



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم الاجتماع

الميدان: علوم إنسانية واجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع

التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

## خضوع العمل وتأثيرها على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا

دراسة ميدانية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "

دفعة: 2021

إشراف الدكتورة:

- صولة فيروز

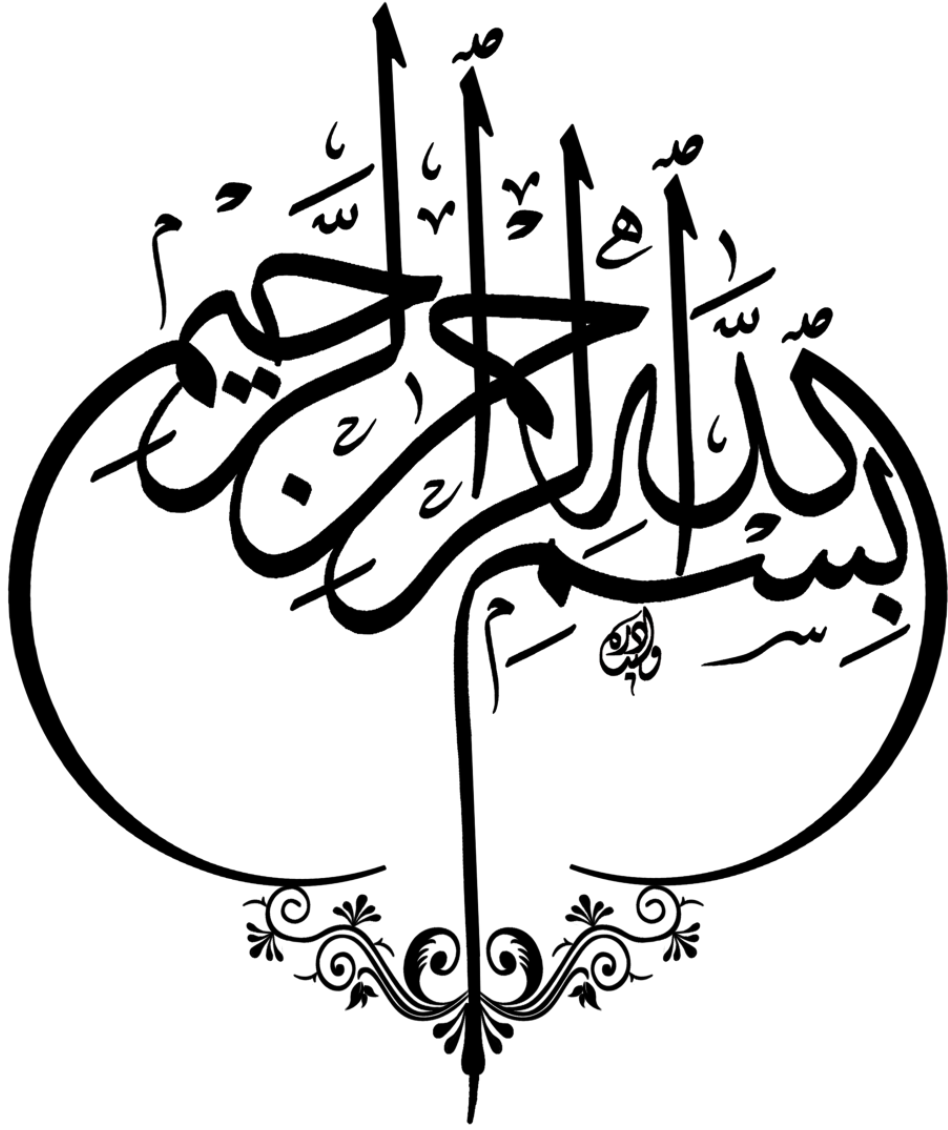
إعداد الطالبين:

- طبيب مروى

- نحال نجم الدين

### لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
خالد حامد	استاذ تعليم العالي	رئيسا
صولة فيروز	أستاذ محاضر - أ -	مشرفا ومقررا
مزيوة بلقاسم	استاذ محاضر - أ -	عضوا ممتحنا



# الاهداء

اهدي هذا العمل

الى من ساندتني في المشوار الدراسي

الى لرفيقة دربي خالتي و امي الثانية

الى من زرع فينا افضل الخصال ابي حفظه الله

الى امي الغالية اطل الله في عمرها

الى من رافقتني بدعائها و حبها خالتي و امي

الى اخوتي الاعزاء قرّة عيني رعاهم الله

الى خطيبي الغالي رفيقي في مشواري الدراسي و زميلي في هذا العمل

الطالبة :

طبيب مروى

# الاهداء

الى الوالدين الكريمن حفوضهما الله و ادامهما نورا لدربي

الى اخوتي رعاهم الله

الى زوجتي و شريكة حياتي سندي التي قاسمتني

تفاصيل حياتي

الى من ساعدتني في التوفيق بين الدراسة و العمل

مديرة محطة الرصد الجوي لولاية - تبسة -

الطالب :

نحال نجم الدين

# شكر و عرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات من الاعمال  
الحمد لله رب العالمين نحمده ونشكره على جميع نعمه و نساله المزيد من فضل  
كرمه

نشكر الله على توفيقه لنا في إنجاز عملنا هذا المتواضع والذي نتمنى أن يكون في  
المستوى

كما نشكر جميع عمال المؤسسة الإستشفائية -بكارية-  
و نتقدم بالشكر الجزيل وأسمى عبارات التقدير إلى الأستاذة التي تكرمت بإشرافها  
على عملنا هذا وأمدتنا بمعلوماتها و إرشاداتها وتوجيهاتها الأستاذة المشرفة

**الدكتورة : صولة فيروز**

وإلى أساتذتنا قسم العلوم الاجتماعية بجامعة تبسة، وإلى كل من ساهم في إنجاز  
عملنا هذا من قريب أو بعيد كما لا ننسى كل من أرشدنا إلى طريق الصحيح وشجعنا  
و لو بكلمة أو ابتسامة وخاصة بالدعاء.

وأخيرا نسدي عبارات العرفان والشكر إلى كل شخص مد لنا يد المساعدة

لإنجاز هذه المذكرة.

ولله العاقبة في الأمور

# فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وعرقان	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
مقدمة:	أ-ب
الفصل الأول: الاطار التصوري والمفاهيمي للدراسة	
أولا : تحديد إشكالية الدراسة	5
ثانيا: فرضيات الدراسة	6
ثالثا : أسباب اختيار الموضوع	6
رابعا : أهمية الدراسة	6
خامسا : أهداف الدراسة	7
سادسا: تحديد المفاهيم	7
سابعا : الدراسات السابقة	10
الفصل الثاني: ضغوط العمل	
أولا: مصادر ضغوط العمل	19
ثانيا : خصائص ضغوط العمل	23
ثالثا : عناصر ضغوط العمل	24
رابعا : انواع ضغوط العمل	25
خامسا : النظريات المفسرة لضغوط العمل	26
1 - نظرية التقدير المعرفي للازاروس و فولكمان	26
2 - نظرية النسق النظري لسبيلبرجر	27
3 - نظرية ماك لين	27
4 - نظرية توركوت	28
سادسا : استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل	29
سابعا : اثار ضغوط العمل	34

	خلاصة
الفصل الثالث: أداء العاملين	
40	تمهيد
41	أولا : أهمية أداء العاملين
42	ثانيا : عناصر و أنواع أداء العاملين
44	ثالثا : أبعاد و محددات أداء العاملين
47	رابعا : النظريات المفسرة لأداء العاملين
49	خامسا : العوامل المؤثرة في أداء العاملين
50	سادسا : العلاقة بين ضغوط العمل و أداء العاملين
	خلاصة
الفصل الرابع: فيروس كورونا	
55	تمهيد
56	اولا : تطور الوضعية الوبائية لفيروس كورونا في الجزائر
57	ثانيا : أسباب انتشار فيروس كورونا في الجزائر وأعراضه
58	ثالثا : التدابير المتخذة للتصدي لتفشي فيروس كورونا في الجزائر
	خلاصة
الفصل الخامس: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
64	اولا : مجالات الدراسة
64	1 - المجال المكاني
70	2 - المجال الزمني
70	3 - المجال البشري
71	4 - عينة الدراسة و كيفية اختيارها
72	ثانيا : المنهج المستخدم في الدراسة
72	ثالثا : الادوات المستخدمة في جمع البيانات
الفصل السادس: عرض وتحليل بيانات الدراسة	
77	اولا : عرض و تحليل البيانات الاولية لمجتمع الدراسة
80	ثانيا: عرض و تحليل بيانات الخاصة بالفرضية الاولى
90	ثالثا: عرض و تحليل بيانات الخاصة بالفرضية الثانية
96	رابعا: نتائج الدراسة
96	1-النتائج الجزئية للدراسة

96	1 - 1 النتائج الخاصة بالفرضية الاولى
97	1 - 2 النتائج الخاصة بالفرضية الثانية
99	2 - النتائج العامة للدراسة
101	خاتمة
103	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق



## فهرس الجداول

الصفحة	العنوان
77	الجدول رقم 01: توزيع أفراد العينة حسب الجنس
78	الجدول رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب السن
78	الجدول رقم 03: الحالة الاجتماعية
79	الجدول رقم 04: عدد سنوات العمل
79	الجدول رقم 05: الرتبة في العمل
80	الجدول رقم 06: تناسب حجم العمل الملقى على العينة مع قدرتهم
80	الجدول رقم 07: يبين نوع نظام العمل الذي انسب الى العينة في ظل جائحة كورونا
81	الجدول رقم 08: يبين مدى توفير اللباس الواقي و الكمامات في مكان العمل اثناء الجائحة
81	الجدول رقم 09: يبين اثار ارتداء اللباس الواقي و الكمامة
82	الجدول رقم 10: يبين مدى الشعور بالتعب و الارهاق بسبب كثرة العمل المطلوب من العينة
82	الجدول رقم 11: يبين اعفاء بعض العمال من العمل في ظل جائحة كورونا
83	الجدول رقم 12: يبين مدى زيادة عبئ العمل لدى العينة في حالة الاجابة بنعم
83	الجدول رقم 13: يبين فترة الراحة الممنوحة للعينة
84	الجدول رقم 14: يبين مدى التزام العينة بأوقات الدوام الرسمي في ظل جائحة كورونا
84	الجدول رقم 15: يبين تغيب العينة عن العمل في ظل جائحة كورونا
85	الجدول رقم 16: يبين سبب التغيب
85	الجدول رقم 17: يبين مدى تأثير التعب على الاداء الوظيفي
86	الجدول رقم 18 يبين استفادة العينة من منحة الخطر الممنوحة من طرف الدولة الجزائرية
86	الجدول رقم 19: يبين مدى رضا العينة على المنحة المخصصة لهم في ظل جائحة كورونا
87	الجدول رقم 20: يبين العناية بالمرضى في ظل جائحة كورونا
87	الجدول رقم 21: يبين مدى تأثير عبئ العمل على تغطية الحاجيات الخدماتية للمرضى بالشكل المطلوب
88	الجدول رقم 22: يبين مدى التزام العينة بأداء المهام الموكلة اليهم في ظل جائحة كورونا
88	الجدول رقم 23: يبين المشاكل التي اعاقت الاداء الوظيفي للعينة في ظل جائحة كورونا
89	الجدول رقم 24: يبين مدى تأهيل بيئة العمل للعينة لأداء عملهم بكفاءة و فاعلية
90	الجدول رقم 25: يبين مدى شعور العينة بالخوف عند التعامل مع المصابين بفيروس كورونا

90	الجدول رقم 26: يبين ارتباط الاعداد الكبيرة للمصابين بفيروس كورونا بالضغط
91	الجدول رقم 27: يبين مدى خوف العينة من امكانية انتقال عدوى فيروس كورونا اليهم
91	الجدول رقم 28: يبين مدى تأثير الخوف من العدوى على تأدية العمل بشكل فعال
92	الجدول رقم 29: يبين مدى شعور العينة بالتوتر و القلق بسبب المهام التي يتطلبها عملهم
92	الجدول رقم 30: يبين مدى تأثير التوتر و القلق على الاداء المهني
93	الجدول رقم 31: يبين شعور العينة بالأمان داخل المستشفى في ظل الجائحة
93	الجدول رقم 32: يبين الانتقادات و اللوم من قبل المرضى او محيطهم العائلي بسبب تراجع اداء العمل
94	الجدول رقم 33: يبين في حالة الاجابة بنعم : اذا كان ذلك بسبب الضغوط النفسية الناتجة عن الجائحة
94	الجدول رقم 34: يبين مدى تأثير كثرة الوفيات على العينة بسبب هذه الجائحة
95	الجدول رقم 35: يبين مدى تأثير الضغوط النفسية التي واجهت العينة في ظل جائحة كورونا على جودة الخدمات المقدمة للمرضى

## فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان
28	الشكل رقم(01): يوضح نموذج مالك لين لضغط العمل
29	الشكل رقم(02) : يوضح نموذج توركوت للعمل التنظيمي
36	الشكل رقم (03) : يوضح آثار ضغوط العمل على المستوى التنظيمي
57	الشكل رقم (04) : يمثل المنحنى البياني تطور حالات الاصابة المؤكدة في الجزائر
77	الشكل رقم(05): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

# مقدمة

تسعى مختلف المنظمات والمؤسسات على اختلاف أنواعها أو طبيعة الخدمات التي تعرضها وتقدمها إلى تلبية حاجات و رغبات المجتمع. ولتبلغ هذا النجاح وتضمن الاستمرارية والوصول إلى مختلف أهدافها لابد من مراعاة مجموعة من الأساليب، وتجاوز العديد من المشاكل التي قد تقف حائلا دون تحقيق مرادها.

وتعتبر ضغوط العمل إحدى هذه العقبات والتي أصبحت ملتصقة بطريقة مباشرة مع حياة الموظف أو العامل، حيث تشهد المؤسسة الواحدة أشكالاً مختلفة من الضغوط في مختلف المستويات التنظيمية، كما أن موضوع ضغط العمل لقي اهتماما كبيرا في البحوث و الدراسات الادارية بشكل عام و المتعلق بالموارد البشرية بشكل خاص كما له أهمية بالغة على مستوى الفرد و المؤسسة في تحقيق الأهداف، خاصة مع زيادة شدة المنافسة و التي قد تؤثر سلبا على أداء العاملين.

من جهة أخرى، تجدر بنا الإشارة إلى ان أداء العاملين ليس بالأمر اليسير اذ يعد مهمة صعبة و ذلك بسبب وجود العديد من العوامل التي تؤثر عليه بما فيها العوامل البيئية، التنظيمية و الفردية. زيادة على ذلك وجود العديد من المشكلات و المعوقات الناتجة عن تقييم الاداء في الحالة الطبيعية، ناهيك عن تعاضم هذه الأهمية في حالة انتشار الأوبئة والأمراض على غرار ما يشهده العالم في الفترة الأخيرة من انتشار فيروس كوفيد 19 أو المعروف بكورونا.

حيث مس انتشار هذا الفيروس كافة المنظمات والمؤسسات والمجتمعات ككل، ولعل ابرز المتضررين والذين هم في تماس مباشر والخط الدفاعي الأول عن هذا الوباء الأتقم الطبية والمؤسسات الصحية التي وجدت نفسها في مواجهة مباشرة مع الوباء والمصابين به.

وبالتالي جاءت هذه الدراسة لدراسة ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا دراسة ميدانية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية، ولمعالجة هذا الموضوع اعتمدنا خطة بحث ضمت ستة فصول كاملة، أما الفصل الأول فخصصناه للاطار التصوري و المفاهيمي للدراسة، حددنا فيه اشكالية وفرضيات الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، الأهمية والأهداف، مفاهيم الدراسة وأيضاً الدراسات السابقة، الفصل الثاني جاء بعنوان ضغوط العمل، حيث عدنا فيه بالتفصيل حول هذا الموضوع، أما الثالث فكان تحت عنوان أداء العاملين، والرابع تحدثنا فيه عن فيروس كورونا، وفي الفصل الخامس تطرقنا إلى

## مقدمة

---

الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية وهي المجال الزمني والمكاني والبشري، عينة الدراسة، المنهج المستخدم وأخيرا الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، وفي الفصل الأخير تحدثنا عن أهم النتائج التي توصلنا إليها.

# الفصل الأول:

الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

أولا - تحديد إشكالية الدراسة

ثانيا- فرضيات الدراسة

ثالثا- أسباب اختيار الموضوع

رابعا- أهمية الدراسة

خامسا- أهداف الدراسة

سادسا- تحديد المفاهيم

سابعا- الدراسات السابقة

## الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

### أولاً : تحديد إشكالية الدراسة

تسعى جميع المنظمات من خلال استغلال راس مالها البشري لتحقيق أهدافها المسطرة و ذلك لضمان سيرورتها، و يتحقق ذلك من خلال عدة شروط أهمها توفر بيئة عمل مناسبة سواء كانت داخل او خارج المنظمة لكن نجد أكثر مشكلات المنظمات تعود الى وجود بيئة عمل غير مناسبة مما يؤدي إلى تكوين مجموعة من الضغوط على العاملين، وكما تشهد المنظمات الخدمائية في وقتنا الراهن عدة أشكال من الضغوط و ذلك راجع لتفشي فيروس كورونا (covid19) .

ولقد لقي موضوع ضغوط العمل اهتمام كبير في البحوث والدراسات لما له من أهمية بالغة على مستوى الفرد و المؤسسة و لما له من انعكاسات على سلوك الموظفين واتجاهاتهم وأدائهم في العمل، حيث ينتج عن ضغوط العمل حالات عدم الاتزان النفسي والجسدي والتي تبدو واضحة في العديد من مظاهر الاختلال في أداء العامل، هذا الأمر أدى بالمنظمات الحديثة إلى مجابهة ضغوط العمل التي بدورها تتولد من وجود عدة عوامل إما داخل بيئة العمل أو البيئة المحيطة، و أيضا نتيجة لوجود متطلبات للوظيفة لا تتوافق مع البنية الجسمية و النفسية للعامل، و يشهد وقتنا الحالي زيادة في معدلات ضغوط العمل بسبب ظهور فيروس كورونا الذي زاد من حدة هذه الضغوط خاصة في المؤسسات الاستشفائية و ذلك راجع إلى ما عايشه عمال القطاع الصحي من إرهاق الناتج عن زيادة في ساعات العمل والتوتر والخوف وعدة ضغوط نفسية أخرى.

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

وفي ظل ما تم تناوله في إشكالية البحث التي تسعى الى توضيح مدى تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا (covid 19) و منه نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

- هل تؤثر ضغوط العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا ؟

و منه نطرح التساؤلات الفرعية التالية :

- هل عبء العمل يؤثر على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا ؟
- هل للضغوط النفسية اثر على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا ؟



## الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

ثانياً - فرضيات الدراسة :

- يؤثر عبء العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا.
- تؤثر الضغوط النفسية على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا.

ثالثاً - أسباب اختيار الموضوع :

لكل دراسة او بحث علمي دوافع ذاتية و أخرى موضوعية تجعل الباحث يجري تجارب قصد الوصول الى نتائج تجيب على مجموعة فرضياته لمعالجة و دراسة الموضوع المطروح نذكر :

أ - الأسباب الذاتية :

- الميل إلى دراسة فعالية أداء العاملين خاصة في ظل الضغوطات المنجزة عن فيروس كورونا .
- يعكس الموضوع الوقائع المتزامنة مع فترة التخرج مما اثار رغبة في البحث حوله و تأثيره على المنظمات.
- موضوع جديد و في صلب التخصص.
- انعكاسات الوضع المعاش في القطاع الصحي عامة جراء فيروس كورونا و الوضع الذي عايشه العمال خاصة.
- الرغبة في معرفة تداعيات فيروس كورونا على الجانب النفسي و المهني لعمال المؤسسة الاستشفائية .
- اثناء رصيدنا المعرفي حول هذا الموضوع .

ب - الأسباب الموضوعية:

- الأهمية العلمية لهذا الموضوع باعتباره من بين المواضيع التي تتطلب دراسة جادة و محاولة توضيح مختلف جوانبه و متغيراته داخل المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة .
- التزايد المستمر لحدة ضغوط العمل في المؤسسات الاستشفائية خصوصا مع تفاقم الوضع الصحي جراء فيروس كورونا.

رابعاً - أهمية الدراسة :

- يتسم موضوع ضغوط العمل بأهمية بالغة لان العديد من المنظمات خاصة في ظل جائحة كورونا تعاني من ازدياد معدلات ضغوط العمل و التي أثرت على اداء العاملين.
- بالإضافة إلى ذلك ترجع أهمية الدراسة الى أهمية مجتمع الدراسة المتمثل في عمال قطاع الصحة العمومي الذي كان له دور فعال في مواجهة جائحة كورونا.

## الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

### خامسا - أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

- تهدف الدراسة إلى الكشف عن مدى تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا بشكل عام .
- تهدف الدراسة إلى معرفة ما اذا كان عبء العمل يؤثر على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا .
- تهدف الدراسة الى معرفة ما إذا كانت الضغوط النفسية تؤثر على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا.

### سادسا- تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة:

تكتسي عملية تحديد المفاهيم في البحث السوسولوجي أهمية كبيرة، و هي خطوة مهمة نظرا لما تحمله من دلالات فكرية مختلفة لذا وجب علينا التحديد الدقيق لهذه المفاهيم و من بين أهم التعاريف ما يلي :

#### 1- ضغوط العمل :

##### • الضغوط :

- لغة : ترجع كلمة ضغوط ( stress ) الى الكلمة اللاتينية ( stringer ) و التي تعني السحب بشدة (drawtight)، وقد استخدمت كلمة الضغط في القرن الثامن عشر لتعني "إكراها و قسرا" و جهد قوي وإجهاد وتوتر لدى الفرد.<sup>1</sup>

- اصطلاحا : حالة نفسية تنعكس في ردود الفعل الداخلية الجسمية و النفسية و السلوكية الناتجة عن التهديد الذي يدركه الفرد عندما يتعرض للمواقف و الأحداث الضاغطة في البيئة المحيطة.<sup>2</sup>

##### • ضغوط العمل :

لم يتفق جميع الباحثين على تعريف واحد لضغوط العمل ويعود السبب في هذا الاختلاف الى نظرة كل باحث إلى ضغوط العمل فمعظمهم ركز على البيئة الخارجية للفرد واعتبرها مصدر رئيسي لضغط العمل ومنهم من ركز على مقدار الضغوط التي يشعر بها الفرد. من بين المفاهيم المتعددة لضغوط العمل نذكر ما يلي :

<sup>1</sup> معين محمود و عبا صرة و اخرون :إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل ، ط 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن،2008،ص106.

<sup>2</sup> عمار الشلاحي : اثار ضغوط العمل على اداء العاملين ،مجلة البحوث و الدراسات الانسانية ، العدد18 ، 2019، ص ص 60 ، 61 .

## الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

- عرف هيجان ضغوط العمل بانها تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد لنفسه أو البيئة التي يعمل بها بما في ذلك المنظمة، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه في العمل، مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها.<sup>1</sup>
- ويعتبر **الدوسري** ضغوط العمل على أنها الظروف الغير عادية و التي يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل أو بسببها، فتؤثر على راحتهم النفسية ومشاعرهم و أحاسيسهم و معنوياتهم لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية أو الجسدية أو كليهما معا.<sup>2</sup>
- و يعتبر **cooper** : الضغوط المهنية هي عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تأثر سلبا على أداء الفرد في العمل منها غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبئ العمل، العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي للفرد.<sup>3</sup> و عرف **الكبيسي** ضغوط العمل بأنها ظروف أو مواقف غير عادية يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل أو بسببها.

### التعريف الإجرائي لضغوط العمل :

من خلال التعاريف السابقة يمكننا استخلاص تعريف إجرائي لمفهوم ضغوط العمل و هو كما يلي : هي مجموعة المعوقات او الحواجز الموجودة في بيئة العمل الداخلية و الخارجية و التي تسبب حوادث وأمراض مهنية متنوعة منها ما هو جسدي كالإرهاق و الإجهاد و ما هو نفسي كالقلق و التوتر يحدث ذلك نتيجة عدم توافق و انسجام الفرد مع البيئة المهنية و هذه الضغوط بدورها تؤثر على أداء العامل .

### 2 - أداء العاملين :

#### \* الأداء :

- لغة : عمل أو انجاز أو تنفيذ، و الأداء هو الفعل المبذول أو النشاط الذي تم انجازه، فالأداء هو ناتج جهد معين قام ببذله فرد لإنجاز عمل معين.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عبد اللطيف مصلح عايض: عبد المغيث يحيى الشمسي، ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي، مجلة الدراسات العلمية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، العدد 38، اليمن، 2013، ص200 .

<sup>2</sup> الدوسري مبارك بن فالح: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية، الرياض، 2010، ص13 .

<sup>3</sup> شعبان علي حسين السبسي : "أسس سلوك الإنسان بين النظرية و التطبيق"، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، مصر، 2002، ص356.

<sup>4</sup> محمود بن عبد الرحمان إبراهيم الشنطي: اثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2006، ص47 .

## الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

- اصطلاحاً: هو ذلك المستوى الذي يحققه الفرد عند قيامه بعمل ما و هو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب انجازها، و على كل فالأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول و إدراك الدور و مستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد.<sup>1</sup>

### \* أداء العاملين:

- عرفه بركس على أن الأداء الوظيفي هو نتاج لعدة عوامل هي : العقدة و الدافعية و البيئة وان كل عامل من العوامل الثلاثة لا يؤثر في الأداء بشكل مستقل ، بل من خلال تفاعله مع العاملين الآخرين كما أن أي خلل في هذه العوامل يؤدي إلى ضعف الأداء .<sup>2</sup>

- عرفه هاينز (Haynes) : هو الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الاعمال.<sup>3</sup> و حسب Richard-Biyatzis هو محصلة تفاعل عوامل كثيرة أهمها كفايات الموظف و متطلباته الوظيفية و البيئية و التنظيمية.<sup>4</sup>

### التعريف الإجرائي لأداء العاملين:

من خلال التعاريف السابقة يمكننا استخلاص تعريف إجرائي لمفهوم أداء العاملين على انه عبارة عن الجهد المبذول من طرف العامل هدفه تغطية الخدمات اللازمة للمؤسسة و تحقيق أهدافها اعتماداً على ما يملكه من معرفة ومهارات فكرية واتجاهات بتحويل المدخلات إلى مخرجات يشبع من خلالها العامل متطلبات الوظيفة التي يشغلها.

### 3 - فيروس كورونا :

حسب منظمة الصحة العالمية: "فيروسات كورونا هي سلالة واسعة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان من المعروف أن عدداً من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر أمراض تنفسية تتراوح حدتها

<sup>1</sup> محمد سعيد أنور سلطان: السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003، ص219 .

<sup>2</sup> عبد الله عقله مجلي الخزاولة : الصراع بين القيم الاجتماعية و القيم التنظيمية في الإدارة التربوية ، ط1 ، دار الحامد ، عمان ، 2009 ، ص56.

