الجمهورية الجزائرية الديموقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة يحيى فارس –المدية-
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

العنــوان :

أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالقطاع الصحي

دراسة عينة: بالمؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف بولاية المدية

مذكرة مقدمة للحصول على شهادة الماستر في علم الاجتماع
التخصص: تنظيم وعمل

إعداد الطالبتين :
سدراتي نونة
بلحاج أسماء

تحت إشراف الأستاذ :
نشادي عبد القادر

السنــة الجامعيـــــة
2022م –2023م



شكرا وتقدير

اللهم لك الحمد والشكر كله اليك يرجع الفضل كله سره على نيته

وبعد: نتقدم بأسما آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة الى كل

من وقف بجانبنا من قريب وبعيد ونحص بذكر الاستاذ المشرف

"نشادي عبدالقادر"

الذي لم يدخل علينا بنصائحه القيمة وتوجيهاته من بداية العمل الى

نهايته

وكل من ساهم معنا في انجاز هذا العمل العلمي



اهداء

بعد توفيق من الله عز وجل وعون منه والحمد لله على ذلك

الى سندي وملجئي الامن..... داعمي ومشجعي الدائم

اليك والدي العزيز

الى رفيقته وامانه..... بطلتي ومعلمتي الأولى

اليك والدتي الجميلة

الى اخوتي الاعزاء صبرينة و صابر ونسيمة

إلى إخوتي التي لم تلدهن أمي سماء وحورية ومروة

الى اصدقائي وزملاء الدراسة ومن جماعه

نونة



اهداء

اهدي جهدي المتواضع

الى من احمل اسمه بكل فخر .....الى حكمتي وعلمي

الى نوري وهدايتي .....الى سندي وقوتي وملاذي

ابي الغالي

الى رمز الحب وبلسم الشفاء.....الى شمعه متقدة تنير حياتي

الى من يسعد قلبي بلقائها.....الى رمز التضحية

امي الحبيبة

الى القلب الرقيق والامه الثانية.....من ارى السعادة في ضحكتها

الى ريحانه حياتي "**اختي اشراق**"

الى اخي العزيز الغالي وداعمي في الحياة "**نجيب**"

الى من سيشاركني احلامي وحياتي في الكبر..... الى زوج المستقبل

حمزة

الى فرح العائلة وشقاوة الطفولة وسكر الايام الى الزهرة الصغيرة

سليمة

الى كل العائلة ورفقاء دربي في الدراسة

الى من دعمني وساعدني في انجاز هذه المذكرة

اسماء

ملخص:

قامت دراستنا على موضوع أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالقطاع الصحي , و قد هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مصادر الضغوط المهنية داخل المنظمة و خارجها و أثرها على أداء العاملين و ذلك بالمنظمة الإستشفائية <<محمد بوضياف>> بولاية المدية و قد تكونت عينة البحث من 74عامل و عاملة. حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي بإعتباره الأنسب لدراسة الظواهر الإجتماعية ,ثم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية Spss لتحليل نتائج الدراسة ,و أسفرت هذه الأخيرة إلى تأكيد صدق الفرضية . اي: أن ضغوط العمل تؤثر على اداء العاملين بالمنظة الصحية.

summary:

Our study was based on the issue of the impact of work pressures on the performance of workers in the health sector. This study aimed to shed light on the sources of occupational pressures inside and outside the organization and its impact on the performance of workers in the hospital organization <<Mohamed Boudiaf>> in the wilaya of Medea, and a sample was formed The search is from 74 male and female workers. Where we relied on the analytical descriptive approach as it is the most appropriate for the study of social phenomena, and then used the statistical package Spss program to analyze the results of the study, and the latter resulted in confirming the validity of the hypothesis. That is, work pressures affect the performance of workers in the health organization.

الفهرس

مقدمة ..... أ

الجانب النظري

الفصل الاول: الفصل المنهجي

1- اسباب اختيار الموضوع..... 2

2- أهداف الدراسة:..... 2

3-اهمية الدراسة 3

4- الإشكالية:..... 3

5- تحديد المفاهيم..... 5

6- المقاربة السوسيولوجية 8

7-الدراسات السابقة 10

الفصل الثاني: ضغوط العمل

تمهيد 20

1-ماهية ضغوط العمل: 21

2-مصادر ضغوط العمل: 23

3-انواع ضغوط العمل:.....31

4-عناصر ضغوط العمل: 33

5-ابعاد ضغوط العمل: 34

6-اثار ضغوط العمل: 34

7-النظريات المفسرة للضغوط: 38

خلاصة الفصل: 41

الفصل الثالث : الاداء الوظيفي

1- تمهيد : .....
.....43

2-ماهية الاداء الوظيفي : 44

2-انواع الاداء الوظيفي: 46

3-عناصر الاداء الوظيفي : 48

4- اهمية الوصف الوظيفي : 49

5- اهمية الاداء الوظيفي: 51

5- محددات الاداء الوظيفي.....53

6- العوامل المؤثرة على البيئة 54

7- نظريات الاداء 56

خلاصة الفصل : 62

الفصل الرابع : الجانب الميداني للدراسة

تمهيد :.....64

1-المجال المكاني (الجغرافي) : 64

المجال الزماني للدراسة :.....66

1-3-1 المجال البشري :.....67

المنهج المتبع و التقنيات المستخدمة :.....68

2-عرض ومناقشة نتائج الدراسة:.....71

خلاصة الفصل: 87

خاتمة.....90

قائمة المراجع 91

الملاحق.....97

قائمة الجداول

العنوان	الصفحة
الجدول الأول: توزيع أفراد العينة حسب الجنس:	71
الجدول الثاني: توزيع أفراد العينة حسب السن.	72
الجدول الثالث: توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية:	73
الجدول الرابع: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:	73
الجدول الخامس: توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي:	74
الجدول السادس: توزيع افراد العينة حسب وضع المهني:	75
الجدول السابع: توزيع افراد العينة حسب مستوى الدخل:	75
جدول الثامن: توزيع الافراد العينة حسب الخبرة.	76
جدول 9: يوضح الأثر بين الجنس وكيفية حل المشكلات التي تعيق الأداء في العمل.	77
جدول 10: يوضح الأثر بين المستوى التعليمي واللوائح التنظيمية	79
الجدول 11: يوضح الأثر بين الحالة الاجتماعية وتناسب الراتب مع أداء العمل	80
الجدول 12: يوضح الأثر بين الجنس وتوفر الامن	81
جدول 13: يوضح الأثر بين الحالة الاجتماعية والالتزام بمواعيد العمل	82
الجدول 14: يوضح الاثر بين المستوى التعليمي و منصب العمل	83
الجدول 15: يوضح الأثر بين الجنس ومكان العمل.	84
الجدول 16: يوضح الاثر بين الحالة الاجتماعية والتوفيق بين العمل والواجبات الاسرية:	85
الجدول 17: يوضع الاثر بين الوضع المهني وتأثير الوظيفة:	86

قائمة الملاحق

استبيان
تسهيل مهمة

مقدمة

مقدمة

شهدت المجتمعات اليوم جملة من التغيرات والتطورات في جميع المجالات والتي ادت الى ظهور بعض المفاهيم المسايرة لحياه الفرد من بينها ضغوط العمل، والتي تعتبر موضوعا مهما في مجال العلم الاجتماع التنظيم، فقط اصبحت محل اهتمام الباحثين من اجل فهم التأثيرات الاجتماعية التي يواجهها الافراد في بيئة العمل وقد شملت العديد من العوامل منها المهام المتعددة ضغوط التواصل والتعامل مع الاخرين، وهذا ما ينعكس على اداء الفرد لعمله ورضاه الوظيفي مما يحد من قدرته على تحقيق اهداف المنظمة .

ولمعرفه اثر ضغوط العمل على اداء العاملين بالقطاع الصحي قمنا بتسليط الضوء على بعض مصادرها، وكيف تنعكس على العاملين ولذلك قمنا بتقسيم دراستنا على النحو التالي :

الفصل الاول: وفيه عرضنا الجانب النظري للدراسة بداية بأسباب واهميه واهداف الموضوع اضافه الى تحديد اشكاليه الدراسة وفرضياتها، ثم قمنا بالضبط المفاهيم الخاصة اضافه الى ذكر المقاربة السوسيولوجية واخيرا تطرقنا الى الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: تطرقنا فيه الى موضوع ضغوط العمل وفي تناولنا ماهية العمل من تحديد للتعريفات ومصادر الضغوط العمل، وكذا انواعها مع ذكر عناصرها وابعادها والإشارة الى الاثار المترتبة عنها واخيرا النظريات المفسرة للضغوط العمل .

الفصل الثالث: وفيه تطرقنا للأداء الوظيفي بداية بماهيه الاداء وذكر انواعه وعناصره والالمام بأهميته ومحدداته واهم العوامل المؤثرة على الاداء الوظيفي واهم النظريات المفسرة للأداء الوظيف .

الفصل الرابع: وقد تناولنا فيه الاجراءات المنهجية للدراسة وذلك من خلال تعريف الميدان الدراسة بالإضافة الى مجالات الدراسة (المجال المكاني + المجال الزماني+ المجال البشري اضافه الى المنهج المستخدم وعينة الدراسة وكذا عرض وتحليل نتائج الدراسة كعنوان رئيسي

يتضمن تحليل وعرض نتائج الفرضية الاولى، والثانية بالاعتماد على الحزمة الإحصائية لبرنامج spss ، واخيرا اهم النتائج المتوصل اليها.

الجانب النظري

الفصل الاول: الفصل المنهجي

1- اسباب اختيار الموضوع

2- اهداف دراسة

3- اهمية الدراسة

4- اشكالية الدراسة

5- تحديد المفاهيم

6- المقاربة السوسيولوجية

7- الدراسات السابقة

1- اسباب اختيار الموضوع

1-1- اسباب موضوعية:

-الأهمية العلمية لهذا الموضوع باعتباره من بين المواضيع التي تتطلب دراسه جاده ومحاوله توضيح مختلف جوانبه متغيراته داخل المنظم الاستشفائية

- اهميه الموضوع كونه متناول من الواقع الاجتماعي بالممارسة المهنية

- الرغبة في الوصول الى نتائج اقتراحات في هذا الموضوع للاستفادة منه في الجانب العلمي

1-2- اسباب ذاتية

- اجراء رصيدنا الفكري والمعرفي حول الموضوع

- التمهيد لأرضيه علمية أكاديمية فيما يخص ضغوط العمل واداء العاملين بالمنظمة الاستشفائية

- وجود فضول شخصي لمعرفه ماذا تعطيل ضغوط العمل على اداء العاملين بالمنظمة الاستشفائية

2- أهداف الدراسة:

- التعرف على ماذا تعرض العالميين

- التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل الداخلية والخارجية بأداء العاملين داخل المنظمة

3-اهمية الدراسة

- اعتبار هذا الموضوع يتناول العلاقة بين ضغوط العمل واداء العاملين بالمنظمة الصحية والذي له خدمه بارزه في المجتمع وعلاقه مباشره بالفرد وحياته

- الكشف عن ضغوط التي تساهم في التأثير على العاملين سواء كانت على مستوى الفرد او على المجتمع

- ابراز مفهوم الضغوط ومدى تأثيره على اداء العاملين في العمل داخل المنظمة

4- الإشكالية:

تسعى المنظمات دوما الى تحقيق اهدافها والوصول الى نتائج ايجابيه، ونجاح اي منظمه يعود الى كفاءه موردها البشري والذي يعد العنصر المهم وصاحب الدور الفعال فيها الدرجة الاولى في وصول المنظمة الى ما تسعى اليه وذلك لما يحتويه من اهميه في رفع مستواها والمحافظة على استمراريه وبقائها وحسن تقديمها لمهامها وخدماتها وممارساتها لنشاطاتها بشكل جيد وقد تعاظمت الحاجه الى المولد البشري الذي يمتاز بالمهارات والخبرات العالية والقدرات المتميزة خاصه في الوقت المعاصر كذلك لما له من فعالية الاداء حيث يعرف هذا الاخير بانه تنفيذ العامل لأعماله ومسؤوليته التي تكلفه بها المنظمة او الجهة التي ترتبط وظيفته بها كذلك وهو الاثر الصافي لجهود الفرد التي تبدا بالقدرات وادراك الدور المهام وبالتالي فانه يعني نتيجة تفاعل كل من الجهة العامل وقدرتها على الادراك وقيامه بالأنشطة المختلفة التي يتكون منها عمله لكن سرعانا ما يتعرض العامل الى صعوبات وضغوط تؤدي الى تدني مستوى ادائه وبالتالي يؤثر على نجاح المنظمة من هذه الضغوط الداخلية وهي ما يواجه العامل في بيئة عمله وضغوط خارجية

فقد لقي موضوع ضغوط العملية تماما بالغه من قبل الباحثين والمنظمة التي يمكن ان يشكل العمل بها ضغوط تجد المنظمات الاستشفائية لما له من اثر على الفرد في ادائه

لعمله وعلى علاقاته مع العاملين بصفه عامه داخل المنظمة فقط اصبح للمنظمة الصحية اهميه كبيره في حياه المجتمعات المعاصرة وقد سيطرت عليها بشكل ملحوظ مما لا شك فيه ان المستشفيات العموميه تهدف الى تقديم رعاية صحيه علاجيه[1] او إنشائية للأفراد الذين يقيمون في بيئة جغرافية معينه او في قطاع مهني او خدمات عامه للجميع بدون استثناء .

فهي تتصف بتعدد اقسامها وكثرة عدد العاملين بها مع اختلاف تخصصاتهم ونشاطاتهم حيث انه كلما زاد حجم المنظمة زادت حاجته الى وجود افراد لديهم كفاءة عالية في الاداء وبالتالي يساعدهم ذلك على تحمل كل الضغوط التي يتعرضون لها ولما يجب عنها من اثار سلبيه على السلوك العاملين وضعف ادائهم

ومن هنا نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

كيف تؤثر ضغوط العمل على اداء العاملين بالقطاع الصحي؟

وتندرجن هذا التساؤل الرئيسي السؤالين الفرعيين التاليين:

1- كيف تؤثر الضغوط الداخلية على اداء العاملين بالمنظمات الصحية؟

2-كيف تؤثر الضغوط الخارجية على اداء العاملين بالمنظمات الصحية؟

4-2- فرضيات الدراسة

4-2-1- الفرضية العامة

تؤثر ضغوط العمل على اداء العاملين بالمنظمات الصحية

[1] لبزة عبد الغني، صالي سميرة ، اثر ضغوط العمل في المؤسسات الاستشفائية على الرضا الوظيفي في ظل جائحه كورونا، دراسه مقارنه بين عينه من المؤسسات الاستشفائية العمومية والخاصة، مخبر مؤسسات والاقتصاديات في ظل العولمة، المجلد6، العدد1، جامعه قاصدي مرباح ورقلة 2022

4-2-2- الفرضيات الجزئية

- تؤثر الضغوط الداخلية على اداء العاملين بالمنظمات الصحية

-تؤثر الضغوط الخارجية على اداء العاملين بالمنظمات الصحية

5- تحديد المفاهيم

5-1- المفهوم الاجرائي لضغوط العمل

تعرف ضغوط العمل على انها تلك الضغوط الداخلية والتي تتمثل في العلاقات بين العمال واوقات العمل وتلك الضغوط الخارجية التي تمثل في المشاكل الأسرية والظروف الاجتماعية

5-2- المفهوم الاجرائي لأداء العاملين

يعرف اداء العاملين على انهم مجموعه القدرات والمهارات التي يتميز بها العامل من اتقان الاداء زياده الانتاج وذلك الدور والمكانة التي يحظى بها الفرد من غموض في الدور وصراع في الدور وعدم المشاركة باتخاذ القرارات

5-3- الحوافز المادية

هي الاجور والعلاوات ومزايا العمل المادية كالخدمات الصحية والاجتماعية

5-4- الحوافز المعنوية

تتمثل في عوامل الراحة والامان اثناء العمل والعلاقات الاجتماعية مع الرئيس والزملاء والمرؤوسين والتي تجعل العامل اكثر ولاء للمؤسسة .[1]

[1] زواتيني عبد العزيز، الممارسة القيادية وتحفيز العمال، دار الايام للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2020،ص 68

5-5- القدرات

هي عمليه تدخل خارجي لتحسين وتطوير اداء المنظمة في علاقتها برسالتها واهدافها بالاطار الثقافي والسياسي والذي توجد فيه وفي توظيف كوادرها بما يحقق لها الاستدامة وتشير ايضا الى ارتباط تقويه قدرات المنظمات بتقويه الموارد البشرية القائمة عليها وان تنميه المجتمعات لن تتم الا بتقويه استخدام هذه الموارد وتعرف كذلك بانها تلك الجهود التي تبذل من اجل مساعده المنظمة على تحقيق اهدافها وتحسين الوظيفة التي تقوم بها والعمل على تطوير الوسائل والطرق الفنية المستخدمة في اداره العمل

5-6- المهارات

هي فانتج سيد المجرد في فعل او ناتج مادي تدركه الحواس وعلى اساس الإدخال في التنفيذ يقاس درجه المهارة وهي القدرة على توجيه القيم والمعرفة عندها تعامل اخصائيين الاجتماعيين مع الأنشطة المتعددة والتي ترتبط بتنظيم وتحقيق الاهداف مثل المهارة في اقامه العلاقات وتقدير المشاعر وحل المشكلات ووضع الاهداف وتحديد المهام.[1]

5-7- الدور

هو السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة والجانب الديناميكي لمركز الفرد فبينما يشير المركز الى مكانه الفرد في الجماعة فيما الدوري يشير الى نموذج السلوك الذي يتطلبه المركز ويتحدث سلوك الفرد في ضوء توقعاته وتوقعات الاخرين منه وهذه التوقعات تتأثر بفهم الفرد والاخرين من حقوق الواجبات المرتبطة بمركزه ام الاجتماعي وحدود الدورة تتضمن تلك الافعال التي تتقبلها الجماعة في ضوء مستويات السلوك في الثقافة السائدة .[2]

[1] مجله دراسات في خدمه الاجتماعية والعلوم الإنسانية العدد 50 المجلد1، ابريل 2020

[2] بوابه علم الاجتماع b-sociology.com

5-8- المكانة

هي موقع الفرد كما يدركه هو بالمقارنة مع الاخرين في الجوانب الاقتصادية والعقلية والاجتماعية والجمالية والأخلاقية والانفعالية وتعدد المكان لظروف البيئة الداخلية للفرد وهي ايضا الموقع الذي يحتله الفرد ضمن البناء الاجتماعي والذي يتعدد من خلال التعليم والدخل او المهنة او المستوى الثقافي.[1]

5-9- المنظمة العمومية الاستشفائية

يقصد بالمؤسسة العموميه الاستشفائية كلها تهدف الى تقديم رعاية صحية علاجية وإنشائية للأفراد الذين يقيمون في بيئة جغرافية معينه وفي قطاع مهني او خدمات عامه للجميع بدون استثنائية.[2]

من هذا التعريف يتجلى لنا ان المؤسسة العمومية الاستشفائية ترتكز بأداء مهامها على البعدين العلاجي والوقائي وبالتالي فان هذا التعريف يركز على المهام والاهداف العامة للمؤسسة الصحية والتي وكثرة العاملين بها مع اختلاف تخصصاتهم ومسؤوليتهم فكلما زاد حجم المؤسسه الصحية تتسم بطابع يميزها عن غيرها من مؤسسات الهيئات الاجتماعية

وفي تعريف اخر فان" المؤسسه الاستشفائية تتكون من مجموعه من الاقسام المتخصصة لكل قسم رئيس واعضاءه وميزانيته تشرف عليه المؤسسه ويتبع ادارتها وكل قسم من هذه الاقسام له جهوده وخدماته التي تناسب تخصصاته وهدفها الاساسي هو مساعده المرضى

[1] المكانة الاجتماعية للمعلم في المجتمع الجزائري

[2] عبد الماحي محمود حسن، الصحة العامة بين البعدين الاجتماعي، دور المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر، 2003،ص16

على الحصول على الخدمات العلاجية بصوره تناسب حالتهم المرضية والاستفادة منها اكبر استفادة ممكنة.[1]

6- المقاربة السوسيولوجية

للنظرية اهميه كبرى في البحث الاجتماعي وهو ما اكدته الدراسات المعاصرة في منهج علم الاجتماعي وقد اكدت هذه الأخيرة ان الباحث الاجتماعي لا يمكنه ان يعالج اي جانب جوانب الحياه الاجتماعية المختلفة دون ان يرتكز على موقف نظري واضح وجلي يرشده ويدله على مبتغاه وتعرف النظرية على انها مجموعه من القضايا التي ترتبط منطقيا فيما بينها وتشبه القوانين التي تربط بين المفهومات المتغيرات والمؤشرات وتتسم هذه القضايا بالوضوح والدقة والايجاب وان تكون قابله للاختبار في الواقع فضلا عن قدرتها على تفسير الوقائع والظواهر كما ان للنظريه عده وظائف منها انها تعد نقطه الانطلاق الهامه حيث تمد الباحث اطار تصوري يساعده على تحديد الابعاد والعلاقات التي عليه ان يدرسها وتمهد له الطريق لجمع معطياته وتنظيمها وتصنيفها وتحديد ما بينها من ارتباطات وعلاقات

