

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير



تقرير تريض مقدم لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمية

الميدان : علوم الإقتصادية ، علوم تسيير و علوم التجارية

الشعبة : علوم التسيير

التخصص : ادارة أعمال

من اعداد الطالبين :

مشاط ياسين ، نوري عبد الرحمان

أثر إدارة ضغوط العمل في المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا دراسة
حالة المؤسسة الاستشفائية للصحة الجوية بريان - غرداية -

أمام اللجنة المكونة من السادة

الاسم	اللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
نور الدين	طالب احمد	استاد محاضر -أ-	غرداية	رئيسا
أ.أمال	قلبازة	استاذة محاضر -ب-	غرداية	مشرفا
بوخصص	بن أودينة	استاد مساعد -ب-	غرداية	مناقشا

السنة الجامعية : 2021 - 2022



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير



تقرير تريض مقدم لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمية

الميدان : علوم الإقتصادية ، علوم تسيير و علوم التجارية

الشعبة : علوم التسيير

التخصص : ادارة أعمال

من اعداد الطالبين :

مشاط ياسين

نوري عبد الرحمان

أثر إدارة ضغوط العمل في المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا
دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية للصحة الجوية ببيزان – غرداية –

السنة الجامعية : 2021 – 2022

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي وحصاد زرعي الى كل من يسكن قلبي ويحتل مكانه
فيه

أهديه الى من كانا السبب في وجودي بعد الله سبحانه وتعالى ، ووالدي
العزيزين على قلبي :

أمي التي أنارت لي درب حياتي ، وكانت لي السند والدافع والرفيقة
والصديقة والحبيبة ولا زالت . ابي الذي سهر على تربيتي وتعليمي
إلى من عشت معهم تحت سقف واحد وتقاسمت معهم حلو الحياة ومرها
إخوتي وأخواتي

إلى كل فرد من أفراد أسرتي الصغيرة والكبيرة
والى اصدقائي وزملائي في جامعة وخاصة صديقي نوري عبد الرحمان
إلى كل من وقف بجانبني حتى أتم هذه المذكرة رغم كل الظروف

مشاط ياسين

الإهداء

هذا العمل إلى عائلتي الكبيرة وفي مقدمتها امي حفظها الله
وإلى روح ابي رحمه الله وطيب ثراه .

الى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة الى رياحين حياتي اخوتي
والى كل الاهل والاقارب

والى كل من اراد لي الخير من قلبه

والى كل اصدقائي وخاصة صديقي ياسين مشاط وزملائي في العمل
بمستشفى بريان

والى كل من تتلمذت على ايديهم من مقاعد الدراسة الى مدرجات الجامعة
والى كل من وسعه قلبي ولم يسعه قلبي

نوري عبد الرحمان
خدي عبد الرحمن

شكر و عرفان

من لم يشكر الناس لم يشكر الله عز وجل"

الحمد لله نعمده ونشكره على نعمه وآلائه وفضله علينا أن وفقنا لما فيه الخير
والصلاح وسدد خطايانا ليستقيم عملنا، وما كنا لنصل إلى ما وصلنا لولا عونه
وفضله علينا

على الأصل نمشي والأصل يدفعنا إلى أن نرد الفضل لمستحقه والى كل من
ساعدني في انجاز هذا العمل المتواضع

أتقدم بالشكر الخالص إلى الأستاذة المشرفة الدكتورة " امال قليزة" على
مساعدتها لي بتوجيهاتها ونصائحها السديدة التي قدمتها لي طوال فترة إعداد
البحث

كذلك نتوجه بعظيم الإمتنان والشكر لكل الأصدقاء والزملاء وأساتذة
وإداري كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير على
مساعدتنا في إنجاز هذه المذكرة

كما أتقدم بالشكر إلى مستشفى بريان

وإلى كل من ساعدنا ومدى لنا يد العون من قريب أو بعيد

ذ

ياسين عبد الرحمان

الملخص : تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر آليات إدارة ضغوط العمل لدى عينة من عمال المؤسسة الاستشفائية للصحة الجوارية بـ بريان ، كما تهدف هذه الدراسة للتعرف على أبعاد ضغوط العمل في كل من صراع وعبء الدور وغموض الدور وبيئة العمل في ظل جائحة كورونا ، وقد اتبعنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي في الجانب النظري ، ودراسة الحالة في الجانب التطبيقي وتم اجراء هذه الدراسة على عينة عشوائية ميسرة بلغت (60) ، ولتحليل البيانات للإجابة عن أسئلة الدراسة وإختيار صحة فرضياتها وتم الإستعانة بالبرنامج الإحصائي (SPSS) ، وتم الوصول إلى نتائج أهمها : وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ ضغوط العمل على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا .

الكلمات المفتاحية : ضغوط ، بيئة العمل ، صراع الدور ، عبء الدور ، غموض الدور ، جائحة كورونا.

Summary : This study aims to identify the impact of work stress management mechanisms on a sample of workers of the hospital institution for neighborhood health in Brian, and this study also aims to identify the dimensions of work stress in both conflict, role burden, role ambiguity and work environment in light of the Corona pandemic, and we have followed in this study The descriptive approach in the theoretical aspect, and the case study in the practical aspect, and this study was conducted on a random sample of (60) easy, and to analyze the data to answer the questions of the study and choose the validity of its hypotheses. A statistic at a significant level of $\alpha \leq 0.05$, work pressures on Algerian institutions in light of the Corona pandemic.

Keywords: pressure, work environment, role conflict, role burden, role



فهرس المحتويات

I	الإهداء
III	كلمة شكر
IV	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
أ-د	المقدمة
الفصل الأول: الادبيات النظرية والتطبيقية لإدارة ضغوط العمل وجائحة كورونا	
7	تمهيد
8	المبحث الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة
22	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
27	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
29	تمهيد
30	المبحث الأول: مدخل عام حول المؤسسة محل الدراسة
42	المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية (الطريقة و الإجراءات)
72	خلاصة الفصل
74	خاتمة
77	قائمة المصادر والمراجع
82	الملاحق
102	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
26	اوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	01-I
37	لجنة الفتح و التقييم	02-I
40	حالة الهياكل خارج المؤسسة	03-I
43	يوضح الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان	01-II
45	يوضح مضمون الإستبيان	02-II
46	متغيرات الدراسة	03-II
47	يوضح مقياس ليكارت الخماسي	04-II
47	يوضح مقياس التحليل	05-II
48	معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان.	06-II
49	معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان	07-II
50	نتائج اختبار كولموجروف- سمرنوف في توزيع البيانات	08-II
51	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	09-II
52	يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر	10-II
53	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	11-II
54	يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	12-II
55	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب نوع الوظيفة	13-II
57	يوضح تصورات المستجوبين لمحور العمل الجماعي مرتبة حسب الأهمية	14-II
58	يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد " صراع الدور " مرتبة حسب الأهمية	15-II
59	يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد " عبء الدور " مرتبة حسب الأهمية	16-II

60	يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد " غموض الدور " مرتبة حسب الأهمية	17-II
61	يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد " بيئة العمل " مرتبة حسب الأهمية	18-II
62	يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات محور آليات ضغوط العمل الفردية في ظل جائحة الكورونا مرتبة حسب الأهمية	19-II
64	يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات محور آليات إدارة ضغوط العمل التنظيمية في ظل جائحة الكورونا مرتبة حسب الأهمية	20-II
65	يوضح تصورات المستجوبين للمتغيرين مرتبة حسب الأهمية	21-II
66	يبين قيمة معامل الالتواء لمختلف متغيرات الدراسة.	22-II
67	يوضح معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة	23-II
67	يوضح نتائج تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة	24-II
70	يوضح تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لإختبار الفرضية	25-II

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
12	نموذج Selye (1974) في تفسير ضغوط العمل	01-I
14	نموذج تريكوت في تفسير ضغوط العمل	02-I
15	نموذج اندور يدي سيزلاقي ومارك جي دالاس لتحليل ضغوط العمل	03-I
16	نموذج كارازاك في تفسير ضغوط العمل	04-I
32	هيكل التنظيمي	05-I
41	المسافة التي تربط بين الهياكل المختلفة	06-I
52	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	01-II
53	توزيع أفراد العينة حسب العمر	02-II
54	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	03-II
55	يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	04-II
56	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب نوع الوظيفة	05-II

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
82	الاستبيان قبل التحكيم	01
85	الاستبيان بعد التحكيم	02
89	قائمة المحكمين	03
90	مخرجات SPSS	04



المقدمة

توطئة :

ان التطورات والتغيرات التي تواجه المؤسسات اليوم وخاصة المؤسسات الاستشفائية على اعتبارها تكتسي اهمية كبيرة بات على المؤسسة اليوم ان تكون متماشية ومتكيفة لمواجهة كل التقلبات التي تحدث في محيطها الخارجي والداخلي ، خصوصا وهذا لا يكون إلا بتأهيل كل طاقات الموارد البشرية والإستعمال الرشيد لإمكانيتها، وتسيير عملياتها بطرق عقلانية، لأن المؤسسات في معظم حالاتها تسعى للتطوير، والتغيير المستمر لما هو أحسن لتحقيق التكيف الدائم لمتطلبات البيئة الخارجية، ومن أبرز المشاكل التي تعاني منها المؤسسات الإستشفائية على غرار المؤسسات الأخرى المماثلة نجد تأثيرات ضغوط العمل، حيث أنه داخل مجالات العمل تبرز ظواهر عديدة مثل: الإرهاق الناتج عن الروتين، وتوتر العلاقة بين مع الرؤساء والمؤسسين وبين العاملين بعضهم البعض ، وأضرار العمل، كلها تؤثر سلبا على الأداء الوظيفي للعاملين.

ويعد موضوع ضغوط العمل من أكثر المواضيع التي استحوذت ومازالت تستحوذ على اهتمام الباحثين والدارسين في مجالات عديدة ، وذلك تأثيرها المباشر وغير المباشر الذي تسببه ضغوط العمل ومصادرها المختلفة على حياة المنظمات ، سواء المتعلقة بالوظيفية او على الفرد العامل الذي يعتبر مدخلا رئيسيا مهما من مدخلات المنظمة وسببا جوهريا في نجاحها.

وعرف العالم منذ نهاية سنة 2019 وضعا صحيا على مستوى الصحة بسبب انتشار فيروس كورونا المستجد ، والذي انتشر سريعا واجتاح جميع الدول في هذه الفترة الزمنية اعلنت معظمها لاكتشاف الحالات المصابة به لتصنفه منظمة الصحة الدولية جائحة عالمية ويجب الأخذ كل التدابير الاحترازية اللازمة لتفشي هذه الجائحة وفي ظل الظروف الصحية التي مست المؤسسات الجزائرية جراء هذا وباء فقد ازدادت ضغوط العمل في بعض الوظائف وفي القطاع الصحي بصفة خاصة.

وبناء على ما تقدم جاءت هذه الدراسة لتحديد وتسليط الضوء على اثر ادارة ضغوط العمل بجائحة كورونا بالمؤسسة الإستشفائية ببريان .

أ- **اشكالية الدراسة:** إن إدارة ضغوط العمل تعتبر من المشكلات الهامة التي تفرض على الباحثين والاداريين لمعرفة المشكلات التي تترتب عليها، وازدادت ضغوط العمل للعمال المستشفيات بسبب جائحة كورونا ، نتيجة إستحداث إجراءات وظيفية جديدة وتعقدتها ، وادى الى مخاوف العمل من تداعيات هذا المرض ومن اثاره على صحتهم وصحة ذويهم .

ماهو أثر آليات إدارة ضغوط العمل في المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا دراسة حالة بمستشفى بريان بولاية غرداية؟

ولمعالجة هذه الإشكالية ارتأينا طرح الأسئلة الفرعية الآتية:

ب- الاسئلة الفرعية:

- ما أثر صراع الدور على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان ؟
- ما أثر عبء الدور على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان؟
- ما أثر غموض الدور على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان ؟
- ما أثر بيئة العمل على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان ؟

ت- فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: " توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين صراع الدور و المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة "

- **الفرضية الثانية :** " توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين عبء الدور و المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة "

- **الفرضية الثالثة:** " توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين غموض الدور و المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة "

- **الفرضية الرابعة :** " توجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ بين بيئة العمل و المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة "

ث - أسباب اختيار الموضوع :

إن أي دراسة علمية لا تنطلق من فراغ ، بل لها من الخلفيات ما يشكل جملة من الاسباب ، سواء كانت موضوعية او ذاتية ، من شأنها ان تدفع وتحفز الباحث على المضي في بحثه وتكشف الحقائق العالقة في ذهنه او ذات الصلة بواقعه ، يرجع اختيارنا لهذا الموضوع لأسباب التالية :

1-اسباب ذاتية :

- الميل الشخصي في التعمق في هذا الموضوع وكشف خباياه بما انه من مواضيع الساعة وتسلط الضوء على كافة جوانبه والقيام بدراسة ميدانية حوله .
- اختيار الموضوع لأنه يتناسب مع التخصص ،من اجل الاستفادة منه في الحياة العلمية والعملية .

2-اسباب الموضوعية :

- التزايد المستمر لحدة ضغوط العمل في المستشفى في ظل جائحة كورونا.
- معرفة اثر ضغوط العمل في مستشفى محل الدراسة.
- كون ضغوط العمل معقدة ومركبة جانب منها يخص سلوك الفر اي العامل وجانب اخر منها تلعب المنظمة وبيئتها الداخلية دورا كبيرا فيه .

ج- اهمية الدراسة :

تكمن أهمية دراستنا في إدارة ضغوط العمل في ظل الظروف العصيبة التي تمر بها المؤسسات الجزائرية والعالم اجمعين ، بسبب انتشار جائحة كورونا (كوفيد 19) المستجد ، بحيث استهدفت مستشفى بريان بولاية غرداية من أجل التعرف على أثر ضغوط العمل في المستشفى في ظل هذه الجائحة .

ح- اهداف الدراسة :

يتمحور الهدف الرئيسي لهذه الدراسة حول حل الاشكالية المطروحة وهي أثر إدارة ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا داخل المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة .

ومن اهداف الدراسة هي :

- التعرف على المفاهيم المتعلقة بضغط العمل واهم النتائج المترتبة عنها.
- التعرف على اثر ابعاد ضغوط العمل في كل من صراع الدور وعبئ الدور وغموض الدور وبيئة العمل في ظل جائحة كورونا .
- تعتبر هذه الدراسة اضافة متواضعة لمكتبة البحوث للاستفادة منه .

خ- منهج الدراسة والادوات المستخدمة :

بناء الى طبيعة الموضوع المدروس والاشكالية المطروحة تم اختيار منهج البحث، بحيث استخدمنا المنهج الوصفي في الجانب النظري بالاعتماد على الكتب والدراسات والمجلات من استخلاص المادة العلمية ، كما استخدمنا المنهج التحليلي من اجل معالجة الجانب التطبيقي عن طريق تحليل الاستبيان الذي تم تصميمه انطلاقا من الدراسات السابقة وتم تحليله بالبرامج والطرق وادوات المستعملة .

د- حدود الدراسة :

- حدود البشرية : شملت هذه الدراسة على عينة من العاملين والاطباء وشبه الطبي في مستشفى بريان بولاية غرداية.
- الحدود المكانية : تمت الدراسة الميدانية دراسة حالة بمسشفى بريان ولاية غرداية .
- الحدود الزمانية : امتدت فترة الدراسة الميدانية من 2021 الى غاية 2022.

ه- صعوبة الدراسة:

لا يخلو اي بحث من الصعوبات وكغيره من الدراسات العلمية واجهنا مجموعة من الصعوبات وكان من اهمها مايلي :

- ❖ صعوبة في دراسة ميدانية في محل الدراسة بسبب انتشار فيروس كوفيد 19 مستجد.
- ❖ ظروف الراهنة التي تعيشها المؤسسات الجزائرية وخاصة المستشفى .

و-تقسيمات البحث :

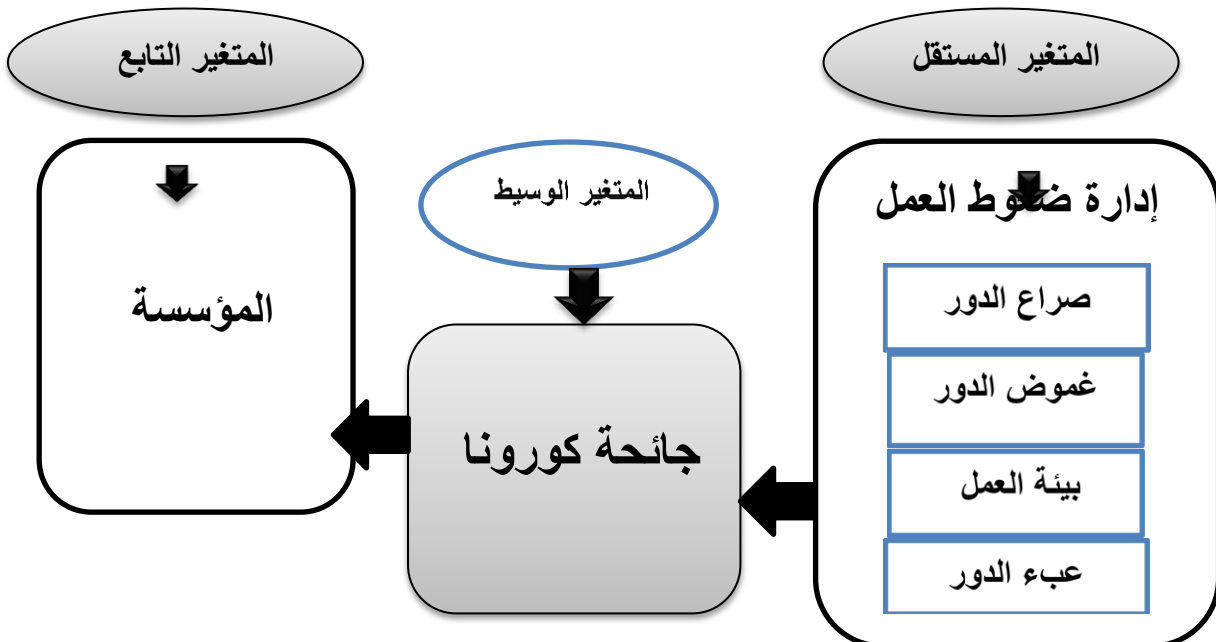
من اجل الامام بالموضوع ومعالجة مختلف جوانبه ، فقد تم تقسيم البحث الى فصلين على النحو التالي :

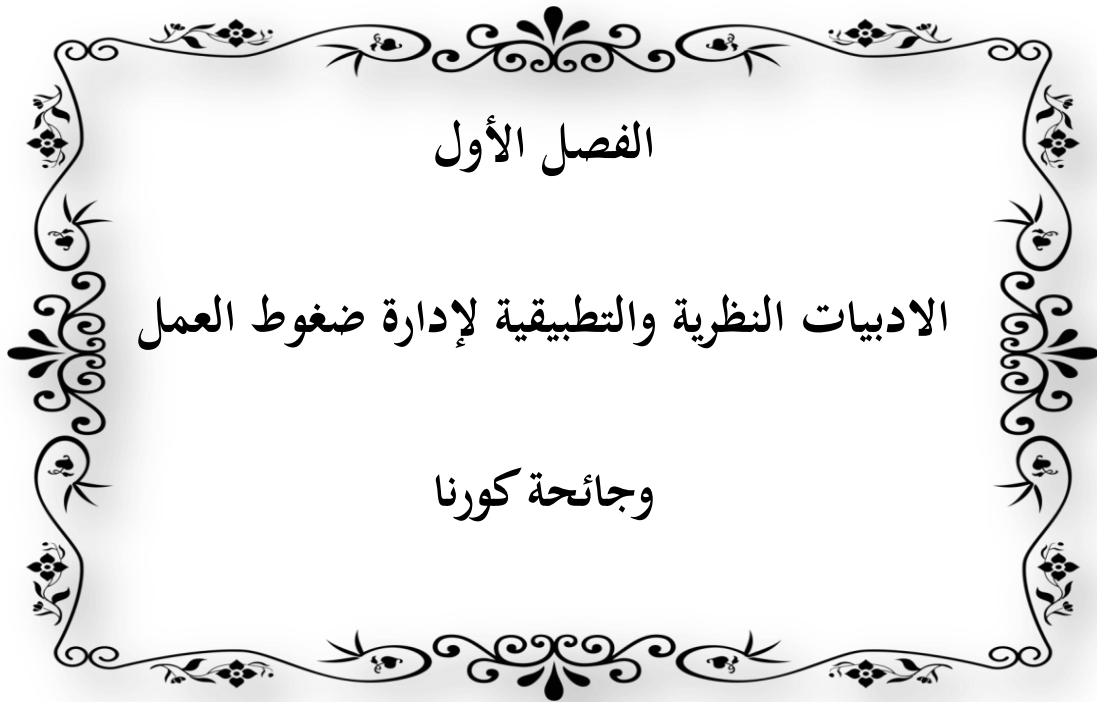
مقدمة : وتم طرح فيها الاشكالية دراسة وفرضياتها وبيان اهمية واهداف الدراسة ومبررات الموضوع ومنهج المتبع واهم الصعوبات التي وجدها ونموذج الدراسة المتبع .

الفصل الاول : الادبيات النظرية والتطبيقية لإدارة ضغوط العمل وجائحة كورونا ، حيث قسمنا الى مبحثين ، تناولنا في المبحث الاول الاطار النظري لمتغيرات الدراسة والمبحث الثاني وذلك من خلال مطلبين المطلب الاول الادبيات النظرية لإدارة ضغوط العمل من خلال ذكر مفهوما وابعادها والنماذج ومصادر ضغوط العمل واستراتيجيتها التنظيمية والمطلب الثاني جائحة كورونا (كوفيد 19)المستجد فاحتوى على المفاهيم متعلقة بها من تعريف كورونا واهم عوامل خطورتها والوقاية منها ،اما في المبحث الثاني فتطرقتنا الى الدراسات السابقة تناولنا والمطلب الاول الدراسات العربية والمطلب الثاني الدراسة الاجنبية وفي المطلب الثالث مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة .

اما الفصل الثاني : فتطرقتنا للجانب التطبيقي الذي تكون من ثلاث مباحث المبحث الاول تقديم عام للمؤسسة الاستشفائية ببيان بولاية غرداية ، اما المبحث الثاني فتطرقتنا لأدوات المستخدمة وطرق الدراسة ، وفي المبحث الثالث تم تحليل ومناقشة اهم نتائج الدراسة .

ي- نموذج الدراسة :





الفصل الأول

الادبيات النظرية والتطبيقية لإدارة ضغوط العمل

وجائحة كورونا

تمهيد:

لقد اعتبرت ضغوط العمل من المواضيع التي شغلت وركزت عليها جهود الباحثين في مجالات متنوعة ، سواء كانت اقتصادية واجتماعية ونفسية ، لما لها من اثر كبير على الفرد والمنظمة ككل وسواء كانت مصادرها خارج المنظمة او داخلها اذ يعد العمل في المنظمات مصدرا للضغوط التي يشعر بها العاملون في مختلف المستويات الادارية.

ويعد موضوع الضغوط العمل من المواضيع التي تحظى باهتمام متزايد من الباحثين في مختلف العلوم قصد فهم ماهية هذه الضغوط واهم مصادرها والاثار المترتبة عنها والاستراتيجيات المناسبة لمواجهتها والتعامل معها ، وفي ظل الظروف التي مست الجزائر ، جراء جائحة كورونا ، فقد ازدادت ضغوط العمل في بعض الوظائف في القطاع الصحي بصفة خاصة والتي سيتم عرضها وفق مبحثين.

- المبحث الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

- المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

في هذا المبحث سوف نتطرق للمفاهيم المتعلقة بالإطار النظري لمتغيري والمتمثلين في المتغير المستقل الا وهو ادارة ضغوط العمل والمتغير التابع المتمثل في جائحة كورونا ، حيث قسمنا هذا المبحث ال مطلبين :

- المطلب الاول : الادبيات النظرية الخاصة ادارة ضغوط العمل.
- المطلب الثاني : الادبيات النظرية المتعلقة بجائحة كورونا.

المطلب الاول : الادبيات النظرية لإدارة ضغوط العمل

سنتطرق في هذا المطلب على التعاريف المتعلقة بإدارة ضغوط العمل ، واهم ابعاد ضغوط مهام العمل ونماذجها ومصادره واثرها واستراتيجيتها .

