

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم الاجتماع والديموغرافيا

تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للموظفين في

المؤسسة الاستشفائية الجزائرية

دراسة ميدانية على عينة من الموظفين بمستشفى 18 فيفري متليلي - غرداية -

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علم اجتماع التنظيم والعمل

إشراف الأستاذ :

د. بولعراس نور الدين

إعداد الطالبة:

بن عبد الهادي وفاء

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
د. خواجه عبد العزيز	جامعة غرداية	رئيسا
د. بولعراس نور الدين	جامعة غرداية	مشرفا مقرر
أ. طريفي محمد	جامعة غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي: 1444-1445هـ/2023-2024م

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم الاجتماع والديموغرافيا

تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للموظفين في

المؤسسة الاستشفائية الجزائرية

دراسة ميدانية على عينة من الموظفين بمستشفى 18 فيفري متليلي - غرداية -

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علم اجتماع التنظيم والعمل

إشراف الأستاذ :

د. بولعراس نور الدين

إعداد الطالبة :

بن عبد الهادي وفاء

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
د. خواجه عبد العزيز	جامعة غرداية	رئيسا
د. بولعراس نور الدين	جامعة غرداية	مشرفا مقرر
أ. طريفي محمد	جامعة غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي: 1444-1445هـ/2023-2024م

اللَّهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ وَبَارِكْ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ

إهداء

أهدي عملي المتواضع إلى منبع الحب والعنان أمي ليلي حبيبتي رحمها الله وأسكنها

فسيح جناته

وإلى من أفنى زهرة شبابه في تربيتنا وتعليمنا أبي العيد أطل الله في عمره وحفظه من

كل سوء

وإلى سندي وأغلى ما أملك اخوتي شيماء وصلاح الدين

إلى أمي الثانية جدتي مسعودة وخالي الذي اعتبره أخي الأكبر حسين

وإلى جميع عائلتي

شكر وعرفان

أول من يشكر أضاء الليل وأطرافه النهار ، هو العلي القهار الجبار العظيم ، الذي أفرقنا
بنعمة التي لا تعد ولا تحصى فله الحمد والشكر كله على توفيقه لنا لإتمام هذا العمل

أحمد الله على إتمام بعثي هذا

أتقدم بجزيل الشكر و العرفان إلى الأستاذ المشرف: نور الدين بولعراس الذي لم يبخل
علينا بنصائحه وتوجيهاته القيمة التي ساعدتنا في إتمام هذا العمل جزاه الله كل خير

كما نتقدم بالشكر إلى أستاذ الدكتور خواجه عبد العزيز والأستاذ طريف محمد

نشكرهم على قبولهم مناقشة مذكرة تخرجنا

وإلى كافة أساتذة قسم علم الاجتماع

كما نشكر كل من ساهم في إتمام هذا البحث كل موظفي المؤسسة الاستشفائية 18

فيفري متليلي

فهرس المحتويات

الإهداء

شكر و عرفان

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

الملخص

1 مقدمة:

البناء النظري

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

4 تمهيد

5 1-أسباب اختيار الموضوع

5 2-أهمية الدراسة:

6 3-إشكالية الدراسة:

7 4-فرضيات الدراسة :

- 5-تحديد وتحليل المفاهيم: 8
- 6-المقاربة السوسولوجية: 13
- 7-الدراسات السابقة: 15

الفصل الثاني: الضغوط المهنية في التناولات السوسولوجية

المفهوم - الأبعاد - النماذج

- تمهيد 25
- 1-أهمية دراسة ضغوط العمل 26
- 2-أنواع ضغوط العمل 26
- 3-أبعاد ضغوط المهنة: 27
- 4-مصادر ضغوط العمل 30
- 5-نماذج المفسرة للضغوط المهنية : 35
- 6-إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل : 40
- خلاصة الفصل: 42

الفصل الثالث:

سوسولوجيا الأداء الوظيفي

- تمهيد: 44
- المبحث الأول: الأداء الوظيفي 45
- 1-عناصر الأداء الوظيفي: 45
- 2-محددات الأداء الوظيفي 46

48	3-أثر وانعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي
50	المبحث الثاني: الالتزام التنظيمي :
50	1-خصائص الالتزام التنظيمي
51	2-محددات الالتزام التنظيمي
52	3-أهمية الالتزام التنظيمي
53	4-أبعاد الالتزام التنظيمي
54	5-أثار الالتزام التنظيمي
58	المبحث الثالث: سوسولوجيا الكفاءة الإنتاجية
56	1-تطور مفهوم الكفاءة
57	2-أهمية الكفاءة الإنتاجية
57	3-أنواع الكفاءة الإنتاجية
59	4-العوامل المؤثرة الكفاءة الإنتاجية
61	5-قياس الكفاءة الإنتاجية :
63	خلاصة الفصل:

التحقيق الميداني

الفصل الرابع: الاطار الميداني للدراسة

65	تمهيد:
66	1-بيانات الدراسة الاستطلاعية

68	2- مجالات الدراسة
75	3- تقنيات جمع البيانات
76	4- خصائص عينة الدراسة
78	5- تحليل فرضيات الدراسة
104	6- عرض النتائج
108	الخاتمة:
110	قائمة المصادر والمراجع:
116	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
12	يوضح تحليل المفاهيمي لمتغيرات الدراسة	01
67	يوضح عناصر شبكة الملاحظة	02
73	يوضح عدد عمال المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري متليلي	03
76	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	04
77	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	05
78	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	06
78	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	07
79	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة	08
80	وضح حجم الأعمال الموكلة وعلاقتها بمدى استعداد الموظفين لبذل جهد إضافي	09
81	: يوضح العلاقة بين الراحة الممنوحة للموظفين وتأثيرها على قبولهم فرصة العمل خارج المؤسسة في حالة عرضت عليهم	10
83	يوضح شعور الموظفين بالمؤسسة بالتعب والإرهاق وعلاقة ذلك ببدلهم جهد إضافي فيها.	11
84	يوضح شعور الموظفين بعدم استغلال قدراتهم وطاقاتهم وتأثيره على قبول أول فرصة العمل تعرض لهم خارج المؤسسة	12
86	يوضح تعرض الموظفين إلى التعب الذهني وعلاقة شعورهم بمسؤوليتهم في حل المشاكل عند وقوعها في المؤسسة	13
87	يوضح العلاقة بين إنجاز العمل في توقيته و شعور الموظفين بالفخر لانتمائهم إلى المؤسسة	14
89	يوضح العلاقة بين اهتمام الإدارة بمشاكل الموظفين وشعورهم بالفخر لانتمائهم الى المؤسسة	15
90	يوضح العلاقة بين اهتمام الإدارة بمشاكل الموظفين و مسؤولية حل المشكلات من قبل الموظفين عند وقوعها	16
93	يوضح العلاقة بين تهيئة مكان العمل من التهوية والإضاءة والتدفئة وقدرة	17

	الموظفين على التكيف مع متغيرات المؤسسة	
94	يوضح العلاقة بين تأثير مستوى النظافة في بيئة العمل و تكيف الموظفين مع ظروف المؤسسة	18
96	يوضح العلاقة بين توفير المؤسسة للأجهزة والوسائل اللازمة وقدرة الموظفين على حل المشكلات	19
97	يوضح العلاقة بين عدد الأجهزة والوسائل اللازمة في المؤسسة و مدى حرص المؤسسة على إدخال الآلات بشكل مستمر	20
99	يوضح العلاقة بين نقص الأدوية من صيدلية المستشفى وقدرة الموظفين على حل المشكلات	21
100	يوضح مدى تعاون الزملاء فيما بينهم وعلاقتها بفرص التعلم واكتساب المعارف الجديدة في مكان العمل	22
102	يوضح مدى تناسب الأجر مع ما يقدمه الموظف من مجهودات وعلاقته بمدى سعي الإدارة لرفع معنويات الموظفين	23
103	يوضح علاقات الزملاء فيما بينهم وعلاقة ذلك بأدائهم لمهامهم	24

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
11	يوضح مفهوم الكفاءة الإنتاجية	01
14	يوضح أهم رواد ومفاهيم الكبرى نظرية العلاقات الإنسانية	02
35	مصادر الضغوط المهنية عند خالد عيادة عليما	03
38	الاعراض العامة للتكيف	04
39	يوضح نموذج جيسون وزملاؤه لدراسة ضغوط العمل	05
40	يوضح مصادر الضغوط المهنية حسب كراينتر وكينكلي	06
62	مخطط يمثل محددات الكفاءة الإنتاجية	07
72	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية 18 فيفري متليلي	08

الملخص باللغة العربية:

إن الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري متليلي غرداية ، واعتمدنا في هذه الدراسة على منهج المسح الاجتماعي بالعينة وعلى الاستمارة كأداة لجمع البيانات، وكان مجتمع الدراسة مكون من 79 مفردة شملت جميع الموظفين في المؤسسة الاستشفائية

إشكالية الدراسة: هل الأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري متليلي على علاقة بالضغوط المهنية السائدة فيها ؟

فرضية الدراسة: الأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري متليلي على علاقة بالضغوط المهنية السائدة فيها.

متغيرات الدراسة: المتغير المستقل الضغوط المهنية –المتغير التابع الأداء الوظيفي.

وتوصلنا إلى النتائج التالية:

وجود علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي.

وجود علاقة طردية عكسية بين عبء العمل والالتزام التنظيمي.

تتأثر الكفاءة الإنتاجية للموظفين بضغوط بيئة العمل.

الكلمات المفتاحية:

الضغوط المهنية، الأداء الوظيفي، عبء العمل، ضغوط بيئة العمل، الالتزام التنظيمي، الكفاءة الإنتاجية.

Abstract :

The purpose of this study is to identify the impact of professional pressures on the functioning of staff of the hospital institution. In this study, we relied on the social sample survey methodology and the form as a data collection tool. The school community consisted of 79 individualities covering all staff of the hospital institution.

The problem of studying: Is the functioning of the staff of the hospital institution's 18-fifrey metlili in relation to the professional pressures prevailing in it?

Study hypothesis: Professional performance of staff of the hospital institution: 18 Fifrey metlili in relation to the professional pressures prevailing in the institution.

Study variables: Independent variable, occupational pressures, functional variable.

We reached the following conclusions:

The existence of a statistically significant relationship between professional pressures and job performance.

The existence of an inverse exogenous relationship between workload and organizational commitment.

The productive efficiency of staff is affected by the pressures of the working environment.

Keywords:

Professional pressures, job performance, workload, work environment pressures, organizational commitment, productive efficiency.

مقدمة

يعد موضوع الضغوط المهنية موضوعا مهما وحساسا لكونه يمس فئة سوسيو مهنية تتحكم في نجاح أو فشل المنظمة ألو هي الموارد البشرية وخصوصا في عصرنا الحالي فهو يتعرض إلى جملة من الضغوطات المهنية وذات مستويات مرتفعة في مكان عمله ، ناهيك عن الضغوط المحيطة به في البيئة الخارجية من حياته الاجتماعية والخاصة وأنماط الحياة التنافسية الأخرى ، حيث لا يقتصر تأثيرها عليه وحده بل يمتد إلى أبعد من ذلك من خلال علاقاته مع زملائه داخل العمل و خارجا مع عائلته، هذا ما ينعكس على سلوكه وأدائه بشكل سلبي داخل التنظيم.

ولما له هذا الأخير من انعكاسات وآثار على أداء المورد البشري خاصة وعلى تحقيق أهداف المنظمة عامة ، فقد نال اهتمام العديد من الباحثين ورواد علم اجتماع على سبيل الذكر "التون مايو" في نظريته العلاقات الإنسانية ، بغية اهتمامه بالجوانب الاجتماعية وكل هذا من أجل الرفع من كفاءة وإنتاجية المورد البشري.

ولأن القطاع الصحي يتميز بخدماته المتاحة يوميا وعلى مدار الساعة لما يقدمه من خدمات للمواطنين، يستوجب من موظفيها يقظة دائمة والاستعداد مما تسبب لهم طبيعة العمل من الإجهاد الجسمي يؤثر على التزامهم التنظيمي نحو المؤسسة، إضافة إلى الظروف المادية فنقص الأجهزة، قلة الإضاءة والتدفئة فهذه العوامل المحيطة بالموظفين في بيئة العمل لها دورا كبيرا في انخفاض كفاءة الإنتاجية لهم، لهذا ارتأينا أن نختار المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري متليلي كميدان لدراستنا التي من خلالها نريد معرفة مدى علاقة الضغوط المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي للموظفين ، من خلال أبعاد متغيرات الدراسة.

احتوت دراستنا على أربعة فصول موضحة كما يلي:

مقدمة

الفصل الأول :وهو الفصل المنهجي تطرقنا فيه إلى أسباب اختيار الموضوع ، ثم أهمية الدراسة وإشكالية الدراسة وفرضياتها ،تحديد وتحليل المفاهيم والمقاربات السوسيولوجية وأخيرا الدراسات السابقة.

الفصل الثاني : تناولنا المتغير الأول للدراسة في الإطار النظري بعنوان الضغوط المهنية في التناولات السوسيولوجية وتطرقنا فيه إلى عدة عناصر : أهمية دراسة ومن ثم أنواع ضغوط العمل ،ومن ثم أبعادها ومصادرها والنماذج المفسرة لها وأخيرا استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل .

الفصل الثالث: تناولنا فيه المتغير الثاني التابع للدراسة بعنوان سوسيولوجيا الأداء الوظيفي وتطرقنا فيه إلى ثلاثة مباحث ، المبحث الأول بعنوان الأداء الوظيفي وتناولنا فيه عناصر ومحددات الأداء الوظيفي ومن ثم أثر المتغير المستقل على الأداء الوظيفي، أما المبحث الثاني فتطرقنا فيه إلى الالتزام التنظيمي وضم عدة عناصر وهي: خصائص ومحددات أوهمية ،أبعاد وأثار الالتزام التنظيمي. والمبحث الثالث بعنوان سوسيولوجيا الكفاءة الإنتاجية وتضمن العناصر التالية: أولا تطور مفهوم الكفاءة، يليها أهمية وأنواع الكفاءة الإنتاجية ،ومن ثم العوامل المؤثرة وطرق قياسها.

الفصل الرابع : بعنوان الإطار الميداني واحتوى أولا على بيانات الدراسة الاستطلاعية الذي بدوره انقسم إلى نتائج دليل شبكة الملاحظة ونتائج دليل المقابلة الاستطلاعية، و يليه خصائص مجتمع الدراسة ثم تقنيات جمع البيانات وخصائص عينة الدراسة وأخيرا تطرقنا فيه إلى تحليل فرضيات الدراسة وعرض النتائج.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد:

1-أسباب اختيار الموضوع

2-أهمية الدراسة

3-إشكالية الدراسة

4-فرضيات الدراسة

5-تحديد وتحليل مفاهيم الدراسة

6-المقاربة السوسيولوجية

7-الدراسات السابقة

تمهيد:

من خلال الفصل المنهجي سنتطرق إلى تحديد كل من أسباب اختيار الموضوع و التي شملت الأسباب الذاتية والموضوعية وإبراز أهميتها وفرضياتها بعد تحديد الإشكالية للإجابة عنها، ومن ثم سنتطرق إلى مفاهيم المتغيرات وأبعادها ، بعد تم عرض المقاربات السوسولوجية أهمها نظرية العلاقات الإنسانية وفي الأخير إلقاء الضوء على الدراسات السابقة التي تناولت المتغير المستقل تارة والمتغير التابع تارة أخرى.

1-أسباب اختيار الموضوع

إن أول خطوة في البحث العلمي هي اختيار الموضوع يتركز على مبررات وأسباب ذاتية وأخرى موضوعية تساهم في تحديد المسار الصحيح للوصول إلى نتائج ومن هذا المنطلق ترجع أسباب اختيارنا لموضوع الضغوط المهنية وأثرها على الأداء الوظيفي إلى ما يلي:

أ-أسباب ذاتية:

الرغبة الشخصية في معالجة هذا الموضوع.

يندرج موضوع الدراسة ضمن مجال تخصصي علم اجتماع التنظيم والعمل.

محاولة إثراء مكتبة الجامعة بدراسة ميدانية.

ب-أسباب موضوعية:

دور ضغوط العمل في بروز ظواهر تنظيمية مثل: الالتزام التنظيمي....الخ.

.التزايد المستمر لضغوط العمل في المؤسسات الصحية.

معرفة مصدر ضغوط العمل في المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة ومحاولة إيجاد أساليب التحكم فيها لرفع أداء العاملين.

2-أهمية الدراسة:

معرفة مدى تأثير عبء العمل على الالتزام التنظيمي للموظفين في المؤسسة الاستشفائية.

أهمية المورد البشري في المؤسسات ودوره الفعال في نجاح المؤسسة أو فشلها.

ركزت الدراسة على إحدى المؤسسات التي يعاني موظفيها مختلف الضغوطات المهنية.