<sup>3</sup> محمد الصالح بوطوطن : دور ثقافة المؤسسة في تحسين الاداء ، مجلة الدراسة المالية ، المحاسبة المالية ، زديرة خمار، جامعة عنابة ، الجزائر ، العدد 2 ، ديسمبر 2014 ، ص41 .

<sup>4</sup> عز الدين هروم : واقع تسيير الاداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية "دراسة ميدانية بمركب المجارف و الرافعات - (CPG) قسنطينة" ، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير ، جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر ، 2008/2007 ، ص29 .

## الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرس) والمتلازمة التنفسية الوخيمة (سارس) و يسبب فيروس كورونا المكتشف مؤخرا مرض كوفيد 19". وعرفت مرض كوفيد 19 على انه مرض معد يسببه اخر فيروس تم اكتشافه من سلالة فيروسات كورونا. ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس الجديد ومرضه قبل بدء تفشيه في مدينة ووهان الصينية في ديسمبر 2019 . و قد تحول كوفيد 19 الآن إلى جائحة تؤثر على العديد من بلدان العالم .<sup>1</sup>

سابعاً - الدراسات المشابهة:

### \*الدراسة الاولى: <sup>2</sup>

دراسة ماجستير للطالب من طرف الباحث شاطر شفيق بعنوان: أثر ضغوط على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية أجريت هذه الدراسة بمؤسسة إنتاج الكهرباء-سونلغاز، جيجل، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، 2009 و انطلقت من الإشكالية التالية:

--ما طبيعية تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية؟

والتي تفرعت إلى التساؤلات الفرعية التالية :

-ما طبيعية تأثير ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الخارجية على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية؟

-ما طبيعية تأثير مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية على الرضا الوظيفي في الموارد البشرية في المؤسسة الصناعية؟

-ما طبيعية العلاقة بين مستوى ضغوط العمل و الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية؟

- أما بالنسبة لفرصياتها تمثلت في:

- تؤثر مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الداخلية سلبا على الرضا الوظيفي للموارد البشرية للمؤسسة الصناعية .

<sup>1</sup> سامية خرخاش : انعكاسات جائحة كوفيد19 على علاقات العمل في الجزائر ، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، الجزائر ، العدد 1 ، 2021 ، ص 540 .

<sup>2</sup> شاطر شفيق: اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية سونلغاز، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2009-2010.

## الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

- تؤثر مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالبيئة الخارجية سلبا على الرضا الوظيفي للموارد البشرية للمؤسسة.
- تؤثر مصادر ضغوط العمل المرتبطة بالخصائص الشخصية للمورد البشري سلبا على الرضا الوظيفي.
- هناك علاقة عكسية بين مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية.
- وهدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على ضغوط العمل، للتعرف على طبيعتها في المؤسسة الاقتصادية عموما، والمؤسسة الصناعية خصوصا، ومعرفة مختلف عناصرها ومصادرها وأسبابها، وتتبع أثارها على الرضا الوظيفي وعلى صحة الأداء الوظيفي للموارد البشرية وأداء المؤسسات، ومحاولة التعرف على مستوى شعور الموارد البشرية بضغوط العمل والرضا الوظيفي وكشف مختلف الأسباب التي تقف وراء هذا الشعور .
- اعتمدت هذه الدراسة على مزيج من المناهج منها المنهج الوصفي التحليلي و المنهج التاريخي.
- استخدم الباحث في هذه الدراسة أداة الاستبيان .
- يضم مجتمع الدراسة 238 مورد بشري وعينة الدراسة ضمت 65 مورد بشري .
- توصلت إلى النتائج التالية: يعتبر الرضا الوظيفي من الوسائل المهمة للرفع بين مستوى الأداء كما ونوعا، كما يساهم في تخفيض معدلات التغيب ودوران العمل وحوادث العمل -ضغوط العمل كظاهرة نفسية هي في تزايد مستمر بين الموارد البشرية في مؤسسات العصر الحديث، نظرا للتغيرات الكثيرة والمستمرة في البيئة الخارجية و الداخلية للمؤسسة .

### \*الدراسة الثانية :<sup>1</sup>

- أطروحة دكتوراه: من طرف الباحث بن عدة محمد بعنوان: أثر ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية سنة 2018.
- . انطلقت من التساؤل الرئيسي الآتي :هل هنالك أثر لضغوط العمل النفسية والاجتماعية على الأداء للعاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟
- تفرعت إلى التساؤلات التالية :

<sup>1</sup> بن عدة محمد: أثر ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات، جامعة أبو بكر بالقائد، تلمسان، 2017-2018.

## الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

- ما هو مستوى ضغوط العمل النفسية و الاجتماعية التي يتعرض لها العاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؟
- ما هو مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟
- هل هناك أثر لضغوط العمل النفسية والاجتماعية على الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟
- هل توجد فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل تعزي المتغيرات الديموغرافية (الجنس العمر، المستوى الدراسي، الخبرة المهنية، الراتب، الحالة الاجتماعية) ؟
- تمثلت الفرضية الرئيسية في :  
لا يوجد أثر لضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.
- والفرضيات الفرعية:  
-لا يوجد أثر لضغوط العمل النفسية على الأداء الوظيفي للعامل في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية.  
-لا يوجد أثر لأبعاد الضغوط النفسية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الجزائرية الاقتصادية.  
-لا يوجد أثر لضغوط العمل الاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الجزائرية الاقتصادية.  
-لا يوجد أثر لأبعاد الضغوط الاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الجزائرية الاقتصادية.
- والفرضية الرئيسية الثانية :  
توجد فروق في إجابات أفراد العينة لمستوى ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية تعزي إلى الخصائص الديموغرافية (الجنس، الاقدمية، العمر، السن،، المستوى الدراسي).
- من أهداف الدراسة :
- التعرف على مصادر الضغوط النفسية و الاجتماعية التي تواجه العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.
- ترتيب مصادر ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وفقا لدرجة شدتها.
- التعرف فيها اذا كان للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في( الجنس، الاقدمية، السن ،المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، المستوى المعيشي) المعبرة عنه بالدخل الشهري ولجو الإقامة أثر على مستوى هذه الضغوط .

## الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

- الخروج بتوصيات ونتائج قد تساهم في الحد من الآثار السلبية الناجمة عن ضغوط العمل ليتم مراعاتها مستقبلاً لتطوير أداء العاملين في المؤسسات الجزائرية.
- اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.
- العينة اختيرت بطريقة عشوائية تمثل أفراد المجتمع الأصلي من خلال توزيع استبيان على 1267 عامل وعاملة موزعين على أربع مؤسسات مختلفة.
- استخدم الباحث في هذه الدراسة الاستبيان نتائج المتوصل إليها :- هناك عدة عوامل تؤثر على العاملين بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، وخاصة في محيطهم الوظيفي من خلال التعب والإجهاد أثناء الدوام الرسمي وكثرة الأعباء والقلق في العمل -يشعر العاملون بالمؤسسات الاقتصادية الجزائرية بولاية معسكر بمستوى متوسط الضغوط المهنية حيث كانت الضغوط الناتجة عن انخفاض الأجر والمكافآت في المرتبة الأولى -يعتبر بعد العبء الكمي للعمل أهم مصادر للضغوط النفسية يؤثر على الأداء الوظيفي لأفراد العينة.

### الدراسة الثالثة : <sup>1</sup>

دراسة ماجستير: من طرف الباحث حامد صبحي عليوي حسن بعنوان: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات العراقية ، دراسة حالة مديرية مستشفى الفلوجة التعليمي، 2019 .  
انطلقت من التساؤل الرئيسي الآتي : ما هو أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمديرية مستشفى الفلوجة التعليمي؟

- تمثلت في التساؤلات الفرعية التالية:
- هل توجد علاقة بين عناصر ضغوط العمل الداخلية (صراع الدور ، غموض الدور ، عدم ملائمة الدور ، عبء العمل ، ظروف العمل المادية، الهيكل التنظيمي، الأمان الوظيفي، التكنولوجيا، النمو ، تقييم الأداء ) وأداء العاملين في مديرية مستشفى الفلوجة التعليمي؟
- هل توجد علاقة بين عناصر ضغوط العمل الخارجية (الاقتصادية، الاجتماعية) وأداء العاملين في مديرية مستشفى الفلوجة التعليمي؟
- تمثلت الفرضية الرئيسية في :

<sup>1</sup> حامد صبحي عليوي حسن: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات العراقية ، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة الجزيرة ، كلية الاقتصاد والتنمية الريفية ، قسم إدارة الأعمال ، العراق ، 2019.



## الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الداخلية ( صراع الدور، غموض الدور، عدم ملائمة الدور، عب العمل، ظروف العمل المادية، الهيكل التنظيمي، الأمان الوظيفي، التكنولوجيا، النمو، تقييم الأداء ) وأداء العاملين في مديرية مستشفى الفلوجة التعليمي؟ .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الخارجية ( الاقتصادية، الاجتماعية)، وأداء العاملين في مديرية مستشفى الفلوجة التعليمي؟
- أهداف الدراسة :
- التعرف على أثر ضغوط العمل لدى العاملين في مديرية مستشفى الفلوجة التعليمي.
- التعرف على مسببات ضغوط العمل على أداء العاملين في مديرية مستشفى الفلوجة التعليمي.
- التعرف على العلاقة بين مسببات ضغوط العمل (الداخلية، الخارجية) والأداء الوظيفي.
- اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.
- تمثل أفراد المجتمع الأصلي في 500 عامل و تمثلت عينة الدراسة في 100 فرد عامل.
- توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:
- يعاني العاملون بمديرية مستشفى الفلوجة التعليمي من ضغوط في العمل .
- ظروف العمل غير مساعدة على الأداء.
- هناك صراع في الأدوار المنوط بالعاملين.
- عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات .
- ليس هنالك نمو وتقدم في العمل.
- يتمتع العاملون بمديرية مستشفى الفلوجة التعليمي بالأمان الوظيفي .
- هناك عدم ملائمة للدور بالمديرية.
- هنالك نقص فيما يتعلق بالتكنولوجيا.
- لا يتم تقييم أداء العاملين بالمديرية.
- الهيكل التنظيمي بالمستشفى يحتاج إلى إعادة صياغة.

## الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

### الدراسة الرابعة :<sup>1</sup>

دراسة ماجستير من اعداد الباحثة أمال علي مرسي بعنوان: ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي بالقطاع الصحي بميلة ، الجزائر 2008 .

تناولت هذه الدراسة الإشكالية التالية : ما هي مستويات ضغوط العمل التي يعاني منها الممرضون بالقطاع الصحي؟ وما أثارها على الأداء الوظيفي ؟  
طرحت هذه الدراسة الأسئلة الفرعية التالية :

- ما هي مستويات ضغوط العمل التي يعاني منها الممرضون في القطاع الصحي ؟
  - ما هي أهم مصادر ضغوط العمل التي يعاني منها الممرضون في الطاع الصحي ؟
- و قد هدفت الدراسة إلى :

- تسليط الضوء على ظاهرة ضغوط العمل و محاولة فهمها و التعرف عليها و على أسبابها
- التعرف على مختلف مصادر الضغوط في حياتنا العملية .
- التعرف على مختلف الآثار التي تحدثها الظاهرة سواء على الفرد او المنظمة .
- توضيح انعكاس الظاهرة على أدائهم الوظيفي .

كما استخدمه الباحثة المنهج الوصفي التحليلي من خلال المسح الشامل لمجتمع الدراسة المقدر ب 125 ممرضا مستخدمة في ذلك الملاحظة ، المقابلة الشخصية ، الاستمارة .  
و قد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- ارتفاع مستوى الإحساس بضغوط العمل و ارتفاع مستوياتها لدى الممرضين .
- كشفت الدراسة إن إحساس الممرضين بالآثار السلبية ، الجسدية ، السلوكية ، النفسية ، الناجمة عن ارتفاع مستوى ضغط العمل كان كبيرا جدا بمتوسط يقدر ب2.48 .
- توصلت الدراسة أيضا إلى أن ارتفاع مستوى ضغوط العمل لدى الممرضين صاحبه انخفاض في مستوى ذاته .

<sup>1</sup> علي موسى امال : اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي لمرضى القطاع الصحي ، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في تنمية موارد البشرية ، جامعة منتوري ، قسنطينة الجزائر 2008 .

## الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

- جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة :

أفادتنا الدراسات السابقة بشقيها النظري و المنهجي و ذلك من خلال:

**الدراسة الأولى:** مذكرة لنيل شهادة ماجستير تحت عنوان (تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الصناعية) أفادتنا هذه الدراسة في التعرف على ضغوط العمل ومستوياتها والآثار التي تنجم عنها و استراتيجيات التعامل معها، الاستدلال من المراجع و الدراسات التي أفادتنا في بناء الدراسة نظريا و لو أنها دراسات تعنى في الغالب ب الرضا الوظيفي.

**الدراسة الثانية:** مذكرة لنيل شهادة الدكتوراه تحت عنوان (أثر لضغوط العمل النفسية والاجتماعية على الأداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية) وأفادتنا هذه الدراسة في إثراء الإطار النظري ومعرفة مصادر ضغوط العمل، و التعرف على بعض العناصر المتعلقة بموضوع الأداء و أيضا ساعدتنا في بناء و تصويب الإشكالية.

**الدراسة الثالثة و الدراسة الرابعة :** مذكرة لنيل شهادة ماجستير تحت عنوان(أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات العراقية) و(ضغوط العمل و أثرها على الأداء الوظيفي بالقطاع الصحي بميلة) أفادتنا هذه الدراسات من الجانب النظري و المنهجي من خلال صياغة الفرضيات بشكل دقيق خاصة إن هذه الدراسات تتوافق مع دراستنا من حيث المتغيرات .

الفصل الثاني:

ضغوط العمل

الفصل الثاني: ضغوط العمل

اولا: مصادر ضغوط العمل

ثانيا : خصائص ضغوط العمل

ثالثا : عناصر ضغوط العمل

رابعا : انواع ضغوط العمل

خامسا : النظريات المفسرة لضغوط العمل

1 - نظرية التقدير المعرفي للازاروس و فولكمان

2 - نظرية النسق النظري لسبيلبرجر

3 - نظرية ماك لين

4 - نظرية توركوت

سادسا : استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل.

سابعا : اثار ضغوط العمل .

خلاصة

## الفصل الثاني: ضغوط العمل

تمهيد :

يعتبر موضوع ضغوط العمل من المواضيع الهامة لدى الباحثين لما لها من انعكاسات على العاملين و المنظمات ، بحيث يواجه العمال العديد من المشكلات التي قد تؤثر في بعض الاحيان على سيرورة العمل و تحدث اختلالات فيه، و هذا ما يولد قلق و توترات تؤدي هذه الاخيرة الى توليد الضغوطات، و من خلال هذا الفصل سنتطرق الى انواع، مصادر و عناصر ضغوط العمل، الاثار المترتبة عليها و استراتيجية التعامل معها و ايضا نظريات مفسرة لها.

### اولا: مصادر ضغوط العمل

تتعدد وتختلف مصادر وأسباب ضغوط العمل باختلاف البيئة والأفراد والمهن، بالإضافة إلى أن القدرة والاستعداد لتحمل مثل هذه الضغوط، فما يعد مصدر للضغط لشخص ما قد لا يكون كذلك بالنسبة لشخص آخر، كما ان الضغوط قد لا تحدث بالضرورة نتيجة لسبب واحد و انما قد يشترك في إحداثها أسباب عديدة بعضها نابع من شخصية الفرد وبعضها الآخر نابع من بيئة العمل أو يتكون نتيجة التفاعل بين السببين.

### 1 - العوامل التنظيمية:

أ - غموض الدور: يقصد بذلك شعور الفرد بصعوبة العمل الذي يؤديه وقد ينتج شعوره لعدة أسباب أهمها<sup>1</sup>:

- عدم فهم الفرد لجوانب عمله.
- عدم توفر المعلومات التي يحتاجها العامل في عمله.
- قصور قدرات الفرد.
- توتر العلاقات بين الأفراد في العمل.

ويقصد بغموض الدور ذلك النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد، لذلك يحدث غموض الدور عندما تكون المهام والاختصاصات والأهداف ومتطلبات العمل غير واضحة وغامضة مما يؤدي إلى شعور الفرد بعد توافقه مع عمله.

---

<sup>1</sup> شيلي تايلور : علم النفس الصحي، (ت : فوزي شاكر داود وسام درويش بريك ) ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان ، 2008 ، ص 397 .

## الفصل الثاني: ضغوط العمل

- ب - صراع الدور: يحدث صراع الدور إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور، والفرد الذي يتعرض لموقف معين يفرض عليه متطلبات متعارضة مع متطلبات أشخاص آخرين سواء جماعة عمله أو في جماعة أخرى، فمثلا قد تتطلب وظيفة الفرد العمل لساعات طويلة قد يتعارض ذلك مع متطلبات دوره كزوج.
- ويرى أنه من أهم المصادر الشائعة للضغوط هو صراع أدوار الفرد في بيئة العمل بالمنظمة ويتحقق مثل هذا النوع من الضغوط عندما يواجه الفرد بمطلبين متعارضين، الإبقاء على أحدهم يتعارض مع تحقيق الآخر.
- وقد أشارت الأبحاث إلى أن صراع الأدوار يساهم في إيجاد حالة من التوتر العاطفي أو الوجداني وهو بدوره يؤدي إلى انخفاض الرضا عن العمل ومن ثم زيادة في نية الفرد لتترك العمل.

### 2 - ظروف العمل المادية كمصدر للضغط:

فلكل عمل ظروف مختلفة تؤثر على اتجاهات الفرد نحو العمل، وتؤثر على سلوكه عموماً، والفرد يرغب في أن يؤدي عمله في مكان مريح وملائم خالي من المخاطر التي تحول دون أن يتم عمله بسهولة ويسر ومن أهم ظروف بيئة العمل المادية :<sup>1</sup>

أ - الضوضاء: تعتبر الضوضاء أحد مصادر ضغوط العمل التي يكون لها التأثير السلبي على قدرة الفرد، وعادة ما تظهر آثار الضوضاء في سرعة تعب لأفراد وملهم من العمل في أعصابهم المتوترة وفي عدم الرغبة في العمل ومحاولة ترك مكان العمل.

ب - الحرارة : تبين بعض الدراسات أن التطرف في درجات الحرارة يؤثر على الصحة وأشكال السلوك الاجتماعي مثل العدوان.

كما أن الرطوبة ترتبط سلبياً مع النشاط والحالات المزاجية الايجابية، حيث ينبغي للفرد أن يعمل في بيئة عمل تتوفر على درجة حرارة معتدلة ذلك أن درجة الحرارة الغير مناسبة في مكان العمل سواء بارتفاع أو

<sup>1</sup> عبد السلام أبو قحف وزملاءه: محاضرات في السلوك التنظيمي، مكتبة الإشعاع، إسكندرية، 2002، ص 170.

## الفصل الثاني: ضغوط العمل

بانخفاض تسبب ضيقا لدى العامل، كما تؤثر سلبا على النواحي الفسيولوجية للعامل مما يزيد من إحساسه بالضيق ويسرع إليه التعب والملل ويقلل كفاءته في العمل.

ج - **الإضاءة:** تعد الإضاءة الجيدة من أهم عوامل ظروف العمل، حيث أنها تساعد على زيادة الإنتاج وتخفيض التعب وبالتالي بدون الإضاءة المناسبة يتوقع ضعف في قدرة العيون على الإبصار وزيادة نسبة الحوادث، فقد أثبتت الدراسات أن معدل الحوادث يزداد في حالة الإضاءة غير الكافية بالمقارنة بالإضاءة العادية.

د - **ساعات العمل:** تعتبر ساعات العمل من المصادر المسببة للضغط، وذلك يرجع إلى أن عدم تنظيم ساعات العمل يؤدي إلى إصابة الفرد بالإجهاد والتوتر، بالإضافة إلى ساعات العمل اليومي يؤدي في الكثير من الأحيان إلى إرهاق وملل الفرد وضعف صحته.

هـ - **الأجور والحوافز:** فعدم كفاية الأجر تعتبر أحد مصادر الضغوط التي تواجه الفرد في عمله، إذ يترتب عليها أن يصبح الفرد دائما شارد الذهن والتفكير نحو كيفية إشباع حاجاته من أجر غير كافي، مما يؤدي إلى التأثير السلبي على الحالة النفسية للفرد.

و - **الامان الوظيفي:** يرتبط الامان الوظيفي بمدى وجود فرص مناسبة للترقية إلى مناصب أعلى ومدى عدالة الأسس التي يعتمد عليها في الترقية بالإضافة إلى معوقات الطموح والتغير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد.<sup>1</sup>

من أهم مسببات ضغوط العمل ما يلي<sup>2</sup>:

أ - / **مسببات تتعلق بعمل الفرد:**

لقد كان المدير والرؤساء محور اهتمام الكتاب والباحثين الأوائل في هذا المضمار. ولا يزال هذا الموضوع يحظى باهتمام متزايد. وكشفت الدراسات عن ان من بين مصادر الضغوط على المديرين هي الميل للعمل ساعات طويلة وعبء العمل الكبير وغموض تنازع الأدوار والمسؤولية عن الناس لما تتضمنه من تفاعل كبير مع الناس، المسؤولية المحدودة وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات، والافتقار لدعم الإدارة ووجوب مواكبة

<sup>1</sup> عبد السلام أبو قحف وزملاؤه : **مرجع السابق**، ص 171.

<sup>2</sup> حسين حريم : **إدارة الموارد البشرية**، دار الحامد للنشر و التوزيع ، عمان، 2013، ص 364.



## الفصل الثاني: ضغوط العمل

المعايير المتزايدة في الأداء، و التغيرات التقنية المتسارعة، والعلاقات مع الآخرين، وعدم الاستقرار الوظيفي، وعدم توافر فرص التقدم والترقية.

وبالنسبة للفرد العامل في أي منظمة، فإن أي جانب من العمل الذي يؤديه الفرد وظروفه يمكن أن تكون أحد مصادر الضغوط الوظيفية على الفرد . وهذا يتوقف كثيرا على الفرد و ادراكه لهذه الجوانب و الظروف . ومن بين أهم مسببات الضغوط الناشئة عن الفرد :

- عبء العمل، الزائد كثيرا أو القليل جدا.
- ضغوط زمنية، وجوب إنجاز أعمال ومهام معينة ضمن فترة زمنية محددة.
- تلقي اشراف غير فعال.
- فقدان سيطرة الفرد على عمله، من حيث وتيرة العمل، وتدفق العمل، واتخاذ القرارات ووضع معايير الجودة.
- المسؤولية عن الناس، بسبب وجوب التفاعل الكبير مع الناس.
- غموض وتنازع في الدور الذي يؤديه الفرد، عدم تأكد الفرد من الدور المتوقع منه، أو قيام الفرد بعدة ادوار تتطلب منه توقعات متناقضة.
- التغيير من أي نوع وبخاصة حينما يكون جوهريا وغير عادي لأنه يتطلب التكيف. ومن الطبيعي أن تتفاوت الأعمال من حيث ضغوط العمل التي قد تسببها .فمن الوظائف التي تعتبر مصدر ضغوط أكثر من غيرها وظائف المديرين، والأعمال ذات النوبات أو الورديات المتغيرة او لأعمال ذات ظروف العمل صعبة وخطرة فهذه الأعمال ترتبط بدرجة عالية من الضغوط أكثر من غيرها .ومن الواضح أن هنالك عوامل و مؤثرات عديدة ومتنوعة في عمل الفرد تسهم في زيادة شعوره بالضغوط الوظيفية.

## الفصل الثاني: ضغوط العمل

### ب - / مسببات الضغوط الناشئة عن جماعة العمل :

غالبا ما يؤدي الفرد عمله في المنظمة ضمن جماعة عمل معينة وتشير الدراسات العديدة إلى التأثير الكبير للجماعة على الفرد، وليس مستغربا أن نجد بعض الضغوط التي يتعرض لها الفرد مصدرها الجماعة التي يعمل معها، ومن أهم هذه الضغوط<sup>1</sup>:

- الافتقار إلى تماسك الجماعة.
  - افتقار الفرد إلى الدعم الجماعة و مؤازرتها.
  - التنازع و الصراع بين افراد الجماعة.
- ويمكن للمدير أو المشرف أن يتسبب في كثير من ضغوط العمل للأفراد الذين يشرف عليهم من خلال:
- عدم توفير الدعم والمؤازرة للفرد.
  - عدم إظهار لاهتمام بالفرد.
  - ممارسة إشراف وتوجيه غير مناسب.
  - السعي لإيجاد بيئة عالية الإنتاجية.
  - التركيز على السلبيات وفي نفس الوقت إغفال الأداء الجيد.

### ج - / الضغوط التي تسببها المنظمة:

إذا كان العمل يسبب ضغوطا للشخص الذي يقوم به فقط، والجماعة مصدر ضغط لأفرادها فإن المنظمة يمكن أن تسبب ضغوطا كثيرة لأعداد كبيرة من العاملين والعوامل و المؤثرات المنظمة التي يمكن أن تكون مصدر ضغط للأفراد عديدة ومتنوعة، فمنها ما يتعلق بالهيكل التنظيمي لمنظمة، وبعضها يتعلق بثقافة المنظمة، والبعض الآخر له علاقة بعمليات الاتصال والقيادة واتخاذ القرارات ... وغيرها.

### ثانيا : خصائص ضغوط العمل

تمتاز ضغوط العمل بعدد من الخصائص الهامة حولها نوضحها فيما يلي :<sup>2</sup>

<sup>1</sup> حسن حريم: مراجع سابق ، ص ص 365، 366 .

<sup>2</sup> مكناسي محمد : التوافق المهني و علاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية ( دراسة ميدانية على اعوان السجون بمؤسسة اعادة التاهيل قسطينة ) ، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل و التنظيم ، جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر ، 2006/2007 ، ص 77 .

## الفصل الثاني: ضغوط العمل

- 1- إن ضغوط العمل منتشرة دائما و توجد في مكان العمل بشكل أو آخر ، فازدحام المكاتب ، زيادة طلبات الجمهور ، تغيير مواعيد دوريات العمل ، تكاثر الواجبات و تعاضم المستويات ، زيادة الضوضاء ، كل ذلك يشكل ضغطا على تفكير الفرد و أعصابه و حالته المزاجية .
- 2- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها و درجة تأثيرها على الأفراد ، فقد تخدم الضغوط أغراضا مفيدة ، فقد تكون دافعا لإجادة العمل و المنافسة و التفوق ، و قد تشكل فرصا للتحسين و التطوير و قد تكون مصدرا للابتكار و تطبيق الأفكار الإبداعية ، و لكنها من جهة أخرى قد تسبب أضرار كثيرة على المستوى الشخصي و التنظيمي ، لذلك فإن هناك قدرا مقبولا أو صحيا للضغوط ينتج عنه آثار إيجابية ، فإذا قلت الضغوط أو زادت عن القدر أصبحت ضارة و خطيرة .
- 3- يختلف الناس في استجاباتهم و ردود أفعالهم تجاه الضغوط ، و ذلك ناتج عن إدراكهم لهذه الضغوط ، والمعاني التي يعطونها لها، فكثرت العمل يعني قلقا و توترا عند البعض ، بينما يعتبره آخرون فرصة للتحدي و إثبات الذات، وقلّة العمل عن القدر المطلوب يعتبرها بعضهم سوء تقدير لمهاراتهم وغياب فرص النجاح التي يريدونها، بينما ينظر إليها آخرون على أنها فرصة للراحة وعدم مواجهة المشكلات، لذلك نجد أن الضغوط التي تسبب آثارا نفسية ضارة عند البعض، قد تصبح هي نفسها مصدرا للطاقة والنشاط عند الآخرين .

