

ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية دباخ السعيد - ولاية المغيّر -

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي: علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ(ة):

- فتحي بوخاري

إعداد الطالب (ة):

- عبير بن عاشور

- روميصة زبير

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2023/06/06

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

| الصفة | الجامعة | الرتبة | اللجنة |
|--------------|-----------------------|--------|-------------|
| رئيسا | جامعة الشهيد حمة لخضر | دكتورة | فضيلة شيعوي |
| مشرفا ومقررا | جامعة الشهيد حمة لخضر | أستاذ | فتحي بوخاري |
| ممتحنا | جامعة الشهيد حمة لخضر | أستاذة | لطيفة عريق |

السنة الجامعية: 2022/2023 - 1443/1444 هـ

ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية دباخ السعيد - ولاية المغيّر -

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي: علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ(ة):

- فتحي بوخاري

إعداد الطالب (ة):

- عبير بن عاشور

- روميصة زبير

نوقشت المذكرة علنا يوم: 2023/06/06

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

| الصفة | الجامعة | الرتبة | اللجنة |
|--------------|-----------------------|--------|-------------|
| رئيسا | جامعة الشهيد حمة لخضر | دكتورة | فضيلة شيعوي |
| مشرفا ومقررا | جامعة الشهيد حمة لخضر | أستاذ | فتحي بوخاري |
| ممتحنا | جامعة الشهيد حمة لخضر | أستاذة | لطيفة عريق |

السنة الجامعية: 2023/2022 - 1444/1443 هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الإهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم و الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات واصلي وأسلم على الرحمة المهداة محمد صلوات ربي وسلام عليه أهدي هذا العمل المتواضع

إلى النور وشعاع قلبي وعقلي ومنبع الليل والنهار إلى مثالي للكفاح الذي لم ييخل علينا يوما بشيء والذي أحمل اسمه بكل فخر " أبي الغالي "

إلى العطاء الذي يفيض بلا حدود التي حملتني وهن على وهن التي بكت فرحا من أجلنا وأنارت لي الطريق بدعواتها " أمي الغالية "

إلى معنى الحب والحنان إلى سندي الثاني بعد والذي أخي "سهيل"

إلى إخوتي الدين بوجودهم اكتسب القوة والمحبة بلا حدود " حسين " عصام " نبيل "

إلى أختي التي قاسمتني الحياة بجلوها ومرهاوسندي في الحياة "إكرام"

إلى أصغر فرحة التي تبهج البيت بوجودها وتحلو الدنيا بها "ميسم"

إلى زوجة أخي وأختي التي لم تلدها أمي إلى من كانت معي في طريق الخير "نوال"

إلى صديقتي العزيزات اللواتي أمضينا مشوارنا الجامعي معا وكنا سندنا وعوضا لبعضنا البعض في أوقات الفرح وأوقات الحزن " أسماء " روميصة " خديجة "

إلى أستاذي الذي كان نعمة الأستاذ طيلة مسارنا الجامعي بمساعدته وتواضعه "فتححي بوخاري"

عير



الإهداء

اهدي تخرجي هذا إلى من علمني العطاء وإلى من حمل اسمه بكل افتخار وأرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثمارا
قد حان قطافها بعد طول انتظار "والدي العزيز"

وإلى ملاكي في الحياة وإلى معنى الحب والحنان وإلى بسملة الحياة وسر الوجود وإلى من كان دعائها سر نجاحي
أعلى الجباب "أمي الحبيبة" وإلى من لهم الفضل الكبير في تحفيزي وبوجودهم اكتسب قوة ومحبة لا حدود لها
"إخوتي" حفظهم الله لي.

إلى من سرنا سويا ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح والإبداع من تكاتفنا يدا بيد ونحن نقطف زهرة تعلمنا
وحياتنا "صديقاتي الجميلات"

إلى من علموني حروفا من ذهب وفضة ومن فكرهم منارة تنير لنا مسيرة العلم والنجاح.

الشكر وتقدير

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك نشكرك إلهي ونحمدك على توفيقك لنا لإنهاء هذه المذكرة.

وقبل أن نمضي نقدم أسمى الشكر والتقدير إلى الأستاذ المشرف فتحي بوخاري الذي قدم لنا نموذجاً رائعاً في تميز الإشراف والتوجيه والإرشاد.

اشكر كل من ساهم في إثراء مشواري الجامعي، كما أن شكري هذا موصل إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل المتواضع من قريب أو من بعيد وأسأل الله عز وجل أن يوفق جميع من طلب العلم وسهر على نيله.

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى ممرضي الصحة العمومية الاستشفائية المغير. تم اختيار هذا الموضوع لأنه يمس جانب من جوانب التنظيم وتمثلت مشكلة هذه الدراسة في التساؤل التالي:

هل توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لممرضي الصحة العمومية الاستشفائية -المغير-؟

اعتمدنا على جملة من الإجراءات المنهجية بدأنا بانتهاجنا المنهج الوصفي في جميع المعطيات المتعلقة بالظاهرة، ولتحقيق هذا الهدف استخدمنا أداة لجمع المعلومات تمثلت في توزيع استمارة الاستبيان الخاصة بأفراد مجتمع الدراسة داخل المؤسسة، حيث تم اختيار العينة الممثلة في 26 ممرض وممرضة، وبعد التحليل الإحصائي توصلت الدراسة إلى أن ضغوط العمل لها علاقة بالأداء الوظيفي وأن بيئة العمل تشكل أكثر ضغطا على الممرض في المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: الضغط - العمل - ضغوط العمل - الأداء - الأداء الوظيفي.

Summary:

This study aimed to find out the relationship between work stress and job Performance among hospital public health nurses - El-Meghaier -. This topic was chosen because it touches on an aspect of organization.

Is there a relationship between work stress and job performance of hospital public health nurses - El-Meghaier -?

We relied on a number of methodological procedures, we began to follow the descriptive approach in all the data related to the phenomenon, and to achieve this goal we used a tool to collect information represented in the distribution of the questionnaire form for the members of the study community within the institution, where the sample of 26 male and female nurses was selected, and after statistical analysis the study concluded That work pressure is related to job performance and that the work environment is more pressure on the nurse in the institution.

Keywords: pressure - work - work pressure - performance - job performance

فهرس المحتويات

| الصفحة | المحتويات |
|---------------------------------------|---|
| IV | البسملة |
| V | الإهداء |
| VII | الشكر والتقدير |
| VIII | الملخص |
| X | فهرس المحتويات |
| XIII | قائمة الجداول |
| XV | قائمة الأشكال |
| XVI | قائمة الملاحق |
| مقدمة | |
| أ | - توطئة |
| ج | - فرضيات الدراسة |
| ج | - مبررات اختيار موضوع الدراسة |
| ج | - أهداف الدراسة |
| ج | - أهمية الدراسة |
| د | - حدود الدراسة |
| د | - صعوبات الدراسة |
| د | - هيكلية الدراسة |
| الفصل الأول: الأدبيات النظرية للدراسة | |
| 23 | تمهيد |
| 24 | المبحث الأول: تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة |

| | |
|--|---|
| 27 | المبحث الثاني: العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي |
| 30 | المبحث الثالث: الدراسات المشابهة والسابقة للموضوع |
| 30 | أولاً: عرض الدراسات السابقة |
| 31 | ثانياً: التعليق على الدراسات السابقة |
| 31 | ثالثاً: نقد الدراسات السابقة |
| 32 | خلاصة |
| الفصل الثاني: الدراسة الميدانية | |
| 34 | تمهيد |
| 35 | المبحث الأول: الطريقة والأدوات |
| 35 | أولاً: الطريقة |
| 35 | 1- منهج الدراسة |
| 35 | 2- مجتمع وعينة الدراسة |
| 35 | 3- متغيرات الدراسة وطرق قياسها |
| 36 | ثانياً: الأدوات |
| 36 | 1- أدوات جمع البيانات |
| 36 | 2- الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة |
| 36 | 3- البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات |
| 37 | المبحث الثاني: النتائج والمناقشة |
| 37 | أولاً: النتائج |
| 37 | 1- عرض النتائج وتحليل تفسير المعطيات |
| 55 | ثانياً: المناقشة |
| 55 | 1- مناقشة الفرضيات |
| 57 | 2- الاستنتاجات |

| | |
|---------|------------------------|
| 58 | خلاصة |
| الخاتمة | |
| 61 | قائمة المصادر والمراجع |
| 62 | الملاحق |

قائمة الجداول

| الصفحة | عنوان الجدول | الرقم |
|--------|---|-------|
| 37 | يبيّن توزيع عينة الدراسة حسب الجنس | (01) |
| 38 | يبيّن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن | (02) |
| 39 | يبيّن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي | (03) |
| 40 | يبيّن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية | (04) |
| 41 | يبيّن فيما إذا كان هناك اتصال بين الممرض وزملائه في العمل | (5) |
| 41 | يبيّن طبيعة العلاقة بين الممرض والمشرف في العمل | (06) |
| 42 | يبيّن من يحل الخلاف بين الممرض وزملائه | (07) |
| 42 | يبيّن تعرض الممرض للضجيج أثناء العمل | (08) |
| 43 | يبيّن ما إذا كان هناك وسائل للحماية من الخطر | (09) |
| 43 | يبيّن ما إذا كانت بيئة العمل تجعله يشعر بالطمأنينة والسلامة | (10) |
| 44 | يبيّن توتر أعصاب الممرض بسبب الضوضاء العالية | (11) |
| 44 | يبيّن ما إذا كان مكان العمل غير مريح بسبب درجة الحرارة | (12) |
| 45 | يبيّن انعدام وجود الأدوات اللازمة لإتقان العمل | (13) |
| 45 | يبيّن الشعور بضيق التنفس بسبب نقص التهوية | (14) |
| 46 | يبيّن وجود القدرة على التعامل بطريقة جيدة مع التهديدات والمواقف العنيفة | (15) |
| 46 | يبيّن بعد مكان العمل على محل الإقامة يسبب متاعب للممرض | (16) |
| 47 | يبيّن ما إذا كانت مساحات المكاتب لا تتناسب مع عدد الممرضين | (17) |
| 47 | يبيّن ما إذا كان الأجر يتناسب مع الأداء | (18) |

| | | |
|----|---|------|
| 48 | يبيّن مدى اقتناع الممرض عن الأجر الذي يتقاضاه | (19) |
| 48 | يبيّن نسبة الأداء عند الممرض حسب الأجر الذي يتقاضاه | (20) |
| 49 | يبيّن تفكير الممرض في تغيير مهنته لظروف مادية | (21) |
| 49 | يبيّن انعكاس أداء الممرض على المؤسسة | (22) |
| 50 | يبيّن ما إذا كان الأجر ليس فيه عدل ويسبب الإحباط للممرض | (23) |
| 50 | يبيّن علم الممرض بواجبات ومسؤولياته بالضبط | (24) |
| 51 | يبيّن علم الممرض بمدى صلاحية وظيفته | (25) |
| 51 | يبيّن إنجاز الوظيفة في الوقت المحدد | (26) |
| 52 | يبيّن مستوى الأداء إذا كانت الوظيفة أكبر | (27) |
| 52 | يبيّن إذ يوجد مشكلات تعيق العمل للممرض | (28) |
| 53 | يبيّن شعور الممرض بالارتياح والمهام المكلف لها | (29) |
| 53 | يبيّن رضا الممرضين عن محيط ومستوى المؤسسة | (30) |
| 54 | يبيّن الظروف التي يعيشها الممرض داخل المؤسسة | (31) |
| 54 | يبيّن كيف تساهم الظروف النفسية في رفع الضغط المهني | (32) |

قائمة الأشكال

| الصفحة | عنوان الشكل | الرقم |
|--------|---|-------|
| 26 | يمثل مفهوم الأداء | (1) |
| 29 | يبين العلاقة المنحنية بين ضغوط العمل والأداء | (2) |
| 37 | يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس | (3) |
| 38 | يوضح توزيع لأفراد العينة حسب السن | (4) |
| 39 | يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي | (5) |
| 40 | يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية | (6) |

قائمة الملحق

| الصفحة | عنوان الملحق | الرقم |
|--------|------------------------|-------|
| 63 | استمارة الاستبيان | (1) |
| 67 | الترخيص بزيارة ميدانية | (2) |
| 68 | شهادة التحكيم | (3) |

المقدمة

-توطئة:

عرفت المنظمات في يومنا هذا تزايد في عدد وحجم المؤسسات العامة والخاصة التي تعمل على النجاح في تحقيق الأهداف، وانجاز المهام المسندة إليها وتلبية حاجيات ورغبات المجتمع، ولتحقيق استمرارها لا بد من مراعاة المتغيرات، فضغوط العمل هي إحدى المظاهر التي نالت اهتمام الباحثين في مجال علم اجتماع العمل والتنظيم لأهميتها الكبيرة في المؤسسات، كما أنها تؤثر في كل الأفراد على اختلاف مستوياتهم الإدارية وبدرجات متفاوتة جعلتهم يعيشون في حالة قلق وتوتر وانفعال، وهذا التأثير على كثير من الجوانب الصحية والاجتماعية وبالتالي انعكست على أدائهم وحدثت من قدراتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية المرجوة منهم على أكمل وجه .