3- إشكالية الدراسة:

المؤسسة بوصفها كياناً اجتماعياً منظماً، يُنشأ بقصد الوصول إلى أهداف شخصية وجماعية ، تسعى دائماً لمواكبة التغيرات والتطورات، فيستدعي هذا الأمر اهتماماً ببنيتها التنظيمية وجعلها نسقاً مفتوحاً يتفاعل مع المحيط الخارجي من خلال التغذية العكسية، وداخلياً مهتماً بأنظمتها وقوانينه وخاصة المورد البشري الذي يعتبر عنصراً أساسياً داخل بنائها باعتمادها على أدائه الوظيفي ضماناً لبقائها، لذا تسعى المنظمات لاستغلال رأسمائها البشري من خلال تلبية رغباته وحاجياته وتوفير بيئة العمل المناسبة لتحقيق الفعالية والإنتاجية المطلوبة.

لقد لقي موضوع الأداء الوظيفي اهتماماً كبيراً في سوسيولوجيا التنظيم والعمل من قبل المفكرين والباحثين وأصحاب المنظمات لما له من أهمية على مستوى المنظمة والعمال، فهو يشغل موقعاً فريداً في أي بيئة تنظيمية وبمثابة الحجر الأساسي لنجاح أي مؤسسة أو فشلها، وقد قام تاييلور بدراسات عديدة حول طرق أداء العمل وحركات العمل ودراسة الوقت اللازم للإنتاج، وأيضاً تجارب "هاوثون" التي أُقيمت في مصانع من قبل العالم الشهير "إلتون مايو" حيث ركز على علاقة الظروف الفيزيائية بأداء العامل وحرص على زيادة الإنتاجية، ومن جهة أخرى فإن الأداء مرتبط بمتغيرات تؤثر على استقراره ومن أبرز هذه العوامل نذكر ضغوط العمل.

وتزامناً مع عصرنا وما يميزه من تكنولوجيا وتطورات علمية، يواجه العامل في بيئته المهنية شتى أنواع الضغوط باختلاف مصادرها، يمكن أن تكون داخلية متمثلة في عبء العمل أو خصائص الدور إلى آخره أو خارجية ، وتتفاوت درجة قوتها من شخص إلى آخر فالفروق الفردية تلعب دوراً مهماً في مدى التحكم والسيطرة على الضغوط وما ينجم عنها من حالات عاطفية كالقلق والإحباط و الاكتئاب، ناهيك عن تعرضهم المستمر لها يفقدهم رغبتهم في العمل مما يؤثر سلباً على سلوكهم وأدائهم وبالتالي على مستوى الأداء في الكيان الذي ينتمون إليه.

لا شك في أن المنظمات الصحية وبحكم طبيعة نشاطها هي من أكثر المؤسسات احتكاكاً بطالبي خدماتها من المرضى ، إضافة إلى الأعباء الوظيفية الزائدة هذا ما يسبب لموظفيها ضغطاً كبيراً، إضافة إلى أن المؤسسة الاستشفائية من بين أكثر المؤسسات التي تقدم خدمة للمواطنين على مدار الساعة، فيجب على الموظفين أن يكونوا مستعدين لأي طارئ في أي وقت مما يجعل ظاهرة الضغوط المهنية أكثر حدة لديهم ، وانطلاقاً من هذا، فقد تبلور لدينا سؤال إشكالي كما يلي :

هل الأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري متليلي على علاقة بالضغوط المهنية السائدة فيها؟

ومن ثم جزانا هذه الإشكالية الى أسئلة فرعية كما يلي:

1- هل عبء العمل بالمؤسسة الاستشفائية 18 فيفري متليلي على علاقة بالالتزام التنظيمي للموظفين فيها؟

2- هل الكفاءة الإنتاجية لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري متليلي على علاقة بضغوط بيئة العمل السائدة فيها؟

4- فرضيات الدراسة :

بعد الاطلاع على مجتمع البحث من خلال دراسة الاستطلاعية تم صياغة الفرضية العامة وهي: الأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري متليلي على علاقة بالضغوط المهنية السائدة فيها.

الفرضيات الجزئية:

1- عبء العمل بالمؤسسة الاستشفائية 18 فيفري متليلي على علاقة بالالتزام التنظيمي للموظفين فيها.

2- الكفاءة الإنتاجية لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري متليلي على علاقة بضغوط بيئة العمل السائدة فيها.

5-تحديد و تحليل المفاهيم:

أ-تحديد المفاهيم:

يمثل الإطار المفاهيمي دورا أساسيا في تحديد مسار الدراسة فهي تعد أيضا الخلفية التي توجه الباحث في بحثه وعليه فإننا في دراستنا للضغوط المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي تناولنا مجموعة من المفاهيم أهمها :

الضغوط المهنية:

لغة : "تشير كلمة الضغوط Stress لغويا إلى الكلمة اللاتينية stringer ويعني يسحب بشدة."¹

يصف تايلور 1995: " التوتر بأنه تجربة عاطفية سلبية مصحوبة بتغيرات بيو كيميائية وفسولوجية ومعرفية وسلوكية يمكن التنبؤ بها والتي تكون موجهة إما نحو تغيير الأحداث أو استيعاب آثارها."²

اصطلاحا: "يعرف هانز سيللي الذي يعتبر أبو الدراسات الضغط بأنها أمراض التكيف وهي عبارة عن تجارب غير محببة يسعى الفرد منع حدوثها مرة أخرى كما يسعى إلى تناسيها، فالضغط حسبه لا يمكن تجنبه إلاّ بالموت كونه لصيق بالنفس البشرية."³

نستنتج من هذا التعريف أن الضغط هو تجربة غير محبذة يعمل الفرد جاهدا منع حدوثها وأنها شيء محتم لا يمكن تجنبه.

¹.معن محمود عياصرة ومروان محمد بني أحمد :إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير، إدارة الأعمال، دار الحامد

للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2008، ص 1.

² Cross Ugohi Daniel ,Effects of job stress on employee s performance ,journal of Business ,Management and social research ,Vol 06, Issue 02,p377

³. جون بي أردن ، التعايش مع ضغوط العمل . كيف تتغلب على ضغوط العمل اليومية.، مكتبة جرير للنشر و التوزيع، ط2،

الرياض، 2008 ، ص 15.

أما ضغوط العمل : " حالة ذاتية تحدث اضطرابا نفسيا أو جسما بسبب جملة من المتغيرات والمؤثرات التي تؤثر في سلوك لعاملين وفي تكيفهم وفي تعاونهم وأدائهم ، ومن هذه المؤثرات الشعور بالقلق والإحباط والصراع وتوتر العلاقات الإنسانية وضعف الحوافز وضغط الرقابة وكثرة العقوبات وصعوبة البيئة المادية." ¹

يركز هذا التعريف على نتيجة التعرض للضغط التي تظهر من خلال محاولة التكيف مع جملة من مسببات الضغط التي تحدث حالة من التوتر أو القلق أو على مستوى الجماعة، إضافة إلى ضعف الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

أما ما نقصده بضغوط العمل إجرائيا هي : تلك العوامل التي تسبب للعاملين في المشفى الإرهاق والتوتر والتعب والتي تتمثل في أعباء الوظيفة الزائدة التي تفوق طاقتهم و البيئة الداخلية للمؤسسة الاستشفائية.

عبء العمل :

و نقصد بعبء العمل إجرائيا هي تلك الأعمال الكثيرة التي تعيق الموظف على تأدية مهامه بأكمل وجه و تلك التي تتطلب تركيزا وانتباها مما تدفعهم لارتكاب الأخطاء التي بدورها تنعكس سلبا على أداءه.

بيئة العمل:

نقصد ببيئة العمل إجرائيا : هي ذلك المناخ الذي يحيط بالعامل من الحرارة والرطوبة ومدى توفر الأجهزة والأدوية في مراكز العلاج ، وتشمل أيضا علاقات الموظفين فيما بينهم من جهة والمرؤوسين من جهة أخرى.

¹. ناصر قاسيمي، دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص 85.

الأداء الوظيفي

لغة: يقابل اللفظ اللاتيني performare التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما، والتي أشتق منها اللفظ الإنجليزي performance التي تعني إنجاز العمل، أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه، وهو نفس المعنى ذهب إليه قاموس "1 petit la rousse

اصطلاحاً: "ورد في معجم المصطلحات الاجتماعية على انه القيام بمهام الوظيفة من المسؤوليات و الواجبات وفقاً للمعدل المتوقع أو المرغوب بأدائه عن العامل الكفاء المدرب و يمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء في دراسة كمية المعدل و الوقت الذي يستغرق و إنشاء علاقة بينهما" "أنه ذلك المستوى الذي يحققه الفرد عند القيام بعمل ما، فالأداء يربط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب إنجازها، والأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد"²

ونقصد إجرائياً بأن الأداء الوظيفي هو : كفاءة إنجاز الموظف لمهام وظيفته متطلبا عدة عناصر تتمثل في إدراك دوره وجهده المبذول ومستوى مهاراته ومعارفه ومكتسباته للوصول إلى تحقيق الأهداف المرجوة .

الالتزام التنظيمي:

"هو حالة اجتماعية ونفسية تدل على تطابق أهداف العاملين مع أهداف المنظمة وشعور كل طرف بواجباته اتجاه الطرف الآخر ، والتمسك بقيم وأهداف المنظمة والشعور القوي بالانتماء إليها والدفاع عنها والرغبة في الاستمرار فيها"³

¹ . مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة ، مجلة التغيير الاجتماعي ، العدد السادس ، جامعة بسكرة ، ص 478

² . وهيبه عيشاوي وآخرون ، ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين ، العدد 01 ، جامعة البليدة ، 2020 ، المجلد 20 ، ص

326

³ . ناصر قاسيمي ، المرجع السابق ، ص 20

ونقصد به إجرائيا هي رغبة الفرد في بقاءه في المنظمة متمسكا بقيمها وأهدافها، ومدى ارتباطه من خلال وضوح واجبات وحقوق كل منهما.

تعريف الكفاءة الإنتاجية:

"هي العلاقة بين كمية الموارد المستخدمة في العملية الإنتاجية وبين الناتج من تلك العملية وبذلك ترتفع الكفاءة الانتاجية، كلما ارتفعت نسبة الناتج إلى المستخدم من الموارد فأى عملية انتاجية يدخل فيها عناصر أساسية هي العمل -المواد - ورأس المال والخبرة التنظيمية والإدارية ويتبلور مفهوم الكفاءة الانتاجية في امكان الحصول على أقصى انتاج ممكن باستخدام كميات محددة من تلك العناصر."¹

الشكل رقم 01: يوضح مفهوم الكفاءة الإنتاجية



المصدر: أحمد محمد المصري، الكفاءة الإنتاجية للمنشآت الصناعية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004.

ونقصد بالكفاءة الإنتاجية إجرائيا : هي تداخل بين المواد المتاحة داخل بيئة عمل المشفى من الأجهزة والآلات والأدوية وبين خبرة المورد البشري الإدارية و التنظيمية في استخدامها مراعيًا الوقت اللازم لتأدية مهامه.

¹. علي السلمي ، إدارة الأفراد والكفاءة الانتاجية ، مكتبة الناشر ، جامعة القاهرة ، د.ت.ط، ص22

ب-تحليل المفاهيم:

الجدول رقم (01) : تحليل المفاهيمي لمتغيرات الدراسة

المؤشرات	البعد	المتغير
<ul style="list-style-type: none"> -حجم الأعمال الموكلة للموظفين -الراحة الممنوحة -اهتمام الإدارة بمشاكل الموظفين -ارتكاب الأخطاء جراء كثرة الأعمال -العبء الذهني 	عبء العمل	الضغوط المهنية
<ul style="list-style-type: none"> -نقص الأجهزة والمعدات والأدوية -معاملة الأهالي اتجاه الموظفين -قلة النظافة -علاقات متوترة بين المرؤوسين 	بيئة العمل	
<ul style="list-style-type: none"> -تغليب الالتزام المعياري في المؤسسة -اجبارية التزام حسب نوع المهنة -الشعور بالرضا عند إنجاز العمل رغبة الموظفين في الاستمرار العمل داخل المؤسسة 	الالتزام التنظيمي	الأداء الوظيفي

<p>-قدرة الموظفين على استخدام مهاراتهم المهنية</p> <p>-التكيف مع متغيرات المؤسسة (الهيكل التنظيمي -الموارد)</p> <p>-القدرة على إنجاز المهام</p> <p>-تدخل الأشخاص في العمل يعيق الإنتاجية</p> <p>عدم الاستفادة من المعارف العلمية المكتسبة في وضعيات المهنية</p>	<p>الكفاءة</p> <p>الانتاجية</p>
--	---------------------------------

6-المقاربة السوسيولوجية:

أ-نظرية العلاقات الإنسانية:

جاءت كرد فعل لنظرية الإدارة العلمية التي اعتبرت العامل مجرد آلة وما يحفز سلوكه التنظيمي سواء الماديات، لتنفي كل هذا وتقوم بأنسنة العامل يعني النظر إليه من جانب الإنسانية فالعامل إنسان بطبعه لا يحكمه المادة بل هناك عوامل ومتغيرات أخرى.

"تثبت النظرية فرضية أن هناك علاقة بين الظروف فيزيقية للمؤسسة ومستوى إنتاجها فقام التون مايو رائد النظرية بتجاربه الشهيرة هاوثون لمعالجة المشاكل التالية سوء العلاقة بين المرؤوسين والرؤساء ارتفاع معدلات الغياب العمال وانخفاض مستوى إنتاج الشركة فكانت نتائج التجارب كالتالي"¹:

✓ التنظيم الغير رسمي يؤثر بشكل غير مباشر في قدرة منظمة على تحقيق أهدافها بحيث وجد التون مايو أنه كما يمكن لها عرقلة أهداف المؤسسة.

✓ أن يكون المشرف والقائد يأخذ بعين الاعتبار القرارات الموظفين والاهتمام بمشاكلهم ويعمل على إقامة علاقات جيدة مع المرؤوسين يعطي نتائج جيدة كإخفاض معدلات الغياب وزيادات معدلات الانتاج.

✓ التحفيز الاجتماعي يعني الانسان الكائن الاجتماعي لا يرغب بالوحدة فتجده دوما يبحث عن التجمعات لذا تركز النظرية على أهمية العمل الجماعي ومدى تأثيرها على شخصية العامل.

¹.بغول زهير ، محددات النجاح في العمل الإداري بالمؤسسات الوطنية في إطار نظرية فريدريك هرزبرغ للدافعية، دكتوراه، لوكيا الهاشمي، جامعة قسنطينة، 2007 ، ص115-118

✓ ضرورة اتصال الدائم الواضح بين المرؤوسين والرؤساء.

توظيف المقاربة السوسولوجية في الدراسة:

هناك مؤشرين اثنين يوضحان توظيف المقاربة في الدراسة وهما:

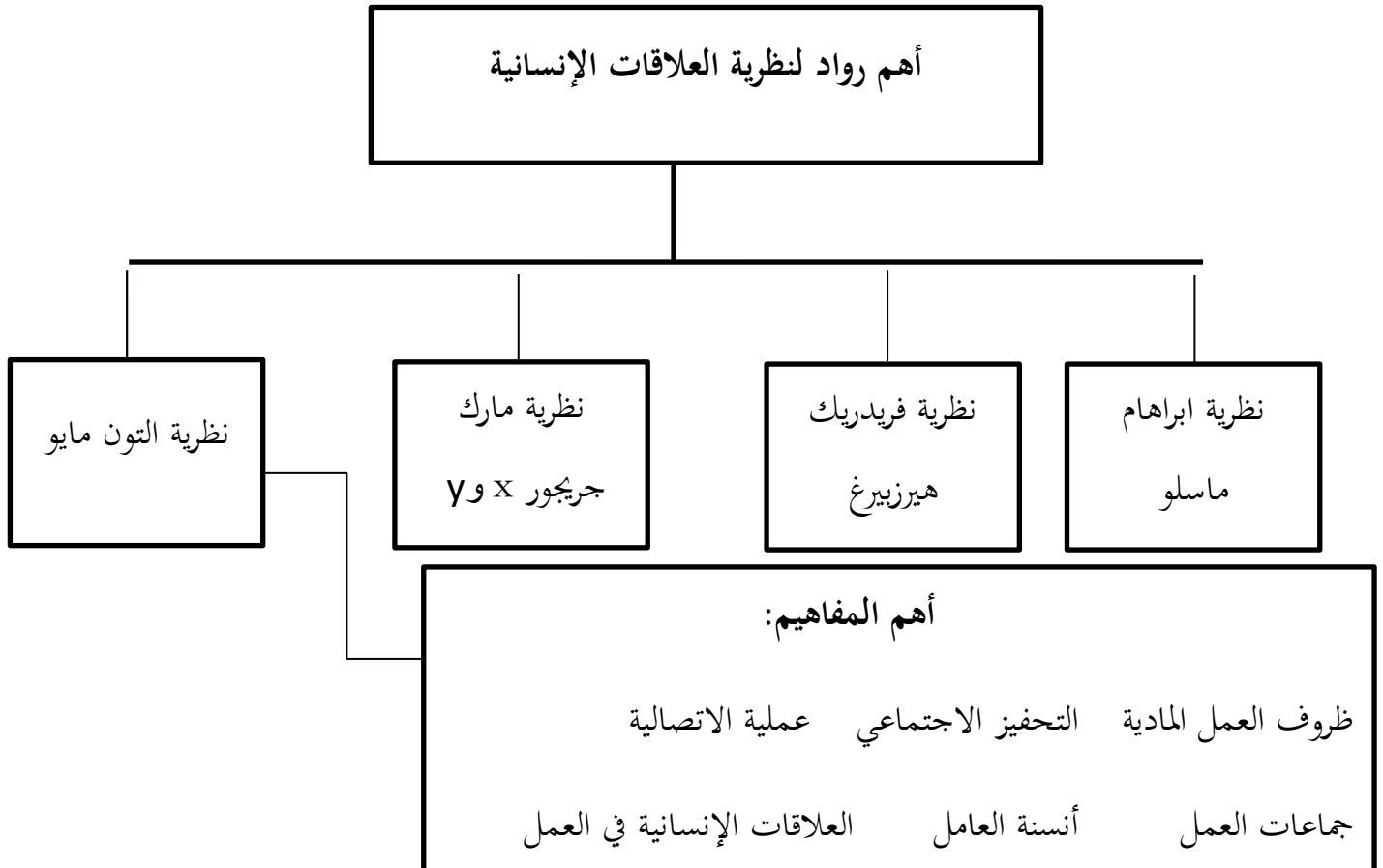
"المؤشر القوي الأول : يتجلى على مستوى البناء النظري للدراسة، فإذا كنا نتكلم على

أن المقاربة على علاقة بالمفاهيم التي صغنا بها أسئلة إشكالية دراستنا، وعلى علاقة كذلك بالمفاهيم التي تحولت إلى متغيرات في فرضياتنا، فينبغي أن يتحول كل هذا -خصوصا الفرضيات- إلى فصول ومطالب وغيرها في الجانب النظري لهذه الدراسة.

