

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية والديموغرافيا
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا
شعبة علم اجتماع



تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين

دراسة ميدانية للمؤسسة الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية

إشراف الدكتور:
طويل محمد

إعداد الطالب:
بهاز ناجي

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
محمد طويل	أستاذ تعليم عالي	غرداية	مشرفا ومقررا
مصطفى رباحي	أستاذ محاضر أ	غرداية	رئيسا
عويسي كمال	أستاذ محاضر أ	غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي: 2019 - 2020م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرّفان

الحمد لله تم بمشيئة الله وعونه إنجاز هذا العمل المتواضع

أتوجه بالشكر والعرّفان

للأستاذ المشرف طويل محمد على قبوله الإشراف على هذه

المذكرة، والذي لم يبخل علينا بنصائحه وتوجيهاته طيلة مدة انجازي لها

كما أتقدم

لأساتذتي الكرام الذين يتفضلون بمناقشة هذه المذكرة إلى كل من

ساعدني في

إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد، ولو بكلمة طيبة، نصيحة، أو دعاء

و الحمد لله من قبل ومن بعد، فهو ولي التوفيق.

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى عائلتي الكبيرة وفي مقدمتها الوالدين
الكريمين حفظهما الله وإلى كل إخوتي وأخواتي وإلى جدتي أطل
الله في عمرها وإلى كل زملائي وزميلاتي في الدفعة وإلى أصدقائي
وأخص بالذكر (ندير، ميلود، حمزة، بوعلام، زبير، عبد القيوم،
سفيان)

وإلى كافة عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية متليلي
وإلى كل من وسعه قلبي ولم يسعه قلبي
وإلى كل دفعة علم الاجتماع تنظيم وعمل 2020/2019
وإلى كل طالب علم في هذا الكون

فهرس البحث

فهرس البحث:

الصفحة	العنوان
	شكر وعرفان
	إهداء
	فهرس البحث
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	ملخص
أ - ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
4	تحديد الاشكالية
5	الفرضيات
5	أهمية الدراسة
6	أهداف الدراسة
6	أسباب اختيار الموضوع
6	تحديد المفاهيم
7	الدراسات السابقة
9	المقاربة السوسيولوجية
10	صعوبات الدراسة
الفصل الثاني: ضغوط العمل	
12	تمهيد
13	مفهوم ضغوط العمل
13	عناصر الضغوط
14	أنواع ضغوط العمل
16	مراحل ضغوط العمل

18	مصادر ضغوط العمل
22	النظريات المفسرة لضغوط العمل
25	استراتيجيات المنظمات في التعامل مع الضغوط
26	مستويات ضغوط العمل
27	الآثار المترتبة على ضغوط العمل
29	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي وتقييمه	
31	تمهيد
32	تعريف الاداء الوظيفي
32	أهمية الأداء الوظيفي
33	عناصر الأداء الوظيفي
35	محددات الأداء الوظيفي
36	العوامل المؤثرة في أداء العاملين
37	مفهوم تقييم الأداء
37	طرق تقييم الأداء
38	أهداف تقييم الأداء
39	المشاكل التي تعيق عملية تقييم الأداء
40	تأثير ضغوط العمل على الأداء
42	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: مجالات الدراسة الميدانية	
44	تمهيد
48	الدراسة الاستطلاعية
48	مجالات الدراسة
48	المنهج المتبع
49	أدوات الدراسة

51	تحديد العينة
الفصل الخامس: عرض وتحليل بيانات فرضيات	
53	خصائص عينة البحث
58	تحليل بيانات البحث حسب الفرضيات
58	تحليل نتائج جداول الفرضية الأولى
62	استنتاج جزئي لجدول الفرضية الأولى
63	تحليل جداول الفرضية الثانية
68	استنتاج جزئي لجدول الفرضية الثانية
70	الاستنتاج العام
70	التوصيات والمقترحات
72	خاتمة
74	المراجع
80	الملاحق

فهرس الجداول

فهرس الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
53	توزيع المبحوثين حسب الجنس	1
53	توزيع المبحوثين حسب الفئة العمرية	2
54	توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية	3
55	توزيع المبحوثين حسب عدد سنوات الخبرة	4
56	توزيع المبحوثين حسب نوع الوظيفة	5
57	توزيع المبحوثين حسب الدخل الشهري	6
58	تقييم مستوى الأداء الوظيفي وعلاقته بعلاقة أفراد العينة مع الرئيس	7
58	تقييم مستوى الأداء الوظيفي وعلاقته بعلاقة أفراد العينة مع زملاءهم	8
59	تقييم مستوى الأداء الوظيفي وعلاقته باشتراك العامل في المؤسسة في اتخاذ القرارات المناسبة.	9
59	تقييم مستوى الأداء الوظيفي وعلاقته بشعور فقدان أفراد العينة للثقة بين الإدارة والزملاء.	10
60	الالتزام بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة للعمل داخل المستشفى وعلاقته بإخفاء المعلومة وعدم التعامل بها مع زملاء العمل	11
61	تقييم مستوى الأداء الوظيفي وعلاقته بتقييم مستوى التواصل داخل المستشفى ما بين العمال.	12
61	السعي لتحسين مستوى الأداء والمعرفة بمهام الوظيفة وعلاقته بتقييم مستوى الجانب العلائقي داخل المستشفى بين العمال.	13
62	التزام بتنفيذ الواجبات والمعلومات المنظمة لعملك وعلاقته باحترام أخلاقيات المهنة.	14
63	تقييم مستوى الأداء وعلاقته بالمشكلات الأسرية لدى أفراد العينة	15
63	السعي لتحسين مستوى الأداء والمعرفة بمهام الوظيفة وعلاقته بالمعاناة بالمشاكل العائلية بسبب طول الدوام	16

64	تقييم مستوى الأداء وعلاقته بالرضا عن العائد المادي	17
64	تقييم مستوى الأداء وعلاقته بالعمل على أساس المناوبة الليلية	18
65	تقييم مستوى الأداء وعلاقته بالتعليمات المتعارضة مع المنطق الصحي من طرف الرئيس	19
65	تقييم مستوى الأداء وعلاقته بالشعور بالملل والضغط أثناء العمل	20
66	يبين السعي لتحسين مستوى الأداء والمعرفة بمهام الوظيفية وعلاقته بنوع عقد التوظيف	21
67	الالتزام بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة للعمل وعلاقته بالاستقرار السوسيو مهني	22
68	تقييم الأداء الوظيفي وعلاقته بتقييم الاستقرار السوسيو مهني	23

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
14	التفاعل بين العناصر المسببة لضغوط العمل	1
16	أنواع ضغوط العمل	2
17	يوضح مراحل ضغوط العمل	3
27	العلاقة بين مستويات الضغوط والأداء	4
41	علاقة ضغوط العمل بالأداء	5
46	الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية	6
أشكال الفصل الخامس: عرض وتحليل بيانات فرضيات الدراسة		
53	توزيع المبحوثين حسب الجنس	1
54	توزيع المبحوثين حسب الفئة العمرية.	2
55	المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية	3
56	توزيع المبحوثين حسب عدد سنوات الخبرة	4
57	توزيع المبحوثين حسب نوع الوظيفة	5
57	توزيع المبحوثين حسب الدخل الشهري	6

ملخص

ملخص:

- تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي؛ والتي أجريت في المؤسسة الاستشفائية وقد تمت صياغة التساؤل الرئيسي كما يلي:
- إلى أي مدى يمكن أن تؤثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لعمال المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي؟
- ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي تساؤلات فرعية وهي:
- هل اللااستقرار السوسيو مهني يؤثر في الأداء الوظيفي لعمال المؤسسة الاستشفائية؟
 - كيف تؤثر سوء علاقات العمل على الأداء الوظيفي لعمال المؤسسة الاستشفائية؟
- وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لأنه يتماشى وطبيعة الموضوع ولقد تم استخدام الاستمارة كأداة لجمع البيانات من ميدان الدراسة وتم اختيار المسح الشامل بالعينة.
- تم تفرغ وتحليل الاستبانة بواسطة برنامج spss؛ وذلك من أجل التحقق من فرضيات الدراسة فتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
- وجدنا ان سوء العلاقات يؤثر على الأداء الوظيفي حيث أن الإدارة لا تشارك العامل في اتخاذ القرارات وهذا ما يؤدي إلى تهميشه وشعوره بالدونية والنقص مما يتسبب في نفوره من العمل. وهذا يؤثر نسبيا على الأداء.
 - وجدنا أن اللااستقرار السوسيو مهني يؤثر على الأداء الوظيفي، حيث نجد أنه أحيانا اللااستقرار السوسيو مهني يشكل مصدر ضغط لدى العامل، بالإضافة إلى أن أغلب المبحوثين يعانون من نقص الموارد والأدوات التقنية وكل ذلك يؤدي إلى التراجع في رفع الأداء إلى مستوى أعلى.
- من خلال ما سبق نجد أن نتائج الدراسة خلصت إلى صدق الفرضية الرئيسية لهذا البحث والتي مفادها أن هناك تأثير لضغوط العمل على الأداء الوظيفي لعمال المؤسسة الاستشفائية بمتليلي.
- الكلمات المفتاحية:** الأداء، الأداء الوظيفي، ضغوط العمل، العامل.

Résumé

Cette étude a pour objectif l'impact de la pression de travail sur le comportement professionnel qui a été faite au niveau de la société hospitalière 18 Février de Metlili en améliorant la problématique suivante:

À quel point les pressions de travail peuvent avoir un effet sur le comportement professionnel des employés de ladite société?

Et cette question centrale se divise en questions secondaires suivantes:

-la non stabilité socioprofessionnelle a-t-elle un effet sur le comportement professionnel?

-comment les piètres relations entre le personnel peuvent avoir un impact sur le comportement au sein de cette société.

Pour atteindre les objectifs visés de ce travail, nous avons opté pour la méthode analytique descriptive à l'aide d'un questionnaire et les informations collectées ont été analysées par le programme statistique SPSS.

L'étude aboutit les résultats suivants:

Les mauvaises relations entre le personnel et l'encadrement reflètent d'une manière ou d'une autre le comportement professionnel où le fonctionnaire se sent marginaliser.

La non stabilité socioprofessionnelle a un grand effet sur le comportement car il est considéré comme une source de pression chez les employés qui souffrent toujours du manque des ressources et des outils techniques.

Finalement, l'hypothèse de ce travail est évidemment confirmée et les pressions de travail ont effectivement un impact sur le comportement du personnel de la société hospitalière de Metlili

Les Mots Clé: Performance, performance au travail- la pression du travail, la charge du travail- le travailleur

مقدمة

مقدمة

يمثل العمل في حياة الفرد والمجتمع شيء لتوفير حاجاته وتلبية متطلباته له ولأفراد عائلته؛ والعمل المتقن هو الشيء المهم في نهوض المجتمعات ورفيها و الوصول لمكانة مرموقة بين باقي المجتمعات؛ ولذلك تُقاس جديّة الدّول وتقدّمها باهتمامها بالعمل والعاملين؛ وهذا ما يُرى جلياً في المجتمعات حيث لم تُبنى الحضارة بإنجازها ورقيها إلا من خلال الإخلاص في العمل. فالعالم اليوم يعيش في عصر يتسم بالتغير المتسارع لذلك يجب على المؤسسات أن تطور من نفسها لمواكبة التغيرات الحاصلة سواء في المجال التكنولوجي من آلات ومعدات أو من الناحية التطور المعرفي والتدفق السريع للمعلومة عن طريق الأنترنت؛ وخلق مناخ عملي يساعد على الأداء العملي بطريقة ابداعية تساعد العمال على تفجير طاقتهم وتجنب الروتين والملل لأنهما يقضيان على القدرات العلمية والإبداعية؛ حيث أن أي خلل في هذا المجال جراء الضغوطات التي يتعرض لها في مكان العمل قد يتسبب في تدهور المؤسسة وتراجعها إلى الوراء؛ فالعامل يعتبر العصب الحيوي للمؤسسة؛ وبمّ تتقدم المؤسسة وتحقق أهدافها.

فالضغوط المهنية أصبحت اليوم ملازمة للعمل؛ بحيث لا يوجد أي عمل بدون ضغوط فأصبحت المتهمة الأولى بالمسؤولية عن مجمل ما يعانیه العاملون في مختلف القطاعات على الصعيدين الصحي والنفسي، إضافة إلى ما ينجم عن هذه المعاناة من تدن في مستوى العمل والأداء؛ فالضغوط المهنية تتمظهر في سوء العلاقات بين الأعضاء الفاعلين في المؤسسة من الهرم إلى القاعدة(المدير.إداري.حارس...الخ). وكذلك نظام العمل واحكامه وأخلاقيات المهنة من عدم مشاركة العمال في اتخاذ القرار؛ ونقص عامل التحفيز؛ وعدم الترقية؛ وتدني الأجور؛ وكذلك أخلاقيا(قلة الاحترام؛ التأخر؛ التغيب...الخ)؛ ما ينتج عنه اللااستقرار السوسيو مهني وبالتالي اغتراب العامل في المؤسسة المنتمي إليها فيتأثر صحيا مما ينقص لديه الدافعية نحو العمل منعكسا ذلك على المنظمة انتاجيا وخدماتيا العمال في اتخاذ القرارات التي تخص المنظمة فيجد العامل نفسه مغترب في مكان عمله.

فالعامل يجب عليه أن يتحمل جميع الضغوطات التي يواجهها في العمل، خاصة إن كانت من البديهيات في العمل، ويجب على العامل أن يجعل هذه الضغوطات حافزاً له للوصول للقامة، وبالتالي يجب أن ينظر العامل إلى هذه المشكلات على أنها إيجابية؛ لأن ذلك سيغير من نفسيته، وبالتالي ينعكس على عمله بشكل أفضل، فهناك العديد من الأشخاص الذين نجحوا بأعمالهم بشكل كبير، ولكن هذا لا يعني أنهم في جو عمل خالي من الضغوطات، بل تجاوزوا ذلك بالنظر إلى هذه الضغوطات على أنها محفزات لهم.

ولكون العمل في القطاع الصحي يكتسي أهمية كبيرة؛ حيث يرتبط بحياة الفرد وصحة المجتمع؛ فإنه يتعرض لضغوطات سوسيو مهنية وعلائقية جعلت العديد من الباحثين والدارسين يتطرقون لها لمعرفة تأثير الدافعية من طرف العمال عن الأداء المهني.

وانطلاقاً من الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع حاولت كباحث التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين كونه جزءاً من النظام الذي تسعى المنظمة في إعادة النظر في تقييم أداء عاملها ومعرفة مدى فاعلية إنجازهم في المؤسسة الاستشفائية بمتليلي.

وعليه فقد قسمنا الدراسة إلى خمسة فصول:

ففي الفصل الأول تطرقنا إلى الأطار المنهجي للدراسة من طرح الاشكالية وصياغة الفرضيات إلى توضيح أهمية الدراسة وتحديد الأهداف وكذلك التطرق إلى أسباب اختيار الموضوع؛ مروراً بتحديد المفاهيم الأساسية للدراسة؛ والإشارة إلى الدراسات السابقة؛ وصولاً إلى تحديد المقاربة السوسولوجية.

وفي الفصل الثاني الذي كان تحت عنوان الضغوط المهنية تطرقنا للأهم الجوانب المتعلقة بضغوط العمل من ناحية التعريف وتحديد العناصر والأنواع والمراحل التي تمر بها ضغوط؛ ومصادرها فضلاً عن استعراض النظريات المفسرة للضغوط والاستراتيجيات والمستويات والآثار .

في حين تم التطرق في الفصل الثالث إلى الأداء الوظيفي من حيث المفهوم والأهمية؛ وعناصر معدلات الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه كما تم التطرق إلى تقييم الأداء من خلال الطرق والأهداف والمشاكل التي تعيق عملية تقييم الأداء؛ وفي الأخير أشرنا إلى مدى تأثير ضغوط العمل على الأداء.

وفي الفصل الرابع الذي خصص للإجراءات المنهجية لدراسة بحيث تضمن هذا الفصل مدخل عام حول المؤسسة محل الدراسة؛ والدراسة الاستطلاعية؛ وتحديد مجالات الدراسة (الزماني المكاني)؛ بالإضافة إلى تحديد منهج الدراسة والأدوات التي تم استخدامها في جمع البيانات والمتمثلة في الاستبيان بالمقابلة؛ الملاحظة؛ والوثائق والسجلات؛ وكيفية اختيار العينة؛ وخصائص عينة البحث.

وفي الفصل الخامس عرض وتحليل البيانات وتفسير النتائج وذلك من خلال عرض النتائج ومناقشتها؛ وأخيراً إعطاء النصائح والتوصيات التي استخلصت من الدراسة الحالية.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

أولاً: الاشكالية

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أهمية الدراسة

رابعاً: أهداف الدراسة

خامساً: أسباب اختيار الموضوع

سادساً: تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة

سابعاً: الدراسات السابقة

ثامناً: المقاربة السوسيولوجية.

تاسعاً: صعوبات الدراسة.

أولاً: تحديد الإشكالية

ان ما يمكن ملاحظته في هذه السنوات الأخيرة من القرن الماضي هو الاهتمام الكبير بقضايا العمل؛ من طرف العلماء والباحثين في علم الاجتماع وفي شتي المجالات؛ وعلي وجه الخصوص تناول الدراسات التنظيمية بشكل كبير؛ نظرا لما عرفته المؤسسات والتنظيمات من تطور وتعقيد علي مستوى التنظيم والتكنولوجيا بسبب الحجم الكبير الذي اصبح يميز مختلف التنظيمات واللامركزية في التسيير والتعقيدات المولدة لضغوط العمل؛ ولأجل ذلك بين العلماء المعوقات والمشاكل سواء الاقتصادية او الادارية؛ وتم تركيز اهتمام علماء الاجتماع بالجانب الاجتماعي والانساني داخل هاته التنظيمات.

ولعل الهدف الرئيسي لعلماء الاجتماع هو جعل العامل مرتاح ماديا ونفسيا؛ وبعيدا عن تلك الضغوطات الناتجة عن التعقيدات السالفة الذكر التي تسبب له ازعاج داخل التنظيم؛ بحيث ينعكس ذلك علي مستوى الأداء، ولذلك فإن عدم توفير جو مناسب للعمل داخل المنظمات نتيجة الخلافات التي تنشأ داخل المؤسسة من نزعات و محاولة اثبات الذات لكل فرد داخل التنظيم وهذا بسبب اختلاف حاجات الأفراد أو المجموعات واختلاف أدوارهم التي يقومون بها أو نتيجة اختلاف في وجهات النظر فيما بينهم أو اختلاف أنماط شخصياتهم واتجاهاتهم ودوافعهم.

كما أن اللااستقرار السوسيو مهني يجعل العمال يسعون إلى الاحتفاظ بمناصب عملهم، خوفا من خطر البطالة والطرده من العمل؛ فالمؤسسة الناجحة هي تلك التي تستطيع أن تحافظ عن مناصب عمل عمالها؛ ومن هنا فإن تماثلهم لعملهم مرتبطة بمدى استطاعة هذه المؤسسات على تلبية حاجاتهم ومتطلباتهم المهنية؛ ويربطون مصير مستقبلهم المهني بمصير المؤسسة؛ فتحسين وضعهم المادي وضمان الاستقرار في مناصب العمل يمثل أولوية بالنسبة للعامل؛ هذا ما يجعله يركز في عمله ويسعي الي تطوير نفسه مما يعود بالإيجاب على المؤسسة بزيادة الانتاج وتحسين الأداء.

ولقد فرضت ضغوط العمل نفسها بين العمال وفي محيط العمل؛ بتداول موضوع الضغوطات بشكل متكرر داخل مكان العمل فأصبح النظر في هذا الإشكال شيء يفرض نفسه من أجل الرفع من كفاءه المؤسسة؛ وعادة الضغوطات تنشأ نتيجة مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته وتتسبب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة؛ ومن بين مصادر ضغوط العمال نجد سوء العلاقات سواء بين الرئيس والمرؤوسين وبين العاملين فيما بينهم؛ أو المنظمة أو البيئة الخارجية؛ ومحصلة عدم الاتزان النفسي والجسمي يظهر في الكثير من مظاهر الاختلال في أداء العمل.

وعلى هذا الأساس يشكل الأداء الوظيفي أهمية أساسية لأية منظمة من خلال الاستغلال الجيد للقوى والموارد البشرية؛ بغية تحقيق الأهداف المسطرة من خلال العمل على تحفيزها ماديا ومعنويا للارتقاء بمستوي الأداء الوظيفي إلي أعلي المراتب وتحقيق تطلعات العامل والمؤسسة معا.

وعلى ضوء هذا يكون التوجه نحو كشف مسببات الضغوط التي يواجهها العمال داخل المؤسسة وإبراز أثرها على الاداء الوظيفي للعامل في المؤسسة.

وبناء علي ما سبق تتركز إشكالتنا حول تساؤل رئيسي مفاده:

إلي أي مدى يمكن أن تؤثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لعمال المؤسسة الاستشفائية 18 فيقري بمتليلي؟

وفي هذا الاطار تندرج التساؤلات الفرعية الآتية:

السؤال الاول: كيف تؤثر سوء علاقات العمل على الأداء الوظيفي لعمال المؤسسة الاستشفائية؟

السؤال الثاني : هل الاستقرار السوسيومهني يؤثر في الأداء الوظيفي لعمال المؤسسة الاستشفائية ؟

ثانيا: الفرضيات

الفرضية الرئيسية :تؤثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لعمال المؤسسة الاستشفائية.

الفرضيات الجزئية:

الفرضية 01: تؤثر سوء العلاقات العمل على الأداء الوظيفي لعمال المؤسسة الاستشفائية.

الفرضية 02: الا استقرار السوسيومهني يؤثر في الاداء الوظيفي لعمال المؤسسة الاستشفائية.

ثالثا: أهمية الدراسة

تعتبر متغيرات الدراسة والمتمثلة في ضغوطات العمل والاداء الوظيفي من اكثر المواضيع التي لقيت في السنوات الأخيرة الاهتمام الكبير في الفكر والواقع الاداري المعاصر وبخاصه في الدول المتقدمة، حيث اصبح موضوع ضغوط العمل يحظى باهتمام العديد من الباحثين و الكتابة، الذين وجهت جهودهم نحو التعرف على طبيعة ضغط العمل والاسباب والاثار المترتبة عليه.

ونظرا لأهمية مستشفى 18 فيقري بمتليلي نظير الدور الكبير الذي يقدمه لسكان المنطقة علي المستوى الصحي والخدمي، لذي فإننا نسعي في هذه الدراسة الى البحث في العوامل التي يمكن ان تؤثر على اداء العاملين داخل المشفى في خدمه المريض.

كما اننا نسعى إلى توجيه انتباه المسؤولين الى مصادر ضغوط العمل المؤثرة في المشفى، ومحاولة اعطاء توصيات مبنية على نتائج الدراسة للحد أو التقليل من الضغوط وعدم تفاقمها

رابعاً: أهداف الدراسة

- 1/ تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الهدف الرئيسي وهو دراسة تأثير ضغوط العمل على الاداء الوظيفي للعاملين في مستشفى 18 فيفري متليلي
- 2/ تحديد مستويات ضغوط العمل التي يواجهها العاملين في مستشفى متليلي
- 3/ التعرف العلاقة بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي العمال المستشفى
- 4/ دراسة موضوع علاقته ضغوط العمل بالأداء الوظيفي من وجهة نظر سوسيوولوجيه وبالتحديد سوسيوتنظيميه
- 5/ محاوله نقل الدراسة من مجال معرفي (علم النفس. علوم التربية) الى اخر (علم الاجتماع) اي دراسة الموضوع من الناحية الاجتماعية أكثر من الناحية نفسية

خامساً: أسباب اختيار الموضوع**الذاتية:**

- نيل شهادته ماستر في اطار
- الرغبة في زياده التراكم المعرفي
- الشعور بقيمه واهميه هذا الموضوع في الوقت الراهن من كافة الجوانب

الموضوعية:

- قله الدراسات السوسيوولوجية لضغوط العمل اذ تكتسي اغلبه الدراسات الصيغه السيكولوجية
- ملاحظه انخفاض وتدبدب الخدمات التي تقدمها المؤسسة الاستشفائية
- التزايد المستمر لحده ضغوط العمل المؤسسة الاستشفائية وما يترتب عنه من اختلالات ادت الى وقوع الاضرابات خاصه في السنوات الاخيرة المطالبة بتحسين اوضاع.

سادساً: تحديد المفاهيم

الضغوط: مفاهيم جاءت من الفيزياء وهي بهذا المفهوم الفيزيائي تعني مضاعفات التي تؤثر بحركة ضغط الدم في الجسد أما في علم النفس فان الضغوطات مطالب تعني المطالب¹ التي تجعل الفرد يتكيف ويتعاون لكي يتلاءم مع من حوله

ضغوط العمل: إكراه وقصر جهة قوي وإجهاد وتوتر لدى الفرد أو اعضاء الجسم أو قواه العقلي²

¹ خالد عيادة عمليات، ضغوط العمل وأثرها علي الأداء، دار الخليج للنشر والتوزيع- عمان. الطبعة الأولى. 2015. ص48

² حسين حريم- السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد في المنظمات ، زهران للنشر والتوزيع. عمان. 1997. ص378

الأداء: أنه إنتاج السلوك، فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الأفراد، أما نتائج السلوك فهي النتائج التي تمخضت في ذلك السلوك¹

الأداء الوظيفي: المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها²

سابعا الدراسات السابقة:

أسعد أحمد محمد عكاشه : اثر الثقافة التنظيمية على مستوى الاداء دراسة تطبيقية على شركه الاتصالات "paltel" في فلسطين أطروحة ماجستير منشورة تخصص إدارة أعمال كلية التجارة الجامعة الإسلامية بغزة عمادة الدراسات العليا ؛سنة 1429هـ 2008_

تدور مشكله الدراسة: حول أثر الثقافة التنظيمية الإيجابية على مستوى الأداء الوظيفي في شركة³ الاتصالات "paltel" في فلسطين هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الثقافة التنظيمية في شركة الاتصالات الفلسطينية "paltel"؛ وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي من خلال عينة عشوائية طبقية مكونة من (312) موظفا من خلال الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات؛ وقام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي . وخلصت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

- أظهرت الدراسة أن هناك أثر إيجابي للثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية "paltel".

