



LARBI TEBESSI – TEBESSA UNIVERSITY

UNIVERSITE LARBI TEBESSI – TEBESSA-

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم: علم الاجتماع

الميدان: علوم إنسانية وإجتماعية

الشعبة: علم اجتماع

التخصص: تنظيم وعمل

## العنوان: ضغوط العمل و الأداء المهني للممرضين

دراسة ميدانية بـ: المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس - بكارية - تبسة-

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

دفعة: 2020

إشراف الأستاذ:

- المولدي عاشور

إعداد الطلبة:

- براهيمية جمال

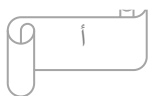
- دحمان جمال

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
منير صوالحية	أستاذ محاضر -أ-	رئيسا
المولدي عاشور	أستاذ محاضر -أ-	مشرفا ومقررا
عبدلية أحمد	أستاذ محاضر -ب-	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ  
الَّذِي أَحْتَسِبُ عَلَىٰ عِلْمِهِ  
رَيْدِي وَأُنِيبُ  
وَمَا يَتَّبِعُ إِلَّا  
مَنْ يُرِيدُ الْفَيْدِي  
وَالْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ



# الإهداء

إلى من علمني النجاح والصبر.

إلى التي علمتني وعانت الصعاب.

إلى أمي أبي.

إلى كل أخوتي الأعزاء أخواتي العزيزات.

إلى كل أفراد العائلة، وإلى رموز الوفاء إلى القلوب المليئة بالصحة الصالحة

إلى أصدقائي، زملائي ورفقاء دربي، إلى جميع من درست معهم في جل مراحل

التعليم.

وإلى جميع أساتذتي الذين رافقوني طيلة مشواري الدراسي.

وإلى الذين لم يبخلوا في تقديم المساعدة.

إلى من ذكره قلبي وسهى عليه قلبي

شكراً

براهمية جمال



# الإهداء

إلى من مهدا لي طريق العلم بعد الله..

إلى من ذللا لي الصعاب بدعوتهما الصالحة..

إلى من وقفا بجانبي و كان لهما الفضل بعد الله فيما وصلت إليه..

إلى والداي أمد الله في عمرهما و رزقني برهما و رضاهما..

إلى زوجتي الغالية و أبنائي أروى ، ثامرو الكتكوتة الصغيرة جوري

إلى من مدوا يد العون لي..الدكتورة الصيدلية بسكري صبرينة

مدير المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس فارح علي

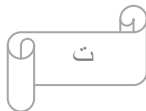
إلى مديرة المصالح الصحية أسماء

إلى الزميلة آسيا معلم

و كل طاقم عمال المؤسسة

إلهم جميعا أهدي هذا العمل المتواضع

دحمان جمال



# شكروعرفان

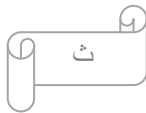
قال الله تعالى ﴿ يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴾ [المجادلة: 11]

قال الله تعالى ﴿ وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ قَبْلِكَ إِلَّا رِجَالًا نُوحِي إِلَيْهِمْ فَاسْأَلُوا أَهْلَ الذِّكْرِ إِنْ كُنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ ﴾ [النحل: 43]

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات من الأعمال, الحمد لله رب العالمين  
قيوم السموات والأرض مانح العبد نعمة العقل والتفكير.  
نحمده ونشكره على جميع نعمه ونسأله 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\_  
ونتقدم بالشكر الجزيل وأسعى عبارات التقدير إلى الأستاذ الذي تكرم  
بإشرافه على عملنا هذا وأمدنا بمعلوماته وإرشاداته وتوجيهاته الأستاذ  
المشرف

الدكتور: **المولدي عاشور**

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 ولو بكلمة أو إبتسامة وخاصة بالدعاء.  
وأخيرا نسدي عبارات العرفان والشكر إلى كل شخص مد لنا يد المساعدة  
لإنجاز هذه المذكرة.  
ولله العاقبة في الأمور



فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
ب - ت	الإهداء
ث	شكروعرفان
د	قائمة الأشكال
ذ	قائمة الجداول
1	المقدمة
	<b>الفصل الأول: الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة</b>
5	أولا : الإشكالية
7	ثانيا : الفرضيات
8	ثالثا : تحديد المفاهيم والمصطلحات
13	رابعا: الدراسات السابقة
	<b>الفصل الثاني: ضغوط العمل</b>
18	تمهيد
19	أولا : أهمية دراسة ضغوط العمل
19	ثانيا : النظريات المفسرة لضغوط العمل
24	ثالثا : مراحل الإصابة بضغوط العمل
25	رابعا : مسببات ومصادر ضغوط العمل

28	خامسا : عناصر ضغوط العمل
28	سادسا : أنواع ضغوط العمل
29	سابعا : آثار ضغوط العمل
31	ثامنا : إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل
33	خلاصة
<b>الفصل الثالث: الأداء المهني</b>	
35	تمهيد
36	أولا : أهمية الأداء المهني
36	ثانيا : نظريات الأداء المهني
38	ثالثا : عناصر وأبعاد الأداء المهني
40	رابعا : مكونات ومحددات الأداء المهني
41	خامسا : العوامل المؤثرة في الأداء المهني
42	سادسا : أسباب ومظاهر ضعف الأداء
43	سابعا : تقييم الأداء (مفهوم، أهمية، أهداف، نموذج تقييم الممرضين)
47	ثامنا : ضغوط العمل والأداء المهني
49	خلاصة
<b>الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة</b>	
51	تمهيد

## فهرس المحتويات

52	أولا : مجالات الدراسة
64	ثانيا : المنهج المستخدم
64	ثالثا : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
70	خلاصة
<b>الفصل الخامس: عرض وتحليل البيانات في ضوء فرضيات الدراسة</b>	
71	أولا : تحليل وتفسير ومناقشة بيانات ونتائج الفرضية الأولى
83	ثانيا : تحليل وتفسير ومناقشة بيانات ونتائج الفرضية الثانية
97	ثالثا : تحليل وتفسير ومناقشة بيانات ونتائج الفرضية الثالثة
108	الإستنتاج العام
109	خاتمة
111	قائمة المصادر والمراجع
/	الملاحق



## قائمة الأشكال

### قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان
22	الشكل (1) تخطيط عام لنظرية سيلى
23	الشكل (2) يبين نظرية التقدير المعرفي
56	الشكل رقم (3) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس
57	الشكل رقم (4) توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية
58	الشكل رقم (5) توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية
59	الشكل رقم (6) توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي
60	الشكل رقم (7) توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات العمل في المستشفى
61	الشكل رقم (8) توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص
62	الشكل رقم (9) توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد الدورات التدريبية
63	الشكل رقم (10) توزيع أفراد العينة حسب متغير الراتب الشهري

## قائمة الجداول

### قائمة الجداول

الصفحة	العنوان
56	الجدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس
57	الجدول رقم (2) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية
58	الجدول رقم (3) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الإجتماعية
59	الجدول رقم (4) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي
60	الجدول رقم (5) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات العمل في المستشفى
61	الجدول رقم (6) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص
62	الجدول رقم (7) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد الدورات التدريبية
63	الجدول رقم (8) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الراتب الشهري
68	الجدول رقم (9) جدول اختبار الصدق والثبات عن طريق اختبار معامل الفا كورنباخ
71	جدول رقم (10) يوضح تناسب حجم العمل مع قدرات العامل
72	جدول رقم (11) يبين تقييم العمل مع الوقت المخصص
73	جدول رقم (12) يبين توزيع المهام بين الممرضين
75	جدول رقم (13) يبين المهام المسندة للعامل
76	جدول رقم (14) يبين عطلة المناوبة إذ قطعت من طرف المسؤول المباشر
77	جدول رقم (15) يبين توافق الاجر المقبوض مع الجهد المبذول
78	جدول رقم (16) يبين فترة الراحة الممنوحة

## قائمة الجداول

79	جدول رقم (17) يبين التغيب عن العمل
80	جدول رقم (18) يوضح كيفية تدخل الممرضين أثناء الحالات المستعجلة
81	جدول رقم (19) يبين التعب ومدى تأثيره عن إلتزامات الممرض المهنية
82	جدول رقم (20) إختبار معامل الإرتباط بيرسن لكشف العلاقة بين حجم العمل و مواضبة الممرضين
83	جدول رقم (21) يبين نوع نظام العمل المفضل من قبل الممرضين
84	جدول رقم (22) يبين نظام العمل بالمناوبة
85	جدول رقم (23) يبين مناوبة العمل المفضلة
86	جدول رقم (24) يبين فترة المناوبة التي تتطلب جهدا أكثر
87	جدول رقم (25) يبين مدى مناسبة العمل في شكل فريق
88	جدول رقم (26) يبين كيفية تعيين فريق المناوبة
89	جدول رقم (27) يوضح طلب تغيير العمل مع فريق مناوبة أو التنقل إلى قسم آخر
90	جدول رقم (28) يبين الإستفادة من العطل الدينية والوطنية
91	جدول رقم (29) يبين نسبة التنقيط 30% في المردودية وفقا للنظام الداخلي إذ تعادل الجهد المبذول
92	جدول رقم (30) يوضح التحفيز المعنوي في العمل (شهادات تقدير، احترام).
93	جدول رقم (31) يبين مدى الإلتزام بالمهام الموكلة
94	جدول رقم (32) يوضح إيجابية العمل في تأدية المهام داخل فريق المناوبة
95	جدول رقم (33) يوضح رضا الممرضين بالمنحة المخصصة للخطر والإصابة بالعدوى
96	جدول رقم (34) إختبار معامل الإرتباط بيرسن لكشف العلاقة بين نظام العمل و مردودية الممرضين

## قائمة الجداول

97	جدول رقم (35) يوضح تأهيل الممرضين للعمل على الآلات والمعدات المخصصة لتأدية مهام
98	جدول رقم (36) يوضح استبدال وسائل العمل بمعدات جديدة
99	جدول رقم (37) يبين تهديد وسائل العمل لصحة العامل
100	جدول رقم (38) يبين إحتواء المؤسسة على وسائل العمل المملة
101	جدول رقم (39) يبين تعطيل الأجهزة والمعدات من قبل الممرضين هروبا من ضغوط العمل
102	جدول رقم (40) يبين تقييم عدد الأجهزة والمعدات المعطلة في المؤسسة
103	جدول رقم (41) يبين الشعور بالتوتر والقلق المرتبط بالإصابات المهنية والعدوى التي تؤثر على الحياة المهنية والاجتماعية
104	جدول رقم (42) يبين مدى الرضا عن منحة العدوى الممنوحة
105	جدول رقم (43) إختبار معامل الإرتباط بيرسن لكشف العلاقة بين وسائل العمل والشعور بالرضا

# المقدمة

تميزت نهاية القرن التاسع عشر بزيادة الإهتمام بالدراسات التنظيمية نظرا لما عرفته مختلف المنظمات من تعقيد متزايد على مستوى التسيير والتنظيم والتكنولوجيا، وقد تناولت هذه الدراسات مشاكل التنظيم وبنيتها من جوانب عدة منها الجانب الإقتصادي الجانب الإداري، الجانب القانوني وغيره. ويختص الإجتماعيون بدراسة الجانب الإجماعي والإنساني داخل هذه التنظيمات، ولعل ما يندشونه من خلال دراساتهم لهذا الجانب هو جعل العامل مرتاحا وراضيا رضيا ومستقرا في عمله، بعيدا عن كل مصادر الضغوط، مع العمل على الزيادة في إنتاجيته.

وبناء عليه نجد مدرسة الإدارة العلمية تولي اهتماما بالطرق العلمية الموضوعية لزيادة الإنتاج وتحقيق أداء أفضل للعامل، في حين توجه مدرسة العلاقات الإنسانية بحثها حول العوامل الذاتية والإجتماعية المؤدية لفعالية أداء العمال في التنظيمات. ورغم أن الهدف الأساسي للتنظيمات هو هدف إقتصادي مرتبط بالتنمية ومخططاتها، إلا أن الطريق المباشر لتحقيق هذا الهدف لا يمكن أن يتم إلا في ضوء العناية الفعالة بالعنصر البشري، ولقد أصبح من المعروف اليوم، أن نجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها إنما هو يتوقف بالدرجة الأولى على مواردها البشرية وهذا من خلال الإهتمام بتوفير بيئة عمل مناسبة ومستقرة تسمح بتأدية العمل براحة، وتكون بيئة تواكب التغيرات الحاصلة في البيئة المحيطة بها، وهذا من خلال مراعاة المؤسسة لمجموعة من المتغيرات التي تؤثر على مواردها البشرية، وتعد الضغوط إحدى هذه المتغيرات.

ومن هنا لقي موضوع ضغوط العمل إهتماما متزايدا من قبل العديد من العلماء والباحثين على إختلاف مجالاتهم ويأتي هذا الإهتمام لما لهذه الظاهرة من إنعكاسات سلبية على سلوك الأفراد وإتجاهاتهم وأدائهم لأعمالهم، فهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وإنفعال مما يؤثر على صحته النفسية والجسدية، مما ينعكس بالتالي على تأديته لمهامه بالشكل المطلوب وما يصاحبه من خسائر للمؤسسة التي يعمل فيها، فتعددت آثار ضغوط العمل إلى ضغوط على مستوى الفرد وضغوط على مستوى المؤسسة.

كما أن ضغوط العمل ليست منحصرة في دولة على حساب أخرى ولا متعلقة بمجال عمل دون الآخر، و الواقع يؤكد أنه لا توجد مهنة بمنأى عن هذه الضغوط و خاصة بعد التسارع الذي عقب الثورة الصناعية في مختلف المجالات و خاصة المجال التكنولوجي، إلا أن مستويات الضغط تختلف كما وكيف من مهنة إلى أخرى و من مؤسسة إلى أخرى ويعتبر قطاع الصحة من أكثر القطاعات عرضة للضغوط، حيث يعد من القطاعات الحساسة و الحيوية، إذ يقدم خدمات دائمة للمواطنين تتوقف على أساسها حياتهم، وكذا من المؤسسات التي تقوم على العمل المنسق والأداء الفعال بين جميع القائمين والموظفين في القطاع وخاصة المرضين منهم، وذلك راجع لطبيعة مهنتهم التي تتطلب الدقة في تشخيص المرضى وتحديد العلاج المناسب، وأخذ الحيطة والحذر من الأمراض المعدية والإنتباه الدائم والتركيز الذهني مع كل المرضى مهما كان عددهم. لذا فهم يحتاجون إلى الإستعداد الكامل ماديا وبشرياً وعلمياً وإدارياً للإرتقاء بمستوى الخدمات الصحية، ومن هذا المنطلق إنصبت الدراسة الراهنة في محاولة التعرف على أهم العوامل التي لها علاقة بأداء العامل في المؤسسة، أين تم التركيز على الضغوط التي يتعرض لها العامل داخل التنظيم وخارجه بإعتباره أهم العوامل التي تتحكم في أدائه، وذلك من خلال الكشف عن أهم ضغوط العمل وعلاقتها بأداء الممرضين.

وهناك أسباب عديدة جعلت الباحث يسعى لتشخيص ظاهرة ضغوط العمل وأداء الممرضين في المؤسسة الاستشفائية منها الذاتية التي تتمثل في معرفة مدى تطابق المعاني النظرية مع ما هو موجود على أرض الواقع، إضافة الى تواجد الباحث داخل مكان العمل والرغبة في التعرف على أسباب هذه الضغوطات وتأثيرها على الممرض، أما الأسباب الموضوعية فهي تتمثل في الإهتمام بموضوع الخدمة الصحية بصفة عامة وضغوط العمل بصفة خاصة والإهتمام برؤية الجانب التطبيقي لهذه الدراسة، حيث تهدف إلى إبراز مستوى تأثير ضغوط العمل في أداء الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية ولما لهذه الدراسة أيضاً من أهمية في إستقرار العامل المرتبط إرتباطاً وثيقاً بدرجة الضغط المهني و محاولة لفت إنتباه الرأي العام و المسؤولين لما يعانیه العامل بصفته يمثل رأس المال البشري.

لذلك فقد إستهل الباحث دراسته بمقدمة ثم القسم النظري الذي يحتوي على ثلاثة فصول، حيث تطرق في الفصل الأول للإطار التصوري المفاهيمي إلى موضوع الدراسة من خلال مشكلة الدراسة وفرضياتها وتحديد المفاهيم إجرائياً وأخيراً عرض بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالدراسة الحالية.

أما الفصل الثاني فهو متعلق بضغط العمل ، تطرق فيه إلى أهمية دراسة ضغوط العمل و أهم النظريات المفسرة له بالإضافة إلى مراحل و مسببات ومصادر ضغوط العمل ثم أنواعها وأيضاً أهم الآثار الناتجة عنها وإستراتيجيات التعامل معها.

وأخيراً الفصل الثالث فهو متعلق بالأداء المهني في التنظيمات حيث تطرق الباحث إلى أهمية الأداء و أهم النظريات المفسرة له ثم عناصر و أبعاد الأداء وأيضاً مكوناته و محدداته ثم العوامل المؤثرة في الأداء وأسباب ومظاهر ضعفه وأخيراً تقييم الأداء والعلاقة بين ضغوط العمل والأداء.

أما القسم التطبيقي فهو يحتوي على فصلين،الفصل الرابع خصص للدراسة الميدانية وإجراءاتها حيث تم التطرق إلى مجالات الدراسة ثم المنهج المستخدم وتوضيح الأدوات المستخدمة لجمع البيانات.

أما الفصل الخامس خصص لعرض و تحليل البيانات في ضوء فرضيات الدراسة و في الأخير ختم الفصل بأبرز النتائج التي تم التوصل إليها و الإستنتاج العام ثم الخاتمة .



# الفصل الأول

## الإطار التصوري والمفاهيمي للدراسة

أولاً: الإشكالية

ثانياً: الفرضيات

ثالثاً: تحديد المفاهيم والمصطلحات

رابعاً: الدراسات السابقة

## أولاً: الإشكالية

شهد العالم في القرن 19 ثورة صناعية نتجت عنها تنظيمات تهدف للتسيير العقلاني الذي يسمح بالإستغلال الأمثل لشتى موارد المؤسسات في سبيل تحقيق الأهداف المسطرة، ولكون المؤسسة محور النشاط الإقتصادي والتنموي في شتى المجالات سعى الباحثون للإهتمام بها، بإعتبارها من ناحية أخرى بناء إجتماعي يتكون من موارد مادية وبشرية تتفاعل فيما بينها.

وقد شهد المجتمع تطور سريع في الحياة الإجتماعية رافقه تطور التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسات سواء من ناحية الإدارة والتسيير أو من ناحية الإنتاج، وفي ظل هذه الوتيرة المتسارعة والتغير التكنولوجي والإجتماعي والتعقيدات المترتبة عنها وجد العمال أنفسهم أمام حتمية مواكبة هذا التطور وإلزامية إستغلاله فيما يخدم الأهداف المرجوة وذلك بمضاعفة الجهود المبذولة ومحاولة موازاتها بمتطلبات الحياة.

كل هذه التغيرات أسهمت في ظهور عدة مشكلات إجتماعية، إقتصادية وتنظيمية وظهور إضطرابات سلبية أثرت بطريقة سلبية على العمال، فظهرت على شكل ضغوطات مهنية وباعتبار أن الفرد هو الركيزة الأساسية ونقطة ربط محورية بين جميع دعائم العمل المؤسساتي فوجب دراسة العوامل المؤثرة في إنتاجيته وتبسيط الضوء بصفة خاصة على المعوقات المهنية التي تنعكس على الجانب التنظيمي الذي يظهر جليا في أداء العاملين.

ويتجلى تعرض العامل لضغوط في عمله من خلال عدد من الأعراض التي تنجم نوعا ما عن المقاومة التي يلجأ لها كرد فعل عن الأوضاع التي أحاطت به والتي قد تترجم على شكل تذبذب في أدائه المهني.

وفي هذا السياق سعت الجزائر إلى تحقيق مردودية مؤسساتها التي تحتاج إلى تطوير الأداء البشري كونه يعد العنصر الأول في مجابهة الصعوبات التي تواجه عملية التنمية، ومن الملاحظ أن المؤسسة الجزائرية تعاني الكثير من المشكلات الناتجة عن أسباب متباينة، منها المرتبطة بطرق التسيير ومنها المرتبطة بالفاعلين الإجتماعيين الممثلين في الأفراد العاملين بها ودرجة تلائمهم مع هذه الأوضاع التي سادتها والتي قد تعرضهم إلى إختلال في أدائهم الوظيفي بصفة عامة.

وباعتبار المؤسسة العمومية في الجزائر هي الأكثر إنتشارا بالإضافة إلى إحتوائها على تركيبة واسعة ومتنوعة من التصنيفات والرتب المهنية، وكذا إحتوائها على لوائح وقوانين تمس وتضبط العلاقات التكاملية بين مختلف أقسام المؤسسة، وعلى هذا التوجه إرتأينا في دراستنا أن نسلط الضوء على قطاع الصحة بولاية تبسة وبالضبط مستشفى "بوقرة بولعراس - بكارية" والذي يمثل المؤسسة العمومية الصحية الوحيدة التي تتوفر على أغلب التخصصات الطبية المطلوبة تقريبا في الولاية ككل.

وباعتبار مهنة التمريض من أساسيات العمل الصحي بالمستشفيات، حيث أن مجموع الضغوطات التي يواجهها الممرضون والممرضات متعددة ومتنوعة، ولعلمها مهنة من المهن الحساسة والشاقة، خاصة في قسم الإستعجالات إضافة إلى كثرة ساعات عملهم وإختلافها مما يجعلهم في أغلب الأحيان بمعزل عن الحياة الإجتماعية.

وقد تلعب الصحة النفسية للممرض أو الممرضة دورا هاما في تقديم العلاج للمريض، حيث أن الممرض المتوتر والقلق لا يستطيع إستيعاب وتفهم حاجيات المريض بدرجة كاملة لهذا كان لضغوط العمل إنعكاساتها الصحية والنفسية والإجتماعية على الممرض، حيث أن هاته الضغوط تتعارض مع قدرات الإنسان الطبيعية، الأمر الذي يؤدي إلى تعب وإرهاق جسدي ونفسي قد يعيق الممرض في أداء واجباته المهنية على وتيرة صحيحة، وقد ينجم عن إنعكاسات العمل خاصة على المستوى التنظيمي للمؤسسة حيث يضعف الولاء للمؤسسة، وترتفع نسبة التغيب وعدم الرضا الوظيفي مع ملاحظة ارتفاع نسبة إصابات العمل.

ويتعرض الممرضون للضغوط مما ينجر عنه تفاعل بين العديد العوامل البيئية، الشخصية، والتنظيمية المتعلقة بالممرض كزيادة ساعات العمل ليلا ونهارا وقيام أجسادهم بوظائف فيسيولوجية كالقلق الشديد على المريض، إضافة إلى العديد الضغوط الخارجية التي تعيق عملية التمريض.

وقد بينت إحدى الدراسات التي قامت بها شركة Northwestern National Life في الولايات المتحدة الأمريكية زيادة معدلات الإصابة بضغوط العمل من بين العاملين بمعدل وصل إلى الضعف خلال الفترة من عام 1985 \_ 1990، كما زادت نسبة المصابين بالأمراض الناجمة عن ضغوط العمل من 13 % إلى 25 % ،

وفي كندا أشار تقرير صدر عن Conference Board إلى أن حوالي 80 % من الموظفين الكنديين يعانون من ضغوط العمل و القلق بسبب محاولاتهم الموازنة ببعض المطالب المعارضة بين الاسرة و العمل.

ومن خلال القراءة لواقع التمريض بالمستشفى يمكن تحديد مشكلة الدراسة على النحو التالي:

- هل هناك علاقة بين ضغوط العمل وأداء الممرضين في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية؟

### ثانيا: الفرضيات

وللإجابة عن هذه التساؤلات إقترحنا الفرضيات التالية:

**الفرضية الأولى:** توجد علاقة بين حجم العمل وموازنة الممرضين.

يتعين على المؤسسات الإستشفائية العمل على خلق توافق بين حجم العمل وقدرات الممرضين على المواظبة، كمرعاة التوزيع الساعي وقدرات الممرضين على المداومة بينهم لتفادي الوقوع في الأخطاء المهنية بسبب التوتر أو التأخر في أداء المهام الموكلة لهم وتحقيق الأهداف المرجوة من عمل الممرضين، كالحضور الدائم وإتمام المهام على أكمل وجه ومرعاة حجم العمل وقدرات الممرض الجسدية وخبراته.

**الفرضية الثانية:** توجد علاقة بين نظام العمل ومردودية الممرضين

يختلف القطاع الصحي عن بقية القطاعات الأخرى من حيث نظام العمل، وعليه فإن نظام العمل الخاص بالممرضين بالمستشفيات العمومية يتوقف على تقسيم العمل بينهم والمتمثل في المناوبات النهارية والليلية والتوقيت العادي، وهذا التقسيم يؤثر في مردودية الممرضين إيجابيا أو سلبا، فإتقان الممرض عمله والمثابرة على إنجاز المهام الموكلة له دون كلل أو ملل مرتبط بفاعلية الممرض ووقت عمله المدرج من طرف النظام الداخلي وكيفية إختيار توقيت عمله.

**الفرضية الثالثة:** لا توجد علاقة بين وسائل العمل والشعور بالرضا

إن توفير وسائل العمل وعصرنة الآلات والأجهزة الإستشفائية وتحديثها من فترة إلى أخرى بما تقتضيه ضرورة المصلحة والعمل، يساعد الممرضين على إنجاز مهامهم بكل أريحية وبجهد أقل كما تساهم في تخفيف الضغط البدني.....، إذ أنه لا يمكن إنجاز المهام الموكلة لهم دون الإستعانة بمختلف الأجهزة المتوفرة على

مستوى المصالح الإستشفائية ويكفل ذلك بنجاح عملهم، ومنه شعورهم بالرضا إتجاه أعمالهم المنجز من جهة وتجاه مؤسستهم من جهة أخرى.

### ثالثا: تحديد المفاهيم والمصطلحات:

#### 1- تعريف الأداء:

لغة: إيصال الشيء وإتمامه وقضائه، إخراج الحروف من مخارجها وحسن الأداء، طريقة العمل أو أسلوبه.<sup>1</sup>

#### إصطلاحا:

التعريف الأول: هو النتيجة النهائية لنشاط منظمة ما، لذلك فهو يعبر عن قدرة المنظمة على إستخدام مواردها المالية والبشرية والتكنولوجية والمعرفية بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة كفؤة وفاعلة، وتحقيق توقعات وتطلعات المجتمع بأكمله.<sup>2</sup>

التعريف الثاني: هي الدرجة التي يصل إليها النشاط الإنساني في العمل وفقا لمعايير أو مواصفات أو مبادئ توجيهية معين لتحقيق النتائج وفق الأهداف أو الخطط المعلنة.<sup>3</sup>

التعريف الإجرائي: هو النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف العامل سواء كان هذا الجهد فكريا أو جسديا لبلوغ الهدف المرجو من حيث إحداث هذا السلوك تغيير يعود على نشاط المنظمة ككل، والذي يؤول إلى تحقيق أهداف المجتمع بصفة عامة.

#### 2- تعريف الأداء المهني:

لغة: يعرف الأداء في المعاجم والقواميس العربية بأنه مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أي أوصله، أدى الأمانة و أدى الشيء أي قام به.<sup>4</sup>

1- جران مسعود الرائد: المعجم اللغوي الأحدث والأسهل، ط8، دار العلم للملايين، 2001، ص 52.

2- وصفي عبد الكريم الكياسة: تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 41.

3- بسام عبد الرحمان المشاقفة: معجم مصطلحات العلاقات العامة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 11.

4- ابن منظور: لسان العرب، دار صادر للنشر والتوزيع، بيروت، ص 26.

## إصطلاحا:

**التعريف الأول:** تعريف توماس: هو التفاعل بين السلوك والإنجاز حيث تكون النتائج قابلة للقياس.<sup>1</sup>

**التعريف الثاني:** من خلال النظر إلى الدراسات والبحوث في مجال الإدارة والتسيير نجد أن الأداء المهني هو تنفيذ أمر أو عمل أسند إلى شخص أو مجموعة من الأشخاص للقيام به.<sup>2</sup>

**التعريف الإجرائي:** هو ما يجمع بين الموظف والوظيفة، أي ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات مطلوبة في الوظيفة وما تتصف به من متطلبات ويمكن تعريفه أيضا بأنه كل جهد فكري وعضلي يبذله العامل في موقع عمله مقابل عائد محدد.

## 3- تعريف الضغط:

**لغة:** مشتقة من الفعل اللاتيني stringers والتي تعني ضيق. الإضطراب، القهر الضغط بمعنى الشدة والمشقة<sup>3</sup>.

**إصطلاحا:** هو ردود أفعال فيسيولوجية و إنفعالية ونفسية لحوادث أو أشياء مهددة للفرد في البيئة.

وهو مجموعة من المنجزات الجسمية والنفسية تحدث للفرد<sup>4</sup>.

**التعريف الإجرائي:** هي حالة نفسية تظهر على الفرد عن طريق ردود أفعال لا تخدم أفعال المنظمة.

## 4- تعريف ضغوط العمل

**التعريف الأول:** يرى بعض الباحثين أن الضغوط عبارة عن إختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد، ويؤدي هذا الإختلال إلى إنخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء وإنخفاض مستوى الفاعلين<sup>5</sup>.

1- بو الشرش كمال: الثقافة التنظيمية، ط1، دار الأيام للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 83- 85.

2- أحمد سمير: مدخل لإدارة الأعمال، دار النهضة، مصر، 1984، ص 166.

3- عثمان مريم: الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة ماجستير، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، 2009، ص 18.

4- خضر كاظم وآخرون: السلوك التنظيمي- مفاهيم معاصرة-، ط1، دار إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 237.

5- فاروق عبده فليبه و عبد المجيد السيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص 305.

التعريف ثاني: يعتبر cooper الضغوط المهنية بأنها عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد للعمل، ومنها غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبئ العمل، العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفيسيولوجي للفرد.<sup>1</sup>

التعريف الإجرائي: هي حالة نفسية تتسبب في حوادث وأمراض عمل متنوعة منها ما هو جسدي وما هو نفسي وتظهر نتيجة عدم توافق الفرد مع البيئة المهنية نتيجة تعرضه لمثيرات بيئية تنعكس آثارها سلبا على الفرد وعلى المنظمة.

### 5\_المرض:

لغة: من مرض أي تغيرت صحته واضطربت بعد إعتدالها والممرض أو الممرضة هو من يعتني بالمريض في المستشفيات.<sup>2</sup>

إصطلاحا: هو الشخص المؤهل أكاديميا وعلميا ومهنيا لأداء مهنة تعتبر من المهن المساعدة للطبيب وهي مهنة عملية بحتة، أي يقوم الممرض بتطبيقها وإجرائها وفق التعليمات والنصائح والتوصيات التي يقدمها الطبيب، ومادامت عملية فهي تتصف ببنية آداءها وعلمية تطبيقها ومهارة في عملها بعد أن يكون الممرض

مؤهلا ومعدا إجتماعيا ونفسيا إلى جانب الإعداد الأكاديمي والمهني ومتصفا بكفايات مهنية وإخلاص في العمل ودقيق في تطبيق التعليمات والتوصيات.<sup>3</sup>

التعريف الإجرائي : يقصد بهم الشبه طبيين الذين تابعو تكويننا في إحدى المدارس أو المعاهد العليا للتكوين الشبه طبي، في تخصصات مختلفة وهم مؤهلون للعمل في المستشفيات.