وان نجاح منظمة الخدمات يعتمد بشكل أساسي على مدى فاعلية أداء الأفراد العاملين بها لمهامهم وواجباتهم، وهذا الأخير يتأثر كثير بمستوى أدائهم في العمل والوظيفة، لأنه من الطبيعي جدا يختلف الأداء من فرد إلى آخر، وهذا ما يستلزم الاهتمام به ومتابعة مستوى ما يعانيه من ضغوط في العمل بشكل يؤدي إلى رفع الروح المعنوية، وبالتالي رفع مستوى أدائه وأداء المنظمة التي يعمل بها.

ونظرا لأهمية الموضوع لكل من ضغوط العمل والأداء الوظيفي الذي أصبح مطلب متجدد في إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي يشغل اهتمام كثير من الباحثين في دراسته، ولهذا تناولت الدراسة هاذين المتغيرين من اجل معرفة العلاقة التي تربط بينهما.

تعد ضغوط العمل من الظواهر القديمة في حياة البشر، وقد تكون هذه الضغوط ناتجة من أسباب كثيرة منها ما يرجع إلى ظروف العاملين ومنها ما يعود إلى المنظمات التي يعملون بها، حيث يتعرض العاملون لمستويات مختلفة من الضغوط والتوترات ولكل ذلك نتائج وآثار سلبية على نفسية وصحة الفرد العامل وكذا على علاقاتهم الاجتماعية، وبالتالي ينعكس ذلك على أدائهم ويحد من قدرتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية، فهي تؤثر سلبا على مستويات أدائهم في العمل ومواقفهم اتجاه عملهم ومنظمتهم.

كما تعتبر هذه الضغوط من أبرز التحديات التي تواجه العامل في بيئة عمله، حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل استجابتها، مما تظهر عليه العديد من المظاهر كالإرهاق والإجهاد ومشاعر الإحباط والقلق... الخ.

فموضوع ضغوط العمل من المواضيع التي نالت اهتمام العديد من الباحثين في شتى العلوم بصفة عامة وفي مجال الإدارة والسلوك التنظيمي بصفة خاصة، وهذا راجع لأهميته في مجال التنظيم والعمل باعتبار أن ضغوط العمل هي عبارة عن تفاعلات تحدث بين الأفراد وبيئة العمل التي تؤثر في موقفهم اتجاه عملهم مما ينعكس على أدائهم الوظيفي.

ويجدر بنا الحديث عن الأداء الذي يعتبر نتاج لجهد المورد البشري سواء كان جهد فكري أو عضلي وذلك لإنجاز عمل معين بهدف تحقيق مصلحة عامة تخص المنظمة أو خاصة بالعامل نفسه، ويشغل الأداء أهمية كبيرة من قبل المنظمة وتسعى دائما لتعزيزه وتحسينه لأنه يعبر عن درجة فعاليتها وكفاءتها، إلى أن الأداء ليس بالأمر الهين فهو يعد مهمة صعبة لوجود العديد من العوامل التي تؤثر عليه نذكر منها العوامل التنظيمية والبيئية والفردية بالإضافة إلى وجود العديد من المشكلات والمعوقات الأخرى.

والأداء هو الرغبة والقدرة عندما يتفاعلان معا في تحديد مستواه حيث هناك علاقة متلازمة ومتبادلة بين القدرة والرغبة في العمل والمستوى في الأداء، فالعمال يخضعون في عملهم لمجموعة من الضغوطات والأعباء والمسؤوليات وهذا ما يؤثر في نفسيتهم ويقلل سعيهم نحو تحقيق أهدافهم مما يجعل هذا التأثير يخلق نتائج سلبية.

وعليه يعتبر الأداء الوظيفي الدافع الأساسي لوجود أي مؤسسة، كما يعد العامل الأكثر إسهاما في تحقيق هدفها الرئيسي ألا وهو البقاء والاستمرارية، ويتصف الأداء الوظيفي بأنه يرتبط بكل من سلوك الفرد والمؤسسة حيث يحتل مكانة خاصة داخلها باعتباره الناتج النهائي لجميع الأنشطة وذلك على مستوى الفرد والمنظمة، فإذا كان معدل الأداء في أي مؤسسة مرتفعا فان ذلك يدل على نجاح عملها وتقدمها بصورة واضحة، أما إذا كان الأداء الوظيفي منخفضا فانه يدل على فشلها وتأخرها.

من خلال دراستنا يمكن صياغة الإشكالية في السؤال الرئيسي التالي:

هل توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لمرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية دباخ السعيد-المغير؟

ويندرج تحت هذا التساؤل جملة من الأسئلة الفرعية:

- هل ظروف العمل لها علاقة بالأداء الوظيفي للمرضين؟
- هل لبيئة العمل علاقة بالأداء الوظيفي للمرضين؟
- هل توجد علاقة بين الأجور والأداء الوظيفي للمرضين؟

- فرضيات الدراسة:

. الفرضية العامة:

- توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين.

. الفرضيات الجزئية:

- هناك علاقة بين ظروف العمل والأداء الوظيفي للممرضين.

- هناك علاقة بين بيئة العمل والأداء الوظيفي للممرضين.

- توجد علاقة بين الأجور والأداء الوظيفي للممرضين.

- مبررات اختيار موضوع الدراسة:

إن لكل دراسة أسباب تدفع الباحث للخوض في موضوعه وتختلف من باحث لآخر، فمن بين الدوافع محاولة الكشف عن علاقة ضغوط العمل بالأداء للممرضين لتحسين بيئة العمل وصحة الموظفين و أدتتهم ومعرفة أسباب التزايد المستمر لضغوط العمل في المستشفى، كذلك كون الموضوع يندرج ضمن تخصص تنظيم وعمل، ومن زاوية أخرى يعود إلى الرغبة الشخصية في الاطلاع والبحث على خبايا هذا الموضوع ومحاولة دراسته، بالإضافة إلى انتماء أولياؤنا لهذه الوظيفة.

- أهداف الدراسة:

. الهدف العام:

- معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين.

. الأهداف الفرعية:

- التعرف على أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي.

- الحصول على نصائح للتخفيف من ضغوط العمل لدى الممرضين.

- التعرف على العلاقة بين الأجور والأداء الوظيفي لدى الممرضين.

- أهمية الدراسة:

تعد دراسة موضوع ضغوط العمل من المواضيع المهمة حيث نجد أن لها ارتباط مباشر بأداء الممرضين داخل المؤسسة، كذلك كون الممرض هو من يحافظ على سلامة المرضى وتقديم الخدمة الصحية لهم وتحسين جودة الرعاية والعناية بالبيئة الإنسانية والاجتماعية التي يتواجد فيها المريض.

- حدود الدراسة :

المجال الزمني: أجريت هذه الدراسة في الفترة الممتدة من نوفمبر 2023 الى غاية 27 ماي 2023.
المجال المكاني: أجريت هذه الدراسة بالمستشفى العمومي دباخ السعيد بولاية المغير وتحديدًا على المرضى، وتعتبر المستشفى هي تلك المؤسسة العلاجية المسؤولة عن تقديم الرعاية الصحية للمرضى، وهي ذات طبيعة إدارية تتمتع بشخصية طبيعية واستقلال مالي، تم إنشاؤها بموجب ملحق المرسوم رقم 2733 بتاريخ 26 جانفي 2009 بشأن إنشاء الخدمات ووحداتها الإنسانية الموضوعية تحت إشراف الوالي، مرتبته C حسب القرار المؤرخ في 15 جانفي 2012، تابعة له ثلاث بلديات سيدي خليل، أم الطيور، سطيل، يغطي احتياجات 85600 ساكن. (شطي، 2023)

المجال البشري: مجتمع البحث هم ممرضو الصحة العمومية الاستشفائية دباخ السعيد المغير البالغ عددهم 176 ممرض أخذنا منها أفراد عينة المكونة من 26 ممرض وممرضة.

- صعوبات الدراسة :

- 1- صعوبة الوصول إلى مجتمع البحث.
- 2- عدم امتلاك القدرات المادية اللازمة.
- 3- الإبطاء في موضوع دراستنا لظروف عائلية من مشيئة و أقدار الله سبحانه و تعالى.
- 4- التأخر في الوصول إلى مدير المؤسسة من اجل الموافقة على الدراسة الاستطلاعية.

- هيكلية الدراسة :

قسمنا في هذه الدراسة إلى مقدمة وجانبين النظري والميداني، حيث تناولنا في الجانب النظري ثلاث مباحث المبحث الأول تطرقنا فيه إلى تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة والمبحث الثاني تطرقنا فيه إلى العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي بينما المبحث الثالث تطرقنا إلى الدراسات المشابهة والسابقة للموضوع.
في الجانب الميداني للدراسة قدمنا مبحثان المبحث الأول نتطرق فيه إلى الطريقة والأدوات والمبحث الثاني نتطرق فيه إلى النتائج والمناقشة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للدراسة

تمهيد:

إن تعدد المثبرات البيئية سواء منها المادية أو السيكولوجية جعلت إنسان العصر يتأثر بهذه المثبرات السلبية على سلوك الأفراد والعاملين، واتجاهاتهم نحو العمل ويتمثل هذا التأثير في حدوث الضغوط المهنية التي تجعل الإنسان قلق وسهل الاستشارة والانفعال، الأمر الذي ينعكس على أدائه الوظيفي وعلاقته مع زملائه ورؤسائه وربما صحته النفسية والجسدية، ومن خلال هذا الفصل سنستعرض مفاهيم ومصطلحات الدراسة ونحاول بالتفصيل توضيح الجوانب الرئيسية من مفهوم الضغط ومفهوم العمل ومفهوم ضغوط العمل ثم سنتطرق إلى مفهوم الأداء ومفهوم الأداء الوظيفي ومنه إلى العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وأخيرا تطرقنا إلى الدراسات المشابهة والسابقة للموضوع.

المبحث الأول: تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

1- الضغط:

- لغة: ضغط ضغطا وضغطة عصره وزحمه وضيق عليه الضغطة بضم الضاد، الزحمة والضيق والشدة والمشقة الضغطة بفتح الضاد القهر والضيق والاضطرار، ومنه ضغطة القبر أي تضيقه على الميت. (شحاتة، 2003، صفحة 208)

والضغط بمعنى القهر الاضطراب، وبمعنى الشدة والمشقة، وكلمة مشتقة من الفعل اللاتيني stringers الذي يعني: ضيق، شدة، ومنه أخذ الفعل الفرنسي êtreindre بمعنى: طوق ذراعيه وجسمه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق. (عواج، 2019، الصفحات 12-13)

- اصطلاحا: لقد تعددت التعاريف التي تناولت موضوع الضغوط وتنوعت من باحث لآخر ومن معجم لمعجم غيره فحسب معجم علم الاجتماع تدل الضغوط على نفوذ الفاعل من جانب فئة اجتماعية في القرارات التي يتخذها بعض الأفراد أو الفئات الأخرى وفي تكوين الآراء وتبني المواقف. (حوالدي، 2018، الصفحات 8-9)

ويرى "أبو شيخه نادر احمد" أن الضغط يمثل حالة عدم التوازن النفسي أو الجسدي داخل الفرد تنجم عن عوامل من البيئة الخارجية أو عن المنظمة التي يعمل بها أو بسبب الفرد نفسه أو انه حالة من عدم التوازن بين متطلبات أو احتياجات البيئة أو قدرة الفرد على الاستجابة لهذه المتطلبات. (قال، 2020، الصفحات 7-8)

- إجرائيا: ضغط هو كل فعل أو حدث يتعرض له الفرد يفوق قدرته وهو تأثير نفسي أو مادي نتيجة عوامل البيئة الخارجية

2- العمل:

- لغة: عمل: عملا: فعل فعلا عن قصد، مارس نشاطا وقام بمجهود للحصول على منفعة أو للوصول إلى نتيجة مجدية. (بن بلخير، 2021، صفحة 6)

- اصطلاحا: عبارة عن ظاهرة إنسانية واجتماعية شاملة ذات أبعاد متعددة، منها البيولوجي المتمثل فيما يبذله الإنسان من طاقة جسدية عند ممارسته للعمل، ومنها النفسي ذو الصلة الوثيقة بشخصية. (بن بلخير، 2021، صفحة 6)

- إجرائيا: هو كل جهد يبذله الفرد من اجل تحقيق أهدافه وغاياته وتلبية حاجياته، ينتفع به وينفع به مجتمعه.