اولا : مفهوم ضغوط العمل وادارة ضغوط العمل

حظي موضوع ضغط العمل او ما يسمى بضغط الوظيفة (Job Stress) باهتمام الكثير من المفكرين والباحثين في مجالات عديدة ، وذلك بعد تبين ان ضغوط العمل تمثل تكلفة كبيرة على الفرد والمنظمة والمجتمع من الناحية الصحية والاقتصادية والتنظيمية .¹ وقد وصفت منظمة الصحة العالمية الضغوط بـ"وباء الصحة في القرن الحادي والعشرين، وتقدر تكاليف الشركات الأمريكية ما يصل إلى 300 مليار دولار سنويًا، ويمكن أن يكون تأثير الضغط على صحتنا العاطفية والجسدية مدمرًا، ففي دراسة حديثة أجرتها الولايات المتحدة الأمريكية شعر أكثر من 50% من الأفراد أن الضغط يؤثر سلبيًا على إنتاجية العمل".²

تعريف الضغط : تعتبر المعاجم اللغوية من اهم المصادر التي يعتمد عليها للتعرف على المصدر والاشتقاق اللغوي للكلمات ، فنجد ان : الضغط والضغطة : يعني عصر شيء الى شيء ، وضغطه يضغطه ضغطا : اي زحمة الى

¹ سلامة محمد وليد سالم وآخرون ، مصادر ضغط العمل في قطاع التمري الفلسطيني : دراسة ميدانية في المؤسسات الصحية في مدينة 1 طولكرم ، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات ، العدد 41 ، كانون الثاني ، 2017 ، ص 144.

² George Fink , **Stress: Concepts, Definition and History**, Florey Institute of Neuroscience and Mental Health, University of Melbourne, Melbourne, VIC, Australia, Elsevier Inc, 2017, P01

حائط او نحوه ، واخذت فلانا ضغطه اذا ضيقت عليه لتكرهه على الشيء ، والضغطة : الضيق ، والضغط الاكراه ، والضغط يعني المزاحمة .¹

الضغط اصطلاحا : يعني الضغط في الطب ضغط الدم الذي يحدثه تيار الدم على جدران الاوعية الدموية، وفي الهندسة يعني القوة الواقعة على وحدة المساحات في الاتجاه العمودي عليها ، اما في علم النفس فيعني المطالب التي تجعل الكائن الحي او الفرد يتكيف ويتعاون لكي يتلاءم مع من حوله وتمثل الضغوط النفسية في القلق ، الاحباط ، الصراع ، النزاع....الخ.²

فالعمل يعرف لغويا بانه : الفعل او الحرفة او المهنة التي يمتنها الانسان في مقابل اجر يحصل عليه ويكفل له استمرار الحياة .³

يمكن اعطاء تعريف شامل لمفهوم العمل : " العمل هو وحدة متكاملة تشمل على عدد من الوظائف او الاعمال او المهام، مطلوب منها انجاز عمل كلي من بدايته حتلا نهايته وفق مراحل تقسيمه لتحقيق هدفه ، وينفذ من خلال جهد او نشاط عضلي وذهني يقوم به فرد او مجموعة افراد في اماكن معين وزمن محدد لتحقيق هدف ما".⁴

1-1 ضغوط العمل

ضغوط العمل يعرفه (بارن)على انه : " الاستجابة للمواقف الضاغطة للمسؤوليات او التهديدات الحقيقة او التصورية التي تنشأ عن البيئة " .⁵

¹ حسن شحاتة ، وزينب النجار ، معجم المصطلحات التربوية والنفسية ، ط 1 الدار المصرية اللبنانية ، مصر 2001 ، ص 207.

² لبيس عفاف، نصر الله عابدة ، اثر ضغوط العمل على اداء العاملين بالمؤسسات الاستشفائية العمومية ، الدراسة الميدانية " بالمؤسسة الاستشفائية - بن عمر الجليلاني - الشط - الوادي - مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكاديمي ، جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي - السنة 2017/2018.

³ شاطر حسن شقيق ، اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية ، التجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد بوقرة ، بومرداس ، 2010/2009 ، ص 43 .

⁴ عمر وصفي عقيلي ، ادارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي ، ط 1 ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان الاردن 2005 ، ص 139 .

⁵ الربيع زرواق ، عادل ناجي ، تأثير ضغوط العمل على اداء الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية الجزائرية من جهة البيئة الداخلية للمؤسسة " دراسة ميدانية ببلدية مسيف - بالمسلية - مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر اكاديمي في علوم التسيير تخصص : ادارة الانتاج والتموين ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، 2018/2019 ، ص 4.

ويرى (david) 1994 : " ان الضغوط تشير الى التفاعل بين الفرد والبيئة ونتيجة هذا التفاعل يواجه الفرد بفرصه او قيد او مطلب للسلوك " ¹.

كما يمكن تعريفها بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد كالتوتر والعصبية أو القلق الدائم أو الإحباط إضافة إلى أعراض تنظيمية منها ارتفاع معدل دوران العمل وتدني الجودة، ومن التعريفات الأخرى لضغوط العمل بأنها الضغوط يحدثها العمل أو التي يتعرض لها العاملون في بيئة العمل إما لطبيعة العمل أو نتيجة لممارسات ترتبط بنظام العمل بشكل مباشر أو غير مباشر ولفترة طويلة من الزمن ².

من خلال التعريفات السالفة الذكر يمكن القول بأن ضغوط العمل هي تلك الضغوط التي تنتج عن تفاعل الفرد والبيئة المحيطة به ومدى استجابته للمؤثرات والقوى الخارجية المسببة للضغوط التي لا تتوافق مع معرفته وقدرته على التكيف معها.

2-2 إدارة ضغوط العمل :

اختلف العلماء في ايجاد تعريف محدد لأساليب مواجهة الضغوط تبعا لوجهة نظر العالم او الباحث ويمكن ان نذكر بعض هذه التعريفات : ³

عرفها الامارة" بانها المحاولة التي يبذلها الفرد لإعادة اتزانه النفسي والتكيف للإحداث التي ادرك تهديدها الانية والمستقبلية " .

اما ريان : " عرفها انها استراتيجيات توافقية متعلمة مكتسبة ، تمثل محتوى السلوك وتستخدم للسيطرة على ازمات الحياة وظروفها الضاغطة " .

اما تشارلز : " فيعرفها على انها اي جهد يبذله الانسان للسيطرة على الضغط " .

¹ الربيع زروق ، عادل ناجي ، مرجع سابق ، ص 4.

² - سحراء أنور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 36، 2013، العراق، ص213.

³ يوسف الدبوز ، دور ادارة ضغوط العمل في تحقيق الاستقرار الوظيفي لدى الموظفين ، دراسة حالة شركة سونطراك وادي نومر ولاية غرداية ، مذكره مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية ، جامعة العربي بن مهيدي - ام البواقي - 2015/2016 ، ص 12.

تعرف إدارة ضغوط العمل: " بأنها فلسفة المنظمة ومبادئها المبينة على مجموعة من الاساليب من اجل رفع الصحة والسلامة لدى الفرد والمنظمة ، وتساعد إدارة الضغوط على منع حدوث متاعب للفرد او للمنظمة ، كما تمثل كافة الجهود التي يبذلها الافراد والمنظمات للتغلب على المشكلات التي تواجههم بسبب الضغوط ".¹

نستنتج من التعريفات السابقة إدارة ضغوط العمل هي مجموعة من الاساليب والوسائل والاجراءات التي يتخذها الفرد للعامل النفسي او الشخصي وتمثل كافة الجهود التي يبذلها الافراد والمنظمات للتغلب على المشكلات التي تواجهها .

ثانيا : ابعاد ضغوط مهام العمل تتمثل في كل من :¹

1-2 صراع الدور : يقصد به الصراع الذي يشعر به العامل نتيجة التعارض بين الواجبات والمسؤوليات .
كاختلاف الاوامر التي تصدر في وقت واحد من الرئيس المباشر او من تعدد جهات الاشراف عدة صور ، كالتعارض في الاولويات .

2-2 عبء الدور : تشير نتائج الدراسات الى ان عبء المهام الموكلة للعامل من اهم مسببات الضغط ، فالمهام التي لا تستوعب قدراتها وتشعره بالملل ، تؤدي ارتفاع حالات ترك العمل ، ويقصد بعبء الدور مجموع المهام التي قد تكون اكثر او اقل من قدرات العمل .

3-2 غموض الدور : ينتج عندما تكون توقعات الدور غير واضحة للعامل ، بحيث يعيش في غموض ، كافتقاده للمعلومات الضرورية لإتمام عمله وكل ما يتعلق بحدود سلطته ومسؤولياته ، مما يولد لديه تصورات غير مطابقة مع توقعاته .

4-2 بيئة العمل : يقصد بها الظروف البيئية بالفرد في بيئة عمله مثل طرق تصميم مكان العمل وموقعه والاثاث والتجهيزات المتاحة والتهوية والرطوبة ... الخ ، فتعتبر ظروف بيئة العمل ذات اهمية حاصة عند الفرد في حال عدم ملائمتها او توافرها بالشكل المناسب مما يؤدي ال ضغوط نفسية وجسدية .¹

¹ د.بلخضر مسعودة ، اثر ضغوط في ظل جائحة كورونا في الالتزام الوظيفي ، دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمستشفى عبد الله نوارية بلدية البوني بولاية عنابة ، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية المجلد 16 العدد 03 الخاص (الجزء 2) نوفمبر 2021 ، ص ص 616-617.

ثالثاً: نماذج ومصادر ضغوط العمل

1-3 نماذج ضغوط العمل

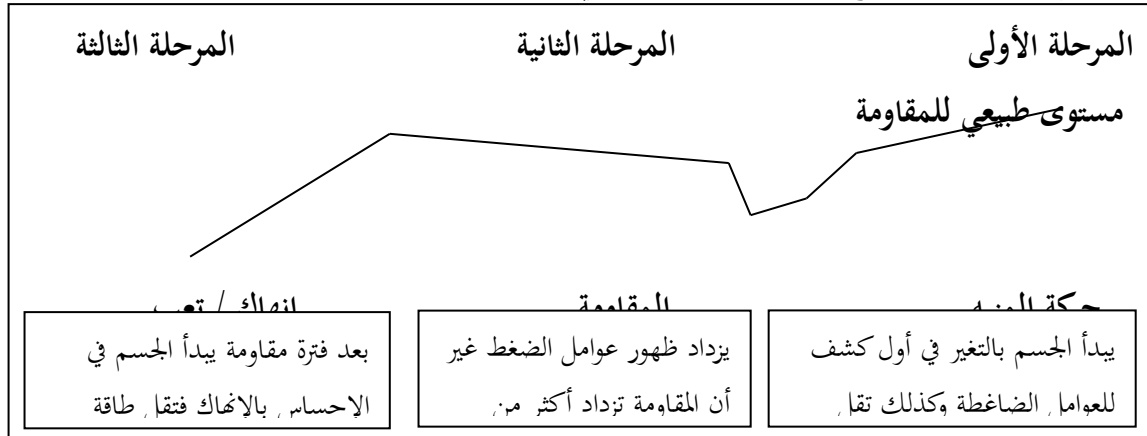
1) نموذج الاعراض العامة للتكيف ل Selye:

قام Selye عام 1974 بأول محاولة علمية لتفسير وتحديد مراحل الضغوط ، حيث توصل الى ان الفرد يمر بثلاثة مراحل اثناء تعرضه لضغط ما وهي :

- الانذار : يحدث في هذه المرحلة انه حينما يواجه الفرد ضغطا بفعل مشير خارجي ينشط نظام الضغط الداخلي ، ويتم استثارة وسائل الدفاع لدى الفرد مثل زيادة ضربات القلب وارتفاع معدل التنفس وارتفاع ضغط الدم .
- المقاومة : وتحدث اذا ما استمر الضغط ، حيث يستدعي الجسم العضو او النظام المناسب لمواجهة الضغط
- الاستنزاف : يستنزف الفرد طاقته وقدراته في التكيف مع استمرار الضغوط وعدم تمكن الفرد من التكيف او التغلب عليها.

والشكل الموالي يوضح هذا النموذج المفسر لضغوط العمل :

الشكل رقم (I-01): نموذج Selye (1974) في تفسير ضغوط العمل



المصدر: فراس حاج محمد. أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم

العالي بدمشق، مذكرة لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهوري العربية السورية، 2016، ص 22

¹ غناي بسمة ، اثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي عند عاملات الاستقبال والسكرتاريا ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة

الماستر في علوم التسيير ،جامعة محمد خيضر - بسكرة - 2015/2016 ، ص 37.

تمثل مرحلة الانذار أو التنبيه للخطر رد الفعل الأولي للجسم تجاه حالة الضغط والتي تتخذ بوجه عام صيغة تفاعل المركبات الكيميائية في جسم الإنسان ويظهر ذلك من خلال توتر الاعصاب وارتفاع ضغط الدم وزيادة معدل التنفس وغير ذلك من الاعراض وكلما زادت حالة الاجهاد أو الضغط انتقل الفرد الى مرحلة المقاومة وفيها يشعر الفرد بالقلق والتوتر والارهاق مما يشير الفرد للضغط ، وقد يترتب على هذه المقاومة وقوع حوادث وضعف القرارات المتخذة والتعرض للأمراض خلال هذه المرحلة وذلك لأن الفرد لا يستطيع أن يسيطر على الموقف بإحكام، وأخيراً يحل الإرهاق حينما تنهار المقاومة وفي هذه المرحلة تظهر الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل القرحة والصداع وارتفاع ضغط الدم، والأخطار التي تشكل تهديداً مباشراً سواءً للفرد أو المنظمة¹.

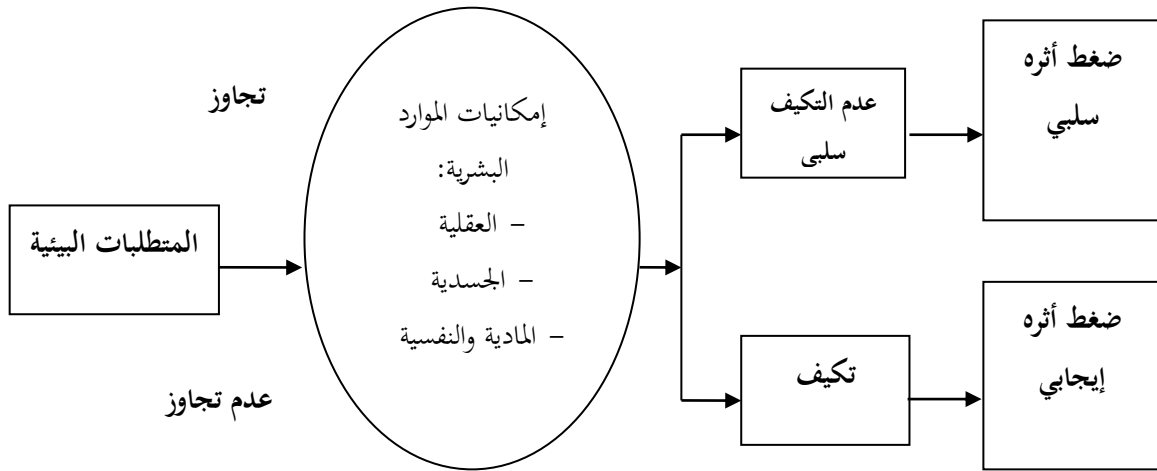
2) نموذج تريكوت (Trucotte) في تفسير ضغوط العمل :

قدم تريكوت عام 1983 نموذجاً لتفسير ضغوط العمل يوضح فيه اهم العلاقات التفاعلية التي تؤدي الى شعور المورد البشري بضغط العمل ، حيث يرى ان المورد البشري يبدأ بالمقارنة بين المتطلبات البيئية ، مثلاً متطلبات العمل ، متطلبات الاسرة ... الخ ، التي يجب عليه تحقيقها والامكانيات التي يتوفر عليها مثل الامكانيات العقلية ، الجسدية ، المادية الخ ، فاذا تجاوزت هذا المتطلبات امكانيته فانه سيكون في حالة عدم التكيف او لا توازن ، والتي من شأنها ان تترك عليه آثار ضغط سلبية (اضطرابات نفسية ، جسدية ، سلوكية) ، اما اذا حدث العكس ، اي ان امكانيات المورد البشرية كانت مساوية او اكبر من متطلبات البيئة فانه في هذه الحالة سيكون في وضعية تكيف او اوازن ، وهذا من شأنه ان يترك عليه آثار ايجابية مثل الطمأنينة ، تحقيق الذات ، زيادة الثقة بالنفس ... الخ². والشكل التالي يلخص محتوى هذا النموذج :

¹ فراس حاج محمد، مرجع سبق ذكره، ص21، 22.

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 احمد بوقرة، بومرداس، 2010، ص103، 104.

الشكل رقم (I-02): نموذج تريكوت في تفسير ضغوط العمل



المصدر: شفيق شاطر،. أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء-سونلغاز-جيبل- ، مذكرة لمتطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد بوقرة، بومرداس، 2010، ص103، 104.

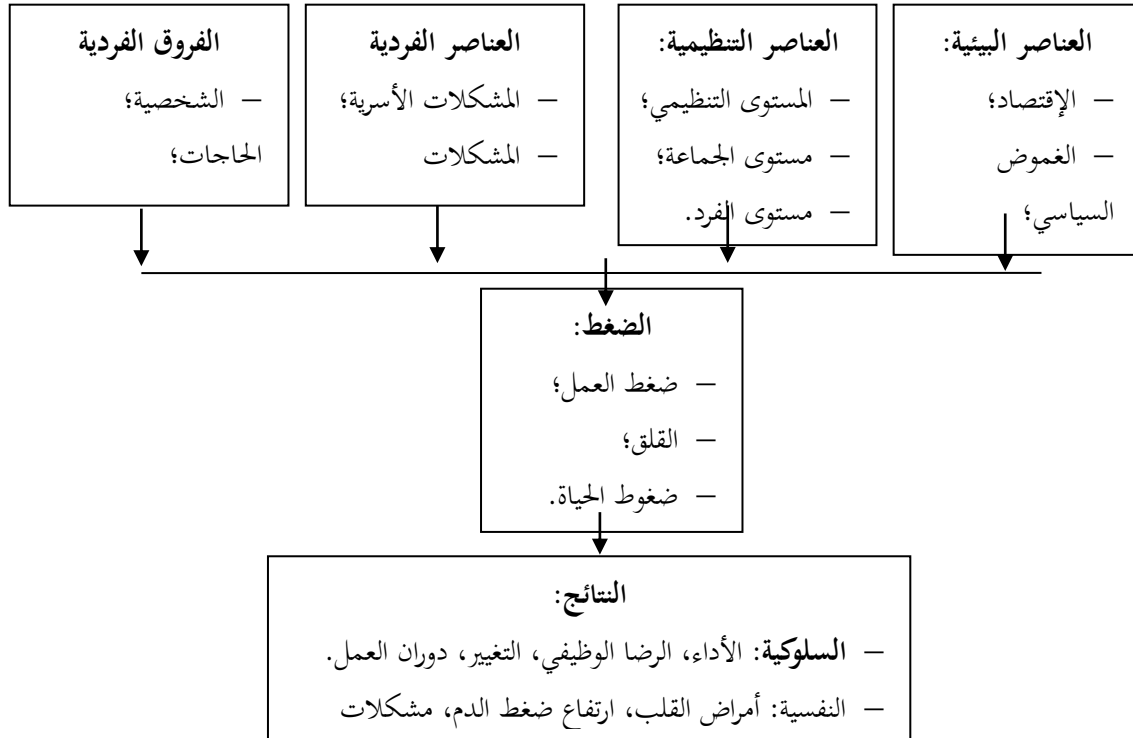
مما تقدم ذكره يظهر لنا جليا أن تريكوت نظر لضغوط العمل باعتبارها علاقة تفاعلية ما بين المورد البشري والبيئة، حيث يرى أن زيادة متطلبات البيئة عن إمكانيات المورد البشري تؤدي إلى شعوره بضغوط العمل.

3) نموذج اندرو دي سيزلاقي ومارك جي دالاس (1987) :

يشير هذا النموذج الى ان مصادر ضغوط العمل يمكن حصرها في ثلاث فئات رئيسية هي : عوامل خاصة بالفرد ، عوامل خاصة بالمنظمة ، واخيرا عوامل خاصة بالبيئة ، كما تلعب الاختلافات الفردية بين الأفراد دورا هاما في الضغوط مثل : نوع الشخصية ، الحاجات ، الوراثة ، العمر ، العادات ¹.

¹ محمد عبد القادر علام، ضغوط العمل، مجلة دراسات أمنية، العدد1، ديسمبر 2009، ص61.

الشكل رقم (I-03): نموذج أندرو يدي سيزلاقي ومارك جي دالاس لتحليل ضغط العمل



المصدر: محمد عبد القادر علام، ضغوط العمل، مجلة دراسات أمنية، العدد 1، ديسمبر

4) نموذج كارازاك في تفسير ضغوط العمل :

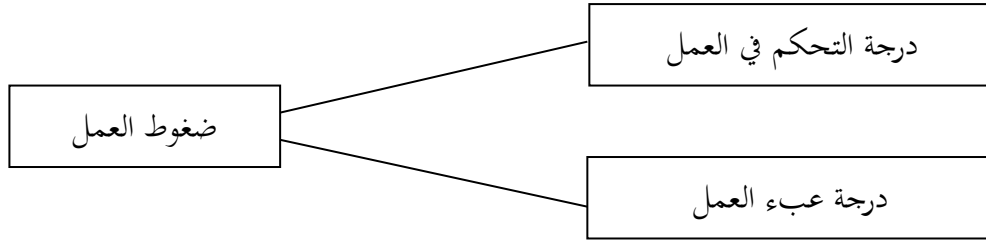
قدم كارازاك (Robert Karasek) في سنة 1990 نمودجا لتفسير ضغوط العمل يرتكز على بعدين أساسيين هما¹:

- درجة التحكم في العمل : يقصد به درجة الاستقلالية التي يتمتع بها المورد البشري في اتخاذ القرارات المرتبطة بعمله.
- درجة عبء العمل : يقصد به مجموعة الواجبات او المهام التي تسند الى المورد البشري من اجل ادائها والتي قد تكون اكثر او اقل مما يجب القيام به

¹ - شفيق شاطر، مرجع سبق ذكره، ص105، 106.

والشكل التالي يوضح :

الشكل رقم (I-04): نموذج كارازاك في تفسير ضغوط العمل



المصدر: شفيق شاطر، مرجع سبق ذكره، ص106.

3-2 مصادر ضغوط العمل

ان الضغوط هي عبارة عن تجارب الفرد مع العديد من المواقف والمتطلبات ، فان ثمة متطلبات عديدة يواجهها في حياته اليومية ، والتي تنتج عنها مصادر عديدة للضغوط من بينها:¹

أ) **المصادر التنظيمية** : يمكن فهم ومعرفة الضغط الناتج عن مصادر تنظيمية على اساس ثلاث مستويات في

اي منظمة وهي :

- ✓ المستوى التنظيمي .
- ✓ المستوى الجماعي .
- ✓ المستوى الفردي .

ب) **المصادر الشخصية** : خلال سيرة الفرد في المنظمة قد لا تسمح له الظروف ، للوصول الى حالة التوازن

النفسي او تحقيق الذات ذلك انه كثيرا ما يتعرض لعوائق وصعوبات تلزم من الفرد تحقيق مطالب تكيفية قد

تكون فوق طاقته ، مما يعنب احتمال وقوع الفرد تحت الضغط النفسي والتأزم ومن مصادر ضغوط العمل

المتعلقة بشخصية الفرد :

- ✓ تأثير شخصية الفرد.
- ✓ الاحداث الضاغطة في حياة الفرد .
- ✓ مشكلة العلاقة بين الاخرين .
- ✓ الحالة النفسية والبدنية .
- ✓ الخبرة في العمل .¹

¹ صلاح الدين محمد عبد الباقي ، السلوك الفعال في المنظمات ، الطبعة 1 ، الدار الجامعية الاسكندرية ، 1992 ، ص 184 .

(ت) المصادر النفسية : ويقصد بها الاحداث والمواقف التي تنشأ بين الفرد وبيئته ومدى ادراكه لها وطبيعة رد فعله نحوها ، ورغم تعدد المصادر النفسية وتعقيدها ، الا ان أكثر ارتباطا بضغوط العمل تتركز في مصدرين :²

✓ التكيف .

✓ الاحباط .

رابعاً: آثار ضغوط العمل لضغوط العمل اثار سلبية وإيجابية ونذكر منها :³

1) الاثار الايجابية : عندما تكون نسبة الضغط مقبولة

✓ التجديد والابتكار.

✓ جودة الاداء.

✓ الانتماء والولاء.

✓ العمل الجماعي.

✓ التعاون والتضافر.

✓ التنافس البناء.

2) الاثار السلبية لضغوط : عن زيادة نسبة الضغوط عن الحد ، وللضغوط اثار سلبية على الفرد وكذلك تنعكس على المنظمة .

أ)على الفرد :

✓ جسمية : ضربات القلب عالية ، صعوبة في التنفس ، ارتفاع ضغط الدم ، القرحة .