وقد إقتصر الباحثين في هذه الدراسة على هذه الطبقة من عمال المؤسسة الصحية الإستشفائية والتي تعتبر الفئة الأكثر عرضة للضغط في المهام والمسؤوليات المحمولة على عاتقهم في هذه الوظيفة.

1- شعبان علي حسين السيسي: أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002، ص 356.

2- المنجد في اللغة والإعلام: دار المشرق العربي، ط4، بيروت، 2000، ص 3.

3- قدرتي الشيخ على وآخرون: علم الاجتماع الطبي، مكتب المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص156.

6- حجم العمل: ويقصد به حجم الإنتاج الذي يقوم بإنجازه الفرد سواء كان العمل الذي يقوم به يتطلب مجهود فكري أو بدني أو خدماتي<sup>1</sup>.

حجم العمل: هو نوعية وكمية العمل من حيث نوع الجهد والحجم الساعي للعمال المرضى ويختلف حجم العمل لدى المرضى حسب المصلحة والوحدة الإستشفائية والتخصصات الموجودة بها ويتضمن أيضا توزيع المهام على المرضى.

7- المواظبة: مصدر للفعل واظب وتعني إستمرار المرء في نشاط أو عمل دون أن يتعب أو تخور عزيمته<sup>2</sup>

التعريف الاجرائي: ونقصد بها مداومة الممرض على العمل ومثابرتة والحضور الدائم مع الإستمرار في أداء المهام على أكمل وجه دون تغيب أو تقصير أو تأخير.

8\_المردودية: تعكس المردودية نتائج المؤسسة، حيث انها تقيس مدى تحقيق المؤسسة للأهداف المتعلقة بأداء الانشطة كما أنها تعبر عن محصلة نتائج السياسات والقرارات التي إتخذتها إدارة المؤسسة فيما يتعلق بها والمردودية هي تعطي إيجابيات نهائية من الكفاءة العامة لإدارة المؤسسة.

والهدف منها هو تقدير قدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف المسطرة والإستمرارية في تطوير المؤسسة والسعي إلى نسب أعلى للوصول إلى نتائج جيدة<sup>3</sup>

التعريف الإجرائي : هي النتائج التي تحققت مقارنة بالأهداف المرجوة وترجم فعالية المرضى في تنفيذ المهام الموكلة لهم وتشمل قيمة العمل المقدم مع الإتقان وتختلف من ممرض إلى آخر.

9\_وسائل العمل: هي عبارة عن الوسائل المستخدمة في موضوع العمل بهدف تحويله إلى شيء جديد ذو مواصفات مادية جديدة وملائمة لإشباع حاجة معينة، وقد رأينا كيف أن الإنسان يقوم بصنع وتطوير

1- حسين، محمد علوي: نحو توافق أفضل بين خصائص الفرد وبيئتي العمل والتنظيم، مجلة العلوم الإجتماعية، الكويت، 1988، ص 14.

2- فاديا أبو خليل: الثقافة والتنشئة الإجتماعية وأثرهما في تكوين شخصية الفرد، ط1، دار النهضة العربية، لبنان، 2014، ص 214.

3- محمد صالح الحناوي: الإدارة المالية والتمويل، الدار الجامعية، مصر، 1998، ص 78.



وسائل العمل لإخضاع الطبيعة التي تعد الموضوع الأساسي للعمل، مثل الأدوات كالعتاد والآليات والتجهيزات الآلية الأخرى.<sup>1</sup>

التعريف الإجرائي: وتشمل كل الوسائل المادية والتكنولوجية المتاحة بالمؤسسة التي يستخدمها الممرض في أداء المهام.

10- الرضا الوظيفي: ويعني مدى قيام المنظمة بكفاية حاجات ورغبات العاملين، وهناك من يعتقد أن الرضا الوظيفي والإندفاع نحو العمل يكون في إطار حياة العمل التي تعني كافة الصفات والجوانب الإيجابية وغير الإيجابية المرتبطة بالوظيفة وقيمة العمل كما يدركها العاملون<sup>2</sup>

التعريف الإجرائي: ويتعلق بشعور الممرض إيجاباً أو سلباً تجاه العمل ويظهر ذلك في ردة الفعل العاطفية تجاه المهام الموكلة له.

11- نظام العمل: هي مجموعة القرارات والأوامر والتعليمات الدائمة التي تنظم تنفيذ المهام المختلفة التي تقع على عاتق المنظمة وعلى سبيل المثال فإن نظام العمل وإجراءاته تبيّن كيفية تسلم وتسليم المعاملات وكيفية مراجعتها وإنهائها كما تبين التسلسل الوظيفي والتكيف بين أقسام المنظمة وإدارتها المختلفة وتبين بدأ الدوام وإنتهائه والإجازات الأسبوعية وشؤون الموظفين والعاملين ... وغير ذلك من الإجراءات كما تبين كيفية سير العمل بصورة تساعد المنظمة على تنفيذ مهامها<sup>3</sup>

التعريف الإجرائي: نقصد به تقسيم أوقات العمل على الممرضين إلى مناوبات ليلية ونهارية تشتمل كل منها على 12 ساعة عمل وفي كل مناوبة ممرضين على الأقل، مع ممرضين يشغلون الأوقات العادية المتمثلة في 8 ساعات طوال أيام العمل العادية.

1- محمد عبد الله شاهين: أصول علم الإقتصاد والحل الأمثل للمشكلة الإقتصادية من منظور إسلامي، شركة الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 23-24.

2- مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي متكامل، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2001، ص 354.

3- فاروق عبده فليته والسيد محمد عبد المجيد: مرجع سابق، ص 298.

رابعاً: الدراسات السابقة

1-الدراسة الأولى:

عنوان الدراسة: مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الإستشفائية.

المشرف: تاويرت نور الدين

التخصص: علم النفس التنظيم والعمل

المستوى: مذكرة لنيل شهادة الماجستير

المكان: عنابة

السنة: 2014 - 2015

الطالب: لعجالية يوسف

الإشكالية: سعت هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية:

- ماهي مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة لدى عمال الصحة الشبه طبيين العاملين بالمصالح الإستشفائية؟
- ماهي مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة لدى عمال الصحة والشبه طبيين العاملين بالمصالح الإستشفائية؟
- ماهي مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل لدى عمال الصحة الشبه طبيين العاملين بالمصالح الإستشفائية؟
- ماهي السبل التي يلجأ لها عمال الصحة الشبه طبيين العاملين بالمصالح الإستشفائية لمواجهة ضغوط العمل التي يتعرضون لها؟

## فرضيات الدراسة:

- توجد مؤشرات لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة لدى عمال الصحة الشبه طبيين العاملين بالمصالح الإستشفائية.
- توجد مؤشرات لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المادية للعمل لدى عمال الصحة الشبه طبيين العاملين بالمصالح الإستشفائية.
- توجد مؤشرات لمصادر ضغوط العمل متعلقة بالوظيفة لدى عمال الصحة الشبه طبيين العاملين بالمصالح الإستشفائية.
- توجد مؤشرات لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بشخصية الفرد العامل لدى عمال الصحة الشبه طبيين العاملين بالمصالح الإستشفائية.
- يلجأ عمال الصحة الشبه طبيين العاملين بالمصالح الإستشفائية لمواجهة ضغوط العمل بالإعتماد على سبل مختلفة.

منهج الدراسة: إتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي.

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع عمال سلك الشبه طبيين العاملين بالمصالح الإستشفائية، وبلغ عددهم 100 عامل.

عينة الدراسة: بعد إستبعاد العينة التي أجرينا عليها قياس ثبات الأداة والمتكونة من 10 أفراد تصبح عينة البحث تقدر ب 90 عامل من العمال الشبه طبيين، ثم القيام بدراسة مسحية على جميع أفراد مجتمع الدراسة، وبذلك تكون عينة الدراسة هي مجتمع الدراسة.

أداة الدراسة: تم إستخدام أداتين لجمع بيانات الدراسة وهي الإستبانة التي تمثل الأداة الرئيسية والمقابلة.

2-الدراسة الثانية:

عنوان الدراسة: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات العراقية.

المشرف: د. مالك النعيم محمد علي

التخصص: إدارة أعمال

المستوى: مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير

المكان: العراق

السنة: 2018

الطالب: حامد صبحي عليوي حسن

الإشكالية: سعت هذه الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية:

ما هو أثر ضغوط العمل على أداء العاملين لمديرية مستشفى الفلوجة التعليمي.

الأسئلة الفرعية

- هل توجد علاقة بين عناصر ضغوط العمل الداخلية (صراع الدور، غموض الدور، عدم ملائمة الدور، عبئ العمل، ظروف العمل المادية، الهيكل التنظيمي، الأمان الوظيفي، التكنولوجيا، النمو، تقييم الأداء) وأداء العاملين بمديرية مستشفى الفلوجة التعليمي؟
- هل توجد علاقة بين عناصر ضغوط العمل الخارجية (الإقتصادية، الإجتماعية) وأداء العاملين بمديرية مستشفى الفلوجة؟

فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الداخلية (صراع الدور، غموض الدور، عدم ملائمة الدور، عبئ العمل، ظروف العمل المادية، الهيكل التنظيمي، الأمان الوظيفي، التكنولوجيا، النمو، تقييم الأداء) وأداء العاملين بمديرية مستشفى الفلوجة التعليمي؟

- توجد علاقة بين عناصر ضغوط العمل الخارجية (الإقتصادية، الإجتماعية) وأداء العاملين بمديرية مستشفى الفلوجة؟

منهج الدراسة: إتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من عمال مستشفى الفلوجة التعليمي.

عينة الدراسة: إتمد الباحث على العينة العشوائية الطبقية وبلغ حجم العينة 100 فرد عامل.

أداة الدراسة: تم استخدام أداة واحدة لجمع المعلومات وهي إستمارة الإستبيان.

# الفصل الثاني

## ضغوط العمل

تمهيد

أولاً: أهمية دراسة ضغوط العمل

ثانياً: النظريات المفسرة لضغوط العمل

ثالثاً: مراحل الإصابة بضغوط العمل

رابعاً: مسببات ومصادر ضغوط العمل

خامساً: عناصر ضغوط العمل

سادساً: أنواع ضغوط العمل

سابعاً: آثار ضغوط العمل

ثامناً: إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

خلاصة

## تمهيد

يعتبر موضوع ضغوط العمل من أكثر الموضوعات التي جذبت إهتمام الباحثين، حيث تمثل معاناة المورد البشري من ضغوط العمل أحد الجوانب الهامة في تكوين المنظمات، حيث تؤثر ضغوط العمل على السلوك التنظيمي بشكل مباشر، وبذلك يتضح أن ضغوط العمل تمثل المسبب الرئيسي لحالات عدم التوازن وهذا ما ينعكس سلبا على أداء وكفاءة العاملين، وأمام كل هذا يجد العامل نفسه مجبرا على التوفيق ما بين المتطلبات والحاجات المتزايدة التي تملها عليه حياته العملية من جهة، وحياته الشخصية من جهة أخرى، هذا الواقع فرض عليه درجة عالية من الضغوطات، ولدت في نفسه شعورا بالألم والإرتباك وتركت فيه أثارا سلبية على صحته النفسية والجسدية.

## أولاً: أهمية دراسة ضغوط العمل:

تكمن أهمية دراسة ضغوط العمل في النقاط التالية:

- حماية متخذ القرار من إتخاذ قرارات ناجمة عن التأثير الناجم عن ردود الفعل العصبية في المواقف الحرجة التي تواجهه.
- تحقيق أهداف المنظمة بالشكل السليم وتعظيم أرباحها وفقاً لما هو مخطط وموضح بالبرامج التنفيذية<sup>1</sup>.
- حماية المنفذين من عشوائية القرار وإرتجالية السياسات والإزدواجية الناجمة عن ضيق وقصور دائرة الرؤيا أمام متخذ القرار.
- تنمية مهارات التجاوب السريع والتعامل الفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية التي تواجه الأفراد ومتخذي القرار في المنظمة.
- تحقيق الرقابة الفعالة للسلوكيات الإدارية للمديرين في كافة المستويات الإدارية.
- تقليل نفقات العلاج الصحي الناجمة عن الضغوط الإدارية التي يتعرض لها الأفراد.
- تخفيف تكاليف المنظمة الناتجة عن مخلفات ضغوط العمل من تعطيل وتخريب وكذلك الناتجة عن إتخاذ قرارات خاطئة تحت ضغط إداري مؤثر<sup>2</sup>.

## ثانياً: النظريات والمفسرة لضغوط العمل

1/نظرية هانز سيللي 1936: يعتبر هانز سيللي من أشهر الباحثين الذين إرتبطت أسماؤهم بموضوع الضغوط، وبحكم تخصصه كطبيب متأثر بتفسير الضغط تفسيراً فسيولوجياً وقد جاء إكتشافه للضغط بالصدفة خلال بحوثه على الهرمونات الجنسية في العشرينات، فقد لاحظ بعد حقن فأران تجاربه بأنسجة غدديّة غير معقمة حدوث ردود فعل غير واضحة تضخم في الغدة الإدرينالية، تضاول وضمور في بعض

<sup>1</sup>- فرج عبد القادر، علم النفس الصناعي والتنظيمي، القاهرة، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، ط 9، 2001، ص 253.

<sup>2</sup>- قاسم نايف عدوان ونجوى رمضان أحمد: إدارة الوقت والمفاهيم (عمليات، تطبيقات)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 127-128.



الحالات للغدة التيموسية، وظهور قرحة في الجهاز الهضمي وفي تجارب لاحقة وجد أن هذه الأعراض تظهر مع مصادر ضغط أخرى مثل: الحرارة، البرد، الحقن بالأنسولين وغيرها من المؤثرات هذه الأعراض سماها سلي مجموعة من الأعراض الحيوية للضغط<sup>1</sup>.

وتنطلق نظرية هانز سيللي من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل وهو إستجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويضعه على أساس إستجابته للبيئة الضاغطة، وحدد سيللي ثلاث مراحل للدفاع عن الضغط ويرى أن هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام وهي :

أ - الفزع: وفيه يظهر الجسم تغيرات وإستجابات تتميز بها درجة التعرض لمبدأ الضاغط ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم وقد تحدث الوفاة عندما تنهار مقاومة الجسم ويكون الضاغط شديد.

ب -المقاومة: وتحدث عندما يكون التعرض للضغط متلازماً مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

ج - الإجهاد: مرحلة تعقب المقاومة ويكون فيها الجسم قد تكيف، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد إستنفدت، إذا كانت الإستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف الضغط الناتج ضاغطاً مسبباً لحالة القلق<sup>2</sup>.

2/نظرية موراي 1978: يعتبر موراي أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان على إعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة، ويعرف الضغط على أنه صفة لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين، ويميز موراي بين نوعين من الضغوط هما:

-ضغط بيتا **Beta Stress**: ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص

1- فاروق السيد عثمان: القلق إدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، ط1 ، القاهرة، مصر، 2001 ، ص97.

2- المرجع نفسه، ص 98.

-ضغط ألفا **Alpha Stress**: ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما يدركها الفرد ، ويوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها، ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشئة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا<sup>1</sup>.

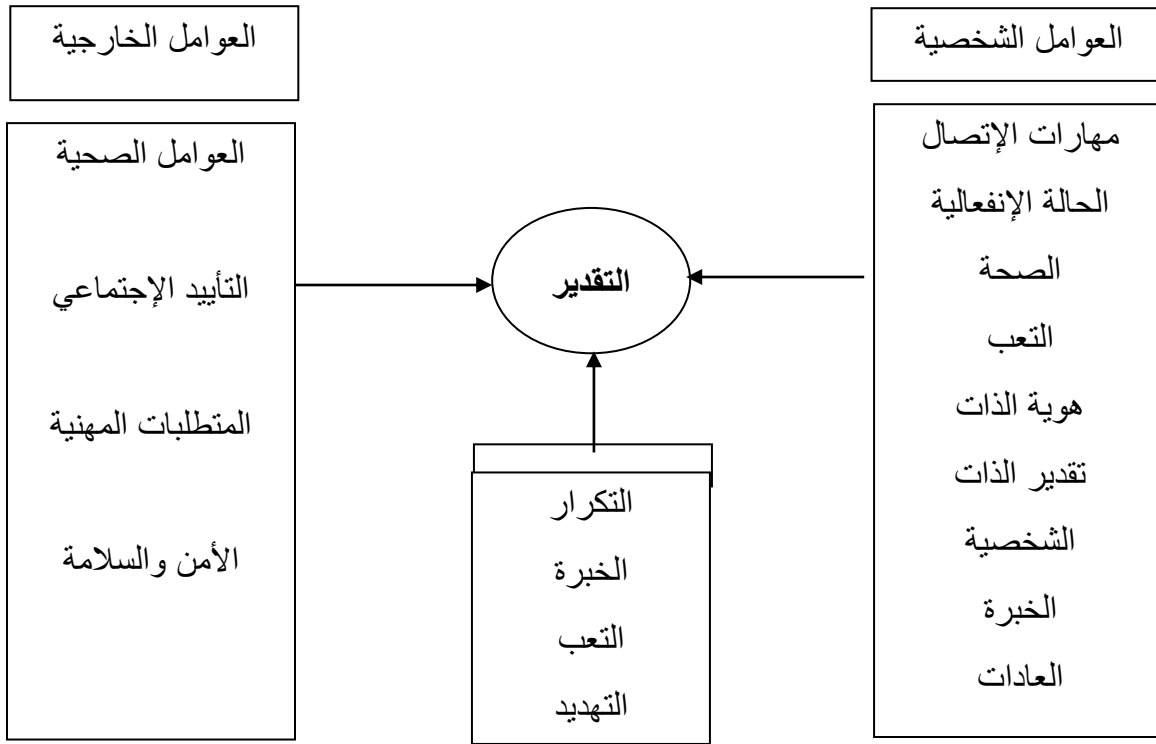
3/ نظرية التقدير المعرفي: قدم هذه النظرية (لازاروس 1970 ) نتيجة للإهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي، والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على الطبيعة المكونة للموقف، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط، وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف، ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها العوامل الشخصية، والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الإجتماعية، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه، وتعرف نظرية التقدير المعرفي للضغوط بأنها تنشأ عندما يوجد تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقسيم التحديد وإدراكه في مرحلتين هما:

المرحلة الأولى: وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغط.

المرحلة الثانية: وهي التي حدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>- توفيق هارون الرشيدى: الضغوط النفسية ونظرياته، المكتبة الأنجلومصرية للنشر والتوزيع، مصر، 1999، ص50.

<sup>2</sup>- بدر أحمد حامد: السلوك التنظيمي، دار القلم، الكويت، 1982، ص 18-19.



شكل (01) يبين نظرية التقدير المعرفي<sup>1</sup>

النظرية الفيسيولوجية "تعتبر هذه النظرية من أقدم النظريات التي حاولت تفسير ظاهرة ضغوط العمل، بحيث ترجع للباحث الكندي هانس سيلبي Hans Selye وقد شرح نظريته في كتابه " ضغوط الحياة " عام 1936، حيث بين بأن الضغط متغير غير مستقر، و هو إستجابة لعامل ضاغط، و الذي وصفه على أساس التكيف الجسدي لتغير مفاجئ أو مستمر للمحيط<sup>2</sup>.

وقد إكتشف سلسلة متصلة من الإستجابات يكمن التنبأ بها وسمائها بالأعراض العامة للتكيف، بحيث كشفت دراسة " سيلبي " أن أسلوب مواجهة الإنسان لهذه الأحداث الضاغطة وسوء تكيفه الفيسيولوجي قد

1- وليد السيد خليفة، مراد علي عيسى: الضغوط النفسية و التخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي: المفاهيم النظرية البرامج ، دار الوفاء للطباعة والنشر ،الإسكندرية، 2008، ص، 153

2- فاروق السيد عثمان : مرجع سابق ، ص 101.

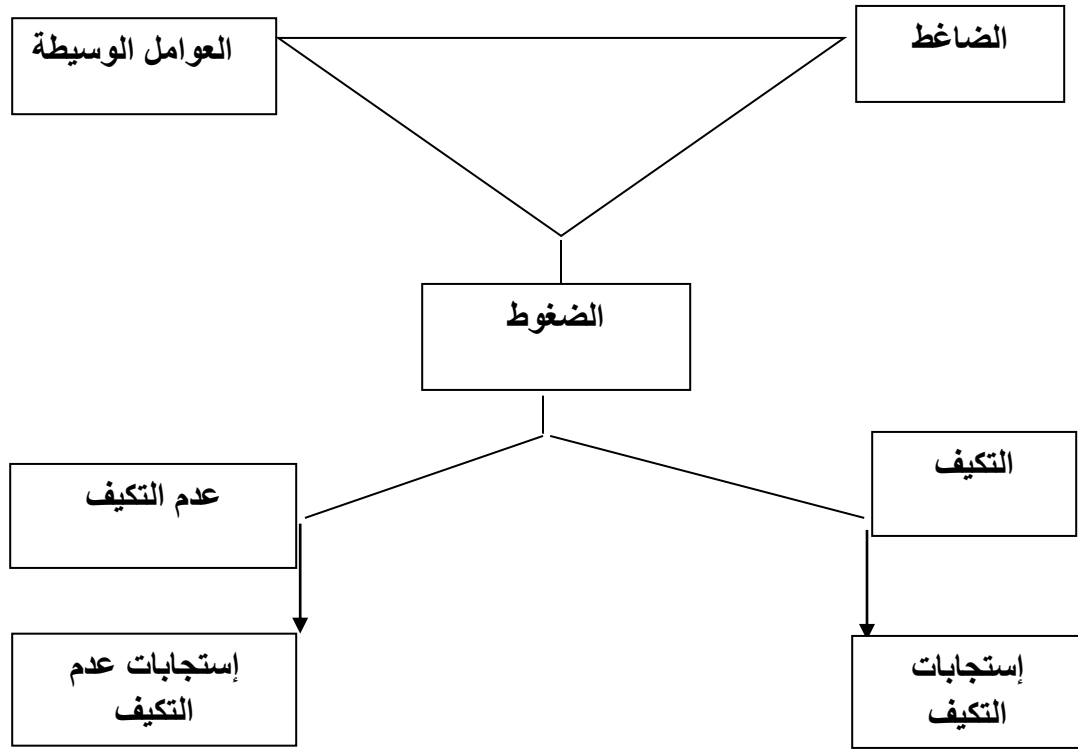
يصبحان مصدرا للضغط وحدد "سيلي" ثلاث مراحل لأعراض التكيف وهي: مرحلة الإنذار، مرحلة المقاومة، مرحلة الإستنزاف، أما عن عوامل الضغط فقد أرجعتها هذه النظرية إلى ثلاثة عوامل وهي:

• عوامل الضغط الجسدي: مثل الأصوات المزعجة، الإصابات، الجرح، الحوادث...الخ

• عوامل الضغط النفسي: مثل القلق، الإنهاك، الوحدة، الإرهاق...الخ

• عوامل الضغط الاجتماعي: مثل الصراعات المهنية، الظروف الحياتية و المعيشية

الصعبة، الخلافات العائلية، العلاقات الإجتماعية، العزلة الإجتماعية...الخ<sup>1</sup>



الشكل (02) تخطيط عام لنظرية سيلى<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- المرجع نفسه، ص 98.

<sup>2</sup>- المرجع نفسه، ص 97.

## ثالثاً: مراحل الإصابة بضغط العمل:

يمكن التمييز بين المراحل الأتية والتي تمر بها عملية التعرض والإصابة بالضغط:

## المرحلة الأولى: مرحلة التعرض للضغط

ويطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخلياً أو خارجياً، ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر: زيادة ضربات القلب، الأرق، توتر الأعصاب، الضحك الهستيري، سوء إستغلال الوقت، الإستهداف للحوادث، الحساسية للنقد<sup>1</sup>.

## -المرحلة الثانية: مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط)

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة للتعامل مع هذه التغيرات ويأخذ رد الفعل إحدى الإتجاهين إما المواجهة fight أو الهروب flight وذلك في محاولة للتغلب عليها أو الهروب والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل أو أصيب بالضغط<sup>2</sup>.

-المرحلة الثالثة: مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف<sup>3</sup>.

يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تطورات إضافية، بالإضافة لمحاولة التكيف مع ما حدث فعلاً، فإذا نجح ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل ينتقل الفرد للمرحلة التالية

1- حسين حريم، السلوك التنظيمي، ط 3، دار الحامد للنشر، عمان الأردن، 2009، ص 342.

2- المرجع نفسه، ص 343.

3- سحراء انور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد 36، 2013، ص 42.

-المرحلة الرابعة:

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار لفترة زمنية طويلة، حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف ويمكن الإستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر من أهمها:

- الإستياء من جو العمل وإنخفاض معدلات الإنجاز و التفكير في ترك الوظيفة
- الإصابة بالأمراض النفسية مثل النسيان المتكرر، السلبية، اللامبالاة، والإكتئاب.
- الإصابة بالأمراض العضوية: كقرحة المعدة، السكر، ضغط الدم.<sup>1</sup>

رابعا: مسببات ومصادر ضغوط العمل:

- غموض دور الفرد في المؤسسة:

ويقصد بذلك شعور الفرد بصعوبة العمل الذي يؤديه، وقد ينتج شعور الفرد بالضغط لعدة أسباب منها:

- عدم فهم الفرد لأبعاد وجوانب عمله و عدم توافر المعلومات التي يحتاجه الفرد في عمله.
- قصور قدرات الفرد و توتر العلاقات بين الأفراد في العمل.
- فقدان سيطرة الفرد على عمله من حيث وتيرة العمل وتدفق العمل وإتخاذ القرارات.
- عبئ العمل الزائد كثيرا أو القليل جدا و غموض مناخ العمل غير الآمن.<sup>2</sup>
- ظروف العمل المادية: وهي التي تسبب الإرهاق والتوتر والشعور بالقلق بعدة نواحي:
- بيئة العمل المادية وطريقة تقسيم مكان العمل، مستوى الإضاءة.
- درجة الحرارة والرطوبة.

<sup>1</sup> - محمد إسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق: دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2005، ص-ص 46-44.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه ، ص 53.

وتتمثل صعوبة العمل نفسه بما يلي:

- عدم معرفة الفرد الدور المطلوب منه وعدم وجود وصف وظيفي
- معدلات أداء عالية لا تتناسب مع الوقت المحدد للعمل و تلبية عمل أكبر من القدرات المتاحة للفرد<sup>1</sup>

-مسببات الضغوط الناشئة عن جماعة العمل:

- الإفتقار للتماسك الجماعي.
- إفتقار الفرد إلى دعم الجماعة ومؤازرتها.
- التنزع والصراع بين الأفراد والجماعة<sup>2</sup>.
- الضغوط التي تسببها المنظمة: حيث تسبب المنظمة ضغوطا كثيرة لأعداد كبيرة من العاملين منها ما يتعلق بالهيكل التنظيمي، وبعضها بثقافة المنظمة، والبعض الآخر له علاقة بعمليات الإتصال والقيادة وإتخاذ القرارات<sup>3</sup>.

• مسببات الضغوط خارج المنظمة:

- وتكون ناشئة عن عوامل ومؤثرات وظروف ليست لها علاقة بعمل الأفراد أو الجماعة أو المنظمة التي يعمل فيها، فقد تتعلق بحياة الفرد الخاصة وما يتعرض له من أحداث شخصية أو إنفعالية مستمرة من وظيفة إلى وظيفة ومن بلد إلى آخر والتي تؤدي إلى مشكلات عائلية بسبب عدم رغبة الزوجة الإنتقال معه<sup>4</sup>.
- صراع الدور: ينشأ هذا النوع من التوتر للتعارض والإختلاف بين توقعات العاملين من التنظيم وتوقعات التنظيم من العاملين<sup>5</sup>.

1- معن محمود وآخرون، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار حامدي للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 40.

2- المرجع نفسه، ص 41.

3- المرجع نفسه، ص-ص، 114-116.

4- علي عسكر، ضغوط العمل وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، ط 2، مصر، 2000، ص 74.

5- عبد الناصر محمد حمودة: تحليل مسارات العلاقة بين سلوك المشرف ومترتباته على المرؤوسين، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد 04، العدد 01، الكويت، 2013، ص 67.

- الإختلاف بين الرؤساء والمرؤوسين بسبب الصراع على السلطة
  - العوامل الشخصية التي تتعلق بحالة الفرد ومن الأمثلة على ذلك وفاة عزيز او قرب الإحالة على التقاعد
  - نقل العامل إلى مكان عمل آخر، ويتفاوت العاملون في شخصياتهم وخصائصهم وسماتهم وميولهم ومدى قابليتهم للضغوط وتكيفهم معها ومدى شعور الفرد بقدراته على السيطرة على زمام الأمور والأحداث<sup>1</sup>.
- مسببات الضغوط الخاصة بجوانب شخصية الفرد: هناك مجموعة من العوامل الشخصية التي تسبب في شعور الأفراد بالضغوط من عدمه ومن أهم هذه العوامل:
- 01/ إختلاف شخصية الفرد كمسبب للشعور بضغوط العمل: قد تتكون الضغوط الموجودة في بيئة العمل واحدة إلا أن الشخصية المختلفة للأفراد هي التي تعطي الفرصة للفرد بأن يشعر بالضغوط دون شخص آخر.
- 02/ إختلاف قدرات الأفراد: تتفاوت القدرات من فرد إلى آخر، ويلعب ذلك دورا في تفاوت الشعور بضغوط العمل ومن هذه القدرات:
- القدرة على تحمل الأعباء والمهام الصعبة.
  - القدرة على تحمل المسؤولية وقد تكون مسؤولية الإشراف على الآخرين والمسؤولية عن أشياء مادية في الأفراد.
- 03/ القدرة على التعامل والتأقلم مع الضغوط: فبعض الأفراد لديهم القدرة على التكيف مع ضغوط العمل، ومع أن مصادر الضغوط واحدة إلا أن لها ردود فعل مختلفة من جانب الأفراد.
- 04/ مدى إدراك الفرد للضغوط: فالأفراد يختلفون في مدى إدراكهم للضغوط من حولهم، ويرجع ذلك إلى التفاوت بين المعاني المدركة بواسطة الأفراد ومدى فهمهم وتفسيرهم لها<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>- زاهد محمد ديرمي: السلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 144.

<sup>2</sup>- صلاح الدين، محمد عبد الباقي: السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر 2003، ص 336-337.



