	3.3	01		أبدا
		0	00		أحيانا
		96.7	29		دائما
		100	30		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

التحليل:

من خلال الجدول رقم (19) نلاحظ أن 29 موظف أجابوا بـ "دائما" بنسبة 96.7%، وأن موظف واحد أجاب بـ "أبدا" بنسبة 3.3%، بينما لا يوجد ولا موظف أجاب بـ "أحيانا"، وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي المرتفعة الذي تدل على الموافقة على هذا السؤال والذي تساوي 2.93 وانحراف معياري يساوي 0.365 الذي يعبر على تشتت القيم الكبيرة بين البدائل.

الاستنتاج:

ومنه نستنتج أن عينة الدراسة تقر بأنهم دائما أجروهم لا يتناسب مع الجهد المبذول في عملهم، وهذا ناتج عن الجهود الكبيرة المبذولة من طرف موظفي المؤسسة الاستشفائية بالرباط، مما يترتب عليه عدم رضاهم عن الأجر الذي يتقاضونه مما يولد لديهم ضغوطات، بالتالي يوجد لديهم ضغط اقتصادي حسب هذه العبارة.

2-5. عرض وتحليل نتائج العبارة رقم (15): "أرى أن الإجازة التي أحصل عليها من عملي مناسبة لي".

الجدول رقم (20): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (15)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	البدايل	الاحصائيات
0.551	1.20	88.7	26		أبدا
		6.7	02		أحيانا
		6.7	02		دائما
		100	30		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

التحليل:

من خلال الجدول رقم (20) نلاحظ أن 26 موظف أجابوا بـ "أبدا" بنسبة 88.7 %، وأن موظفين إثنين آخرين أجابوا بـ "أحيانا" و "دائما" بنسبة 6.7%، لكل منهم، وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي المنخفضة الذي تدل على عدم الموافقة على هذا السؤال، والذي تساوي 1.20 وانحراف معياري يساوي 0.434 الذي يعبر على تشتت القيم الكبيرة بين البدائل.

الاستنتاج:

ومنه نستنتج أن عينة الدراسة تقرر بأنهم أبدا ما يرون أن الإجازة التي يتحصلون عليها من عملهم مناسبة لهم، لأنهم يشعرون بأنهم لا يتحصلون على اجازات في وقتها الذي يطلبونه، وهذا راجع إلى كثرة المهام والاعمال داخل المؤسسة، مما يولد ضغوطات للعمال، بالتالي يوجد لديهم ضغط اقتصادي حسب هذه العبارة.

2-6. عرض وتحليل نتائج العبارة رقم (16): "تتمن مجهوداتك بمنح مالية".

الجدول رقم (21): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (16)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	البدايل	الاحصائيات
0.640	1.27	83.3	25		أبدا
		6.7	02		أحيانا
		10	03		دائما
		100	30		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات برنامج spss

التحليل:

من خلال الجدول رقم (21) نلاحظ أن 25 موظف أجابوا بـ "أبدا" بنسبة 83.3%، وأن موظفين إثنين أجابوا بـ "أحيانا" بنسبة 6.7%، بينما 03 موظفين أجابوا بـ "دائما" بنسبة 10%، وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي المنخفضة الذي تدل على عدم الموافقة على هذا السؤال، والذي تساوي 1.27 وانحراف معياري يساوي 0.640 الذي يعبر على تشتت القيم الكبيرة بين البدائل.

الاستنتاج:

ومنه نستنتج أن عينة الدراسة تقر بأنهم ابدا ما تتمن مجهوداتهم بمنح مالية، وهذا حق من حقوقهم المهنية وهو ما يترتب عليه ضغوطات تجبر العامل على الاستقالة في بعض الأحيان، بالتالي يوجد لديهم ضغط اقتصادي حسب هذه العبارة.

3-7. عرض وتحليل نتائج العبارة رقم (17): "أجري غير كاف، ولا يشبع حاجاتي".

الجدول رقم (22): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (17)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	البدايل	الاحصائيات
0.507	2.87	6.7	02		أبدا
		0	00		أحيانا
		93.3	28		دائما
		100	30		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

التحليل:

من خلال الجدول رقم (22) نلاحظ أن 28 موظف أجابوا بـ "دائما" بنسبة 93.3%، وأنهم لا يوجد أي موظف أجاب بـ "أحيانا"، بينما موظفين إثنين أجابوا بـ "أبدا" بنسبة 6.7%، وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي المرتفعة الذي تدل على الموافقة على هذا السؤال والذي تساوي 2.87 وانحراف معياري يساوي 0.434 الذي يعبر على تشتت القيم الكبيرة بين البدائل.

الاستنتاج:

ومنه نستنتج أن عينة الدراسة تقر بأنهم دائما أجروهم غير كاف، ولا يشبع حاجاتهم، وهذا في ظل التزايد المستمر في الأسعار مما يجعل القدرة الشرائية للعمال ضعيفة ويترتب عليه ضغوطات كبيرة تؤدي به إلى النفور الوظيفي، بالتالي يوجد لديهم ضغط اقتصادي حسب هذه العبارة.