المؤشر القوي الثاني يتجلى في الجانب الميداني للدراسة، ونعني بالضبط التفسير أو

التأويل السوسولوجي للبيانات الكمية والكيفية للدراسة، والذي يستلهم فيها الباحث خياله السوسولوجي من مفاهيم المقاربة المتبناة في هذه الدراسة"¹.

الشكل رقم 02: يوضح أهم رواد والمفاهيم الكبرى نظرية العلاقات الإنسانية



¹. نور الدين بولعراس ، لمقاربة السوسولوجية في البحث الاجتماعي، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد

المصدر : سمية شورك، أثر الضغوط المنهية على السلوك التنظيمي لدى العاملين، ص14

7-الدراسات السابقة:

إن الدراسات السابقة لها دورا هاما في إثراء رصيدنا المعرفي والعلمي وهي خطوة و قاعدة رئيسية لبناء أي بحث علمي فهي تساهم بشكل أو بآخر على إظهار قيمة البحث.

الدراسة العربية:

الدراسة الأولى:

هي من إعداد هديل بسام شاهر السكر ، هي رسالة ماجستير في إدارة الأعمال بعنوان القيادة الخادمة والأداء الوظيفي : دراسة حالة الملكية الأردنية ،قسم ادارة الاعمال ،جامعة اليرموك ، 2019/2018

كانت مشكلة الدراسة : ما مستوى ممارسة القيادة الخادمة بأبعادها المتمثلة ب (التصور ، المعالجة العاطفية ، وضع المرؤوسين أولا ، مساعدة المرؤوسين على النمو والنجاح ، التعامل الأخلاقي التمكين، خلق قيمة للمجتمع) لدى القادة في الملكية الأردنية من وجهة نظر الموظفين ؟

2- ما مستوى الأداء الوظيفي في الملكية الأردنية من وجهة نظر الموظفين؟

3- ما أثر القيادة الخادمة على الأداء الوظيفي في الملكية الأردنية ؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى H1 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($X < 0.05$) للقيادة الخادمة على الأداء الوظيفي في الملكية الأردنية.

وتتفرع منها الفرضيات التالية :

-الفرضية الفرعية الأولى(H 1.1) : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($X < 0.05$) للتصور على الأداء الوظيفي

- الفرضية الفرعية الثانية(H 1.2) : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($X < 0.05$) للقيادة الخادمة على الأداء الوظيفي
- الفرضية الفرعية الثالثة(H 1.3) : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($X < 0.05$) لوضع المرؤوسين أولاً على الأداء الوظيفي.
- الفرضية الفرعية الرابعة(H 1.4) : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($X < 0.05$) لمساعدة المرؤوسين على النمو والنجاح على الأداء الوظيفي.
- الفرضية الفرعية الخامسة(H 1.5) : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($X < 0.05$) للتعامل الأخلاقي على الأداء الوظيفي.
- الفرضية الفرعية السادسة (H1.6) : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($X < 0.05$) للتمكين وخلق القيمة على الأداء الوظيفي.

المنهج المتبع: المنهج الكمي

أدوات جمع البيانات : استبيان مكون من 38 فقرة

المجال المكاني للدراسة : الملكية الأردنية

العينة : 260 موظف

نتائج الدراسة :

"وجود مستوى متوسط من سلوكيات القيادة الخادمة من قبل القادة في الملكية الأردنية ، بالإضافة إلى وجود مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي في الملكية الأردنية وأظهرت القيادة الخادمة ومن خلال بعديها (التمكين و مساعدة المرؤوسين على النمو والنجاح) تؤثر بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي وبنسبة 44/ بالمئة ، في حين بعد التعامل الأخلاقي تؤثر بشكل سلبي على الاداء الوظيفي

كما أظهرت النتائج عدم وجود أثر واضح لأبعاد القيادة الخادمة الأخرى المتمثلة بالتصور ، والمعالجة العاطفية ، وخلق قيمة للمجتمع على الاداء الوظيفي".¹

التعليق على الدراسة :

لقد تناول الباحث في هذه الدراسة القيادة الخادمة كبعد مستقل والأداء الوظيفي كبعد تابع، أراد من خلالها بيان مستوى ممارسة القيادة الخادمة بأبعادها السبعة لدى القادة في الملكية الأردنية ومدى تأثير كل بعد على أداء الموظفين، وتقاطع مع دراستنا في البعد التابع واستفدنا منها أن للقيادة الخادمة أثر إيجابي في تحسين الأداء الوظيفي وخصوصا في بعدها مساعدة المرؤوسين على النمو والنجاح فهو التزام بالنمو المهني والشخصي لكل فرد في المؤسسة من خلال معرفة الأهداف المهنية والشخصية للمرؤوسين ومساعدتهم على تحقيق تلك الأهداف، هذا المفهوم يتقارب نسبيا مع بعد الالتزام التنظيمي ويؤكد على دور الإدارة على مساعدة الموظفين وتلبية حاجاتهم المهنية والشخصية لتحقيق الأهداف المرجوة

هناك اختلاف في ميدان الدراسة فالمؤسسة العمومية تختلف على المؤسسة الخاصة هذا ما يجعل من متغيرات التي تؤثر على الأداء تختلف حسب كل مؤسسة وطبيعة عملها

الدراسات الجزئية :

الدراسة الأولى:

هي من إعداد بن جدو خضرة فطيمة الزهرة ، هي رسالة دكتوراه في علم اجتماع تنظيم وعمل، بعنوان الإدارة الالكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي، قسم علم اجتماع والديمقراطية ، جامعة الجزائر 2 ، 2019/2020

¹هديل بسام شاهر السكر ، القيادة الخادمة والأداء الوظيفي : دراسة حالة الملكية الأردنية، ماجستير ،د.بجي سليم بني ملحم ،قسم ادارة الاعمال ،جامعة اليرموك ، الأردن، 2019/2018،ص 105-106

وكانت إشكالية الدراسة كما يلي: ما مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي داخل الجامعة؟ و تنقسم إلى الأسئلة الفرعية:

- 1- هل التقنيات الحديثة لها أثر على الأداء الوظيفي؟
 - 2- ما مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على رضا العاملين داخل الجامعة؟
 - 3- ما مدى تطور عملية الاتصال بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية؟
 - 4- ما مدى تطور وكفاءة الإدارة الجامعية بعد تطبيق تقنية الإدارة الإلكترونية؟
- فرضية الدراسة: ساهمت الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي داخل الجامعة وتفرع منها الفرضيات الجزئية:

- التقنيات الحديثة لها أثر على الأداء الوظيفي
- أثرت الإدارة الإلكترونية على رضا العاملين داخل الجامعة
- تطور عملية الاتصال بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية
- تطور وكفاءة الإدارة الجامعية بعد تطبيق تقنية الإدارة الإلكترونية

المنهج المتبع: المنهج الوصفي التحليلي

أدوات جمع البيانات: الملاحظة البسيطة ، استمارة ، المقابلة

المجال المكاني للدراسة: جامعة الجلفة

العينة: 120 إداري

نتائج الدراسة:

نستنتج مما سبق " فإن تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل الجامعة مختلف من إدارة إلى أخرى وهذا راجع إلى طبيعة العمل الموجود داخل الإدارة ، وهناك تطور ملحوظ في الإدارة مقارنة بالسابق وأن هناك مزيج بين الأعمال التقليدية والأعمال الحديثة ولهم الرغبة في تعلم التقنية من أجل مواكبة

التطورات الموجودة في الإدارة وأهم المجالات التميز بعد تطبيق التقنية تكمن في سرعة المعلومات ، مما سهل المعاملات الإدارية على رغم من وجود بعض النقائص، ونرى بأن أداء الموظف تغير وتطور بعد تطبيق التقنية ، ونستخلص بأن الإدارة الجامعية تطورت بعد تطبيق التقنية ، ونستخلص بأن الإدارة الجامعية تطورت بعد تطبيق التقنية الإدارية الإلكترونية"¹

تناولت الباحثة في هذه الدراسة الإدارة الإلكترونية كبعد مستقل والأداء الوظيفي كبعد تابع ، أرادت من خلالها معرفة العلاقة بين تطبيق تقنية الإدارة الإلكترونية بتحسين الأداء الوظيفي ، مما يتضح اشتراكنا في نفس البعد التابع ألا وهو الأداء الوظيفي ، لكننا نختلف في ميدان الدراسة ففي هذه الدراسة تمت في الجامعة أما دراستنا فتمت في القطاع الصحي

الدراسة الثانية:

هي من إعداد بعيط آسيا ، هي رسالة ماجستير في تخصص علم اجتماع تنظيم والعمل كانت بعنوان الضغوط المهنية وأثرها على جودة الحياة الأسرية للمرأة العاملة، دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة الدكتور سعدان لولاية الأغواط، جامعة عمار ثليجي الأغواط، 2020/2019.

وكانت إشكالية الدراسة كالتالي: كيف تؤثر الضغوط المهنية على جودة الحياة الأسرية للمرأة العاملة بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة بالأغواط ؟

فرضيات الدراسة :

تؤثر الضغوط المهنية على جودة الحياة الأسرية للمرأة العاملة بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة بالأغواط

¹. بن جدو خضرة فطيمة الزهرة، الإدارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي، دكتوراه، تونسي فايزة، قسم علم اجتماع والديمقراطية ، جامعة الجزائر 2 ، 2020/2019، ص243

الفرضيات الجزئية:

هناك ضغط مهني على المرأة العاملة في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة بالأغواط على ضوء متغير السن.

هناك تأثير على جودة الحياة الأسرية للمرأة العاملة في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة.

هناك أثر بين الضغط المهني و جودة الحياة الأسرية للمرأة العاملة بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة بالأغواط على ضوء متغير الحالة العائلية (عازبة متزوجة)

المنهج المتبع: المنهج الوصفي

أدوات جمع البيانات: المقابلة

المجال المكاني: المؤسسة الاستشفائية المتخصصة بالأغواط

العينة: 25 امرأة عاملة

نتائج الدراسة:

"أن للضغط المهني علاقة بالاستقرار الأسري للمرأة العاملة سواء من ناحية متغير السن أو من ناحية الحالة العائلية، لأنها تقوم بأدوار عديدة ينعكس سلبا على حياتها الأسرية ، فالطبيبة أو القابلة او الممرضة تحمل قدرا كبيرا من الضغط المهني، التي تحمل أثارها معها إلى بيتها تاركة الأثر الواضح على صحتها الجسدية ناهيك عن الأثر الذي يمس علاقتها بأبنائها و زوجها، ويبقى عامل الاستقرار الأسري رغبة كل امرأة عاملة أو غير عاملة."¹

التعليق على الدراسة :

لقد تناولت الباحثة في دراستها ظاهرة الضغوط المهنية كمتغير مستقل أرادت من خلالها الكشف عن العلاقة ومدى تأثير الضغوط المهنية على الاستقرار الأسري للمرأة العاملة في المؤسسة الاستشفائية،

¹ بعبط آسيا، الضغوط المهنية وأثرها على جودة الحياة الأسرية للمرأة العاملة، رسالة ماجستير، النوري محمد، جامعة عمار ثليجي

وبذلك نكون قد تقاطعنا منهجيا مع تناولها للمتغير المستقل وميدان الدراسة، إلا أننا اختلفنا في المتغير التابع.

الفصل الثاني

الضغوط المهنية في التناولات السوسولوجية

تمهيد

1_ أهمية دراسة ضغوط العمل

2- أنواع الضغوط المهنية.....

3- أبعاد ضغوط العمل - عبء العمل _ بيئة العمل -

4- مصادر ضغوط العمل

5- نماذج المفسرة لضغوط العمل

6_ استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

خلاصة الفصل

تمهيد :

تتعدد المؤسسات والمنظمات وتختلف كل واحدة باختصاصها أو مجالها المهني لكنها تشترك في شيء واحد ألا وهو المورد البشري، هذا الأخير لماله من أهمية داخل المنظمة لكنه يتعرض لضغوط تحفز العاملين وتساهم في التقدم من جهة وتعيق تطور المؤسسة من جهة أخرى، لكن سلبياته أكثر من إيجابياته هذا ينعكس سلبا على سلوكهم والتزامهم داخل المؤسسة تظهر من خلال استجابات جسمية كالتوتر والقلق والسعادة والتغيب ودوران العمل والكثير من الظواهر التي أنتجتها ضغوط العمل.

وستنطلق في هذا الفصل إلى أهمية دراسة الضغوط و أنواعها ومصادر ونماذج ضغوط العمل وأخيرا استراتيجيات إدارة التعامل مع ضغوط العمل.

1- أهمية دراسة ضغوط العمل :

تكمن أهمية دراسة ضغوط العمل في النقاط التالية:

- تفعيل اتخاذ القرارات في المؤسسة ومن ثم تفادي أي قرار خاطئ يمكن أن يكون ناتجاً عن الظروف الصعبة التي يواجهها متخذ القرار.

- الرفع من ربحية المؤسسة ، وهذا بتفادي التكاليف المباشرة وغير المباشرة لضغوط العمل.

- توفير مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تأدية الأعمال بفعالية و فاعلية.

- تحسين الإنتاجية، وهذا من خلال تنمية قدرات متخذي القرار في المؤسسة على مواجهة الضغوط والمواقف الصعبة.

- تنمية المهارات الإدارية لمتخذي القرار من تخطيط وتنظيم، وتوجيه في ظل سيادة الضغوط تحقيق رقابة فعالة لسلوكيات الموارد البشرية في كافة المستويات الإدارية.¹

ويمكن تلخيص ما يلي في أن تكمن أهمية دراسة ضغوط العمل في توفير بيئة عمل مناسبة لكي يعمل الفرد في جو أفضل، إضافة الى اتخاذ القرار المناسب فالقرار الذي يصدر في ظل الضغوط المهنية دائماً ما يكون خاطئ فعليه يمكن حماية متخذ القرار، والتأكيد على روح الجماعة ففي دراسة التون مايو الشهيرة برر أن جماعات العمل لها دور كبير في تحسين أداء العمال و تحقيق أهداف المنظمة .

2- أنواع ضغوط العمل:

أ- الضغوط الإيجابية:

"هي الضغوط التي تقيد الشخص وتؤثر عليه بشكل إيجابي من خلال زيادة قدرته على العمل والإنجاز وتشعره بالسعادة ، كأن يتم تحديد وقت معين لإنجاز مهمة ما ودفع الشخص إلى التفوق والشعور بالإنجاز عند إنجازه لكافة المهام الموكلة إليه وبالوقت التي تم تحديده"²، هذا القول شبيه بدراسة تايلور لنظرية الإدارة الحركة العلمية فمن مبادئه هو التزام بالوقت المعين لإنتاج عدد القطع

¹. وهيبه عيشاوي ، المرجع السابق، ص328

². إيمان أحمد يوسف ، المهارات الإدارية وطرق تنميتها ، دار ابن النفيس للنشر ، ط1 ، المنهل ، عمان ، 2020 ، ص

المحددة له للحصول على المكافأة المالية، هذا ما يجعل العامل يشعر بالسعادة لأنه كلما أنتج قطاعا كثيرة في وقت محدد له زادت مكافأته المالية، هذا الضغط الإيجابي، ويتمثل أيضا في العمل لوقت أطول وتحسين مهاراته من أجل الترقية إلى منصب أفضل و زيادة لأجر .