وانطلاقا من اهمية النظرية في البحوث الاجتماعية فانه لابد من وضع التصور نظري ملائم قصد معالجه مختلف الظواهر الاجتماعية وطالما ان دراستنا تعتمد بشكل كبير على مفهومين اساسيين وهما: ضغوط العمل والاداء الوظيفي

تعد المقاربة السوسيولوجية من اهم الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في العلوم الاجتماعية فهي احدى الضروريات الهامه في الدراسات السوسيولوجية لتفسير وتهليل الظاهرة محل الدراسة وتعتبر المقاربة السيسيولوجية اطار يفسر مجموعه من الفروض العلمية ويصنفها في نسق علمي، فطبيعة الظاهرة المدروسة هي التي تحدد النظرية التي يعتمد عليها الباحث في

[1] محمود سلامه، محمد غياري، **ادوار الاخصائي الاجتماعي في مجال الطبي**، المكتب الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2003، ص34

دراسته هي التي تحدد النظرية التي يعتمد عليها الباحث في دراسته وبما ان دراستنا تتعلق بمفهومين اساسيين وهما ضغوط العمل والاداء الوظيفي فإننا قمنا بتنظيف واعتماد نظرية الحاجات لابرها ماسلو (1908- 1970) لأنها تتوافق مع موضوع الدراسة، حيث ان هذه النظرية تنطلق من الافتراض الاساسي ان المنظمة تحتاج الى التعرف على الحاجات الغير المشبعة بما ان الحاجات الغير المشبعة هي الحاجات التي تعمل كدوافع للسلوك وجب على المنظمة ان تستغل هذه الفرصة لتوجيه ذلك السلوك الدافعي لمصلحة المنظمة واثارها لدى المرؤوسين والعاملين وتقديم الحوافز اللازمة لإشباع الحاجه الغير مشبعة وربط اشباعها بأداء المطلوب من العاملين

وترى هذه النظرية ان الفرد إذا نشا في بيئة لا تشبع حاجته فانه من المحتمل ان يكون اقل قدره على التكيف وعمله يكون ممثلا وهو ما يؤدي الى وجود ضواغط في البيئة الاجتماعية ما حولهم هل تسبب له الشعور بعدم توافق الاجتماعي او شعور بالاقتراب وشعور بالظلمة الضغط وقد قام ماسلو بتقييم الحاجات الإنسانية الى خمس فئات تنظموا في تدرج هرمي بحيث يبدا الشخص يشبه حاجته الدنيا ثم التي تعدوها وهكذا وعلى وجه العموم تتلخص استيرادات النظرية فيما يلي:

1- الانسان هو كائن يشعر باحتياج لأشياء معينة، وهذا الاحتياج يؤثر على سلوكه، الغير مشبعة تسبب توتر الندى الفرد والفرد ان ينهي حاله التوتر من خلال مجهود والسعي منه للبحث عن اجماع الحاجه وبالتالي فان الحاجه غير مشبعة هي حاجه مؤثره على السلوك والعكس فان الحاجه التي تم اشباعها لا تحركها ولا تدفع السلوك الانساني

2- تنظيم الحاجات في هرم يبدا بالحاجات الأساسية الأولية اللازمة لبقاء الجسم وتندرج في سلم من الحاجات ركزوا مدى اهميتها ومدى الحاح كل حاجه

3- يتقدم الفرض في اشباعه للحاجات في التدرج بدءا بالحاجات الأساسية الأولية(الحاجات الفيزيولوجية) ثم يصعد سلالم الاشباع للانتقال الحاجه الى الامان ثم الحاجات الاجتماعية ثم حاجات التقدير ثم حاجات تحقيق الذات

4- من الحاجات الغير مشبعة لمده طويله او التي يعاني من صعوبة في اشباعها قد يؤدي الى احباط وتوتر حاد قد يسبب الما نفسيا، ويؤدي الامر الى عديد من الوسائل الدافعية التي تمثل ردود افعال يحاول الفرد من خلالها ان يحمي نفسه من هذا الاحباط

تبع لهذه الافتراضات فإننا قمنا بتوظيف هذه المقاربة لتفسير وفهم الظاهرة محل الدراسة مع الاستعانة بنظريات واتجاهات نظرية اخرى .

7-الدراسات السابقة

الدراسة الاولى: دراسه مكانسي محمد بعنوان" التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية" دراسه مدنيه على اعوان السجون بمؤسسه اعاده التأهيل قسنطينة، كليه العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الناس والعلوم التربوية والارطفونيا، رسالة مكملة لنيل شهاده الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، 2007/2006، جامعه مونتوري قسنطينة

تناولت الدراسة موضوع المناخ التنظيمي السائد بالمؤسسات العقابية لتنامي وتعدد مصادر الضغوط نظرا لتعدد المسؤوليات المحاطة بموظفيها وخاصه المسؤولين على سلامه امن المؤسسه والمحافظة على حياه المحبوسين المتواجدين بها وتختلف الاستجابة لتلك الضغوط تبعا لدرجتها والعوامل المسببة لها وتأثيرها عليهم وذلك وفقا للمتغيرات الشخصية والوظيفية حيث تناول الباحث الدراسة من خلال طرح مجموعه من التساؤلات:

- هل يتمتع اعوان السجون بدرجة مقبولة من التوافق المهني؟

– ما مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها اعوان سجون من خلال اعراض الجسدية والنفسية والسلوكية الناتجة عنها؟

حيث صاغ الباحث الفرضي العمل للدراسة:

توجد هناك علاقة ارتباطيه بين درجه توافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال الاعراض الجسدية والنفسية والسلوكية التي يعاني منها اعوان السجون العاملين بمؤسسه اعادة التأهيل في قسنطينة

وقدم الباحث مجموعه من الفرضيات الجزئيات التالية:

– توجد هناك علاقة ارتباطيه بين درجه توافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال الاعراض الجسدية

–توجد هناك علاقة ارتباطيه بين درجه توافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال الاعراض النفسية

وهدفت هذه الدراسة الى:

– التعرف على درجه توافق المهني لدى اعوال السجون بمؤسسه اعادة التأهيل

– التعرف على مستوى ضغوط العمل من خلال الاعراض الجسدية والنفسية والسلوكية الناتجة عنها لدى اعوان السجون العاملين بمؤسسه اعادة التأهيل بقسنطينة

حيث اعتمد الباحث على اختيار المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة الذي يعتبر الان الظاهرة والإحاطة بها ويتكون عدد مجتمع الدراسة من 176 عون واستخدام الاستمارة كأداة في البحث وقد توصل الباحث الى مجموعه من النتائج نذكر منها:

– هناك علاقة ارتباطيه بين ابعاد التوافق المهني ومتغير ضغوط العمل من خلال اعراض الجسدية والنفسية والسلوكية وان جميع هذه العلاقات عكسية وقد اشار الى مستوى ضغوط العمل يزداد بانخفاض درجه التوافق المهني

– افراد العينة يعانون بدرجه عالية من اعراض النفسية المرتبطة بالضغوط وانا نسبه انتشار هذه الاعراض درجته عالية

الدراسة الثانية:

دراسة العلاجية يوسف بعنوان مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة سبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية مذكرة مقدمة لنبل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة، 2015/2014

تناولت الدراسة موضوع ضغوط العمل التي تعد من المعيقات الأداء في المؤسسات الصحية الجزائية وانه من المهم دراسة والمعرفة مصادر الضغوط العمل والكيفية مواجهتها للتغلب على اثارها السلبية في المصالح لاستعجالية حيث يرى ان الدراسة ضغوط العمل لدى العمال الصحة شبه الطبيين في المصالح الاستعجالية للصحة لاتزال ضرورية نظرا للتغيرات والتطورات التي يشهدها قطاع الصحة والبيئة المحيطة به، حيث تناول الباحث الدراسة من خلال طرح مجموعة من التساؤلات:

- ماهي المؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في مصالح الاستعجالية؟
- ماهي مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة لدى عمال الصحة الشبه العاملين في المصالح الاستعجالية؟

حيث صاغ الباحث فرضية العامة للدراسة:

- توجد مؤشرات لمصادر ضغوط العمل متعلقة بالوظيفة لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في مصالح الاستعجالية.

وقدم الباحث مجموعة من الفرضيات الجزئية التالية:

- توجد مؤشرات لمصادر ضغوط العمل لمتعلقة بالوظيفة لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في مصالح الاستعجالية.
- يلجأ عمال الصحة شبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية لمواجهة ضغوط العمل إلى سيل مختلفة:

وسعت هذه الدراسة لتحقيق الاهداف التالية:

- التعرف على مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة لدى عمال الصحة.
- التعرف على مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة لدى عمال الصحة.
- التعرف على السبل التي يلجأ لها عمال الصحة لمواجهة ضغوط العمل التي يتعرض لها

اعتمد الباحث على اختيار المنهج الوصفي المسحي في دراسة الذي يعتبر الأنسب في تشخيص الظاهرة والاحاثة بها، ويتكون عدد المجتمع الدراسة من 100 عامل وعينة البحث تقدر ب90 عاملا، واستخدام الاستبانة الأداة الرئيسية لهذه الدراسة.

- أن عبء العمل ناجم عن التعامل اليومي مع عدد كبير من المرطى أكثر من طاقتهم نتيجة قلة العمال الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية بحجم العمل الكبير المتمثل في تنفيذ كل إجراءات العلاج.
- عدم لجوء الإدارة لتوظيف العمال لتغطية النقص الكبير في العمال ويرجع السبب الى ان عدد المتخرجين في كل سنة من المعاهد لا يكفي لتغطية احتياجات المستشفيات.

دراسة الثالثة:

دراسة إطاحين غانية بعنوان "القرار الإداري وعلاقته بأداء العمال داخل المنظمة"، دراسة الميدانية بكل من إقامة الجامعية العناصر ببرج والإقامة الجامعية 1000 سرير بخميس مليانة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم العلم الاجتماع، أطروحة دكتوران في علم الاجتماع تنظيم والعمل،2015/2014، جامعة الجزائر2 "أبو قاسم سعد الله"

تناولت هذه دراسة موضوع كيفية وطرق اتخاذ القرارات ومعرفة دوره الفعال في تحسين أداء العمال وتقديم خدمات للطلبة داخل الاقامات الجامعية، إلى جانب إبراز دور الرقابة والاتصال والمشاركة العمالية والثقافة التنظيمية في تطوير الأداء العمال، مع توضيح أثر قرارات على أداء العامل واستقراره داخل عمله، وتناول الباحث هذه الدراسة من خلال طرح مجموعة من التساؤلات:

- هل الاشتراك القيادة العاملين في اتخاذ القرار يؤدي إلى تحسين الأداء؟
- كيف يمكن للثقافة التنظيمية أن تزيد من أداء العاملين داخل المؤسسة؟

حيث صاغ الباحث فرضيات الدراسة التالية:

- كلما سمحت القيادة بالمشاركة العمالية في اتخذ القرار أدى ذلك إلى تحسين أداء العاملين.
- للثقافة التنظيمية داخل المؤسسة دور فعال في تطوير أداء العمال.

وسعت هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- محاولة ابراز واقع اتخاذ القرارات داخل المؤسسة العمومية الخدماتية الجزائرية.
- محاولة التوصل الى نتائج من خلال مدى تحقيق الفرضية في الميدان.
- محاولة المعرفة مدى الكفاءة وخبرة الرئيس في تسيير المؤسسة.

واعتمد الباحث في هذه الدراسة على الاستخدام المنهجين الوصفي والكمي من اجل وصف عملية اتخاذ القرار اللذان يعتبران الأنسب في تشخيص الظاهرة والاحاطة بها، واستخدام المقابلة والملاحظة كأداتين لهذه الدراسة، وقام باختيار العينة الطبقية التي يقصد بها الاخذ بتقسيمات مجتمع البحث المتجانسة حسب الصفة أوصاف معينة لها ويتكون عدد المجتمع الدراسة من 216 عامل.

ومن نتائج التي توصل إليها الباحث نذكر منها:

- إن الشخص مسؤول عن عملية الاتخاذ القرار داخل هذه المنظمة هو مدير باعتباره المسؤول الأول، ويحق له اتخاذ القرار الذي يراه المناسب ويخدم أغراض التنظيم، كما انه يسمح بمشاركة رؤساء المصالح والعمال التحكم دون مشاركة أعوان التنفيذ.
- إن جو العمل الذي يعمل فيه المرؤوسين مع قيادتهم يتميز بالمهام والأوامر التي يكلفون بها، هذا ما يجعلهم يؤدون واجباتهم في العمل بأحسن الطرق أما أعوان التنفيذ يؤكدون أن جو العمل يتميز بالفوضى وكثرة تدخل الآخرين في عملهم وتكليفهم بأعمال متناقصة إلى جانب ذلك صعوبة وضوح الاعمال والمهام هذا ما أثر على أداء عملهم.

دراسة الرابعة:

دراسة الظاهر الواقي بعنوان "التحفيز وأداء الممرضين" دراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية – عالية صالح – بمدينة تبسة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم الاجتماع، مذكرة مكملة لنيل الشهادة الماجيستر في علم الاجتماع تخصص التنظيم وعمل،2013/2012، جامعة قسنطينة "2".

تناولت هذه الدراسة موضوع المؤسسة الصحية الجزائرية التي تعرف عدة تغيرات وتطورات منذ الاستقلال من حيث عدد العاملين أ من حيث الهياكل الصحية إلا أنها

تعرف حاليا عدة تناقصات حالت دون التحقيق الأهداف والنفايات الاج و الاق التي وجدت من أجلها، وهذه وظيفة صعبة التي تمر بها المنظومة الصحية الجزائرية ومن خلالها المؤسسة العمومية الاستشفائية، مرتبطة بمشاكل عديدة من بينها مشكلة تحريك وتحفيز العاملين نحو أداء الجيد، حيث تعتبر فئة الممرضين من أهم الفئات العاملة في المؤسسة الاستشفائية العمومية، لكن هذه الفئة غير مستخدمة بفاعلية وبدون تحفيز العمومي، مما أثر سلبا على أدائهم الوظيفي وعدم رضاهم عن أوضاعهم المهنية، وتناول الباحث هذه الدراسة من خلال طرح مجموعة من التساؤلات:

- ما العلاقة بين الحوافز المقدمة للممرضين ومستوى أدائهم في مؤسسة العمومية الاستشفائية؟
- ما العلاقة الحوافز المدية بمستوى أداء الممرضين في مؤسسة العمومية
- ما العلاقة الحوافز المعنوية بمستوى رضا الممرضين واستقرارهم؟

حيث صاغ الباحث الفرضية العامة للدراسة:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الطبيعة الحوافز التي تقدمها المؤسسة ومستوى أداء الممرضين.

وقدم الباحث مجموعة من الفرضيات الجزئية التالية:

- تؤدي الحوافز المادية إلى زيادة مستوى الأداء لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- تساهم الحوافز المعنوية في رفع مستوى الرضا الممرضين واستقرارهم.

وسعت هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على حقيقة النظام الحوافز معمول به في المؤسسة الاستشفائية الجزائرية.

- التعرف على علاقة الحوافز المادية بأداء الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الجزائرية.

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على استخدام المنهج الوصفي الذي يعتبر الأنسب في التشخيص الظاهرة والاحاطة بها، واستخدام الملاحظة والمقابلة والاستمارة كالأدوات لهذه الدراسة، وقام باختيار العينة الطبقية، ويتكون عدد المجتمع الدراسة من 259 ممرض بالأخذ عينة طبقية عشوائية تتكون من 78 ممرضا.

قد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج نذكر منها:

- لهذه الحوافز المادية علاقة كبيرة بأداء الممرضين فانخفاض الأجور أدى إلى انخفاض دافعية الممرضين للعمل وكثرة التغيبات انعكس سلبا على أدائهم للعمل.
- أن مركزية القرار تؤثر بصفة سلبية على أداء الممرضين وتحد من طموحهم في الوصول إلى مستويات متميزة في الأداء.

تعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال ما تقدم من الدراسات التي تم عرضها نرى أن كل من ضغوط العمل الاداء الوظيفي قد حظيا باهتمام الباحثين، وقد تنوعت المجالات التي غطتها الدراسات السابقة فيعضها ركز على الواقع ضغوط العمل وطرق إدارتها والبعض الاخر تناول واقع الأداء الوظيفي وأهم مصادره، وبعد استعراضنا للدراسات السابقة تعقب عليها في نقاط التالية:

من حيث الحدود الزمانية: ما يميز الدراسة الحالية عن غيرها من الدراسات السابقة كونها تمت في سنة 2023

من حيث الحدود المكانية: تميزت هذه الدراسة عن نظيراتها من الدراسات السابقة كونها تمت على مستوى مؤسسة استشفائية عمومية.

من حيث منهج الدراسة: اتفقت جميع الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في اعتماد على المنهج الوصفي لتتبع الظاهرة ووصفها وكذلك الاعتماد على منهج التحليلي لتحليل علاقة التأثير والارتباط بين المتغيرين.

من حيث القيمة المعرفية المضافة:

نعمل هذه الدراسة على مقارنة مستويات ضغوط العمل والأداء الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية العمومية، وما يميز أيضا هذه الدراسة عن غبرها أنها عملت على تحديد أهم مصادر ضغوط العمل والأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

الفصل الثاني: ضغوط العمل

تمهيد

1-ماهية ضغوط العمل

2-مصادر ضغوط العمل

3-انواع ضغوط العمل

3-1الضغوط الإيجابية

3-2الضغوط السلبية

4-عناصر الضغوط العمل

5-ابعاد ضغوط العمل

6-اثار ضغوط العمل

7- النظريات المفسرة للضغوط

خلاصه الفصل

تمهيد

تتسم بيئة العمل في المنظمة المعاصرة بشكل عام بسمات فرضت على الفرد العامل أن ينتج أكثر وأن يعمل اطول وينافس من اجل البقاء في وظيفته، لكن سرعان ما نجد ان الفرد يتعرض لمجموعة من الضغوطات (ضغوطات العمل) سواء كانت داخلية او خارجية هذا ما يؤثر على ادائه، وبالتالي يؤثر على المنظمة ككل. وفي هذا الفصل سنتطرق الى:(ماهية الضغوط العمل، مصادر ضغوط العمل، انواع الضغوط العمل وعناصره، ابعاد ضغوط العمل واثاره بالإضافة الى النظريات المفسرة لضغوط العمل)

1-ماهية ضغوط العمل:

يعد مفهوم ضغوط العمل من المفاهيم الشائعة في هذا العصر وذلك لما لها من انعكاسات على الفرد والمنظمة ككل ويمكن تعريف ضغوط العمل كما يلي :

1-1لغة : ضغط ضغطا عصر كبس اي مارس ضغطا على جسم لانقاص من وزنه او حجمه، وجمعها ضواغيط ومصدرها ضغط، وقد يكون ضغطا ماديا او معنويا .

1-2اصطلاحا : ان كلمة الضغوط مشتقه من"distress" التي تعني المحنه والاستغاثة، وجاءت من الكلمة الفرنسية القديمة"déstresse" ومعناها ضيق وشدة"estrece" معناها ضيقه واضطهاد، وهي مشتقه من اللغة اللاتينية من كلمة"stringer" التي معناها ضيق وشده، ويستعمل هذا المصطلح في عده مجالات ويشغلون مكانه هامه في علم النفس والطب السلوكي[1]

وقد تعددت التعاريف للضغوط ولم يتفق جميع الباحثون على تعريف واحد ويعود ذلك الاختلاف في نظره كل باحث الى ضغوط العمل وهي كالاتي:

1-تعريف بارين: لقد عرفه بانه الاستجابة للمرافق الضاغطة للمسؤوليات او التهديدات الحقيقية او التصويرية التي تنشأ عن البيئة

2-تعريف لوثانر: وقد عرفها بانها الاستجابة لموقف او طرف خارجي ينتج عن انحراف جسمي او سلوكي للأفراد [2]

[1]شويطر خيره، استراتيجية مواجهه الضغوط النفسية لدى الامهات على ضوء متغيري الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية، دراسة ميدانيه على عينه من ولاية وهران، أطروحة مقدمة لنيل شهاده الدكتورة في علوم التربية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم النفس وعلوم التربية، جامعة وهران، الجزائر،2017،ص70

[2]محمود عياصرة، مروان محمد بن احمد: اداره الصراع وضغوط العمل والتغيير، دار الحميد للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2008، ص102

3-تعريف كوبر: يعتبر ان الضغوط المهنية عباره عن مجموعة العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على اداء الفرد في العمل ومنها غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبئ العمل، العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناصر تسبب الاجهاد الفيزيولوجي للفرد[1]

4-تعريف دافيد"DAVID"1994: جراء بان الضغط العمل بصفه عامة هو نتيجة لعدم استطاعة الفرد على الوفاء بما هو مطلوب منه

5-تعريف جرينبرج1984: يعرفه بانه رد فعل فيزيولوجي وسيكولوجي وعقلي الناتج عن استجابات الافراد للتوترات البيئية والصراعات والاحداث الضاغطة [2]

6-تعريف بارون 1988: يؤكد ان مصطلح الضغط في مجال العمل استخدام للدلالة على بعدين مختلفين .

البعد الاول: يشير الى الظروف البيئية التي تحيط بالعامل في بيئة العمل .