3- ضغوط العمل:

عرفت ضغوط العمل بأنها " التغيرات البيئية المكثفة التي يمكن الاستجابة غير التوافقية لها وتراكمها مع العوامل العضوية والنفسية التي تشكل مجتمعا ضاغطا على الفرد ينتهي بعجزه عن الوفاء بالتغيرات البيئية والاجتماعية". (مناعل، 2016، صفحة 20)

كما يعرفه صلاح الدين محمد الباقي على أن ضغوط العمل هي مجموعة المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد، والتي تنتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك أفراد العمال في العمل في حالتهم النفسية والجسمانية وفي أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط. (عواج، 2019، صفحة 13)

تعرف ضغوط العمل أيضا أنها حالة تظهر من خلال تفاعل الفرد مع وظيفته، وتؤدي لآحداث تغييرات داخلية في الفرد تجعله ينحرف عن مسار عمله الطبيعي. (بن عقون، 2016، صفحة 384)

- إجرائيا: هي الحالة التي يتعرض لها الموظفون والصعوبات التي يواجهها الفرد في مهنته وعمله بسبب مواقف تفوق قدراته.

4- الأداء :

- لغة: حسب ما يعرفه معجم الرائد بأنه مشتق من الفعل أدى يؤدي، أديان، وأدى الأمر بمعنى قضاة وأتمه وأكمله، فالأداء هو إكمال الشيء وإتمامه وقضائه. (خوالدي، 2018، صفحة 12)

- اصطلاحا: يقصد بالأداء " قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، ويمكن التمييز بين ثلاث أبعاد أو معايير يمكن من خلالها قياس الأداء وهذه المعايير هي: كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد، نمط الأداء، فكمية الجهد تعني مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد في عمله خلال فترة زمنية محددة ". (بولومة، 2019، صفحة 14)

- إجرائيا: يمكن تعريف الأداء على انه الجهد الذي يبذله العامل في المؤسسة.

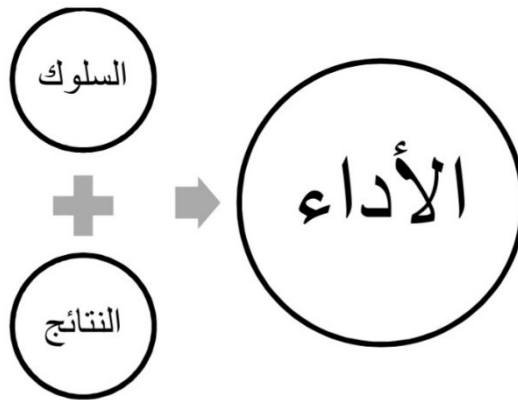
5- الأداء الوظيفي :

- لغة: كلمة أداء مشتقة من الفعل أدى ويشير المعنى اللغوي للفعل لدى إلى معنى المشي مشيا ليس بالسرير ولا البطيء، وأدى الشيء أي قام به ويقال أدى فلان بمعنى قضاة، وأدى فلان الصلاة أي قام بها في وقتها وأدى الشهادة أي أدل بها، وبهذا فإن المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة أداء هو قضاء الشيء أو القيام به. (شري، 2014، صفحة 31)

-اصطلاحاً: الأداء الوظيفي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، هو الذي يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد. (بولومة، 2019، صفحة 14)

كذلك يعرف بأنه محصلة تفاعل عدة عناصر متداخلة فيما بينها هي العناصر تساهم في بلورة النتائج والاهداف، والتي تظهر من خلال سلوك الفرد في كيفية استجابته وتكيفه معها من جهة، وكيف يؤدي مهامه من جهة أخرى. (عدان، 2020، صفحة 20)

- إجرائياً: يمكن تعريف الأداء الوظيفي على انه قيام الموظف بالمهام والأنشطة المكونة لوظيفته من خلال جهد معين.



الشكل رقم (01) يمثل مفهوم الأداء

المصدر (خوالدي، 2018، صفحة 14)

المبحث الثاني: العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي:

-عناصر ضغوط العمل :

أ - عنصر المثير: ويحتوي على المثبرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد. (مناهل، 2016، صفحة 21)

ب - عنصر الاستجابة: ويمثل ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يديها الفرد تجاه الموقف الضاغط. (بن نعمان، 2022، صفحة 131)

ج - عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة. (مناهل، 2016، صفحة 21)

- أهمية الأداء الوظيفي:

(أ) بالنسبة للعاملين:

يعد أداء الفرد انعكاساً لأداء المؤسسة التي ينتمي إليها ، كما أن كفاءة وفعالية الموظفين ما هو إلا تعبير عن درجة كفاءة المؤسسة التي يعملون فيها، وأن اهتمام الفرد بمستوى أدائه ينعكس إيجابياً لأن الفرد هو أحد العوامل الأساسية التي تبني عليها العديد من القرارات الإدارية والتي تتعلق بأمور تمس المسار المهني للموظف. (طبيب، 2021، صفحة 41)

(ب) بالنسبة للمؤسسة:

يعطى الموضوع أهمية كبيرة لدى المسئول عن المؤسسة، حيث يمثل أحد العوامل أو المحددات التي تستخدم في تقييم المؤسسة التي يرأسها أو يديرها، لذلك نجد أن معظم المسئولين يولون أهمية بالغة لأداء الموظفين في المؤسسات. (طبيب، 2021، صفحة 41)

-أنواع العلاقات بين ضغوط العمل و الاداء الوظيفي

اختلف آراء الباحثين في تحديد طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي في المنظمة وبهذا الصدد أشارت إلى اتجاهات مختلفة في تفسير هذه العلاقة وهي:

1- العلاقة السلبية

الاتجاه الأول يشير إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، حيث تقف هذه الضغوط كعقبات للفرد في العمل حيث يلجأ الفرد لمواجهة هذه المعوقات إلى إنفاق وقت كبير من أجل السيطرة عليها، وقد يلجأ إلى بعض التحليل في العمل كالتدليس والتحايل، وتؤثر هذه الضغوط على الأداء الجسمي له فقد يصاب الفرد بأمراض القلب واضطرابات الهضم والقرح، كما أن الأداء العقلي للفرد يتأثر أيضاً فالعمليات العقلية

من تذكر وربط للمعلومات والاستدلال تصبح ضعيفة أو قد يلجأ الفرد للعدوانية مع الزملاء و المرؤوسين والرؤساء، لأن كافة حواسه وطاقاته العقلية والنفسية موجهة إلى مصادر الضغوط أو إلى التكيف معها ، مما يقوده إلى أن يقوم بعمله بدرجة انتباه منخفضة ، كما أن الضغوط تخلق لديه نوعاً من التوتر والإحباط الذي يقوده إلى عدم الشعور بالدافعية لعمله فينخفض مستوى الأداء عن المستوى المطلوب أو المتوقع .(مناهل، 2016، الصفحات 45-46)

2- العلاقة الإيجابية:

الاتجاه الثاني يشير إلى وجود علاقة إيجابية بين ضغوط العمل والأداء، حيث يرون أن تأثير ضغوط العمل على الأداء يعتمد على إدراك وشعور وتفسير الفرد لهذه الضغوط، إلا أن الثابت هو وجود مقدار معقول ومناسب من الضغوط يجعل الأفراد يشعرون بالتوتر، الأمر الذي يدفعهم ويحمسهم لكي يسيطروا عليه ويتحكموا في هذا التوتر، كما أن بعض التوتر الناتج عن صعوبة العمل يمثل مقدارا من التحدي لقدرات العاملين، مما يزيد الرغبة في الانجاز. ومقدار مناسب من ضغوط العمل يمثل الجزء من الإثارة لحياة العمل كي يشعر بالتسلية والتجديد والمتعة والتغير والتحدي، أكثر من هذا وجود مشاكل في العمل قد تكون مثيرة لخياالات وقدرات العاملين في ابتكار حلول لهذه المشاكل واتخاذ قرارات عملية، لكن أي ارتفاع أو انخفاض عن هذا المقدار المناسب سيكون ذو تأثير سلبي.(مناهل، 2016، صفحة 46)

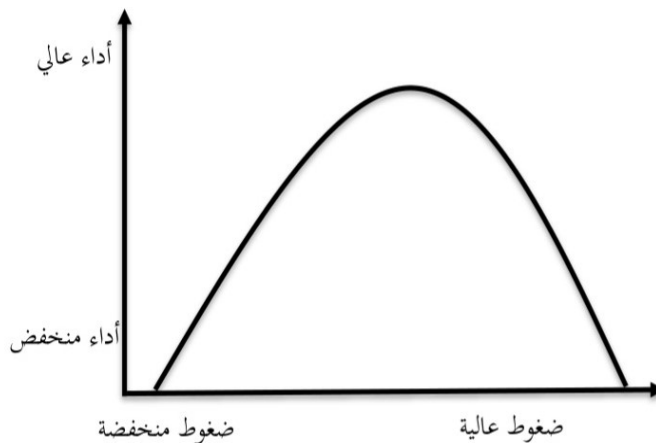
3- العلاقة غير موجودة

الاتجاه الثالث لبعض الباحثين أو الكتاب الذين عالجوا موضوع ضغوط العمل انه لا توجد علاقة بين المتغيرين (ضغوط العمل و الأداء الوظيفي)، وذلك راجع إلى العقد الموجود بين الفرد والمنظمة التي يعمل فيها، والذي يفترض أن الفرد شخص رشيد وعقلاني يقدم مساهماته للمنظمة مقابل عوائد يتحصل عليها، وتفرض صفة الرشد على الفرد أن يتجاهل العقبات التي تمنعه من الوصول إلى أفضل مستويات الأداء، وبأنه قادر على السيطرة عليها، وبذلك فإن الأداء لن يتأثر بالضغوط، كما يؤكدون أن الأداء لن يتأثر إطلاقاً بالضغوط، لا سيما إذا كان العامل متعوداً على مهمته ويمتلك خبرة كبيرة فيه، ويمثل لذلك بلاعي كرة القدم الذين يواجهون العديد من الضغوط أثناء تقديم أدائهم، ولكن لخبرتهم وحماسهم يتجاوزون هذه الضغوط من اجل تقديم أحسن أداء .(سامية، 2018، صفحة 297)

4- العلاقة المنحنية

الاتجاه الرابع يشير إلى أن هناك علاقة خطية منحنية بين ضغوط العمل والأداء، فوجود مستوى منخفض من الضغط لن يؤدي إلى تحفيز الأفراد للعمل وسيشعرون بالضجر وتناقص الدافعية وكثرة التغيب عن العمل، كما

أن وجود مستوى عالٍ من الضغط سوف يؤدي إلى امتصاص قدرات الأفراد في محاولة منهم لمكافحة ذلك الضغط، وبالتالي استنفاد قدراتهم فيصاب الفرد بالإرهاق ويتردد في اتخاذ القرارات. لذلك فإن أصحاب هذا الاتجاه يرون أن وجود مستوى متوسط من الضغوط يساعد الفرد على إيجاد نوع من التوازن في قواه وقدرته فيقوم بتوزيعها بين إنجاز العمل ومكافحة تلك الضغوط، فيمتلك الدافعية العالية للعمل وتصبح لديه طاقة عالية وملاحظة حادة مما تؤهله إلى أن يكون قادراً على تحمل المسؤولية وهو الوضع الأمثل. (مناهل، 2016، صفحة 46)



الشكل رقم (02) يبين العلاقة المنحنية بين ضغوط العمل والأداء

المصدر (قالي، 2020، صفحة 41)

المبحث الثالث: الدراسات المشابهة والسابقة للموضوع:

أولاً: عرض الدراسات السابقة:

1- دراسة شرابي أسماء (2015):

بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة الجامعة، والتي هدفت إلى دراسة العلاقة بين الضغط المهني وأداء الأساتذة الجامعيين والكشف عن مستوى ضغوطاتهم المهنية، وتمثلت عينتها في 30 أستاذ ذوي الضغط المهني، واستخدمت أداة لجمع البيانات وفق منهج الوصفي وكان من أبرز نتائجها انه توجد فروق في مستوى أداء الأساتذة الجامعيين باختلاف مستوى الضغط المهني، مع عدم وجود فروق في مستوى أداء الأساتذة الجامعيين ذوي الضغط المهني المرتفع والضغط المهني المنخفض تبعاً لمتغيري الجنس والأقدمية.