- أظهرت الدراسات وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الثقافة التنظيمية وهي (السياسات والإجراءات _ الأنظمة والقوانين _ المعايير والمقاييس _ الأنماط السلوكية _ القيم التنظيمية _ التوقعات التنظيمية _ المعتقدات التنظيمية _ الاتجاهات التنظيمية) وبين " مستوى الأداء الوظيفي " - أظهرت الدراسة أن العاملين بحاجة إلى تطوير مستوى المهارات والقدرات المتعلقة بالجوانب الإبداعية و الابتكارية بهدف القدرة على مواكبة المتغيرات والتطورات الجديدة .

دراسة (فراس حاج محمد)، بعنوان: "أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي: دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق"، مذكرة لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2016.

¹ عبد البارئ إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر 2003، ص33.

² توفيق محمد عبد المحسن؛ التقييم والتميز في الأداء؛ دار الفكر العربي؛ القاهرة؛ 2005؛ ص03

³ أسعد أحمد محمد عكاشه : اثر الثقافة التنظيمية على مستوى الاداء أطروحة ماجستير، منشورة، تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة ؛سنة 1429هـ 2008

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستويات ضغوط العمل التي يواجهها العاملون في اثنتين من¹ مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق وهما مشفى الأسد الجامعي ومشفى التوليد الجامعي، وتحليل العلاقة بين مستويات ضغوط العمل المدروسة ومستوى الأداء لدى هؤلاء العاملين، ودراسة وجود اختلاف في مستويات ضغوط العمل المدروسة بحسب اختلاف المشفى ونوع العمل وسنوات الخبرة.

اشتمل مجتمع الدراسة العاملين في المجالات الطبية والتمريضية والفنية والمكتبية واستثنى القائمين² بأعمال الخدمات في كل من مشفى الأسد الجامعي ومشفى التوليد الجامعي، بلغ حجم العينة 181 عاملاً تقريباً 11.8% من إجمالي المجتمع، وقد كانت العينة طبقية بحيث يراعى أن كون المجموعات ممثلة بصورة متجانسة مع واقع المجتمع، تم اختيار العينة الاستطلاعية التي تهدف للتحقق من موثوقية أداة القياس من ضمن مجتمع البحث نفسه.

تم تفرغ وتحليل الاستبانة من خلال البرنامج الإحصائي SPSS، حيث تم استخدام الاختبارات الإحصائية: النسب المئوية والتكرارات، معامل ارتباط بيرسون، اختبار ألفا كرو نباخ... وغيرها.

توصل الدراسة بعد تحليل نتائج محاول الاستبانة واختبار فرضياتها إلى جملة من النتائج نذكر منها:

- يتعرض العاملون في مشافي وزارة التعليم لمستويات متفاوتة من ضغوط العمل التي تم اختبارها؛
 - أظهرت الدراسة أن معدل تقييم العاملين لأدائهم كان أعلى من المتوسط في ضوء ظروف العمل المتاحة، وقد كانت أعلى التقديرات لمواضيع تتعلق بالاهتمام بالمعدات والممتلكات والاهتمام بالمظهر العام والتصرف بلباقة واحترام مع المرضى، التقديرات الأقل كانت لعناصر المبادرة مثل قبول الأعمال الإضافية التي يكلفون بها بصورة إيجابية، وتقديم حلول للمشكلات ولتسهيل ظروف العمل؛
 - أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل المدروسة وأداء العاملين في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق، وتمثل هذه العوامل ما يعادل 49.5% من العوامل المؤثرة على الأداء.
- من خلال النتائج المتوصل إليها قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات منها:
- تعزيز عامل وضوح الدور وتجنب أي ملابسات قد تسبب الغموض فيع باعتبار أنه من أهم العوامل التي تؤثر على أداء العاملين في مشافي التعليم العالي؛
 - تطوير قدرة العاملين على مواجهة ضغوط متطلبات العمل باعتبارها ثاني العوامل من حيث ارتباطها بالأداء، يمكن تحقيق هذا الهدف من خلال إعداد دورات تدريبية وتطوير مواد تدريبية للعاملين يخضعون لها اعتباراً من بداية

¹ فراس حاج محمد، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي: دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق"، رسالة ماجستير، في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2016.

² فراس حاج محمد، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، نفس المرجع؛ ص 12

عملهم في المشفى لتساعدهم في التأقلم مع آليات العمل في المشفى وفهم المطلوب منهم وسبل مواجهة ضغوط العمل المحتملة؛

- العمل على استحداث قسم لإدارة الموارد البشرية في مشافي وزارة التعليم العالي بهدف الاهتمام بالأفراد العاملين ومساعدتهم على التعامل مع ضغوط العمل بكفاءة أكبر، حيث أن قسم الذاتية في مديرية الشؤون الإدارية غير قادر وغير مهياً للعب هذا الدور حالياً.

حامد صبحي عليوي حسن: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات العراقية: دراسة حالة مديرية مستشفى الفلوجة التعليمي. أطروحة ماجستير، منشورة، في إدارة الأعمال كلية الاقتصاد والتنمية الريفية، جامعة الجزيرة، سنة 2018 تدور مشكلة الدراسة حول الإجابة حول التساؤل¹ التالي: ما هو أثر ضغوط على أداء العاملين بمديرية مستشفى الفلوجة التعليمي، هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مديرية مستشفى الفلوجة التعليمي، التعرف على أثر ضغوط العمل (الداخلية، الخارجية) على الأداء الوظيفي من خلال العينة العشوائية الطبقية وبلغ حجم العينة (100) كما استخدم الباحث برنامج (spss) ومنهج التحليل الوصفي

أظهرت نتائج الدراسة أن العاملين بمديرية مستشفى الفلوجة التعليمي يعانون من ضغوط في العمل، ظروف العمل غير مساعدة على الأداء، هناك صراع في الأدوار المنوطة بالعاملين، عدم وضوح الصلاحيات والمسئوليات، ليس هناك نمو وتقدم في العمل .

ثامنا - المقاربة السوسولوجية:

لقد قمنا في بحثنا هذا بتوظيف نظرية الحاجات ابراهام ماسلو(1 ابريل 1908 - 8 يونيو 1970)، لأنها تتوافق وموضوع البحث الذي قمنا بإجراء الدراسة حوله والذي كان تحت عنوان: تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين.

يحتاج تطبيق الإدارة لنظرية تدرج الحاجات إلى التعرف بواسطة المدير أو المنظمة على تلك الحاجات غير المشبعة. وبما أن الحاجات غير المشبعة هي الحاجات التي تعمل كدوافع للسلوك، وجب على المدير أو على المنظمات أن تستغل هذه الفرصة لتوجيه ذلك السلوك الدافعي لمصلحة الإدارة، وإثارتها لدى المرؤوسين والعاملين، وتقديم الحوافز والأنظمة الإدارية اللازمة لإشباع الحاجة غير المشبعة وربط إشباعها بأداء مطلوب من العاملين.

¹ حامد صبحي عليوي حسن، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات العراقية، أطروحة ماجستير، منشورة، في إدارة الأعمال كلية الاقتصاد والتنمية الريفية، جامعة الجزيرة، 2018

- ترى هذه النظرية أن الفرد إذا نشأ في بيئة لا تشبع حاجاته فإنه¹ من المحتمل أن يكون أقل قدرة على التكيف، وعمله يكون معتلاً، وقام "ماسلو" بتقسيم الحاجات الإنسانية إلى خمس فئات تنتظم في تدرج هرمي بحيث يبدأ الشخص في إشباع حاجاته الدنيا ثم التي تعلوها وهكذا، وتتلخص النظرية في الخطوات التالية:
- 1- الإنسان هو كائن يشعر باحتياج لأشياء معينة، وهذا الاحتياج يؤثر على سلوكه، فالحاجات غير المشبعة تسبب توتراً لدى الفرد، والفرد يود أن ينهي حالة التوتر من خلال مجهود وسعي منه للبحث عن إشباع الحاجة، وبالتالي فإن الحاجة غير المشبعة هي حاجة مؤثرة على السلوك، والعكس فإن الحاجة التي تم إشباعها لا تحرك ولا تدفع السلوك الإنساني.
 - 2- تنظيم الحاجات في هرم يبدأ بالحاجات الأساسية الأولية اللازمة لبقاء الجسم وتتدرج في سلم من الحاجات يعكس مدى أهمية، ا، مدى إلحاح هذه الحاجات.
 - 3- يتقدم الفرد في إشباعه للحاجات بالتدرج بدءاً بالحاجات الأساسية الأولية (الحاجات الفسيولوجية)، ثم يصعد سلالم الإشباع بالانتقال إلى الحاجة إلى الأمان ثم الحاجات الاجتماعية، ثم حاجات التقدير وأخيراً حاجات تحقيق الذات.
 - 4- إن الحاجات غير المشبعة لمدد طويلة، أو التي يعاني الفرد من صعوبة جمة في إشباعها قد تؤدي إلى إحباط وتوتر حاد قد يسبب آلاماً نفسية، ويؤدي الأمر إلى عديد من الوسائل الدافعية التي تمثل ردود أفعال يحاول الفرد من خلالها أن يحمي نفسه من هذا الإحباط.

تاسعا: صعوبات الدراسة:

نظرا لتفشي جائحة كوفيد 19 صادفتنا العديد من الصعوبات أهمها كان تعذر الحصول على المراجع والمصادر وذلك بسبب غلق جميع المراكز البحث العلمية والمكتبات العمومية والخاصة، أيضا غلق الجامعة ومكتبتها، عدم استجابة الباحثين لطلب ملء الاستبيانات بسبب ضغط العمل، وتفشي الوباء في المركز.

¹ أحمد ماهر؛ السلوك التنظيمي (مدخل بناء المهارات)؛ الدار الجامعية؛ الاسكندرية؛ القاهرة؛ 2014؛ ص140

الفصل الثاني:

ضغوط العمل

تمهيد

1. مفهوم ضغوط العمل
2. عناصر ضغوط العمل
3. أنواع ضغوط العمل
4. مراحل ضغوط العمل
5. مصادر ضغوط العمل
6. النظريات المفسرة لضغوط العمل
7. استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل
8. مستويات ضغوط العمل
9. الآثار المترتبة على ضغوط العمل

خلاصة الفصل

تمهيد:

لقد لقي موضوع ضغوط العمل اهتماما كبيرا من طرف الباحثين، سواء في علم النفس، أو علم الاجتماع، أو غيرها من العلوم، التي تهتم بالعنصر البشري، بحيث اجريت العديد من البحوث والدراسات، وذلك بغرض التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على الأفراد العاملين من جهة أو المنظمات والمؤسسات من جهة أخرى، من خلال التعرف على الأسباب والعوامل التي تساهم في زيادة أو انخفاض الضغط ومحاولة إيجاد الحلول أو السبل الأنجع لتقليل من حدتها .

كما قد يحدث في كثير من المرات أن يواجه العاملين بالمنظمة صعوبات في العمل تؤدي الى ارتفاع الضغط وتسبب التوتر و القلق، مما يؤثر على يقلل من نسبة التركيز ويكون تشتت ذهني أو يؤثر على صحتهم الجسمية، وبالتالي ينعكس على المردود الذي يقدمه كل عامل وبالتالي تتأثر المنظومة، ويحد من تحقيق الأهداف المسطرة.

سنحاول من خلال هذا الفصل التعرف على مفهوم ضغوط العمل، وماهي أنواعه، والمراحل التي يمر بها، واهم المصادر، بالإضافة الى النظريات المفسرة لضغوط العمل والآثار المترتبة عليه.

1. مفهوم ضغوط العمل:

هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد، في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوى الضغوط.¹

وقدم كل من سزلاجي ووالاس (Szilagy & Wallace، 1978) تعريفاً لضغوط العمل بأنها "تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً، أو عضوياً لدى الفرد نتيجة لمجموعة من العوامل البيئية الخارجية أو المنظمة التي يعمل بها الفرد ذاته."²

ويعرف كل من french.Rogers&Cobb ضغط العمل بأنه "المواءمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات و قدرات وبين متطلبات عمله."³

من خلال ما سبق يمكننا تعريف ضغوط العمل على أنها مجموعة من التغيرات التي تحدث للإنسان وتكون خارجة عن المألوف مما يجعل الفرد يشعر بالتوتر وبالتالي عدم وجود توازن بين ما يمتلكه الفرد وطبيعة الوظيفة التي يقوم بها.

2. عناصر الضغوط:

يرى Szilagi & Wallace أنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة هي:

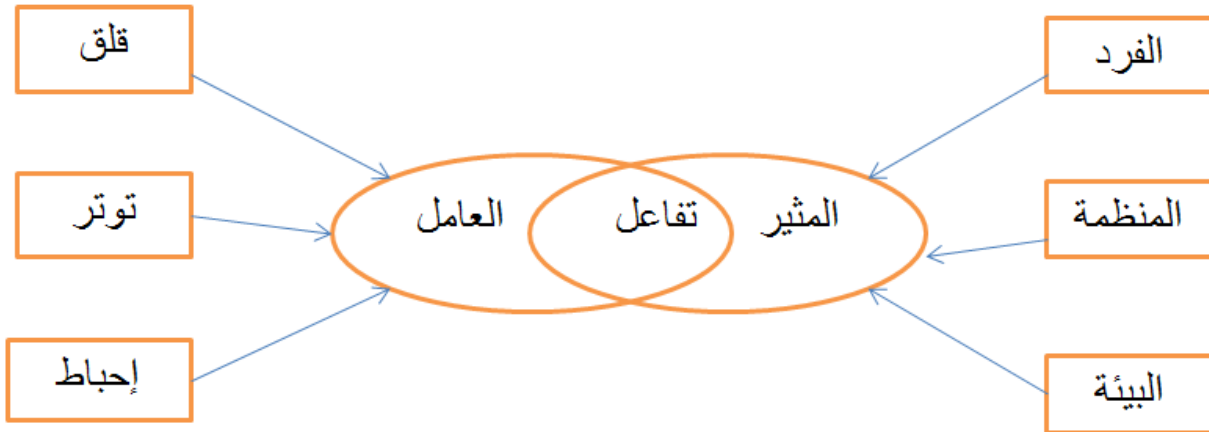
- 1- عنصر المثير: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط. وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد .
- 2- عنصر الاستجابة: يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبدئها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها
- 3- عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.⁴

¹ صلاح محمد عبد الباقي، السلوك الانساني في المنظمات، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر . 200 ص 283.

² عبد الفتاح صالح خليفات-شرين محمد المطارنة أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدي مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب إفريقيا -مجلة جامعة دمشق -المجلد26-العدد (2+1) 2010. ص:605

³ محمود سلمان العميان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. دار وائل لنشر.الأردن الطبعة الخامسة. 2010.ص:139

⁴ محمود سلمان العميان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال نفس المرجع. ص 140-141

الشكل رقم: 01 التفاعل بين العناصر المسببة لضغوط العمل¹

تمثل المدخلات كافة المثيرات التي يكون المورد البشري والبيئة الخارجية والداخلية للمنظمة مصدرا لها، وتمثل العمليات ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات، بينما تمثل المخرجات مختلف ردود الأفعال الفسيولوجية والنفسية والسلوكية

3. أنواع ضغوط العمل:

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير نذكر منها معيار الأثر، معيار الشدة ومعيار المصدر.

أنواع ضغوط العمل وفق معيار الأثر: وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط هما الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية²:

الضغوط الإيجابية هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة وضرورية للمورد البشري والمؤسسة فبالنسبة للمورد البشري تعمل الضغوط الإيجابية على رفع دافعيته وتحسين أدائه ومن ثم تحقيق النجاح، أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط الإيجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية و أداء المورد البشري، وكذا كسر الكسل والملل الناتج عن الروتين في العمل، وهو ما ينعكس في الأخير بالإيجاب على كمية و جودة الإنتاج؛

¹ مصطفى محمود أبو بكر، إدارة الموارد البشرية مدخل تحقيق ميزة تنافسية، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2004 ص 134.

² شفيق شاطر، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء - سونلغاز - جيجل، مذكرة لمتطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2010، ص 79، 80.

الضغوط السلبية: هي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري والمؤسسة، حيث تسبب للمورد البشري انخفاضا في الدافعية وشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل، أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط السلبية تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للموارد البشرية، وكذا حوادث العمل و التسرب الوظيفي... الخ.

أنواع ضغوط العمل وفق معيار الشدة: وفق هذا المعيار نجد ثلاث أنواع من الضغوط هي الضغوط البسيطة، الضغوط المتوسطة والضغوط الشديدة¹:

– **الضغوط البسيطة** هي تلك الضغوط التي تستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات، أو هي عبارة عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري في العمل أو خارجه؛

– **الضغوط المتوسطة:** هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية، زيارة شخص غير مرغوب فيه... الخ؛

– **الضغوط الشديدة:** هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل. فقد تصل إلى أشهر أو سنوات، مثال ذلك الفصل من العمل، غياب شخص عزيز عن العائلة... الخ.

أنواع ضغوط العمل وفق معيار المصدر: هنا نجد اختلاف كبير بين الباحثين والكتاب نظرا لتعدد مصادر ضغوط العمل، ومن بين هذه التصنيفات نجد الضغوط الناتجة عن البيئة المادية، الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية والضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري²:

– **الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:** هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة، مثل ضعف الإضاءة، الضوضاء... الخ.

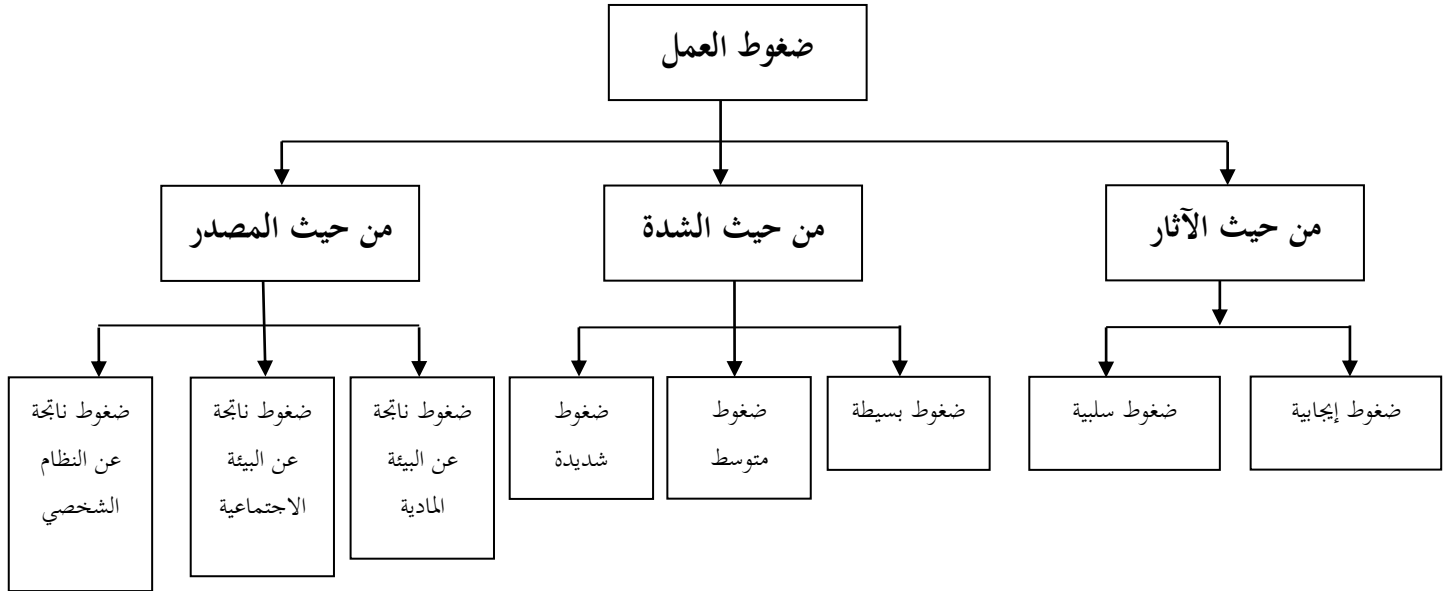
– **الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:** هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الموارد البشرية داخل مواقع العمل مثل الصراعات التي قد تحدث بين الأفراد و/أو الجماعات، خلاف مع الرئيس المباشر... الخ؛

¹ شفيق شاطر، مرجع سبق ذكره، ص 80.

² شفيق شاطر، المرجع نفسه، ص 81

- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري: هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية، مثل الاختلاف في الجنس، الاختلاف في العرق و الديانة... الخ.

الشكل رقم 2: أنواع ضغوط العمل



المصدر: شفيق شاطر، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء-سونلغاز-جيجل-

4. مراحل ضغوط العمل:

يمكن التمييز بين المراحل التي تمر بها عملية الإصابة بضغوط العمل وهي أربع مراحل على النحو التالي:¹

يمكن التمييز بين المراحل الآتية، والتي تمر بها عملية التعرض والإصابة بالضغوط:

أ. المرحلة الأولى : مرحلة التعرض للضغوط:

" ويطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا أو خارجيا، ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد للضغوط ومن أهم هذه المظاهر:

- زيادة ضربات القلب
- الأرق
- توتر الأعصاب

¹ محمد حسن، خميس أبو رحمة، 2012 ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدي المشرفين التربويين .محافظة غزة. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة. ص 17

- الضحك الهستيري
- سوء استغلال الوقت
- الاستهداف للحوادث
- الحساسية للنقد

ب. المرحلة الثانية : مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط)

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث يؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة للتعامل مع هذه التغيرات، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين: إما المواجهة أو الهرب، وذلك في محاولة للتغلب عليه أو الهرب والتخلص منها بسرعة، وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية، حيث يكون قد تعرض بالفعل أو أصيب بالضغوط.

ج. المرحلة الثالثة: مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف¹:

يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة لمحاولة التكيف مع الحدث فعلا، فإذا نجح في ذلك قد ينتقل الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل ينتقل الفرد إلى المرحلة الموالية.

د. المرحلة الرابعة: مرحلة التعب والإنهاك:

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف، ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها: الاستياء من جو العمل. انخفاض معدلات الانجاز. التفكير في ترك الوظيفة. الإصابة بالأمراض النفسية مثل النسيان المتكرر، اللامبالاة، الاكتئاب. الإصابة بالأمراض العضوية: كقرحة المعدة، السكر وضغط الدم.

الشكل رقم 3: يوضح مراحل ضغوط العمل:

مرحلة التعرض للضغوط

مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط)

مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف

مرحلة التعب والإنهاك

¹ محمد حسن، خميس أبو رحمة مرجع سبق ذكره.ص17

5. مصادر ضغوط العمل:

أولاً: المصادر التنظيمية:

يقسم علماء الإدارة والسلوك التنظيمي مصادر ضغوط العمل التنظيمية إلى عدة عوامل، والتي يمكن الإشارة إليها والتطرق إليها فيما يلي:

أ. **المتطلبات الفيزيولوجية:** يشمل المحيط الفيزيولوجي على تغير العديد من العوامل والمثيرات التي تؤثر على الفرد سواء من الناحية الجسمية أو الناحية النفسية، ومن بين هذه العوامل المناخ وحوادث الكوارث والتلوث والتصحر والفيضانات والضوضاء والضجيج والأخطار الصناعية والكيميائية، فسلوك الإنسان هو نتيجة تفاعل الشخصية مع البيئة لذلك نشير أن عناصر البيئة التي يتعرض لها الفرد تمثل مصادر الضغوط عليه والتي تؤدي في حالة استمرارها إلى اختلال التوازن في الصحة الجسمية والنفسية للفرد¹ فالبيئة الفيزيولوجية تلعب دوراً هاماً في إحداث ضغوط العمل في منظمات العمل في عصرنا الحالي، مثل: (الإضاءة، الضوضاء، التهوية وتلوث الهواء، الأجور والحوافز، الأمان الوظيفي...).

ب. **عبء العمل:** إن أي عمل صعب ومعقد ينتج عنه أعراض مختلفة للضغط النفسي والجسمي كما توصل بريسلار (Bresler) وزملائه لذلك، وكما أشار إليه كوبر (Copper) وتفرق حمداش نوال بين نوعين من عبء العمل، وهما العبء الكمي للعمل وهو أن يكون للفرد العامل من الوظائف والنشاطات لإنجازها في قوت محدد وتدفق العمل الروتيني مع متطلبات الوظيفة أحادية الجانب و ذات الاهتمام السطحي، والعبء الكيفي للعمل الذي نعني به أن يكون محتوى الوظيفة معقد جداً أو أن استقبال المثيرات مبالغ فيه أو نادراً أو غير منتظم أو لا يمكن التنبؤ به وعدم وجود فرص للابتكار والإبداع، و انعدام السيطرة على سرعة العمل أو وسائله.²

ج. **متطلبات الدور:** يتوقعها الرؤساء والزملاء والمرؤوسين من الفرد بحكم مركزه في وظيفته"، وهذا الدور الذي يلعبه الفرد في المنظمة له عدة سمات من أهمها:

- أن الدور لا يتم تحديده على أساس شخصي فالتوقعات المطلوبة بالنسبة لأداء وظيفة معينة هي التي تحدد التوقعات وليست الخصائص الذاتية لفرد معين.

- أن تلك التوقعات تتعلق بتصرفات سلوكية مرتبطة بتلك الوظيفة.

¹ علي عسكر: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط3، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2003 ص.

² حمداش نوال: أهم المصادر التنظيمية للإجهاد، مجلة العلوم الإنسانية، ع 21 منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، جوان 2004 ص 23.

- أن هناك صعوبة في تحديد أبعاد الدور نظراً لأن هناك اختلاف كبير بين تصورنا لما يريده الغير منا وتصورهم هم لما يتبقى أن نقوم به في الواقع العملي.

- أن أبعاد الدور يمكن للفرد استيعابها بسرعة كما يمكنها أن تحدث تأثيراً سريعاً في سلوكه.