البعد الثاني: يشير الى الاثار التي تحدثها هذه المصادر على العامل [3]

وهناك من يرى ان ضغط العمل هو نتيجة لعدم انسجام العامل وعمله ويكون الضغط العامل جليا وواضحا عند وجود علاقة بينه وبين مشكلات العمل عموما

ومن هذه التعريفات نستنتج ان الضغوط العمل هي مجموعه من العوامل البيئية والوظيفية والفردية التي تواجه الفرد العامل في مكان عمله والتي تؤثر عليه سواء من الناحية

---

[1] شعبان علي الحسين السيسي: **اسس سلوك الانساني بين النظرية والتطبيق**، المكتب الجامعي الحديث، د ط، مصر 2002، ص356

[2] حمدي علي الفرماوي رضا عبد الله: **الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة**، موجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2009، ص140

[3] علي محمد العضايلية: دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى العاملين في الشركات الكبرى في جنوب الأردن، مجلة مؤتة للدراسة الاجتماعية والانسانية، المجلد14،العدد7،الاردن 1999،ص117

الفيزيولوجية او السلوكية مما يؤثر على ادائه سواء من الناحية الفيزيولوجية او السلوكية مما يؤثر على ادائه

***تعريف بيم الن 1995** : الضغوط تنشا او من خلال تفاعل الفرد مع البيئة وتتمثل في اعباء العمل، صراع الادوار وفي شبكه علاقته مع الاخرين مثل الاصدقاء والاقارب وافراد الاسرة [1]

2-مصادر ضغوط العمل :

يتعرض الفرد العامل في عمله الى ضغوط تأتي من مصادر متعددة ومختلفة، وتعمل كل منها بشكل مستقل او تتفاعل معا في تأثيرها على الفرد ونذكر منها :

2-1-المصادر الوظيفية : وهي مجموعه من العوامل الموجودة داخل بيئة العمل التي تواجه الفرد وتؤثر عليه منها :

2-1-1-طبيعة الوظيفة: تتفاوت المهن في طبيعتها من حيث المسؤوليات، طريقه الاداء، والنتائج المترتبة على السلوك او ما يقوم الفرد، وهذا التباين يؤدي الى ايجاد درجات مختلفة من الضغوط الواقعة عليه، فمن الطبيعي ان تكون الاعمال التي تتضمن الحفاظ على حياه الناس اكثر مساهمه في القلق، مقارنه بالأعمال المكتبية، والشيء نفسه يقال عن العمل الذي يتخذ صاحبه القرارات مقارنة بعمل يعتمد صاحبه على الأجهزة لاتخاذ قراراته. ويذكر" **محمد الصيرفي**" مجموعه من الصفات والخصائص التي تجعل الوظيفة أكثر من غيرها قدره على احداث الضغط ومن هذه الخصائص :

-كثره العمل وشدته

-عدم استخدام الفرد مهاراته وقدراته وطاقاته

[1] عمر مصطفى محمد النعاس: **الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية**، منشورات جامعة، ط 1، 2008.

-ظروف عمل خطره

-واجبات صعبه او معقده

-عدم وجود تعاون مع الزملاء والمشرفين [1]

2-1-2-غموض الدور الوظيفي : وهو اي نقص او افتقار المعلومات التي يحتاج اليها العامل من اجر انجاز عمله في المؤسسة او جهله للمهام التي يفترض ان يقوموا بها [2] وتنتج حاله الغموض من عده عوامل وهي :

*يمكن ان يتأثر الدور بعدم وجود وصف وظيفي واضح للوظيفة المحددة وفي هذه الحالة يتعين على الفرد ان يحاول التعرف على دوره بنفسه

*لمستوى الوظيفة اثر في حاله نشوء غموض الدور، وتشير الدراسات انه كلما كان الفرد اكثر تعقيدا زاد احتمال الغموض في الوظيفة المحددة كما تشير ايضا ان هناك غموض في الدور على مستوى مدير التمريض اكثر من المستوى الوظيفي الادنى. كما انه كلما كانت واجبات الوظيفة غير محدده وغير واضحة كان هناك غموض للدوري وانخفاض في الاداء .

*قد تساعد بعض الخصائص او سمات الفردية في احداث غموض الدور، حيث ان ضغوط غموض تظهر اكثر عند العمال شبهه الطبيين حديثي التعيين، ل فهؤلاء عندهم افتقار في المعلومات عن واجباتهم وحقوقهم ومتطلبات عملهم ويتطلبوا من اداره توعيه للعمال الجدد بالواجبات والمتطلبات الوظيفية[3]

[1]لعجايلية يوسف: **مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحافة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية**، دراسة ميدانيه بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة، مذكره مقدمه لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، كليه العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعه محمد خيضر لبسكرة، الجزائر 2015، ص63

[2]فريدة بوغازي: تحليل اخر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانيه، المؤسسة المنائية، سكيكدة، مجله البحوث والدراسات الإنسانية العدد 11،2015 ص 324

[3]فريدة بوغازي: مرجع سابق، ص 238

2-1-3- صراع الدور: وينشأ عندما يواجه الفرد العديد من طلبات العمل بين متطلبات عمله ومجموعة من التوقعات الاخرى مع المسؤولين حول نفس العمل وهناك نوعين مختلفان من صراع الدور

أ/ الصراع داخل الدور: وينتج عن تعدد وتباين التوجيهات التي تصدر في وقت واحد لشخص يشغل وظيفة واحده او يقوم بدور واحده مما يجعل الاستجابة لكل هذه التوجيهات في وقت واحد امر متعذر

ب/ الصراع بين الادوار: وينشا عن الادوار المتعددة والمتزامنة التي تنتج عنها توقعات متضاربة كما ان نوع الوظيفة التي يشغلها الشخص وموقعها في التنظيم يؤثران على نشوء الصراع داخل الدوري وبين الادوار واستمرار تزايد الغموض في الادوار والصراع حول الادوار قد يؤديان الى انخفاض مستوى الاداء وزيادة ضغوط العمل على العامل [1]

2-2-المصادر المتعلقة بالمنظمة: لقد توصلت العديد من الدراسات الى مجموعه من العوامل التنظيمية التي لها اثر مباشر على معاناه الافراد من الضغوط البعض منها راجع الى علاقات العمل، نقص المساعدة من المشرفين والمسؤولين، التسلط، غياب المشاركة في اتخاذ القرارات، الاهمال، عدم الاعتراف بالإنجاز [2] وهي كالتالي :

2-2-1-غياب المشاركة في اتخاذ القرارات: حيث ان عدم اشراك العاملين في اتخاذ القرارات خصوصا المتعلقة بأعمالهم يعد تجاهلا لدورهم في المنظمة وانقاص من قيمتهم لكونهم موردا بشريا يحتاج الى التقدير والاحترام، مما يؤدي الى احباطهم وفقدانهم لقدرتهم على التحكم في اعمالهم، مما يصيبهم بضغوط العمل وردود فعل تزيد من معاناتهم

---

[1] العجايلية يوسف: مرجع سابق،ص72

[2] ميسون سليم السقا: **اثر ضغوط العمل على عمليه اتخاذ القرارات**، دراسة ميدانيه على المصارف العامة في قطاع غزه، فلسطين، رساله مقدمه استكمالا لمتطلبات الحصول على شهاده الماجستير في اداره الاعمال، الجامعة الإسلامية، غزه،2009،ص15

2-2-2-الهيكل التنظيمي: تحتاج اي منظمة الى تصميمي وبناء هيكل تنظيم فعال يساعد في تقسيم الاعمال وتوزيع المهمات الإدارية والفنية وكذلك النشاطات المختلفة من اجل سهولة بتحقيق الاهداف العامة والخاصة، كما ان هذا الهيكل التنظيمي يحدد سلوك جميع الافراد سواء كانوا افرادا او جماعات بناء على موقعهم داخل المنظمة [1] .

والهيكل التنظيمي قد يكون مصدر للضغوط إذا كان تصميمه لا يسمح بتحقيق الاهداف التنظيمية ولا يتلائم مع غرض النمو والترفيهي وله تأثير سلبي على العمال حيث يعيق القدرات الإبداعية لهم ويقلل من نشاطهم ولا يوضح هو الاختصاصات والسلطات والمسؤوليات، ويصبح عائقا لعملية الاتصال وذلك نتيجة عدم كفاءه الهيكل التنظيمي من حيث المستويات الإدارية التي تمر بها عمليه الاتصالات يؤدي الى الكثير من التشويه للمعلومات وبالتالي عدم كفاءه عمليه الاتصال.

2-2-3- الاتصال: رغم ما يوجد بين العاملين في العمل الواحد من مهام مشتركه فقد لا يوجد بينهم اتصال جيد مما يسبب ضغطا نفسيا ويتضح سوء الاتصال في عدم وضوح الاهداف او التعليمات وغموض في المكاتبات، وصعوبة الحصول على المعلومات المطلوبة قبل البدء في المهمة، اضافه الى عدم تأكدنا من الشخصية المسؤولة اداريا او فنيا وصعوبة الاتصال به، وقد ينتج عن ذلك اتخاذ قرارات تفقد المعلومات او الاهداف وضياع الوقت وكثره الجهد دون داع [2]

[1] يعقوب حسين نشوان وجميل عمر نشوان: **السلوك التنظيمي في الإدارة والاشراف التربوي**، دار الفرقاني للنشر والتوزيع، عمان الاردن،ط 2004،2،ص136

[2] حمدي الفرماوي رضا عبد الله، مرج سابق، ص 73

ويرجع كامل المغربي قصور سياسة نظام الاتصال لعدم وجود سياسة واضحة تعبر عن نوايا الإدارة بالإضافة الى عدم الاستقرار التنظيمي والتغيرات المتتالية في فترات متقاربه لا يوفر المناخ الملائم للاتصال الجيد وزعزعت العلاقات الاجتماعية بين العاملين[1]

ويذكر" محمود سلمان العميان" بعض المعوقات التنظيمية للاتصال وتتعلق بشكل رئيسي بالهيكل التنظيمي للمنظمة

1-عدم وجود هيكل تنظيمي مما يؤدي الى عدم وضوح الاختصاصات والمسؤوليات والسلطات

2-عدم كفاءه الهيكل التنظيمي من حيث المستويات الإدارية التي تمر بها عمليه الاتصال مما يؤدي ترشيح المعلومات

3-عدم الاستقرار التنظيمي والتغيرات المتتالية في فترات متقاربه ليوفر المناخ الملائم للاتصال الجيد

4-عدم وجود اداره للمعلومات او القصور فيها مما يؤدي الى عجز في جمع المعلومات وتصنيفها بحيث تساهم في رفع كفاءه عمليه الاتصال [2]

2-2-4-نمط القيادة الإدارية: ان لنمط القيادة الممارسة في المنظمات دور في ظهور الضغط لدى مرؤوسيه [3] فالقيادة وليست امر سهل بإمكان اي انسان ان يقوم بها، في القائد اكثر من الشخص الاعتيادي عن طريق قيادته يستطيع ان يحصل على الاحسن من خلال خدمته للجهة التي يعمل فيها العمل مع الاشخاص الاخرين في تنظيمات تعاونيه، والقيادة

[1]كامل المغربي: **سلوك الفرد والجماعة في التنظيم**، دار الفكر ناشرون وموزعون، ط3، الاردن،2004، ص 241

[2]محمود سلمان العميان: مرجع سابق، ص 252

[3]وافيه صحراوي: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بال بالضبط المهني والولاء التنظيمي وفعالية الذات لدى اطارات الجامعة الجزائرية، أطروحة الدكتورة في علم النفس العمل والتنظيم جامعه الجزائر، الجزائر،2013، ص 106

الإدارية تتطلب توفير رجال من نوعية خاصة مؤهلين لقيادة الافراد [1] ويعتبر نمط القيادة مصدرا للضغوط اذا كان القائد يلعب الدور الرئيسي بينما يكون دور العمال ثانوي ويركز معظم السلطات في يده والتي تشمل جميع الامور صغيرها وكبيرها وعلى العمل تنفيذ الاوامر ولا حق لهم في ابداء رايهم او المناقشة، مع انفراد المدير في اتخاذ القرارات في العمليات الإدارية ودون مراعاه مشاعر العمال ومراعاه ظروفهم ومتطلباتهم.

2-2-5-النمو والتقدم المهني: وتعتبر احد مصادر ضغوط العمل كعدم وجود فرص الترقية، وعوائق الطموح، وعدم التأكد من المستقبل المهني والتغير الوظيفي، الذي يتعارض مع طموح الفرد. [2]

2-3-مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة المحيطة بالعمل :

تشمل البيئة المادية للعمل عناصر مثل الحرارة، الإضاءة، الضوضاء، وتصميم مكان العمل، في المهن تحتاج الى هذه العناصر بدرجات متفاوتة وكما ان الغرض من استخدام المكان يحدد العناصر التي ينبغي توافرها وبصوره تساهل الاداء على مستخدم المكان وفي دراسة اجريته في احدى المستشفيات الطب النفسي والتي توصل اليها الباحثون الى ان ترتيب الاساس له اثر على التفاعل، ويستند الباحثون في هذا المجال في تفسيرهم للعلاقة بين البيئة والسلوك على مجموعه من المداخل منها مدخل الضغط البيئي الذي يشير الى انه بعض عناصر البيئة التي يتعرض اليها الانسان تمثل مصادر ضغط عليه مثل التهوية الرديئة وقله النظافة، الحرارة، التلوث، الضجيج والازدحام الذي يجد الفرد فيها نفسه غير قادر على التحكم او التصرف في بيئة مزدحمة او غير منتظمة، اما عن بيئة العمل في

[1] محمد جاسم العبيدي: **علم النفس الشخصية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن، 2011، ص221

[2] يحيى عبد الجواد درويش جلدة: مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية، أطروحة مقدمه استقبالا لمتطلبات الحصول على شهادة مانشستر في الصحة العامة، جامعه النجاح الوطنية، فلسطين،2003ص26

المستشفيات في الممرضين ومساعدي التمريض اكثر خطر من غيرهم للتعرض للمواد الكيميائية المسرطنة والاشعاعات والاخطار البيولوجية بفعل احتكاك بالمرضى وحوادث العدوى من انتقال الامراض التعرض لمواد العمل الملوثة، ويكون مستخدمي المستشفيات عرضه كذلك لمشاكل التواصل مع افراد المجتمع والذي قد يصعب من المهام المؤدات من طرفهم ويلاحظ ذلك اكثر خاصه في المصالح الاستعجالية والطب الامراض العقلية بحكم تعرضهم للاعتداءات من طرف المرضى وذويهم [1]

كما ان التصميم والترتيب السيء لمكان العمل وعدم توفير الوسائل الملائمة واللازمة لتحقيق راحة الفرد والاقلال من الطاقة التي يبذلها ستؤدي الى ظهور ضغوط العمل وسنحاول توضيح البعض من عناصر البيئة المادية المسببة للضغوط :

***الحرارة** : تكون الحرارة مصدرا للضغط في حاله تطرفها من حيث الزيادة والانخفاض .

***الإضاءة:** يحدث الاثر السلبي في حاله الإضاءة المتطرفة حيث تؤدي الى مشكله الصداع الناتج من تكيف العضلات للتمكن من رؤيه واضحه وسوء الإضاءة يؤدي الى اجهاد العينين والشعور بالصداع المستمر الاضطراب العصبي والنفسي، سرعه التعب والاجهاد، الذي ينتج عنها انخفاض الاداء، وكثيرا ما يكون سببا في الحوادث

*الاشعاعات: يتعرض بعض العاملين الى خطر الاشاعات وهم الذين يعملون في الأجهزة الكشف او العلاج بالأشعة كالأطباء ومساعديهم او من يعملون في منشأة لإنتاج المواد المشعة، او عند اجراء البحوث باستخدام هذه المواد، وتؤثر الاشعاعات على جهاز تكوين الدم وقد تصيبه بالتشوهات او التهابات

[1] Les risques professionnels à l'hôpital dossier documentaire. Service documentation. École des hautes études en santé publique 2013 p01

او بعض انواع السرطانات وتؤثر على الجلد وتتسبب في احمرار الجلد وتساقط الشعر كما لها خطر على التشوهات الخلقية للمواليد والإصابة بالعقم الجنسي

***الضوضاء:** يعتبر الضجيج او الضوضاء صوره من صور التلوث الهوائي، فالصوت شكل من اشكال الطاقة يتحرك عبر الهواء على شكل موجات، ونطلق ولفظ الضوضاء على صوت الغير مرغوب فيه والذي قد يسبب لنا نوع من الازعاج او الاضطراب اما بسبب شدته، او بسبب وقوعه بشكل مفاجئ او بسبب استمراريته والتي قد تمنع الفرد من التركيز فيما يريد القيام به وقد تختلف من حيث نوع الشده والتأثير ومن اعراضها سرعه التعب والاجهاد، الارهاق العصبي، عدم القدرة على مواصلة الانتاج وضعف السمعي او الصمام التدريجي [1]

ويؤثر الضجيج على الجهاز السمعي وعلى القلب والدورة الدموية ويؤثر على امكانيه التخاطب والتفاهم بين الافراد اثناء العمل

***التهوية** : وتعني توفير الهواء الصحي المناسب للتنافس في مكان العمل ومن اسباب سوء التهوية في المستشفيات وخاصه في المصالح الاستعجالية :

-ازدحام مكان العمل

-عدم وجود فتحات كافيه لتهويه طبيعية

-انبعاث الروائح الكريهة

وتأثيراتها الصحية تتمثل في ضيق التنفس والتعب والاضطرابات العصبية والنفسية والإصابة بالأمراض المعدية، ولا يشكل سوء التهوية في المصالح الاستعجالية مصدرا للضغط فقط على العمال بل لها انعكاسات سلبيه على المرضى وتتسبب في تعقد حالاتهم الصحية .

[1] لعجايلية يوسف: مرجع سابق، ص 77

***النظافة:** للنظافة دور اساسي في الحفاظ على صحته وقدره العاملين وجو العمل حيث يؤمن المستوى المرتفع والمستمر من النظافة في مكان العمل الحد الادنى من التعرض للأمراض المعدية ومن مظاهر اهمال النظافة في المستشفيات انتشار روائح الكريهة في اماكن العمل عدم جمع وتصريف النفايات، تلوث الارضيات، واستمرار هذه المظاهر بدون شك سيؤثر على صحه العاملين او المرضى ويزيد الضغط عليهم [1]

***النظام :** ضيق أماكن العمل وتزاحم العمال والزوار وضيق الممرات وعدم تخصيص ممرات لوسائل النقل وسيارات الاسعاف كلها تساهم في زياده الضغوط على العمال وتعيق الأداء [2]

***تصميم مكان العمل:** ان افضل طريقه لتصميم اماكن العمل هي التي تؤخذ في الحسبان وبالدرجة الاولى وضعيه العمل المتبناة، ثم في المرتبة الثانية محك الاداء ومحيط الفيزيقي وما يحيط بالعامل من ادوات والات ومواد اوليه، وظروف فيزيقية يؤدي تحتها العمل، اذا لم يتم تقييمها بوضع حدود لها سوف تؤثر سلبا على العامل وبالتالي على العمل .

