

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أحمد دراية أدرار - الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تخصص: إدارة أعمال

بغنوان:

تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسات الاستشفائية في ظل جائحة كورونا.

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية " عبد الكريم بودرغومة " - أدرار -

إشراف الأستاذ:

د. حوتية عمر

من إعداد الطالبين:

❖ بيوسف محمد الأمين

❖ الجيلالي محمد

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا

جامعة أدرار

1. أ. العوفي أفنان

مشرفا

جامعة أدرار

2. د. حوتية عمر

مناقشا

جامعة أدرار

3. أ. نعماي رشيدة

الموسم الجامعي 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع وثمره جهدي الى من قال فيهما الله عزوجل

"وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا"

الى نبع الحنان وحضن الأمان إلى أمي الغالية بارك الله في عمرها

إلى من كان السند الأول للوصول إلى ما أنا فيه الآن

، أبي الغالي بارك الله في عمره

إلى جميع إخوتي وأخواتي

إلى جميع أقاربي

وإلى كل من تجمعني بهم مودة ومحبة

إلى كل من تذكرتهم ذاكرتي ونسته مذكرتي

إلى زميلي ورفيق دربي في مشواري الجامعي زميلي وأخي محمد

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع وثمره جهدي الى من قال فيهما الله عز وجل
"وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا"
الى نبع الحنان وحضن الأمان إلى أمي الغالية بارك الله في عمرها
إلى من كان السند الأول للوصول إلى ما أنا فيه الآن
، أبي الغالي بارك الله في عمره
إلى جميع إخوتي وأخواتي
إلى جميع أقاربي
وإلى كل من تجمعني بهم مودة ومحبة
إلى كل من تذكرته ذاكرتي ونسته مذكرتي
إلى زميلي ورفيق دربي في مشواري الجامعي محمد الأمين

الشكر والتقدير

أولا وقبل كل شيء نحمد الله عز وجل على توفيقه لنا في إنجاز هذا العمل حمدا يليق بجلالته وعظمته.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ المشرف " حوتية عمر " على توجيهاته القيمة التي قدمها لنا، وعلى سعة صدره، ونرجو من المولى عز وجل أن يثيبه خير الثواب. كما يسرنا أن نشكر أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا العمل، كما لا يفوتني أن أشكر كل أساتذة وموظفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

محمد. محمد الأمين

المخلص:

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدي تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسات الاستشفائية في ظل جائحة كورونا، وذلك من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت على عينة من العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية "عبد الكريم بودرغومة"-آدرار- ولتحقيق اهداف الدراسة والوصول الى نتائج المرجوة، تم تصميم استمارة استبيان موجهة الى العاملين في المؤسسة محل الدراسة، وبعد توزيع الاستمارات البالغ عددها 100 استمارة تم استرجاع 71 استمارة كانت قابلة للتحليل، ومن خلال اعتماد أسلوب التحليل الاحصائي الوصفي والاستدلالي لوصف وتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها وباستخدام البرامج الإحصائية (SPSS&Excle)، اشارت النتائج الى شعور المبحوثين بدرجة عالية من الضغوط في العمل والتي كان لها اثر واضح على حياتهم المهنية والشخصية.

This study aimed to know the extent of the impact of work stress on the performance of workers in hospital institutions in light of the Corona pandemic, through the field study conducted on a sample of workers in the public hospital institution "Abdul Karim Budergoma" – Adrar – and to achieve the objectives of the study and reach the desired results , a questionnaire was designed to address the employees of the institution under study, and after distributing the 100 forms, 71 forms were retrieved that were subject to analysis, and by adopting the method of descriptive and inferential statistical analysis to describe and analyze the study data and test its hypotheses and using statistical programs (SPSS & Excle), indicated The results indicated that the respondents felt a high degree of pressure at work, which had a clear impact on their professional and .personal lives

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
40	سلم ليكرات الخماسي	1-3
41	يبين درجة الارتباط بين عبارات هذا البعد والدرجة الكلية للمحور.	2-3
42	يبين درجة الارتباط بين عبارات بعد طبيعة الوظيفة والدرجة الكلية للمحور.	3-3
43	يبين درجة الارتباط بين عبارات بعد بيئة العمل المادية والدرجة الكلية للمحور.	4-3
44	يبين درجة الارتباط بين عبارات بعد صراع الدور والدرجة الكلية للمحور.	5-3
45	يبين درجة الارتباط بين عبارات بعد الهيكل التنظيمي والدرجة الكلية للمحور	6-3
46	يبين درجة الارتباط بين عبارات أداء العاملين والدرجة الكلية للمحور.	7-3
47	معامل Crombach alpha	8-3
48	الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت.	9-3
49	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	10-3
50	توزيع أفراد العينة حسب السن	11-3
51	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.	12-3
52	توزيع افراد العينة حسب الوظيفة	13-3
53	توزيع افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	14-3
53	توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة	15-3
54	نتائج تحليل عبارات بعد عبء العمل	16-3
55	نتائج تحليل عبارات بعد طبيعة الوظيفة	17-3
56	نتائج تحليل عبارات بعد بيئة العمل المادية	18-3
57	نتائج تحليل عبارات بعد صراع الدور	19-3
58	نتائج تحليل عبارات بعد الهيكل التنظيمي	20-3
58	نتائج تحليل ابعاد ضغوط العمل	21-3

60	نتائج تحليل عبارات محور أداء العاملين	22-3
63	تحليل تباين الانحدار البسيط بين ضغوط العمل وأداء العاملين	23-3
64	تحليل تباين الانحدار الخطي بين ضغط عبء العمل ومستوى أداء العاملين	24-3
65	تحليل تباين الانحدار الخطي بين ضغط طبيعة الوظيفة ومستوى أداء العاملين	25-3
66	تحليل تباين الانحدار الخطي بين بيئة العمل المادية ومستوى أداء العاملين	26-3
67	تحليل تباين الانحدار الخطي بين ضغط صراع الدور ومستوى أداء العاملين	27-3
68	تحليل تباين الانحدار الخطي بين ضغط الهيكل التنظيمي ومستوى أداء العاملين	28-3

قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
08	عناصر ضغوط العمل	1-1
10	مراحل التكيف مع ضغوط العمل	2-1
28	تأثير مستوى الضغوط على الاداء	3-1
50	دائرة نسبية تبين توزيع العينة حسب الجنس.	1-3
50	أعمدة بيانية تبين توزيع العينة حسب السن	2-3
51	دائرة نسبية تبين توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي	3-3
52	دائرة نسبية تبين توزيع افراد العينة حسب الوظيفة	4-3
53	دائرة نسبية تبين توزيع افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	5-3
54	دائرة نسبية تبين توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة.	6-3

فهرس المحتويات

a	الإهداء
b	الشكر والتقدير
c	الملخص:
أ	مقدمة
05	الفصل الاول: الإطار النظري لضغوط العمل وأداء العاملين
06	المبحث الأول: أساسيات حول ضغوط العمل
06	المطلب الأول: تعريف ضغوط العمل وعناصره
06	الفرع الأول: مفهوم ضغوط العمل
07	الفرع الثاني: عناصر ضغوط العمل
08	المطلب الثاني: مراحل وأنواع ضغوط العمل
08	الفرع الأول: مراحل ضغوط العمل
10	الفرع الثاني: أنواع ضغوط العمل
12	المطلب الثالث: مصادر وآثار ضغوط العمل
12	الفرع الأول: مصادر ضغوط العمل
16	الفرع الثاني: آثار ضغوط العمل
18	المبحث الثاني: ماهية أداء العاملين
18	المطلب الأول: تعريف أداء العاملين وعناصره
18	الفرع الأول: تعريف أداء العاملين
19	الفرع الثاني: عناصر أداء العاملين
20	المطلب الثاني: محددات أداء العاملين والعوامل المؤثرة فيها
20	الفرع الأول: محددات أداء العاملين
20	الفرع الثاني: العوامل المؤثرة
22	المطلب الثالث: تقييم أداء العاملين
22	الفرع الأول: تعريف تقييم أداء العاملين
22	الفرع الثاني: طرق تقييم أداء العاملين
25	المبحث الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين
25	المطلب لأول: نماذج تفسير العلاقة بين ضغوط العمل والأداء
26	المطلب الثاني: تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين

28	_____	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
30	_____	المبحث الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير الأول (ضغوط العمل)
30	_____	المطلب الأول: الدراسات العربية
32	_____	المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية
33	_____	المبحث الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير الثاني (أداء العاملين)
33	_____	المطلب الأول: الدراسات العربية
34	_____	المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية
35	_____	المبحث الثالث: التعليق على الدراسات السابقة
35	_____	المطلب الأول: التعقيب على الدراسات السابقة
36	_____	المطلب الثاني: علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة والفرق بينها
		الفصل الثالث: الدراسة الميدانية: بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "عبد الكريم بودرغومة 120 سرير -
37	_____	تيليلان"
38	_____	المبحث الاول: الطريقة والادوات المعتمدة في الدراسة
38	_____	المطلب الاول: الطريقة المعتمدة في الدراسة الميدانية
39	_____	المطلب الثاني: الادوات المعتمدة في الدراسة الميدانية
48	_____	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
48	_____	المطلب الاول: عرض نتائج الدراسة
48	_____	الفرع الاول: تحليل خصائص العينة
53	_____	الفرع الثاني: نتائج محور ضغوط العمل
58	_____	الفرع الثالث: نتائج محور اداء العاملين
59	_____	المطلب الثاني: اختبار ومناقشة الفرضيات
70	_____	خاتمة

يتميز الانسان بالصفة الاجتماعية، وهذه الخاصية جعلته يعيش داخل بيئة متقلبة وهذا راجع الى مجموع العوامل المحيطة به والتي تتميز بالديناميكية وعدم الثبات، ما جعله في حالة من الانفعال والتوتر .

ومع التغيرات السريعة عصرنا الحالي، نظرا للتطور اللامحدود في مختلف العلوم وشتى المجالات جعلته يعيش في دوامة من التغيرات التي توجب عليه التكيف معها ومجاراتها، لكن في بعض الحالات قد يعجز عن ذلك مما يترتب عليه حدوث الضغط، وهذا الأخير يعتبر من مظاهر حياة الانسان اليومية ومن عوائق هذا العصر والتي عجز على التخلص منها، إذ يعتبر جزء لا يتجزأ من مختلف تعاملاته سواء في بيئته الداخلية أو الخارجية والتي تتسم بالتغير المستمر والسريع والذي يصعب مواكبته.

وتعتبر المؤسسات على اختلاف أصنافها وأنشطتها من بين مجالات تعاملات الانسان التي تشهد هي الأخرى تطورات في كافة مكوناتها الداخلية والخارجية، لاسيما في ظل تواجدها داخل بيئة تسودها المنافسة الشديدة والمتزايدة، ونظرا للدور الذي يلعبه المورد البشري داخل هذه المؤسسات جعلت منه المتأثر الأساسي بهذه التغيرات والذي يؤثر على المؤسسة ككل وهنا يظهر مصطلح "ضغوط العمل" وهذا نتيجة العديد من العوامل. وكان هذا الموضوع من المواضيع الهامة التي نالت اهتمام العديد من المفكرين والباحثين في شتى العلوم وبصفة خاصة في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي، نظرا لأهميته البالغة كونه يخص المورد البشري خاصة بعد تزايد اهتمام المؤسسات بهذا الأخير كونه يمثل الميزة التنافسية وحجر الأساس في كل مؤسسة.

فالضغوط ظاهرة إنسانية قديمة، وقد شاع استخدام هذا المصطلح في عديد من العلوم منها الطب وعلم النفس والطب النفسي وتم استخدامه حتى في الدراسات الهندسية والفيزيائية، حيث كان يشير في الغالب الى الاجهاد والتعب، وبعد الاهتمام به بشكل خاصة حين تعلق الامر بضغوط العمل حيث اثبتت العديد من الدراسات المتخصصة انما يتعرض له العاملون من ضغوط في العمل عادة لا يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية من اضطراب وقلق وتوتر... وعلى حياتهم الاجتماعية، بل ينعكس ايضا على مستوى أدائهم داخل المؤسسات والمنظمات وهذا ما يعيق من وصول المؤسسة الى أهدافها التي تسعى لتحقيقها.

ويعتبر قطاع الصحة من أكثر القطاعات عرضة للضغوط، حيث يعتبر من القطاعات الحساسة والحيوية، إذ تقدم خدمات دائمة للمواطنين تتوقف على أساسها حياتهم، وذلك راجع لطبيعة المهنة التي تتطلب الدقة في تشخيص المرضى وتقديم العلاج المناسب، واخذ الحيطة والحذر من الامراض المعدية والانتباه الدائم والتركيز الذهني مع كل المرضى مهما كان عددهم.

ولعل ما يحدث في العالم اليوم من ضغط في شتى المجالات والقطاعات بسبب الجائحة التي يعيشها بسبب الانتشار السريع لفيروس "كورونا covid19" منذ أواخر سنة 2019 الى يومنا هذا، حيث تزداد حدتها بعد كل يوم يمر وخاصة بعد المدة الزمنية التي استغرقتها الأبحاث لإيجاد اللقاح المناسب لهذا الفيروس، حيث بلغ عدد الإصابات حول العالم نحو 171 مليون إصابة، منها 3.56 مليون حالة وفاة حسب احصائيات منظمة الصحة العالمية (نهاية ماي 2021) ما جعل العالم يدخل حالة طوارئ.

وتعتبر المؤسسات الصحية في جميع دول العالم بما فيها الجزائر وخاصة المستشفيات العمومية منها من بين أكثر المؤسسات التي تتعرض لضغوط جراء هذه الجائحة، نجم عنه إصابة نحو 15% من صفوف الطاقم الطبي، ما يجعل المورد البشري تحت ضغط حاد ربما لم يسبق أن تعرض له، لذلك وجب العمل على دراسة مستوى هذه الضغوط التي يتعرض لها العمال داخل المؤسسات الاستشفائية، لتوفير أحسن الظروف للعمل، من خلال الاهتمام بجميع الظروف والمتغيرات المحيطة بعمال الصحة، وخاصة معرفة أهم الضغوط التي يتعرضون لها اليوم بسبب هذه الجائحة وإيجاد انجع الطرق والسبل للتقليل من آثارها.

أ. إشكالية الدراسة:

ومن هنا كان اهتمامنا بموضوع "دراسة تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسات الاستشفائية في ظل جائحة كورونا" وذلك من خلال دراستنا الميدانية لحالة العاملين في مستشفى "عبد الكريم بودرغومة 120 سرير تيليلان" -ادرار-

ومنه نطرح الإشكالية التالية:

- ما مدى تأثير ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا على مستوى أداء العاملين في المؤسسات الصحية الاستشفائية؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية أسئلة فرعية كالتالي:

- ما هو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في المؤسسة الاستشفائية للصحة العمومية عبد الكريم بودرغومة في ظل جائحة كورونا؟

- هل تؤثر مصادر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الدور، عبء العمل، بيئة العمل المادية، الهيكل التنظيمي) على أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة؟

ب. فرضيات الدراسة:

للإجابة على الأسئلة الفرعية السابقة تم وضع الفرضيات الرئيسية التي سيجرى اختبارها واستخلاص النتائج كالتالي:

- لا يتعرض العاملون في المؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة لمستوى عالي من الضغوط في ظل جائحة كورونا.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين كل من مصادر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الدور، عبء العمل، بيئة العمل المادية، الهيكل التنظيمي) وأداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة.

ج. مبررات اختيار الدراسة:

- محاولة معرفة نتائج تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسة محل الدراسة.
- مستوى الزيادة في حدة ضغوط العمل في المؤسسات الاستشفائية العمومية في الظروف التي فرضتها الجائحة.
- معرفة واقع ضغوط العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية "عبد الكريم بودرغومة تيليلان"

د. أهداف الدراسة:

نتطلع من خلال هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

- تكوين إطار نظري يغطي مجمل ادبيات ضغوط العمل وما يرتبط به من مفاهيم وما يتعلق به من موضوعات ذات صلة وتأثير متبادل (أداء العاملين).
- معرفة مستويات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة (طبيعة العمل، عبء العمل، صراع الدور، بيئة العمل المادية، الهيكل التنظيمي).
- معرفة إن كانت مصادر ضغوط العمل (طبيعة العمل، عبء العمل، صراع الدور، بيئة العمل المادية، الهيكل التنظيمي)، لها أثر على أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية
- تسليط الضوء على انعكاسات جائحة كورونا على الزيادة في حدة ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المؤسسات العمومية الاستشفائية.
- الوصول الى نتائج تساعد في وضع توصيات من شأنها ان تحد من تداعيات الظروف التي فرضتها الجائحة على مستوى أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية أو التخفيف من آثارها السلبية على العاملين في المؤسسة المذكورة لتحقيق مستوى مقبول من الأداء الفردي والمؤسسي.

هـ. أسباب إختيار الموضوع:

باعتبار الوضعية التي يعيشها العالم من ضغوط خلال هذه الفترة بسبب الجائحة وتداعياتها، والذي جعل من الافراد العاملين داخل دوامة من الضغوط، وبالأخص العاملين في المؤسسة الاستشفائية وانعكاس ذلك على مستوى أدائهم، ومن هنا يمكن حصر اهم الأسباب لاختيار دراسة هذا الموضوع وتمثلت في:

✓ أسباب ذاتية: والمتمثلة في احساسنا بالمشكلة وهذا ما دفعنا لدراستها، بالإضافة الى كون الموضوع ينتمي لمجال تخصصنا حقل إدارة الاعمال.

✓ أسباب موضوعية: والتي يمكن ايجازها في:

- الأهمية التي يحملها هذا الموضوع كونه يدرس احد اهم المواضيع في العصر وفي ظروف استثنائية.
- تزايد تزمير المواطنين وشكاويهم حيال النقص في مستوى الرعاية الصحية مما يفتح المجال امام مثل هذه المواضيع

و. أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها لموضوع ضغوط العمل باعتباره من الموضوعات التي تحظى في الوقت الحاضر باهتمام الباحثين في العديد من المجالات لاسيما في مجال الإدارة لما له من تأثير على الفرد والمنظمة.

- بالإضافة الى ذلك القيام بهذه الدراسة في ظل ظروف خاصة تمر بها الوضعية الصحية العالمية.
- كما ان الدراسة تقوم على دراسة مجتمع وهو القطاع الصحي العمومي الذي يعد من القطاعات الهامة والحساسة للفرد والمجتمع، والتي تتطلب العناية والتركيز.

ز. حدود الدراسة:

1-الحدود المكانية:

من خلال العنوان فقد اقتصر الحدود المكاني للدراسة الميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية "عبد الكريم بودرغومة 120 سرير تيليلان-ادرار-

2-الحدود الزمانية:

تمثلت الحدود الزمانية للفترة التي أجريت فيها الدراسة 04 أبريل 2021 الى غاية 10 ماي 2021

3-الحدود البشرية:

تمثلت الحدود البشرية التي شملتها الدراسة في مختلف الافراد العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة 120 سرير تيليلان -ادرار-

ح. المنهج:

يعبر المنهج عن الطريقة التي يتم اتباعها في الوصول الى نتائج الدراسة، وقد اعتمدنا في هذه دراسة على ثلاث مناهج:

أ- المنهج الوصفي: في الفصل الأول من الدراسة، وذلك من خلال التعريف بالإطار النظري للدراسة والاحاطة بمختلف جوانبها.

ب- المنهج التاريخ: في الفصل الثاني من خلال استعراض مجموعة من الدراسات السابقة للتعرف على النتائج المتوصل اليها ومقارنتها مع هذه الدراسة.

ت-منهج دراسة حالة: في الفصل الثالث من خلال الوقوف على حالة العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة-ادرار-لإسقاط الجانب النظري عليها واستخلاص النتائج.

ث. هيكل الدراسة:

سنقوم بتقسيم دراستنا الى فصلين، الفصل الأول يتعلق بالجانب النظري حيث نقسمه بدوره الى ثلاث مباحث، الأول خصصناه لضغوط العمل والثاني لأداء العاملين والثالث تناولنا فيه دراسات سابقة حول الموضوع. اما بالنسبة للفصل الثاني والخاص بدراسة الجانب التطبيقي للدارسة مجزئ الى مبحثين، المبحث الأول يتضمن الطريقة والأدوات المعتمدة في الدراسة والمبحث الثاني تم من خلاله عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

الفصل الأول

أساسيات حول ضغوط العمل
وأداء العاملين

تمهيد:

الإنسان بطبعه اجتماعي، وهذه الصفة تجعله يتعرض لمجموعة من الضغوط المختلفة ناتجة عن الوسط أو البيئة اللذان ينتمي إليهما ونظرا للتغير السريع والمستمر في هذه البيئة والتي عجز عن السيطرة عليها، أدخلته في دوامة من الصراع معها حيث أصبحت شيء متلازم مع حياة المجتمعات، وهذا التأثير لم يقتصر على حياة الفرد في مجتمعه أو في الأماكن العامة فقط، بل امتد إلى داخل المنظمات، وأصبح لهذه الضغوط تأثيرات وعواقب على النواحي النفسية والاجتماعية للأفراد، وبذلك أصبح موضوع ضغوط العمل محل اهتمام العديد من الباحثين والمنظرين الذين يهتمون بمجال الإدارة والمنظمات، كما أن الجانب الآخر وهو الأكثر تأثر بهذه الضغوط وهو أداء العاملين يحظى أيضا باهتمام لا يقل عن الأول من قبل الباحثين.