### ثالثا : عناصر ضغوط العمل:

يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة:

- 1 - **عنصر المثير:** يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.
- 2 - **عنصر والاستجابة:** يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والإحباط والتوتر وغيرها.
- 3 - **عنصر التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> صلاح الدين عبد الباقي : قضايا إدارية معاصرة ، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع ، الإسكندرية 1999 ، ص ص 168، 169 .

## الفصل الثاني: ضغوط العمل

رابعاً : انواع ضغوط العمل تصنف حسب معايير معينة<sup>1</sup>:

### 1- حسب الآثار المترتبة:

أ - الضغوط الايجابية: وهي الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية، حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وانجاز المهام بسرعة وحزم، كما أن لها آثار نفسية ايجابية، إذ تولد لديه نوع من الشعور بالسعادة والسرور وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل، حيث أن المهام التي يتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها، أما غير المحددة فهي غير ناجحة حتى ولو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فإن إنجازها يكون بطريقة سيئة وغير مقبولة.

ب - الضغوط السلبية: وهي الضغوط المؤذية ذات الإنعكاسات السلبية على الصحة الجسمية ونفسية للإنسان ومن ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط التي تدفع ثمنها في الواقع بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة الى النظره السلبية تجاه قضايا العمل وغيرها.<sup>2</sup>

### 2 - حسب معيار السبب: ونذكر منها:

أ - الضغوط السرية: مثل التنافر الأسري والانفصال والوفاة والفقر.

ب - ضغوط النقص: مثل نقص الممتلكات ونقص الأصدقاء.

ج - ضغوط العدوان: مثل سوء المعاملة من العائلة ومن الاقارب والأصدقاء.

د - ضغوط السيطرة: مثل التأديب والعقاب القاسي.

### 3- حسب شدة الضغوط :<sup>3</sup>

● ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية: كالأعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.

<sup>1</sup> محمد القاسم القرويني: السلوك التنظيمي، دار وائل للنشر، الأردن، ط 5، 2009، ص 288.

<sup>2</sup> أبو بكر مصطفى محمود: الموارد البشرية - مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، دار الجامعة، الإسكندرية، 2013، ص 07.

<sup>3</sup> فراس حاج محمد: أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، ماجستير إدارة أعمال التخصصي mba، منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، 2016، ص ص 20، 21.

## الفصل الثاني: ضغوط العمل

- **ضغط ذو أصل خارجي:** أي صادر من بيئة الفرد كمواجهة العراقيين خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة و اجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا.
- **جهد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع:** فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية.

### 4 - من حيث الفترة الزمنية :

- **الضغوط البسيطة:** وتستمر من ثوان معدودة إلى ساعات وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية.
- **الضغوط المتوسطة:** وتمتد من ساعات إلى أيام وتتجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.
- **الضغوط المضاعفة:** وهي التي تستمر لأسابيع أو أشهر وتتجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.

### 5 - من حيث المصادر :

- **الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:** يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية.
- **الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:** تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معاً في مجالات العمل.

## خامساً : النظريات المفسرة لضغوط العمل

### 1 - نظرية التقدير المعرفي لازاروس و فولكمان :

يرتكز هذا النموذج على اعتبار ان العوامل الضاغطة الفيزيائية و النفسية تنتج استجابات ضغط فقط اذا قيمت من الفرد بانها مهددة او خطيرة، فالضغط نتاج تفاعل بين الانسان و بيئته و لا يمكن ان يختزل في تأثير احدها دون الاخر. و حسب لازاروس يكون الموقف ضاغطاً عندما يكون تقييم الفرد للمطالب الناتجة عن تفاعله مع المحيط بانها تهدد استقراره و تعارض خصائصه الذاتية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ساعد شفيق : مصادر الضغط النفسي و استراتيجيات المواجهة لدى المراهقين، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس المرضي الاجتماعي، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2009-2010، ص 51.

## الفصل الثاني: ضغوط العمل

حيث يرى أن الضغط يحدث نتيجة التفاعل بين الفرد والبيئة ، كما يرى أن الأسباب والمواقف المسببة للضغط لفرد ما لا يمكن أن تكون كذلك لفرد آخر ويرجع ذلك إلى السمات الشخصية و الخبرات الذاتية والقدرة على تحمل الضغوط و المهارات الفردية لكل شخص على حدى ويستند لازاروس في نظريته إلى نوعين من التقدير العرفي :

- **التقدير الأولي** : وهو عبارة عن ادراك الفرد للأحداث المسببة للضغط.
- **التقدير الثانوي** : وهو عبارة عن مجموعة من الطرق التي يتبعها الفرد في مواجهة المشكلات التي تظهر في الموقف .<sup>1</sup>

### 2 - نظرية النسق النظري لسبيلبرجر (1972) :

أقام سبيلبرجر نظريته على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة، حيث يقول : أن القلق كسمة هو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يعتمد على الخبرة الماضية، أما القلق كحالة هو قلق موضوعي يعتمد على الظروف الضاغطة ، وبهذا ربط بين الضغط وقلق الحالة، واعتبر الضغط الناتج عن ضاغط معين يسبب حالة القلق، كما اهتم سبيلبرجر بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة وميز بين حالات القلق الناتجة عنها ، كما بين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنبها.<sup>2</sup>

### 3 - نظرية ماك لين :

قام ماك لين في نظريته هذه سنة 1974 بتناول ثلاثي الأقسام يمثل المؤثرات ، القابلية للانجراح والمحيط، ويعد هذا تناول بين علاقة التفاعل والتداخل بين هذه الأقسام.

- **المحيط** : تشبع المحيط في جميع الميادين ( الاجتماعية، المادية، الاقتصادية ) وتدخل مؤثرات هذا المحيط في مستويات مختلفة لحياة الفرد تستلزم قدرات كبيرة للتكيف معها وفقا لطبيعة العمل وخصائصه وتشكل ظروف وطاقت العمل الغير ملائمة ضغطا كبيرا لدى الأغلبية .

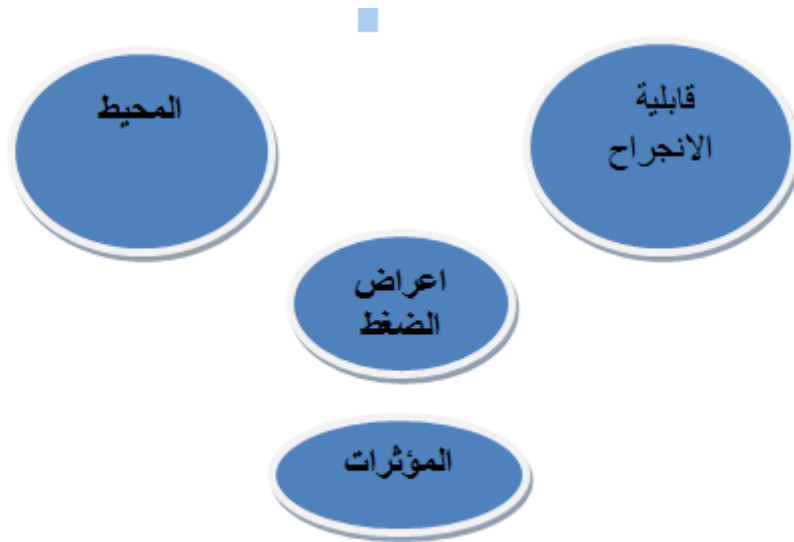
<sup>1</sup> أحمد سيد مصطفى : إدارة السلوك التنظيمي (رؤية معاصرة) ، مكتبة انجلو، القاهرة ، 2000 .

<sup>2</sup> وليد السيد خليفة ، مراد علي عيسى : الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي ، المفاهيم ، النظريات، البرامج، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر ، ط 1 ، الإسكندرية ، 2008 ، ص ص 152 ، 153 .

## الفصل الثاني: ضغوط العمل

- **قابلية الانجراس** : تختلف القابلية من فرد لآخر، حيث يلاحظ في ظروف مشابهة و مؤثرات متماثلة تختلف طريقة وطبيعة الاستجابة للأفراد، ويتعلق هذا المجال بالقابلية الفردية للعمل، استعدادا لمواجهة الصعوبات والمؤثرات الداخلية والخارجية.
- **المؤثرات** : تكون العوامل الخاصة بغض النظر عن طبيعتها ( علائقية، نفسية، محيطية فيزيولوجية، عملية ) المحرك المؤثر في توجيه وتوليد سياق الضغط .<sup>1</sup>

الشكل رقم 01: يوضح نموذج مالك لين لضغط العمل



المصدر : دليلة عيطور ، ص 101

### 4 - نظرية توركوت : ( P.R . Turcotte )

درس توركوت في نظريته التفاعل الموجود بين مؤثرات الضغط والاستجابة وتأثير المتغيرات المعدلة حيث حاول توضيح العلاقة الموجودة بين المؤثرات واستجابة الفرد من خلال نموده سنة 1982. ذهب نموذج توركوت إلى ابراز التفاعل بين عوامل الضغط والاستجابة لها، وتوضيح دور المتغيرات المعدلة للضغط وعليه ركز الباحث على طبيعة العمل، إطاره الحقيقي ونوع العلاقات الإنسانية داخل المنظمة وتعد كل هذه العوامل مصادر للضغط المهني وتلخص في الأخير أن ظاهرة الضغوط اهتمت بدراستها تخصصات

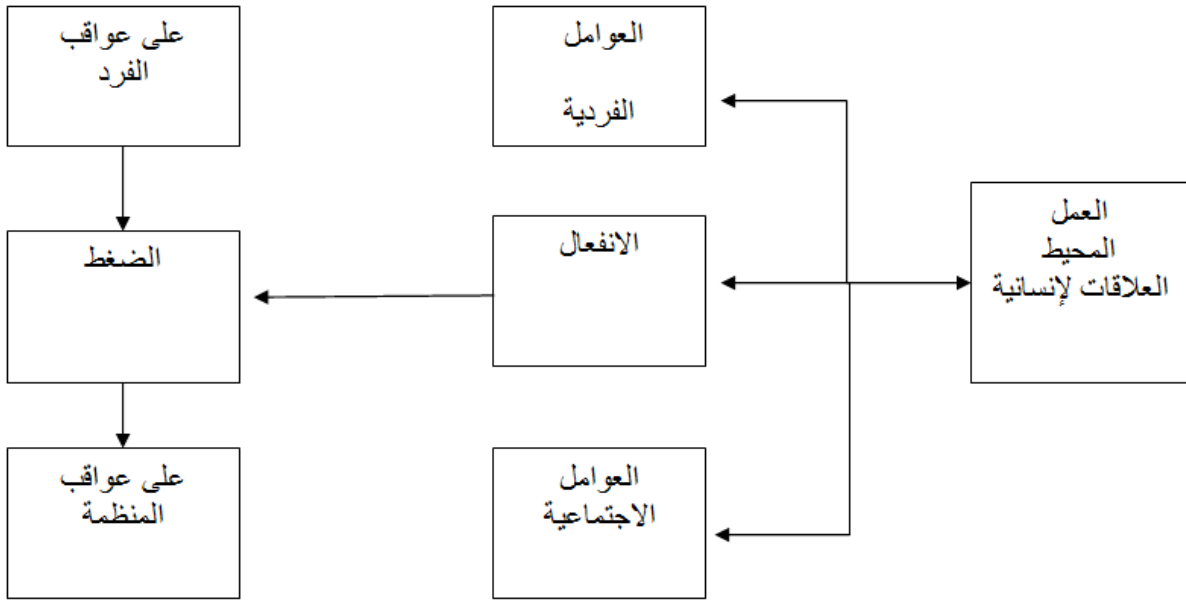
<sup>1</sup> دليلة عيطور : الضغط النفسي والاجتماعي لدى مرضى، رسالة ماجستير في علم النفس العيادي، مصر، 1997 ، ص

## الفصل الثاني: ضغوط العمل

متعددة باعتبارها ظاهرة إنسانية، بيولوجية، اجتماعية، مهنية، وقد انتهت كل دراسة إلى نتائج ساعدت في فهم هذه الظاهرة و الكشف عن أبعادها.

كما ركزت هذه النظرية على العناصر المتفاعلة بين مؤثرات الضغط والاستجابة وتأثير المتغيرات عليها إلا أنها أهملت قدرات الفرد واختلافها من فرد لآخر بحسب الفروق الفردية وكذا اختلاف العوامل الاجتماعية والثقافية للأفراد فيما يخص المواجهة ومقاومة الضغط .<sup>1</sup>

الشكل رقم 02 : يوضح نموذج توركوت للعمل التنظيمي.



المصدر : دليلة عيطور ، ص 107

سادسا : استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

**1 - الأساليب الفردية:** وهي الطرق التي بإمكان الفرد القيام بها بمبادرة منه من أجل تخفيض التوتر السلبي الذي يشعر به ومن بين هذه الأساليب :

- ممارسة الرياضة بشكل منتظم : وتعتبر الرياضة من الوسائل الفعالة لتقليل الضغوط، ولكي تكون الممارسة فعالة يجب أن تدور حول الرياضات الخفيفة التي لا تتطلب عملا مكثفا من الرثتين

<sup>1</sup> دليلة عيطور : مرجع سابق ، ص 104 .



## الفصل الثاني: ضغوط العمل

والقلب، وكما يجب أن تمارس بشكل منتظم ولفترة زمنية من 10 إلى 30 دقيقة لكل مرة على الأقل وبمعدل 03 مرات في الأسبوع.<sup>1</sup>

- الاتجاه الواعي : وتكمن أهمية الاتجاه والوعي في أننا نستطيع أن نغير من سلوكياتنا دون تغيير اتجاهاتها وهذه بدورها لن تتغير إلا إذا كان هناك وعي و ادراك من جانبنا بما ينبغي أن نقوم به لتحسين الظروف ولعل أهم اتجاه تنمية هو عدم الاندفاع والتعامل مع كل مشكلة أو قضية .
- نظام غذائي صحي : في ضوء الحقائق الطبية فإنه من الصعب أن يقلل الفرد من أهمية الغذاء للصحة العقلية والجسدية للإنسان وبصورة عامة ينصح المختصون بتناول المجموعات الغذائية بشكل معتدل مع تقليل اللحوم والمواد الكربوهيدراتية، وكما ينبغي الابتعاد عن المواد الغذائية الاصطناعية والتقليل من المنبهات والامتناع عن التدخين.<sup>2</sup>
- المساندة الاجتماعية : إن بناء الفرد علاقات إيجابية مع زملائه ورؤسائه في العمل سينعكس إيجابا على نفسيته من حيث سيكونون سندا له عند حاجته إليهم إما بمساعدته في حمل جزء من عمله إذا اقتضت الضرورة أو إرشاده في كيفية أداء عمله، أو تقديم الدعم المعنوي والتشجيع اللازم.<sup>3</sup>
- إدارة نمط الحياة : من بين الوسائل التي تساعد على التكيف مع الضغوط هو جعل نمط الحياة يساعد على ذلك ومن ثم محاولة تحقيق التوازن بين الأنشطة المختلفة في حياة الفرد فلا يعطي كل حياته للعمل بل لا بد أن يخصص جزء للنشاط الأسري والأنشطة الثقافية الاجتماعية، لأن هذا من شأنه أن يجدد نشاط الفرد ويجعله يقبل على عمله في هدوء كما يجعله أكثر قدرة على مواجهة التحديات التي تواجهه في العمل.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> راشد لطفي : نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها ، مجلة الإدارة العامة ، العدد 75 ، الرياض ، 1992 .

<sup>2</sup> عثمان حمود الخضر : التفكير (أساليب ومهارات) ، مكتب آفاق للنشر ، الكويت ، 2000 ، ص 87 .

<sup>3</sup> جيرالد جرينج : روبرت بارون : إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة : رفاعي محمد رفاعي ، إسماعيل علي بسيوني، دار المريخ للنشر ، السعودية ، 2004 ، ص 270 .

<sup>4</sup> علي عسكر : ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، دار الكتاب الحديث ، الكويت ، ط1 ، 2003 ، ص 98 .

## الفصل الثاني: ضغوط العمل

● الأنشطة الروحية: كثيرا ما يجد الافراد الراحة والطمأنينة عند قيامهم بالصلاة قراءة القران والدعاء في أوقات الضغوط أو في الأحوال الاقتصادية وهي وسيلة سهلة ويسيرة ذات فوائد عظيمة .

2 - الأساليب التنظيمية: وهي أساليب تبادر بها المنظمة من أجل السيطرة على المعدلات الضارة من الضغوط التي يشعر بها أفرادها<sup>1</sup> ، فالمنظمة معنية هنا بالقيام بدورها لضبط مستويات الضغوط تفاديا للانعكاسات السلبية لهذه الضغوط عليها وعلى أفرادها ومن هذه الأساليب ما يلي:

● العناية بالبيئة الفيزيائية للعمل : تشكل عناصر البيئة الفيزيائية من درجة الحرارة، الضوء، التهوية، التلوث والضوضاء مصادر للضغوط لا يمكن إنكارها في كثير من الحالات ومن ثم فإن على المؤسسة التي تهتم بصحة عمالها وتود الحفاظ على طاقاتها البشرية من أجل زيادة الإنتاج والإلقاء بالمؤسسة أن تعالج هذه الأمور بداية، وأن تجعلها في الحدود الآمنة قدر المستطاع<sup>2</sup> وذلك من خلال:

- ضبط درجات الإضاءة بما يتناسب مع طبيعة العمل.
- تهوية أماكن العمل من خلال استخدام الأجهزة الملائمة لذلك.
- التحكم في درجات الحرارة من خلال تركيب أجهزة التكييف و المراوح التي تساعد على العمل في ظروف حرارة مناسبة داخل المؤسسة .
- في حالة المؤسسات التي تستخدم ماكينات تصدر ضوضاء عالية لا يمكن تجنبها يزود العمال بالأجهزة التي تحمي سمعهم من الضوضاء العالية.<sup>3</sup>
- العمل على تقليل الملوثات بشتى الطرق وتوعية العاملين بها ، واستبعاد الافراد شديدي التأثر بها، مع القيام بكل الاجراءات الصحية التي تقلل من مخاطر التلوث.
- دراسة العوامل التي تؤدي إلى الحوادث في أماكن العمل وذلك من خلال عدة اجراءات وقائية مثل وضع الإرشادات المناسبة، وتغطية الأسلاك العارية، والعناية بالأرضيات لتقليل حوادث الانزلاق،

<sup>1</sup> ضياف زين الدين : السلوك الاشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي ، رسالة ماجستير في علم نفس التنظيم والعمل ، جامعة قسنطينة ، الجزائر ، 2000 ، ص 39 .

<sup>2</sup> جمعة سيد يوسف : إدارة ضغوط العمل ( نموذج للتدريب والممارسة ) ، دار اترك للطباعة والنشر والتوزيع ، ط 1 ، 2004 ، ص ص 136 ، 137 .

<sup>3</sup> محمود عياصرة معن : إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار الحامد للنشر والتوزيع ، ط 1 ، الأردن ، 2008 ، ص 112 .

## الفصل الثاني: ضغوط العمل

والعناية بالآلاف والماكينات، والتأكد من صلاحيتها للعمل والعناية بأجهزة إطفاء الحريق وصيانتها وعدم السماح للعمال ذوي الخبرة المحدودة من العمل على الآلات الخطيرة أو التي تتطوي على احتمال مرتفع للحوادث، و دراسة الأشخاص الذين لديهم درجة مرتفعة من الاستهداف للحوادث وإبعادهم عن أماكن الخطورة.<sup>1</sup>

● الموائمة المهنية: وتعني وضع الشخص المناسب في المكان المناسب يهدف التوفيق بين خصائص الفرد ومتطلبات الوظيفة ، فإن تعيين شخص في وظيفة لا تتناسب مع ميوله وكذا مهاراته و قدراته وسوف يؤدي إلى مشكلات تنعكس على مستوى الضغط الذي يشعر به وبالتالي ينعكس على سلوكه من حيث النقص في الأداء و زيادة احتمال وقوعه في لذلك من الضروري أن تسعى المؤسسة إلى تحسين الموائمة بين الشخص والوظيفة من خلال الانتقاء والتعيين.

● تحسين الاتصال داخل المؤسسة وتطويره : ينتج كثيرا من الضغط في بيئة العمل بسبب صعوبات الاتصال بين الفرد ورئيسه أو بينه وبين زملاءه، وكلما كانت العلاقات المتبادلة وأساليب الاتصال بين هذه الاطراف أفضل كانت معدلات الضغط أدنى، وذلك لأن كثيرا من الضغط يتسبب في سوء الفهم، كما أن العاملين يشعرون بضغط شديد عندما يجدون أنفسهم معزولين داخل المؤسسات، أو يجهلون عملياتها، ومصيرها، ولهذا فإن إنشاء نظام اتصال داخل المؤسسة وتدعيمه يساهم في تقليل الضغوط لدى العاملين .

● الخدمات الاجتماعية والصحية والنفسية : إن الموظف سواء كان رئيسا أو مرؤوسا هو في البداية وقبل كل شيء إنسان له حاجات ومطالب وعليه التزامات و واجبات وهو يتعرض سواء بحكم طبيعة عمله أو لأسباب أخرى إلى مشكلات اجتماعية أو حتى إلى ظروف اجتماعية، وكذلك إلى مشكلات صحية ومن ثم يكون بحاجة إلى بعض المساعدات الاجتماعية والصحية والنفسية من الضغوط الواقعة عليه فعلى المؤسسات أن تقوم بإنشاء مكتب للخدمة والرعاية الاجتماعية لتقديم المساعدات والاستشارات، وأن تنشئ أيضا نظام التأمين الصحي الذي يتكفل بتكاليف أو بعض تكاليف علاج العمال والموظفين وهو ما من شأنه بث الطمأنينة في نفوس العمال واتجاههم للتركيز على العمل والإنتاج .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمود عياصرة معن : إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار الحامد للنشر والتوزيع ، ط 1 ، الأردن ، 2008 .

<sup>2</sup> رونالدي ريجيو : مدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2000 ، ص 307 .

## الفصل الثاني: ضغوط العمل

- إعادة تصميم العمل: بإمكان المنظمة المساهمة في خفض الضغوط التي تتعرض لها أفرادها من خلال تصميم الوظائف بحيث تمنع مشكلات غموض الدور، و صراع الدور وزيادة أو خفض أعباء العمل واستخدام تكنولوجيا حديثة تسهل سرعة العمل والقيام بعملية التدوير بين الأفراد في المراكز الوظيفية، كما أن عملية تحليل الوظائف ستساعد على الكشف عن نقاط التشابك والتداخل بين الوظائف والتي تسبب غالبا غموضا وتعارضا في الأدوار<sup>1</sup>.
- العناية بنظام المكافآت والحوافز: تعد مشكلة الدوافع من أبرز المشكلات المسببة للضغوط لدى الرؤساء والمرؤوسين على حد سواء، فالعامل يحتاج لمردود عن عمله سواء كان ماديا أو معنويا حتى يشعر بقيمة عمله وما يقوم به.<sup>2</sup>
- الدعم الاجتماعي: إن اهتمام المنظمة بتوفير الفرص للعلاقات الاجتماعية وبث روح التعاون والتآلف بين العاملين ، والدعم الاجتماعي يعمل في اتجاهين كلاهما لصالح الطرفين الفرد والمنظمة فمن جانب يزيد من استجابات الفرد في العمل لأنه يحقق حاجات مهمة مثل الضمان، القبول، المحبة، ومن جانب آخر فإن الدعم الاجتماعي يعمل كمنطقة عازلة أو مانعة للضغوط ويتم ذلك من خلال التعاطف وتقديم المساعدة وقد يكون هذا الدعم إما دعم انفعالي كإظهار التعاطف مع صاحب المشكلة أو دعم وسيلي الذي يتجسد في تقديم المساعدة اللفظية أو المادية لصاحب المشكلة<sup>3</sup>.
- العناية بمواجهة الطرفان في بيئة العمل: يمثل الصراع جزءا من طبيعة المؤسسات والمنظمات، ولا تقتصر مواجهته وحله على الفرد فقط وإنما يتعدى ذلك إلى المنظمة التي يعمل بها هؤلاء الأفراد، لذا فإنه من الضروري أن يكون للإدارة القدرة على حل الصراع قبل أن تتعكس آثاره السلبية على السلوك والأداء التنظيمي وتستخدم المنظمات في هذا الجانب عددا من الاستراتيجيات لمواجهة الصراع ومنها: التهدئة، استخدام القوة، المواجهة، محاضرات التوعية... الخ<sup>4</sup>

<sup>1</sup> جمعة سيد يوسف : مرجع سابق ، ص 140 .

<sup>2</sup> عثمان حمود الخضر: مرجع سابق ، ص 62 .

<sup>3</sup> علي عسكر : مرجع سابق : ص 137 .

<sup>4</sup> جون بي : ضغوط العمل : كيف تتغلب على ضغوط العمل اليومية ، مجلة الابتسامة العدد 1، ط 2 ، الأردن ، 2008 .

## الفصل الثاني: ضغوط العمل

سابعاً: آثار ضغوط العمل

**1 - على المستوى الفردي :** عندما يتعرض الفرد لمواقف ضاغطة في العمل تحدث لديه استجابة سريعة يطلق عليها استجابة الضغط، يترتب عليها آثار سلبية أو إيجابية تحددها مستويات التأثير وطول مدتها ومدى تكرارها ، ويمكن تقسيم آثار ضغوط العمل على المستوى الفردي إلى قسمين:

**1- الآثار السلبية :** يمكن حصرها في :

● الآثار الفسيولوجية أو الجسدية : يؤدي تعرض الفرد لمستويات مرتفعة من ضغوط العمل وبصفة مستمرة ولمدة طويلة إلى حدوث آثار سلبية على صحته الجسدية تترجم في امراض القلب، الصداع قرحة المعدة، السكري ، ضغط الدم.... الخ.<sup>1</sup>

● الآثار النفسية : توصل علماء النفس في دراستهم إلى أن تعرض الأفراد العاملين لمستويات مرتفعة من ضغوط العمل بشكل مستمر ومتكرر يجعلهم عرضة للإصابة بالإحباط والقلق والتعب الكامل الاكتئاب... الخ.<sup>2</sup> ويعد الاكتئاب أحد الاستجابات النفسية لضغوط العمل والذي ينشأ عندما يعجز الفرد على مواجهة المواقف الضاغطة والتكيف معها بشكل جيد، وهو ما يجعله عرضة للشعور بالحزن واليأس و قلة النشاط و فقدان الشهية و انعدام الثقة بالنفس و المعاناة من عدم القدرة على التركيز و يمكن تلخيص الآثار النفسية المحتملة لضغوط العمل في النقاط التالية:

- الهروب من المواجهة وذلك من خلال تفادي المواقف الضاغطة.  
- عدم تقبل الرأي الآخر وفرض الرأي الشخصي مما يترتب عليه عدم الفعالية في التعامل مع ضغوط العمل.