## خامسا: عناصر ضغوط العمل

قد بين والاس وسيزلاجي أن الضغوط تجارب داخلية تختلف وتولد عدم توازن نفسي أو فيسيولوجي للفرد وهي تكون نتيجة لعوامل في البيئة الخارجية (المنظمة أو الشخص) عناصر رئيسية ثلاثة للضغوط في العمل تتمثل في:

01- عنصر المثير: تمثل المثيرات الأولية الناتجة عن مشار الضغوط ويكون مصدرها البيئة أو المنظمة أو الفرد

02- عنصر الإستجابة: ويمثل ردود الفعل الفيسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل: القلق والتوتر والإحباط.

03- عنصر التفاعل وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة<sup>1</sup>.

وبهذا يكون ضغط العمل متكونا من ثلاثة عناصر هي المشاعر وردود الفعل والتفاعل، بحيث يشعر الفرد بالمثيرات الأولية ثم ينتج عن ذلك الشعور ردود فعل فيسيولوجية ونفسية وسلوكية حاصلًا بذلك تفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة<sup>2</sup>.

## سادسا: أنواع ضغوط العمل

أ/ الضغوط الإيجابية: وهي الضغوط النافعة والمفيدة للفرد والمنظمة التي يعمل بها، وتتسم بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز والدافع للنجاح والإنجاز، وتعطي الفرد إحساسا بالقدرة على الإنتاج والشعور بالسعادة والسرور، وتؤدي الضغوط المهنية الإيجابية إلى إرتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى الموظفين من الناحية الكمية والنوعية معا، و تساعد على التفكير وتحافظ على التركيز في العمل، وتمد الفرد بالقوة والثقة والتفاؤل بالمستقبل، وتمنحه الإحساس بالمتعة والقدرة على التعبير عن إنفعالاته وتزوده بالحيوية والدافعية لإتخاذ قرارات رشيدة<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>- المرجع نفسه: ص 45

<sup>2</sup>-معن محمود و آخرون ، مرجع سابق ، ص 112.

<sup>3</sup>- بن زروال فتيحة: الإجهاد على مستوى المنظمة، المصادر والتأثيرات وإستراتيجية المواجهة، دراسات نفسية وتربوية ، العدد 04، جوان 2010، ص 139.

ب/ الضغوط السلبية: وهي الضغوط الضارة أو المؤذية ذات الإنعكاسات السلبية على كل من الفرد والمنظمة التي يعمل بها، ويترتب عليها شعور الفرد بالإحباط وعدم الرضا والإرتباك في العمل، وتسبب الضغوط المهنية السلبية إنخفاضاً في الروح المعنوية والشعور بالأرق والإرهاق والقلق وبالفشل والتشاؤم من المستقبل، ويزداد تأثيرها على متخذي القرار كلما إنخفض الدعم الإجتماعي الذي يتلقونه من أفراد المجتمع ورؤسائهم في قمة الهرم الإداري.<sup>1</sup>

### سابعاً: آثار ضغوط العمل

1- آثار ضغوط العمل السلبية: إن الإحساس بتزايد ضغوط العمل يترتب عليه بعض الآثار السلبية الضارة للفرد والمنظمة ويمكن تلخيص هذه الآثار فيما يلي:

#### أ/ آثار الضغوط على الفرد:

- آثار سلوكية: إن من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغييرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، وغالبا ما تكون هذه التغييرات إلى الأسوأ وذات آثار سلبية ضارة سواء على الأجل القصير أو الأجل الطويل ومن أهم هذه التغييرات المعاناة من الأرق، الإفراط في التدخين إضطراب الوزن فقدان الشهية، التغيير في عادات النوم، إستخدام الأدوية المهدئة، العدوانية والتخريب، وعدم إحترام الأنظمة والقوانين في المنظمة...<sup>2</sup>
- أعراض نفسية (سيكولوجية): إن إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه يترتب عنه حدوث بعض الإستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقاته بالآخرين، ومن أهم تلك الآثار الأعراض النفسية: الحزن والكآبة والشعور بالقلق واللامبالاة...<sup>3</sup>
- آثار جسدية: تمتد نتائج تزايد الضغوط على الفرد لتحدث بعض الآثار السلبية على الفرد وسلامته البدنية، ومن أهم الأعراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب ضغوط العمل هي: الصداع، قرحة المعدة، السكري، أمراض القلب وضغط الدم...<sup>4</sup>

1- فاروق عبد الله فليح، السيد محمد عبد المجيد: مرجع سابق ، ص 306.

2- عمر مصطفى النعاس: الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، إدارة المطبوعات والنشر، ليبيا، 2008، ص 67.

3- فاروق عبد الله فليح، السيد محمد عبد المجيد: مرجع سابق ، ص 310-311.

4- راوية حسن: السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2003، ص 411.

ب/ آثار الضغوط على المنظمة: يمكن إجمال أهم الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة في ما يلي:

- \_ زيادة التكاليف المالية: مثل التأخر عن العمل، الغياب أو التوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، تكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل.
- \_ تدني مستوى الإنتاج وإنخفاض جودته.
- \_ صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية.
- \_ الإستياء من جو العمل وإنخفاض الروح المعنوية.
- \_ عدم الرضا الوظيفي.
- \_ الغياب والتأخر المتكرر عن العمل.
- \_ إرتفاع معدلات الشكاوى والتظلمات وعدم الدقة في إتخاذ القرارات.
- \_ سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.
- \_ سوء الإتصالات بسبب غموض الدور وتشوه المعلومات.
- \_ التسرب الوظيفي (دوران العمل).
- \_ الشعور بالفشل<sup>1</sup>.

2\_ آثار ضغوط العمل الإيجابية: إن العديد من المنظمات إن لم يكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك لأثارها السلبية على الفرد والمنظمة معا.

ولكن الحقيقة غير ذلك إذ أن لضغوط العمل آثار إيجابية أيضا مرغوب فيها إلى جانب أثارها السلبية غير المرغوب فيها ومن الآثار الإيجابية ما يلي:

- \_ تحفز على العمل و تجعل الفرد يفكر في العمل.
- \_ يزداد تركيز الفرد و ينظر الفرد إلى عمله بتميز.
- \_ التركيز على نتائج العمل و النوم بشكل مريح.

1- ناصر محمد العديلي: إدارة السلوك التنظيمي، مكتبة الإسكندرية، مصر، 1993، ص 98.

\_ الشعور بالمتعة والحيوية والنشاط والثقة والنظر للمستقبل بتفائل<sup>1</sup>.

### ثامنا: إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

ب/ إستراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد:

- التأمّل: هناك طرق عديدة للتأمّل كل هذه الطرق تسعى إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسمية العميقة وتستند كثير من هذه الطرق على بعض تمارينات "اليوقا" وفيها يجلس الفرد في وضع مستريح وعينه مغلقتان، وعادة ما تكون التمارينات مرتين ولمدة عشرين دقيقة ، والهدف من وراء ذلك تفرغ الذهن وتحقيق الإسترخاء.<sup>2</sup>
- الإسترخاء: يعتمد الإسترخاء على الجلوس مستريحا وهادئ ثم التفكير في علة واحدة أو شخص معين أو الدعاء لله مع كل نفس يلتقطه الفرد ، ويؤدي هذا إلى نفس النتائج التي تؤدي إليها طريقة التأمّل، فإن إسترخاء العقل لا يتم إلا من خلال الإسترخاء العام للجسم.<sup>3</sup>
- التدريب على تتبع تغيرات الجسم: من أكثر طرق الإسترخاء عملية إستخدام جهاز إلكتروني مصمم لكي يدرب الناس ويزيد وعيهم بأي تغيرات في الجسم، وبناء على ذلك يسلك الفرد تصرفا معيناً يحاول أن يسيطر من خلاله على هذه التغيرات، فمثلا إذا أشار الجهاز إلى ظواهر جسمية للتوتر مثل إرتفاع ضغط الدم وسرعة النبض، فإن الشخص يمكنه أن يسيطر على ذلك جزئيا.
- التركيز: إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذو معنى وأهمية، ولمدة ثلاثون دقيقة يمكن أن يساعد في تخفيف حدة الضغوط النفسية للعمل، ويعتمد التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد عليها الطرق الأخرى للإسترخاء، فعضلات الفرد وحواسه ومخه يتم شحذها وتنشيطها وتركيزها في شيء محدد، بعيدا تماما عن موضوعات التوتر والضغوط النفسية، فالتركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط ويريح العقل والعضلات والحواس بعد إنشغالها.<sup>4</sup>

1- خالد عيادة عليّات: ضغوط العمل وأثرها على الأداء ، دار الخليج للنشر والتوزيع ، عمان ، 2011، ص 88-89.

2- أحمد ماهر: السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2003، ص 293.

3- المرجع نفسه ، ص 294.

4- عثمان حمود الخضر: التفكير (أساليب ومهارات)، مكتب آفاق للنشر، الكويت، 2000، ص 87 ، 88.

- التمرينات الرياضية: يمكن القول أنه من الثابت أن للكفاءة البدنية للفرد دورا في مواجهة الآثار الجانبية السيئة لضغوط العمل، وتؤدي ممارسة التمرينات الرياضية إلى فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد، فمن المعروف أن الشخص الذي يمارس التمرينات لا يرهق بسرعة مثل الشخص الذي لا يمارس أي تمرينات ، كما أن الشخص المصاب بالإرهاق تكون قدرته منخفضة في تحمل أعباء جسمانية ونفسية للعمل<sup>1</sup>.

إستراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة: وذلك من خلال الأساليب الرئيسية التالية:

- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم: حيث أن المخالفات التي يقع فيها الكثير من الإداريين في ممارساتهم اليومية بسبب عدم إتباعهم للمبادئ المتعارف عليها في الإدارة التنظيم تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمؤوسمهم، لذا يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد، مما يؤدي إلى شيوع جو من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية<sup>2</sup>.
- تصميم وظائف ذات معنى: حيث تفقد الكثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب كزيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف أي متعة في أداء العمل، بحيث ينقلب العمل إلى أداء روتيني ممل، كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من إنعدام حرية التصرف فيها، وعليه يكون العلاج أو الوقاية متمثلة في تصميم وإعادة تصميم الوظائف بالشكل المناسب.
- إعادة تصميم الهيكل التنظيمي: إذ يمكن تصميم الهيكل التنظيمي بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط مثل إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج وظائف، بالإضافة إلى إمكانية توظيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات والأقسام.
- تطوير نظم الإختيار والتعيين: وذلك يتم عن طريق إختيار أفراد لديهم القدرة على أداء العمل المطلوب، وكذلك تخفيض إعادة الوظيفة من خلال تصميم نظم تدريب متطورة وخلق نظم عادلة للحوافز وتقييم الأداء<sup>3</sup>.

1- أحمد ماهر: السلوك التنظيمي، مرجع سابق ، ص-ص 294-297.

2- محمد جمال الكفافي: الإستثمار في الموارد البشرية للمنافسة العالمية، الدار الثقافية للنشر، مصر، 2007، 41.

3- سليم بطرس جلد: الإستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات، دار الراجية للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 128-129.

## خلاصة:

يرجع تزايد الإهتمام بموضوع ضغوط العمل إلى تنامي القناعة بأن هذه الضغوط تؤثر على صحة العامل وإنتاجيته وعلى سلامة السلوك التنظيمي في كل جوانبه المتعلقة بأداء الموارد البشرية للمنظمة، كما يمكن تفسير هذا الإهتمام بالإمكانية النظرية للسيطرة على هذه الضغوط وضبط مصادرها ومعالجة آثارها من قبل المنظمة المعنية كونها تمثل جانباً داخلياً لهذه المنظمة، خلافاً للضغوط الخارجية مثل العوامل الإقتصادية والسياسية والإجتماعية وغيرها من الضغوط التي لا تملك المنظمة في أغلب الأحيان سيطرة عليها، وجلّ ما قد تقدمه للعاملين فيها هو حلول تلطيفية لمعالجة آثارها.

# الفصل الثالث

## الأداء المهني

تمهيد

أولاً: أهمية الأداء المهني

ثانياً: نظريات الأداء المهني

ثالثاً: عناصر وأبعاد الأداء المهني

رابعاً: مكونات ومحددات الأداء المهني

خامساً: العوامل المؤثرة على الأداء المهني

سادساً: أسباب ومظاهر ضعف الأداء

سابعاً: تقييم الأداء (مفهوم، أهمية، أهداف، نموذج تقييم المرضين)

ثامناً: ضغوط العمل والأداء المهني

خلاصة

## تمهيد

الأداء نشاط يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقه، بالمنتجات التي تسعى المؤسسة بمختلف توجهاتها إلى تحقيقها، ولا شك أن الأداء يدل على ما يتمتع به الموظفون في المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الصحية بصفة خاصة من قدرات وإمكانيات ومهارات، فإذا كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب إنجازه فإنه يحقق الغرض المطلوب منه، أما إذا كان لا يرقى إلى المستوى المطلوب لإنجازه فإنه يتطلب استحداث وسائل وطرق جديدة وتكوين الموظفين أثناء الخدمة على ذلك لرفع كفاءتهم وتحسين مستوى أداءهم وهذا لا يتم التعرف عليه إلا في ظل تقييم أداء الموظفين من أجل بسط النقائص ونقاط الضعف وتحديد الإحتياجات التكوينية اللازمة لتحسينها وتداركها بشكل يساهم بفعالية في رفع قدرات الموظفين بغية الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء.



أولاً: أهمية الأداء المهني: و تتبلور أهمية الأداء فيما يلي:

- 1- يعد الأداء مقياساً لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر، وكذلك على أداء أعمال أخرى مختلفة نسبياً في المستقبل، وبالتالي يساعد في إتخاذ القرارات الخاصة بالنقل والترقية.
- 2- غالباً ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد، وهذا ما يؤدي إلى إهتمام الفرد بأدائه لعمله ومحاولة تحسينه.
- 3- يرتبط الأداء بالحاجة إلى الإستقرار في العمل، فإذا حدثت أي تعديلات في أنظمة الإدارة، فإن العاملين ذوي الأداء المتدني يكونون مهددين بالإستغناء عن خدماتهم.<sup>1</sup>

ثانياً: نظريات الأداء المهني:

1- نظرية الإدارة العلمية: يعتبر فريدريك تايلور (Taylor 1856) من أبرز ممثلي نظرية الإدارة العلمية وقد لاحظ أن العمال ينتجون إنتاجاً يقل عن طاقتهم الإنتاجية، كما وجد أنه ليس هناك معيار واحد ومحدد للإنتاج أو الناتج اليومي، المتوقع للعمال وأنه ليس هناك علاقة واضحة وثابتة بين الأجر والإنتاج كما أشار إلى ذلك كل من (العديلي 1995) و(بدر 1982) وقد ركزت هذه النظرية على وسائل وطرق زيادة الإنتاجية، وتم ذلك عن طريق تحديد معيار علمي لمعدل إنتاج العامل، وهذا المعيار العلمي مبني على أساس دراسة الوقت والحركة كما أكدت هذه النظرية على ضرورة الإختيار العلمي للعاملين وضرورة تدريبهم على أفضل طريقة لأداء العمل، وقد قدمت وسائل التخطيط وجدولة الإنتاج، وإعتبرت العنصر البشري مثله مثل أي موارد متاحة في المؤسسة من آلات وأموال مواد خام، وأكدت على ضرورة التحكم في هذا العنصر من أجل زيادة الإنتاجية.<sup>2</sup>

2- نظرية التقسيم الإداري: يعتبر هنري فايول Fayol من أبرز رواد هذه النظرية والتي تؤكد على إبراز الهيكل التنظيمي الرسمي ككل مقسم إلى إدارات، وأقسام تقوم بأنشطة متخصصة بما يحقق زيادة الكفاءة الإنتاجية ونقص التكاليف، كما تؤكد على تسلسل الهيكل الإداري حيث تتسلسل السلطة من أعلى إلى أسفل نتيجة لعملية التفويض وقد وجد فايول fayol أن النشاط في إدارة الأعمال يمكن أن ينقسم إلى ست

<sup>1</sup> فايز عبد الرحمان الفروخ: التعليم وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 44.45.

<sup>2</sup> عبد الرحمان بن أحمد هيجان: ضغوط العمل: منهج شامل لمصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998، ص 104.

مجموعات رئيسية هي: نشاطات فنية، نشاطات تجارية، نشاطات مالية، نشاطات أمنية، نشاطات محاسبية، نشاطات إدارية، وقد إهتم كذلك في دراسته بالأنشطة الإدارية باعتبارها أهم هذه الأنشطة وقسمها إلى خمس عناصر هي: التخطيط، التنظيم، التوجيه، التنسيق، والرقابة، كما صاغ أربعة عشر مبدأ من مبادئ الإدارة التي توصل إليها نتيجة مشاهداته وخبراته مؤكدا أنها تضمن حسن أداء المدير لدوره إذا ما إلتزم بها وسار عليها وهذه المبادئ هي :

- 1- تقسيم العمل- السلطة والمسؤولية- الإنضباط في العمل- وحدة الأمر.
- 2- وحدة الإتجاه- تغليب مصلحة المؤسسة على مصلحة العامل- المكافآت.
- 3- المركزية- التسلسل الهرمي- النظام- المساواة- الإستقرار الوظيفي.
- 4- الإبتكار والمبادأة و العمل بروح الفريق<sup>1</sup>.

3- النظرية البيروقراطية: تنسب هذه النظرية إلى عالم الإجتماع الألماني ماكس فيبر 1864 weber حيث تعد نظريته الخاصة بهياكل السلطة، من أهم الدراسات التي أسهم بها، فقد قام بتحليل كثير من التنظيمات وأساليب توزيع السلطة داخل تلك المؤسسات، وإهتم كذلك بتوضيح مفهوم السلطة التي تصدر من خلال المراكز الموجودة داخل تلك المؤسسات، بحيث يقبل الأفراد العاملين بها طواعية على تنفيذها، كما يبين ويبر حسب(محمود1985) أسلوب الشرعية لممارسة السلطة في تلك المؤسسات وقسمها إلى ثلاثة أقسام هي (السلطة البطولية، السلطة التقليدية، السلطة القانونية الرشيدة).

ومن هنا يلاحظ أن النموذج البيروقراطي لا يهتم بزيادة الإنتاجية بقدر إهتمامه بالنواحي الشكلية التي تحكم علاقات الأفراد دون إعتبار للنواحي السلوكية مع إهمال الجانب الإنساني الذي أثبتت النظريات الحديثة أهميته بالنسبة لمفهوم الإنتاجية وتحسين الأداء<sup>2</sup>.

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

2- النمر سعود محمد: السلوك الإداري، مطابع جامعة الملك سعود، الرياض، 1990، ص 98.

04-نظرية العلاقات الإنسانية: تركز نظرية العلاقات الإنسانية على الإهتمام بالجوانب الإنسانية والإجتماعية 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 بإعتباره إنسانا وجدانيا وفعاليا أكثر منه رشيدا ومنطقيا، وقد أثبتت نتائج التجارب التي قام بها إلتون مايو وزملاؤه التي أجريت في جامعة هوثورن Howthorne بشركة جينيرال إلكتروك، أن نقص الإنتاج يغير إلى عدم الإهتمام بحل مشكلات العاملين والتحرر من عبئ الضغوط للإدارات العليا،<sup>1</sup> وعند تخفيف قيود العمل زالت مشكلة نقص الإنتاج وإرتفعت معدلات الكفاءة الإنتاجية، كما كشفت نتائج التجارب أيضا أن الحافز الإقتصادي 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 1890 Lewin والتي توصل من خلالها إلى أن أسلوب القيادة الديموقراطي هو الأسلوب الأفضل، كما كشفت دراسته عن أهمية المشاركة في الإدارة و أثرها في حفز المرؤوسين على الأداء الجيد.<sup>2</sup>

### ثالثا: عناصر وأبعاد الأداء المهني:

#### أ/ عناصر الأداء المهني:

عندما يوصف الأداء بأنه النتائج التي يحققها الموظف حينئذ تتضح الكثير من العوامل المساهمة أو المؤثرة في الأداء، وتخضع هذه العوامل لسيطرة الموظف بينما يخرج البعض الآخر عن هذه السيطرة، وتبرز من هنا ثلاثة عناصر للأداء المهني هي:

- الموظف: بما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات وإهتمامات وقيم وإتجاهات ودوافع.
- الوظيفة: بما تتصف به الوظيفة من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل ممتع فيه تحد وتحتوي على عنصر التغذية الراجعة كجزء منه.

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

<sup>2</sup>- السيد الحسيني: النظرية الإجتماعية ودراسة التنظيم، دار المعارف، مصر، 1985، ص 136.

- الموقف: بما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.<sup>1</sup>

ب/ أبعاد الأداء المهني:

### 1- البعد التنظيمي للأداء المهني:

نقصد بالأداء التنظيمي الطرق والكيفيات التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء، مع الإشارة إلى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكلية التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية الاقتصادية، وهذا يعني أنه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير الاجتماعية الاقتصادية، يختلف عن ذلك المتعلق بالفعالية التنظيمية.<sup>2</sup>

### 2- البعد الاجتماعي للأداء المهني:

يشير البعد الاجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفاء الأفراد لمؤسساتهم وتتجلى أهمية ودور هذا الجانب في كون الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلبا على المدى البعيد إذا إقتصرت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي، وأهملت الجانب الاجتماعي في مواردها البشرية فكما هو معروف في أدبيات التسيير أن جودة التسيير في المؤسسة ترتبط بمدى تلازم الفعالية الاقتصادية مع الفعالية الاجتماعية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - ماريون امي هاييز: إدارة الأداء دليل شامل للإشراف الفعال، معهد الإدارة العامة للنشر والتوزيع، الرياض، 1984، ص 273.

<sup>2</sup> - سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر، الأردن، 2003، ص 40.

<sup>3</sup> - مصطفى يوسف كافي: إدارة الأداء، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 22.

## رابعاً: مكونات ومحددات الأداء المهني:

## أ/ مكونات الأداء المهني:

يتكون مفهوم الأداء المهني من مكونين أساسيين الأول الكفاءة والثاني الفعالية، بمعنى أن المؤسسة التي تتميز بالأداء فهي تجمع بين الفعالية والكفاءة لذلك فإنه من المفيد أن نتعرض لكل من المفهومين بالتحليل وذلك على النحو التالي:

## ● الفعالية:

ينظر الباحثون في علم الإدارة إلى الفعالية إلى أنها أداة من أدوات مراقبة الأداء في المؤسسة، إنطلاقاً من أن الفعالية تمثل معيار درجة تحقيق الأهداف الموضوعية، وقد تعددت وجهات النظر حول ماهية وطبيعة ومفهوم الفعالية، فقد إعتبر المفكرون التقليديون أن الفعالية تتمثل في الأرباح المحققة، وبهذا فإن فعالية المؤسسة تقاس بحجم الأرباح فيها.<sup>1</sup>

## ● الكفاءة:

قد عرفها كل من ولسر وروكيرشن بأنها قدرة المؤسسة ومعنى ذلك أنها تشير إلى العلاقة بين المدخلات والمخرجات وتقاس من خلالهما فهي القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل الإمكانيات، والنشاط الكفؤ هو الأقل كلفة حيث نستنتج من هذا التعريف أن الكفاءة ترتبط بتحقيق ما هو مطلوب بشرط تدني المدخلات أي إستعمال مدخلات أقل، كما تعرف الكفاءة على أنها "الإستخدام الأمثل للموارد المؤسسية بأقل تكلفة ممكنة دون حصول أي هدر يذكر"، وهي مفهوم يقتصر على إستخدام الموارد الإنتاجية المتاحة للمؤسسة، أي أنه يرتبط بالدرجة الأولى بعنصر التكلفة والعلاقة بين المدخلات والمخرجات.<sup>2</sup>

## ب/ محددات الأداء المهني:

جذب هذا الموضوع إنتباه الكثير من الباحثين والممارسين في محاولات متعددة لمعرفة ماهية العوامل التي تحدد مستوى الأداء الفردي، ولتفسير التذبذب فيه صعوداً وهبوطاً ومحددات الأداء هي:

<sup>1</sup>- العميان، محمود سليمان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، الأردن، 2015، ص 72.

<sup>2</sup>- إبراهيم محمد محاسنة: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2013، ص-ص 109-

- 1- الدافعية الفردية: يجب أن يتوفر لكل فرد الدافع على العمل، وقد يكون هذا الدافع قويا أو ضعيفا.
- 2- مناخ أو بيئة العمل: يجب أن يتم تهيئة مناخ العمل، سواء على مستوى التنظيم كله أو الإدارة أو القسم أو على جميع المستويات، بحيث يؤدي إلى إشباع حاجات الفرد، والتي هي إنعكاس لدافعه على العمل.
- 3- القدرة على أداء العمل المطلوب: يجب أن تتوافر لدى الفرد القدرة على أداء العمل المحدد له<sup>1</sup> وهناك عوامل أخرى تنتج عن تفاعل الموظف مع الموقف فيما يتعلق بالأداء المطلوب و هي:

- 1- ما يعرفه الفرد عما يجب عمله في الموقف.
- 2- الوسائل المتوفرة للعمل في الموقف.
- 3- القدرات التي لدى الفرد للعمل في الموقف.
- 4- ما يمكن أن يشبعه الفرد من حاجات نتيجة العمل في الموقف.<sup>2</sup>

#### خامسا: العوامل المؤثرة على الأداء المهني:

تتأثر العوامل التي تحدد الأداء بالموظف (أي القدرات والخبرة السابقة) وممارسات الموارد البشرية وبيئة العمل بحيث من المحتمل أن تكون المعرفة الصريحة مشكلة كبيرة لأنه عندما يتم التعرف على نقص المعرفة وتحديده، فيكون لدى الموظفين فرص عديدة لملاً الفجوة، رغم هذا ترتبط مشكلات الأداء أكثر بالمعرفة الإجرائية.

بالنسبة للمعرفة الإجرائية ربما تكون لدى الموظفين بالفعل المعرفة بأداء مهمة معينة لكن ربما لا يكون لديهم المهارة للقيام بسبب نقص المعرفة للممارسة بالنسبة للدافع، فإن مؤشرات العجز ربما تكون قد سبب(أعراض للنجاة) التي تشتمل على صيانة مشاعر الموظفين المتعلقة بالإحباط، الإستياء، والغضب، وربما يكون لهذه المشاعر تأثيرات سلبية قوية على الدافع، وربما يبذل الموظفون حدا أدنى للطاقة بأعمالهم لهذا هناك ثلاث خصائص فريدة تحدد الأداء والمعرفة الصريحة والمعرفة الإجرائية والدافع بالإضافة لذلك

1- عصمت سليم الغزالي: الحكمانية في الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 51.  
2- فايز عبد الرحمان الفروخ: مرجع سابق، ص 46.

يمكن أن تؤثر ممارسات الموارد البشرية وبيئة العمل على الأداء عند التعامل مع مشكلات الأداء، يحتاج المديرون أولاً لتحديد أي من هذه العوامل تتعلق بالأداء وبعد ذلك مساعدة الموظف على تحسين أدائه.<sup>1</sup>

### سادساً: أسباب ومظاهر ضعف الأداء:

#### أ/ أسباب ضعف الأداء:

- قلة التغذية الراجعة عن الأداء.

- ضعف التحفيز.

- ضعف في المعرفة والمهارات.

- معدات وإحتياجات غير كافية أو غير ملائمة للعمل.

- ضعف في التركيز على الزبائن والمجتمع والمحيط.<sup>2</sup>

#### ب/ مظاهر ضعف الأداء:

يمكن إبراز وملاحظة ضعف الأداء من مظاهر تظهر في المؤسسة والعاملين من خلال النقاط التالية:

- الإنتاجية الضعيفة وغير الجيدة في مواصفاتها.
- عدم إنهاء الأعمال في الوقت المحدد.
- الصدام المستمر بين الإدارة والموظفين وخاصة الجدد.
- عدم الانسجام مع ثقافة المؤسسة السائدة.
- فقدان الحافزية وازدياد حالة اللامبالاة لدى العاملين.
- تجنب وفقدان روح المخاطرة والتأخير في إتخاذ القرارات.
- عدم وجود رغبة في النمو والتطور الوظيفي.<sup>3</sup>

1- هارمان أتيئيس: إدارة الأداء، ترجمة د سامح عبد المطلب عامر، دار الفكر، عمان- الأردن، 2011، ص 115.

2- مصطفى يوسف كافي: مرجع سابق، ص 69.

3- المرجع نفسه، ص - ص 67-68.

## سابعاً: تقييم الأداء

أ/ مفهومه:

ينظر إلى تقييم الأداء على أنه العمليات والدراسات التي ترمي لتحديد مستوى العلاقة التي تربط بين الموارد المتاحة وكفاءة إستخدامها من قبل المؤسسة مع دراسة تطور العلاقة المذكورة خلال فترات زمنية متتابعة أو فترة زمنية محددة عن طريق إجراء المقارنات بين المستهدف والمتحقق من الأهداف بالإستناد إلى مقاييس ومعايير معينة<sup>1</sup>.

كما يعرف أيضا بأنه الأداة التي تستخدم للتعرف على نشاط المشروع بهدف قياس النتائج المحققة ومقارنتها بالأهداف المرسومة بغية الوقوف على الإنحرافات وتشخيص مسبباتها مع إتخاذ الخطوات الكفيلة لتجاوز تلك الإنحرافات وغالبا ما تكون المقارنة بين ما هو متحقق فعلا وما هو مستهدف في نهاية فترة زمنية معينة وهي سنة في الغالب<sup>2</sup>.

ب/ أهمية تقييم الأداء:

يحظى موضوع التقييم المؤسسي بإهتمام خاص قد يتعدى مهمة تنفيذ البرامج، والسبب هو الرغبة في معرفة مدى نجاح البرامج الحكومية وبرامج المنظمات في تحقيق أهدافها، وتستعمل وسائل التقييم المتطورة بدلا من الوسائل التقليدية وتتخذ القرارات و تصنع القرارات الجديدة وتبدأ الدورة بتكرار نفسها والتقييم يصبح الوظيفة الأساسية لمساعدة الإداريين أو منفذي البرامج كي يخططوا ويعدلوا نشاطاتهم بهدف تحقيق العمل المطلوب<sup>3</sup>.

1- مجيد الكرخي: تقييم الأداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2015، ص 31.

2- علي السلمي: قياس وتقييم الأداء كمدخل لتحسين جودة الأداء المؤسسي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2009، ص 159

3- محمد قدرى حسن: إدراج الأداء المتميز-قياس الأداء-تقييم الأداء-تحسين الأداء-مؤسسيا وفرديا، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2015، ص-ص 167-169.



كما تستهدف عملية تقييم الأداء ثلاث غايات على مستوى كل من المنظمة المدير والفرد الموظف التنفيذي:

• أهميتها على مستوى المنظمة:

- 1- إيجاد مناخ ملائم من الثقة والتموظف الأخلاقي الذي يبعد احتمال تعدد شكاوى الموظفين إتجاه المنظمة.
- 2-رفع مستوى أداء الموظفين واستثمار قدراتهم مما يساعدهم على التقدم والتطور
- 3-تقييم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية ونتائج العملية يمكن أن تستخدم كمؤشرات للحكم على دقة هذه السياسات و مساعدة المنظمة على وضع معدلات أداء معيارية دقيقة<sup>1</sup>.