✓ شخصية : احباط ، توتر ، قلق ، اكتئاب ، عصبية ، شعور بالذنب .

✓ سلوكية : فقدان الشهية ، التدخين ، ضعف الاداء .

✓ ذهنية : الشروذ النسيان ، عدم القدرة على اتخاذ القرارات.¹

¹ زبدي نادرة ، اثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي دراسة تطبيقية على مجموعة من الاطباء المختصين في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة مستشفى بشير بن ناصر - مستشفى الحكيم سعدان ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة - 2018-2019 ، ص ص 16-17.

² مكناسي محمد ، التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفين المؤسسات العقابية ، دراسة ميدانية على اعوان السجون بمؤسسة اعادة التأهيل قسنطينة ، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم ، جامعة منتوري - قسنطينة - 2006/2007 ، ص 103.

³ محمود عبد الفتاح رضوان ، مهارات التكيف مع ظروف العمل ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، القاهرة ، مصر ، 2012 ، ط 1 ، ص 69 .

3) اثار الضغوط على المنظمة

يمكن ايجاز الاثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة فيمايلي :²

- ارتفاع معدل دوران العمل بسبب هروب العاملين الى المنظمات اخرى يكون فيها ضغط العمل اقل .
- انخفاض في الروح المعنوية وضعف مستو الرضا الوظيفي ، مما يحدث عن عدم حب العمل وضعف الولاء والانتماء الى المنظمة .
- انخفاض في الكفاءة والانتاجية والفعالية التنظيمية .
- انخفاض مستوى الرضا لد زبائن المنظمة واحتمال فقدان جزء منهم بسبب سوء معاملتهم من قبل العاملين .

خامساً: استراتيجيات إدارة ضغوط العمل

تتعد استراتيجيات ادارة الضغوط وفقا لمنظور الطرف الذي يسعى للتخلص منها ماهو متعلق بالمنظمة ومنها ماهو شخصي حيث تسعى المنظمات والافراد لاتباع جملة من الاستراتيجيات للتخلص من الضغوط نذكرها كالآتي:

اولا: استراتيجيات ادارة ضغوط العمل الفردية

- النظام الغذائي والرياضة : يقصد بالنظام الغذائي انواع وكميات الغذاء التي تدخل الى الجسم ، فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف اعضاء الجسم لإعطاء الطاقة والحيوية اللازمة لأداء العمل وفي مقاومة اثار الضغوط ، كلا من الغذاء والتمارين الرياضية يؤثران على رفع كفاءة الفرد على التركيز والاسترخاء ، ويعتبر خبراء اللياقة البدنية ممارسة نوع من الرياضة بصفة منتظمة من شأنه ان يمكن الجسم من التعامل مع المواقف الضاغطة .³

المساعدة الاجتماعية : وذلك من خلال توظيف الاخصائيين الاجتماعيين والنفسانيين الذين تكون مهمتهم الاساسية دراسة المشاكل التي تخص المنظمة وتقديم الدعم الاجتماعي والنفسي للعاملين لتجاوزها .⁴

¹ محمد عبد الفتاح رضوان ،مرجع سابق ذكره ، ص 70 .

² بوخلوه باديس ، جعفرور ايمان ، اثر ضغوط العمل على جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الاطباء والممرضين دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية سعد دحلب بمدينة جامعة ولاية الوادي ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرياح ورقلة ، كجلة اداء المؤسسات الجزائرية - عدد 2018/13 ، ص 252-253 .

³ بحري صابر ، اهم استراتيجيات إدارة ضغوط العمل الفردية والتنظيمية ، مجلة جبل البحث العلمي ، جوان 2014 ، ص ص 135-141 .

⁴ فاروق السيد عثمان ، القلق وادارة الضغوط النفسية ، درا الفكر العربي ، القاهرة ، مصر ، 2001 ، ط 1 ، ص 117 .

- معرفة الذات والوقوف على قدرات الشخص¹: وهي عبارة عن ادراك الفرد للطريقة التي يظهر بها سلوكه امام الآخرين ، كما ان الملاحظة الذاتية الدقيقة من الفرد لسلوكه يمكن ان تصف بدقة رد فعله تجاه سلوكيات الآخرين ، والتعرف على سلوكه ومعرفة مدى قدرته على تحمل الضغوط و الاستجابة لها ، من شأنه التخفيف من حدة ضغوط العمل ، فمعرفة الفرد للعوامل الضاغطة تمكنه من ايجاد طرق لمواجهتها .

- التخطيط المسبق وتحديد الاهداف²: عندما تكون هناك اهداف واضحة ومحددة لعمل الافراد وتكون تلك الاهداف قابلة للتنفيذ ، بالإضافة الى التخطيط المسبق وذلك بتجهيز الفرد نفسه للتعامل مع الاحداث ، والذي من شأنه توقع الضغوط والتقليل من اثارها .

- المشاركة في النشاطات : تزيد هذه النشاطات من قدرة الفرد على التحمل ، تعتمد اليوم كبرى المؤسسات على هذه الطريقة كوسيلة للتفريغ لدى العامل ، خاصة بالنسبة للضغوط التي تحيط به ، التي من اهمها الرحلات ، والحفلات لتخفيف ضغوط العمل في المنظمة .

- الاسترخاء ، التأمل ، التركيز : من خلال قيام الفرد بالجلوس مسترخيا حيث ان استرخاء العقل لا يتم الا باسترخاء الاعضاء ، والتأمل يكون بجملته من التمرينات الذهنية الموجهة للحد من السير المعتاد للأفكار ، فالتأمل المنظم يزيل الضغط او يحفظه ويجر الفرد من التوتر والصداع ، والتركيز يكون من خلال التركيز في اداء نشاط ذي معنى لدة معينة يساعد في تخفيف حدة الضغوط النفسية في العمل تعتمد فكرة التركيز على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد عليها طرق الاسترخاء والتأمل فالتركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الغوط ، مما يساعده بالشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات³ .

¹ بحري صابر ، مرجع سابق ذكره ، ص 137 .

² بحري صابر ، مرجع سابق ذكره ، ص 137 .

³ سمير شيوخاني ، الضغط النفسي ، دار الفكر العربي ، بيروت ، لبنان ، 2003 ، ط 1 ، ص 72.

ثانيا : استراتيجيات ادارة ضغوط العمل التنظيمية

تمثل في الاجراءات التي تقوم بها المنظمة بما في ذلك علاقات رسمية او غير رسمية وجوانب تنظيمية لإدارة الضغط وعلاجه بما يحقق مصلحة الفرد والمنظمة ، ومن الوسائل التنظيمية لعلاج ضغط العمل نذكر منها :¹

- تحليل الدور وتوضيحه وتعريف دور عمل الفرد في سبيل خفض ارباك الغوط والصراع .
- تقييم الهدف وتحديد بوضوح ودقة بالتعاون مع المشرفين على العمل لتوجيه ودفع نشاط العاملين نحو هذه الاهداف .
- التأييد الاجتماعي وتحسين علاقات الفرد الاجتماعية داخل المنظمة وخارجه.
- تخطيط وتطوير المسارات الوظيفية للفرد ، حتى يكون الفرد على علم في أي وقت الاتجاه الذي هو سائر فيه.

المطلب الثاني: الأدبيات النظرية المتعلقة بجائحة كوفيد 19

أولاً: تعريف فيروس كوفيد 19

مفهوم جائحة كورونا : "الجائحة هي وباء ينتشر على نطاق شديد الاتساع ، وقد صنفها منظمة الصحة العالمية في ستة مراحل ، ليصف العملية التي ينتقل من خلالها الوباء من كونه مرض اصيب به افراد قلة ال تحوله الى جائحة ، يليها مرحلة انتقاله ما بين البشر من فرد الى اخر ، ويتحول الامر بالنهاية الى جائحة مع انتشاره عالميا وضعف القدرة على السيطرة عليه".²

يعرف فيروس كورونا (كوفيد 19) : "هو سلالة جديدة من الفيروس لم يسبق اكتشافها لدى البشر وفيروسات كورونا حيوانية المنشأ ، اي انها تنتقل بين الحيوانات والبشر ، وقد خلص التحريات المفصلة الى ان فيروس كورونا المسبب لمرض سارس (sars – cov) قد انتقل من اقطط الى البشر وان فيروس كورونا المسبب لمتلازمة الشرق الاوسط التنفسية (Mers-cov) قد انتقل من الابل الى البشر ، وتشمل علامات العدوى الشائعة الاعراض

¹ أ.د. عتيقة حرايرية ، استراتيجيات إدارة الضغوط المهنية كمدخل لتفعيل الادارة المدرسية الحديثة - قراءة تحليلية - مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية - جامعة الشهيد حمة لخضر - الوادي العدد 30 ، جوان 2019، ص 37.

² د بلخضر مسعودة ، مرجع سابق ذكره ، ص 617.

التنفسية والحمى والسعال وضيق التنفس وصعوبات التنفس ، وفي الحالات الاشد وطاة قد تسبب العدوى الالتهاب الرئوي والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة والفشل الكلوي وحتى الوفاة".¹

فيروس كورونا : هي فصيلة كبيرة من الفيروسات التي تصيب الانسان والحيوان ، تسبب العديد من انواع كورونا فيروس التهابات بالجهاز التنفسي لدى الانسان ، وتم اكتشافه بمرض فيروس كورونا COVID-19 هذا الفيروس والمرض المصاحب له لم تكن معروفة قبل انتشاره في مدينة ووهان الصينية في كانون الاول من العام 2019.²

ويمكننا تعريف جائحة فيروس كورونا (كوفيد 19) : "بانها مرض معدي سريع الانتشار يصيب الجهاز التنفسي للشخص ، تتمثل اعراضه في حمى متبوعة بسعال جاف ويشعر المصاب بضيق التنفس والتعب الشديد".

ثانيا: عوامل خطورة فيروس كوفيد 19³

- الإقامة مؤخرا في احدى المناطق التي شهدت انتشارا محليا مستمرا لكوفيد 19 او الوصول مؤخرا من رحلة الى تلك المناطق ، وذلك وفقا للمناطق التي تحددها مراكز مكافحة الامراض والوقاية منها او منظمة الصحة العالمية .
- المخالطة للصيقة ضمن 6 اقدام او مترين مع شخص مصاب بكوفيد 19 او التعرض لسعال او عطاس شخص مصاب بالعدوى .
- ان معظم الاعراض للمصابين بكوفيد 19 تتراوح بين خفيفة الى معتدلة، يمكن يسبب المرض مضاعفات طبية شديدة وان يؤدي الى الوفاة بالنسبة لبعض الأشخاص، منها كبار السن او من لديهم امراض مزمنة هم اكثر عرضة للإصابة بخطورة المرض فيروس كورونا 19 .
- مضاعفات التي تسبب خطورة الفيروس التهاب الرئة ومشاكل التنفس ، فشل عدة اعضاء في الجسم ، مشاكل القلب ، الجلطات الدموية ، اصابة حادة بالكلية ، التهابات فيروسية وبكتيرية اضافية.

¹ نجية بوتغار ، العمري فنطاري ، اتجاهات الطبيات نحو الضغوط المهنية في ظل جائحة فيروس كورونا دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية للشهداء ساعد قرمش السعودي /عمار/ احيدة لولاية سكيكدة ، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية (قسنطينة 02)دراسات نفسية وتربوية ، جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة (الجزائر) ، المجلد 14/عدد2/ اغسطس ، 2021 ، ص 823 .

² دليل عملي للسياسيين للتعامل مع جائحة كورونا المستجد COVID- 19 خطة التعامل مع الازمة ، المعهد الديمقراطي الوطني ، ص 5.

³ د. سامية خرخاش ، انعكاسات جائحة كوفيد 19 على علاقات العمل في الجزائر من وجهة نظر أساتذة التعليم العلي - جامعة محمد بوضياف - المسيلة ، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية المجلد 12 العدد 01 الخاص (الجزء 1) جانفي 2021 ، ص 541 .

ثالثا: الوقاية من فيروس كوفيد 19

لضمان عدم بقاء الفيروس باليد ومنع دخول الفيروس عبر منافذ الجسم العينين والفم والانف يجب¹:

- ✓ غسل اليدين بالماء والصابون بشكل مستمر لمدة لا تقل عن عشرين ثانية
- ✓ تجنب لمس العينين او الفم او الانف .
- ✓ الاهتمام بالنظافة الشخصية في جميع الاوقات .
- ✓ الامتناع عن المصافحة او العناق .
- ✓ الابتعاد مسافة تزيد على متر عن كل من حولك في أي مكان كالطوابير او التجمعات الكبيرة .
- ✓ تطبيق الحجر المنزلي للمصابين بنزلات البرد في المنزل وتجنب مخالطتهم المباشرة .
- ✓ ارتد غطاء وجه قماشي في الامكان العامة : مثل محلات البقالة.²
- ✓ تغطية الفم والانف بالمرفق او بمنديل عند السعال او العطس ، تخلص من المنديل بعد استخدامه .
- ✓ نظف وعقم يوميا الاسطح التي تلمس بكثرة : مثل مقابض الابواب ومفاتيح الاضاءة والإلكترونيات والطاولات.
- ✓ تجنب مشاركة الاطباق واكواب الشرب واغطية الفراش والادوات المنزلية الاخرى اذا كنت مريضا .

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

بعد تطرقنا للمفاهيم المتعلقة بمتغيري الدراسة في المبحث الاول نتطرق من خلال هذا المبحث للدراسات السابقة التي تعد الجزء الثاني المتعلق بالاطار النظري ، على اعتبارها جزء اساسي لخطة البحث ، وقد قمنا بالبحث على الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة ، ومن ثم نقوم بتوضيح مكانة دراستنا الحالية في هذه الدراسات .

المطلب الاول : الدراسات المحلية

الدراسة الاولى: ريان حمزاوي " اثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي دراسة حالة الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز (مديرية التوزيع بسكرة) ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص تسيير موارد البشرية ، جامعة محمد خيضر – بسكرة – 2020/2019 .

¹ الدليل الارشادي للوقاية من مرض فيروس كورونا (كوفيد 19) للعاملين في المجال التوعوي في المجتمع ، ص 14-15 .

² د. سامية خرخاش ، مرجع سابق ذكره ، ص 542 .

هدفت هذه الدراسة الى معرفة آراء واتجاهات المبحوثين في مؤسسة سونلغاز - بسكرة - ، حول ضغوط العمل واثرها في مستوى الالتزام التنظيمي بهذه المؤسسة .

ومن اجل تحقيق اهداف البحث استخدم الباحث الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، والتي وزعت على عينة بلغت 60 موظف ، واسترجع منها 45، وبعد المعالجة والفرز تحصلو على 37 استبانة فقط صالحة لاستخدامها

واعتمد الباحث المنهج الوصفي في معالجة دراسته للوصول الى نتائج ، وتم تحليل البيانات بالاعتماد على برنامج Spss ، وتوصلت الى نتائج اهمها : وجود اثر ذو دلالة احصائية لضغوط العمل في مستوى الالتزام التنظيمي بالمؤسسة محل الدراسة .

الدراسة الثانية: (فريد بوغازي) ، بعنوان تحليل اثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية ، دراسة ميدانية : المؤسسة المينائية - سكيكدة ، مجلة البحوث والدراسات الانسانية ، جامعة 20 اوت 1955 ، سكيكدة ، العدد 11 ، 2015 .

هدفت الدراسة الى التعرف على مصادر ضغوط العمل وقياس اثرها على الموارد البشرية والمؤسسة في المؤسسة المينائية بسكيكدة ، ولتحقيق اهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم تصميم استمارة موجهة الى موظفي المؤسسات محل الدراسة ، وقد بلغ عدد الاستمارات الموزعة (300 استمارة) استرجع منها (267 استمارة) .

هدفت هذه الدراسة الى تحديد مصادر ضغط العمل التي يتعرض لها العاملون في قطاع التمريض الفلسطيني والعمل على ترتيب هذه المصادر حسب اهميتها النسبية ، ودرجة قوتها تتفرع الى عوامل عديدة اختلف الباحثون والدارسون في تصنيفها وصنفت الى اربع مصادر رئيسية وهي (ضغوط بيئة العمل ، ضغوط جماعية ، ضغوط فردية ، ضغوط تنظيمية) .

وصممت استبانة مكونة من 48 فقرة استبانة مكونة من 48 فقرة اشتملت على المجالات الأربعة لمصادر ضغط العمل ووزعت على عينة مكونة من (171) مفردة، وقد تم استخدام التحليل العاملي وتبين أن هناك 44 مصدرًا تشكل في مجموعها ضغطًا وتحديًا للعاملين في قطاع التمريض الفلسطيني موزعة على خمسة عوامل أساسية، كما تم إجراء اختبار الاشتراكات (Communalities Test) .

وخلصت الدراسة لمجموعة من النتائج نذكر منها:

- هناك شعور لدى المرضى والمرضى بعدم قدرة الإدارة على التصرف بشكل سليم في حالة تعرض المريض للمشاكل أثناء العمل ، وكذلك هناك وجود وانتشار لمشاعر الغيرة والحسد بين الزملاء ، بالإضافة الى عدم وضوح الصلاحيات والمهام .

- هناك صعوبة تواجه المرضى في الحصول على رضا المسؤول المباشر عن العمل عن الجهود التي يقدمها العاملون في قطاع التمريض، كما أن هناك مستوى عال من المخاطرة والتركيز الذي يتطلبه العمل، بالإضافة إلى المتاعب المترتبة عن بعد مكان السكن عن مكان العمل.

المطلب الثالث : الدراسات الاجنبية

الدراسة الاولى : (سيرجيو ميريدا وناتاليو اكستريميرا ولورديس ري) ، بعنوان (مساهمات ضغوط العمل المرتبطة بالذكاء العاطفي للمعلمين القيمة المضافة والاثار التفاعلية) ، قسم علوم النفس الاجتماعي كلية علم النفس جامعة مالقة اسبانيا ، ونشر في مجلة كثافة العمليات البيئية هيلث العدد 14، 2017 .

هدفت هذه الدراسة الى تحديد مستويات الضغوط التي تؤثر على الذكاء عبء الدور او صراع الدور ، تحديد الاثار السلبية الناجمة عن عبء الدور وغموض الدور على المشاركة والذكاء .

واعتمدت المنهج الوصفي والتحليلي ، وكانت عينة الدراسة من 288 من المهنيين (64.2% من الاناث) يعملون في مجموعة متنوعة من المستويات الرتب في المدارس الحكومية مالقة ، وتألقت عينة دراسة من 12 ابتدائية (100% من الاناث) الذي يدرسون التلاميذ تتراوح اعمارهم (التلاميذ من 3-5 سنوات و 165 مدرسا في الطور المتوسط (78.2% من الاناث) الذين يدرسون الطلاب تتراوح اعمارهم بين 6-11 سنة، 102 معلما ثانويا (56.9% من الذكور) الذين يدرسون طلاب من 12-17 سنة وتسعة أساتذة (66.7% من الذكور) الذين يدرسون في جامعة مالقة وكانت الردود 266 بسبب البيانات المفقودة، وتم استخدام مقياس الذكاء وونغ ويتكون من اربعة ابعاد ، لتقييم المشاعر الذاتية (سي) وتقييم ما شعر الاخرين (اويا) واستخدام العاطفة على الادراك (او) وتنظيم العاطفة (روي) .

وكانت النتائج المتوصل اليها : وجود علاقة بين صراع الدور وغموض الدور على حدوث الضغوط على المعلمين مما يؤثر على مردود يتهم ومستويات الذكاء لديهم .

الدراسة الثانية : **Gharib ;M** وآخرون بعنوان : اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي ، دراسة حالة اساتذة جامعة ظفار ، سلطنة عمان 2016.

هدفت هذه الدراسة الى تحديد مستويات ضغوط العمل لدى اعضاء هيئة التدريس بجامعة ظفار وقياس مستويات الاداء واختيار مدى تأثير بعض مصادر ضغوط العمل ، تم تصميم استمارة استبيان وزعت على عينة مكونة من 102 استاذ في جامعة ظفار بسلطنة عمان ، وبعد جمع البيانات تم معالجتها باستخدام بعض الاساليب الاحصائية مثل : تحليل الانحدار المتعدد .

توصل الى نتائج التالية :

- مستوى ضغط العمل كان متوسط لدى اعضاء هيئة التدريس وفي بعض الاحيان كان ضعف .
- يوجد اثر ايجابي لمصدر عبء العمل على الاداء الوظيفي لدى اعضاء هيئة التدريس وهذا راجع الى حداثة التحاقهم بهذه الجامعة (58 % كانت اقدميتهم اقل من ثلاث سنوات) .

الدراسة الثالثة : **Kinyita وHannah** بعنوان : " العلاقة بين ضغوط العمل واداء الموظفين بفندق Transit بمقاطعة نايروبي 2015 .

هدفت هذه الدراسة الى تحديد العلاقة بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي لدى العاملين بفندق ترانزيت بمقاطعة نايروبي بكينيا ، تميز مختلف المصادر التي تنتج الضغوط ودرجة تأثير كل منها على الاداء الوظيفي كذلك تحديد مختلف التقنيات التي يستخدمها المدراء لمساعدة الموظفين في التخلص من هذه الضغوط ، اجريت الدراسة على مجتمع احصائي مكون من 5 مدراء و 55 موظف هذا الفندق وتم اختيار عينة عشوائية طبقية مكونة من (31) مستجوب ، وتم اعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة التي تمت معالجتها باستخدام الاحصاء الوصفي وتوصلت النتائج الى :

- وجود علاقة ارتباط بين ضغوط العمل والاداء الوظيفي ، وهذه الضغوط تؤثر على الاداء الفردي للعاملين .
- يشعر الموظفون في المستوى التشغيلي ضغوط العمل بينما الاداريون لا يشعرون اي درجة من الغوط المهنية ، كما ان هذه الضغوط كلما ارتفعت درجتها تؤثر في جودة العمل والعكس .

المطلب الثالث : اوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

جدول: (I - 01) اوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

البيانات	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
من حيث الهدف	هدفت الدراسة الحالية معرفة اثر ضغوط العمل في المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان .	تمحور الهدف الرئيسي لأغلب الدراسات في التعرف على اثر وتحديد مستويات ومصادر بضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون .
من حيث مجتمع الدراسة	انجزت الدراسة في الفترة 2021/2022 ، اما الحدود المكانية بمستشفى بريان ولاية غرداية.	تمت الدراسات السابقة في عدة مجتمعات امتدت من سنة 2015 إلى 2020 وشملت الأماكن التالية: بسكرة، إسبانيا، عمان ، سكيكدة
من حيث منهج الدراسة	اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي في الجزء النظري، وأسلوب دراسة الحالة في جانب الاستبانة كأداة رئيسية للبحث وتوزيعها على عينة من عمال وموظفي المؤسسة الاستشفائية بريان مع دراستها الإحصائية باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS في الجانب التطبيقي	تشابه معظم الدراسات في استخدام أسلوب دراسة الحالة باستخدام أداة الاستبانة
من حيث متغيرات الدراسة	المتغير المستقل إدارة ضغوط العمل المتغير التابع جائحة كورونا	- تطرقت الدراسات الى متغيرات متنوعة
من حيث القطاع	استهدفت الدراسة مؤسسة عمومية	استهدفت الدراسات قطاعات مختلفة

خلاصة الفصل :

لقد تطرقنا من خلال هذا الفصل للاطار النظري لإدارة ضغوط العمل في المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا حيث خالصنا هذه الضغوط بانها يحدثها العمل او التي يتعرض لها العاملون في بيئة العمل اما لطبيعة العمل او نتيجة لممارسات ترتبط بنظام العمل بشكل مباشر او غير مباشر طويلة من الزمن.

ورائنا كذلك ان ضغوط العمل بها اثار على المنظمة ككل وعلى الفرد فانها تتولد استجابة الضغط بشكل قوي ومتكرر لدى الفرد، ولا يمكن مواجهتها فيظهر الجانب السلبي لهذا الضغط ، مما يؤدي الى نتائج فسيولوجية ونفسية وسلوكية ، ومن بين هذه الاثار صنف الى صنفين اثار نفسية كالقلق والاحباط ، والعدوانية ، التوتر ، والارهاق اما الاثار السلوكية مثل الاصابات والحوادث ، والافراط في الاكل وفي الحركة والتغيب عن العمل .

كما تطرقنا فالاطار النظري لجائحة كورونا كوفيد 19 هذه جائحة ظهرت في سنة 2020 تسببت هذه ازمة اقتصادية واجتماعية ومالية وصحية فهي سلالة جديدة من فيروس هو مرض معدي وسريع الانتشار وكان له اثر في عدة مجالات .

في الفصل الموالي سنحاول معرفة اثر ادارة ضغوط العمل على جائحة كورونا من خلال دراسة حالة بالمؤسسة الاستشفائية ببريان .



الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد :

ان قطاع الصحة يحتل اهمية فائقة باعتباره القطاع المسؤول عن حماية السكان من كافة الامراض والابوئة والوقاية منها ومن هنا كان الاهتمام العالمي بالرعاية الصحية للمواطنين وتسابق الدول في تقديم احسن الخدمات الصحية وافضلها لمواطنيها والعمل على تطوير المؤسسات الاستشفائية وتزويدها بكل جديد في مجال التقنية والخبرات العلمية.

وتكمن اهمية الصحة في مختلف مجالات الحياة الاجتماعية فقد تناول الدستور الجزائري باعتباره أسمي القوانين في مواده ضرورة و مجانية العلاج و بناء عليه فان الدولة الجزائرية أخذت على عاتقها إعداد الخرائط الصحية وتسخير ما تستلزم من إمكانيات مادية وبشرية عبر أرجاء التراب الوطني .

من هذا المنطلق سوف نحاول في هذا الفصل دراسة اثر آليات إدارة ضغوط العمل في المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا دراسة حالة بمستشفى بريان بولاية غرداية بشكل عملي و ذلك من خلال مبحثين:

المبحث الاول: مدخل عام حول المؤسسة محل الدراسة.

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الاول: مدخل عام حول المؤسسة محل الدراسة.

سنتناول في هذا المبحث للتعريف لإحدى المؤسسات القطاع الصحي بولاية غرداية ، المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بـبريان-غرداية والتي هي محل الدراسة واهم الوظائف والمصالح التي تتكون منها وكذا نشاطها ، وذلك بعد الاشارة لمفهوم قطاع الصحة بالجزائر واهميته ، ثم نقوم بتحديد المنهج العلمي المناسب لدراستنا الميدانية وفقا لطبيعة موضوع بحثنا ، والادوات المستعملة المساعدة على اتباع هذا المنهج ، وينقسم هذا المبحث الى مطلبين

المطلب الاول : مفاهيم حول الصحة .

المطلب الثاني : تقديم مؤسسة ، المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بـبريان-غرداية

المطلب الاول : مفاهيم حول الصحة

أولاً: مفهوم الصحة

من الأول ارتبطت الصحة بالمرض فعدم مرض الإنسان وظهور علامات المرض عليه من جميع النواحي الفيزيولوجية والعضوية والعقلية والاجتماعية يعني أن الانسان يتمتع بقدر متفاوت من الصحة.

وبدأ الاهتمام بقضايا الصحة بعد ظهور الأمراض العضوية منها والاجتماعية والتي فرضت على الانسان الاتجاه سواء وقائيا او علاجيا لأنه اصبح بحاجة الى الصحة للأبعاد شبح المرض والموت لان الحاجة ام الاختراع وشعور الانسان بالصحة يجب ان يكون في جميع ما يتعلق في الانسان من قضايا مباشرة ومتطورة او قضايا خفية غير متطورة وباكتمال جميع النواحي التالية مجتمعة مع بعضها لان أي خلل في أي جزء من النواحي (الجسمية والجسدية والعقلية والفسولوجية والنفسية والاجتماعية والسوسولوجية) يعني عدم اكتمال الصحة.³⁵

ثانياً: تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية

المؤسسة العمومية الاستشفائية تتكون من مجموعة من الأقسام المتخصصة لكل قسم رئيسه بأعضائه وميزانيته تشرف عليه المؤسسة ويتبع إدارتها، وكل قسم من هذه الأقسام له جهوده وخدماته التي تناسب تخصصاته وهدفها الأساسي هو مساعدة المرضى على الحصول على الخدمات العلاجية بصورة تناسب حالاتهم المرضية والاستفادة منها أكبر إستفادة.

³⁵ محمود سلامة محمد غباري: ادوار الاخصائي الاجتماعي في المجال الطبي، المكتب الجامعي، الاسكندرية، 2003، ص134.

المطلب الثاني : تقديم مؤسسة ، المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريان-غرداية

اولا : تعريف بالمؤسسة محل الدراسة

هي مؤسسة صحية ذات طابع عمومي جوارى مقرها بمحاذاة الطريق الوطني رقم: 01 ببلدية بريان الواقعة عن بعد 45 كيلومتر شمال بلدية غرداية أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 2007/05/19 المتعلق بإنشاء وتنظيم المؤسسات العمومية للصحة الجوارية والمؤسسات العمومية الاستشفائية , حيث كانت هذه المؤسسة وليدة تطبيق الخارطة الصحية الجديدة المتضمنة بالمرسوم التنفيذي سالف الذكر.

ثانيا : الخدمات الصحية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريان-غرداية

وكما هو مقرر قانونا فإن المؤسسة العمومية للصحة الجوارية تتكفل بصفة كاملة ومنتسلسلة بالمهام التالي:

1-الوقاية والعلاج القاعدي:

وهي العمل الإجرائي السابق للمرض ويتضمن العديد من التدابير والاحترازاات ، والتي تهدف للمحافظة على صحة الفرد و تحسينها وذلك من خلال مكافحة الأوبئة والأمراض المتنقلة ، ولتحقيق

هذا الغرض لابد من توفير العوامل الثلاثة التالية:

أ- اتقاء الأمراض والجروح والحوادث.

ب- الكشف عن الأعراض المرضية في الوقت المناسب لمنع حدوث المرض.

ت- الحيلولة دون تفاقم المرض لدى حدوثه، تفاديا للآثار المزمنة وتحقيقا لإعادة التكييف السليم.

ولتحقيق هذا الهدف يوجد على مستوى البلدية عيادة متعددة الخدمات والتي تضمن توفير على الأقل طبيين قارين في الفترة الصباحية ، مع إمكانية ضمان المناوبة الليلية في بعض العيادات .

2- العلاج الجوارى

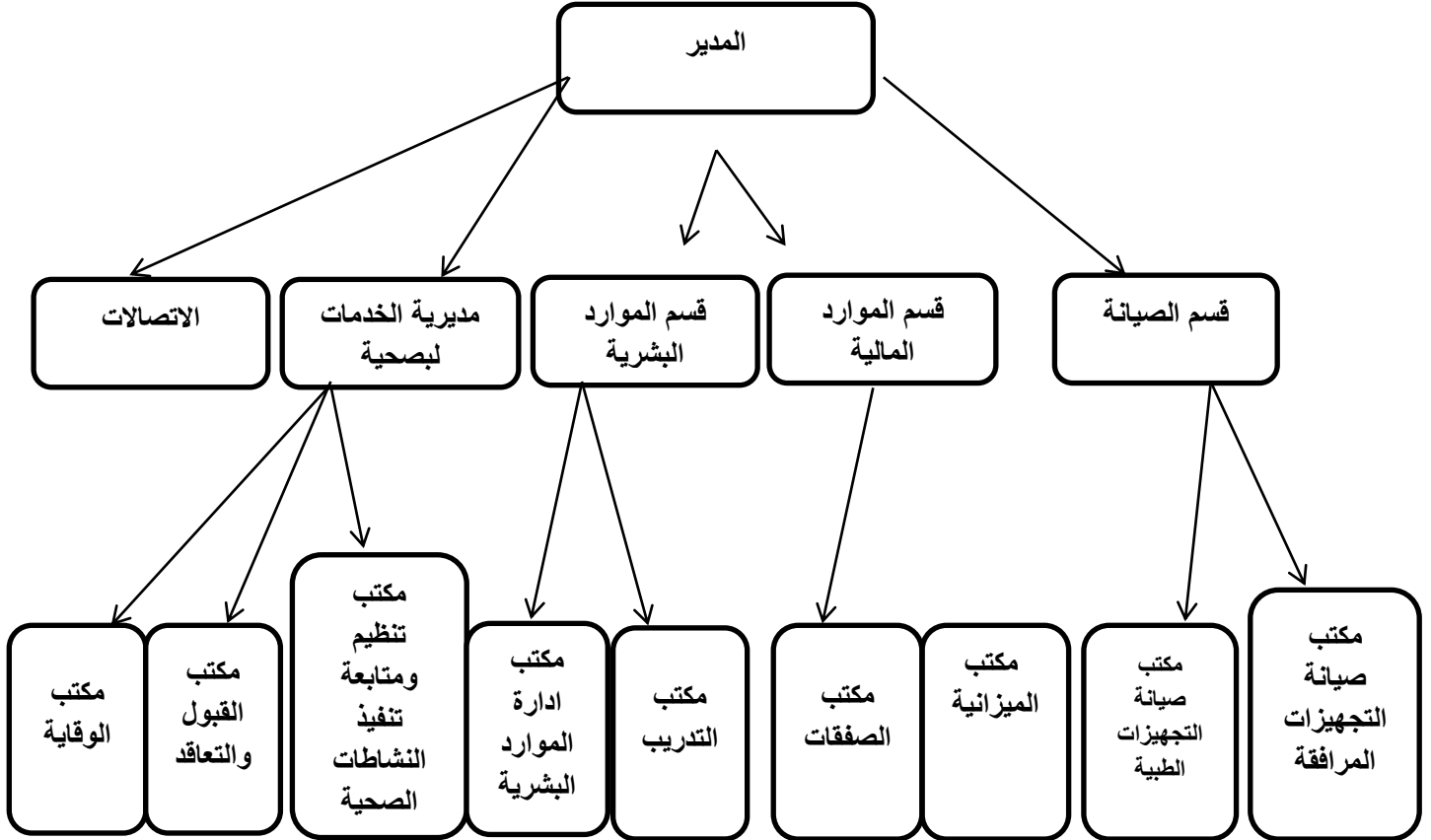
3- الفحوصات الطبية العامة والفحوصات الطبية المتخصصة القاعدية.

4- الانشطة المرتبطة بالصحة الانجابية والتخطيط العائلي.

6- تنفيذ البرامج الوطنية للصحة والسكان.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمديرية المؤسسة الاستشفائية للصحة الجوارية ببريان-غرداية

الشكل (I:05): الهيكل التنظيمي لمديرية المؤسسة الاستشفائية للصحة الجوارية ببريان-غرداية



الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

1- مكتب التنظيم العام: ومن أهم ما تقوم به :

- معالجة البريد الصادر و الوارد

- حفظ الملفات والسجلات

- تنظيم الاجتماعات

- الاستقبال والتوجيه

2- مكتب الاتصال

3- المديرية الفرعية لإدارة الموارد البشرية :

أ - تعريفها : هي مصلحة ذات صلة مباشرة بالحياة المهنية للموظفين وتتفرع إلى مكاتبين:

1- مكتب التكوين.

2- مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات.

ب- وظائفها: عمالها يسهرون على ما يلي:

- الترقية والترقية السلمية.

- الإدماج والتوظيف والتثبيت.

- العقوبات الإدارية(المجلس التأديبي).

- تنظيم الترقية عن طريق الامتحانات والمسابقات.

- استخراج الوثائق التي تخص المسارات المهنية للموظفين والمتعاقدين .

- الإجازات والعطل المرضية(استقبال ملفات وطلبات العمال ودراستها).

ج-المسجلات الموجودة والوثائق الصادرة منها :

- سجل خاص برخصة الغياب.

- سجل خاص بالإجازات السنوية.

- سجل خاص بالعقوبات الإدارية.

- سجل خاص بالخصومات (عقوبات إدارية+ شهادة طبية)

- سجل خاص بشهادة العمل.

- سجل خاص بمقررات التوجيه الداخلي

- سجل خاص بتعداد المستخدمين.

ملاحظة: أي سجل إداري يجب إن يكون مرقما و محتوما بختم المؤسسة مصادق عليه من طرف المدير.

4- المديرية الفرعية للمصالح الصحية:

أ-تعريفها: هي نيابة مديرية تهتم بمتابعة النشاطات الصحية على مستوى تراب المؤسسة تراب المؤسسة العمومية للصحة الجوارية تتكون المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببيزان من ثلاثة مديريات فرعي

المديرية الفرعية للنشاطات الصحية, المديرية الفرعية للمالية والوسائل, المديرية الفرعية للمصالح الاقتصادية والتجهيزات, وسوف نلخص مهام المديريات والمكاتب المكونة لها مع إدراج بعض الاختلافات الموجودة في تنظيم المديريات للمؤسسة.

وتتفرع إلى ثلاثة مكاتب وهي:

-مكتب الوقاية.

-مكتب القبول والتعاقد .

- مكتب تنظيم ومتابعة تنفيذ النشاطات الصحية.

5-المديرية الفرعية للمصالح الصحية :

تهتم هذه المديرية بكل ما يتعلق بالنشاطات والأعمال الصحية التي تقوم بها المصالح الطبية داخل المؤسسة حيث يختص مكتب تنظيم نشاطات العلاج ويتكفل بمكتب الطلب الوقائي وكذا مكتب الدخول الذي يسهر على تنظيم حركة المرضى داخل المؤسسة كما يعتبر عنصرا اساسيا لتطبيق نضام التعاضدية في تمويل المؤسسة العمومية يضم المكاتب التالية :

- مكتب القبول

- مكتب التعاقد وحساب التكاليف

- مكتب تنظيم النشاطات الصحية ومتابعتها وتقييمها.

مكتب القبول:

يلعب هذا المكتب دورا فعالا في تنظيم حركة المرضى داخل المؤسسة من القبول إلى الخروج لاسيما وأنه الأداة الأولية لتحسيد الإصلاحات المعلن عنها في المنظومة الوطنية للصحة وينقسم هذا المكتب إلى عدة أقسام :

1- قسم القبول و الاستقبال : وفيه يتم مايلي:

- تسجيل المريض الذي قدم طلب الاستشفاء الممنوح له من طرف طبيب المستشفى في سجل خاص.
- أدراج كل معلومة خاصة بالمريض الاسم ، اللقب، تاريخ ومكان الازدياد.....الخ
- يسهر على استقبال و توجيه الزائرين و تزويدهم بالمعلومات اللازمة و لهذا نجدة مجند ليلا و نهارا، و يمكن القول على أنه يعتبر أكثر المكاتب نشاطا و حيوية.

2- قسم حركة المرضى و الإحصائيات :

- يهتم هذا القسم بجمع المعلومات و الإحصائيات و تسجيلها آليا و من أهم التسجيلات نذكر ما يلي:
- تسجيل دخول المرضى المقبولين في سجل التقييم بعد 24 ساعة على دخول المرضى اعتمادا على بطاقة المتابعة المستلمة من مكتب الاستقبال
- تسجيل خروج المرضى في سجل حركة السكان حسب التسلسل الأبجدي من اجل تسهيل عملية البحث
- اعداد تقرير يومي لتعداد المرضى و يتم تحديد تحركات المرضى من الدخول والخروج
- إعداد إحصائيات مختلفة للمرضى المنقولين لأسباب الوفيات وغيرها
- جمع المعلومات حول نشاطات المصالح الطبية

3- قسم الحالة المدنية:

- يقوم هذا القسم بتنسيق مع مكتب الحالة المدنية المتواجد على مستوى البلدية يشرف على تسجيل المواليد بتقديم تصريح بميلاد من طرف قابلة المستشفى كما يقوم بتسجيل الوفيات في سجل خاص وارسال اثبات الى البلدية من اجل التسجيل.

4- قسم الارشيف :

يسهر هذا القسم على الملفات والتسجيلات التي تخص المرضى وهذا من اجل ضمان تقديم المعلومات التي يطلبها المريض او المؤسسة كما يعد خزان للمؤسسة كما المؤسسة يعد خزان للمعلومات ويتم اللجوء اليه في حالة المنازعات والتحقيقات القضائية.

مكتب تنظيم النشاطات الصحية و متابعتها:

- تطبيق التعليمات الصادرة من وزارة الصحة والخاصة بتنظيم النشاط العمومي.
 - متابعة وتقديم النشاطات الصحية من خلال جمع المعلومات والإحصائيات حول حجم النشاط الصحي والسهر على مراقبة هذه المعلومات للتأكد منها.
 - السهر على السير الحسن لنشاط المؤسسة وتنسيق عملها.
 - يقوم هذا المكتب يوميا بإعداد استمارة يومية وإرسالها لمديرية الصحة والسكان لإعلامها في حالة وقوع حادث استثنائي أو أمراض ذات تصريح إجباري.
 - تنظيم عمليات جراحية والسهر على حسن سيرها.
 - تسيير صيدلية المؤسسة ومتابعتها وتنظيمها ومراقبتها.
- 6- المديرية الفرعية للمالية والوسائل: وتتفرع إلى:

أ- مكتب الصفقات: وهي المصلحة المتخصصة في الاتفاقيات والاستشارات والفواتير الخاصة بمقتنيات المؤسسة ولها سجل خاص و مهمة القائمون على هذه المصلحة هو مراجعة الاتفاقيات و الفواتير و الاستشارات.

فمن خلال هذا المقال المتعلق بالصفقات العمومية وفقا للمرسوم الرئاسي رقم 247/15 المؤرخ في 02 ذي الحجة 1436 الموافق ل 16 سبتمبر سنة 2015 المتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام؛ يتكون مكتب الصفقات بالمؤسسة العمومية للصحة الجوية ببريان مما يلي:

أولا/ لجنة الفتح و التقييم: تشكل على مستوى المؤسسة العمومية للصحة الجوية ببريان لجنة فتح الأظرف وتقييم العروض طبقا للمواد 160 و 162 من المرسوم الرئاسي رقم 15-247 المؤرخ في 16 سبتمبر 2015

المتضمن تنظيم الصفقات العمومية وتفويضات المرفق العام، و تتكون هذه اللجنة من الأعضاء المبينة في الجدول أدناه:

-جدول (I-02) لجنة الفتح و التقييم:

الوظيفة	الصفة
رئيس مكتب الصفقات	رئيسا
مدير فرعي للمالية و الوسائل	عضوا
مدير فرعي للمصالح الصحية	عضوا
مدير فرعي لصيانة التجهيزات الطبية و الملحقات المرافقة	عضوا
جراح اسنان عام رئيس	عضوا
رئيس مصلحة الصيدلية	عضوا
مخبري متخصص	عضوا
رئيس مصلحة تصفية الدم	عضوا
ملحق إدارة	كاتباً

تقوم اللجنة بمتابعة مختلف العروض المقدمة وفقا لإعلانات طلبات العروض المفتوحة وكذا الاستشارات المعلنة من طرف المؤسسة؛ إذ تقوم بتسجيل العروض المقدمة حسب ترتيب ورودها للمؤسسة إلى غاية المنح المؤقت للحائز على الاستشارة أو الصفقة لتقوم بعدها بمختلف الاجراءات المتعلقة بالرقابة القبلية (الرقابة المالية) والبعدية (الخزينة) إلى غاية تسديد المستحقات.

ثانيا/ العروض الممنوحة: تم بمكتب الصفقات لحد الآن إبرام 3 صفقات متعلقة كلها بصفقة التمويل المستهلكات غير المنسوجة لفائدة مصلحة تصفية الكلى خلال سنوات 2017-2018-2019 وهذا بالنظر للقيمة المالية للصفقة التي فاقت الثلاث ملايين دينار جزائري، أما باقي العروض فهي في شكل اتفاقيات ووصولات طلب موجهة لمختلف مصالح المؤسسة كل حسب احتياجاتها.

ب- مكتب الميزانية: وهي المصلحة التي يقوم الموظفون القائمون عليها بترتيب وتصفية الأجور لكافة الموظفين سواء بالمؤسسة أو بالقطاعات الفرعية لهذه المؤسسة.

5- المديرية الفرعية للمالية والوسائل: وتتفرع إلى:

- المديرية الفرعية بصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة: وتتفرع إلى مكتبين:

- مكتب صيانة التجهيزات الطبية: ويتكفل بصيانة ومتابعة الحالة التقنية للتجهيزات الطبية وإصلاحها وصيانتها.

- مكتب صيانة التجهيزات المرافقة: ويأخذ على عاتقه صيانة التجهيزات المرافقة مثل مولدات الكهرباء والمكيفات الهوائية.....إلخ.

- الهياكل الصحية التابعة للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ببيزان:

- العيادة متعددة الخدمات 05 جويلية (مقر الإدارة)

- العيادة متعددة الخدمات بعيليش ما زوز

- العيادة متعددة الخدمات القصر القديم

- الوحدة الصحية القاعدية حي المجاهدين

- الوحدة الصحية القاعدية حي باب السعد

- الوحدة الصحية القاعدية حي الشيخ عامر

- الوحدة الصحية القاعدية حي المنظر الجميل

الأهداف المسطرة:

تبعاً لتوصيات السيد وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات وبهدف حسن التكفل بالمواطن على مستوى مؤسستنا تم تسطير الأهداف التالية:

- تحسين الاستقبال والأمن:

1/ الاستقبال:

في إطار تحسين استقبال المواطن تلتزم المؤسسة بما يلي:

*تكوين الأعوان المكلفين بالاستقبال والتوجيه:

*اقتناء أكثر الأعوان من حيث الاستعداد الشخصي حسن استقبال المريض وتوجيهه.

2/ الأمن:

سعيًا إلى تحسين الأمن بالمؤسسة قمنا بما يلي:

- إقامة دورات تكوينية في خطط مكافحة الحرائق والإخلاء وقت الأزمات.
- الحرص على مراقبة كافة التجهيزات المتعلقة بالأمن والوقاية من حيث صلاحيتها وتحديثها (مطافئ الحرائق ولوازمها).
- إعداد خطة الإنقاذ والخطط البديلة لاستعمالها وقت الحاجة وكذا مخارج النجدة بجميع الأروقة والممرات.

- تعبئة مهني الصحة:

1/ تحسين ظروف العمل:

- توفير ظروف العمل المناسب وفقاً لمتطلبات المهام والأسلاك المهنية والترتب ومراعاة خصوصية كل منها.
- تعزيز الاتصال بين الموظفين.
- تحديد مهام كل مصلحة وكل سلك مهني أو رتبة وذلك بإجراء تحليل واقعي لمنصب الشغل
- ضمان تغطية صحية دورية لكافة الموظفين.
- تعزيز أساليب الوقاية من حوادث العمل داخل محيط العمل.

2/ تطوير التسيير التنبؤي للمهن والكفاءات :

وذلك عن طريق استقطاب اليد العاملة المتخصصة ذات التأهيل العالي مثل الأطباء المتخصصين مع الاستفادة منها في مجال التأطير المهني لذوي الكفاءات الأدنى.

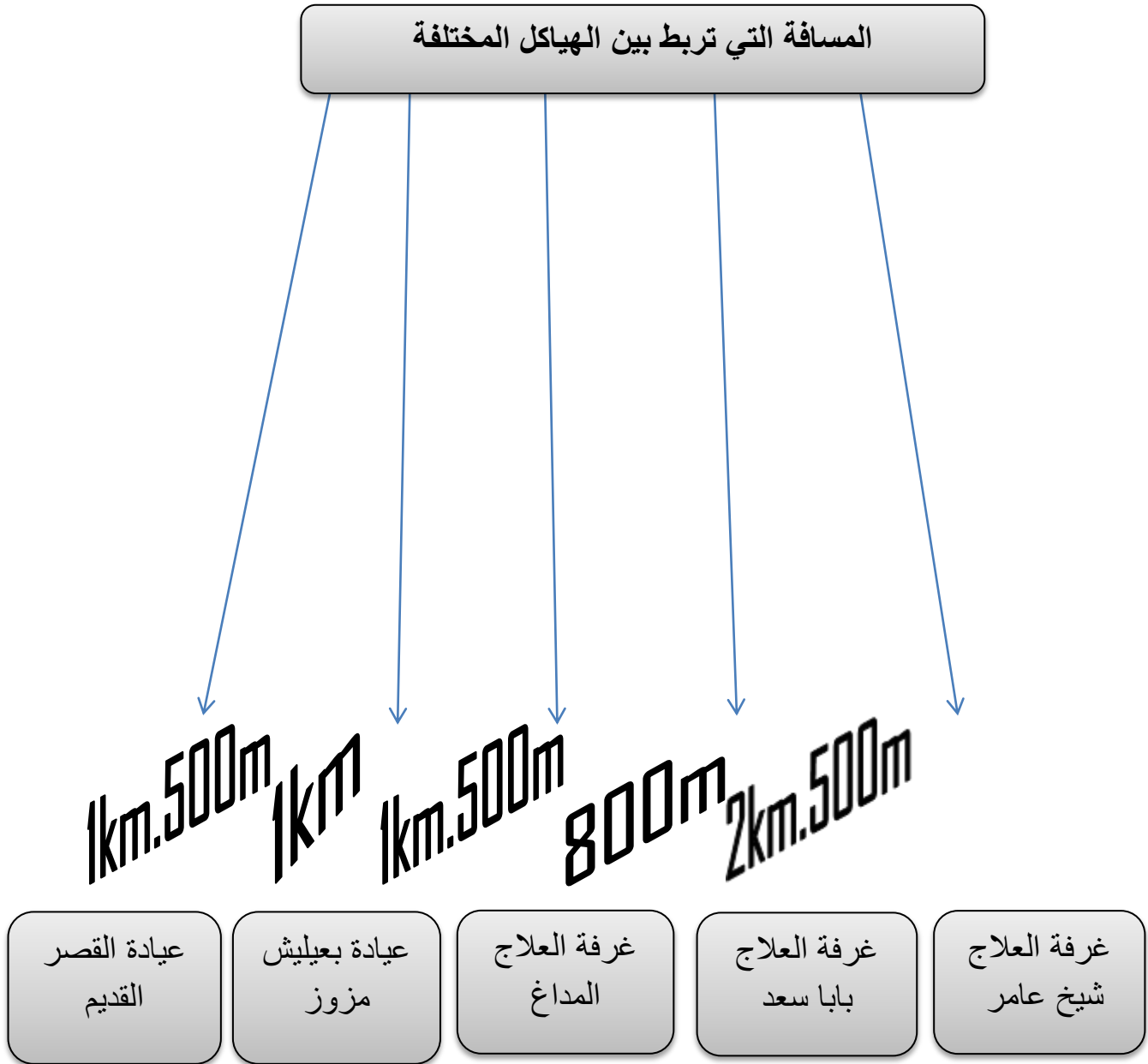
3/ تصفية الأوضاع المهنية للموظفين:

وذلك بتسوية كل المستحقات المالية والوضعيات الإدارية العالقة التي يترتب عنها أثر مالي.