3-انواع ضغوط العمل :

3-1-الضغوط الإيجابية :

هي الضغوط التي ينجح الفرد في التكليف الايجابي معها وتحويلها الى حافز يستنفذ جهده وطاقته الإبداعية، فالضغط شيء طبيعي في الحياه قد يواجه البعض الضغط بإيجابية ويكون مصدرا لنجاحهم، وذلك في حاله استخدامهم لهذا الضغط كوقود للتحكم في استجابتهم، فيؤدي احيانا لاستثاره الافراد ورفع معنوياتهم والقضاء على اي تكسل او تخاذل له يحدثه روتين العمل اليومي وهذا الضغط يجب ان يكون ضمن الحدود التي يستجوبها العمل وان

[1] لعجايلية يوسف: مرجع سابق، ص78

[2] مفتاح عبد السلام الشويهدي: **الصحة والسلامة المهنية**، اداره المطبوعات والنشر، ط1، بنغازي، ليبيا،2008،ص64

يراعي اثناء ممارسه هذا الضغط قدره العاملين وتحملهم، بحيث لا يحدث لديهم ارهاق يؤثر على ارتباطهم الذاتي بقيمه العمل ويقلل ولائهم للمنظمة

ومن هنا نجد ان من اهداف الضغط الايجابي ان تنمى قدره الفرد على العمل الذاتي دون الاتكال على الاخرين بحيث يكون قادرا على توجيه نشاطاته بنفسه [1]

3-2-الضغوط السلبية :

يقصد بها باقي انواع الضغوط التي تؤثر بشكل سلبي على كل من متخذي القرار والعاملين به مما يولد عدد من المشكلات الإدارية والنفسية تبرز فيما يلي :

-انعدام الرغبة في العمل وكبت جميع الدوافع الابداع

-اتباع الاسلوب الروتيني في العمل والكف عن اي مبادرة فردية

-زياده الشعور بالإحباط العدوانية وتحفيز الذات

ومثل هذا وغيره يؤدي الى تراجع مستوى الاداء واضطراب العلاقات الإدارية والتنظيمية[2]

---

[1]وليد عبد المحسن الملحم، **ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي**، دراسة مسحيه على حراس الامن بشركات الحراسة الأمنية المدنية بالرياض، السعودية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعه نايف العربية للعلوم الامنيه،2007، ص25

[2]عيسى ابراهيم المعشر: **اثر ضغوط العمل على اداء العاملين في الفنادق الأردنية فئه خمسة نجوم**، دراسة ميدانية، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في اداره الاعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم ادارة الاعمال، جامعه الشرق الاوسط للدراسات العليا، ابار2009 ،ص25

4-عناصر ضغوط العمل :

يرى "**سيزلاجي والاس** " انه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسيه لضغوط العمل في المنظمة وهي كالتالي

4-1-عنصر المثير : يحتوي هذا العنصر على القوى المسببة للضغط التي تؤدي الى الشعور بالضغط النفسي، وقد يكون مصدر هذا العنصر هو :

-البيئة

-الفرد نفسه

-المنظمة

4-2-عنصر الاستجابة : يمثل هذا المصدر ردود الفعل الجسمية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد واتجاه الضغط مثل القلق، التوتر والاحباط

4-3-عنصر التفاعل : وهو التفاعل بين العوامل المثيرة للسقط والاستجابة له ويمكن توضيح المكونات الرئيسية لثلاث ضغوطات العمل من خلال الشكل التالي :

المثير		رد الفعل
-البيئة - المنضمة -الفرد	تفاعل المثير والاستجابة	-الإحباط -القلق -التوتر

الشكل 3: مكونات ضغوطات العمل الرئيسية

5-ابعاد ضغوط العمل:

ان ضغوط العمل تؤثر على فرد وحدها لأنه لا يعيش في بيئة منعزلة عن حوله، وانما تؤثر عليه باعتباره أحد مكونات النظام الذي يتفاعل معه، لذلك فان شعور الفرد بضغوط العمل يكون له ابعاد متعددة تحددها طابعات هذا الفرد ومن هذه الابعاد:

5-1- البعد الاجتماعي (العلاقات الاجتماعية): وهي كل اتصال للإنسان بغيره وهو يقوم بنشاطه اليومي، كعلاقه الجوار والتعليم والوظيفة، والعلاقات الثقافية والفنية والرياضية وغيرها، وتتعدد بتعدد النشاط الانساني واتساعه الذي يشمل كافة مناحي النشاطات السياسية، الاقتصادية والثقافية

5-2- البعد الاسري (العلاقات الأسرية): هي تلك العلاقة الاجتماعية التي تقوم بين اعضاء الأسرة الواحدة (الاب، الام، الابناء) على نحو يحقق توازن داخل الأسرة

5-3-البعد القيمي (منظومه القيم): هي مجموعه وقواعد ومعايير وعادات وتقاليد يتبناها الفرد ويرتضيها المجتمع، تسهم في اكسابها لأفراد جميع المؤسسات، وتتحول بعد تشبع الفرد بها الى سلوك ظاهر ملموس عند مواجهه موقف ما على ان يكون اكتساب تلك القيم وفق ضوابط الشريعة الإسلامية[1]

6-اثار ضغوط العمل:

ان مؤثرة سقوط التنظيمية لها نتائج واثار على الافراد تتمثل هذه الاثار والنتائج في أكثر من جانب مثل:

- الاثار السلوكية

- الاثار النفسية(السيكولوجية)

[1] محمد حسن خميس ابو رحمه: **ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزه**، رسالة مقدمه استكمالا للمتطلبات الحصول على درجه الماجستير في اصول التربية، اداره تربوية، كليه التربية، الجامعة الإسلامية غزه،2012، ص28

- الاثار الجسدية.

6-1- اثار ضغوط العمل على الفرد:

6-1-1-الاثار السلوكية: ان العوامل التنظيمية ضاغطه تلعب دورا في سلوك الافرادي وتتمثل نتائجها فيما يلي:

- **التدخين:** تزداد ظاهره التدخين نتيجة ضغوط التنظيمية وذلك نتيجة للقلق والتوتر الذي تسببه الضغوط وهناك العديد من الدراسات التي اثبتت العلاقة بين الضغوط والتدخين من اهمها دراسة **كنوي وزملائه**

- **الادمان على الكحول:** كما ان ردود فعل الضغوط في مجال العمل تتمثل في ادمان الكحول للهروب من المشكلات التي تواجه الافراد عندما يتعرضون للضغوط وقد جاء كل من **بالانت** عام **1979** ان ثمت علاقة وثيقة بين الضغوط العمل والادمان على الكحول

- **تعاطي المخدرات:** لم يقف تأثير الضغوط على ادمان الكحول بل تعداه الى تعظيم مخدرات مثل: الماريخوانا، الكوكايين.... الخ كل الحبوب المهدئة وغير ذلك.

- **العنف وانتهاك الأنظمة:** ان كثيرا من الضغوط تقود الى ممارسات العنف وانتهاك الأنظمة، وخصوصا الضغوط النفسية مثل الاحباط

- **العدوان والاكتئاب:** فقد وجد **نيومن** عام **1979** في دراسته اجريت حول العنف ان العنف وانتهاك الأنظمة والقوانين عاده ينمو نتيجة للإحباط والعدوانية [1]

- **اضطراب الوزن والشهية:** ويمكن ان ينعكس أثر الضغوط على وزن افرادك ان تزداد شهيتهم الى الاكل او يقل وزنهم وهذا التأثير هو نفسي جسدي نتيجة لاضطرابات في الجهاز النفسي والعصبي للجسم

[1] سامر بطرس جلده: **السلوك التنظيمي والنظرية الإدارية الحديثة**
دار اسامه للنشر والتوزيع، الاردن، عمان، ط1،2009 ص 177

6-1-2- الاثار النفسية(السيكولوجية):

ان الاثار والنتائج النفسية متعلقة بشكل وثيق بالآثار السلوكية وتتمثل الاثار النفسية فيما يلي:

- **المشكلات العائلية:** لا شك ان حياه الفرد العامل مترابطة سواء كان في المنزل او في العمل، وما يقرا على حياه الانسان في العاملين عكس اثاره على المنزل، في الضغوط التي يحدثها العمل تؤثر على العلاقات العائلية، فقد يعجز الموظف عن مواجهه الضغوط فيبدأ بإسقاطها في المنزل على شكلها غضب او اوامر صعبه او سيطرة وقد تؤثر على العلاقة الزوجية او الاطفال

- **اضطرابات في النوم:** وتتمثل هذه الضغوط من خلال عدم القدرة على النوم بشكل منتظم، وهذا ما يؤثر بلا شك على المساجد وعلى الاداء في العمل

- **الاكتئاب:** كما ان الضغوط تسبب الاكتئاب، وعدم القدرة على الانبساط والاستمتاع بالحياة مع الناس الاخرين، وقد تقود الى عمليه الانتحار

6-1-3- الاثار الجسدية: تتمثل اثار الضغوط في الجوانب التالية كما يقدمها كويك وكويك:

- **امراض القلب:** مثل ضغوط القلب، السكتة القلبية، وقد وجدت احصاءات في السنوات الأخيرة في امريكا ان معظم اسباب الوفاة نتيجة عن امراض القلب وقد وجد **زهيمان** انه من بين 100 شاب راشد ممن يعانون امراض القلب يوجد 91% منهم يعانون من اثار مسؤوليات العمل

- **الصداع:** ان التوتر والصداع أحد اصاله الى امراض مستعصية يصعب علاجها

- **السرطان:** تأثيرا على حدوث حالات السرطان

- **امراض الرئتين والكبد والجلد:** ونتيجة للضغوط واثارها السلوكية قطاعات الكحول وادمام المخدرات فقد وجدت اثار المرضية على مستوى الرئتين والكبد والجلد [1]

6-2- اثار ضغوط العمل على المنظمة:

ويترتب عن ضغوط العمل من اثرين فيما يلي تتمثل:

* **زيادة التكاليف المالية:** من حيث تشغيل عمل اضافيين نتيجة الغياب او التوقف عن العمل، عطل الآلات واصلاحها، تكلفه الفقد من المواد اثناء العمل.

* تدني جودتها مستوى الإنتاجية

* تدني الرضا الوظيفي

* التأخر والغياب

* زيادة معدل الشكاوي

* التردد في اتخاذ القرارات

* سوء العلاقة بين الافراد

* التسرب الوظيفي

* الشعور بالفشل والنقص [2]

---

[1] سامر بطرس جلدة، مرجع سابق، ص191

[2] لبنى زياد خالد الساكت: **اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي**، دراسة التطبيقية على مجموعه الاتصالات الأردنية، رسالة مقدمه استكمالا للمتطلبات الحصول على درجه الماجستير في الادارة، قسم الإدارة، كليه الاعمال، جامعه عمان العربيه،2014 ص 24-26

7-النظريات المفسرة للضغوط:

لقد تعددت النظريات واختلفت فيما بينها طبقا لاختلاف النظرية التي تبنتها وانطلقت منها على اساس أطر فيزيولوجيه او نفسيه او اجتماعيه، من اهم النظريات التي اتجهت الى دراسة الضغوط ما يلي:

7-1-نظريه التوافق بين الفرد والبيئة: تقوم هذه النظرية على اساس العلاقة بين الفرد وادراكها بقدرته على اكمال المهام، بما لديه من حافز على اكمالها، والافتراض الذي يقوم عليه هذه النظرية هو ان ضغوط تكون نتيجة اتساع الفجوة بين الفرد والبيئة وتعطيه **سارة زيف 1999** مثالا على ذلك قائله: "عندما يواجه المهندسون التحديين يتمثلوا في ساعات العمل الطويلة، هو الارتفاع السريع في الجو الفوضوي، لكنهم يستمتعون بإحساسهم بأهميتهم حيث يعتمد عليهم الكثير من الافراد، وعلى النقيض من ذلك فان الذين يزدهرون في بيئة كبيرة ومستقرة غالبا لا ينخفض مستوى ادائهم في بيئة تتسم بالفوضى، وكثيرا ما يؤدي هذا الى ارتفاع مستوى الضغط عندهم الى حد لا يطاق والعكس صحيح، ومن ثم فإن هذه النظرية ترى ان الضغوط تكون نتيجة اختلال التوازن بين الفرد والبيئة التي يوجد فيها، فالفرد يحاول محافظه على التوازن بين الجانب العقلي والبدني، ومواجهة التغيرات الحياتية التي من شانها ان تؤدي الى خلل في هذا التوازن، وشيء نفسه ينطبق على الفرد وعلاقته بالبيئة التي يعيش فيها"، اي أن الضغوط تنتج لتوافق بين الفرد والبيئة وينتج سوء التوافق وحسن التوافق من جانبين اساسيين هما:

* مدى الانسجام بين القدرات الفرد ومهاراته الشخصية مع المطالب المطروحة

* مدى الاشباع الفعلي للحاجات وتوقعات التي يطمح اليها الفرد[1]

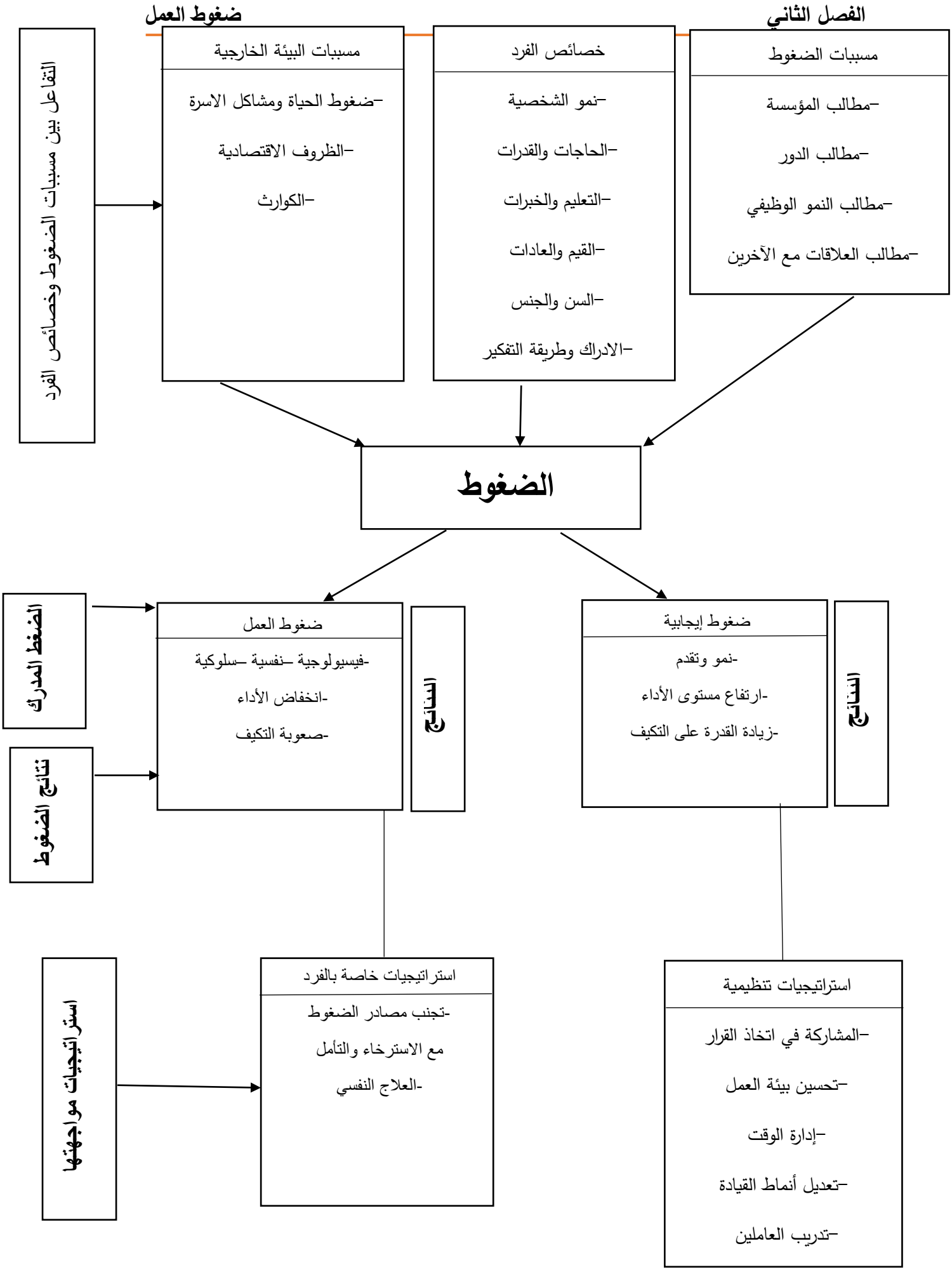
[1] عمر مصطفى محمد النعاس: مرجح سابق، ص 56

2-7 نظريه رشيد لتفسير الضغوط 1992:

يوضح رشيد مسببات الضغوط في الشكل رقم 2 يشير الى ان هناك مسببه للضغوط بعضها يتعلق ببيئة العمل، والبعث الاخر يتعلق بالبيئة الخارجية، ويشير الى ان تلك المسببات تتفاعل مع خصائص الفرد، فاذا كانت الضغوط ايجابيه فإنها تدفع الفرد الى النمو والتقدم وارتفاع مستوى ادائه وتوافقه، اما إذا كانت الضغوط سلبية فسيترتب عليها نتائج نفسيه وفيزيولوجيه، كما يشيرون نموذج هذه النظرية الى استراتيجيات مواجهه الضغوط. حيث يوضح ان الضغوط الإيجابية يتم التعامل معها من خلال الاستراتيجية التنظيمية، في حين ان السقوط السلبية يتم التعامل معها بطريقتين: اولها من خلال فرض نفسه وذلك بتجنب التعرض لمصادر الضغوط قدر المستطاع مع التأمل والاسترخاء، وثانيهما من خلال العلاج النفسي.

الشكل رقم 2: نموذج لطفي راشد في تفسير الضغوط:

تفسير ظاهره الضغوط


مسببات الضغوط
-مطالب المؤسسة
-مطالب الدور
-مطالب النمو الوظيفي
-مطالب العلاقات مع الآخرين
خصائص الفرد
-نمو الشخصية
-الحاجات والقدرات
-التعليم والخبرات
-القيم والعادات
-السن والجنس
-الادراك وطريقة التفكير
مسببات البيئة الخارجية
-ضغوط الحياة ومشاكل الاسرة
-الظروف الاقتصادية
-الكوارث
التفاعل بين مسببات الضغوط وخصائص الفرد
الضغوط
ضغوط إيجابية
-نمو وتقدم
-ارتفاع مستوى الأداء
-زيادة القدرة على التكيف
النتائج
ضغوط العمل
-فيسيولوجية –نفسية –سلوكية
-انخفاض الأداء
-صعوبة التكيف
النتائج
الضغط المدرك
نتائج الضغوط
استراتيجيات تنظيمية
-المشاركة في اتخاذ القرار
-تحسين بيئة العمل
-إدارة الوقت
-تعديل أنماط القيادة
-تدريب العاملين
استراتيجيات خاصة بالفرد
-تجنب مصادر الضغوط
مع الاسترخاء والتأمل
-العلاج النفسي
استراتيجيات مواجهتها

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل اتضح لنا ان ضغوط العمل هي محصله التفاعل لعده عوامل ومؤثرات نابعه من مصادر مختلفة تتعلق بالبيئة الداخلية والخارجية للمنظمة وبالحياة الشخصية والعملية للموارد البشرية التي بدورها تؤثر على كميه ونوعيه الجهد المبذول.

الفصل الثالث : الاداء الوظيفي

- تمهيد
- ماهية الاداء الوظيفي
- انواع الاداء الوظيفي
- عناصر الاداء الوظيفي
- اهمية الاداء الوظيفي
- محددات الاداء الوظيفي
- العوامل المؤثرة على الاداء الوظيفي
- النظريات المفسرة للأداء الوظيفي
- خلاصة الفصل

1-تمهيد :

يعبر الاداء الوظيفي عن الطريقة التي يؤدي بها الموظف المهام والمسؤوليات التي تتطليها وظيفته اي انه يظهر مدى فاعلية الموظف في انجاز عمله و مدى مساهمته في تحقيق اهداف المنظمة مع مراعاة كفاءته في اداء مهامه ، و يؤدي التفاعل بين السلوك الى تحقيق نتائج افضل و الميل الى ابراز التميز في السلوك الذي يقوم به الفرد داخل المنظمة يعبر عن الطريقة التي يعمل بها الموظف و عليه من خلال هذا الفصل سنحاول التعرف على الاداء الوظيفي داخل المؤسسة حيث تضمن هذا الفصل ما يلي (مفهوم الاداء الوظيفي و انواعه و عناصره) بالاضافة الى الاهمية و كذلك تطرقنا الى محددات الاداء الوظيفي و العوامل المؤثرة فيه و النظريات المفسر له .

2-ماهية الاداء الوظيفي :

يعد الاداء الوظيفي مفهوما جوهريا و هاما بالنسبة للمنظمة بشكل عام ، و يكاد يكون ظاهرة الشمولية و العنصر المحوري لجميع فروع و حقول المعرفة الادارية فضلا عن كونه البعد الاكثر اهمية لمختلف المنظمات الذي يتمحور حوله وجود المنظمة و يمكن تعرف الاداء في المنظمة كما يلي :

اولا تعريف الاداء لغة :

ان مصطلح الاداء يقابل الكلمة اللاتنية performare التي تعني اعطاء كلية الشكل لشيء ما ، و التي اشتقت منها الكلمة النجليزية performance التي تعني انجاز العمل ، او الكيفية التي تبلغ بها المنظمة اهدافها [1]

ثانيا تعريف: الاداء اصطلاحا :

و هو تنفيذ امر و واجب او عمل ما اسند الى شخص او مجموعة للقيام به .

و يمكن تعريفه على انه قيام الفرد بالانشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله و الكيفية التي يؤدي بها العاملون منها مهام اثناء العمليات الانتاجية و العمليات المرافقة لها .

و قد تعددت و اختلفت تعريفات الاداء الوظيفي باختلاف العلماء و وجهات نظرهم حيث:

[1] عبد المليك مزهودة : **الاداء بين الكفاءة و الفعالية** – مفهوم و تقييم– مجلة العلوم الانسانية ، العدد١ ، جامعة بسكرة ، الجزائر، ٢٠٠١، ص 86

الاداء بين الكفاءة و الفعالية – مفهوم و تقييم– مجلة العلوم الانسانية ، العدد١ ، جامعة بسكرة ، الجزائر، ٢٠٠١، ص 86

تعريف كرينكم "" krinkhim على انه يدل على تأدية عمل او انجاز نشاط او تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول الى الاهداف المحددة [1]

و عرفه " الخزامي " انه : تحويل المدخلات التنظيمية كالمواد النصف المصنعة و الالات الى مخرجات تتكون من سلع و خدمات بمواصفات فنية و معدلات محددة [2]

و قد جاء في تعريف اخر : " يرتبط الاداء بالمجهود الذي يبذله كل فرد في المؤسسة و في نفس الوقت يعبر على المستوى الذي يحققه هذا الفرد سواء من الناحية الكمية و جودة العمل المطلوب او الوقت المحدد للقيام به [3]

و جاء في تعريف اخر : انه هو قيام الفرد بالانشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عامله، و يمكننا ان نميز بين ثلاثة ابعاد جزيئية يمكن ان يقاس اداء الفرد عليها و هذه الابعاد هي كمية الجهد المبذول ، نوعية الجهد ، و نمط الداء .