2- دراسة مناهل هاشم النور موسى محمد علي (2016) :

بعنوان أثر ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين، والتي هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للعاملين حيث تم اختيار عينة شملت كل المستويات الإدارية داخل الجامعة، واستخدمت أداة لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي، وكان من أبرز نتائجها أن عملية تقييم أداء العاملين لا تقوم بناء على أسس علمية ومعايير دقيقة الأمر الذي يولد نوعاً من الضغوط.

3- دراسة بولومة هارون (2019):

بعنوان واقع الأداء الوظيفي لإدارة الموارد البشرية وعلاقته بالمناخ التنظيمي في الإدارة، والتي هدفت إلى معرفة العلاقة بين الأداء الوظيفي لإدارة الموارد البشرية والمناخ التنظيمي، تمثلت عينتها في 20 فرد من العمال والموظفين والمدير بمديرية الشباب والرياضة لولاية سكيكدة واستخدمت أداة جمع البيانات وفق المنهج الوصفي وكان من أبرز نتائجها أن عناصر المناخ التنظيمي لها علاقة وطيدة بتحسين أداء الموظف أما سلباً أو إيجاباً.

4- دراسة خوالدي زكريا (2019):

بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي، والتي هدفت إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العمال ببلدية عين فكرون ولاية أم البواقي وتمثلت عينتها في 32 عامل ببلدية عين فكرون واستخدمت أداة لجمع البيانات وفق منهج الوصفي وكان من أبرز نتائجها أن لظروف العمل علاقة بالأداء الوظيفي للعمال.

5-دراسة قالي حمزة (2020):

بعنوان ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، والتي هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي والتي تمثلت عينتها في عمال الكلية واستخدمت أداة جمع البيانات وفق المنهج الوصفي، وكان من أبرز نتائجها أن ضغوط العمل لها أثر على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي.

ثانيا: التعليق عن الدراسات السابقة:

في حدود اطلاعنا عن الدراسات السابقة فان اغلبها قد اتفقت على هدف مشترك وهو دراسة أثر ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي، باستثناء دراسة بولومة هارون والتي هدفت إلى معرفة العلاقة بين الأداء الوظيفي لإدارة الموارد البشرية والمناخ التنظيمي.

واتفقت أيضا في عينتها حيث طبقت على عينة من عمال البلدية وعمال مديريةية الشباب والرياضة، وعمال داخل الجامعة باستثناء دراسة شرابي أسماء وقالي حمزة والتي طبقتا على أساتذة جامعيين.

كما استخدمت الدراسات السابقة أداة لجمع الاستبيان لجمع البيانات باستثناء دراسة بولومة هارون والتي استخدمت أداة المقابلة.

ووظفت أيضا هذه الدراسات المنهج الوصفي.

ثالثا: نقد الدراسات السابقة :

ان الجديد في دراستنا هذه مقارنة بالدراسات السابقة هو المجال الزماني والمكاني فدراستنا أجريت في المؤسسة العمومية الاستشفائية-ولاية المغير- أما الدراسات السابقة كانت في مختلف الجامعات الجزائرية وأخرى بمديرية الشباب والرياضة بسكيكدة، كما نجد الاختلاف في تطبيق العينة فأغلب الدراسات السابقة طبقت على أساتذة جامعيين وعمال المؤسسات أما دراستنا طبقت على الممرضين هم الذين يعدون من أهم الشرائح المهنية في المجتمع مقارنة بالمهن التي اعتمدها الدراسات السابقة فهي ليست السبيل الأكمل للتعرف على سمات المشكلة.

خلاصة:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل تبين أن ضغوط العمل عبارة عن مثيرات ومنبهات تتواجد في بيئة عمل الأفراد، حيث ينتج ردود أفعال سلبية سواء من الناحية النفسية أو الجسدية أو السلوكية مما يؤثر على أداء أعمالهم.

وفي جزئية الأداء الوظيفي يتضح لنا أن للأداء الوظيفي أهمية لاعتباره المرتكز الأساسي لوجود المؤسسات فهو الوسيلة نحو تحقيق الأهداف، فالأداء الجيد يتطلب المعرفة الجيدة لمتطلبات الوظيفة مع بذل الجهد اللازم لتنفيذ المهام المتعلقة بها.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعدما تعرفنا على الجانب النظري لمتغيرات الدراسة وطبيعة العلاقة التي تربط بينهما اتجهنا إلى الجانب الميداني كمحاولة إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري على الجانب التطبيقي، حيث في هذا الفصل سيتم تناول الإجراءات المنهجية التي اعتمدنا عليها أثناء الدراسة وهي المنهج، مجتمع وعينة البحث، الدراسة الاستطلاعية، أدوات جمع البيانات بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية ومن ثم عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها في ضوء الفرضيات والتوصل إلى الاستنتاجات.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات:**أولاً: الطريقة****1- منهج الدراسة:**

إن المنهج حسب مادلين قرا فيتر: هو مجموعة العمليات الذهنية التي يحاول من خلالها علم من العلوم بلوغ الحقائق مع إمكانية تبيّنها والتأكد من صحتها.

كما يعتبر منهج البحث هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة بهدف الإجابة على الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث والوصول إلى الإجابة السليمة على الفرضيات والتساؤلات المطلوبة.

ويعتبر المنهج العلمي أسلوباً للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة. (خوالدي، 2018، صفحة 66)

وحسب موضوعنا فإننا تطرقنا إلى استخدام المنهج الوصفي الذي يركز على دراسة الظاهرة كما هي موجودة في الواقع.

2- مجتمع وعينة الدراسة:

عندما يقوم الباحث بدراسة ظاهرة معينة أو مشكلة ما فإن الأمر يتطلب أن يحدد مجتمع بحثه، ويتمثل مجتمع البحث في جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء التي تكون موضوع مشكلة البحث، وبعبارة أخرى جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها. (فالي، 2020، صفحة 74)

فمجتمع البحث يشمل جميع المرضى بمستشفى دباخ السعيد المغير 176 ممرض.

وتعرف العينة أنها مجموعة جزئية من المجتمع يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة. (نفاذ، 2020، صفحة 90)

اعتمدنا في دراستنا على العينة العشوائية البسيطة وتم اختيارنا 26 فرد بشكل عشوائي دون أي اعتبار لأي معايير محددة بنسبة 15 .

3- تحديد المتغيرات وطرق قياسها:

- المتغير المستقل: هو ضغوط العمل.

- المتغير التابع: هو الأداء الوظيفي.

- تقاس بالاعتماد على أسلوب الاحصاء الوصفي

ثانياً: الأدوات:**1- أدوات جمع البيانات:**

تعتبر مرحلة جمع البيانات من أهم مراحل البحث العلمي ولقد تم الاعتماد على أداة بهدف الوصول إلى أكبر قدر ممكن من المعلومات التي تخدم موضوع دراستنا.

- استمارة الاستبيان :

تعد الاستمارة الاستبائية من أدوات جمع البيانات الأكثر شيوعاً واستخداماً خاصة في العلوم الاجتماعية، حيث يقدم بشكل عدد من الأسئلة المكتوبة يطلب الإجابة عنها من قبل المبحوثين بقصد الحصول على معلومات منهم وعلى آراءهم حول ظاهرة أو موقف معين. (خوالدي، 2018، صفحة 72).

بناء على مشكلة الدراسة وأهدافها وعلى أدبيات الدراسة قمنا بتصميم استبيان قسمناه إلى ثلاث محاور أساسية

المحور الأول: خاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين وهي (الجنس، الفئة العمرية المستوى الدراسي، الحالة العائلية).

المحور الثاني: خاص بضغط العمل ويحتوي على 16 عبارة موزعة على ثلاث أبعاد وهي:

البعد الأول: ظروف العمل من 1-5 ويضم 5 عبارات

البعد الثاني: بيئة العمل من 6-13 ويضم 8 عبارات

البعد الثالث: الأجور من 14-19 ويضم 6 عبارات

المحور الثالث: الخاص بالأداء الوظيفي من 20-28 ويضم 8 عبارات

وقبل توزيعه على العينة تم عرضه على المحكمين.

2- الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة:

تعرف الأساليب الإحصائية على أنها مجموعة من البيانات يقوم الباحث بجمعها وتحليلها والحصول من

خلالها على نتائج تسهم في حل مشكلة بحثية معينة

- عرض البيانات في جداول بسيطة

- استخدام أشكال بيانية

- استخدام التكرارات

- استخدام النسب المئوية لمعرفة استجابات المبحوثين عن جميع أسئلة محاور الاستبيان

3- البرامج المستخدمة في معالجة المعطيات:

تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية المعروف بـ spss وهو معروف على أنه برنامج

تجاري يكثر استخدامه في العلوم الاجتماعية ويوفر واجهة بسيطة وسهلة الاستخدام، مما يجعله سهلاً للأشخاص

الذين لديهم خبرة برمجية قليلة.

المبحث الثاني: النتائج والمناقشة:

أولاً: النتائج:

1- عرض النتائج وتحليل تفسير المعطيات:

النتائج المتعلقة بالمتغيرات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة:

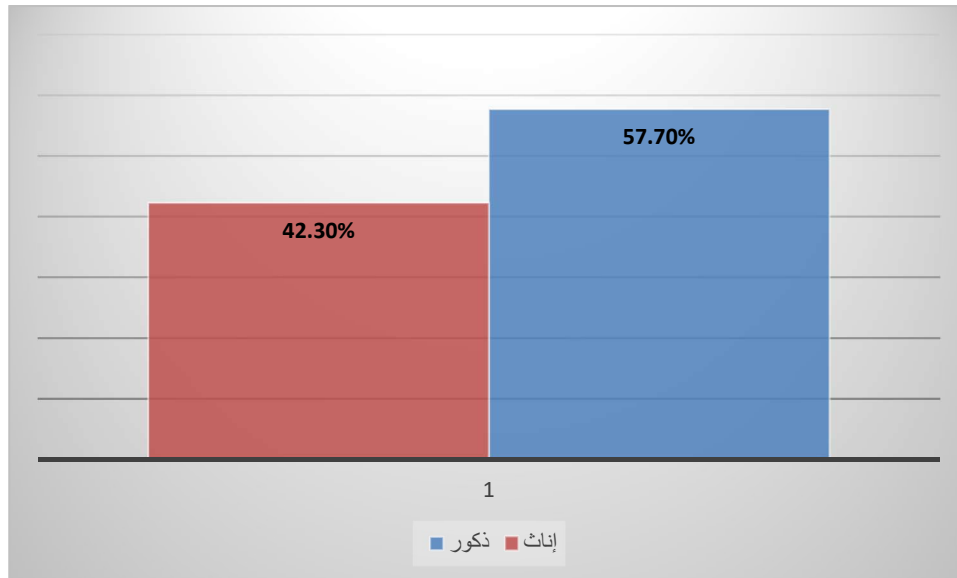
جدول (01) يبين توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

| الجنس | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| ذكور | 15 | 57.7% |
| إناث | 11 | 42.3% |
| المجموع | 26 | 100% |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج SPSS28

يتضح من الجدول رقم (01) أن نسبة 57.7% من أفراد العينة هم من الذكور بينما نسبة 42.3% هم من الإناث.

نستنتج من خلال المؤشرات ومقارنة بين هاته النسب أن نسبة الذكور تفوق نسبة الإناث بنسبة قليلة وهذا يدل على أن مجتمع موظفي متقارب من ناحية الجنس وهذا راجع لطبيعة العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية دباخ السعيد المغير، وحسب خصوصية تقاليد وأعراف مجتمعنا الجزائري مما يستدعي أن يكون هناك توزيع متقارب بين الذكور والإناث حسب ما يوافق جنس المرضى كذلك.