- جدول (I-03) حالة الهياكل خارج المؤسسة :

العام	العنوان	تسمية	طبيعة	
1998	بالوح الطريق الوطني رقم 1 بريان	بالوح	مصلحة الولادة والاستعجالان ومركز تصفية الدم	بريان
1988	شارع رقم 1 كاف حمودة بريان	بعيليش مازوز	عيادة	
1958	شارع باسليمان سليمان	القصر القديم	عيادة	
1989	شارع بابا سعد بريان	بابا سعد	غرفة علاج	
1999	شارع مرارس محمد حي المجاهدين بريان	المداغ	غرفة علاج	
2006	طريق قرارة شيخ عامر	شيخ عامر	غرفة علاج	
2016	شارع الياسمسن حي المجاهدين بريان	منظر الجميل	غرفة علاج	

الشكل (I-07) المسافة التي تربط بين الهياكل المختلفة



المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية (الطريقة و الإجراءات)

سنتطرق في هذا المبحث إلى توضيح الجوانب الخاصة بمنهجية الدراسة وإجراءاتها المتبعة من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث سيتم وصف مجتمع الدراسة و عينتها، و المراحل المختلفة لتصميم أداة الدراسة التي تم الاعتماد عليها لجمع البيانات و المعلومات حول الموضوع، كم يتم أيضاً عرض مجريات التحكيم و طرق التحقق من الصدق و الثبات، وكذا عرض مختلف المعالجات الإحصائية المستخدمة للإجابة على أسئلة الدراسة و التحقق من الفرضيات.

المطلب الأول: طرق وأدوات الدراسة

أولاً: منهجية الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة آليات إدارة ضغوط العمل في المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا ، وقد طبقت هذه الدراسة على مؤسسة مستشفى بريان ولاية غرداية كحالة للمؤسسات الاستشفائية و الخدمية، و لبلوغ هذا الهدف فقد تم استخدام المنهج الوصفي لعرض الخلفية النظرية للموضوع، أما في الجانب الميداني من الدراسة فقد تم الاعتماد فيه على أسلوب دراسة الحالة وهذا من خلال تصميم الاستبيان ، وقد تم توزيع استبيانات في شكلها النهائي بغرض جمع بيانات تفيد في حل إشكالية البحث، حيث تم تجميعها ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Science) SPSS النسخة رقم 22، والاستعانة أيضاً ببرنامج Excel، بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت إلى نتائج وتوصيات تدعم موضوع الدراسة.

ثانياً: مجتمع الدراسة و عينتها

يتكون مجتمع الدراسة من مختلف العاملين في مؤسسة مستشفى بريان ولاية غرداية الذين لهم علاقة بموضوع الدراسة موزعين كالاتي: " عمال ، أطباء، ، شبه طبي "، وقد تم اختيار عينة عشوائية ميسرة بلغت 60 مفردة.

ثالثا: أداة الدراسة

من خلال طبيعة الدراسة و طبيعة البيانات و المعلومات المراد الحصول عليها من أفراد عينة الدراسة فقد انصب الاهتمام على:

- الاستبيان: حيث تمثل الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها بحيث تم تصميمه بغرض جمع البيانات الأولية من أفراد العينة، وقد تم الاعتماد في تصميم الاستبيان على عدد من الدراسات السابقة و تم عرضه على عدد من الأساتذة المتخصصين لتحكيمة، و بعد تعديله تم توزيع 60 استبيان على أفراد عينة الدراسة، و ذلك خلال شهر فيفري من سنة 2022، إذ تم استرجاع 54 استبيان، حيث تم استبعاد 4 منها نتيجة لعدم صلاحيتها للتحليل، وخلص عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل إلى 50 استبيان، أي ما نسبته 83% من إجمالي مجتمع الدراسة، و الجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول (II-01): يوضح الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان:

البيان	العدد	النسبة
عدد الاستثمارات الموزعة	60	100%
عدد الاستثمارات المسترجعة	54	90%
عدد الإستثمارات الغير مسترجعة	06	10%
عدد الاستثمارات الملغاة	04	7%
عدد الاستثمارات المقبولة	50	83%

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا عن نتائج الاستبيان.

الجدول السابق يبين أن العدد الإجمالي الذي تم استعادته من الاستبيانات التي وزعت هو: (54) استبيان، وهذا العدد يشكل ما نسبته (90%) من العدد الموزع والبالغ (60) استبيان. و عدد الاستبيانات المستبعدة كانت (04) استبيان في حين نجد أن الاستبيانات الخاضعة للتحليل بلغ عددها (50) بنسبة (83%) من أفراد عينة الدراسة، كما أن عدد الاستبيانات الغير مسترجعة بلغ (06)، أي ما نسبته (10%) من أفراد عينة الدراسة. - يهدف هذا الاستبيان إلى معرفة آليات إدارة ضغوط العمل في المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا في مؤسسة مستشفى بريان ولاية غرداية ، فقد تم إعداد الاستبيان انطلاقا من الأسئلة والفرضيات المطروحة في بعض الاستبيانات التي تتمحور حول نفس متغيرات الدراسة والتي تم الاستئناس بها في عملية تصميمه. حيث مّر تصميم الاستبيان قبل الشروع في عملية توزيعه بالمراحل التالية:

- إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات: وهذا استنادا على مراجعة دراسات سابقة ذات صلة.
 - عرض الاستبيان على المشرفين من أجل تقييم مدى ملائمته لجمع البيانات، وتعديله الأولي حسب توجيهاتهم.
 - تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين* والذين قاموا بتقديم النصح والإرشاد من تعديل وحذف ما يلزم.
 - توزيع الاستبيان بشكله النهائي على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وذلك بعد أخذ الموافقة من المشرفين.
- وقد تم تقديم هذا الاستبيان بفقرة تعريفية حثّ فيها الموظفين على التعاون والصدق في الإجابة، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: يحتوي على الخصائص العامة لمجتمع الدراسة ويتكون من 5 فقرات تخص: "الجنس ، الفئة العمرية ، الحالة الاجتماعية ، عدد سنوات الخبرة ، نوع الوظيفة. "قصد التعرف على خصوصيات الباحثين.

الجزء الثاني: يوضح ابعاد إدارة ضغوط العمل التي تم اعتمادها في الدراسة، حيث يتكون من (18) فقرة. إذ يحتوي على(04) محاور للإدارة ضغوط العمل ،وكل محور يحتوي على مجموعة من الفقرات : (05) فقرات صراع الدور و(05) فقرات متعلقة عبء الدور ،(04) فقرات متعلقة غموض الدور و (04) فقرات متعلقة بيئة العمل.

الجزء الثالث: يوضح ابعاد آليات إدارة ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا التي تم اعتمادها في الدراسة، حيث يتكون من (12) فقرة. إذ يحتوي على(02) محاور آليات إدارة ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا ،وكل محور يحتوي على مجموعة من الفقرات : (06) فقرات آليات ضغوط العمل الفردية في ظل جائحة الكورونا و(06) فقرات متعلقة آليات إدارة ضغوط العمل التنظيمية في ظل جائحة الكورونا.

*مجموعة الأساتذة بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة غرداية (أنظر الملحق رقم 01)

الجدول رقم (II-02): يوضح مضمون الإستبيان

العدد	رقم الفقرات
المشاركة	(04-01)
الثقة	(09-05)
التعاون و التكافل	(14-10)
الزمالة	(18-15)
راس المال الاجتماعي	(11-01)

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على الإستبيان (أنظر الملحق رقم 02

بالإضافة إلى بعض الأدوات التدعيمية التي تم الاعتماد عليها للحصول على البيانات و المعلومات اللازمة تمثلت فيما يلي:

- **المقابلة الشخصية والملاحظة:** وذلك من خلال مقابلة شخصية لمدير مؤسسة مستشفى و بعض المسؤولين بما بغرض إعطاء توضيحات ومعلومات تساعدنا في دراستنا، و شرح وتوضيح مضمون الاستبيان للعينة. ومن خلال الزيارات الميدانية المستمرة للمؤسسات محل الدراسة، وسمح مسؤوليها لنا بالتنقل و الاستفسار، سمحت لنا الفرصة بأخذ ملاحظات مهمة حول طريقة تقديم الخدمات ومدى اهتمام الإدارة بضغوط العمل ، ما سيساعد لاحقاً في تفسير النتائج و التعليق عليها.

- **وثائق الدراسة:** تم الاعتماد على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت لنا بعض المعطيات والبيانات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول عدد ونوع الخدمات الصحية كل اسبوع بمختلف مصالحها المقدمة، وبعض معلومات حول طبيعة نشاط المؤسسة و وظائفها.

رابعاً: متغيرات الدراسة:

تم الاعتماد على متغيرين للدراسة وهما المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك موضح في الجدول رقم (II-03).

الجدول رقم (II-03): متغيرات الدراسة

الاسم	المتغيرات
إدارة ضغوط العمل	المتغير المستقل
المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا	المتغير التابع

المصدر: من إعداد الطالب

خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

قد جرت معالجة البيانات المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على أفراد عينة الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعي (SPSS)، وذلك بهدف تحقيق أهداف الدراسة و الإجابة على تساؤلاتها، فقد قمنا بتفريغ وتحليل الاستبيان من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS) الإصدار 22، وذلك باستخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

- المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري: لتحديد أهمية الدراسة النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور و أبعاد الدراسة.
- التكرارات و النسب المئوية: ذلك لوصف الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد العينة.
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) :لقياس صدق الفقرات و لقياس قوة الارتباط والعلاقة بين المتغيرين: فإذا كان المعامل قريب من (+1) فان الارتباط قوي و موجب (طردي)، وإذا كان قريب من (-1) فان الارتباط قوي و سالب (عكسي)، وكلما قرب من (0) يضعف إلى أن يعدم.
- اختبار كولومجروف- سمرنوف (1- Sample K-S): لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.
- تحليل الانحدار: حيث يساعد هذا التحليل على معرفة العلاقة التأثيرية بين المتغير المستقل و التابع.
- الاختبار الإحصائي ANOVA لمعرفة مدى تأثير المتغيرات الشخصية و الوظيفية على متغيرات الدراسة.
- اختبار t-test لإختبار العينات المستقلة. لمعرفة أثر المتغير المستقل حول في متغيرات الدراسة.

◆ وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي (Likert) حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعاً بحيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة وهذا المقياس مكون غالباً من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها وهي خمسة خيارات كما هو موضح في الجدول رقم (04-II) حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى ، أي أنه تم وضع مقياس ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي ، وذلك للاستفادة منها فيما بعد عند تحليل النتائج. كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (04-II) : يوضح مقياس ليكارت الخماسي:

التصنيف	موافق بشدة	موافق	موافق نوعاً ما	غير موافق	غير موافق بشدة
النقاط	5	4	3	2	1
الدرجة	5-4.2	4.19-3.4	3.39-2.60	2.59-1.80	1-1.79

واستناداً إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات حسب مستوى الأهمية وذلك على النحو التالي:

الجدول رقم (05-II) يوضح مقياس التحليل

مرتفع	متوسط	منخفض
3,67 فأكثر	3,66-2,34	2,33-1

حيث تم اعتماد هذا المقياس على أساس: $\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى}}{\text{عدد المستويات}}$

$$1,33 = \frac{4}{3} = \frac{(1-5)}{3} \text{ ، حيث أن عدد المستويات} = 3$$

وبناءً عليه فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي لل فقرات أكبر من 3.67 فيكون مستوى مرتفعاً (ويعني موافقة عالية لأفراد العينة على العبارة) أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 3.66-2.34 فيكون المستوى متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي من 1- أقل من 2.33 فيكون المستوى منخفض.

سادسا: صدق وثبات الاستبيان:

و للتأكد من مدى صدق و صلاحية استمارة الاستبيان و كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة الحالية، التي تم اختبارها ثم عرضها على عدد من المحكمين بلغ عددهم (03) من أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير* ، وقد استجيب لآراء السادة المحكمين وتعديل ما يجب تعديله في ضوء مقترحاتهم.

ثبات أداة الدراسة: يقصد به أنه عند إعادة توزيع الاستبيان مرة ثانية على نفس أفراد العينة في فترتين مختلفتين وفي الظروف نفسها فنحصل على نفس النتائج السابقة. وفي الظروف نفسها وقد تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach للتأكد من الثبات الكلي للاستبيان ودرجة الاتساق الداخلي بين فقراته.

أ-اختبار الاتساق الداخلي لأداة الدراسة: باستخدام معامل ألفا كرونباخ، لقياس مدى ثبات محاور الاستبيان، و الإتساق الداخلي لفقراته والنتائج ممثلة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (II-06):معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان.

عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
صراع الدور	05	0.887
عبء الدور	05	0.805
غموض الدور	04	0.903
بيئة العمل	04	0.965
إدارة ضغوط العمل	18	0.844
آليات ضغوط العمل الفردية في ظل جائحة الكورونا	6	0.989
آليات إدارة ضغوط العمل التنظيمية في ظل جائحة الكورونا	6	0.936
آليات إدارة ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا	12	0.974
جميع الفقرات	30	0.967

* أنظر الملحق رقم 01.

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول رقم (II-06) معامل الثبات العام للاستبيان عال حيث بلغ (0.967) كما تراوحت معاملات الثبات للمحاور بين (0,803 إلى 0,989) حيث كانت أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات (60%) وهذا يدل أن الاستبيان بجميع محاوره يتمتع بدرجة من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

ب- قياس الصدق البنائي للمجالات: حيث يبين الجدول رقم (06) معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات المجال.

الجدول (II-07) معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان.

عنوان المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
صراع الدور	0,725	0.00
عبء الدور	0,786	0.00
غموض الدور	0,927	0.00
بيئة العمل	0,994	0.00
إدارة ضغوط العمل	0,725	0.00
آليات ضغوط العمل الفردية في ظل جائحة الكورونا	0,844	0.00
آليات إدارة ضغوط العمل التنظيمية في ظل جائحة الكورونا	0.896	0.00
آليات إدارة ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا	0.834	0.00

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول رقم (II-07) يتضح أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية (0.05) ويبين أن معاملات الارتباط كانت مرتفعة بالنسبة لكل محور، إذ أن معامل الارتباط بين المحور الأول " ضغوط العمل " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,725) وهي درجة مرتفعة. حيث أن معامل الارتباط بين البعد الأول " صراع الدور " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,725) وهي درجة مرتفعة.

كما أن معامل الارتباط بين البعد الثاني " عبء الدور " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,786) وهي درجة مرتفعة أيضا.

أما معامل الارتباط بين البعد الثالث " غموض الدور " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,927) وهي أيضا درجة مرتفعة.

أما معامل الارتباط بين البعد الرابع " بيئة العمل " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,994) وهي أيضا درجة مرتفعة.

أما معامل الارتباط بين المحور الثاني " آليات إدارة ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.834) وهي أيضا درجة مرتفعة. هذا ما يدل على تجانس الاستبيان ، حيث أن معامل الارتباط بين البعد الأول " آليات ضغوط العمل الفردية في ظل جائحة الكورونا " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0,844) وهي درجة مرتفعة.

كما أن معامل الارتباط بين البعد الثاني " آليات إدارة ضغوط العمل التنظيمية في ظل جائحة الكورونا " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.896) وهي درجة مرتفعة أيضا.

ج- توزيع البيانات: تم إجراء اختبار كولموجروف- سمرنوف لمعرفة هل تتبع البيانات التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، حيث قمنا بتحديد الفرضية الصفرية والبديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية H_0 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

الفرضية البديلة H_1 : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم (II-08) نتائج اختبار كولموجروف- سمرنوف في توزع البيانات.

القسم	عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
الأول	عبارات محور إدارة ضغوط العمل	18	1,129	0.156
الثاني	عبارات محور آليات إدارة ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا	12	0,670	0,760

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22 (أنظر الملحق رقم 03)

من خلال الجدول رقم (08-II) يتضح أن قيمة Z للمحور الأول تساوي (1.129)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0.156) أي أنها دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، كما يتضح أن قيمة Z للمحور الثاني تساوي (0,670)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0,760) أي أنها دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) و يتضح من الجدول أيضا أن قيمة مستوى الدلالة لجميع الفـقرات أكبر من (0.05) أي (Sig<0.05) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبناءً عليه نقبل الفرضية الصفرية H0 ونرفض الفرضية البديلة H1، حيث يتجه تحليلنا نحو الطرق المعلمية.

المطلب الثاني: عرض و تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

في هذا المطلب سيتم عرض نتائج الدراسة المتحصل عليها من خلال معالجة البيانات ببرنامج SPSS ، ثم تحليلها و مناقشتها*.

اولا: النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة

1-توزيع أفراد العينة تبعا للجنس: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

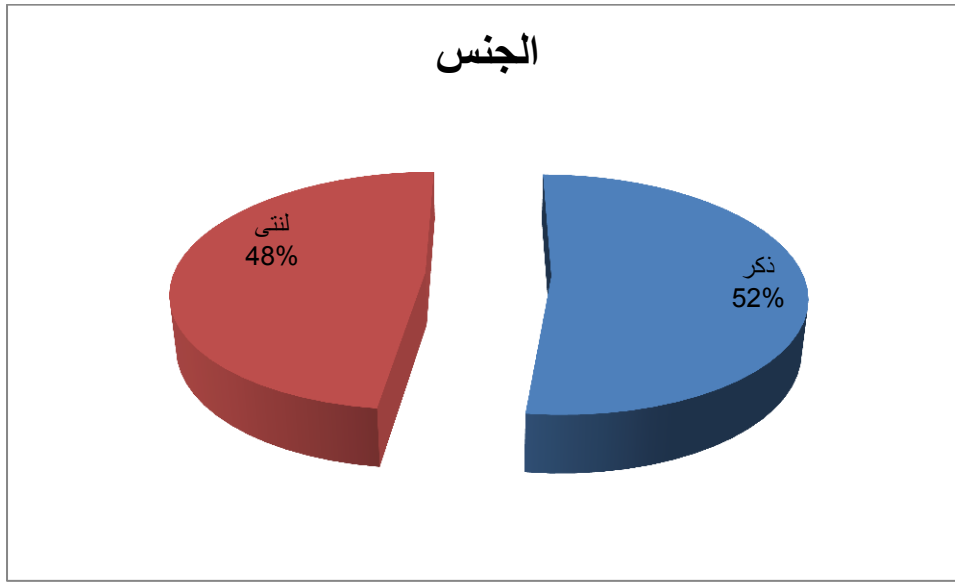
الجدول رقم (09-II) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	البيان
52.0%	26	ذكر
48.0%	24	أنثى
100,0%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22 ، (أنظر الملحق رقم 03)

*كل ما سيتم عرضه في هذا المطلب من نتائج "الجداول و الأشكال" مأخوذ من نتائج المعالجة بـ SPSS (أنظر الملاحق)

الشكل رقم (II-01): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معطيات جدول نتائج SPSS.

حسب الجدول رقم (II-09) نلاحظ أن نسبة الذكور تبلغ (52%) في حين أن نسبة الإناث بلغت (48%) فقط وهذا يفسر طبيعة العمل في المؤسسات الصحية و الخدمية حيث يجذب استقطاب الذكور والإناث لشغل هذا النوع من العمل. كما أنه يعود لطبيعة العمل بالمؤسسة الاستشفائية الصحة في ولاية غرداية خاصة بالمؤسسة محل الدراسة.

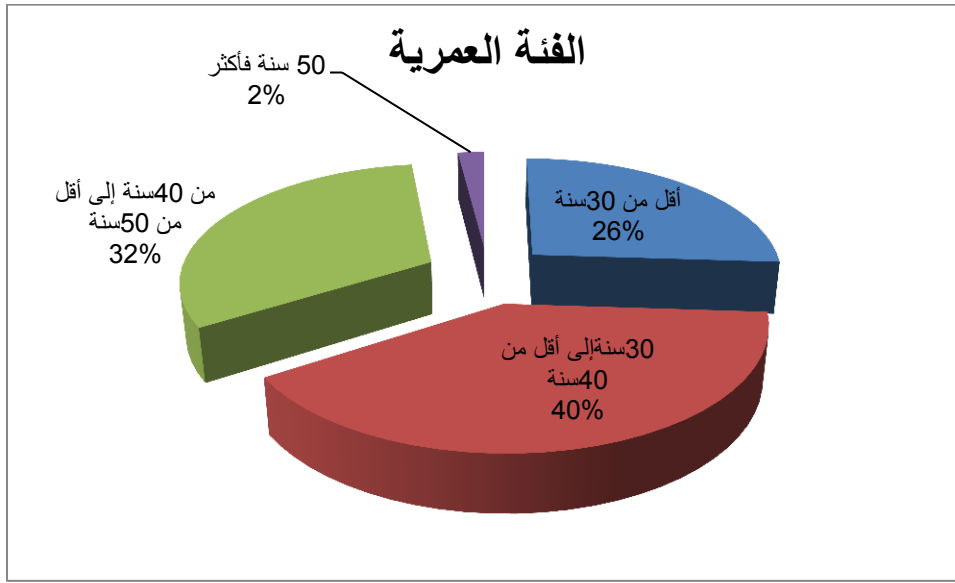
02- توزيع أفراد العينة تبعا للعمر: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (II-10) يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة %	التكرار	البيان
26.0%	13	أقل من 30 سنة
40.0%	20	30 سنة إلى أقل من 40 سنة
32.0%	16	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة
2.0%	1	50 سنة فأكثر
100.0%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22 (أنظر الملحق رقم 03).

الشكل رقم (II-02): توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على جدول نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (II-10) أن هناك (20) فردا من مجتمع الدراسة من الفئة العمرية (30-40) سنة أي ما نسبته (40%)، نجد أيضا (16) فردا من مجتمع الدراسة من الفئة العمرية (40 إلى 50) بنسبة (32%)، في حين نجد (13) فرد من الفئة العمرية (أقل من 30) سنة بنسبة قدرت ب (26%) ن بينما نجد (1) أفراد من الفئة العمرية 50 سنة فأكثر بنسبة (2,0%)، وهذا يؤكد حرص المؤسسة على توظيف فئة الشباب وهذا ما يتلاءم مع طبيعة نشاط المؤسسة " الاستشفائية الصحية و خدمية " كون الشباب لديهم القدرة على التفاعل مع المستجديات بالمؤسسة و سهولة الإستعاب بالتالي تقديم الأداء الجيد لمثل هذه المؤسسات.

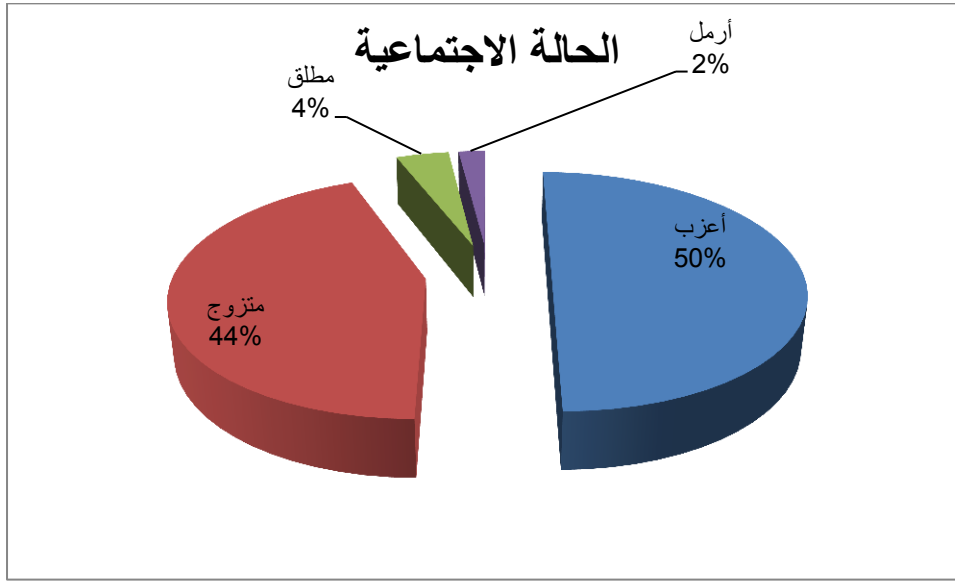
03- توزيع أفراد العينة للحالة الاجتماعية : وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (II-11) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

البيان	العدد	النسبة %
أعزب	25	50.0%
متزوج	22	44.0%
مطلق	2	4.0%
أرمل	1	2.0%
المجموع	50	100,0%

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22 (أنظر الملحق رقم 03).