- حدوث الصراعات بين الأفراد والجماعات داخل العمل .<sup>3</sup>

● الآثار السلوكية : يترتب على تعرض الفرد إلى مستويات مرتفعة من ضغوط وبشكل متكرر ومستمر إلى حدوث تغيرات سلبية في سلوكياته والتي تؤثر على صحته في الآجال القريبة أو البعيدة ومن بين هذه التغيرات اللجوء إلى : التدخين ، الإدمان ، العنف ، الإفراط في النوم أو

<sup>1</sup> عبد الرحمان بن أحمد الهيجان : ضغوط العمل ، منهج شامل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، 1988 ، ص 29 .

<sup>2</sup> طارق طه : السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والأنترنيت ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، 2007 ، ص 599 .

<sup>3</sup> فاروق عبدو فليته والسيد محمود عبد المجيد : السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن ، 2005 ، ص 311 .

## الفصل الثاني: ضغوط العمل

قلته ، الإفراط في الأكل أو التقليل منه .<sup>1</sup>

1 - 2 - الآثار الإيجابية: في الحالة التي تكون فيها ضغوط العمل معتدلة من حيث مستوى التأثير ومدة

التكرار، فمن المتوقع أن يترتب عنها بعض الآثار الإيجابية على صحة الفرد والتي نذكر منها :

- تمنح الراحة النفسية للفرد العامل من خلال القدرة على التعبير عن انفعالاته ومشاعره الداخلية تجاه عمله.

- تكيف جسم الفرد مع المواقف الضاغطة.

- اكتشاف القدرات والكفاءات المتميزة بين الأفراد واستغلالها بشكل أفضل.

- النوم الجيد نتيجة شعور الفرد بالإنجاز والقدرة على التحكم في المواقف العملية وهو ما يمنحه راحة نفسية وجسدية .<sup>2</sup>

2 - على المستوى التنظيمي: يمكن حصر آثار ضغوط العمل على المستوى التنظيمي وفق ما يفسره

الشكل التالي:<sup>3</sup>

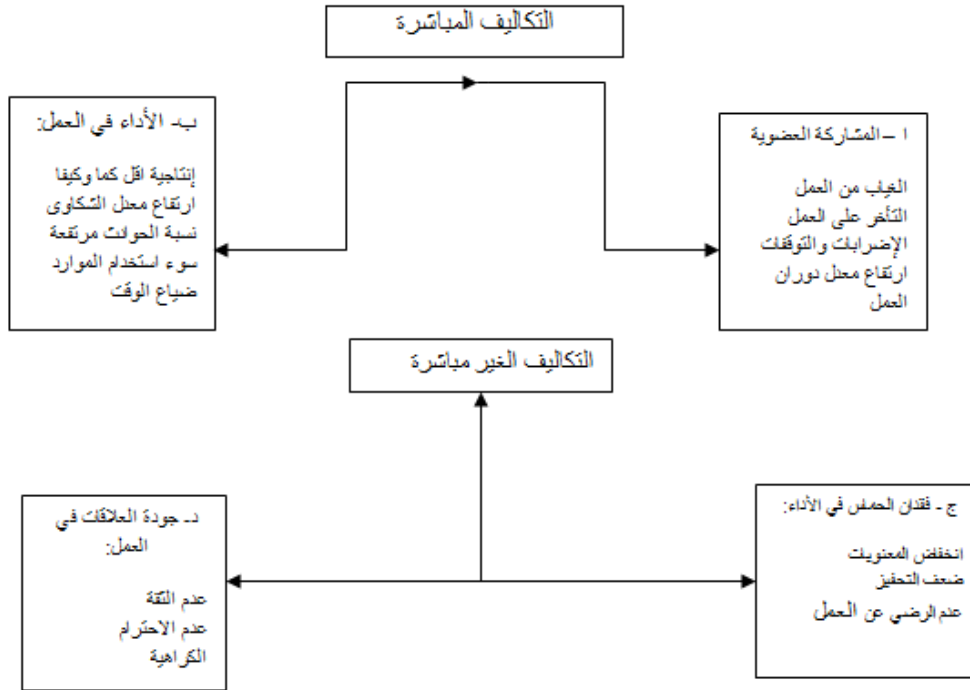
<sup>1</sup> أحمد ماهر : إدارة الموارد البشرية ، الأصول و المهارات ، الدار الجامعية للنشر ، القاهرة ، 2002 ، ص 99 .

<sup>2</sup> فاروق عبدو فليه والسيد محمود عبد المجيد : مرجع سابق ، ص 311 .

<sup>3</sup> عبد الحميد أحمد الخزامي : آفة العصر ، ضغوط العمل بين المدير والخبير ، مكتبة ابن سينا، مصر، 1998 ، ص66.

## الفصل الثاني: ضغوط العمل

الشكل رقم 03 : يوضح آثار ضغوط العمل على المستوى التنظيمي



المصدر: عبد الحميد أحمد الخزامي: آفة العصر، ضغوط العمل بين المدير والخبير، مكتبة ابن سينا،

مصر، ص 66

## الفصل الثاني: ضغوط العمل

### خلاصة

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل تبين أن ضغوط العمل نتيجة عن تفاعل الفرد مع بيئة العمل و مثيراتها، تعبر أيضا عن ردة فعل اتجاه هذه الأخيرة لها عدة مصادر تنظيمية منها و أخرى مادية داخل بيئة العمل، و تطرقنا أيضا في هذا الفصل إلى آثار ضغوط العمل السلبية و الايجابية و منه استراتيجيات التعامل معها و ذلك لتقليل من تداعياتها على الفرد العامل و المنظمة .



# الفصل الثالث:

## أداء العاملين

## الفصل الثالث: أداء العاملين

تمهيد

أولا : أهمية أداء العاملين

ثانيا : عناصر وأنواع أداء العاملين

ثالثا : أبعاد و محددات أداء العاملين

رابعا : النظريات المفسرة لأداء العاملين

خامسا : العوامل المؤثرة في أداء العاملين

سادسا : العلاقة بين ضغوط العمل و أداء العاملين

خلاصة

### تمهيد

يعد نجاح أي منظمة مرتبط بمستوى أداء المورد البشري فيها، لذلك فإن الأداء له أهمية بالغة على مستوى الفرد و المنظمة بأنواعها ، و لهذا تهتم المنظمات به من خلال السعي إلى تطويره من حيث معرفة نقاط القوة و الضعف من أجل التخلص منها وذلك لتوليد أداء جيد يساهم في تطور المؤسسات .

لذا سنتطرق في هذا الفصل إلى مفهوم و أهمية أداء العاملين، عناصر و أنواع، أبعاده و محدداته، العوامل المؤثرة فيه و إبراز أهم النظريات المفسرة الأداء العاملين، و تطرقنا أيضا إلى العلاقة بينه و بين ضغوط العمل.

أولاً : أهمية أداء العاملين

أ- بالنسبة للعاملين:

يعد أداء الفرد انعكاساً لأداء المؤسسة التي ينتمي إليها كما أن كفاءة وفعالية العاملين ما هو إلا تعبير عن درجة كفاءة المؤسسة التي يعملون فيها، وأن اهتمام الفرد بمستوى أداءه ينعكس إيجابياً كما يلي:

- الأداء الفردي هو أحد العوامل الأساسية التي تبني عليها العديد من القرارات الإدارية والتي تتعلق بأمور تمس المسار المهني للموظف كالترقية والنقل والتكوين والانتداب لمناصب عليا.
- نظراً لارتباط الحوافز بالأداء فإنه يتوجب على الفرد الاهتمام بأدائه لعمله وكذلك ارتباط ما يتقاضاه من اجور ومرتببات بالأداء.
- يرتبط الأداء من جهة نظر الفرد بإحدى الحاجات الأساسية له وهي الحاجة إلى الاستقرار في عمله وإثبات ذاته.

ب- بالنسبة للمؤسسة:

يعطى الموضوع أهمية كبيرة لدى المسؤول عن المؤسسة حيث يمثل أحد العوامل أو أحد المحددات التي تستخدم في تقييم المؤسسة التي يراسها أو يديرها لذلك نجد أن معظم المسؤولين يولون أهمية بالغة لأداء العاملين في المؤسسات، كون أن الأداء لا يعد انعكاساً لقدرات كل فرد فحسب، وإنما هو انعكاس لأداء هذه المؤسسات ودرجة فاعليتها وكفاءتها.<sup>1</sup>

كما ترجع أهمية الأداء بالنسبة للمؤسسة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في مرحلة الظهور، مرحلة البقاء و الاستمرار، مرحلة السمعة والفخر، مرحلة التميز، مرحلة الريادة. إذ أن القدرة على بقائها وتطورها يعتمد على مستوى الأداء بها .

<sup>1</sup> عمر محمد تومي الشبيلي: علم النفس الإداري ، الدار العربي للكتاب ،طرابلس ، 1988 ، ص 58 .

ثانيا : عناصر وأنواع أداء العاملين

1 - عناصر أداء العاملين:

1- 1 - المقدرة على العمل:

هي العنصر الأول من عناصر الأداء، وتكتسب المقدرة على العمل بالتعليم والخبرة العملية، كما أن حسن الاستفادة من مؤهلات العنصر البشري، ومهاراته و قدراته التي يتمتع بها، تمكن من الوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة بأعلى فعالية وأقصى كفاءة ممكنة ولن يأتي ذلك إلا من خلال<sup>1</sup>:

- **حسن اختيار العاملين:** تتضمن عملية اختيار العاملين المفاضلة بين الأفراد المتقدمين لشغل وظيفة معينة، من حيث مؤهلاتهم و مهاراتهم، وكذا فعاليتهم وكفاءاتهم في الأداء المناسب فعلى إدارة الموارد البشرية أن تحدد الشروط الواجب توافرها في الشخص الذي يشغل هذه الوظيفة ثم انتقاء أفضلهم وأصلحهم للعمل.
- **التدريب و لتكوين:** تعتبر وظيفة التدريب إحدى الوسائل الرئيسية لرفع الكفاءة الإنتاجية وزيادة الفعالية، كما أنها مكتملة لوظيفة الاختيار والتعيين لأن هذه البرامج تساعد على تطوير وزيادة مهارات العاملين وتحسين قدراتهم على أداء الأعمال، بالإضافة فإنه وكما يرى **keep** أن أهداف إستراتيجية تكوين الموارد البشرية هي الحصول على قوة العمل التي تتوفر فيها المواصفات الصحيحة من خصائص شخصية و مهارات ومعارف، فضلا عن امتلاك القدرة على التقدم الوظيفي والتطور المستقبلي في المهارات والمعارف كما أن هذه الإستراتيجية تركز على أهمية المورد البشري في بناء وتنمية وتفعيل القدرة التنافسية للمؤسسة.

1- 2 - الرغبة في العمل:

إن العنصر الثاني في الأداء هو توفر الرغبة في العمل لدى الفرد شاغل الوظيفة، فالإدارة بدأت تعترف بأهمية هذا الموضوع فأصبح التعرف على محددات دوافع العمل، كوسيلة للتأثير على تلك الرغبة أمرا ضروريا لرفع الكفاءة، هذا وتتأثر رغبة الفرد في العمل بمجموعة من العوامل تتلخص فيما يلي:

<sup>1</sup> رواية حسن : إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004 ، ص 209 .

## الفصل الثالث: أداء العاملين

- بيئة العمل الداخلية والخارجية: تشكل جزءا كبيرا من السلوك البشري فظروف العمل داخل المؤسسة يمكن أن تساهم في تخفيض مستوى الأداء كذلك المتعلقة بانعدام التهوية والتدفئة أو عدم التحكم في الضوضاء وغيرها، أما المحيط الخارجي فتشكله تلك المؤثرات الاجتماعية التي تحدد كفاءة الأفراد الإنتاجية ، ومنها التنظيمات غير الرسمية لجماعات العمال التي يمكن أن تقلص من رغبة الفرد في العمل، كما يمكن أن توجد العاملين نحو أفضل سبل الأداء ومساعدتهم على تجنب الأخطار والسلبيات .
- حاجات الأفراد : هو ما يرغب الفرد في تحقيقه من حاجات و رغبات فتتأثر طرق تفكيره وأنماط سلوكه حتى يصنع لنفسه مركزا ومستقبلا.
- التحفيز: يتمثل في وضع تسهيلات وتشجيعات معينة تهدف إلى تحريك الفرد العامل وتدفعه إلى تحقيق غرض أو نشاط محدد، وقد يكون ماديا متمثلا في الرواتب والعلاوات، وتترك الحوافز آثار إيجابية إذا حققت الهدف المرغوب من ورائها .<sup>1</sup>

### 2 - أنواع أداء العاملين :

#### 1-2 - حسب معيار المصدر:

- الأداء الداخلي: يطلق عليه أداة الوحدة وينقسم إلى<sup>2</sup> :
  - الأداء البشري: وهو أداء افراد المنظمة الذي يمكن اعتباره مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة و تحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهارتهم .
  - الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المنظمة على العمل استثمارها بشكل فعال.
  - الأداء المالي: ويكمن في فعالية تهيئة و استخدام الوسائل المالية المتاحة.

\* الأداء الخارجي : هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمنظمة لا تنسب في إحدائه ولكن هو الخارج هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المنظمة كارتفاع سعر البيع.

<sup>1</sup> محمد هاني محمد: إدارة الموارد البشرية، دار المعزز للنشر والتوزيع، ط1 ، 2015 ، ص 259 .

<sup>2</sup> سامية جبارة: رضا الأستاذ الجامعي وعلاقته بالأداء ال وظيفي في الجامعة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2007-2008 ، ص 44 .

### 2-2 - حسب معيار الشمولية :

يمكن تقسيم الأداء إلى:<sup>1</sup>

- **الأداء الكلي:** وهو الذي يتجسد في الانجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمنظمة لتحقيقها، ولا يمكن نسب انجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر ويمكن الحديث عن مدى و كفاءات بلوغ المنظمة أهدافها الشاملة كالاتمرارية والشمولية، الربح والنمو.
- **الأداء الجزئي:** يتحقق هذا النوع من الأداء على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة، ويقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المنظمة، حيث يمكن أن حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد التمويين، أداء وظيفة الإنتاج والتسويق تقييم الأداء.

### ثالثا : أبعاد و محددات أداء العاملين

#### 1 - أبعاد أداء العاملين :

الأداء متعدد الأبعاد مما يعني أننا ينبغي أن نفكر في أنواع عديدة مختلفة من السلوكيات لفهم الأداء. على الرغم من أننا نستطيع أن نحدد سلوكيات عديدة محددة. فهناك نوعان من السلوكيات أو جوانب الأداء بارزان: أداء المهمة والأداء الضمني. فهما يعتبران أبعادا هامة تنظر إليها بعين الاعتبار في أنظمة إدارة الأداء. تخيل ما يمكن أن يحدث لمنظمة يكون كل الموظفين بها متميزين في أداء المهمة ولكنهم لا يؤدون جيدا فيما يتعلق بالأداء الضمني.<sup>2</sup>

من خلال عرض مفهوم الأداء لابد من تحليل الأبعاد التي يتضمنها، إذ يركز البعض على لجانب الاقتصادي في الأداء، بينما يركز البعض الآخر على الجانب التنظيمي والاجتماعي، وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> سامية جبارة: مرجع سابق، ص 45 .

<sup>2</sup> عامر سامح عبد المطلب: إدارة الأداء، دار الفكر، عمان، 2011، ص 116 .

<sup>3</sup> إبراهيم محمد حسن: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين نظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص 108، 109 .

### • البعد التنظيمي:

يقصد به الإجراءات والآليات التنظيمية التي تعتمد المؤسسة في المجال التنظيمي لتحقيق أهدافها ومن ثم يكون لدى إدارة المؤسسة معايير يتم قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء في ضوءها، مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية و ليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية، وهذا يعني أنه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية آخر نتائج ذات المعايير الاجتماعية والاقتصادية ويختلف عن الناتج المتعلق بالفعالية التنظيمية، ويستنتج مما سبق أن المعايير المعتمدة في قياس الفعالية التنظيمية تلعب دوراً هاماً في تقويم الأداء، حيث تتيح للمؤسسة وعي و إدراك الصعوبات التنظيمية في الوقت المناسب من خلال المؤشرات الأولية قبل أن يتم إدراكها من خلال أثرها الاقتصادي.

### • البعد الاجتماعي:

يشير هذا البعد إلى مدى تحقيق الرضا لدى أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشراً على ولاء الأفراد لمؤسستهم، خاصة إذا أوفت بحاجات العاملين فيها، وتتجلى أهمية ودور هذا البعد في التأثير السلبي لاهتمام المؤسسة بالجانب الاقتصادي فقط وعلى حساب الجانب الاجتماعي للموارد البشرية، إذ يؤثر ذلك وعلى المدى البعيد سلباً على تحقيق المؤسسة لأهدافها، فقد أشار الأدب الخاص بالإدارة إلى أن جودة الإدارة في المؤسسة تعتمد على مدى الانسجام بين الفعالية الاقتصادية والفعالية الاجتماعية، ومن هنا لا بد من الاهتمام بالمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة وبكل ما له علاقة بطبيعة العلاقات الاجتماعية في المؤسسة كالصراعات والأزمات والخلافات .<sup>1</sup>

## 2 - محددات أداء العاملين :

### • 2 - 1 - المحددات الداخلية:

- **الجهد:** وهو الجهد الناتج من الحصول العامل على الدعم والحافز والذي يترجم إلى الطاقات الجسمية والحركية والعقلية التي يبذلها العامل لأداء مهمته، حيث تتأزر هذه الطاقات مع بعضها البعض لإنجاز العمل المطلوب .و ان هذا الجهد له طاقات تحفزه عوامل أخرى مما ينعكس على الأداء فهو أي جهد سيكون من محددات الأداء الوظيفي سواء على الصعيد الفردي أو الجماعي.

<sup>1</sup> إبراهيم محمد حسن: **المرجع السابق** ، ص ص 108 ، 109 .



## الفصل الثامن: أداء العاملين

- **القدرات** : وتعني بها تلك الخصائص و المهارات الشخصية اللازمة وأداء الوظيفة أحياناً، بالسمات الشخصية كالقدرة والتحمل وبسرعة البديهة أي التي لا بد من توافرها في من يقوم بوظيفة ما، وهي كذلك تؤثر بشكل مباشر في الأداء وبما أنها كذلك فهي أيضاً تعتبر من محددات الأداء الوظيفي.
- **إدراك الدور**: ويشير إلى الاتجاه الذي يعتقد العامل أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله أي توجه جهد العامل، بمعنى أن الأداء العامل يتحدد بمدى فهمه للدور الذي يقوم به أو ممارسة من خلال الوظيفية التي يعمل بها، حيث يتضمن هذا الفهم والوعي ترجمة للجهود و القدرات و تسخيرها في العمل بناء على هذا الفهم، وما هو المعنى والدلالة التي تشكل بالنسبة للعامل جراء عمله أو وظيفته.<sup>1</sup>

### ● 2 - 2 - المحددات الخارجية:

- **متطلبات العمل**: وتتعلق بكل من الواجبات والتوقعات المأمولة من العامل، إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات و المعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه وأعماله.
- **البيئة التنظيمية**: ويشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل كل من مناخ العمل، الإشراف، توفر الموارد، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي، نظام الاتصال والسلطة، أسلوب القيادة، نظام الحوافز، الثواب والعقاب .وجميع هذه العوامل غاية في الأهمية من حيث تحفيز أو تثبيت دافعية العامل وبالتالي جودة أداءه.
- **البيئة الخارجية**: تؤثر البيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به العامل على أدائه كالمنافسة الخارجية إذا ما حصلوا على التحفيز وتبادل الخبرات الاقتصادية إلى التأثير على الأداء فانخفاض الرواتب وكذلك المكافآت واختلاف الرتب الوظيفية من المؤسسة إلى أخرى تؤثر سلباً على أداء العاملين في حالة تدنيها وإيجاباً في حالة ارتفاعها وكذلك فالنتائج التي يحققها متعامل تجاري مثلاً هي نتيجة المهارات والمعارف الوظيفية التي يمتلكها هذا المتعامل، إضافة إلى الجهود التي بذلها، والمنطقة التجارية التي يعمل بها مثلاً أو المنتجات التي يشرف عليها، قد تؤدي إلى زيادة المنافسة والتحديات الاقتصادية التي يواجهها في المحيط الخارجي، حيث تتأثر كل متطلبات العمل والكفايات أو المهارات وبيئة التنظيم بالعوامل الخارجية سلباً أو إيجابياً ويصب هذا التأثير في النهاية على أداء الموظف.

<sup>1</sup> إبراهيم محمد حسن: مرجع سابق، ص ص 113، 114 .

رابعاً : النظريات المفسرة لأداء العاملين

● 1 - نظرية الإدارة العلمية:

يعتبر العالم فريدريك تايلور من أبرز ممثلي هذه النظرية، وقد لاحظ أن العمال ينتجون إنتاجاً يقل عن طاقتهم الإنتاجية، كما وجد أنه ليس هناك معيار واحد ومحدد للإنتاج و الناتج اليومي المتوقع للعمال وأنه ليس هناك علاقة واضحة وثابتة بين الأجر والإنتاج .

وقد ركزت هذه النظرية مجهوداتها على رفع وسائل الإنتاج، وتم ذلك عن طريق تحديد معيار علمي لمعدل إنتاج العامل، وهذا المعيار العملي مبني على أساس دراسة الوقت والحركة.

كما أوصت النظرية بضرورة الاختيار العملي للعاملين وضرورة تدريبهم على أنسب طريقة لأداء العمل وقد قدمت وسائل لتخطيط وجدولة الإنتاج .<sup>1</sup>

● 2 - النظرية البيروقراطية :

تنسب هذه النظرية إلى عالم الاجتماع الألماني ماكس فيبر ، حيث تغد نظريته الخاصة بهياكل السلطة من أهم الدراسات التي أسهم بها ، فقد قام بتحليل كثير من التنظيمات وأساليب توزيع السلطة داخل تلك المؤسسات، وكانت دراسته تدور في نطاق اهتماماته الأساسية التي تجيب من أسئلة من مثل توضح لماذا يطيع الأفراد الأوامر التي تصدر إليهم؟ ولماذا يقوم الأفراد العاملين بأداء الأعمال وفقاً لتعليمات التي تصدر إليهم .واهتم كذلك بتوضيح مفهوم السلطة التي تصدر من خلال المراكز الموجودة داخل تلك المؤسسات بحيث يقبل الأفراد لممارسة السلطة في تلك المؤسسات وقسمها إلى ثلاثة أقسام وهي السلطة البطولية، السلطة التقليدية، السلطة القانونية .ومن هنا نلاحظ أن النموذج البيروقراطي لا يهتم بزيادة الإنتاجية بقدر اهتمامه بالنواحي الشكلية التي تحكم علاقات الأفراد دون اعتبار للنواحي السلوكية مع إهمال الجانب الإنساني الذي يهتم بتحسين الأداء .<sup>2</sup>

<sup>1</sup> بوعامة أحمد فارس :المهارات القيادية ودورها في الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية موارد بشرية ، جامعة منتوري قسنطينة ،الجزائر، 2009 - 2010 ، ص 72 .

<sup>2</sup> سعيد عيد مرسي بدر : عملية العمل مدخل لعلم الاجتماع الصناعي، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية، 1992 ، ص

### ● 3 - نظرية التقسيم الإداري :

يعتبر هنري فيول من أبرز رواد هذه النظرية والتي تؤكد على إبراز الهيكل التنظيمي الرسمي ككل مقسم إلى إدارات وأقسام تقوم بأنشطة متخصصة بما يحقق زيادة الكفاءة وخفض التكاليف. كما تؤكد على تسلسل الهيكل الإداري حيث تتسلسل السلطة من أعلى إلى أسفل نتيجة لعملية التفويض، وقد وجد فيول أن النشاط في إدارة الأعمال يمكن أن يقسم ست مجموعات رئيسية هي نشاطات فنية، نشاطات تجارية، نشاطات مالية، نشاطات أمنية، نشاطات محاسبية، نشاطات إدارية، وقد اهتم كذلك دراسة بالأنشطة الإدارية باعتبارها أهم هذه الأنشطة، وقسمها إلى خمسة عناصر التخطيط، التنظيم التوجيه، التنسيق الرقابة، كما صاغ أربعة عشر مبدأ من مبادئ الإدارة التي توصل إليها نتيجة خبراته مؤكدا أنها تضمن حسن أداء المدير دوره إذا ما التزم بها وسار عليها وهذه المبادئ هي:

- تقسيم العمل، السلطة والمسؤولية، الانضباط في العمل، وحدة الأمر.
- وحدة الاتجاه، تغليب مصلحة العامل، المكافأة.
- المركزية، التسلسل الهرمي، النظام المساواة، الاستقرار الوظيفي
- الابتكار والمبادلة في العمل بروح الفريق.<sup>1</sup>

### ● نظرية العلاقات الإنسانية:

تركز نظرية العلاقات الإنسانية على الاهتمام بالجوانب الإنسانية والاجتماعية في المؤسسة على حد سواء، وهي كذلك تستهدف الوصول بالعاملين إلى أفضل إنتاج في ظل أفضل ما يمكن أن يؤثر على العامل من عوامل نفسية ومعنوية باعتباره إنسانا وجدانيا وفعاليا أكثر منه رشيدا ومنطقيا، وقد أثبتت نتائج التجارب التي قام بها إلتون مايو وزملاؤه التي أجريت في جامعة هوثورن بشركة جينيرال إلكتريك، أن نقص النتاج يغير إلى عدم لاهتمام بحل مشكلات العاملين والتحرر من عبئ الضغوط للإدارات العليا، وعند تخفيف قيود العمل زالت مشكلة نقص النتاج وارتفعت معدلات الكفاءة الإنتاجية، كما كشفت نتائج التجارب أيضا أن الحافز الاقتصادي لا يمثل القوة الوحيدة التي يستجيب إليها المرؤوس، وإنما تتأثر إنتاجيته بعلاقاته مع زملائه في العمل وبمشاكله الشخصية، ومن الأفكار الأخرى التي قدمها أنصار نظرية العلاقات الإنسانية تلك الدراسات التي قام بها مايو والتي توصل من خلالها إلى أن

<sup>1</sup> عامر سعيد ياسين وخالد يوسف الخلف : الإنتاجية القياسية، معايير الأداء، قياس الأداء الفعلي، دار المريخ، الرياض، 1983 ، ص 50 .

أسلوب القيادة الديمقراطي هو الأسلوب الأفضل، كما كشفت دراسته عن أهمية المشاركة في الإدارة و أثرها في حفز المرؤوسين على الأداء الجيد.<sup>1</sup>

### خامسا : العوامل المؤثرة في أداء العاملين

أهم العوامل المؤثرة في أداء العاملين :<sup>2</sup>

• 1- **المناخ التنظيمي** : يعرف المناخ التنظيمي بأنه تعبير يدل على مجموعة العوامل التي تؤثر في سلوك العاملين داخل التنظيم، كنمط القيادة وطبيعة الهيكل التنظيمي والتشريعات المعمول بها والحواجز والمفاهيم الإدراكية و خصائص البيئة الداخلية والخارجية للتنظيم. ويعد المناخ التنظيمي مقياس لمدى إدراك وفهم العاملين لسمات بيئة عملهم التي تؤثر بشكل مباشر على كيفية أداء أعمالهم.