ومن خلال هذا قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، بحيث نتطرق في المبحث الأول إلى الإطار النظري لضغوط العمل وأداء العاملين، أما في المبحث الثاني نعرض فيه أمثلة عن دراسات سابقة تخص الموضوع.

المبحث الأول: أساسيات حول ضغوط العمل

أصبح موضوع ضغوط العمل من المواضيع التي تحظى بدراسة العديد من الباحثين والدارسين في مختلف المجالات، وهذا نتيجة لما أصبح يحظى به العنصر البشري من أهمية داخل المنظمات، كما هو الحال أيضا بالنسبة لأداء العالمين نظرا للعلاقة التي تربطهما، وعليه سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق الى أهم المفاهيم المتعلقة بهما.

المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل وعناصره

من خلال هذا المطلب سنستعرض مجموعة من التعاريف لمصطلح ضغوط العمل والعناصر المكونة لها.

الفرع الأول: مفهوم ضغوط العمل

1- مفهوم ضغوط العمل:

الضغط لغة: من الضغط أي الضيق والقهر والاضطرار أو الزحمة والشدة والمجاهدة بين الدائن والمدين، والضغط هو الرجل الضعيف الراي.¹

ترجع كلمة ضغوط "stress" الى الكلمة اللاتينية "stringer" والتي تعني السحب بشدة "draw tight"

الضغط اصطلاحا: يعني الضغط في الطب الضغط الذي يحدثه تيار الدم على جدار الاوعية الدموية، وفي الهندسة يعني القوة الواقعة على وحدة المساحات في الاتجاه العمودي عليها. وهكذا باختلاف المجال الذي يستعمل فيه هذا المصطلح.²

-أما مصطلح ضغوط العمل فقد ظهر خلال القرن الثامن عشر، ومن خلال الاتي نستعرض مختلف التعريفات التي أعطاها الباحثين لهذا المصطلح:

*تعريف بير ونيومان: الضغوط حالة ناشئة عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد لكي تتغير حالته النفسية والبدنية بحيث يجبر على التحول عن ممارسته لعمله بصورة طبيعية.³

¹ليبسيس عفاف، نصر الله عابدة، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمؤسسات الاستشفائية العمومية، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد عمومي وتسيير مؤسسات، شعبة علوم اقتصادية، قسم علوم اقتصادية، كلية علوم اقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2017/2018، ص03

²ليبسيس عفاف، نصر الله عابدة، المرج نفسه، ص03

³عمر مصطفى محمد النعاس. دراسات في الضغوط المهنية والصحة النفسية. الادارة العامة للمكتبات-إدارة المطبوعات والنشر. منشورات جامعة السابع من أكتوبر.مصر. 2008. ص30

*تعريف ماندلر: الضغوط المهنية تعني تلك الظروف المرتبطة بالضغط pressure وبالتوتر والشدة strain الناتجة عن المتطلبات او التغييرات التي تستلزم نوعا من إعادة التوافق عند الفرد، وتنتج الضغوط من المواقف والاحداث السلبية التي توجد في بيئة العمل وتؤثر على الفرد مثل (صراع الدور، العبء الوظيفي، مشكلات اتخاذ القرار)، وينجم عن هذا بعض الاستجابات النفسية والفيسيولوجية السلبية لدى الفرد مثل عدم الرضا عن العمل، القلق، سرعة ضربات القلب.⁴

*تعريف لوثنانز: ضغط العمل عن انه الاستجابة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفساني او سلوكي لأفراد المنظمة.⁵

*يوضح عديلي: ضغط العمل بانه الجانب النفسي والتغييرات النفسية التي تحدث داخل الفرد عندما تكون متطلبات بيئة العمل التي على الفرد مواجهتها تفوق طاقته وإمكاناته وهذا بالنسبة له يعتبر تهديدا يمارس ضغطا نفسيا عليه.⁶

*تعريف بيم ألن: الضغوط تنشأ من خلال تفاعل الفرد مع البيئة وتتمثل في أعباء العمل، صراع الأدوار وفي شبكة علاقاته مع الاخرين مثل الأصدقاء والاقارب وافراد الاسرة.⁷

من خلال هذه التعاريف يتضح ان الباحثين لم ينفقوا على تعريف واحد لضغوط العمل، إذ يمكن ان تعرف بطرق مختلفة باختلاف وجهات النظر ومجال اختصاص كل باحث وحسب ما يراه مناسباً للظرف الي يسبب تلك الضغوط.

ويمكن تعريفها على انها مقياس لتأثير محصلة التفاعل بين مجموعة عوامل أهمها الفرد وبيئة العمل، تنتج عن ضعف الانسجام والتوافق بين الفرد وبيئة عمله، وقد يكون هذا التأثير إيجابيا او سلبيا والتي تنحرف بالفرد عن أدائه الطبيعي للأعمال المكلف بها.⁸

الفرع الثاني: عناصر ضغوط العمل:

يمكن تحديد ثلاث عناصر رئيسية لضغوط العمل في المنظمة وهي:

(1) **عنصر المثير:** ويحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد

يكون مصدر هذا العنصر البيئة او المنظمة او الفرد.

⁴ عمر مصطفى محمد النعاس. المرجع نفسه.ص31

⁵معن محمود عياصرة. مروان محمد بني احمد. إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير. دار الحامد للنشر والتوزيع.دط.الاردن.2008.ص107

⁶معن محمود عياصرة. مروان محمد بني احمد. المرجع نفسه.ص107

⁷عمر مصطفى محمد النعاس. مرجع سابق.ص31

⁸أياد ظاهر، ياسر سعد عبد الأمير انعكاس، بعض مصادر ضغوط العمل التنظيمية على جودة تدقيق الهيئات الرقابية، بحث ميداني في ديوان الرقابة المالية الاتحادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العدد36، /2015، ص179

(2) عنصر الاستجابة: يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.

(3) عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة⁹

الشكل رقم (1-1): عناصر ضغوط العمل



المصدر: لبيبيس عفاف، نصر الله عابدة، مرجع سابق، 2017/2018، ص5

المطلب الثاني: مراحل وأنواع ضغوط العمل:

الفرع الأول: مراحل ضغوط العمل:

يمر الضغط في عملية تأثيره على الفرد بمجموعة من المراحل، وقد قسمها نظام التكيف الفسيولوجي العام إلى ثلاث مراحل رئيسية:¹⁰

1-2/ مرحلة الإنذار: وذلك عند تعرض الفرد لمثير ما بشكل مفاجئ حيث يكون الضغط في مرحلته الأولى، ويترتب على ذلك زيادة نشاط جميع أجهزة الجسم، ويتم ذلك على مرحلتين:

أ- مرحلة الصدمة: وهي ردة الفعل اللحظي لتعرض الفرد للمثير، وتتمثل أعراضه في انخفاض درجة الحرارة، وضغط الدم، وارتخاء العضلات.

ب- مرحلة رد الفعل العكسي للصدمة: وذلك من خلال تزايد إفراز الكورتيزون، وغدة الأدرينالين كتمهيد لمرحلة المقاومة.

⁹عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية، مذكر ماجستير، إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010/2009، ص10

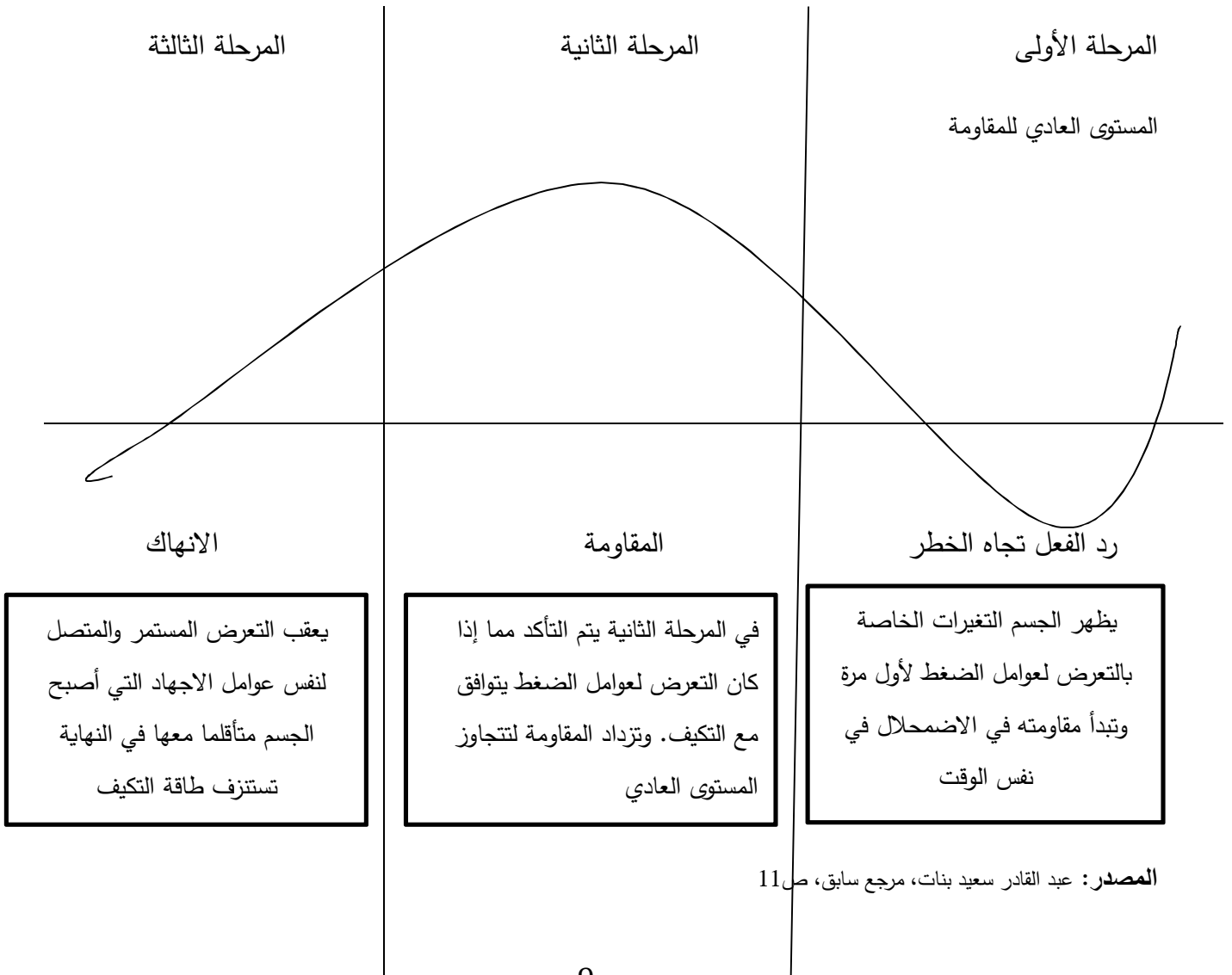
¹⁰محمد الصيرفي، السلوك الإداري -العلاقات الإنسانية-، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، الاسكندرية، 2007، ص311

2-2/ مرحلة المقاومة: ويصل فيها الجسم للتكيف الكامل مع هذا المثير، مما يمكن الفرد من إزالة آثار هذا المثير، أو تحجيم آثاره في واح أو اثنين من اجهزته. وفي حالة حدوث عدم التوازن بين قدرة الفرد الفسيولوجية والنفسية وبين هذا المثير ينتقل للمرحلة الثالثة.

2-3/ مرحلة الانهك: وتحدث عند انتهاء قدرة الفرد على التكيف مع ذلك المثير واستمرار تأثيره على اجهزته، وفي هذه الحالة قد يؤدي الضغط المستمر الى المرض او الفناء، هذا ويلاحظ على هذا التعريف ما يلي:

- قصر سبب الضغط على المثيرات البيئية.
- قصر النتيجة على الجانب الفسيولوجي.
- وصف ضغط العمل بانه نظام التكيف العام الفسيولوجي ولم يأخذ الجانب النفسي للتكيف مع الضغوط التي تواجه الفرد.

الشكل رقم (2-1) مراحل التكيف مع ضغوط العمل



المصدر: عبد القادر سعيد بنات، مرجع سابق، ص11

الفرع الثاني: أنواع ضغوط العمل

1- أنواع ضغوط العمل

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير منها:

1-1 وفقا للآثار المترتبة عليها

يمكن تقسيم ضغوط العمل من حيث تأثيرها الى نوعين وهما: الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية¹¹

أ- الضغوط الإيجابية:

وهي الضغوط المفضلة والمرغوب فيها، وعلى المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل للعديد من هذه الضغوط مثل اجتياز اختبار ما، او دورة تدريبية معينة للترقية او تحقيق معدلات الأداء العادية... الخ

وقد أوضح بعض الكتاب الحاجة الى ضغوط مثالية للوظيفة حيث ان الهدف من إيجاد وظيفة فعالة للضغوط هو انها تستخدم كمنبه او كأداة تحذير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة والافراد بالإضافة الى تقليل حدة وآثار المشاكل. وقد أوضح Forbes المؤشرات التالية فيما يتعلق بالضغوط الإيجابية التي تحدث بين الموظفين:

1. ارتفاع حجم النشاط
2. زيادة الدوافع
3. تعلم الهدوء وعدم الانفعال تحت الضغوط
4. القدرة على إدراك وتحليل المشاكل
5. زيادة القدرة على التصرف
6. زيادة القدرة على التذكر والتركيز والاسترجاع
7. التفاوض نحو المستقبل
8. تعتبر الضغوط الإيجابية أداة مساعدة للفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر.

ويمكن للمدير ان يستخدم هذه المؤشرات لتقدير مستويات الضغوط الواقعة على العاملين معه، بحيث إذا اختلفت هذه المؤشرات وساءت فان ذلك ينبه بوجود ضغوط سلبية في بيئة العمل يجب الاحتياط لها.

¹¹محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص319-323(بتصرف)

ب- الضغوط السلبية:

وهي الضغوط غير المفضلة والتي تسبب الضرر والاذى والمرضى للأفراد، وتركز معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي.

والضغط السلبي كما عرفه أحد الكتاب "عبارة عن قليل أو كثير من الاستثارة التي ينتج عنها اذى او ضرر بالفرد سواء من:

- 1- الناحية الصحية مثل (تعرضه لبعض امراض القلب وتصلب الشرايين والسكتة)
- 2- الناحية النفسية مثل (الفتور واللامبالاة والتسبب والسام والارق والنظرة التشاؤمية للأمور...الخ)
- 3- الناحية الوظيفية مثل (انخفاض الإنتاجية وزيادة معدلات الغياب وغيرها).

ويستطيع المدير ان يدرك هذه المؤشرات ويتعرف على درجة الضغوط الواقعة على العاملين معه وان يساعدهم على التعامل مع هذه الضغوط او التعرف على مصادرها التنظيمية ومحاولة علاجها او التخفيف منها.

ان مساعدة المدير لمرؤوسيه على التكيف مع الضغوط يؤدي الى زيادة فعالية الافراد في الأداء، كما يترتب عليه زيادة حجم الضغوط التي تعتبرها الفرد إيجابية...وقد بين أحد الكتاب ان هناك ثلاث مناطق للضغوط التي يتعرض لها الفرد هي:

*الأولى: منطقة الضغوط الإيجابية: وهي تعني ذلك القدر من الضغوط والذي يؤدي الى تحسين صحة وأداء الفرد وتجعله راضيا.

*الثانية: منطقة الضغوط السلبية الزائدة: وهو ذلك القدر من الضغوط السلبية الذي يزيد عن قدرة وتحمل الفرد له.

*الثالثة: منطقة الضغوط السلبية المنخفضة: وهي عبارة عن ذلك القدر من الضغوط التي يتعرض لها الفرد ويكون تأثيرها محدود، فهي لا تحمس الفرد على الأداء كما انها لا تخلق لديه الدافع او الحافز على تحدي الصعاب.

1-2 وفقا للفترة الزمنية: ويمكن تقسيمها كالآتي:¹²

أ- الضغوط البسيطة: وتمتد من ثواني معدودة الى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن اشخاص تافهين او احداث قليلة الأهمية في الحياة.

¹²فراس حاج محمد، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، مذكرة ماجستير، ادارة الاعمال التخصصي، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2016، ص21

- ب- الضغوط المتوسطة: وتمتد من ساعات الى أيام وتتجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية او زيارة شخص مسؤول او غير مرغوب فيه.
- ت- الضغوط المضاعفة: وهي التي تستمر لأسابيع او أشهر وتتجم عن احداث كبيرة كالنقل من العمل او الإيقاف عن العمل...

1-3 من حيث المصدر: ويمكن تقسيمها الى ما يلي¹³

- أ- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: يتعرض لها الفرد داخل المنظمة اثناء ممارسته مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية او اجتماعية او تقنية.
- ب- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: تظهر لدى الافراد الذين يتفاعلون معا في مجالات العمل.
- ت- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: تعزى الى الخصائص الشخصية المتوازنة او المكتسبة.

المطلب الثالث: مصادر وآثار ضغوط العمل:

الفرع الأول: مصادر ضغوط العمل

تتعدد وتتوزع العوامل والظروف والمؤثرات التي يمكن ان تشكل مصادر ضغط على الافراد، وقد بين بعض الكتاب والباحثين الى انه يمكن تحديد مصادر ضغوط العمل كما يأتي¹⁴:

1-2 المصادر التنظيمية لضغوط العمل:

يقصد بالضغوط التنظيمية: تلك الضغوط التي تسببها السياسات التنظيمية او الوظيفية داخل المنظمة، لذلك فالضغوط التنظيمية على العاملين في أي منظمة تفرز نوعا من الضغوط هي الضغوط المرتدة من العاملين على المنظمة مما يضاعف حجم الأعباء الملقاة على عاتق الإدارة العليا في المنظمة في محاولة منها التوفيق بين اهداف المنظمة وتلك الضغوط.

1-1-2 اعباء العمل:

يرى جرينبرج وبارون ان اعباء العمل هو تحميل الفرد بأعباء فوق طاقته وقد تكون زيادة الأعباء من الناحية الكمية اذ يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع إنجازها بالوقت المحدد، وقد تكون زيادة العبء بشكل نوعي، كأن

¹³ فراس حاج محمد، نفس المرجع، ص21

¹⁴ اياد طاهر محمد، ياسر سعد عبد الأمير، مرجع سابق، ص179-182

يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تتلاءم واستعداداته وقدراته الخاصة، اذ يحدد عبء العمل مقدار الضغط الذي يؤثر على العاملين نتيجة لعدم قدرتهم من انجاز كامل المهام المحددة لهم.

2-1-2 صراع الدور:

يظهر صراع الدور في العمل حينما يقوم الفرد بأداء مهام كثيرة تتطلب سرعة كبيرة لإنجازها. ولا يشعر الفرد بدافع لإنجاز تلك المهام ولا يعتبرها جزء من مهام وظيفته، بالإضافة الى ان تلك المهام تكون متشعبة ومتداخلة مع مهام او أدوار أخرى يؤديها الفرد، مثلا تداخل عمل الفرد مع واجباته العائلية او عدم تحقق اهتماماته الشخصية في تلك الوظيفة، وبالتالي يشعر الفرد بعدم الرغبة بعمله وبالضغوط الواقعة عليه، كذلك يظهر صراع الدور حينما يكون الفرد واقعا تحت أكثر من قيادة، ويتلقى أوامر من أكثر من رئيس يطلبون منه القيام بوظائف متناقضة.

2-1-3 غموض الدور:

يشير هذا المصدر الى عدم تأكد الفرد من طبيعة واختصاص العمل المناط به، ويعود ذلك الى عدم تأكد الفرد من توقعات الآخرين عنه فيما يفترضان يؤديه من واجبات، مما يؤدي الى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله مما يزيد من الشعور بالضغط النفسي، ومن الممكن ان يؤدي أحد او جميع العوامل الاتية الى غموض الدور:

- (1) عدم ملائمة إمكانيات الفرد وقدراته لظروف ومتطلبات الوظيفة التي يؤديها.
- (2) عدم او ضعف استيعاب الفرد لجوانب وظيفته ودورها واهميتها في المنظمة.
- (3) توتر العلاقات بين الفرد مع الأطراف الأخرى في العمل (الزملاء، المرؤوسين، الرؤساء...)

2-1-4 الظروف المادية للعمل:

إن اختلاف ظروف العمل المادية من تهوية واضاءة ورطوبة وضوضاء، او التعامل مع مواد كيميائية كالغازات او مواد خطرة كالسموم يمكن ان يؤدي الى الشعور بعدم ملائمة ظروف العمل لحالات العاملين النفسية وصحتهم وسلامتهم، ونظرا للارتباط الوثيق بين تلك الأمور وصحة وسلامة الفرد البدنية فإنها يمكن ان تكون مصدرا أساسيا من مصادر ضغوط العمل.

2-1-5 تقييم الأداء :

ان تقييم الأداء هو عبارة عن تحليل وتقييم أداء الموظفين لعملهم ومسلكهم، وتقدير مدى صلاحيتهم وكفاءتهم في النهوض بأعباء ما كلفوا به من اعمال ومدى تحملهم لمسؤولياتهم تجاه تلك الاعمال. هناك طرق عديدة لتقييم الأداء، ومن ثم فان عدم العدالة في تقييم أداء العاملين في المنظمة يؤدي الى ضغوط نفسية شديدة.