الشكل رقم (II-03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على جدول نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (II-11) أن (25) فرداً من مجتمع الدراسة هم من العزاب أي ما نسبته (50%)، وتليه فئة متزوج ب(22) فرد أي ما نسبته (44%)، تليها فئة مطلق ب(2) افراد بنسبة (04%) يليها مستوى أرمل ب 01 افراد بنسبة (02%) ، مما يؤكد تنوع رتب الحالة الاجتماعية في المؤسسة الاستشفائية بريان ولاية غرداية.

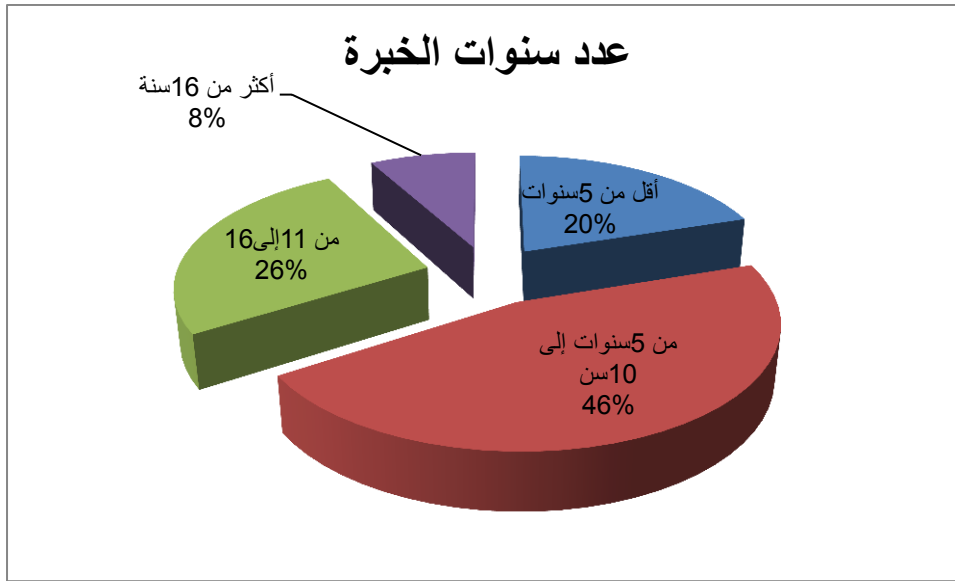
04- توزيع أفراد العينة تبعا للسنوات الخبرة: وهي موضحة كالآتي:

الجدول رقم (II-12) يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة %	التكرار	البيان
20.0%	10	أقل من 5 سنوات
46.0%	23	من 5 سنوات إلى 10 سن
26.0%	13	من 11 إلى 16
8.0%	4	أكثر من 16 سنة
100,0%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22 (أنظر الملحق رقم 03).

الشكل رقم (II-04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على نتائج جدول SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (II-12) أن (23) فردا من أفراد عينة الدراسة هم من أصحاب الخبرة التي تتراوح من (5 إلى 10) سنوات ، أي ما نسبته (46%)، وتليها (13) فردا من أصحاب الخبرة التي تتراوح ما بين (11-16) سنة بنسبة بلغت (26%30)، ثم تليها (20%) ل (10) أفراد من أصحاب الخبرة التي تتراوح اقل من 05 سنوات ، وآخر نسبة كانت بمقدار (4) فرد من أصحاب الخبرة التي تعدادها أكثر من 15 سنة بنسبة (8%) وهذا يدل على وجود خبرة لسنوات لدى موظفي المؤسسة.

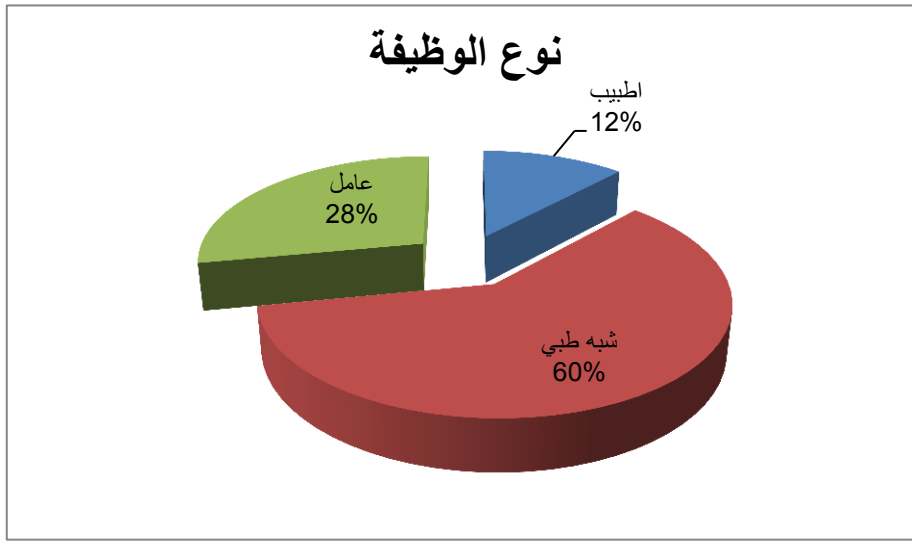
05- توزيع أفراد العينة تبعا لنوع الوظيفة : وهي موضحة كالاتي:

الجدول رقم (II-13) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب نوع الوظيفة

النسبة %	التكرار	البيان
12.0%	6	اطبيب
60.0%	30	طبي شبه
28.0%	14	عامل
100,0%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22 (أنظر الملحق رقم 03)

الشكل رقم (II-05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب نوع الوظيفة



المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على جدول نتائج SPSS (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (II-13) أن (30) فردا من أفراد عينة الدراسة هم من شبه طبي ، أي ما نسبته (60%)، وتليها (14) فردا من عامل بنسبة بلغت (28%)، ثم تليها (06) فرد من طبيب بنسبة (12%) ، وهذا يدل على وجود تنوع في المناصب والوظائف الادارية لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية بريان.

من خلال ما سبق من نتائج تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة يتضح لنا وجود مؤشر ايجابي في أن عينة الدراسة متنوعة من حيث ،الجنس، الفئة العمرية ، الحالة الاجتماعية ، عدد سنوات الخبرة ، نوع الوظيفة مما يساهم في الحصول على أجوبة متنوعة لأسئلة الدراسة.

ثانيا: عرض وتحليل و مناقشة نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة

يهدف هذا الجزء إلى عرض نتائج استخدام بعض الأدوات الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي، و الانحراف المعياري، في تحليل إجابات وآراء الأفراد حول ما جاء من فقرات في الاستبيان، حيث سنتناول في البداية مستوى تحقق إدارة ضغوط العمل من خلال الإجابات الخاصة بأفراد العينة، ثم تحليل إجاباتهم المتعلقة بمستوى راس المال الاجتماعي .

1-1: نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محور إدارة ضغوط العمل

قصد التعرف على مستوى تحقق إدارة ضغوط العمل من خلال إجابات أفراد العينة بالمؤسسة محل الدراسة، فقد تم تضمين هذا المتغير كما ذكرنا آنفاً ب 4 محاور (صراع الدور ، عبء الدور ، غموض الدور ، بيئة العمل) وستناول لاحقاً كل بعد على حدى.

● -النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي الأول للدراسة:

- إلى أي مدى يساهم إدارة ضغوط العمل في زيادة صراع الدور ؟
- إلى أي مدى يساهم إدارة ضغوط العمل في زيادة عبء الدور ؟
- إلى أي مدى يساهم إدارة ضغوط العمل في زيادة غموض الدور ؟
- إلى أي مدى يساهم إدارة ضغوط العمل في زيادة بيئة العمل ؟

للإجابة على هذا السؤال تم الاستعانة بالمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبيان الأهمية النسبية للعبارات من وجهة نظر العاملين بالمؤسسة، ودرجة موافقتهم عليها، كما هو موضح بالجدول التالي:
الجدول رقم (II-14) يوضح تصورات المستجوبين لمحور العمل الجماعي مرتبة حسب الأهمية

الرتبة	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
04	مرتفع	0.84007	3.7200	صراع الدور
01	مرتفع	0.56070	3.8700	عبء الدور
02	مرتفع	0.65660	3.8500	غموض الدور
03	مرتفع	0.83452	3.8500	بيئة العمل
/	مرتفع	0.75701	3.7200	المعدل العام

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات SPSS22 (أنظر الملحق رقم 03).

يبين الجدول أعلاه تصورات المستجوبين أن أفراد العينة في المؤسسة محل الدراسة، قد أظهروا موافقتهم حول إدارة ضغوط العمل المتمثلة محاوره في: ((صراع الدور ، عبء الدور ، غموض الدور ، بيئة العمل)) وقد جاء المعدل العام مرتفعاً حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحور إدارة ضغوط العمل ككل(3.7200)، و الانحراف المعياري (0.75701)، إذ احتل المرتبة الأولى محور " عبء الدور " بمتوسط حسابي(3.8700) و هي نسبة مرتفع من حيث درجة الموافقة، يليه في المرتبة الثانية محور " غموض الدور ، بيئة العمل " بمتوسط حسابي بلغ (3.8500) في حين جاء محور " صراع الدور " في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.7200)، وهذه النتائج تؤكد أن مستوى تحقق إدارة

ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة مرتفعا عموما، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وفيما يلي تحليل ومناقشة كل بعد على حدا.

البعد الأول: صراع الدور

للتعرف على مستوى صراع الدور والتي تلعب دورا في العمل الجماعي للمؤسسة، تم إقتراح 05 فقرات من (01-05) لنقيس هذا الجانب كمايلي:

جدول رقم (II-15) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد " صراع الدور " مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	تتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينهما	3.4800	0.50467	متوسطة	04
02	تشعر بتعارض بين كيفية انجازك للأعمال المطلوبة منك وآرائك الخاصة	4.2200	0.84007	متوسطة	05
03	اعاني من صراع الادوار بين عملك وواجباتك العائلية	3.9600	1.77235	مرتفعة	02
04	تتلقى في بعض الاحيان توجيهات وتعليمات متناقضة من أكثر من طرف	3.7000	1.31320	مرتفعة	03
05	كثيرا ما تقوم بتأدية اعمال لا تعتبرها جزء من عملك	3.9600	1.24474	مرتفعة	01
المعدل العام		3.7200	0.84007	مرتفعة	/

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS22 (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول البنود المتصلة بمحور " صراع الدور " بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة للفقرة رقم (05): " كثيرا ما تقوم بتأدية اعمال لا تعتبرها جزء من عملك." فقد جاء متوسطها الحسابي (3.9600) و الانحراف معياري(1.24474) بدرجة موافقة مرتفعة حسب اجابات افراد الدراسة ،تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (03): " اعاني من صراع الادوار بين عملك وواجباتك العائلية " وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(3.9600)،تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم(04): " تتلقى في بعض الاحيان توجيهات وتعليمات متناقضة من أكثر من طرف " فقد جاء متوسطها الحسابي (3.7000)، بينما في المرتبة الرابعة فقد جاءت الفقرة رقم

(01) " تتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينهما. " بمتوسط حسابي بلغ (3.4800) و إنحراف معياري (0.50467)، بينما في المرتبة الاخيرة فقد جاءت الفقرة رقم (02) " تشعر بتعارض بين كيفية إنجازك للأعمال المطلوبة منك وآرائك الخاصة. " بمتوسط حسابي بلغ (4.2200) و إنحراف معياري (0.84007)، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن نسب صراع الدور قد جاء مرتفع بنسبة (3.7200) لجميع الفقرات. وبالتالي فإن مستوى تحقق صراع الدور في إدارة ضغوط العمل جاء مرتفعة على العموم بالمؤسسة محل الدراسة.

البعد الثاني: عبء الدور

بقصد التعرف على مدى توفر عبء الدور بالمؤسسة ، تم صياغة 5 فقرات (06-10) لقياس مدى وجود هذه الممارسة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (II-16) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد " عبء الدور " مرتبة حسب الأهمية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
01	مرتفعة	0.72843	4.0000	تشعر بالتعب والارهاق عند الانتهاء من العمل	06
05	متوسط	0.84007	3.2200	تعاني من توتر الاعصاب بسبب العمل الذي تقوم به	07
04	متوسط	0.50467	3.4800	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب منك	08
02	مرتفعة	0.72843	4.0000	مدة الراحة الممنوحة اثناء فترة الدوام غير كافية	09
03	مرتفعة	0.44309	3.7400	كمية العمل الملقاة عليك اكبر من قدراتك وطاقتك	10
/	مرتفعة	0.56070	3.8700	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22 (أنظر الملحق رقم 03).

يظهر الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول البنود المتصلة بمحور " عبء الدور " حيث ساهمت الفقرة (06): " تشعر بالتعب والارهاق عند الانتهاء من العمل. " في إغناء هذا البعد بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة ، فقد جاء متوسطها الحسابي (4.0000) ، تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (09): " مدة الراحة الممنوحة اثناء فترة الدوام غير كافية " وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(4.0000)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم(10): " كمية العمل الملقاة عليك اكبر من قدراتك وطاقتك " فقد جاء متوسطها الحسابي (3.7400)، أما الفقرة (08) " وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو

مطلوب منك " فقد جاءت في المرتبة (4) بمتوسط حسابي بلغ (3.4800)، بينما في المرتبة الاخيرة فقد جاءت الفقرة رقم (07) " تعاني من توتر الاعصاب بسبب العمل الذي تقوم به." بمتوسط حسابي بلغ (3.2200) و إنحراف معياري (0.44309)، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن مستوى توافر عبء الدور في المؤسسة المدروسة قد جاء مرتفع بنسبة (3.8700) لجميع الفقرات. و بالتالي فإن مستوى تحقق بعد عبء الدور بالمؤسسة محل الدراسة متوسطا نسبيا وذلك من وجهة أفراد عينة الدراسة.

البعد الثالث: غموض الدور

بغرض التعرف على مدى تخلي العمال بالتعاون و التكافل فيما بينهم ، تم صياغة 04 فقرات (11-14) لقياس مدى وجود هذه الممارسة ،والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (II-17) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد " غموض الدور " مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
11	تنقصك المعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل	3.7000	1.66905	مرتفعة	04
12	تجد صعوبات في الحصول على المعلومات لأداء وظائفك	3.7400	0.443090	مرتفعة	02
13	لا يوجد رئيس مباشر يتم الرجوع اليه وقت الحاجة	3.7000	1.31320	مرتفعة	03
14	الاعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتك ومهاراتك	4.0000	0.72843	مرتفعة	01
	المعدل العام	3.8500	0.65660	مرتفعة	/

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS22 (أنظر الملحق رقم 03).

يتبين من الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول البنود المتصلة بعد " غموض الدور " بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة الفقرة رقم (14): " الاعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتك ومهاراتك " فقد جاء متوسطها الحسابي (4.0000) و إنحراف معياري (0.72843)، وهذا ما يدل على وجود توافق بين مهام مكلف بها وخبرتهم ومهارتهم في مؤسسة محل دراسة ،تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (12): " تجد صعوبات في الحصول على المعلومات لأداء وظائفك " وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(3.7400)،تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم(13): " لا يوجد رئيس مباشر يتم الرجوع اليه وقت الحاجة " فقد

جاء متوسطها الحسابي (37000) و إنحراف معياري (1.31320)، وهذا ما يدل على وجود رئيس مباشر في مؤسسة محل دراسة، ثم تليها الفقرة رقم (11) " تنقصك المعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل " بمتوسط حسابي (37000)، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن نسبة توفر غموض الدور بالمؤسسة قد جاء مرتفعة بنسبة (3.8500) لجميع الفقرات ما يدل على هناك غموض في الادوار في مؤسسة محل الدراسة .

البعد الرابع: بيئة العمل

بغرض معرفة مدى توفر بيئة العمل بالمؤسسة محل الدراسة. قد تم صياغة 04 فقرات من (15-18)، لقياس مدى وجود هذه الممارسة؛ والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (II-18) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد " بيئة العمل " مرتبة حسب الأهمية

الترتيب	درجة الموافقة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
03	مرتفعة	1.12141	3.7400	الاضاءة والتهوية ودرجة الحرارة في مكتبك غير مناسبة لطبيعة عملك	15
04	مرتفعة	1.31320	3.7000	تعاني من كثرة الضجيج في عملك	16
02	مرتفعة	1.24474	3.9600	تتوفر ظروف الامن والسلامة اثناء عملك	17
01	مرتفعة	1.00934	3.9600	مساحة المكاتب لا تتناسب مع عدد الموظفين	18
/	مرتفعة	0.83452	3.8500	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS22 (أنظر الملحق رقم 03).

يظهر الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة متوسطة حول البنود المتصلة ببعدها " بيئة العمل " حيث جاءت الفقرة (18): " مساحة المكاتب لا تتناسب مع عدد الموظفين " في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة، فقد جاء متوسطها الحسابي (3.9600) وهي درجة مرتفعة عن البقية وتدل على ضيق اماكن العمل، تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (17): " تتوفر ظروف الامن والسلامة اثناء عملك " وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(3.9600)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (15): " الاضاءة والتهوية ودرجة الحرارة في مكتبك غير مناسبة لطبيعة عملك " فقد جاء متوسطها الحسابي (3.7400)، فقد جاءت في المرتبة (16) و الاخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.7000) وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن مستوى توافر بيئة

العمل في المؤسسة المدروسة لديه مستوى متوسط بنسبة (3.8500) لجميع الفقرات ما يدل على أن المؤسسة تتبنى نظام بيئة عمل غير مستقرة مرتفعة وهي والذي يعمل على تحقيق إدارة ضغوط العمل.

1-2 نتائج تحليل وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول محور آليات إدارة ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا

قصد التعرف على مستوى آليات إدارة ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا من خلال إجابات العاملين بالمؤسسة المدروسة في هذه الدراسة، فقد تم تضمين هذا المتغير بمجموعة من الفقرات وستتناول فيما يلي ذلك: قصد التعرف على مستوى تحقق آليات إدارة ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا من خلال إجابات أفراد العينة بالمؤسسة محل الدراسة، فقد تم تضمين هذا المتغير كما ذكرنا آنفاً ب 2 أبعاد (آليات ضغوط العمل الفردية في ظل جائحة الكورونا ، آليات إدارة ضغوط العمل التنظيمية في ظل جائحة الكورونا) وستتناول لاحقاً كل بعد على حدى.

1-3 نتائج التحليل المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني للدراسة: " آليات ضغوط العمل الفردية في ظل جائحة الكورونا؟"

للإجابة على هذا السؤال تم الاستعانة بالمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبيان الأهمية النسبية للفقرات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة و درجة موافقتهم عليها كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (II-19) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات محور آليات ضغوط العمل الفردية في ظل جائحة

الكورونا مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	هناك ثقافة المشاركة بالمعرفة و الخبرة بين الزملاء في العمل داخل المؤسسة عموماً والمصلحة التي اعمل فيها	3.9600	1.00934	مرتفعة	01
02	في رأيك ، الخبرة الحالية الموجودة في العمل تساعد زملائك العاملين كثيراً بالتقدم في حياتهم المهنية .	3.7000	1.31320	مرتفعة	03
03	دائماً أتلقى العون و المساعدة من طرف زملائي في العمل	3.7000	1.31320	مرتفعة	04

04	يعبر زملائي بصفة مستمرة بمشاكلهم لأنهم على دراية أنهم ستم الاستجابة لها و الاهتمام بجلها من طرف الإدارة	4.6200	0.43693	متوسط	05
05	أتمتع أنا وزملائي بجرية التعبير عن الرأي في العمل .	4.7400	0.44309	مرتفعة	02
06	دائما ما نساعد بعضنا البعض في حالة وقوع حادث عمل .	3.4400	1.68014	متوسط	06
المعدل العام		3.7000	1.31320	مرتفعة	/

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS22 (أنظر الملحق رقم 03).

يبين الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة مرتفعة حول مستوى آليات ضغوط العمل الفردية في ظل جائحة الكورونا في المؤسسة المدروسة، وقد جاء المعدل العام مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لجميع فقرات الأداء (3.7000)، و الإنحراف المعياري له قدر ب (1.31320)، حيث أن الفقرات (05, 03, 02, 01) كان مستوى توافرها مرتفعا، أما باقي الفقرات فكان مدى توافرها متوسطا، ولم يوجد أي فقرة كان مستوى توافرها منخفضا، وكان أكبر قيمة للوسط الحسابي للفقرة رقم (01): "هناك ثقافة المشاركة بالمعرفة و الخبرة بين الزملاء في العمل داخل المؤسسة عموما والمصلحة التي اعمل فيها" محتلة بذلك المرتبة الأولى بمتوسط حسابي نسبته (3.9600)، و إنحراف معياري قيمته (1.00934) وفي الرتبة الأخيرة الفقرة رقم (06): "دائما ما نساعد بعضنا البعض في حالة وقوع حادث عمل . " بمتوسط حسابي (3.4400) و إنحراف معياري قيمته (1.68014)، وهذه النتائج تدل على أن درجة مستوى آليات ضغوط العمل الفردية في ظل جائحة الكورونا بالمؤسسة جاء مرتفع على العموم و ذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

1-4 نتائج التحليل المتعلقة بالسؤال الفرعي الثاني للدراسة: " آليات إدارة ضغوط العمل التنظيمية في ظل جائحة الكورونا "

للإجابة على هذا السؤال تم الاستعانة بالمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبيان الأهمية النسبية للفقرات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة و درجة موافقتهم عليها كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (II-20) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات محور آليات إدارة ضغوط العمل التنظيمية

في ظل جائحة الكورونا مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
07	تحديد دور العامل وتوضيحه لتخفيف الضغط عليه	4.2200	0.84007	مرتفعة	02
08	تحديد الهدف بوضوح ودقة وتوجيه العامل نحوه	3.2200	0.84007	متوسط	06
09	تحسين علاقات الفرد الاجتماعية داخل المنظمة	4.4800	0.88617	مرتفعة	01
10	تخطيط وتطوير المسارات الفردية حتى يكون الفرد على علم باتجاهه	3.4800	0.50467	متوسط	04
11	التدريب المهني حول تعلم مهارات العمل في وسط مختلف الضغوط والحالات الطارئة	4.2200	0.84007	مرتفعة	03
12	فتح قنوات الاتصال بين الإدارة والعمال للاستماع للانشغالات	3.4800	0.50467	متوسط	05
المعدل العام					/
		3.8500	0.65660	مرتفعة	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22 (أنظر الملحق رقم 03).

يبين الجدول أعلاه أن المستجوبين من أفراد عينة الدراسة قد أظهروا موافقة متوسطة حول مستوى آليات إدارة ضغوط العمل التنظيمية في ظل جائحة الكورونا في المؤسسة المدروسة، وقد جاء المعدل العام مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لجميع فقرات الأداء (3.8500)، و الانحراف المعياري له قدر ب (0.65660)، حيث أن الفقرات (07.09.11) كان مستوى توافرها مرتفعا، أما باقي الفقرات فكان مدى توافرها مرتفعة ، ولم يوجد أي فقرة كان مستوى توافرها منخفضا، و كان أكبر قيمة للمتوسط الحسابي للفقرة رقم (09): "تحسين علاقات الفرد الاجتماعية داخل المنظمة" محتلة بذلك المرتبة الأولى بمتوسط حسابي نسبته (4.4800)، و انحراف معياري قيمته (0.88617) وفي الرتبة الأخيرة الفقرة رقم(08): "تحديد الهدف بوضوح ودقة وتوجيه العامل نحوه." بمتوسط حسابي (3.2200) و انحراف معياري قيمته (0.84007)، وهذه النتائج تدل على أن درجة مستوى آليات إدارة ضغوط العمل التنظيمية في ظل جائحة الكورونا بالمؤسسة جاء مرتفع على العموم و ذلك من وجهة نظر أفراد العينة.