أهميتها على مستوى المديرين:

- 1-دفع المديرين والمشرفين إلى تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية وتعزيز قدراتهم الإبداعية للوصول إلى تقويم سليم وموضوعي لأداء تابعيهم.
- 2-دفع المديرين إلى تطوير العلاقات الجيدة مع المرؤوسين والتقرب إليهم للتعرف على المشاكل والصعوبات<sup>2</sup>.

• أهميتها على مستوى الموظفين:

- 1-تجعل الموظف أكثر شعور بالمسؤولية وذلك لزيادة شعوره بالعدالة وبأن جميع جهوده المبذولة تأخذ بالحسبان من قبل المنظمة.
- 2-دفع الموظف للعمل بإجتهد وجدية و إخلاص ليتقرب فوزه بإحترام وتقدير رؤسائه معنويا وماديا<sup>3</sup>.

ج/ أهداف تقييم الأداء:

- 01- توفير معلومات هامة فيما يخص مستوى أداء العاملين، تساعد في تحديد الأساس الواقعي الذي يجب أن تبدأ منه جهود التطوير الإداري، وبذلك فإن نتائج تقييم الأداء يمكن أن تكون مرشداً أو موجهاً لعدد برامج التطوير الإداري.

1- أحمد ماهر: مرجع سابق ، ص 611.

2- محمد الصيرفي: إدارة الموارد البشرية، دار الفكر الجامعي، مصر 2007، ص 210.

3- حمزة الجبالي: تنمية الأداء الوظيفي والإداري، دار المشرق الثقافي ودار أسامة، عمان، الأردن، 2008، ص 8.

- 02- الكشف عن الطاقات والقدرات الكامنة لدى الأفراد وغير المستغلة في عملهم الحالي ويمكن أن يكون ذلك مدخلا لإعادة تقييم العمل وتوزيع المسؤوليات والأعباء والأدوار بما يكفل الاستفادة من هذه الطاقات والقرارات البشرية غير المستغلة.
- 03- الكشف عن العاملين الذين لا تتفق قدراتهم وإستعداداتهم مع ما يقومون به من أعمال تتطلب مستوى أعلى من القدرات والمهارات.
- 04- معاونة الرؤساء الإداريين في إكتشاف جوانب الضعف والقصور في كفاءة العاملين، والعمل على تقويتها وتوفير الأساس الموضوعي العادل لمكافأة المجدين من العاملين ومعاينة المقصرين.
- 05- تقدير مدى صلاحية إختبارات التوظيف والوسائل والطرق التي إتبعت لإتمامها إلى جانب عمليات التعيين، حيث يتم وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.<sup>1</sup>
- 06- تحديد الإحتياجات التدريبية ومدى كفاءة وصلاحية برامج التدريب ومدى الحاجة إلى تطويرها ومجالات هذا التطوير، ومدى حاجة العاملين إلى برامج تدريبية لتقوية جوانب ضعفهم في مجالات أخرى.
- 07- رفع معنويات العاملين وخلق مناخ صالح للعلاقات الإنسانية وشعور العاملين، بأن مختلف أساليب وسياسات التوظيف هي قواعد موضوعية وعادلة جوهرها الكفاءة الوظيفية.
- 08- إستمرار الرقابة والإشراف على أداء العاملين فالرؤساء ملزمون بوضع تقديرات عن أداء مرؤوسهم، ووضع هذه التقديرات يتطلب من الرؤساء متابعة ومراقبة نشاط وأداء مرؤوسهم بصفة مستمرة.
- 09- إشعار العاملين بالمسؤولية، فهم طالما يدركون أن نتائج أداءهم للأعمال الموكلة إليهم وكذا سلوكهم الوظيفي سيكون موضع تقييم من الرؤساء.
- 10- دعم العلاقة بين العاملين و جهة الإدارة، فوجود أسس تكفل الموضوعية والعدالة في الحكم على كفاءة العاملين وتجنب أي مجال للمحاباة والأهواء الشخصية للرؤساء.

<sup>1</sup>- صلاح الدين عبد الباقي، الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية في المنظمات، الدار الجامعية للتوزيع والنشر، مصر، 2000، ص 114.

11- كشف ما قد يكون من مشكلات إدارية، سواء عدم تعاون العاملين مع المشرفين، أو وجود صراع بينهم وبين المشرفين، أو نقص إنتاجية غالبية العاملين مما يكشف عن عدم وجود معايير عادلة لتحديد مستوى الإنجاز المطلوب.<sup>1</sup>

#### د/ نموذج تقييم الممرضين في الجزائر

بعد مراجعة القوانين الأساسية للتوظيف العمومية (الأمر، 03-06) المؤرخ في 26 يوليو 2006 وإستجابة للمتطلبات الاجتماعية والإقتصادية للموظفين في الإدارة العمومية، خاصة بعد أن مست الإحتجاجات جميع القطاعات الحيوية: التربية، التكوين، التعليم والصحة وعلى إثره تم إصدار القوانين الأساسية تباعا وصدر القانون الأساسي بالموظفين المنتمين لأسالك شبه الطبيين للصحة العمومية ( المرسوم التنفيذي رقم 11-121 الصادر بتاريخ 20 مارس 2011.<sup>2</sup>

و شد نص القانون الأساسي للتوظيف العمومية 03-06 في مادته 97 على ما يلي " يخضع كل موظف أثناء

مساره المهني إلى تقييم مستمر وفقا لمناهج ملائمة". وجاءت المادة 71 كذلك أن الهدف من تقييم الموظف:

الترقية في الدرجات، الترقية في الرتبة، منح إمتيازات مرتبطة بالمدودية وتحسين الأداء، منح الأوسمة التشريفية والمكافآت.

كما نصت المادة 99 من نفس القانون على أن تقييم الموظف يرتكز على معايير موضوعية تهدف على وجه الخصوص إلى تقدير:

-إحترام الواجبات العامة والواجبات المنصوص عليها في القوانين الأساسية، الكفاءة المهنية، الفعالية والمدودية، كيفية الخدمة.

وزيادة على هذه المعايير، نص القانون الأساسي للموظفين المنتميين إلى أسالك شبه طبيين 11-121 في فصله السادس (التقييم) وفي المادة 15 يقيم شبه الطبيين للصحة العمومية حسب النتائج المرتبطة بما يأتي: تحقيق الأهداف، روح المبادرة، المشاركة في أعمال الأبحاث والمنشورات والعروض ذات الطابع العلمي، الملف

<sup>1</sup>- محمد قدري حسن، مرجع سابق ، ص-ص 257-259.

<sup>2</sup>- لحرر ميلود: التنشئة التنظيمية وعلاقتها بالتنشئة التنظيمية وعلاقتها بالأداء المهني عند الممرضين دراسة ميدانية في المؤسسات الصحية بوهران، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإجتماعية، جامعة وهران، 2015/2016، ص 88.

الإداري في جانبه التأديبي. إلا أن هذه المعايير يغلب عليها الطابع الإداري أكثر ماهي عملية وموضوعية ولا تستند إلى أسس علمية نظراً لإختلاف الأسلاك المكونة للسلك الشبه الطبي ونقصد بذلك أن كل سلك يتطلب نظام تقويم للأداء يأخذ بالاعتبار المهام والواجبات التي يجب توفرها و يمكن ملاحظتها وقياسها دورياً من أجل تسيير المسار المهني للعامل وتطويره مهنياً وكذلك زيادة فعالية المؤسسة<sup>1</sup>.

### ثامناً: ضغوط العمل والأداء المهني:

تشير نتائج الدراسات التي أجريت بهذا الصدد إلى إتجاهات مختلفة فبعض الدراسات تشير إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل و الأداء حيث تقف الضغوط كعقبات 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 تأثر هذه الضغوط على الأداء الجسدي 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 إستدلال تصبح ضعيفة كما قد يلجأ الفرد للعدوانية مع الزملاء و المرؤوسين و الرؤساء لأن كافة حواسه وطاقاته العقلية و النفسية موجّهة 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.

و يقول 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.<sup>2</sup>

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 إمتصاص قدرات الأفراد في

1- المرجع نفسه : ص 89.

2- خضير كاظم وآخرون: السلوك التنظيمي - مفاهيم معاصرة، ط1، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 302.

محاولة منهم لمكافحة ذلك الضغط وبالتالي إستنفاد قدراتهم فيصاب الفرد بالأرق ويتردد في إتخاذ القرارات لذلك فإن أصحاب هذا الإتجاه 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>

1- المرجع نفسه: ص ، 303.

## خلاصة

من خلال هذا الفصل تم تناول الأداء المهني الذي يعد مجموعة من الأنشطة والمهام التي يقوم بها الأفراد داخل المنظمة من أجل تحقيق أهداف خاصة به وأخرى خاصة بالمنظمة مع التطرق إلى مختلف جوانبه، عناصره، معاييرها، وأهم العوامل التي تؤثر على أداء الفرد. كما ألقينا الضوء بشيء من التفصيل على عملية تقييم الأداء التي يوصى القيام بإجراءاتها للمتخصصين ذوي الخبرة في هذا المجال لما لها من أثر على الفرد العامل و انعكاسها على مستوى أدائه لأنها عملية تقيس كفاءة الأداء والحكم على الفرد ومحاولة تحسين أداءه وتحفيزه للوصول إلى مستويات عالية.

# الفصل الرابع

## الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

ثانياً: المنهج المستخدم

ثالثاً: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

خلاصة

تمهيد:

تعتبر الإجراءات المنهجية للدراسة من المراحل الأساسية التي تخضع لها كل دراسة علمية حيث تكمن قيمة أي بحث علمي في التحكم السليم بالطرق والأساليب المنهجية، وتوظيف الأدوات والتقنيات التي تتماشى وطبيعة مشكلة الدراسة، وعلى ضوء هذا تم الإعتماد على طرق منهجية تساعد على التحكم أكثر في الموضوع والوصول إلى الأهداف المسطرة في بداية كل دراسة.



## أولاً: مجالات الدراسة

نعني بمجالات الدراسة النطاق الذي أجريت فيه الدراسة ويتمثل في:

1\_ المجال المكاني: تم إجراء الدراسة الراهنة على مستوى المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس ببيكارية وهي عبارة عن مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي تم إنشائها تطبيقاً للمرسوم التنفيذي رقم 08/61 المؤرخ في صفر 1429 الموافق ل 24 فيفري 2008، المعدل والمتمم للمرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 02 جمادى الأول 1428 الموافق ل 19 مايو 2007 والمتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الإستشفائية، والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية و العلاج، وإعادة التأهيل الطبي، تغطي سكان مجموعة من البلديات، تحدد المشتملات المادية للمؤسسة بقرار من الوزير المكلف و يرأسها مدير.

- تسمية المؤسسة: سميت المؤسسة العمومية الإستشفائية -بوقرة بولعراس- تبسة على إسم المجاهد بوقرة بولعراس الذي ولد في 1925/07/01، بدأ العمل بالمستشفى بمدينة تبسة سنة 1948، وكان مناضلاً 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 الإستقلال عمل كمسؤول بمديرية الصحة والسكان بولاية عنابة إلى غاية التقاعد، وافته المنية في 2000/12/14.

- موقع المؤسسة: تقع المؤسسة العمومية الإستشفائية -بوقرة بولعراس- ببلدية بكارية ولاية تبسة، والتي تبعد عنها مسافة 09 كيلومترات، يحدها شمالاً دار الطفولة المسعفة، وجنوباً دار رعاية الشباب الصم والبكم، أما شرقاً فيحدها دار العجزة وثانوية شرقي لخضر، وغرباً الدرك الوطني والجمارك.

- مهام المؤسسة:

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

- ضمان حفظ الصحة والنقاء ومكافحة الأضرار والآفات الإجتماعية و تطبيق البرامج الوطنية للصحة.

- ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم، كما يمكن إستخدام المؤسسة العمومية الإستشفائية-بوقرة بولعراس- كميدان للتكوين الطبي وشبه الطبي والتكوين في التسيير الإستشفائي على أساس إتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين.

#### ب- الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

• المدير: يعين مدير المؤسسة العمومية الإستشفائية بقرار صادر عن وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات.

• مكتب الأمانة العامة: ويشمل مكتب التنظيم العام ومكتب الإتصال اللذان بدورهما تتفرع منهما أربع مديريات يترأسها أربعة نواب مديرين مسؤولين عن المديريات الفرعية التي يساعدها المدير في التسيير وهي كالتالي:

• مديرية الموارد البشرية وتشمل مكتبين :

- مكتب التكوين و مكتب تسيير الموارد البشرية.

• مديرية المالية والوسائل وتشمل المكاتب التالية:

- مكتب الميزانية والمحاسبة و مكتب الصفقات العمومية إضافة إلى مكتب الوسائل العامة والهيكل.

• مديرية المصالح الصحية وتشمل المكاتب التالية:

- مكتب القبول و مكتب التعاقد وحساب التكاليف.

- مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية.

• مديرية التجهيزات الطبية والتجهيزات المرفقة و يشمل مكتبين:

- مكتب صيانة التجهيزات المرفقة و مكتب صيانة التجهيزات الطبية.

ج/ مصالِح ووحدات المؤسسة الإستشفائية: إن المؤسسة العمومية الإستشفائية كغيرها من المؤسسات لها مصالِح ووحدات صحية وهي تشتمل على المصالِح والوحدات التالية:

- مصلِحة الطب الباطني: وتضم وحدة إستشفاء نساء ورجال، وقدرة إستيعابها 66 سرير.
- مصلِحة الأمراض الصدرية: وتضم وحدة إستشفاء رجال ونساء وقدرة إستيعابها 43 سرير.
- مصلِحة الأمراض المعدية: وتضم وحدة إستشفاء رجال ونساء وقدرة إستيعابها 12 سرير.
- المصلِحة المرجعية للأنفلونزا الموسمية 18 سرير.
- وحدة طب الأورام قدرة إستيعابها 08 أسرة.
- مصلِحة التأهيل الوظيفي: وتضم وحدة إستشفاء ووحدة للفحص، قدرة إستيعابها 12. سرير.
- مصلِحة الإستعجالات الطبية: بها وحدة الإستقبال والفرز والوضع تحت الملاحظة، ووحدة العلاج المكثف وقدرة إستيعابها 08 أسرة.
- مصلِحة المخبر المركزي: وتضم علم الأحياء المجهرية والكيمياء الحيوية.
- مصلِحة بنك الدم.
- مصلِحة الأشعة Echo-pelvienn- RX-Scanner-Mamographie .
- مصلِحة الصيدلية: بها وحدتي تسيير المواد الصيدلانية ووحدة توزيع المواد الصيدلانية.
- مصلِحة الكشف العضلي والدماغي EEG-EMG.
- مصلِحة الكشف عن الجهاز الهضمي والكبد RECTOSCOPIE\_FIBROSCOPIE .
- مصلِحة الكشف عن الجهاز التنفسي EFR-FIBROONCHOQUE.

2\_المجال الزمني: يتمثل المجال الزمني للدراسة في الفترة الزمنية المحددة لإجراء الأبحاث والمهام الخاصة بالدراسة حيث يقوم الباحث فيها بتحديد الفترة الزمنية الكافية لإجراء بحثه والحصول على نتائج لدراسته،

ويعمد الباحث إلى تقسيم هذه الفترة الزمنية إلى مراحل متتالية تسمح بإجراء البحث بطريقة منظمة، وفي هذه الدراسة قسمت الفترة الزمنية المحددة إلى مرحلتين:

أ/ مرحلة الدراسة الإستطلاعية: لقد بدأنا دراستنا الإستطلاعية في شهر فيفري حيث قمنا بإجراء مقابلات مع مختلف المسؤولين في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس-بكارية- وأولها كانت مع السيد مدير المؤسسة قصد السماح لنا بإجراء التريص الميداني، وتحديد مدته. إضافة إلى معرفة الأساسيات التي تدير عليها المؤسسة كمرحلة أولية، إضافة إلى الحصول على بعض المعلومات المتعلقة بالهيكل التنظيمي للمؤسسة، وعدد مواردها البشرية، وكل ما من شأنه أن يخدم هذه الدراسة من خلال زيارات ومقابلات مع مختلف الأعضاء الفاعلين وإجراء جولات داخل المؤسسة لملاحظة الأداء وكل ما يتعلق بالموضوع.

ب/ مرحلة الدراسة الميدانية:

- لقد بدأت دراستنا بقيام الباحثين بإجراء مقابلات مع الأعضاء الفاعلين في المؤسسة العمومية الإستشفائية، وهم رؤساء مصالح في الغالب من أجل الحصول على معلومات وبيانات من شأنها أن تخدم موضوع البحث وكان ذلك يوم 6 مارس 2020.

- وفي يوم 10 مارس 2020 تم إجراء جولات إضافية لإستكمال الملاحظات المتعلقة بالمرضى والأداء والمهام.

- في يوم 2020/03/31 تم توزيع الإستمارات على المبحوثين حيث قدرت ب 96 إستمارة.

- في يوم 2020/05/15 تم إسترجاع الإستمارات والمقدر عددها ب 63 إستمارة.

3\_المجال البشري: يشكل مجتمع الدراسة الميدانية ركيزة أساسية من ركائز البحث في مجال العلوم الإجتماعية عموما.

وبما أن دراستنا تهدف إلى الوقوف على ضغوط العمل والأداء المهني للمرضى في المؤسسة الإستشفائية.

فإن مجتمع دراستنا يتكون من ممرضي المؤسسة الإستشفائية بكارية، وبما أن العدد الكلي للمرضى في هذه المؤسسة يقدر ب 96 ممرض، فقد اعتمد الباحثين على المسح الشام لكون مسوحات العينة تسفر عن

نتائج أكثر دقة من التعدادات، ولأن المسح الشامل يتيح الوقت للإشراف الدقيق على الأعمال الميدانية وتجهيز النتائج وتقليل الأخطاء البشرية<sup>1</sup>.

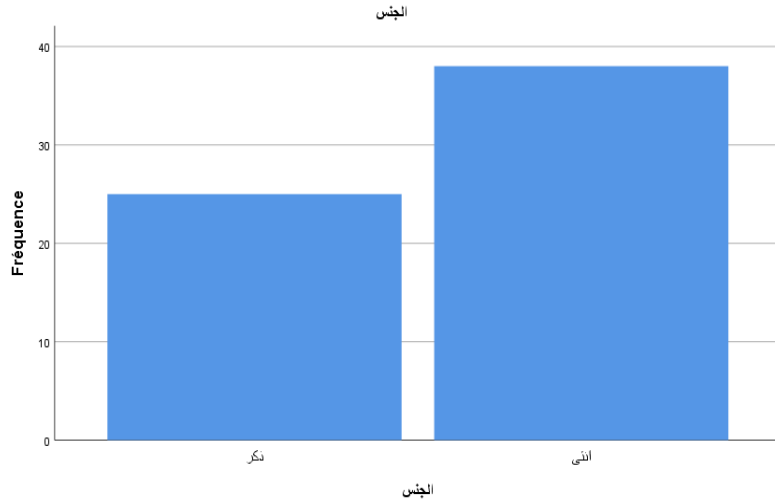
### - خصائص العينة

#### - الجنس:

الجدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة
ذكر	25	39.7%
انثى	38	60.3%
المجموع	63	100%

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26



الشكل رقم (3) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

نلاحظ من خلال الجدول و الشكل السابقين أن أغلب مفردات العينة هم إناث، وذلك بنسبة 60.3% و الذكور قدرت نسبتهم بـ: 39.7% ويمكن تفسير هذا الفرق بين الجنسين كون تخصص التمريض يشمل الفئة النسوية أكثر مقارنة بالفئة الذكورية.

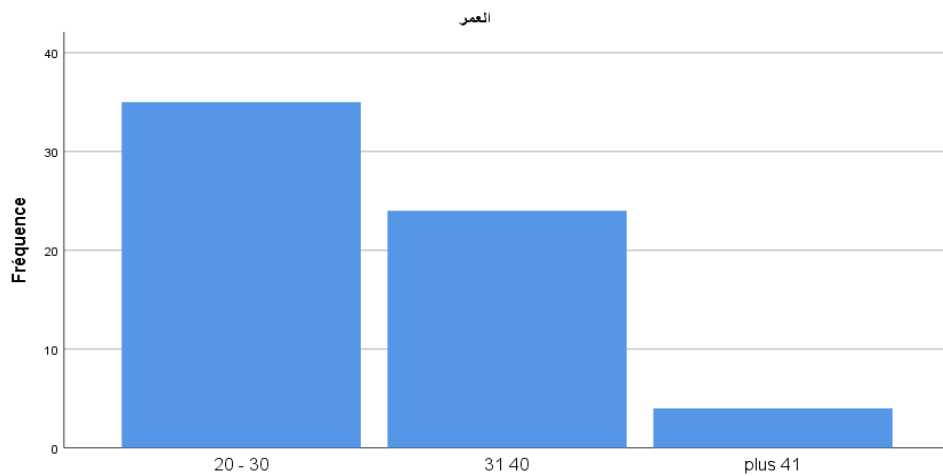
1- عبد الحميد البلداوي، البحث العلمي والتحليل الإحصائي دار الشروق، الأردن، 2007، ص 49.

- الفئة العمرية:

الجدول رقم (2) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية

السن	من 20 الى 30	من 31 الى 40	أكثر من 41	المجموع
التكرار	35	24	4	63
النسبة	55.6%	38.1%	6.3%	100%

المصدر من اعداد الطالب انطلاقا من مخرجات برنامج SPSS V26



الشكل رقم (4) توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية

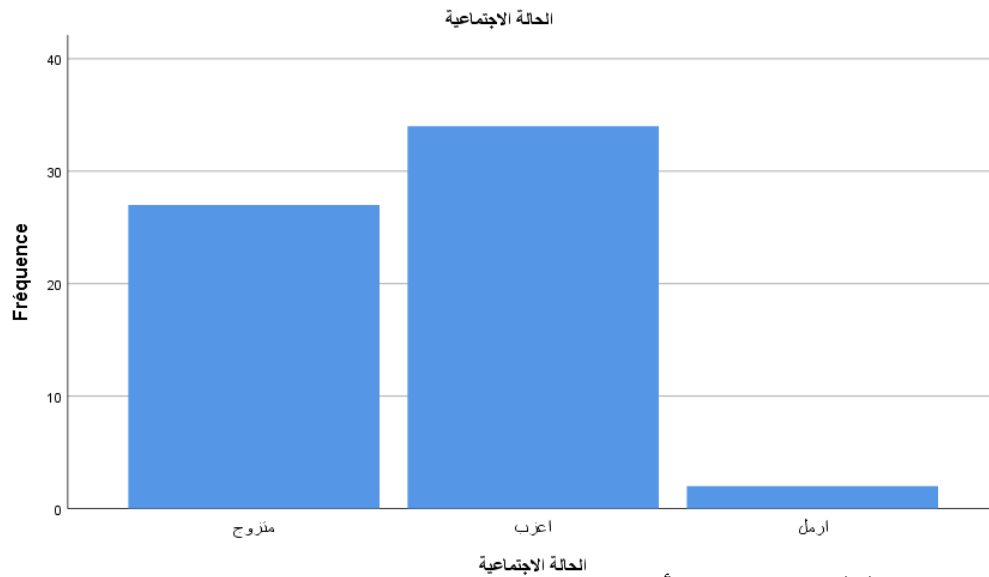
نلاحظ من خلال الجدول و الشكل السابقين أن النسبة الأكبر من الموظفين، هي فئة [من 20 الى 30 ] بنسبة قدرت بـ 55.6% وتليها الفئة [من 31 الى 40] بنسبة قدرت بـ 38.1% أما الذين اعمارهم أكبر من 40 سنة فكانت بنسبة [6.3%] وذلك لأن أغلب الموظفين في المستشفيات عبارة عن شباب وكهلة.

- الحالة الإجتماعية :

الجدول رقم (3) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الإجتماعية

الحالة الإجتماعية	أعزب	متزوج	مطلق	أرمل	المجموع
التكرار	34	27	0	2	63
النسبة	54%	42.9%	0	%3.2	100%

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26



الشكل رقم (5) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الإجتماعية

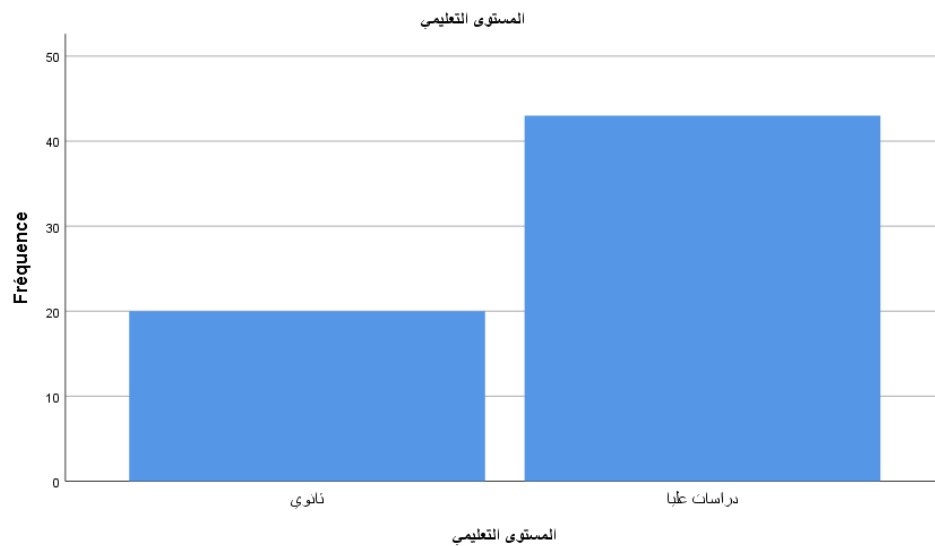
نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة الأكبر في الحالة الإجتماعية هم الفئة العازبة بنسبة 54% أي ما يعادل 34 يلها بعد ذلك فئة المتزوجين بنسبة قدرت بـ 42.9% ما يعادل 27 أما الفئة التي تلها بنسبة 3.2% وهي فئة الأراامل ما يعادل 2 أفراد.

- المستوى التعليمي:

الجدول رقم (4) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المجموع	دراسات عليا	ثانوي	متوسط	المستوى التعليمي
63	43	20	0	التكرار
100%	68.3%	31.7%	0	النسبة

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26



الشكل رقم (6) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

نلاحظ من خلال الجدول و الشكل أعلاه أن النسبة الغالبة لتوزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي دراسات عليا قدرت بـ: 68.3% تليها نسبة 31.7% لمؤهل الثانوي .

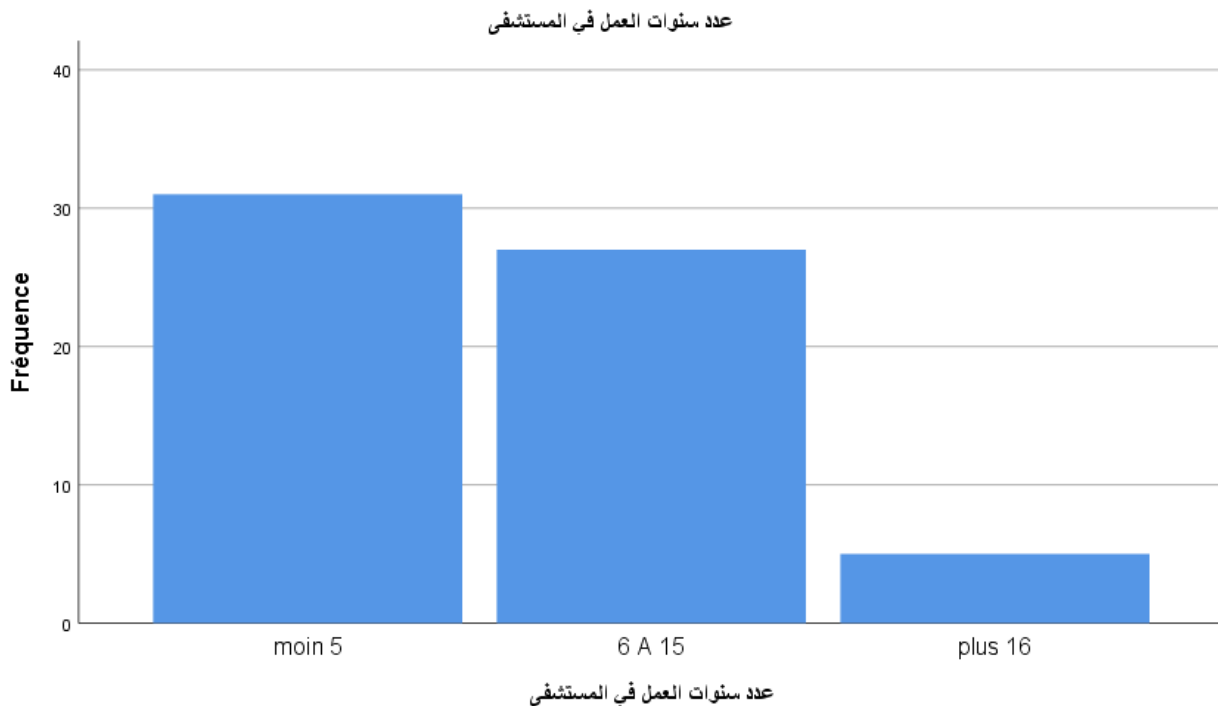


- عدد سنوات العمل في المستشفى

الجدول رقم (5) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات العمل في المستشفى

عدد سنوات العمل	أقل من 5 سنوات	من 6 الى 15 سنة	16 فما فوق	المجموع
التكرار	31	27	5	63
النسبة	49.2%	42.9%	7.9%	100%

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26



الشكل رقم (7) توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات العمل في المستشفى

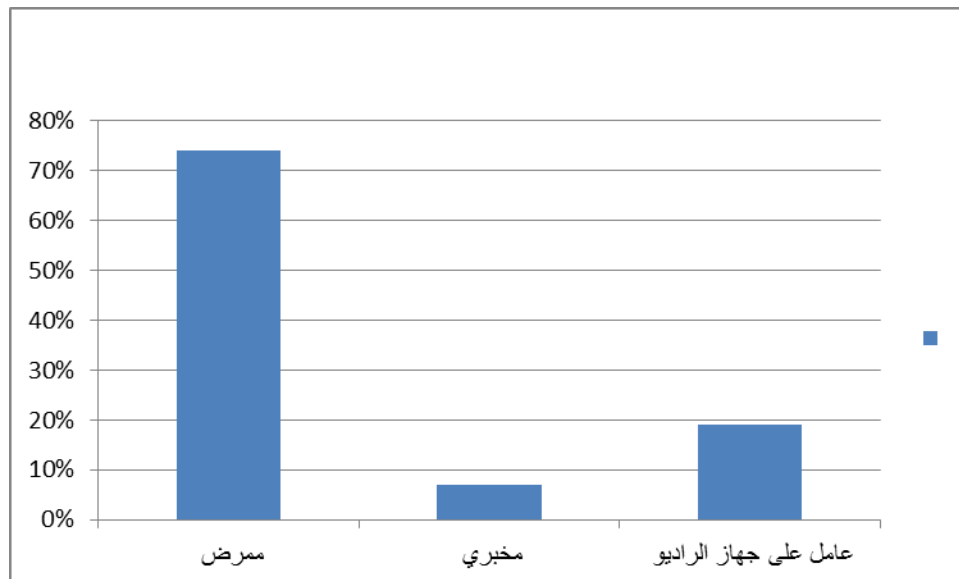
نلاحظ من خلال الجدول و الشكل السابقين أن معظم العمال لهم خبرة [أقل من 5 سنوات ] بنسبة 49.2% يليها بعد ذلك العمال الذين لهم خبرة [من 6 إلى 15 سنة] بنسبة 42.9% وهي نسب تكاد تكون متقاربة بين الفئتين ثم نجد أن الأفراد الذين خبرتهم [16 فما فوق] بنسبة قدرت : 7.9% ما يعادل 5 أفراد.