2-1-6 طبيعة العمل:

يقصد به طبيعة العمل الذي يؤدي من قبل الفرد من حيث مدى تنوع الواجبات او مدى أهمية العمل وكميته ونوعية المعلومات المرتدة من تقييم الأداء تعد من العوامل التي من المحتمل ان تكون مصدرا أساسيا للإحساس بضغوط العمل، فضلا ان بعض الوظائف بطبيعتها تتضمن ضغوطا عالية مثل رجال الإطفاء وكبار المدراء والجراحين، في حين نجد وظائف أخرى مثل المحاسبين وخبراء التأمين اق ضغوطا.

2-1-7 تحليل الوظائف:

بعض الوظائف تكون ذات ضغوط عمل أكثر من وظائف أخرى، فالوظائف في المستويات المختلفة داخل الهيكل التنظيمي لكل منها ضغوطها الخاصة، لذا فان مستويات الضغوط تعد احد الاعتبارات المهمة التي تأخذ بنظر الاعتبار عند اتخاذ القرار باختيار الوظيفة والتي تتلاءم مع إمكانيات الفرد وقابلية تحملها.

2-1-8 الهيكل التنظيمي:

يحدد موقع الفرد داخل الهيكل التنظيمي نوع مسببات الضغط التي يتعرض لها، فالإدارة العليا يتعرض لضغوط البيئة الخارجية بالإضافة الى بيئة العمل، ويرى العتيبي وجابر ان الإجراءات الإدارية داخل المنظمة ربما تكون غير جيدة ومسببة لضياع الوقت، كما ان إمكانيات العمل ربما تعاني من نقص مادي ونقص في الأجهزة او المعدات او عدم وجود خطة محددة. كل ذلك قد يؤدي الى شعور الفرد بالضغوط.

2-2 المصادر الشخصية لضغوط العمل:

تلعب خصائص الفرد وشخصيته دورا مهما في تحديد معاناة وردود فعله نحو الضغط المهني، ومن ثم فان الافراد لا يستجيبون بنفس الطريقة لمؤثرات ومواقف الضغط، وفيما يلي عرض موجز لاهم هذه المصادر والأكثر شيوعا لدى الباحثين وهي:¹⁵

¹⁵ عمر مصطفى محمد النعاس، مرجع سبق ذكره، ص45-51(بتصرف)

2-2-1 إدراك الفرد للضغوط:

يمكن لأي حدث سواء أكان من مواقف بيئية غير محددة أو من أحداث الضغوط البارزة أو مجرد ضغط عادي، أن يصبح ضغطا كبيرا أصغير طبقا لإدراك الفرد له. فقد وجد الباحثون أن إدراك الفرد الإيجابي أو السلبي لأحداث الضغوط من المحددات الهامة للصحة النفسية، فالأحداث التي يتعرض لها الفرد قد تزيد من ثقته ومهاراته في التعامل مع الأحداث المستقبلية بالنسبة لشخص ما، وقد تكون ضاغطة وذات تحد بالنسبة لشخص آخر، وعليه فان فقدان الوظيفة أو السفر خارجا أو العمل الكثير يعد ضاغطا لبعض الناس وغير ضاغط لآخرين وفقا لإدراك الفرد للكل موقف أو حدث.

2-2-2 نمط الشخصية:

يرجع أساس انتشار استخدام هذا مفهوم الى الباحثين فريدمان وروزنمان وهما طبيبان مختصان في أمراض القلب. ويعد نمط الشخصية المضادة في دراسة الضغوط من أشهر نظريات الضغط والصحة. وتوجد أدلة كثيرة تؤكد ان الطريقة التي يختارها الفرد في تدخله وتعامله مع محيط حياته يمكن ان تلعب دورا حاسما في تعرضه للضغوط .

2-2-3 مركز التحكم في الأحداث:

الفرد الذي يعتقد انه يستطيع التحكم في الأحداث والسيطرة عليها بدرجة كبيرة هو الأكثر تحملا للتهديدات والضغوط التي يتعرض لها في حياته من ذلك الشخص الذي لا يعتقد بانه يستطيع التحكم بمراكز الأحداث. وتؤكد بعض الدراسات على ان الأفراد الذين يمتازون بالسيطرة الداخلية أكثر تحملا للتهديدات التي يتعرضون لها وأقل معاناة لضغوط العمل، وعلى العكس من ذلك فالأفراد الذين يمتازون بالسيطرة الخارجية يوجد لديهم ضغط عالي لأنهم يدركون ان ما يحدث يرجع لسيطرة خارجية ولا يمكنهم السيطرة عليها ومن ثم فهم أكثر عرضة للضغوط.

2-2-4 القدرة والكفاية الذاتية:

لعملية التوافق بين قدرات الفرد وحاجاته ومتطلبات العمل اثرا في تحديد درجة معاناته من الضغط المهني، فكلما زاد توافق قدرات الفرد مع متطلبات الوظيفة أشبعت حاجاته المهنية وقلة درجة معاناته من ضغوط الوظيفة، فالعامل الذي يملك قدرات ومهارات عالية تمكنه من القيام بالسلوك المطلوب يكون اقل معاناة من الضغوط، وذلك بعكس العامل الذي يملك تلك المهارات فيكون أكثر معاناة من ضغوط العمل.

2-2-5 الحالة النفسية والبدنية:

للحالة النفسية والبدنية للفرد تأثيرا بليغا في درجة معاناته من الضغط المهني ذلك لان الحالة تحدد طبيعة الاستجابة للضغط، فالتعب الشديد مثلا يزيد من مسببات الضغط ومستوى تأثيره، كما ان الإحباط يقلل من مستوى مقاومة الفرد

للضغط. وللحالة الصحية تأثيرا كبيرا على مستوى معاناة الفرد من الضغوط، فالصحة الجيدة تجعل الفرد اقل تعرضا للمرض عند مواجهته للمواقف الضاغطة.

2-2-6 ظروف العامل الخاصة:

العالم عضو في جماعات كثيرة متعددة الأطراف، وهو يحتاج لدرجة كافية من التوافق النفسي حتى يكون لديه علاقات صحية خالية من المشاكل، فالعامل الذي لا يعاني من مشكلات في حياته الخاصة يساعده ذلك على تحمل المشاق وتبعات العمل واعطائه كل جهده واهتمامه. اما العامل غير المستقر في حياته الخاصة فتكثر مشكلاته السلوكية في عمله ويسوء تكيفه معه، لذا نجد ان بعض المؤسسات تهتم بتعيين أخصائيين اجتماعيين ونفسيين لحل مشاكل العاملين بها.

2-3 المصادر المتعلقة بالبيئة المحيطة بالعمل:

وهي مجموعة من العوامل الخارجية والتي يكون لها تأثير مباشر أو غير مباشر على الافراد:¹⁶

2-3-1 العوامل السياسية: تؤثر العوامل السياسية على حياة الافراد غير المهتمين بها، فالجو السياسي العام،

التيارات السياسية السائدة، العقوبات المفروضة، الحروب، وغيرها من العوامل تساعد في زيادة حجم الضغوط

2-3-2 العوامل الاقتصادية: ولها دور كبير في تشتيت جهد الانسان وضعف قدرته على التركيز والتفكير لا سيما

عندما تحدث أزمات مالية بالدولة وبالتالي يصعب على الافراد مسايرة متطلبات الحياة، فمع الظروف الاقتصادية السيئة يظهر القلق حول الوظائف وسبل العيش مما يزيد من حدة الضغط على الافراد العاملين مما يؤدي الى ظهور أنماط سلوكية واتجاهات غير منتظمة.

2-3-3 العوامل الاجتماعية: وتعد الحجر الأساسي في التماسك الاجتماعي والتفاعلي بين أفراد المجتمع. فقد تكون

الاسرة مصدرا لبعض الضغوط بسبب توقعاتها من الفرد، او تعارض متطلباتها مع متطلبات العمل، وما يحدث في الحياة الاسرية من تغيرات جوهرية كحالات الوفاة أو الأمراض، وهذا ما يؤثر على الحالة الوظيفية للأفراد.

الفرع الثاني: آثار ضغوط العمل

تعدد الآثار التي تنتج من ضغوط العمل حيث قسمها الباحثين الى اثار إيجابية وأخرى سلبية كالتالي:¹⁷

1- الآثار الإيجابية:

تتظر العديد من المنظمات الى ضغوط العمل على انها امر سلبي يجب مكافحته لما يترتب عليه من اثار على الفرد والمنظمة، ولكن الحقيقة غير ذلك اذ ان لضغوط العمل آثار إيجابية مرغوب فيها ونذكر منها ما يلي:

¹⁶عبد القادر سعيد بنات، مرجع سابق، ص16،15

¹⁷عبد القادر سعيد بنات، مرجع نفسه، ص21-23

1. التحفيز العمل
2. تجعل الفرد يفكر في العمل
3. يزداد تركيز الفرد في العمل
4. ينظر الفرد الى عمله بتميز
5. التركيز على نتائج العمل
6. المقدرة على التعبير عن حالات الانفعال والمشاعر
7. الشعور بالمتعة
8. الشعور بالإنجاز
9. النظر الى المستقبل بالتفاؤل

2- الآثار السلبية:

يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد والمنظمة واهمها ما يلي:

1-2 آثار الضغوط العمل السلبية على الفرد:

ينجم عن تعرض الفرد للضغوط مجموعة من الآثار قد تظهر على شكل تغير في سلوكه، او على شكل اعراض نفسية وقد تؤثر أيضا حتى على حالته الجسدية والصحية:¹⁸

- أ- آثار سلوكية: مثل المعاناة من الارق واستخدام المهدئات والعدوانية في التصرف والتخريب وغيرها.
- ب- أعراض نفسية: وهي حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقته بالآخرين مثل: الحزن الشعور بالكآبة التشاؤم، فقد الثقة في الآخرين، النسيان المتكرر وغيرها.
- ت- آثار جسدية: ويؤدي تزايد الضغوط على الفرد آثار سلبية على سلامته البدنية، فيعاني من الصداع وقرحة المعدة والسكري، وامراض القلب، وضغط الدم.

2-2 آثار ضغوط العمل السلبية على المنظمة:

نظرا للعلاقة التي تربط الفرد بالمؤسسة فان كل تأثير يقع عليه بسبب ضغوط العمل يؤثر ذلك على المؤسسة وادائها ومدى تقدمها نحو أهدافها، ويمكن ايجاز ذلك فيما يلي:¹⁹

¹⁸معن محمود عياصرة، مروان محمد بني احمد، مرجع سابق، ص140،139

¹⁹عبد القادر سعيد بنات، مرجع سابق، ص23

- زيادة التكاليف المالية (تكلفة التأخر عن العمل، الغيابات، التوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، تكلفة الفاقد من المواد او العجز في الإنتاج).
- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.
- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في الحوادث.
- الاستياء من جو العمل.
- عدم الرضى الوظيفي.
- الغياب والتأخير عن العمل.
- ارتفاع معدل الشكاوى.
- عدم الدقة في اتخاذ القرارات.
- سوء العلاقة بين الافراد ومسؤوليهم.
- سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.
- التسرب الوظيفي.
- الشعور بالفشل.

المبحث الثاني: ماهية أداء العاملين

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على العنصر الثاني من موضوع الدراسة من حيث سنتطرق الى تعريف كل من: أداء العاملين، محددات أداء العاملين والعوامل المؤثرة فيه ثم التطرق الى طرق قياس أداء العاملين.

المطلب الأول: تعريف أداء العاملين وعناصره

الفرع الأول: تعريف أداء العاملين

يعتبر موضوع الأداء في المؤسسة من المواضيع التي استقطبت العديد من الدراسات والأبحاث والتي كانت تهدف الى إعطاء مفهوم دقيق له، وكمثله من المفاهيم له العديد من التعريفات.

- تعريف الأداء لغة: يتضح من معاجم اللغة العربية أن الأداء مصدر الفعل أدى، فحسب معجم اللغة العربية المعاصرة: أدى عمله قام به، أتمه وأنجزه، قضاها.²⁰

²⁰ أحمد مختار عمر واخرون، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، مجلد1، 2008، ص76.

وقد تعددت التعاريف التي أوردها الباحثين والكتاب المهتمين بهذا المجال، ويرجع هذا التباين تبعاً لمعطيات البحث وتبعاً للمدخل الذي ينظر من خلاله الباحث إلى مصطلح أداء العاملين.

❖ تعريف 1: يعرف الأداء بأنه تظافر الكفاءة والفعالية في فعل المهام الأساسية المطلوبة من الفرد، ويعبر مفهوم الأداء الوظيفي عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور أو المهام والذي يشير بالتالي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد.²¹

❖ تعريف 2: يعرف على أنه مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله، وتتضمن جودة الأداء، وحسن التنفيذ والخبرة الفنية في الوظيفة، فضلاً عن الاتصال مع بقية أعضاء المنظمة بالالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص.²²

❖ تعريف 3: كما يعرف على أنه نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة.²³

من خلال ما سبق يمكن تعريف أداء العاملين بأنه عبارة عن تمكن الفرد من القيام بمتطلبات الوظيفة من مهام وواجبات ومسؤوليات بشكل واضح بجودة عالية وتكلفة منخفضة وفي الوقت المناسب.

الفرع الثاني: عناصر أداء العاملين

يوجد للأداء الوظيفي عناصر أو مكونات لا يمكن التحدث بدونها عن وجود أداء فعال، وقد اتجه الباحثون إلى التعرف على عناصر ومكونات الأداء من أجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية فعالية الأداء الوظيفي للعاملين، ومن هذه العناصر ما يلي:²⁴

- أ- كفاية الموظف: وهي تعني ما لدى الفرد الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداءً فعالاً يقوم به الموظف.
- ب- متطلبات العمل: وتشمل المهام والمسؤوليات، أو الأدوار والمهارات والخبرات التي تتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.

²¹فiras حاج محمد، مرجع سابق، ص29

²²عبد القادر سعيد بنات، مرجع سابق، ص32

²³عبد القادر سعيد بنات، مرجع سابق، ص32

²⁴فiras حاج محمد، مرجع سابق، ص30

ت- بيئة التنظيم: وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر على الأداء الفعال للموظف وهي: التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي، والإجراءات المستخدمة. أما العوامل الخارجية فهي تشكل بيئة التنظيم وتؤثر في الأداء الفعال مثل: العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتقنية والحضارية والسياسية والقانونية.

المطلب الثاني: محددات أداء العاملين والعوامل المؤثرة فيها.

الفرع الأول: محددات أداء العالمين

يعتبر الأداء الوظيفي الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور أو المهام. ويعني هذا أن الأداء هو موقف معين يمكن ان ينظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين كل من:²⁵

3-أدراك الدور (المهام)

2-القدرات

1- الجهد

ويشير الجهد الناتج من حصول الفرد على التدعيم الى الطاقة الجسمانية والعقلية، التي يبذلها الفرد لأداء مهمته. أما القدرات فهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، وتعتبر هذه المتغيرات ثابتة خلال الفترة الزمنية القصيرة. ويشير إدراك الدور أو المهمة الى الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله. وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور.

ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء، لابد من وجود حد أدنى من الاتقان في كل مكون من مكونات الأداء. بمعنى أن الافراد عندما يبذلون جهود فائقة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم، فان أدائهم لا يكون مقبولا من وجهة نظر الاخرين. فبالرغم من بذل الجهود الكبيرة في العمل، فان هذا العمل لن يكون موجها في الطريق الصحيح. وبنفس الطريقة فإن الفرد الذي يعمل بجهد كبير ويفهم عمله، ولكنه تنقصه القدرات فعادة ما يقيم مستوى أدائه كأداء منخفض. وهناك احتمال أخير وهو ان الفرد يكون لديه القدرات اللازمة، والفهم اللازم للدور الذي يقوم به، ولكنه كسول ولا يبذل جهدا كبيرا في العمل. فيكون أداء مثل هذا الفرد أيضا منخفضا. وعليه فان توازن مكونات الأداء هي العامل الأساسي للحصول على أداء كامل ومقبول.

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء

يتأثر مستوى الأداء الوظيفي بمجموعة من العوامل أهمها ما يلي²⁶:

²⁵عبد القادر سعيد بنات، مرجع سابق، ص 35،34(بتصرف)

²⁶فiras حاج محمد، مرجع سابق، ص 30

1. تحديد أهداف المنظمة: إن المنظمات التي تعمل دون أن يكون لديها خطط واضحة ومعدلات إنتاج محددة،

فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات، وهذا بدوره ينعكس على أداء الموظفين فيها.

2. مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات: لا شك بأن ضعف مشاركة المستويات

الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات، ساهم في إيجاد فجوة بين الإدارة العليا والموظفين، والذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة ككل.

3. الرضا الوظيفي: إن انخفاض الرضا يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء .

4. التسبب الإداري: يعتبر التسبب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات

أداء الموظفين.

5. التطور التنظيمي: إن المشكلات الناتجة عنه لها أثر واضح في انخفاض معدلات أداء الموظفين .

6. البيئة المادية: إن عجز المنظمة عن توفير بيئة عمل مادية مناسبة للعاملين، يترك آثاراً سيئة في نفوس

العاملين، مما يؤدي إلى ضعف مستوى أدائهم الوظيفي.

7. نطاق الإشراف: يلعب نطاق الإشراف دوراً هاماً في التأثير على الأداء الوظيفي، حيث يترتب على عدم

وجود الإشراف الجيد انخفاض الروح المعنوية للموظفين، وخلق جو من عدم الثقة، وبالتالي يترك أثراً على

أداء الموظفين.

8. نظام الحوافز: إن نظام الحوافز على اختلاف أنواعها يسهم في تحفيز العاملين، ويساهم في حثهم على

رفع كفاءة أدائهم ويزيد من درجة رضاهم عن العمل.

9. ضغوط العمل: تعتبر ضغوط العمل من بين أهم المتغيرات التي تؤثر بشكل مباشر على مستوى أداء العاملين

وهي محل اهتمام جل المنظمات، حيث تشير الدراسة الى ان الطريقة التي تتعامل بها المنظمة لمعالجة

الضغوط داخل بيئتها هي التي تحدد تأثير هذه الأخيرة على مستوى الأداء سواء بشكل سلبي او إيجابي.

المطلب الثالث: تقييم أداء العاملين

الفرع الأول: تعريف تقييم أداء العاملين

أورد الكتاب والباحثين في المجال الإداري العديد من التعاريف حول تقييم أداء العاملين، وتهدف اغلب التعاريف الى الوصول الى تحديد مستوى أداء الفرد العامل لاتخاذ قرارات من خلال ذلك، وفيما يلي بعض التعاريف:

- يعرف تقييم الأداء على أنه: عملية يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل، لتجري مكافئتهم بقدر ما يعملون وينتجون وذلك بالاستناد الى عناصر ومعدلات تتم على أساسها مقارنة أدائهم بها لتحديد مستوى كفاءتهم في العمل الذي يعملونه.²⁷
- كما عرف بأنه: الاجراء الذي يهدف الى تقييم منجزات الافراد عن طريق وسيلة معينة للحكم على مدى مساهمة كل فرد في إنجاز الاعمال التي توكل اليه وبطريقة موضوعية، وكذلك الحكم على سلوكه وتصرفاته أثناء أداء العمل، وعلى مقدار التحسن الذي طرأ على أسلوبه في أداء العمل وعلى معاملته لزملائه ومرؤوسيه.²⁸
- ويعرف أيضا انه عملية قياس أداء وسلوك العاملين خلال فترة زمنية محددة ودورية وتحديد كفاءة الموظفين حسب الوصف الوظيفي المحدد لهم. ويتم ذلك من خلال الملاحظة المستمرة من قبل المدير المباشر في معظم الأحيان. كما يترتب على ذلك اصدار قرارات تتعلق بتطوير الموظف من خلال حضور برامج تدريبية او الترقية او النقل وفي حيان أخرى التخلي عن خدماته.²⁹

الفرع الثاني: طرق تقييم أداء العاملين

تعتبر عملية قياس أداء العاملين من أهم العناصر لمعرفة المسار الصحيح للمنظمة ومدى تحركها نحو تحقيق أهدافها، وكغيرها من العمليات التي تتم داخل المؤسسة فإنها تعتمد على اساليب وطرق علمية منظمة تسمح بتحقيق الهدف من خلال هذه العملية، ويمكن ابرازها فيما يلي:³⁰

أولا - الطرق التقليدية في عملية تقييم أداء العاملين:

ومن أشهر هذه الادوات ما يلي:

²⁷توري منير، تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2. جامعة شلف، الجزائر، 2014، ص338

²⁸توري منير، المرجع أعلاه، ص338

²⁹عبد القادر سعيد بنات، مرجع سابق، ص36، 35

³⁰فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للمشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008، ص151-154.

1) طريقة المقارنة: وتشمل ما يلي:

أ- الترتيب المستقيم:

يقوم المسؤول عن التقييم بترتيب الافراد الخاضعين لعملية التقييم تنازليا او تصاعديا حسب مستوى الكفاءة ومقارنة سلوك كل شخص بالآخرين.

ب- أسلوب المقارنة الثنائية:

حيث يتم مقارنة كل موظف بالموظفين الاخرين ليت م اختيار الأفضل بينهم وهكذا.

2) طريقة قائمة التدقيق او الرصدعبارة عن مجموعة من الأسئلة يتم تقييم الموظف بناءً ا عليها دون علم

المقيم يوزن كل معيار او سؤال، وبذلك يتم جمع هذه القيم من قبل إدارة الموارد البشرية ليمثل التقييم النهائي للموظف.