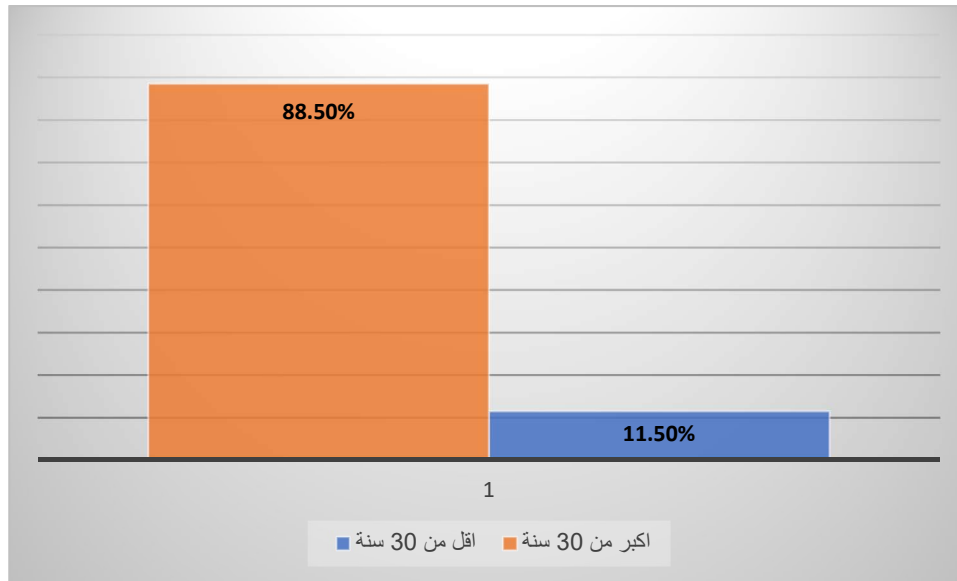


الشكل رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس

جدول رقم (02): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

| النسب المئوية | التكرارات | السن |
|---------------|-----------|----------------|
| %11.5 | 3 | اقل من 30 سنة |
| %88.5 | 23 | أكبر من 30 سنة |
| %100 | 26 | المجموع |

من خلال الجدول رقم (02) نجد أن الفئة العمرية أكبر من 30 سنة من المرضى هي الفئة الغالبة على عينة الدراسة حيث تمثل (%88.5)، تليها فئة أقل من 30 سنة بنسبة (%11.5). نستنتج من الجدول أعلاه أن غالبية مرضي الصحة العمومية الاستشفائية دباخ السعيد المغير هم من فئة سن الرشد والنضج وأنهم هم الفئة الأكبر من الأيدي العاملة التي تستدعي الجهد العضلي والفكري بصورة كبيرة لأداء المهام بأكمل وجه من ناحية بدل الجهد والنشاط والسهر في الليل على المرضى.



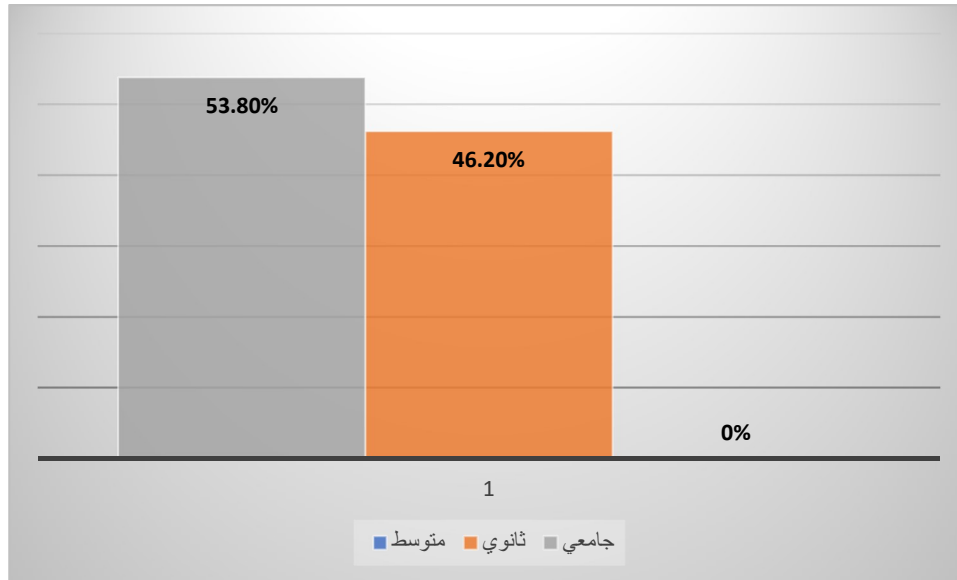
الشكل رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

جدول رقم (03): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

| النسب المئوية | التكرارات | المستوى التعليمي |
|---------------|-----------|------------------|
| 00% | 00 | متوسط |
| 46.2% | 21 | ثانوي |
| 53.8% | 41 | جامعي |
| 100% | 26 | المجموع |

من خلال الجدول رقم (03) نجد أن فئة المرضين الذين يحملون المستوى الجامعي هي الفئة الغالبة على عينة الدراسة بفارق بسيط عن الذين يحملون المستوى الثانوي حيث تمثل نسبة الجامعيين 53.8%، تليها فئة المستوى الثانوي بنسبة (46.2%)، فيما نلاحظ غياب المرضين الذين يحملون المستوى المتوسط.

نستنتج من خلال الجدول أن غالبية مرضي الصحة العمومية الاستشفائية دباخ السعيد من حاملي الشهادات الجامعية ومن المستوى الثانوي أي أن طبيعة العمل تتطلب كفاءات محترفة في هذا المجال قادرة على أداء مهامها في ظل حساسية هذا العمل، التي تستدعي انعدام الخطأ فيه.

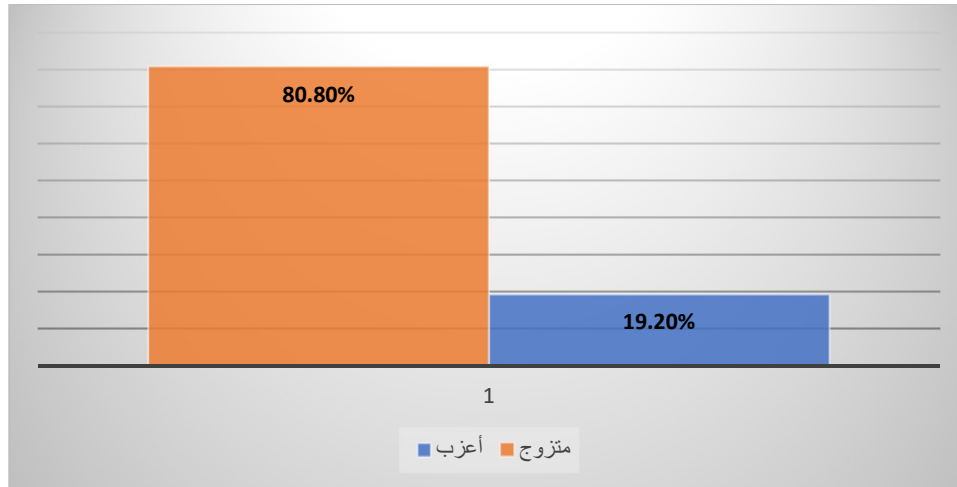


الشكل رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

جدول رقم (04): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

| الحالة الاجتماعية | التكرارات | النسب المئوية |
|-------------------|-----------|---------------|
| أعزب | 5 | %19.2 |
| متزوج | 21 | %80.8 |
| المجموع | 26 | 100% |

من خلال الجدول رقم (04) نجد أن عدد الممرضين غالبيتهم متزوجون حيث نجد أن هذه الفئة هي الغالبة في عينة الدراسة بنسبة (%80.8)، تليها فئة العزاب بنسبة (%19.2). نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن معظم المبحوثين متزوجون و يمكن هذه النسبة أن تؤثر على مستوى الأداء الوظيفي ، وذلك باعتبار أن هؤلاء المبحوثين يتعرضون لضغوط نفسية، عائلية واجتماعية وهذا ما يجعلهم اقل استقرار مقابلة بالعزاب وذلك بسبب قلة المسؤوليات والالتزامات و القيود .



الشكل رقم (06) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

ظروف العمل:

السؤال 1: هل هناك اتصال بينك وبين زملائك؟

جدول رقم (05): يبين فيما إذا كان هناك اتصال بين الممرض وزملائه في العمل

| النسب المئوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|---------|
| 96.2% | 25 | نعم |
| 3.8% | 1 | لا |
| 100% | 26 | المجموع |

يبين الجدول رقم 05 أن نسبة الذين أجابوا ب نعم تقدر ب 96.2% ونسبة الذين أجابوا ب لا تقدر ب 3.8%.

نستنتج أن التواصل بين الممرض وزملائه في العمل عند ممرضي الصحة العمومية الاستشفائية دباخ السعيد متواجد لا يعانون من قلة التواصل الجماعي، وهذا ما يشجعهم على زيادة الكفاءة وتحسين العلاقات في بيئة العمل كما أنه يرفع من الروح المعنوية لديهم.

السؤال 2: ما طبيعة العلاقة بينك وبين مشرفك في العمل؟

جدول رقم (06): يبين طبيعة العلاقة بين الممرض والمشرف في العمل

| النسب المئوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|---------|
| 00% | 00 | سيئة |
| 42.3% | 11 | عادية |
| 57.7% | 15 | جيدة |
| 100% | 26 | المجموع |

الجدول رقم 06 يبين أن نسبة 00% علاقة سيئة ونسبة 42.3% علاقة عادية ونسبة 57.7% علاقة

جيدة.

نستنتج أن طبيعة العلاقة بين الممرض والمشرف على العمل لدى ممرضي الصحة العمومية الاستشفائية دباخ السعيد متقاربة بين العادية والجيدة مع انعدام العلاقة السيئة، فيعد الحفاظ على العلاقات بين المشرف والعامل نجاح المسار المهني وزيادة مستوى الأداء.

السؤال 3: في حالة تعرضك الى خلافات بينك وبين زملائك في العمل من اجل الخلاف؟
جدول رقم (07): يبين من اجل الخلاف بين الممرض وزملائه

| البدائل | التكرارات | النسب المئوية |
|----------|-----------|---------------|
| الإدارة | 4 | 15.4% |
| العاملين | 22 | 84.6% |
| المجموع | 26 | 100% |

الجدول رقم 07 يبين أن نسبة 15.4% الإدارة من تحل الخلاف بين الممرض وزملائه ونسبة 84.6% العاملين من يحلون الخلاف بينهم.

نستنتج من خلال الجدول أن ممرضي الصحة العمومية الاستشفائية دباخ السعيد المغير يفضلون العاملين يتجاوزون المشاكل فيما بينهم والوصول إلى حلول بطرق بسيطة بدلا من الإدارة كي لا ينعكس ذلك على أدائهم الوظيفي.

سؤال 4: هل تتعرض لضجيج أثناء العمل؟

جدول رقم (08): يبين تعرض الممرض للضجيج أثناء العمل

| البدائل | التكرارات | النسب المئوية |
|---------|-----------|---------------|
| نعم | 18 | 69.2% |
| لا | 8 | 30.8% |
| المجموع | 26 | 100% |

الجدول رقم 08 يبين الممرضين الذين يتعرضون للضجيج أثناء العمل تقدر نسبتهم ب 69.2% بينما نسبة 30.8% الذين لا يتعرضون للضجيج أثناء عملهم.

نستنتج أن ممرضي الصحة العمومية الاستشفائية دباخ السعيد أغلبيتهم يتعرضون إلى ضجيج أثناء العمل فهذا يسبب الضغوط على الأعصاب وفقدان القدرة على التركيز بالتالي تراجع في مستوى الأداء الوظيفي

السؤال 5: هل هناك وسائل لحمايتك من الخطر في العمل؟

جدول رقم (09): يبين ما إذا كان هناك وسائل للحماية من الخطر

| النسب المئوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|---------|
| %50 | 13 | نعم |
| %50 | 13 | لا |
| %100 | 26 | المجموع |

الجدول رقم 09 يبين أن نسبة 50% من أفراد العينة أجابوا بنعم ونسبة 50% من أفراد العينة أجابوا ب لا.

نستنتج أن مرضي الصحة العمومية الاستشفائية دباخ السعيد المغير لديهم وسائل للحماية من الخطر لكن ليس بالقدر الكافي لأن المخاطر قد تفاجئه خلال القيام بوظيفته في المصلحة الخاصة به بالتالي يقل أو يفقد نهائيا أدائه.

بيئة العمل :

السؤال 6: إن بيئة عملي تجعلني اشعر بالطمأنينة والسلامة:

جدول رقم (10): يبين ما إذا كانت بيئة العمل تجعله يشعر بالطمأنينة والسلامة

| النسب المئوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|---------|
| %15.4 | 04 | دائما |
| %61.5 | 16 | أحيانا |
| %23.1 | 6 | أبدا |
| %100 | 26 | المجموع |

الجدول رقم 10 يبين نسبة 04% من العمال دائما بيئة العمل تجعلهم يشعرون بالطمأنينة والسلامة بينما نسبة 61.5% من العمال أحيانا ما يشعرون بالطمأنينة والسلامة في بيئة عملهم كذلك نسبة 23.2% لا يشعرون أبدا بالطمأنينة والسلامة داخل بيئة عملهم.