و يعرفه " عبد القادر سعيد " على انه : عبارة عن قدرة العامل على القيام بمهامات وواجبات و مسؤوليات الوظيفة المحددة له باقل وقت و كلفة لتحقيق اقصى درجة من

[1] ابراهيم محمد المحاسنة ، **ادارة و تقييم الاداء بين النظرية و التطبيق** ، الاردن، دار جرير للنشر و التوزيع، ٢٠١٣ ، ص 36

[2] محمود عبد الرحمان الشنطي : **اثر المناخ التنظيمي على اداء الموارد البشرية** ، دراسة ميدانية على وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة، دراسة مقدمة استكمالا لتطلبات الحصول على درجة الماجيستير في ادارة الاعمال، الجامعة الاسلامية، غزة، ٢٠٠٦، ص 35

[3] علي غربي و اخرون : **تنمية الموارد البشرية** ، مصر، دار الفجر للنشر و التوزيع ، ٢٠٠٧ ، ص 130

الانتاج، في ظل بيئة تنظيمية متكاملة، تتصف بمناخ ملائم و جيد للعمل مع توفير التعليمات الادارية في ظل هيكل تنظيمي ياخذ في الاعتبار كافة المتغيرات المحيطة .[1]

و يشير السلطان 2004 الى ان الاداء الوظيفي هو : لاثر الصافي لجهود الفرد التي تبدا بالقدرات و ادراك الدور او المهام، و بالتالي يشير الى درجة تحقيق و اتمام المهام المكونة ، لوظيفة الفرد.

ويعرفه Rachid 2013 الداء الوظيفي : هي الطريقة التي تنجز فيها مهام الوظيفة بناءا على الوصف الوظيفي ، و يضيف بان الاداء هو اللن في انجاز المهام الموكلة اليه .

و يشير compbell 1993 الى ان الاداء الوظيفي هو : يشير الى السلوكيات التي يقوم بها الموظف في وظيفته و المرتبطة بأهداف المنظمة . [2]

2-انواع الاداء الوظيفي:

لقد صنف الاداء الوظيفي الى ثلاثة انواع و هي كالتالي :

2-1-**اداء المهام** : و هو مجموع السلوكيات التي تساهم في انجاز العمليات الجوهرية في المنظمة ، مثل انتاج البضائع و الخدمات و البيع ، وجود المخزون، و كل اداء يساهم بشكل كبير مباشر او غير مباشر في تنفيذ العمليات المنظمة

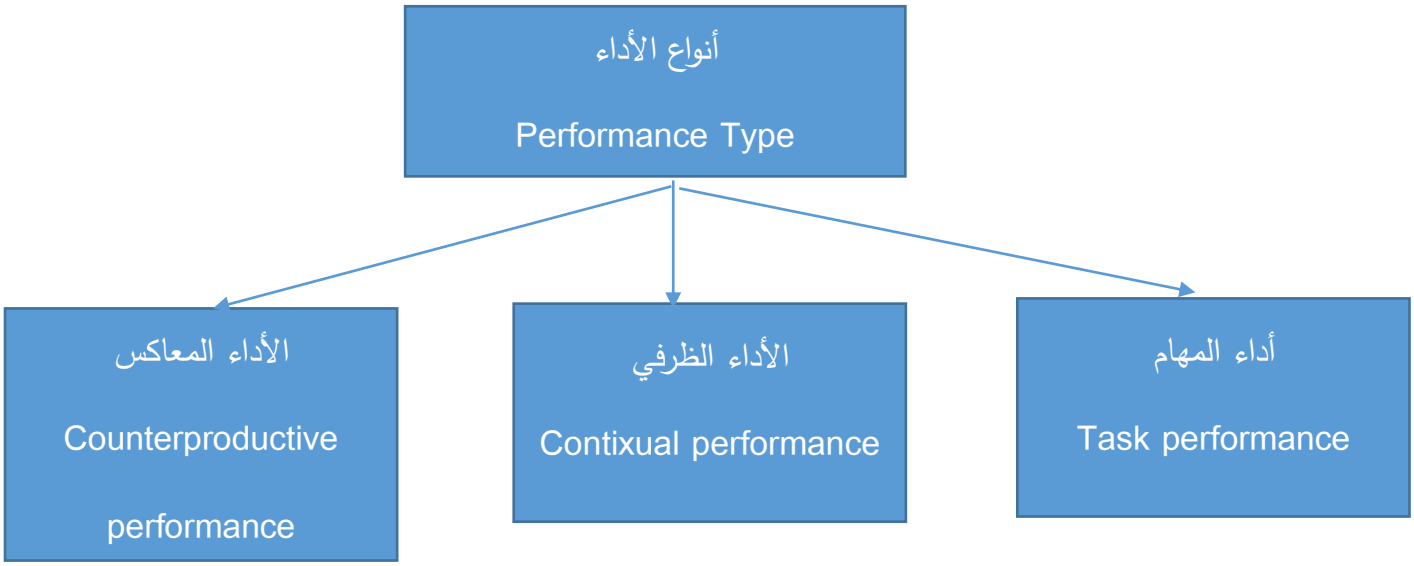
[1] بن يوسف خلف الله ، نجلاء عبد المنعم ، **دور مبادئ اخلاقيات الاعمال في تحسين الاداء الوظيفي لدى الاساتذة الجامعيين**، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الجامعية .

[2] كمال راتب نوفل : **اثر الانضباط الاداري على الاداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية في القطاع غزة**، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال ، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية غزة ، فلسطسن 2015, ص29.

2-2- الاداء الظرفي : هو كل السلوكيات التي تساهم بشكل غير مباشر في تحويل و معالجة العمليات الجوهرية في المنظمة ، و هذه السلوكيات تسهم في تشكل كل من الثقافة، و المناخ التنظيمي، و الاداء هنا ليس دورا اضافيا في طبيعته و انما يكون خارج نطاق مهام الوظيفة الاساسية ، و يعتمد على الظرف التي تجري فيه معالجة العمليات.

2-3- الاداء المعاكس او المجابه: و هو يختلف عن النوعين السابقين ، حيث يتميز بسلوك سلبي في العمل مثل التاخير عن مواعيد العمل او الغياب، و يشمل سلوكيات ، مثل : الانحراف ، و العدوان، و سوء الاستخدام ، و العنف و روح الانتقام و المهاجمة

و يوضح الشكل التالي انواع الاداء : [1]



[1] لبنى الزياد خالد الساكت: **اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي** ، دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الاردنية ، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الادارة، قسم الادارة كلية الاعمال ، جامعة عمان العربية ، 2014 ص 34.

3-عناصر الاداء الوظيفي :

بالرغم من تعدد و اختلاف الباحثين في تعاريف الاداء الوظيفي الا ان هناك عناصر تجمع بين هذه التعاريف و يمكن حصر عناصر الاداء الوظيفي فيما يلي :

3-1- المعرفة بالتطلبات الوظيفية : و تشمل المعارف و المهارات الفنية ، و الذهنية و الخلقية العامة عن الوظيفة و المجالات المرتبطة بها و تشمل ما يلي :

3-1-1- تحليل الوظيفة :

تعرف عملية التحليل بانها العملية التي تتضمن معلومات تتعلق بالوظيفة المطلوب تحليلها و تصنيف هذه المعلومات للوصول الى وصف تفصيلي للاهداف و الخصائص و المهام و المسؤوليات الخاصة بكل وظيفة و كذلك الظروف التي تؤدي فيها هذه الوظيفة، و ايضا الصفات و الخصائص المطلوب توفرها في الفرد الذي يشغل هذه الوظيفة من حيث الخبرة و المهارة و الخصائص ، و تعتمد عملية التحليل الوظيفي على دراسة متعمقة للوظائف و المهام و الواجبات المترتبة عليها، بهدف توفير كافة المعلومات اللازمة لاعداد بطاقات الوصف الوظيفي، و يقوم بهذه العملية فريق عمل تحليل الوظائف المكون من : اخصائي تحليل الوظائف ، و مساعدة محلل الوظائف.

3-1-2-وصف الوظيفة : و يمكن تعريف وصف الوظيفة بانه الوثيقة الرسمية، التي تحدد طبيعة الوظيفة و حدودها و المهام و المسؤوليات المتوقعة من شاغل الوظيفة و الصلاحيات و شروط شغل الوظيفة من مؤهلات عملية و مهنية و خبرات عملية مطلوبة .

***اهداف الوصف الوظيفي :**

و تتلخص اهداف التوصيف الوظيفي للمنظمة كما يلي :

-توضيح المستويات الادارية و خطوط السلطة و اسناد المسؤوليات

-توزيع المسؤوليات الوظيفية على كل مستوى اداري لرفع الكفاية الانتاجية و المرونة في التنفيذ

-تحديد الوظائف اللازمة لكل مستوى اداري و توزيع المهام الوظيفية عليها.

-تحديد الصلاحيات لكل مستوى الوظيفي في ضوء المسؤوليات المحددة له.

-وضع اساس موضوعي للتعيين و الترقية الى الوظائف الاعلى. [1]

-تنسيق خطوط التعامل الرسمية و الرقابة و المسؤولية من خلال قنوات الاشراف و الادارة السليمة .

-تحديد نظام معتمد للتخطيط و الرقابة على اداء كل وظيفة ووضع معايير محددة للمسؤوليات و المهام المسندة اليها.

-توحيد مسميات الوظائف لتعبر عن حقيقة وواجبات و مسؤوليات الوظائف و مستوى صعوبتها.

-دعم و تطوير التنظيم الاداري النقال و الاسهاب في معالجة مشكلات شؤون الموظفين على اسس سليمة.

4- اهمية الوصف الوظيفي :

-يوضح لشاغر الوظيفة المسؤوليات و الواجبات المتوقعة منه و بالتالي يشحن الموظف طاقته لانجاز المهام المطلوبة

-تحديد العلاقات الوظيفية و المسؤوليات

[1] سناء محمود احمد سليمان: **اثر اخلاقيات الاعمال على الاداء الوظيفي**، دراسة حالة القاهرة عمان، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجيستير في الادارة، كلية الاعمال، قسم الادارة، جامعة عمان العربية، 2014, ص 33

-توضيح العناصر التي تشكل معايير الاداء، و التي يبنى عليها تقييم الاداء الموظفين و بذلك يمكن التعرف على اوجه القوة و اوجه الضعف في اداء الموظف لمهام وظيفته، حيث يساعد هذا التقييم في اتخاذ القرارات المناسبة بخصوص ترقية الموظف او فصله او تدريبه.

-يساعد على الاستثمار الافضل للموارد البشرية، و ذلك باجراء عمليات نقل الموظفين بما يؤدي الى وضع الموظف السليم لشغل الوظيفة السليمة.

-توفير الاساس السلؤم لعملية الاختبار و التعليم الجيد، حيث يوفر الوصف الوظيفي للمعلومات اللازمة للاعلان عن الوظائف، و اختيار الشخص المناسل للوظيفة المناسبة، من خلال مراعاة مدى انطباق مواصفات المتقدمين لشغل الوظائف و ما تتطلبه من تخصصات و معارف و قدرات و خبرات و تدريب

-يعمل على تحقيق مبدا عدالة الرواتب و مساواتها، من حيث الملائمة بين الراتب و العمل المؤدى . [1]

و يتنج عن تحليل الوظائف معلومات يمكن الاعتماد عليها بهدف اعداد تحليل الوظائف :

1-انشطة العمل : فعادة ما يتم تجميع معلومات عن الانشطة الفعلية للعمل مثل : النظافة البيع التعليم و هذه القائمة قد تشير ايضا الى كيف و لماذا و متى يقوم العامل بكل نشاط على حدة

2-سلوكيات الافراد : فقد يتم تجميع المعلومات عن السلوكيات المختلفة للعاملين مثل : اساليب الاتصال، الكتابة.

[1] سناء محمود احمد سليمان : مرجع نفسه ص34

3-الالات و المعدات و معينات العمل : و هنا يتم تجميع المعلومات عن المنتجات التامة للصنع، المواد الخام تحت التشغيل، و عرفة المستوى المعرفة المطلوب في النواحي المالية او القانونية [1]

5- اهمية الاداء الوظيفي:

لقد لقي موضوع الاداء الوظيفي اهتماما متزايدا في جميع المجتمعات سواء كانت المتقدمة او النامية فالجميع يعمل على تحسين الاداء ورفع معدلاته لدرجة انه أصبح مؤشرا معيارا لأي تقدم في مختلف المجالات وايضا يحظى الاداء على اهتمام بالغ في جميع المستويات داخل المنظمة ابتداء من مستوى الفرض العامل ايا كان مكانه في المنظمة وبعدها الى المستوى العام للمحيط الخارجي للمنظمة الى الدولة وذلك لان اداء الدولة ما هو الا تعبير عن اداء المنظمات العاملة بها

وللأداء الوظيفي اهميه بالغه في اي منظمه نذكر منها:

1- تتألف اي عملية من عده مراحل حتى تخرج الى الوجود وتنتج منتجات تتحقق اهدافها كما انها تحتاج الى موارد عده تتفاعل مع بعضها البعض لإنتاج ماده جديده تحقق اهدافها وقد تكون العملية ملموسة او غير ملموسة

الملموسة مثل: عمليه تقديم الخدمات في مختلف الحالات والمكون الرئيسي للعملية وهو الجزء الحقيقي منها وذلك لارتباطه بالمورد البشري الذي يدير العملية ويقوم بتحويل المواد الخام الى مواد مصنعه والى قيمه ماديه يتم بيعها الى المستهلك بقيمه اعلى من قيمه الموارد

[1] سناء محمود احمد سليمان : المرجع نفسه ص5.3

والمستخدمة فيها وقيمه جهود المولد البشري وعمله وبذلك يتم تحقيق الارباح عليه فان ثبات تكلفه الموارد وتفعيل انتاجيه بأفضل فعالية واقل تكلفة واعلى ربحا.[1]

– ترجع اهميه مفهوم الاداء الوظيفي من وجهه نظر المنظمة لارتباطه بدوره حياتها في مراحلها المختلفة والتي تبدا بمرحله الظهور ومرحله الاستمرار البقاء ومرحلة السمعة والاعتزاز ومرحله التميز من ثم مرحله الريادة ان قدرة المنظمة على تخطي اي مرحله من مراحل النمو للدخول في مرحله افضل يتوقفوا على مستويات الاداء الوظيفي لها.

ويلاحظ ان الافراد العاملين في المنظمات الحكومية قد يكونوا اهتمامهم بالأداء اقل من اهتمام القادة الرؤساء مما يؤدي برؤساء والقادة الى ممارسه العديد من الضغوط على المرؤوسين

3– يعد موضوع الاداء الوظيفي ذات اهميه كبيرة بالنسبة للمنظمات ويتبين ذلك من خلال مناقشه الاداء ضمن ثلاثة ابعاد رئيسيه نظريا وتجريبيا اداريا , من الناحية النظرية يعد الاداء الوظيفي مركز الإدارة الاستراتيجية حيث تحتوي على جميع منطلقات الإدارية على دلالات ومضامين تخص الاداء بشكل ضمني او مباشر ويرجع السبب في ذلك ان الاداء يمثل الاختبار زمني الاستراتيجية المتبعة من قبل الإدارة

ومن الناحية التجريبية فان اهمية الاداء الوظيفة الإدارية تكون واضحة من خلال حجم الاهتمام الكبير والمميز من قبل ادارات المنظمات بالأداء ونتائجه وتحويلات التي تجري في هذه المنظمات على نتائج الاداء

[1] موسى حمد محمد محمد شيحان: **اثر استراتيجيات الموارد البشريه في الاداء الوظيفي**, دراسه ميدانيه على الجامعات الاهليه العراقية, رساله مقدمه استكمالا متطلبات الحصول على الدرجات الماجستير في اداره الاعمال عماده دراسات العليا, جامعه اهل آل البيت, الفصل الاول2018/2017, صفحه 39

ونجد ان جميع المسؤولين عن التنظيمات المختلفة يهتمون في هذه التنظيمات لا يعد انعكاس لقدره الفرد ودافعيته فحسب وانما يعد انعكاس لأداء هذه المنظمات ودرجه فاعليتها أيضا.[1]

5- محددات الاداء الوظيفي

هناك نوعين من محددات للأداء نوع يتعلق بالعامل كشخص وهي ما يعرف بالمحددات الداخلية ونوعيه يتعلق بالبيئة المحيطة وهي خارج السيطرة اقسم بالله العامل وتعرف بمحددات الخارجية.[2]

5-1- المحددات الداخلية: وتتمثل فيه

* **الدافعية:** ان الجهد المبذول من طرف الفرد لأداء العمل يمثل درجه دافعيه الفرد للأداء فالجهد وفي الواقع يعكس درجه حماس الفرد لدى العمل فبمقدار ما يكثف الفرد من جهوده في العمل بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعية لأداء العمل

* **القدرات:** هي الخصائص الشخصية المستخدمة لدى الوظيفة والتي لا تتغير وتتقلب خلال فتره زمنيه

* **ادراك الفرد لدوره الوظيفي:** يعني تصورات وانطباعاته عن السلوك الأنشطة التي يتكون منها عمله عن الكيفية التي ينبغي ان يمارس بها دوره في المنظمة حيث يمكن صياغه محددات الاداء الوظيفي في المعادلة التالية:

محددات الاداء الوظيفي= الدافعية* القدرات* الادراك

فهذه العوامل الثلاثة تتفاعل فيما بينها لتحديد الأداء.[1]

[1] موسى حمد محمد شيحان الدليمي: مرجع سابق ص ص39-40

[2] ابراهيم محمد المحاسنة، مرجع سابق،ص113

5-2- المحددات الخارجية: هناك محددات خارجه عن سيطرة العامل وتؤثر في الاداء وتتمثل فيما يلي:

* **متطلبات العمل:** وتتعلق بكل واجبات والمسؤوليات والادوات والتوقعات المأمولة من العامل اضافه الى الطرق والاساليب والمعدات المستخدمة في ممارسه العامل لمهامه واعماله

* **البيئة التنظيمية:** وهي البيئة السعيدة في المؤسسه والتي تؤدي فيها الوظيفة وتشمل كل من مناخ العمل، الاشراف، توفر الموارد، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي, نظام الاتصال, اسلوب القيادة, نظام الحوافز, الثواب والعقاب وجميع هذه العوامل لها اهميه من حيث تضبيط دافعيه العامل وبالتالي جودة ادائه

* البيئة الخارجية: تؤثر بها الخارجية للتنظيم الذي يعمل به العامل على ادائه كالمنافسة الخارجية وتحديات الاقتصادية فانخفاضها الرواتب والحوافز والمكافآت واختلاف الرتب الوظيفية من منظمة الى اخرى تؤثر سلبا على اداء العاملين.[2]

6- العوامل المؤثرة على البيئة

من اهم العوامل التي تؤثر على الاداء ما يلي

6-1- غياب الاهداف المحددة

[1] صالحه شامي، **المناخ التنظيمي وتأثيره على الاداء الوظيفي**، دراسه حاله، جامعه امحمد بوقرة بومرداس، مذكره مقدمه الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعه محمد بوقره بومرداس، الجزائر،2010،ص60

[2] ابراهيم محمد المحاسنة: مرجع سابق، ص ص 114-115

فالمنظمة التي لا تتملك خطه تفصيلية لعملها واهدافها معدلات الانتاج المطلوب وادائها لن تستطيع قياس ما تحقق من انجاز او محاسبه موظفها على مستوى ادائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقا لذلك.[1]

6-2- عدم المشاركة في الإدارة:

ان عدم مشاركه العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات يساهم وجود فجوه بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا فهذا يؤدي الى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق اهداف المنظمة وهذا ما سيؤدي الى انخفاض مستوى الاداء

6-3- اختلاف مستويات الاداء :

من العوامل المؤثرة على اداء العاملين عدم نجاح الاساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الاداء والمورد المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه وكل ما ارتبط مستوى اداء العامل بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثره على اداء العمل

6-4- مشكلات الرضا الوظيفي:

الرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على اداء العاملين فغياب الرضا او انخفاضه يؤدي الى اداء ضعيف وانتاجية اقل والرضا الوظيفي تتأثر بعدد كبير من العوامل الاجتماعية كاس والمؤهل العلمي والعادات والتقاليد التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات نظام الترقية والحوافز في المنظمة

[1] المنتدى العربي لاداره الموارد البشريه: **العوامل المؤثره على اداء الموارد البشريه** نقلا عن الموقع:

https://hardiscussion.com/h.81977.html بتاريخ 2018/3/8 على الساعه23:30

6-5- التسيب الاداري:

يعني بالتسيب الاداري في المنظمة ضياع ساعات العمل في امور غير منتجه وقد تؤثر بشكل سلبي على اداء العاملين الاخرين كما قد ينشأ التسيب الاداري نتيجة لأسلوب القيادة او الاشراف او الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة

7- نظريات الاداء

7-1- النظريات الكلاسيكية: النظرية البيروقراطية: ماكس فيبر(1864-1920)

ظهرت هذه النظرية في بداية القرن 20، حيث تهدف الى وصف الجهاز الاداري للتنظيمات وكيف يؤثر على الاداء والسلوك الوظيف

لقد وضع ماكس فيبر مفهوما بيروقراطيا يقوم على اسس ومقومات النموذج المثالي للتنظيم فقط اعتبر ان التنظيم المناصب يخضع لنظام ترتيب التدرج الهرمي اي ان المكتب الادنى يخضع للسيطرة ورقابه المكتب الاعلى وفي نفس الوقت فان لكل مكتب نطاق عمل واضح ومسؤوليه محدده يتم فيها اختيار الموظفين على اساس مؤهلاتهم العلمية والنفسية.

حيث اكد فيبر على ان تولي مناصب العمل لا يكون بالصدفة ولا وفق لرغبه المسيرين وانما مرتبط بالتكوين المناسب والموافقة على تولي مثل هذه المناطق غير قائمه على اعتبار شخصيه وانما حسب الشهادة .