وتبرز أهمية المناخ التنظيمي للمنظمات في العديد من الجوانب، إذ يؤثر المناخ التنظيمي السليم على العديد من الجوانب، بشكل إيجابي مثل: التحفيز والرضا الوظيفي لدى العاملين وكذلك يرفع من الأداء في المنظمة. كما يؤثر المناخ التنظيمي على الجوانب النفسية والاجتماعية للعاملين داخل المنظمة بشكل إيجابي إذا كان المناخ التنظيمي سليم وصحي. بالإضافة إلى تأثيره على سلوك وكفاءة العاملين في المنظمة لأن العاملين يقضون معظم وقتهم في العمل حيث يحتك مع الرؤساء والمرؤوسين على كافة المستويات، ويخضع في سلوكه لتأثيرات المناخ التنظيمي بأبعاده المختلفة.

• 2 - **الروح المعنوية لدى الموظف**: إن مواقف الموظفين و اتجاهاتهم وميولهم نحو مؤسساتهم التي يعملون بها حظيت بقدر كبير من اهتمام الباحثين بل وزاد الاهتمام في مواقف الموظفين بعد أن اتضح أن الروح المعنوية للموظفين تؤثر وبشكل كبير في الأداء الوظيفي. وقد لخصت الكثير من الدراسات إلى أن القيادات الإدارية لها تأثير وبشكل كبير على معنويات الموظفين سلبا أو إيجابا وهذا ينعكس سلبا أو إيجابا على الأداء الوظيفي وهي علاقة طردية.

<sup>1</sup> بن عنتر عبد الرحمان : إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 53 .

<sup>2</sup> حسين محمد الحرارشة : إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس للنشر والتوزيع، الاردن، ط 1 ، 2011 ، ص 93، 94 .

و إذا نجحت المؤسسة في اختيار العاملين، وعملت على خلق روح معنوية قوية لديهم فإن ذلك يكفل الرضا الوظيفي، وحفظ النظام وإطاعة الأوامر والقوانين واللوائح والضغط على أي فرد يحاول الخروج عليها، كما يكفل الاحتفاظ بمستوى مناسب من السلوك والأداء الوظيفي. وتعتمد الروح المعنوية على عدة عناصر ترتبط بعملية العلاقات الإنسانية مثل سلامة الإشراف وأيضاً على عناصر ترتبط بعملية التوظيف مثل مقابلة الكفايات بالوظائف و التدريب و الأجور والترقية والخدمات.

● - **المقدرة على أداء العمل من خلال فهم الدور:** إن الأداء الوظيفي لكل موظف يقاس أولاً بالاجتهاد والمثابرة ومدى المهارة التي يملكها كل موظف، وجدية الموظف في اكتساب الخبرات عبر الدورات والاستفادة منها. كما أن القدرات التي يمتلكها الموظف لا بد أن يستغلها بقدر كاف ولا ينظر لجملة الصعوبات و الاحباطات التي تكون ناتجة في عمله، بل لا بد أن يتجاوز كل العراقيل التي يصادفها في العمل. فإذا كان هناك ثمة نظرية للأداء في العمل فلا بد أن يعمل بها بل يحاول المستحيل من أجل أن يستثمر الفرص السامحة له فيعمل و يتفاعل مع كل نتاج يكون في صالح العمل.

وفي إطار هذه الثلاثة عوامل، يجب أن نعلم أن تأثير كل عامل من هذه العوامل لا يكون بشكل مستقل على أداء الموظف وإنما من خلال تفاعل العوامل مع بعضها البعض، وان تحديد مستوى الأداء يكون نتيجة تفاعل تلك العوامل معا. فإذا كانت العوامل إيجابية فإن محصلة الأداء ستكون مرتفعة، في حين إذا كانت جميع العوامل سلبية فإن محصلة الأداء ستكون متدنية.<sup>1</sup>

### سادساً : العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين

تشير نتائج الدراسات التي أجريت بهذا الصدد إلى اتجاهات مختلفة فبعض الدراسات تشير إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل و الأداء حيث تقف الضغوط كمعوقات للرد في العمل حيث يلجأ الفرد لمواجهة هذه المعوقات إلى إنفاق وقت كبير من أجل السيطرة عليها، و قد يلجأ في بعض الأحيان إلى التحايل كما قد تؤثر هذه الضغوط على الاداء الجسمي فقد يصاب الفرد بأمراض القلب و اضطرابات الهضم و القرحة، كما أن الأداء العقلي للفرد يتأثر أيضاً فالعمليات العقلية من تذكر و ربط للمعلومات و استدلال تصبح ضعيفة كما قد يلجأ الفرد للعدوانية مع الزملاء و المرؤوسين و الرؤساء لأن كافة حواسه وطاقاته

<sup>1</sup> بوعمامة أحمد فارس: **المهارات القيادية ودورها في الأداء الوظيفي**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية موارد بشرية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009 - 2010، ص 72.

## الفصل الثالث: أداء العاملين

العقلية و النفسية موجهة نحو مصادر الضغوط وإلى التكيف معها مما يقوده إلى أن يقوم بعمله بدرجة انتباه منخفضة، كما أن الضغوط تخلق لديه نوعاً من التوتر و الإحباط يقوده إلى عدم الشعور بالدافعية لعمله فينخفض مستوى الأداء عن المستوى المطلوب أو المتوقع.

ويقول الاتجاه الثاني من الباحثين في هذا الصدد أن وجود ضغوط منخفضة لا تولد لدى الفرد تحديات تحثه على العمل ولكنه كلما ارتفع حجم الضغوط يزداد بالمقابل حجم التحدي الذي يواجهه الفرد، مما يقوده إلى رفع مستوى الأداء فكل ما يتعرض له الفرد من مشكلات في العمل أو صعوبات تؤدي جميعها إلى تحديات تقوده بالضرورة إلى أنماط بنائه في السلوك ثم تقوده إلى أداء أفضل.

أما الاتجاه الثالث فيرى أن هناك علاقة خطية منحنية بين ضغوط العمل و الأداء فوجود مستوى منخفض من الضغوط لن يؤدي إلى تحفيز الأفراد للعمل ويشعرون بالضجر وتناقص الدافعية و كثرة التغيب عن العمل، كما أن وجود مستوى عال من الضغط سوف يؤدي إلى امتصاص قدرات الأفراد في محاولة منهم لمكافحة ذلك الضغط وبالتالي استنفاد قدراتهم فيصاب الفرد بالأرق و يتردد في اتخاذ القرارات لذلك فإن أصحاب هذا الاتجاه يرون أن وجود مستوى متوسط من الضغوط يساعد الفرد على إيجاد نوع من التوازن في قواه وقدراته، فيقوم بتوزيعها بين إنجاز العمل ومكافحة تلك الضغوط فيمتلك دافعية عالية للعمل وتصبح لديه طاقة عالية وملاحظة حادة مما يؤهله على تحمل المسؤولية وهو الوضع الأمثل .<sup>1</sup>

<sup>1</sup> خضير كاظم وآخرون: السلوك التنظيمي - مفاهيم معاصرة ، ط2 ، دار إتراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009 ، ص

### خلاصة :

من خلال ما تعرضنا إليه في هذا الفصل فقد تم التعرف على مدى أهمية مؤهلات و قدرات العامل في التحكم في مستوى أدائه، على اعتبار أن الأداء يمثل أحد الدعائم الأساسية في استمرار المؤسسات ومدى أهمية عملية تقييم الأداء على تشجيع وتطوير كفاءات العامل الكامنة وكذا محاولة إدراك مكامن الضعف ومحاولة استدراكه .

## الفصل الرابع

### فيروس كورونا



## الفصل الرابع: فيروس كورونا

تمهيد

اولا : تطور الوضعية الوبائية لفيروس كورونا في الجزائر

ثانيا : أسباب انتشار فيروس كورونا في الجزائر وأعراضه

ثالثا : التدابير المتخذة للتصدي لتفشي فيروس كورونا في الجزائر

خلاصة

### - تمهيد

شهد العالم في نهاية 2019 ظهور فيروس خطير ينتمي لعائلة فيروسات كورونا و التي كانت اولى حالات انتشار هذا الفيروس في الصين و الذي اطلق عليه اسم كوفيد 19 و هذا الأخير شهد من خلاله العالم حالات فزع و خوف و اضطراب انتهت بالدول الى فرض الحجر الصحي .

و في هذا الفصل سنتطرق إلى تطور الوضعية الوبائية لفيروس كورونا في الجزائر، و أسباب انتشار فيروس كورونا في الجزائر و أعراضه ، و أيضا التدابير المتخذة للتصدي لتقشي فيروس كورونا في الجزائر.

## الفصل الرابع: فيروس كورونا

### أولاً: تطور الوضعية الوبائية لفيروس كورونا في الجزائر

ظهرت أول إصابة في الجزائر عند وصول رجل ايطالي الجنسية في 27 فيفري 2020، وقد قامت السلطات الجزائرية بمغادرته الى وطنه في 28 فيفري 2020، ثم ظهرت إصابتين جديدتين في 02 مارس 2020، و بدأت عدد الإصابات ترتفع الى ان وصلت في أواخر شهر مارس إلى 716 إصابة و سجلت 44 حالة وفاة، كما سجلت وزارة الصحة شفاء 37 مصاب، كما تزايدت عدد الإصابات بفيروس كورونا في شهر أفريل ليصل العدد الإجمالي الى 4006 حالة مؤكدة، فيما بلغ إجمالي الوفيات الى 450 حالة، و قد ارتفعت عدد الحالات للشفاء الى 1702 حالة شفاء، و قد وصل عدد الحالات تحت العلاج الى 6805 و تشمل 2714 حالة مؤكدة حسب التحليل المخبري و 4091 حالة محتملة حسب التحليل بالأشعة و السكانير، فيما يتواجد 23 مريض في العناية المركزة، و في شهر ماي وصل عدد الإصابات المؤكدة الى 9394 حالة، فيما بلغ إجمالي الوفيات 638 وفاة و عدد الحالات التي تماثلت للشفاء 5549 حالة، بلغ عدد الحالات التي استفادت من العلاج حسب البروتوكول المعمول به 17753 حالة.

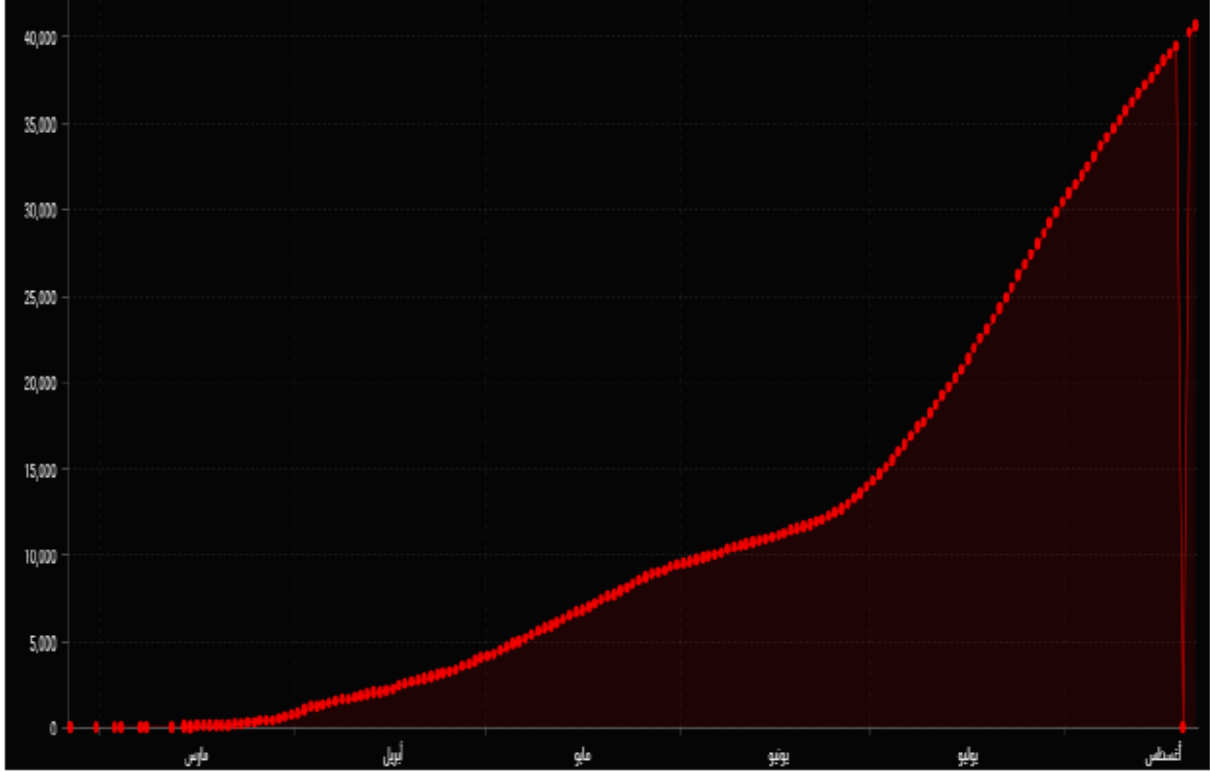
و بقيت عدد الاصابات في ارتفاع في شهر جوان حيث وصلت الى 13907 اصابة، و ارتفع اجمالي عدد الوفيات الى 912 وفاة، و تماثل 9897 مريضا للشفاء من الفيروس .

كما بلغت في اواخر شهر جويلية عدد الاصابات بفيروس كورونا 30394 اصابة و ارتفع عدد الوفيات الى 1210، و قد ارتفعت عدد الحالات التي تماثلت للشفاء الى 20575 حالة شفاء .

و حسب اخر الاحصائيات ليوم 22 اوت 2020 فقد بلغت عدد الحالات المؤكدة 41068 اصابة، ووصل عدد الوفيات الى 1424 وفاة ، بينما بلغت حالات الشفاء 28874 حالة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> سهالية سماح : الإجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر ، مجلة الرسالة للدراسات و البحوث الانسانية ، كلية العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة الجزائر 03 ، الجزائر، العدد 3 ، اكتوبر 2020 ،ص 28.

الشكل (04) : يمثل المنحنى البياني تطور حالات الإصابة المؤكدة في الجزائر .



المصدر : الموقع الرسمي لوزارة الصحة و السكان و اصلاح المستشفيات

<http://covid19.sante.gov.dz>

ثانيا : اسباب انتشار فيروس كورونا في الجزائر و اعراضه

#### 1 - اسباب انتشار فيروس كورونا في الجزائر :

من بين اسباب انتشار فيروس كورونا في الجزائر نجد<sup>1</sup> :

- عدم غلق المطارات و الموانئ و مداخل البلاد من الوافدين من خارج الجزائر بالرغم من ان الحالات الاولى المسجلة كانت من الوافدين من ايطاليا وفرنسا مع ذلك لم تعلق الحكومة النشاط .
- التأخر في اتخاذ التدابير الصارمة و الاجراءات الاحترازية للوقاية من انتشار فيروس covid19.

<sup>1</sup> سهيلية سماح : المرجع السابق ، ص 28 .

## الفصل الرابع: فيروس كورونا

- نقص الوعي و استهتار فئة كبيرة من شرائح المجتمع الجزائري بخطورة الفيروس و مواصلتهم حياتهم بشكل عادي .

### 2 - اعراض فيروس كورونا covid19 :

تتمثل الاعراض الاكثر شيوعا لمرض covid19 في الحمى و الارهاق و السعال الجاف . و قد يعاني بعض المرضى من الالام و الاوجاع، او احتقان الانف، او الرشح، او الام الحلق، او الاسهال . و عادة ما تكون هذه الاعراض خفيفة و تبدأ تدريجيا. و يصاب بعض الناس بالعدوى دون ان تظهر عليهم أي اعراض و دون ان يشعروا بالمرض. و يتعافى معظم الاشخاص نحو 80 % من المرض دون الحاجة الى علاج خاص. و تشتد حدة المرض لدى شخص واحد تقريبا من كل 6 اشخاص يصابون بعدوى حيث يعانون من صعوبة التنفس . و تزداد احتمالات اصابة المسنين و الاشخاص المصابين بمشكلات طبية اساسية مثل ارتفاع ضغط الدم او امراض القلب او داء السكري ، بأمراض وخيمة .<sup>1</sup>

ثالثا : التدابير المتخذة للتصدي لتفشي فيروس كورونا في الجزائر

### 1 - على المستوى الصحي :

يحتوي القطاع الصحي على المستوى الوطني على 82716 سرير منها 2500 سرير تم تخصيصها للتكفل بالمصابين على مستوى 64 مصلحة للأمراض المعدية و 247 مصلحة للطب الداخلي و 79 مصلحة امراض رئة .

و قد اعتمدت الجزائر منذ 23 مارس 2020 على بروتوكول علاج جديد ضد كوفيد 19 يسمى الكلوروكين و هو علاج ضد الملاريا، و يستخدم لعلاج امراض الروماتيزم، حيث اظهر نتائج مشجعة في كل من الصين و فرنسا .

و من بين التعليمات الصحية لتجنب الاصابة بعدوى فيروس كوفيد 19<sup>2</sup>:

- غسل اليدين بالماء و الصابون او باستخدام معقم باستمرار .
- ترك مسافة امان على الاقل واحد متر مع الاخرين .

<sup>1</sup> محمد غلام احمد مير محمد : كورونا ( و الاحترازات الوقائية من منظور الكتاب و السنة ) ، مجلة البحوث الاسلامية ، الجامعة الاسلامية ، الجامعة الاسلامية ، الولايات المتحدة الامريكية ، العدد 52 ، 2020 ، ص 16 .

<sup>2</sup> سهيلية سماح : المرجع السابق ، ص ص 31 ، 32 .

## الفصل الرابع: فيروس كورونا

- تغطية الفم و الانف عند العطاس او السعال .
- تجنب ملامسة العينين، و الانف .
- استشارة طبيب عند ظهور الاعراض .

### 2 - على المستوى الاجتماعي :

من بين الاجراءات و التدابير التي وضعتها الجهات المعنية في الجزائر ما يلي :

- وقف الدراسة في المدارس و الجامعات لمنع تفشي فيروس كورونا.
- وضع تدابير التباعد الاجتماعي.
- تطبيق التدابير لمدة 14 يوما.
- تعليق نشاطات نقل الاشخاص.
- غلق المحلات و المؤسسات .

### 3 - الحجر الصحي و اجراءاته<sup>1</sup> :

**3-1 الحجر الصحي :** ابعاد و عزل الاشخاص الذين خالطوا المصابين بالأمراض او يحتمل اصابتهم بالمرض ، فقد يكون الشخص السليم حاملا للمرض، لكنه لا تظهر عليه العلامات و الاعراض لكن بعد فترة يبدأ التأثير بالظهور، و يكون بذلك قد ساهم في نقل المرض الى الكثير من الاشخاص .

و منه فالحجر الصحي هو ابعاد المواطنين الذين كانوا على اتصال مباشر بالمصابين بالأمراض ، بمعنى فصل الاشخاص الذين لا يظهر عليهم أي اعراض لفيروس كورونا لم يصابوا بالمرض لكنهم خالطوا المصابين .

### 3-2 اجراءات الحجر الصحي :

تتمثل اجراءات الحجر الصحي التي تعمل على تطبيقها الدول في الاتي :

- حجر مناطق معينة و عدم السماح لهم بالمغادرة لتفادي انتشار العدوى بشكل اكبر .
- منع ركاب السفن و الطائرات من الدخول لأي اراضي دولة اصابتهم بالعدوى لتجنب انتقالها الى مواطني الدولة .

<sup>1</sup> سهيلية سماح : المرجع السابق ، ص 30 .

## الفصل الرابع: فيروس كورونا

- حظر الاشخاص المحتمل اصابتهم بالمرض من السفر .
- حظر المصابين و الاشخاص من التحرك داخل البلد و التقاتم بالعامه .
- تجنب الاحتفالات العامة و ايقاف التجمعات .

و فيما يخص اجراءات الحجر الصحي في الجزائر فقد ورد في المرسوم التنفيذي رقم 20-70 مؤرخ في 24 مارس 2020 ، و الذي يحدد تدابير تكميلية للوقاية من انتشار فيروس كورونا و مكافحته ما يلي :

- ايقاف حركة الاشخاص خلال فترة الحجر من و نحو الولاية او البلدية المعنية و كذا داخل هذه المناطق.
- تنفيذ الحجر الكامل على بعض الولايات لمدة 10 ايام .

تناولنا في هذا الفصل الاجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر، بحيث اتخذت الحكومة الجزائرية العديد من التدابير و الإجراءات الوقائية و الاحترازية، تمثلت في التباعد الاجتماعي و الحجر الصحي، باعتباره الحل الامثل للحد من انتشاره . بالإضافة الى غلق المدارس و الجامعات، منع التجمعات، و بالرغم من ان الإجراءات الوقائية التي وضعتها الحكومة الجزائرية في التصدي لجائحة كورونا يبقى دور المواطن في الالتزام بشروط الحجر الصحي، و التقيد بالتعليمات الصحية و التدابير الوقائية للحفاظ على سلامته و صحته.



## الفصل الخامس

### الاجراءات المنهجية للدراسة

### الميدانية

## الفصل الخامس: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

- اولا - مجالات الدراسة .
  - 1 - المجال المكاني .
  - 2 - المجال الزمني .
  - 3 - المجال البشري .
  - 4 - عينة الدراسة و كيفية اختيارها .
- ثانيا - المنهج المستخدم في الدراسة .
- ثالثا - الادوات المستخدمة في جمع البيانات .

اولا : مجالات الدراسة

تعد مرحلة تحديد مجالات الدراسة من اهم خطوات المنهجية ، تتضمن ثلاث مجالات و هي المجال المكاني و المجال الزمني و المجال البشري .

1 - المجال المكاني :

تم إجراء هذه الدراسة على مستوى المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس بكارية وهي عبارة عن مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي تم إنشائها تطبيقا للمرسوم التنفيذي رقم 08/61 المؤرخ في 17 صفر 1429 الموافق ل 24 فيفري 2008، المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 02 جمادى الاول 1428 الموافق ل 19 ماي 2007 والمتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية، والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية و تنظيمها و سيرها.

تتكون المؤسسة من هيكل للتشخيص والعلاج وإعادة التأهيل الطبي، تغطي سكان مجموعة من البلديات، تحدد المشتملات المادية للمؤسسة بقرار من الوزير المكلف و يرأسها مدير.

- اصل التسمية : سميت المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس تبسة على اسم المجاهد بوقرة بولعراس الذي ولد في 1925/07/01 ، بدأ العمل بالمستشفى بمدينة تبسة سنة 1948م، وكان مناضلا في حزب الشعب الجزائري، ثم جبهة التحرير الوطني، إلتحق بجيش التحرير الوطني سنة 1956م، كلف بالصحة العسكرية في المنطقة الرابعة والخامسة والسادسة برتبة ملازم، وبعد الاستقلال عمل كمسؤول بمديرية الصحة والسكان بولاية عنابة إلى غاية التقاعد، وافته المنية في 2000/12/14 .

- موقع المؤسسة : تقع المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس ببلدية بكارية ولاية تبسة، والتي تبعد عن مقر الولاية ب (10كم) وتتربع على مساحة 07 هكتارات، يحدها شمالا دار الطفولة المسعفة، وجنوبا دار رعاية الشباب الصم والبكم، أما شرقا فيحدها دار العجزة و ثانوية شرفي لخضر و الحماية المدنية، وغربا الدرك الوطني والجمارك.

- مهام المؤسسة :

- ضمان تنظيم و برمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والاستشفاء.

## الفصل الخامس: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

- تطبيق البرامج الوطنية للصحة.
  - ضمان حفظ الصحة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية و تطبيق البرامج الوطنية للصحة.
  - ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم، كما يمكن استخدام المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس كميدان للتكوين الطبي وشبه الطبي والتكوين في التسيير الاستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين.
  - **الهيكل التنظيمي والتسييري لإدارة المؤسسة:**
  - يسير المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس تبسة مجلس إدارة ويديرها مدير وتزودان بهيئة استشارية تدعى المجلس الطبي. مجلس الإدارة: يضم مجلس الإدارة ما يأتي:
  - ممثل عن الوالي رئيسا.
  - ممثل عن إدارة المالية.
  - ممثل عن التأمينات الاقتصادية.
  - ممثل عن هيئات الضمان الاجتماعي.
  - ممثل عن المجلس الشعبي الولائي.
  - ممثل عن المجلس الشعبي البلدي مقر المؤسسة.
  - ممثل عن المستخدمين شبه الطبيين ينتخبه نظراؤه.
  - ممثل عن العمال ينتخب في جمعية عامة.
  - رئيس المجلس الطبي.
  - ممثل عن المستخدمين شبه الطبيين ينتخبه نظراؤه.
- يحضر كل من مدير المؤسسة مداورات مجلس الإدارة برأي استشاري ويتوليان أمانتهما، يعين مجلس الإدارة بعهدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد بقرار من الوالي، بناء على اقتراح من السلطات والهيئات التابعين لها، وفي حالة انقطاع عهدة أحد الأعضاء يعين عضو جديد حسب نفس الأشكال خلافته إلى غاية انتهاء العهدة، وتنتهي عهدة الأعضاء الذين تم تعيينهم بحكم وظائفهم بانتهاء هذه الوظائف.

## الفصل الخامس: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

يمكن لمجلس الإدارة الاستعانة بكل شخص من شأنه مساعدته في أشغاله، ويجتمع في دورة عادية مرة واحدة كل ستة (06) أشهر ويمكنه الاجتماع في دورة غير عادية بناء على استدعاء من رئيسه أو بطلب من ثلثي (3/2) أعضائه، وتحرر مداوات مجلس الإدارة في محاضر يوقعها الرئيس وأمين الجلسة وتفيد في سجل خاص يرقمه ويؤشر عليه الرئيس.

- المدير: يعين مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس تبسة بقرار من الوزير المكلف بالصحة وتنتهي مهامه حسب الأشكال نفسها، والمدير مسؤول عن حسن سير المؤسسة وبهذه الصفة:  
- يمثل المؤسسة أمام العدالة وفي جميع أعمال الحياة المدنية.

- هو الأمر بالصرف بالمؤسسة.

- يحضر مشاريع الميزانيات التقديرية ويعد حسابات المؤسسة.

- يعد مشروع التنظيم الداخلي والنظام الداخلي للمؤسسة .

- ينفذ مداوات مجلس الإدارة.

- يعد التقرير السنوي عن النشاط ويرسله إلى السلطة الوصية بعد موافقة مجلس الإدارة عليه.

- يبرم كل العقود والصفقات والاتفاقيات والاتفاقات في إطار التنظيم المعمول به.

- يمارس السلطة السلمية على المستخدمين الخاضعين لسلطته.