إن توقعات الدور تفرض على الفرد أدائها تحت مستوى متوسط من الضغوط، ولذا فإن الضغوط تزداد إذا كانت تلك التوقعات متعارضة مع بعضها البعض أو متعارضة على توقعات الشخص نفسه أو متعارضة مع قيمه الشخصية، وهنا ينشأ ما يسمى بصراع الدور أما إذا كانت تلك التوقعات يشوبها الغموض وعدم الوضوح، وهنا يحدث ما يسمى بغموض الدور، أما إذا كانت تلك التوقعات تفرض على الفرد أعباءً فوق طاقته وقدراته فهنا ينشأ ما يسمى بعبء الدور، وبالتالي ينشأ عن علاقات الدور ثلاثة أنواع: (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور).¹

د. المتطلبات الشخصية: تلعب شخصية الفرد دوراً حاسماً في تحديد ضغوط العمل لديه، حيث بإمكانها أن تزيد من حجم الضغوط كما قد تساهم في التقليل منها، بحسب الطريقة التي يتعامل بها الأشخاص مع المواقف الضاغطة، ولأن لكل إنسان شخصيته الفريد من نوعها، التي لها معالم خاصة وسمات متميزة وخصائص منفردة، فالأفراد شخصيات مختلفة حادة وحيوية حساسون ومتقبلون، مسيطرون، متساهلون، متشائمون، وتواجههم بنفس المنظمة وهم يؤدون أعمالاً واحدة أو متشابهة أو مختلفة لكنها متكاملة لتحقيق أهداف المنظمة، يحدث بينهم نوع من الاتصال الذي يؤدي لعملية التفاعل بينهم، الأمر الذي ينتج عنه ضغوطاً في العمل التي تتأثر بالمتطلبات الشخصية للعاملين مثل: تأثير شخصية الفرد، مركز التحكم في الأحداث القدرات والمهارات والخبرات، هيكل الحاجات والقيم.

ثانياً: المصادر العامة:

نقصد بها مختلف العوامل والأسباب التي تساهم في إحداث ضغوط العمل لدى الفرد، والمرتبطة بحياته الخاصة، وهي مجمل العوامل التي تكون خارج المنظمة التي يعمل بها الفرد من حياة يومية كالزواج والطلاق والمعيشة والعلاقات العائلية والأسرية وغيرها.

أ. الحياة اليومية و تغيراتها²: تحتوي حياة الفرد على عدة تغيرات تساهم في ضغوط العمل، فأحداث الحياة و تغيراتها سواء كانت سلبية كوفاة قريب عزيز أو طلاق، مرض، أو إيجابية كالترقية، الانتقال إلى عمل جديد من شأنها تشكل ضغوطاً على الفرد يستجيب الجسم لها بالطريقة نفسها مما يفضي إلى احتمال الإصابة بمختلف الأمراض العضوية مستقبلاً، فالضغوط ليست بالضرورة سيئة فهي لا تزيد على كونها أحداثاً يومية في واقع الأمر، حوافز النجاح والإنجاز و تحقيق الأهداف كما أنها ليست أمراً يحسن بالضرورة تجنبه أو تحاشيه فهي مطلب من مطالب الحياة ويحتاج

¹ عبد السلام أبو قحف: محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، بيروت، لبنان، 2001، ص186-187

² علي عسكر: ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها، ط، 2 دار الكتاب الحديث، برج الصديق، الكويت، 2000، ص102

الفرد في كثير من الأحيان إلى درجة منها حتى يكون قادر على الإنتاج و الحماس لإنجاز والتفوق فحياة الفرد تحتوي على عدة تغيرات يومية، قد تكون ملائمة أو غير ملائمة له، فالفرد يعيش أحداث حياة مختلفة بإيجابياتها وسلبياتها مثل: الزواج والطلاق، وتغيير مكان الإقامة، حالات الوفاة، العطل التي تحمل درجات مختلفة من الضغوط، إضافة إلى المنغصات التي تحدث مواقف ووضعيات جديدة في حياة الفرد بمختلف جوانبها.

ب. العلاقات الشخصية المرتبطة بالعمل: إن تواجد الفرد داخل المنظمة يجعله يتفاعل مع جملة من الأفراد، الذين يكون معهم جملة من العلاقات، تتنوع هذه العلاقات التي تساهم في ضغوط العمل:¹

- العلاقات الشخصية غير الرسمية: تلعب هذه العلاقات بين الفرد والآخرين في العمل دورا هاما في حياته بما يمكن أن تتيحه من فرص إشباع بعض الحاجات الاجتماعية الهامة كالحاجة إلى القبول والشهرة والصدقة، لذا فإن إشباع هذه الحاجات يعتمد على قوة العلاقات الشخصية بين الأفراد وحينما تكون تلك العلاقات غير مرضية فإنها تكون مصدر هاما من مصادر ضغوط العمل.

- العلاقات مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين: وتعتبر هذه العلاقات تفاعل بين أشخاص وتوقف على فهم الأشخاص لبعضهم البعض وتزدهر هذه العلاقات بتوفر الاطمئنان والثقة وبإمكان الريبة أن تحطمها وبالتالي فإن مثل هذه العلاقات إذا لم تتسم بالتعاون والمودة وإذا لم يشعر كل طرف بمشاكل الطرف الآخر فإن النتيجة تكون التوتر والقلق، وتشير الدراسات إلى أن هذه العلاقات تمثل أهم مصدر للضغوط للعاملين وهي مفتاح الضغط لهؤلاء الأفراد وبالطبع يترتب على هذه الضغوط العديد من الآثار السلبية الحادة، سلوكيا ونفسيا وجسميا.

- الصراع بين أعضاء جماعة العمل: يعتبر الصراع من المشاكل السلوكية الرئيسية التي يواجهها الأفراد والمديرين في عملهم اليومي، والصراع يعني تعارض المصالح وعدم اتفاق الرغبات بين الطرفين أو أكثر، وللصراع صورتان السلبية والإيجابية، فالصراع السلبي يجعل الفرد يواجه مظاهر الانسحاب السيكولوجي كعدم المبالاة والانسحاب المادي كالتعب والغياب وترك العمل أما الاتجاه الإيجابي فيؤدي إلى عملية الابتكار والتغيير كما أنه يعطي فرصة للأفراد للحصول على مكافآت مادية ومعنوية.

ثالثا: الحياة العائلية:

قد تتسبب الأحداث العائلية وعادات الفرد الاجتماعية في ارتفاع مستوى الضغط إلى حد يتجاوز المقياس العادي للتوافق² فالأسرة تعتبر مصدر للضغوط بسبب توقعاتها من الفرد وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل وما

¹ حمدي ياسين وآخرون: علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط، 1 دار الكتاب الحديث، مصر، 1999. ص30.

² عبد السلام أبو قحف: المرجع السابق، ص193-194.

يحدث في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية كحالات الوفاة والأمراض، فالبیت والأسرة ينشآن ضغوط كثيرة على الفرد كالموم المالية وتربية الأولاد وينقلها الفرد من عائلته إلى مكان عمله ما تؤثر على أدائه الوظيفي.

رابعاً: الحياة المهنية:

يعتبر العمل مصدر دخل للفرد يلبي حاجياته النفسية والاجتماعية والبيولوجية لذلك يعتبر مصدر رئيسي لضغوط العمل، فصحة الفرد الجسمية والعقلية، تتأثر على نحو معاكس بظروف العمل غير المستحبة، فالساعات الطويلة والمواعيد الأخيرة، غير الواقعة تحدث جميعها ضغطاً، كما أن العمل القليل يؤدي إلى ملل الموظف لأنه ليس هناك عمل كان يقوم به، فافتقار الموظف إلى الاتصال والتغذية الرجعية يمكن أن يؤدي إلى الضغط من عمل لا يرغب المرء في القيام به، أو إنه يتنازع مع قيمه الشخصية والاجتماعية والعائلية، والعلاقات الجيدة مع الرؤساء والزملاء هي حاسمة للضغط والتي تعتبر أمور ضاغطة إلى أقصى حد.

و يرى لوكيا أن اهم مصادر الضغوط النفسية في العمل هي: حمل العمل، ضغط العمل المخصص لإنجاز المهام المطلوبة، نقص الشعور بالإنجاز، التقدم الشخصي والمهني في العمل، عدم الشعور بالأمن المهني والوظيفي نتيجة التغيرات المفاجئة علي المستوى الإداري والقانوني والتنظيمي، عدم احترام وتثمين الجهد المبذول عند إنجاز العمل، سوء معاملة الإداريين وتجزيمهم في خدمة جماعة عمالية، نقص المناعة النفسية والروحية في مواجهة النزاعات والمشاكل التي تحدث أثناء العمل وعن العلاقات الاجتماعية.¹

كما يرى الطالب أن سوء العلاقات بين العاملين يعد مصدراً مهماً للضغوط والذي يندرج تحت محور علاقات العمل الشخصية والتي تتمثل في العلاقات غير السوية بين الرؤساء والمشرفين وضعف او انعدام التقدير للجهد المبذول، ضعف او انعدام الثقة بين الرؤساء، عدم اتباع المرؤوسين للتعليمات، تعارض بين جماعات العمل فيما بينها، عدم اشراك العامل في اتخاذ القرار، اخفاء المعلومة.

بالإضافة للاستقرار السوسيوالمهني جراء بعد المسافة عن مكان العمل وعدم الاحساس بالأمن الوظيفي الذي يقصد به مجموعة الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون مثل الأمن من فقدان الوظيفة دون أسباب شرعية، الأمن من اجراءات ادارية تعسفية الأمر الذي يؤدي الى الاستقرار النفسي و رفع الروح المعنوية وبالتالي تحسين الأداء وتوثيق الولاء.

والعوامل الاجتماعية فقد تكون الأسرة مصدر لبعض الضغوط بسبب توقعاتها من الفرد وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل، وما يحدث في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية كحالات الوفاة والأمراض... الخ، والمناوبة

¹ لعجابلية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدي عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، رسالة ماجستير، بسكرة،

الليلية تؤدي الى كسر المعدل المعتاد لليقظة - النوم ويغير في التكيف الحاصل في الجسم البشري فيما يتعلق بالتغيرات الفسيولوجية، ونتيجة لهذه الاوضاع المعتادة فإن العامل يجد نفسه في وضع في غاية الصعوبة إزاء التكيف مع العمل الليلي، مما يؤثر علي تركيز العامل وعلي قدرته من إنجاز المهام الموكلة اليه في الوقت المحدد، زيادة حوادث العمل، كما أن بعض المهام تتطلب دقة في الانجاز وسرعة في التنفيذ وتحمل للمسؤولية من طرف الأطباء والمرضى لأنها تتعلق بحياة الأفراد، لذلك فإن العمال الذين يزاولون نشاطهم ضمن المناوبة الليلية يصبحون أكثر عرضة للضغوط.¹

6. النظريات المفسرة لضغوط العمل:

اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغط طبقا لاختلاف الأطر النظرية التي تبنتها وانطلقت منها، على أساس أطر فيزيولوجية أو نفسية أو اجتماعية، كما اختلفت النظريات فيما بينها بناء على ذلك من حيث مستلزمات كل منها، ومن هنا كان منطوقا أن تختلف هذه النظريات فيما بينها أيضا في مسلمات الإطار النظري لكل منها وهو ما يتضح في العرض التالي:

أ. نظرية "هانز سيللي": كان "هانز سيللي" بحكم تخصصه كطبيب متأثرا بتفسير الضغط تفسيرا فيزيولوجيا، وتنطلق "نظريته من مسلمة ترى أن² الضغط متغيرا غير مستقر، وهو استجابة لعامل ضاغط STRESSOR يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال بها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج.

ويعتبر "سيللي" أن أعراض الاستجابة الفيزيولوجية للضغط عالمية وهدفها المحافظة على الكيان والحياة، وحدد "سيللي" ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغوط ويرى أن هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام وهي:

- الفزع: ويظهر فيه الجسم تغيرات و استجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط ويكون الضاغط شديدا.
- المقاومة: وتحدث عندما يكون التعرض للضاغط متلازما مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

● الإجهاد: مرحلة تعقب المقاومة ويكون فيها الجسم قد تكيف، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت واذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض تكيف.

ب. نظرية "سبيلجر": تعتبر نظرية "سبيلجر" في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده، فقد أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة، TRAIT ANSICIETY والقلق كحالة ANSICIETY STATE ويقول أن للقلق شقين: سمة القلق أو القلق العصبي أو المزمن وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل

¹ نجم عبود نجم، دراسة العمل والهندسة البشرية، دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص416، بتصرف

² فاروق السيد عثمان: القلق وادارة الضغوط النفسية، مصر، دار الجامعة الجديدة، د. س، ص 89.

القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية، وقلق الحالة وهو قلق موضوعي أو موقعي يعتمد على الظروف (الضاغطة) سيبلجر، (1972) وعلى هذا الأساس يربط "سيبلجر" بين الضغط وقلق الحالة، ويعتبر الضغط الناتج ضاغطة مسببا لحالة القلق، ويستبعد ذلك عن القلق كسمة، حيث يكون القلق من سمات شخصية الفرد أصلا. وفي الإطار المرجعي للنظرية اهتم "سيبلجر" بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها، ويفسر العلاقات بينها وبين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة (كبت - إنكار - إسقاط) وتستدعي سلوك التجنب.

ويرى "سيبلجر" أن الضغط تشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي.

ج. نظرية التقدير المعرفي لـ "لازاروس" و "كوهين": 1970 قدم كل من "لازاروس" و "كوهين" هذا النموذج عام 1970 والذي أسمياه بنموذج التقدير أو التقييم المعرفي و فيه ميزا بين نوعين من هذا التقدير المعرفي هما: التقدير الأولي: عبارة عن إدراك الفرد للمواقف الضاغطة.

التقدير الثانوي: عبارة عن مجموعة من الوسائل والطرق التي يتبعها الفرد في مواجهته لتلك المواقف الضاغطة.

هذا وقد فرقا بين نوعين من المواقف الضاغطة هما:

- المواقف الضاغطة الخارجية: تتمثل في الأحداث البيئية المحيطة بالفرد.
- المواقف الضاغطة الداخلية: تتمثل في الأحداث الشخصية التي تتكون من خلال التوجه الإدراكي نحو العالم الخارجي¹.

ووفقا لما قدماه فإن شعور الفرد بالتهديد وعجزه عن السيطرة عليه يتوقف على مدى تقديره أو تقييمه المعرفي لهذا الموقف آخذا في الاعتبار خصائصه الشخصية، فإذا كانت آليات التوافق لتلك الأحداث فاشلة فإنها تؤدي إلى الضغوط وما يترتب عنها من آثار عكسية على الفرد.

د. نظرية "هنري موراي": (على أساس اجتماعي²) يعتبر "موراي" أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة، ويعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهوده للوصول إلى هدف معين.

¹ Lazarus and Cohen : **environnement stresse** ،human behavior and environnement perlum new York 1977 ،

² بدر أحمد حامد: السلوك التنظيمي، ط، 1 دار القلم، الكويت، 1891. ص19-18.

يميز " موراي " بين نوعين من الضغوط هما:

- ضغط بيتا BETA STRESS: ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.
- ضغط ألفا ALPH STRESS: ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي.

ويوضح " موراي " أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها، ويطلق على هذا المفهوم "تكامل الحاجة"، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة، فهذا يعبر عنه مفهوم ألفا¹

هـ. نظرية التوافق البيئي لـ " فرنش"، " روجرز" و"كوب": 1974 اقترح كل من "فرنش"، " روجرز" و"كوب" هذه النظرية عام 1974 على اثر الدراسات التي أعدها معهد البحث الاجتماعي بجامعة "متشجان". وتشير هذه النظرية إلى وجود نوعين من عدم الملائمة بين الفرد و البيئة الشيء الذي قد يؤثر سلبيا على صحة الفرد و أدائه الوظيفي هما:

● عدم تطابق حاجات الفرد و توقعاته مع مكافآت المنظمة أو الوظيفة التي يشغلها.

● عدم تطابق قدرات الفرد و مهاراته مع متطلبات الوظيفة أو العمل.

يترتب على هذا الخلل تكون بما يسمى بضغوط العمل لدى الفرد العامل إن فحوى هذه النظرية هو أن تعرض الفرد العامل للضغوط سببه عدم توافق هذا الفرد مع بيئته².

و. نموذج بيير و نيومان: 1978 قدم هذا النموذج من "بيير PIRRE" و "نيومان NEWMAN" عام، 1978 وقد تم تصميمه ليضم العناصر الجوهرية بالنسبة لضغوط العمل والعلاقة بين مسببات الضغوط والتوترات التي تصيب الفرد، و قد تم توضيحها من خلال العلاقة بين الجانب البيئي والآثار أو النتائج الإنسانية وهي تمثل التفاعل بين الجانبين³.

هذه العلاقة بين ضغوط العمل و نتائجها أو آثارها تمثل من وجهة نظر الباحثين مطلباً أساسياً في فهم ضغوط العمل.

ز. نموذج جيبسون و زملائه: 1972: طور جيبسون وزملاؤه GIBSON et AL هذا النموذج عام 1972 موضحين من خلاله مصادر الضغوط و آثارها، و قد تم تقسيم مصادر ضغوط العمل إلى أربع مجموعات

¹ هارون توفيق الرشيد: الضغوط النفسية: طبيعتها- نظريتها، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، ص 1999. ص 50

² عبد الرحمان أحمد هيجان: ضغوط العمل: منهج شامل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض. 1998. ص 58

³ beehr A.T and J.E Newman: **job stress** ،employee health and organizational effectiveness ، Afact analysismodel and literature review ،Vol 31 ،P670.

هي: المصادر البيئية المتعلقة بيئة العمل والمصادر الفردية و علاقات العمل إضافة إلى المصادر المتعلقة بالعمليات التنظيمية، ويرى جيبسون وزملاؤه أن الفروق الفردية هي التي تحدد مستويات التأثير بالنسبة لهذه الضغوط¹.

8- نموذج سيزلاقي و والاس: 1987 قام بإعداد هذا النموذج كل من اندرودي سيزلاقي و مارك جي والاس عام 1987 وذلك لاستخدامه كإطار لتحليل ضغوط العمل، وتقوم فلسفة هذا النموذج على الضغوط تنبع من مصادر رئيسية ثلاث هي: المصادر البيئية، المصادر التنظيمية و المصادر الفردية.

وتسهم هذه المصادر الثلاثة مجتمعة في خلق أشكال مختلفة من الضغوط على العاملين، ولكن حدة هذه الضغوط تختلف من فرد إلى آخر بسبب الفروق الفردية، ورغم هذه الاختلافات إلا أن لها في النهاية نتائج سلبية على العاملين محل تلك الضغوط وكذا نتائج سلبية على المنظمة التي ينتمي إليها هؤلاء العاملين²

7. استراتيجيات المنظمات في التعامل مع الضغوط:

هناك بعض الاساليب المتخصصة التي يمكن ان تستفيد منها الادارة في محاولة تقليل الاضرار الناتجة عن التعرض للضغوط ومن³ هذه الاساليب:

أ. **تطوير نظم الاختيار والتعيين:** فنظم الاختيار والتعيين المستخدمة في الغالبية العظمى من المنظمات تقيس قدرة الفرد على القيام بالعمل المطلوب وتحمل مسؤولياته من الناحية الكمية بكفاءة دونما اهتمام بقياس قدرة ذلك الفرد على تحمل الضغوط الناجمة عن ذلك العمل ومن ثم فان تلك النظم يلزمها التطوير بشكل يمكنها من اختيار افراد لديهم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل المتولدة عن الوظيفة المعلن عنها.

ب. **برامج مساعدة العاملين:** وتتضمن هذه الاستراتيجية توفير خدمات طبية وعلاجية للعاملين وتقديم الاجراءات الوقائية المناسبة عن طريق فريق متكامل من الاطباء والاحصائيين النفسيين.

ج. **نظم الحوافز وتقييم الأداء:** ان احساس الفرد بأن ادائه محل تقييم موضوعي عادل من المنظمة يدفع الفرد بالاستعداد لتقليل ضغوط العمل الناتجة عن طبيعة وظيفته الى حد كبير.

¹ Gibson J et A.L: Organization 'behavior 'structure and process 'Boston '1994 'P15.

² أندرو دي سيزلاقي ومارك جي والاس: السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة، ص 182

³ سحراء انور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد السادس والثلاثون 2013.ص214-215

د. الأنشطة الاجتماعية: الحفلات والرحلات التي تنظمها المنظمة تكون بمثابة فرصة طيبة لزيادة روابط الصلة والتعارف والتفاهم بين العاملين في المنظمة وإزالة ما قد تولده احتكاكات العمل اليومية من ضغوط في جو من اللفة بعيدا عن رسميات العمل.

د. نظم وقنوات الاتصال: ان توافر نظم اتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح للإدارة التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل . ويشعر العاملون بالمنظمة ان شكاويهم تصل الى اعلى مستوى . وان دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هي حقيقة ملموسة.

هـ. المؤازرة الاجتماعية : من خلال توفير علاقات اجتماعية ايجابية بين الافراد بحيث يشعر الفرد بأن زملاءه ورؤيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه ويشعر بأنه مقبول منهم وانهم يساعدونه في حل مشكلاته. مما يبدد شعور الفرد بالعزلة والاغتراب.

8. مستويات ضغوط العمل:

إن دراستنا لموضوع الضغط لا يجوز أن ترسخ في الأذهان لأنه سلبى بكافة جوانبه، فالضغط يحدث الكثير من الايجابيات إذا¹ تمثل في مستوى معين وقد تم تقسيم مستويات الضغط إلى ثلاث أقسام هي :

1- المستوى المرتفع :وهي من الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد بتراكم، العمل عليه وتسبب انخفاضا في روحه المعنوية وتولد ارتباكا عنده وتشعره بالفشل والتشاؤم.

2- المستوى المقبول :وهي من الضغوط الايجابية والتي يشعر بها الفرد بالمتعة في العمل وعلى قدرته الفائقة على حل المشكلات وتتميز بأنها تعطي شخصية الفرد الحيوية والنشاط. والتفائل الدائم والقدرة العالية على التفكير بتركيز وعلى حل المشكلات.

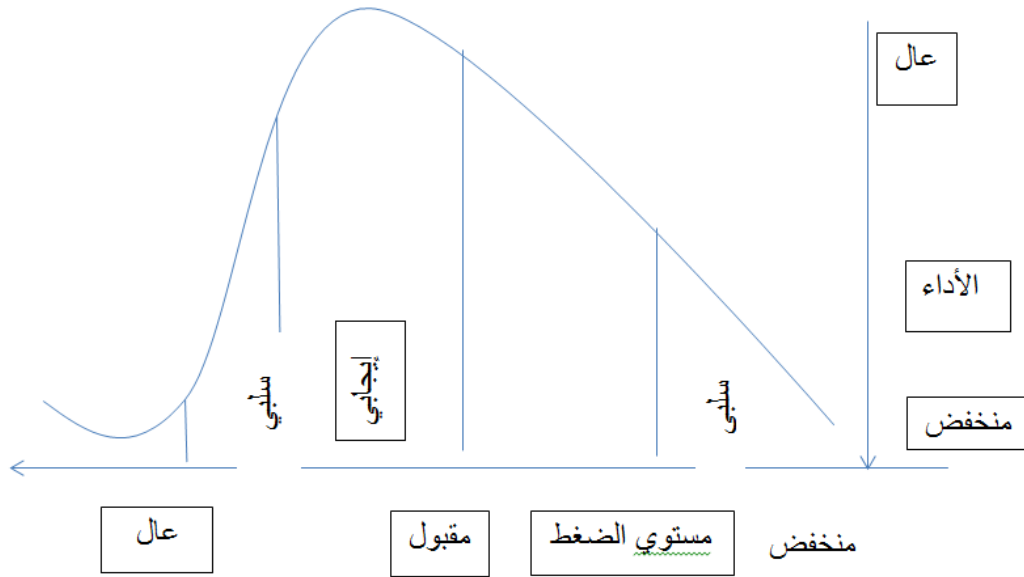
3- المستوى المنخفض :وهي من الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد بالممل والإجهاد الإحباط وتسبب لو الشعور بالضعف.

وبما أن الفرد لا يمكن لو تجنب الضغوط تماما فعليه مواجهتها والتصدي لها قبل وقوعها والاستفادة منها وتوجيهها التوجه السليم وذلك عن طريق إقامة نوع من التوازن بزيادة الضغوط النافعة التي تدفع الفرد والمنظمة للنمو والتقليل من الضغوط الضارة التي تعرض سلامة الفرد والمنظمة للفشل. إذ عليه أن يعرف حجم العمل الذي يقف عند حدود مقدرته ولا يتعبهه وكذلك المنظمة، وأضاف سيزلافي وولاس أن استمرار الضغوط على مستوى عالي يؤدي إلى الانسحاب والغضب والتخريب والغياب وترك العمل.

¹ مخبر علم اجتماع المنظمات والمناجم نت، مجلة الدراسات في علم اجتماع المنظمات. العدد الخامس، 2015.ص42

- وقد أوضح هيجان في هذا الشكل العلاقة بين مستويات الضغوط والأداء :
من خلال هذا الشكل يتبين لنا انه في حالة ما إذا كاف مستوى الضغط معتدل فانه يوتر علي الفرد إيجابا من حيث أداء عمله، كما يمنح الفرد الحيوية والنشاط والقدرة العالية على التفكير والتركيز، أما في حالة المستويين الباقيين أي مستوى الضغط المرتفع و المنخفض فهاذان يؤثران على الفرد سلبا وذلك من حيث أدائه، وروحه المعنوية، وكذا الشعور بالضعف والملل وغيرها.¹

الشكل رقم 4: يوضح العلاقة بين مستويات الضغوط والأداء



9. الآثار المترتبة على ضغوط العمل:

إن العديد من المنظمات إن لم يكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته، وذلك لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معاً، ولكن الحقيقة غير ذلك، إذ أن لضغوط العمل آثاراً إيجابية مرغوباً فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب بها.²

ومن تلك الآثار الإيجابية لضغوط العمل ما ذكره كيللي (KELLY)، 26: 1994 أنها تدفع الفرد نحو الإنجاز والتفوق وتكون حافزاً له لتحقيق أهدافه وتحفز للعمل، لاعتقاد الفرد أنها أساس وجوده.
2 الآثار السلبية لضغوط: للضغوط آثار سلبية على الفرد وعند زيادة نسبة الضغوط عن الحد³ كذلك تنعكس على المنظمة.