3) طريقة الاختيار الاجباري: عبارة عن مجموعة من العبارات تحتوي كل منها على عبارتين تصف جوانب

سلوكية، وعلى المقيم ان يختار واحدة من هاتين العبارتين في كل مجموعة ويتم إعطاء قيم لهذه العبارات، وبناءً ا عليها يتم تقييم الموظف.

4) طريقة التوزيع الاجباري: تستند هذه الطريقة على ظاهرة التوزيع الطبيعي، ومدلول هذه الظاهرة ان توزيع

مستوى الكفاءة يأخذ شكل المنحنى الطبيعي، ويتم توزيع درجات التقييم بشكل اجباري من قبل المقيم لإعطاء مجموعة الممتازين نسبة 10% من عدد الموظفين، و20% للمجموعة ادناهم اعلى من المتوسط، و40% للمجموعة ادناهم متوسط، و20% للمجموعة ادناهم تحت المتوسط، واخير 10% للمجموعة ادناهم ضعيف. فالأساس من هذه الطريقة اجبار المقيم على إعطاء نسب محددة للمستويات المختلفة.

5) طريقة الحوادث او الوقائع الحرجة: يتم ملاحظة سلوك الشخص بشكل مستمر ودقيق لمعرفة الحوادث

التي تحصل مع الموظف اثناء عمله وبعد ذلك تقوم إدارة الموارد البشرية بتحديد مستوى الأداء بناءً ا على ذلك.

6) طريقة التمثيل البياني: يتم حصر الصفات والخصائص والواجبات المطلوبة والتي يتطلبها العمل والتي

يجب ان تتوفر بالفرد، ويطلب من المقيم قياس مدى توفر ذلك في الموظف.

ثانيا الطرق الحديثة في عملية تقييم الأداء :

طورت الإدارة الحديثة مجموعة من الطرق الأكثر دقة في عملية التقييم، ويمكن ايجاز هذه الطرق فيما يلي:

(1) الإدارة بالأهداف:

تسعى هذه الطريقة الى التركيز في عملية التقييم على مقارنة الأهداف الموضوعية للفرد مع ما تم إنجازه منها فعليا، حيث يتم وضع الأهداف ليتم تحقيقها خلال فترة زمنية محددة، بعد ذلك يتم عمل تقرير لأهداف وخطط مستقبلية للفرد، وهذا يظهر الفرق بين هدف التقييم التقليدي والإدارة بالأهداف حيث الطريقة التقليدية تركز على الماضي، بينما الإدارة بالأهداف يتم التركيز على المستقبل وتقديم النصح والإرشاد والمشاركة في التقييم بهدف التعليم.

(2) علانية التقييم:

ان ما يغلب في طرق التقييم الحديثة اعلان نتائج التقييم، وذلك لتحقيق الفائدة المرجوة من التقييم مثل وقوف الموظف على مواطن القوة وتعزيز ذلك والاستفادة منه في الوظائف والمهام التي تتناسب مع قدراته ومهاراته، وكذلك التعرف على مواطن الضعف وتقاديبها، ومن ميزات اعلان التقييم أيضا زيادة ثقة الموظفين بعملية التقييم.

(3) المقابلة التقييمية:

تأتي هذه المرحلة بعد اعلان نتائج التقييم حيث يقوم الرئيس بمقابلة الموظفين الذين خضوا لعملية التقييم، حيث يتم مناقشة مواطن الضعف عند الموظفين ليتم وضع حلول مناسبة من قبل كل من الرئيس والمرؤوس لتكون أكثر فاعلية ولتطوير الأداء في المستقبل.

(4) الطريقة الثلاثية في التقييم:

يتم ضمن هذا النوع ثلاث مستويات من التقييم حيث يقوم الموظف بتقييم ذاته، وتقييم الزملاء، وكذلك تقييم الرئيس المباشر له.

(5) القوائم السلوكية المتدرجة:

تكمل هذه الطريقة مدخل الإدارة بالأهداف، لأنها تحاول ان تقيم كيف يتم الأداء. وتركز هذه الطريقة على أهمية الأهداف التطويرية وتحديد السلوك الذي يتم تقييمه، ويمكن ملاحظته وقياسه وكذلك فان هذه الطريقة تفرق بين السلوك والأداء والنتائج.

(6) قوائم الملاحظة السلوكية:

المعنى المقصود هنا وجود قائمة خاصة يتم تسجيل كافة الملاحظات الخاصة بأداء المرؤوسين وذلك لضمان تغطية فترة التقييم بأكملها.

المبحث الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين

المطلب الأول: نماذج تفسير العلاقة بين ضغوط العمل والأداء

على ضوء استعراض اهم العناصر المتعلقة بكل من ضغوط العمل وأداء العاملين، وبعد التعرف على التأثير الذي تحدثه الضغوط سواء بالنسبة للعاملين او المنظمة فان السؤال الذي يطرح نفسه: هل المطلوب القضاء كلية على أسباب الضغوط. تؤكد العديد من الدراسة الإجابة على هذا التساؤل بالنفي، لان محاولة القضاء كلية على الضغوط ليست في صالح المنظمة، وذلك لضرورة ان يعمل الفرد في ظل مستوى معتدل من الضغوط لان ذلك من شأنه ان يبعث على التحدي ويثير فيه الحيوية والنشاط مما يؤدي الى تحسين مستوى ادائه وفي هذا الصدد يمكن الإشارة ال نموذجين:³¹

1- نموذج Yerks-Dadson

وبموجب هذا النموذج فانه كلما زاد مقدار الضغط الواقع على الفرد زادت إنتاجيته الى أن يصل الى مستوى معين يترتب بعده على اية زيادة فيه نقص في الإنتاجية، وتفسير ذلك أن الفرد حينما تكون ضغوط العمل الواقعة عليه بسيطة فان ذلك لا ينشطه من ثم لن يظهر أي تحسن في الأداء، ومن ناحية أخرى اذا كانت الضغوط الواقعة عليه كبيرة فانه سيبدل جهدا كبيرا للتكيف مما يؤدي الى تخفيض مستوى أدائه، لان جزء كبير من جهد الفرد انصرف في عملية التكيف، والموقف المثالي وفقا لهذا النموذج هو مقدار مقبول من الضغط لأنه عند هذا المستوى يكون الفرد قادرا على بذل الجهد والطاقة التي يمكن توجيهها لتحسين مستوى أدائه.

2- نموذج Megline

يعتبر هذا النموذج ان الضغط معادل للتحدي، حيث يرى ان المشاكل والصعوبات تتيح فرصة للنشاط البناء، الذي يساعد على تحسين مستوى الأداء، ويفترض النموذج انه حينما يكون مستوى الضغط الواقع على الفرد منخفضا فانه في هذا الموقف لا يواجه أي تأثير يبعث الاهتمام بتحسين الأداء، ولكن وجود مستوى متوسط من الضغوط يتيح فرصة لإثارة التحدي الذي ينشط الفرد لتحسين مستوى أدائه، اما إذا كان مقدار الضغط عاليا فان التحدي قد يكون عند المستوى الذي يثبط من عزيمة الفرد ويؤدي الى فتور همته.

³¹عبد القادر سعيد بنات، مرجع سابق، ص28

المطلب الثاني: تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين

تشير نتائج الدراسات التي أجريت بهذا الصدد إلى اتجاهات مختلفة في تحديد العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين بحيث ظهرت ثلاثة تيارات نستعرضها فيما يلي:³²

(1) **الاتجاه الأول:** فبعض الدراسات تشير إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء؛ حيث تقف هذه

الضغوط كمعيقات للفرد في العمل، إذ يلجأ الفرد لمواجهة هذه المعوقات إلى إنفاق وقت كبير من أجل السيطرة عليها وقد يلجأ إلى بعض الحيل في العمل كالتدليس والتحايل أو قد يمتد تأثير هذه الضغوط إلى الأداء الجسمي فيصاب الفرد بأمراض القلب، اضطرابات الهضم والقرحة. كما أن الأداء العقلي للفرد يتأثر أيضاً، فالعمليات العقلية من تذكر وربط للمعلومات والاستدلال تصبح ضعيفة أو قد يلجأ الفرد للعدوانية مع الزملاء والمرؤوسين والرؤساء لأن كافة حواسه وطاقاته العقلية والنفسية موجهة إلى مصادر الضغوط وإلى السعي للتكيف معها مما يؤدي إلى قيامه بعمله بدرجة انتباه منخفضة. تخلق الضغوط كذلك نوعاً من التوتر والإحباط الذي يقود العامل إلى عدم الشعور بالدافعية لعمله، فينخفض مستوى الأداء عن المستوى المطلوب أو المتوقع.

(2) **الاتجاه الثاني:** يشير باحثون آخرون في المقابل إلى أن وجود ضغوط منخفضة لا يولد لدى الفرد تحديات

تحته على العمل بل أن ارتفاع حجم ضغوط العمل يزيد حجم التحدي الذي يواجهه الفرد مما يقوده إلى رفع مستوى الأداء، فكلما يتعرض له الفرد من مشكلات في العمل أو صعوبات جميعها ما هي إلا تحديات تقود بالضرورة إلى أنماط بناءة في السلوك تقود بدورها إلى أداء أفضل.

(3) **الاتجاه الثالث:** يرى عدم وجود علاقة تذكر بين ضغوط العمل وكفاءة الأداء وأصحاب هذا الرأي قلة،

ويفترض هذا الرأي أن الفرد قد التزم ذاتياً بعقد مع المنطقة التي يعمل بها، فيهيئ نفسه جسدياً ونفسياً للعمل في هذه المنطقة وإنجاز واجباته، بغض النظر عما يحيط به من ضغوط ويفترض أصحاب هذا الاتجاه بأن الفرد يتمتع بمستوى معين من الرشد، يساعده على إنجاز هذا العقد المبرم بينه وبين المنظمة.

(4) **الاتجاه الرابع:** يرى بعض الباحثين أن هنالك علاقة خطية منحنية بين ضغوط العمل والأداء. فوجود

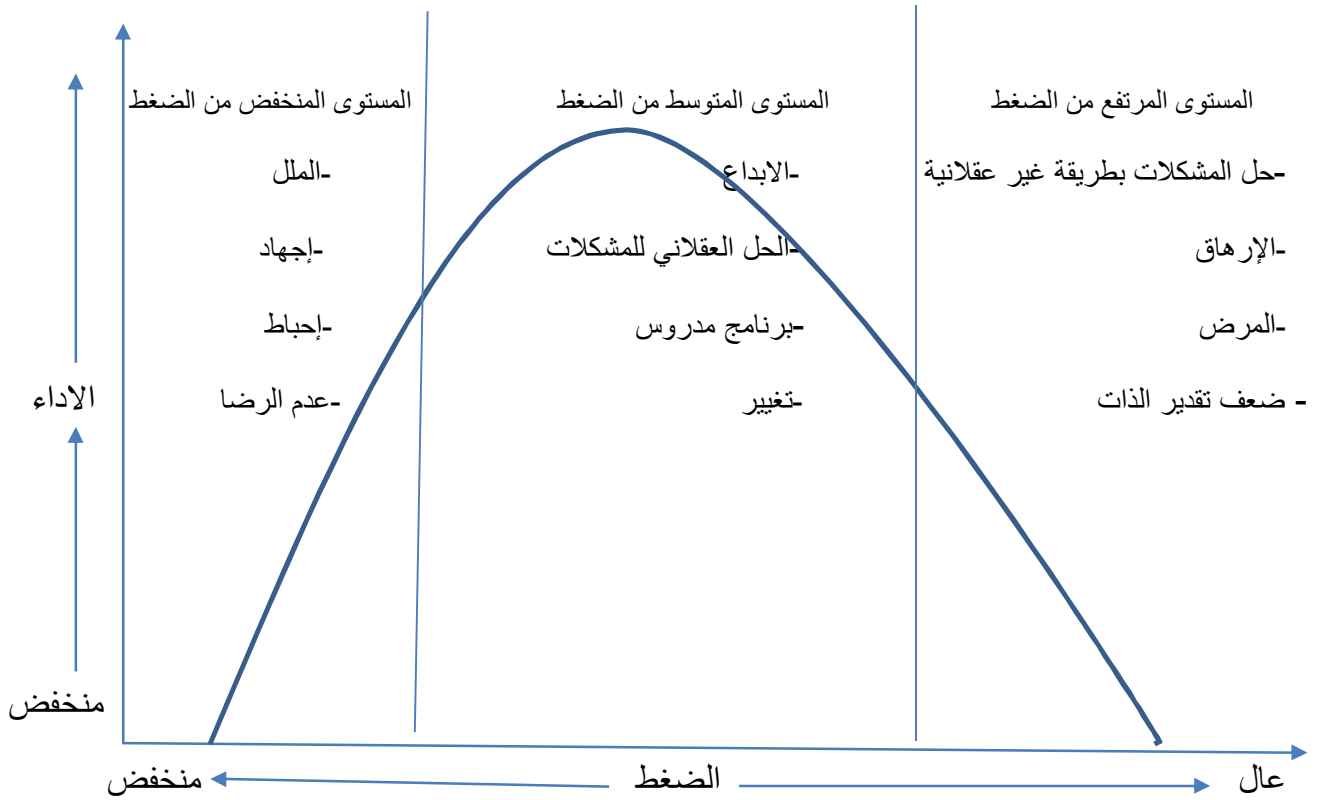
مستوى منخفض من الضغط لن يؤدي إلى تحفيز الأفراد للعمل وسيشعرون بالضجر وتناقص الدافعية وكثرة التغيب عن العمل؛ كما أن وجود مستوى عالٍ من الضغط سوف يؤدي إلى امتصاص قدرات الأفراد في محاولة منهم لمكافحة ذلك الضغط، وبالتالي استنفاد قدراتهم فيصاب الفرد بالأرق ويتردد في اتخاذ القرارات. ولذلك فإن أصحاب هذا الاتجاه يرون أن وجود مستوى متوسط من الضغوط يساعد الفرد على

³²فراس حاج محمد، مرجع سابق، ص 26، 27.

إيجاد نوع من التوازن في قواه وقدراته، فيقوم بتوزيعها بين إنجاز العمل ومكافحة تلك الضغوط، فيكتسب دافعية عالية للعمل وتصبح لديه طاقة عالية وملاحظة حادة مما يؤهله لأن يكون قادراً على تحمل المسؤولية وهو الوضع الأمثل.

من خلال ما سبق نلاحظ انه هناك العديد من الدراسات التي حاولت اكتشاف العلاقة بين الضغوط والأداء، وتم التوصل الى شكل أكثر شيوعاً يوضح وجود علاقة خطية بينهما، وهو مكون من حرف U مقلوب، والذي يوضح ان مستوى الأداء يتأثر تبعاً لمستوى الضغوط والشكل التالي يوضح ذلك:³³

الشكل رقم(3-1): تأثير مستوى الضغوط على الاداء



المصدر: سحراء نور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ع2013، 36

³³سحراء أنور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل على مستوى الأداء الوظيفي، دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني، المعهد الطبي التقني المنصور، مجلة كلية العلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 36، بغداد، 2013، ص217 (بتصرف).

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا للجانب النظري لموضوع الدراسة بالتطرق الى أهم النقاط الأساسية المتعلقة بضغط العمل وأداء العاملين والعلاقة التي تربطهما، اتضح ان ضغوط العمل هي عبارة عن نتيجة لتفاعل عدة عوامل ومؤثرات نابعة من مصادر مختلفة قد تكون من البيئة الداخلية او الخارجية للمنظمة، منها ما يتعلق بالحياة الشخصية للأفراد ومنها ما يتعلق بالحياة العملية لهم، حيث ينتج عنها ردود أفعال قد تكون سلبية او إيجابية سواء من الناحية النفسية او الجسدية او السلوكية مما يؤثر على مستوى أداء أعمالهم.

مام اداء العاملين فهو عبارة عن تمكن الفرد من القيام بمتطلبات الوظيفة من مهام وواجبات ومسؤوليات بشكل واضح بجودة وكفاءة وفي الوقت المناسب، لذا فهو يتمتع بأهمية بالغة في التحكم بمدى تقدم المنظمة نحو تحقيق أهدافها لذا وجب على الإدارة القيام بتقييم دوري لأداء العاملين فيها لضمان الاستفادة منهم بشكل سليم كما يساعد ذلك في تسهيل عملية اتخاذ بعض القرارات الإدارية.

وفي الأخير تم التعرف على ان اثار ضغوط العمل على أداء العاملين قد تكون سلبية وقد تكون إيجابية، وهذا يرجع الى مدى تمكن استراتيجية المنظمة في التعامل معها، ومدى تمكنها من اختيار العامل الكفاء القادر على مواجهتها والتأقلم معها.

الفصل الثاني:

الدراسات السابقة

تمهيد:

بعد الاطلاع على العديد من البحوث والدراسات السابقة من أجل الإعداد والإلمام بالجانب النظري للدراسة، تم اختيار مجموعة من الدراسات المختلفة والتي لها علاقة بدراستنا، حيث تمت عملية مراجعتها وإلقاء الضوء عليها من خلال التعرف الى كيفية تناولها للموضوع محل الدراسة، وذلك للتعرف على أهم الجوانب التي تم التركيز عليها وإجراءاتها وأدواتها وأهم نتائجها وعلاقتها بالدراسة الحالية وكانت كالتالي:

المبحث الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بضغط العمل

المطلب الأول: الدراسات السابقة العربية

- دراسة الننتشة رأفت، أبو الغلاسي انس (2011): ضغوط العمل لدى العاملين في وزارة المالية في محافظة الخليل¹.

هدفت الدراسة الى معرفة مصادر ضغوط العمل لدى موظفي وزارة المالية في محافظة الخليل في ضوء متغيرات شخصية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، مستوى التعليم)، وهل هنالك دلالات إحصائية بين ضغوط العمل والمتغيرات الشخصية، قامت هذه الدراسة باستطلاع رأي 50 موظف من موظفي وزارة المالية في محافظة الخليل وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها التالية:

- ✓ يشعر موظفي وزارة المالية في محافظو الخليل بمستوى عالي جدا من ضغط العمل.
- ✓ تتأثر درجة ضغط العمل عند موظفي وزارة المالية في محافظة الخليل باختلاف الجنس.
- ✓ لا تتأثر درجة ضغوط العمل لدى موظفي وزارة المالية في محافظة الخليل بالمتغيرات الشخصية التالية (العمر، الحالة الاجتماعية، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المستوى التعليمي)
- ✓ لا يوجد في وزارة المالية نظام عادل في توظيف وتقييم الأداء وترقية الموظفين وذلك بناء على وجهة نظر الموظفين.

- دراسة عبد الموجود العاني وعلي الطائي(2015): تشخيص مسببات ضغوط العمل لدى الأطباء والمرضى العاملين في مستشفى الخنساء التعليمي في الموصل²

هدفت هذه الدراسة الى تحديد نوع ضغوط العمل التي يتعرض لها كل من الأطباء والمرضى العاملين في مستشفى الخنساء محافظة الموصل والوقوف على مسبباتها.

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي من أجل جمع البيانات بهدف الإجابة على الفرضيات التخمينية المشكلة كإجابات مؤقتة لمشكلة البحث، كما جرى اختيار عينة مكونة من 55 طبيبا و55 ممرضا من العاملين في المشفى.

¹ <http://scholar.ppu.edu/handle/123456789/284>, 20/04/2021,10:20

²العاني علاء عبد الموجود، علي الطائي، تشخيص مسببات ضغوط العمل لدى الأطباء والمرضى العاملين في مستشفى الخنساء التعليمي في الموصل، مقالة، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، مجلد5، عدد2، العراق، 2015.

<http://search.mandumah.com/Record/926238>, 20/04/2021,11:17

وتوصلت الدراسة الى أن مستوى الشعور بضغوط العمل يتفاوت من شخص الى آخر وذلك بحسب كفاءته وطبيعته وموقعه في المنظمة، وأن هنالك فروقات معنوية من مسببات ضغوط العمل التي يتعرض لها كل من الأطباء والمرضى في الميدان المبحوث.

وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالموارد البشرية العاملة في المشفى والعمل على تنمية قدراتهم الفنية لممارسة الدور الوظيفي على نحو سليم وواضح للنهوض بأعباء الوظيفة ومسئولياتها

• دراسة نوف بنت محمد احمد(2018): مصادر ضغوط العمل وأساليب الصمود النفسي لدى الأطباء³.

تناولت الدراسة مصادر ضغوط العمل وأساليب الصمود النفسي لدى الأطباء، من خلال ابراز مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الأطباء وتحديد مصادر ضغوط العمل لدى الأطباء وقياس درجة الصمود النفسي لديهم، وإيجاد العلاقة بينهما من خلال دراسة المتغيرات التالية: العمر، الجنس، عد سنوات الخبرة، عدد ساعات العمل، التخصص المهني، وقد قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية مكونة من 150 طيبة وطبيبة العاملين بمستشفى مدينة الأمير سلطان العسكرية بمدينة الرياض.