3- عرض وتحليل عبارات المحور الثالث: المعوقات التنظيمية

3-1. عرض وتحليل نتائج العبارة رقم (18): " أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل".

الجدول رقم (23): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (18)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	البدايل	الاحصائيات
0.626	2.77	10	03		أبدا
		3.3	01		أحيانا
		86.7	26		دائما
		100	30		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات برنامج spss

التحليل:

من خلال الجدول رقم (23) نلاحظ أن 26 موظف أجابوا بـ " دائما " بنسبة 86.7%، وأن موظف واحد أجاب بـ " أحيانا " بنسبة 3.3%، بينما 03 موظفين أجابوا بـ " أبدا " بنسبة 10%، وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي المرتفعة الذي تدل على الموافقة على هذا السؤال والذي تساوي 2.77 وانحراف معياري يساوي 0.626 الذي يعبر على تشتت القيم الكبيرة بين البدائل.

الاستنتاج:

ومنه نستنتج أن عينة الدراسة تقرر بأنهم دائما ما يعانون من كثرة الضوضاء في مكان العمل، وهذا راجع إلى كثرة الفوضى خاصة في الأوقات التي تكون فيها الحوادث، أو الأوقات المتأخرة من الليل في بعض الاحيان، مما يزيد من حدة الضغوطات لديهم، بالتالي يوجد لديهم معوقات تنظيمية حسب هذه العبارة.

3-2. عرض وتحليل نتائج العبارة رقم (19): " أجواء العمل تتسم بالشدة والتوتر العصبي".

الجدول رقم (24): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم(19)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	البدايل	الاحصائيات
0.507	2.87	6.7	02		أبدا
		3.3	01		أحيانا
		93.3	28		دائما
		100	30		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات برنامج spss

التحليل:

من خلال الجدول رقم(24)نلاحظ أن 28 موظف أجابوا بـ " دائما " بنسبة 93.3 %، وأنه لا يوجد ولا موظف واحد أجاب بـ " احيانا "، بينما موظفين اثنين أجابوا بـ " أبدا " بنسبة 6.7%، وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي المرتفعة الذي تدل على الموافقة على هذا السؤال والذي تساوي 2.87 وانحراف معياري يساوي 0.507 الذي يعبر على تشتت القيم الكبيرة بين البدائل.

الاستنتاج:

ومنه نستنتج أن عينة الدراسة تقرر بأنهم دائما أجواء العمل تتسم بالشدة والتوتر العصبي، خاصة في مواسم تغير المناخ الجوي، وهذه الأجواء توتر العامل وتزيد من شدة الضغوطات لديه، بالتالي يوجد لديهم معوقات تنظيمية حسب هذه العبارة.

3-3. عرض وتحليل نتائج العبارة رقم (20): " وقت الدوام الرسمي لا يسمح بإنجاز المهام الموكلة اليك".

الجدول رقم (25): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم(20)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	البدايل	الاحصائيات
0.531	2.83	6.7	02		أبدا
		3.3	01		أحيانا
		90	27		دائما
		100	30		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات برنامج spss

التحليل:

من خلال الجدول رقم(25) نلاحظ أن 27 موظف أجابوا بـ " دائما " بنسبة 90%، وأن موظف واحد أجاب بـ " أحيانا " بنسبة 3.3%، بينما موظفين اثنين أجابوا بـ " أبدا " بنسبة 6.7%، وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي المرتفعة الذي تدل على الموافقة على هذا السؤال والذي تساوي 2.83 وانحراف معياري يساوي 0.531 الذي يعبر على تشتت القيم الكبيرة بين البدائل.

الاستنتاج:

ومنه نستنتج أن عينة الدراسة تقر بأنهم دائما وقت الدوام الرسمي لا يسمح بإنجاز المهام الموكلة إليهم، وهذا راجع إلى كثرة المهام والاعمال جراء التوافد الكبير للمرضى كونه المؤسسة الاستشفائية الوحيدة في المنطقة، بالتالي كثرة الاعمال تولد الضغط الذي بدوره ينعكس بالسلب على مردود العمال، بالتالي يوجد لديهم معوقات تنظيمية حسب هذه العبارة.

3-4. عرض وتحليل نتائج العبارة رقم (21): " تتوفر التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة".

الجدول رقم (26): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم(21)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	البدايل	الاحصائيات
0.403	1.10	93.3	28		أبدا
		3.3	01		أحيانا
		3.3	01		دائما
		100	30		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

التحليل:

من خلال الجدول رقم(26) نلاحظ أن 28 موظف أجابوا بـ " أبدا " بنسبة 93.3%، وأن موظف واحد أجاب بـ " أحيانا " و " دائما " بنسبة 3.3%، وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي المنخفضة الذي تدل على عدم الموافقة على هذا السؤال، والذي تساوي 1.10 وانحراف معياري يساوي 0.403 الذي يعبر على تشتت القيم الكبيرة بين البدائل.