¹ مخبر علم اجتماع المنظمات والمناجمت، المرجع نفسه ص43

² محمد حسن، خميس أبو رحمة. المرجع السابق، ص26

³ محمود عبد الفتاح رضوان، مهارات التكيف مع ظروف العمل، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، ط1، 2012 ص70

أ - على الفرد:

- جسمية: ضربات القلب عالية، صعوبة في التنفس، ارتفاع ضغط الدم، القرحة
- شخصية: إحباط، توتر، قلق، اكتئاب، عصبية، شعور بالذنب
- سلوكية: فقدان الشهية، التدخين، ضعف الأداء
- ذهنية: الشرود النسيان، عدم القدرة على اتخاذ القرارات
- نوبات دعر مفاجئة، وخلال هذه النوبات التي يمكن أن تحدث في أي وقت، قد يعاني الفرد من حالة طاغية من التوتر، مثل هذه النوبات أشبه استجابة بالكر أو الفر، حيث قد تظهر هذه النوبات في العمل أو قد يؤدي التفكير في العودة إلى العمل بالإصابة بها، خاصة إذا كان الفرد يعاني من ضغوط بالغة.¹

ب - على مستوى المنظمة: نذكر .

- ارتفاع معدلات شكاوي العملاء
- العنف بين العاملين
- وقت ضائع
- زيادة في الأخطاء كالمشاكل
- عدم دقة القرارات المتخذة
- زيادة التكاليف المالية
- تكلفة التقاضي مكلفة
- تدني مستوي الإنتاج
- عدم رضا العملاء
- كثرة الغيابات كالتأخير نتيجة ارتفاع مستويات التوتر
- التسرب الوظيفي

¹ محمود عبد الفتاح رضوان، المرجع نفسه، ص70.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الفصل يتضح لنا أن ضغوط العمل هي نتيجة لتفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية المحيطة بالعامل، كما أن الضغوط قد تكون سلبية أو إيجابية وذلك علي حسب درجة الضغط بحيث إذا كان مرتفع أو منخفض يكون سلبي أما إذا كان متوسط فإنه يكون إيجابي ويساهم في الرفع من درجة انتاج وتحمل المسؤولية، عكس الضغط السلبي الذي يؤدي الى الإحباط والفتش، كما أن تشكل الضغوط يتم وفق مراحل عدة هي مرحلة الإنذار ثم المقاومة ثم الإنهاك.

والمنظمة الناجحة هي التي تستطيع التعرف على نوعية الضغوط التي يوجهها العاملين وبالتالي تعطي حلول لهذه المشاكل ، بغية الرفع من مستوى الأداء لكل عامل لكي يساهم في تحقيق الهدف الرئيس للمنظمة ، وبالتالي تحافظ على مكانتها بين المؤسسات.

الفصل الثالث:

الأداء الوظيفي وتقييمه

تمهيد

1. مفهوم الأداء الوظيفي
2. أهمية الأداء الوظيفي
3. عناصر الأداء الوظيفي
4. معادلات الأداء الوظيفي
5. العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
6. مفهوم تقييم الأداء
7. طرق تقييم الأداء
8. أهداف تقييم الأداء
9. المشاكل التي تعيق عملية تقييم الأداء
10. تأثير ضغوط العمل علي الأداء

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر موضوع الأداء من الموضوعات التي نالت نصيبا وافرا من قبل المنظرين والدارسين في المجالات الإدارية خلال العقود الماضية، بحيث يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل بالمنظمات، باعتباره المحصلة النهائية لنتائج أعمال المنظمة، كما أنه مؤشر مهم عن مستوى التقدم الحضاري والاقتصادي لجميع الدول المتقدمة والنامية على حد سواء ومن هنا تجدر الإشارة الى أن مستوى الأداء الفردي للعاملين هو الذي ينعكس على أداء المنظمة، لذلك نجد أن غالبية المسؤولين الإداريين يعطون موضوع الأداء أهمية كبيرة للمنظمة، لأن بقاء المنظمة من عدمه يتمحور حول مستوى الأداء، لذلك تسعى المنظمات للابتكار حوافز وطرق جديدة لرفع من الجهود الفردية والجماعية للعاملين ومحاولة اعطاء حلول للمشكلات التي تواجه الأداء الوظيفي.

1. تعريف الاداء الوظيفي:

عرف المير" هو نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة او الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية الاستخدام المعقول للموارد المتاحة.¹

قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين و العمال.²

يعرفه عاشور: علي أنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله. ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول ، نوعية الجهد³ ونمط الأداء. تعبر كمية الجهد عن الطاقة المبذولة من الفرد في عمله خلال فترة زمنية معينة، أما نوعية الجهد فتعني درجة تطابق ذلك الجهد لمواصفات تتسم بالدقة والجودة، أما نمط الأداء هو الطريقة التي يؤدي لها الفرد عمله، هي المخرجات او الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها.⁴

يعرفه اخرون علي أنه جهد منسق للقيام بمهام تتضمن تحويل المدخلات إلى مخرجات ذات جودة تتفق مع مهارات وقدرات وخبرات العاملين بمساعدة العوامل الدافعة وبيئة العمل الملائمة علي القيام بهذا الجهد بدقة وأقصر وقت وأقل تكلفة.⁵

2. أهمية الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي أهمية في أي منظمة و تتجلي هذه الأهمية فيما يلي: تتألف أي عملية من عدة مراحل حتى تخرج للوجود وتنتج منتجات وتحقق الأهداف المصممة لها، كما أنها تحتاج إلى عدة أمور مع بعضها البعض لتنتج مادة جديدة تحقق أهدافها، وهذه العملية قد تكون عمليات انتاج صناعي، أو عملية تقديم الخدمات في المجالات المختلفة.

والأداء هو المكون الرئيسي للعملية، و هو الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان (العنصر البشري) الذي يدير العملية وبحول المواد الخام(الموارد) إلي مواد مصنعة ذات قيمة مادية، يتم بيعها للمستهلك بقيمة أعلى من قيمة الموارد التي استخدمت فيها وقيمة جهد وعمل(إنتاجية) العنصر البشري، ومنه يتحقق الربح.

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أي منظمة تريد النجاح والتقدم، فإذا كان الأداء مرتفع يعد مؤشرا واضحا لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها، فالمنظمة تكون أكثر استقرار وأطول بقاء حين يكون أداء عاملها كما هو

¹ قدور عثمان، ضغوط العمل التنظيمية واثرا على الاداء الوظيفي للعامل الجزائري جامعة تيزي وزو الجزائر، 2017، ص287

² إبراهيم محمد المحاسنة ادارة وتقييم الاداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص105.

³ عاشور أحمد صقر، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص25.26

⁴ توفيق محمد عبد الحسن، التقييم والتميز في الاداء، دار الفكر، القاهرة 2005، ص03

⁵ عبد المجيد أونيس، مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين. ص256.257

مطلوب ويمكن القول بان الأداء الوظيفي للعاملين في أي منظمة ما هو إلا انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين والقادة أيضا.¹

ترجع أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في (مرحلة الظهور، مرحلة البقاء والاستمرارية، مرحلة الاستقرار، مرحلة السمعة والفخر، مرحلة التميز، مرحلة الريادة) حيث أن تطور المنظمة من مرحلة نمو لأخرى إنما يعتمد أساسا على مستوى الأداء بها.

أهمية الأداء الوظيفي لا تتوقف على مستوى المنظمة فقط بل تتعدى ذلك إلى نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.

3. عناصر الأداء الوظيفي:

يتكون الأداء الوظيفي من مجموعة من العناصر هي:

أ. المعرفة بمتطلبات الوظيفة:

وتشتمل المعارف العامة. والمهارات الفنية. والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها ومنهم من يعددها في²

المعرفة الإجرائية: وهي مجموعة الخطوات الواجب اتباعها لإنجاز عمل ما وهي خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها. لذلك يجب الاتفاق على طرق والاساليب المسموح بها و المصرح باستخدامها لتحقيق الاهداف. ومع ان الاجراءات والخطوات المتبعة في انجاز العمل مدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد ونظم وتعليمات الا انه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الاجراءات المتبعة في انجاز العمل. حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين .

وهذا لا ينافي عمليات الابتكار والابداع لدى العاملين ولكن الاتفاق والتفاهم بين المرؤوس ورئيسه قبل اعتماد أسلوب أمر ايجابي في انجاز العمل. ولضمان اتفاهه وعم محالته للنظام والتعليمات و اللوائح والقوانين.

¹ شامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة جامعة محمد بوقرة بومرداس، رسالة ماجستير تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة داس، الجزائر، 2010/2009، ص64-65

² مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة-دراسة نظرية، مخبر التغير الاجتماعي والعلاقات العامة، مجلة التغير الاجتماعي، العدد السادس، جامعة خيضر بسكرة الجزائر، ص483.

المعرفة الوظيفية: وهي خريطة ذهنية خاصة بموضوع معين بمعنى الاجابة على "كيف يعمل شيء ما؟". هذه الخريطة تساعد العامل في تفهم العلاقات بين العوامل المختلفة عن طريق تزويده بصورة ذهنية للموقف، والمعرفة الوظيفية تنشط وتزود المهارات النظرية.

المعرفة الإدارية: أن الأداء يتطلب توفر المعرفة، والتي تمتل نشاطا معلوماتيا ذهنيا يستخدمه العمل لاختيار السلوك المناسب.

معرفة المسؤولية: أن مصطلح المسؤولية مستخدم للتعبير عن العمل المخصص للفرد أو الالتزام المترتب عن تخصيص هذا العمل، وهو يعني جميع الواجبات الازم إنجازها لإتمام عمل ما، وبناء عليه فإن المدير يتولى تحديد المسؤولية لإعفاء الآخرين.

معرفة السلطة: بعد تحديد المسؤولية ليذا من منح السلطة الضرورية لإنجاز العمل بهذا المعنى فإن السلطة تتضمن ناحيتين هما التمكين والنيابة.¹

ب. نوعية العمل: وتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء، كما تمثل درجة الإتقان وجودة المنتج، وذلك بما يتناسب والإمكانات المتاحة.

ج. كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

د. المشاورة والوثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل مسؤولة.

هـ. الوقت: ترجع أهمية الوقت لكونه مورد غير قابل للتجديد او التعويض، فهو رأس مال وليس دخل، مما يكتسب أهمية استغلاله الاستغلال الأمثل في كل لحظة، لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة فهو لا يقدر بثمن.

و. التكلفة: وهي كلفة تحقيق النتائج والأهداف، ومقارنة التكلفة الفعلية مع التكلفة المتوقعة لمعرفة مدى الاختلاف الناتج بينهما.

¹ مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة-دراسة نظرية، المرجع نفسه، ص483.484

4. محددات الأداء الوظيفي:

يتميز بعض الباحثين بن ثلاثة محددات للأداء الوظيفي هي:

أ. **الجهد:** حيث يشر الجهد المبذول إلى الطاقة الجسمية و العقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته.¹

ب. **القدرات:** هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، والتي لا تتغير أو تتقلب خلال فترة زمنية قصيرة

ج. **إدراك الدور أو المهمة :** يشر إلى الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من

خلاله، و تقوم الأنشطة و السلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه بتعريف إدراك الدور . و لتحقيق مستوى

مرضى من الأداء، لا بد من وجود حد أدنى من الإلتقان في كل مكون من مكونات الأداء.

* و في نفس المنحى يميز بعض الباحثين محددات الأداء الوظيفي في ما يلي:

أ. **الدافعية :** إن الجهد المبذول من طرف الفرد لأداء العمل يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد لأداء، فهذا اجهد يعكس

في الواقع درجة حماس الفرد لأداء العمل، فبمقدار ما يكثف الفرد جهده بمقدار ما يعكس هذا درجة دافعيته أداء

العمل.

ب. **قدرات الفرد وخبراته السابقة:** التي حدد درجة فعالية الجهد المبذول..

ج. **إدراك الفرد لدوره الوظيفي:** يعني تصورات و انطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله وعن الكيفية

التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة.

* يرى البعض الآخر من الباحثين أن أداء الفرد في العمل هو محصلة ثلاثة عوامل هي: الرغبة، القدرة و بيئة

العمل.²

أ. **الرغبة :** هي حاجة ناقصة الإشباع تدفع الفرد ليسلك باتجاه إشباعها في بيئة العمل، أو هي تعبر عن دافعية الفرد

وتتألف من محصلة:

– اتجاهاته وحاجاته التي يسعى إشباعها.

– المواقف التي يتعامل معها في بيئة العمل و مدى كوها مواتية أو معاكسة اتجاهاته.

ب. **القدرة:** تعبر عن مدى تمكن الفرد فنيا من الأداء و تتألف بدورها من محصلة:

– المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل.

– المهارة أي التمكن من ترجمة المعرفة أو المعلومات في أداء عملي، أو مهارة استخدام المعرفة.

– مدى وضوح الدور أي الأداء أو السلوك العمي الذي يتوقعه الآخرون.

ج. **بيئة العمل:** تتمثل في ملامح مادية مثل الإضاءة، التهوية، ساعات العمل، التجهيزات، والأدوات المستخدمة،

و أخرى معنوية مثل العاقات بالرؤساء و الزملاء و المرؤوسين

¹ حسن راوية محمد، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 1999 ص216

² عبد المجيد أونيس، مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، مرجع سبق ذكره. ص264.265

5. العوامل المؤثرة في أداء العاملين:

هناك العديد من العوامل التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند التعامل مع السلوك الانساني والأداء، ويعتبر الأداء¹ دالة لمزيج من متغيرات الفرد من ناحية، وخصائص المؤسسة التي يعمل فيها من ناحية اخرى، فالأداء يتأثر بعوامل داخلية تتعلق بالفرد منها(الحاجات، الخصائص الجسمية، الحالة المزاجية، الدوافع...الخ) وعوامل خارجية تتعلق بالمؤسسة منها (أهدافها، ثقافتها، نمط القيادة، السياسة المتبعة...الخ) ويتأثر الفرد بالعديد من العوامل المختلفة والمتشابكة إذ تكاد لا توجد ظاهرة في الحياة الاقتصادية لا تتأثر بالأداء، وإلى جانب تعدد و اختلاف العوامل المؤثرة على الأداء يؤثر الزمان والمكان والعوامل الفيزيائية على الفرد وأدائه، ومن هنا يتضح أنه توجد عوامل تؤدي على رفع الأداء و أخرى تؤدي إلى خفضه حيث تم حصرها في العنصر البشري المميز، والإدارة ومساهمتها بزيادة معدلات الأداء في المؤسسة، والتنظيم ومدى بتوزيع العاملين حسب مهاراتهم، وبيئة العمل المحيطة بالعمل أثناء تأدية العامل لعمله، وطبيعة العمل من حيث أهمية الوظيفة التي يشغلها الفرد، والعوامل الفنية من تكنولوجيا وألات و وسائل اتصال، والأهداف الإدارية التي تتعلق بالمكافئة و الجزاءات والترقيات ونقاط القوة والضعف لدى الفرد وإمكانيات الشخص الفنية التي تساعده على تنمية مهاراته وزيادة إنتاجيته.

اما عناصر(مكونات الأداء) أو ماهية الأنشطة التي يحتويها العمل، والتي يكون مجموعها ما يعرف بالأداء وتتضمن المعرفة بمتطلبات العمل وما يمتلكه الفرد من خبرات عن العمل الذي يؤديه، وكمية العمل المنجز ويتم التعبير عنه من خلال الطاقة العقلية، الجسمية، والنفسية، التي يبذلها الفرد في عمله خلال فترة زمنية معينة خلال أثناء أداء مهامه، ونوعية العمل، وتشمل الدقة، والنظام، الإتقان والتمكين الفني، القدرة على تنفيذ وتنظيم العمل واكتشاف الأخطاء، المثابرة والتفاني والقدرة على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز المهام في مواعيدها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين لتقييم نتائج عمله.

6. مفهوم تقييم الأداء:

يعرف تقييم الأداء على انه: " عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى و نوعية أدائه، و تنفيذ العملية فيما إذا كان الأداء جيدا أم لا و في أية مجالات، هذا الأداء قد يشمل تنفيذ الأعمال المسندة للفرد أو جهوده أو سلوكه".²

¹ علاء ميمي-شبلبي شويطر ، نظام تقييم الأداء الوظيفي وأثره في أداء العاملين في ديوان الموظفين العام الفلسطيني ، مجلة معهد العلوم الاقتصادية/ المجلد22- العدد:01-2019، ص264-265

² سعاد نايف البرنوطي، إدارة الموارد البشرية، ط3، دار وائل لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001، ص 378

كما يعرف كذلك بأنه: " تقدير كفاءة العاملين لعملهم و مسلكهم فيه، وانه نظام رسمي مصمم من اجل قياس و تقييم أداء و سلوك الأفراد أثناء العمل وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة و المنظمة لهذا الأداء و السلوك و نتائجها، خلال فترة زمنية محددة و معروفة."¹

كما يقصد بتقييم الأداء: علي أنه عملية يتم بموجبها تقدير جهود العاملين بطريقة منصفة وعادلة لتجري² مكافئاتهم بقدر ما يعملون و ينتجون، وذلك بالاستناد إلى عناصر ومعدلات يتم بموجبها مقارنة أدائهم بها لتحديد كفاءتهم في العمل الذي يعملون به.

7. طرق تقييم الأداء:

طرق التقييم التقليدي (الوصفي):

وهي الطرق التي تعتمد على التقديرات الشخصية للرؤساء على أداء مرؤوسيههم وهي لا تعتمد على العوامل الموضوعية، وتختلف عن بعضها البعض في تحديدها لأنواع الأحكام المحددة فيها، وهذه الطرق هي وضوحها: (رابعة، 2005، 90)

أ. طريقة الترتيب البسيط:

تعتمد هذه الطريقة على ترتيب الأفراد العاملين بالتسلسل، حيث يضع المقيم كل فرد عامل في ترتيب يبدأ في الأحسن أداء إلى الأسوأ أداء إذ أن كل الأفراد العاملين في القسم يعرفوا بأن بعض الأفراد العاملين أفضل من البعض الآخر.³

تتميز هذه الطريقة بالبساطة وسهولة الاستخدام، أما عيوبها فهو معرفة كيف يكون هؤلاء أفضل من البعض الآخر وما هي درجة الأفضلية كما أن هذه الطريقة عرضة للتأثيرات الشخصية في علاقة المقيم بالفرد العامل، ويمكن معالجة هذا بالاعتماد على أكثر من مقيم لتقليل التحيز.

ب. طريقة المقارنة المزدوجة (الثنائية):

يقوم المقيم هنا بمقارنة كل فرد عامل مع جميع الأفراد العاملين بحيث يتم تحديد مرتب الفرد بين زملاءه، فمثلا كان هناك خمسة أفراد فإنه سيتم تقييم الفرد الأول مع الثاني والثالث وهكذا حتى يتم معرفة من هو الأفضل.

ج. طريقة التدرج:

¹ حنا نصر الله، إدارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2001 ص 169.

² يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص226

⁴ نادر حامد عبد الرزاق ابو شرح، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة أعمال، جامعة الأزهر. غزة، فلسطين، 2010، ص23.24

حسب هذه الطريقة يتم وضع تصنيفات للأفراد العاملين يمثل كل تصنيف درجة معين للأداء، فقد تكون هناك ثلاث تصنيفات كالآتي : الأداء المرضي، الأداء غير المرضي، والأداء المميز، حيث توضح هذه التصنيفات من قبل الإدارة أو المقيم ومن ثم مقارنة أداء الأفراد وفقاً لهذه التصنيفات المحددة مسبقاً، حيث يوضع كل فرد وفقاً لدرجة أداءه. لذلك كل فرد من الأفراد العاملين إما أن يستلم درجة متميزة، أو مرضى، أو غير مرضي.

أ. طريقة التدرج البياني:

تعتمد هذه الطريقة على عدد من الصفات، أو الخصائص التي تتعلق بالعمل والأداء حيث تكون لكل صفة أو خاصية درجة مرقمة، أو مصنفة بشكل متسلسل مثل: كمية الإنتاج، نوع الإنتاج، الإبداع، التعاون وغير . وبناء على ذلك يتم تقييم كل فرد وفقاً لدرجة امتلاكه لهذه الصفات أو الخصائص من قبل المقيم الذي يضع علامة تناسب مستوى أداء الموظف.

8- أهداف تقييم الأداء: يستخدم تقييم الأداء لمساعدة الإدارة في تحقيق أهداف عديدة يمكن تقسيمها إلى¹

مجموعتين رئيسيتين:

- المجموعة الأولى: وهي عبارة عن استخدامات إدارية.

- المجموعة الثانية: وهي عبارة عن استخدامات لتنمية العامل و الفرد.

ومن أمثلة المجموعة الأولى: مساعدة الإدارة في اتخاذ قرارات بشأن الترقية والاستغناء المؤقت و النقل... الخ. كذلك نتائج تقييم الأداء لتحديد الاحتياجات التدريبية لمختلف الوحدات بالمنظمة و في تقييم نتائج التدريب وجدول العمل وطرق الإنتاج وهيكل المنظمة ونماذج الإشراف، وظروف العمل ومعداته، وكوسيلة لتقييم أداء المنظمة و أقسامها المختلفة. وأخيراً فإن نتائج تقييم الأداء قد تستخدم كوسيلة لتقييم إدارة الأجر والمرتبات بالمنظمة.

ومن أمثلة استخدامات تقييم الأداء كوسيلة لتنمية العاملين هو استخدامه لتوصيف نقاط الضعف في الأفراد التي يمكن التغلب عليها خلال برامج التدريب . كذلك استخدامه كوسيلة لتحسين أداء العاملين عن طريق إمدادهم بمعلومات عن أداءهم في الفترة السابقة خلال مقابلات تقييم تتم في فترات منتظم مع رؤسائهم . ويستخدم أيضاً كوسيلة لتنشيط تحفيز أداء العاملين بإشراك العامل في تحديد أنواع من السلوك الجيد وأهداف يسعى إلى تحقيقها. كذلك فهو يعتبر وسيلة جيدة لحفز الرؤساء على ملاحظة أداء مرؤوسيههم خلال العام بهدف اكتشاف

¹ اسماعيل علي بسيوني، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي واقعي، كلية التجارة-بنين، جامعة الأزهر، مصر، 2007-2008، ص256.25.

مواطن الضعف التي تحتاج الى تنمية . واخيرا فانه يستخدم كوسيلة لتوضيح نواحي القوة التي يجب تدعيمها و الاستفادة منها ونواحي الضعف التي يجب التخلص منها.

9. المشاكل التي تعيق عملية تقييم الأداء:

تسعى الإدارة لتحديد المعايير الموضوعية التي تقيس الأفراد العاملين بحيث تعكس الإداء الحقيقي دون تحيز أو تدخل لأي عوامل شخصية مؤثرة سلبا علي نتائج التقييم، وهناك حالات كثيرة تؤدي إلي أخطاء أو ضعف في عمليات التقييم يمكن تلخيصها بالاتي:¹

أ. **المعايير المعتمدة:** قد يتبع المقيمون معايير مختلفة يطبقونها على موظفين يؤدون نفس الأعمال مما يثير حفيظة الموظفين بسبب عدم المساواة في المعاملة. وتمثل المعايير المعتمدة في التقييم مصدر تحيز مهم، لذلك يجب يتم تحديد معايير التقييم بطريقة دقيقة تراعي هذا المصدر المهم للتأثير على العاملين، خاصة وأن تأثيرها يمتد إلى مجموع العاملين في المنظمة. و أن من بين الأخطاء التي قد يمارسها المقيم هو عدم مقدرته على الفرز الدقيق بين معايير التقييم، خاصة وأن استخدام معايير متشددة ولينة على فئة دون غيرها يحدث آثار سلبية على من يخضعون لتقييم.

ب. **تحيز المقيم:** أن لتحيز المقيم له آثار سلبية على عملية التقييم، فقد يقيم الفرد المشرف العامل جيدا على أدائه لأسباب دينية أو سياسية... إلخ. التحيز هو مشكلة أساسية في تصميم أي نظام لتقييم الأداء. ومصادر التحيز متعددة مثل القرابة، الصداقة، الجنس والموطن وغيرها من المصادر التي تجعل عملية التقييم بعيدة عن الموضوعية.

ج. **التساهل أو التشدد:** يميل بعض القائمين علي عملية التقييم الي التساهل مع الأفراد العاملين مما ينعكس على نتائج التقييم بشكل سلبي، وقد يتبع المشرف اسلوب متشدد في التقييم بحيث يتغاضى عن بعض مرؤوسيه بينما يحاسب على كل صغيرة و كبيرة بالنسبة للآخرين. فالنوع الأول من تقييمات يشير إلى التساهل الإيجابي أما النوع الثاني من التقييمات يشير إلى التساهل السلبي، حيث أن الأول يضع تقديرات للأداء الأفراد أكثر مما يستحقوا. في حين أن الثاني يضع التقديرات بمستوى أقل مما يستحقوا.