يتضح من هذا النموذج ان البيروقراطية هي نمط معين لتنظيم في الهيكل الاداري حيث يتم هنا تحديد المسؤوليات والسلطات اللازمة لها ثم التنسيق بين الوظائف بشكل يؤدي لإنجاز الاعمال على احسن وجه اذ انه بدون تحديد المسؤوليات والسلطات والعلاقات بين الافراد او الأجهزة المختلفة في الهيكل التنظيمي تصبح المجهودات الجماعية متداخلة ومتعارضة مما يخلق نوع من عدم الاستقرار قد يؤدي الى عدم تحقيق الأهداف.

ان معنى الديمقراطية عند فيبر بعيد كل البعد عن معانيها السلبية ذلك انها تهدف الى رفع الكفاءة الإدارية من خلال مجموعه من الخصائص تتمثل خاصه في تقسيم العمل والتخصص الوظيفي، التوزيع الهرمي للسلطة، تعيين وتوظيف الافراد على اساس قدراتهم ومؤهلاتهم الفنية، تكون على اساس الأقدمية وحسن الاداء

من خلال خصائص النظرية البيروقراطية والحديث عن الكفاءة الإدارية يتضح لنا الأهمية التي اولت هذه النظرية للتدريب كعامل اساسي ومطلب اساسي لتحقيق الكفاءة والفعالية التنظيمية حيث ينص مبداها الذي يقضي بضرورة توفر درجه عالية من تخصص العمل ينتج عنه عدد من الوظائف المتخصصة يتم تدريب الافراد على ادائها فالشخص مطالبا بأداء واجبات محدده وهو يؤديها بطرق معينه تم تدريبه عليها ذلك ان كل فرد يدرب على الوظيفة التي يشغلها ما يجعله ملما بتفاصيل وطرق انجازها يؤدي من خلالها مهامه وبكل جداره بالإضافة الى ذلك يدرب الفرد من اجل تنميه مهاراته ومعارفه بغيته زياده كفاءته وزيادة فرص الترقية باعتبار ان التقدم الوظيفي يكون على اساس الأقدمية ومدى الانجاز وكذلك فان التدريب في التنظيم البيروقراطي يمنح للعمال مكانة خاصه للحصول على مستويات اكبر واجر اعلى.[1]

7-2- النظرية نيوكلاسيكية، نظريه العلاقات الإنسانية، التون مايو

جاءت هذه النظرية كرد فعل للمدرسة كلاسيكيه التي ركزت على كيفيه زياده الانتاج و اغفلت تماما جوانب العلاقات الإنسانية حيث حاول التصحيح بعض المفاهيم والمبادئ التي كانت سائدة آنذاك خاصة بعض العناصر التنظيمية التي لم تلقى الاهتمام من النظريات السابقة حيث قام التون مايو زملائه بتجاربهم في مصانع شركه" ويسترن الكتريك" من

[1] بن دريدي منير، **استراتيجية اداره الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الجزائرية**، التدريب، التحفيز، دراسه ميدانيه بالمديرية الجهوية لنقل الكهرباء سونلغاز – عنابة، مذكرة مكملة لني شهاده الماجستير في علم الاجتماع، كليه العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعه منتوري قسنطينة 2009/ 2010، ص ص 47، 48

1927 الى 1932 في الولايات المتحدة الأمريكية وكانت الدراسة تنصب حول محاوله فهم السلوك الانساني في المنظمة من خلال اكتشاف تطهير العوامل الاجتماعية والنفسية والعلاقات الإنسانية على الإنتاجية لدى العمال وعليه فقد شكلت دراسته اساسا قويا للارتقاء في دراسه التنظيم لا سيما ان تجاربه على اثر ظروف العمل المفروضة عن العاملين قد اثرت تأثيراً بالغاً في الممارسات الصناعية، لأنها قدمت اساليب جديده لرفع الكفاءة الإنتاجية من خلال تعليم العمال وتوجيههم واتخاذ القرارات الجماعية في من خلال هذه التجارب استمدت نظريه العلاقات مبادئها الأساسية واهمها:

– التنظيم عباره عن تلك العلاقات التي تنشا بين مجموعه من الافراد وليس مجرد وجود عدد من الافراد المنعزلين غير المترابطين

– السلوك التنظيمي يتحدث وفقا لسلوك افراد التنظيم الذين يتأثرون بدورهم بضغوط اجتماعية ناشئة من التقاليد والعرف التي تؤمن بها الجماعة وتفرضها على اعضائها

– القيادة الإدارية تلعب دورا اساسيا في التأثير على تكوين الجماعات وتعديل تقاليدها بما يتناسب مع اهداف التنظيم كذلك فان القيادة الإدارية تعمل على تحقيق درجه أكبر من التقارب والتعاون بين التنظيم الرسمي والتنظيم غير الرسمي

ومن جهة اخرى فان هذه النظرية تنظر الى التدريب على انه جزء لا جزء من المكان الاجتماعية وكلما قامت الإدارة بتحسين الوضع المهني للعمال وتحت لهم فرص التدريب كلما زاد لدافعيتهم نحو العمل ما يؤدي الى زيادة في الإنتاجية

وايضا ادركت هذه النظرية ضرورة توفر حوافز معينه تقدم للعامل لتجديعها على اداء وبذل المجهودات اكبر في العمل حيث تعتبر ان الحوافز المادية ليست قادره وحدها على تحفيز العمال من الحاجات الاجتماعية هي الاساس في تحفيزهم اي ان الفرد لديها لا يجب النظر اليه من خلال مفهوم الرجل الاقتصادي الذي يسعى الى تحقيق اقصى ما يمكن من العائد

المادي فقط بل يجب النظر اليه من خلال مفهوم الرجل الاجتماعي الذي يسعى الى اشباح حاجاته الاجتماعية حتى وان كان ذلك على حساب حاجته المادية

7-3- النظرية الحديثة: نظريه الحاجات: ابراهام ماسلو

تعتبر نظريه الحاجات التي وضعها ماسلو من أكثر النظريات التحفيز شيوعا والقدرة على تفسير السلوك الانساني في سعيه لإشباع حاجاته حيث تقوم نظريته على عده افتراضات مؤداها ان لكل انسان عدد من الحاجات هذه الأخيرة هي سبب وراء كل سلوك حيث ان الحاجه والدافع الاقوى هي التي ستحدد سلوكه فألحاجه الاقوى في وقت معين تؤدي الى سلوك معين والحاجات المشبعة تنخفض في حدتها وغالبا لا تدفع الشخص ان يحقق الاهداف المتوقعة منه كما ان الحاجات التي يجد الشخص استحاله تحقيقها تضعف قوتها على مر الزمن

فقد افترض ماسلو خمسه حاجات رئيسيه تحكم وسلوك الافراد نستعرضها كما يلي :

1- الحاجات الفيزيولوجية(الجسمية)

وتتمثل اساسا في الحاجات البيولوجية والفيزيولوجية للفرد كالماء والهواء والمأكل والمسكن والمشرب....الخ وهي التي تعمل على حفظ التوازن الجسدي للإنسان للبقاء والاستمرار في حياته ويعتقد ماسلو انها" اقوى دوافع الفرد حتى يتم اشباعها وبعد ذلك تبدا الحاجات الاخرى في الالحاح والظهور"

2- الحاجة الى الامن والسلامة

عندما يتم اشباع الحاجات الفيزيولوجية تسيطر على فرض حاجات اخرى هي حاجات الامن والسلامة من اجل حماية الذات من الاذى والمخاطر مثل المخاطر الصحية وحوادث العمل

3- الحاجات الاجتماعية والعاطفية

تنبع هذه الحاجات من كون الانسان اجتماعي بطبيعته ويعيش ضمن جماعه ويتفاعل معه وتتمثل هذه الحاجات في الشعور بالانتماء والحب والاحترام من قبل الافراد المجتمع والدعم من الاخرين وتعتبر الحاجات الاجتماعية نقطه الانطلاق نحو حاجات اعلى وبعيدة على الحاجات الأولية

4- حاجات التقدير والاحترام

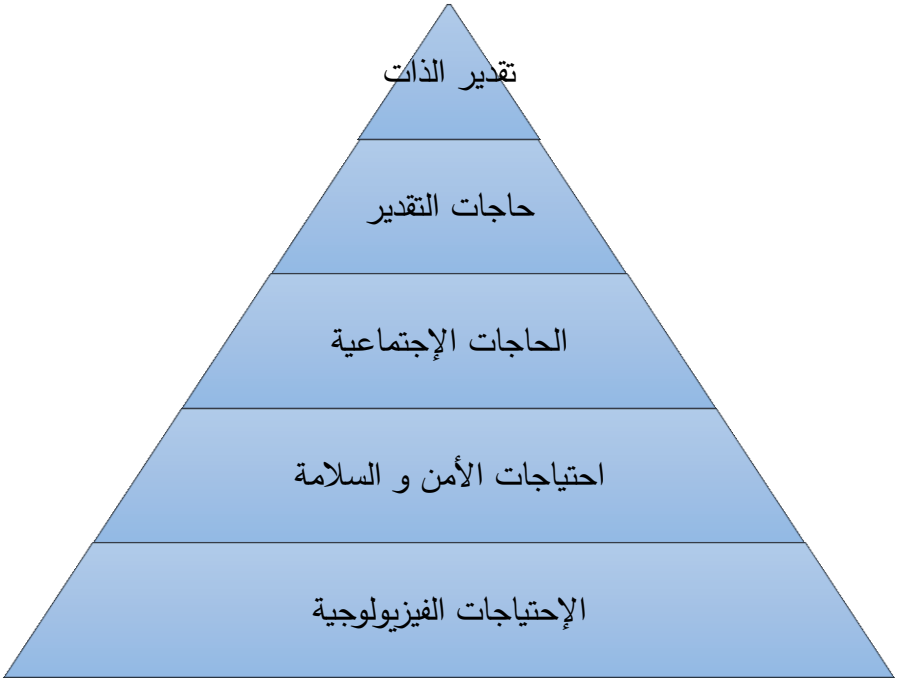
يكون ذلك من خلال احترام الاخرين له واعترافهم به ومجهوداته" لان الفرد يبحث دائما عن الاحساس بأهمية ما يقوم به من عمل والحصول على التقدير الاعتراف به من المسؤولين ومن زملائه لان ذلك يحققوا له نوعا من الرضا والارتياح النفسي ويدفعه لبذل مجهود اكبر" ما يشعره بنوع من الثقة في النفس.

5- حاجات تقدير الذات

ان ظهور حاجات اثبات يأتي فقط بعد ان تكون بقيه الحاجات الاخرى قد اشبعت بصفه اساسيه فقط اشار ماسلو ان اثبات الذات تمثل" رغبه الفرد المتنامية في تميز رغبه في ان يصبح اكثر قدره على فعل اي شيء يستطيعه" وعليه ففي هذا المستوى يسعى الفرض ويقبل التحدي واداء المهام الصعبة حتى تفتح امامه الفرص الترقي والتقدم .

ويمكن توضيح سلم واصل للحاجات في الشكل الاتي[1]:

[1] بن دريدي منير: مرجع سابق، ص ص59/ 66.


تقدير الذات
حاجات التقدير
الحاجات الإجتماعية
احتياجات الأمن و السلامة
الإحتياجات الفيزيولوجية

خلاصة الفصل :

في نهاية هذا الفصل يتضح لنا ان الاداء والوظيفي يعتبر نتائج افراد المنظمة ومدى مساهمه في تحقيق اهداف المنظمة عامة ومدى اشراك الموظفين في تقديم الخدمات وعليه يعتبر الاداء الوظيفي وكذلك المساهمة في تنمية القدرات اكتساب العمال المعلومة لتكون عملية تقييم الاداء والحكم عن الفرد ومحاوله تحسين ادائه وتحفيزه للوصول الى المستويات العالية منها.

الفصل الرابع : الجانب الميداني للدراسة

1. الاجراءات المنهجية للدراسة

1-1- مجالات الدراسة

1-1-1-المجال المكاني

1-1-2- المجال الزماني

1-1-3- المجال البشري

2. المنهج المتبع و التقنيات المستخدمة

1-2-1-المنهج المتبع

1-2-2-التقنيات المنهجية المستخدمة

1-2-3-العينة و طريقة اختبارها

3. عرض و مناقشة نتائج الدراسة

3-1- البيانات العامة

3-2- تحليل و استنتاج الفرضية الاولى

3-3- تحليل و استنتاج الفرضية الثانية

3-4- الاستنتاج العام

الخاتمة

قائمة المراجع

تمهيد :

بعدما تعرفنا على الاطار النظري لمتغيرات الدراسة اتجهنا الى الجانب الميداني كمحاولة لاسقاط ما تم دراسته نظريا على احدى المنظمات العمومية الاستشفائية و هي منظمة محمد بوضياف بالمدية، و عليه سنحاول من خلال هذا الفصل المعنون بالاجراءات المنهجية للدراسة ان نحدد ما يلي :

مجالات الدراسة و التي تضم المجال المكاني ، الزماني و البشري للدراسة ، المنهج المستخدم، ادوات جمعالبيانات التي حددتها طبيعة الدراسة، مجتمع الدراسة بالاضافة الى اساليب التحليل.

1-المجال المكاني (الجغرافي) :

يعتبر ميدان الدراسة المحك الذي يربط الباحث بالواقع، بحيث يجب ان يحاكي الاشكالية، و يحاكي ايضا الاهداف التي يريد الباحث الوصول اليها، حيث اجريت هذه الدراسة الميدانية في المنظمة العمومية الاستشفائية بالمدية < مستشفى محمد بوضياف>

انشئ مستشفى المدية ووضع في الخدمة سنة 1961 قبل ان يمر بثلاثة مراحل تنظيمية :

- مركز استشفائي الى غاية 1984:

قطاع صحي يتكون من منظمة ام و قطاعات فرعية تطبيقا للمرسوم رقم 282/81 المؤرخ في 05- 09- 1981 المعدل بالمرسوم التنفيذي 466/97 المؤرخ في 02-12-1997 المتضمن انشاء و تنظيم القطاعات الصحية و ذلك الى غاية نهاية 2007 .

- منظمة عمومية استشفائية منذ جانفي 2008 حيث تم تقسيم القطاع الصحي سابقا الى منظمتين عموميتين، و ذلك تطبيقا للمرسوم التنفيذي 140/7

المؤرخ في 19-05-2007 و المتضمن انشاء، تنظيم و تسيير المنظمات العمومية الاستشفائية و المنظمات العمومية للصحة الجوارية و هما :

الاولى: المنظمة العمومية للصحة الجوارية بالمدية، تتكفل الصحة الجوارية المتمثلة في الوقاية، الكشف و المتابعة عبر المراكز الصحية و العيادة متعددة الخدمات و قاعات العلاج.

الثانية : المنظمة العمومية الاستشفائية بالمدية مستشفى محمد بوضياف و التي احدث على عاتقها تسيير المصالح الاستشفائية المنبثقة عن القطاع الصحي سابقا .

مصالح المستشفى: تتعدد المصالح الداخلية للمستشفى بتعدد تخصصاتها و هي كالتالي :

- مصلحة الطب الداخلي
- مصلحة الامراض الصدرية و التنفسية
- جراحة العظام
- مصلحة الجراحة العامة
- مصلحة طب العيون
- مصلحة الاذن و النف و الحنجرة
- مصلحة الامراض المعدية
- مصلحة طب الاطفال
- مصلحة جراحة الاطفال
- مصلحة طب امراض النساء و التوليد
- مصلحة ما بعد العمليات
- مصلحة الاستعجالات الطبية الجراحية
- مصلحة تصفية الدم

- مصلحة امراض السرطان
- مصلحة طب الامراض العقلية
- مصلحة التشريح المرضي
- مصلحة علم الاوبئة
- مصلحة الاشعة
- مصلحة المخبر المركزي
- مصلحة الصيدلية المركزية
- مصلحة الطب الشرعي
- مصلحة طب العمل
- مصلحة اعادة التاهيل الوظيفي

المجال الزماني للدراسة :

يعتبر المجال الماني المدة التي يستغرقها الباحث في النزول الى الميدان الدراسة بهدف الحصول على المعلومات المدعمة للمعلومات النظرية و ذلك للتاكد من صحة الفرضية او نفيها.

و قد تم الانطلاق في الجانب الميداني بعد التنسيق مع الاستاذ المشرف، و محاولة تحديد مجتمع البحث و اختيار العينة المناسبة مع ضبط الادوات المستخدمة:

و قد اجريت دراستنا وفق مراحل و هي كالتالي :

1-المرحلة الاولى : كانت بعد الحصول على المواثقة من رئيس قسم علم اجتماع و حصولنا على طلب تسهيل الدخول الى المنظمة

2-المرحلة الثانية : قمنا بزيارة المنظمة للحصول على المعلومات حول المجال الجغرافي و البشري لاجراء الدراسة ز كان ذلك يوم 27افريل 2023 م و اي الحصول عل الهيكل التنظيمي للمستشفى .

3-المرحلة الثالثة : و هي مرحلة اعداد اسئلة الاستبيان كاداة رئيسية للدراسة و الملاحظة كاداة مساعدة

4-المرحلة الرابعة : قمنا بتوزيع الاستبيان على الموظفين بالمستشفى و كان ذلك يوم 15ماي 2023 و تم استرجاعها يوم 18 ماي 2023م .

5-**المرحلة الخامسة** : و بعد استرجاع جميع الاستبيانات انتقلنا ال مرحلة تفريغ البيانات و ذلك بالاستعانة على توجيهات الاساتذة المختصين في الاحصاء بالاعتماد على برنامج spss .

1-3-1 المجال البشري :

يمثل المجال البشري عدد الافراد المنظمة التي اجريت فيها الدراسة حيث يوظف المستشفى محمد بوضياف 1028 موظف و يتوزع افراد مجتمع البحث على النحو التالي :

- اطباء المتخصصين في الصحة العمومية ---------- 115
- اطباء عامين في الصحة العمومية ----------102
- صيادلة عامين في الصحة العمومية ---------- 4
- جراحي الاسنان العامين في الصحة العمومية --------4
- نفساني عيادي في الصحة العمومية -------- 4
- نفساني في تصحيح التعبير اللغوي في الصحة العمومية ------ 4
- بيولوجي في الصحة العمومية -----22
- شبه طبيين --------- 356

- عون طبي في التخدير و الانعاش في الصحة العمومية -------26
- قابلات ----26
- مستخدمين اداريين، و تقنيين و مصالح العامة --------159
- مستخدمين متعاقدين ----------203

المنهج المتبع و التقنيات المستخدمة :

2-1-المنهج المتبع :

يعتبر المنهج من اهم الركائز التي يتبعها الباحث في دراسته حيث يعرف بانه الطريقة التي يسلكها الباحث للاجابة على الاسئلة التي تثيرها مشكلة موضوع البحث [1]و قد تعددت المناهج بتعدد الظواهر من ظواهر طبيعية و ظواهر اجتماعية. ..الخ

و قد اعتمد باقي دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي : الذي يعتبر من اكثر المناهج استخداما في الابحاث الاجتماعية و التربوية و النفسية و يعرف بانه مجموعة الاجراءات البحثية التي تتكامل بوصف الظاهرة او الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق و تصنيفها و معالجتها و تحليلها تحليلا كافيا و دقيقا لاستخلاص دلالتها او الوصول الى نتائج و تعميمات عن الظاهرة او موضوع البحث [2]

[1] سناء محمد سليمان : **مناهج البحث العلمي في التربية و علم النفس و مهاراته الاساسية** ، عالم الكتب للنشر و التوزيع، القاهرة . مصر. ط١ ، 2009,ص 135.

[2] شحاته سليمان محمد سليمان : **مناهج البحث بين النظرية و التطبيق** ، مركز الاسكندرية للكتلب، الاسكندري، مصر، ط١، 2005، ص377.

1-2-2-التقنيات النهجية المستخدمة :

أ)- الاستبيان : و يعد الاستبيان وسيلة من وسائل جمع البيانات و المعطيات التي يعتمدها الباحث و يعرف الاستبيان بانه مجموعة من الاسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة يرسل الى الاشخاص المعنيين بالبريد او يجري اسليمها باليد تمهيدا للحصول عل الجوبة الاسئلة الواردة فيها و عرفت ايضا انها اداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث محدد عن طريق استمارة يجري تعبئتها من قبل المستجوب [1]

و قد تم الاعتماد على الستبيان كاداة لدراسة ظاهرة ضغوط العمل، و قد احتوت هذه الاستبيانة (الاستمارة) على 32 سؤال تنوعت بين بين الاسئلة المفتوحة و المغلقة و النصف المفتوحة متعددة الخيارات مقدمة على نحو التالي :

- **المحور الاول** : يتعلق بالبيانات الشخصية للمبحوثين و عدد اسئلتها ثمانية المتمثلة في (الجنس، السن ، الحالة الجتماعية، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الوضع المهني، مستوى الدخل، الخبرة)

- **المحور الثاني** : و المتعلق بالضغوط الداخلية و اثرها عل اداء العاملين و عدد اسئلته ثلاثة عشر سؤالا،

-**المحور الثالث** : و المتعلق بالضغوط الخارجية و اثرها على اداء العاملين و عدد اسئلته تسعة اسئلة .

و قد دعمنا اداة الاستبيان باداة الملاحظة و التي تعرف بانها المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما حيث انها تصاحب البحث من اوله الى اخره .