الاستنتاج:

ومنه نستنتج أن عينة الدراسة تقر بأنهم أبدا لا تتوفر التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة، وهذا راجع إلى النقص في الإمكانيات في المؤسسة محل الدراسة، مما يجبر الموظف في بعض الأحيان إلى استعمال لوازمه الخاصة، وهذا يزيد من الضغوط لدي العامل، بالتالي يوجد لديهم معوقات تنظيمية حسب هذه العبارة.

3-5. عرض وتحليل نتائج العبارة رقم (22): "مكان العمل لا تتوافر فيه أماكن للاستراحة".

الجدول رقم (27): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (22)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	البدايل	الاحصائيات
0.531	2.83	6.7	02		أبدا
		3.3	01		أحيانا
		90	27		دائما
		100	30		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات برنامج spss

التحليل:

من خلال الجدول رقم (27) نلاحظ أن 27 موظف أجابوا بـ "دائما" بنسبة 90%، وأن موظف واحد أجاب بـ "أحيانا" بنسبة 3.3%، بينما نجد موظفين إثنين أجابوا بـ "أبدا" بنسبة 6.7%، وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي المرتفعة الذي تدل على الموافقة على هذا السؤال والذي تساوي 2.83 وانحراف معياري يساوي 0.531 الذي يعبر على تشتت القيم الكبيرة بين البدائل.

الاستنتاج:

ومن هنا نستنتج أن عينة الدراسة تقر بأنهم دائما مكان العمل لا تتوافر فيه أماكن للاستراحة، وهذا يزيد من شدة الإرهاق لديهم مما يجبرهم على عدم الاستراحة في بعض الأحيان مما تتولد لديهم ضغوطات تؤدي بهم إلى ترك العمل في بعض الأحيان، بالتالي يوجد لديهم معوقات تنظيمية حسب هذه العبارة.

3-6. عرض وتحليل نتائج العبارة رقم (23): " نظام الاتصال بيني وبين الادارة جيد".

الجدول رقم (28): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم(23)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	البدايل	الاحصائيات
0.610	1.20	90	27		أبدا
		0	00		أحيانا
		10	03		دائما
		100	30		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

التحليل:

من خلال الجدول رقم(28) نلاحظ أن 27 موظف أجابوا بـ " أبدا " بنسبة 90%، وأنه لا يوجد ولا موظف أجاب بـ " أحيانا "، بينما 03 موظفين أجابوا بـ " دائما " بنسبة 10%، وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي المنخفضة الذي تدل على عدم الموافقة على هذا السؤال، والذي تساوي 1.20 وانحراف معياري يساوي 0.610 الذي يعبر على تشتت القيم الكبيرة بين البدائل.

الاستنتاج:

ومنه نستنتج أن عينة الدراسة تقر بأن نظام الاتصال بيني وبين الادارة ليس جيد، وهذا راجع الي كثرة الصراعات مع المسؤولين التي تولد الضغوطات بالتالي يوجد لديهم معوقات تنظيمية حسب هذه العبارة.

3-7. عرض وتحليل نتائج العبارة رقم (24): "علاقاتي مع الزملاء جيدة".

الجدول رقم (29): يوضح توزيع إجابات أفراد العينة على العبارة رقم (24)

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	النسبة %	التكرار	البدايل	الاحصائيات
0.461	2.83	3.3	01		أبدا
		10	03		أحيانا
		86.7	26		دائما
		100	30		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على استمارات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS

التحليل:

من خلال الجدول رقم (29) نلاحظ أن 26 موظف أجابوا بـ "دائما" بنسبة 86.7%، وأنهيوجد 03 موظفين أجابوا بـ "أحيانا" بنسبة 10%، بينما موظف واحد أجاب بـ "أبدا" بنسبة 3.3%، وبالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي المرتفعة الذي تدل على الموافقة على هذا السؤال والذي تساوي 2.83 وانحراف معياري يساوي 0.434 الذي يعبر على تشتت القيم الكبيرة بين البدائل.

الاستنتاج:

ومنه نستنتج أن عينة الدراسة تقر بأن علاقاتهم مع الزملاء دائما جيدة بعكس العلاقة مع الإدارة، بالتالي توجد لديهم معوقات تنظيمية حسب هذه العبارة.

ج- النتائج في ضوء الفرضيات

1- نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

تنص الفرضية الجزئية الأولى على أن: " توجد ضغوط نفسية لدى موظفي العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرياح"، نلاحظ من خلال نتائج الجداول رقم (06، 07، 08، 09، 10، 11، 12)، الخاصة بعبارات المحور الأول والتي جاءت كالآتي:

✓ أن عينة الدراسة تقر بأنه دائما ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام.