- يعين جميع مستخدمي المؤسسة باستثناء المستخدمين الذين تقرر طريقة أخرى لتعيينهم.

- يمكنه تفويض إمضائه تحت مسؤوليته لمساعديه الأقربين.

يساعد المدير أربعة نواب مديرين يكلفون على التوالي بما يأتي:

● المالية والوسائل.

● الموارد البشرية.

● المصالح الصحية.

● صيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة.

## الفصل الخامس: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

- يعين نواب المدير بقرار من الوزير المكلف بالصحة.

- يحدد التنظيم الداخلي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس تبسة بقرار مشترك بين الوزيرين المكلفين بالصحة والمالية والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية، و يشتمل التنظيم الداخلي للمؤسسة الموضوع تحت سلطة المدير، الذي يلحق به مكتب التنظيم العام ومكتب الاتصال على ما يأتي:

- المديرية الفرعية للمالية والوسائل.
- المديرية الفرعية للموارد البشرية.
- المديرية الفرعية للمصالح الصحية.
- المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة.

أ - المديرية الفرعية للمالية والوسائل :

- تشتمل المديرية الفرعية للمالية والوسائل على ثلاثة (03) مكاتب هم:

- مكتب الميزانية والمحاسبة.
- مكتب الصفقات العمومية.
- مكتب الوسائل العامة والهيكل.

ب - المديرية الفرعية للموارد البشرية:

- تشتمل المديرية الفرعية للموارد البشرية على مكتبين (02) هم:

- مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات.
- مكتب التكوين.

ج - المديرية الفرعية للمصالح الصحية:

- تشتمل المديرية الفرعية للمصالح الصحية على ثلاثة (03) مكاتب هم:

- مكتب القبول.
- مكتب التعاقد وحساب التكاليف.
- مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها.

## الفصل الخامس: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

د - المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة:

- تشمل المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة على مكتبين (02) هم:

● مكتب صيانة التجهيزات الطبية.

● مكتب صيانة التجهيزات المرافقة.

- المجلس الطبي: يكلف المجلس الطبي بدراسة كل المسائل التي تهم المؤسسة وإبداء رأيه الطبي و التقني فيها، ولاسيما فيما يأتي:

- التنظيم والعلاقات الوظيفية بين المصالح الطبية.

- مشاريع البرامج المتعلقة بالتجهيزات الطبية وبناء المصالح الطبية وإعادة تهيئتها.

- برامج الصحة والسكان.

- برامج التظاهرات العلمية والتقني.

- إنشاء هياكل طبية أو إغائها.

- يقترح المجلس الطبي كل التدابير التي من شأنها تحسين تنظيم المؤسسة وسيرها، لاسيما مصالح العلاج والوقاية.

- يمكن لمدير المؤسسة إخطار المجلس الطبي بشأن كل مسألة ذات طابع طبي أو علمي أو تكويني.

- يضم المجلس الطبي ما يأتي:

● مسؤولي المصالح الصحية.

● الصيدلي المسؤول عن الصيدلية.

● جراح أسنان.

● شبه طبي ينتخبه نظراؤه من أعلى رتبة في سلك شبه الطبيين.

● ممثل عن المستخدمين الاستشفائيين الجامعيين، عند الاقتضاء.

## الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

- ينتخب المجلس الطبي من بين أعضائه رئيساً ونائب رئيس لمدة ثلاث (03) سنوات قابلة للتجديد، ويجتمع بناء على استدعاء من رئيسه في دورة عادية مرة واحدة كل شهرين ويمكنه الاجتماع في دورة غير عادية بطلب إما من رئيسه وإما من أغلبية أعضائه وإما من مدير المؤسسة، ويحرر في كل اجتماع محضر يقيّد في سجل خاص، ولا تصح اجتماعاته إلا بحضور أغلبية أعضائه وإذا لم يكتمل النصاب يستدعي المجلس من جديد في الثمانية (08) أيام الموالية ويمكن أن يتداول أعضاؤه حينئذ مهما يكن عدد الأعضاء الحاضرين، يعد المجلس الطبي نظامه الداخلي ويصادق عليه أثناء اجتماعه الأول.

- المصالح الصحية للمؤسسة:

تحتوي المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولعراس تبسة على 252 سرير موزعة كالتالي:

الرقم	المصالح	عدد الأسرة	الوحدات
01	المصلحة المرجعية كوفيد 19	82	1- استشفاء الرجال 2- استشفاء النساء 3- الانعاش
02	علم الأوبئة	/	1- المعلومات الصحية 2- النظافة الاستشفائية
03	الأشعة المركزية	/	1- الأشعة (IRM/ SCANNER) 2- التخطيط بالصدى
04	المخبر المركزي	/	1- علم الأحياء المجهرية 2- الكيمياء الحيوية 3- حقن الدم 4- التشريح و علم الخلايا
05	طب الأمراض المعدية	30	1- استشفاء الرجال 2- استشفاء النساء
06	الطب الداخلي	60	1- استشفاء الرجال 2- استشفاء النساء 1- طب الأورام
07	الصيدلية	/	1- تسيير المواد الصيدلانية 2- توزيع المواد الصيدلانية
08	طب أمراض الرئة والصدر	40	1- استشفاء الرجال



## الفصل الخامس: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

2- استشفاء النساء			
1- استشفاء الرجال 2- استشفاء النساء	10	طب الأمراض العقلية	09
1- استشفاء 2- الفحص	24	التكليف الوظيفي	10
1- الاستقبال والفرز والوضع تحت الملاحظة 2- العلاج المكثف		الاستعجالات الطبية	11

### 2 - المجال الزمني :

يعد المجال الزمني للدراسة الفترة المستغرقة في مراحل البحث المختلفة و هي كالتالي :

أ - المرحلة الاستطلاعية : كانت من خلال نزولنا للميدان في شهر مارس من خلال اجراء مقابلات بدايتها كانت مع مدير المؤسسة و ذلك للسماح لنا بإجراء التريص الميداني و منه بعض المقابلات مع عمال المؤسسة الاستشفائية من ممرضين و اداريين الذين زدونا ببعض المعلومات المتعلقة بالهيكل التنظيمي للمؤسسة، و عدد مواردها البشرية و معلومات تخص المصلحة المرجعية كوفيد19 و كل ما يتعلق بموضوعنا .

### ب - مرحلة الدراسة الميدانية :

- في يوم 2021/03/16 تم فيها اجراء مقابلات مع ممرضين المصلحة المرجعية كوفيد 19 .
- في يوم 2021/04/06 تم فيها اجراء جولة داخل المصلحة المرجعية كوفيد 19 .
- في يوم 2021/05/04 تم فيها توزيع الاستمارات على المبحوثين .
- في يوم 2021/05/12 تم فيها استرجاع الاستمارات .

### 3 - المجال البشري :

توجه دراستنا الى عمال المؤسسة الاستشفائية المقدر عددهم ب 364 عامل موزعين على المصالح التالية :

- طب امراض القلب .
- طب الامراض الجلدية .

- علم الوبئة .
- الاشعة المركزية .
- المخبر المركزي .
- طب الامراض المعدية .
- طب الداخلي .
- صيدلية .
- طب امراض الرئة و الصدر .
- طب الامراض العقلية .
- التكيف الوظيفي .
- الاستجالات الطبية .
- المصلحة المرجعية كوفيد 19 .

#### 4 - عينة الدراسة و كيفية اختيارها :

العينة هي فئة تمثل مجتمع البحث أو جمهور البحث أي جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث او جميع الافراد او الاشخاص او الاشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث.<sup>1</sup>

ونظرا الى طبيعة موضوعنا المتعلق بالضغوط التي واجهها العمال في ظل جائحة كورونا ، اعتمدنا في دراستنا على اسلوب العينة القصدية كأسلوب من العينات غير الاحتمالية والتي من خلالها يختار الباحث افراد عينته بناء على ما يخدم اهداف دراسته .

و منه قمنا باختيار عمال مصلحة كوفيد 19 على مستوى المؤسسة الاستشفائية بوقرة بولعراس لانهم أكثر فئة تعاني من الضغوطات خاصة و انهم في مواجهة مباشرة مع الفيروس .اذن عينة دراستنا قدرت ب 50 عامل على مستوى المصلحة المرجعة كوفيد 19 .

<sup>1</sup> رجاء وحيد دويدري : البحث العلمي اساسياته النظرية و ممارسته العلمية ، ط1 ، دار الفكر المعاصر ، بيروت ، لبنان ، 2000 ، ص 305 .

ثانيا - المنهج المستخدم في الدراسة :

يقصد بالمنهج الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة موضوع ما و ايضا هو اسلوب للتفكير و العمل يعتمده الباحث لتنظيم افكاره و تحليلها و عرضها و بالتالي الوصول الى نتائج و حقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة.<sup>1</sup>

و لمعرفة مدى تأثير ضغوط العمل على اداء العاملين اعتمدنا على اختيار المنهج الوصفي لأنه يقوم بتحليل و تفسير الظواهر .

● المنهج الوصفي :

هو طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة و تصوير النتائج التي يتم التوصل اليها على اشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.<sup>2</sup>

ثالثا - الادوات المستخدمة في جمع البيانات :

يعتمد الباحث في جمع معلومات تخص موضوع بحثه على مجموعة من الادوات منها الادوات نظرية كالمصادر الاولية او الثانوية و ايضا الادوات التطبيقية من ابرزها ( الاستبيان، المقابلة، الملاحظة ) .

1 - استمارة الاستبيان :

- هي احد وسائل جمع المعلومات المدونة على اسئلة محددة، معدة من قبل الباحث حول موضوع محدد، من قبل جهات او افراد معينين، أي انه يمكن تعريف استمارة الاستبيان اداة لجمع البيانات او المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الاسئلة، مرتبة بأسلوب منطقي مناسب يجري توزيعها على اشخاص معينين لتعبئتها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد سرحان علي المحمودي : مناهج البحث العلمي ، ط3 ، دار الكتب ، صنعاء ، اليمن ، 2019 ، ص 35 .

<sup>2</sup> المرجع نفسه : ص 46 .

<sup>3</sup> كمال الدشلي : منهجية البحث العلمي ، مديرية الكتب و المطبوعات الجامعية ، الرياض ، 2016 ، ص 97 .

## الفصل الخامس: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

- وتعرف ايضا انها مجموعة من الاسئلة و الاستفسارات المتنوعة و المرتبطة ببعضها البعض الاخر بشكل يحقق الهدف او الاهداف التي يسعى اليها الباحث بضوء موضوعه و المشكلة التي اختارها لبحثه.<sup>1</sup>

و عليه فقد تم الاعتماد في استمارة الاستبيان الخاصة بموضوعنا على 32 سؤال استنادا للأسئلة الفرعية و الفرضيات، ثم قمنا بعرضها على الاستاذة المشرفة التي قدمت ملاحظات حول المضمون، و منه تم ضبطها على الشكل الاتي :

- محور البيانات الشخصية من 01 الى 05.
- محور عبء العمل و تأثيره على اداء العاملين في ظل جائحة كورونا من 06 الى 22 .
- محور الضغوط النفسية و تأثيرها على اداء العاملين في ظل جائحة كورونا من 07 الى 32 .

ثم قمنا بالنزول الى الميدان لتوزيعها .

### 2 - المقابلة الحرة :

لا تتضمن المقابلة الغير مقننة أسئلة للمحاور المحددة و انما يترك الحديث مفتوحا بمجرد الشروع بمناقشة كل محور، لكن لا يجب ان يخرج الحديث عن اطار محاور الموضوع المحدد.<sup>2</sup>

### 3 - السجلات و الوثائق :

تعد وسيلة من وسائل جمع البيانات و المعلومات و تكون اما على شكل صور او مخططات و تمت الاستفادة منها من خلال :

- بيانات حول المؤسسة و الهيكل التنظيمي الخاص بها.
- بيانات خاصة بعدد العمال في مختلف المصالح .

### 4 - اسلوب التحليل :

- **الاسلوب الكمي** : هو ترجمة المعلومات المتحصل عليها من الميدان ( استمارة الاستبيان ) الى قيم رقمية تمثلت في تكرارات و نسب مئوية ( احصاء بسيط ) .

<sup>1</sup> محمد سرحان علي المحمودي : المرجع السابق ، ص 126 .

<sup>2</sup> اميرة منصور: **المقابلة**، مجلة الاثر ، جامعة ابو القاسم سعد الله ، الجزائر ، العدد 27 ، ديسمبر 2016 ، ص 219 .

- **الاسلوب الكيفي** : هو تفسير و تحليل بيانات استمارة الاستبيان تفسيراً نوعياً اعتماداً على المنهج الوصفي التحليلي من اجل التوصل الى النتائج التي تهدف اليها الدراسة .

## الفصل السادس

عرض وتحليل بيانات الدراسة

## الفصل السادس: عرض وتحليل بيانات الدراسة

أولاً: عرض و تحليل البيانات الاولية لمجتمع الدراسة

ثانياً: عرض و تحليل بيانات الخاصة بالفرضية الاولى

ثالثاً : عرض و تحليل بيانات الخاصة بالفرضية الثانية

رابعاً : نتائج الدراسة

1 - النتائج الجزئية للدراسة

1 - 1 - النتائج الخاصة بالفرضية الاولى

1 - 2 - النتائج الخاصة بالفرضية الثانية

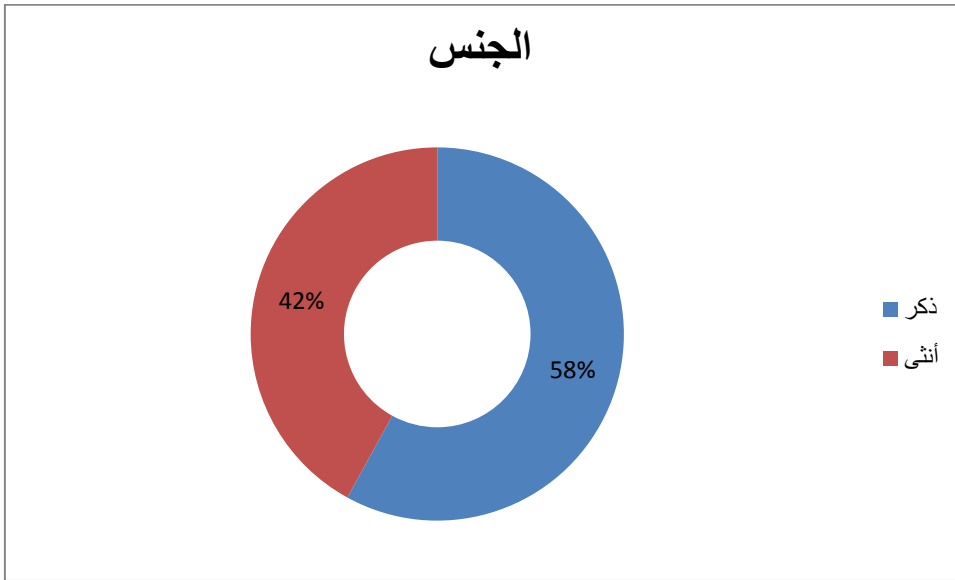
2 - النتائج العامة للدراسة

اولا: عرض و تحليل البيانات الاولية لمجتمع الدراسة

الجدول رقم 01: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	29	58%
أنثى	21	42%
المجموع	50	100%

الشكل رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج الاستبيان

يتبين لنا من الجدول والشكل أعلاه أن عدد أفراد العينة من الذكور هم الغالبية، وبلغت نسبتهم 58%، في حين نسبة الإناث من عينة الدراسة بلغت 42% وهذا حسب المصلحة المرجعية كوفيد 19 بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، وأيضا حسب التوزيع العشوائي للاستمارات الذي أفرز هاته النتائج.



الجدول رقم 02: توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 25 سنة	13	26%
من 25 الى 34 سنة	12	24%
من 35 الى 44 سنة	19	38%
من 45 الى 54 سنة	6	12%
55 سنة فما فوق	0	0%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول نلاحظ تقارب في معدل الأعمار بالنسبة لعينة الدراسة، غير أن النسبة الغالبة كانت من نصيب الفئة العمرية من 35 إلى 44 سنة، حيث بلغت 38%، تليها نسبة الفئة أقل من 25 سنة 26%، ثم الفئة المحصورة بين 25-34 سنة 24% وأخيرا النسبة الأقل عادة لفئة 45-54 سنة، وبالتالي يمكن القول بأن المصلحة المرجعية كوفيد 19 محل الدراسة تحتوي على مزيج بين عنصر الشباب وعنصر الخبرة من الموظفين.

الجدول رقم 03: الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
اعزب (عزباء)	24	47.1%
متزوج (ة)	26	52.9%
مطلق (ة)	0	0%
ارمل(ة)	0	0%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول، يتبين أن الحالة الاجتماعية بالنسبة لعينة الدراسة انقسمت بين الفئة المتزوجة بنسبة 52.9% وهي الفئة الأكبر مقارنة مع فئة العزاب بنسبة 47.1%، في حين انعدمت نسب المطلقين والأرامل.

الجدول رقم 04: عدد سنوات العمل

سنوات العمل	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	10	20%
من 5 الى 9 سنوات	18	37%
من 10 الى 14 سنة	17	35%
من 15 الى 19 سنة	4	8%
من 20 سنة فما فوق	0	0%
المجموع	50	100%

من خلال النتائج المسجلة، نلاحظ تقارب في النتائج من حيث سنوات العمل لعينة الدراسة، في ما يخص سنوات العمل المحصورة بين 5-9 سنوات هي الأعلى وبلغت 37% تقاربها نسبة أفراد العينة المقدره بـ35% من تتراوح سنوات عملهم بين 10-14 سنة، تليها نسبة 20% بالنسبة للذين يمتلكون أقل من 5 سنوات عمل، وأخيرا بلغت نسبة العينة الذين تتراوح خبرتهم بين 15-19 سنة 8%.

الجدول رقم 05: الرتبة في العمل

الرتبة في العمل	التكرار	النسبة المئوية
طبيب	4	8%
ممرض	17	34%
مساعد ممرض	22	44%
اخرى	7	14%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول أعلاه، يتبين أن غالبي أفراد العينة المقدره نسبتهم بـ 44% يعملون مساعدي تمريض، تليها نسبة 34% من الممرضين ونسبة 8% من الاطباء، كما سجلنا 7 آخرين من افراد العينة يشغلون وظائف أخرى مثل مسؤول الصيدلية و منسق طبي و طبيب انعاش .

ثانيا : عرض و تحليل بيانات الخاصة بالفرضية الاولى

عبء العمل و تأثيره على اداء العاملين في ظل جائحة كورونا

الجدول رقم 06: تناسب حجم العمل الملقى على العينة مع قدرتهم

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	3	6%
لا	42	84%
أحيانا	5	10%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن النسبة العظمى لأفراد العينة المقدرة بـ84% أكدوا بأن حجم العمل الملقى عليهم لا يتوافق مع قدرتهم، وهذا راجع لكثرة المسؤوليات التي القيت عليهم في ظل جائحة كورونا وتعدد الأعمال والوظائف منها القياس المستمر للحرارة و مراقبة مستوى الاكسجين، و هذه الوظائف تثقل كاهل الموظف عينة الدراسة، وبالتالي يجد نفسه غير قادر على الإلمام بكافة ما يتم تكليفه به، كما أجاب نسبة 10% منهم بأنه أحيانا ما يتناسب هذا العمل مع قدرتهم لكن ليس في كل الأحوال، أما النسبة المتبقية المقدرة بـ6% عادت للذين أجابوا بأن حجم العمل يتوافق مع قدرتهم.

الجدول رقم 07: يبين نوع نظام العمل الذي انسب الى العينة في ظل جائحة كورونا

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
العمل بالمناوبة	40	78.4%
نظام يومي	10	21.6%
اخرى	0	0%
المجموع	50	100%

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن الغالبية العظمى من أفراد العينة المقدرة نسبتهم بـ78.4% أكدوا على العمل بنظام التناوب في ظل جائحة كورونا، حيث أن العمل بالمناوبة يعتمد أساسا على تقسيم الموظفين إلى فريقين يعمل كل فريق 12 ساعة متتالية ثم ينصرف ويعوض بالفريق الثاني بالتناوب وبعدها يتحصل على يوم أو يومين راحة، في حين نسبة 21.6% أكدوا على اعتمادهم على نظام العمل اليومي العادي المعمول به والذي يتمثل في 8 ساعات عمل يومية من الثامنة صباحا إلى الرابعة مساء

## الفصل السادس : عرض و تحليل بيانات الدراسة

الجدول رقم 08: يبين مدى توفير اللباس الواقي و الكمادات في مكان العمل اثناء الجائحة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	36	72%
لا	2	4%
أحيانا	12	24%
المجموع	50	100%

من خلال النتائج المسجلة نلاحظ أن النسبة الغالبة من عينة الدراسة اكدوا على استلامهم للباس الواقي والكمادات اثناء فترة الجائحة، حيث بلغت نسبتهم 72%، إذ أن المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة تعد المعرض الأول لخطر انتشار الفيروس، وبالتالي وجب توفير كافة أساليب الوقاية الممكنة حتى يتمكن الطاقم الطبي والاداري بالمؤسسة مكافحة الوباء والقيام الجيد بمهامهم حتى أثناء الجائحة، في حين أجاب نسبة 24% منهم بأنه احيانا ما يتم توفير هذا اللباس الواقي أو الكمادات، وهذا سببه قلة التزويد بها أو كثرة استعمالها وبالتالي يتم استنفاد الكميات الموجودة بالمستشفى أو تأخر في استلامها، وهذا ايضا حسب ما اجب به 2 فقط من افراد العينة المقدره نسبتهم بـ4%.

الجدول رقم 09: يبين اثار ارتداء اللباس الواقي و الكمامة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	40	80%
لا	2	4%
أحيانا	8	16%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن النسبة الغالبة من العينة والمقدرة نسبتهم بـ80% أكدوا على أن ارتداء اللباس الواقي والكمامة سبب آثار جانبية، وهذا بسبب الاستعمال المستمر لهاته الأدوات الوقائية والتي تستمر لساعات طويلة دون انقطاع، الامر الذي يسبب تشكل كدمات واحمرار وأعراض أخرى على مستوى الوجه، وأيضا تضرر الأذن لالتصاقها الدائم بالكمامة قد تؤدي لإيذائها في بعض الأحيان، في حسب نسبة 16% أجابوا بـ: أحيانا والنسبة المتبقية الضئيلة والمتمثلة فقط في عنصرين من العينة (نسبة 4%) نفوا وجود هاته الأعراض.

## الفصل السادس : عرض و تحليل بيانات الدراسة

الجدول رقم 10: يبين مدى الشعور بالتعب و الارهاق بسبب كثرة العمل المطلوب من العينة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	43	86%
لا	0	0%
أحيانا	7	14%
المجموع	50	100%

يتبين لنا من خلال النتائج أعلاه أن معظم أفراد عينة الدراسة المقدره نسبتهم بـ86% يشعرون بالتعب والارهاق نتيجة كثرة العمل الموكل لهم داخل المصلحة المرجعية كوفيد 19 خاصة مع تفاقم الوضع الصحي و تزايد عدد المصابين بالفيروس ، فجسم الانسان له طاقة استيعاب محددة وأي تجاوز لها يسبب له الإرهاق يتسبب لاحقا في انعكاسات سلبية قد تضر بصحته، وبالتالي فكثرة العمل بالمؤسسة الموكل للموظفين والذي يتجاوز الأعمال العادية سيتسبب تلقائيا في ارهاق الموظف وتعبه وأيضا عدم الراحة ويؤثر عليه على المدى القصير والمتوسط، كما أجاب نسبة 14% الباقية بأنه أحيانا ما يشعرون بالتعب وهذا عائد لنيله قسط كافي من الراحة قبل البدء في الأعمال المنهكة.

الجدول رقم 11: يبين اعفاء بعض العمال من العمل في ظل جائحة كورونا

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	46	92%
لا	4	8%
المجموع	50	100%

يتبين لنا أن نسبة 92% وهي النسبة العظمى من عينة الدراسة أكدوا بأنه تم إعفاء بعض العمال من العمل في ظل جائحة كورونا، وهذا تطبيقا للقرارات التي أصدرتها الدولة في تحديد الموظفين المعنيين بأداء مهامهم أثناء فترة اشداد الجائحة، وبالتالي فالمؤسسة الصحية تسعى إلى تطبيق هاته التعليمات ومنه تقليص عدد العمال وإحالة بعضهم إلى أيام راحة وتعويضهم فيما بعد بالبعض الآخر رغم أن نسبة 8% من العينة أكدوا على عدم اعفاءهم من العمل، وهذا يعود لشغلهم وظيفه في مصالح مهمة يصعب تعويضهم بموظفين آخرين.

## الفصل السادس : عرض و تحليل بيانات الدراسة

الجدول رقم 12: يبين مدى زيادة عبء العمل لدى العينة في حالة الاجابة ب نعم

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	46	%100
لا	0	%0
المجموع	46	%100

تكملة للسؤال الفارط، تبين أن كل المبحوثين (100%) أكدوا على زيادة العبء عليهم بعد اعفاء بعض العمال، إذ ان هذا الاعفاء تسبب في غياب للعمال في بعض المصالح وتحويل مهامها لمصالح اخرى، وبالتالي يجد الموظف نفسه مجبرا على أداء مهامه ومهام أخرى أي بذل مجهود مضاعف عكس المعتاد.

الجدول رقم 13: يبين فترة الراحة الممنوحة للعينة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
كافية	3	%6
غير كافية	47	%94
المجموع	50	%100

من خلال النتائج المسجلة، أكد نسبة 94% من عينة الدراسة أن فترة الراحة الممنوحة لهم كموظفين غير كافية نتيجة الحاجة الدائمة للعمال لمواجهة الوباء، في حين النسبة الضئيلة المتبقية يؤكدون أنها كافية، فالموظف في قطاع الصحة بصفة عامة لا يتحصل سوى على 45 يوما راحة في العام وهي مدة غير كافية تماما مقارنة مع ما يبذله من مهام وأعمال تكون شاقة في بعض الأحيان وخطيرة في احيان أخرى، صف إلى ذلك المشاكل التي قد يتعرض لها اثناء اداء الوظيفة لاحتكاكه المستمر مع جميع فئات المواطنين والمجتمع.

الجدول رقم 14: يبين مدى التزام العينة بأوقات الدوام الرسمي في ظل جائحة كورونا

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	36	72%
لا	2	4%
أحيانا	12	24%
المجموع	50	100%

من خلال النتائج، يتبين ان نسبة 72% وهي النسبة الغالبة من عينة الدراسة أكدوا على التزامهم بالدوام الرسمي في ظل جائحة كورونا، أما نسبة 24% فأجابوا بأحيانا، وإثنين فقط من العينة نفوا ذلك، وبالتالي فسبب هذا الالتزام بالدوام هو أن القطاع الصحي يعد من القطاعات القلائل التي لم يتم فيها تقليص فترة الدوام العادية على خلاف القطاعات الأخرى مثل التربية والأسلاك المشتركة وغيرها، وهذا لأهمية هذا القطاع الحساس خصوصا في مثل هذه الظروف من انتشار الوباء وبالتالي من المحتوم على أفراد العينة التزام أوقات الدوام الرسمي في فترة الجائحة.