وتوصلت من خلال دراستها الى النتائج التالية:

- ارتفاع مستويات ضغوط العمل الثلاثة (التحكم في العمل، طبيعة العمل، الدعم الاجتماعي).
- أهم محاور ضغوط العمل يتمثل في محور الدعم الاجتماعي يليه محور التحكم في العمل، وفي المرتبة الأخيرة محور طبيعة العمل.
- وجود علاقة ارتباطية ذات دالة إحصائية (0.05) بين بعد الدعم الاجتماعي وبعد معنى الحياة عند مستوى دلالة (0.01).
- وجود علاقة ارتباطية ذات دالة إحصائية (0.05) بين بعد التحكم بالعمل وكل من ابعاد الثراء الوجودي والاعتماد على الذات

³نوف بنت محمد احمد، مصادر ضغوط العمل وأساليب الصمود النفسي لدى الأطباء، أطروحة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس، تخصص رعاية صحية ونفسية، 2018، <https://repository.nauss.edu.sa/123456789/65937>، 20/04/2021، 10:43

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية

- Research "Steven Pflanz، Scott Sonnek"(2002): Work Stress in the Military (Prevalence Causes and Relationship to Emotionnel Health)⁴

تناولت هذه الدراسة انتشار ومصادر الاجهاد المهني للعسكريين والعلاقة بين ضغوط العمل والصحة العاطفية في السكان العسكريين، حيث تم جمع البيانات على 65 عنصر من بين 472 فرد أكملوا الخدمة الفعلية المتمركزة في قاعدة وارين للقوات الجوية، يتضمنون أحداث الحياة المبلغ عنها، وتصورات حول الاجهاد المهني، وتصورات حول العلاقة بين ضغوط العمل والصحة العاطفية.

وتوصلت الدراسة الى النتائج:

- كان هؤلاء الافراد العسكريون أكثر عرضة للإبلاغ عن معاناتهم من ضغوط العمل مقارنة بالعمال المدنيين، افاد 25% انهم يعانون من ضغوط عمل كبيرة، وأفاد 15% أن ضغوط العمل تسبب لهم ضيق عاطفي كبير، و8% افادوا بأنهم يعانون من ضغوط عمل كانت شديدة بما يكفي لتضر بصحتهم، وأفاد اكثرهم بأنهم يعانون من ضغوط عمل أدت بهم الى اضطرابات نفسية خطيرة، حيث أفادت هذه الدراسة الى دعم الأبحاث السابقة التي تشير الى ان ضغط العمل قد تكون خطرا كبيرا على الصحة المهنية في الجيش الأمريكي.

- Research "Shujie Liu، Anthony Onwuegbuzie"(2012): Chinese teachers work stress and their turnover intetion⁵.

استخدمت هذه الدراسة الاستقصائية بحثا مختلطا نوعيا لاستكشاف مصادر اجهاد المعلم في الصين والأسباب المحتملة لنية دوران المعلمين الصينيين، تم جمع البيانات في مقاطعة "جيلين" الصينية وشارك 510 معلما في المسح، حيث أظهرت البيانات أن الأسباب المحتملة لنية دوران المعلمين الصينيين التي تم العثور عليها من هذه الدراسة تشمل ارتفاع مستوى التوتر، وانخفاض الراتب، وعدم كفاية فترات الراحة والعطلات، وعبء العمل الثقيل، وسلوك الطلاب.

⁴مجلة اكسفورد اكايمي، مجلد467، عدد11، نوفمبر2002، <https://acadimic.oup.com/milmed/article/167/11/877/4819686>، 20/04/2021، 11:05

⁵شي ليو، انتوني اونويغبيز، ضغوط عمل المعلمين الصينيين ونية دورانهم، دراسة، المجلة الدولية للبحوث التربوية، المجلد53، عدد53، 2012. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0883035512000237>، 20/04/2021، 11:35

حيث توصلت الدراسة الى ان 40.4% من المعلمين الذين شملهم الاستطلاع اختاروا خيار الاستجابة على الأرجح او بالتأكيد سيغادرون مهنة التدريس اذا سمحت الفرصة في حين اختار 29.4% منهم خيار الاستجابة على الأرجح الى عدم مغادرة المهنة،

المبحث الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بأداء العاملين

المطلب الأول: الدراسات العربية

- دراسة بدر الدين عبد الرحيم، محمد حسن حافظ (2010): أثر الحوافز على أداء العاملين⁶.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة أثر الحوافز على أداء العاملين وذلك بالتطبيق على حالة مشروع الجزيرة للفترة من (2000-2005)، وتم الاعتماد في عملية جمع البيانات على الاستبيان تم فيه طرح عبارات وجهت للعاملين تناولت أوجه الحوافز المختلفة وترك فيها حرية الإجابة للعامل من خلال عدة خيارات.

وفي الأخير خلصت الدراسة الى عدد من النتائج تمثلت أهمها فيما يلي:

- وجو علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز والأداء.

- ضعف الميزانيات المخصصة لعملية التحفيز.

- وجود خلل في تطبيق نظام الحوافز من حيث غياب التقييم العلمي والسليم والمتمثل في غياب المعيارية والعدالة والموضوعية.

- دراسة علي لطفي كشمير (2020): دور الموارد البشرية في تطور أداء العاملين بالمدارس الخاصة الفلسطينية من وجهة نظر العاملين أنفسهم⁷.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور الموارد البشرية في تطور أداء العاملين بالمدارس الخاصة الفلسطينية من وجهة نظر العاملين أنفسهم وذلك من خلال محاولة الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما دور الموارد البشرية في تطور أداء العاملين بالمدارس الخاصة الفلسطينية من وجهة نظر العاملين أنفسهم؟

⁶ بدر الدين عبد الرحيم، محمد حسين عابد. اثر الحوافز على أداء العاملين، رسالة دكتوراه، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، تخصص إدارة اعمال، السودان. <http://repository.sustech.edu/handle/123456789/4279>, 09:10, 24/04/2021,

⁷ علي لطفي كشمير، دور الموارد البشرية في تطور أداء العاملين بالمدارس الخاصة الفلسطينية من وجهة نظر العاملين انفسهم. مقالة، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد14، رقم1، جامعة الاستقلال، فلسطين، 2020، <http://journals.lagh-univ.dz/index.php/ssj/article/view/996,24/04/2021,09:35>

- هل تختلف استجابات عينة الدراسة نحو دور الموارد البشرية في تطور أداء العاملين بالمدارس الخاصة الفلسطينية من وجهة نظر العاملين أنفسهم تبعاً للمتغيرات الاتية (التخصص، النوع الاجتماعي، سنوات الخبرة والعمر)

تكون مجتمع الدراسة من عينة بلغت 100 من مدرّاء المدارس الخاصة الفلسطينية خلال الفصل الثاني من العام الدراسي (2018/2019) وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية.

حيث تم التوصل من خلال هذه الدراسة الى النتائج التالية:

- أن للموارد البشرية دور هام في تطور أداء القوى العاملة حيث أن عند وجود قسم خاص بالموارد البشرية في المدارس الخاصة يؤدي الى توفير المناخ المناسب وبالتالي يزيد ويحسن من إنتاجية القوى العاملة في تلك المدارس.
- كما تم التوصل الى أنه لا توجد أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq \alpha)$ في متوسطات إجابة عينة أفواد الدراسة على الموضوع تعزى الى المتغيرات (التخصص، النوع الاجتماعي، سنوات الخبرة والعمر)

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

- دراسة سعد ماريلاند ماروف واخرون (2013): أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين والإنتاجية. دراسة حالة قطاع الاتصالات في بنغلادش⁸.

هدفت هذه الدراسة الى البحث في تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين وإنتاجيتهم من منظور الشركات المتعددة الجنسيات التي تعمل بشكل خاص في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية في بنغلادش في جنوب اسيا. طبقت للدراسة منهجية نوعية تركز على ادر ة حالة شركة Grameenphon بطرح إشكالية تجادل بان الثقافة التنظيمية تؤثر شكل كبير على أداء الموظف وإنتاجيته في السياق الديناميكي الناشئ.

أظهرت الدراسة ان العديد من سمات الثقافة التنظيمية لها تأثير إيجابي كبير على أداء المنظمة، وكذلك أظهرت الحيوية بين الثقافة والأداء. وأوضحت أيضا كيف اثرت معتقدات الموظفين ومعاييرهم ايماءاتهم وجميع

⁸ سعد ماريلاند ماروف واخرون، اثر الثقافة التنظيمي على أداء الموظفين والإنتاجية، مقالة، المجلة الدولية لإدارة الاعمال، المجلد 8 عدد 2، 2013، WWW.ccsenet.org/ijbm, 30/04/2021, 9:05

الجوانب ذات الصلة بالثقافة التنظيمية على أداء الشركة كما اكدت الدراسة أيضا ان الثقافة التنظيمية هي نهج نظام مفتوح له ارتباط مترابط وتفاعلي مع أداء المنظمات.

- دراسة سوهارنو مظفر مختار (2017): العوامل التي تؤثر على أداء العاملين في PT.Kyokuni اندونيسيا⁹.

تهدف هذه الدراسة الى فحص وتحليل وشرح تأثير أسلوب القيادة والتحفيز والانضباط على أداء الموظف بشكل متزامن وجزئي في PT.Kyokuni اندونيسيا.

البيانات الأولية المستخدمة في هذه الدراسة تأتي من استبيان حول دوافع المستجيبين، والانضباط، وأسلوب القيادة وأداء الموظف من بين 451 شخصا من السكان، تم اختيار 82 مشارك استوفوا المعايير كعينة.

تشير نتائج هذه الدراسة الى وجود تأثير إيجابي وهام في نفس الوقت بين أسلوب القيادة وتحفيز الموظف والانضباط على أداء الموظف، تظهر النتائج أيضا تأثير إيجابيا وهاما جزئيا بين أسلوب القيادة وتحفيز الموظف والانضباط على أداء الموظف، وتوصلت أيضا الى انه الانضباط هو متغير التأثير الأقوى على أداء الموظف، لذلك فهو يحتاج الى عناية خاصة.

المبحث الثالث: التعليق على الدراسات السابقة

المطلب الأول: التعقيب على الدراسات السابقة

استعرضنا من خلال هذا الفصل مجموعة من الدراسات السابقة المقدره ب (9) دراسات سابقة والتي كانت لها علاقة بموضوع دراستنا، وشملت كل من ضغوط العمل وأداء العاملين. وتتنوعت هذه الدراسات من حيث الجغرافيا منها ما تمت في دول عربية والتي بلغت (5) دراسات ومنها ما تم دراسته في دول اجنبية وهي (4) دراسات، وقد تم عرض هذه الدراسات وفق تسلسلها الزمني من الاقدم الى الاحدث حسب كل نوع، وقد كان اقدم هذه الدراسات قد أجريت سنة 2002 وحدثها تم دراستها سنة 2020، وقد غلب على هذه الدراسات الأسلوب الوصفي وتم الاعتماد في غالبيتها على أداة الاستبيان في عملية جمع البيانات على مفردات العينة، ومن خلال استعراضنا لمخلصات هذه الدراسات لوحظ انها تعددت أهدافها وتساؤلاتها ونتائجها، الا انه فيما يخص ضغوط العمل فقد تم التركيز فيها على بيان كل من مستويات ضغوط العمل

⁹ سوهارنو مظفر مختار، العوامل التي تؤثر على أداء العاملين في PT.kiyokuni اندونيسيا، مقالة، المجلة الدولية للقانون والإدارة، المجلد 59، العدد 4، 2017، 30/04/2021، 9:20 <https://doi.org/10.1108/IJMA-03-2016-0031>

ومصادرها ومسبباتها ونتائجها واثارها على العاملين في مؤسسات ومجالات مختلفة. اما بالنسبة لأداء العاملين فقد ركزت على تحديد تأثير بعض العوامل المختلفة على مستوى أداء العاملين داخل منظمات الاعمال.

المطلب الثاني: علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة والفرق بينها

بعد استعراضنا لمجموعة من الدراسات السابقة والتعقيب عليها، تبين من خلال ذلك انه توجد مجموعة من أوجه التشابه والاختلاف لهذه الدراسة مع الدراسات السابقة وهي كالتالي:

أوجه التشابه:

- تتفق مع اغلب الدراسات في ما يخص مستويات ضغوط العمل ومصادرها ومسبباتها ومدى تأثيرها على أداء العاملين،
- بالإضافة الى الاعتماد على أداة الاستبيان في عملية جمع البيانات لتحليلها واستخلاص النتائج.
- محاولة إيجاد العلاقة بين ضغوط العمل أو أداء العاملين وربطهم بمتغير آخر.

أوجه الاختلاف:

- ان تلك الدراسات لم تتناول دراسة أثر الضغوط على الأداء المهني من خلال المتغيرات (عبء العمل، طبية الوظيفة، صراع الدور، بيئة العمل المادية، الهيكل التنظيمي) معا.
- تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة الحجم مع الدراسة الحالية.
- تمت الدراسات السابقة في قطاعات مختلفة منها العامة والخاصة واعتماد دراستنا على دراسة مؤسسة صحية عامة.

وما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة انه تم دراسة هذا الموضوع عن طريق استهداف قطاع حساس على المستوى الدولي وفي حالة الظرفية الخاصة التي يمر بها العالم حاليا وهو في ظل مواجهة جائحة كورونا (COVID19) حيث يمر هذا القطاع بمستوى ضغوط عالي، والهدف من ذلك اظهار المشكلات التي يواجهها العاملين بهذا القطاع والاستفادة من التوصيات التي يتوصل اليها من خلال نتائج هذا البحث لعلها ان تكون إضافة في المجال الدراسي.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تمكنا من التعرف على مجموعة من الدراسة السابقة المتعلقة بهذا الموضوع، والتي كانت تختلف من حيث الجغرافيا والمجال والزمن وغيرها، ومن خلال ذلك تعرفنا على اهم الجوانب التي تمت دراستها حول الموضوع واهم النتائج التي تم التوصل اليها ومقارنتها مع نتائج دراستنا.

الفصل الثالث:

الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية
الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة-أدرار-

تمهيد:

بعدما تطرقنا في الفصول السابقة من الإطار النظري الى اهم المفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيرات البحث ضغوط العمل وأداء العاملين والعلاقة التي تربطهما ومدى تأثيرهما على وضعية المؤسسة، وكذا عرض بعض الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع، وهو الجانب المهم بهدف فهم واستيعاب الظاهرة المدروسة. وبناء على ما سبق سنقوم في هذا الفصل بإسقاط ما جاء في الجانب النظري على وضعية عملية من خلال تقديم نموذج يتم من خلاله الإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار صحة الفرضيات، وذلك من خلال دراستنا للمؤسسة العمومية الاستشفائية "عبد الكريم بودرغومة" وقد وقع عليها اختيارنا نظرا لملائمتها للموضوع محل الدراسة، ولديه سنقوم من خلال هذا الفصل على التعرف على المؤسسة والقيام بدراسة إحصائية من أجل الوصول الى النتائج وتحليلها.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المعتمدة في الدراسة الميدانية

يتم الاعتماد على منهجية متكاملة من تحويل المعطيات النظرية الى حقائق واقعية، من خلال انجاز الجانب الميداني من الدراسة، والتي عن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الاحصائي، للتوصل الى النتائج التي يتم تفسيرها ومن خلالها تحقيق الهدف من الدراسة.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1- منهجية الدراسة: من اجل الوصول الى معرفة تأثير ضغوط العمل على أداء المورد البشري داخل المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة وتحليل العلاقة الموجودة بينهما، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بهدف توفير المعلومات الكافية عن الإشكالية موضوع الدراسة لتحقيق تصور دقيق للظاهرة محل الدراسة. كما تم استخدام أسلوب العينة العشوائية في اختيار عينة الدراسة واستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية. الموضوع، وعن طريق استخدام برنامج spss و Excel واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة لتحليل نتائج الاستبيان.

1-1 المصادر الأولية لجمع البيانات: تمت عملية جمع البيانات عن طريق البحث في الجانب الميداني من خلال توزيع استبيانات الدراسة على مفردات عينة البحث، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام البرامج المساعدة والاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

1-2 المصادر الثانوية: والمتمثلة في مجموع المصادر التي تم استخدامها في معالجة الإطار النظري العام لموضوع الدراسة من خلال الاعتماد على: الكتب، دراسات سابقة التي تناولت الموضوع، بحوث ومقالات محكمة، مجلات...

2- مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من إجمالي عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية "عبد الكريم بودرغومة" بأدرار والموزعين على مختلف الفئات، وقد بلغ حجم مجتمع الدراسة 531 عامل. وقد تم اختيار عينة عشوائية تتكون من 100 عامل. حيث تم توزيع 100 استمارة في الفترة الممتدة من 05-06 الى غاية

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة- أدرار-

12 ماي 2021 وقد استرجعنا 71 استمارة كانت صالحة للتحليل الاحصائي. وتتمثل خصائص العينة في: الجنس، السن، المؤهل العلمي، نوع الوظيفة، الحالة الاجتماعية، الخبرة المهنية.

وقد تم اختيار طريقة التسليم المباشر في توزيع استمارة الاستبيان، وهذا لتوضيح الهدف من الاستبانة والتأكد من فهم الموظفين لها ومعرفة طريقة ملئها، حيث قمنا بالمرور على عدة مصالح بالمؤسسة لتوزيع الاستمارات.

المطلب الثاني: الأدوات المعتمدة في الدراسة الميدانية

أولاً/: تصميم أداة الدراسة (الاستبيان) واختبارها

1- **تصميم الاستبيان:** تمت عملية تصميم الاستبيان وتقسيمه وفق طريقة تساعد في التحديد الجيد وحصر البيانات بشكل يساعد على الوصول الى نتائج الدراسة، وتبعاً لمتغيرات موضوع الدراسة التي تم التطرق اليها فقد جاء الاستبيان في شكله النهائي متكون من ثلاث محاور: محور يضم المعلومات الشخصية للعينات، والمحور الثاني خاص بظغوط العمل، والمحور الثالث يخص أداء العاملين وهي كالتالي:

المحور الأول (المعلومات الشخصية): وهو يهدف الى بيان بعض الخصائص الشخصية لأفراد العينة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، الحالة الاجتماعية، الخبرة المهنية).

المحور الثاني (ظغوط العمل): ويحتوي هذا المحور على 27 عبارة قياس موزعة على شكل 5 ابعاد كالتالي: عبارات تخص عبء العمل (1.2.3.4.5)، عبارات تخص طبيعة الوظيفة (6.7.8.9)، عبارات تخص بيئة العمل المادية (10.11.12.13.14)، عبارات تخص صراع الدور (15.16.17.18)، عبارات تخص الهيكل التنظيمي (19.20.21.22).

المحور الثالث (أداء العاملين): ويحتوي هذا المحور على 09 عبارات قياس وهي تغطي أبعاد الأداء لدى العاملين.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة- أدرار-

2- درجات القياس المستخدمة:

تم الاعتماد في قياس المتغيرات على استخدام مقياس ليكرات الخماسي المتدرج لإجابات المبحوثين حيث يتم اختيار إجابة واحدة من بين خمسة خيارات تتدرج ما بين 1 درجة الى 5 درجات كالآتي:

الجدول رقم (3-1): سلم ليكرات الخماسي

مستوى الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على مقياس ليكرت الخماسي.

3- صدق وثبات الاستبيان:

3-1- صدق المحكمين:

تم عرض الاستبيان قبل خروجه في شكله النهائي وتوزيعه على افراد العينة على مجموعة من الأساتذة في مجال التخصص لتحكيمه انظر الملحق رقم 01 والذي يوضح أسماءهم ووظائفهم والذين تفضلوا بإبداء ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول محتويات الاستبيان والحكم على درجة ملائمة الفقرات ومناسبتها، وقد تم اخذ هذه الاقتراحات بتوجيهات من المشرف وذلك للوصول الى الصورة النهائية للاستبيان انظر الملحق رقم 02.

3-2- الاتساق الداخلي:

يقصد به مدى تناسق كل عبارة من عبارات محاور الاستبيان مع المحور او البعد الذي تنتمي اليه، وذلك من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارات المحاور والدرجة الكلية للمحور او البعد والنتائج كما يلي:

❖ المحور الأول: ضغوط العمل

أ- بعد عبء العمل

الجدول رقم(3-2): يبين درجة الارتباط بين عبارات هذا البعد والدرجة الكلية للمحور .

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	النتيجة
01	يقدم العاملین بالمستشفى حجم عمل يفوق قدراتهم الشخصية	0.468**	0.000	يوجد ارتباط دال احصائيا
02	تتسم مناوبات العاملين في المشفى بقلة التنظيم	0.388**	0.001	يوجد ارتباط دال احصائيا
03	يرهقني اكتظاظ المشفى بالمرضى ومتطلبات العلاج اللازمة لهم	0.478**	0.000	يوجد ارتباط دال احصائيا
04	تتعدم أوقات الراحة للعاملين في المشفى أثناء دوامهم الرسمي	0.610**	0.000	يوجد ارتباط دال احصائيا
05	يجعلني التواجد الدائم في المستشفى أتوق الى استنشاق الهواء النقي خارجا	0.441**	0.000	يوجد ارتباط دال احصائيا
(**) الارتباط دال احصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$)				
(*) الارتباط دال احصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23)

من خلال الجدول (3-3) نلاحظ أن معاملات الارتباط بين هذه العبارات وبين بعد عبء العمل دالة إحصائيا عند مستوي معنوية ($\alpha \leq 0.01$)، وبذلك يعتبر هذا البعد صادقا لما وضع لقياسه.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة- أدرار-

ب- بعد طبيعة الوظيفة

الجدول رقم (3-3): يبين درجة الارتباط بين عبارات بعد طبيعة الوظيفة والدرجة الكلية للمحور .