ب-الضغوط السلبية:

"هي الضغوط التي تؤذي الشخص وتؤثر عليه بشكل سلبي وتنعكس على أدائه وإنتاجيته وتجعله يبدو محبطا وغير راضيا عن العمل وهنالك العديد من الأسباب لضغوط العمل السلبية مثل: -مواجهة صعوبة في العمل وعدم مقدرة الشخص على حل المشاكل التي تواجهه والتي تتعلق بأدائه وفهمه للعمل، بحيث يكون مستوى قدراته أقل من مستوى العمل -عدم الحصول على بيئة مريحة أثناء العمل كالعمل في الأماكن الحارة أو الباردة أو في الأماكن المزعجة.

-وجود شخصيات غير مريحة في بيئة العمل كالزملاء العدوانيين"¹

إذن تتمثل الضغوط السلبية في نظام المؤسسة إما كونه متشددا صارما على العمال يرهقهم في العمل لساعات طويلة مقارنة فترات راحة غير كافية مما يؤدي إلى الإجهاد الوظيفي أو يكون متساهل يشعره بالملل وتنخفض إنتاجيته

بيئة العمل غير مريحة فكثرة المكاتب داخل القسم الواحد يولد صراعا على استخدام المكيف الهوائي مما يؤدي على شعور البعض بالحر عند إطفائه وإصابة البعض الآخر بآلام الركبة والظهر عند تشغيله هذا ما صرح به أحد المبحوثين عند إجراء المقابلة معهم، هذا تدهور في ظروف العمل يدفع العامل إما التحمل أو التهرب من مهامه والصراع التنظيمي فتحدث خصومات بين الزملاء والرؤساء مما يسبب التفكك الاجتماعي

¹. ليلي صالح حسين الطالب، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، مجلة العربية للنشر العلمي، العدد 50، الأردن، ديسمبر

3- أبعاد ضغوط المهنية:

3-1: عبء العمل

أ- تعريفه: "يعني زيادة أو انخفاض في حجم أعباء العمل التي من المفترض للفرد القيام بها ، فزيادة حجم أعباء العمل عن المعدل المقبول تتسبب في إحداث الضغوط في العمل وهذه الزيادة تكون إما زيادة كمية عن طريق إسناد أعمال جديدة يلزم إنجازها في وقت قصير أو زيادة نوعية عن طريق إسناد أعمال لا يملك الفرد القدرات اللازمة للقيام بها".¹

مما سبق يفهم أن عبء العمل هو زيادة الأعمال الموكلة للفرد أو انخفاضها عن حد المطلوب له

ب- أنواع عبء العمل :

1- عبء العمل الفيزيقي: " يتمثل العب الفيزيقي حسب Laville (1976) في شعور

العامل بالتعب العضلي الناتج عن عمل معين أو ضعف العضلات أو فقدان القوة بعدم القدرة على أداء النشاطات، التي تستلزم استعمال الجسم والعضلات بالصورة التي تمكن الشخص في الحالة الطبيعية القيام بها. فيدخل العب الفيزيقي ضمن كل الأعمال التي يطغى عليها العمل الفيزيقي أو البدني".²

2- عبء العمل الذهني: "من الصعب تعريف العبء الذهني لكن عامة تدخل ضمنه كل

من نشاطات الفهم والإدراك واستقبال، ومعالجة وتخزين والبحث عن المعلومات.... و التي تعتبر جزءا منه، فهي تغطي مهام التحكم والمراقبة والتشخيص وحل المشكل، فهي تتضمن من جهة، نشاطات ذهنية مرتبطة بنشاطات الحركية، كمهام التحكم -مراقبة، وتلك النشاطات الحركية لها مركبة أو مكون ذهني لجمع ومعالجة المعلومات، والتي تساعد في الحالات المعقدة".³

¹ محمد حسن أبو رحمة ، ضغوط العمل التربوي ، انعكاسات وأبعاد، مجلة رابطة التربويين الفلسطينيين للآداب والدراسات التربوية والنفسية ، ط01، غزة، 2020، ص27.

² سعودي ملحة ، عبء العمل وصحة العامل ، مجلة مجتمع تربية عمل ، العدد 01، جامعة تيزي وزو ، 2021، المجلد

01، ص91

³.المرجع نفسه، ص92

يشار إلى أن عبء العمل إما أن يكون فيزيقي أي يركز على الاستجابات الجسمية للموظف من التعب والإرهاق جراء الأعمال الوظيفية الزائدة فتسهم في انتشار ظاهرة التغيبية وانخفاض الالتزام، أما العبء الذهني فهو يضم كل النشاطات الفكرية التي تتمثل في الفهم والإدراك ومعالجة المعلومات، فإن تعرض الموظف لعبء العمل الذهني إضافة إلى عبء العمل الفيزيقي فسيكون عرضة للتعرض للضغوط التي تدفعه بطبيعة الحال إلى تغيير مناصبهم، تجنباً لمثل هذه الضغوطات و مشكلات صحية .

3-2: بيئة العمل

أ-تعريف: "هي كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر على سلوكه وأدائه وقبوله تجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها ،وتتضمن ظروف العمل المادية الإضاءة والضوضاء والنظافة ودرجة الحرارة والتهوية وحوادث العمل والرعاية الصحية وغيرها،فضلا عن ظروف العمل الاجتماعية ونوعية الإشراف والقدرة على الاندماج مع مجموعة العمل والشعور بالراحة النفسية والمعاملة الإنسانية." ¹

"توفر النشاطات البيئية للمنظمة فرصا لإنتاج السلع والخدمات التي نبقي المنظمة عاملة وفاعلة ، كما أنها تشكل في نفس الوقت تحديات يمكن أن تحدد بقاء المنظمة واستمراريتها أو توفر لها إمكانية إعادة النظر في توجهاتها بحيث تحقق مستويات أعلى من الأداء" ².

ب-العوامل المادية بيئة العمل :

تعتبر العوامل المادية من مكونات بيئة العمل الداخلية، فهي تميزها عن غيرها من البيئات الأخرى للعمل، وسيتم التطرق إليها فيما يلي:

أ. الحرارة و التهوية:

"ينبغي للإنسان أن يعمل في بيئة عمل توفر درجة حرارة معتدلة، سواء كان العمل عضليا أو ذهنيا، فإن أداء الفرد يقل كلما زادت درجة الحرارة أو انخفضت عن معدل مناسب ذلك أن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل تسبب ضيقا لدى العامل، كما تؤثر بطريقة سلبية على النواحي

¹ محسن بن نايف ، بيئة العمل السامة ، شركة تنمية المعرفة ،المملكة العربية السعودية ، ابريل 2019، ص9

² أندرو دي سيزلاقي مارك جي والاس ، السلوك التنظيمي والأداء، تر جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الادارة العامة للبحوث،

الفيزيولوجية للعامل، مما يزيد إحساسه بالضيق ويقلل من أدائه في العمل، وأثبتت بعض الدراسات أن للتهوية أثرا كبيرا في نشاط العامل وأدائه وأن سوء التهوية يؤدي إلى شعور العامل بالنعاس والتعب والضيق، كما أن لدرجات الحرارة والرطوبة أهمية عظمى، فالأثار الضارة التي تسببها البيئة راجعة لعدم تمكن الإنسان من التقليل من حرارته الخاصة نظرا لارتفاع درجة الحرارة والرطوبة¹.

بصفة عامة إن الحرارة تؤثر بشكل أو بآخر على أداء العمال، فالحرارة تزداد من عمل إلى آخر فليس عمل البناء كعمل المكتب فالأول يمارس مباشرة تحت أشعة الشمس وآخر يتوفر لديه المكيف الهوائي ونسبة أداء بطبعها ستختلف لذا يجب اتخاذ الإجراءات المناسبة لتفادي وقوع سلوكيات تؤثر على أداء الموظف خاصة والمؤسسة عامة.

ب-الضوضاء :

"يؤثر الضجيج بصفة مباشرة على أداء الفرد لمهامه وخاصة اذا ما تعلق الامر بالأعمال التي تعتمد على الجهود الذهني، اذ تؤدي الاصوات المرتفعة الى تشنج الذهن وعدم التركيز والاجهاد العصبي والذي ينجم عنه ضجيج مرتفع جدا"²، "ويشكل التعرض للمستويات العالية من الصوت العالي مصدرا للضيق والانزعاج وربما إلى فقدان السمع في حالة التعرض لمستوى أعلى من 85 ديسبل بصورة مستمرة وتلزم بعض المهن العاملين الذين يتعرضون لمستوى يعادل 90 ديسبل استخدام أجهزة لحماية الأذن، وأخذ فترات راحة خلال ساعات العمل"³.

تتعرض مصالح المستشفى وخاصة الإدارية منها التي تقدم خدمات مباشرة للمواطنين بشكل يومي لمستويات عالية من ضوضاء كثيرة ويومية، مما يشوش عليهم عملهم ويدخلهم في حالة فقد التركيز

¹ حدة متلف ، بيئة العمل الداخلية وأثرها على أداء العاملين دراسة ميدانية، جامعة الحاج لخضر باتنة ، العدد01، 2022، المجلد 16، ص6

² ناجي أمينة وآخرون ، الضغوط المهنية وأثرها على الأداء أفراد المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الشلالة ولاية البيض المجلة الجزائرية للموارد البشرية ، العدد2، 2017، المجلد 2، ص50

³ علي عسكر ، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها " الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق"، دار الكتاب الحديث، ط03 ، الكويت ، 2003، ص118

ديسبل: وحدة قياس الصوت وهي كلمة تتكون من مقطعين "ديسى" وتعني عشرة باللغة الفرنسية و "بل" إشارة إلى ألكسندر جراهام بل مخترع التليفون

المطلوب في عملهم ويدخلهم في حالة من الإجهاد النفسي و العصبي، يفهم مما سبق أن للضوضاء تأثير بالغ على كفاءة العمل.

ج- النظافة:

"إن المنظر الجميل لمكان العمل يولد للفرد شعورا بالانشرائح مما يخلق له الرغبة في العمل، فوجود الاوساخ والنفايات من ممارسة الاعمال تولد شعورا بالقلق والتوتر والانزعاج من الروائح التي قد تنبعث منها او حتى من خطر حدوث حوادث كالاشتعال او الانزلاق، وعليه فان النظافة يشكل عامل في مكان العمل امر ضروري لان لها تأثير سلبي على نفسية الفرد تجعله غير مرتاح ومتوتر"¹.

تعد النظافة شيء مهم فالمؤمن بطبعه يعمل دوما على تنظيف محيطه ومكان عيشه باستمرار، هذا ما يشعره بالرضا والراحة في أداء واجباته المنزلية، وكذلك الحال في بيئة العمل فالمؤسسة غير النظيفة تؤدي إلى حوادث عمل، و تولد شعورا بالانزعاج والقلق لدى الموظف مما ينعكس سلبا على نفسيته وأدائه .

إذن العوامل المادية يكون لها تأثيرا مباشرا على الموظفين وعلى مستوى أدائهم ، فإذا كانت بيئة العمل لا تلي حاجاتهم فإنها تولد لهم ضغطا يدفعهم إلى التهرب من مهامهم وواجباتهم.

4-مصادر ضغوط العمل

هناك ثلاثة مصادر رئيسية: المصادر التنظيمية والمصادر الوظيفية والمصادر الشخصية وسنعرضها بالتفصيل كالتالي:

أولا: المصادر المتعلقة بالوظيفة: وتتمثل فيما يلي:

1- طبيعة الوظيفة:

" إذ تتفاوت المهن والأعمال في طبيعتها من حيث المسؤوليات والواجبات ، طريقة الأداء ونتائج سلوك الأفراد، إذ هناك وظائف بطبيعتها تولد ضغوطا عالية كمهنة الأطباء كبار المديرين ورجال الإطفاء، باعتبار أن هذه المهن تحتاج إلى اتخاذ قرارات خطيرة وإلى تركيز مستمر أو إلى العمل في بيئة

¹. ناجي أمينة وآخرون ، المرجع السابق، ص51/50.

غير آمنة ، فهي أعمال غير نمطية وتحتاج إلى معاناة فكرية وتفاعل مستمر مع الأشخاص لإرضاء رغباتهم.¹

يفهم مما سبق أن طبيعة الوظيفة من واجبات والمسؤوليات تولد ضغطاً، فالمدبر ليس مثل نائب المدير فمسؤوليات المدير أكبر من النائب والمرضى يعاني ضغطاً أكثر من الطبيب لأنه هو من يستقبل المريض ويقوم بالإجراءات الأولية له فحتى لو عمل في بيئة غير آمنة، كما الطبيب فلا ينبغي له أن يخطأ لأن حياة المريض تتوقف عليه، حتى لو تعارض مع حياته الاجتماعية فتجده يعطي وقتاً أكبر لحياته العملية مقارنة مع حياته الأسرية الاجتماعية هذا التعارض يسبب له ضغطاً ، وكذلك الحال في المؤسسة الاستشفائية فهناك مصالح تعاني ضغوطاً و أخرى لا، مثل مصلحة الطب الداخلي رغم البيئة الغير ملائمة وعبء العمل من زيادة أعمال وضيق الوقت إلا أن طبيعة العمل تلزم عدم الخطأ لأنها تؤدي بحياة المريض إلى الخطر ، حتى لو كان الطبيب والمرضى في حالة التعب والإرهاق هذا يولد لهما ضغطاً مما يدفعهم إلى دوران العمل.

2- تقييم الأداء :

" إن عدم وجود نظام فعال لتقييم الأداء العاملين يعني أن الأفراد لن يحصلوا على حقهم المناسب من التقدير المادي او المعنوي ،وهناك العديد من الأسباب التي تجعل الموظفين يكرهون تقييم الأداء ،لأنه لا يحمل معايير واضحة التي تقوم عليها عملية التقييم مما تخلق لهم نوعاً من التوتر والضغط"²، "كما ينظر لعملية تقييم على أنها من العمليات الإدارية الأساسية التي تثير اهتمام الإداريين، لما لها من آثار على فاعلية الأداء وعلى الروح المعنوية وهي عملية دورية ومستمرة."³

3- صراع الدور:

"ينشأ صراع الدور عندما يواجه الفرد العديد من متطلبات العمل المتناقضة، ويعتبر من الأسباب الكامنة للضغوط ويؤدي صراع الدور إلى قلة إشباع الحاجات الاجتماعية وزيادة ضربات

¹ عدان نبيلة ، ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مركز الكتاب الأكاديمي ، عمان ، 2020، ص5، 24

² خالد عليمات، ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، دار الخليج للنشر والتوزيع ، ط 1، عمان ، 2015، ص 121

³ فايز عبد الرحمان الفروخ، التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي ، دار جليس الرمان للنشر والتوزيع ، ط 1،

عمان، 2010، ص 51

القلب وارتفاع ضغط الدم وانخفاض الرضا الوظيفي، وانخفاض ثقة الفرد في نفسه وفي رؤسائه وفي المنظمة ككل.¹

وتعتبر خصائص الدور من مسببات للضغوط في المؤسسة فحين يجهل الموظف ماهية عمله وعند تلقيه معلومات غير واضحة، إضافة إلى ضعف قنوات التواصل يدفعه إلى التغيب والتماطل في العمل مما يعيق سير المؤسسة ، وتلقي أوامر من أكثر من مسؤول يسبب ضغطا لاحماله، وخلال دراستنا الاستطلاعية تبين أن موظفي المؤسسة الاستشفائية مهامهم واضحة ولا يتلقون الأوامر من أكثر من مسؤول.