- التخصص:

الجدول رقم (6) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص

التخصص	ممرض	مخبري	عامل على جهاز الراديو	المجموع
التكرار	47	4	12	63
النسبة	74.6%	6.3%	19%	100%

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26



الشكل رقم (8) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص

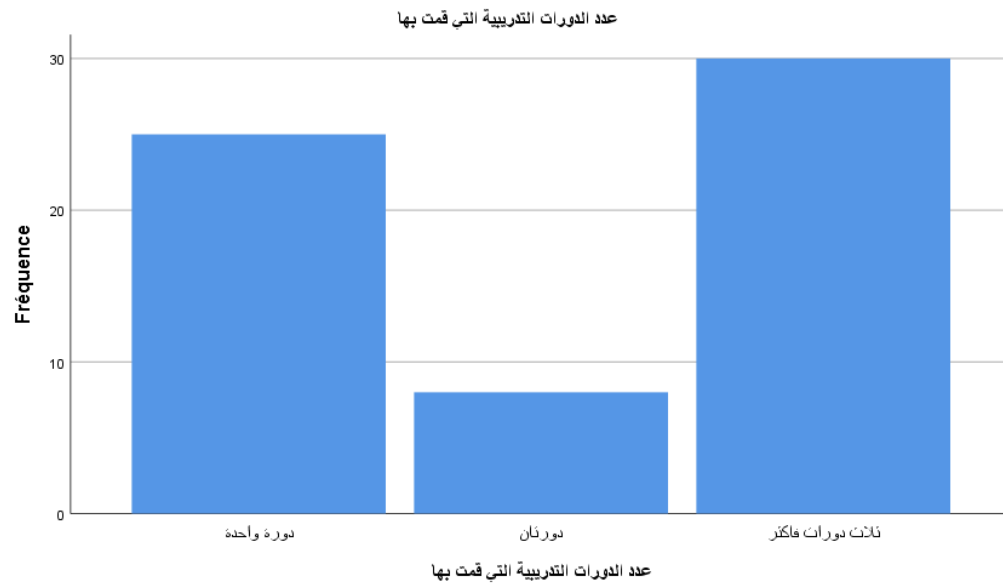
نلاحظ من خلال الجدول و الشكل السابقين أن النسبة الطاغية بالنسبة للتخصصات هم فئة الممرضين بنسبة قدرت بـ: 68.3% تليها بعد ذلك فئة العمال على جهاز الراديو بنسبة 19% يليها بعد ذلك فئة المخبريين حيث قدرت نسبتهم بـ: 6.3% وهو التوزيع الطبيعي حسب متطلبات العمل.

- عدد الدورات التدريبية التي قمت بها :

الجدول رقم (7) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد الدورات التدريبية

الدورات التدريبية	دورة واحدة	دورتان	ثلاث دورات	المجموع
التكرار	25	8	30	63
النسبة	39.7%	12.7%	47.6%	100%

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26



الشكل رقم (9) توزيع أفراد العينة حسب متغير عدد الدورات التدريبية

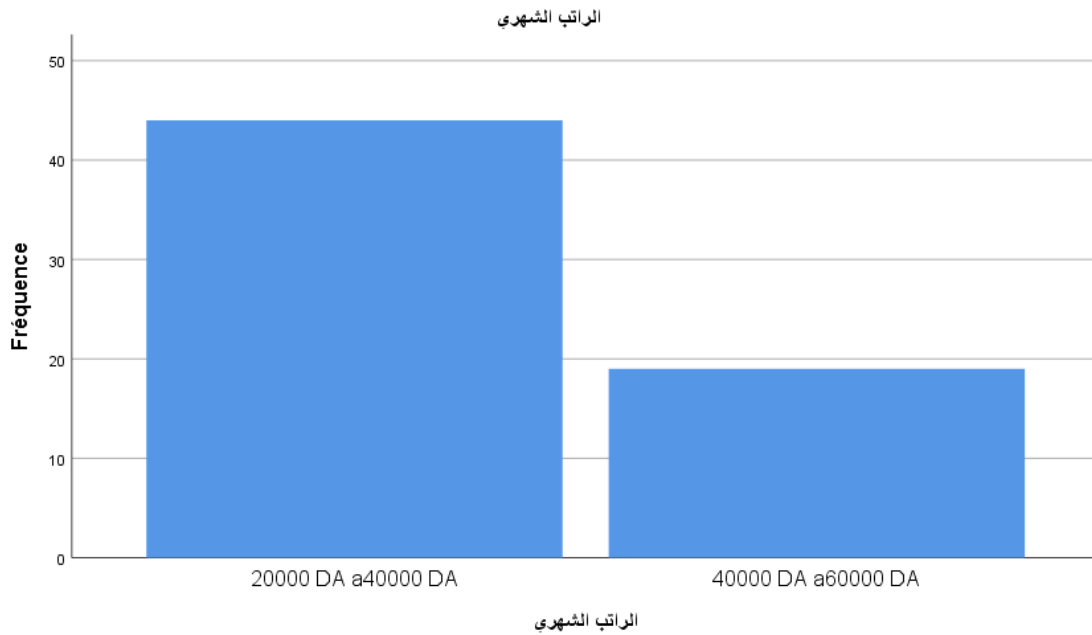
من نتائج الجدول و الشكل المبينة أعلاه نلاحظ أن أفراد العينة الذي قاموا بدورات تدريبية ثلاث مرات قدرت نسبتهم بـ 47.6% يليها الأفراد الذي قامو بدورة واحدة حيث قدرت نسبتهم بـ 39.7% في حين نجد باقي أفراد العينة قامو بدورتان تدريب و قدرت نسبتهم بـ 12.7%

- الراتب الشهري:

الجدول رقم (8) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الراتب الشهري

المجموع	أكثر من دج 60.000	من 40.000 دج الى دج 60.000	من 20.000 دج الى دج 40.000	الراتب الشهري
63	0	19	44	التكرار
100%	0	30.2%	69.8%	النسبة

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26



الشكل رقم (10) توزيع أفراد العينة حسب متغير الراتب الشهري

نلاحظ من خلال الجدول و الشكل السابقين أن أفراد العين الذين يتقاضون راتب [من 20.000 دج الى 40.000 دج] و قد إحتلت المرتبة الاولى وقدرت نسبته بـ 69.8% يليها بعد ذلك الذين يتقاضون [من 40.000 دج إلى 60.000 دج] بلغت نسبتهم بـ: 30.2%

ثانيا: المنهج المستخدم:

يعتبر المنهج العمود الفقري في تصميم البحوث لأنه الخطة التي تحتوي على خطوات تحديد مفاهيم وشرح المعاني الإجرائية وإطار الدراسة ووسيلة جمع البيانات وتحديد مجتمع البحث وتوضيح مجالات الدراسة... الخ، والواقع أن اختيار المنهج الملائم يعتمد اعتمادا أساسيا على طبيعة الظاهرة المدروسة والموضوع المراد بحثه، ويركز المهتمون بمنهج البحث على أن الباحث ليس حرا في اختياره للمنهج إنما طبيعة الظاهرة موضوع الدراسة وخصائصها المميزة وطبيعة العلاقة التي تربط متغيراتها، والأهداف التي يتوجه إليها الباحث إلى تحقيقها، كل هذه الأمور تعمل مجتمعة لتفرض على الباحث المنهج الملائم للدراسة.

فالمنهج هو مجموعة من الأسس والقواعد والخطوات والعمليات العقلية التي يستعين بها الباحث ويسير في ضوءها لتحقيق الهدف الذي يصبوا إليه وهو إكتشاف الحقيقة وإستخلاص النظريات والقوانين التي تحكم الظاهرة والتنبؤ بما سيحدث في المستقبل.<sup>1</sup>

فنحن نسعى من خلال هذه الدراسة إلى الكشف عن دراسة متغيري الدراسة ضغوط العمل والأداء المهني والكشف عن العلاقة الموجودة فيما بينهما لذا إعتد الباحث على المنهج الوصفي القائم على وصف الظواهر وتحليلها، وهذا ملائمته لطبيعة موضوع الدراسة وفرضياتها وهو المنهج الأنسب لهذا النوع من الدراسات، حيث يشير كمال المغربي "أن المنهج الوصفي يهتم بتصوير ما هو كائن أي الوضع الراهن أو الحادثة الآتية، فهو يصف خصائصها ومركباتها ويصف العوامل التي تؤثر عليها والظروف التي تحيط بها".<sup>2</sup>

ثالثا: أدوات جمع البيانات:

نظرا إلى أن دراستنا تنتمي إلى الدراسات الوصفية ونظرا إلى أن مجتمعنا صغير نسبيا لأنه ينحصر داخل المؤسسة فقط ونظرا إلى أننا سوف نقوم بإتباع طريقة الحصر الشامل أو ما يعرف بالمسح الشامل ولكي نقوم ببحث دقيق ومفصل، أردنا أن نعتد على الأدوات الثلاثة التالية وهي الملاحظة، المقابلة والإستبيان.

<sup>1</sup>- حسين عبد الرحمن رشوان: أصول البحث العلمي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2003، ص 47.

<sup>2</sup>- محمد بو علاق: الموجه في الإحصاء الوصفي والاستدلالات في العلوم النفسية والاجتماعية، دار الأمل للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2008، ص 15.

## 1- الملاحظة:

عندما يجمع الباحث بيانات لأغراض بحث علمي فإنه قد يحتاج لمشاهدة الظواهر بنفسه، أو قد يستخدم مشاهدات الآخرين، ويمكن تعريف الملاحظة بأنها الإعتبار المنتبه للحادثة أو لظاهرة أو شيء ما، أما الملاحظة العلمية: فهي الإعتبار المنتبه للظواهر والحوادث بقصد تفسيرها وإكتشاف أسبابها والوصول إلى القوانين التي تحكمها.

وقد تأخذ ملاحظات الباحث عدة أشكال، ويكون لها وظائف متعددة تبعا لأغراضه وأسلوب بحثه، فقد يقوم بملاحظة بعض الظواهر التي يستطيع السيطرة على عناصرها، كما يحدث في التجارب التي يجريها الباحث في المختبر والتي تقع في حقول العلوم الطبيعية، أو قد يقوم بملاحظة الظواهر التي لا يستطيع التأثير في عناصرها، كما يحدث في حقل علم الفلك، وفي الحالتين يتوجب على الباحث الحصول على المعلومات والبيانات بنفسه عن طريق مشاهداته للظواهر شخصيا.<sup>1</sup>

وبإعتبار أن الملاحظة هي منطلق الدراسة الميدانية، حيث تساعد المبحوث على الحصول على البيانات والمعلومات لموضوع الدراسة وكذلك الكشف عن صفات الظاهرة، وقد إعتدنا الملاحظة المباشرة التي تمكننا من ملاحظة الواقع المعاش داخل المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس-بكارية، بالإضافة إلى جمع المعلومات من خلال الإستطلاع الميداني وذلك من خلال مراقبة مجتمع الدراسة، وقمنا بتسجيل بعض المعلومات والحقائق أثناء زيارتنا الميدانية المتكررة التي تفيد موضوعنا والتي تدل على وجود ضغط عمل لدى المرضى.

## 2- المقابلة:

تعرف المقابلة على أنها "عبارة عن محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين، بهدف الوصول إلى الحقيقة أو موقف معين يسعى الباحث من خلاله إلى تحقيق أهداف الدراسة."<sup>2</sup>

1- فوزي غرايبية وآخرون: أساليب البحث العلمي في العلوم الإجتماعية والإنسانية، الجامعة الأردنية، كلية الإقتصاد والتجارة، الأردن، 1977، ص 33.

2- محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، ط2، الأردن، 1999، ص 55.

وتعرف المقابلة أيضا بأنها إحدى الوسائل و الأدوات للتعرف على الحقائق والآراء والمعتقدات لدى الأشخاص للحصول على البيانات التي يريدها الباحث، كما يمكن أن يستخدمها الباحث للتأكد من المعلومات والبيانات التي قد يكون حصل عليها من مصادر أخرى<sup>1</sup>.

تم إستعمال المقابلة من خلال اللقاءات التي أجريت خلال فترة التريص الميداني وقد تم مقابلة رؤساء المصالح للإطلاع على المجال المكاني، وكذلك الحصول على العدد الأصلي للممرضين والهيكل التنظيمي للمؤسسة، كذلك تم مقابلة بعض الأعضاء الفاعلين في المؤسسة للحصول على بيانات ومن أجل معرفة جميع المعلومات التي تخدم موضوع البحث.

## 2- الإستبيان:

يعتبر الإستبيان أحد وسائل البحث العلمي المستعملة على نطاق واسع من أجل الحصول على بيانات أو معلومات تتعلق بأحوال الناس أو ميولهم أو إتجاهاتهم، ومن أهم ما يميز الإستبيان أنه إقتصادي في الجهد والوقت إذا ما قورن بالمقابلة والملاحظة، وأنه من أدوات جمع المعلومات بالرغم مما يتعرض له من إنتقادات، فالإستبيان يتألف من إستمارة تحتوي على مجموعة من الفقرات والأسئلة يقوم كل مشارك بالإجابة عليها بنفسه دون مساعدة أو تدخل من أحد<sup>2</sup>.

تعتبر إستمارة الإستبيان مجموعة من الأسئلة التي مفادها الحصول على المعلومات، وآراء تخصص الظاهرة المدروسة والتي تم إعتمادها كأهم وسيلة لجمع البيانات وأسئلتها جاءت منطلقة من فرضيات البحث التي تمكننا من معرفة مدى صدق الفرضية، من أجل الوصول إلى أهداف الدراسة، تكونت الإستمارة من أسئلة مفتوحة و أخرى مغلقة وقد مرّت بعدة مراحل حتى تم إنجازها.

تم إعتماذ مؤشرات الفرضيات والتي تعتبر مرتكزات يعتمد عليها في صياغة أسئلة الإستمارة ثم مناقشتها مع الأستاذ المشرف وتعديلها وتصحيحها، ثم عرضها على مجموعة من الأساتذة من أجل التحكيم.

إذ إحتوت الإستمارة على 42 سؤال موزعا على النحو التالي:

- المحور الأول: ويتمثل في البيانات العامة والشخصية للمبحوثين يتكون من 8 أسئلة مختلفة.

1- عبد الرحمان السعدي وآخرون: مدخل إلى البحث العلمي، دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010، ص 79.

2- نجاح خليفات: كيف نصل للطالب الذي نريد، دار اليازوري للنشر والتوزيع، لأردن، 2014، ص 154.

- المحور الثاني: يتمثل في البيانات والمعلومات المتعلقة بالفرضية الأولى ويتكون من 10 أسئلة.
- المحور الثالث: يتمثل في البيانات والمعلومات المتعلقة بالفرضية الثانية ويتكون من 13 سؤال.
- المحور الرابع: يتمثل في البيانات والمعلومات المتعلقة بالفرضية الثالثة ويتكون من 11 سؤال.

إذ تم عرضها على بعض الأساتذة المحكمين والإلتزام بملاحظاتهم حول الأسئلة التي تتطلب بعض منها التعديل حتى تخدم الفرضية بشكل صحيح، وبعدها تم صياغة الإستمارة لتأخذ مجراها الأخير بعد موافقة الأستاذ المشرف، ثم قمنا بتوزيع الإستمارات على أفراد العينة في المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس-بكارية.

جدول يوضح قائمة الأساتذة المحكمين للإستمارة:

الرقم	الإسم واللقب	الرتبة
01	د/ داود بلقاسم	أستاذ مساعد-أ-
02	د/ رايح تواجحية	أستاذ مساعد-أ-
03	د/ بن دارنسيمة	أستاذ مساعد-أ-
04	د/ بلخيري سليمة	أستاذ محاضر- ب -

- صدق وثبات أداة الدراسة :

تعتبر المصدقية و الثبات من أهم الشروط الواجب توافرها في الاستبيان، حيث تحدد بدرجة كبيرة صحة نتائج البحث، وقدرته على تعميم هذه النتائج على المجتمع، و ترتبط المصدقية و الثبات بالأدوات المستخدمة في البحث ومدى قدرتها قياس المراد قياسه، ومدى دقة القراءات المأخوذة من تلك الادوات، ولتفصيل ذلك، نوضح في ما يلي :



- اختبار صدق الإستبانة :

يعني صدق الإستبانة التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، كما يقصد بالصدق (شمول الإستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها)،<sup>1</sup>

الجدول رقم (9) جدول اختبار الصدق و الثبات عن طريق اختبار معامل ألفا كورنباخ

ألفا كورنباخ هو رقم أو مقياس واحد يقيس درجة ثبات وصدق أسئلة الإستبيان يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر و الواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر و على العكس إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح تعتبر قيمة ألفا كورنباخ التي تساوي 60% مقبولة للحكم على ثبات الإستبانة وكلما زادت قيمة معامل ألفا كلما زادت درجة الثبات و الصدق من أسئلة الإستبيان.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
87,8	56

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

ومنه نلاحظ من خلال نتائج معامل الصدق و الثبات أن قيمتها قدرت ب: 87,8 أي 87% وهو نسبة جد عالية مقارنة بالقيمة المقبولة وهو ما يدل على صدق وثبات أسئلة الإستبانة.

4- السجلات والوثائق: تعتبر هي الأخرى مصدراً لجمع المعلومات والبيانات لكونها مادة مكتوبة أو مصورة تؤخذ منها المعلومات الخاصة بالموضوع وتوضيح الأدوات التي إستعملها الباحث للحصول على ما يلي:

- بيانات حول المؤسسة والهيكل التنظيمي لها.

- بيانات حول تاريخ المؤسسة.

1- عبيدات وآخرون البحث العلمي، الرياض، دار اسامة للنشر والتوزيع، 1997، ص 179.

- بيانات حول عدد العمال في مختلف المصالح.
- بيانات حول الإمكانيات المادية بالمؤسسة.
- بيانات حول النظام الداخلي للمؤسسة ونظام العمل وكيفية سيره.

## خلاصة

لقد حاول الباحث في هذه الدراسة إتباع الإجراءات المنهجية العلمية التي يقتضيها البحث وبحسب الأهداف التي يتوخاها. فهذه الدراسة التي تندرج ضمن البحوث الوصفية جعلته يحاول قدر الإمكان إختيار أنجع الطرق والتقنيات المنهجية التي تعينه على تناول موضوع البحث والحصول على المعطيات النظرية والبيانات الميدانية للخروج بنتائج علمية دقيقة، ولذلك حاول التحكم في تلك الطرق والتقنيات بشكل لا يجعلها تحيد عن إطارها العلمي وبعيدا عن ذاتية الباحث وأهوائه، وذلك طبعاً في حدود الوسائل والإمكانات المتوفرة، لأن طبيعة الموضوع تفرض أحيانا على الباحث إختيار تقنيات منهجية معينة على حساب أخرى.

# الفصل الخامس

## عرض و تحليل البيانات في ضوء فرضيات الدراسة

أولاً: تحليل وتفسير و مناقشة بيانات و نتائج الفرضية الأولى

ثانياً: تحليل وتفسير و مناقشة بيانات نتائج الفرضية الثانية

ثالثاً: تحليل وتفسير و مناقشة بيانات نتائج الفرضية الثالثة

1- تحليل وتفسير ومناقشة بيانات ونتائج الفرضية الأولى : العلاقة بين حجم العمل و

مواضبة الممرضين

لإظهار نتائج محور العلاقة بين حجم العمل ومواضبة الممرضين تم استخدام النسب المئوية و المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية التي تقيس هذه العلاقة وقد تم الإعتماد على المعيار التالي:

- إذا كان المتوسط الحسابي لكل فقرة من 1 الى 1.66 فهو دال على مؤشر ضعيف في العلاقة بين حجم العمل و المواضبة من قبل الممرضين .

- إذا كان المتوسط الحسابي لكل فقرة من 2.34 الى 3 فهو دال على مؤشر قوي في العلاقة بين حجم العمل و مواضبة الممرضين.

جدول رقم (10) يوضح تناسب حجم العمل مع قدراتك العامل

الرقم	الفقرات	الإستجابة		المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري		
		لا	نعم				
1	هل يتناسب حجم العمل الساعي مع قدراتك؟	50	13	1.21	0.408		
		79.4%	20.6%				
1	في حالة الإجابة ب (لا) هل يؤدي هذا إلى	عدم اتقان المهمة الموكلة إليك	ارتكاب أخطاء نتيجة التوتر	1.63	0.903		
		9	3			38	ت
		14.3%	4.8%			60.3%	%

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي بين حجم العمل و قدرات العامل بلغ 1.21 بإنحراف معياري 0.408 ووفقا لمقياس الدراسة فإن حجم العمل يعتبر مؤشر ضعيف لمصادر قدرات العامل وهذا ما نجده في إجابات أفراد العينة حيث قدرت نسبة الأفراد التي كانت إجاباتهم ب لا 79.4% في حين الذين إجابتهم ب نعم 20.6% ، وهذه النتائج تشير إلى أن الحجم الساعي للعمل يلعب دورا في الأداء المهني من قبل الموظفين من خلال تقديم قدرات أكثر ولكن بنسب متوسطة فقط.

كما تأكد إجابة الفاعلين المؤثرين في المستشفى الذين أجرينا معهم المقابلة أن الممرضين في بعض الأحيان يعترضون على الحجم الكمي و الساعي فيما يخص تأدية مهامهم نظرا لما تعانيه بعض المصالح في إستقبالها لعدد كبير من المرضى وهذا ما يؤكد على وجود ضغط عمل.

في دراسة لـ [ حامد صبحي علوي حسن ] تحت عنوان : أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات حيث يوافق الغالبية من أفراد عينة الدراسة فيما يخص تقييم حجم العمل مع قدرات العامل على أن حجم العمل الموكل لهم لا يتناسب مع القدرات الجسدية حيث كانت نسبة الإجابات ب: بين 43.6% و 37.2% بين موافق بشدة وموافق<sup>1</sup>.

#### جدول رقم ( 11 ) يبين تقييم العمل مع الوقت المخصص

الرقم	الفقرات	الإستجابة			المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
		لا	يكفييني الوقت لإنهاء عملي	أنهي عملي قبل انقضاء الوقت		
2	-كيف تقيم عملك مع الوقت المخصص له؟	21	42	0	1.33	0.475
		33.3	66.7	0		

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقا من مخرجات برنامج SPSS V26

<sup>1</sup> حامد صبحي علوي حسن : أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات ، دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة الفلوجة ، العراق ، 2009، ص، 102.

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي بين تقييم العمل و الوقت المخصص بلغ 1.33 بإنحراف معياري 0.475 ووفقا لمقياس الدراسة فإن حجم العمل يعتبر مؤشر ضعيف لمعيار تقييم العمل وهذا ما نجده في إجابات أفراد العينة حيث قدرت نسبة الأفراد التي كانت إجاباتهم ب [ أنني عملي مع الوقت] 66.7 % في حين الذين إجابة ب [لا يكفي الوقت لإنهاء عملي ] 33.3 % وهذه النتائج تدل على أن هنا نسبة معتبرة من الممرضين ، يؤثر عليه حجم العمل الساعي ما يدل على وجود خلل إما في نقص العمال أو عدم تنظيم وتكافؤ في توزيع المهام.

في دراسة لـ [ حامد صبيحي علوي حسن ] تحت عنوان : أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات ، حيث يوافق الغالبية من أفراد عينة الدراسة فيما يخص تقييم حجم العمل مع الوقت المخصص له على أن حجم العمل الموكل لهم لا يتناسب و الوقت المخصص له حيث كانت نسبة الإجابات ب: 80% موافق بشدة وموافق.<sup>1</sup>

#### جدول رقم ( 12 ) يبين توزيع المهام بين الممرضين

الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإستجابة		الفرق	الفرقات	الرقم
		غير عادل	عادل			
.439	1.75	47	16	ت	هل ترى أن توزيع المهام بين الممرضين عادل؟	3
		74.6	25.4	%		

1- المرجع نفسه : ص ، 83.

في حالة الإجابة ب (غير عادل)، لماذا؟

الإجابات المفتوحة	ت	نسبة %	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
مشكلة حجم ساعي وتقسيم المهام	34	54	2.49	2.007
نقص الممرضين يؤدي الى القيام باعمال اكثر	5	7.9		
ساعات عملي زائدة عن باقي الممرضين	9	14.3		
حسب ما تقتضيه المصلحة	2	3.2		
إختلاف المصالح هناك مصالح العمل فيها أفضل	3	4.8		
مشكلة توزيع المهام	7	11.1		
التحيل في أخذ المناصب	3	4.8		

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يخص توزيع المهام بين الممرضين بلغ 2.49 بإنحراف معياري 2.007 ووفقاً لمقياس الدراسة فإن حجم العمل يعتبر مؤشر قوي نوعاً ما لمعيار توزيع المهام، وهذا ما نجده في إجابات أفراد العينة حيث قدرت نسبة الأفراد التي كانت إجاباتهم ب [غير عادل] 74.6% في حين الذين إجابتهم ب [عادل] 25.4%، نستنتج من خلال النتائج المبينة من القيم و نسب إجابات أفراد العينة أن هناك خلل أو عدم تنظيم في توزيع المهام لكل موظف على حدى .

و في دراسة لـ [لعجايلية يوسف] تحت عنوان : مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الإستعجالية حيث يوافق الغالبية من أفراد عينة الدراسة فيما يخص تقييم رأيهم حول توزيع المهام وتقييمها لا يتم على أسس عادلة حيث كانت إجابات الأغلبية بأنها غير عادلة<sup>1</sup>.

1 - لعجايلية يوسف : مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة و سبل مواجهتها في المصالح الإستعجالية ، دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة بسكرة ، 2015 ، ص ، 131، 132.



جدول رقم (13) يبين المهام المسندة للعامل

الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإستجابة		الرقم	الفقرات
		غير مجهد	مجهد		
0.00	1.00	0	63	ت	كيف تنظر إلى المهام المسندة إليك؟
		0	100	%	

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يخص المهام المسندة للعمال بلغ متوسط حسابها 1.00 بإنحراف معياري 0.00 و وفقاً لمقياس الدراسة فإن حجم العمل يعتبر مؤشر ضعيف في العلاقة بين أداء المهام و الجهد المبذول وهذا ما نجده في إجابات أفراد العينة حيث قدرت نسبة الأفراد التي كانت إجاباتهم ب [ مجهد ] 100 % وهي النسبة الطاغية و الكلية في حين الذين إجابة ب [ غير مجهد ] 0 % نستنتج من خلال النتائج المبينة من القيم و نسب إجابات أفراد العينة أن المهام الموكلة للممرضين مجهدة .

و في دراسة مشابهة لـ [رجاء مريم] تحت عنوان : مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض حيث أكدت كل الممرضات على أن المهام المسندة إليهم هي مجهدة.<sup>1</sup>

كما لاحظنا من خلال الزيارات المتكررة أن هناك مرضى كثر في قاعات الإنتظار بالإضافة إلى وجود اكتظاظ في اغلب الأحيان مما يدل على عجز الممرضين عن إستيعاب كل ما هو مطلوب منهم و هذا ما يوافق و يفسر إجاباتهم عن هذا السؤال .

<sup>1</sup>- رجاء مريم :مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض ،مجلة جامعة دمشق ، المجلد 24 ، العدد 02 ، 2008 ، ص ، 16.

جدول رقم (14) يبين عطلة المناوبة إذ قطعت من طرف المسؤول المباشر

الإنحد راف المعيا ري	المتوسط الحسابي	الإستجابة		الفقرات	الرقم
		نعم	لا		
.502 0	1.46	29	34	ت	هل حدث و أن قطعت عطلة المناوبة من طرف المسؤول المباشر؟
		29	46	%	
.485 0	1.37	لا تستجيب	تستجيب		5 في حالة الإجابة ب (نعم)
		0	40	ت	
		0	63.5	%	

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يخص قطع عطلة المناوبة من طرف المسؤول المباشر بلغ متوسط حسابها 1.46 بإنحراف معياري 0.502 ووفقاً لمقياس الدراسة فإن قطع عطلة المناوبة من طرف المسؤول المباشر دلت على أنها مؤشر ضعيف، وهذا ما نجده في إجابات أفراد العينة حيث قدرت نسبة الأفراد التي كانت إجاباتهم ب [ لا ] 46% في حين الذين إجاباتهم ب [نعم] 29% نستنتج من خلال النتائج المبينة من القيم و نسب إجابات أفراد العينة أن نسبة معتبرة تتعدى النصف لا تقطع عطلة المناوبة الخاصة بها.

جدول رقم (15) يبين توافق الأجر المقبوض مع الجهد المبذول

الرقم	الفقرات	الإستجابة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		لا	نعم		
6	هل الاجر الذي يتقاضاه الممرضون يتناسب مع الجهد المبذول؟	63	0	1.0	0.000
		100	0		

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يخص توافق الأجر المقبوض مع الجهد المبذول بلغ متوسط حسابها 1.0 بانحراف معياري 0.000 ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذه النتيجة دلت على أنها مؤشر ضعيف و تمثلت نسب إجابات أفراد العينة في هذا السؤال للأفراد الذين أجابوا ب [ لا ] 100% في حين الذين إجابتهم ب [نعم] 0 % نستنتج من خلال النتائج الميينة من القيم و نسب إجابات أفراد العينة أن جل أفراد العينة أنهم غير راضين بالأجر الذي يتقاضونه مقارنة بما يقدموه من جهد.

وفي الدراسة المذكورة سابقاً لـ [ حامد صبحي علوي حسن ] أكد أغلبية أفراد العينة وبنسبة 81.8 % أن الأجر الذي يتقاضونه لا يتناسب مع الأعمال المطلوبة منهم و لا مع متطلبات الحياة المعيشية و هذا يتطابق في دراستنا مع إجابات أغلبية الأفراد بعدم تناسب الجهد المبذول مع الأجر.<sup>1</sup>

1- أحمد صبحي علوي حسن ، مرجع سابق، ص ، 103.