الرقم العبرة	العبرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	النتيجة
06	يتطلب من العاملين في المشفى اليقظة والانتباه والسرعة اللازمة لتنفيذ الإجراءات الطبية وتقديم العلاج للمرضى	0.053	0.661	غير دال احصائيا
07	يتعرض العاملون لمشاكل كثيرة خلال ممارستهم لمهامهم في المشفى	0.419**	0.000	يوجد ارتباط دال احصائيا
08	يعاني العاملون في المشفى من انتقادات بعض المرضى ومرافقيهم	0.219	0.066	غير دال احصائيا
09	شعر بالتوتر والضيق بسبب متطلبات إجراءات الوقاية في المشفى	0.407**	0.000	يوجد ارتباط دال احصائيا
(**) الارتباط دال احصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$)				
(*) الارتباط دال احصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23)

من خلال الجدول نلاحظ ان معاملات الارتباط بين هذه العبارات وبين بعد طبيعة الوظيفة له دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$)، وبذلك يعتبر هذا البعد صادقا لما وضع لقياسه. لأنه أظهرت نتائج الجدول كذلك، ان الفقرتين (06) "يتطلب من العاملين في المشفى اليقظة والانتباه والسرعة اللازمة لتنفيذ الإجراءات الطبية وتقديم العلاج للمرضى" و(08) "يعاني العاملون في المشفى من انتقادات بعض المرضى ومرافقيهم" غير دالتين احصائيا من خلال ملاحظة ان نسبة الارتباط بلغت (0.053، 0.219) وما يقابله من قيمة احتمالية (0.661، 0.066) على الترتيب وهو اكبر من مستوى دلالة 0.05 اي لا يوجد ارتباط دال وعليه يتوجب حذفها من محور ضغوط العمل، كما انه تم ملاحظة ان قيمة الفا كرومباخ ترتفع بعد حذف العبارتين (انظر الجدول (3-3)) المتعلق ب قيمة المعامل لمحاور الاستبيان.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة-
أدرار-

ج- بعد بيئة العمل المادية

الجدول رقم (3-4): يبين درجة الارتباط بين عبارات بعد بيئة العمل المادية والدرجة الكلية للمحور .

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	النتيجة
10	تتسم ساعات العمل في المشفى بالطول مما يسبب لي الإرهاق	0.481**	0.000	يوجد ارتباط دال احصائيا
11	يعاني العاملون من قلة التجهيزات المطلوبة لأداء عملهم في المشفى	0.385**	0.001	يوجد ارتباط دال احصائيا
12	تعد الإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة غير مناسبة لطبيعة عملي في المشفى	0.682**	0.000	يوجد ارتباط دال احصائيا
13	تسم جو العمل بالتلوث وعدم النظافة بسبب انتقال العدوى عن طريق التنفس	0.614**	0.000	يوجد ارتباط دال احصائيا
14	يعاني العاملون في المشفى من نقص في الأدوات اللازمة لإجراءات الوقاية الصحية ضد الفيروس	0.677**	0.000	يوجد ارتباط دال احصائيا
(**) الارتباط دال احصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$)				
(*) الارتباط دال احصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23)

من خلال الجدول (3-4) نلاحظ أن معاملات الارتباط بين هذه العبارات وبين بعد بيئة العمل المادية دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$)، وبذلك يعتبر هذا البعد صادقا لما وضع لقياسه.

د- بعد صراع الدور

الجدول رقم (3-5): يبين درجة الارتباط بين عبارات بعد صراع الدور والدرجة الكلية للمحور .

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	النتيجة
15	يؤدي كثرة المسؤولين في المشفى الى صعوبة التعامل معهم	0.571**	0.000	يوجد ارتباط دال احصائيا
16	يتعرض العاملون لمخاطر عديدة أثناء أداء عملهم في المشفى	0.488**	0.000	يوجد ارتباط دال احصائيا

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة- أدرار-

يوجد ارتباط دال احصائيا	0.004	0.340**	أشعر بتضارب بين الأعمال المطلوبة مني في المشفى واعتقاداتي الخاصة بعلمي	17
لا يوجد ارتباط	0.033	0.253	يؤثر عملي في المشفى على حياتي الشخصية والتزاماتي العائلية كثيرا	18
(**) الارتباط دال احصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$)				
(*) الارتباط دال احصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23)

من خلال الجدول (3-5) نلاحظ أن معاملات الارتباط بين هذه العبارات وبين بعد صراع الدور دالة إحصائيا عند مستوي معنوية ($\alpha \leq 0.01$)، وبذلك يعتبر هذا البعد صادقا لما وضع لقياسه. الا انه يلاحظ من خلال نتائج الجول ان الفقرة(13) "يؤثر عملي في المشفى على حياتي الشخصية والتزاماتي العائلية كثيرا" غير دالة إحصائية من خلال ملاحظة ان نسبة ارتباطها بلغ(0.253) مع قيمة احتمالية (0.033) وهي اكبر من مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$)، اي لا يوجد ارتباط دال وعليه يتوجب حذفها من محور ضغوط العمل، كما انه تم ملاحظة ان قيمة الفا كرومباخ ترتفع بعد حذف العبارتين انظر الجدول(3-8) المتعلق ب قيمة المعامل لمحاور الاستبيان.

هـ - بعد الهيكل التنظيمي:

الجدول رقم(3-6): يبين درجة الارتباط بين عبارات بعد الهيكل التنظيمي والدرجة الكلية للمحور .

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	النتيجة
19	تعتبر إجراءات العمل في المشفى غير واضحة بشكل كافي	0.499**	0.000	يوجد ارتباط دال احصائيا
20	يوجد ضعف في التنسيق بين الأفراد في مختلف الوحدات داخل المشفى	0.346**	0.003	يوجد ارتباط دال احصائيا
21	يفتقد العاملين في المشفى إلى الخبرة الكافية لتنفيذ المهام الموكلة لهم	0.180	0.132	لا يوجد ارتباط
22	يتلقى العاملين بالمشفى تعليمات متعارضة من رؤسائهم	0.233	0.051	لا يوجد ارتباط
(**) الارتباط دال احصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$)				
(*) الارتباط دال احصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23)

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة- أدرار-

من خلال الجدول (3-6) نلاحظ أن معاملات الارتباط بين هذه العبارات وبين بعد الهيكل التنظيمي دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$)، وبذلك يعتبر هذا البعد صادقا لما وضع لقياسه. الا انه يلاحظ من خلال نتائج الجول ان الفقرة(21)" يفتقد العاملين في المشفى إلى الخبرة الكافية لتنفيذ المهام الموكلة لهم" والفقرة(22)" يتلقى العاملين بالمشفى تعليمات متعارضة من رؤسائهم" غير دالتين إحصائية من خلال ملاحظة ان نسبة ارتباطهما بلغ(0.180 و0.233) على الترتيب مع قيمة احتمالية(0.132 و0.051) على الترتيب وهي اكبر من مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$)، اي لا يوجد ارتباط دال وعليه يتوجب حذفها من محور ضغوط العمل، كما انه تم ملاحظة ان قيمة الفا كرومباخ ترتفع بعد حذف العبارتين انظر الجدول(3-8) المتعلق ب قيمة المعامل لمحاور الاستبيان.

❖ المحور الثاني: أداء العاملين

الجدول رقم(3-7): يبين درجة الارتباط بين عبارات أداء العاملين والدرجة الكلية للمحور.

رقم العبارة	العبارة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	النتيجة
01	يلتزم العاملين بالمشفى بتنفيذ كل التعليمات والواجبات في أداء عملهم.	0.779**	0.000	يوجد ارتباط دال احصائيا
02	ينفذ العاملين بالمشفى الأعمال المطلوبة منهم بدقة وكفاءة وبأدنى قدر من الإشراف	0.682**	0.000	يوجد ارتباط دال احصائيا
03	يلتزم العاملين بالمشفى بالتوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال المكلفون بها مع الترتيب	0.707**	0.000	يوجد ارتباط دال احصائيا
04	يسعى العاملين في المشفى دائما إلى تحسين مستوى أدائهم	0.656	0.000	يوجد ارتباط دال احصائيا
05	يلتزم العاملين في المشفى بالاهتمام بالمظهر العام أمام مرضاهم	0.449**	0.000	يوجد ارتباط دال احصائيا
06	يتصرف العاملين بالمشفى بلباقة واحترام مع مرضاهم	0.663**	0.000	يوجد ارتباط دال احصائيا
07	يهتم العاملين بالمشفى بإتباع كل شروط السلامة أثناء العمل	0.700**	0.000	يوجد ارتباط دال احصائيا
08	يتم تحفيز العاملين بالمشفى من قبل رؤسائهم باستمرار	0.342**	0.004	يوجد ارتباط دال احصائيا

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة- أدرار-

يوجد ارتباط دال احصائيا	0.000	0.404**	يقبل العاملين بالمشفى ممارسة أعمال إضافية بصورة إيجابية	09
(**) الارتباط دال احصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$) (*) الارتباط دال احصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23)

من خلال الجدول (3-7) نلاحظ أن معاملات الارتباط بين هذه العبارات وبين محور أداء العاملين دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.01$)، وبذلك يعتبر هذا البعد صادقا لما وضع لقياسه.

3-2- اختبار الثبات بمعامل Crombach alpha:

يقصد بها مدى الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على افراد العينة عدة مرات خلال فترة زمنية معينة تحت نفس الظروف، وقد تم التحقق من ثبات الاستبيان بطريقة معامل Crombach alpha وبعد ادخال بيانات الاستبيان في برنامج spss والتحقق من ثبات استبيان الدراسة ومن خلال معامل الفا كرونباخ استخر جنا معامل الثبات والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (3-8): معامل Crombach alpha

قيمة المعامل الفا قبل حذف العبارات غي المنسقة داخليا			قيمة المعامل الفا بعد حذف العبارات غي المنسقة داخليا		
محاور الاستبيان	عدد الفقرات	المعامل الفا كرونباخ	المعامل الفا كرونباخ	عدد الفقرات	المعامل الفا كرونباخ
ضغوط العمل	22	0.850	6،8،18،21،22	17	0.854
أداء العاملين	09	0.757	عدم حذف أي عبارة	09	0.757
الكلي	31	0.712	-	26	0.720

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23)

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه ان قيمة الفا كرونباخ بالنسبة للمحورين ضغوط العمل وأداء العاملين بلغت 0.850 و 0.757 على الترتيب، وذلك بعد اختبار الاتساق الداخلي لعبارات كل محور وحذف العبارات غير المتناسقة. وبلغت القيمة الكلية لأداة الاستبيان 0.72 وهي محصورة

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة- أدرار-

ما بين 0.6 و0.8 فهي نسبة ثبات جيدة أي ان المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل اذا اعيد تطبيقه على نفس العينة.

3-3- طريقة تحديد الاتجاهات (حسب قيمة المتوسط المرجح) مقياس ليكرت:

بعد ان تم ضبط الحدود الدنيا والعليا للمقياس بهدف الحصول على المتوسط المرجح، وذلك من خلال حساب المدى وهو الفرق بين أكبر وأصغر وزن (5-1=4)، ومن تم حساب المدى المتوسط بقسمة المدى على عدد درجات المقياس (5/4) نحصل على الدرجة الواحدة في المقياس وهي 0.8، يتم بعدها إضافة هذه القيمة الى الدرجة الدنيا للمقياس (1) لنحصل بعد ذلك على الحدود الدنيا والعليا لكل درجة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-9): الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت.

الدرجة	1 ← 1.80	2.6 ← 1.81	3.4 ← 2.61	4.2 ← 3.41	5 ← 4.21
مستوى التأثير	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على معامل الفا كرونباخ.

ثانيا/ أساليب المعالجة الإحصائية:

للإجابة على إشكالية الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، تم الاعتماد على العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة، وفيما يلي عرض مجموعة من الأساليب الإحصائية المستخدمة منها برنامج Excel، كما تم تفرغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وقد تمثلت هذه الأساليب فيما يلي:

1. أدوات الإحصاء الوصفي:

تمت عملية تفرغ وتحليل الاستبيان من خلال برنامج SPSS واستخدام الأدوات الإحصائية

التالية:

- التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي لمعرفة تكرار فئات متغير ما ووصف عينة الدراسة.

- معامل Crombach alpha للتأكد من درجة ثبات أداة جمع البيانات (الاستبيان).
- معامل الارتباط لقياس نوع ودرجة التأثير بين متغيرات الدراسة

1- أدوات الإحصاء الاستدلالي:

تم استخدام التحليل باستخدام الانحراف المعياري للتحقق من وجود علاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين مع اختبار صحة كل فرضية فرعية على حدى.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

من خلال هذا المبحث نتطرق الى عرض ومناقشة نتائج تحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها على افراد العينة وتحليل الفرضيات للتأكد من صحتها.

المطلب الاول: عرض نتائج الدراسة

الفرع الأول: تحليل خصائص العينة

وتتمثل خصائص العينة في: الجنس، السن، المؤهل العلمي، نوع الوظيفة، الحالة الاجتماعية، الخبرة المهنية.

1. التوزيع حسب الجنس:

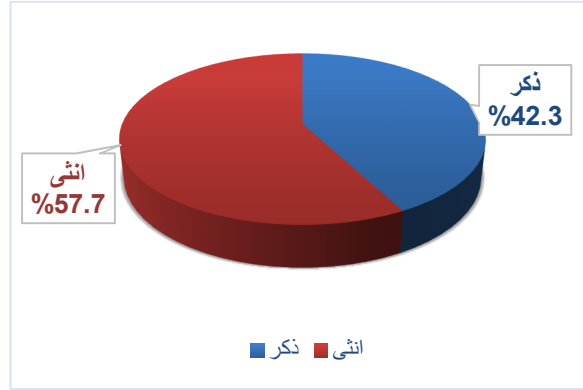
2. الجدول رقم (3-10) توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	30	42.3
انثى	41	57.7
المجموع	71	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23)

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة- أدرار-

الدائرة النسبية رقم (3-1): تبين توزيع العينة حسب الجنس.



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات Excel

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابقين أن أغلب مفردات العينة هم اناث وذلك بنسبة 58%، والذكور تمثلت نسبتهم ب42% وهي نسبة متقاربة، لأنه لا يوجد فرق بين الجنسين في التوظيف داخل المشفى.

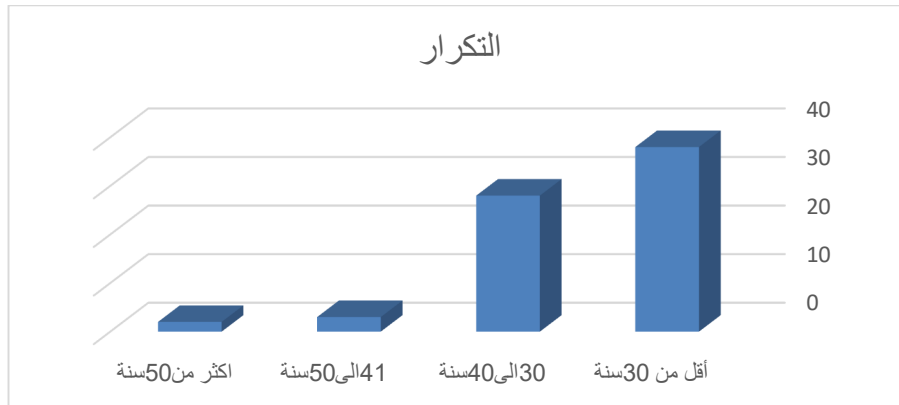
3. التوزيع حسب السن:

الجدول رقم(3-11): توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	أقل من 30 سنة	30 إلى 40 سنة	41 إلى 50 سنة	أكثر من 50 سنة	المجموع
التكرار	40	26	3	2	71
النسبة %	56.3	36.6	4.2	2.8	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23)

الشكل رقم(3-2): تبين توزيع العينة حسب السن



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات Excel

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة- أدرار-

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابقين ان النسبة الأكبر من الموظفين، هي الفئة التي أعمارهم أقل من 30 سنة بنسبة 54%، وتليها الفئة من 30 الى 40 سنة بنسبة 39%، ثم الفئة العمرية من 41 الى 50 سنة بنسبة 4%، وفي الأخير الفئة العمرية اكثر من 50 سنة بنسبة 3%، وذلك لان اغلب الموظفين في المستشفيات عبارة عن شباب وكهول.

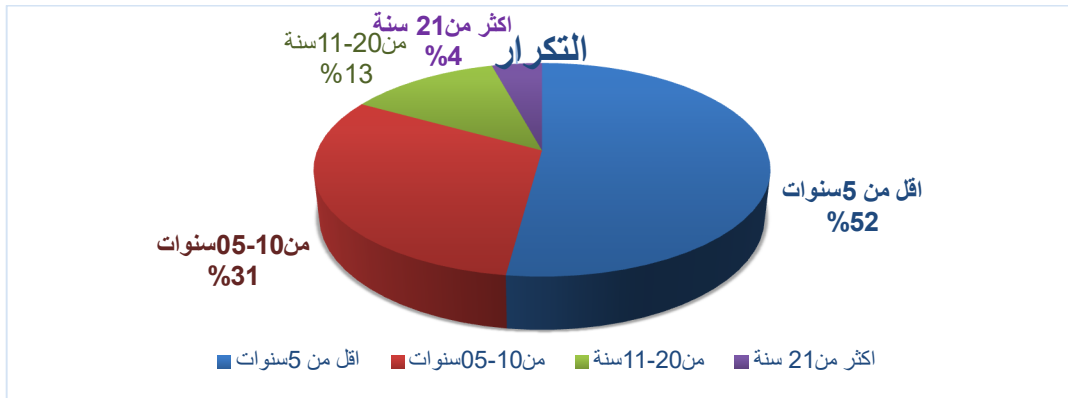
1. حسب المؤهل العلمي:

الجدول رقم(3-12): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.

المجموع	دراسات عليا	جامعي	ثانوي	متوسط	المؤهل العلمي
71	12	32	27	00	التكرار
100	16.9	45.1	38	00	النسبة %

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23)

الدائرة النسبية رقم(3-3): تبين توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات Excel .

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه ان النسبة الغالبة على توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي، المؤهلين بالمستوى الجامعي بنسبة 45%، يليها المؤهلين بالمستوى الثانوي بنسبة 38%، ويليهما نسبة 17% بالنسبة للمؤهلين بالدراسات العليا، وانعدام المؤهلين بمستوى متوسط، ويرجع هذا التباين لطبيعة المؤهلات التي تتطلبها الوظيفة.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة- أدرار-

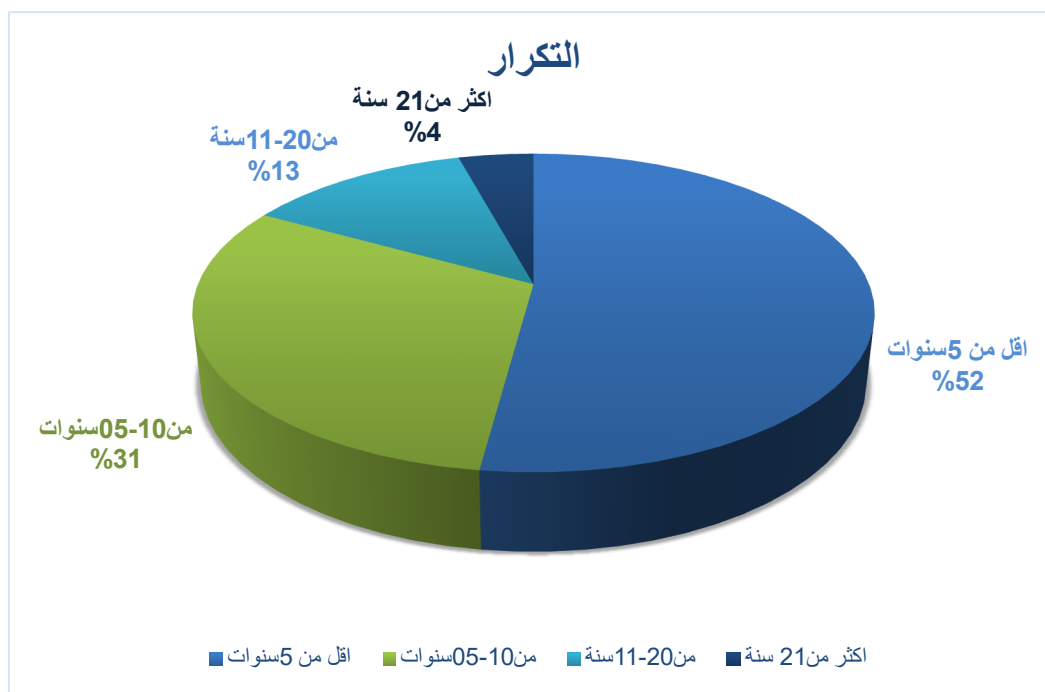
2. حسب نوع الوظيفة:

الجدول رقم (3-13): توزيع افراد العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	طبيب	تمريض	شبه طبي	اداري	المجموع
التكرار	4	17	28	22	71
النسبة	5.6	23.9	39.4	31	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23)

الدائرة النسبية رقم (3-4): تبين توزيع افراد العينة حسب الوظيفة



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات Excel.