د. **حادثة التقييم:** قد يعطي المقيم وزنا أكبر للأعمال المنجزة في الفترات الأخيرة من السنة على حساب إنجازات الموظف في بداية السنة التي قد لا يتذكرها بسبب عدم استخدامه سجل للعاملين لتدوين أهم الإنجازات، ويحصل التميز بسبب التأثير الكبير للمقيم بالأحداث التي وقعت مؤخرا أو ما نسميه بأثر الحادثة. فمثلا قد يكون أداء الموظف مثاليا خلال السنة ولكن يصدر عنه قبل أسبوع واحد من عملية التقييم خطأ في الإنجاز في عمله لذلك يترك

¹ يوسف حجيم الطائي وأخرون، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل، مرجع سبق ذكره، ص 261

الخطأ تأثيراً يزيد عن وزنه الفعلي علي تقييم المدير لهذا الفرد أو بالعكس قد يسعى الموظفون إلى تحسين أدائهم في الفترة الأخيرة لإعطاء انطباع جيد عن ادائهم للعام بأكماله.¹

هـ. **تأثير الهالة:** يقصد بتأثير الهالة الميل من قبل المقيم في تحديد أداء الفرد على صفة واحدة إيجابية أو سلبية تؤثر على صفات الأخرى للأفراد العاملين. ويحدث ذلك عندما يقيم المشرف مرؤوسيه سواء بإعطائه تقدير مرتفع أو متدني بسبب تمتعه بخاصية معينة تغلب على نقاط ضعفه. فإذا تكونت لديه القناعة بأن فرد من العاملين هو موظف جيد، فهو يقيمه كذلك بدون التمعن الدقيق في أداءه الفعلي خلال السنة التي يقيمه على أساسها وهذا يحصل أيضاً إذا كان يعتبره موظفاً ضعيفاً، فيحكم على أدائه كذلك. ولمعالجة هذه الأخطاء من الممكن الطلب من المقيم أن يقيم جميع الأفراد على كل فقرة أو صفة مرة واحدة قبل الانتقال إلى الفقرة الثانية. وان تأثير الهالة يبقى محدوداً لأن المدير لا بد وأن يكتشف خطأه في يوم ما. وقد يظهر تأثير الهالة بسبب تأثر المقيم ببعض الصفات والخصائص التي يتميز بها من يقوم بتقويمه مما تظهر النتائج بغير ما قصد بعملية التقييم.

و. **أخطاء التشابه:** في بعض الأحيان يقوم المقيم بتقييم الأفراد العاملين انطلاقاً من تصوراته عن ذاته حيث يسقط ما يحمل هو من صفات على غيره من الأفراد العاملين. فمثلاً لو كان المقيم عدوانياً فإنه ينظر للأخرين بأنهم مثله. وأيضاً لا تظهر هذه الأخطاء بدرجة كبيرة في حالة وجود مقيم واحد حيث سوف يخضع كافة الأفراد في المنظمة إلى نفس الاتجاه في التقييم.

ز. **أخطاء المقارنة:** عندما يقيم الموظف يجب أن يكون ذلك بناء على معايير معتمدة سلفاً وليس على أساس مقارنته بأخرين علي سبيل المثال زميل له في العمل، أو بتقسيم العمال إلى فئات أو مجموعات والحكم على كامل أعضاء كل فئة بشكل عام عن طريق مقارنة فئة بأخرى وتصنيفاً للفئات من العاملين بفئات ذات أداء مرتفع أو متوسط أو متدني لأن ذلك يكون على حساب العدالة في التمييز بين الأفراد. وإتباع الأسلوب الشمولي الأيسر من ناحية العملية للمقيم في إجراء التقييم المطلوب منه.

10- تأثير ضغوط العمل على الأداء:

يرى العديد من الباحثين والدارسين ان علاقة الضغوط بالأداء تأخذ عدة أشكال ولذلك لم يكن هناك اجماع على شكل العلاقة، بحيث يراها البعض علاقة خطية سالبة، ويرى بان ضغوط هي عبارة عن عقبات تعيق الفرد على القيام بعمله بالشكل المناسب، وتكون ذي تأثير سلبي علي أداء العمل .

ويرى البعض الأخر أنها علاقة خطية موجبة، وينظر أصحاب هاذ الاتجاه إلى الضغوط على أنها بمثابة محفزات تزيد من رغبة العاملين في الانجاز ورفع التحدي، وأكثر من هاذ فإن وجود مقدار معقول من ضغوط العمل

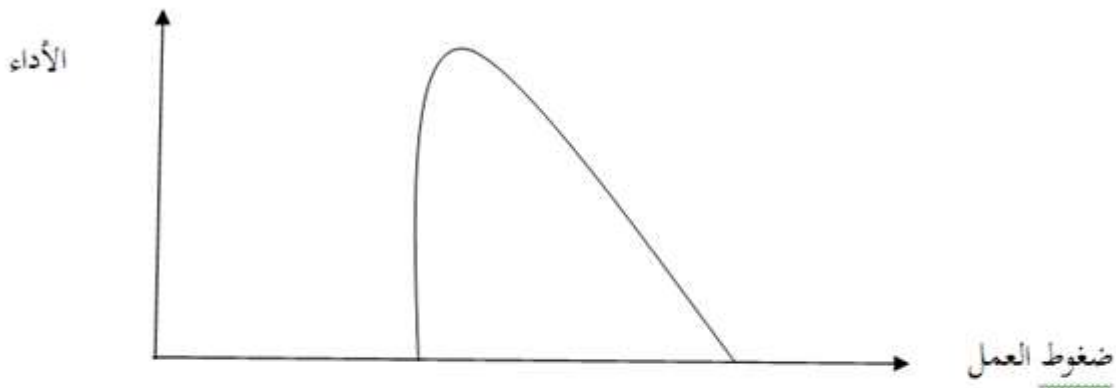
¹ يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل، المرجع نفسه، ص 261.262

يجعل إفراز مادة الأدرينالين اللازمة لنشاط وحيوية الجسم في أنسب صورة بالشكل الذي يزيد من أداء العاملين، فوجود مستوى منخفض من الضغوط لن يكون له تأثير علي مستوى الأداء ويكون ادائه ضعيفا.

ويرى فريق ثالث أنها تكون علي شكل منحني، وأنه عندما يتعرض الشخص لمستوى منخفض أو معدوم من الضغوط، فإن الفرد أدائه يبقى كما هو ولا يبدي أي تحسن، أما إذ تعرض الفرد لمستوى مرتفع من الضغوط، فإن الفرد سيصرف طاقاته في محاولة السيطرة والتكيف مع هاته الظروف الأمر الذي ينعكس على إنتاجيته وأدائه.

أما عندما تكون الضغوط في مستوى معتدل، فإن ذلك يشكل تحديا في إيجاد حلول للمشاكل واتخاذ قرارات عملية، وبالتالي يرتفع مستوى أدائه لأنه يمثل جزء من الاثارة لحياة العمل لكي يشعر الفرد بنوع من التسلية والتحدي والتجديد.¹

شكل رقم 6: علاقة ضغوط العمل بالأداء:



وهذا ما يوضحه الشكل الذي يأخذ شكل حرف U مقلوب باللغة الانجليزية أن مقدار منخفض أو عالي من الضغوط قد لا يكون مثيرا او مسببا للأداء، في حين أن مقدار مناسب لضغوط العمل قد يكون مثيرا.

¹ محمود وليد سرهود، علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي لدى عمال جامعة الوادي، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، قسم العلوم الاجتماعية ، تنظيم وعمل، جامعة الوادي، الجزائر، 2016-2017 ص85.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تم التطرق إلى مجموعة من المفاهيم النظرية حول الأداء الوظيفي الذي هو درجة تحقيق وإتمام المهام والمسؤوليات المختلفة المكونة للوظيفة التي يشغلها الفرد وبما يحقق أهداف المنظمة وهذا من خلال تحسين هذا الأداء من حيث الجودة والتنوع وبواسطة التدريب المستمر للعاملين، ويتكون من عدة عناصر وله محددات وعوامل تؤثر فيه، وتقييم الأداء هو الطريقة أو العملية التي يستخدمها أرباب العمل لمعرفة أي من الأفراد أنجز العمل وفقا لما ينبغي له أن يؤدي، بالإضافة الى طرق وأهداف التقييم والمشاكل التي تعيق عملية الأداء بغرض معرفة مكانم الضعف ومحاولة اعطاء حلول لها لاستمرار المنظمة.

الفصل الرابع:

مجالات الدراسة الميدانية

مدخل عام حول المؤسسة محل الدراسة

1- الدراسة الاستطلاعية

2- مجالات الدراسة

3- المنهج المتبع

4- أدوات الدراسة

5- تحديد العينة

تمهيد:

بعد التطرق إلى الجانب النظري من الدراسة التي تدور حول ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي؛ سوف نتقل إلى الجانب الميداني للدراسة حيث قمنا بدراسة استطلاعية للمؤسسة تم من خلالها التعرف على بعض الجوانب التي تهم البحث؛ والقيام بتحديد مجتمع البحث واختيار العينة؛ وتقنية البحث المتمثلة بالاستمارة والملاحظة والاستمارة بالمقابلة؛ وكذلك مجالات الدراسة الزماني والمكاني.

تقديم للمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة

تضم ولاية غرداية هياكل صحية متعددة متمثلة في أربع (04) مؤسسات عمومية استشفائية وأربع (04) مؤسسات عمومية للصحة الجوارية و مؤسسة استشفائية مخصصة في الأمومة و الطفولة تتوزع على كل من غرداية، متليلي، القرارة و المنيعه إضافة إلى المؤسسات العمومية الخاصة.

وتعتبر المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري يوم الشهيد بمتليلي من أهم المؤسسات الصحية على مستوى ولاية غرداية لاسمه و مكانته، و يتضح لنا هذا الدور من خلال الأعمال التي تقوم بها على مستوى الدوائر الإدارية التي تغطيها، إضافة إلى فئة البدو و الرحل.

تقع هذه الأخيرة بدائرة متليلي ولاية غرداية التي تبعد عنها بمسافة 42 كلم و عن عاصمة الجزائر بـ 642 كلم، و قد تم إنشاءها في 01 أفريل 1981 و التي كانت تسمى القطاع الصحي بمتليلي، كما أنها تغطي حوالي 72633 نسمة معظمهم يقطنون بالمناطق الحضرية وشبه حضرية، 90% موزعة على مساحة 25 كم² بكثافة سكانية تختلف من بلدية إلى أخرى بـ 2.28 نسمة/كم².

أما بالنسبة للحدود الصحية الإقليمية للمؤسسة العمومية الاستشفائية تحدها:

- شمالا: المؤسسة العمومية الاستشفائية والمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بغرداية والقرارة.
- جنوبا: المؤسسة العمومية الاستشفائية والمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالمنيعه.
- شرقا: المؤسسة العمومية الاستشفائية و المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بورقلة.
- غربا: المؤسسات الصحية لكل من البيض و الأغواط.

كما تضم المؤسسة خمسة (05) بلديات و هي: متليلي، زلفانة، سبب، حاسي لفحل و المنصورة.

تم إنجاز المؤسسة العمومية الاستشفائية من طرف شركة فرنسية تسمى بويغ بتاريخ: 1981/04/01 وفتحت أبوابها بصفة رسمية بتاريخ: 1985/01/01 بالبناء الجاهز بـ 120+30 سرير، مجهز بأحدث الوسائل و معدات طبية و موارد بشرية مختصة في شتى المجالات الصحية، إضافة إلى إنجاز وحدات صحية قاعدية بمختلف الأحياء عبر البلديات، حيث تجاوزت 17 وحدة قاعدية صحية، وهذا كله يتجه نحو القاعدة التي بنيت عليها الصحة العمومية تحت شعار "الصحة للجميع".

في سنة 2007 بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم: 140/07 المؤرخ في: 19 ماي 2007 أجريت تعديلات جديدة في قطاع الصحة، حيث انقسم القطاع الصحي إلى مؤسستين و هما: المؤسسة العمومية الاستشفائية الذي أصبح المقر الجديد) الذي أنجز من النوع الجاهز)حي تيمكرت بطاقة إستعاب 120+30سرير، وسمي بمستشفى 18 فيفري تخليدا لذكرى "يوم الشهيد". و كذلك المؤسسة العمومية للصحة الجوارية مع خلق مصالح و وحدات جديدة و استغلال بعضها التي كانت في السابق شبه مغلقة.

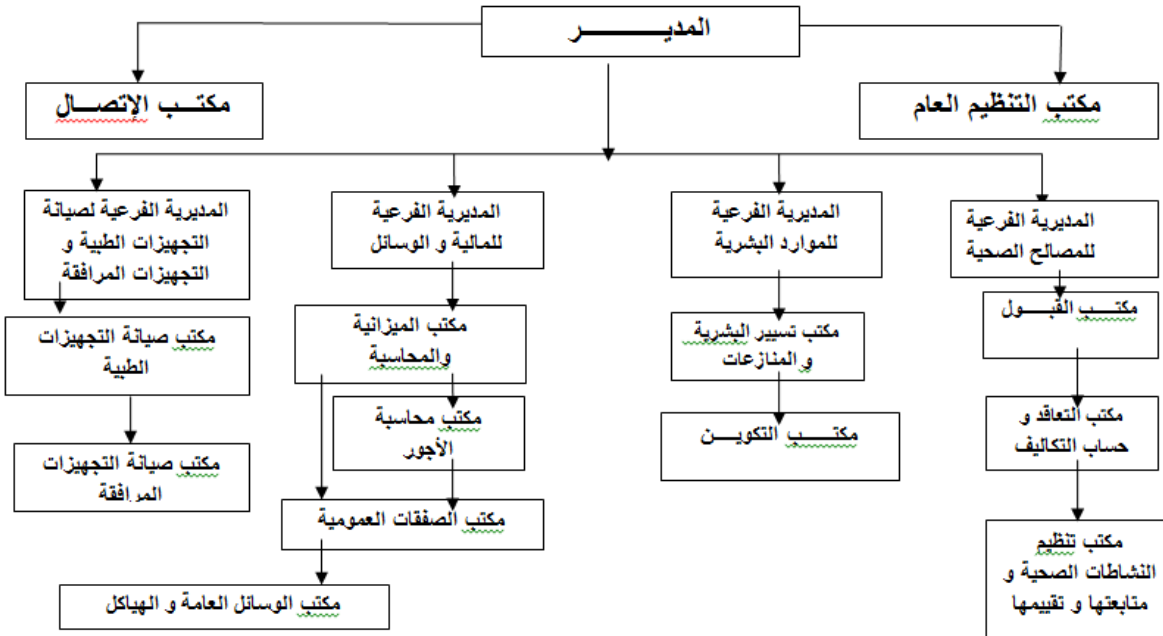
وحسب مقاييس الوزارة الوصية صنف المؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليبي في الدرجة "ج" أي "C" نظرا للتطورات التي استحدثتها وزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات في السنوات الأخيرة و المتمثلة في زيادة طاقة الاستيعاب للمؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليبي بـ 20 سرير تتوزع عبر المصالح الاستشفائية.

الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتحليله

أولاً: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية:

تشكل المؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليبي تبعاً للقرار الوزاري المشترك رقم:

2014/07 المؤرخ في: 19 ماي 2007 المتعلق بتحديد مخطط التنظيم الإداري للمؤسسات العمومية الاستشفائية من مديرية عامة و أربع (04) مديريات فرعية تضم عدة مكاتب تتوزع مهامها و مسؤولياتها حسب طبيعة المديرية التابعة لها دون وجود مرجع تنظيمي يحدد مهام كل مديرية و مكتب، و الشكل التالي يوضح ذلك.



المصدر: المديرية الفرعية للصحة

ثانياً: تحليل الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية:

تتكون المؤسسة العمومية إدارياً حسب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في: 20 ديسمبر 2009 المتعلق بتحديد النظام الداخلي للمؤسسات العمومية الاستشفائية من مدير يعين من طرف الوزير مكلف بالمهمة الإدارية و التنفيذ و له كامل الصلاحيات بصفته المسؤول الأول على مستوى المؤسسة و يساعده في إدارة مهامه أربعة مدراء فرعيين و هم كالتالي:

أ- المكاتب الملحقة بالمدير:

- مكتب التنظيم العام أو الأمانة: كان يعرف سابقاً بالأمانة العامة، تقوم بالإشراف على بعض الأعمال كتنظيم مواعيد المدير، تسجيل الوارد و الصادر، استقبال البريد و المكالمات.....إلخ.

● **مكتب الاتصال:** مكتب أستحدث في ظل الإصلاحات الجديدة، من مهامه:

- الاتصالات الداخلية و الخارجية و التنسيق بين مختلف المكاتب التابعة للمؤسسة.
- الإشراف على الاجتماعات التي تخص المؤسسة (اجتماعات مجلس الإدارة، المجلس الطبي، اللجان المختلفة.... إلخ).

ب- المديرية الفرعية للمصالح الصحية:

تسهر على تنفيذ مهام النشاط الرئيسي للمؤسسة المتمثل في:

- تنظيم و متابعة تنفيذ البرامج المتعلقة بالخدمات الصحية الاستشفائية و الوقائية و تقييمها.
 - إعداد تقارير النشاطات السنوية.
 - تشرف على جميع النشاطات الاستشفائية و غير الاستشفائية.
- كما تضم المديرية ثلاث مكاتب: مكتب القبول، مكتب التعاقد و حساب التكاليف، مكتب تنظيم النشاطات الصحية و متابعتها و تقييمها.

ج- المديرية الفرعية للموارد البشرية:

تدعم المصالح الصحية بالموارد البشرية كالأطباء، شبه الطبيين و الإداريين، كما تهتم بجميع الأعمال المتعلقة بها من الناحية الوظيفية:

- التعيين، الترقيات و العقود.
 - إعداد مخطط تسيير الموارد البشرية و العمل على تنفيذه.
 - تحديد احتياجات المؤسسة الآنية و المستقبلية من العمال.
- و تضم مكاتبين و هما: مكتب تسيير البشرية و المنازعات و مكتب التكوين.

د- المديرية الفرعية للمالية و الوسائل:

تدعم المصالح الصحية بالوسائل المادية و تقوم هذه المديرية بوظيفتين أساسيتين و هما:

- التسيير الإداري للموظفين و تنسيق عملهم.
 - التسيير المالي و ذلك بمتابعة الميزانية العامة للمؤسسة.
- و تضم هذه المديرية ثلاث مكاتب: مكتب الميزانية و المحاسبة و الذي بدوره يتفرع إلى مكتب محاسبة الأجور، مكتب الصفقات العمومية و مكتب الوسائل العامة و الهياكل . ومن مهام المكتب الأول نذكر:
- إعداد كشوفات الأجور . - إعداد حوالات الدفع.
 - متابعة عمليات التسديد . - التأكد من الاعتمادات الممنوحة لكل عملية على حدى.

هـ- المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية و التجهيزات المرافقة:

تهتم هذه المديرية بالسهر على التمويل للمؤسسة بل اللازمة، وهي تتكون من المتطلبات الضرورية للهيكل الصحية والإدارية من معدات طبية، مستلزمات المكاتب، تجهيزات مختلفة وغيرها من الوسائل اللازمة و هي تضم مكاتبين: مكتب صيانة التجهيزات الطبية و مكتب صيانة التجهيزات المرافقة.

1- الدراسة الاستطلاعية:

تمثل الدراسة الاستطلاعية خطوة مهمة عند القيام بأي بحث علمي؛ فهي تمكن الباحث من معرفة الاجراءات التي تتطلبها الدراسة؛ وإيجاد السبل المناسبة عند حدوث عراقيل أو ظهور مشاكل؛ حيث قمنا بزيارة المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؛ وتم خلالها مقابلة نائب المدير الذي قام بتزويدنا بالوثائق التي تحتوي على الهيكل التنظيمي للمؤسسة؛ وكيفية سير العمل من خلال العمل اليومي وكذلك عن طريق المناوبة الليلية لبعض العمال وذلك لسهر على تقديم خدمات تليق بمستوى المؤسسة؛ كما قمنا بمقابلة بعض الاداريين وشبه الطبيين الذين يعملون بالمؤسسة والذين زدونا عن حالة المؤسسة والظروف التي تمر بها؛ حيث صرحوا بأن هناك نقص في العمال نتيجة اتجاه أغلب العمال القدماء للتقاعد ولم يتم تعويضهم بعمال جدد مما يؤدي الى زيادة في أعباء العمل.

2- مجالات الدراسة**أ- المجال المكاني:**

كل بحث سوسولوجي يتطلب مجال مكاني تتم فيه إجراءات الدراسة الميدانية ويقصد به الحيز الجغرافي الذي يحتضن دراستنا الميدانية.

وقد أجريت الدراسة الميدانية في المؤسسة الاستشفائية بمتليلي-غرداية.

ب- المجال الزمني:

-المجال الزمني هو المدة التي استغرقتها الدراسة الميدانية بالمؤسسة الاستشفائية ببلدية متليلي-غرداية.

بدأنا من 2020/04/14 - الى غاية 2020/09/10

3- المنهج المتبع:

إن كل دراسة علمية تحتاج إلى منهج يوافق البحث يقوها للوصول إلى نتائج وحقائق متوخاة من هذا البحث فالموضوعات السوسولوجية لا بد على الباحث تطبيق منهاجاً يستجيب لطبيعة الموضوع.¹

• يعرف المنهج: بأنه عبارة عن أسلوب من أساليب التنظيم الفعالة لمجموعة من الأفكار المتنوعة والهادفة للكشف عن حقيقة تشكل هذه الظاهرة أو تلك.¹

¹ أحمد عياد، مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، 2009، ص31.

- وفي تعريف آخر للمنهج: هو فن تنظيم صحيح لسلسلة من الأفكار سواء من أجل الكشف عن الحقيقة حين لا تكون المعلومة لدينا أو من أجل البرهنة عليها ولثباتها وإثباتها من أجل البرهنة عليها للآخرين وإثباتها بجوانبها المختلفة لهم حين تكون على معرفة وإلمام كامل بها.²
- المنهج الوصفي: يعرف بأنه أسلوب من أساليب التحليل الذي يعتمد على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية وتفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة.³

إن اختيار أي منهج ليس بالأمر الذي يكون فيه للباحث حرية الاختيار بل موضوع هو الذي يفرض عليه في أغلب الأحيان المنهج المتبع وحتى الأدوات، ولهذا اعتمدت في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليل الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كيميا وكيميا، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى.⁴

4- أدوات الدراسة:

يعتمد المنهج البحثي أيا كان نوعه من أدوات ووسائل لجمع البيانات والمعلومات التي يستعين بها الباحث ويستخدمها في الإجابة على ما أثاره من تساؤلات والتحقق من الفروض المصاغة وصولاً إلى النتائج المتعلقة بمشكلة الدراسة وللإجابة عن الأسئلة التي تحددت بها مشكلة البحث، والأداة هي الوسيلة المستخدمة في البحث سواء كانت تلك الوسيلة متعلقة بجمع البيانات أو بالتصنيف والجدولة.⁵

من خلال طبيعة الدراسة وطبيعة البيانات والمعلومات المراد الحصول عليها من أفراد عينة الدراسة فقد انصب الاهتمام على:

¹ محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، ط2، 1999، ص35.

² محمد عبد الغني عوض، ومحسن أحمد الحضيرى، الأسس العلمية لكتابة رسائل الماجستير والدكتوراه، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر، 1992، ص42.

³ علي الغربي، أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، دار الفائز للطباعة والنشر والتوزيع، مخبر علم الاجتماع والاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، ط2، 2009، ص83.

⁴ محمد عبيدات وآخرون، البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر للطباعة، النشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001، ص87.

⁵ سلاطينة بلقاسم، أسس البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2009، ص77.

-الاستمارة بالمقابلة: هي أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة يجري تعبئتها من قبل المستجيب وتستخدم لجمع البيانات بشأن رغبات المستجوبين، وكذلك الحقائق التي هم على علم بها، إضافة إلى أنها تقرب الباحث من المبحوثين، إذا كانوا متواجدين في أماكن متفرقة¹.

حيث تمثل الأداة الدراسية التي تم الاعتماد عليها بحيث تم تصميمه بغرض جمع البيانات الأولية من أفراد العينة، وقد تم الاعتماد في تصميم الاستمارة على عدد من الدراسات السابقة وتم عرضه على الأستاذ المشرف، وبعد تعديله تم توزيع 70 استمارة على أفراد عينة الدراسة، وذلك خلال شهر سبتمبر، إذ تم استرجاع 58 استبيان، حيث تم استبعاد 02 منها نتيجة لعدم صلاحيتها للتحليل، ولخص عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل إلى 56 استبيان، أي ما نسبته 80% من إجمالي مجتمع الدراسة.

- تهدف هذه الاستمارة إلى معرفة تأثير الضغوط على الأداء الوظيفي على مستوى المؤسسة الاستشفائية بمتليلي-غرداية، فقد تم إعداد الاستمارة انطلاقاً من الأسئلة والفرضيات المطروحة لدينا، حيث مر تصميم الاستمارة قبل الشروع في عملية توزيعها بالمراحل التالية:

- إعداد استمارة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.
- عرض الاستمارة على المشرف من أجل تقييم مدى ملائمتها لجمع البيانات، وتعديلها الأولي حسب توجيهاته.
- توزيع الاستمارة بشكلها النهائي على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وذلك بعد أخذ الموافقة من المشرف.

وقد تم تقديم هذه الاستمارة بفقرة تعريفية نحث فيها الموظفين على التعاون والصدق في الإجابة، حيث تم تقسيمها إلى أربعة محاور:

المحور الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية لمجتمع الدراسة ويتكون من ستة فقرات تخص: "الجنس، الفئة العمرية، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخبرة، نوع الوظيفة، الدخل الشهري"، قصد التعرف على خصوصيات المبحوثين.

المحور الثاني: يتعلق بسوء علاقات العمل وهو يحتوي على أسئلة من 7 إلى 15.

المحور الثالث: يتعلق بالأداء وهو يحتوي على أسئلة من 16 إلى 25.

المحور الرابع: يتعلق بالاستقرار السوسيو مهني وهو يحتوي على أسئلة من 26 إلى 44.

بالإضافة إلى بعض الأدوات التدعيمية التي تم الاعتماد عليها للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة تمثل فيما يلي:

¹ فوزي غرابية وآخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط3، 2002، ص71.

المقابلة الشخصية

تعرف المقابلة على أنها تفاعل يتم عن طريق موقف المواجهة يستطيع فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستشير معلومات أو أداء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين، للحصول على بعض البيانات الموضوعية¹.

وذلك من خلال مقابلة شخصية لنائب المدير المؤسسة وبعض المسؤولين بها بغرض إعطاء توضيحات ومعلومات تساعدنا في دراستنا وشرح توضيح مضمون الاستمارة للعينة، ومن خلال الزيارات الميدانية للمؤسسة محل الدراسة، وسمح مسؤوليها لنا بالتنقل والاستفسار، سمحت لنا الفرصة بأخذ ملاحظات مهمة حول طريقة تقديم الخدمات ومدى اهتمام الإدارة بتصرف العاملين، ما سيساعد لاحقاً في تفسير النتائج والتعليق عليها.