الجدول رقم 15: يبين تغيب العينة عن العمل في ظل جائحة كورونا

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	15	30%
لا	25	50%
أحيانا	10	20%
المجموع	50	100%

نلاحظ أن نصف افراد العينة المقدر عددهم بـ25 مفردة أكدوا على عدم غيابهم عن العمل في ظل جائحة كورونا، في حين أجابت نسبة 30% بأنهم تغيبوا والبقية المقدره نسبتهم بـ20% أحيانا ما كانوا يغيبون في ظل انتشار وباء كورونا.

الجدول رقم 16: يبين سبب التغيب في حالة الاجابة بنعم

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
ارهاق نفسي	13	43%
ارهاق جسدي	17	57%
المجموع	30	100%

ويعود سبب الغياب من طرف الموظفين في ظل جائحة كورونا إلى الارهاق الجسدي حسب نسبة 57% من العينة المدروسة والارهاق النفسي حسب النسبة الباقية (43%)، فالضغط الكبير الذي تعرض لها الطاقم الطبي بالمؤسسة الاستشفائية عينة الدراسة (بكاية) أثر عليهم جسديا ونفسيا أولا بسبب العدد الكبير من المصابين او المشتبه فيهم، إضافة إلى نقص الوسائل أو عدم توفرها وكفايتها.

الجدول رقم 17: يبين مدى تأثير التعب على الاداء الوظيفي

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	47	94%
لا	3	6%
المجموع	50	100%

من خلال النتائج نلاحظ أن النسبة العظمى من عينة الدراسة المقدرة بـ94% أكدوا على أن الشعور بالتعب يؤثر على أداءهم الوظيفي، في حين أن نسبة 6% فقط من نفوا ذلك، وسبب تأثر الأداء الوظيفي يكون من خلال فقدان التركيز في أداء المهام، وعدم التواصل جيدا مع المرضى او المسؤولين بسبب الارهاق وبالتالي عدم الأداء الجيد للوظيفة.



## الفصل السادس : عرض و تحليل بيانات الدراسة

الجدول رقم 18 يبين استفادة العينة من منحة الخطر الممنوحة من طرف دولة الجزائر

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	45	90%
لا	5	10%
المجموع	50	100%

من خلال النتائج نلاحظ أن الغالبية العظمى من عينة الدراسة استفادوا من منحة الدولة الجزائرية الخاصة بوباء كورونا والمقدرة نسبتهم 90%، في حين نسبة 10% فقط من لم يستفيدوا، أما الفئة المستفيدة من المنحة التي قدرت بـ 10000.00 دج فقد مست الأفراد الذين كانوا على تماس مباشر مع المصابين والفئة المشبه اصابتها بوباء كورونا، أو الذين عملوا في مصلحة إدارة أزمة كوفيد 19 بالمؤسسة الاستشفائية، في حين من لم يستفيدوا هم من الفئة التي لم تعمل في فترة اشتداد المرض أو الذين لم يكونوا معنيين بمتابعة الوباء بالمؤسسة.

الجدول رقم 19: يبين مدى رضا العينة على المنحة المخصصة لهم في ظل جائحة كورونا

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	6	12%
لا	44	88%
المجموع	50	100%

من خلال النتائج نلاحظ أن نسبة 88% وهي النسبة الغالبة أكدوا على عدم رضاهم عن المنحة المخصصة لهم، في حين نسبة 12% أكدوا رضاهم، ومرد عدم الرضا هو أن المنحة الممنوحة ضئيلة جدا مقارنة بالخطر المحدق بالموظفين الأطباء والمرضين بشكل أدق، إذ أن الكشف فقط عن الإصابة بهذا الوباء يكلف ضعف هذه المنحة في حالة الإصابة أو الاشتباه، وبالتالي فهي غير كافية وقليلة جدا.

الجدول رقم 20: يبين العناية بالمرضى على اكمل وجه في ظل جائحة كورونا

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	39	78%
لا	11	22%
المجموع	50	100%

أكد النسبة الغالبة من افراد العينة المقدرة نسبتهم 78% من خلال الجدول أعلاه انه تم العناية الشاملة بالمرضى في ظل جائحة كورونا، في حين أن 22% نفوا ذلك وأقروا بوجود نقص وإهمال للمرضى في بعض الحالات، وتتعدد أسباب هذا الاهتمام نظرا لحساسية حالة المصاب بداء كورونا الذي يعد فتاك إذا اشتد مصابه وزادت حالته سوءا وبالتالي وجب توفير العناية اللازمة حتى يتعافى.

الجدول رقم 21: يبين مدى تأثير عبء العمل على تغطية الحاجيات الخدمائية للمرضى بالشكل المطلوب

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	41	82%
لا	2	4%
أحيانا	7	14%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 82% من عينة الدراسة هي النسبة الغالبة أكدوا على ان عبء العمل أثر على تغطية الحاجيات الخدمائية للمرضى بالشكل المطلوب، في حين انقسم الأفراد الباقون بين من اجابوا بأحيانا بنسبة 14% والاجابة بلا بنسبة 4%، ويتمثل هذا التأثير بالدرجة الأولى في عدم الاحاطة بالمهام اللازمة والموكلة لأفراد العينة وكذا متابعة مرضى الكوفيد 19، فلا يستطيع الموظف في أي حال من الأحوال التوفيق بين كلا العاملين في آن واحد وبالتالي سيتأثر بطبيعة الحال أداءه المهني بالمؤسسة.

الجدول رقم 22: يبين مدى التزام العينة بأداء المهام الموكلة اليهم في ظل جائحة كورونا

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
منخفض	9	18%
متوسط	35	70%
عالي	6	12%
المجموع	50	100%

من خلال النتائج المسجلة نلاحظ أن نسبة 70% من عينة الدراسة أكدوا أن التزامهم بأداء المهام الموكلة متوسط في ظل جائحة كورونا، تليها نسبة 18% التزامهم منخفض والنسبة الباقية 12% أداءهم عالي، وفي الأغلب فإن أداء الموظف بالمؤسسة يتأثر بالظروف المحيطة بالعمل ومكان العمل، فكلما كانت الظروف ملائمة كان أداءه عالي ومردوديته اكبر، والعكس بالعكس، كلما كانت الظروف غير ملائمة قل أداءه وانخفض، وبالتالي مع ظهور الجائحة تأثرت ظروف العمل وتأثر معها التزام الموظفين.

الجدول رقم 23: يبين المشاكل التي اعاقت الاداء الوظيفي للعينة في ظل جائحة كورونا

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	39	78%
لا	11	22%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن النسبة الغالبة من أفراد العينة اكدوا أنهم واجهوا مشاكل أعاقت أداءهم الوظيفي، وقد بلغت نسبتهم 78%، في حين النسبة المتبقية المقدرة بـ 22% نفوا تعرضهم لهذه المشاكل، وبالتالي فانتشار الوباء تسبب بالمشاكل في كافة القطاعات ناهيك أن قطاع الصحة هو أول المتضررين، وتتمثل هاته المشاكل بالدرجة الاولى في نقص أدوات ووسائل الوقاية، وعدم تفهم المواطنين والمصابين لأساليب الوقاية والسلامة والاحتياطات الواجب اتباعها، وبدرجة أكبر العدد الكبير للمصابين بهذا الوباء وغياب الوعي التام بالأثار الجانبية لهذا المرض وما قد يتسبب فيه من صعوبات.

الجدول رقم 24: يبين مدى تأهيل بيئة العمل للعينة لأداء عملهم بكفاءة وفعالية

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	5	10%
لا	37	72%
أحيانا	9	18%
المجموع	50	100%

من خلال النتائج المسجلة نلاحظ أن النسبة الغالبة من عينة الدراسة والمقدرة بـ 72% أكدوا أن بيئة العمل لا تؤهلهم لأداء المهام بكفاءة وفعالية، بينما النسبة المتبقية توزعت بين 18% للذين اجابوا بأحيانا، و10% للذين قالوا بملائمة بيئة العمل لأدائهم الفعال، ومنه يمكن القول أن بيئة العمل بمؤسسة الدراسة غير ملائمة لكي يؤدي الموظفون اعمالهم والمهام الموكلة لهم بكل كفاءة وفعالية لعدة أسباب أبرزها الضغط الذي يتعرض له الموظفون، طاقة الاستيعاب باعتبار أن المؤسسة الاستشفائية ببيكارية تستقطب المصابين من كامل تراب الولاية، أيضا الجانب البشري الذي لا يغطي كافة المصابين المرضى وكذلك نقص المعدات والاجهزة بالمؤسسة.

ثالثا : عرض وتحليل بيانات الخاصة بالفرضية الثانية:

الضغوط النفسية وتأثيرها على اداء العاملين في ظل جائحة كورونا

الجدول رقم 25 : يبين مدى شعور العينة بالخوف عند التعامل مع المصابين بفيروس كورونا

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	16	32%
لا	34	68%
المجموع	50	100%

من خلال النتائج المسجلة يتبين لنا أن الغالبية من أفراد العينة المقدره نسبتهم بـ68% أكدوا أنهم لم يشعروا بالخوف عند التعامل مع المصابين بفيروس كورونا، في حين أن النسبة المتبقية المقدره بـ32% أكدوا هذا الشعور، وبالتالي الشعور بالخوف متوقف على نفسية الموظف ومدى إدراكه ووعيه وأخذة بأسباب الوقاية وشعوره بالمسؤولية تجاه الوظيفة التي يقوم بها، كما أن الشعور بالخوف امر فطري في جميع الناس لكن هنا من يتحكم في هذا الشعور ومن يتوقف عليه ويتحكم هم فيه.

الجدول رقم 26: يبين ارتباط الاعداد الكبيرة للمصابين بفيروس كورونا بالضغط

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	48	96%
لا	2	4%
المجموع	50	100%

من خلال النتائج السابقة تبين أن الغالبية العظمى من عينة الدراسة المقدره نسبتهم بـ96% أكدوا على أن أعداد المصابين بالفيروس سببت لهم ضغط بالمؤسسة، في حين إثنين فقط لم يحدث لهم هذا الضغط، وبالتالي يمكن القول بأن الشعور بالضغط أمر طبيعي بالنسبة لعينة الدراسة باعتبار أن الوباء مستجد ومجهول ولم يعرف له مثيل من قبل، كذلك سرعة انتشاره والكثرة الكبيرة في عدد المصابين تجعل من الضغط يتولد في نفوس الموظفين دونما شعور منهم.

## الفصل السادس : عرض و تحليل بيانات الدراسة

الجدول رقم 27: يبين مدى خوف العينة من امكانية انتقال عدوى فيروس كورونا اليهم

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	42	82%
لا	08	18%
المجموع	50	100%

من خلال النتائج المسجلة يتبين أن النسبة الغالبة من عينة الدراسة والمقدرة نسبتهم بـ82% أكدوا على احساسهم بالخوف من اصابتهم بالعدوى من فيروس كورونا، في حين نسبة 18% لم يستشعروا هذا الأمر، وبالتالي فالاحتكاك المستمر مع المصابين، والانتشار الكبير للوباء و خطورته إضافة إلى الأعداد المتزايدة يوميا للمصابين وقلة الأدوات والمستلزمات الوقائية كلها أسباب تجعل من شعور الخوف من الإصابة يجتاح عينة الدراسة.

الجدول رقم 28: يبين مدى تأثير الخوف من العدوى على تأدية العمل بشكل فعال

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	2	4%
لا	40	96%
المجموع	42	100%

من خلال النتائج نلاحظ أن النسبة الغالبة لم يأتثر الخوف من العدو في تأديتهم لعملهم بشكل فعال، وقد بلغت نسبتهم 96%، في حين ان النسبة المتبقية المقدرة بـ4% أكدوا ذلك، وبالتالي يمكن القول أن أفراد العينة رغم خوفهم من الاصابة إلى أن روح المسؤولية والشعور بالواجب أدى بهم إلى عدم الهلع والتركيز أكثر في أداء مهامهم لأنها فترة حساسة وأوقات صعبة ينبغي على الجميع الالتزام و السعي لمجابهة هذه الجائحة.

## الفصل السادس : عرض و تحليل بيانات الدراسة

الجدول رقم 29: يبين مدى شعور العينة بالتوتر و القلق بسبب المهام التي يتطلبها عملهم

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	29%
لا	31	62%
أحيانا	9	9%
المجموع	50	100%

نلاحظ أن نسبة 62% من أفراد عينة الدراسة لا يشعرون بالتوتر والقلق بسبب المهام المتطلبة في عملهم، في حين أن النسبة المتبقية انقسمت من يشعرون بالقلق بنسبة 29%، ومن يشعرون به أحيانا بنسبة 9%، وبالتالي فالعينة المدروسة بالمؤسسة الاستشفائية ببيكارية تحديدا في المصلحة المرجعية كوفيد 19 في غالبيتها يتحكمون في الضغط النفسي أثناء أداء المهام ولا يغلب عليهم شعور التوتر والقلق باعتبار أنهم محبون لمهنتهم بالدرجة الأولى ومنتقون لها بالدرجة الثانية وبالتالي لا يجدون ابدا للقلق أو التوتر.

لكن هذا لا يعني أن لعنصر القلق أو التوتر تأثير على نسبة معتبرة أفراد العينة فهي تمثل نسبة 29% وهذا أمر طبيعي جدا، نظرا لطبيعة البشرية فظلا على أن أفراد العينة لديهم ظروف اجتماعية خارج مجال العمل أولاد أزواج أسرة.... كما أن الضغوط المهنية تلعب دورا كبيرا في زيادة حدة الضغط والتوتر خاصة في الفترة التي عرفت فيها ولاية تبسة ذروة في عدد الاصابات أين أصبحت الأجنحة الاستشفائية الخاصة بالوباء لا تسع للمصابين، كذا زيادة العبء على الطاقم الاستشفائي المشرف على الوباء في المستشفى.

الجدول رقم 30: يبين مدى تأثير التوتر و القلق على الاداء المهني

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	19	37%
لا	32	63%
المجموع	50	100%

## الفصل السادس : عرض و تحليل بيانات الدراسة

من خلال النتائج المسجلة نلاحظ أن النسبة الغالبة المقدره ب، 63% من عينة الدراسة أكدوا عدم توترهم أثناء أداءهم المهني، في حين النسبة الباقية المقدره ب37% أكدوا هذا الشعور، وهذا عطا عن الأسئلة السابقة وتأكدا لما جاء فيها من نتائج سابقة.

**الجدول رقم 31: يبين شعور العينة بالأمان داخل المستشفى في ظل الجائحة**

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	11	22%
لا	39	78%
المجموع	50	100%

من خلال النتائج المسجلة نلاحظ أن النسبة الغالبة من أفراد العينة أكدوا على عدم شعورهم بالأمان داخل المستشفى وقد بلغت هاته النسبة 78%، في حين النسبة المتبقية أكدوا شعورهم بالأمان والمقدرة ب22%، فالفتة الغالبة الأولى يعود عدم شعورهم بالأمان لعدة اسباب أبرزها الانتشار السريع للوباء، غياب المستلزمات والأدوات الكافية لمكافحة الوباء وكذا زيادة أعداد المصابين اليومي، في حين الفتة الثانية يعد شعورهم بالأمان إلى أن الأمر عام والفيروس منتشر في كافة المؤسسات الصحية وليس فقط في المؤسسة محل الدراسة.

**الجدول رقم 32: يبين انتقادات و اللوم من قبل المرضى او محيطهم العائلي بسبب تراجع اداء العمل**

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	39	78%
لا	11	22%
المجموع	50	100%

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن النسبة الغالبة من عينة الدراسة أكدوا على تلقيهم اللوم من قبل المرضى بسبب تراجع اداء العمل، وبغلت النسبة هنا 78% في حين أن النسبة الباقية المقدره ب22% أكدوا عدم تلقهم اللوم، والسبب يعود في تلقي عين الدراسة للانتقاد من طرف المرضى و محيطهم العائلي يعود لجهلهم



## الفصل السادس : عرض و تحليل بيانات الدراسة

بالأسباب وراء تراجع أداء العمل من قبل الموظف بالمؤسسة الاستشفائية ببيكارية وكذا عدم معرفتهم لما يتعرض له الموظفون من ضغوطات خصوصا في فترة انتشار كوفيد 19.

الجدول رقم 33: يبين في حالة الاجابة بنعم : اذا كان ذلك بسبب الضغوط النفسية الناتجة عن الجائحة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	85%
لا	5	15%
المجموع	34	100%

تكملة للسؤال السابق، يتبين لنا من خلال النتائج المسجلة أن الانتقادات التي تعرض لها أفراد عينة الدراسة من قبل المرضى والمحيط العائلي هي بسبب الضغوط النفسية التي يتعرض لها افراد العينة، حيث بلغت نسبتهم 85%، في حين ان النسبة الباقية المقدرة بـ15% نفوا ذلك، وبالتالي فإن الموظفين في المصلحة المرجعية كوفيد 19 ببيكارية يتعرضون لضغوطات نفسية تأثر على أداءهم الوظيفي وتعرضهم لانتقادات من قبل المرضى والمحيط العائلي.

الجدول رقم 34: يبين مدى تأثير كثرة الوفيات على العينة بسبب هذه الجائحة

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	37	74%
لا	13	26%
المجموع	50	100%

من خلال النتائج المسجلة، تبين أن غالبية العينة المقدرة نسبتهم بـ74% يؤكدون أن كثرة الوفيات بسبب الجائحة أثرت عليهم في حيث أن نسبة 26% أجابوا بالنفي، إذا أن الموظف بالمؤسسة عند معاينته الحجم المهول للوفيات الذي لم يتعود أن يراه قبل حصول هاته الجائحة بطبيعة الحال سيأثر خصوصا من الناحية النفسية إذ يمتلكه الشعور بالتعاطف والحزن والأسى على المتوفين بسبب الجائحة وهذا ما يفسر ارتفاع عدد أفراد العينة الذين أكدوا ذلك.

الجدول رقم 35 : يبين مدى تأثير الضغوط النفسية التي واجهت العينة في ظل جائحة كورونا على جودة الخدمات المقدمة للمرضى

الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	20%
لا	40	80%
المجموع	50	100%

من خلال نتائج الجدول تبين أن الغالبية العظمى من أفراد عينة الدراسة والمقدرة نسبتهم بـ80% أكدوا أن الضغوط النفسية في ظل جائحة كورونا لم تؤثر على جودة الخدمات التي يقدمونها للمرضى على مستوى المصلحة المرجعية كوفيد 19 بيكارية، إذ أنهم يستطيعون التحكم النفسي في تلك الضغوط التي تتأبهم ولا يبدون تصرفات أو أي ردود فعل توجي بتأثرهم بهذه الضغوط.

إلا أن نسبة 20% مما أثرت فيهم الضغوط النفسية تعتبر نسبة معتبرة أيضا ولها دلالة سوسيلوجية، حيث أن الضغط النفسي في هذه الحالة يؤثر على الجودة الخدمات المقدمة لدي المرضى ويمكن أن يتأثر الضغط النفسي ذلك بالضغوط النفسية خارج مجال العمل ونوع المصلحة الذين يشغلونها، لكن التأثير على جودة الخدمات سيعمل على ضعف التحكم في انتشار ومعالجة الوباء لا محال، وربما عانت أغلب القطاعات عبر التراب الوطني بل وحتى العالمي من هذه الحالة حتى أن بعض المستشفيات في كبرى الدول العالمية أعلنت عدم السيطرة والتحكم في الوباء داخل المستشفيات والطاقم الطبي المشرف عليه، وقد يعود هذا أيضا لحدائثة الفيروس وقلة الخبرة في التصرف والتحكم فيه.

رابعا : نتائج الدراسة

1 - النتائج الجزئية للدراسة

بعد تحليل الجداول تم التوصل إلى النتائج التالية في ضوء الفرضيات كما يلي:

1-1- النتائج الخاصة بالفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى على: "يؤثر عبء العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا"، وبعد التحليل

توصلنا إلى النتائج التالية:

- ✓ أن حجم العمل الملقى على عاتق الموظفين عينة الدراسة لا يتوافق مع قدرتهم.
- ✓ يتم تطبيق نظام التناوب في العمل في ظل جائحة كورونا، والذي يعتمد أساسا على تقسيم الموظفين إلى فريقين يعمل كل فريق 12 ساعة متتالية ثم ينصرف ويعوض بالفريق الثاني بالتناوب وبعدها يتحصل على يوم أو يومين راحة.
- ✓ رغم توفير اللباس الواقي والكمادات إلا أنه سبب أثار جانبية، وهذا بسبب الاستعمال المستمر لهاته الأدوات الوقائية والتي تستمر لساعات طويلة دون انقطاع.
- ✓ يشعر أفراد العينة بالتعب والارهاق نتيجة كثرة العمل الموكل لهم.
- ✓ أكدت عينة الدراسة بأنه تم إعفاء بعض العمال من العمل في ظل جائحة كورونا، وهذا تطبيقا للقرارات التي أصدرتها الدولة في تحديد الموظفين المعنيين بأداء مهامهم أثناء فترة اشداد الجائحة، وهذا ما تسبب في زيادة العبء، فيجد الموظف نفسه مجبرا على أداء مهامه ومهام أخرى أي بذل مجهود مضاعف عكس المعتاد.
- ✓ فترة الراحة الممنوحة للموظفين بالمؤسسة الاستشفائية غير كافية.
- ✓ أكد معظم أفراد العينة على التزامهم بالدوام الرسمي في ظل جائحة كورونا، وعلى عدم غيابهم عن العمل.

## الفصل السادس : عرض و تحليل بيانات الدراسة

- ✓ في حالة غياب الموظف، يعود السبب إلى الارهاق الجسدي النفسي .
- ✓ الشعور بالتعب يؤثر على أداء الموظفين، في وهذا من خلال فقدان التركيز في أداء المهام، وعدم التواصل جيدا مع المرضى او المسؤولين بسبب الارهاق وبالتالي عدم الأداء الجيد للوظيفة.
- ✓ استفاد معظم أفراد عينة الدراسة من منحة الدولة الجزائرية الخاصة بوباء كورونا، كما أكدوا على عدم رضاهم عن هاته المنحة المخصصة لهم.
- ✓ تم العناية الشاملة بالمرضى في ظل جائحة كورونا من طرف الموظفين.
- ✓ عبء العمل أثر على تغطية الحاجيات الخدمائية للمرضى بالشكل المطلوب من طرف الموظفين، رغم التزامهم بأداء المهام الموكلة .
- ✓ واجه أفراد عينة الدراسة مشاكل أعاق أداءهم الوظيفي.
- ✓ بيئة العمل لا تؤهل أفراد العينة لأداء المهام بكفاءة وفعالية.
- ✓ و منه هناك تأثير لعبء العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا .

### 1-2- نتائج الخاصة بالفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية على: "تؤثر الضغوط النفسية على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا" وقد تحصلنا على النتائج التالية:

- ✓ لم يشعر أفراد العينة بالخوف عند التعامل مع المصابين بفيروس كورونا، وهذا بسبب الاحتراز من انتشار العدوى.
- ✓ أعداد المصابين بالفيروس سببت للموظفين عينة الدراسة ضغطا بالمؤسسة.
- ✓ لم يَأثر الخوف من العدوى على أفراد العينة في تأديتهم لعملهم بشكل فعال.
- ✓ أفراد عينة الدراسة لا يشعرون بالتوتر والقلق بسبب المهام المتطلبة في عملهم، في حين أن النسبة المتبقية انقسمت من يشعرون بالقلق بنسبة 29%، ومن يشعرون به أحيانا بنسبة 9%، وبالتالي

## الفصل السادس : عرض و تحليل بيانات الدراسة

فالعينة المدروسة بالمؤسسة الاستشفائية ببيكارية في غالبيتها يتحكمون في شعورهم أثناء أداء المهام ولا يغلب عليهم شعور التوتر والقلق باعتبار أنهم محبون لمهنتهم بالدرجة الأولى ومنتقون لها بالدرجة الثانية وبالتالي لا يجدون بدا للقلق أو التوتر.

✓ غالبية أفراد العينة لا يشعرون بالأمان داخل المستشفى لعدة اسباب أبرزها الانتشار السريع للوباء، غياب المستلزمات والأدوات الكافية لمكافحة الوباء وكذا زيادة أعداد المصابين اليومي، كما أنهم يتلقون اللوم من قبل المرضى بسبب تراجع أداء العمل، والسبب يعود في تلقي عينة الدراسة للانتقاد من طرف المرضى يعود لجهلهم بالأسباب وراء تراجع أداء العمل من قبل الموظف بالمؤسسة الاستشفائية ببيكارية وكذا عدم معرفهم لما يتعرض له الموظفون من ضغوطات خصوصا في فترة انتشار الكوفيد 19.

✓ الانتقادات التي تعرض لها أفراد عينة الدراسة من قبل المرضى والمحيط العائلي هي بسبب الضغوط النفسية التي يتعرضون لها افراد العينة.

✓ كثرة الوفيات بسبب الجائحة أثرت على أفراد عينة الدراسة، إذا أن الموظف بالمؤسسة عند معاينته الحجم المهول للوفيات الذي لم يتعود أن يراه قبل حصول هاته الجائحة بطبيعة الحال سيأثر خصوصا من الناحية النفسية إذ يمتلكه الشعور بالتعاطف والحزن والأسى على المتوفين بسبب الجائحة وهذا ما يفسر ارتفاع عدد أفراد العينة الذين أكدوا ذلك.

✓ الضغوط النفسية في ظل جائحة كورونا لم تأثر على جودة الخدمات التي يقدموها أفراد العينة للمرضى على مستوى المؤسسة الاستشفائية ببيكارية بنسبة كبيرة ، إذ أنهم يستطيعون التحكم النفسي في تلك الضغوط التي تنتابهم ولا يبدون تصرفات أو أي ردود فعل توحى بتأثرهم بهذه الضغوط. لكن هناك نسبة معتبرة أقرت بتأثير هذه الضغوط على جودة الخدمات بنسبة 20% وهي نسبة لها دلالة في علم الاجتماع التنظيم والعمل.

## الفصل السادس : عرض و تحليل بيانات الدراسة

✓ و منه هناك تأثير للضغوط النفسية على اداء العاملين في ظل جائحة كورونا بنسبة ضعيفة.

### 2- النتائج العامة للدراسة:

من خلال ما تم تحليله في الجداول السابقة والنتائج الخاصة بالفرضيات توصلنا إلى ما يلي:

✓ بالنسبة لساعات العمل فإنها لا تتناسب مع حجم العمل الملقى على عينة الدراسة .

✓ يتم تطبيق نظام الدوامين والنظام العادي في ساعات العمل بالنسبة للموظفين .

✓ تم توفير اللباس الواقي والكمادات في مكان العمل اثناء الجائحة، كما أنه سبب لأفراد العينة اثار

جانبيهة .

✓ يشعر أفراد العينة بالتعب والارهاق بسبب كثرة العمل المطلوب منهم.

✓ تم اعفاء بعض العمال من العمل في ظل جائحة كورونا ، وهذا ما زاد من المسؤوليات الملقاة على

البعض الآخر.

✓ فترة الراحة الممنوحة للعمال غير كافية.