الجدول رقم (II-21) يوضح تصورات المستجوبين للمتغيرين مرتبة حسب الأهمية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
02	0.75701	3.7200	إدارة ضغوط العمل
01	0.62803	3.7400	آليات إدارة ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا المال الاجتماعي
/	0.72369	3.7362	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22 (أنظر الملحق رقم 03).

يتضح من الجدول أن المتوسط الإجمالي آليات إدارة ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا المال الاجتماعي بلغت نسبته (3.7400) وهو أكبر من المتوسط الحسابي إدارة ضغوط العمل الذي جاء بمتوسط حسابي قدره (3.7200).

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

بعد استعراض نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول أسئلة الدراسة بشأن بعض المحاور و الأبعاد المتعلقة آليات إدارة ضغوط العمل في المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا ، سنقوم الآن باختبار الفرضيات التي تقيس مجموعة من العلاقات التأثيرية بين متغيرات الدراسة المستقلة و التابعة، وذلك استنادا للإجابات و النتائج المتحصل عليها.

1- طبيعة توزيع متغيرات النموذج:

حتى يتم اختبار صحة فرضيات الدراسة يجب أن يخضع أبعاد نموذج الدراسة إلى التوزيع الطبيعي. ويتحقق هذا الشرط إذا ما كان معامل الالتواء (برسون) محصورا بين 3 و -3 وهذا حسب دراسة للباحث " won " في سنة 2004.

الجدول رقم (II-22) يبين قيمة معامل الالتواء لمختلف متغيرات الدراسة.

الجدول رقم (II-22): معامل الالتواء

المتغير	معامل الالتواء
صراع الدور	0,284
عبء الدور	0,683
غموض الدور	0,466
بيئة العمل	1,163
إدارة ضغوط العمل	0,698
آليات ضغوط العمل الفردية في ظل جائحة الكورونا	0.563
آليات إدارة ضغوط العمل التنظيمية في ظل جائحة الكورونا	0.362
آليات إدارة ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا	0.425

المصدر: من إعداد الطلبة بنا على مخرجات SPSS 22 (أنظر الملحق رقم 04).

- من خلال الجدول رقم (22) نلاحظ أن معامل الالتواء محصور بين 0,284 و 1,163 وهذا ضمن المجال [3,3-] بمعنى أن توزيع هذه العينة يخضع للتوزيع الطبيعي، أي يمكن إكمال إجراء اختبار صحة الفرضيات.
- الفرضية الأولى: " ما اثر صراع الدور على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان "
 - الفرضية الثانية : " ما اثر عبء الدور على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان "
 - الفرضية الثالثة: " ما اثر غموض الدور على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان "
 - الفرضية الرابعة : " ما اثر بيئة العمل على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان "

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى ومناقشة نتائجها

Ho "لا يوجد اثر صراع الدور على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان "

H1 " ما اثر صراع الدور على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان "

قبل تحليل الانحدار بين المتغيرين المستقل و التابع للتحقق من صحة الفرضية علينا التعرف على الارتباط.

- أ- نتائج التحليل المتعلقة بمدى وجود العلاقة الارتباطية بين إدارة ضغوط العمل و المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا: للتحقق من وجود هذه العلاقة وقياسها تم إجراء اختبار ارتباط بيرسون بين محور إدارة ضغوط العمل و المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (II-23) يوضح معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة

المتغير المستقل: إدارة ضغوط العمل		المتغير
معامل الارتباط		المتغير التابع:
0.961**	معاملات بيرسون	على المؤسسات
0,000	مستوى الدلالة	الجزائرية في ظل
50	العدد	جائحة كورونا

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22 (أنظر الملحق رقم 04).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية هامة موجبة و قوية بين إدارة ضغوط العمل و المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا ، حيث ظهرت قوة العلاقة في معامل الارتباط الذي بلغ (0.961) عند مستوى الدلالة المحسوبة (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05). و بالتالي فإن هذه النتائج تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بالمؤسسة محل الدراسة و ذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H1 .

- و بغرض بيان أثر إدارة ضغوط العمل (صراع الدور ، عبء الدور ، غموض الدور ، بيئة العمل) على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا تم تقسيمها إلى أربعة فرضيات فرعية ترتبط كل واحدة منها بعدد من الأبعاد المذكورة وتم حساب معامل الانحدار المتعدد والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار:

الجدول رقم (II-24) يوضح نتائج تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	R	R ²	الخطأ المعياري	BETA	B ₀ (الثابت)	B ₁	إدارة ضغوط العمل
0,000	4,554	0,580	0,336	0,40653	0,580	1,94	0,48	صراع الدور
0,000	6,064	0,688	0,473	0,36219	0,688	1,679	0,53	عبء الدور
0,000	6,194	0,695	0,471	0,35855	0,695	2,184	0,42	غموض الدور
0,000	6.236	0,595	0,471	0,32566	0,569	1,146	0,38	بيئة العمل

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22 (أنظر الملحق رقم 04).

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي في الجدول (II-24) أثر إدارة ضغوط العمل بأبعاده المختلفة على

المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا ، حيث أظهر التحليل وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين فبلغت

معاملات الارتباط R (0.569، 0.695، 0.580، 0.688) على التوالي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أما معامل التحديد (التفسير) R² فقد بلغ (0.336، 0.471، 0.473، 0.471) على التوالي أي أن بعد صراع الدور يفسر ما نسبته (33,6%) من التباينات في المتغير التابع، وبعد عبء الدور يفسر ما نسبته (47,3%)، وكل من بعد غموض الدور و بيئة العمل يفسران ما نسبته (47,1%)، وبالتالي فإن بعد عبء الدور له الأهمية الأعلى في التأثير في هذه العلاقة، مما يدل على أن هذا البعد يؤثر أكثر من الأبعاد الأخرى على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا ، كما بلغت قيمة β (0.580، 0.688، 0.695، 0.595) على التوالي وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في أي بعد من أبعاد أثر إدارة ضغوط العمل سيؤدي إلى زيادة على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا ، كما أن قيم T المحسوبة هي (4,554، 6,064، 6,194، 6,236)، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). و بالتالي فإن إدارة ضغوط العمل بأبعاده المختلفة يؤثر على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا.

قبل تحليل الانحدار بين المتغيرين المستقل و التابع للتحقق من صحة الفرضية علينا التعرف على الارتباط. وعليه يتم قبول الفرضية الأولى و التي تنص على أنه " ما اثر صراع الدور على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان ". في حين نجد أنّ معلمة انحدار بعد صراع الدور جاءت معنوية من خلال نتائج الجدول رقم (II-24) الذي يوضح تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة مما يعني أن بعد صراع الدور يؤثر على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا ، يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H1 التي تنص ما اثر صراع الدور على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان.

$$Y=1.94+0.48x$$

حيث:

Y: تمثل على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا

X: تمثل بعد صراع الدور

ثانيا : اختبار الفرضية الفرعية الثانية ومناقشة نتائجها

الفرضية الثانية : "ما اثر عبء الدور على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان "

H0 "لا اثر عبء الدور على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان "

H1 "اثر عبء الدور على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان "

ونقبل الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على أنه: "اثر عبء الدور على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان ". إذ أنّ معلمة الانحدار بعد عبء الدور جاءت معنوية من خلال نتائج الجدول رقم (II-24) الذي يوضح تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة مما يعني أن بعد عبء الدور على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا ، يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H1 التي ما اثر عبء الدور على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان .

$$Y=1.67+0.53x$$

حيث:

Y: تمثل المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا

X: تمثل بعد عبء الدور

ثالثا : اختبار الفرضية الفرعية الثالثة ونتائجها

الفرضية الثالثة: " ما اثر غموض الدور على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان "

H0 "لا توجد اثر غموض الدور على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان "

H1 "اثر غموض الدور على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان "

و يتم قبول الفرضية الثالثة والتي تنص على أنه: "اثر غموض الدور على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان ". إذ أنّ معلمة انحدار بعد غموض الدور جاءت معنوية من خلال نتائج الجدول رقم (II-204) الذي يوضح تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة مما يعني أن بعد غموض الدور يؤثر في المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا ، يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H1 التي تنص ما اثر غموض الدور على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان .

$$Y=2.18+0.42x$$

حيث:

Y: تمثل المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا

X: تمثل بعد غموض الدور

رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة ومناقشة نتائجها

الفرضية الرابعة: " ما اثر بيئة العمل على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان ".

H0 " لا يوجد ما اثر بيئة العمل على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان ".

H1 " ما اثر بيئة العمل على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان ".

وقبول الفرضية الرابعة والتي تنص أنه: " ما اثر بيئة العمل على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان ". إذ أنّ معلمة الانحدار بعد بيئة العمل جاءت معنوية من خلال نتائج الجدول رقم (II-24) الذي يوضح تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة مما يعني أن بعد بيئة العمل يؤثر في المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا ، يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة H1 التي ما اثر بيئة العمل على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا بمستشفى بريان.

$$Y=1.14+0.38x$$

حيث:

Y: تمثل المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا

X: تمثل بعد بيئة العمل

ب- نتائج التحليل المتعلقة بوجود علاقة تأثير إدارة ضغوط العمل على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا:

للتحقق من أثر إدارة ضغوط العمل على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا تم إجراء اختبار تحليل التباين للانحدار لاختبار ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (II-25) يوضح تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية

مستوى الدلالة	F المحسوبة	درجة الحرية	Beta	B	الانحراف	R ²	R	
**0,000	63,73	42-1	0,78	0,63	0,31	0,60	0,78	المتغير المستقل

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS 22 (أنظر الملحق رقم 04).

نلاحظ من خلال الجدول أن محور إدارة ضغوط العمل يؤثر معنويا على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا حيث أظهر التحليل أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين، إذ بلغ معامل التفسير (التحديد) $R^2(0,60)$ وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ أي أن محور إدارة ضغوط العمل يفسر ما نسبته 60% من التباينات في المتغير التابع، وبالتالي فإن إدارة ضغوط العمل له أهمية كبيرة نسبيا في التأثير في هذه العلاقة، مما يدل على قوة التأثير، كما بلغت قيمة $\beta(0,78)$ ، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في إدارة ضغوط العمل يؤدي إلى زيادة بدرجة $(0,78)$ في على المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا ، أي أن هناك علاقة طردية، و نظرا لأن قيم F المحسوبة بلغت $(63,73)$ ، وبمستوى دلالة 0,000 أي أنها دالة إحصائيا عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج. و بناء على ثبات صلاحية النموذج للدراسة من خلال استخدام الانحدار المتعدد. مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية البديلة $H1$.

خلاصة الفصل :

بناء على ماسبق في الجانب النظري تم اجراء دراسة ميدانية في مؤسسة مستشفى بريان - ولاية غرداية- حيث قمنا بتعريف المؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في مؤسسة مستشفى بريان وتبيان هيكلها التنظيمي ، بالإضافة الى ابراز التزامها وكذا الاهداف التي تسعى الى تحقيقها ، واعتمدنا على الاستبيان كأداة الدراسة والتي جرى توزيعها على الموظفين في المؤسسة .

حيث تضمن الاستبيان قسمين : القسم الاول البيانات الشخصية والوظيفية المتعلقة بأفراد عينة البحث ، اما القسم الثاني خاص بمحاور الاستمارة والذي تم تقسيمه الى محورين ، المحور الاول خاص بالمتغير المستقل المتمثل في ادارة ضغوط العمل والمحور الثاني خاص بالمتغير التابع المتمثل في جائحة كورونا ، وهذا بغرض قياس اثر ادارة ضغوط العمل بأبعادها (صراع الدور ، عبء الدور ، غموض الدور ، بيئة العمل) في مستوى جائحة كوورنا ، وبعد توزيع الاستبانة واسترجاعها وبغرض جمع البيانات اللازمة للتحقق من بيانات الدراسة والاجابة على تساؤلاتها قمنا بتفريغ وتحليل بياناتها باستخدام اساليب احصائية عديدة ، كالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، ومعامل الفا كرونباخ لثبات اداة الدراسة وعرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها. بالإضافة إلى معرفة آراء و تصورات المستجوبين وذلك من خلال حساب المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة، كما أنه توصلنا إلى إثبات بعض الفرضيات و نفي أخرى منها، و هذا بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان، الذي تم تحليله بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية SPSS، إذ تمَّ استخدام معامل الارتباط بيرسون للتحقق من اثر ، وهذه الاختبارات تم التوصل من خلالها إلى التأكد من صحة فرضيات الدراسة، فخلصت الدراسة بالوصول إلى نتائج و توصيات يمكن الاعتماد عليها في دراسات لاحقة.



الخاتمة

الخاتمة:

وختاماً فإن المورد البشري أصبح ولا يزال قضية أساسية في نقاشات أصحاب المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الصحية بصفة خاصة التي أصبح لزاماً عليها أن تقوم ببعض التعديلات على مستوى التكنولوجي وعلى المستوى البشري وذلك بالالتفاف حول مختلف المشاكل التي تعرقل سير عملها ومن بين هذه المشاكل هي ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا الذي يعتبر من أكبر المشاكل التي تواجه العمال مما يؤدي إلى خلق مرحلة من عدم التوازن سواء كان نفسي أو عضوي وهذا ما يواجه الموظفين بالمؤسسة الإستشفائية محل الدراسة، حيث يلعب غياب التحفيز والترقية ونقص الأمن الداخلي للمؤسسة وعدم توفر الإمكانيات لأداء الوظيفة دوراً في زيادة ضغوط العمل وحتى مع وجود علاقة مميزة بين الموظفين إلا أن الضغوط تتزايد وذلك راجع لظروف العمل وخصوصياته.

وجاءت دراستنا هذه بغية التعرف على أهم اثر ابعاد ادارة ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا بمؤسسة الاستشفائية بـبريان بولاية غرداية ، فبعد الوقوف على هذه الدراسة ، وعلى ضوء الافكار التي تم التطرق اليها ، ونتائج التحليل الكمي للبيانات، توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج من اهمها :

النتائج النظرية :

✚ لضغوط العمل عدة مصادر منها ما هو مرتبط بالفرد ومنها ما هو مرتبط بالبيئة الداخلية للمنظمة، ومنها ما هو مرتبط بالبيئة الخارجية .

✚ لإدارة ضغوط العمل ابعاد وتمثلت في بيئة العمل وصراع الدور وعبء الدور وغموض الدور.

✚ ضغوط العمل هي مؤثرات واحداث ومواقف يتعرض لها الافراد داخل بيئة العمل ، فيؤثر سلبي على راحتهم النفسية وعلى مشاعرهم واحاسيسهم ومعنوياتهم ، لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية والنفسية .

✚ تعتبر ضغوط العمل من الظواهر الحتمية التي لا يمكن القضاء عليها ، وانما محاولة التقليل من حدتها و ذلك من خلال تبني المؤسسة مجموعة من الاساليب التي يمكن من خلالها ادارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة .

- وتم توصل الى نتائج التطبيقية وتمثلت في وجود اثر ذو دلالة احصائية لضغوط العمل بجميع ابعاده في ظل جائحة كورونا على مستوى المؤسسة الاستشفائية بـبريان ولاية غرداية .

الاقتراحات :

على ضوء النتائج المتوصل اليها سابقا راينا نضع مجموعة من الاقتراحات اهمها :

- ✓ تخفيف عبء العمل من خلال التقليل من ساعات العمل والعمل بالمناوبات بين الموظفين في ظل جائحة كورونا .
- ✓ يجب على المؤسسة الاستشفائية بالصحة الجوارية ببرنامج التفات للموظفين والاستماع لانشغالاتهم.
- ✓ ضرورة التفات المؤسسة الاستشفائية لإدارة ضغوط العمل من ناحية تخطيط وتطوير المسارات الفردية حتى يكون للفرد على علم باتجاهاته في مؤسسة .
- ✓ اعداد برامج ودورات تدريبية للعمال في كيفية مواجهة الضغوط .

آفاق الدراسة :

- ❖ اجراء عدة دراسة تتناول علاقة ضغوط العمل لدى الموظفين بأبعاده بيئة العمل وصراع الدور وعبء الدور وغموض الدور .
- ❖ اثر ضغوط العمل على جودة الخدمات الصحية .
- ❖ جائحة كورونا واثرها على بيئة العمل .
- ❖ إدارة ضغوط العمل ودورها في تخفيف عبء العمل .

A decorative rectangular border with intricate floral and scrollwork patterns, framing the central text.

قائمة المصادر

والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

أ-الكتب:

1. حسن شحاتة ، وزينب النجار ، معجم المصطلحات التربوية والنفسية ، ط 1 الدار المصرية اللبنانية ، مصر 2001 .
2. سمير شيخاني ، الضغط النفسي ، دار الفكر العربي ، بيروت ، لبنان ، 2003 .
3. صلاح الدين محمد عبد الباقي ، السلوك الفعال في المنظمات ، الطبعة 1 ، الدار الجامعية الاسكندرية ، 1992 . محمود عبد الفتاح رضوان ، مهارات التكيف مع ظروف العمل ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، القاهرة ، مصر ، ط 1 ، 2012 .
4. عمر وصفي عقيلي ، ادارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي ، ط 1 ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان الاردن 2005 .
5. فاروق السيد عثمان ، القلق وادارة الضغوط النفسية ، درا الفكر العربي ، القاهرة ، مصر، ط 1 ، 2001 .
6. محمود سلامة محمد غباري: ادوار الاخصائي الاجتماعي في المجال الطبي، المكتب الجامعي، الاسكندرية، 2003 .

ب- البحوث العلمية:

1. بوخلوه باديس ، جعفرور ايمان ، اثر ضغوط العمل على جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الاطباء والمرضى دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية، سعد دحلب بمدينة جامعة ولاية الوادي ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، كجلة اداء المؤسسات الجزائرية - عدد 2018/13 .
2. الربيع زرواق ، عادل ناجي ، تأثير ضغوط العمل على اداء الموارد البشرية بالمؤسسة العمومية الجزائرية من جهة البيئة الداخلية للمؤسسة " دراسة ميدانية ببلدية مسيف - بالمسيلة - مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر اكاديمي في علوم التسيير تخصص : ادارة الانتاج والتموين ، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2019/2018.
3. زبدي نادرة ، اثر ضغوط العمل على الاستقرار الوظيفي دراسة تطبيقية على مجموعة من الاطباء المختصين في المستشفيات العمومية لمدينة بسكرة مستشفى بشير بن ناصر - مستشفى الحكيم سعدان ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة - 2018-2019

4. شاطر حسن شقيق ، اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية ، مذكرة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية ، التجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد بوقرة ، بومرداس ، 2010/2009 .
5. شفيق شاطر، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء - سونلغاز- جيغل، مذكرة متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، فرع إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2010، ص103.
6. غناي بسمة ، اثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي عند عاملات الاستقبال والسكرتاريا ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ،جامعة محمد خيضر - بسكرة - 2016/2015
7. لبيس عفاف، نصر الله عايدة ، اثر ضغوط العمل على اداء العاملين بالمؤسسات الاستشفائية العمومية ، الدراسة الميدانية " بالمؤسسة الاستشفائية - بن عمر الجيلاني - الشط - الوادي - مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكاديمي ، جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي - السنة 2018/2017.
8. مكناسي محمد ، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفين المؤسسات العقابية ، دراسة ميدانية على اعوان السجون بمؤسسة اعادة التاهيل قسنطينة ، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم ، جامعة منتوري - قسنطينة - 2007/2006.
9. يوسف الدبوز ، دور ادارة ضغوط العمل في تحقيق الاستقرار الوظيفي لدى الموظفين ، دراسة حالة شركة سونطراك وادي نومر ولاية غرداية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية ، جامعة العربي بن مهدي - ام البواقي - 2015/2016 .

ح- المجالات والملتقيات :

1. محمود سلامة محمد غباري: ادوار الاحصائي الاجتماعي في المجال الطبي، المكتب الجامعي، الاسكندرية، 2003
2. مجموعة الأساتذة بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة غرداية (أنظر الملحق رقم 01)
3. أنظر الملحق رقم 01)
4. كل ما سيتم عرضه في هذا المطلب من نتائج "الجداول و الأشكال" مأخوذ من نتائج المعالجة ب SPSS(أنظر الملاحق)
5. نجية بوتغرار ، العمري فنطازي ، اتجاهات الطبييات نحو الضغوط المهنية في ظل جائحة فيروس كورونا دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية للشهداء ساعد قرمش السعودي /عمار/ احميدة لولاية سكيكدة ، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية (قسنطينة 02)دراسات نفسية وتربوية ، جامعة 20 اوت 1955 سكيكدة (الجزائر) ، المجلد 14/عدد2/ اغسطس ، 2021 .
6. دليل عملي للسياسيين للتعامل مع جائحة كورونا المستجد COVID- 19 خطة التعامل مع الازمة ، المعهد الديمقراطي الوطني ، .
7. د. سامية خرخاش ، انعكاسات جائحة كوفيد 19 على علاقات العمل في الجزائر من وجهة نظر أساتذة التعليم العلي - جامعة محمد بوضياف - المسيلة ، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية المجلد 12 العدد 01 الخاص (الجزء 1) جانفي 2021 .
8. الدليل الارشادي للوقاية من مرض فيروس كورونا (كوفيد 19) للعاملين في المجال التوعوي في المجتمع .
9. أ.د. عتيقة حرايرية ، استراتيجيات إدارة الضغوط المهنية كمدخل لتفعيل الادارة المدرسية الحديثة - قراءة تحليلية - مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية - جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي العدد 30 ، جوان 2019، .
10. مجري صابر ، اهم استراتيجيات إدارة ضغوط العمل الفردية والتنظيمية ، مجلة جبل البحث العلمي ، جوان 2014 .
11. د. بلخضر مسعودة ، اثر ضغوط في ظل جائحة كورونا في الالتزام الوظيفي ، دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمستشفى عبد الله نوارية ببلدية البوني بولاية عنابة ، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية المجلد 16 العدد 03 الخاص (الجزء 2) نوفمبر 2021 .

12. سحراء أنور حسين، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة، العدد 36، 2013، العراق.

13. سلامة محمد وليد سالم وآخرون ، مصادر ضغط العمل في قطاع التمري الفلسطيني : دراسة ميدانية في المؤسسات الصحية في مدينة 1 طولكرم ، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات ، العدد 41 ، كانون الثاني ، 2017 .

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

1. George Fink , Stress: Concepts, Definition and Historyq, Florey Institute of Neuroscience and Mental Health, University of Melbourne, Melbourne, VIC, Australia, Elsevier Inc, 2017,

الملاحق

ملحق رقم (01)
الاستبيان قبل التحكيم
وزارة التعليم والبحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الأخ الفاضل /الأخت الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

في إطار التحضير لمذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير حول موضوع " اثر إدارة ضغوط العمل في المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا " ولكونكم المعنيين بالأمر والأقدر من غيركم على تشخيص الواقع وتقديم البيانات الحقيقية، لذا نتوجه إليكم بهذه الاستبانة راجينا منكم قراءتها بتمعن والإجابة على جميع فقراتها بوضوح ودقة.