4-الهيكل التنظيمي:

" يقصد بالهيكل التنظيمي البناء الذي يحدد الإدارات أو الأجزاء الداخلية في المنظمة، حيث يبين الوحدات التنظيمية المختلفة والأنشطة وخطوط السلطة ومواقع اتخاذ القرار"²، "وعليه فإن ضغوط العمل تظهر بوجود هياكل تنظيمية ضعيفة غير مرنة لا تتواءم والتطورات الداخلية والخارجية، كما لا تسمح بتحقيق الأهداف ولا تتلاءم مع فرص النمو والترقية، وبالتالي تقوض القدرات الإبداعية للعمال وتشكل عائقا امام عمليات الاتصال فنجعل الفرد يعيش حالة من العزلة الوحدة والأهم في ظل ضغوط العمل عالية تنعكس على أدائه لمهامه في المنظمة."³

ثانيا :مصادر متعلقة بالبيئة العمل : هناك بيئة عمل داخلية وبيئة عمل خارجية

1-البيئة الخارجية للعمل (البيئة العامة):

"تمثل البيئة العامة للعمل في المتغيرات والعوامل الخارجية التي تلقي بظلالها لتؤثر على المنظمات كافة باختلاف حجمها ونشاطها، ففي علاقة التأثير والتأثر تستورد المنظمات جل ما

¹. ياسر عبد العظيم ، القيادة التحولية وضغوط العمل في المجال الرياضي، دار ماستر للنشر، القاهرة مصر ، بدون سنة، ص

• يقصد باعتمادية الموارد تلك العلاقة التي تجمعه المنظمة بالبيئة الخارجية باعتبار أن المنظمة غير قادرة على تحقيق اكتفائها الذاتي ،وبالتالي كلما زاد تأثير هذه الأخيرة على المنظمة ومواردها

². فؤاد الشيخ سالم وآخرون ، المفاهيم الإدارية الحديثة، مركز الكتب الأردني، ط4 ، عمان ، 1992 ،ص101

³.عدان نبيلة، المرجع السابق ص 29

تحتاج إليه من موارد سواء كانت بشرية أو مادية من البيئة الخارجية في إطار ما يعرف باعتمادية الموارد في إطار علاقة تجمع بين المنظمة وبيئتها، وبالتالي يكون لعوامل البيئة الخارجية تأثيرات ضاغطة على الفرد والمنظمة على حد سواء ، وتشمل هذه النتائج الأحداث الاقتصادية تطورات التقنية والتكنولوجية ، المناخ السياسي والاتجاهات الاجتماعية والثقافية التي قد تؤثر بصورة إيجابية على حدث ضغوط العمل.¹

سهلت التكنولوجيا على العاملين أدائهم فقد قربت المسافات واختصرت الطرق والمهام، فأصبح الموظف بكبسة زر ينهي مهامه التي كانت في الماضي تأخذ أياما أو حتى شهورا، ومن جهة الجانب العلمي تطورت أساليب الأداء والعمل تطورا ملحوظا هذا ما عزز الاقتصاد، لكن سلبياته أكثر من إيجابيات فهذا التطور السريع أصبح يشكل تهديدا للعاملين من ناحية أمنهم الوظيفي فقد تم استبدال الإنسان بالآلة، إذا بدأ التخلي عن المورد البشري في التدرج فإذا لم يطور الموظف في أداء عمله ويكون يد عاملة و مؤهلة ويحسن من مهاراته ويتدرب لكي يواكب التطور الرهيب فلا مفر من البطالة فهذه أيضا من مسببات ضغط العمل.

ثالثا: مصادر متعلقة بشخصية الفرد:

1- تأثير شخصية الفرد:

"هناك دورا كبيرا للفروق الفردية التي من شأنها تهذيب مستوى الضغوط ، فالحياة بصفة عامة تحمل في طياتها أفرادا بمختلف القيم و السلوكيات، فكلما كانت شخصية الفرد حادة وصارمة ولها روح المنافسة كلما كانت ضغوط عندهم مرتفعة وعكس بالنسبة لشخصية الفرد غير مبال .

2- الأحداث الشخصية:

يتعرض الأفراد في حياتهم الشخصية لأحداث أو تغيرات تسبب لهم قدرا معيناً من الضغوط ، فنجد مثلا: عدم الاعتراف بالصعوبات الشخصية في العمل من شأنه أن يساهم في خلق ضغوط العمل ، لذلك فالتأثير المتبادل بين الحياة الشخصية والمهنية تأثير كبير لا يمكن إنكاره.²

فقد رأى الباحث الجزائري سعيد شيخي أن من مسببات الضغط وانخفاض أداء العمال هو

¹.عدان نبيلة، المرجع السابق ص 34

².نفس المرجع، ص 36

انشغال العامل بحياته الشخصية، فإذا لم توفر المؤسسة لموظفيها المسكن والأمن الوظيفي والرعاية والضمان الاجتماعي فلن يتمكن الموظف من التركيز في عمله مما يؤثر سلباً على أدائه المهني ، نستنتج مما سبق أن قدرات الفرد تلعب دوراً مهماً في زيادة الضغط أو انخفاضه، مما ينعكس على التزامه التنظيمي، فالفرد صاحب القدرات العالية يتمكن من التعامل مع الضغوط أفضل من صاحب القدرات الضعيفة.

3- قدرات الفرد وحاجاته:

"من العوامل المؤثرة على مستوى المعاناة من الضغط عملية التوافق بين قدرات الفرد وحاجاته وبين متطلبات محيط العمل فكلما زاد توافق قدرات الفرد مع متطلبات الوظيفة، وكلما كانت هناك حاجات مشبعة في وظيفته قلت معاناته من ضغوط العمل ومن أمثلة الحاجات غير المشبعة ما يلي :
- يعاني الفرد الذي يشعر بحاجة قوية للأمن الوظيفي من مستوى عالٍ من الضغط عندما يتعرض لمواقف تهدد أمنه الوظيفي.

- يعاني الفرد الذي يشعر بحاجة قوية إلى الانتماء للجماعة من مستوى عالٍ من الضغط عندما يعمل بمفرده بعيداً عن الجماعة التي يرغب في العمل فيها.

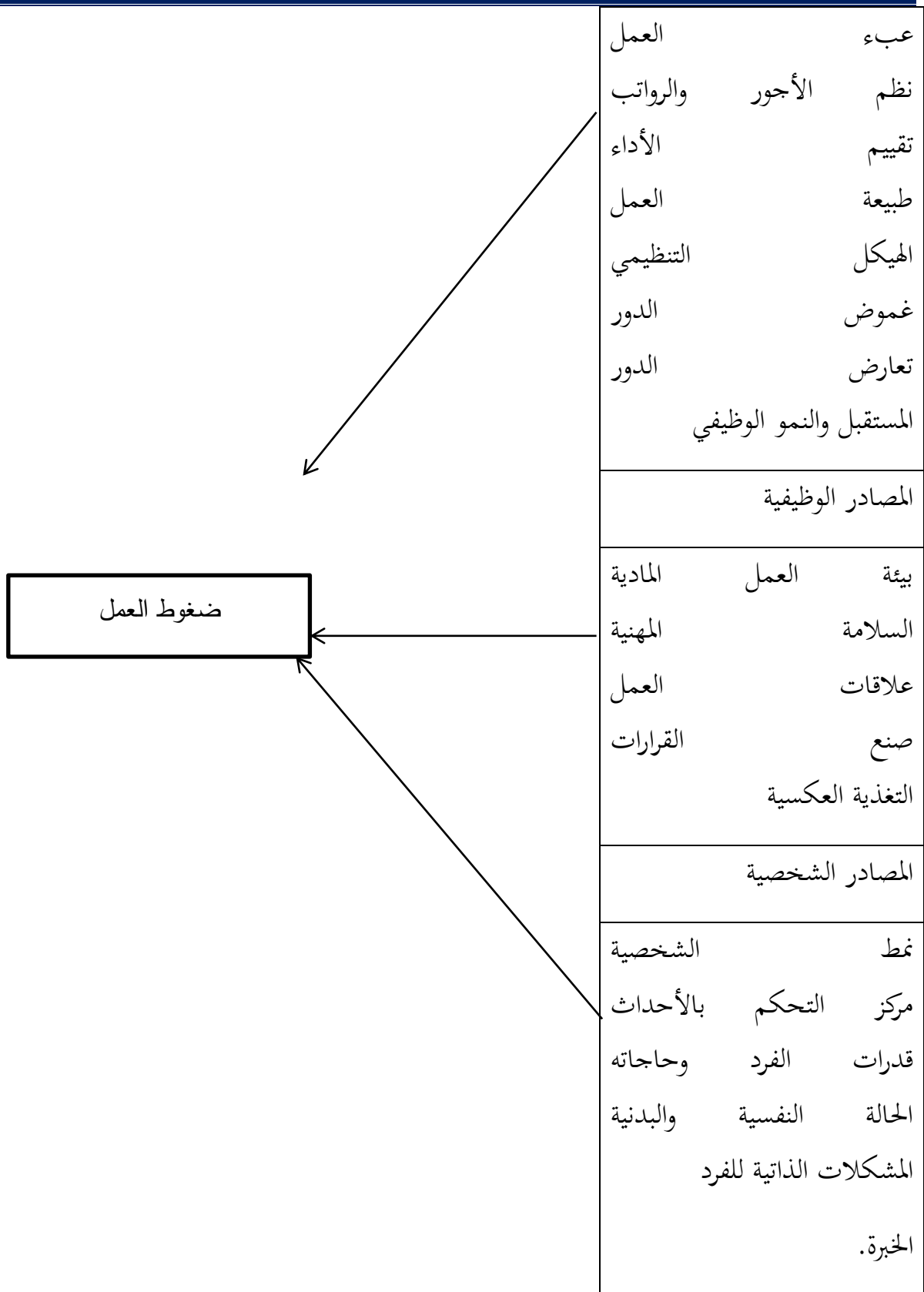
- يعاني الفرد الذي يشعر بحاجة قوية للإنجاز من مستوى عالٍ من الضغط عندما يتعرض لمواقف تعيق تحقيق إنجازاته.¹

عدم توافق قدرات وحاجات الفرد مع متطلبات محيط العمل مثل الحاجة إلى الأمن الوظيفي والحاجة إلى تنمية العلاقات داخل العمل كل هذا يرفع من حدة مستويات ضغط العمل. مهما تعدد مصادر ضغوط العمل فإن نتائج واضحة فهي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على السلوك التنظيمي للعامل، مما ينعكس سلباً على أدائه الوظيفي وتبرز المشكلات الأتية من التغييبية ومن دوران العمل و التأخيرات.

الشكل رقم (03): مصادر الضغوط المهنية عند خالد عيادة عليمات

المصادر التنظيمية

¹.خالد عيادة عليمات ، المرجع السابق ،ص80



المصدر : خالد عيادة عليجات ، مرجع سابق ، ص 59

5- نماذج المفسرة للضغوط المهنية :

تعددت النماذج المفسرة للضغوط هذا راجع لتعدد ظاهرة الضغوط في حد ذاتها وكذلك لتعدد فكر الباحثين وتنوع تخصصاتهم ولعل من أشهر هذه النماذج هي أول محاولة لتفسير الضغوط من طرف الطبيب هانز سيلبي فهو يعتبر الأب الروحي للضغوط

أولا : نموذج هانز سيلبي :

مرحلة الإنذار Alarm-reaction:

"حيث يدرك الفرد في هذه المرحلة خطورة ما ستعرض له من عوامل ضاغطة، فتنشط ميكانيزمات التكيف لديه ، كما تنشط الدفاعات الفسيولوجية، وهو ما يؤدي إلى إفراز هرمون الأدرينالين في الدم وزيادة ضربات القلب وضغط الدم بالإضافة إلى حدوث اضطرابات معدية ومعوية وضيق في التنفس.

مرحلة المقاومة:

حيث تتسم هذه المرحلة بمقاومة الفرد للعوامل المسببة للضغوط، وعندما تكون قدرة الجسم غير كافية لمواجهة العوامل المسببة للضغوط خلال هذه المرحلة فإن ذلك قد يؤدي لنشأة بعض الاضطرابات السيكوسوماتية.

مرحلة الإجهاد :

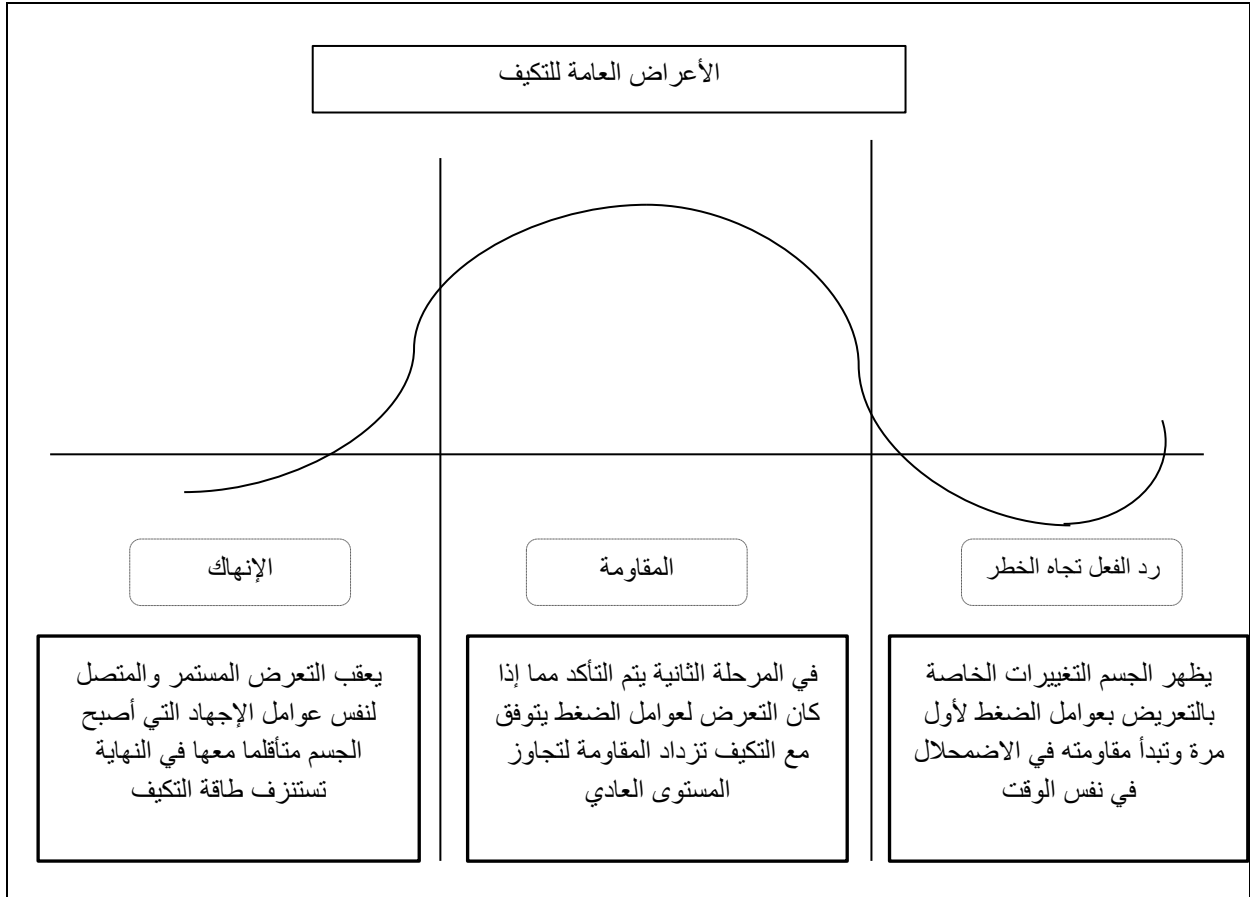
حيث تؤدي ضعف المقاومة وعدم كفايتها مع الاستخدام المستمر لميكانيزمات التكيف إلى إتهاك العوامل الضاغطة لهذه الميكانيزمات واستنزاف الطاقة فتتخفف قدرة الفرد على الأداء مع إصابته للمرض.¹

ركز هانز سيلبي على نتائج الضغط في حد ذاتها، وقسمها إلى ثلاث مراحل أولا مرحلة التنبيه أو الإنذار يعني شعور الفرد أن هناك عوامل ضاغطة تحيط به يمكن أن تتمثل في عمل مهم ولم ينهه في وقت محدد والمدير يلح عليه من جهة أو بيئة غير ملائمة .. الخ، هذا ما يستدعي تنشيط

¹ نايف علي أيوب ، الضغوط النفسية ، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر و التوزيع الإسكندرية ، جمهورية مصر العربية

ميكانيزمات التكيف لديه ، تليها مرحلة المقاومة هنا عندما يدرك الفرد للعامل المسبب لضغط يسعى لمقاومته بكل قوته العقلية والجسدية فيستنزف طاقته ،هذا ما يسبب له الإجهاد وأحيانا أخرى مرض ويصبح هناك مرض مهني تعرض له العامل أثناء فترة عمله.