نستنتج أن مرضي الصحة العمومية الاستشفائية دباخ السعيد اغلبهم لديهم نقص الشعور بالطمأنينة والسلامة في بيئة العمل أي غياب الأمان الوظيفي عندهم بالتالي انخفاض مستوى الأداء.

السؤال 7: أعصابي تتوتر الضوضاء العالية:

جدول رقم (11): يبين توتر أعصاب الممرض بسبب الضوضاء العالية

| النسب المئوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|---------|
| 30.8% | 08 | دائما |
| 61.5% | 16 | أحيانا |
| 7.7% | 2 | أبدا |
| 100% | 26 | المجموع |

الجدول رقم 11 يبين نسبة 30.8% من الممرضين أعصابهم دائما تتوتر بسبب الضوضاء بينما نسبة 61.5% من الممرضين أعصابهم أحيانا تتوتر بسبب الضوضاء ونسبة 7.7% أعصابهم لا تتوتر أبدا نستنتج أن الممرضين يعانون من توتر الأعصاب بسبب الضوضاء العالية أي تشتت أدهانهم يترتب عنها عدم الرغبة في القيام بالمهام وتحقيق الأهداف.

السؤال 8: مكان عملي غير مريح بسبب درجة الحرارة:

جدول رقم (12): يبين ما إذا كان مكان العمل غير مريح بسبب درجة الحرارة

| النسب المئوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|-----------|
| 23.1% | 6 | موافق |
| 69.2% | 18 | غير موافق |
| 7.7% | 2 | محايد |
| 100% | 26 | المجموع |

الجدول رقم 12 يبين أن نسبة 23.1% من الممرضين أجابوا ب موافق ونسبة 69.2% أجابوا ب غير موافق ونسبة 7.7% أجابوا ب محايد.

نستنتج أن أقلية الممرضين يرون أن مكان العمل غير مريح بسبب درجة الحرارة وبالتالي لديهم الأريحية في بيئة العمل لقلة درجة الحرارة فهذا يدل على ارتفاع مستوى الأداء لوظيفي.

السؤال 9: عدم وجود الأدوات اللازمة لإتقان العمل:

جدول رقم (13): يبين انعدام وجود الأدوات اللازمة لإتقان العمل

| النسب المئوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|-----------|
| 50% | 13 | موافق |
| 42.3% | 11 | غير موافق |
| 7.7% | 2 | محايد |
| 100% | 26 | المجموع |

الجدول رقم 13 يبين أن نسبة 50% من المرضى أجابوا ب موافق بينما نسبة 42.3% أجابوا ب غير موافق ونسبة 7.7% أجابوا ب محايد

نستنتج أن اغلب مرضي الصحة العمومية الاستشفائية يؤكدون انعدام وجود الأدوات اللازمة لإتقان عملهم فنقص المعدات يترتب عليه وجود أخطاء بالتالي عدم إتقان العمل، وهذا يمنع المرضى بأداء وظيفتهم بالوجه الكامل.

السؤال 10: هل تشعر بضيق التنفس بسبب نقص التهوية؟

جدول رقم (14): يبين الشعور بضيق التنفس بسبب نقص التهوية

| النسب المئوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|---------|
| 30.8% | 08 | دائما |
| 38.5% | 10 | أحيانا |
| 30.8% | 08 | أبدا |
| 100% | 26 | المجموع |

الجدول رقم 14 يبين نسبة 30.8% من المرضى يشعرون دائما بضيق التنفس بسبب نقص التهوية ونسبة 38.5% يشعرون أحيانا بضيق التنفس كذلك نسبة 30.8% لا يشعرون أبدا بضيق التنفس. نستنتج من خلال الجدول أن مرضين مستشفى دباخ السعيد المغير الأغلبية يشعرون بضيق التنفس بسبب نقص التهوية في بيئة العمل يمكن أن تضر بصحة الموظف ويصبح عاجزا عن أداء عمله.

السؤال 11: لدينا القدرة على ان نتعامل بطريقة جيدة مع التهديدات والمواقف العنيفة:
جدول رقم (15): يبين وجود القدرة على التعامل بطريقة جيدة مع التهديدات والمواقف العنيفة

| النسب المئوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|---------|
| 23.1% | 06 | دائما |
| 65.4% | 17 | أحيانا |
| 11.5% | 03 | أبدا |
| 100% | 26 | المجموع |

الجدول رقم 15 يبين أن نسبة 23.1% من الممرضين لديهم القدرة على التعامل الجيد مع التهديدات والمواقف العنيفة بينما 65.4% لديهم القدرة أحيانا ونسبة 11.5% ليس لديهم القدرة أبدا على التعامل مع التهديدات والمواقف العنيفة.

نستنتج من خلال المؤشرات أعلاه أن الممرضين لديهم قدرة الالتزام بروح المسؤولية عند أداء مهامهم والمواقف العنيفة لتفادي مرحلة الخطر وخروج بنتائج مميزة تمكن الممرضين في الاستمرار في العمل دون تراجع.
السؤال 12: بعد مكان العمل على محل إقامتي يسبب لي متاعب:

جدول رقم (16): يبين بعد مكان العمل على محل الإقامة يسبب متاعب للممرض

| النسب المئوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|---------|
| 15.4% | 04 | دائما |
| 50% | 13 | أحيانا |
| 34.6% | 9 | أبدا |
| 100% | 26 | المجموع |

الجدول رقم 16 يبين نسبة 15.4% من العمال الذين دائما يسبب لهم بعد محل الإقامة متاعب بينما نسبة 50% الذين أحيانا فيما يتسبب لهم بعد محل الإقامة متاعب ونسبة 34.6% لا يسبب لهم بعد محل الإقامة متاعب أبدا.

نستنتج أن أغلبية الممرضين محل إقامتهم قريب من مكان العمل ولا يسبب لهم متاعب إلا فئة قليلة من الممرضين بعد محل الإقامة عن مكان العمل يسبب لهم متاعب بالتالي فأن هذا يعود بالإيجاب على المؤسسة وحضورهم في الوقت المناسب دون التأخير.

السؤال 13: مساحات المكاتب لا تتناسب مع عدد الموظفين:

جدول رقم (17): يبين ما إذا كانت مساحات المكاتب لا تتناسب مع عدد المرضى

| النسب المئوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|-----------|
| 50% | 13 | موافق |
| 23.1% | 6 | غير موافق |
| 26.9% | 7 | محايد |
| 100% | 26 | المجموع |

الجدول رقم 17 يبين الذين أجابوا ب موافق نسبتهم تقدر ب 50% أما الذين أجابوا ب غير موافق نسبتهم تقدر ب 23.9% والذين أجابوا ب محايد فنسبتهم تقدر ب 23.9%. نستنتج أن مساحات المكاتب لا تتناسب مع عدد المرضى في المستشفى العمومية دباخ السعيد المغير، أي أن المؤسسة لا تظهر اهتماما باحتياجات الموظفين من مساحات مكاتب العمل لتوفير الراحة وبيئة عمل مناسبة وهذا لا يؤدي إلى وجود رغبة في زيادة تفاعل العاملين.

الأجور:

السؤال 14: أنت تعتقد أن أجرك يتناسب مع أدائك:

جدول رقم (18): يبين ما إذا كان الأجر يتناسب مع الأداء

| النسب المئوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|---------|
| 23.1% | 6 | نعم |
| 53.8% | 14 | لا |
| 23.1% | 6 | أحيانا |
| 100% | 26 | المجموع |

الجدول رقم 18 يبين أن نسبة المرضى الذين أجابوا ب نعم تقدر ب 23.1% بينما نسبة المرضى الذين أجابوا ب لا تقدر ب 53.8% كذلك نسبة المرضى الذين أجابوا ب أحيانا فتقدر ب 23.1%.

نستنتج من خلال المؤشرات أعلاه أغلب ممرضي الصحة العمومية الاستشفائية دباخ السعيد يعتقدون أن أجرهم لا يتناسب مع أدائهم ويتقاضون أجرا منخفضا لا يتوافق مع المهام التي يقومون بها وعدم مكافأتهم كما

ينبغي، كل هذا يشعرهم بالتعاسة والقلق فالعامل الأساسي هو الاطمئنان والسلام فإذا غاب العامل الأساسي غاب التفاعل الوظيفي ومستوى الأداء.

السؤال 15: أنت مقتنع عن الأجر الذي تتقاضاه:

جدول رقم (19): يبين مدى اقتناع الممرض عن الأجر الذي يتقاضاه

| النسب المئوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|---------|
| 26.9% | 7 | نعم |
| 53.8% | 14 | لا |
| 19.2% | 5 | أحيانا |
| 100% | 26 | المجموع |

يتضح جدول رقم (19) أعلاه أن نسبة 53.8% من الممرضين مقتنعين بالأجر الذي يتقاضونه بينما 26.9% غير مقتنعين بهذا بالأجر كما نجد أن نسبة 19.2% أحيانا ما يقتنعون بأجورهم.

ومنه نستنتج أن اغلب ممرضين مستشفى السعيد دباخ بالمغير مقتنعين بأجورهم حيث نجد أن أكبر نسبة من الممرضين في المستشفى أجابوا ب نعم مقارنة بالذين أجابوا بلا وأحيانا حيث نجد نسبتهم متقاربة مع بعضهم البعض.

السؤال 16: تفكر في تقليل نسبة أدائك أو الإكثار منها حسب الأجر الذي تتقاضاه:

جدول رقم (20): يبين نسبة الأداء عند الممرض حسب الأجر الذي يتقاضاه

| النسب المئوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|---------|
| 19.2% | 5 | نعم |
| 65.4% | 17 | لا |
| 15.4% | 4 | أحيانا |
| 100% | 26 | المجموع |

يمثل الجدول رقم 20 نسبة الممرضين في الذين يفكرون في تقليل أدائهما والإكثار منها حسب الأجر الذي يتقاضونه في مؤسسة السعيد دباخ بالمغير حيث نجد نسبة 65.4% من الممرضين أجابوا ب لا و 19.2% أجابوا ب نعم كما نجد نسبة 15.4% كانت إجاباتهم أحيانا.

ومنه نستنتج أن اغلب المرضى في هذه المؤسسة الاستشفائية لا يفكرون في تقليل نسبة أدايتهم أو الإكثار منها حسب الأجور وقل نسبة هم من أحيانا ما يفكرون في تقليل نسبة الأداء أو الإكثار منها حسب الأجر.

السؤال 17: هل تفكر في تغيير مهنتك أو الاستقالة منها لظروف مادية

جدول رقم (21): يبين تفكير المرضى في تغيير مهنته لظروف مادية

| النسب المئوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|---------|
| 30.8% | 8 | نعم |
| 50% | 13 | لا |
| 19.2% | 5 | أحيانا |
| 100% | 26 | المجموع |

من خلال الجدول رقم 21 نجد أن أكبر نسبة من المرضى لا يفكرون في تغيير عملهم أو الاستقالة منه لظروف مادية حيث نجد أكبر نسبة أجابت لا قدرت ب 50 وقل نسبة قدرت ب 19.2 حيث كانت إجابتهم أحيانا بينما 30.8 أجابوا ب نعم.

ومنه نستنتج أن مرضى مستشفى السعيد دباخ بالمغرب راضين بعملهم وأكبر نسبة لا تفكر في تغيير هذا العمل ونسبة قليلة فقط هي من تفكر في تغيير العمل أو الاستقالة منه لظروف مادية.

السؤال 18: أدايتك الوظيفي يعود بالإيجاب لمؤسستك الاستشفائية:

جدول رقم (22): يبين انعكاس أداء المرضى على المؤسسة

| النسب المئوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|---------|
| 80.8% | 21 | نعم |
| 15.4% | 4 | لا |
| 3.8% | 1 | أحيانا |
| 100% | 26 | المجموع |

من الجدول أعلاه يتضح أن أكبر نسبة من المرضى يعود أدايتهم الوظيفي بالإيجاب على المؤسسة الاستشفائية حيث قدرت نسبة الإجابة ب نعم 80.8% ونسبة لا قدرت ب 15.4% كما أن نسبة ضئيلة جدا قالت أحيانا و قدرت ب 3.8%

ومنه نستنتج أن المؤسسة العمومية الاستشفائية دباخ السعيد تملك اغلب المرضى الذين يعود أداؤهم بالإيجاب لهذه المؤسسة.