الملاحظة: تعني الاهتمام أو الانتباه إلى الشيء أو حدث أو ظاهرة بشكل منظم عن طريق الحواس حيث نجمع خبراتنا من خلال ما نشاهده أو نسمع عنه، و الملاحظة العلمية تعني الانتباه للظواهر و الحوادث بقصد تفسيرها و اكتشاف أسبابها و الوصول إلى القوانين التي تحكمها.²

وثائق الدراسة: تم الاعتماد على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت لنا بعض المعطيات والبيانات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي للمؤسسة بمختلف مصالحها المقدمة، وبعض معلومات حول طبيعة نشاط المؤسسة ووظائفها.

5- تحديد العينة:

العينة: هي مجموعة جزئية من مجتمع البحث ومثلة لعناصر المجتمع أفضل تمثيل حيث يمكن تعميم نتائج تلك العينة على المجتمع بأكمله وعمل استدلالات حول معالم المجتمع.³

تعتبر مرحلة تحديد عينة الدراسة من أهم الخطوات المنهجية الأساسية في البحوث الاجتماعية، وهي تتطلب من الباحث الدقة البالغة إذ يتوقف عليها إجراء البحث وخطته وكذا نتائج الدراسة، والتي يثبت صدقها لكن الأمر ليس سهلاً، حيث أن موضوع البحث يعتبر موضوع معقد؛ وهو تأثير الضغوط على الأداء الوظيفي.

ونظراً للعدد المعتبر من عمال مؤسسة البحث المتمثلة في مستشفى متليلي؛ تم الاعتماد على المسح الشامل بالعينة حيث بلغ عدد عمال المستشفى 70 عاملاً؛ وبلغ عدد الموظفين الذين شملتهم الدراسة 56 موظف؛ وبسبب جائحة كورونا سجلنا غياب بعض الموظفين لأسباب وقائية.

¹ محمد علي محمد علم الاجتماع والمنهج العلمي دار المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر، 2008، ص 228.

² جودت عزت عطوي: أساليب البحث العلمي: مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2007؛ ص 120

³ عباس محمد خليل وآخرون، مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار المسيرة، عمان، الأردن، ط 1، 2007 ص 217.

الفصل الخامس:

عرض وتحليل بيانات فرضيات

- 1- خصائص عينة البحث
- 2- تحليل بيانات البحث حسب الفرضيات
- 3- تحليل نتائج جداول الفرضية الأولى
- 4- استنتاج جزئي لجدول الفرضية الأولى
- 5- تحليل جداول الفرضية الثانية
- 6- الاستنتاج العام
- 8- التوصيات والمقترحات

1- خصائص عينة البحث:

يتميز مجتمع بحثي بجملة من الخصائص نستعرضها في الجداول التالي:

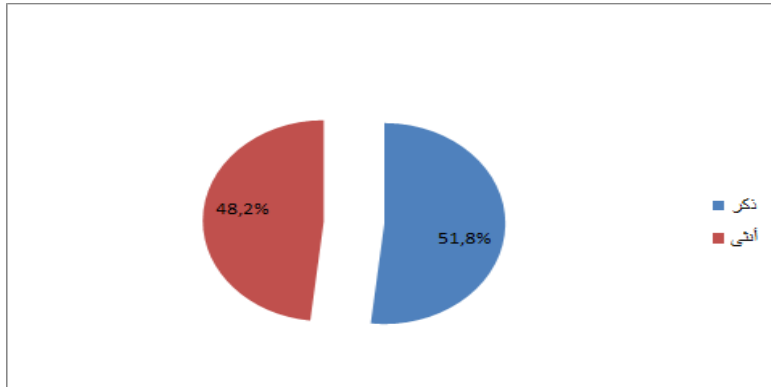
أ-الجنس:

الجدول رقم (01): يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس.

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
51.8 %	29	ذكر
48.2 %	27	أنثى
100%	56	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 51.8 % من نسبة المبحوثين تمثل فئة الذكور تليها نسبة 48.2 % لجنس الإناث، وهذا يعني أن المؤسسة لديها العمال من كلا الجنسين بشكل متقارب، وهذا طبيعياً نظراً لطبيعة العمل في المؤسسات الاستشفائية فهو مناسب لكلا الجنسين.

الشكل (01): يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس.



ب-الفئة العمرية:

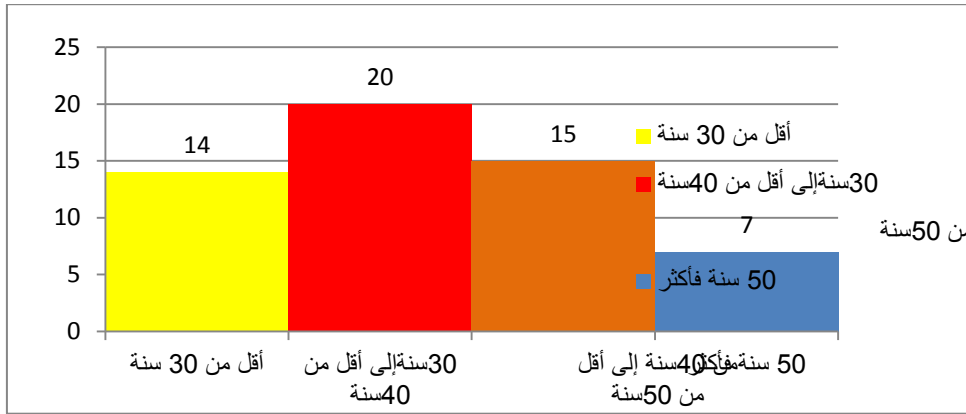
الجدول رقم (02): يبين توزيع المبحوثين حسب الفئة العمرية.

النسبة المئوية %	التكرار	الفئة العمرية
25%	14	أقل من 30 سنة
35.7%	20	30 سنة إلى أقل من 40 سنة
26.8%	15	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة
12.5%	7	50 سنة فأكثر
100%	56	المجموع

من خلال معطيات الجدول نلاحظ أن أغلب المبحوثين ينتمون للفئة العمرية من 30 إلى أقل 40 سنة ونسبة 35.7%، وتليها الفئة العمرية من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة بنسبة 26.8%، ثم تليها الفئة العمرية الأقل من 30 سنة بنسبة 25%، ثم تليها الفئة الأكبر من 50 سنة بنسبة 12.5%.

من خلال القراءة الإحصائية أن الفئة العمرية من 30 إلى أقل 40 سنة، وهو السن الذي يمون فيه الفرد قادرا على العطاء والعمل وأداء المهام على أحسن وجه، وهو الشيء الذي يكون في صالح المؤسسة، كما تقل نسبة تركه للوظيفة وذلك لحرصه على عمله وعدم التفريط فيه ويزيد رضاه عن عمله إضافة إلى زيادة الإنتاجية وكفاءة أدائه.

الشكل (02): يبين توزيع المبحوثين حسب الفئة العمرية.



ج- الحالة الاجتماعية:

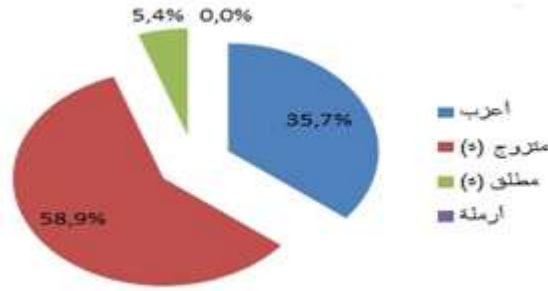
الجدول رقم (03): يبين توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية.

النسبة المئوية %	التكرار	الحالة الاجتماعية
35.7%	20	أعزب
58.9%	33	متزوج (ة)
5.4%	3	مطلق (ة)
0%	0	أرملة
100%	56	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أغلب المبحوثين متزوجون بنسبة بلغت 58.9%، بينما بلغت نسبة العزاب 35.7%، في حين نجد نسبة المطلقين 5.4%.

من هنا نجد أن أعلى نسبة سجلت عند المتزوجين سواء ذكورا أو إناث وهذا راجع إلى أن القطاع الصحي يسعى جاهدا لتحسين الخدمات المقدمة لعماله لتحقيق الاستقرار المهني الذي يساعدهم على تكوين وبناء أسرة ومواجهة متطلبات الحياة وضغوطها من أجل تحسين الخدمات المقدمة.

الشكل (03): يبين توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية.



د- عدد سنوات الخبرة:

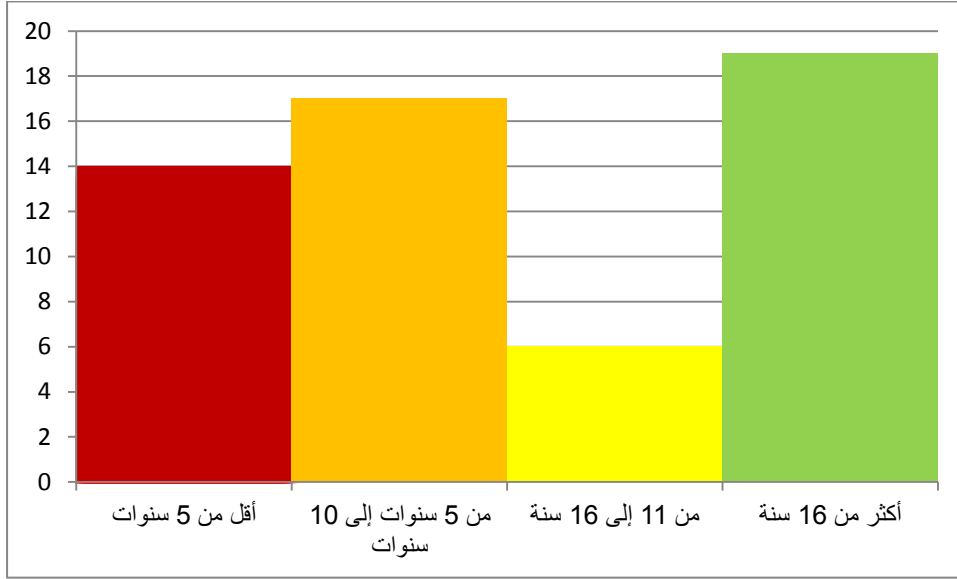
الجدول رقم (04): يبين توزيع المبحوثين حسب عدد سنوات الخبرة.

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	14	25%
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	17	30.4%
من 11 إلى 16 سنة	6	10.7%
أكثر من 16 سنة	19	33.9%
المجموع	56	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن المبحوثين الذين يمتلكون الخبرة أكثر من 16 سنة هم الفئة السائدة وذلك بنسبة 33.9%، ثم تليها الفئة من 5 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة 30.4%، تليها الفئة أقل من 5 سنوات بنسبة 25%، ونسبة 10.7% للفئة المحصورة بين 11 و 16 سنة.

نستنتج من النتائج المتحصل عليها من الجدول أن أكبر نسبة من الموظفين لديهم خبرة أكبر من 16 سنة وهذا راجع إلى أن الخدمات الصحية تتميز بالدقة وتكون مختلفة من فرد لآخر لهذا تسعى دوما المؤسسات الاستشفائية إلى التمسك بعمالها ذوي الخبرة بإشباع حاجاتهم النفسية والمادية وتوفير الظروف المساعدة على العمل من أجل تخفيف التوترات وضغوط العمل لتحقيق الراحة النفسية والجسدية لعمالها. كما أن الأقدمية تلعب دورا مهما في مساعدة العمال على اكتساب مهارات عملية وفكرية جيدة.

الشكل (04): يبين توزيع المبحوثين حسب عدد سنوات الخبرة.



هـ - نوع الوظيفة:

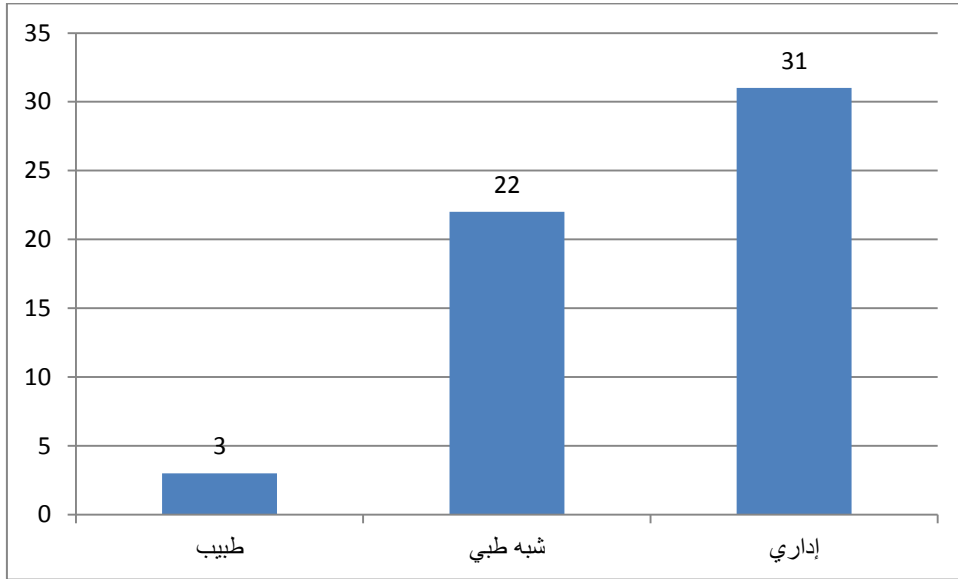
الجدول رقم (05): يبين توزيع المبحوثين حسب نوع الوظيفة.

النسبة المئوية %	التكرار	نوع الوظيفة
5.4%	3	طبيب
39.3%	22	شبه طبي
55.4%	31	إداري
100%	56	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية المبحوثين إداريين حيث بلغت نسبتهم 55.4%. تليها نسبة شبه طبيين وقدرت بـ 39.3%، وفي الأخير بلغت نسبة الأطباء 5.4%.

نستخلص أن أغلبية العينة عمال تليها شبه طبيين، بينما عدد الأطباء قليل مقارنة بالإداريين وبالشبه الطبيين وهذا راجع لنوع الخدمات التي يقدمونها فالعمال يساهمون في حسن سير الوحدة العلاجية ويعتبرون ركيزة المستشفى والشبه الطبيون يقومون بخدمات التمريض والتحليل الطبية وهما الأكثر تواجدا بالمؤسسات الاستشفائية بينما الأطباء يقومون بتشخيص المرض وعلاجه وهو عمل مجهد يحتاج إلى الدقة والتركيز والراحة النفسية والجسدية وهذا ما يجعل الأطباء أقل نسبة وأعلى أجرا.

الشكل (05): يبين توزيع المبحوثين حسب نوع الوظيفة.



و-الدخل الشهري:

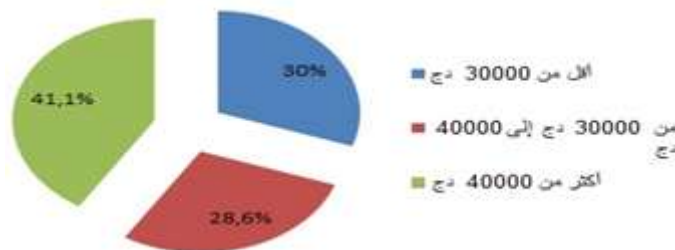
الجدول رقم (06): يبين توزيع المبحوثين حسب الدخل الشهري.

النسبة المئوية %	التكرار	الدخل الشهري
30%	17	أقل من 30000 دج
28.6%	16	من 30000 دج إلى 40000 دج
41.1%	23	أكثر من 40000 دج
100%	56	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أغلب المبحوثين يفوق دخلهم الشهري 40000 دج، حيث قدرت النسبة ب 41.1%، تليها نسبة 30% للدخل الشهري الأقل من 30000 دج، في حين نجد نسبة الأفراد الذي دخلهم الشهري من 30000 دج إلى 40000 دج 28.6%.

نجد مما سبق أن الأجر مرتبط بالأقدمية في العمل فكلما زادت سنوات العمل زاد الأجر وذلك راجع إلى ما تقدمه المؤسسة من حوافز وعلاوات لعمالها على ما يقدمونه من خدمات وذلك من أجل تحقيق استقرار مادي بغرض تحفيزهم لتقديم خدمات صحية أفضل.

الشكل (06): يبين توزيع المبحوثين حسب الدخل الشهري.



2 - تحليل بيانات البحث حسب الفرضيات:

3- تحليل نتائج جداول الفرضية الأولى:

الجدول رقم (07): يبين تقييم مستوى الأداء الوظيفي وعلاقته بعلاقة أفراد العينة مع الرئيس.

المجموع		تقييم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك							
		أداء عال		أداء متوسط		أداء ضعيف			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%100	55	%25.5	14	%70.9	39	%3.6	2	جيدة	علاقتك برئيسك
%100	1	%0	0	%100	1	%0	0	سيئة	
%100	56	%25	14	%71.4	40	%3.6	2	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أغلب المبحوثين صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي متوسط بنسبة %71.4، وتدعمها نسبة %100 ممن لهم علاقة سيئة مع رئيسهم، وفي حين نجد بعض المبحوثين صرحوا أن مستوى الأداء عال بنسبة %25، وتدعمها نسبة %25.5 ممن لهم علاقة جيدة مع رئيسهم، بينما نجد ممن صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي ضعيف بنسبة %3.6، وتدعمها نسبة %3.6 ممن لهم علاقة جيدة مع رئيسهم. ومن خلال القراءة الإحصائية نجد أن أغلب المبحوثين تربطهم علاقة جيدة مع الرئيس مما يؤدي ذلك إلى أداء متوسط، وهذا راجع المهارات الإدارية القيادية كبناء العلاقات التي بدورها تحتاج إلى مهارة التواصل وفض النزاعات التي يتحلى بها الرئيس في عملية تنظيم الآخرين والتعاون معهم لتحقيق هدف مشترك يعود بالإيجاب على الأداء الوظيفي.

الجدول رقم (08): يبين تقييم مستوى الأداء الوظيفي وعلاقته بأفراد العينة مع زملائهم.

المجموع		تقييم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك							
		أداء عال		أداء متوسط		أداء ضعيف			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%100	48	%26.1	12	%69.6	32	%4.3	2	جيدة	علاقتك بزملائك
%100	10	%20	2	%80	8	%0	0	عادية	
%100	56	%25	14	%71.4	40	%3.6	2	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أغلب المبحوثين صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي متوسط بنسبة %71.4، وتدعمها نسبة %80 ممن لهم علاقة عادية مع زملائهم في العمل، وفي حين نجد بعض المبحوثين صرحوا أن مستوى الأداء عال بنسبة %25، وتدعمها نسبة %26.1 ممن لهم علاقة جيدة مع زملائهم في العمل، بينما نجد ممن صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي ضعيف بنسبة %3.6، وتدعمها نسبة %4.3 ممن لهم علاقة جيدة مع زملائهم في العمل.

ومن خلال القراءة الإحصائية نجد أن أغلب المبحوثين صرحوا أن علاقتهم بزملائهم جيدة، وهذا راجع إلى حسن التعامل والاحترام المتبادل بين زملاء العمل فهو يخلق بيئة صحية ويعمل على تعزيز وتنمية روح الفريق كما ينتج عنه زيادة في الكفاءة والإنتاجية لدى العمال.

الجدول رقم (09): يبين تقييم مستوى الأداء الوظيفي وعلاقته باشتراك العامل في المؤسسة في اتخاذ القرارات المناسبة.

المجموع		تقييم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك						نعم	لا
		أداء عال		أداء متوسط		أداء ضعيف			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%100	21	%33.3	7	%66.7	14	%0	0	نعم	اشترك في اتخاذ
%100	35	%20	7	%74.3	26	%5.7	2	لا	القرارات المناسبة
%100	56	%25	14	%71.4	40	%3.6	2	المجموع	

من خلال الجدول الذي يبين مستوى الأداء الوظيفي وعلاقته باشتراك العامل في المؤسسة، حيث أن أغلب المبحوثين صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي متوسط بنسبة 71.4%، وتدعمها نسبة 74.3% ممن لا يتم إشراكهم في اتخاذ القرارات المناسبة للمؤسسة، وفي حين نجد بعض المبحوثين صرحوا أن مستوى الأداء عال بنسبة 25%، وتدعمها نسبة 33.3% ممن يتم إشراكهم في اتخاذ القرارات المناسبة للمؤسسة، بينما نجد ممن صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي ضعيف بنسبة 3.6%، وتدعمها نسبة 5.7% ممن لا يتم إشراكهم في اتخاذ القرارات المناسبة للمؤسسة.

ومن خلال القراءة الإحصائية نجد أن أغلب المبحوثين صرحوا أنهم لا يشاركون في اتخاذ القرارات، فعدم المشاركة في اتخاذ القرار تؤثر نسبياً على الأداء الوظيفي ويرجع ذلك لأن أغلب القرارات المتخذة تكون وطنية ولها فريق خاص بها، فينبغي للمؤسسة أن تشارك عمالها في قرارات بسيطة كالتى تتعلق بحياتهم ومستقبلهم المهني مثلاً.

الجدول رقم (10): يبين تقييم مستوى الأداء الوظيفي وعلاقته بشعور فقدان أفراد العينة للثقة بين الإدارة والزملاء.

المجموع		تقييم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك						نعم	لا
		أداء عال		أداء متوسط		أداء ضعيف			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%100	21	%14.3	3	%81	17	%4.8	1	نعم	الشعور بفقدان الثقة
%100	35	%31.4	11	%65.7	23	%2.9	1	لا	بين الإدارة والزملاء
%100	56	%25	14	%71.4	40	%3.6	2	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أغلب المبحوثين صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي متوسط بنسبة 71.4%، وتدعمها نسبة 81% ممن يشعرون بفقدان الثقة بين الإدارة والزملاء، وفي حين نجد بعض المبحوثين صرحوا أن مستوى الأداء عال بنسبة 25%، وتدعمها نسبة 31.4% ممن لا يشعرون بفقدان الثقة بين الإدارة والزملاء، بينما نجد ممن صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي ضعيف بنسبة 3.6%، وتدعمها نسبة 4.8% ممن يشعرون بفقدان الثقة بين الإدارة والزملاء.

الجدول رقم (11): يبين الالتزام بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة للعمل داخل المستشفى وعلاقته بإخفاء المعلومة وعدم التعامل بها مع زملاء العمل.

الالتزام بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة داخل المستشفى							
المجموع		لا		نعم			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
100%	16	25%	4	75%	12	نعم	إخفاء المعلومة وعدم التعامل بها مع الزملاء
100%	40	5%	2	95%	38	لا	
100%	56	10.7%	6	89.3%	50	المجموع	

نلاحظ من الجدول السابق أن أغلب المبحوثين صرحوا أنه يوجد التزام بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة للعمل داخل المستشفى بنسبة 89.3%، وتدعمها نسبة 95% ممن يرون أنه لا يوجد إخفاء للمعلومة وعدم التعامل بها مع الزملاء، وفي حين نجد بعض المبحوثين صرحوا أنه لا يوجد التزام بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة للعمل داخل المستشفى بنسبة 10.7%، وتدعمها نسبة 25% ممن يرون أنه يوجد إخفاء للمعلومة وعدم التعامل بها مع الزملاء.

ومن هنا نجد أن أغلبية العمال لا يفقدون الثقة بين الإدارة والزملاء كونهم يملكون رؤية عمل واضحة التفاصيل بينهم وبين الإدارة، وأيضاً راجع إلى أن الإدارة تشارك العامل في المسؤولية وتعطيه من الصلاحيات ما يمكنه من أداء الواجبات المناطة به، وتشعره بأهمية الدور الذي يقوم به كما تشجعه على الاستمرار في العمل، وهذا ما يعزز الثقة بينه وبين الإدارة والزملاء وهذا ينعكس بشكل إيجابي ومباشر على مستوى أداء العمل ومخرجاته، في حين نجد نسبة من المبحوثين صرحوا أنهم يفقدون الثقة وهذا راجع حسب إجابات بعض المبحوثين إلى:

- اتخاذ قرارات متسرعة ومفاجئة من طرف الإدارة دون التشاور والرجوع لأخذ برأي العمال.
- تدهور المؤسسة الاستشفائية للأسوء بسبب نقص العتاد الطبي.
- عدم الاهتمام بالعمال بشكل كاف.
- اتخاذ بعض القرارات التعسفية والمتعلقة بالمسار المهني للعمال.
- المصير والمستقبل المهني مجهول.

الجدول رقم (12): يبين تقييم مستوى الأداء الوظيفي وعلاقته بتقييم مستوى التواصل داخل المستشفى ما بين العمال.

تقييم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك									
المجموع		أداء عال		أداء متوسط		أداء ضعيف			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%100	6	%0	0	%83.3	5	%16.7	1	ضعيف	مستوى التواصل داخل المستشفى بين العمال
%100	36	%16.7	6	%80.6	29	%2.8	1	متوسط	
%100	14	%57.1	8	%42.9	6	%0	0	مستوى عال	
%100	56	%25	14	%71.4	40	%3.6	2	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أغلب الباحثين صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي متوسط بنسبة %71.4، وتدعمها نسبة %83.3 ممن أجابوا أن مستوى التواصل داخل المستشفى ضعيف، وفي حين نجد بعض الباحثين صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي عال بنسبة %25، وتدعمها نسبة %57.1 ممن أجابوا أن مستوى التواصل داخل المستشفى عال، بينما نجد ممن صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي ضعيف بنسبة %3.6، وتدعمها نسبة %16.7 ممن أجابوا أن مستوى التواصل داخل المستشفى ضعيف.

من خلال القراءة الإحصائية للجدول نجد أن أغلب الباحثين صرحوا أن مستوى التواصل داخل المستشفى ما بين العمال متوسط.

الجدول رقم (13): يبين السعي لتحسين مستوى الأداء والمعرفة بمهام الوظيفة وعلاقته بتقييم مستوى الجانب العلائقي داخل المستشفى بين العمال.