الطالبين : مشاط ياسين ، نوري عبد الرحمان

البيانات الشخصية:

- 1- الجنس: ذكر () أنثى ()
- 2- الفئة العمرية: أقل من 30 سنة () 30 سنة إلى أقل من 40 سنة ()
من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة () 50 سنة فأكثر ()
- 3- الحالة الاجتماعية: أعزب/ة () متزوج\ة () مطلق\ة () أرمل\ة ()
- 4- عدد سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات () من 5 سنوات إلى 10 سن ()
من 11 إلى 16 () أكثر من 16 سنة ()
- 5- نوع الوظيفة: () () ()

المحور الاول : ابعاد إدارة ضغوط العمل

رقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
صراع الدور						
01	تتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينهما					
02	تشعر بتعارض بين كيفية إنجازك للأعمال المطلوبة منك وآرائك الخاصة					
03	اعاني من صراع الادوار بين عملك وواجباتك العائلية					
04	تتلقى في بعض الاحيان توجيهات وتعليمات متناقضة من أكثر من طرف					
05	كثيرا ما تقوم بتأدية اعمال لا تعتبرها جزء من عملك					
عبء الدور						
06	تشعر بالتعب والارهاق عند الانتهاء من العمل					
07	تعاني من توتر الاعصاب بسبب العمل الذي تقوم به					
08	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب منك					
09	مدة الراحة الممنوحة اثناء فترة الدوام غير كافية					
10	كمية العمل الملقاة عليك اكبر من قدراتك وطاقتك					
غموض الدور						
11	تنقصك المعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل					
12	تجد صعوبات في الحصول على المعلومات لأداء وظائفك					
13	لا يوجد رئيس مباشر يتم الرجوع اليه وقت الحاجة					
14	الاعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتك ومهاراتك					
بيئة العمل						
15	الاضاءة والتهوية ودرجة الحرارة في مكتبك غير مناسبة					

					لطبيعة عملك	
					تعاني من كثرة الضجيج في عملك	16
					تتوفر ظروف الامن والسلامة اثناء عملك	17
					مساحة المكاتب لا تتناسب مع عدد الموظفين	18

المحور الثاني : جائحة كورونا

					يتدخل المسؤولين بأداء عملي بشكل كبير في ظل وباء كورونا	19
					يوجد تداخل في المهام بيني وبين زملائي في العمل في ظل وباء كورونا	20
					يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع قيمي ومبادئ في ظل جائحة كورونا	21
					ليس هناك وقت للراحة اثناء الدوام في ظل جائحة كورونا	22
					اشعر بضغط عمل كبير اثناء ممارسة مهامي في فترة جائحة كورونا	23
					الواجبات الملقة على عاتقي اكبر من الصلاحيات الموكلة لي في ظل جائحة كورونا	24
					توجد مهام جديدة لا افهمها نتيجة جائحة كورونا	25
					الاعمال المكلف بها غير واضحة في ظل جائحة كورونا	26
					واجه صعوبة في ايصال المعلومات لزملاء العمل في ظل جائحة كورونا	27
					اعاني من كثرة ضوضاء في مكان العمل في ظل جائحة كورونا	28
					مساحات الغرف لا تتناسب مع عدد الموظفين في ظل جائحة كورونا	29
					اعاني من سوء الاضاءة في مكان العمل في ظل جائحة كورونا	30

ملحق رقم (02)
الاستبيان بعد التحكيم
وزارة التعليم والبحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



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

في إطار التحضير لمذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير حول موضوع " آليات إدارة ضغوط العمل في المؤسسات الجزائرية في ظل جائحة كورونا " ولكونكم المعنيين بالأمر والأقدر من غيركم على تشخيص الواقع وتقديم البيانات الحقيقية، لذا نتوجه إليكم بهذه الاستبانة راجينا منكم قراءتها بتمعن والإجابة على جميع فقراتها بوضوح ودقة.

الطالبين : مشاط ياسين

نوري عبد الرحمان

البيانات الشخصية:

- 1- الجنس: ذكر () أنثى ()
- 2- الفئة العمرية: أقل من 30 سنة () 30 سنة إلى أقل من 40 سنة ()
من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة () 50 سنة فأكثر ()
- 3- الحالة الاجتماعية: أعزب () متزوج\ة\ () مطلق\ة\ () أرمل\ة\ ()
- 4- عدد سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات () من 5 سنوات إلى 10 سن ()
من 11 إلى 16 () أكثر من 16 سنة ()
- 5- نوع الوظيفة: طبيب () شبه طبي () عامل ()

البعد الاول : ابعاد إدارة ضغوط العمل

رقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	موافق نسبيا/غير موافق نسبيا	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول: صراع الدور						
01	تتعامل مع اكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينهما					
02	تشعر بتعارض بين كيفية انجازك للأعمال المطلوبة منك وآرائك الخاصة					
03	اعاني من صراع الادوار بين عملك وواجباتك العائلية					
04	تتلقى في بعض الاحيان توجيهات وتعليمات متناقضة من اكثر من طرف					
05	كثيرا ما تقوم بتأدية اعمال لا تعتبرها جزء من عملك					
المحور الثاني: عبء الدور						
06	تشعر بالتعب والارهاق عند الانتهاء من العمل					
07	تعاني من توتر الاعصاب بسبب العمل الذي تقوم به					
08	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب منك					
09	مدة الراحة الممنوحة اثناء فترة الدوام غير كافية					
10	كمية العمل الملقاة عليك اكبر من قدراتك وطاقتك					
المحور الثالث: غموض الدور						
11	تنقصك المعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل					
12	تجد صعوبات في الحصول على المعلومات لأداء وظائفك					
13	لا يوجد رئيس مباشر يتم الرجوع اليه وقت الحاجة					
14	الاعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتك ومهاراتك					

المحور الرابع: بيئة العمل						
					15	الاضاءة والتهوية ودرجة الحرارة في مكتبك غير مناسبة لطبيعة عملك
					16	تعاني من كثرة الضجيج في عملك
					17	تتوفر ظروف الامن والسلامة اثناء عملك
					18	مساحة المكاتب لا تتناسب مع عدد الموظفين

البعد الثاني : آليات إدارة ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا

المحور الأول: آليات ضغوط العمل الفردية في ظل جائحة الكورونا						
					1	احرص على تحديد أولويات عملي اليومي منذ بداية جائحة الكورونا
					2	أتعلم مهارات جديدة لمواجهة المواقف الطارئة في العمل
					3	أناقش المشكلات مع زملائي
					4	أكثر من قراءة القرآن والأذكار عند مواجهة المواقف الصعبة
					5	احتفظ بانفعالاتي ومشاعري داخل نفسي
					6	اكظم غيظي ولا أتحدث عنه
المحور الثاني: آليات إدارة ضغوط العمل التنظيمية في ظل جائحة الكورونا						
					7	تحديد دور العامل وتوضيحه لتخفيف الضغط عليه
					8	تحديد الهدف بوضوح ودقة وتوجيه العامل نحوه
					9	تحسين علاقات الفرد الاجتماعية داخل المنظمة
					10	تخطيط وتطوير المسارات الفردية حتى يكون الفرد على علم باتجاهه

					التدريب المهني حول تعلم مهارات العمل في وسط مختلف الضغوط والحالات الطارئة	11
					فتح قنوات الاتصال بين الإدارة والعمال للاستماع للانشغالات	12

ملحق رقم (03)

قائمة المحكمين

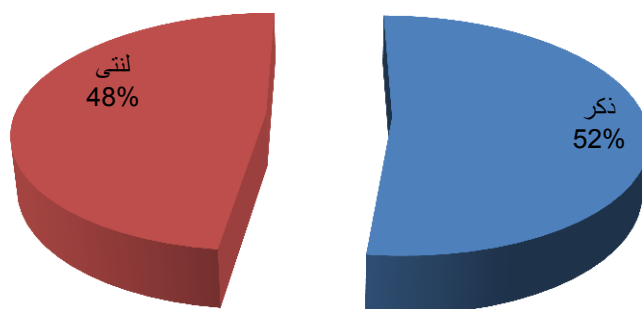
الجامعة	اسم المحكم
جامعة غرداية	د. ابراهيم دوار

ملحق رقم 04 مخرجات SPSS

الجنس

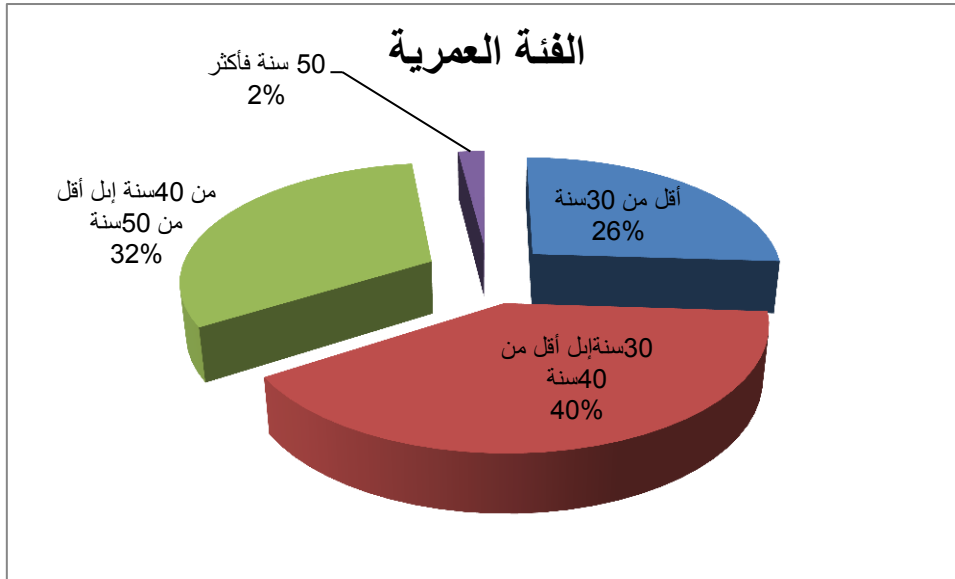
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	26	52.0	52.0	52.0
Valide لنتى	24	48.0	48.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

الجنس



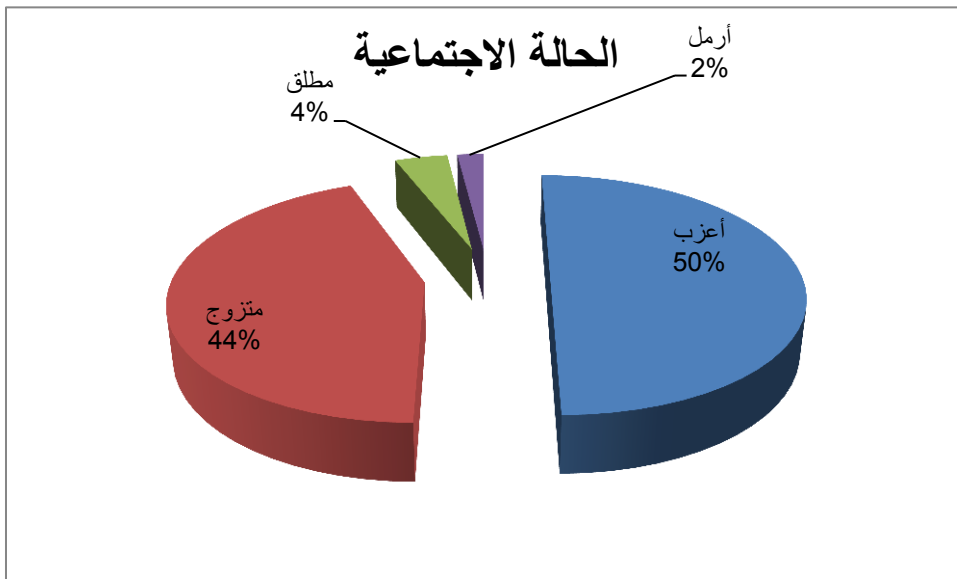
الفئة العمرية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 30 سنة	13	26.0	26.0	26.0
30 سنة إلى أقل من 40 سنة	20	40.0	40.0	66.0
Valide من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	16	32.0	32.0	98.0
50 سنة فأكثر	1	2.0	2.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	



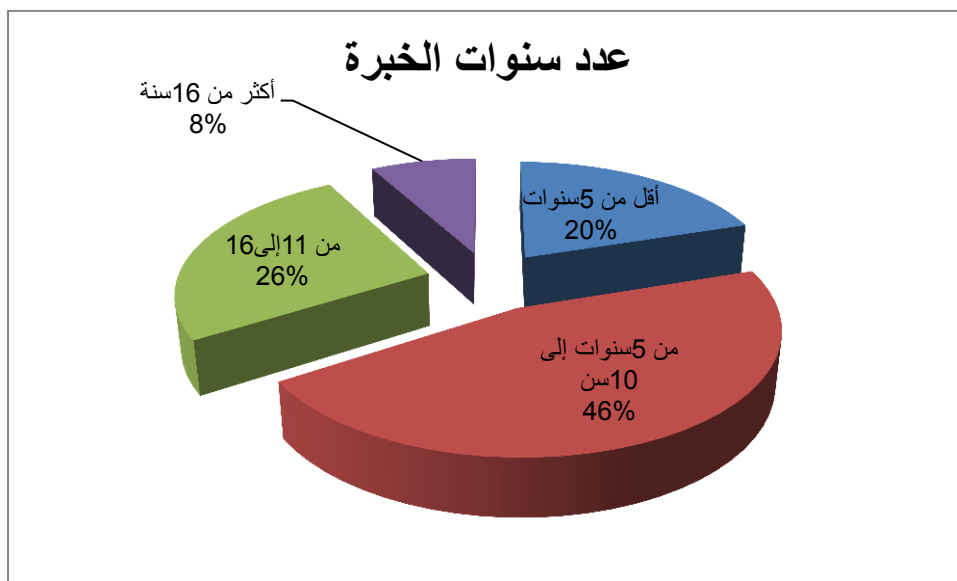
الحالة الاجتماعية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أعزب	25	50.0	50.0	50.0
متزوج	22	44.0	44.0	94.0
مطلق	2	4.0	4.0	98.0
أرمل	1	2.0	2.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	



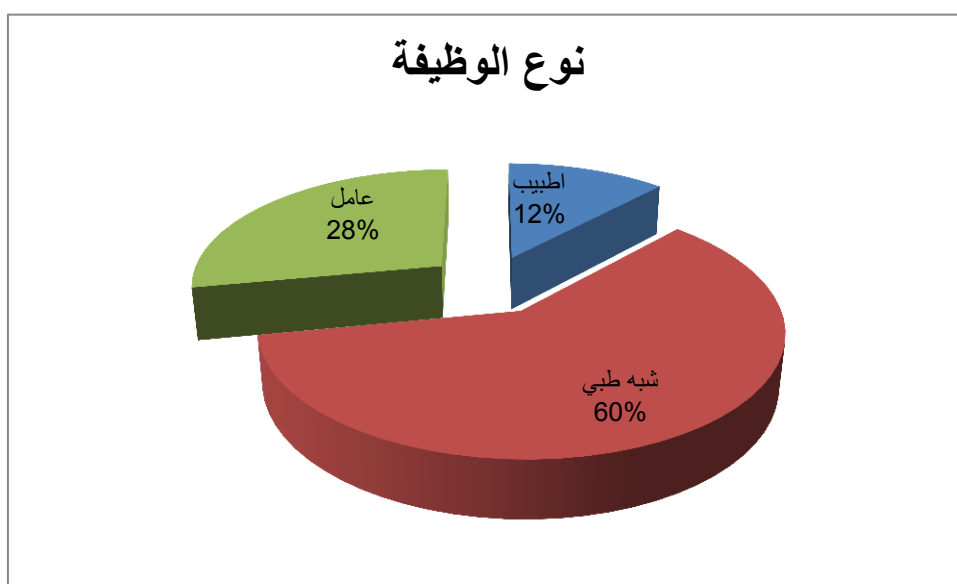
عدد سنوات الخبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
أقل من 5 سنوات	10	20.0	20.0	20.0
من 5 سنوات إلى 10 سن	23	46.0	46.0	66.0
Validé من 11 إلى 16	13	26.0	26.0	92.0
أكثر من 16 سنة	4	8.0	8.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	



الوظيفة نوع

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
اطبيب	6	12.0	12.0	12.0
طبي شبه	30	60.0	60.0	72.0
عامل	14	28.0	28.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	



Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينهما	50	3.00	4.00	3.4800	.50467
تشعر بتعارض بين كيفية انجازك للأعمال المطلوبة منك وأرائك الخاصة	50	3.00	5.00	4.2200	.84007
اعاني من صراع الادوار بين عملي وواجباتك العائلية	50	1.00	5.00	3.9600	1.77235
تتلقى في بعض الاحيان توجيهات وتعليمات متناقضة من أكثر من طرف	50	2.00	5.00	3.7000	1.31320
كثيرا ما تقوم بتأدية اعمال لا تعتبرها جزء من عملي	50	2.00	5.00	3.9600	1.24474
تشعر بالتعب والارهاق عند الانتهاء من العمل	50	3.00	5.00	4.0000	.72843
تعاني من توتر الاعصاب بسبب العمل الذي تقوم به	50	2.00	4.00	3.2200	.84007

وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب منك	50	3.00	4.00	3.4800	.50467
مدة الراحة الممنوحة اثناء فترة الدوام غير كافية	50	3.00	5.00	4.0000	.72843
كمية العمل الملقة عليك اكبر من قدراتك وطاقتك	50	3.00	4.00	3.7400	.44309
تنقصك المعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل	50	1.00	5.00	3.7000	1.66905
تجد صعوبات في الحصول على المعلومات لأداء وظائفك	50	3.00	4.00	3.7400	.44309
لا يوجد رئيس مباشر يتم الرجوع اليه وقت الحاجة	50	2.00	5.00	3.7000	1.31320
الاعمال المكلف بها بعيدة عن خبراتك ومهاراتك	50	3.00	5.00	4.0000	.72843
الاضاءة والتهوية ودرجة الحرارة في مكتبك غير مناسبة لطبيعة عملك	50	2.00	5.00	3.7400	1.12141
تعاني من كثرة الضجيج في عملك	50	2.00	5.00	3.7000	1.31320
تتوفر ظروف الامن والسلامة اثناء عملك	50	2.00	5.00	3.9600	1.24474
مساحة المكاتب لا تتناسب مع عدد الموظفين	50	3.00	5.00	3.9600	1.00934
صراع الدور	50	2.50	4.50	3.7200	.84007
عبء الدور	50	3.00	4.50	3.8700	.56070
غموض الدور	50	3.00	4.50	3.8500	.65660
بيئة العمل	50	2.50	4.50	3.8500	.83452
ابعاد إدارة ضغوط العمل	50	3.00	4.50	3.7200	.75701
N valide (listwise)	50				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
احرص على تحديد أولويات عملي اليومي منذ بداية جائحة الكورونا	50	3.00	5.00	3.9600	1.00934
أتعلم مهارات جديدة لمواجهة المواقف الطارئة في العمل	50	2.00	5.00	3.7000	1.31320
أناقش المشكلات مع زملائي	50	2.00	5.00	3.7000	1.31320
أكثر من قراءة القرآن والأناكار عند مواجهة المواقف الصعبة	50	3.00	5.00	4.6200	.43693
احتفظ بانفعالاتي ومشاعري داخل نفسي	50	4.00	5.00	4.7400	.44309
اكظم غيظي ولا أتحدث عنه	50	1.00	5.00	3.4400	1.68014
تحديد دور العامل وتوضيحه لتخفيف الضغط عليه	50	3.00	5.00	4.2200	.84007

تحديد الهدف بوضوح ودقة وتوجيه العامل نحوه	50	2.00	4.00	3.2200	.84007
تحسين علاقات الفرد الاجتماعية داخل المنظمة	50	3.00	5.00	4.4800	.88617
تخطيط وتطوير المسارات الفردية حتى يكون الفرد على علم باتجاهه	50	3.00	4.00	3.4800	.50467
التدريب المهني حول تعلم مهارات العمل في وسط مختلف الضغوط والحالات الطارئة	50	3.00	5.00	4.2200	.84007
فتح قنوات الاتصال بين الإدارة والعمل للاستماع للانشغالات	50	3.00	4.00	3.4800	.50467
آليات ضغوط العمل الفردية في ظل جائحة الكورونا	50	2.00	5.00	3.7000	1.31320
آليات إدارة ضغوط العمل التنظيمية في ظل جائحة الكورونا	50	3.00	4.50	3.8500	.65660
آليات إدارة ضغوط العمل في ظل جائحة كورونا	50	3.00	4.50	3.7200	.75701
N valide (listwise)	50				

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	50	100.0
Observations Exclues ^a	0	.0
Total	50	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.887	5

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	50	100.0
Observations Exclues ^a	0	.0
Total	50	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.802	5

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100.0
	Exclus ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.903	4

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100.0
	Exclus ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.965	4

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100.0
	Exclus ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.967	30

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100.0
	Exclus ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.989	6

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100.0
	Exclus ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.936	6

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100.0

Exclus ^a	0	.0
Total	50	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.947	12

الملحق 4

Corrélations

		ضغوط إدارة ابعاد العمل	ضغوط إدارة آليات جائحة ظل في العمل كورنا
العمل ضغوط إدارة ابعاد	Corrélation de Pearson	1**	.961**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000
	N	50	50
جائحة ظل في العمل ضغوط إدارة آليات كورنا	Corrélation de Pearson	.961**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000
	N	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

- ز: معادلة خط الإنحدار : (من مخرجات نظام الحزم الإحصائية SPSS)

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	م5 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: م5

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.580 ^a	.336	.320	.40653

a. Predictors: (Constant), م1

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3,427	1	3,427	20,736	,000 ^b
Residual	6,776	48	,165		
Total	10,203	49			

a. Dependent Variable: مع5

b. Predictors: (Constant), مع1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,949	,379		5,137	,000
	مع1	,482	,106	,580	4,554	,000

a. Dependent Variable: مع5

معادلة خط الإنحدار :

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	مع2 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: مع5

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,688 ^a	,473	,460	,36219

a. Predictors: (Constant), مع2

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4,824	1	4,824	36,776	,000 ^b
Residual	5,378	48	,131		
Total	10,203	49			

a. Dependent Variable: مع5

b. Predictors: (Constant), مع2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,679	,330		5,082	,000
	مع2	,534	,088	,688	6,064	,000

a. Dependent Variable: مع5

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	مع3 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: مع5

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,695 ^a	,483	,471	,35855

a. Predictors: (Constant), مع3

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,932	1	4,932	38,361	,000 ^b
	Residual	5,271	48	,129		
	Total	10,203	49			

a. Dependent Variable: مع5

b. Predictors: (Constant), مع3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,184	,243		8,973	,000
	مع3	,427	,069	,695	6,194	,000

a. Dependent Variable: مع5

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	مج ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: مج5

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,695 ^a	,483	,471	,35855

a. Predictors: (Constant), مج4

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,932	1	4,932	38,361	,000 ^b
	Residual	5,271	48	,129		
	Total	10,203	49			

a. Dependent Variable: مج5

b. Predictors: (Constant), مج4

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,184	,243		8,973	,000
	مج4	,427	,069	,695	6,194	,000

a. Dependent Variable: مج5

=

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	مج ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: مج5

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التحويل	مقدار الخطأ للإنحراف المعياري
1	,595 ^a	,471	,599	,31211

a. Predictors: (Constant), مج

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df درجة الحرية	Mean Square المتوسط	F	Sig. م. دلالة
1 Regression مجموع مربعات الانحدار	6,209	1	6,209	63,738	,000 ^b
Residual مجموع مربعات البواقي	3,994	48	,097		
Total	10,203	49			

a. Dependent Variable: مج5

b. Predictors: (Constant), مج

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T قيمة دالة الإختبار	Sig.
	B	Std. Error الخطأ	Beta		
1 (Constant)					
B_0 المقطع	1,146	,284		5,003	,000
B_1 الميل مج	,338	,079	,569	6.236	,000

a. Dependent Variable: مج5

فهرس المحتويات

I	الإهداء
III	كلمة شكر
IV	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
X	قائمة الملاحق
أ-هـ	المقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة	
7	تمهيد
8	المبحث الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة
8	المطلب الأول: : الأدبيات النظرية لإدارة ضغوط العمل
8	أولاً: مفهوم ضغوط العمل وإدارة ضغوط العمل
11	ثانياً: ابعاد ضغوط مهام العمل
12	ثالثاً: نماذج ومصادر ضغوط العمل
17	رابعاً: آثار ضغوط العمل
18	خامساً: استراتيجيات إدارة ضغوط العمل
20	المطلب الثاني: الادبيات النظرية المتعلقة بجائحة كورونا
21	أولاً: تعريف فيروس كوفيد 19
21	ثانياً: عوامل خطورة فيروس كوفيد 19
22	ثالثاً: الوقاية من فيروس كوفيد 19
22	المبحث الثاني: الدراسات السابقة

22	المطلب الأول: الدراسات المحلية
24	المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية
26	المطلب الثالث: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
27	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
29	تمهيد
30	المبحث الأول: مدخل عام حول المؤسسة محل الدراسة
30	المطلب الأول: مفاهيم حول الصحة
30	أولاً: مفهوم الصحة
30	ثانياً: تعريف المؤسسة العمومية الإستشفائية
31	المطلب الثاني: تقديم مؤسسة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بـبريان-غرداية
31	أولاً: تعريف بالمؤسسة محل الدراسة
31	ثانياً: الخدمات الصحية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بـبريان-غرداية
32	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمديرية المؤسسة الاستشفائية للصحة الجوارية بـبريان-غرداية
42	المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
42	المطلب الأول: طرق وأدوات الدراسة
42	أولاً: منهجية الدراسة
42	ثانياً: مجتمع الدراسة وعينتها
43	ثالثاً: أداة الدراسة
46	رابعاً: متغيرات الدراسة
46	خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
48	سادساً: صدق وثبات الإستبانة
51	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها
51	أولاً: النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة

56	ثانيا: عرض وتحليل ومناقشة نتائج إجابات عينة الدراسة
65	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
66	أولا: اختبار الفرضية الفرعية الأولى ومناقشة نتائجها
69	ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية ومناقشة نتائجها
69	ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة ومناقشة نتائجها
70	رابعا: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة ومناقشة نتائجها
72	خلاصة الفصل
74	الخاتمة
77	قائمة المصادر والمراجع
82	الملاحق
102	الفهرس