السؤال 19: هل تحس أن أجرك ليس فيه عدل ويسبب لك الإحباط؟

جدول رقم (23): يبين ما إذا كان الأجر ليس فيه عدل ويسبب الإحباط للمرض

| النسب المتوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|---------|
| %46.2 | 12 | نعم |
| %34.6 | 9 | لا |
| %19.2 | 5 | أحيانا |
| %100 | 26 | المجموع |

يمثل هذا الجدول نسبة المرضى الذين يحسون أن أجورهم تسبب لهم الإحباط أو ليس فيهم عدلا حيث يتضح لنا أن نسبة %46.2 كانت إجابتهم نعم و%34.6 كانت إجابتهم لا بينما نسبة %19.2 كانت إجابتهم أحيانا.

ومنه نستخلص أن اغلب المرضى في هذا المستشفى يجدون إحباط ويحسون أن أجورهم لا يتناسب مع عملهم.

الأداء الوظيفي:

السؤال 20: هل تعلم واجباتك ومسؤولياتك وظيفتك بالضبط؟

جدول رقم (24): يبين علم المرض بواجبات ومسؤولياته بالضبط

| النسب المتوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|---------|
| %96.2 | 25 | أعلم |
| %3.8 | 1 | لا أعلم |
| %100 | 26 | المجموع |

من خلال الجدول أعلاه نجد أن %96.2 من المرضى عندهم علم بمدى مسؤولياتهم وواجبات وظيفتهم بالضبط ونجد %3.8 من المرضى ليس لهم علم.

ومنه نستنتج أن ممرضي المؤسسة الاستشفائية دباخ السعيد واعين جدا ولديهم علم بما يعملون.
السؤال 21: هل تعرف بالتحديد صلاحياتك في وظيفتك الحالية؟
جدول رقم (25): يبين علم الممرض بمدى صلاحية وظيفته

| النسب المئوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|---------|
| 92.3% | 24 | أعرف |
| 7.7% | 2 | لا أعرف |
| 100% | 26 | المجموع |

يوضح الجدول أعلاه نسبة الممرضين الذين يعرفون أو لا يعرفون بالتحديد صلاحيتهم في وظيفتهم الحالية حيث نجد نسبة 92.3% يعلمون ونسبة 7.7% لا يعرفون صلاحية وظيفتهم.
ومنه نستنتج أن أغلبية الممرضين لا يعرفون صلاحيات وظائفهم وهذا يقلل من نسبة أدائهم.
السؤال 22: تنجز وظيفتك في الوقت المحدد:

جدول رقم (26): يبين انجاز الوظيفة في الوقت المحدد

| النسب المئوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|---------|
| 100% | 26 | نعم |
| 0% | 0 | لا |
| 100% | 26 | المجموع |

يوضح الجدول أعلاه نسبة الممرضين الذين يحرصون على انجاز عملهم في الوقت المحدد والعمال اللذين يتأخرون حيث نجد أن نسبة 100% من الممرضين ينجزون وظيفتهم في الوقت المحدد بينما 0% لا يتأخرون.
ومنه نستنتج أن جميع الممرضين من هذه العينة يحرصون على انجاز عملهم في الوقت المحدد.
السؤال 23: هل يقل مستوى أدائك إذا كانت الوظيفة أكبر؟

جدول رقم (27): يبين مستوى الأداء إذا كانت الوظيفة أكبر

| النسب المئوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|---------|
| 26.9% | 7 | يقل |
| 73.1% | 19 | لا يقل |
| 100% | 26 | المجموع |

من خلال الجدول أشارت البيانات أن نسبة 26.9% يقل مستوى أدائهم إذا كانت الوظيفة أكبر بينما نجد 83.1% لا يقل أدائهم إذا كانت الوظيفة أكبر ومنه نستنتج أن هذه العينة من المرضى تبقى بنفس الأداء مهما قلت أو كبرت الوظيفة. السؤال 24: هل تواجه مشكلات تعيق عملك؟

جدول رقم (28): يبين إذ يوجد مشكلات تعيق العمل للمرضى

| النسب المئوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|----------|
| 38.5% | 10 | اواجه |
| 11.5% | 3 | لا اواجه |
| 50% | 13 | نوعا ما |
| 100% | 26 | المجموع |

تشير نسبة 38.5% الموضحة في الجدول إلى المرضى التي تواجه مشكلات تعيق عملهم بينما نسبة 11.5% لا يواجهون مشاكل ضف إلى ذلك 50% أجابوا ب نوعا ما. ومنه نستنتج أن اغلب المرضى يواجهون مشكلات تعيق عملهم بينما نسبة قليلة لا تواجه مشكلات في هذه المؤسسة.

السؤال 25: هل تشعر بالارتياح بوظيفتك والمهام المكلفة إليك؟

جدول رقم (29): يبين شعور الممرض بالارتياح والمهام المكلف لها

| النسب المئوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|-----------|
| 65.4% | 17 | مرتاح |
| 34.6% | 9 | غير مرتاح |
| 100% | 26 | المجموع |

تشير نسبة 65.4% إلى الممرضين الذين يشعرون بالارتياح بوظيفتهم والمهام المكلفة إليهم بينما الذين غير مرتاحين بوظيفتهم قدرت نسبتهم ب 34.6%.
ومنه نستنتج أن أغلب ممرضي هذه العينة غير مرتاح بوظيفته والمهام المكلفة إليه.
السؤال 26: أنت راض عن المحيط العام للعمل وعن مستوى مؤسستك:

جدول رقم (30): يبين رضا الممرضين عن محيط ومستوى المؤسسة

| النسب المئوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|-----------|
| 38.5% | 10 | مرتاح |
| 61.5% | 16 | غير مرتاح |
| 100% | 26 | المجموع |

يتضح من الجدول رقم 30 الممرضين الذين راضين عن المحيط العام للعمل وهم مستوى مؤسستهم فكانت الاجابة ب 38.5% راضين بالوضع بينما 61.5% غير راضين
ومنه نستنتج أن أغلب الممرضين غير راضين عن المحيط العام للعمل وعن مستوى مؤسستهم.

السؤال 27: ماهي الظروف التي تعيشها داخل المؤسسة؟

جدول رقم (31): يبين الظروف التي يعيشها الممرض داخل المؤسسة

| النسب المئوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|---------------|
| 53.8% | 14 | ظروف نفسية |
| 11.5% | 3 | ظروف فيزيقية |
| 23.1% | 6 | ظروف صحية |
| 11.5% | 3 | ظروف اقتصادية |
| 100% | 26 | المجموع |

يبين الجدول رقم 31 يبين الظروف التي يعيشها الممرض داخل المؤسسة الاستشفائية دباخ السعيد بالمغير وكانت النتائج أن نسبة 53.8% يعيشون ظروف نفسية وتليها 23.1% يعيشون ظروف صحية بينما الظروف الاقتصادية والظروف الفيزيقية كانت متساوية بنسبة 11.5%.
ومنه نستنتج ان نصف الممرضين يعيشون ظروف نفسية داخل المؤسسة هذا يسبب في تراجع في مستوى الأداء الوظيفي.

السؤال 28: كيف تساهم الظروف النفسية في رفع الضغط المهني؟

جدول رقم (32): يبين كيف تساهم الظروف النفسية في رفع الضغط المهني

| النسب المئوية | التكرارات | البدائل |
|---------------|-----------|-----------|
| 15.4% | 4 | بشكل ضعيف |
| 26.9% | 7 | متوسط |
| 57.7% | 15 | مرتفع |
| 100% | 26 | المجموع |

يبين الجدول رقم 32 مدى تأثير الظروف النفسية في رفع الضغط المهني حيث كانت تأثر الظروف النفسية بشكل كبير ومرتفع وذلك بنسبة 58.8% بينما بشكل ضعيف أثرت بنسبة 15.4% وبينهما بشكل متوسط أثرت بنسبة 26.9%. اذن نستنتج ان الظروف النفسية في رفع الضغط المهني تؤثر بشكل مرتفع لدى الممرض اثناء تأدية وظيفته بالتالي تقلل من أدائه.

ثانياً: المناقشة:**1-مناقشة الفرضيات****-مناقشة الفرضية الأولى:**

نصت الفرضية الجزئية الأولى من خلال النتائج المتحصل عليها من الدراسة الميدانية المعروضة في الجداول السابقة أن الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية دباخ السعيد المغير من وجهة نظرهم يقرون بأن ظروف العمل لها علاقة جزئية بالأداء الوظيفي.

وهذا يقودنا إلى الاستنتاج بأن الفرضية الفرعية الأولى ظروف العمل لها علاقة بالأداء الوظيفي محققة في جزء منها، ذلك من خلال التواصل بين الممرض وزملائه والعلاقة الجيدة بين الممرض ومشرفه في العمل وتجاوز المشاكل فيما بينهم بطرق بسيطة دون تدخل الإدارة، الأمر هذا يشجعهم على العمل وزيادة مستوى الأداء.

-مناقشة الفرضية الثانية:

من خلال النتائج المتحصل عليها من الدراسة الميدانية في الجداول السابقة، أظهرت النتائج بشكل واضح أن معظم أفراد مجتمع البحث ومن وجهة نظرهم يؤكدون على أن بيئة العمل لها علاقة بالأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية دباخ السعيد المغير.

وهذا يقودنا إلى الاستنتاج بأن الفرضية الفرعية الثانية بيئة العمل لها علاقة بالأداء الوظيفي و الفرضية محققة في معظمها، فمن خلال ما تم التحصل عليه في الجداول المذكورة أعلاه أن اغلب ممرضين مستشفى دباخ السعيد المغير يعانون من بيئة العمل، كونهم لا يشعرون بالطمأنينة والسلامة ويعانون من التوتر بسبب الضوضاء ونقص التهوية داخل بيئة عملهم بالإضافة إلى انعدام وجود المعدات اللازمة يفضّل عملهم، مع ضيق مساحات المكاتب لا تناسب الممرضين بالتالي هذا لا يؤدي إلى زيادة التفاعل في مستوى الأداء.

-مناقشة الفرضية الثالثة :

نصت الفرضية الجزئية الثالثة من خلال النتائج المتحصل عليها من الدراسة الميدانية المعروضة في الجداول السابقة، أظهرت النتائج أن الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية دباخ السعيد المغير من وجهة نظرهم يقرون بأن الأجور لها علاقة جزئية بالأداء الوظيفي.

نستنتج أن الفرضية الفرعية الثالثة الأجور لها علاقة بالأداء الوظيفي محققة في جزء منها وذلك يرجع إلى أن الممرضين مقتنعين بالأجر الذي يتقاضونه ولا يفكرون في تقليل أدائهم أو الإكثار منه أو تغييره أو الاستقالة منه بسبب الظروف المادية بالتالي تصبح لديهم الرغبة في استمرارية العمل.

-مناقشة الفرضية العامة:

من خلال النتائج متحصل عليها من الدراسة الميدانية والتي أثبتت في تحقق فرضية فرعية واحدة في معظمها وتحقق فرضيتان فرعيتان في جزئية منهما من وجهة نظرهم ، أين توجهت إجابات المبحوثين نحو السلب والإيجاب معا.

وبناء على هذه النتائج نستنتج أن الفرضية العامة هناك علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لمرضي المؤسسة العمومية الاستشفائية دباخ السعيد المغير محققة ، حيث أن بيئة العمل تؤثر على أدائهم وتعرقل سير العمل، وظروف العمل والأجور تؤثر جزئيا على أدائهم الوظيفي.

2- الاستنتاجات :

- من خلال الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها في المؤسسة العمومية الاستشفائية دباخ السعيد -المغير- من أجل معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي تم التوصل الى مجموعة من النتائج هي :
- أن ظروف العمل لها علاقة جزئية بالأداء الوظيفي للمرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية دباخ السعيد المغير.
 - توجد علاقة جزئية بين الأجور والأداء الوظيفي للمرضين في المؤسسة.
 - القدرة على التعامل مع المواقف العنيفة لدى المرضين تخلق روح المسؤولية لدى الممرض والاستمرار في وظيفته.
 - التواصل الاجتماعي يزيد من تحسن العلاقات بين المرضين في المؤسسة بالتالي إلى زيادة الشغف في الأداء.
 - توجد علاقة كلية بين بيئة العمل والأداء الوظيفي لدى ممرضي الصحة العمومية الاستشفائية دباخ السعيد -المغير-.
 - أن غالبية المرضين يواجهون ضغوطا تتعلق ببيئة العمل الغير مريحة هذا يسبب تراجع في مستوى الأداء .
 - أن غياب الأمان الوظيفي يخفض مستوى الأداء لدى للمرض.