✓ أن عينة الدراسة تقر بأنهم دائما يعانون من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي يقومون به.

✓ أن عينة الدراسة تقر بأنهم دائما ما يتم استدعائهم للعمل أيام إجازاتهم بصورة كبيرة.

✓ أن عينة الدراسة تقر بأنهم ابدا ليس لهم الوقت الكافي للقيام بعملهم بشكل جيد.

✓ أن عينة الدراسة تقر بأنهم ابدا لا يتعاملون بعقلانية مع المواقف الضاغطة.

من خلال هذه النتائج يتضح أن هناك ضغوط نفسية لدى موظفي العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرياح، ومنه نقول إنالفرضية الجزئية الأولى محققة، إذا نقبل الفرضية الجزئية الأولى القائلة بأنه: " توجد ضغوط نفسية لدى موظفي العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرياح"، ويتمثل هذه الضغوطات في أنه ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام، بالإضافة إلى أنهم دائما يعانون من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي يقومون به، بحيث دائما ما يتم استدعائهم للعمل أيام إجازاتهم بصورة كبيرة، فهم ليس لهم الوقت الكافي للقيام بعملهم بشكل جيد، ولا يتعاملون بعقلانية مع المواقف الضاغطة، وكل هذه المؤشرات تدل على أنه توجد ضغوط نفسية لدى موظفي العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرياح.

2- نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

تنص الفرضية الجزئية الثانية على أن: " توجد ضغوط نفسية لدى موظفي العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرياح"، نلاحظ من خلال نتائج الجداول رقم (13، 14، 15، 16، 17، 18، 19)، الخاصة بعبارات المحور الثاني والتي جاءت كالآتي:

✓ أن عينة الدراسة تقر بأنهم دائما التزاماتهم المالية لا يغطيها الراتب الذي يتحصلون عليه.

- ✓ أن عينة الدراسة تقر بأنهم ابدا لا يتقاضون المردودية كاملة.
 - ✓ أن عينة الدراسة تقر بأنهم ابدا ما تتم الترقية في العمل بشكل عادل ووفق خطة محددة.
 - ✓ أن عينة الدراسة تقر بأنهم دائما أجرهم لا يتناسب مع الجهد المبذول في عملهم.
 - ✓ أن عينة الدراسة تقر بأنهم ابدا ما يرون أن الإجازة التي يتحصلون عليها من عملهم مناسبة لهم.
 - ✓ أن عينة الدراسة تقر بأنهم ابدا ما تثنى بمجهوداتهم بمنح مالية.
 - ✓ أن عينة الدراسة تقر بأنهم دائما أجرهم غير كاف، ولا يشبع حاجاتهم.
- من خلال هذه النتائج يتضح أن هناك ضغوط نفسية لدى موظفي العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرباح، ومنه نقول إنالفرضية الجزئية الثانية محققة، إذا نقبل الفرضية الجزئية الثانية القائلة بأنه: " توجد ضغوط نفسية لدى موظفي العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرباح"، ويتمثل هذه الضغوطات في أن التزاماتهم المالية لا يغطيها الراتب الذي يتحصلون عليه، بالإضافة إلى أنهم لا يتقاضون المردودية كاملة، بحيث لا تتم الترقية في العمل بشكل عادل ووفق خطة محددة، فهم يرون بأنهم دائما أجرهم لا يتناسب مع الجهد المبذول في عملهم، وانه لا تثنى بمجهوداتهم بمنح مالية، وكل هذه المؤشرات تدل على أنه توجد ضغوط نفسية لدى موظفي العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرباح.

3- نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

تنص الفرضية الجزئية الثالثة على أن: " توجد معوقات تنظيمية في العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرباح"، نلاحظ من خلال نتائج الجداول رقم (20، 21، 22، 23، 24، 25، 26)، الخاصة بعبارات المحور الثالث التي جاءت كالآتي:

- ✓ أن عينة الدراسة تقر بأنهم دائما ما يعانون من كثرة الضوضاء في مكان العمل.
- ✓ أن عينة الدراسة تقر بأنهم دائما أجواء العمل تتسم بالشدة والتوتر العصبي.
- ✓ أن عينة الدراسة تقر بأنهم دائما وقت الدوام الرسمي لا يسمح بإنجاز المهام الموكلة إليهم.
- ✓ أن عينة الدراسة تقر بأنهم أبدا لا تتوفر التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة.
- ✓ أن عينة الدراسة تقر بأنهم دائما مكان العمل لا تتوفر فيه أماكن للاستراحة.
- ✓ أن عينة الدراسة أن عينة الدراسة تقر بأن نظام الاتصال بيني وبين الإدارة ليس جيد.
- ✓ أن عينة الدراسة تقر بأن علاقاتهم مع الزملاء دائما جيدة بعكس العلاقة مع الإدارة.