السعي لتحسين مستوى الأداء والمعرفة بمهام الوظيفة							
المجموع		لا		نعم			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%100	2	%0	0	%100	2	ضعيف	مستوى الجانب العلائقي داخل المستشفى بين العمال
%100	44	%0	0	%100	44	متوسط	
%100	10	%0	0	%100	10	مستوى عال	
%100	56	%0	0	%100	56	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن جميع الباحثين صرحوا أنهم يسعون لتحسين مستوى الأداء والمعرفة بمهام الوظيفة، حيث نجد 44 مفردة صرحت أن مستوى الجانب العلائقي داخل المستشفى متوسط، بينما نجد 10 أفراد أجابوا بمستوى عال، ومفردتين أجابوا بمستوى ضعيف.

من هنا نجد أن أغلب الباحثين صرحوا أن مستوى الجانب العلائقي بين العمال متوسط، وهذا راجع إلى أن كون العمال نوعاً ما لهم إمكانية في توحيد الجهود بينهم.

الجدول رقم (14): يبين التزام بتنفيذ الواجبات والمعلومات المنظمة لعملك وعلاقته باحترام أخلاقيات المهنة.

الالتزام بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة داخل المستشفى							
المجموع		لا		نعم			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%100	44	%11.4	5	%88.6	39	نعم	احترام أخلاقيات المهنة
%100	1	%0	0	%100	1	لا	
%100	11	%9.1	1	%90.9	10	أحيانا	
%100	56	%10.7	6	%89.3	50	المجموع	

نلاحظ من الجدول السابق أن أغلب المبحوثين صرحوا أنه يوجد التزام بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة للعمل داخل المستشفى بنسبة %89.3، وتدعمها نسبة %100 ممن لا يحترمون أخلاقيات المهنة داخل المستشفى بين العمال، وفي حين نجد بعض المبحوثين صرحوا أنه لا يوجد التزام بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة للعمل داخل المستشفى بنسبة %10.7، وتدعمها نسبة %11.4 ممن يحترمون أخلاقيات المهنة داخل المستشفى بين العمال.

من هنا نجد أن أغلبية المبحوثين الذين صرحوا بأنهم يحترمون أخلاقيات المهنة يلتزمون بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة، وهذا راجع إلى تشارك المعلومات المنتفع بها، وأن عمال مؤسسة يتمتع بكفاءة مهنية عالية تؤهلهم لأداء الواجبات والمسؤوليات المهنية المناطة بهم على الوجه الأكمل، وراجع إلى الأخلاق الحميدة التي يتحلى بها فريق العمل كالأمانة والاستقامة.

4- استنتاج جزئي لجداول الفرضية الأولى:

للقوف على صحة الفرضية القائلة بأن: "تؤثر سوء العلاقات العمل على الأداء الوظيفي لعمال المؤسسة الاستشفائية بمثليي"، نذكر النتائج التالية التي توصلنا إليها من خلال تحليلنا للجداول:

- العمال يحضون بعلاقة جيدة مع رئيسهم كون الرئيس يملك مهارة بناء العلاقات والتواصل، والتي بدورها تسهل عملية تنظيم الآخرين والتعاون معهم مما يساهم في رفع مستوى الأداء.
- أغلب المبحوثين يحضون بعلاقة جيدة مع زملاء العمل.
- المؤسسة لا تشارك العمال في اتخاذ القرارات المناسبة وهذا يؤثر نسبيا على الأداء الوظيفي.
- أغلبية المبحوثين صرحوا أنهم لا يفقدون الثقة بين الإدارة والزملاء.
- تتمتع المؤسسة بمستوى متوسط في التواصل.
- أغلبية المبحوثين صرحوا أن مستوى الجانب العلائقي داخل المستشفى ما بين العمال متوسط.
- أغلب العمال الذين يحترمون المهنة صرحوا أنهم يلتزمون بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة.

5- تحليل جداول الفرضية الثانية:

الجدول رقم (15): يبين تقييم مستوى الأداء وعلاقته بالمشكلات الأسرية لدى أفراد العينة.

المجموع		تقييم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك							
		أداء عال		أداء متوسط		أداء ضعيف			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%100	11	%36.4	4	%63.6	7	%0	0	نعم	المشكلات الأسرية
%100	45	%22.2	10	%73.3	33	%4.4	2	لا	
%100	56	%25	14	%71.4	40	%3.6	2	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أغلب الباحثين صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي متوسط بنسبة 71.4%، وتدعمها نسبة 73.3% ممن لديهم مشكلات أسرية، وفي حين نجد بعض الباحثين صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي عال بنسبة 25%، وتدعمها نسبة 22.2% ممن ليس لديهم مشكلات أسرية، بينما نجد ممن صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي ضعيف بنسبة 3.6%، وتدعمها نسبة 4.4% ممن ليس لديهم مشكلات أسرية.

من هنا نجد أن أغلب الباحثين ليس لديهم مشكلات أسرية كونهم يعيشون في أسر يسودها الهدوء والتفاهم أو كون لديهم وعي عالي يمكنهم من التركيز على الحل لا على المشكلة.

الجدول رقم (16): يبين السعي لتحسين مستوى الأداء والمعرفة بمهام الوظيفة وعلاقته بالمعاناة بالمشاكل العائلية بسبب طول الدوام.

المجموع		السعي لتحسين مستوى الأداء والمعرفة بمهام الوظيفة					
		لا		نعم			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%100	20	%0	0	%100	20	نعم	المعاناة من المشاكل العائلية
%100	36	%0	0	%100	36	لا	
%100	56	%0	0	%100	56	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن جميع الباحثين صرحوا أنهم يسعون لتحسين مستوى الأداء والمعرفة بمهام الوظيفة، حيث نجد 36 مفردة صرحت أنها لا تعاني من المشاكل العائلية بسبب طول الدوام، بالمقابل نجد 20 مفردة تعاني من المشاكل الأسرية.

من هنا نجد أن أغلب الباحثين لا يعانون من المشاكل الأسرية بسبب طول الدوام وهذا راجع إلى أنهم يتلقون التفهم والدعم من أفراد الأسرة سواء كان شريك الحياة أو الوالدين أو الأبناء أو الإخوة، في حين نجد البعض يعانون من المشاكل الأسرية بسبب طول الدوام وهذا بسبب عدم التنظيم وعدم إعطاء الوقت الكافي لأفراد الأسرة.

الجدول رقم (17): يبين تقييم مستوى الأداء وعلاقته بالرضا عن العائد المادي.

تقييم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك									
المجموع		أداء عال		أداء متوسط		أداء ضعيف			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%100	33	%30.3	10	%69.7	23	%0	0	نعم	الرضا عن العائد المادي
%100	23	%17.4	4	%73.9	17	%8.7	2	لا	
%100	56	%25	14	%71.4	40	%3.6	2	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أغلب المبحوثين صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي متوسط بنسبة %71.4، وتدعمها نسبة %73.3 ممن لا يرضون عن العائد المادي، وفي حين نجد بعض المبحوثين صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي عال بنسبة %25، وتدعمها نسبة %30.3 ممن يرضون عن العائد المادي، بينما نجد ممن صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي ضعيف بنسبة %3.6، وتدعمها نسبة %8.7 ممن لا يرضون عن العائد المادي. من خلال القراءة الإحصائية للجدول نجد أن أغلب المبحوثين راضين عن عائدهم المادي، وهذا راجع إلى دخلهم المرتفع، فكلما كان نظم الحوافز والأجور مناسب لحاجات العمال عاد بالإيجاب على رضا العائد المادي وانعكس ذلك على الأداء العام للمؤسسة، في حين نجد البعض الآخر غير راض على عائده المادي وهذا راجع إلى دخله المنخفض أو أن الدخل الذي يتلقاه لا يلي احتياجاته اليومية.

الجدول رقم (18): يبين تقييم مستوى الأداء وعلاقته بالعمل على أساس المناوبة الليلية.

تقييم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك									
المجموع		أداء عال		أداء متوسط		أداء ضعيف			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%100	17	%35.3	6	%64.7	11	%0	0	نعم	المناوبة الليلية
%100	39	%20.5	8	%74.4	29	%5.1	2	لا	
%100	56	%25	14	%71.4	40	%3.6	2	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أغلب المبحوثين صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي متوسط بنسبة %71.4، وتدعمها نسبة %74.4 ممن لا يعملون على أساس المناوبة الليلية، وفي حين نجد بعض المبحوثين صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي عال بنسبة %25، وتدعمها نسبة %35.3 ممن يعملون على أساس المناوبة الليلية، بينما نجد ممن صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي ضعيف بنسبة %3.6، وتدعمها نسبة %5.1 ممن لا يعملون على أساس المناوبة الليلية.

الجدول رقم (19): يبين تقييم مستوى الأداء وعلاقته بالتعليمات المتعارضة مع المنطق الصحي من طرف الرئيس.

المجموع		تقييم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك							
		أداء عال		أداء متوسط		أداء ضعيف			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%100	2	%50	1	%50	1	%0	0	دائما	التعليمات المتعارضة مع المنطق الصحي من طرف الرئيس
%100	33	%21.2	7	%75.8	25	%3	1	أحيانا	
%100	21	%28.6	6	%66.7	14	%4.8	1	أبدا	
%100	56	%25	14	%71.4	40	%3.6	2	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أغلب المبحوثين صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي متوسط بنسبة 71.4%، وتدعمها نسبة 75.8% ممن يتلقون أحيانا تعليمات متعارضة مع المنطق الصحي من طرف رئيسهم، وفي حين نجد بعض المبحوثين صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي عال بنسبة 25%، وتدعمها نسبة 50% ممن يتلقون دائما تعليمات متعارضة مع المنطق الصحي من طرف رئيسهم، بينما نجد ممن صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي ضعيف بنسبة 3.6%، وتدعمها نسبة 4.8% ممن لم يتلقوا أبدا تعليمات متعارضة مع المنطق الصحي من طرف رئيسهم.

نجد أن أغلب المبحوثين صرحوا أنهم أحيانا يتعرضون للتعليمات المتعارضة مع المنطق الصحي من طرف الرئيس، وهذا راجع إلى الأقدمية وأن العامل يملك تأهيل مهني عالي مما يجعله مرن في التعامل مع ضغوطات العمل فتلقي بعض التعليمات المتعارضة لا تؤثر على عملهم ولا تشتت التركيز والانتباه، وراجع أيضا إلى أن العامل يمتلك الخبرة والكفاءة والقدرة على التكيف مع بيئة العمل، بينما المبحوثين الذين صرحوا أنهم لا يتلقون تعليمات تتعارض مع المنطق الصحي وهذا يعود إلى أن هناك اتصالات وعلاقات جيدة وحسن التفاهم مع رئيس العمل حيث يسود التفاهم والتوافق بينهم.

الجدول رقم (20): يبين تقييم مستوى الأداء وعلاقته بالشعور بالملل والضغط أثناء العمل.

المجموع		تقييم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك							
		أداء عال		أداء متوسط		أداء ضعيف			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%100	40	%22.5	9	%72.5	29	%5	2	نعم	الشعور بالملل والضغط أثناء العمل
%100	16	%31.3	5	%68.8	11	%0	0	لا	
%100	56	%25	14	%71.4	40	%3.6	2	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أغلب المبحوثين صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي متوسط بنسبة 71.4%، وتدعمها نسبة 72.5% ممن يشعرون بالملل والضغط أثناء عملهم، وفي حين نجد بعض المبحوثين صرحوا

أن مستوى الأداء الوظيفي عال بنسبة 25%، وتدعمها نسبة 31.3% ممن لا يشعرون بالملل والضغط أثناء عملهم، بينما نجد ممن صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي ضعيف بنسبة 3.6%، وتدعمها نسبة 5% ممن يشعرون بالملل والضغط أثناء عملهم.

ومن خلال القراءة الإحصائية يتضح أن أغلب المبحوثين يشعرون بالملل والضغط أثناء العمل وهذا بسبب قلة الاهتمام براحة العامل مما يؤدي إلى انخفاض قدرتهم على التكيف مع العمل، وراجع أيضا إلى الروتين القاتل والمسؤولية التي تقع على عاتق العمال كون العمل وطبيعته تفرض هذا، في حين نجد بعض الأفراد لا يشعرون بالملل وهذا راجع إلى وجود الألفة والروح والجماعية ونوع الانطباع لديهم وكذلك كونهم يخلقون جو المرح داخل العمل من أجل الترفيه وتخفيف ضغط العمل فيجب على المؤسسة النظر في هذا بتوفير رحلات سياحية واستجماميه والسماح بأخذ عطلة بين الفينة والأخرى.

الجدول رقم (21): يبين السعي لتحسين مستوى الأداء والمعرفة بمهام الوظيفة وعلاقته بنوع عقد التوظيف.

السعي لتحسين مستوى الأداء والمعرفة بمهام الوظيفة						نوع العقد
المجموع		لا		نعم		
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
100%	13	0%	0	100%	13	دائم
100%	7	0%	0	100%	7	رسمي
100%	6	0%	0	100%	6	إدماج
100%	11	0%	0	100%	11	أخرى
100%	37	0%	0	100%	37	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن جميع المبحوثين صرحوا أنهم يسعون لتحسين مستوى الأداء والمعرفة بمهام الوظيفة، حيث نجد 13 مفردة لها عقد دائم مع المؤسسة، بالقابل نجد 6 أفراد لهم عقد إدماج مع المؤسسة. من هنا نجد أن أغلب المبحوثين لهم عقد دائم مع المؤسسة وهذا راجع إلى أن أغلب العمال لديهم أقدمية في المؤسسة.

الجدول رقم (22): يبين الالتزام بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة للعمل وعلاقته بالاستقرار السوسيو مهني.

الالتزام بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة داخل المستشفى							
المجموع		لا		نعم			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%100	30	%16.7	5	%83.3	25	نعم	الاستقرار السوسيو مهني
%100	5	%0	0	%100	5	لا	
%100	21	%4.8	1	%95.2	20	أحيانا	
%100	56	%10.7	6	%89.3	50	المجموع	

نلاحظ من الجدول السابق أن أغلب المبحوثين صرحوا أنه يوجد التزام بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة للعمل داخل المستشفى بنسبة 89.3%، وتدعمها نسبة 100% ممن يرون أن الاستقرار السوسيو مهني لا يشكل مصدر ضغط لدى العمال داخل المؤسسة الاستشفائية، وفي حين نجد بعض المبحوثين صرحوا أنه لا يوجد التزام بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة للعمل داخل المستشفى بنسبة 10.7%، وتدعمها نسبة 16.7% ممن يرون أن الاستقرار السوسيو مهني يشكل مصدر ضغط لدى العمال داخل المؤسسة الاستشفائية.

من هنا نجد أن أغلب المبحوثين الذين يرون أن الاستقرار السوسيو مهني يشكل مصدر ضغط لدى العمال داخل المؤسسة الاستشفائية يصرحون أن ضغوط العمل الناتجة عن المداومة الليلية في العمل تؤثر على أداء العمال :-
- سوء في التنسيق والتنسيق الإداري.

- نسيان بعض الواجبات المتعلقة بالمصلحة وفقدان التركيز مما يؤدي إلى عدم تأدية العمل على أكمل وجه.
- صعوبة في تأدية المهام.
- خلل في تنسيقات المناوبة الليلية مع العامل المناوب بسبب الغياب.
- ترك بعض الواجبات.
- كثرة الأخطاء الطبية.
- كثرة الأخطاء الطبية والإدارية.
- نقص الحيوية والنشاط لدى العامل.
- التأخر في الحضور والغياب.
- التأخر في إنجاز بعض الأعمال.
- كثرة المشاكل مع المدير.

الجدول رقم (23): يبين تقييم الأداء الوظيفي وعلاقته بتقييم الاستقرار السوسيو مهني.

المجموع		تقييم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك						يوجد	الاستقرار السوسيو مهني
		أداء عال		أداء متوسط		أداء ضعيف			
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%100	20	%45	9	%55	11	%0	0	يوجد	
%100	8	%37.5	3	%62.5	5	%0	0	لا يوجد	
%100	28	%7.1	2	%85.7	24	%7.1	2	نوعا ما	
%100	56	%25	14	%71.4	40	%3.6	2	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن أغلب الباحثين صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي متوسط بنسبة 71.4%، وتدعمها نسبة 85.7% ممن يجدون نوعا ما الاستقرار المهني داخل المستشفى، وفي حين نجد بعض الباحثين صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي عال بنسبة 25%، وتدعمها نسبة 45% ممن يجدون الاستقرار المهني داخل المستشفى، بينما نجد ممن صرحوا أن مستوى الأداء الوظيفي ضعيف بنسبة 3.6%، وتدعمها نسبة 7.1% ممن يجدون نوعا ما الاستقرار المهني داخل المستشفى.

من هنا نجد أن أغلب الباحثين صرحوا أن الاستقرار السوسيو مهني موجود نوعا ما في المؤسسة وهذا راجع إلى أن العمل يشعرهم بالراحة والاطمئنان كونه يسد حاجياتهم ومتطلباتهم المادية والمعنوية.

استنتاج جزئي لجدول الفرضية الثانية:

للقوف على صحة الفرضية القائلة بأن اللااستقرار السوسيو مهني يؤثر في الأداء الوظيفي لعمال المؤسسة الاستشفائية بمثلي، نذكر النتائج التالية التي توصلنا إليها من خلال تحليلنا للجدول:

- أغلب الباحثين ليس لديهم مشكلات أسرية.
- أغلب الباحثين لا يعانون من المشاكل الأسرية بسبب طوال الدوام.
- يتحقق رضا العائد المادي لدى العامل وهذا يؤثر نوعا ما على الأداء، ويرجع هذا إلى الدخل الشهري المناسب فهو يشجعه ويحفزه لأداء أفضل.
- تأثير المناوبة الليلية على الأداء الوظيفي حيث نجد أن العمال لا يناوبون ليليا قيموا أن الأداء الوظيفي متوسط.
- يوجد تلقي أحيانا للتعليمات المتعارضة مع المنطق الصحي من طرف الرئيس يؤدي إلى أداء متوسط وهذا دليل على مؤهلاتهم الخيرية والعلمية.
- أغلب العمال يشعرون بالملل والضغط أثناء العمل، وهذا راجع إلى طبيعة العمل الروتينية.
- أغلب العمال لهم عقد دائم مع المؤسسة.

- الاستقرار السوسيومهني يشكل مصدر ضغط لدى العمال داخل المؤسسة حيث نجد أنهم يصرحون أن ضغوط العمل الناتجة عن المداومة الليلية في العمل تؤثر على أداء العمال بسوء التسيير والتنسيق الإداري.
- الاستقرار السوسيومهني نوعا ما موجود في المؤسسة وهذا راجع بسبب شعور العمال بالأمان كونه مناسب للتخصص، ويلبي احتياجاتهم المادية والمعنوية.

6- الاستنتاج العام:

توصلنا من خلال قراءتنا للجداول وانطلاقاً من تصريحات عمال المؤسسة الاستشفائية بمطيلي إلى النتائج التالية:

• الفرضية الأولى:

وجدنا أن سوء العلاقات تؤثر على الأداء الوظيفي، حيث نجد أن العمال يغلب عليهم روح الأخوة، حيث أنهم يحضون بعلاقة جيدة مع رئيسهم وزملائهم في العمل مما تنطوي على خلق جو الثقة والتعاون عند إيجاد صعوبة في العمل، وتبادل التطورات والمعلومات بينهم بصدق، كما أن مستوى التواصل والجانب العلائقي بينهم مقبول وهذا يؤثر بالإيجاب على الأداء فقد تم التصريح من أغلب المبحوثين أنه متوسط.

بينما نجد أن الإدارة لا تشارك العامل في اتخاذ القرارات وهذا ما يؤدي إلى تهميشه وشعوره بالدونية والنقص مما يتسبب في نفوره من العمل. وهذا يؤثر نسبياً على الأداء.

• الفرضية الثانية:

وجدنا أن الاستقرار السوسيو مهني يؤثر على الأداء الوظيفي، حيث نجد أن الاستقرار السوسيو مهني يشكل مصدر ضغط لدى العامل، بالإضافة إلى أن أغلب المبحوثين يشعرون بالملل والضغط أثناء العمل وكل ذلك يؤدي إلى التراجع في رفع إلى الأداء إلى مستوى أعلى. كما نجد العامل مستقر نوعاً ما، ومرتاح في مكان عمله.

8- التوصيات والمقترحات:

من خلال ما تقدم من الدراسة والنتائج التي توصلت إليها يمكنني الانتهاء إلى تقديم توصيات ومقترحات من شأنها تحسين ورفع أداء العمال في المؤسسة التي أنجرت فيها دراستي:

- إقامة دورات وورشات تدريبية من أجل تطوير ورفع مستوى التواصل والجانب العلائقي لدى العمال.
- منح فرص للعمال للتعبير عن مطالبهم وانشغالاتهم والإدلاء باقتراحاتهم.
- مشاركة العمال في اتخاذ القرار وخاصة تلك القرارات التي تتعلق بتنسيق أوقات المناوبة، وكذلك التي تتعلق بمصيرهم ومستقبلهم المهني.
- إنشاء أو عقد اتفاقية مع نوادي رياضية للتخفيف من ضغط العمال.
- برجة رحلات سياحية وترفيهية.
- منح العمال العطل بين الحين والآخر.
- كما لا بد من وضع برامج تكوينية وتدريبية لتطوير معارف ومهارات العمال، مع ضرورة متابعتها وتجديدها وفق المستجدات بالمحيط.

خاتمة

خاتمة

من خلال كل ما تم عرضه من إثراء لمتغيرات الدراسة نظريا وميدانيا وتحليل لنتائج المتوصل إليها؛ كان الهدف الرئيسي من الدراسة هو التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لعمال المؤسسة الاستشفائية بمتليلي؛ يمكن استنتاج أن الضغوط موجودة مدام هناك عمل وبالتالي فهي قديمة قدم الانسان حيث انها ترافقه سواء داخل العمل أو خارجه؛ ولا بد للمنظمة أن تجد السبل المناسبة لعلاجها من خلال التعرف على الأسباب المولدة لضغط داخل المؤسسة ومعالجتها؛ لأن الأداء الجيد للعامل مرتبط بمناخ العمل فكلما كانت الظروف جيدة تجعل العامل مستقر؛ ويقوم بالمهام الموكلة إليه على أكمل وجه؛ وبالتالي المساهمة في الرفع من انتاجية المؤسسة.

فالمنظمة الناجحة هي التي تولى اهتمام كبير بالعامل نظير ما يقضيه من وقت داخل مكان العمل؛ بحيث أن المدة الزمنية تزيد عن ثمان ساعات في اليوم؛ يتواصل خلالها مع الزملاء في العمل ويتلقى التعليمات من طرف رئيسه المباشر؛ أو يحتك بالجمهور؛ هذه العوامل تسبب له حالة من التوتر والانزعاج؛ وترتفع نسبة الضغط كلما زادة المسؤولية؛ إلا أن شخصية الفرد هي التي تحدد الطريقة التي يتعامل بها مع الضغط فإما أن يستغله استغلال ايجابي ويصبح محفز للعمل أو يكون تأثيره سلبي من خلال الدخول في أزمة نفسية وإحباط للمعنويات؛ والتوجه نحو الغياب المتكرر عن المؤسسة أو ترك العمل.

ومن خلال هذا فإن ضغوط العمل لها تأثير كبير على الفرد وسلوكه ومنه على المنظمة بصفة عامة؛ فهناك من يرى بأنها تأخذ شكل موجب من خلال المساهمة في رفع التحدي للعامل وتطوير نفسه؛ والبعض الآخر يراها تأخذ شكل سلبي من خلال عدم الرضا عن الوظيفة؛ وتدني جودة الخدمات.

هكذا نكون قد توصلنا إلى ختام هذا البحث المتواضع الذي يعتبر دراسة جزئية تحتاج إلى المزيد من البحث والاستدلال؛ لأن طبيعة الضغوط متجددة و المنظمات تتجه نحو التطور والتعقيد في ظل التسارع الحاصل؛ وانتشار مظاهر العولمة من خلال اللامركزية في التسيير والحجم الكبير للمنظمات.

المراجع

الكتب باللغة العربية:

- إبراهيم محمد المحاسنة ادارة وتقييم الاداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
- أحمد عياد، مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، 2009.
- أحمد ماهر؛ السلوك التنظيمي (مدخل بناء المهارات)؛الدار الجامعية؛ الإسكندرية؛ القاهرة؛ 2014.
- اسماعيل علي بسيوني، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي واقعي، كلية التجارة-بنين، جامعة الأزهر، مصر، 2007-2008.
- أندرو دي سيزلاقي ومارك جي والاس: السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، المملكة العربية السعودية: معهد الإدارة العامة.
- بدر أحمد حامد: السلوك التنظيمي، ط 1، دار القلم، الكويت، 1891.
- توفيق محمد عبد المحسن، التقييم والتميز في الاداء، دار الفكر، القاهرة 2005.
- توفيق محمد عبد المحسن؛ التقييم والتميز في الأداء؛ دار الفكر العربي؛ القاهرة؛ 2005؛
- جودت عزت عطوي: أساليب البحث العلمي: مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2007.
- حسن راوية محمد، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 1999.
- حسين حريم- السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد في المنظمات ,زهرا للنشر والتوزيع.عمان.1997.
- حمداوي وسيلة؛ أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لإداري ؛كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة 8 ماي 1945-قائمة.2016.
- حمدي ياسين وآخرون: علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط 1، دار الكتاب الحديث، مصر، 1999.
- حنا نصر الله، إدارة الموارد البشرية، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2001.
- خالد عيادة عمليات, ضغوط العمل وأثرها علي الأداء, دار الخليج للنشر والتوزيع- عمان .الطبعة الأولى.2015.
- سعاد نايف البرنوطي، إدارة الموارد البشرية، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ، 2001.
- سلاطينة بلقاسم، أسس البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2009.
- صلاح محمد عبد الباقي، السلوك الانساني في المنظمات، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2004
- عاشور أحمد صقر، السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005.