الشكل رقم (04): الاعراض العامة للتكيف



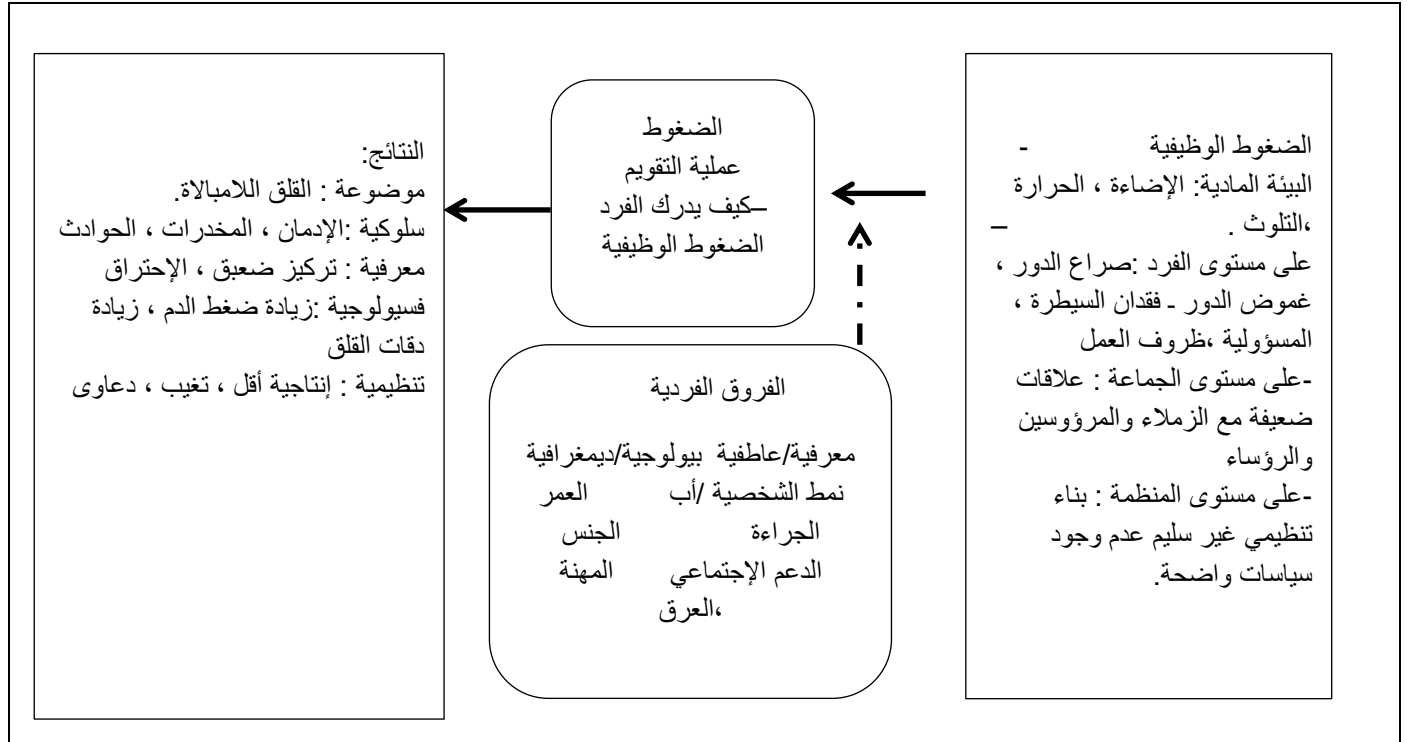
المصدر: أندرو دي سيزلاقي مارك جي والاس، السلوك التنظيمي والأداء ص 181

2- نموذج Gibson , Ivancevich and Donnelly:

"يوضح النموذج مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة ، وتأثير عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به الفرد وبالتالي على نتائج وآثار الضغط . ويشير النموذج إلى دور

الفروق الفردية (معرفية / عاطفية وبيولوجية/ ديمغرافية) على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها .يوضح الشكل الآتي عناصر النموذج والعلاقات فيما بينها.¹

الشكل رقم (05): يوضح نموذج جيسون وزملاؤه لدراسة ضغوط العمل



المصدر: حسين حريم، السلوك التنظيمي، ص 334

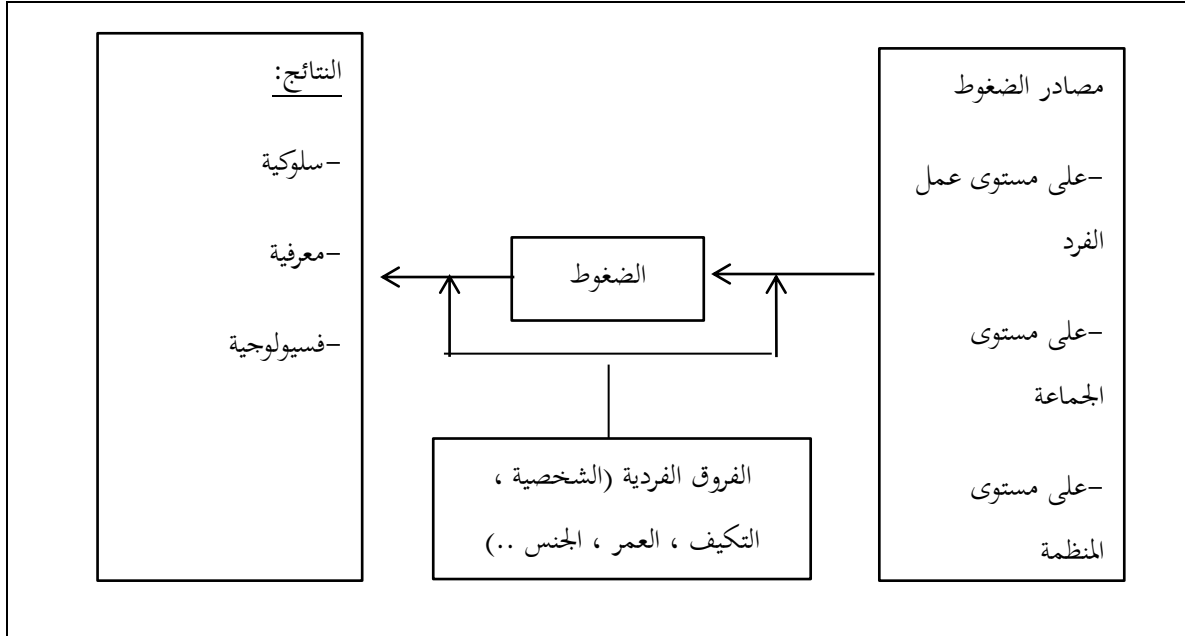
3-نموذج كراينتر وكينيكي :

"وقد اعتمد في تطوير نموذجهما على النموذج الذي طوره John, IVANCECICH ;T ;Matteson في عام 1979. ونموذج كراينتر وكينيكي لا يختلف كثيرا عن نموذج جيسون وزملاؤه . حيث يوضح النموذج مسببات الضغوط التنظيمية (عمل الفرد ، والجماعة والمنظمة) و الخارجية (الأوضاع الاقتصادية و الأسرية ونوعية الحياة وغيرها). وهنالك الفروق

¹ حسين حريم، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع ، ط4،

الفردية التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي على مستوى الضغوط ونتائجها . كما يناقش النموذج إدارة الضغوط على مستوى الفرد و المنظمة.¹

الشكل رقم (06): يوضح مصادر الضغوط المهنية حسب كراينتر وكينكلي



المصدر : حسين حريم ، المرجع السابق ،ص335

نموذج كراينتر وكينكلي يركز على نفس عناصر النموذج السابق (جيسون) يعني كل من النموذجي يركز على دور شخصية الفرد الذي يلعبه في إدارة الضغوط المحيطة به، أي الفروق الفردية فهذه أخيرة تبين مدى تحمل الضغوط او التغلب عليها أو استسلام أمامها وتمثل في الشخصية ، التكيف ، الجنس ، ... فالشخصية الضعيفة ليست لها القدرة على تحمل الضغوط إضافة الى الجنس فالذكر ليس كأنتى وكلا من جنسين له صفاته التي تخلوه على تحمل وكيفية تأثيره على سلوكه والتزامه التنظيمي، إلا أن النموذج كراينتر أضاف متغيرا آخر ألا وهو مسببات ضغوط الخارجية المتمثلة في الأوضاع الاقتصادية والتكنولوجية والأسرية ونوعية الحياة .. إلخ وتأثيرها على سلوك العامل داخل المنظمة .

¹ . حسين حريم، المرجع السابق، ص334

6- إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل :

ومن أبرز الاستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل الآتي :

1-الرجوع إلى الدين :

"للدعم الروحي والانفعالي والرضا والهدوء ، تجاوز المواقف الضاغطة بالإكثار من العبادات والدعاء المتصل لله سبحانه وتعالى الذي يضيف على النفس الهدوء والسكينة ، ويزيد الفرد قوة على تحمل الضغوط (ألا بذكر الله تطمئن القلوب)(الرعد الآية 28)".¹

من يتوكل على الله فهو حسبه فيجب الرجوع دائما وأبدا عند كل مشكلة فلا مأوى لنا إلا هو هذا ما يعطي الفرد الصبر وقوة التحمل للضغوط المهنية

2-الكشف الطبي وممارسة الرياضة و الهوايات:

"إن الكشف الطبي الدوري يعد بداية اجراءات التخلص من ضغوط العمل او التخفيف منه بمعالجة نتائجه الصحية باتخاذ الإجراءات الطبية المناسبة كالإقلاع عن تحذير التدخين وتقليل من المشرب المنبهات من الشاي والقهوة ومحاوله تخفيف الوزن وممارسة الرياضة فالتمارين الرياضية تقلل من الضغط العصبي ويساعد من تخفيف ضغوط العمل وتحسين الصحة وممارسة الهوايات من اعمال يدويه او الانضمام لبعض الجماعيات المهنية أو أي مهام اخرى من شأنها أن تتيح لفته للفرض الاندماج في حياه خاصه به تخلصه من تفكيك في مشكلات عمله وتساعد في التغلب على الضغوط".²

الكشف الطبي ضروري وخاصة للشخصية الضعيفة التي لا تستطيع السيطرة على الضغوط المحيطة حولها فتحدث لها استجابات جسمية تتمثل في ارتفاع ضغط الدم أو السكر، لإدارة ضغوط يجب إتخاذ التدابير المناسبة التي تساهم في تخفيف التوتر والضغط ، مما يعقبه ارتياح النفسي والعقلي يساعده على تخفيف الضغوط وأداء سلوكه بشكل منتظم.

¹ . مصطفى يوسف كافي، إدارة الصراع والأزمات التنظيمية، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، ط1 ، عمان ، 2014، ص

107.

² . نفس المرجع، ص 107

3- تغيير مفهوم فلسفة الحياة وإعادة بناء الذات:

"إعادة تفسير الايجابي: وهي تفسير الموقف الضاغط في اطار ايجابي يقتضي تغيير الاهداف الفرد وتعديلها ويساعد هذا على تحويل ووقف الضاغطة السلبية الى مواقف ايجابية تساعد الفرد على الاستيراد افعال نشطه توجه نحو مصدر المشكلة*"" وعسى ان تكرهوا شيئا وهو خير لكم*""
البقرة من الآية 216

4- التأييد الاجتماعي:

ويتمثل في البحث عن المساعدة الاجتماعية من قبل فرض اما بالحصول على المعلومات التي تساعد على فهم المشكلة تسبب الضغط لإيجاد اساليب حلها او للمساندة العاطفية التي تعين على تحمل موجه فعال بإقامة علاقات صداقة حميمة مع الأفراد يشعر بالارتياح لهم ويثقوا باتزانهم وصحتي حكمهم على الامور.¹

من استراتيجيات المناسبة أيضا للتخلص من الضغوطات المهنية هي تغيير مفهوم الضغط السلي إلى مفهوم إيجابي و اعتباره كدافع لتحقيق الأهداف لا تثبيطها وشعور بالإحباط، إضافة إلى اللجوء إلى رفقاء العمل و الأصدقاء للتغلب معا على هذه الضغوطات.

"أما على مستوى المنظمة يتمكن اللجوء إلى التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم، وتصميم الوظائف ذات معنى حيث تقوم الوظيفة بالعديد من الأنشطة والمهام، وتتيح المقدار المناسب من السلطة للأداء. ولا بد من التحديد الدقيق لمتطلبات الدور يمنع أي تداخل أو تعارض مع الوظائف، وأخيرا ترتيب العمل المادية بالشكل الذي يمكن الأفراد من أداء العمل بسهولة."²

يعني يجب على المنظمة تعديل النظام ومبادئ الإدارة وهيكلها التنظيمي وأخيرا نظم التعيين، لكي يتناسب مع التقدم والتطور الملحوظ، فمن خلال دراستنا الاستطلاعية اكتشفنا ان بعض الموظفين يصرحون بأن عملهم ليس له قيمة هذا ما يدفعهم إلى القلق لأن خبراتهم لا تتوظف في منصبهم، وحتى البيئة المادية لا توفر لهم الوسائل والأجهزة اللازمة والأدوية خصوصا في الحالات المستعجلة لتأدية واجبهم بالإتقان وبدون أي صعوبات.

¹ مصطفى يوسف كافي، المرجع السابق، ص108

² معن محمود عياصرة، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط01 عمان، 2008، ص

خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل النظري، الذي تناولنا فيه الإطار النظري لضغوط العمل التي تعبر عن حالة ذاتية تلحق ضررا جسيما بالفرد مما تجبره على التكيف مع مسيبتها، التي يمكن أن تكون تنظيمية ووظيفية أو حتى يكون الفرد هو سبب تعرضه للضغوط ، ويمكن أن يكون عبء العمل الزائد إضافة إلا بيئة العمل الغير المناسبة سببا في الضغوط ، لذا يجب على المنظمة اتخاذ الإجراءات الحديثة للتعامل مع ضغوط العمل تتماشى مع عصرنا الحالي الذي يعاني منها.

الفصل الثالث:

سوسيولوجيا الأداء الوظيفي

تمهيد

المبحث الأول: الأداء الوظيفي

المبحث الثاني: الالتزام التنظيمي

المبحث الثالث: سوسيولوجيا الكفاءة الإنتاجية

خلاصة الفصل

تمهيد:

إن المورد البشري عنصرا فعالا في المؤسسة فهو الذي ينظم ويخطط ويتخذ القرارات ويضبط القوانين والمسؤوليات، فالأداء يدل على مدى تحقيق النتائج والأهداف المنتظرة من قبل العامل ، لذلك يجب على كل مؤسسة تقييمه ومراعاة كل العوامل التي تؤثر عليه من جهة وعلى المنظمة من جهة أخرى ، فهو عملية الأساسية لتحقيق أهدافها ولتحسين الكفاءة والإنتاجية.

للأداء الوظيفي أبعاد كثيرة نذكر منها : الرضا ، الالتزام التنظيمي ، الصراع التنظيمي ، دوران العمل ، التغييب ، الكفاءة الإنتاجية وغيرها كثير لكننا سنتطرق إلى بعدين ألا وهما الالتزام التنظيمي أولا ثم الكفاءة الإنتاجية ثانيا كما يلي :

المبحث الأول الأداء الوظيفي تناولنا فيه محددات وثانيا عناصر وأنواع الأداء الوظيفي ثم العنصر الثالث خصصناه لآثار وانعكاسات ضغوط العمل على الأداء الوظيفي.

أما المبحث الثاني الالتزام التنظيمي نحدد فيه خمسة عناصر، تضمنت خصائص ومحددات وأهمية ثم كل من أبعاد والآثار الالتزام التنظيمي.

أما المبحث الثالث سوسيولوجيا الكفاءة الإنتاجية ونحدد فيه خمسة عناصر أيضا، تضمنت أول تطور مفهوم الكفاءة ثم أهمية وأنواع والعوامل المؤثرة وأخيرا كيفية قياس الكفاءة الإنتاجية.

المبحث الأول: الأداء الوظيفي

1- عناصر الأداء الوظيفي:

"للأداء عناصر ومكونات أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء العاملين في المنظمات

1 -متطلبات العمل (الوظيفة): وتشمل المسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف " ¹ وتشمل :

تحليل الوظيفة: تعرف عملية التحليل والتوصيف بأنها العملية التي تتضمن معلومات تتعلق بالوظيفية المطلوب تحليلها وتصنيف هذه المعلومات للوصول الى وصف تفصيلي للأهداف والخصائص والمهام والمسؤوليات الخاصة بكل وظيفة، وكذلك الظروف التي تؤدي فيها هذه الوظيفة، وأيضا الصفات والخصائص المطلوب توفرها في الفرد الذي سيشغل هذه الوظيفة من حيث الخبرة والمهارة والخصائص". ²

يتبين لدينا أن العنصر الأول متعلق بالوظيفة ومتطلباتها تشمل كيفية سيرها وما تحويه من الأدوار والخبرات والمسؤوليات لكل وظيفة وما الصفات التي تفرض على الموظف الذي يعمل فيها من مهاراته وشخصيته التي تخوله للعمل فيها وتشمل هذه المتطلبات التحليل الوظيفي والوصف الوظيفي الخ...

2- -جودة العمل المنجزة:

"فالجودة في العمل هي معيار الكامل الذي يجب ممارسته في كل الأعمال وفي كل الأوقات وهي جهد مستمر، متطور لا يتوقف ما دام الإنسان ينتج، وهناك أساسيات تقوم عليها الجودة وهي أساسيات غير ملموسة ولا يمكن واقعيا لمسها أو حتى قياسها:

¹. زهرة مصطفى ، أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية، المركز الجامعي تيسمسيلت،

العدد 02 ، 2014، المجلد 5 ص 251

². سناء محمود، أثر أخلاقيات الأعمال على الأداء الوظيفي دراسة حالة في بنك القاهرة عمان ، رسالة ماجستير في الإدارة،

أبو حسين ، الحارث محمد موسى ، جامعة عمان العربية، 2014م، ص 33

الالتزام : وهو الاختبار الشخصي أو التنظيمي الذي يتم إتباعه من خلال خطة عمل متفقة عليها، ويكون العاملون ملتزمون فيها.