من خلال هذه النتائج يتضح أن هناك معوقات تنظيمية في العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي بلدية الرياح، ومنه نقول إنالفرضية الجزئية الثالثة محققة، إذا نقبل الفرضية الجزئية الثالثة القائلة بأنه: " توجد معوقات تنظيمية في العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي بلدية الرياح"، ويتمثل هذه المعوقات في كثرة الضوضاء في مكان العمل، بالإضافة إلى أجواء العمل تتسم بالشدة والتوتر العصبي، بحيث وقت الدوام الرسمي لا يسمح بإنجاز المهام الموكلة إليهم، فهم يرون بأنهم لا تتوفر التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة، وأنه لا تتوفر فيه أماكن للاستراحة، وأن علاقاتهم مع الزملاء دائما جيدة بعكس العلاقة مع الإدارة، وكل هذه المؤشرات تدل على أنه توجد معوقات تنظيمية في العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي بلدية الرياح.

4- نتائج الفرضية الرئيسية:

تنص الفرضية الرئيسية على أنه: " توجد انعكاسات لضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي بلدية الرياح".

من خلال مناقشة الفرضيات الجزئية تبين أن كل الفرضيات الجزئية محققة، بالتالي توجد ضغوطات نفسية واقتصادية لدى عينة الدراسة، مما ينعكس بالسلب على أدائهم الوظيفي، ناهيك على وجود معوقات تنظيمية في المؤسسة محل الدراسة، والذي ينتج عليه عدم رضا الموظفين مما يقلل من أدائهم، ومنه نقول إن لضغوط العمل انعكاسات على الأداء الوظيفي، إذا الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه: " توجد انعكاسات لضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى موظفي العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي بلدية الرياح"، محققة.

خلاصة:

وفي الاخير ومن خلال ما سبق فإن هذا الفصل يعتبر اللبنة الأساسية للدراسة حيث تم التأكد من خلاله من صحة فرضيات الدراسة التي وضعناها، وتمت الاجابة على تساؤلات الدراسة وذلك من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة والتي تمثلت في وجود ضغوط نفسية لدى موظفي العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرياح، بالإضافة الى وجود ضغوطات اقتصادية لديهم، ووجود معوقات تنظيمية في العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرياح، بالتالي توجد انعكاسات لضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة.

خاتمة

تعد ظاهرة ضغوط العمل من بين الظواهر الأكثر شيوعا و انتشارا على مستوى المؤسسات الخدمية والصناعية منها تتداخل العوامل والأسباب في ذلك.

فمن خلال هذه الدراسة حاولنا إلقاء الضوء على ظاهرة ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي داخل بالعيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرباح وقد اتبعنا في هذه الدراسة منهجية علمية، تم فيها صياغة الإشكالية، ووضع مجموعة من الفرضيات للإجابة عليها، كما اعتمدنا على المنهج الوصفي من أجل وصف وتحليل وتفسير الظاهرة والوصول إلى نتائج حقيقية.

وذلك من أجل الإجابة على الإشكالية محل الدراسة والتي تنص على: هل لضغوط العمل انعكاس

على الأداء الوظيفي للعاملين بالعيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرباح ؟

وتكمن أهمية موضوع الدراسة من خلال البحث عن أسباب الوصول إلى نتائج في مجال موضوع الدراسة مما يساعد على إيجاد حلول إجرائية للمشاكل الواقعة داخل المؤسسة الاستشفائية لإدارة الضغوط المتعلقة بالعمل وانتهاج أساليب التكيف معها ولمعرفة انعكاساتها على الأداء الوظيفي.

وعليه فإن الدراسة الحالية لضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي تبقى مجرد محاولة الهدف منها هو لفت انتباه الطلبة والباحثين في ميدان علم الاجتماع التنظيم والعمل من أجل التعمق والبحث عن الأسباب الحقيقية وراء ضغوط العمل حتى تتمكن من الوصول إلى نتائج يمكن أن تستفيد منها المؤسسات ومحاولة التقليل منها وتحقيق أهداف و وضع إستراتيجية فعالة لرفع من مستوى أداء العمال بالمؤسسة الجزائرية.

ومن خلال مناقشة الفرضيات الجزئية تبين أن كل الفرضيات الجزئية محققة، بالتالي توجد ضغوطات نفسية واقتصادية لدى عينة الدراسة، مما ينعكس بالسلب على أدائهم الوظيفي، ناهيك على وجود معوقات تنظيمية في المؤسسة محل الدراسة، والذي ينتج عليه عدم رضا الموظفين مما يقلل من أدائهم، ومنه نقول إن لضغوط العمل انعكاسات على الأداء الوظيفي، إذا الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه: " توجد انعكاسات لضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى موظفي العيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرباح"، محققة.