جدول رقم (16) يبين فترة الراحة الممنوحة

الرقم	الفقرات	الإستجابة			المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
		كافية	غير كافية			
7	كيف تقيم فترة الراحة الممنوحة ؟	3	60	ت	1.05	0.215
		4.8	95.2	%		
7	إذا كانت غير كافية هل يؤثر ذلك على التزاماتك المهنية؟	نعم	لا		1.67	0.475
		42	21	ت		
		66.7	33.3	%		

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يخص الراحة الممنوحة حسابها 1.05 بإنحراف معياري 0.215 ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذه النتيجة دلت على أن مؤشر هذا المعيار ضعيف و تمثلت نسب إجابات أفراد العينة في هذا السؤال ب نسبة 95.2% للأفراد الذين أجابو ب : [ غير كافية ] في حين الذين إجابتهم ب [كافية ] 4.8% نستنتج من خلال النتائج المبينة من القيم و نسب إجابات أفراد العينة أن النسبة تكاد تكون كلية ، لا يتمتعون ب فترات راحة مناسبة وهو ما نجده في تعليلهم لهذه الإجابة أنها تؤثر على إلتزاماتهم المهنية بنسبة 66.7% .

جدول رقم (17) يبين التغيب عن العمل

الرقم	الفقرات	الإستجابة		المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
		لا	نعم		
8	هل سبق و أن تغيبت عن العمل ؟	ت	30	1.52	0.503
		%	47.6	52.4	
8	إذا كان الجواب ب (نعم) فما هل يرتبط ذلك بـ:	ت	إرهاق نفسي	2.59	1.399
		%	إرهاق جسدي	36.5	
		%	إرهاق نفسي وجسدي	15.9	

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يخص التغيب عن العمل قدر بـ 1.52 بإنحراف معياري 0.503 ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذه النتيجة دلت على أن مؤشر هذا المعيار ضعيف يقترب إلى الشديد و تمثلت نسب إجابات أفراد العينة في هذا السؤال ب نسبة 52.4% للأفراد الذين أجابو ب [ نعم ] في حين الذين إجابتهم ب [ لا ] 47.6% وهي نسب متقاربة بين الرفض و القبول نستنتج من خلال النتائج المبينة من القيم و نسب إجابات أفراد العينة متفاوتة بين التغيب و الحضور ونجد أن الأفراد الذين كانوا يتغيبون قد قدموا مبررات لذلك ومن أبرز أسبابها الإرهاق النفسي و الجسدي بنسبة قدرت بـ 36.5% و الإرهاق الجسدي لوحده بنسبة قدرت بـ 15.9% .

وهذا ما تؤكد الإحصائيات التي تحصلها عليها من الإدارة المؤسسة أن عدد الغيابات لفئة الممرضين خلال الفترة الزمنية المقدرة بـ 3 أشهر إبتداء من شهر جانفي 2020 المقدرة بـ 141 غياب<sup>1</sup>.

1- نيابة مديرية الموارد البشرية: المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس -تبسة-

جدول رقم (18) يوضح كيفية تدخل الممرضين اثناء الحالات المستعجلة

الرقم	الفقرات	الإستجابة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		لضمير المهني	بناء على مقتضيات المنصب		
9	كيف تنظر إلى تدخل الممرضين أثناء الحالات المستعجلة؟	ت	47	1.25	0.439
		%	74.6		
			16		
			25.4		

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لتدخل الممرضين في الحالات المستعجلة قدر بـ 1.25 بانحراف معياري 0.439 ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذه النتيجة دلت على أنها مؤشر هذا المعيار ضعيف وتمثلت نسب إجابات أفراد العينة في هذا السؤال بنسبة 74.6% للأفراد الذين أجابوا بـ [الضمير المهني]، في حين الذين إجابتهم بـ [بناء على مقتضيات المنصب] 25.4% و نستنتج من خلال النتائج المبينة من القيم و نسب إجابات أفراد العينة أن معظم أفراد العينة يتصفون بحس مهني عالي وضمير معتدل.

وهذا ما أكدته نظرية هنري فايول من خلال مبادئها والمتمثلة إحداها في الإنضباط في العمل ووحدة الإتجاه ووحدة الأمر وهذا ما يتوافق مع إجابات أفراد العينة.<sup>1</sup>

1- عامر سعيد ياسين وخالد يوسف الخلف : مرجع سابق، ص 50.

جدول رقم (19) يبين التعب ومدى تأثيره عن إلتزامات الممرض المهنية

الرقم	الفقرات	الإستجابة		المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
		نعم	لا		
10	في حالة الشعور بالتعب، هل يؤثر ذلك على إلتزاماتكم المهنية؟	31	32	1.49	0.504
		49.2	50.8		

في حالة الاجابة ب نعم كيف ذلك؟

الإجابات المفتوحة	ت	نسبة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
التأخر أو الغياب أحيانا	5	7.9	2.0635	1.22965
الإرهاق النفسي	19	30.2		
أداء رديء في العمل	4	6.3		
فقدان التركيز	3	4.8		

المصدر من إعداد الطالب إ نطلاقا من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يخص التعب و مدى تأثيره على إلتزامات الممرض المهنية قدر ب 1.49 بإنحراف معياري 0.504 ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذه النتيجة دلت على أنها مؤشر لمعيار ضعيف في العلاقة بين التعب و مدى تأثيره على مهام الممرض ، و تمثلت نسب إجابات أفراد العينة في هذا السؤال بنسبة 49.2 للأفراد الذين أجابو ب [ نعم ] في حين الذين إجابتهم ب [ لا ] 50.8 وهي نسب متقاربة ومتكافئة تقريبا بين الرفض و القبول نستنتج من خلال النتائج المبينة من القيم و نسبة الإجابات أن نصف عينة الدراسة يؤثر التعب فيهم و في أدائهم و قد برروا هذه الإجابة أنه ينتج على هذا التعب التأخر، الإرهاق النفسي، أداء رديء في العمل و فقدان التركيز.

وحسب مالملاحظ أثناء فترة الدراسة الإستطلاعية من لوائح تحذير و تنبيه عن التأخر إضافة إلى بروز علامات إرهاق جسدي و نفسي حسب ردود الأفعال التي تترجم هذه العلامات .

-ماهي المقترحات العلمية للتحكم في الأعمال المسندة لكم مع الإلتزام التام من طرفكم ؟

سنحاول في هذا السؤال الإلمام بالفكرة الرئيسية حول إقتراحات عينة الدراسة حيث نلاحظ من إجاباتهم أن نظام العمل الحالي لا يتماشى مع ظروف المرضى فمنهم من يقترح تغير هذا الأخير بنظام يتسم بالعدل و المساواة مبني على التحوار بين المرضى و مسؤوليهم من خلال فتح مجال الحوار و عرض الإقتراحات من الطرفين.

- إختبار العلاقة بين حجم العمل و مواضبة المرضى

جدول رقم (20) إختبار معامل الإرتباط بيرسن لكشف العلاقة بين حجم العمل و مواضبة المرضى

#### Corrélations

	حجم العمل	مواضبة المرضى
حجم العمل	1	-0,785
Corrélation de Pearson		
Sig. (bilatérale)		0,002
N	10	10
مواضبة المرضى	-0,785	1
Corrélation de Pearson		
Sig. (bilatérale)	0,002	
N	10	10

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

تبين من خلال الجدول أعلاه أن هناك علاقة معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين حجم العمل و مواضبة المرضى ، هذه العلاقة قوية سالبة و عكسية حيث قدرت قيمتها ب : -0.785 أي أنه كل ما زاد حجم العمل يؤثر سلباً على مواضبة المرضى.

- الإستنتاج الجزئي للفرضية الأولى :

نستنتج من خلال تحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى وقراءة الفوارق الإحصائية في نسب الباحثين لإجاباتهم تبين لنا أن معظم مفردات البحث تؤكد وجود علاقة بين حجم العمل و مواضبة المرضى



كما نؤكد هذه العلاقة من خلال الجدول رقم (20) وجود علاقة بين حجم العمل و مواضبة الممرضين بمستوى دلالة و قيمة إرتباط قدرها ب: [ 0.002 ] و [ - 0.785 ] ومنه نرفض الفرضية البديلة و نقبل الفرضية العدم التي تؤكد على وجود علاقة تأثير بين حجم العمل و مواضبة الممرضين، و بالتالي الفرضية محققة .

## 2- تحليل وتفسير ومناقشة بيانات ونتائج الفرضية الثانية : العلاقة بين نظام العمل و

### مردودية الممرضين

لإظهار نتائج محور العلاقة بين نظام العمل و مردودية الممرضين ، إستخدام النسب المئوية و المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية التي تقيس هذه العلاقة وقد تم الإعتماد على المعيار التالي:

إذا كان المتوسط الحسابي لكل فقرة من 1 الى 1.66 فهو دال على مؤشر ضعيف في العلاقة بين حجم نظام العمل و و مردودية الممرضين.

إذا كان المتوسط الحسابي لكل فقرة من 2.34 الى 3 فهو دال على مؤشر قوي في العلاقة بين حجم العمل و مردودية الممرضين.

### جدول رقم (21) يبين نوع نظام العمل المفضل من قبل الممرضين

الرقم	الفقرات	الإستجابة		الت	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
		العمل بالمناوبة	نظام يومي			
1	-ما نوع نظام العمل الذي تفضله؟	45	18	ت	1.35	0.481
		71.4	28.6	%		

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقا من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يخص نوع نظام العمل الذي يفضله الممرضين قدر ب 1.35 بإنحراف معياري 0.481 ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذه النتيجة دلت على أنها مؤشر لمعيار ضعيف في نوع العمل المفضل من قبل الممرضين و تمثلت نسب إجابات أفراد العينة في هذا السؤال بنسبة 71.4 % للأفراد الذين أجابو بأنهم يفضلون [العمل بالمناوبة ] في حين الذين يفضلون العمل [نظام

يومي] 28.6 % نستنج من خلال النتائج المبينة من القيم و نسبة الإجابات أغلب أفراد العينة يفضل العمل بالمنابوة.

جدول رقم (22) يبين نظام العمل بالمنابوة

الرقم	الفقرات	الإستجابة		المتوسط	الانحراف المعياري
		لا	نعم		
	هل يزعجك العمل بنظام المناوبة؟	41	22	2.70	0.710
		66.1 %	34.9 %		
2	إذا كان الجواب ب (نعم) لماذا	العمل الليلي يسبب الإرهاق و النفسي و الجسدي	وقت الراحة غير كافي بالمنابوة	عمل المناوبة مرهق وغياب متطلبات العمل	1.35
		5	13	4	
		7.9 %	20.6 %	6.3 %	

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يخص نظام العمل بالمنابوة قدر بـ 2.70 بإنحراف معياري 0.710 ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذه النتيجة دلت على أنها مؤشر لمعيار قوي في نظام العمل بالمنابوة و تمثلت نسب إجابات أفراد العينة في هذا السؤال ب نسبة 66.1 % لا يزعجهم نظام العمل بالمنابوة بل يفضلونه ، في حين الذين إجابتهم ب [ نعم ] 34.9 % و نستنج من خلال النتائج المبينة من القيم و نسبة الإجابات أن نسبة معتبرة من الممرضين لا يفضلون العمل بالمنابوة و قد برروا هذه الإجابة أن

العمل الليلي يسبب الإرهاق النفسي و الجسدي ، وبلغت نسبتهم 7.9 % كما نجد أن هناك من برر بأن الوقت و الراحة غير كافي بالمناوبة بنسبة 20.6 % وهناك من برر ذلك بقولهم عمل المناوبة مرهق و غياب متطلبات العمل بنسبة 6.3%.

جدول رقم (23) يبين مناوبة العمل المفضل

الرقم	الفقرات	الإستجابة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		المناوبة الليلية	المناوبة النهارية		
	-أيهما تفضل في العمل؟	ت	41	1.03	0.177
		%	65.1		
3	لماذا؟	لائها تتوفر فيها كل شروط العمل	لماؤها متعبة	1.95	0.215
		ت	26		
		%	41.3		

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يخص المناوبات الليلية و النهارية قدر ب 1.03 بانحراف معياري 0.177 ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذه النتيجة دلت على أنها مؤشر لمعيار ضعيف في نظام العمل بالمناوبة و تمثلت نسب إجابات أفراد العينة في هذا السؤال ب نسبة 65.1 % لا يفضلون المناوبات الليلية في حين الذين إجابتهم ب [المناوبات النهارية] 34.9% و نستنتج من خلال النتائج المبينة من القيم و نسبة الإجابات أن الأغلبية من الممرضين لا يفضلون العمل بالمناوبة الليلية و

قد برروا هذه الإجابة أنه لا تتوفر فيها شورت العمل المريح بالإضافة إلى أن المناوبات الليلية متعبة وهم يفضلون قضاء وقت أكثر مع أفراد عائلاتهم نظرا لضيق الوقت.

و بالنظر إلى دراسة لعجاليبة نجد أن العمل بنظام المناوبة من بين مصادر الضغط المهني الذي أكدت عليه الدراسة خاصة العمل الليلي الذي يسبب ضغطا نفسيا و جسديا مما يؤثر على أداء الممرضين<sup>1</sup>

#### جدول رقم (24) يبين فترة المناوبة التي تتطلب جهدا أكثر

الرقم	الفقرات	الإستجابة		الت	الحسابي المتوسط	المعياري الانحراف
		المناوبة الليلية	المناوبة النهارية			
4	ما هي فترة المناوبة التي تتطلب جهدا أكثر؟	61	2	ت	1.05	0.215
		96.8	3.2	%		

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقا من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يخص فترة المناوبة التي تتطلب جهدا أكثر قدر بـ 1.05 بإنحراف معياري 0.215 ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذه النتيجة دلت على أنها مؤشر لمعيار ضعيف لفترات المناوبة التي تتطلب جهدا أكثر و تمثلت نسب إجابات أفراد العينة في هذا السؤال ب نسبة 96.8% أكدوا على أن المناوبات الليلية تتطلب جهدا أكثر في حين الذين إجابتهم ب [المناوبات النهارية ] هي التي تتطلب جهدا أكثر أما 3.2% وهي نسبة تكاد تكون منعدمة ، نستنتج من خلال النتائج المبينة من القيم و نسبة الإجابات أنه فعلا المناوبات الليلية تتطلب جهدا مضاعف لتقديم أداء جيد من قبل الممرضين.

و في دراسة مشابهة [ حامد صبحي علوي حسن ] تحت عنوان : أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات . نجد أن نتائج الدراسة فيما يخص هذه العبارة قد بينت أن المبحوثين قد

1- لعجاليبة يوسف : مرجع سابق ، ص ، 144.

أكدوا أن وقت العمل لا يتناسب أو لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب حيث كانت نسبة الإجابة 75 % بين موافق بشدة وموافق.<sup>1</sup>

جدول رقم (25) يبين مدى مناسبة العمل في شكل فريق

الرقم	الفقرات	الإستجابة		المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
		لا	نعم		
5	هل يناسبك العمل على شكل فرق ؟	3	60	1.21	0.408
		4.8	95.2		
5	إذا كانت الإجابة ب (لا) لماذا؟	أحب الإعتماد على نفسي		1.48	0.503
		3	ت		
		4.8	%		

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي هل تفضل العمل مع فريق قدر بـ 1.21 بإنحراف معياري 0.408 ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذه النتيجة دلت على أنها مؤشر لمعيار ضعيف و تمثلت نسب إجابات أفراد العينة في هذا السؤال ب نسبة 95.2 % يفضلون العمل في فريق في حين الذين إجابة ب [ لا ] 4.8 % وقد بررو إجاباتهم أن يحبون الإعتماد على أنفسهم فقط في أداء وظيفتهم، نستنتج أن أغلبية العمال يفضلون العمل في شكل فرق ، حيث ينشأ نوع من التفاعل و الإتصال كما وضحه الفاعلين المؤثرين في المستشفى الذين أجرينا معهم المقابلة إذ يؤكدون أنه يساهم بشكل إيجابي في تأدية مهامهم من خلال إكتساب الخبرات وأن العلاقة الإجتماعية و الإنسانية بينهم لها دور جد فعال في التقليل من حدة الشعور بضغط العمل ومن رفع مستوى الأداء.

<sup>1</sup>- حامد صبحي علوي حسن: مرجع سابق، ص، 122.

وهذا ما أكدته نظرية هنري فايول من خلال مبادئها العمل بروح الفريق وهذا ما يتوافق مع إجابات أفراد العينة.<sup>1</sup> إضافة إلى ذلك فقد لاحظنا تفاعل و إتصال بين الممرضين و بروز علاقات إنسانية سواء في مجال العمل أو في المجال الشخصي .

جدول رقم (26) كيفية التعيين في فريق المناوبة

الرقم	الفقرات	الإستجابة		الت	الحسابي المتوسط	الإنحراف المعياري
		مفروضة من المسؤول المباشر	إختيار من طرف الممرضين			
6	كيف يتم تعيينكم في فريق المناوبة؟	50	13	ت	2.49	0.455
		79.4	20.6	%		

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يتمثل في طريقة تعيينكم في فرق المناوبة قدر بـ 2.49 بإنحراف معياري 0.455 ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذه النتيجة دلت على أنها مؤشر لمعيار قوي نوعاً ما . و تمثلت نسب إجابات أفراد العينة في هذا السؤال بـ نسبة 79.4% أن تعيينهم في فرق المناوبة ليس بيدهم بل هو أمر مفروض من المسؤول المباشر في العمل في حين نجد أن نسبة 20.6 أكدوا أن هذا الأمر إختياري من طرف الممرضين .

وحسب نظرية العلاقات الإنسانية أن أسلوب القيادة الديمقراطي هو الأسلوب الأفضل، كما كشفت دراسات إلتون مايو عن أهمية المشاركة في الإدارة و أثرها في تحفيز المرؤوسين و العمال على الأداء الجيد.<sup>2</sup>

وهذا ما لا يتطابق مع نتيجة أفراد العينة حيث يعكس هذا الأسلوب الديمقراطي مما يجعل العامل أكثر عرضة لضغوط العمل.

1- عامر سعيد ياسين و خالد يوسف الخلف : مرجع سابق، ص 50.

2- السيد الحسيني: مرجع سابق، ص 136.

جدول رقم (27) – يوضح طلب تغيير العمل مع فريق مناوبة أو التنقل إلى قسم آخر

الرقم	الفقرات	الإستجابة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		نعم	لا		
7	هل تقدمت بطلب تغيير العمل مع فريق مناوبة أو التنقل إلى قسم آخر؟	30	33	2.33	0.622
		47.6	52.4		

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

إذا كان الجواب ب (نعم) فما هو السبب

الإجابات المفتوحة	ت	نسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التعب و الإرهاق و المرض	8	12.7	1.22	0.419
أسباب مختلفة	5	7.9		
عدم تفاهم	5	7.9		
تراكم العمل على فرد واحد	7	11.1		
يصيبني إرهاق و ضغط	3	4.8		
سبب الخلافات	3	4.8		

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يتمثل في تقديم طلب تغيير العمل قدر بـ 2.33 بانحراف معياري 0.622 ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذه النتيجة دلت على أنها مؤشر لمعيار ضعيف يتجه إلى القوة نوعاً ما و تمثلت نسب إجابات أفراد العينة في هذا السؤال أن الذين أجابو بنعم

فدرت نسبتهم ب 47.6 % أما الذين أجابو ب لا بلغت نسبتهم 52.4%، نجد أن نسبة الأفراد الذين طلبوا تغيير أماكن عملهم مع الفرق قد وضعو عدة أسباب منها عدم التفاهم مع فريق العمل و منها من برر ذلك التعب و الإرهاق و تراكم العمل على فرد واحد و أسباب أخرى غير مصرح بها من طرف أفراد العينة الذين قامو بذلك، نستنتج أن أغلبية الممرضين يتم تعيينهم في فريق المناوبة من طرف مسؤول المباشر وهذا قد يؤثر على الأداء الجيد للعمال.

كما بينت لنا الإحصائيات المتحصل عليها أنه يوجد 7 طلبات خلال ثلاثة أشهر ابتداء من شهر جانفي 2020 قد أودعت للمسؤولين المباشرين التي تتضمن التحويل من مصلحة إلى أخرى<sup>1</sup>.

جدول رقم (28) يبين الإستفادة من العطل الدينية والوطنية

الرقم	الفقرات	الإستجابة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري		
		نعم	لا				
	هل تستفيد من العطل الوطنية و الدينية ؟	18	45	1.13	0.336		
		28.6	71.4				
8	في حالة الإجابة ب لا لماذا؟	لأن نظام التناوب لا يسمح مثل العمل اليومي		2.98	1.508		
		0	32			5	ت
		0	50.8			7.9	%

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

1- نيابة مديرية الموارد البشرية: المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس -تيسة-



نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يتمثل في الاستفادة من العطل الوطنية و الدينية قدر بـ 1.13 بإنحراف معياري 0.336 ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذه النتيجة دلت على أنها مؤشر لمعيار ضعيف و تمثلت نسب إجابات أفراد العينة في هذا السؤال أن الذين أجابوا ب لا قدرت نسبتهم ب 71.4% أما الذين أجابوا ب نعم بلغت نسبتهم 28.6%، يرجع ذلك أن الأفراد الذين لا يتمتعون بالعطل الوطنية و الدينية يشغلون بنظام المناوبات خاصة الليلية ، وهو ما برروه من خلال الأجوبة التالية : أن نظام التناوب لا يسمح بذلك على خلاف العمل اليومي و أنه لا يخضع لهذا القانون .

جدول رقم (29) يبين نسبة التنقيط 30% في المردودية وفقا للنظام الداخلي اذ تعادل الجهد المبذول

الرقم	الفقرات	الإستجابة		التنقيط	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		نعم	لا			
9	هل ترى أن نسبة التنقيط 30% في المردودية وفقا للنظام الداخلي تعادل الجهد المبذول؟	22.2	77.8	%	1.13	0.336
		14	49	ت		

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقا من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي الذي يتمثل في نسبة مردودية العمل و التنقيط قدر بـ 1.13 بإنحراف معياري 0.336 ووفقا لمقياس الدراسة فان هذه النتيجة دلت على أنها مؤشر لمعيار ضعيف و تمثلت نسب إجابات أفراد العينة في هذا السؤال ان الذين اجابوا ب لا قدرت نسبتهم ب 77.8% أما الذين أجابوا ب نعم بلغت نسبتهم 22.2%، يمكننا القول أن نسبة كبيرة من أفراد العينة أي المرضين ليسوا راضين بنسبة تنقيط المردودية في العمل .

و بينت لنا الإحصائيات المتحصل عليها أن 79 فردا لم يتحصلوا على مردودية بنسبة 30% أي مايعادل أكثر من نصف أفراد العينة المدروسة نجد أيضا أن المرضين الذين تحصلوا على مردودية أقل من 30% هم

7 فقط مما يدفعنا إلى إستنتاج أن المستشفى محل الدراسة مقصر فيما يخص تقديم مردودية العمل للمرضيين.<sup>1</sup>

جدول رقم (30) يوضح التحفيز المعنوي في العمل (شهادات تقدير، إحترام).

الرقم	الفقرات	الإستجابة		الت	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		لا	نعم			
10	هل هناك تحفيز معنوي شهادات تقدير، إحترام في العمل؟	55	8	ت	1.21	0.408
		87.3	12.7	%		

في حالة الإجابة ب (لا) لماذا؟

الإجابات المفتوحة	ت	نسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
لا أعلم	10	15.9	1.21	0.408
تهميش	21	33.3		
تحفيز غير كافي	12	19		
تقصير من طرف الإدارة	8	12.7		
إهمال	4	6.3		

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

1- نيابة مديرية الموارد البشرية: المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس -تبسة-

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يتمثل في الحوافز و الشهادات و العلاوات المقدمة للممرضين قدر بـ 1.21 بإنحراف معياري 0.408 ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذه النتيجة دلت على أنها مؤشر لمعيار ضعيف و تمثلت نسب إجابات أفراد العينة في هذا السؤال أن الذين أجابوا بـ لا قدرت نسبتهم بـ 87.3% أما الذين أجابوا بـ نعم بلغت نسبتهم 12.7%. قد نفسر أن الأفراد الذين يتمتعون بعلاوات و تحفيزات قد يكونوا من فئة الأطباء أو رؤساء الفرق . أما الذين أجابوا بأنهم لا يتمتعون بتلك الحوافز قد برروا إجاباتهم أنهم يتعرضون للتمييز و الإهمال ناهيك عن التقصير من طرف الإدارة فيما يخص موضوع الحوافز و العلاوات.

وهذا ما أكدته الإحصائيات التي تحصلنا عليها من إدارة المؤسسة التي تؤكد على عدم منح شهادات تقدير واحترام للممرضين خلال الفترة الزمنية المقدرة بثلاثة أشهر ابتداء من شهر جانفي 2020<sup>1</sup>.

#### جدول رقم (31) يبين مدى الإلتزام بالمهام الموكلة

الرقم	الفقرات	الإستجابة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		متوسط	عالي		
11	-ما مدى إلتزامك بالمهام الموكلة إليك؟	13	50	1.21	0.408
		20.6	79.4		

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقا من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يمثل الإلتزام بالمهام الموكلة للممرضين قدر بـ 1.21 بإنحراف معياري 0.408 ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذه النتيجة دلت على أنها مؤشر لمعيار ضعيف و تمثلت نسب إجابات أفراد العينة في هذا السؤال أن الذين أجابوا بـ: أن إلتزامهم عالي قدرت نسبتهم بـ 79.4 أما الذين أجابوا بـ متوسط بلغت نسبتهم 20.6 .

1 - نيابة مديرية الموارد البشرية: المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس -تيسة-

ونستنتج مما سبق أن أغلبية الممرضين ملتزمين بالمهام الموكلة لهم ويعود ذلك للتعليمات الصارمة التي تجبر وتؤكد على ضرورة إحترام الشروط الواجبة أثناء تحويل المرضى من مؤسستهم إلى مؤسسة أخرى وفرض عقوبات على أي تقصير في ذلك.<sup>1</sup>

إضافة إلى ما لوحظ من لوائح معلقة تحذر من أخطاء أخرى كالتبذير والتأخر والتجول العشوائي أو التدخين في الأروقة مما يجعل الإلتزام أكثر و مناسب كما بينته إجابات الممرضين .

جدول رقم (32) يوضح إيجابية العمل في تأدية المهام داخل فريق المناوبة

الرقم	الفقرات	الإستجابة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		لا	نعم		
12	هل ترى أن وجودك داخل فريق المناوبة يساهم بشكل إيجابي في تأدية المهام؟	63	0	2.00	0.000
		100	0		

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يمثل المساهمة الإيجابية في تقديم المهام قدر بـ 2.00 بانحراف معياري 0.000 ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذه النتيجة دلت على أنها مؤشر لمعيار ضعيف وتمثلت نسب إجابات أفراد العينة في هذا السؤال أن الذين أجابوا ب: أن مساهمتهم إيجابية في تقديم المهام بـ 100 وهي النسبة الكلية.

و تتطابق هذه النتيجة في الدراسة المذكورة سابقاً لحامد صبحي عليوي حسن في التأكيد على

أغلبية أفراد العينة على القدرة على الحوار والنقاش مع الزملاء لحل مشكلات العمل بنسبة 77,7% وهذا يقارب و يعمم على أن العمل بشكل فرق يساعد على الأداء الجيد و التقليل من الضغوط.<sup>2</sup>

1 - نيابة مديرية الموارد البشرية :المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس -تبسة-

2- حامد صبحي عليوي حسن : مرجع سابق ، ص ، 108.

جدول رقم (33) يوضح رضا المرضى بالمنحة المخصصة للخطر والإصابة بالعدوى

الرقم	الفقرات	الإستجابة		التوسيط	المعياري	الإنحراف
		لا	نعم			
13	باعتباركم معرضين للخطر و الإصابة بالعدوى، هل أنتم راضون بالمنحة المخصصة لذلك؟	53	10	1.16	0.368	
		84.1	15.9			

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يتمثل في درجة رضا المرضى للمنحة المخصصة لخطر العدوى قدر بـ 1.16 بإنحراف معياري 0.368 ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذه النتيجة دلت على أنها مؤشر لمعيار ضعيف وتمثلت نسب إجابات أفراد العينة في هذا السؤال أن الذين أجابوا ب : لا بلغت نسبتهم 84.1 % في حين الذين أجابوا بنعم قدرت نسبتهم ب : 15.9 % وهنا نستنتج أن معظم أفراد العينة غير راضين بمنحة العدوى المقدمة لهم.

و بينت إحصائيات المستشفى أن عدد المرضى الذين تعرضوا لإصابات مهنية أثناء تأديتهم لمهامهم هم 2 ممرضين خلال فترة زمنية مقدرة بثلاثة أشهر ابتداءً من شهر جانفي 2020 وهذا ما ساعد على عدم رضا المرضى بهذه المنحة<sup>1</sup>

ما هي مقترحاتكم العملية حول النظام الذي يوفق بين مصلحة المؤسسة ومصلحة المرضى؟

نجد من غالبية إجابات أفراد العينة فيما يخص الإلتزام الحالي المعمول به أنه لا يتماشى مع متطلباتهم حيث نجد أن هناك من إقترح تغييره بنظام التحويل بين مختلف المصالح بين الفترة و الأخرى وذلك حفاظاً على الجانب النفسي من الضغوطات بمختلف أنواعها .

1- نيابة مديرة الموارد البشرية: المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس -تيسة-

- إختبار العلاقة بين نظام العمل ومردودية الممرضين .

جدول رقم (34) إختبار معامل الإرتباط بيرسن لكشف العلاقة بين نظام العمل ومردودية الممرضين

Corrélations		نظام العمل	مردودية الممرضين
نظام العمل	Corrélation de Pearson	1	-,502
	Sig. (bilatérale)		0,005
	N	10	10
مردودية الممرضين	Corrélation de Pearson	-0,502	1
	Sig. (bilatérale)	0,005	
	N	10	10

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

تبين من خلال الجدول أعلاه أن هناك علاقة معنوية عند مستوى دلالة إحصائية ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين نظام العمل و مردودية الممرضين هذه العلاقة متوسطة سالبة و عكسية حيث قدرت قيمتها ب -0.502- أي أنه كل ما كان نظام العمل يخدم أكثر الممرضين كانت هناك مردودية عمل أفضل و العكس أو بمعنى يؤثر نظام وطبيعة العمل على المردودية النفسية و الجسدية للممرضين.

- الإستنتاج الجزئي للفرضية الثانية

نستنتج من خلال تحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية و قراءة الفوارق الإحصائية في نسب المبحوثين لإجاباتهم تبين لنا أن معظم مفردات البحث تؤكد وجود علاقة بين حجم العمل ومواضبة الممرضين

كما نؤكد هذه العلاقة من خلال مايتضح من الجدول رقم (34) وجود علاقة بين نظام العمل و مردودية الممرضين بمستوى دلالة و قيمة إرتباط مقدرة ب: [ 0.005 ] و [ -0.502 ] ومنه نرفض الفرضية البديلة و نقبل الفرضية العدم التي تؤكد على وجود علاقة تأثير بين نظام العمل و مردودية الممرضين ، وبالتالي الفرضية محققة .

### 3- تحليل وتفسير ومناقشة بيانات ونتائج الفرضية الثالثة : العلاقة بين وسائل العمل و الشعور بالرضا .

لإظهار نتائج محور العلاقة بين وسائل العمل و الشعور بالرضا تم استخدام النسب المئوية و المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية التي تقيس هذه العلاقة وقد تم الإعتماد على المعيار التالي:

إذا كان المتوسط الحسابي لكل فقرة من 1 الى 1.66 فهو دال على مؤشر ضعيف في العلاقة بين حجم وسائل العمل و الشعور بالرضا.