خلاصة:

هدفنا الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لمرضى مستشفى السعيد دباخ بالمغير وبعد التحليل واثراء متغيرات الدراسة وذلك باستعمال أدوات المنهجية تمثلت في الملاحظة و الاستبيان.

ومن خلال عرض وتحليل إجابات المبحوثين وجدنا انه توجد علاقة جزئية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، اما فيما يخص الفرضيات وجدنا ان الفرضية الاولى ظروف العمل غير محققة كليا ولا تؤدي بالوجه الكامل الى التقليل من كفاءة المرضى داخل المؤسسة، لكن بالنسبة للفرضية الثانية فهي محققة أي ان بيئة العمل تؤدي الى تراجع دافعية المرضى داخل المؤسسة، بينما الفرضية الثالثة الأجور لم تثبت تحققها الكلي وان المرضى منهم من يراها مناسبة ومنهم من لا يناسبه أجره.

الخاتمة:

تعاني العديد من المؤسسات من ضغوط كثيرة في العمل ولهذا تم دراسة هذا الموضوع والذي طبق على عينة من ممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية السعيد دباخ بالمغير حيث تمت دراسة هذا الموضوع بشكل جيد.

ومن خلال دراستنا لهذا الموضوع ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي وما تطرقنا إليه في هذا البحث ودراسة جانبه النظري والتطبيقي توصلنا إلى أن ضغوط العمل تؤثر على السلوك التنظيمي لدى الأفراد وأداء المورد البشري على الصعيد الداخلي والخارجي كما أن الضغوط لها حدين يمكنها أن تعرقل أداء العامل كما أنها يمكن أن تشكل حيزا إيجابيا وتحفيزيا لدى البعض، وتقديم كل ما يلزم من فعالية وجودة في الأداء، كما انه لا يوجد عمال بدون ضغوط في أي مؤسسة كانت

ولقد حاولنا جاهدين في مدار فصول بحثنا أن نجد إجابة عن التساؤل الذي طرحناه في بداية البحث.

ففي الفصل الأول والذي تضمن الجانب النظري استنتجنا أن الأداء الوظيفي وضغوط العمل من المواضيع الرئيسية المهمة التي أخذت من الواقع الاجتماعي وان لهم علاقة مع بعضهم البعض اختلفت آراء الباحثين في تحديد طبيعة هذه العلاقة فالإتجاه الأول أشار إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي حيث تقف هذه الضغوط كمعوقات للممرض أثناء العمل داخل المستشفى بينما الرأي الثاني أشار إلى وجود علاقة ايجابية بينهم وذلك بان الضغوط تزيد من أداء الممرض وتولد المنافسة بينه وبين زملائه في العمل، والرأي الثالث أشار إلى انه لا توجد علاقة بين المتغيرين (ضغوط العمل والأداء الوظيفي) ، أما الإتجاه أو الرأي الرابع يشير إلى وجود علاقة خطية منحنية ومعنى ذلك أن وجود قدر عالي من الضغوط يؤدي إلى تحفيز الممرضين إلى العمل وعدم التغيب وعكس ذلك يمكن لكثرة الضغوط في المؤسسة الاستشفائية أن تؤدي بالممرض إلى التعب والإرهاق وبالتالي يكون هناك ملل كبير أثناء العمل وبالتالي ينعكس سلبا على الأداء في المستشفى .

أما الفصل الثاني قمنا بالدراسة الميدانية وبذلك تم توزيع الاستبيان على عينة من مجتمع البحث (الممرضين) في مستشفى سعيد دباخ -المغير- بغية الإجابة عن الأسئلة والفرضيات المطروحة في إشكالية دراستنا وما مدى تحقيقها على أمر الواقع.

الآفاق المستقبلية:

- إنشاء لجنة لمتابعة ومراقبة مشاكل المرضى وانشغالهم.
- تخصيص جزء من وقت العمل لتوجيه المرضى في المؤسسة وتوعيتهم بأهمية إتباع الأساليب الايجابية في مواجهة الضغوط المهنية من قبل مرشدين نفسيين ذو خبرة في هذا المجال أو عن طريق برامج مخصصة.
- ابتكار الطرق الفعالة في مواجهة تأثير الضغط على الأداء الوظيفي.
- توفير بيئة عمل مناسبة تشجع على العطاء أكثر وترفع من مستوى الأداء الوظيفي للمرضى.
- إقامة الرحلات الترفيهية خارج أوقات العمل للتخفيف من مستوى ضغوط العمل.
- تقديم بعض الحوافز سواء مادية أو معنوية ترفع من مستويات أدائه.

قائمة المصادر والمراجع

- 1 - اسماء شربي. (2014). ضغوط العمل وعلاقتها بالاداء الوظيفي(مذكرة ماستر). كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.
- 2 - بلال بن عقون. (10 06، 2016). مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في المؤسسات الاقتصادية. *مجلة الاقتصاد الصناعي*، الصفحات 382-399.
- 3- بن طالب سامية. (2018). العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين في المنظمة(مذكرة ماستر). كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، بومرداس: جامعة امحمد بوقرة.
- 4 - جمال بن نعمان. (02 12، 2022). ضغوط العمل بين الاسباب ، الاثار وسبل ادارتها . *مجلة الادارة و التنمية للبحوث و الدراسات* ، الصفحات 125-146.
- 5 - حسن شحاتة. (2003). *معجم المصطلحات التربوية و النفسية* . لبنان: الدار المصرية اللبنانية.
- 6 - حمزة قالي. (2020). ضغوط العمل واثرها على الأداء الوظيفي(مذكرة ماستر). كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، ام البواقي: جامعة العربي بن مهيدي.
- 7 - خديجة بن بلخير. (2021). علاقات العمل و اثرها على أداء الموظفين داخل المؤسسة(مذكرة ماستر). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والعلوم الاسلامية، ادرار: جامعة احمد دراية.
- 8 - زكريا خالدي. (2018). ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي(مذكرة ماستر). كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، ام البواقي: جامعة العربي بن مهيدي.
- 9 - زهية نفاذ. (2020). واقع آليات الدفاع عند العامل الجزائري(مذكرة ماستر). كلية العلوم الانسانية والاجتماعية والاسلامية، ادرار: جامعة احمد دراية.
- 10 - عبد النور عواج. (2019). ضغوط العمل و علاقتها بالاداء الوظيفي للعمال(مذكرة ماستر). كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- 11 - مروى طيبب. (2021). ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا(مذكرة ماستر). كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، تبسة: جامعة العربي تبسي.
- 12- نبيلة عدان. (12 04، 2020). تأثير ضغوط العمل على الاداء الوظيفي في المنظمات الحديثة. *مجلة الباحث في العلوم الانسانية و الاجتماعية*، الصفحات 13-26.
- 13 - هارون بولومة. (2019). واقع الاداء الوظيفي لادارة الموارد البشرية وعلاقته بالمناخ التنظيمي(مذكرة ماستر). معهد علوم وتقنيات الانشطة البدنية والرياضية، المسيلة: جامعة محمد بوضياف.
- 14 - هاشم النور موسى محمد عي مناهل. (2016). ضغوط العمل وعلاقتها بالاداء الوظيفي(مذكرة ماجستير). كلية الاقتصاد والتنمية الريفية، السودان: جامعة الجزيرة.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة حماة لخضر _الوادي_

قسم علم الاجتماع

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل

استبيان الدراسة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات التي نقوم بإعدادها للحصول على شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل بعنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي" وتحتوي هذه الاستمارة على مجموعة من الأسئلة والتي يرجى منكم الإجابة عليها وفقاً لتصوراتك وشعورك نحو مهنتك وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن موافقتكم، لذلك نأمل أن تولوا اهتمامكم لهذا الاستبيان.

علماً أن إجاباتكم تكون في سرية تامة ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي، تفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام.

تحت إشراف: فتحي بوخاري

من إعداد الطالبتين:

❖ بن عاشور عبير

❖ زبير روميصة

■ المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1-الجنس: ذكر أنثى
- 2-الفئة العمرية: اقل من 30 سنة أكثر من 30 سنة
- 3-المستوى الدراسي: متوسط ثانوي جامعي
- 4-الحالة العائلية: أعزب متزوج

■ المحور الثاني: ضغوط العمل

أولاً: ظروف العمل

- 1- هل هناك اتصال بينك وبين زملائك في العمل؟ نعم لا
- 2- ما طبيعة العلاقة بينك وبين مشرفك في العمل؟ جيدة عادية سيئة
- 3- في حالة تعرضك إلى خلافات بينك وبين زملائك في العمل من أجل الخلاف؟ الإدارة العاملين
- 4- هل تتعرض لضجيج أثناء العمل؟ نعم لا
- 5- هل هناك وسائل لحمايتك من الخطر في العمل؟ نعم لا

ثانياً: بيئة العمل

- 6- إن بيئة عملي تجعلني اشعر بالطمأنينة والسلامة : أحيانا أبدا
- 7- أعصابي تتوتر بسبب الضوضاء العالية: دائما أحيانا أبدا
- 8- مكان عملي غير مريح بسبب درجة الحرارة موافق غير موافق محايد
- 9- عدم وجود الأدوات اللازمة لإتقان العمل: موافق غير موافق محايد
- 10- هل تشعر بضيق التنفس بسبب نقص التهوية دائما أحيانا أبدا

11- لدينا القدرة على أن نتعامل بطريقة جيدة مع التهديدات و المواقف العنيفة:

دائما أحيانا أبدا

12- بعد مكان العمل على محل إقامتي يسبب لي متاعب: دائما أحيانا

أبدا

13- مساحات المكاتب لا تتناسب مع عدد الموظفين: موافق غير موافق

محايد

ثالثا: الأجور

14- أنت تعتقد أن أجرك يتناسب مع أدائك: نعم لا أحيانا

15- أنت مقتنع عن الأجر الذي تتقاضاه: نعم لا أحيانا

16- تفكر في تقليل نسبة أدائك أو الإكثار منها حسب الأجر الذي تتقاضاه: نعم

لا أحيانا

17- هل تفكر في تغيير مهنتك أو الاستقالة منها لظروف مادية؟ نعم لا

أحيانا

18- أدائك الوظيفي يعود بالايجاب لمؤسستك الاستشفائية: نعم لا

أحيانا

19- هل تحس أن أجرك ليس فيه عدل ويسبب لك الإحباط؟ نعم لا

أحيانا

■ المحور الثالث: الأداء الوظيفي

- 20- هل تعلم واجبات ومسؤوليات وظيفتك بالضبط؟
 اعلم لا اعلم
- 21- هل تعرف بالتحديد صلاحياتك في وظيفتك الحالية؟
 اعرف لا اعرف
- 22- تنجز وظيفتك في الوقت المحدد:
 نعم لا
- 23- هل يقل مستوى أدائك إذا كانت الوظيفة أكبر؟
 يقل لا يقل
- 24- هل تواجه مشكلات تعيق عملك؟
 أواجهه لا أواجهه نوعا ما
- 25- هل تشعر بالارتياح بوظيفتك والمهام المكلفة إليك؟
 مرتاح غير مرتاح
- 26- أنت راض عن المحيط العام للعمل وعن مستوى مؤسستك:
 نعم لا
- 27- ما هي الظروف التي تعيشها داخل المؤسسة؟
 ظروف نفسية
- 28- كيف تساهم الظروف النفسية في رفع الضغط المهني:
 ظروف فيزيقية ظروف صحية ظروف اقتصادية
- بشكل ضعيف متوسط مرتفع



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة حمة لخضر، الوادي
كلية العلوم الاجتماعية والانسانية



شهادة التحكيم

يشهد السادة الأساتذة والدكاترة المحترمون الموقعون أدناه، أن الطالب (ة): زبير رميسة و بن عاشور عبير ، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، قد حُكِّمًا أداة مذكرتهما (استمارة استبائية) موجية إلى مرضيين مستشفى دباخ السعيد بالمغیر والتي تدرج ضمن متطلبات إنجاز مذكرة ماستر خلال الموسم الجامعي 2023/2022، تحت عنوان: "ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي" .
وعليه، وبعد التزامهما بالملاحظات الموجهة إليهما، تعتبر الأداة صادقة فيما وضعت لقياسه (صدق المحكمين).

- قائمة الأساتذة المحكمين -

| اسم ولقب الأستاذ | الدرجة العلمية | مكان العمل | التوقيع |
|------------------|----------------|----------------|---------|
| ذيب محمد | دكتوراه | جامعة المحدثين | |
| يوسف بن النور | استاذ محاضر | جامعة السعيدية | |
| | | | |
| | | | |