[1] ابراهيم خليل ابراش : **المنهج العلمي و تطبيقاته في العلوم الاجتماعية**، دار الشروق للنشر و التوزيع ، ط١، عمان، 2008 ، ص ص 261-269 .

1-3العينة و طريقة اختبارها :

لا تتم الدراسة السوسيولوجية الا على مستوى افراد معنيين يمثلون مجتمع البحث و هذا ما يطلق عليه عينة البحث، و تعرف العينة على انها < جزء من مجتمع البحث الكلي > كذلك تعرف على انها مجموعة الاشخاص الذين ينتمون الى مجتمع البحث و يجب ان تكون العينة المختارة لمجتمع البحث في مزاياه المختلفة[1]

و من المتعارف عليه في اوساط البحث العلمي السوسيولوجي ان طبيعة العينة تختلف باختلاف طبيعة الدراسة، و بان موضوع دراستنا الحالية هو : ضغوط العمل و اثرها على اداء العاملين بالقطاع الصحي ، و قد تم اختيارهة بطريقة العينة العشوائية البسيطة، و تشير العينة العشوائية البسيطة الى انها مجموعة محدودة يتم اختيارها من المجتمع الاحصائي، حيث يكون لها نفس فرصة الاختيار في ان يتم اختيارها كعينة من ذلك المجتمع، بمعنى ان جميع افراد المجتمع لهم فرصة في ان يتم اختيارهم ضمن العينة.

وقد تم حساب حجم العينة كالتالي :

نسبة سير تمثل 8% من المجتمع الكلي و عليه حجم العينة هو 82 :

1028--------→ 100

X----------→ 8

بعدها قمنا بتوزيع 82 استبيان الا انه تم استرجاع 74 استبيان و بذلك تشكلت عينة الدراسة من 74 عاملا في مستشفى محمد بوضياف المدية، و التي تم تفريغها و تحليلها و بناء الجداول الاحصائية على ضوئها، باستخدام برنامج . spss

[1] حسان محمد حسان ، **الاسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي**، دار الطليعة للنشر و التوزيع ، بيروت، العراق، ط٢ ، 1986، ص49.

2-عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

2- 1- البيانات العامة.

الجدول الأول: توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

العينة الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	22	%29.7
أنثى	52	%70.3
المجموع	74	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 70.3% من المبحوثين هم إناث، وهذه النسبة تمثل اتجاه عام بالمقابل نجد نسبة 29.7% من المبحوثين هم ذكور.

وهو ما يعبر عن انخفاض نسبة الذكور في المؤسسة الاستشفائية بالمدية، ويرجع ذلك إلى طبيعة عمل المؤسسة حيث تغلب عليه الوظائف الملائمة للإناث، مما لاشك فيه أن واقع المتجهات اليوم أصبح يتقبل فكرة خروج المرأة للعمل بعد أن كانت هذه الفكرة غير قابلة للتداول داخل المجتمعات وبصفة عامة وبمجتمع المدية بصفة خاصة، وهذا بسبب التغير الايديولوجي داخل المجتمع.

الجدول الثاني: توزيع أفراد العينة حسب السن.

السن	التكرار	النسبة المئوية
من20إلى30	33	%44.6
من30إلى40	25	%33.8
من40إلى50	13	%17.6
من50 فما فوق	3	%4.1
المجموع	74	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 44.6% من المبحوثين سنهم يتراوح ما بين 20و30 سنة، ونسبة33.8% من المبحوثين سنهم يتراوح من 30إلى40 سنة، مرورا بنسبة 17.6%سنهم يتراوح من 40إلى50سنة، بينما نجد نسبة 4.1%من المبحوثين سنهم أكثر من 50

ومن قراءة الإحصائية يتضح لنا بأن أغلبية المبحوثين يمثلون الفئة الشبابية وذلك راجع إلى قدرتهم الفكرية والبدنية

الجدول الثالث: توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية:

الحالة الاجتماعية العينة	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	33	%44.6
متزوج	41	%55.4
المجموع	74	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على البرنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة 55.4% من المبحوثين متزوجون، وهذه نسبة تمثل اتجاه عام بالمقابل نجد نسبة 44.6% من المبحوثين العزاب.

ومن خلال القراءة الإحصائية أن اغلب المبحوثين لديهم تكوين أسري نووي مما يخلق لديهم دورين مختلفين دور أسري ودور وظيفي ويعملون على الخلق التوازن بين الدورين داخل المنزل كرب عائلة وداخل مكان العمل كموظف أو عامل.

الجدول الرابع: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي العينة	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	12	%16.2
جامعي	62	%83.8
المجموع	74	%100

المصدر: من اعداد الطالبين بالإعتماد على برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة 83.8% من المبحوثين جامعيين، وهذه النسبة تمثل إتجاه عام بالمقابل نجد نسبة 16.2% من المبحوثين مستواهم التعليمي ثانوي.

من خلال القراءة الإحصائية للجدول نلاحظ أن الأدوار العمل ووظائفه داخل المؤسسة أصبحت تحتاج لكفاءات ومهارات ذات تحصيل علمي عالي من أجل ارتقاء أو تحسين الأداء الوظيفي للعمال أو الموظفين داخل المؤسسة.

الجدول الخامس: توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي:

المستوى الوظيفي العينة	التكرار	النسبة المئوية
طبيب	19	%25.7
إداري	16	%21.6
ممرض	20	%27
مساعد التمريض	10	%13.5
قابلة	9	%12.2
المجموع	74	%100

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج البرنامجspss

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبة 27% من المبحوثين هم ممرضين، ونسبة 12.2% من المبحوثين هم قابلات، مرورا نسبة 25.7% من المبحوثين هم الأطباء، ونجد نسبة 21.6% من المبحوثين إداريين، بينما نجد نسبة 13.5% من المبحوثين هم مساعدين تمريض.

الجدول السادس: توزيع افراد العينة حسب وضع المهني:

وضع المهني	التكرار	النسبة المئوية
دائم	69	%93.2
متعاقد	5	%6.8
المجموع	74	%100

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 93.2% من المبحوثين هم دائمين، وهذه النسبة تمثل اتجاه عام، بالمقابل نجد نسبة 6.8% من المبحوثين المتقاعدين.

وهو ما يدل على ان المؤسسة الاستشفائية تعتمد على الوظائف الدائمة، وهذا ما يساهم في استقرار المؤسسة وتطويرها، والقيام بالأداء الأفضل للمهام، كما يساهم في الولاء للمؤسسة، والذي قد يرجع لرغبة المؤسسة للاحتفاظ بعمالها والاستفادة من خبراتهم المتراكمة خلال فترة عملهم.

الجدول السابع: توزيع افراد العينة حسب مستوى الدخل:

مستوى الدخل	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30.000 دينار	4	%5.4
من 30.000إلى 50.000 دينار	47	%63.5
أكثر من 50.000 دينار	23	%31.1
المجموع	74	%100

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة 63.5% من المبحوثين مستوى دخلهم يتراوح ما بين 30.000 إلى 50.000 دينار وهذه النسبة تمثل اتجاه عام، مرورا بنسبة 31.1% من المبحوثين أجرهم يفوق 50.000 دينار، يليه نسبة 5.4% من المبحوثين أجرهم أقل من 30.000 دينار.

ومن خلال القراءة الإحصائية يتضح لنا بأن الدخل الإجمالي للفرد في الجزائر يرتفع وذلك بالاهتمام بالجانب الاجتماعي للموظف ومحاولة تحسين المستوى المعيشي والاقتصادي الذي ينعكس على الموظف من خلال أدائه وتحقيقه للرضا داخل المؤسسة التي يعمل داخلها وذلك يدفعه لبذل جهد المضاعف لصالح المؤسسة التي يعمل فيها.

جدول الثامن: توزيع الافراد العينة حسب الخبرة.

الخبرة العينة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	26	%35.1
من 5 إلى 10 سنوات	21	%28.4
أكثر من 10 سنوات	27	%36.5
المجموع	74	%100

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 36.5% من المبحوثين خبرتهم أكثر من 10 سنوات، ونسبة 35.1% من المبحوثين خبرتهم أقل من 5 سنوات، مرورا بنسبة 28.4% من المبحوثين خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات.

ومن خلال القراءة الإحصائية يتضح لنا أن المؤسسة خلق التوازن وذلك بإيجاد العمال ذات خبرة والعمال إعطاء لعمال الخبرة مكانة داخل المؤسسة لكي يشعرون بالاغتراب داخل المؤسسة التي يعملون بها.

2-2- تحليل واستنتاج الفرضية الأولى.

2-2-1 تحليل الفرضية الأولى: الضغوط الداخلية واثرها على أداء العاملين بالمنظمة الصحية

جدول 9: يوضح الأثر بين الجنس وكيفية حل المشكلات التي تعيق الأداء في العمل.

الجنس / كيفية حل المشكلات	ذكر	انثى	المجموع
الاتصال بالمسؤول	9 %40.9	38 %73.08	47 %63.5
عرضها على الزملاء	6 %27.29	7 %13.46	13 17.5%
حلها بنفسك	7 % 31.81	7 13.46%	14 19%
المجموع	22 100%	52 100%	74 100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج (spss)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان النسبة 63.5% من المبحوثين الذين صرحوا بان حل لمشكلات التي تعيق الأداء في العمل يكون حلها من خلال الاتصال بالمسؤول و هذه النسبة تمثل اتجاه عام ، و تدعمها نسبة 73.07% من المبحوثين هم اناث ، و نسبة 40.90% من المبحوثين هم ذكور.

مرورا بسبة 18.90% من المبحوثين الذين صرحوا بان المشكلات التي تعيق الأداء اثناء العمل يقوم العامل حلها بنفسه و تتدعم هذه النسبة ب : 27.29ر من المبحوثين هم ذكور ، و نسبة 13.46ر من المبحوثين هم اناث.

تليها نسبة 17.5% من المبحوثين الذين ادلوا بان حل المشكلات التي تعيق الأداء ان العمال يقومون بعرضا على الزملاء ، و تتدعم هذه النسبة ب: 31.81ر من المبحوثين هم الذكور، و نسبة 13.46% من المبحوثين هم اناث.

من خلال القراءة الإحصائية يتضح لنا ان الاتصال والتواصل داخل المنظمة يعتبر عاملا مهما وهذا ما يتوافق ما جاءت به مدرسه العلاقات الإنسانية من خلال تأكيدها على اهميه الاتصال الانساني والذي يبحث في مشكله في العلاقات الإنسانية وحل معيقات الاتصال بين الرئيس والمرؤوسين ومشكلات التسيير الناجمة عن عوائق هذا الاتصال والصعوبات الكامنة وراء اهمال العلاقات الإنسانية ويؤكد اصحاب هذه النظرية على ضرورة فتح قنوات الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين ولاستماعهم ومحاوله ايجاد حلول لمشكلاتهم وهو ما يساهم في تحقيق رضاهم الوظيفي وزياده دافعيتهم في العمل كما اثبتت التجارب التون مايوكيف يمكن للاتصال ان يصبح وسيله لبناء نوع اخر من العلاقات يختلف عن العلاقات المفرطة في الرسمية والتي تجعل العامل في حاله ترقب وخوف فليصبح الاتصال هنا وسيله لبناء علاقه اجتماعيه قائمه على الثقة والتعبير الصريح عن اهتمامات

جدول 10: يوضح الأثر بين المستوى التعليمي واللوائح التنظيمية

المستوى التعليمي / وضوح القواعد التنظيمية من قواعد وقوانين	ثانوي	جامعي	المجموع
نعم	10 83.33%	40 64.51%	50 67.56%
لا	2 16.66%	22 35.48%	24 32.43%
المجموع	12 %100	62 100%	74 100%

المصدر من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 67.56% من المبحوثين مجموعة القواعد التنظيمية واضحة لهم وهذه النسبة تمثل اتجاه عام، وتتدعم هذه النسبة بـ 83.33% من المبحوثين ثانويين، بالمقابل نجد نسبة 32.43% من المبحوثين القواعد التنظيمية غير واضحة لهم وتتدعم هذه النسبة بـ35.48% من المبحوثين جامعيين.

من خلال قراءه الإحصائية والتي وضحت ان اغلبيه المبحوثين ادلوا ان اللوائح التنظيمية من القواعد وقوانين واضحة لهم وهذا راجع الى ان المنظمة صحية تعتمد في التوظيف على اصحاب التعليم الثانوي والجامعي وهذا ما تستدعيه الوظائف وما تتطلب من خبرات وكفاءات وهذا ما يتوافق مع اهم الخصائص التي نصت عليها مقاربه فيبر البيروقراطية انه يتم تعيين الافراد على اسس موضوعيه تتعلق بالكفاءة والخبرة المهنية وما يتلاءم مع طبيعة الاعمال المحددة من قواعد القوانين.

الجدول 11: يوضح الأثر بين الحالة الاجتماعية وتناسب الراتب مع أداء العمل

تناسب الراتب / الحالة الاجتماعية	نعم	لا	المجموع
أعزب	9 %40.90	24 %46.15	33 %44.59
متزوج	13 %59.09	28 %53.84	41 %55.40
المجموع	22 %100	52 %100	74 100%

المصدر من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

نلاحظ من خلال جدول ان نسبه55.40% من المبحوثين المتزوجين وهذه النسبة تمثل الاتجاه عام وتتدعم هذه النسبة ب 59.09% ب من المبحوثين راتبهم يتناسب مع طبيعة عملهم بالمقابل نجد نسبه44.55% من المبحوثين عزاب وتتدعم هذه النسبة ب 46.15% من المبحوثين راتبهم لا يتناسب مع طبيعة عملهم

من خلال قراءه الإحصائية يتبين لنا ان الراتب(الاجر) يلعب دورا اساسيا تأدية العامل لعمله وهذا ما يتوافق مع ما نصت عليه نظريه ذات العاملين لفريدريك هيرزبرغ والتي ميز فيها بين نوعين من العوامل المتمثلة في العوامل الوقائية والتي تعبر عن جوانب إذا ما تم توفرها بشكل مناسب في العمل فإنها ستؤدي الى الرضا واشباع حاجات العاملين وبحاله عدم توفرها تسبب شعورا بعدم الرضا والاستياء ويمكن حصر اهم عناصرها في:

الرواتب، ظروف العمل

الجدول 12: يوضح الأثر بين الجنس وتوفر الامن

الجنس / توفر الامن	ذكر	أنثى	المجموع
نعم	22 %100	50 %96.15	72 %97.29
لا	/	2 %3.84	2 %2.70
المجموع	22 %100	52 100%	74 100%

المصدر من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول ان نسبه 97.29% من المبحوثين توفر الامن يساعدهم على اداء عملهم وهذه النسبة تمثل اتجاه عام وتتدعم هذه الميزه ب 100% من المبحوثين هم ذكور وبالمقابل نجد نسبه 2.7% من المبحوثين توافر الامن لا يساعدهم على اداء عملهم وتتدعم هذه النسبة ب 3.84% من المبحوثين هم اناث

من خلال قراءه الإحصائية يتبين لنا ان تحقيق الامن يساهموا بشكل كبير في اداء العامل لعمله وهذا ما يتوافق مع ما جاء في "هرم ماسلو للحاجات الإنسانية" من خلال تأكيده الى ان الحاجات الى الامن يعتمد تحقيقها على مقدار الاشباع المتحقق من الحاجات الفيزيولوجية مهمه للفرض ويسعى دائما الى تحقيق الامن والطمأنينة لأولاده كذلك تحقيق الامن في العمل سواء من ناحيه التامين الدخل او حمايته من الاخطار التي تقع له نتيجة العمل وان شعور الفرد بعدم تحقيقه لهذه الحاجة سيؤدي الى انشغاله فكريا ونفسيا مما يؤثر على ادائه للعمل لهذا على المنظمة ادراك اهميه حاجه الامن العامل لخلق روح الابداع بين العاملين

2-3-تحليل و استنتاج الفرضية الثانية

2-3-1-تحليل الفرضية الثانية : تؤثر الضغوط الخارجية على أداء العاملين بالمنظمة الصحية

جدول 13: يوضح الأثر بين الحالة الاجتماعية والالتزام بمواعيد العمل

الالتزام بمواعيد العمل / الحالة الإجتماعية	نعم	لا	المجموع
أعزب	31 %46.96	2 %25	33 %44.59
متزوج	35 %53.03	6 %75	41 %55.40
المجموع	66 %100	52 100%	74 100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

نلاحظ من خلال جدول ان نسبة 55.40 % من المبحوثين المتزوجين وهذه النسبة تتمثل اتجاه عام, وتتدعم هذه النسبة ب 75% من المبعوثين لا يلتزمون بمواعيد العمل, بالمقابل نجد نسبه 44.59% من المبحوثين عزاب وتتدعم هذه النسبة ب 46.96% يلتزمون بموعد العمل

من خلال القراءة الإحصائية للجدول نستنتج ان اغلبيه المبحثين يلتزمون بمواعيد العمل وهذا ما يتوافق مع النظرية التايلورية التي اقرت ان الضبط يمثل وظيفة اساسية حيث يقوم بعملية تنسيق بين الرؤساء والمرؤوسين.

الجدول 14: يوضح الاثر بين المستوى التعليمي و منصب العمل

المستوى التعليمي / منصب عملك يلقى قبولا عند عائلتك	ثانوي	جامعي	المجموع
نعم	12 %100	57 %91.93	69 %93.24
لا	/	5 %8.06	5 %6.75
المجموع	12 %100	52 100%	74 100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة 93.24% من المبحوثين منصب عملهم يلقى قبولا عند عائلتهم وهذه النسبة تمثل اتجاه عام، وتتدعم هذه النسبة ب 100% من المبحوثين مستواهم تعليم ثانوي، بالمقابل نجد نسبة 6.75% من المبحوثين منصبهم لا يلقى قبولا عند عائلتهم وتتدعم هذه النسبة ب 8.06% من المبحوثين الجامعين.

من خلال القراءة الإحصائية يتضح لنا أن غالبية المبحوثين المنصب عملهم يلقى قبولا عند عائلتهم وهذا الراجع إلى تشبيع وتحفيز الاسرة للأولاد على العمل.

الجدول 15: يوضح الأثر بين الجنس ومكان العمل.

الجنس / مكان العمل بعيد عن الاقامة	ذكر	أنثى	المجموع
نعم	6 %27	17 %33	23 %31
لا	16 %73	35 %67	51 %69
المجموع	22 %100	52 %100	74 %100

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة 69% من المبحوثين مكان عملهم بعيد عن إقامتهم وهذه النسبة تمثل اتجاه عام، وتتدعم هذه النسبة 73% من المبحوثين هم ذكور، بالمقابل نجد نسبة 31% من المبحوثين مكان عملهم قريب من إقامتهم وتتدعم هذه النسبة ب 33% من المبحوثين هم إناث، من خلال القراءة الإحصائية للجدول يتضح لنا أن هناك تباين في النسب وتدل أكبر نسبة من الموظفين مكان عملهم لا يعدد عن مكان الإقامة وهذا يدل على ان المؤسسة توظف عمال من اتجاه المنطقة (الجهوية).

أما عن تأثير الجنس على مكان العمل فأنه يتمن أن مهما كان مكان العمل بعيد عن مكان الإقامة فإن الموظفين يقطنون بالقرب من المؤسسة.

الجدول 16: يوضح الاثر بين الحالة الاجتماعية والتوفيق بين العمل والواجبات الاسرية:

القدرة على التوفيق / الحالة الاجتماعية	نعم	لا	المجموع
أعزب	26 %43.33	7 %50	33 %44.69
متزوج	34 %56.66	7 %50	41 %55.40
المجموع	60 %100	14 %100	74 %100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة 55.40% من المبحوثين متزوجون وهذه النسبة تمثل اتجاه عام وتتدعم هذه النسبة ب 56.66% من المبحوثين لديهم القدرة على التوفيق بين عملهم وواجباتهم اتجاه أسرتهم، بالمقابل نجد نسبة 44.59% من المبحوثين العزاب، وتتدعم هذه النسبة ب 50% من المبحوثين الذين لا يفوقون بين عملهم وواجباتهم الاسرية

من خلال القراءة الإحصائية للجدول يتضح أن أكبر نسبة من المبحوثين أن حالتهم الاج متزوجون، وهذا ما يجعل يوقفون بين الواجبات العمل والأسرة وهذا يدل على أن الموظفين لديهم مسؤوليات اتجاه عملهم وحياتهم المهنية وذلك لتوفير حاجاتهم اليومية، وعليه تنتج أن الموظف على الرغم من الضغوطات التي يتعرض لها داخل المؤسسة إلا أنه يتعايش معها وذلك من أجل تحقيق الحاجات المؤمنة لحياته، إذن فإن الضغوط مراهقة للحياة.

الجدول 17: يوضع الاثر بين الوضع المهني وتأثير الوظيفة:

تأثير الوظيفة / الوضع المهني	التوتر	الارتياح	المجموع
دائم	%94.64 53	%88.88 16	%93.24 69
متعاقد	%5.35 3	%11.11 2	%6.75 5
المجموع	%100 56	%100 8	%100 74

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 93.24% من المبحوثين وضعهم المهني الدائم وهذه النسبة تمثل اتجاه عام، وتتدعم هذه النسبة ب 94.64% من المبحوثين الذين تؤثر عليهم وظيفتهم من خلال التوتر، بالمقابل نجد نسبة 6.75% من المبحوثين وضعهم المهني متعاقد وتتدعم هذه النسبة ب11.11% من المبحوثين وظيفتهم تؤثر عليهم من خلال الارتياح.