إذا كان المتوسط الحسابي لكل فقرة من 2.34 الى 3 فهو دال على مؤشر قوي في العلاقة بين حجم وسائل العمل و الشعور بالرضا.

جدول رقم (35) يوضح تأهيل الممرضين بالعمل على الآلات والمعدات المخصصة لتأدية المهام

الرقم	الفقرات	الإستجابة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		نعم	لا		
1	هل أنتم مؤهلون للعمل بالآلات و المعدات المخصصة لتأدية مهامكم؟	58	5	1.92	0.272
		92.1	7.9		

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يتمثل في مدى التأهيل للعمل بالآلات و المعدات المخصصة للممرضين قدر بـ 1.92 بإنحراف معياري 0.272 ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذه النتيجة دلت على أنها مؤشر لمعيار ضعيف و تمثلت نسب إجابات أفراد العينة في هذا السؤال أن الذين أجابوا ب نعم بلغت نسبتهم 92.1% في حين الذين أجابوا لا قدرت نسبتهم ب : 7.9% وهنا نستنتج أن معظم أفراد العينة مؤهلون للقيام بذلك ، وهذا قد يرجع للخبرة و الدورات التي تلقونها في مجالهم وهو ما نجدهم في إجاباتهم السابقة.

وتتوافق نتائج العينة مع نظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور التي تؤكد على ضرورة الإختيار العلمي للعاملين وتدريبهم على أفضل طريقة لأداء العمل.<sup>1</sup>

جدول رقم (36) يوضح إستبدال وسائل العمل بمعدات جديدة

الرقم	الفقرات	الإستجابة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		نعم	لا			
2	هل حدث و أن استبدلت وسائل عملكم بمعدات جديدة؟	41	22	ت	1.65	0.481
		65.1	34.9	%		

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يتمثل في إستبدال الوسائل و المعدات بأخرى جديدة قدر بـ 1.65 و بانحراف معياري 0.481 و وفقاً لمقياس الدراسة فإن هذه النتيجة دلت على أنها مؤشر لمعيار ضعيف و تمثلت نسب إجابات أفراد العينة في هذا السؤال أن الذين أجابوا ب نعم بلغت نسبتهم 65.1% في حين الذين أجابوا ب: لا قدرت نسبتهم ب: 34.9% وهنا نستنتج أن نسبة لا بأس بها من الممرضين قد تم إستبدال معداتهم بأخرى حديثة.

إضافة إلى ذلك خلال مرحلة الدراسة الإستطلاعية لاحظنا وجود بعض الأجهزة و المعدات الحديثة التي تفسر على أن هناك إستحداث و إستبدال لوسائل العمل و التي تفسر و تطابق إجابات الممرضين في هذا السؤال .

1- عبد الرحمن بن أحمد هيجان : مرجع سابق ، ص، 104.



## جدول رقم (37) يبين تهديد وسائل العمل لصحة العامل

الرقم	الفقرات	الإستجابة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		نعم	لا			
3	هل تشكل وسائل العمل تهديد صحي على العامل؟	49	14	ت	1.78	0.419
		77.8	22.2	%		

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يتمثل في مدى خطورة وسائل العمل على صحة الممرضين بـ 1.78 بإنحراف معياري 0.419 ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذه النتيجة دلت على أنها مؤشر لمعيار ضعيف و تمثلت نسب إجابات أفراد العينة في هذا السؤال أن الذين أجابوا بـ نعم بلغت نسبتهم 77.8% في حين الذين أجابوا لا قدرت نسبتهم بـ : 22.2% وهو ما يدل على التخوف النفسي الذي يعانيه أفراد مجتمع الدراسة (الممرضين) من خطورة هذه الوسائل المخصصة للعمل.

كما بينت المعطيات المتحصل عليها من قبل المستشفى أن الأفراد المؤهلين للعمل ب الآلات المخصصة لتأدية المهام بلغ عددهم : 19 ممرضاً مما يدل على إختلاف مناصب العمل أي أن هذه الآلات يقوم بإستعمالها فقط الممرضين الذين يعملون في المخابر أو في قسم الأشعة وهو ما يبرر هذا العدد من الإحصائيات.<sup>1</sup>

1- نيابة مديرية الموارد البشرية :المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس -تيسة-

جدول رقم (38) يبين إحتواء المؤسسة على وسائل عمل مملّة

الرقم	الفقرات	الإستجابة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		نعم	لا		
4	هل تحتوي المؤسسة على وسائل متنوعة تشعرك بالملل؟	0	63	ت	1.00
		0	100	%	
					0.000

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يتمثل في مدى تنوع الوسائل الخاصة بالعمل قدر بـ 1.00 بإنحراف معياري 0.000 ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذه النتيجة دلت على أنها مؤشر لمعيار ضعيف ، و تمثلت نسب إجابات أفراد العينة في هذا السؤال أن الذين أجابوا بـ لا بلغت نسبتهم 100% في حين الذين أجابوا بنعم قدرت نسبتهم بـ 0% وهو ما يدل على عدم إحتواء المؤسسة على وسائل مملّة بالنسبة الإجمالية لأفراد عينة الدراسة.

و في دراسة مشابهة لـ [رجاء مريم] تحت عنوان : مصادر ضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض حيث معظم المبحوثين يرون أن الوظيفة لا تحتوي على مهام متنوعة لكي لا يشعروا بالملل يعود ذلك إلى طبيعة العمل بالمؤسسات الإستشفائية وخاصة في أقسام الإستعجالات والتي تؤدي بهم إلى الوقوع في الروتين اليومي والذي قد يؤدي إلى الملل وتكرار نفس الأعمال والمهام وعدم تحقيق الرضا الوظيفي<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - رجاء مريم : مرجع سابق ، ص ، 22.

جدول رقم (39) يبين تعطيل الأجهزة والمعدات من قبل الممرضين هروبا من ضغوط العمل

الرقم	الفقرات	الإستجابة		المتوسط الحسابي	المعياري الانحراف
		نعم	لا		
5	هل يعتمد بعض الممرضين إلى تعطيل الأجهزة و المعدات هروبا من ضغوط العمل؟	0	63	1.00	0.000
		0	100		

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقا من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لتعطيل أجهزة العمل من قبل الممرضين قدر بـ 1.00 بإنحراف معياري 0.00 ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذه النتيجة دلت على أنها مؤشر لمعيار ضعيف و تمثلت نسبة إجابات أفراد العينة في هذا السؤال أن الذين أجابوا بـ لا بلغت نسبتهم 100% في حين الذين أجابوا بنعم قدرت نسبتهم بـ 0% وهو ما يدل على عدم وجود أضرار مفتعلة من قبل الممرضين.

كما نلاحظ توافق بين هذه النتيجة وإجابات الفاعلين المؤثرين في المستشفى الذين أجرينا معهم المقابلة أنه فيما يخص تعطيل معدات العمل فإنه يؤثر سلبا و بدرجة معتبرة على سيرورة العمل و تأدية المهام على أكمل وجه ، كما بين لنا أنهم يقومون بالعديد من البرامج التوعوية و التدريبية لتفادي هذه الظواهر من بينها القيام بالعديد من الدورات التدريبية و الرسكلة تمكن الممرض من معرفة حقوقه و واجباته و ما يتعرض له جراء هذه الأفعال ، خلق جو مناسب للعمل.

إضافة إلى ذلك لم نلاحظ أي أجهزة معطلة خلال الزيارات و الجولات المتكررة التي قمنا بها أثناء مرحلة الدراسة الإستطلاعية .

جدول رقم (40) يبين تقييم عدد الأجهزة والمعدات المعطلة في المؤسسة

الرقم	الفقرات	الإستجابة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		عدد قليل	عدد كبير		
6	كيف تقييم عدد الأجهزة و المعدات المعطلة في المؤسسة؟	ت	52	1.87	0.336
		%	82.5		

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يمثل تقييم المرضين للأجهزة المعطلة في المستشفيات قدر بـ 1.87 بانحراف معياري 0.336 و وفقاً لمقياس الدراسة فإن هذه النتيجة دلت على أنها مؤشر لمعيار ضعيف و تشمل نسب إجابات أفراد العينة في هذا السؤال أن الذين أجابوا بـ عدد كبير بلغت نسبتهم 82.5% في حين الذين أجابوا بـ عدد قليل قدرت نسبتهم بـ 17.5% وهو ما يدل على التقصير من قبل الإدارة الوصية أو مصلحة تصليح تلك الوسائل و المعدات.

وهذا ما أكدته الإحصائيات التي تحصلنا عليها من إدارة المؤسسة التي تؤكد على تحطيم وتعطيل المعدات المخصصة للعمل مما إستدعى فرض عقوبات لـ 5 خصومات حدثت إبتداً من شهر جانفي إلى شهر ماي خلال هذا العام<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> نيابة مديرية الموارد البشرية: المؤسسة العمومية الإستشفائية بوقرة بولعراس -تبسة-

جدول رقم (41) يبين الشعور بالتوتر والقلق المرتبطة بالإصابات المهنية والعدوى التي تؤثر على الحياة المهنية والاجتماعية

الرقم	الفقرات	الإستجابة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		نعم	لا		
7	- هل تشعر بنوع من التوتر و القلق المرتبطة بالإصابات المهنية و العدوى التي تؤثر على حياتك المهنية و الاجتماعية ؟	55	8	1.44	0.501
		87.3	12.7		

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يمثل التوتر و القلق من الإصابات المهنية و العدوى في المستشفيات قدر بـ 1.44 بإنحراف معياري 0.501 و وفقاً لمقياس الدراسة فإن هذه النتيجة دلت على أنها مؤشر لمعيار ضعيف و تمثلت نسب إجابات أفراد العينة في هذا السؤال أن الذين أجابوا ب نعم بلغت نسبتهم 87.3% في حين الذين أجابوا ب عدد قليل قدرت نسبتهم بـ : 12.7% وهنا يمكن القول أن العامل النفسي للمرضين مضطرب ومنهار جراء هذه المخاوف ما ينعكس سلباً على أدائهم لوظائفهم .

كما نلاحظ من خلال إجابة الفاعلين المؤثرين في المستشفى الذين أجرينا معهم المقابلة ان فئة الممرضين معرضة بصفة مباشرة لمختلف أنواع ضغوط العمل المهنية بشتى أنواعها، حيث أكدت لنا أن هذه الأخيرة تتعامل مع مختلف فئات المجتمع ومختلف أنواع الأمراض و بالتالي فهم معرضون للضرر النفسي بالدرجة الأولى ناهيك عن الضغوطات الجسدية .

وحسب النظرية الفيسيولوجية كشفت دراسة "سيللي" أن أسلوب مواجهة الإنسان لهذه الأحداث

الضاغطة وسوء تكيفه الفيسيولوجي قد يصبحان مصدراً للضغط وهذا راجع لعوامل نفسية مثل التوتر والقلق وهذا ما توافق مع إجابات الممرضين.<sup>1</sup>

1 - فاروق السيد عثمان : مرجع سابق، ص 101.

جدول رقم (42) يبين مدى الرضى عن منحة العدوى الممنوحة

الرقم	الفقرات	الإستجابة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		نعم	لا		
0.501	هل أنت راض عن منحة العدوى الممنوحة لكم؟	28	35	1.44	0.501
		44.4	55.6		
1.189	في حالة الإجابة ب (لا) لماذا	غير كافية نظرا للأخطار	غير كافية مقارنة بالجهد	2.86	1.189
		22	18		
		34.9	28.6		

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقاً من مخرجات برنامج SPSS V26

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي الذي يمثل الرضا بالمنحة المقدمة جراء الإصابة بالعدوى قدر بـ 1.44 بإنحراف معياري 0.501 ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذه النتيجة دلت على أنها مؤشر لمعيار ضعيف و تمثلت نسب إجابات أفراد العينة في هذا السؤال أن الذين أجابوا ب نعم بلغت نسبتهم 44.4% في حين الذين أجابوا ب لا عدد قليل قدرت نسبتهم بـ : 35% وهنا يمكن القول أن الأفراد الذين أجابوا ب :لا قد ببرو ذلك بقولهم أن المنحة غير كافية مقارنة بتلك الأخطار و الجهد المبذول الذي يؤثر سلباً على العامل الجسدي و النفسي أكثر مع تقدم فترة العمل .

و في نفس الدراسة لـ [رجاء مريم] فيما يخص رضا الممرضين حيث نجد أن النتائج جاءت كالآتي : إن معظم المبحوثين يرون أن المنحة الممنوحة لهم غير كافية مقارنة بمقدرا العمل الموكل اليهم ومستوى الخطورة التي قد يتعرضون لها.<sup>1</sup>

1- رجاء مريم : مرجع سابق ، ص ، 27

- ما هي الإجراءات العملية والمحفزة على رفع معنويات الممرضين في العمل؟

نلاحظ من خلال إجابات مجتمع الدراسة أن أغلبهم قد إقترحوا الإهتمام بالجانب الإجتماعي و العلاقات الإنسانية و الأخذ بيد الممرض في حالات العنف اللفظي و حتى الجسدي المسلط من طرف المرضى أحيانا من خلال أعداد برنامج أمني دائم يحمي الممرض من هذه الظواهر، أيضا غياب الجانب التحفيزي بشتى أنواعه سواء ماديا أو معنويا وهو ما إقترحه العديد من أفراد مجتمع الدراسة وذلك من خلال تقديم تحفييزات مادية وعلوات و تقديرات معنوية وشهادات تكريم مما يرفع من معنويات الممرض النفسية و التي فعلا سنتنعكس إيجابا على أدائه في مجال عمله.

- إختبار العلاقة بين وسائل العمل والشعور بالرضا

جدول رقم (43) إختبار معامل الإرتباط بيرسن لكشف العلاقة بين وسائل العمل والشعور بالرضا

Corrélations			
		وسائل العمل	الشعور بالرضا
وسائل العمل	Corrélation de Pearson	1	-0,373
	Sig. (bilatérale)		0,003
	N	10	10
الشعور بالرضا	Corrélation de Pearson	-0,373	1
	Sig. (bilatérale)	0,003	
	N	10	10

المصدر من إعداد الطالب إنطلاقا من مخرجات برنامج SPSS V26

تبين من خلال نتائج إختبار العلاقة بيرسن في الجدول أعلاه أنه توجد علاقة عكسية سالبة ضعيفة و معنوية ذات دلالة إحصائية ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين وسائل العمل و ورضا الممرضين، حيث أن قيمة بيرسن -0.373 عند مستوى دلالة 0.003 وعليه فهو دال إحصائيا ومنه يتم رفض الفرضية البديلة ، أي أن وسائل العمل لا تؤثر في مدى رضا الممرضين، ومعنى هذا أنه يؤثر إنعدام وسائل العمل في الشعور بالرضا بالنسبة للممرضين.

## الإستنتاج الجزئي للفرضية الثالثة

نستنتج من خلال تحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الثالثة و قراءة الفوارق الإحصائية في نسب المبحوثين لإجاباتهم تبين لنا أن معظم مفردات العينة تؤكد على نفي العلاقة بين وسائل العمل و الشعور بالرضا .

يتضح من خلال الجدول رقم ( 43 ) وجود علاقة عكسية بين وسائل العمل و الشعور بالرضا وهذه العلاقة سالبة بمستوى دلالة و قيمة إرتباط قدرت بـ: [0.03] و [-0.373] ومنه نقبل الفرضية العدم و نرفض الفرضية البديلة التي تؤكد على وجود علاقة تأثير بين وسائل العمل و الشعور بالرضا. أي أنه يؤدي نقص أو إنعدام وسائل العمل إلى عدم الشعور بالرضا وعليه نقول أنه لا توجد علاقة بين وسائل العمل و الشعور بالرضا.



## الإستنتاج العام

من خلال هذه الدراسة المتعلقة بتأثير ضغوط العمل على أداء الممرضين بالمؤسسة الإستشفائية و من خلال الدراسة الميدانية التي قدمناها ، وإستعراضنا للنتائج و مناقشة الفرضيات و التأكد من تحققها ، و بناء على مايعيشه واقع الصحة العمومية بالجزائر عامة و مستشفى بوقرة بولعراس خاصة ، حاولنا الوقوف على أهم و أبرز الظروف المساهمة في تحديد ضغوط العمل و تأثيرها على الأداء المهني لدى الممرضين ، و من خلال إجابات الممرضين و كذا المقابلات مع المسؤولين على هذا القطاع ، إستطعنا أن نخرج بهذا الإستنتاج العام :

\_ الإتصال و التفاعل يساهم بشكل إيجابي في تأدية المهام من خلال إكتساب الخبرات ، و أيضا أن العلاقات الإنسانية و الإجتماعية تلعب دور كبير في التقليل من حدة الضغوط و رفع مستوى الأداء .

\_ الحجم الكمي و الساعي يؤثر بشكل سلبي على تأدية المهام وذلك لما تستقبله بعض المصالح لأعداد كبيرة من المرضى ، و هذا مايولد نوع من الضغط المهني .

\_ الغيابات و تعطيل وسائل العمل أو قلتها يساهم بشكل سلبي على سيرورة العمل و تأدية المهام .

\_ العدل و المساواة في تقسيم العمل و الجهد بين الممرضين يؤدي إلى الشعور بالرضا .

\_ مواضبة الممرضين مرتبطة بحجم العمل وما لذلك من تأثير على الإستمرارية في تقديم أداء في المستوى و على نفس الوتيرة.

\_ إلتزام الإدارة بمقاييس و أسس رفع المستوى بين الممرضين الذي يساهم في التخفيف من حدة الضغوط النفسية و الجسدية، ويكون ذلك بإتباع طرق علمية و عملية للوصول إلى مردودية أفضل لتحقيق الأهداف المسطرة.

\_ التحفيز المادي والمعنوي يساهم بشكل إيجابي في زيادة مردودية الممرضين و عكس ذلك يعود بالسلب على المردودية، وأيضا يؤدي التحفيز بشقيه المعنوي والمادي إلى الشعور بالرضا.

\_ الحاجة الدائمة إلى نوع من الرعاية الإجتماعية والنفسية لمواجهة ضغوط العمل التي يواجهها

\_ مواكبة التطورات التكنولوجية وتوفير المعدات اللازمة تؤدي بالممرض للقيام بعمله بكل أريحية مع الإلتقان وسرعة التنفيذ.

## خاتمة

و في الأخير نصل إلى أنه من خلال ماتطرقنا إليه في بحثنا هذا بجانبه النظري و التطبيقي يمكن القول أن ضغوط العمل من مكونات البيئة الداخلية للمنظمة و التي تتأثر بالسلوك التنظيمي للأفراد و أداء المورد البشري ( الممرضين ).

و على ضوء ماتوفر من دراسات سابقة و التناول النظري يمكن إستنتاج أن العمل كان و لا زال مصدر الشقاء للإنسان و الضغوط في مجال العمل حقيقة موجودة لا مفر منها، و هذا و الأمر طبيعي لذا ينبغي على فعالية الإدارة و طريقة الإشراف على الأفراد من خلال المساهمة في تحقيق الإندماج و الإنتماء مما يخلق لديهم الشعور بالولاء و الإخلاص في العمل و منه تحقيق الأهداف المسطرة للمنظمة .

و جاءت دراستنا هذه بغية التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل و الأداء المهني للممرضين في المؤسسة العمومية الإستشفائية \_ بوقرة بولعراس \_ تبسة ، و عموما فقد كشفت الدراسة عن قيام علاقة قوية بين ضغوط العمل و الأداء المهني للممرضين ، و عليه يمكن القول أن ضغوط العمل تعود بالتأثير السلبي على الأداء المهني للممرضين .

و في الأخير نقدم بعض الإقتراحات و التوصيات التي من شأنها التخفيف من شعور العامل بضغوط العمل و رفع مستوى أدائه:

تعميق الوعي بأهمية العلاقات الإنسانية و الإجتماعية للمؤسسة، لما لها من دور كبير في التقليل من حدة الشعور بضغوط العمل و من رفع مستوى الأداء.

يجب توفير بيئة عمل تضمن رضا العامل و التي بدورها ستؤدي إلى وجود بيئة أفضل لتقديم الأفضل وسط جو نفسي وجسدي سليم ، من خلال التقليل من كمية العمل .

نظرا للإرتباط القوي بين الأجور و المكافآت و الأداء لدى الممرضين داخل المستشفى ترى الدراسة أنه لا بد من إعتبار تلك العلاقة عند متخذي القرار في المستشفيات ثناء تطوير سياسة الحوافز و الأجور و بما يضمن أداء أفضل لدى الممرضين.

الإلتزام بالنزاهة و الموضوعية في تقييم أداء العاملين، و الوضوح فيما يتعلق بالترفيعات و العلاوات التي تمنح لهم بناء على كفاءتهم و خبرتهم في العمل.

# قائمة المصادر و المراجع

## المعاجم والقواميس

- 1- إبن منظور: لسان العرب، دار صادر للنشر والتوزيع، بيروت.
- 2- المنجد في اللغة والإعلام: دار المشرق العربي، ط4، بيروت، 2000.
- 3- بسام عبد الرحمان المشاقفة: معجم مصطلحات العلاقات العامة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
- 4- جران مسعود الرائد: المعجم اللغوي الأحدث والأسهل، ط8، دار العلم للملايين، 2001.

## الكتب

- 5- إبراهيم محمد محاسنة: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2013.
- 6- أحمد سمير: مدخل لإدارة الأعمال، دار النهضة، مصر، 1984.
- 7- أحمد ماهر: السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2003.
- 8- السيد الحسيني: النظرية الإجتماعية ودراسة التنظيم، دار المعارف، مصر، 1985.
- 9- العميان، محمود سليمان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، الأردن، 2015.
- 10- النمر سعود محمد: السلوك الإداري، مطابع جامعة الملك سعود، الرياض، 1990.
- 11- بدر أحمد حامد: السلوك التنظيمي، دار القلم، الكويت، 1982.
- 12- بن عنتر عبد الرحمان، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 13- بو الشرش كمال: الثقافة التنظيمية، ط1، دار الأيام للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
- 14- توفيق هارون الرشيدى: الضغوط النفسية ونظرياته، المكتبة الأنجلومصرية للنشر والتوزيع، مصر، 1999.
- 15- حسين حريم، السلوك التنظيمي، ط3، دار الحامد للنشر، عمان الأردن، 2009.
- 16- حسين عبد الرحمن رشوان: أصول البحث العلمي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2003.

- 17- حمزة الجبالي: تنمية الأداء الوظيفي والإداري، دار المشرق الثقافي ودار أسامة، عمان، الأردن، 2008.
- 18- خالد عيادة عليمات: ضغوط العمل وأثرها على الأداء، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 19- خضر كاظم وآخرون: السلوك التنظيمي- مفاهيم معاصرة-، ط1، دار إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 20- خضير كاظم وآخرون: السلوك التنظيمي- مفاهيم معاصرة، ط1، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 21- راوية حسن: السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2003.
- 22- زاهد محمد ديرمي: السلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 23- سليم بطرس جلدة: الإستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات، دار الرياء للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 24- سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، دار وائل لنشر، الأردن، 2003.
- 25- شعبان علي حسين السيبي: أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002.
- 26- صلاح الدين عبد الباقي، الجوانب العلمية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية في المنظمات، الدار الجامعية للتوزيع والنشر، مصر، 2000.
- 27- صلاح الدين، محمد عبد الباقي: السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر 2003.
- 28- عامر سعيد ياسين وخالد يوسف الخلف: الإنتاجية القياسية، معايير الأداء، قياس الأداء الفعلي، دار المريخ، الرياض، 1983.
- 29- عامر سعيد ياسين وخالد يوسف الخلف: الإنتاجية القياسية، معايير الأداء، قياس الأداء الفعلي، دار المريخ، الرياض، 1983.

- 30- عامر سعيد ياسين وخالد يوسف الخلف: الإنتاجية القياسية، معايير الأداء، قياس الأداء الفعلي، دار المريخ، الرياض، 1983.
- 31- عبد الحميد البلداوي، البحث العلمي والتحليل الإحصائي دار الشروق، الأردن، 2007.
- 32- عبد الرحمان السعدي وآخرون: مدخل إلى البحث العلمي، دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، الجزائر، 2010.
- 33- عبد الرحمان بن أحمد هيجان: ضغوط العمل : منهج شامل مصادرها و نتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998.
- 34- عبيدات وآخرون البحث العلمي، الرياض، دار أسامة للنشر والتوزيع، 1997.
- 35- عثمان حمود الخضر: التفكير (أساليب ومهارات)، مكتب آفاق للنشر، الكويت، 2000.
- 36- عصمت سليم الغزالة: الحكمانية في الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
- 37- علي السلمي: قياس وتقييم الأداء كمدخل لتحسين جودة الأداء المؤسسي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2009.
- 38- علي عسكر، ضغوط العمل وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، ط 2، مصر، 2000
- 39- عمر مصطفى النعاس: الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، إدارة المطبوعات والنشر، ليبيا، 2008.
- 40- فاديا أبو خليل: الثقافة والتنشئة الإجتماعية وأثرهما في تكوين شخصية الفرد، ط 1، دار النهضة العربية، لبنان، 2014.
- 41- فاروق السيد عثمان: القلق إدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، ط 1، القاهرة، مصر، 2001، ص 97.
- 42- فاروق عبده فليبه والسيد محمد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.

- 43- فايز عبد الرحمان الفروخ: التعليم وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 44- فرج عبد القادر، علم النفس الصناعي والتنظيمي، القاهرة، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، ط 9، 2001.
- 45- فوزي غرايبية وآخرون: أساليب البحث العلمي في العلوم الإجتماعية والإنسانية، الجامعة الأردنية، كلية الاقتصاد والتجارة، الأردن، 1977.
- 46- قاسم نايف عدوان ونجوى رمضان أحمد: إدارة الوقت والمفاهيم (عمليات، تطبيقات)، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 47- قدرى الشيخ على وآخرون: علم الاجتماع الطبي، مكتب المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 48- ماريون امي هايز: إدارة الأداء دليل شامل للإشراف الفعال، معهد الإدارة العامة للنشر والتوزيع، الرياض، 1984.
- 49- مجيد الكرخي: تقويم الأداء في الوحدات الإقتصادية بإستخدام النسب المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2015.
- 50- محمد إسماعيل بلال: السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق: دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2005.
- 51- محمد الصيرفي: إدارة الموارد البشرية، دار الفكر الجامعي، مصر 2007.
- 52- محمد بوعلاق: الموجه في الإحصاء الوصفي والإستدلالات في العلوم النفسية والإجتماعية، دار الأمل للطباعة والنشر. والتوزيع، الجزائر، 2008.
- 53- محمد جمال الكفاقي: الإستثمار في الموارد البشرية للمنافسة العالمية، الدار الثقافية للنشر، مصر، 2007.
- 54- محمد صالح الحناوي: الإدارة المالية والتمويل، الدار الجامعية، مصر، 1998.

- 55- محمد عبد الله شاهين: أصول علم الإقتصاد والحل الأمثل للمشكلة الإقتصادية من منظور إسلامي، شركة الأكاديميون للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
- 56- محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، ط2، الأردن، 1999.
- 57- محمد قدري حسن: إدراج الأداء المتميز-قياس الأداء-تقييم الأداء-تحسين الأداء-مؤسسيا وفرديا، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2015.
- 58- مصطفى يوسف كافي: إدارة الأداء، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
- 59- معن محمود وآخرون، إدارة الصراع والازمات وضغوط العمل، دار حامدي للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 60- مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي متكامل، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2001.
- 61- ناصر محمد العديلي: إدارة السلوك التنظيمي، مكتبة الإسكندرية، مصر، 1993.
- 62- نجاح خليفات: كيف نصل للطلاب الذي نريد، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2014
- 63- هارمان أتينيس: إدارة الأداء، ترجمة سامح عبد المطلب عامر، دار الفكر، عمان-الأردن، 2011.
- 64- وصفي عبد الكريم الكياسة: تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 65- وليد السيد خليفة، مراد علي عيسى:الضغوط النفسية و التخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي:المفاهيم النظريات البرامج ، دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2008.

## المجلات

- 66- بن زروال فتيحة: الإجهاد على مستوى المنظمة، المصادر والتأثيرات وإستراتيجية المواجهة، دراسات نفسية وتربوية ، العدد 04، جوان 2010.



67- حسين، محمد علوي: نحو توافق أفضل بين خصائص الفرد وبيئتي العمل والتنظيم، مجلة العلوم الإجتماعية، الكويت، 1988.

68- رجاء مريم: مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، مجلة جامعة دمشق، المجلد 24، العدد 02، 2008.

69- سحراء انور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعية، العدد 36، 2013.

70- عبد الناصر محمد حمودة: تحليل مسارات العلاقة بين سلوك المشرف ومرتباته على المرؤوسين، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد 04، العدد 01، الكويت، 2013.

### الرسائل الجامعية

71- حامد صبحي علوي حسن: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات، دراسة مكملّة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الفلوجة، العراق، 2009.

72- عثمان مريم: الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة ماجستير، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، 2009.

73- لحرر ميلود: التنشئة التنظيمية وعلاقتها بالأداء المهني عند المرضين دراسة ميدانية في المؤسسات الصحية بوهران، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإجتماعية، جامعة وهران، 2015/2016.

74- لعجايلية يوسف: مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة و سبل مواجهتها في المصالح الإستيعالية، دراسة مكملّة لنيل شهادة الماجستير، جامعة بسكرة، 2015.

### النصوص القانونية

75- تعليمات المؤسسة العمومية الإستشفائية

الملاحق



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة تبسة

كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم علم الاجتماع

استمارة استبيان

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

ضغوط العمل و الأداء المهني للمرضين

إشراف الأستاذ: المولدي عاشور

إعداد الطلبة : - براهيمية جمال  
- دحمان جمال

لنا الشرف العظيم أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة، ونرجو مساعدتكم وذلك إن تفضلتم

بالإجابة على الأسئلة الآتية لان نتائج هذا البحث تتوقف على إجابتكم.

**ملاحظة:**

- 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 ، و تأكد بأنها لا توجد أجوبة صحيحة و أخرى خاطئة بقدر ما يهمنا رأيك الشخصي.

- المعلومات التي ستقدمها من خلال أجوبتك ستبقى سرية لأغراض البحث العلمي.