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابقين، ان الفئمة الغالبة على افراد العينة هي فئة الشبه الطبيين بنسبة 39% وهذا راجع لطبيعة التوظيف، حيث يتم التوظيف هذا النوع من الوظيفة بنسبة اكبر من باقي الوظائف، ثم تليها فئة الإداريين بنسبة 31%، ثم فئة الممرضين بنسبة 24%، ثم تليها فئة الأطباء بنسبة قليلة بنسبة 6%.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة- أدرار-

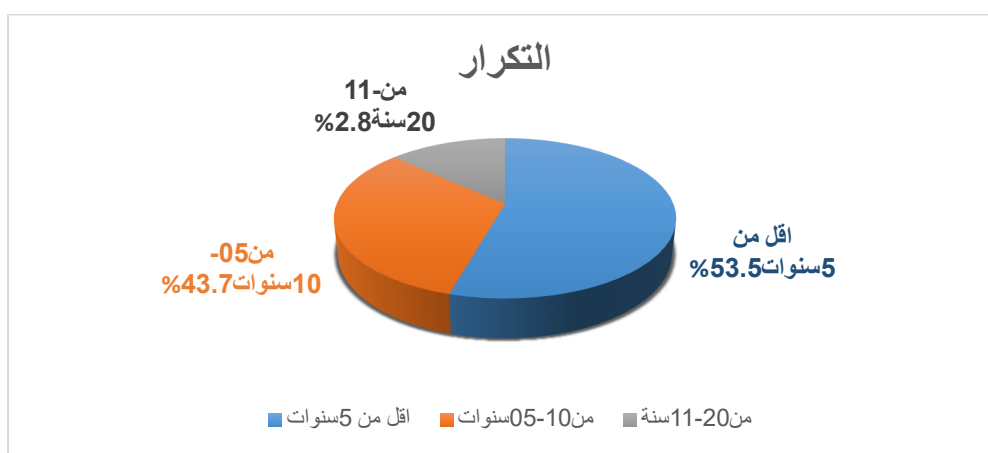
3. حسب الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم(3-14): توزيع افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	اعزب	متزوج	أخرى	المجموع
التكرار	38	31	2	71
النسبة	53.5	43.7	2.8	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23)

الدائرة النسبية رقم(3-5): توزيع افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات Excel.

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابقين ان نسبة كبيرة من الافراد من فئة العزاب حيث بلغت نسبتهم 53.5%، بينما بلغت نسبة المتزوجين 43.7%، وفي الأخير الحالات الأخرى بنسبة قليلة بلغت 2.8%.

4. حسب سنوات الخبرة المهنية:

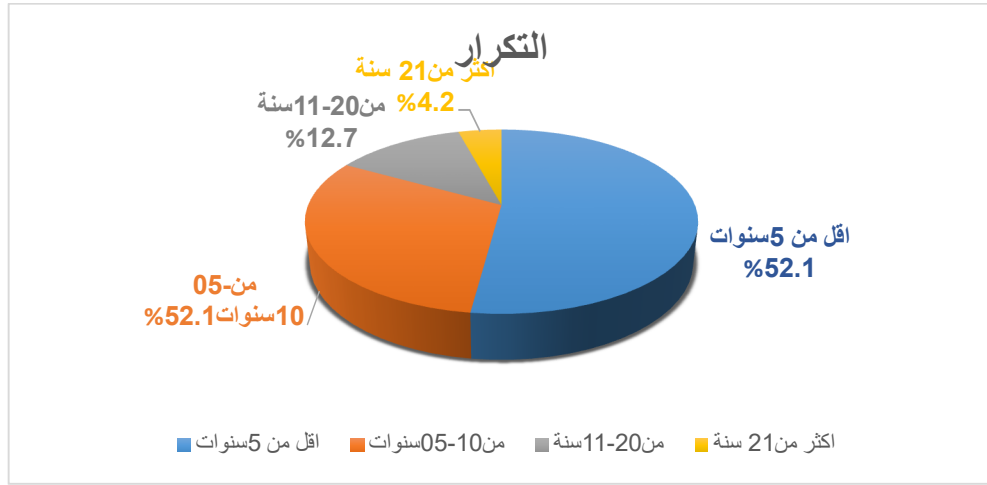
الجدول رقم(3-15): توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	من 05-10 سنوات	من 11-20 سنة	اكثر من 21 سنة	المجموع
التكرار	37	22	9	3	71
النسبة	52.1	31	12.7	4.2	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23)

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة- أدرار-

الدائرة النسبية رقم(3-6): توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة.



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات Excel.

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابقين ان النسبة الكبيرة من افراد العينة يمتلكون خبرة اقل من 5سنوات حيث بلغت نسبة 52.1%، وتليها الفئة من 05-10 سنوات بنسبة 12.7%، ثم الفئة من 11-20 سنة بلغت نسبتها 4.2%، ثم الفئة الأخيرة والتي تملك خبرة أكثر من 21سنة وهي فئة قليلة بنسبة 28.0%.

الفرع الثاني: تحليل فقرات المحور الأول (ضغوط العمل)

1- تحليل فقرات البعد الأول (عبء العمل):

الجدول رقم(3-16): نتائج تحليل عبارات بعد عبء العمل

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
01	يقدم العاملین بالمستشفى حجم عمل يفوق قدراتهم الشخصية	3.01	1.165	5	متوسط
02	تتسم مناوبات العاملین في المشفى بقلّة التنظيم	3.61	1.007	2	مرتفع
03	يرهقني اكتظاظ المشفى بالمرضى ومتطلبات العلاج اللازمة لهم	3.48	1.119	3	مرتفع
04	تتعدم أوقات الراحة للعاملین في المشفى أثناء دوامهم الرسمي	3.24	0.992	4	متوسط

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة- أدرار-

مرتفع	1	1.246	3.82	يجعلني التواجد الدائم في المستشفى أتوق الى استنشاق الهواء النقي خارجا	05
مرتفع	--	0.67073	3.431	الكلية	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23)

نلاحظ من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لبعء عبء العمل بلغ 3.431 وهو ضمن الفئة [3.41-4.20] وبانحراف معياري 0.67073 وهذا ما يدل على ان متغير عبء العمل يعد مؤشر قوي لمصادر ضغوط العمل. ويظهر من خلال الجدول ان أكبر متوسط كان للعبارة رقم (05) "يجعلني التواجد الدائم في المستشفى أتوق الى استنشاق الهواء النقي خارجا" بقيمة 3.82 وانحراف معياري 1.246 وهو ما يدل على ان العامل لا يملك الفرصة حتى للخروج واستنشاق الهواء بسبب ما تفرضه الأوضاع داخل المشفى، ثم يليها العبارتين (2) و(3) بمتوسطين متقاربين 3.61، 3.48 وبانحراف 1.007، 1.119 على الترتيب وهما لا تقلان أهمية عن العبارة الأولى. وكان اقل متوسط خاص بالعبارة (4) "تتعدم أوقات الراحة للعاملين في المشفى أثناء دوامهم الرسمي" بلغ 3.24 وبانحراف 0.992 بدرجة تأثير متوسطة اذ لا يمكن تجاهلها.

1- تحليل فقرات البعد الثاني (طبيعة الوظيفة):

الجدول رقم (3-17): نتائج تحليل عبارات بعد طبيعة الوظيفة

الرقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
07	يتعرض العاملون لمشاكل كثيرة خلال ممارستهم لمهامهم في المشفى	3.90	1.030	1	مرتفع
08	شعر بالتوتر والضيق بسبب متطلبات إجراءات الوقاية في المشفى	3.42	1.179	2	مرتفع
	الكلية	3.4563	0.57455	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23)

نلاحظ من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لمتغير طبيعة الوظيفة هو 3.4563 وبانحراف معياري 0.57455 وهو ضمن الفئة [3.41-4.20] وهذا ما يدل على ان متغير طبيعة الوظيفة يعد مؤشر قوي لمصادر ضغوط العمل، حيث ان اعلى قيمة للمتوسطات بلغت 3.90 للعبارة (7) "يتعرض العاملون لمشاكل كثيرة خلال ممارستهم لمهامهم في المشفى" وبانحراف معياري 1.030 ثم تليها العبارة (8)

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة- أدرار-

شعر بالتوتر والضيق بسبب متطلبات إجراءات الوقاية في المشفى " بمتوسط 3.42 وانحراف معياري 1.179 وكليهما بدرجة موافقة مرتفعة.

2- تحليل فقرات البعد الثالث (بيئة العمل المادية):

الجدول رقم(3-18): نتائج تحليل عبارات بعد بيئة العمل المادية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
10	تتسم ساعات العمل في المشفى بالطول مما يسبب لي الإرهاق	3.03	1.207	5	متوسط
11	يعاني العاملین من قلة التجهيزات المطلوبة لأداء عملهم في المشفى	4.13	0.999	1	مرتفع جدا
12	تعد الإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة غير مناسبة لطبيعة عملي في المشفى	3.04	1.188	4	متوسط
13	تسم جو العمل بالتلوث وعدم النظافة بسبب انتقال العدوى عن طريق التنفس	3.68	1.402	2	مرتفع
14	يعاني العاملین في المشفى من نقص في الأدوات اللازمة لإجراءات الوقاية الصحية ضد الفيروس	3.41	1.154	3	مرتفع
	الكلية	3.4563	0.81499	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23)

يظهر من خلال الجدول ان مستويات ضغوط العمل الناجمة عن بيئة العمل المادية مرتفعة وفي هذه الحالة يعتبر أيضا من اهم مسببات ضغوط العمل وهذا يفسره قيمة المتوسط والتي بلغت 3.4563 وانحراف معياري 0.81499، اذ نلاحظ ان العبارة(11)"يعاني العاملین من قلة التجهيزات المطلوبة لأداء عملهم في المشفى "كانت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.13 وانحراف معياري 0.999 وهو ما يدل على ان المشفى يعاني من قلة التجهيزات المطلوبة لأداء العمل وخاصة ما يتعلق بالأدوات المخبرية وأجهزة الكشف عن الفيروس، وفي المرتبة الثانية نجد العبارة(13)" تسم جو العمل بالتلوث وعدم النظافة بسبب انتقال العدوى عن طريق التنفس" بمتوسط 3.68 وانحراف معياري 1.402 وهو ما يشير الى خطورة ظروف العمل تحت هذا العامل، وفي الرتبة الثالثة العبارة(14)" يعاني العاملین في المشفى من نقص في الأدوات اللازمة لإجراءات الوقاية الصحية ضد الفيروس" بمتوسط حسابي 3.41

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة- أدرار-

وانحراف معياري بلغ 1.154 وهي لا تقل أهمية عن سابقتها ففي ظل قنص معدات الوقاية يزيد من خطورة تلوث الهواء وارتفاع نسبة العدوى منه. وفي الأخير تأتي العبارة رقم(12،10) بدرجة تأثير متوسطة حيث بلغ المتوسط 3.04، 3.03 والانحراف المعياري 1.188، 1.207 للعبارتين على الترتيب وهوما عاملين لا يجب اهمالهما خاصة ما تعلق بساعات العمل فعدم توازنها يؤثر على العامل.

3- تحليل البعد الرابع (صراع الدور):

الجدول رقم(3-19): نتائج تحليل عبارات بعد صراع الدور

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
15	يؤدي كثرة المسؤولين في المشفى الى صعوبة التعامل معهم	3.28	1.136	3	متوسط
16	يتعرض العاملون لمخاطر عديدة أثناء أداء عملهم في المشفى	3.86	1.004	1	مرتفع
17	أشعر بتضارب بين الأعمال المطلوبة مني في المشفى واعتقاداتي الخاصة بعملتي	3.34	0.970	2	متوسط
	الكلية	3.243	0.73311	--	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23)

من خلال النتائج التي يظهرها لنا الجدول نلاحظ ان بعد صراع الدور جاء بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الكلي له 3.243 وانحراف معياري 0.73311، الا انه يلاحظ ان العبارة(16) "يتعرض العاملون لمخاطر عديدة أثناء أداء عملهم في المشفى" جاءت بدرجة موافقة مرتفعة بمتوسط بلغ 3.86 وانحراف معياري 1.004 وهو ما تفسره الوضعية الوبائية حيث ان العامل داخل المشفى يتعامل مع الوباء بشكل مباشر وقد لا يعرف مما قد تصيبه العدوى او أي مرض آخر. ثم تأتي العبارة(17) بدرجة موافقة متوسطة وفي الأخير العبارة(15) بأقل متوسط 3.28 وانحراف معياري 1.136.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة- أدرار-

4- تحليل البعد الخامس (الهيكل التنظيمي):

الجدول رقم(3-20): نتائج تحليل عبارات بعد الهيكل التنظيمي

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
19	تعتبر إجراءات العمل في المشفى غير واضحة بشكل كافي	3.00	1.082	2	متوسط
20	يوجد ضعف في التنسيق بين الأفراد في مختلف الوحدات داخل المشفى	4.13	0.735	1	مرتفع
	الكلية	3.5000	0.6853	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23)

نلاحظ من خلال نتائج الجدول بعد الهيكل التنظيمي له تأثير واضح في الرفع من مستويات ضغوط العمل لدى العاملين في المستشفى، حيث نجد ان العبارة(20) "يوجد ضعف في التنسيق بين الأفراد في مختلف الوحدات داخل المشفى" بدرجة موافقة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي لها 4.13 وانحراف معياري بلغ 0.735 وهو يدل على ان اغلب افراد العينة متفقون في درجة الموافقة على هذا العامل، وفي المرتبة الثانية العبارة(19) بمتوسط قيمته 3.00 وانحراف معياري 1.082 يجب مراعاته والتقليل من حدته.

5. تحليل ابعاد ضغوط العمل

الجدول رقم(3-21): نتائج تحليل ابعاد ضغوط العمل

رقم البعد	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
01	عبء العمل	3.431	0.67073	4	مرتفعة
02	طبيعة الوظيفة	3.4563	0.57455	2	مرتفعة
03	بيئة العمل المادية	3.4563	0.81499	3	مرتفعة
04	صراع الدور	3.243	0.73311	5	متوسطة
05	الهيكل التنظيمي	3.5000	0.6853	1	مرتفعة
	الكلية	3.5021	0.51702	--	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23)

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة- أدرار-

نلاحظ من خلال نتائج الجول ان إجابات الافراد حول عبارات ابعاد محور ضغوط العمل كانت بدرجة مرتفعة، وهذا ما تثبته قيمة المتوسط الحسابي الكلي لأبعاد ضغوط العمل والذي بلغ (3.5021) وهو ينتمي الى مجال الفئة الرابعة (درجة موافقة مرتفعة) [4.20-3.41] حسب مقياس لكارث الخماسي، وجاء بانحراف معياري ضعيف بقيمة (0.51702) ويدل ذلك على اتفاق لفراد العينة وتجانس اجاباتهم حول المتغير .

ونلاحظ من جدول النتائج ان أكبر قيمة للمتوسط الحسابي بلغت (3.500) بانحراف معياري (0.6853) والمقابل لبعد الهيكل التنظيمي . اما اقل قيمة متوسط كانت (3.243) والخاصة ببعد الهيكل التنظيمي وكانت بانحراف معياري بلغ (0.73311)، بينما جاء كل من الابعاد (2، 3، 1) على الترتيب بمتوسطات حسابية بلغت (3.4563، 3.4563، 3.431) وبانحرافات معنوية بلغت (0.57455، 0.81499، 0.67073) وبدرجة موافقة تثبت مستوى الضغط الذي يتعرض له العاملين داخل مستشفى "عبد الكريم بودرغومة".

الفرع الثالث: تحليل فقرات المحور الثاني (أداء العاملين)

الجدول رقم(3-22): نتائج تحليل عبارات محور أداء العاملين

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافقة
01	يلتزم العاملون بالمشفى بتنفيذ كل التعليمات والواجبات في أداء عملهم.	3.23	1.058	5	متوسط
02	ينفذ العاملون بالمشفى الأعمال المطلوبة منهم بدقة وكفاءة ويأدنى قدر من الإشراف	2.94	1.094	8	متوسط
03	يلتزم العاملون بالمشفى بالتوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال المكلفون بها مع الترتيب	2.76	1.165	9	متوسط
04	يسعى العاملون في المشفى دائما إلى تحسين مستوى أدائهم	3.46	0.923	4	مرتفع
05	يلتزم العاملون في المشفى بالاهتمام بالمظهر العام أمام مرضاهم	3.93	0.834	2	مرتفع
06	يتصرف العاملون بالمشفى بلباقة واحترام مع مرضاهم	3.94	0.876	1	مرتفع
07	يهتم العاملون بالمشفى بإتباع كل شروط السلامة أثناء العمل	3.49	1.067	3	مرتفع
08	يتم تحفيز العاملون بالمشفى من قبل رؤسائهم باستمرار	3.11	1.399	7	متوسط

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة- أدرار-

متوسط	6	1.166	3.11	يقبل العاملين بالمشفى ممارسة أعمال إضافية بصورة إيجابية	09
متوسط	--	0.62784	3.3318	الكلي	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23)

من خلال الجدول (3-23) نلاحظ بأن أجوبة أفراد العينة كانت بدرجة موافقة متوسطة تكاد تقترب من درجة موافقة مرتفعة، وهذا ما يتجلى في المتوسط الحسابي الكلي لجميع الفقرات والذي بلغ 3.3318 وينتمي لفئة درجة الموافقة المتوسطة وانحراف معياري منخفض القيمة حيث بلغ 0.62784 وهذا يدل على تجانس وتقارب إجابات أفراد العينة.

ويلاحظ من خلال الجدول ان اكبر قيمة للمتوسط بلغت (3.94) وبانحراف معياري (0.876) والمتعلقين بالعبارة (06) " يتصرف العاملین بالمشفى بلباقة واحترام مع مرضاهم" وهو ما يدل على تمسك افراد العينة بهذه الصفة رغم الضغوط، ثم يليها العبارات (05،07،04) جاءت بدرجة موافقة مرتفعة حيث بلغت المتوسطات الحسابية لها (3.93، 3.49، 3.46) على الترتيب وبانحرافات معيارية ضعيفة تدل على تجانس إجابات افراد العينة على العبارات حيث بلغت (0.834، 1.067، 0.923)، ثم تأتي بعدها العبارات (01، 09، 08، 02) بمتوسطات بلغت (3.23، 3.11، 3.11، 2.94) وبانحرافات معيارية بقيمة (1.058، 1.166، 1.399، 1.094) على الترتيب، وتأتي في المرتبة الأخيرة وباقل متوسط العبارة (03) بلغ متوسطها الحسابي (2.76) وانحراف معياري (1.165) أي بدرجة موافقة متوسطة.

المطلب الثاني: مناقشة واختبار الفرضيات

سنقوم من خلال هذا المطلب على اختبار فرضيات الدراسة، حيث سنقوم باختبار مدى قبول او رفض الفرضيات من خلال استخدام الأدوات الإحصائية. حيث نقوم باختبار حول العلاقة متغيري الدراسة كالتالي:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين متغيرين من متغيرات الدراسة.
- الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة- أدرار-

من الاختبار إذا كانت $(\alpha \geq 0.05)$: فإنه لا يمكن رفض الفرضية الصفرية وبالتالي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة، أما إذا كانت $(\alpha \geq 0.05)$: فيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة القائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرين من متغيرات الدراسة.

أولاً/: التأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

▪ الفرضية الرئيسية الأولى:

* لا يتعرض العاملون في المؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة لمستوى عالي من الضغوط في ظل جائحة كورونا.

من خلال نتائج الجدول (3-21)، ان العاملين في المؤسسة الاستشفائية "عبد الكريم بودرغومة" يتعرضون لمستوى مرتفع من الضغط وخاصة خلال هذه الفترة الوبائية، وهذا ما تثبته قيمة المتوسط الحسابي الكلي لأبعاد ضغوط العمل والذي بلغ (3.5021) وهو ينتمي الى مجال الفئة الرابعة (درجة موافقة مرتفعة) [4.20-3.41] حسب مقياس لكارث الخماسي، وجاء بانحراف معياري ضعيف بقيمة (0.51702) ويدل ذلك على اتفاق لفراد العينة وتجانس اجاباتهم حول المتغير، وما يؤكد ذلك نتائج الجدول (3-23) والذي يوضح درجة ارتباط ومدى تأثير هذه الضغوط على مستوى قيام العاملين في المستشفى المذكور تأدية مهامهم بالشكل والمستوى المطلوب، وهذا ما يعطي نتيجة برفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة.

يتعرض العاملون في المؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة لمستوى عالي من الضغوط في ظل جائحة كورونا.

▪ الفرضية الرئيسية الثانية

- الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين كل من مصادر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الدور، عبء العمل، بيئة العمل المادية، الهيكل التنظيمي) وأداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة- أدرار-

- الفرضية البديلة h_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين كل من مصادر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الدور، عبء العمل، بيئة العمل المادية، الهيكل التنظيمي) وأداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة.

الجدول رقم (3-23): تحليل تباين الانحدار البسيط بين ضغوط العمل وأداء العاملين

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل الانحدار β	قيمة F	مستوى الدلالة
اثر ضغوط العمل على أداء العاملين	0.413	0.171	-0.502	14.230	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23).

من خلال نتائج التحليل التي يظهرها الجدول، نلاحظ وجود اثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين، إذ بلغ معامل الارتباط (0.413) عند مستوى معنوية 0.05 ومعامل تحديد (0.171)، أي ان ما قيمته (0.171) من التغيرات في أداء العاملين ناتج عن التغيير في ضغوط العمل، كما بلغت درجة معامل الانحدار (-0.502) وهذا ما يعني ان الزيادة ب(0.502) في ضغوط العمل يؤدي الى انخفاض في أداء العاملين ب(0.502)، كما يؤكد هذه النتيجة مستوى الدلالة (0.000) حيث انه اقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وهذا يعني نفي الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة:"

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين كل من مصادر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الدور، عبء العمل، بيئة العمل المادية، الهيكل التنظيمي) وأداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة.