من خلال القراءة الإحصائية يتضح لنا ألب المبحوثين لديهم التوتر في مناصب عملهم وذلك راجع إلى الضغوطات داخل المكان العمل أ أن الأدوار المكلفين بها لا تتلائم مع الوضع المهني داخل المؤسسة.

خلاصة الفصل:

لقد تعرفنا في هذا الفصل على منظمة الاستشفائية محمد بوضياف بالمدية، من خلال تعريفها ونشأها وتقسيمات الهيكل التنظيمي واعتمدنا في هذه الدراسة على الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة الدراسة، بشكل ورقي، حيث تم معالجة إجاباته عن طريق البرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ال spss.

تحليل واستنتاج الفرضيات

من خلال دراستنا لسقوط العمل واعطائها على اداء العاملين والتي اجريت في مستشفى المدية توصلنا الى نتائج التالية

أ- **الفرضية الاولى:** الضغوط الداخلية واثرها على اداء العاملين من خلال عرضه وتفسير البيانات الخاصة لهذه الفرضية توصلنا الى ما يلي:

1- ان اغلبيه المفقودين يقومون بحل مشكلات التي تعيق ادائهم عن طريق الاتصال بالمسؤول وبالنسبة قدرت ب 63.5 % وهذا ما وضحه الجدول الرقم 9

2- اكدت نسبه 67.56% من المبحوثين ذوي المستوى العالي ان اللوائح التنظيمية من القواعد والقوانين واضحه لهم وهذا ما يوضح جدول رقم 10

3- كما اكدت البيانات ان معظم المبحوثين الراتب وهم يتناسب مع طبيعة عمله وقدرت نسبتهم ب 55.4% وهذا ما يوضحه الجدول رقم 11

4- كما تبين لنا ان نتوفر الامن داخل المنظمة يساعد على اداء العمل وهذا ما صرح به افراد العينة من كل الجنس وقدرت نسبتهم97.29% وهذا ما يوضح جدول رقم 12

ب- الفرضية الثانية

الضغوط الخارجية واثرها على اداء العاملين

من خلال وتفسير البيانات الخاصة لهذه الفرضية توصلنا الى ان نسبه93.24% من المبحوثين منصب عملهم يلقى قبولا عند عائلته وهذا ما يوضح جدول رقم 14

* كما اكدت البيانات ان غالبيه المبحوثين مكان عملهم قريب من مكان اقامتهم وهذا ما وضحه الجدول رقم 15

الاستنتاج العام:

من خلال نتائج المتوصل اليها من تحليل وتفسير الفرضيات الجزئية يمكن القول ان ضغوط العمل بالنسبة للمبحوثين تكون من الجانب الايجابي مما يساهم في رفع اداء المبحوثين ونلاحظ تحقق الرضا الوظيفي لديهم اضافه لتوفير لحاجيات الموظفين من امن وتنظيم وجانب مادي مريح مما نجد عنه ضغط عمل ايجابي يدفع موظفين لبذل جهد اكبر لإيجاد خدمه جيده للأفراد الذي ينعكس على المؤسسه والعمال وادائها وكذلك الموظفين على التعامل مع الضغوطات المختلفة للعمل وذلك يرجع بالإيجاب على اداء الموظفين وعن انتمائهم الاجتماعي ومحيطي للمنظمة اي مكان او مقر سكنيهم قريب من مشفى يدفعهم الى تقديم خدمه جيده والعمل على رفع اداء عملهم مع وجود تكوين جيد للموظفين يمكنهم من التعامل مع الضغط بشكل ايجابي

وحسب دراستنا توصلنا الى ان الضغط الايجابي على الموظف يساهم بتحسين ادائه في العمل ومع توفير له كل ظروف العمل الجيد ومناخ العمل المناسب كل هذا يجعل الموظف يقوم بأداء عمله على أكمل وجه.

خاتمة

حاولنا من خلال دراستنا المتمثلة في" اثر ضغوط العمل على اداء العاملين" داخل المنظمة الاستشفائية بالمدية محمد بوضياف، وقد اتبعت هذه الدراسة منهجيه تم فيها صياغه الإشكالية ووضع مجموعه من الفرضيات والتأكد من صدق هذه الفرضيات اتبعنا مجموعه من الاجراءات المنهجية اللازمة في كل بحث ميداني كالاستبيان والملاحظة

وقد توصلنا الى نتائج الحدث ستبقى هذه الفرضيات التي تحققت الامر الذي وضح لنا ان ضغوط العمل الناتجة عن الظروف الداخلية للمنظمة وخارجها

ومن النتائج المتوسل اليها ان هذه الدراسة داخل المنظمة الاستشفائية يمكن ان يكون بداية دراسات جديدة وزيادة البحث في مثل هذه المواضيع فنتائج دراستنا الحالية ستكون منطلق لدراسات اخرى جديدة وهذا لأهمية الموضوع الدراسة خاصة في المنظمة الاستشفائية وغيرها من المنظمات.

قائمة المراجع

الكتب :

1. ابراهيم خليل ابراش : المنهج العلمي و تطبيقاته في العلوم الجتماعية، دار الشروق للنشر و التوزيع ، ط١، عمان، 2008 ،
2. ابراهيم محمد المحاسبة ، ادارة و تقييم الاداء بين النظرية و التطبيق ، الاردن، دار جرير للنشر و التوزيع، ٢٠١٣
3. بن دريدي منير، استراتيجية اداره الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الجزائرية، التدريب، التحفيز، دراسه ميدانيه بالمديرية الجهوية لنقل الكهرباء سونلغاز – عنابة، مذكرة مكملة لني شهاده الماجستير في علم الاجتماع، كليه العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعه منتوري قسنطينة 2009/ 2010،
4. بن يوسف خلف الله ، نجلاء عبد المنعم ، دور مبادئ اخلاقيات الاعمال في تحسين الاداء الوظيفي لدى الاساتذة الجامعيين، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الجامعية .
5. حسان محمد حسان ، الاسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، دار الطليعة للنشر و التوزيع ، بيروت، العراق، ط٢ ، 1986،
6. حمدي الفرماوي رضا عبد الله: الضغوط النفسية في مجال العمل والحياه، مواجهات نفسيه في سبيل التنمية البشرية، دار الصفاء للنشر والتوزيع،ط1، عمان، الاردن،2009،
7. زواتيني عبد العزيز، الممارسة القيادية وتحفيز العمال، دار الايام للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى، 2020،

8. سامر بطرس جلده: السلوك التنظيمي والنظرية الإدارية الحديثة دار اسامه للنشر والتوزيع، الاردن، عمان، ط،2009

9. سناء محمد سليمان : مناهج البحث العلمي في التربية و علم النفس و مهاراته الاساسية ، عالم الكتب للنشر و التوزيع، القاهرة . مصر. ط١ ، 2009,

المذكرات :

10. سناء محمود احمد سليمان: اثر اخلاقيات الاعمال على الاداء الوظيفي، دراسة حالة القاهرة عمان، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجيستير في الادارة، كلية الاعمال، قسم الادارة، جامعة عمان العربية، 2014

11. شحاته سليمان محمد سليمان : مناهج البحث بين النظرية و التطبيق ، مركز الاسكندرية للكتلب، الاسكندري، مصر، ط١، 2005،

12. شعبان علي الحسين السيسي: اسس سلوك الانساني،2002،

13. شويطر خيره، استراتيجية مواجهه الضغوط النفسية لدى الامهات على ضوء متغيري الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية، دراسة ميدانيه على عينه من ولاية وهران، أطروحة مقدمة لنيل شهاده الدكتورة في علوم التربية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم النفس وعلوم التربية، جامعة وهران، الجزائر،2017،

14. صالحه شامي، المناخ التنظيمي وتأثيره على الاداء الوظيفي، دراسه حاله، جامعه امحمد بوقرة بومرداس، مذكره مقدمه الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعه محمد بوقره بومرداس، الجزائر،2010،

15. عبد الماحي محمود حسن، الصحة العامة بين البعدين الاجتماعي، دور المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر، 2003،

16. عبد المليك مزهودة : الاداء بين الكفاءة و الفعالية – مفهوم و تقييم– مجلة العلوم الانسانية ، العدد١ ، جامعة بسكرة ، الجزائر، ٢٠٠١،

17. علي غربي و اخرون : تنمية الموارد البشرية ، مصر، دار الفجر للنشر و التوزيع ، ٢٠٠٧

18. علي محمد العضايلية: دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى العاملين في الشركات الكبرى في جنوب الأردن، مجلة مؤثرة للدراسة الاجتماعية والانسانية، المجلد14،العدد7،الاردن 1999،

19. عمر مصطفى محمد النعاس: الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية

20. عيسى ابراهيم المعشر: اثر ضغوط العمل على اداء العاملين في الفنادق الأردنية فئه خمسة نجوم، دراسة ميدانية، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في اداره الاعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم ادارة الاعمال، جامعه الشرق الاوسط للدراسات العليا، ابار 2009 ،

21. فريدة بوغازي: تحليل اخر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانيه، المؤسسة المنائية، سكيكدة، مجله البحوث والدراسات الإنسانية العدد 11،2015

22. كامل المغربي: سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، دار الفكر ناشرون وموزعون، ط3، الاردن،2004،

23. كمال راتب نوفل : اثر الانضباط الاداري على الاداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية في القطاع غزة، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الاعمال ، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية غزة ، فلسطسن 2015,

24. لبزة عبد الغني، صالي سميرة ، اثر ضغوط العمل في المؤسسات الاستشفائية على الرضا الوظيفي في ظل جائحه كورونا، دراسه مقارنه بين عينه من المؤسسات

الاستشفائية العمومية والخاصة، مخبر مؤسسات والاقتصاديات في ظل العولمة، المجلد6، العدد1، جامعه قاصدي مرباح ورقلة 2022

25. لبنى الزياد خالد الساكت: اثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي ، دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الاردنية ، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الادارة، قسم الادارة كلية الاعمال ، جامعة عمان العربية ، 2014

26. لبنى زياد خالد الساكت: قصر سقوط العمل على الاداء الوظيفي، دراسة التطبيقية على مجموعه الاتصالات الأردنية، رسالة مقدمه استكمالا للمتطلبات الحصول على درجه الماجستير في الادارة، قسم الإدارة، كليه الاعمال، جامعه عمان العربيه،2014

27. لعجايلية يوسف: مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحافة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، دراسة ميدانيه بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة، مذكره مقدمه لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، كليه العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعه محمد خيضر لبسكرة، الجزائر 2015،

28. مجله دراسات في خدمه الاجتماعية والعلوم الإنسانية العدد 50 المجلد1، ابريل 2020

29. محمد جاسم العبيدي: علم النفس الشخصية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الاردن، 2011،

30. محمد حسن خميس ابو رحمه: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزه، رسالة مقدمه استكمالا للمتطلبات الحصول على درجه الماجستير في اصول التربية، اداره تربوية، كليه التربية، الجامعة الإسلامية غزه،2012،

31. محمود سلامه، محمد غياري، ادوار الاخصائي الاجتماعي في مجال الطبي، المكتب الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2003،

32. محمود عبد الرحمان الشنطي : اثر المناخ التنظيمي على اداء الموارد البشرية ، دراسة ميدانية على وزارات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة، دراسة مقدمة استكمالا لتطلبات الحصول على درجة الماجيستير في ادارة الاعمال، الجامعة الاسلامية، غزة، ٢٠٠٦،

33. محمود عياصرة، مروان محمد بن احمد: اداره الصراع وضغوط العمل والتغيير، دار الحميد للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2008،

34. مفتاح عبد السلام الشويهدي: الصحة والسلامة المهنية، اداره المطبوعات والنشر، ط1، بنغازي، ليبيا،2008،

35. موسى حمد محمد محمد شيحان: اثر استراتيجيات الموارد البشريه في الاداء الوظيفي, دراسه ميدانيه على الجامعات الاهليه العراقية, رساله مقدمه استكمالا متطلبات الحصول على الدرجات الماجستير في اداره الاعمال عماده دراسات العليا, جامعه اهل آل البيت, الفصل الاول2018/2017,

36. ميسون سليم السقا: اثر ضغوط العمل على عمليه اتخاذ القرارات، دراسة ميدانيه على المصارف العامة في قطاع غزه، فلسطين، رساله مقدمه استكمالا لمتطلبات الحصول على شهاده الماجستير في اداره الاعمال، الجامعة الإسلامية، غزه،2009،

37. وافيه صحراوي: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بال بالضبط المهني والولاء التنظيمي وفعالية الذات لدى اطارات الجامعة الجزائرية، أطروحة الدكتورة في علم النفس العمل والتنظيم جامعه الجزائر، الجزائر،2013

38. وليد عبد المحسن الملحم، ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي، دراسة مسحيه على حراس الامن بشركات الحراسة الأمنية المدنية بالرياض، السعودية، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعه نايف العربية للعلوم الامنيه،2007،

39. يحيى عبد الجواد درويش جلدة: مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية، أطروحة مقدمه استقبالا لمتطلبات الحصول على شهادة مانشستر في الصحة العامة، جامعه النجاح الوطنية، فلسطين،2003

40. يعقوب حسين نشوان وجميل عمر نشوان: السلوك التنظيمي في الإدارة والاشراف التربوي، دار الفرقاني للنشر والتوزيع، عمان الاردن،ط 2،2004،

الأجنبية

1. Les risques professionnels à l'hôpital dossier documentaire. Service documentation. École des hautes études en santé publique 2013

المواقع

1. بوابه علم الاجتماع b-sociology.com
2. المنتدى العربي لادارة الموارد البشرية: العوامل المؤثرة على اداء الموارد البشرية نقلا عن الموقع: https://hardiscussion.com/h.81977.html بتاريخ 2018/3/8 على الساعه23:30

الملاحق

جامعة يحيى فارس _المدية_

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

من اعداد الطالبتين :

- سدراتي نونة
- بلحاج أسماء

الإستبيان

في اطار اعداد مذكرة التخرج لنيل الشهادة الماستر في القسم علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، والتي نحاول من خلالها معالجة موضوع " أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالقطاع الصحي " تضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجين منكم الإجابة على هذه الأسئلة لخدمات الوصول إلى نتائج ذات المصداقية ، كما نحيطكم علما بأن الإجابات التي سوف تقدمونها لن نستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

شاكرين ومقدرين لكم حسن التعاون

ملاحظة: يرجى ملئ الاستمارة بوضع العلامة أمام الإجابة المختارة

المحور الأول: البيانات الشخصية

1_ الجنس : ذكر ☐ انثى ☐

2_ السن : [20 – 30] ☐ – [30 – 40] ☐ – [40 – 50] ☐

-من50 فما فوق ☐

3_ الحالة الاجتماعية :

-اعزب ☐ متزوج (ة) ☐ مطلق (ة) ☐ أرمل (ة) ☐

4_ المستوى التعليمي :

-بدون مستوى ☐ ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

5_ المستوى الوظيفي :

طبيب ☐ إداري ☐ ممرض ☐ مساعد ممرض ☐

عون مهني ☐ أخرى ☐

6_ الوضع المهني :

دائم ☐ متعاقد ☐

7_ مستوى الدخل :

- أقل من 30.000دينار ☐
- من 30.000 إلى 50.000 دينار ☐
- أكثر من 50.000 ☐

8_الخبرة :

- أقل من 5 سنوات ☐
- من 5 إلى 10 سنوات ☐

• أكثر من 10 سنوات ☐

المحور الثاني : الضغوط الداخلية وأثرها على أداء العالمين

9_ هل اللوائح التنظيمية من القواعد و القوانين واضحة لك نعم ☐ لا ☐

10 _ هل يتناسب راتبك مع طبيعة أداء عملك نعم ☐ لا ☐

11_ هل الحوافز تزيد من دافعيتك للعمل نعم ☐ لا ☐

12_ إذا كان نعم ما هو نوع هذه الحوافز؟

• مادية ☐

• معنوية ☐

• أخرى ☐

13_ كيف تقوم بحل المشكلات التي تعيق أداءك في العمل

• الاتصال بالمسؤول ☐

• عرضها على الزملاء ☐

• حلها بنفسك ☐

14_ هل تملك منصبا نوعيا نعم ☐ لا ☐

_ في حالة نعم ما هو ؟ .....

15_ كيف تتلقى التعليمات ؟

• من المسؤول المباشر ☐

• من المسؤول المنظمة ☐

• أخرى ☐

16-هل توفر الامن يساعدك على أداء عملك؟ نعم ☐ لا ☐

17-هل توفر التكنولوجيا بمعداتها يسهل عليك عملك نعم ☐ لا ☐

☐

18-هل المكان الذي تعمل به يتميز بالنضافة؟ نعم ☐ لا

19-اذا اتيحت لك الفرصة في تغيير وضيفتك هل ستغير نعم ☐ لا ☐

•اذا كان نعم ما هي الأسباب الدافعة لذلك ؟

.....

.....

.....

.....

20-ماهي الطريقة التي تتبعها في التواصل مع الآخرين داخل المنضمة :

•الهاتف ☐

•الايميل ☐

•الاتصال المباشر ☐

•أخرى ☐

المحور الثالث : الضغوط الخارجية و اثرها على أداء العاملين

21- هل تلتزم بمواعيد العمل ؟ نعم ☐ لا ☐

_ في حالة لا هل يرجع ذلك الى :

• ارتباطات اسرية ☐

•ارتباطات مهنية أخرى ☐

•بعد المكان عن العمل ☐

22_ هل منصب عملك يلقى قبولا عند عائلتك ؟ نعم ☐ لا ☐

23_ هل وظيفتك الحالية تؤثر عليك من خلال :

- التوتر ☐
- الارتياح ☐
- أخرى ☐

24_ هل مكان العمل بعيد عن مكان اقامتك ؟ نعم ☐ لا ☐

في حالة نعم كيف يؤثر ذلك عليك؟ .....

.....

25_ هل لديك القدرة على التوفيق بين عملك وواجباتك اتجاه أسرتك ؟ نعم ☐ لا ☐

26_ هل لمشاكلك الخاصة تأثير على أداءك للعمل ؟ نعم ☐ لا ☐

27_ هل تفكر في قيام بوظيفة أخرى لتلبية متطلبات المعيشة ؟ نعم ☐ لا ☐

28_ هل تربطك علاقات الصداقة مع الزملاء العمل الخارج أوقات العمل ؟ نعم ☐ لا ☐

إذا كان نعم ماهي الأماكن تجمعكم :

- المنزل ☐
- المقاهي ☐
- قاعات الرياضة ☐
- أخرى ☐

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة يحيى فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
التاريخ: 20/03/2023
الرقم: 165 ك ع ا ا /2023

Ministère de L'Enseignement Supérieur et de La Recherche Scientifique
Université Yahia Farès de Médéa
Faculté des Sciences Humaines et Sociales

تسهيل مهمة

الى السيد: مدير المؤسسة الاستشفائية

يتشرف قسم العلوم الاجتماعية الطلب من سيادتكم الترخيص بدخول مؤسستكم الموقرة.

للطالب(ة): .....دلاج أسماء.....

المسجل(ة) بالسنة: 2023/2022

تخصص: ماستر: علم الاجتماع تنظيم، تحت رقم: 181832038112

وذلك في اطار لإجراء بحث علمي ميداني وكمل

خلال المدة من: 16/05/2023 إلى: 18/05/2023

بمؤسسة: .....المؤسسة الاستشفائية بالمدية.....

الرجاء تمكينه(ها) من الدخول مؤسستكم الموقرة خلال المدة المعبر عنها وذلك فيما تسمح به القوانين الداخلية للمؤسسة.

حرر بالمدية: 20/03/2023

رئيس قسم العلوم الاجتماعية
بالتدريس والتعليم في التدرج
حسان عيط

قسم العلوم الاجتماعية
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية
المدير الفرعي للموارد البشرية

المديرة الفرعية للموارد البشرية
السيدة : أمير فكاك

2023 ماي 14

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة يحيى فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
التاريخ: 03/05/2023
الرقم: 184 ك ع إ إ /2023

Ministère de L'Enseignement Supérieur et de La Recherche Scientifique
Université Yahia Farès de Médéa
Faculté des Sciences Humaines et Sociales

تسهيل مهمة

الى السيد: مدير المؤسسة الاستشفائية

يتشرف قسم العلوم الاجتماعية الطلب من سيادتكم الترخيص بدخول مؤسستكم الموقرة.

للطالب(ة): ...سدن اسخاروة...

المسجل(ة) بالسنة: 2023/2022

تخصص: ماستر: تنظيم وعمل...، تحت رقم: 181832041195

وذلك في اطار لإجراء بحث علمي ميداني

خلال المدة من: 15/05/2023 إلى: 28/05/2023

بمؤسسة: المؤسسة الجوارية الاستشفائية بالمدية.....

الرجاء تمكينه(ها) من الدخول مؤسستكم الموقرة خلال المدة المعبر عنها وذلك فيما تسمح به القوانين الداخلية للمؤسسة.

حرر بالمدية في: 03/05/2023

القسم

رئيس قسم العلوم الاجتماعية
المكلف بالتدريس والتعليم في الدرج
حسان عيط

قسم العلوم الاجتماعية
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

المديرية الفرعية للموارد البشرية
السيدة: أميرة فتاك

المؤسسة الجوارية الاستشفائية بالمدية
المدير الفرعي

2023 ماي 14

نموذج الدراسة

أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالقطاع الصحي