✓ استفاد الموظفون من المنحة الخاصة بوباء كورونا لكن ليست كافية وقليلة وغير مرضية.

✓ يؤثر عبء العمل على تغطية الحاجيات الخدمانية للمرضى بالشكل المطلوب.

✓ واجه أفراد العينة مشاكل نفسية وجسدية اعاقت اداءهم الوظيفي في ظل جائحة كورونا .

✓ بيئة العمل لا تأهل أفراد العينة لأداء عملهم بكفاءة و فاعلية .

✓ الاعداد الكبيرة للمصابين بفيروس كورونا سببت ضغطا لأفراد العينة .

✓ كثرة الوفيات بسبب هذه الجائحة اثر على الموظفين من الجانب النفسي.

خاتمة

حاولنا من خلال هذه الدراسة التوصل الى تحديد المصدر الأساسي لضغوط العمل ومدى تأثيرها على موظفي مؤسسة الاستشفائية ببيكارية في ظل أنتشار وباء كورونا المستجد، حيث وجدنا أن الموظفون أثناء فترة أنتشار الوباء يعانون من ضغوط كبيرة تتعدد مصادرها من نفسية إلى جسدية وكذا العبء الملقى عليهم بسبب ما فرضه الوباء من إجراءات وقائية واحترازية حالت بينهم وبين تحقيق الاستقرار الوظيفي والأداء بكل كفاءة وفعالية، كما أن النقص التي تعاني منه المؤسسة الاستشفائية في كافة الأصعدة هو الآخر عزز من هاته الضغوط وتسبب في تغلها داخل الموظفين.

ومما تجدر الإشارة إليه هو تقديم بعض المقترحات عليها تساعد في التقليل من هاته الضغوط بالمؤسسة محل الدراسة نذكر منها:

- ✓ الزيادة في فترة الراحة السنوية الممنوحة للعمال حتى تكون كافية لهم.
  - ✓ رصد منح وتحفيزات مالية تكون أكبر من التي منحت خصوصا بعد اشتداد الوباء وكثرت وانتشاره.
  - ✓ تزويد المستشفى بكافة الوسائل والادوات والإمكانات اللازمة حتى يتهيأ الجو الملائم للعمل.
- هذا ونرجوا أن يكون هذا العمل لبنة أولى وخطوة جدية نحو دراسات أوسع وأعمق تكون مفيدة للبحث العلمي والباحثين.



قائمة المصادر

والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع

### قائمة المصادر والمراجع:

#### الكتب:

- معين محمود و عبا صرة و اخرون : إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل " ط 1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- إبراهيم محمد حسن : إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين نظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، الأردن، 2013 .
- أبو بكر مصطفى محمود : الموارد البشرية - مدخل لتحقيق الميزة التنافسية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية، 2013.
- أحمد سيد مصطفى : إدارة السلوك التنظيمي ( رؤية معاصرة ) ، مكتبة انجلو، القاهرة ، 2000 .
- أحمد ماهر : إدارة الموارد البشرية ، الأصول و المهارات ، الدار الجامعية للنشر ، القاهرة ، 2002 .
- بن عنتر عبد الرحمان : إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011 .
- جمعة سيد يوسف : إدارة ضغوط العمل ( نموذج للتدريب والممارسة ) ، دار اترك للطباعة والنشر والتوزيع ، ط 1 ، 2004 .
- جيرالد جرينج : روبرت بارون : إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة : رفاعي محمد رفاعي ، إسماعيل علي بسيوني، دار المريخ للنشر ، السعودية ، 2004 .
- حسين حريم : إدارة الموارد البشرية، دار الحامد للنشر و التوزيع ، عمان، 2013.
- حسين محمد الحرارشة : إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس للنشر والتوزيع، الاردن، ط 1 ، 2011 .
- خضير كاظم وآخرون : السلوك التنظيمي - مفاهيم معاصرة، ط2 ، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009 .
- رجاء وحيد دويدري : البحث العلمي اساسياته النظرية و ممارسته العلمية ، ط1 ، دار الفكر المعاصر ، بيروت ، لبنان ، 2000 .
- رواية حسن : إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004 .
- رونالدي ريجيو : مدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، 2000.
- سعيد عيد مرسي بدر : عملية العمل مدخل لعلم الاجتماع الصناعي، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية، 1992 .
- شعبان علي حسين السبسي : أسس سلوك الإنسان بين النظرية و التطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ، مصر، 2002.

## قائمة المصادر والمراجع

- شيلي تايلور : علم النفس الصحي، (ت : فوزي شاكرا داود وسام درويش بريك ) ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان ، 2008.
- صلاح الدين عبد الباقي : قضايا إدارية معاصرة ، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع ، الإسكندرية 1999.
- طارق طه : السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والإنترنت ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، 2007 .
- عامر سامح عبد المطلب : إدارة الأداء، دار الفكر، عمان، 2011 .
- عامر سعيد ياسين وخالد يوسف الخلف : الإنتاجية القياسية، معايير الأداء، قياس الأداء الفعلي، دار المريخ، الرياض، 1983.
- عبد الحميد أحمد الخزامي : آفة العصر، ضغوط العمل بين المدير والخبير ،مكتبة ابن سينا، مصر، 1998.
- عبد الرحمان بن أحمد الهيجان : ضغوط العمل ، منهج شامل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، 1988.
- عبد السلام أبو قحف وزملاؤه : محاضرات في السلوك التنظيمي، مكتبة الإشعاع، إسكندرية، 2002.
- عثمان حمود الخضر : التفكير (أساليب ومهارات) ، مكتب آفاق للنشر ، الكويت ، 2000 .
- علي عسكر : ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، دار الكتاب الحديث ، الكويت ، ط1 ، 2003.
- عمر محمد تومي الشبيلي : علم النفس الإداري ، الدار العربي للكتاب ، طرابلس ، 1988 .
- فاروق عبدو فلييه والسيد محمود عبد المجيد : السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن ، 2005 .
- كمال الدشلي : منهجية البحث العلمي ، مديرية الكتب و المطبوعات الجامعية ، الرياض ، 2016.
- محمد القاسم القرويني : السلوك التنظيمي، دار وائل للنشر، الأردن، ط 5 ، 2009 .
- محمد سرحان علي المحمودي : مناهج البحث العلمي ، ط3 ، دار الكتب ، صنعاء ، اليمن ، 2019 .
- محمد سعيد أنور سلطان : "السلوك التنظيمي"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003.
- محمد هاني محمد : إدارة الم وارد البشرية، دار المعتز للنشر والتوزيع، ط1 ، 2015 .
- محمود عياصرة معن : إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار الحامد للنشر والتوزيع ، ط 1 ، الأردن ، 2008 .

## قائمة المصادر والمراجع

- وليد السيد خليفة : مراد علي عيسى : الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي ، المفاهيم ، النظريات، البرامج، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر ، ط 1 ، الإسكندرية ، 2008 .

### المقالات:

1. اميرة منصور: المقابلة ، مجلة الاثر ، جامعة ابو القاسم سعد الله ، الجزائر ، العدد 27 ، ديسمبر 2016 .
2. جون بي : ضغوط العمل : كيف تتغلب على ضغوط العمل اليومية ، مجلة الابتسامة العدد 1، ط 2 ، الأردن، 2008 .
3. راشد لطفي : نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها ، مجلة الإدارة العامة ، العدد 75 ، الرياض ، 1992 .
4. سامية خرخاش : انعكاسات جائحة كوفيد19 على علاقات العمل في الجزائر ، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، الجزائر ، العدد 1 ، 2021 .
5. سهالية سماح : الإجراءات الوقائية للتصدي لفيروس كورونا في الجزائر ، مجلة الرسالة للدراسات و البحوث الانسانية ، كلية العلوم السياسية و العلاقات الدولية ، جامعة الجزائر 03 ، الجزائر، العدد 3 ، اكتوبر 2020 .
6. عبد اللطيف مصلح عايض: عبد المغيث يحيى الشمسي، ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي ،مجلة الدراسات العلمية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، العدد 38، اليمن، 2013 .
7. عمار الشلادي : اثر ضغوط العمل على اداء العاملين ،مجلة البحوث و الدراسات الانسانية ،العدد18، 2019 .
8. محمد الصالح بوطوطن : دور ثقافة المؤسسة في تحسين الاداء ، مجلة الدراسة المالية ، المحاسبة المالية ، زديرة خمار ، جامعة عنابة ، الجزائر ، العدد 2 ، ديسمبر 2014 .
9. محمد غلام احمد مير محمد: كورونا ( و الاحترازات الوقائية من منظور الكتاب و السنة ) ،مجلة البحوث الاسلامية ، الجامعة الاسلامية ، الجامعة الاسلامية ، الولايات المتحدة الامريكية ، العدد 52 ، 2020 .

### الرسائل الجامعية

1. بن عدة محمد: أثر ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات، جامعة أبو بكر بالقائد، تلمسان، 2017-2018.

## قائمة المصادر والمراجع

2. بوعمامة أحمد فارس: المهارات القيادية ودورها في الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية موارد بشرية ، جامعة منتوري قسنطينة ،الجزائر، 2009 - 2010.
3. حامد صبحي عليوي حسن: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات العراقية ، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال ، جامعة الجزيرة ، كلية الاقتصاد والتنمية الريفية ، قسم إدارة الأعمال ، العراق ، 2019.
4. دليلة عيطور: الضغط النفسي والاجتماعي لدى مرضى، رسالة ماجستير في علم النفس العيادي، مصر، 1997.
5. الدوسري مبارك بن فالح : ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية، الرياض، 2010.
6. سامية جبارة: رضا الأستاذ الجامعي وعلاقته بالأداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2007-2008 .
7. ساعد شفيق : مصادر الضغط النفسي و استراتيجيات المواجهة لدى المراهقين، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس المرضي الاجتماعي، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2009-2010.
8. شاطر شفيق: اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية سونلغاز، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2009-2010 .
9. ضياف زين الدين : السلوك الاشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي والتنظيم الصناعي ، رسالة ماجستير في علم نفس التنظيم والعمل ، جامعة قسنطينة ، الجزائر ، 2000 .
10. عبد الله عقله مجلي الخزاعلة : الصراع بين القيم الاجتماعية و القيم التنظيمية في الادارة التربوية ، ط1 ، دار الحامد ، عمان ، 2009 .
11. عز الدين هروم : واقع تسيير الاداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية "دراسة ميدانية بمركب المجارف و الرافعات - (CPG)قسنطينة" ، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير ، جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر ، 2007-2008 .
12. علي موسى امال: اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي لمرضى القطاع الصحي ، رسالة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في تنمية موارد البشرية ، جامعة منتوري ، قسنطينة الجزائر . 2008

## قائمة المصادر والمراجع

13. فراس حاج محمد: أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، ماجستير إدارة أعمال التخصصي mba ، منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، 2016 .
14. محمود بن عبد الرحمان إبراهيم الشنطي: أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2006.
15. مكناسي محمد : التوافق المهني و علاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية ( دراسة ميدانية على اعوان السجون بمؤسسة اعادت التاهيل قسطينة ) ، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل و التنظيم ، جامعة منتوري قسنطينة ، الجزائر ، 2006-2007.

الملاحق



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة تبسة

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم علم اجتماع

## استمارة

في اطار انجاز مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص تنظيم و عمل تحت عنوان :

### ضغوط العمل و تأثيرها على اداء العاملين في ظل جائحة كورونا

دراسة ميدانية بمستشفى بوقرة بولعراس - بكارية -

\* اشراف الدكتورة :

\* صولة فيروز

• اعداد الطلبة :

• طبيب مروى .

• نحال نجم الدين .

لنا الشرف العظيم أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة ونرجو مساعدتكم و ذلك إن تفضلتم بالإجابة على الأسئلة الآتية لان نتائج هذا البحث تتوقف على إجابتكم.

- الرجاء وضع علامة (x) أمام العبارة المناسبة والتي تراها صائبة حسب رأيك من اجل التوصل إلى نتائج دقيقة تفيد دراستنا.
- إجابتك تستخدم لأغراض البحث العلمي، وتأكد بأنها لا توجد أجوبة صحيحة وأخرى خاطئة بقدر ما يهمنا رأيك الشخصي.
- المعلومات التي ستقدمها من خلال أجوبتك ستبقى سرية لأغراض البحث العلمي.



## المحور الاول: البيانات الشخصية

1- الجنس :

- ذكر
- انثى

2- السن :

- اقل من 25 سنة
- من 25 الى 34 سنة
- من 35 الى 44 سنة
- من 45 الى 54 سنة
- 55 سنة فما فوق

3- الحالة الاجتماعية :

- اعزب (عزباء)
- متزوج (ة)
- مطلق (ة)
- ارمل(ة)

4- عدد سنوات العمل :

- اقل من 5 سنوات
- من 5 الى 9 سنوات
- من 10 الى 14 سنة
- من 15 الى 19 سنة
- من 20 سنة فما فوق

5- الرتبة في العمل :

- طبيب
- ممرض
- مساعد ممرض
- اخرى تذكر

.....

المحور الثاني: عبء العمل و تأثيره على اداء العاملين في ظل جائحة كورونا

6 - هل يتناسب حجم العمل الملقى عليك مع قدرتك ؟

• نعم

• لا

• احيانا

7- ما نوع نظام العمل الذي انسب اليك في ظل جائحة كورونا ؟

• العمل بالمناوبة

• نظام يومي

• اخرى تذكر.....

8 - هل تم توفير اللباس الواقي و الكمامات في مكان العمل اثناء الجائحة ؟

• نعم

• لا

• احيانا

9-هل ارتدائك اللباس الواقي و الكمامة سبب لك اثار جانبية ؟

• نعم

• لا

• في حالة الاجابة بنعم كيف :

.....

10- هل تشعر بالتعب و الارهاق بسبب كثرة العمل المطلوب منك ؟

• نعم

• لا

• احيانا

11- هل تم اعفاء بعض العمال من العمل في ظل جائحة كورونا ؟

- نعم
- لا

- في حالة الاجابة بنعم هل ادى اعفاء فئة معينة من العمال عن العمل الى زيادة عبء العمل لديكم؟

- نعم
- لا

12- كيف تقيم فترة الراحة الممنوحة لك ؟

- كافية
- غير كافية
- اذا كانت غير كافية كيف يؤثر ذلك على ادائك لعملك

.....

.....

13- هل التزمت بأوقات الدوام الرسمي في ظل جائحة كورونا ؟

- نعم
- لا
- احيانا

14 - هل سبق لك و ان تغيبت عن العمل في ظل جائحة كورونا؟

- نعم
- لا
- احيانا

- اذا كان الجواب، بنعم فهل يرتبط ذلك ب :

• ارهاق نفسي

• ارهاق جسدي

• اخرى.....

.....

15- في حالة الشعور بالتعب، هل يؤثر ذلك على ادائك الوظيفي ؟

• نعم

• لا

• في حالة الاجابة بنعم كيف ذلك

.....

.....

16- بما ان الدولة الجزائرية قررت صب منحة للعمال المعرضون للخطر في ظل هذه الجائحة ، هل استفدتم

من هذه المنحة ؟

• نعم

• لا

17 - باعتباركم معرضون للخطر و الاصابة بالعدوى ،هل انتم راضون على المنحة المخصصة لذلك ؟

• نعم

• لا

• في حالة الاجابة بلا ، فسر

لماذا؟.....

18- هل تتم العناية بالمرضى على اكمل وجه في ظل جائحة كورونا ؟

• نعم

• لا

19- هل اثر عبئ العمل على تغطية الحاجيات الخدمائية للمرضى بالشكل المطلوب ؟

- نعم
- لا

20- ما مدى التزامك بأداء المهام الموكلة اليك في ظل جائحة كورونا ؟

- منخفض
- متوسط
- عالي

21- هل واجهت مشاكل اعاققت ادائك الوظيفي في ظل جائحة كورونا ؟

- نعم
- لا

في حالة الاجابة بنعم ما هي هذه المشاكل

.....

22- هل بيئة العمل تؤهلك لأداء عملك بكفاءة و فاعلية ؟

- نعم
- لا
- احيانا

المحور الثالث :الضغوط النفسية و تأثيرها على اداء العاملين في ظل جائحة كورونا

23- هل تشعر بالخوف عند التعامل مع المصابين بفيروس كورونا ؟

- نعم
- لا

24- هل الاعداد الكبيرة للمصابين بفيروس كورونا سبب لك ضغط ؟

- نعم
- لا

..... في حالة الاجابة بنعم كيف ذلك.....

25- هل اصبت بخوف من امكانية انتقال عدوى فيروس كورونا اليك ؟

- نعم
- لا

26- هل الخوف من العدوى اثر على تأديتك لعملك بشكل فعال ؟

- نعم
- لا
- في حالة الاجابة بنعم وضح ذلك

.....

.....

27- هل تشعر بالتوتر و القلق بسبب المهام التي يتطلبها عمالك ؟

- نعم
- لا
- احيانا

28- هل اثر التوتر و القلق على الاداء المهني ؟

• نعم

• لا

- في حالة الاجابة بنعم وضح

ذلك.....

29- هل تشعر بالأمان داخل المستشفى في ظل الجائحة؟

• نعم

• لا

- في كلتا الحالتين وضح

ذلك.....

30- هل تلقيت انتقادات و اللوم من قبل المرضى او محيطهم العائلي بسبب تراجع اداء العمل؟

• نعم

• لا

- اذا كانت الاجابة بنعم : هل كان ذلك بسبب الضغوط النفسية الناتجة عن الجائحة ؟

• نعم

• لا

31- هل كثرة الوفيات بسبب هذه الجائحة اثر عليك ؟

• نعم

• لا

- في حالة الاجابة بنعم كيف اثر ذلك على حالتك النفسية

.....  
.....

32- هل اثرت الضغوط النفسية التي واجهتك في ظل جائحة كورونا على جودة الخدمات المقدمة للمرضى؟

- نعم
- لا



الملحق رقم 02: قائمة بأسماء المحكمين

اللقب و الاسم	الدرجة العلمية	الجامعة
مكلاتي فاطمة الزهراء	استاذة محاضرة - ب -	جامعة العربي التبسي
جبلي فاتح	استاذ محاضر - ا -	جامعة العربي التبسي
جفال نور الدين	استاذ محاضر - ا -	جامعة العربي التبسي



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
La République algérienne démocratique et populaire  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique  
جامعة العربي التبسي - تبسة  
L'Université Larbi Tébessi - Tébessa  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
Faculté des sciences humaines et sociales



## قسم علم الاجتماع

إلى السيد: حديش حسني بوضرة بولعراس  
مديرة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - ولاية تبسة

## طلب الإذن بالدخول

بعد أداء واجب التحية والاحترام،

بغرض ترقية البحث العلمي، وفي إطار الشراكة المجتمعية للجامعة مع محيطها الاجتماعي والاقتصادي والثقافي، وسعيا للرفع من المستوى الأكاديمي لطلبة الجامعة، من خلال الدراسات الميدانية والاحتكاك بمؤسسات الدولة على اختلافها، نرجوا من سيادتكم الموافقة، الموافقة على استقبال الطلبة التالية أسماؤهم، من أجل القيام بدراسات ميدانية، أو الاطلاع على المراجع، أو إجراء المقابلات الضرورية مع المسؤولين، كل ذلك في إطار احترام قوانين مؤسستكم وأنظمتها الداخلية.

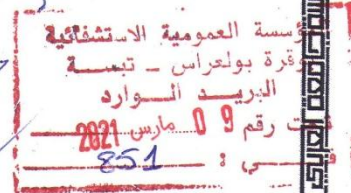
أسماء الطلبة

1. نحال نجم الدين

2. طبيب مبرور

عنوان البحث: تأثيرها على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا

تقبلوا تحياتنا ودمتم في خدمة البحث العلمي والجامعة الجزائرية



الملحق رقم 04: استمارة متابعة الحضور اليومي للطالب نحال نجم الدين

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
RÉPUBLIQUE ALGÉRIENNE DÉMOCRATIQUE ET POPULAIRE

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

Université Larbi Tébessi - Tébessa -  
Faculté des Sciences Humaines et Sociales



جامعة العربي التبسي - تبسة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
نيابة العمادة المكلفة بما بعد التدرج والبحث  
العلمي والعلاقات الخارجية

الرقم 40/2021

استمارة متابعة الحضور اليومي.

تعاد إلى إدارة القسم في ظرف مغلق ومختوم.

اسم ولقب المتربص: نحال نجم الدين

الرقم	التاريخ	ملاحظات تتضمن الحضور والغياب
1.	2021/03/09	جيد جدًا
2.	2021/03/16	جيد جدًا
3.	2021/04/06	جيد جدًا
4.	2021/04/04	جيد جدًا
5.	2021/04/12	جيد جدًا
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		
19.		
20.		



الملحق رقم 05: استمارة متابعة الحضور اليومي للطالبة طيب مروى

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
RÉPUBLIQUE ALGÉRIENNE DÉMOCRATIQUE ET POPULAIRE

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

Université Larbi Tébessi - Tébessa -  
Faculté des Sciences Humaines et Sociales



جامعة العربي التبسي - تبسة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
نخبة العادة المخلقة بما بعد التدرج والبحث  
العلمي والعلاقات الخارجية

رقم 40/2021

## استمارة متابعة الحضور اليومي.

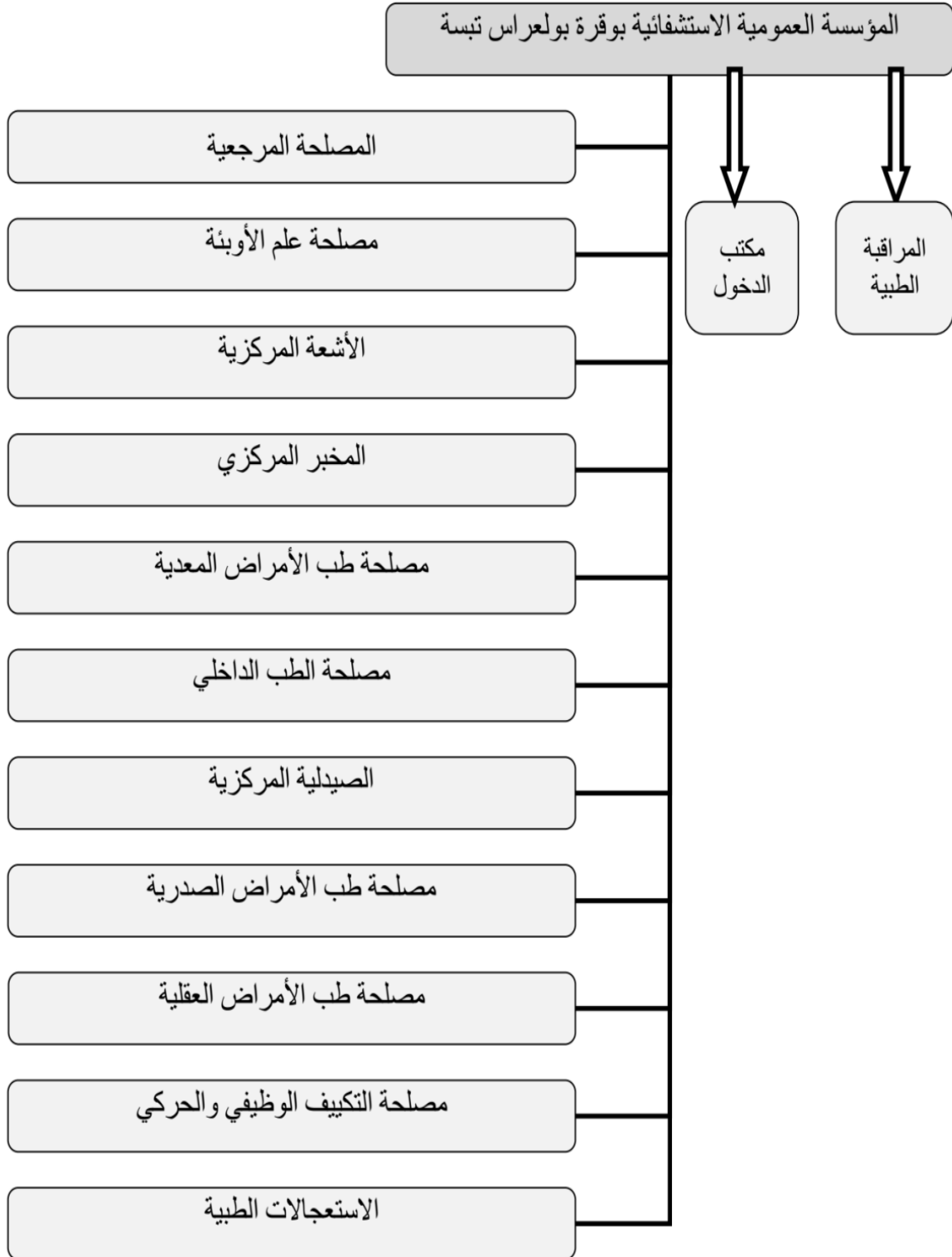
تعاد إلى إدارة القسم في ظرف مغلق ومختوم.

اسم ولقب المتربص: طيب مروى

الرقم	التاريخ	ملاحظات تتضمن الحضور والغياب
1.	2021/03/09	جيد جدًا
2.	2021/03/16	جيد جدًا
3.	2021/04/06	جيد جدًا
4.	2021/05/04	جيد جدًا
5.	2021/05/12	جيد جدًا
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		
19.		
20.		



الملحق رقم 06: الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة



المصدر: معلومات مقدمة من طرف المؤسسة

## ملخص الدراسة

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان: ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا دراسة ميدانية بمستشفى بوقرة بولعراس بكارية، حيث حاولنا الكشف عن مدى تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا، وبشكل أدق الضغوط النفسية وعبء العمل، حيث اعتمدنا في معالجة الموضوع على المنهج الوصفي وشملت الدراسة عينة مكونة من 50 عامل على مستوى المصلحة المرجعية كوفيد 19، وقد تم الاعتماد على استمارة الاستبيان تم توزيعها على العينة المدروسة، وفي الاخير توصلنا الى ان الضغوطات المهنية تتعدد أسبابها على غرار الحجم الساعي غير الكافي والبيئة غير المناسبة للعمل كذا نقص الإمكانيات ووسائل الوقاية خاصة بعد انتشار الوباء المستجد كوفيد 19.

**الكلمات المفتاحية:** ضغوط العمل – أداء العاملين – جائحة كورونا – المصلحة المرجعية كوفيد 19

## **Abstract**

This study came under the title: Work pressures and their impact on the performance of workers in light of the Corona pandemic, a field study at Bougerra Boularas Hospital in Bakaria, where we tried to reveal the extent of the impact of work stress on the performance of workers in light of the Corona pandemic, and more precisely the psychological pressures and workload, as we adopted to treat The subject is on the descriptive approach. The study included a sample of 50 workers at the level of the reference interest covid 19, and the questionnaire form was relied upon and distributed to the studied sample, and in the end we reached professional pressures with multiple causes, similar to the insufficient hourly volume and the unsuitable environment for work, as well as the lack of capabilities and means of prevention. Especially after the spread of the new epidemic, Covid 19.

**Key words:** work pressure – employee performance – Corona pandemic – the reference interest covid 19