وشكرا لكم على تفهمكم ومساعدتك

## المحور الأول البيانات الشخصية

### البيانات الشخصية

- 1- الجنس  ذكر  أنثى
- 2- العمر  20 - 30  31 - 40  41 فما فوق
- 3- الحالة الاجتماعية  أعزب  متزوج  مطلق  أرمل
- 4- المستوى التعليمي  متوسط  ثانوي  دراسات عليا
- 5- عدد سنوات العمل في المستشفى  أقل من 5 سنوات  من 6 إلى 15 سنة  16 فما فوق
- 6- التخصص:  ممرض  مخبري  عامل على جهاز راديو
- 7- عدد الدورات التدريبية التي قمت بها  دورة واحدة  دورتان  3 دورات فأكثر
- 8- الراتب الشهري  من 40.000 إلى 60.000 دج  أكثر من 60.000 دج  من 20.000 دج إلى 40.000 دج

## المحور الثاني توجد علاقة بين حجم العمل ومواضبة الممرضين

- 9- هل يتناسب حجم العمل الساعي مع قدراتك؟  نعم  لا
- في حالة الإجابة ب (لا)، هل يؤدي هذا إلى :

- عدم اتقان المهمة الموكلة إليك
- ارتكاب اخطاء نتيجة التوتر
- تأخر في أداء المهام

10- كيف تقيم عملك مع الوقت المخصص له؟

- أنهى عملي قبل انقضاء الوقت
- أنهى عملي مع الوقت
- لا يكفي الوقت لإنهاء عملي

- 11- هل ترى أن توزيع المهام بين الممرضين؟  عادل  غير عادل

في حالة الإجابة ب (غير عادل)، لماذا؟

- 12- كيف تنظر إلى المهام المسندة إليك؟  غير مجهدة  مجهدة

- 13- هل حدث و أن قُطعت عطلة المناوبة من طرف المسؤول المباشر؟  نعم  لا

- في حالة الإجابة ب (نعم):  
 تستجيب  لا تستجيب
- 14- هل الأجر الذي يتقاضاه الممرضون يتناسب مع الجهد المبذول؟  نعم  لا
- 15- كيف تقيم فترة الراحة الممنوحة؟  
 كافية  غير كافية
- إذا كانت غير كافية هل يؤثر ذلك على التزاماتك المهنية؟  نعم  لا
- 16- هل سبق و أن تغيبت عن العمل؟  نعم  لا
- إذا كان الجواب ب (نعم) فما هل يرتبط ذلك ب:

- إرهاق نفسي  
 - إرهاق جسدي  
- أخرى تُذكر :

17- كيف تنظر إلى تدخل الممرضين اثناء الحالات المستعجلة؟

- بناء على مقتضيات المنصب  
 - الضمير المهني  
 - خشية من المتابعة الإدارية  
 - يتدخلون بإيعاز أو توصية خارجية

- 18- في حالة الشعور بالتعب، هل يؤثر ذلك على التزاماتك المهنية؟  نعم  لا
- كيف ذلك؟

### المحور الثالث توجد علاقة بين نظام العمل و مردودية الممرضين

- 19- ما نوع نظام العمل الذي تفضله؟  
 العمل بالمناوبة  نظام يومي
- 20- هل يزعجك العمل بنظام المناوبة؟  نعم  لا
- في حالة الإجابة ب (نعم) لماذا؟

- 21- أيهما تفضل في العمل؟  
 المناوبة الليلية  المناوبة النهارية
- لماذا؟

- 22- ما هي فترة المناوبة التي تتطلب جهداً أكثر؟  
 المناوبة الليلية  المناوبة النهارية
- 23- هل يناسبك العمل على شكل فرق؟  نعم  لا
- إذا كانت الإجابة ب (لا)، لماذا؟

- بسبب الخلافات  
 - بسبب تراكم العمل على فرد واحد دون غيره  
 - بسبب وجود ازعاج و تشويش من زملاء العمل في المجموعة

24- كيف يتم تعيينكم في فريق المناوبة؟

- اختيار من طرف الممرضين  
 - مفروضة من المسؤول المباشر

25- هل تقدمت بطلب تغيير العمل مع فريق مناوبة أو التنقل إلى قسم آخر؟ نعم  لا

إذا كان الجواب (نعم) فما هو السبب؟

26- هل تستفيد من العطل الوطنية و الدينية؟ نعم  لا

في حالة الإجابة ب (لا)، لماذا؟

27- هل ترى أن نسبة التنقيط 30% في المردودية وفقا للنظام الداخلي تعادل الجهد المبذول؟

- نعم  لا

28- هل هناك تحفيز معنوي (شهادات تقدير، احترام ..) في العمل؟ نعم  لا

في حالة الإجابة ب (لا)، لماذا؟

في حالة الإجابة ب(نعم) هل يساهم ذلك في زيادة مردوديتكم؟ نعم  لا

29- ما مدى التزامك بالمهام الموكلة إليك؟ عالي  متوسط  منخفض

30- هل ترى أن وجودك داخل فريق المناوبة يساهم بشكل ايجابي في تأدية المهام؟

- نعم  لا

31- باعتباركم معرضين للخطر و الإصابة بالعدوى، هل أنتم راضون بالمنحة المخصصة لذلك؟

- نعم  لا

**المحور الرابع** لا توجد علاقة بين وسائل العمل و الشعور بالرضا

32- هل أنتم مؤهلون للعمل بالألات و المعدات المخصصة لتأدية مهامكم؟

- نعم  لا

في حالة الإجابة ب (لا)، لماذا؟

- 33- هل حدث و ان استبدلت وسائل عملكم بمعدات جديدة؟  
 نعم  لا
- 34- هل تشكل وسائل العمل تهديد صحي على العامل؟  
 نعم  لا
- 35- هل تحتوي المؤسسة على وسائل متنوعة تشعرك بالمل  
 نعم  لا
- 36- هل يعتمد بعض المرضين إلى تعطيل الأجهزة و المعدات هروبا من ضغوط العمل؟  
 نعم  لا

في حالة الإجابة ب (نعم)، لماذا؟

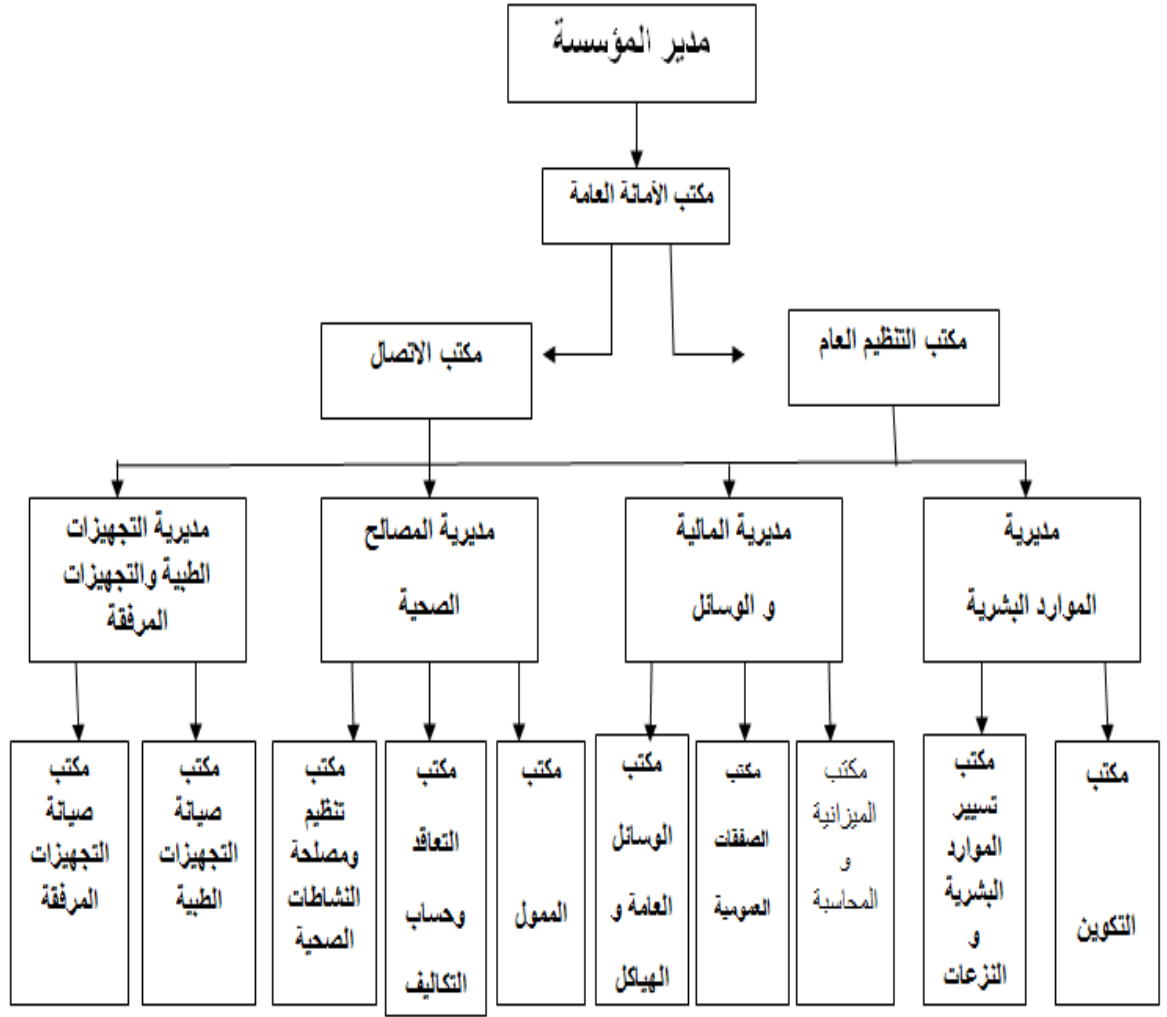
- 37- كيف تقيم عدد الأجهزة و المعدات المعطلة في المؤسسة؟  
 عدد كبير  عدد قليل  لا يوجد
- 38- هل تشعر بنوع من التوتر و القلق المرتبطة بالإصابات المهنية و العدوى التي تؤثر على حياتك المهنية و الإجتماعية ؟  
 نعم  لا
- 39- هل أنت راض عن منحة العدوى الممنوحة لكم؟  
 نعم  لا
- في حالة الإجابة ب(لا)، لماذا؟

40- ماهي مقترحاتك العملية للتحكم في الأعمال المسندة لكم مع الإلتزام التام من طرفكم؟

41- ماهي مقترحاتك العملية حول النظام الذي يوفق بين مصلحة المؤسسة و مصلحة المرضين؟

42- ما هي الإجراءات العملية و المحفزة على رفع معنويات المرضين في العمل؟

## الهيكل التنظيمي للمؤسسة







وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة العربي التبسي - تبسة  
كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية  
قسم علم الاجتماع



استمارة مقابلة مع الفاعلين المثرين بالمؤسسة

- 1 – باعتبار الممرض فئة تتعامل مع المرضى ومختلف الفئات الاخرى، هل ترون ان هذه الفئة معرضة لضغوط مهنية؟
- 2 – هل ترى ان الاتصال و التفاعل بين الممرضين داخل المؤسسة يساهم بشكل ايجابي أو سلبي في التأثير على أداء المهام
- 3 – هل يعترض الممرضون على المهام الموكلة لهم من حيث الحجم الساعي و الكمي؟
- 4 – هل تتلقون شكاوي جراء الضغوط المهنية؟
- 5 – كيف تتعاملون مع الشكاوي المقدمة من طرف الممرضين؟
- 6 – ما تأثير الغياب و التأخر وتعطيل المعدات على سيرورة مهنة التمريض؟
- 7 – ماهي الاجراءات التنظيمية المتخذة لصمان الأداء السليم لمهنة التمريض؟
- 8 – كيف تقيم الأداء العام للممرضين داخل المؤسسة؟

## Table de fréquences

		الجنس		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	ذكر	25	39,7	39,7	39,7
	انثى	38	60,3	60,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

		العمر		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	20 - 30	35	55,6	55,6	55,6
	31 40	24	38,1	38,1	93,7
	plus 41	4	6,3	6,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

		الحالة الاجتماعية		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	متزوج	27	42,9	42,9	42,9
	اعزب	34	54,0	54,0	96,8
	ارمل	2	3,2	3,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

		المستوى التعليمي		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	ثانوي	20	31,7	31,7	31,7
	دراسات عليا	43	68,3	68,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

		عدد سنوات العمل في المستشفى		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	moins 5	31	49,2	49,2	49,2
	6 A 15	27	42,9	42,9	92,1
	plus 16	5	7,9	7,9	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

		التخصص		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		

Valide	مريض	47	74,6	74,6	68,3
	مخبري	4	6,3	6,3	81,0
	عامل على جهاز الراديو	12	19,0	19,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

#### عدد الدورات التدريبية التي قمت بها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دورة واحدة	25	39,7	39,7	39,7
	دورتان	8	12,7	12,7	52,4
	ثلاث دورات فأكثر	30	47,6	47,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

#### الراتب الشهري

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	20000 DA a40000 DA	44	69,8	69,8	69,8
	40000 DA a60000 DA	19	30,2	30,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

#### هل يتناسب حجم العمل الساعي مع قدراتك ؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	50	79,4	79,4	79,4
	نعم	13	20,6	20,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

#### في حالة الإجابة ب : لا هل هذا يؤدي إلى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تأخر في اداء المهام	38	60,3	60,3	60,3
	يتناسب حجم الوقت الساعي مع القدرات	13	20,6	20,6	81,0
	عدم اتقان المهمة الموكلة اليك	9	14,3	14,3	95,2
	ارتكاب اخطاء نتيجة التوتر	3	4,8	4,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

#### كيف تقيم عملك مع الوقت المخصص له؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	انهي عملي مع الوقت	42	66,7	66,7	66,7
	لا يكفني الوقت لانهاء عملي	21	33,3	33,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

هل ترى أن توزيع المهام بين الممرضين

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عادل	16	25,4	25,4	25,4
	عادل غير	47	74,6	74,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

في حالة الإجابة ب غير عادل ؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مشكلة حجم ساعي وتقسيم المهام	34	54,0	54,0	54,0
	نقص الممرضين يؤدي الى القيام باعمال اكثر	5	7,9	7,9	61,9
	ساعات عملي زائدة عن باقي الممرضين	9	14,3	14,3	76,2
	حسب ما تقتضيه المصلحة	2	3,2	3,2	79,4
	اختلاف المصالح هناك مصالح العمل فيها افضل	3	4,8	4,8	84,1
	مشكلة توزيع المهام	7	11,1	11,1	95,2
	التحيز في اخذ المناصب	3	4,8	4,8	100,0
	Total		63	100,0	100,0

كيف تنظر إلى المهام المسندة إليك ؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مجهدة	63	100,0	100,0	100,0

هل حدث و أن قطعت عطلت المناوبة من طرف المسؤول المباشر؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	34	54,0	54,0	54,0
	نعم	29	46,0	46,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

في حالة الإجابة ب : نعم

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تستجيب	40	63,5	63,5	63,5
	تقطع لم	23	36,5	36,5	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

هل الأجر الذي يتقاضاه الممرضون يتناسب مع الجهد المبذول ؟-

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	63	100,0	100,0	100,0

كيف تقيم فترة الراحة الممنوحة؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	كافية غير	60	95,2	95,2	95,2
	كافية	3	4,8	4,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

إذا كانت غير كافية هل يؤثر ذلك على إلتزاماتكم المهنية ؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	21	33,3	33,3	33,3
	نعم	42	66,7	66,7	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

هل سبق و أن تغيبت عن العمل ؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	30	47,6	47,6	47,6
	نعم	33	52,4	52,4	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

إذا كان الجواب بنعم هل يرتبط ذلك ب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	إرهاق جسدي و نفسي	23	36,5	36,5	36,5
	ارهاق جسدي	10	15,9	15,9	52,4
	لم اتغيب	30	47,6	47,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

كيف تنظر إلى تدخل الممرضين أثناء الحالات المستعجلة ؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	الضمير المهني	47	74,6	74,6	74,6
	بناء على مقتضيات المنصب	16	25,4	25,4	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

في حالة الشعور بالتعب ، هل يؤثر ذلك على إلتزاماتكم المهنية ؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	32	50,8	50,8	50,8
	نعم	31	49,2	49,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

كيف ذلك ؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا يؤثر	32	50,8	50,8	50,8
	التأخر او الغياب احيانا	5	7,9	7,9	58,7
	الإرهاق النفسي	19	30,2	30,2	88,9
	أداء رديء في العمل	4	6,3	6,3	95,2
	فقدان لتركيز	3	4,8	4,8	100,0
Total		63	100,0	100,0	

#### ماهو نظام العمل الذي تفضله ؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	العمل بالمناوبة	45	71,4	71,4	71,4
	نظام يومي	18	28,6	28,6	100,0
Total		63	100,0	100,0	

#### هل يزجك العمل بنظام المناوبة ؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	41	65,1	65,1	65,1
	نعم	22	34,9	34,9	100,0
Total		63	100,0	100,0	

#### في حالة الإجابة بنعم لماذا؟؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	الإرهاق النفسي و الجسدي بسبب المناوبة الليلية	5	7,9	7,9	7,9
	وقت الراحة بالمناوبة غير كافي	13	20,6	20,6	28,6
	لا يزعجني	41	65,1	65,1	93,7
	عمل المناوبة مرهق وغياب متطلبات العمل	4	6,3	6,3	100,0
Total		63	100,0	100,0	

#### ايهما تفضل في العمل ؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	المناوبة النهارية	41	65,1	65,1	65,1
	المناوبة النهارية	22	34,9	34,9	100,0
Total		63	100,0	100,0	

لماذا؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لأنها تتوفر فيها كل شروط العمل	11	17,5	17,5	17,5
	المنابذة الليلية متعبة	26	41,3	41,3	58,7
	لقضاء وقت أكثر مع العائلة	26	41,3	41,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

ما هي فترة المناوبة التي تتطلب جهدا أكثر؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	المنابذة الليلية	61	96,8	96,8	96,8
	المنابذة النهارية	2	3,2	3,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

هل يناسبك العمل على شكل فرق؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	3	4,8	4,8	4,8
	نعم	60	95,2	95,2	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

إذا كانت الإجابة ب لا لماذا؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	يناسبني	60	95,2	95,2	95,2
	احب الاعتماد على نفسي	3	4,8	4,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

- كيف يتم تعيينكم في فريق المناوبة؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مفروضة من المسؤول المباشر	50	79,4	79,4	79,4
	اختيار من طرف الممرضين	13	20,6	20,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

هل تقدمت بطلب تغيير العمل مع فريق مناوبة أو التنقل إلى قسم آخر؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	33	52,4	52,4	52,4
	نعم	30	47,6	47,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

إذا كانت الإجابة نعم فما هو السبب؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لم اتقدم بطلب	32	50,8	50,8	50,8
	التعب و الارهاق و المرض	8	12,7	12,7	63,5
	اسباب مختلفة	5	7,9	7,9	71,4
	عدم تفاهم	5	7,9	7,9	79,4
	تراكم العمل على فرد واحد	7	11,1	11,1	90,5
	يصيبني ارهاق و ضغط	3	4,8	4,8	95,2
	سبب الخلافات	3	4,8	4,8	100,0
Total		63	100,0	100,0	

هل تستفيد من العطل الوطنية و الدينية؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	45	71,4	71,4	71,4
	نعم	18	28,6	28,6	100,0
Total		63	100,0	100,0	

اذا كانت الاجابة لا لماذا؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لان نظام التناوب لا يسمح مثل العمل اليومي	5	7,9	7,9	7,9
	نظام المناوبة لا يخضع لهذا القانون	32	50,8	50,8	58,7
	استقيد	26	41,3	41,3	100,0
Total		63	100,0	100,0	

- هل ترى أن نسبة التغطية 30% في المردودية وفقا للنظام الداخلي تعادل الجهد المبذول؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	49	77,8	77,8	77,8
	نعم	14	22,2	22,2	100,0
Total		63	100,0	100,0	

هل هناك تحفيز معنوي (شهادات تقدير، احترام) .. في العمل؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	55	87,3	87,3	87,3
	نعم	8	12,7	12,7	100,0
Total		63	100,0	100,0	

في حالة الإجابة ب لا لماذا؟

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



Valide	لا اعلم	10	15,9	15,9	15,9
	تتميش	21	33,3	33,3	49,2
	يوجد تحفيز	8	12,7	12,7	61,9
	تحفيز غير كافي	12	19,0	19,0	81,0
	تقصير من طرف الادارة	8	12,7	12,7	93,7
	اهمال	4	6,3	6,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

في حالة الاجابة ب نعم هل يساهم ذلك في زيادة مردوديتكم؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا يوجد تحفيز	55	87,3	87,3	87,3
	نعم	8	12,7	12,7	100,0
Total		63	100,0	100,0	

- ما مدى التزامك بالمهام الموكلة إليك؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عالي	50	79,4	79,4	79,4
	متوسط	13	20,6	20,6	100,0
Total		63	100,0	100,0	

هل ترى أن وجودك داخل فريق المناوبة يساهم بشكل ايجابي في تأدية المهام؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	63	100,0	100,0	100,0

باعتباركم معرضين للخطر و الإصابة بالعدوى، هل أنتم راضون بالمنحة المخصصة لذلك؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	53	84,1	84,1	84,1
	نعم	10	15,9	15,9	100,0
Total		63	100,0	100,0	

هل أنتم مؤهلون للعمل بالآلات و المعدات المخصصة لتأدية مهامكم؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	5	7,9	7,9	7,9
	نعم	58	92,1	92,1	100,0
Total		63	100,0	100,0	

هل حدث و ان استبدلت وسائل عملكم بمعدات جديدة؟

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

Valide	لا	22	34,9	34,9	34,9
	نعم	41	65,1	65,1	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

- هل تشكل وسائل العمل تهديد صحي على العامل؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	14	22,2	22,2	22,2
	نعم	49	77,8	77,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	63	100,0	100,0	100,0

هل يعتمد بعض المرضى إلى تعطيل الأجهزة و المعدات هروبا من ضغوط العمل؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا	63	100,0	100,0	100,0

- كيف تقيم عدد الأجهزة و المعدات المعطلة في المؤسسة؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
Valide	عدد كبير	52	82,5	82,5	82,5
	عدد قليل	11	17,5	17,5	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

هل تشعر بنوع من التوتر و القلق المرتبطة بالإصابات المهنية و العدوى التي تؤثر على حياتك المهنية و الإجتماعية ؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
Valide	لا	8	12,7	12,7	12,7
	نعم	55	87,3	87,3	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

- هل أنت راض عن منحة العدوى الممنوحة لكم؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
Valide	لا	35	55,6	55,6	55,6
	نعم	28	44,4	44,4	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

في حالة الاجابة ب لا لماذا؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير كافية نظرا للاخطار	22	34,9	34,9	34,9
	راضي	23	36,5	36,5	71,4
	غير كافية	18	28,6	28,6	100,0
Total		63	100,0	100,0	

- ماهي مقترحاتك العملية للتحكم في الأعمال المسندة لكم مع الالتزام التام من طرفكم؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	المساواة بين الممرضين	13	20,6	20,6	20,6
	المساواة في المناوبات الليلية و النهارية	6	9,5	9,5	30,2
	تغيير نظام العمل	25	39,7	39,7	69,8
	حجم الساعي للعمل	15	23,8	23,8	93,7
	العدل بين الممرضين	4	6,3	6,3	100,0
	Total		63	100,0	100,0

ماهي مقترحاتك العملية حول النظام الذي يوفق بين مصلحة المؤسسة و مصلحة الممرضين؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	تغيير نظام العمل	5	7,9	7,9	7,9
	النظام الذي يخدم الممرضين	5	7,9	7,9	15,9
	انشاء نقابات	50	79,4	79,4	95,2
	رفع هيبية الممرض	3	4,8	4,8	100,0
	Total		63	100,0	100,0

ما هي الإجراءات العملية و المحفزة على رفع معنويات الممرضين في العمل؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	لا توجد	5	7,9	7,9	7,9
	دعم معنوي ومادي علاوات	5	7,9	7,9	15,9
	توفير الامن	8	12,7	12,7	28,6
	رفع منحة العدوى	18	28,6	28,6	57,1
	توفير الامكانية الامن المنحة	10	15,9	15,9	73,0
	زيادة العمال وترقيتهم	5	7,9	7,9	81,0
	رفع منحة و العطل و الترقية	9	14,3	14,3	95,2
	الاحترام الاجر القاعدي	3	4,8	4,8	100,0
	Total		63	100,0	100,0

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,878	56

### Corrélations

		نظام العمل	مردودية الممرضين
نظام العمل	Corrélation de Pearson	1	-,502
	Sig. (bilatérale)		,005
	N	10	10
مردودية الممرضين	Corrélation de Pearson	-,502	1
	Sig. (bilatérale)	,005	
	N	10	10

### Corrélations

		حجم العمل	مواضبة الممرضين
حجم العمل	Corrélation de Pearson	1	-,785
	Sig. (bilatérale)		,002
	N	10	10
مواضبة الممرضين	Corrélation de Pearson	-,785	1
	Sig. (bilatérale)	,002	
	N	10	10

### Corrélations

		وسائل العمل	الشعور بالرضا
وسائل العمل	Corrélation de Pearson	1	,373
	Sig. (bilatérale)		,003
	N	10	10
الشعور بالرضا	Corrélation de Pearson	,373	1
	Sig. (bilatérale)	,003	
	N	10	10

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات

مديرية الصحة والسكان تبسة.

المؤسسة العمومية الاستشفائية بوفرة بولعراس تبسة

نيابة مديرية المصالح الصحية

رقم \_\_\_\_ / 3. ص. ص. / 1. ع. ا. ب. ب. / 4. م. م. ب. / 09.

## مذكرة مصلاحية



تفاديا لأي مضاعفات قد تصيب المريض واحتراما للشروط الواجبة أثناء تحويل المرضى من مؤسستا إلى أي مؤسسة استشفائية أخرى أيا كانت المسافة، فإنه يستلزم على المرض الذي يصطحب المريض الركوب معه في الحنف داخل سيارة الإسعاف وأن أي مخالفة لذلك تعرض صاحبها لعقوبات تأديبية صارمة.

إني أولى أهمية بالغة لتنفيذ أحكام هذه المذكرة.

بكاية 3: .....

**المدير**

نسخة موحدة إلى

٥٠ نائب مدير المصالح الصحية ( للعتامة).

٥٠ المراقبين الطبيين (التفتيش)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات

مديرية الصحة والسكان ولاية تلمسان

المؤسسة العمومية الاستشفائية بوقرة بولمراس تلمسان

مباينة مديرية الموارد البشرية

رقم: ..... / ص. س. / ت. م. / ع. م. / أ. م. / م. م. / م. م. / 13

## مذكرة مصاحبة

لقد لوحظ في الآونة الأخيرة كثرة مرخص الغياب للأيام التعويضية دون إرفاق

إثباتات ( نسخة من التسخيرة أو أمر بمهمة) وعليه ينهي مدير المؤسسة العمومية

الاستشفائية بوقرة بولمراس تلمسان إلى علم كافة عمال ومستخدمي المؤسسة أن أي

مرخصة غياب

متعلقة بأيام تعويضية لا يمكن قبولها أو اعتمادها ما لم تكن مرفوقة بالوثائق

التبوية المذكورة أعلاه وبعد المعنى في غياب غير شرعي.

إني أولى أهمية بالغة لتطبيق محتوى هذه المذكرة

بكامرية في: .....

المدير

نسخة موجهة:

- المدير - الفرعين ( للإعلام والمتابعة )
- مكتب المراقبة والرقابة ( للتطبيق )
- رؤساء المصالح المعنية ( للتطبيق )



تسديداً لرقم 2020/03/19

إلى السيد: د. براهيم بوسمة المندوب العام للإستقلالية  
بمقره بولاية بومرداس

الرقم 12/ك.ع.إ.ج / 2020 / 03 / 19  
الجامعة العربية التبسية  
الكلية الإنسانية والاجتماعية  
مركز البحوث والدراسات متعدد التخصصات والبحوث  
الإنسانية والعلاقات الخارجية  
2020

### الموضوع: طلب الموافقة على إجراء تربص ميداني

بعد أداء واجب التسمية والاحترام،

بفرض استكمال البحوث الميدانية لطلبة قسم علم الاجتماع يرجى من سيادتكم السماح للطلاب بإجراء تربص ميداني بمؤسساتكم، في حالة تأشيركم بالموافقة على إجراء الدراسة الميدانية، شاكرين لكم حسن تعاونكم ومساعدتكم في إثراء تكوين طلبة جامعة العربي التبسي كشركاء اجتماعيين.

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

الطالب (متر): ب. بوسمة بوسمة

الطالب (متر): ب. بوسمة بوسمة

التخصص: علم الاجتماع

المستوى: ...

موضوع البحث: ...

رئيس القسم  
الجامعة العربية التبسية  
بمقره بولاية بومرداس  
د. بوسمة بوسمة

مواظفة المؤسسة المستقبلية  
المدير  
بمقره بولاية بومرداس  
فكارح علي

## ملخص الدراسة

جاءت هذه الدراسة بعنوان علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي، والتي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين المتغير الأول وهو ضغوط العمل والمتغير الثاني وهو الأداء المهني للممرضين بالمؤسسة الاستشفائية بوقرة بولعراس – بكارية – تبسة - ، انطلاقاً من التساؤل الرئيسي الذي تم صياغته على النحو التالي:

- هل هناك علاقة بين ضغوط العمل و الأداء المهني للممرضين ؟

ويندرج تحته التساؤلات الفرعية التالية :

- هل توجد علاقة بين حجم العمل ومواضبة الممرضين ؟

- هل توجد علاقة بين نظام العمل و مردودية الممرضين ؟

- هل توجد علاقة بين وسائل العمل والشعور بالرضا لدى الممرضين في المؤسسة الإستشفائية؟

و لتحقيق أهداف الدراسة و اختبار فرضياتها ، تم تصميم وإستعمال عدة أدوات لجمع البيانات أهمها الإستمارة الموجهة للممرضين ، وقد بلغ عدد الإستمارات الموزعة 96 استمارة ، وتم إعتقاد أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي لوصف و تحليل بيانات الدراسة ، و اختبار فرضياتها بإستخدام برنامج (spss).

و أشارت نتائج الدراسة أن المبحوثين يتعرضون لضغوط العمل الناتجة عن نظام العمل و حجم العمل التي اثرت سلبا على مواضبة و مردودية الممرضين ، في حين توصلنا إلى عدم وجود علاقة بين وسائل العمل و شعور الممرضين بالرضا .

و من خلال ماسبق فقد خلصت نتائج هذه الدراسة إلى صدق فرضيات هذه الدراسة و التي مفادها أنه توجد علاقة تأثير ضغوط العمل على الأداء المهني للممرضين في المؤسسة العمومية الإستشفائية – بكارية – تبسة .



## Abstrak

Entitled “The relation between work stress and job performance”, this study aims to recognize the relation between the first variable being work stress and the second one which is job performance for the nurses at Bouguerra Boulaaras State hospital, Bekkaria, Tebessa. starting from the main question formulated as follows:

Is there a relation between work stress and job performance for nurses?

And the following hypotheses have been formulated:

- There is a relation between the workload and the nurses' attendance.

- There is a relation between the work's system and the nurses'

Cost-effectiveness.

-There is no relation between the job's methods/tools and the nurses' self-satisfaction in the state hospital.

To attain the study's goals and to test its hypotheses, many tools have been designed and used to collect data, survey forms dedicated to the nurses were the most important, 96 were distributed.

Statistical analysis was adopted to describe and to analyses the collected data and the package SPSS was used to test the hypotheses.

The study showed that the subjects are exposed to job stress resulting from the work system and the workload which impacted their attendance and their cost-effectiveness, while it didn't identify a relation between the work tools/methods and the nurses' self-satisfaction.

Based in that, the results concluded the sincerity of the study's hypotheses which stated that there is a relation of impact between the work stress and job performance for nurses of the state hospital in Bekkaria – Tebessa.