إن النتيجة السلبية لضغوط العمل تعد من أهم الموضوعات التي مازالت اهتماما وجدالا بحثيا واسعا لدى الباحثين لما لها من آثار ضارة على الفرد والمجتمع بصفة عامة، ومن الممكن أن يؤدي استمرار الضغوط في العمل وفي حالة من التكيف السلبي، إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة ومضاعفات صحية، جسدية نفسية وسلوكية

تجعل العامل ينحرف عن الأداء الوظيفي المعتاد في عمله، مع العلم أن تأثير هذه الضغوط يتوقف على طبيعة الشخصية. وما تتصف به من قدرة على تحمل الإحباط، المرونة، أو مستوى التفاؤل.

ورغم اعتبار الضغط ضروريا وعامل محفز للتوازن الداخلي والإيقاع البيولوجي للفرد. إلا أن الزيادة في الضغط، أو مدة التعرض له التي تتجاوز طاقات التكيف قد تؤدي الأمراض وتطورها.

وفي الأخير نقول أن موضوع دراستنا هذه لا يزال في حاجة إلى كثير من الدراسات لنكتشف أسرارها، وما كانت دراستنا هذه إلا محاولة يسيرة ونتمنى أن قد وفقنا ولو بجزء بسيط.

➤ توصيات

- ضرورة تحسين بيئة العمل خاصة الداخلية منها حتى يتمكن الموظف من القيام بمهامه والرفع من أدائه؛.
- اختيار الكفاءات اللازمة لتسيير المؤسسة؛
- التغيير من طبيعة العمل والتي اثبتت الدراسة كثرة مصادر الضغوط اثناء العمل. تحسين نظام الإتصال داخل المنظمات؛
- تحسين نظام الحوافز لخلق دافعية أكثر لتأدية العمل على أكمل وجه؛
- استخدام استراتيجيات بناءة من اجل تحسين الأداء وإدارة الضغوط وخفضها.

➤ الاقتراحات

إعادة النظر في نظام الأجر الذي يتقاضاه المورد البشري، مع الأخذ بعين الاعتبار احتياجاته والمستوى المعيشي العام السائد؛

- إجراء لقاءات واجتماعات دورية بين الرؤساء والمرؤوسين لتوضيح إجراءات العمل والمسؤوليات الملقاة على عاتق الموظفين؛

العمل على تحسين العلاقات بين المرؤوسين والرؤساء من خلال الأساليب غير الرسمية كإقامة خرجات علمية أو سياحية؛

- زيادة الدورات التدريبية لزيادة مستوى المعارف والخبرات لدى الأفراد.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

1. أمال بوسمينة ، أسماء سفاري، "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في القطاع الصحي في ظل جائحة كوفيد19" دراسة عينة من العاملين في القطاع الصحي بولاية أم البواقي ، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية ، المجلد 08 ، العدد 03 ، ديسمبر 2021
2. أمل بنت سلامة الشامان ، " مصادر ضغوط العمل لدى المشرفات الإداريات"، مجلة التربية وعلم النفس، العدد 26 ، 2006 .
3. أمينة عربي ، يمينة بيطة ، الضغوط المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين ،دراسة ميدانية على عينة من عمال بالإقامة الجامعية سعودي بشير، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص :علم اجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة الوادي 2021-2022
4. آيت حمودة حكيمة ، علاقة كل من الضغوط الاقتصادية وانفعال الغضب بظهور السلوك العدواني لدى فئة الشباب البطال ، جامعة بوزريعة -الجزائر-مجلة دراسات نفسية وتربوية ،العدد 12 ، جوان 2014
5. حسين حریم :إدارة المنظمات منظور كلي، دار حامد للنشر و التوزيع، ط3
6. خاطر أحمد مصطفى ، تنمية المجتمعات المحلية ، المكتب الجامعي الحديث ،الإسكندرية ،مصر 2005
7. رجب حسنين رفاعي : " تأثير الرضا عن العمل كمتغير وسيط في العلاقة بين متغيرات ضغوط العمل والاحتراف النفسي لدى الأطباء" ، مجلة أفاق الجديدة للدراسات التجارية، جامعة المنوفية، العدد(43) ، 2004
8. رقاني شريفة وصنقلي عائشة، الالتزام التنظيمي واثره على اداء العاملين ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص علم اجتماع تنظيم ، جامعة أدرار الجزائر، سنة 2020.
9. رياض العاسمي ،فاعلية برنامج إرشادي قائم الإرشاد المركز على العميل والتغذية الراجعة البيولوجية في تخفيض درجة الضغط النفسي والقلق كسمة ،وتحسين مفهوم الذات لدى عينة من المعلمين ،مجلة جامعة دمشق ،العدد 27 ، مجلد 01 ، 2011
10. ربما ماجد، منهجية البحث العلمي، مؤسسة فريدريش للنشر، لبنان، سنة 2016،
11. عائشة مفتاح جبريل بعنوان " أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة" دراسة ميدانية ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة، بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الإجازة العالية الماجستير، الأكاديمية الليبية/فرع مصراتة ،مدرسة العلوم الإدارية والمالية ،قسم الإدارة الصحية، ليبيا ، 2014-2015 .
12. عبد الحق علي ابراهيم، دور السلوك التنظيمي في اداء المنظمات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الفلسفة في ادارة الاعمال، جامعة السودان كلية الدراسات العليا، الخرطوم (السودان)، سنة 2015
13. قيس العبيدي ،التنظيم "المفهوم والنظريات والمبادئ، مطابع رويال ،الاسكندرية 1997