الكفاءة: هي المعرفة والكفاءة والمهارة للقيام بهذه الأعمال على أحسن وجه ممكن.
الاتصال: هو سريان المعلومات بشكل واضح بين الأفراد العاملين داخل المؤسسة الواحدة.
نوعية العمل: وتشمل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة ومهارات وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.¹

إذن جودة العمل المنجز يقصد بها الجهد المستمر المتطور المواكب للتكنولوجيا، فأساليب العمل القديمة ليست مثل الحديثة ولا يمكن للعامل الذي عمل في البدو والريف أن يعمل في المدينة الحضارة و لها أساسيات لا يمكن قياسها..

3-حجم العمل المنجز:

"أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز."²

4-المثابرة و الوثوق:

"وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية العمل وإنجاز للأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المرشدين."³

2-محددات الأداء الوظيفي

أولاً: الدافع على العمل:

"إن الدافع يقصد به *مجموع القوى الداخلية التي تنبع من ذاتية الفرد والتي تحرك وتوجه سلوكه في اتجاه معين، ونظراً لأهمية الدوافع بالنسبة للموارد البشرية وللمنظمات فقد أولت الإدارة

¹ . سناء محمود ، المرجع السابق ،ص36-37.

² .نفس المرجع، ص37

³ . نفس المرجع ، ص 37

المعاصرة أهمية خاصة لها ، واستفادت من الدراسات الخاصة بالسلوك التنظيمي في ظهور نماذج مختلفة للدوافع والرضا الوظيفي والتي أصبح لها تأثير كبير على أداء العاملين وزيادة إنتاجيتهم.¹ يقصد هنا بالدافعية الفرد ورغبته هي التي تحرك سلوكه داخل المنظمة فتظهر من خلال حماسه ودافعيته للعمل ، فقد أثبتت الدراسات مدى تأثير الدافعية والحوافز والرضا الوظيفي على إنتاجية وأداء الموظفين، لذلك وخاصة دراسة تايلور التي بينت مدى تأثير الدوافع على أداء العاملين اهتمت المؤسسة بالموارد البشري وماله من أهمية في ضبط سير المؤسسة.

ثانياً - بيئة العمل (مناخ العمل) :

"إن بيئة العمل تتكون من جزأين هما البيئة الداخلية للمنظمة والبيئة الخارجية المحيطة بها ، بالنسبة للبيئة الداخلية فهي تتمثل في جميع مكونات المنظمة من سياسات وقيادات وأنظمة وغيرها ، أما البيئة الخارجية نجد أنها تتكون من ثلاث بيئات وهي البيئة العالمية ، والبيئة الإقليمية ، والبيئة المحلية وكل هذه البيئات لها تأثيرها على المنظمة بالرغم من كونها تقع خارج نطاق سيطرة إدارة المنظمة ، لذلك لا بد من متابعة عناصر البيئة والتغيرات التي قد تحدث ومدى تأثيرها على المنظمة."² العامل الثاني المحدد لأداء الوظيفي هو البيئة المنظمة، وتنقسم إلى جزأين: أولاً البيئة الداخلية وما تحتويه من النظم والمسؤوليات وهيكلها التنظيمي ولا تغفل عن الحرارة والرطوبة والإضاءة ونقص المعدات والأجهزة وماله دور في تأثير على الأداء الوظيفي، ففي دراسة التون مايو الشهيرة قامت على فضية أن للظروف الفيزيائية أثر على سلوك الموظفين، فيجب على المنظمة إشباع حاجيات الأفراد ليشعر بالرضا ويجسن عمله ، وثانياً البيئة الخارجية فالمؤسسة نسقا مفتوح تتفاعل مع محيطه الخارجي سواء كان عالمياً أو محلياً أو إقليمياً، فيجب أن تكون هناك تغذية العكسية وتتناسب المدخلات مع المخرجات.

ثالثاً - المقدره على أداء العمل:

"على إدارة المنظمة أن تكون على معرفة بقدرات الأفراد ودوافعهم واتجاهاتهم ، وذلك لكي تستطيع توزيع العمل والمهام على العاملين بطريقة صحيحة أي وضع الرجل المناسب في المكان

¹.مرح طاهر شكري ، الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية الأساسية في محافظات

شمال الضفة الغربية من وجهات نظر المديرين أنفسهم ، رسالة ماجستير ، عساف عبد محمد ، جامعة النجاح الوطنية نابلس

، فلسطين ، 2016، ص 40

².نفس المرجع ، ص 40

المناسب ، وقد ذكر عاشور بأن هناك محاولات من بعض العلماء لإعداد نموذج لمحددات الأداء يعتمد على ثلاث عوامل هي: الجهد المبذول ، والخصائص الشخصية ، وإدراك الفرد لدوره الوظيفي.¹

ويفهم مما سبق أنه على الفرد أن يكون قادرا عن العمل من خلال مكتسباته ومهاراته ومعارفه وخبراته التي تخوله للعمل، فإن كانت هذه المتطلبات لا تتوافق مع المهنة التي يعمل فيها فيجب تغيير الوظيفة أو لأن في كلتا الحالتين سيؤثر سلبا على سلوكه خاصة وعلى المنظمة عامة.

3- أثر وانعكاس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي

دراسة ريتشارد كولت **Richard Colette** و إيريك غوسلين **Eric Gosselin** بحيث يعتبران من خلال دراستهما التي أجريها بعنوان " الجدل حول العلاقة بين الضغوط والأداء الوظيفي: البحث عن تفسيرات " أن هناك أربع أشكال من العلاقات بين ضغوط العمل والأداء وتتمثل هذه الأشكال في:

علاقة منحنية سلبية **relation linéaire negative**

تقوم هذه العلاقة على أساس أن مستوى الأداء الفردي يتناسب عكسيا مع مستوى الضغط الذي يعاني منه الفرد، وعلى هذا الأساس فإن الضغط في هذه الحالة يهدد طاقة الفرد ما يؤثر على أدائه وعلى أهدافه ويقوض قدراته الإبداعية، و بالتالي سيكون لذلك أثر سلبي يتسبب في خفض أدائه، إضافة لكون ضغوط العمل تؤثر بدرجة كبيرة على الأداء في حالة : **غموض الدور** لأنه ذلك يولد نوع من الصراع، فعدم الإلمام بمتطلبات العمل ينعكس سلبا على النتائج وعلى الحالة البدنية والنفسية للفرد، إذ يجبره هذا الغموض على بذل جهود أكبر وتكريس وقت أطول في العمل للتغلب على هذه الضغوط ما يعيق تقدم أدائه الوظيفي.²

يفهم مما سبق أن لضغوط المهنة أثر كبير وبشكل سلبي على الأداء الوظيفي وتوجد علاقة طردية عكسية بينهما فكلما ارتفع الضغط انخفض معه الأداء الوظيفي ، فمثلا في القطاع الصحي هناك ضغوطات تنشأ من طبيعة العمل فيها مثل عبء العمل والمتمثل في الأعمال الوظيفية الزائدة

¹ مرشح طاهر شكري، المرجع السابق، ص40

² عدان نبيلة ، تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية ، جامعة

والحجم القليل من الراحة الممنوحة مقارنة مع الجهود المبذولة ، إضافة إلى تأجيل الموظفين لمهامهم فنادرا ما ينجز العمل في توقيته المناسب في المؤسسة ، ناهيك عن عدم الاهتمام بالإدارة بمشاكل موظفيها كل هذه العوامل تؤثر على سلوك الموظف داخل المؤسسة فتدفعه إلى عدم بذل جهد إضافي ورغبة في ترك العمل ، وهناك ضغوطات تنشأ جراء بيئة العمل المؤسسة فعندما هذه الأخيرة لا توفر الظروف المناسبة للعمل والعوامل المتاحة لتأدية المهام بشكل المطلوب ، فإنها تسبب ضغطا لا محالة وينعكس هذا الأمر على كفاءته وبأحرى على أداءه الوظيفي .

علاقة خطية منحنية: **Relation curvilinéaire**

"تتمثل في وجود علاقة خطية منحنية على شكل مقلوب حرف U بين الضغوط و الأداء، بحيث يفترض هذا الاتجاه بأن وجود مستوى منخفض من الضغوط لن يؤدي لتحفيز الأفراد للعمل، و وجود مستوى عالي من الضغوط سوف يؤدي لامتناس قدرات الأفراد واستنفادها في مكافحة الضغوط و بالتالي لا يجد العمال وقت للأداء.

علاقة منحنية ايجابية: **Relation linéaire positive**

إذ تتمثل هذه العلاقة في وجود علاقة ايجابية، بحيث يترتب على الضغوط نوع من التحدي للسلوك الإنساني وتعتبر مشاكل العمل وصعوباته وتوتراته بمثابة تحديات الفرد وتؤدي إلى تبني أنماط إيجابية من السلوك حيث تعطي الأداء الأفضل وتعزز التطوير المهني.¹ هذه علاقة تعتبر وجود الضغوط في جو العمل بمثابة الحافز للسلوك التنظيمي، فتجد الفرد عند مواجهة مشكلة العمل أو الصعوبات يعطي أداء أفضل ومميز ويسعى لتطوير مهاراته لكي تتلاءم مع مستوى الضغوط، واعتبرت هذه العلاقة أيضا أن الضغوط والأداء الوظيفي يقابلها الحماس والرغبة والابتكار والمنافسة داخل المؤسسة وانخفاض الضغوط لأن يبرز هذه المميزات التي ذكرها سابقا

لا توجد علاقة بين ضغوط العمل و الأداء **Absence de relation**:

"الشكل الرابع من دراسة ريتشارد كولبات "يوضح عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي وينقسم أصحاب هذا الاتجاه إلى قسمين القسم الأول يرى أن الموظف ملتزما ذاتيا بعقد مبرم مع المؤسسة فيجب عليه أن يأخذ بعين الاعتبار كل ما يحيط به من الضغوط ومشاكل وصعوبات فيهبئ نفسه نفسيا وبدنيا أما قسم ثان فيرى أن الفرد بطبعه يتكيف ويتأقلم مع ظروف

¹. عدان نبيلة، المرجع السابق ، ص 22

مهما كانت سيئة لذلك لن ينعكس على صحته نفسيته وبالتالي لا تؤثر الضغوط على الأداء الوظيفي.¹

المبحث الثاني: الالتزام التنظيمي

بدأ الاهتمام بالالتزام التنظيمي منذ الثمانينات ولا يزال إلى يومنا هذا لما له من تأثير على سلوك الأفراد، فهو يعتبر من العناصر المهمة في تحقيق الأهداف التنظيمية والاستقرار والاستدامة لأي منظمة، لذا ينبغي على المنظمة سعي إلى تخصيص الأهداف المشتركة مع الموظف ليعمل جاهدا على تحقيقها من جهة ويساهم بشكل على الابتكار والتطور من جهة اخرى، فما هي خصائص ومحددات الالتزام التنظيمي؟ وما أهميته؟ وما أبعاده؟

1- خصائص الالتزام التنظيمي

- ✓ "يعبر الالتزام التنظيمي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة في البقاء قبوله وإيمانه بأهدافها.
- ✓ يشير الالتزام التنظيمي إلى الرغبة التي يبديها الفرد للتفاعل الاجتماعي من أجل تزويد المنظمة بالحيوية والنشاط ومنحها الولاء.
- ✓ يتصف الالتزام التنظيمي بأنه متعدد الأبعاد.
- ✓ الالتزام التنظيمي حالة نفسية تصف العلاقة بين الفرد و المنظمة
- ✓ يؤثر الالتزام التنظيمي على قرار الفرد فيما يتعلق ببقائه أو تركه للمنظمة.
- ✓ يتميز الأفراد الذين لديهم التزام تنظيمي بالصفات التالية: قبول أهداف وقيم المنظمة الإنسانية.
- ✓ و بدل المزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنظمة ، ووجود مستوى عال من الانخراط في المنظمة لفترة طويلة ، ووجود الميل لتقويم المنظمة التقويم الايجابي.²

¹ .عدان نبيلة، المرجع السابق ، ص 22

² .عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، مجلة تاريخ العلوم، العدد السادس، جامعة بسكرة، 2017، ص

2- محددات الالتزام التنظيمي

"إن معظم الدراسات لاسيما في مجال الالتزام التنظيمي قد تناولت معظمها دراسات محددة مختلفة التي يمكن ان تؤثر على مستوى الالتزام التنظيمي ولكن معظم الباحثين حددوا ان هناك اربعة مجموعات اساسيه التي يمكن ان تؤثر على درس الالتزام التنظيمي وهي:

1- السمات و الخصائص الشخصية السن والجنس والتعليم..... إلخ

2- السمات والخصائص المرتبطة بالدور الذي يؤديه الفرد (صراع دور غموض دور الدور ،عبء الدور... إلخ)

3-السمات و خصائص الهيكل التنظيمي (حجم التنظيم، استقلال التنظيم... إلخ

4-الخبرات المرتبطة بالعمل (اتجاهات الجماعة واستقلال الانظمة... إلخ)

بالنسبة لمتغير العمر وعلاقته بالالتزام التنظيمي فقد اثبتت نتائج بعض الدراسات على وجود ارتباط ايجابي بين التقدم بالعمر والتزام التنظيمي ،أي انه كلما تقدم الموظف بالعمر ارتفع معدل الالتزام التنظيمي لديه نتيجة لأن كبار السن من الموظفين أكثر حصه لوظيفه على العمل.¹ يمثل العمر متغيرا ديمغرافيا يؤثر على مدى التزام الفرد تنظيميا فكلما ارتفع عمر الموظف ارتفع معه مستوى التزامه التنظيمي اتجاه الهيئة التي ينتمي لها.

"أما بالنسبة لعلاقة الالتزام بمدى الخبرة فقد أكدت نتائج بعض الدراسات أن معدل الالتزام التنظيمي يرتفع مع تقدم سنوات الخبرة ،أي وجود علاقه طردية إيجابية ولكن لعدة أسباب منها أن التفاعل الإيجابي فيما بين موظف وزملاء العمل من جهة والموظف وقيادته المباشرة من جهة أخرى، لذلك لا يميل الفرد الذي أمضى سنوات الخدمة الطويلة وحقق مراكز وظيفية متقدمة إلى ترك منظمته للعمل في منظمة جديدة.

وعلى مستوى متغير الجنس فأكدت الدراسات على أن الرجل أكثر استقرارا والتزاما من المرأة

¹.صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعية، رمل الإسكندرية، 2004، ص183

والبعض الآخر أشار إلى أن المرأة العاملة أكثر التزاما من الرجل في هذا تختلف الآراء كون المرأة الملتزمة المتزوجة او الغير متزوجة مستقرة.¹

نستنج أن مدة الخبرة للعامل تلعب دورا في مدى التزامه التنظيمي فكلما ارتفعت مدة الخبرة وانخراط الموظف في محيط مؤسسته مع تكوين الجماعات كلما زاد التزامه التنظيمي ، أما بالنسبة لمتغير الجنس فقد إنقسمت الدراسات إلى قسمين قسم أول يرى أن الرجل يلتزم أكثر من المرأة والقسم الثاني يرى أن المرأة الملتزمة أكثر التزاما من الرجل.

"وجود علاقة عكسية بين كل غموض الدور وصراع الدور وغموض الدور والالتزام التنظيمي ، حيث أن الصراع يؤدي إلى انخفاض الشعور بالمسؤولية وغموض الدور يضع الفرد في موقف صراع و يؤدي الى زياده الضغوط، وبالتالي يؤثر سلبا على الالتزام لكن إذا زادت درجه وضوح المعلومة يؤدي الى زيادة الفرد التزامه.

وقد كشفت دراسات بعد الباحثين عن العلاقة بين عبء العمل والالتزام التنظيمي ، حيث اتضح أن شعور الفرد بزيادة عبء العمل الذي يؤديه قد يؤدي إلى انخفاض درجة الالتزام التنظيمي، أي أن هناك علاقة عكسية بين عبء الدور والتزام التنظيمي.²

يتضح مما سبق أن خصائص الدور بشكل عام تؤثر على الالتزام التنظيمي سلبا، فغموض الدور يوضح أن قلة المعلومات وعدم وضوحها تؤدي إلى انخفاض الالتزام التنظيمي وبخصوص صراع الدور فالموظف الذي لا يوفق بين مهنته وحياته أو برنامج العمل لا يناسب حياته الاسرية تجده في صراع دائما، وهذا ينعكس على مدى التزامه التنظيمي في المؤسسة ، أما بالنسبة لعبء العمل فزيادة الأعمال مقارنة بفترات الراحة القليلة يولد ضغطا كبيرا ، وبالتالي يتولد لديه الرغبة في ترك الوظيفة لكن هناك أسباب تمنعه وبالتالي يقل التزامه.

3- أهمية الالتزام التنظيمي:

هناك عدة أسباب قد أدت إلى الاهتمام المتزايد بهذا المفهوم وهي:

"إن الالتزام التنظيمي يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بعدد من النواحي السلوكية وخاصة

¹ محمد عبد الباقي ، المرجع السابق ، ص 184

² نفس المرجع ، ص 184

معدل دوران العمل فمن المفترض أن الأفراد الملتزمين سيكونون أطول بقاء في المنظمة وأكثر عملاً نحو تحقيق أهداف المنظمة.