ثانياً/: التأكد من صحة الفرضيات الفرعية

1- الفرضية الفرعية الأولى

*الفرضية الصفرية h_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين كل من ضغوط عبء العمل ومستوى أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة- أدرار-

*الفرضية البديلة h_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين كل من ضغوط
عبء العمل ومستوى أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة.

الجدول رقم(3-24): تحليل تباين الانحدار الخطي بين ضغط عبء العمل ومستوى أداء العاملين

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	معامل الانحدار β	قيمة F	مستوى الدلالة
اثر عبء العمل على أداء العاملين	0.054	0.012	-0.054	0.203	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23).

من خلال نتائج التحليل التي يظهرها الجدول، نلاحظ وجود اثر ذو دلالة إحصائية بين ضغط العمل الناتج عن عبء العمل وأداء العاملين، اذ بلغ معامل الارتباط (0.054) عند مستوى معنوية 0.05 ومعامل تحديد بلغ (0.012)، أي ان ما قيمته (0.012) من التغيرات في أداء العاملين ناتج عن التغيير في ضغوط العمل، كما بلغت درجة معامل الانحدار (-0.054) وهذا ما يعني ان الزيادة ب(0.054) في ضغوط العمل يؤدي الى انخفاض في أداء العاملين ب(0.054)، كما يؤكد هذه النتيجة مستوى الدلالة (0.000) حيث انه اقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وهذا يعني نفي الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة:"

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين كل من ضغوط عبء العمل ومستوى أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة.

2- الفرضية الفرعية الثانية

*الفرضية الصفرية h_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين كل من ضغوط طبيعة الوظيفة ومستوى أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة- أدرار-

*الفرضية البديلة h_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين كل من ضغوط طبيعة الوظيفة ومستوى أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة.

الجدول رقم (3-25): تحليل تباين الانحدار الخطي بين ضغط طبيعة الوظيفة ومستوى أداء العاملين

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	معامل الانحدار β	قيمة F	مستوى الدلالة
اثر طبيعة الوظيفة على أداء العاملين	0.337	0.101	-0.337	8.849	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23).

من خلال نتائج التحليل التي يظهرها الجدول، نلاحظ وجود اثر ذو دلالة إحصائية بين ضغط العمل الناتج من طبيعة الوظيفة وأداء العاملين، اذ بلغ معامل الارتباط (0.337) عند مستوى معنوية 0.05 ومعامل تحديد بلغ (0.101)، أي ان ما قيمته (0.101) من التغيرات في أداء العاملين ناتج عن التغيير في ضغوط العمل، كما بلغت درجة معامل الانحدار (-0.337) وهذا ما يعني ان الزيادة ب(0.337) في ضغوط العمل يؤدي الى انخفاض في أداء العاملين ب(0.337)، كما يؤكد هذه النتيجة مستوى الدلالة (0.000) حيث انه اقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وهذا يعني نفي الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة:"

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين كل من ضغوط طبيعة الوظيفة ومستوى أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة.

الفرضية الفرعية الثالثة:

*الفرضية الصفرية h_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين كل من ضغوط بيئة العمل المادية ومستوى أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة.

*الفرضية البديلة h_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين كل من ضغوط بيئة العمل المادية ومستوى أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة- أدرار-

الجدول رقم(3-26): تحليل تباين الانحدار الخطي بين بيئة العمل المادية ومستوى أداء العاملين

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	معامل الانحدار β	قيمة F	مستوى الدلالة
اثر بيئة العمل المادية على أداء العاملين	0.225	0.037	-0.225	3.681	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23).

من خلال نتائج التحليل التي يظهرها الجدول، نلاحظ وجود اثر ذو دلالة إحصائية بين ضغط العمل الناتج من بيئة العمل المادية وأداء العاملين، اذ بلغ معامل الارتباط (0.225) عند مستوى معنوية 0.05 ومعامل تحديد بلغ (0.037)، أي ان ما قيمته (0.037) من التغيرات في أداء العاملين ناتج عن التغيير في ضغوط العمل، كما بلغت درجة معامل الانحدار (-0.225) وهذا ما يعني ان الزيادة ب(0.225) في ضغوط العمل يؤدي الى انخفاض في أداء العاملين ب(0.225)، كما يؤكد هذه النتيجة مستوى الدلالة (0.000) حيث انه اقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وهذا يعني نفي الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة:"

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين كل من ضغوط بيئة العمل المادية ومستوى أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة.

الفرضية الفرعية الرابعة:

*الفرضية الصفرية h_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين كل من ضغوط صراع الدور ومستوى أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة.

*الفرضية البديلة h_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين كل من ضغوط صراع الدور ومستوى أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة- أدرار-

الجدول رقم(3-27): تحليل تباين الانحدار الخطي بين ضغط صراع الدور ومستوى أداء العاملين

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	معامل الانحدار β	قيمة F	مستوى الدلالة
اثر صراع الدور على أداء العاملين	0.496	0.235	-0.496	22.485	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23).

من خلال نتائج التحليل التي يظهرها الجدول، نلاحظ وجود اثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين، إذ بلغ معامل الارتباط (0.496) عند مستوى معنوية 0.05 ومعامل تحديد بلغ (0.235)، أي ان ما قيمته(0.235) من التغيرات في أداء العاملين ناتج عن التغيير في ضغوط العمل، كما بلغت درجة معامل الانحدار (-0.496) وهذا ما يعني ان الزيادة ب(0.496) في ضغوط العمل يؤدي الى انخفاض في أداء العاملين ب(0.496)، كما يؤكد هذه النتيجة مستوى الدلالة(0.000) حيث انه اقل من مستوى الدلالة المعتمد(0.05)، وهذا يعني نفي الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة:"

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين كل من ضغوط صراع الدور ومستوى أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة.

الفرضية الفرعية الخامسة:

*الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين كل من ضغوط الهيكل التنظيمي ومستوى أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة.

*الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين كل من ضغوط الهيكل التنظيمي ومستوى أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة- أدرار-

الجدول رقم (3-28): تحليل تباين الانحدار الخطي بين ضغط الهيكل التنظيمي ومستوى أداء العاملين

البيان	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	معامل الانحدار β	قيمة F	مستوى الدلالة
اثر الهيكل التنظيمي على أداء العاملين	0.426	0.170	-0.426	15010	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.V.23).

من خلال نتائج التحليل التي يظهرها الجدول، نلاحظ وجود اثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأداء العاملين، إذ بلغ معامل الارتباط (0.426) عند مستوى معنوية 0.05 ومعامل تحديد بلغ (0.170)، أي ان ما قيمته (0.170) من التغيرات في أداء العاملين ناتج عن التغيير في ضغوط العمل، كما بلغت درجة معامل الانحدار (-0.426) وهذا ما يعني ان الزيادة ب(0.426) في ضغوط العمل يؤدي الى انخفاض في أداء العاملين ب(0.426)، كما يؤكد هذه النتيجة مستوى الدلالة (0.000) حيث انه اقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وهذا يعني نفي الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين كل من ضغوط الهيكل التنظيمي ومستوى أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية عبد الكريم بودرغومة.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل قمنا بدراسة ميدانية لمعرفة اثر ضغوط العمل على مستوى أداء العاملين في المؤسسات الاستشفائية في ظل جائحة كورونا وذلك بالمؤسسة الاستشفائية "عبد الكريم بودرغومة" ادرار، حيث اعتمدنا في دراستنا على الاستبيان في عملية جمع البيانات حول الدراسة، من خلال توزيعها على عينات الدراسة، والذي قمنا بتقسيمه الى جزئين وهما ضغوط العمل بأبعاده المختلفة (عبء العمل، طبيعة الوظيفة، بيئة العمل المادية، صراع الدور، الهيكل التنظيمي) والجزء الثاني المتعلق بأداء العاملين وكان الهدف من ذلك الإجابة على إشكالية الدراسة: ما مدى تأثير ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا على مستوى أداء العاملين في المؤسسات الصحية الاستشفائية؟ وبعد استرجاعنا للاستبيان قمنا بعرض وتحليل البيانات من خلال برنامج SPSS مع استخدام الأساليب الاحصائية، وتوصلنا الى نفي الفرضية الرئيسية واثبات ان ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا كان لها تأثير واضح على مستوى أداء العاملين.

الخاتمة

خاتمة :

من خلال دراستنا هذه والتي تناولت موضوع اثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسات الاستشفائية في ظل جائحة كورونا بجانبه النظري والتطبيقي، تبين ان ضغوط العمل باختلاف مصادرها تعتبر مكون من المكونات التابعة لبيئة المنظمة الداخلية والخارجية، وهي من اهم المعوقات التي تاتر على المورد البشري من الناحية الشخصية، وعلى أدائه داخل المنظمة من الناحية الوظيفية، اذ لا يوجد منظمة بغض النظر عن طبيعة نشاطها تخلوا من الضغوط او قد لاتواجهها، ولكن الاختلاف يكمن في طريقة التعامل معها حيث تكمن نقطة القوة الأساسية في اختيار المورد البشري الكفاء الذي يحمل صفة الولاء والإخلاص للمنظمة القادر على التصدي لهذه الضغوط وإيجاد الحلول لها، وجعلها سبب في التقدم لا عقبة امامه.

ومن خلال الهدف الذي انطلقت منه هذه الدراسة وهو محاولة قياس مدى تاثير الضغوط العمل على أداء العاملين وخاصة في ظل ظروف خاصة مثل ما نعيشه اليوم، ومن خلال هذا قمنا باسقاط الجانب النظري للدراسة على اهم قطاع حساس يتعرض لدرجة كبيرة من الضغوط وهو قطاع الصحة من خلال دراسة عينة من العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية "عبد الكريم بودرغومة" -ادرار- بهدف الوصول الى نتائج يمكن تعميمها على الأقل على مستوى مستشفيات الوطن كون تجمعهم منظومة صحية واحدة، ومن خلال الدراسة وتحليل نتائج البيانات التي تم جمعها تمكنا من الإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة وكانت كالتالي: ان العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية يتعرضون لمستوى عالي من الضغوط كما ان هذا يؤثر بشكل واضح وجلي على مستوى أدائهم.

■ الاستنتاجات:

من اهم الاستنتاجات التي تم التوصل اليها من خلال نتائج البحث الميداني ما يلي:

- ✓ اثبات ان العاملين في المؤسسات الاستشفائية يتعرضون لمستوى مرتفع من الضغوط.
- ✓ وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل المرتفعة وأداء العاملين، حيث كلما زاد مستوى الضغوط ينخفض مستوى أداء العاملين.

الخاتمة

- ✓ يعاني العاملین تحت هذه الظروف من نقص في توفير الأدوات اللازمة للقيام بعملهم (الأجهزة والأدوات المخبرية الخاصة بالكشف عن الفيروس covid19).
- ✓ يعاني العاملین من نقص في معدات الوقاية الصحية وخطر الإصابة بالعدوى مايزيد من شدة القلق والتوتر لديهم.
- ✓ من خلال النتائج تبين لنا ان الضغوط الناجمة عن المتغير المستقل الهيكل التنظيمي وطبيعة الوظيفة كان لهما التأثير الأكبر على زيادة مستوى الضغوط في العمل.

■ التوصيات:

على ضوء النتائج التي توصلت اليها الدراسة، وبهدف التخفيض من مستوى الضغوط التي يتعرض لها العاملین في هذا القطاع خاصة او في غيره، وبهدف تحسين ظروف عملهم ومساعدتهم في تادية مهامهم بالمستوى المطلوب نوصي بما يلي:

- ✓ ضرورة الاهتمام وتطوير القطاع الصحي لتوفير كافة الظروف والاحتياجات للعاملين بهدف التقليل من الضغوط عليهم.
- ✓ ضرورة وعي الإدارة والاستفادة من الوضع الراهن لوضع خطط استراتيجية لمواجهة أي أزمة مستقبلية مشابهة لما نواجهه اليوم.
- ✓ الاهتمام بتوفير المورد البشري بالعدد المناسب والكفاءة المناسبة القادرة على الصمود وتقديم أقصى جهد لتحقيق اهداف المنظمة مهما كانت الظروف.

■ الافاق:

- ✓ نامل من خلال هذه الدراسة ان تكون بداية لدراست أخرى مفصلة وفي مجالات متعددة بهدف مساعدة الافراد العاملین على تخطي مثل هذه الظروف.
- ✓ الاستفادة من نتائج الدراسة بهدف تحسين ظروف العمل في القطاع والتخفيف من الضغوط
- ✓ نامل من الدولة والمسؤولون عن القطاع انشاء مستشفيات بمخابر متخصص في الأوبئة لرفع الضغط عن المستشفيات العادية كونها تفتقر للخبرة والاستعداد الكافي للتصدي لمثل هذه الازمات.

قائمة المراجع

والمصادر

قائمة المراجع والمصادر:

الكتب:

1. حمد مختار عمر واخرون، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، مجلد1، 2008
2. عمر مصطفى محمد النعاس، دراسات في الضغوط المهنية والصحة النفسية، الادارة العامة للمكتبات - إدارة المطبوعات والنشر، منشورات جامعة السابع من أكتوبر. مصراته. 2008.
3. فيصل حسونة، إدارة الموارد البشرية، دار أسامة للمشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008.
4. محمد الصيرفي، السلوك الإداري -العلاقات الإنسانية-، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1. الاسكندرية، 2007.
5. معن محمود عياصرة، مروان محمد بني احمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير، دار الحامد للنشر والتوزيع، دط، الأردن، 2008.

الاطروحات والرسائل العلمية:

1. بدر الدين عبد الرحيم، محمد حسين عابد. اثر الحوافز على أداء العاملين، رسالة دكتوراه، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، تخصص إدارة اعمال، السودان 2010.
2. عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية، مذكرة ماجيستر، إدارة الاعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2010/2009.
3. فراس حاج محمد، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، مذكرة ماجيستر، ادارة الاعمال التخصصي، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2016.
4. لببسيس عفاف، نصر الله عايدة، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمؤسسات الاستشفائية العمومية، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد عمومي وتسيير مؤسسات، شعبة علوم اقتصادية، قسم علوم اقتصادية، كلية علوم اقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2018/2017.
5. نوب بنت محمد احمد، مصادر ضغوط العمل وأساليب الصمود النفسي لدى الأطباء، أطروحة ماجيستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس، تخصص رعاية صحية ونفسية، 2018.

المقالات العلمية:

1. اياد طاهر، ياسر سعد عبد الأمير انعكاس، بعض مصادر ضغوط العمل التنظيمية على جودة تدقيق الهيئات الرقابية، بحث ميداني في ديوان الرقابة المالية الاتحادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العدد 36، 2015.
2. سحراء أنور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل على مستوى الأداء الوظيفي، دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني، المعهد الطبي التقني المنصور، مجلة كلية العلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 36، بغداد، 2013،
3. نوري منير، تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2. جامعة شلف، الجزائر، 2014.

المجلات:

1. مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، مجلد 5، عدد 2، العراق، 2015.
<http://search.mandumah.com/Record/926238>
2. المجلة الدولية للبحوث التربوية، المجلد 53، عدد 53،
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0883035512000232012>
3. مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 14، رقم 1، جامعة الاستقلال، فلسطين، 2020،
<http://journals.lagh-univ.dz/index.php/ssj/article/view/996,24/04/2021,09:35>
4. مجلة اكسفورد اكايمي، مجلد 467، عدد 11، نوفمبر 2002
<https://academic.oup.com/milmed/article/167/11/877/4819686>
5. المجلة الدولية لإدارة الاعمال، المجلد 8 عدد 2، 2013،
[WWW.ccsenet.org/ijbm](http://www.ccsenet.org/ijbm)

المواقع الالكترونية:

1. <http://scholar.ppu.edu/handle/123456789/284>

قائمة الملاحق

الملحق رقم(01):الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العقيد أحمد دراية – أدرار

كلية: العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

الرقم:

استمارة الإستبيان

الموضوع: دراسة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسات الاستشفائية في ظل جائحة كورونا

في إطار تحضير مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر بجامعة العقيد أحمد دراية أدرار، سوف نقوم بإجراء دراسة ميدانية حول أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسات الاستشفائية العمومية في ظل جائحة كورونا، لذا نرجو من سيادتكم بالمشاركة في إثراء بحثنا هذا من خلال تفضلكم بالإجابة على جملة من الأسئلة الموجودة بهذه الاستمارة بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة.

هذا ونرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة وموضوعية مع العلم بأن صحة نتائج الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم.

في الأخير تقبلوا منا أسمى عبارات التقدير والاحترام

1/معلومات شخصية:

- الجنس: ذكر - أنثى
- السن: - أقل من 30 سنة - من 30 إلى 40 سنة
- من 41 إلى 50 سنة - أكثر من 50 سنة
- المؤهل العلمي: - متوسط ثانوي - جامعي - دراسات عليا
- نوع الوظيفة: - طبيب تمريض - شبه طبي - إداري
- الحالة الإجتماعية: - أعزب - متزوج - أخرى
- الخبرة: - أقل من 5سنوات - 05-10 سنوات - 11-20سن - أكثر من 21 سنة

1/ المحور الأول ضغوط العمل:

1-1/ ضغوط العمل الناجمة عن عبء العمل:

الرقم	البيان	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	يقدم العاملین بالمستشفى حجم عمل يفوق قدراتهم الشخصية					
02	تتسم مناوبات العاملين في المشفى بقلّة التنظيم					
03	يرهقني اكتظاظ المشفى بالمرضى ومتطلبات العلاج اللازمة لهم					
04	تتعدم أوقات الراحة للعاملين في المشفى أثناء دوامهم الرسمي					
05	يجعلني التواجد الدائم في المستشفى أتوق الى استنشاق الهواء النقي خارجا					

1-2/ ضغوط العمل الناجمة عن طبيعة الوظيفة

الرقم	البيان	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
06	يتطلب من العاملين في المشفى اليقظة والانتباه والسرعة اللازمة لتنفيذ الإجراءات الطبية وتقديم العلاج للمرضى					
07	يتعرض العاملین لمشاكل كثيرة خلال ممارستهم لمهامهم في المشفى					
08	يعاني العاملین في المشفى من انتقادات بعض المرضى ومرافقيهم					
09	أشعر بالتوتر والضيق بسبب متطلبات إجراءات الوقاية في المشفى					

1-3/ ضغوط العمل الناجمة عن بيئة العمل المادية

الرقم	البيان	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
10	تتسم ساعات العمل في المشفى بالطول مما يسبب لي الإرهاق					
11	يعاني العاملین من قلة التجهيزات المطلوبة لأداء عملهم في المشفى					
12	تعد الإضاءة والتهوية ودرجة الحرارة غير مناسبة لطبيعة عملي في المشفى					
13	يتسم جو العمل بالتلوث وعدم النظافة بسبب انتقال العدوى عن طريق التنفس					
14	يعاني العاملین في المشفى من نقص في الأدوات اللازمة لإجراءات الوقاية الصحية ضد الفيروس					

1-4/ ضغوط العمل الناجمة عن صراع الدور

الرقم	البيان	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
15	يؤدي كثرة المسؤولين في المشفى الى صعوبة التعامل معهم					
16	يتعرض العاملین لمخاطر عديدة أثناء أداء عملهم في المشفى					
17	أشعر بتضارب بين الأعمال المطلوبة مني في المشفى واعتقاداتي الخاصة بعملتي					
18	يؤثر عملي في المشفى على حياتي الشخصية و التزاماتي العائلية كثيرا					

5-1/ ضغوط العمل الناجمة عن الهيكل التنظيمي

الرقم	البيان	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
19	تعتبر إجراءات العمل في المشفى غير واضحة بشكل كافي					
20	يوجد ضعف في التنسيق بين الأفراد في مختلف الوحدات داخل المشفى					
21	يفتقد العاملین في المشفى إلى الخبرة الكافية لتنفيذ المهام الموكلة لهم					
22	يتلقى العاملین بالمشفى تعليمات متعارضة من رؤسائهم					

2/ المحور الثاني تقييم الأداء: في ظل الظروف التي أعمل بها أتمكن دائما من

الرقم	البيان	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	يلتزم العاملین بالمشفى بتنفيذ كل التعليمات والواجبات في أداء عملهم.					
02	ينفذ العاملین بالمشفى الأعمال المطلوبة منهم بدقة وكفاءة وبأدنى قدر من الإشراف					
03	يلتزم العاملین بالمشفى بالتوقيت المطلوب لإنجاز الأعمال المكلفون بها مع الترتيب					
04	يسعى العاملین في المشفى دائما إلى تحسين مستوى أدائهم					
05	يلتزم العاملین في المشفى بالاهتمام بالمظهر العام أمام مرضاهم					
06	يتصرف العاملین بالمشفى بلباقة واحترام مع مرضاهم					
07	يهتم العاملین بالمشفى بإتباع كل شروط السلامة أثناء العمل					
08	يتم تحفيز العاملین بالمشفى من قبل رؤسائهم باستمرار					
09	يقبل العاملین بالمشفى ممارسة أعمال إضافية بصورة إيجابية					

الملحق رقم(02): الأساتذة المحكمين

الصفة	اسم الأستاذ
د.محاضر	تيقاوي العربي
د.محاضر	بشرى عبد الغاني
د. محاضر	عياد ليلي