14. كمال دشلي، منهجية البحث العلمي، منشورات جامعة حمادة، كلية الاقتصاد، سنة 2016
15. محمد زياد حمدان، البحث العلمي كنظام، دار التربية الحديثة، الأردن،
16. محمد سرحان علي محمود، مناهج البحث العلمي، دار الكتب، طبعة الثالثة، الجمهورية اليمنية
17. محمد منير حجاب، الاسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية، دار الفجر للنشر، جامعة جنوب الوادي، 2000،
18. مروان عبد المجيد، تعلم العيش مع الداء السكري دون أنسولين، لبنان، دار الكتب العلمية، بيروت، 2002
19. موسى خليل: الإدارة المعاصرة المبادئ والوظائف والممارسة، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر والتوزيع، ط 3، بيروت 2005.
20. ميلاد محمد علي الكوكك، التنظيم غير الرسمي ودوره في الرفع من الأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير بقسم الادارة الاسلامية، كلية الدراسات العليا، جامعة مولانا مالك ابراهيم الاسلامية الحكومية ،اندونيسيا ، 2016
21. نائل العواملة ، " الأداء الإداري في المؤسسات العامة بين الإقليمية والعولمة" ، مجلة دراسات العلوم الإنسانية، مجلد(31) ، العدد 03 ، 2004
22. هيجان عبد الرحمان أحمد ، ضغوط العمل نذج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ، ط 1، معهد الإدارة العامة ،الرياض ،المملكة العربية السعودية ، 1998 .
23. وليد السيد عيسى ، مراد علي ، الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي -المفاهيم - النظريات-البرامج ، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ،القاهرة 2007

الملاحق

ملحق رقم (01): قائمة المحكمين

قائمة الأساتذة المحكمون للاستمارة

الملاحظات	الرتبة العلمية	الأستاذ
<p>- التوسع أكثر في مؤشرات الأبعاد -تبسيط بعض المؤشرات وتفكيكها -الاعتماد على مقياس ليكارت الثلاثي (نعم - لا - محايد)</p>	دكتور علم الاجتماع بجامعة الوادي	د.غربي خالد
<p>-مؤشرات الاستمارة تقيس متغيرات الموضوع ومقبولة مع تعديل بعض منها لتكون في سياق الموضوع</p>	دكتور علم الاجتماع بجامعة الوادي	د.صالحى حسين

الملحق رقم 02 استمارة الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل

استبانة

في إطار تحضير مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل، نقدم لسيادتكم الفاضلة الاستبيان تحت عنوان: " ضغوط العمل وانعكاساتها على الأداء الوظيفي -دراسة ميدانية على عينة من الموظفين العاملين بالعيادة المتعددة الخدمات المجاهد الساسي حمادي ببلدية الرباح- ".

لذا نرجو منكم ملء الاستبيان بدقة وموضوعية وذلك بوضع علامة (x) مكان الإجابة التي تراها مناسبة، علما بأن المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستستخدم في أغراض البحث العلمي فقط.

تحت اشراف الاستاذ :

من اعداد الطلبة :

* د. خالد غربي

* أشرف زواري فرحات

* عرفات نسيب

الموسم الجامعي: 2023\2024

أولاً : البيانات الشخصية

- 1-الجنس : ذكر أنثى
- 2- العمر : أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة أكثر من 40 سنة
- 3- سنوات الخبرة : أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

ثانياً: محاور الاستبيان

1-المحور الأول: الضغوط النفسية

الرقم	العبارات	دائماً	أحياناً	أبداً
04	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني			
05	أشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام			
06	ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام			
07	أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي أقوم به			
08	يتم استدعائي للعمل أيام إجازاتي بصورة كبيرة			
09	لدي الوقت الكافي للقيام بعملتي بشكل جيد			
10	أتعامل بعقلانية مع المواقف الضاغطة			

2-المحور الثاني: الضغوط الاقتصادية

الرقم	العبارات	دائماً	أحياناً	أبداً
11	التزاماتي المالية لا يغطيها الراتب الذي أتحصل عليه			
12	اتقاض المردودية كاملة			
13	تتم الترقية في العمل بشكل عادل ووفق خطة محددة			
14	أجري لا يتناسب مع الجهد الذي أبذله في عملي			
15	أرى أن الإجازة التي أحصل عليها من عملي مناسبة لي			