- عباس محمد خليل وآخرون، مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار المسيرة، عمان، الأردن، ط1، 2007.
- عبد البارئ إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر 2003
- عبد الرحمان أحمد هيجان: ضغوط العمل: منهج شامل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض. 1998.
- عبد السلام أبو قحف: محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، بيروت، لبنان، 2001.
- عبد المجيد أونيس، مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين
- علي الغربي، أبعاد المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، دار الفائز للطباعة والنشر والتوزيع، مخبر علم الاجتماع الاتصال، جامعة منتوري، قسنطينة، ط2، 2009.
- علي عسكر: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط3، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 2003.
- علي عسكر: ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها، ط، 2 دار الكتاب الحديث، برج الصديق، الكويت، 2000.
- فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط النفسية، مصر، دار الجامعة الجديدة، د. س.
- فراس حاج محمد، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي: دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق"، رسالة ماجستير، في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2016.
- فوزي غرابية وآخرون، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط3، 2002.
- قدور عثمان، ضغوط العمل التنظيمية وأثرها على الاداء الوظيفي للعامل الجزائري جامعة تيزي وزو الجزائر، 2017.
- محمد عبيدات وآخرون، البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر للطباعة ، النشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001.
- محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن، ط2، 1999.
- محمد علي محمد علم الاجتماع والمنهج العلمي دار المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر، 2008.
- محمود سلمان العميان. السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. دار وائل لنشر. الأردن الطبعة الخامسة، 2010

- محمود عبد الفتاح رضوان، مهارات التكيف مع ظروف العمل، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، ط1، 2012.
- مصطفى محمود أبو بكر، إدارة الموارد البشرية مدخل تحقيق ميزة تنافسية، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2004
- نجم عبود نجم، دراسة العمل والهندسة البشرية، دار الصفاء للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
- هارون توفيق الرشيد: الضغوط النفسية: طبيعتها- نظريتها، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، 1999.
- يوسف حجيم الطائي وآخرون، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.

كتب باللغة الأجنبية:

- beehr A.T and J.E Newman: job stress ,employee health and organizational effectiveness ,Afact analysismodel and literature review ,Vol 31 ,P670.
- Gibson J et A.L: Organization ,behavior ,structure and process ,Boston , 1994 ,P15.
- lazarus and Cohen : environnement stresse ,humain behavior and environnement perlnum new York 1977.

مذكرات:

- شفيق شاطر، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء - سونلغاز - جيغل، مذكرة لمتطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2010.
- أسعد أحمد محمد عكاشه : اثر الثقافة التنظيمية على مستوى الاداء أطروحة ماجيستر، منشورة، تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة ؛سنة 1429هـ، 2008
- حامد صبحي عليوي حسن، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات العراقية، أطروحة ماجيستر، منشورة، في إدارة الأعمال كلية الاقتصاد والتنمية الريفية، جامعة الجزيرة، 2018

- شامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة جامعة احمد بوقرة بومرداس، رسالة ماجستير تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد بوقرة داس، الجزائر، 2010/2009.
- لعجالية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدي عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، رسالة ماجستير، بسكرة، لجزائر، 2014-2015.
- محمد حسن، خميس أبو رحمة. 2012 ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدي المشرفين التربويين .بمحافظة غزة. رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة.
- محمد عبد الغني عوض، ومحسن أحمد الخضيرى، الأسس العلمية لكتابة رسائل الماجستير والدكتوراه، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر، 1992.
- محمود وليد سرهود، علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي لدى عمال جامعة الوادي، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، قسم العلوم الاجتماعية ، تنظيم وعمل، جامعة الوادي، الجزائر، 2016-2017.
- نادر حامد عبد الرزاق ابو شرح، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة أعمال، جامعة الأزهر .غزة، فلسطين، 2010.

المجلات:

- حمداش نوال: أهم المصادر التنظيمية للإجهاد، مجلة العلوم الإنسانية، ع 21 منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، جوان 2004.
- سحراء انور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد السادس والثلاثون 3201.
- عبد الفتاح صالح خليفات-شرين محمد المطارنة أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدي مديري المدارس الأساسية الحكومة في إقليم جنوب إفريقيا - مجلة جامعة دمشق - المجلد 26 - العدد (2+1) 2010.
- علاء ميمي-شبلبي شويطر ، نظام تقييم الأداء الوظيفي وأثره في أداء العاملين في ديوان الموظفين العام الفلسطيني ، مجلة معهد العلوم الاقتصادية/ المجلد 22- العدد: 01-2019.
- مخبر علم اجتماع المنظمات والمناجم نت، مجلة الدراسات في علم اجتماع المنظمات. العدد الخامس، 2015.

- مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة-دراسة نظرية، مخبر التغيير الاجتماعي والعلاقات العامة، مجلة التغيير الاجتماعي، العدد السادس، جامعة خيضر بسكرة الجزائر، ص483.

الملاحق

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	29	51,8	51,8	51,8
أنثى	27	48,2	48,2	100,0
Total	56	100,0	100,0	

الفئة العمرية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 30 سنة	14	25,0	25,0	25,0
30 سنة إلى أقل من 40 سنة	20	35,7	35,7	60,7
من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	15	26,8	26,8	87,5
50 سنة فأكثر	7	12,5	12,5	100,0
Total	56	100,0	100,0	

الحالة الاجتماعية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أعزب(ة)	20	35,7	35,7	35,7
متزوج(ة)	33	58,9	58,9	94,6
مطلق(ة)	3	5,4	5,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

عدد سنوات الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 5 سنوات	14	25,0	25,0	25,0
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	17	30,4	30,4	55,4
من 11 إلى 16 سنة	6	10,7	10,7	66,1
أكثر من 16 سنة	19	33,9	33,9	100,0
Total	56	100,0	100,0	

توع لوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid طبيب	3	5,4	5,4	5,4
شبه طبي	22	39,3	39,3	44,6
إداري	31	55,4	55,4	100,0
Total	56	100,0	100,0	

الدخل الشهري

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 30000 دج	17	30,4	30,4	30,4
من 30000 دج الي 40000 دج	16	28,6	28,6	58,9
أكثر من 40000 دج	23	41,1	41,1	100,0
Total	56	100,0	100,0	

كيف هي علاقتك برئيسك * كيف تقييم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك ؟ Crosstabulation

		كيف تقييم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك ؟			Total
		أداء ضعيف	أداء متوسط	أداء عال	
جيدة كيف هي علاقتك برئيسك	Count	2	39	14	55
	within %كيف هي علاقتك برئيسك	3,6%	70,9%	25,5%	100,0%
سيئة	Count	0	1	0	1
	within %كيف هي علاقتك برئيسك	,0%	100,0%	,0%	100,0%
Total	Count	2	40	14	56
	within %كيف هي علاقتك برئيسك	3,6%	71,4%	25,0%	100,0%

Crosstabulation كيف هي علاقتك بزملائك * كيف تقيم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك ؟

		كيف تقيم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك ؟			Total
		أداء ضعيف	أداء متوسط	أداء عال	
كيف هي علاقتك بزملائك	جيدة	Count 2	32	12	46
	% within بزملائك	4,3%	69,6%	26,1%	100,0%
	عادية	Count 0	8	2	10
	% within بزملائك	,0%	80,0%	20,0%	100,0%
Total		Count 2	40	14	56
	% within بزملائك	3,6%	71,4%	25,0%	100,0%

Crosstabulation هل يتم اشراك العامل في المؤسسة في اتخاذ القرارات المناسبة ؟ * كيف تقيم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك ؟

		كيف تقيم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك ؟			Total
		أداء ضعيف	أداء متوسط	أداء عال	
هل يتم اشراك العامل في المؤسسة في اتخاذ القرارات المناسبة ؟	لا	Count 2	26	7	35
	% within القرارات المناسبة ؟	5,7%	74,3%	20,0%	100,0%
	نعم	Count 0	14	7	21
	% within القرارات المناسبة ؟	,0%	66,7%	33,3%	100,0%
Total		Count 2	40	14	56
	% within القرارات المناسبة ؟	3,6%	71,4%	25,0%	100,0%

بحكم التسيير الإداري للمستشفيات هل تشعر بفقدان الثقة بينك وبين الإدارة و الزملاء ؟ * كيف تقيم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك ؟

Crosstabulation

	كيف تقيم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك ؟	Total		
		أداء عال	أداء متوسط	أداء ضعيف
لا بحكم التسيير الإداري للمستشفيات هل تشعر بفقدان الثقة بينك وبين الإدارة و الزملاء ؟	Count 1 within % 2,9% للمستشفيات هل تشعر بفقدان الثقة بينك وبين الإدارة و الزملاء ؟	11 31,4%	23 65,7%	35 100,0%
نعم بحكم التسيير الإداري للمستشفيات هل تشعر بفقدان الثقة بينك وبين الإدارة و الزملاء ؟	Count 1 within % 4,8% للمستشفيات هل تشعر بفقدان الثقة بينك وبين الإدارة و الزملاء ؟	3 14,3%	17 81,0%	21 100,0%
Total	Count 2 within % 3,6% للمستشفيات هل تشعر بفقدان الثقة بينك وبين الإدارة و الزملاء ؟	14 25,0%	40 71,4%	56 100,0%

هل ترى بأن هناك إخفاء للمعلومة وعدم التعامل بها مع زملائك ؟ * هل يوجد التزام بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملك داخل المستشفى

Crosstabulation

	هل يوجد التزام بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملك داخل المستشفى		Total
	لا	نعم	
لا هل ترى بأن هناك إخفاء للمعلومة وعدم التعامل بها مع زملائك ؟	Count 2 within % 5,0% للمستشفيات هل تشعر بفقدان الثقة بينك وبين الإدارة و الزملاء ؟	38 95,0%	40 100,0%
نعم هل ترى بأن هناك إخفاء للمعلومة وعدم التعامل بها مع زملائك ؟	Count 4 within % 25,0% للمستشفيات هل تشعر بفقدان الثقة بينك وبين الإدارة و الزملاء ؟	12 75,0%	16 100,0%
Total	Count 6 within % 10,7% للمستشفيات هل تشعر بفقدان الثقة بينك وبين الإدارة و الزملاء ؟	50 89,3%	56 100,0%

Crosstabulation كيف تقييم مستوي التواصل داخل المستشفى ما بين العمال * كيف تقييم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك ؟

		كيف تقييم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك ؟			Total
		أداء ضعيف	أداء متوسط	أداء عال	
كيف تقييم مستوي التواصل داخل المستشفى ما بين العمال	ضعيف	Count 1	5	0	6
	% within التواصل داخل المستشفى ما بين العمال	16,7%	83,3%	,0%	100,0%
متوسط	Count 1	29	6	36	
	% within التواصل داخل المستشفى ما بين العمال	2,8%	80,6%	16,7%	100,0%
مستوى عال	Count 0	6	8	14	
	% within التواصل داخل المستشفى ما بين العمال	,0%	42,9%	57,1%	100,0%
Total	Count 2	40	14	56	
	% within التواصل داخل المستشفى ما بين العمال	3,6%	71,4%	25,0%	100,0%

كيف تقييم مستوى الجانب العلائقي داخل المستشفى ما بين العمال؟ * هل تسعى لتحسين مستوى ادائك ومعرفتك بمهام الوظيفة ؟

Crosstabulation

		هل تسعى لتحسين مستوى ادائك ومعرفتك بمهام الوظيفة ؟	
		نعم	Total
كيف تقييم مستوى الجانب العلائقي داخل المستشفى ما بين العمال؟	ضعيف	Count 2	2
	% within الجانب العلائقي داخل المستشفى ما بين العمال؟	100,0%	100,0%
متوسط	Count 44	44	44
	% within الجانب العلائقي داخل المستشفى ما بين العمال؟	100,0%	100,0%
جيد	Count 10	10	10
	% within الجانب العلائقي داخل المستشفى ما بين العمال؟	100,0%	100,0%
Total	Count 56	56	56
	% within العلائقي داخل المستشفى ما بين العمال؟	100,0%	100,0%

هل تحترم أخلاقيات المهنة داخل المستشفى ما بين العمال * هل يوجد التزام بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملك داخل المستشفى Crosstabulation

	هل يوجد التزام بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملك داخل المستشفى		Total
	لا	نعم	
هل تحترم أخلاقيات المهنة داخل المستشفى ما بين العمال	لا	لا	لا
Count	0	1	1
% within المهنة داخل المستشفى ما بين العمال	0,0%	100,0%	100,0%
أحيانا	لا	لا	لا
Count	1	10	11
% within المهنة داخل المستشفى ما بين العمال	9,1%	90,9%	100,0%
نعم	لا	لا	لا
Count	5	39	44
% within المهنة داخل المستشفى ما بين العمال	11,4%	88,6%	100,0%
Total	لا	لا	لا
Count	6	50	56
% within المهنة داخل المستشفى ما بين العمال	10,7%	89,3%	100,0%

هل لديك مشكلات اسرية ؟ * كيف تقيم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك ؟ Crosstabulation

	كيف تقيم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك ؟			Total
	أداء ضعيف	أداء متوسط	أداء عال	
هل لديك مشكلات اسرية ؟	لا	لا	لا	لا
Count	2	33	10	45
% within هل لديك مشكلات اسرية ؟	4,4%	73,3%	22,2%	100,0%
نعم	لا	لا	لا	لا
Count	0	7	4	11
% within هل لديك مشكلات اسرية ؟	0,0%	63,6%	36,4%	100,0%
Total	لا	لا	لا	لا
Count	2	40	14	56
% within هل لديك مشكلات اسرية ؟	3,6%	71,4%	25,0%	100,0%

هل تعاني مشاكل عائلية بسبب طول الدوام ؟ * هل تسعى لتحسين مستوى ادائك ومعرفتك بمهام الوظيفة ؟ Crosstabulation

	هل تسعى لتحسين مستوى ادائك ومعرفتك بمهام الوظيفة ؟	هل تعاني مشاكل عائلية بسبب طول الدوام ؟	
		لا	نعم
Count	36	20	56
% within	100,0%	100,0%	100,0%
عائلية بسبب طول الدوام ؟			
Count	20	36	56
% within	100,0%	100,0%	100,0%
عائلية بسبب طول الدوام ؟			
Total	56	56	56
% within	100,0%	100,0%	100,0%
عائلية بسبب طول الدوام ؟			

هل انت راض عن العائد المدي الذي تتلقاه ؟ * كيف تقيم مستوى الاداء الوظيفي في مؤسستك ؟ Crosstabulation

	كيف تقيم مستوى الاداء الوظيفي في مؤسستك ؟	هل انت راض عن العائد المدي الذي تتلقاه ؟		
		أداء ضعيف	أداء متوسط	أداء عال
Count	2	17	4	23
% within	8,7%	73,9%	17,4%	100,0%
العائد المدي الذي تتلقاه ؟				
Count	0	23	10	33
% within	,0%	69,7%	30,3%	100,0%
العائد المدي الذي تتلقاه ؟				
Total	2	40	14	56
% within	3,6%	71,4%	25,0%	100,0%
العائد المدي الذي تتلقاه ؟				

هل تعمل على اساس المناوبة الليلية في المستشفى ؟ * كيف تقيم مستوى الاداء الوظيفي في مؤسستك ؟ Crosstabulation

	كيف تقيم مستوى الاداء الوظيفي في مؤسستك ؟	هل تعمل على اساس المناوبة الليلية في المستشفى ؟		
		أداء ضعيف	أداء متوسط	أداء عال
Count	2	29	8	39
% within	5,1%	74,4%	20,5%	100,0%
المناوبة الليلية في المستشفى ؟				
Count	0	11	6	17
% within	,0%	64,7%	35,3%	100,0%
المناوبة الليلية في المستشفى ؟				

Total	Count	2	40	14	56
	% within	3,6%	71,4%	25,0%	100,0%
	هل تعمل على اساس المناربة الليلية في المستشفى ؟				

Crosstabulation هل تتلقى تعليمات متعارضة مع المنطق الصحي من طرف رئيسك * كيف تقيم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك ؟

		كيف تقيم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك ؟			Total	
		أداء ضعيف	أداء متوسط	أداء عال		
هل تتلقى تعليمات متعارضة مع المنطق الصحي من طرف رئيسك	دائما	Count	0	1	1	2
	% within	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%	
	هل تتلقى تعليمات متعارضة مع المنطق الصحي من طرف رئيسك					
	أحيانا	Count	1	25	7	33
	% within	3,0%	75,8%	21,2%	100,0%	
	هل تتلقى تعليمات متعارضة مع المنطق الصحي من طرف رئيسك					
	أبدا	Count	1	14	6	21
	% within	4,8%	66,7%	28,6%	100,0%	
	هل تتلقى تعليمات متعارضة مع المنطق الصحي من طرف رئيسك					
Total	Count	2	40	14	56	
	% within	3,6%	71,4%	25,0%	100,0%	
	هل تتلقى تعليمات متعارضة مع المنطق الصحي من طرف رئيسك					

Crosstabulation هل تشعر بالملل والضغط اثناء العمل ؟ * كيف تقيم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك ؟

		كيف تقيم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك ؟			Total	
		أداء ضعيف	أداء متوسط	أداء عال		
هل تشعر بالملل والضغط اثناء العمل ؟	لا	Count	0	11	5	16
	% within	0,0%	68,8%	31,3%	100,0%	
	هل تشعر بالملل والضغط اثناء العمل ؟					
	نعم	Count	2	29	9	40
	% within	5,0%	72,5%	22,5%	100,0%	
	هل تشعر بالملل والضغط اثناء العمل ؟					
Total	Count	2	40	14	56	
	% within	3,6%	71,4%	25,0%	100,0%	
	هل تشعر بالملل والضغط اثناء العمل ؟					

ما نوع عقد التوظيف الذي يجمعك بمؤسستك ؟ * هل تسعى لتحسين مستوى ادائك ومعرفتك بمهام الوظيفة ؟ Crosstabulation

		هل تسعى لتحسين مستوى ادائك ومعرفتك بمهام الوظيفة ؟	
		نعم	Total
ما نوع عقد التوظيف الذي يجمعك بمؤسستك ؟	دائم	Count 13	13
	% within الذي يجمعك بمؤسستك ؟	100,0%	100,0%
	رسمي	Count 7	7
	% within الذي يجمعك بمؤسستك ؟	100,0%	100,0%
إدماج	Count 6	6	6
	% within الذي يجمعك بمؤسستك ؟	100,0%	100,0%
أخرى	Count 11	11	11
	% within الذي يجمعك بمؤسستك ؟	100,0%	100,0%
Total	Count 37	37	37
	% within الذي يجمعك بمؤسستك ؟	100,0%	100,0%

* هل يوجد التزام

هل ترى أن اللااستقرار السوسيو مهني يشكل مصدر ضغط لدى العمال داخل المؤسسة الاستشفائية ؟

Crosstabulation بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملك داخل المستشفى

	هل يوجد التزام بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملك داخل المستشفى		Total
	لا	نعم	
هل ترى أن اللااستقرار السوسيو مهني يشكل مصدر ضغط لدى العمال داخل المؤسسة الاستشفائية ؟	لا Count 0 within % 0,0%	نعم 5 100,0%	5 100,0%
أحيانا	Count 1 within % 4,8%	20 95,2%	21 100,0%
نعم	Count 5 within % 16,7%	25 83,3%	30 100,0%
Total	Count 6 within % 10,7%	50 89,3%	56 100,0%

Crosstabulation كيف تقييم الاستقرار السوسيو مهني داخل المستشفى ؟ * كيف تقييم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك ؟

		كيف تقييم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك ؟			Total
		أداء ضعيف	أداء متوسط	أداء عال	
كيف تقييم الاستقرار السوسيو مهني داخل المستشفى ؟	يوجد	Count 0	11	9	20
	% within السوسيو مهني داخل المستشفى ؟	0,0%	55,0%	45,0%	100,0%
	لا يوجد	Count 0	5	3	8
	% within السوسيو مهني داخل المستشفى ؟	0,0%	62,5%	37,5%	100,0%
نوعا ما	Count 2	24	2	28	
	% within السوسيو مهني داخل المستشفى ؟	7,1%	85,7%	7,1%	100,0%
Total	Count 2	40	14	56	
	% within السوسيو مهني داخل المستشفى ؟	3,6%	71,4%	25,0%	100,0%

كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية

قسم العلوم الاجتماعية

الأخ الفاضل /الأخت الفاضلة
السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته...

أتوجه إليكم بفائق الاحترام والتقدير، وأتمنى منكم حسن تعاونكم لإنجاز هذه الدراسة التي تتعلق بـ: "تأثير ضغوط على الأداء الوظيفي"، وهذا للحصول على درجة ماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل لذا نأمل منكم التعاون معنا من خلال المشاركة في استكمال تعبئة الاستبيان ليفي بالغرض الذي أعد من أجله، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تمثل وجهة نظرك نحو كل فقرات موضوعنا، مع العلم أن البيانات المحصل عليها لن تستخدم سوى لغرض البحث العلمي.

الطالب : بهاز ناجي

السنة الدراسية: 2020/2019

أولاً: البيانات الشخصية:

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- الفئة العمرية: أقل من 30 سنة 30 سنة إلى أقل من
- من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة 50 سنة فأكثر
- 3- الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج(ة) مطلق(ة) أرملة
- 4- عدد سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى 10 سنوات
- من 11 إلى 16 أكثر من 16 سنة
- 5- نوع الوظيفة: طبيب شبه عامل
- 6 الدخل الشهري: أقل من 30000 دج من 30000 دج الي 40000 دج
- أكثر من 40000 دج

الإشكالية الرئيسية للموضوع:

إلى أي مدى تؤثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى عمال وموظفي المؤسسة العمومية
الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي الشعابنة ؟

المحور الثاني: سوء الملائمة العمل

- 7 كيف هي علاقتك برئيسك ؟ جيدة سيئة
- 8 كيف هي علاقتك بزملائك ؟ جيدة سيئة عادية
- 9 هل يتم اشراك العامل في المؤسسة في اتخاذ القرارات المناسبة ؟ نعم لا
- 10 بحكم التسيير الإداري للمستشفيات هل تشعر بفقدان الثقة بينك وبين الإدارة و الزملاء ؟ نعم لا

إذا كان نعم لماذا

.....؟

.....

.....

- 11 هل ترى بأن هناك إخفاء للمعلومة وعدم التعامل بها مع زملائك ؟ نعم لا

12 كيف تخفف من ضغط العمل داخل

المستشفى؟.....

- 13 كيف تقييم مستوي التواصل داخل المستشفى ما بين العمال ؟ مستوى عال متوسط ضعيف
- 14 كيف تقييم مستوي الجانب العلائقي داخل المستشفى ما بين العمال؟ جيد متوسط ضعيف
- 15 هل تحترم أخلاقيات المهنة داخل المستشفى ما بين العمال ؟ نعم لا أحيانا

المحور الثالث: الأخطاء

- 16 هل تلقيت مكافآت مادية نظير حسن ادائك ؟ نعم لا

- 17 هل تلقيت مكافآت معنوية نظير حسن أدائك؟ نعم لا

- 18 هل تقوم بأداء عملك وفق برنامج محدد ؟ نعم لا

- 19 هل ترى ان الوقت كاف لإتمام عملك ؟ نعم لا

- 20 هل تسعى لتحسين مستوى ادائك ومعرفتك بمهام الوظيفة ؟ نعم لا
- 21 هل يتم تقييم العمل وفق معايير محددة و معروفة للجميع؟ نعم لا
- 22 هل تتلقى المساعدة من رئيسك عندما تجد صعوبة في اداء عملك؟ نعم لا
- 23 هل يوجد التزام بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملك داخل المستشفى؟ نعم لا
- 24 كيف تقيم مستوى الأداء الوظيفي في مؤسستك؟ أداء عال أداء متوسط أداء ضعيف
- 25 هل لضغوط العمل الناتجة عن المداومة اليومية والليلية في العمل تأثير على أداء العمال بمؤسستك؟
نعم لا

في حالة الإجابة بنعم وضح كيف تؤثر ضغوط العمل على الأداء

الوظيفي؟.....

.....

.....

المحور الرابع : الاستقرار السوسيو مهني

- 26 هل تعيل في اسرتك الاقارب ؟ نعم لا
- 27 هل لديك مشكلات اسرية ؟ نعم لا
- 28 هل لديك دعم اسري من احد اعضاء الاسرة؟ نعم لا
- 29 هل تعاني مشاكل عائلية بسبب طول الدوام ؟ نعم لا
- 30 هل عائلتك راضية عن مجال عملك؟ نعم لا
- 31 هل انت راض عن العائد المادي الذي تتلقاه ؟ نعم لا
- 32 هل تقطن بالقرب من المؤسسة الاستشفائية؟ نعم لا
- في حالة الاجابة ب لا ما هو مكان تواجد مقر سكنك ؟ في حدود المدينة بعيد
- 33 ما هي وسيلة النقل التي تستعملها للانتقال بعملك؟ سيارة خاصة نقل العمال لنقل عمومي

34 هل تملك عمل او نشاط اخر اضافي في خارج اوقات العمل ؟ نعم لا

35 هل تعمل على اساس المناوبة الليلية في المستشفى ؟ نعم لا

36 هل تتلقى تعليمات متعارضة مع المنطق الصحي من طرف رئيسك؟ دائما احيانا ابدا

37 هل تعاني من نقص الوسائل و الموارد اثناء تأدية عملك؟ نعم لا

اذا كان نعم هل هي ؟ تقنية تنظيمية أخرى

أذكرها.....

.....

38 هل تشعر بالملل والضغط اثناء العمل ؟ نعم لا

39 هل تحصل على اجازتك السنوية في الوقت الذي تطلبه من رئيسك ؟ نعم لا

40 هل يتوافق تكوينك الاكاديمي المهني مع المهنة التي تمارسها ؟ نعم لا

41 ما نوع عقد التوظيف الذي يجمعك بمؤسستك ؟

42 هل ترى أن اللااستقرار السوسيو مهني يشكل مصدر ضغط لدى العمال داخل المؤسسة الاستشفائية ؟

نعم لا أحيانا

43 كيف تقييم الاستقرار السوسيو مهني داخل المستشفى ؟ يوجد لا يوجد نوعا ما

44 هل ترغب في تغيير المؤسسة ؟ نعم لا

ماهي الاسباب ؟ مادية معنوية