			تثمن مجهوداتك بمنح مالية	16
			أجري غير كاف، ولا يشبع حاجاتي	17

3- المحور الثالث: المعوقات التنظيمية

الرقم	العبارات	دائما	احيانا	ابدا
18	أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل			
19	أجواء العمل تتسم بالشدة والتوتر العصبي			
20	وقت الدوام الرسمي لا يسمح بانجاز المهام الموكلة اليك			
21	تتوفر التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة			
22	مكان العمل لا تتوافر فيه أماكن للاستراحة			
23	نظام الاتصال بيني وبين الادارة جيد			
24	علاقتي مع الزملاء جيدة			

ملاحق رقم (03): بعض مخرجات برنامج spss

Corrélations

		الدرجة الكلسية	محور 1	محور 2	محور 3
الدرجة الكلسية	Corrélation de Pearson	1	,872**	,866**	,760**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000
	N	20	20	20	20
محور 1	Corrélation de Pearson	,872**	1	,009	-,169
	Sig. (bilatérale)	,000		,971	,478
	N	20	20	20	20
محور 2	Corrélation de Pearson	,866**	,009	1	,557*
	Sig. (bilatérale)	,000	,971		,011
	N	20	20	20	20
محور 3	Corrélation de Pearson	,760**	-,169	,557*	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,478	,011	
	N	20	20	20	20

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,841	7

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,764	7

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,736	7

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,777	21

		الجنس		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	ذكر	16	53,3	53,3	53,3
	أنثى	14	46,7	46,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

		العمر		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	أقل من 30 سنة	12	40,0	40,0	40,0
	من 30 إلى 40 سنة	11	36,7	36,7	76,7
	أكثر من 40 سنة	7	23,3	23,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

		سنوات الخبرة		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	أقل من 5 سنوات	7	23,3	23,3	23,3
	من 5 إلى 10 سنوات	13	43,3	43,3	66,7
	أكثر من 10 سنوات	10	33,3	33,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

		س4		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	دائما	28	93,3	93,3	93,3
	أحيانا	2	6,7	6,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

		س5		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	دائما	19	63,3	63,3	63,3
	أحيانا	10	33,3	33,3	96,7
	أبدا	1	3,3	3,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

س6

الملاحق

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	27	90,0	90,0	90,0
	أحيانا	1	3,3	3,3	93,3
	أبدا	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

س7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	26	86,7	86,7	86,7
	أحيانا	2	6,7	6,7	93,3
	أبدا	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

س8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	28	93,3	93,3	93,3
	أحيانا	1	3,3	3,3	96,7
	أبدا	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

س9

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	25	83,3	83,3	83,3
	أحيانا	2	6,7	6,7	90,0
	دائما	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

س10

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	27	90,0	90,0	90,0
	أحيانا	1	3,3	3,3	93,3
	دائما	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

س11

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	24	80,0	80,0	80,0
	أحيانا	3	10,0	10,0	90,0
	أبدا	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

س12

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	27	90,0	90,0	90,0
	أحيانا	2	6,7	6,7	96,7
	دائما	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

س13

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	27	90,0	90,0	90,0
	أحيانا	2	6,7	6,7	96,7
	دائما	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

س14

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	29	96,7	96,7	96,7
	أبدا	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

س15

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	26	86,7	86,7	86,7
	أحيانا	2	6,7	6,7	93,3
	دائما	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

س16

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	25	83,3	83,3	83,3
	أحيانا	2	6,7	6,7	90,0
	دائما	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

س17

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	28	93,3	93,3	93,3
	أبدا	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

س18

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	26	86,7	86,7	86,7
	أحيانا	1	3,3	3,3	90,0
	أبدا	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

س19

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	28	93,3	93,3	93,3
	أبدا	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

س20

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	27	90,0	90,0	90,0
	أحيانا	1	3,3	3,3	93,3
	أبدا	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

س21

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

الملاحق

Valide	أبدا	28	93,3	93,3	93,3
	أحيانا	1	3,3	3,3	96,7
	دائما	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

س22

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	27	90,0	90,0	90,0
	أحيانا	1	3,3	3,3	93,3
	أبدا	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

س23

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أبدا	27	90,0	90,0	90,0
	دائما	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

س24

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	26	86,7	86,7	86,7
	أحيانا	3	10,0	10,0	96,7
	أبدا	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
س4	30	2,93	,254
س5	30	2,60	,563
س6	30	2,83	,531
س7	30	2,80	,551
س8	30	2,90	,403
س9	30	1,27	,640
س10	30	1,17	,531

الملاحق

س11	30	2,70	,651
س12	30	1,10	,434
س13	30	2,87	,434
س14	30	2,93	,365
س15	30	1,20	,551
س16	30	1,27	,640
س17	30	2,87	,507
س18	30	2,77	,626
س19	30	2,87	,507
س20	30	2,83	,531
س21	30	1,10	,403
س22	30	2,83	,531
س23	30	1,20	,610
س24	30	2,83	,461
N valide (liste)	30		