إن مجال الالتزام التنظيمي قد جذب كلا من المديرين وعلماء السلوك الإنساني نظراً لما يمثله من كونه سلوكاً مرغوباً فيه.

إن الالتزام التنظيمي يمكن أن يساعدنا إلى حد ما في تفسير كيفية إيجاد الأفراد هدفاً لهم في الحياة.¹

4- أبعاد الالتزام التنظيمي

1-الالتزام الاستمراري: Continuance Commitment:

"و يشير الالتزام الاستمراري إلى قوة رغبة الفرد ليبقى في العمل بمنظمة معينة لاعتقاده بأن ترك العمل فيها يكلفه الكثير ، فكلما طالت مدة خدمة الفرد في المنظمة فإن تركه لها سيفقده الكثير مما استثمره فيها على مدار الوقت وكثير من الأفراد لا يرغب في التضحية بتلك الأمور مثل هؤلاء الأفراد يقال عليهم : إن درجة ولائهم الاستمراري عالية."²

نستنتج أن النوع الأول هو الالتزام الاستمراري فهو شعور الفرد بأن الاستمرار في المؤسسة شيء ضروري ولا غنى عنه، فإن تركها سيكلفه الكثير لذلك يستمر لأنه لا يملك غيره وتجدده يلتزم سلوك معين فقط كي لا يطرد من العمل.

2-الالتزام العاطفي Affective Commitment:

"ويعبر عن قوة رغبة الفرد في الاستمرار بالعمل في منظمة معينة، لأنه موافق على أهدافها وقيمها. وأحياناً تمر بعض المنظمات بفترات تغيير جوهرية قد تتغير فيها بعض الأهداف وقيم المنظمة وهنا يسأل الفرد نفسه : إذا كان باستطاعته التكيف مع الأهداف والقيم الجديدة فإذا كانت

¹ .صلاح عبد الباقي ،المرجع السابق ، ص 182

² .جيرالد جرينبرج واخر، إدارة السلوك في المنظمات ، ترجمة د. رفاعي محمد رفاعي ، دار المريخ للنشر ، المملكة العربية

السعودية ،2009، ص216

الإجابة نعم ، فإنه يستمر بالمنظمة أما إذا وجد أنه سيصعب عليه التكيف ، فسيترك العمل بالمنظمة.¹

إذن هو يعتمد على العاطفة أكثر من شيء آخر ، أي يستمر في المؤسسة بناء على توافق أهدافه ومتطلباته الشخصية مع أهداف المؤسسة ، ويحاول دائما أن يساهم في تحقيق بعض تلك الأهداف ليشعر بانتماء فعلي فمهما حدث في المؤسسة من تغيرات وقيم جديدة فإنه يحاول أن يواكب هذا التغير ويتكيف معها.

3- الالتزام المعياري Noramative Commitment :

"يشير إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المنظمة بسبب ضغوط الآخرين .فالأشخاص الذين يقوى لديهم الالتزام المعياري يأخذون في حسابهم إلى حد كبير ماذا يمكن أن يقوله الآخرون لو ترك العمل بالمنظمة .فهو لا يريد أن يسبب قلقا لشركته أو يترك انطبعا سيئا لدى زملائه بسبب تركه العمل إذن فهو التزام أدبي حتى ولو كان على حساب نفسه."²

هو الالتزام الأدبي لأنه يراعي و يأخذ بالحسبان شعور الآخرين حيال محاولة ترك عمله أو ينتابه القلق إذا سبب لشركته خسارة أو فشلا ، فمثلا يكون عدم تخلي الموظف عن عمله لأنه مرتبط بجماعة العمل ، وهو ما توضح من خلال دراستنا الاستطلاعية.

5-أثار الالتزام التنظيمي

أ-الآثار الوظيفية :

- ✓ "تحقيق مستويات أعلى من التقدم الوظيفي
- ✓ تحقيق درجة رضا عالية
- ✓ ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي
- ✓ ارتفاع مستوى الابتكار والإبداع من طرف الموظف الملتزم إضافة إلى الالتزام التلقائي

¹ .جيرالد جرينبرج، المرجع السابق ، ص217

² .نعمة عباس الخفاجي ، إدارة النوع :منظور الالتزام التنظيمي ، دار الأيام للنشر والتوزيع ،ط01، الأردن ، 2014،

في حل المشكلة

✓ قلة الغيابات فالأفراد الذين يتمتعون بارتفاع مستوى الالتزام هم الأكثر حرصا على الحضور بالمقارنة بالأفراد الذين يتمتعون بانخفاض مستوى الالتزام التنظيمي.

و رغم كل هذه الإيجابيات لكن هناك بعض الجوانب السلبية لهذا الالتزام منها:

✓ قلة الفرص المتاحة لمتقدم الوظيفة والذي يتحقق في بعض الوظائف من خلال الحركة بين عدد من المنظمات.

✓ قلة الفرص المتاحة لتطور والنمو الذاتي.¹

نستنتج أن هناك آثار وظيفية لالتزام تعود بفائدة على الفرد فتساهم في ارتفاع مستوى الأداء كلما كان ملتزما وأيضا درجة رضاه حول مهنته يحاول دائما إيجاد الحلول للمشكلات التي تواجهه من جهة ويعمل على تطوير المنظمة من جهة أخرى ، وتكون له فرصة التقدم في السلك التنظيمي أكثر من الموظف الأقل التزاما.

ب- الآثار الحياتية:

"إن الاتجاه العام بين الأبحاث يدعم العلاقة الارتباطية بين اتجاهات الفرد نحو وظيفته واتجاهاته نحو ابعاد حياته الخاصة خارج النطاق الوظيفي.

و نجد أن بعض الدراسات تشير إلى أن الموظف يستطيع أن يحافظ على درجات عالية من التوافق أو الانسجام النفسي مع وظيفته في نفس الوقت الذي يحقق فيه درجات متشابهة من التوافق أو الاندماج مع أسرته.

ويرى البعض أن للالتزام التنظيمي مردودات سلبية تنعكس في إضعاف قدرة الفرد على توفيق أدواره الوظيفية مع أدواره في حياته الخاصة.²

أما بالنسبة للآثار الحياتية فتتمثل في مدى مساواة الفرد بين أدواره في المنظمة ودوره في حياته الخاصة، وتختلف الآراء فإن كان الفرد منسجم وموفق في مهنته كذلك الحال ينعكس على حياته الأسرية الخاصة، لكن هناك من يرى أن للالتزام التنظيمي مردودات سلبية فإن انسجم وحقق درجات العالية في سلوكه التنظيمي داخل المؤسسة لن يستطيع تنظيم حياته الخاصة.

¹.صلاح عبد الباقي ، المرجع السابق ،ص187

². نفس المرجع ،ص188.

المبحث الثالث: سوسيولوجيا الكفاءات

1-تطور مفهوم الكفاءة

"إن مفهوم الكفاءة ما هو إلا امتداد لمفهوم التأهيل الذي تعرض لإنتقادات جراء تغير ظروف العمل التي حدثت في فرنسا سنة 1966، فأدت مثل هذه المفاوضات الجماعية والتميز بين الأجور إلى ظهور مصطلح الكفاءة بدل نموذج التأهيل التقليدي الذي لم يعد يواكب احتياجات السوق المتغيرة ويقلل من استقلالية العامل ولا يشجع على الابتكار ، ومع تطور العمل وزيادة تعقيداته كان ولابدا من الحاجة إلى مهارات جديدة ونموذج جديد لإدارة الموارد البشرية."¹

"ويتكون نموذج الكفاءات من هذه العناصر التوليفية:

-معايير جديدة في التوظيف تؤكد على مستوى الشهادة.

-تعزيز تنقل العاملين ومتابعة مساهمهم مما نتج عنه ممارسات جديدة، كالتقييم، المقابلات السنوية، وتقارير الكفاية.

-معايير جديدة في التقييم تبرز مهارات العاملين، فالتقييم في إطار نموذج الكفاءات لا يتم على أساس مهارات يدوية أو معارف تقنية، وإنما مميزات شخصية وعلى أساس علاقة العامل بمحيطه، درجة استقلاليته، روح المبادرة والمسؤولية لديه والعمل الجماعي.

-الحث على التكوين المستمر الذي يعتبر أساسيا لتعبئة مختلف المعارف والمهارات، ففي كثير من الأحيان تقوم المؤسسة بهذا التكوين ليوافق استراتيجياتها."²

تبين مما سبق أن نموذج الكفاءة يركز على بعض العناصر وهي كالتالي :معايير جديدة في التوظيف تركز على الشهادة ويقصد أن مستوى الشهادة لا زال يتمتع ببعض الأفضلية في التوظيف لكن المهارات الفردية والقدرة على الابتكار أصبحت تنافسها ، ثانيا أهمية تنقل العاملين بين الوظائف متعددة و المؤسسات والعمل على تطوير وتقييم مهاراتهم وتمثل هذه الأنظمة في التقييم المهارات الفردية والمقابلات السنوية يعني مراجعة أداء العاملين ، وأيضاً تقارير الكفاءة ،رابعا لاابدا من معايير جديدة تأخذ السمات الشخصية وعلاقتها بالبيئة المحيطة بعين اعتبار فالعامل إذا تم تلبية

¹. نهلة ناقة ، سوسيولوجيا الكفاءات : من مفهوم التأهيل إلى مفهوم الكفاءة، مجلة الحقيقة، العدد 43، جامعة الجزائر

،2018، ص 766، في ما معنى قولها

². المرجع نفسه، ص768،767

احتياجات وظيفته من الأجهزة والوسائل اللازمة ومناخ عملي متكامل، فسينعكس هذا على أدائه بشكل إيجابي وبالتالي على المنظمة لذا يجب تكثيف من الدورات والتكوين المستمر لتحقيق نجاح.

2- أهمية الكفاءة الانتاجية

تبرز أهمية الكفاءة الإنتاجية في العديد من العناصر أهمها:

- 1- "إن التخلف يرجع في جزء كبير منه إلى التأخر في استخدام الفن الإنتاجي الحديث يؤدي إلى انخفاض الكفاءة الإنتاجية .
- 2- تزداد أهمية الكفاءة الإنتاجية في مجتمعنا بالنظر إلى ندرة بعض العناصر الإنتاجية كالخبرات والكفاءات الإدارية والتنظيمات ورأس مال العامل.
- 3 إن تحسين الكفاءة الإنتاجية يعتبر إحدى الوسائل الهامة التي يمكن الاعتماد عليها في تحقيق التوازن بين الصادرات والواردات في الدول التي تواجه مشكلة العجز في الميزان التجاري.
- 4- هي مؤشر على مدى الاستغلال الفعال للموارد المتوفرة، ووسيلة هامة لرسم سياسة الأجور وتخفيض التكاليف ومراقبة الإنتاج، وهي بذلك تعتبر ذات دلالة كبيرة في تسيير المؤسسة.¹

تعد الكفاءة الإنتاجية عنصرا مهما في دفع عجلة التطور من خلال مكافحة التخلف وتعزيز النمو الإقتصادي عن طريق مساهمتها في زيادة الإنتاج وتحسين جودة المنتجات ، إضافة إلى تحقيق التوازن التجاري وتحسين مستوى المعيشة.

3- أنواع الكفاءة الانتاجية

يمكن التمييز بين نوعين من الكفاءة الإنتاجية: كفاءة إنتاجية ذاتية وكفاءة إنتاجية فعلية.

- 1-الكفاءة الإنتاجية الذاتية : "لكل مصنع أو وحدة إنتاجية إمكانيات وطاقات متميزة خاصة بها تختلف عن طبيعة الوحدات الإنتاجية الأخرى، وهذه الإمكانيات و الطاقات تفرض على العناصر المنتجة تحقيق مستويات أداء معينة.¹

¹صباح حيمر ، علاقة التدريب المهني بالكفاءة الانتاجية للعامل، أطروحة دكتوراه، سامية عزيز، قسم علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2021/2022، ص111

"وتتغير الكفاءة الإنتاجية الذاتية تبعاً لتغير نوع العناصر المنتجة المستخدمة، أو بتغير الظروف المحيطة و الإمكانيات، ومن بين المتغيرات التي ترفع من مستويات الكفاءة الإنتاجية الذاتية نجد المواد الأولية الجديدة، إضافة الآلات متطورة، القيام بدورات تدريبية وعلى الإدارة الناجحة أن تسعى دائماً إلى رفع مستويات كفاءتها الإنتاجية الذاتية."²

يفهم من الصنف الأول أن الكفاءة الذاتية تعتمد على العناصر المستخدمة المنتجة التي تعمل على تحسين أداءها في ظل الإمكانيات الموجودة في المؤسسة، ويميز الكفاءة الذاتية أنها تتغير حسب الظروف المحيطة والإمكانيات وحسب نوع العناصر المستخدمة، ويمكن رفع مستوى أدائها من خلال إدخال الآلات المتطورة وتكثيف الدورات التدريبية لعناصرها المنتجة ولكن يصعب قياسها.

2-الكفاءة الإنتاجية الفعلية :

"يقصد بها النتائج اليومية للتشغيل و الأداء الفعلي لجميع العناصر المنتجة في المؤسسة عن طريق القيام بالقياس المستمر لهذه الأداء وما يستغرقه من وقت وما يكلفه من مال، فعن طريق استخدام مختلف وسائل القياس تتمكن المؤسسة من تجميع عدد كان من النتائج التي يحققها كل عنصر، وبالتالي تتمكن من تحديد الكفاءة الإنتاجية الفعلية السائدة في الصناعة المماثلة."³

أما الصنف الثاني من الكفاءة الإنتاجية فهو الكفاءة الفعلية التي يمكن قياسها وبسهولة عن طريق مختلف أدوات القياس بشكل مستمر ويومي لجمع المعلومات وكل ما يخص أداء العناصر المنتجة، وما يكلفه من المال والمراقبة للساعات العمل ومن ثم يتم مقارنة النتائج ليتم تحديد مدى الكفاءة الفعلية للمؤسسة من جهة و أمام الصناعة المماثلة من جهة أخرى.

وكلا من الصنفين مهمين في المؤسسة لقياس أداء موظفيها ، لذا يجب على الإدارة الرفع من مستويات الكفاءة الفعلية والكفاءة الذاتية للوصول إلى الغايات المرجوة.

¹ . حيمر صباح ،الروح المعنوية و علاقتها بالكفاءة الإنتاجية للعامل، ماجستير، ابراهيمي الطاهر، قسم علم الاجتماع،

جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2009-2010، ص98

² . المرجع نفسه، ص98

³ . المرجع نفسه، ص99

4- العوامل المؤثرة الكفاءة الإنتاجية

أولاً: العوامل الفنية:

وتشتمل العوامل الفنية على الآتي :

1- ضياع الوقت والمجهود البشري: "يتخذ هذا الضياع شكل العطل الكامل الذي يعود إلى ظروف كثيرة منها تغيب العامل و نفاذ المواد، أو يرجع للتأخر في بدء العمل أو توقف الآلات واصلاحها وما إلى ذلك من أسباب تؤدي إلى التوقف الكامل عن العمل وعدم استغلال الوقت المقدر لهذا العمل ومعنى ذلك ضياع وقت الآلات و الافراد المختصين دون قيامهم بالعمل الاصلي المسند إليهم، وترجع الخسارة الناتجة في هذه الحالة عن تحمل استهلاك الآلات وأجور الأفراد المختصين دون الحصول منهم على مقابل لهذه التكاليف."¹

2- ضياع الأدوات والآلات : " يحدث مثل هذا الضياع نتيجة للإهمال في المحافظة على هذه الأدوات وسوء استخدامها مما يؤدي إلى نقص قيمتها وقصر عمرها الإنتاجي، ومن أسباب ذلك جهل العامل بالأداة التي يستخدمها أو بالآلة التي يديرها أو تشغيل الآلة بسرعة غير اقتصادية."²

3- ضياع المواد: " يحدث الضياع أيضاً بسبب تلف المادة أو إنكماشها أو تطايرها أو تكسرها أو احتراقها أو سرقتها، وبدراسة صنف من المواد يمكن تحديد الطريقة السليمة للمحافظة عليها أثناء التخزين والتناول حتى يمكن بالتالي الحد من الضياع."³

يفهم مما سبق أن من العوامل التي تؤثر على الإنتاجية هي العوامل الفنية التي تشمل ضياع الجهد البشري ويقصد به تغيب العمال وتأخرهم عن بدء أعمالهم أو نفاذ المواد التي يحتاجونها، وهذا ما يطلب من المنظمة تسديد الرواتب للعمال دون أخذ الإنتاجية وفائدة منهم ، وهناك ظاهرة تنتشر كثيرة في المؤسسات ألا وهي الاستغلال غير الإقتصادي للوقت وتعني تماطل العمال وتباطؤهم في أداء أعمالهم، إضافة إلى كثرة الغياب والتأخيرات أو قيامهم بعمل دون اختصاصهم كقيام العمال

¹ حيمر صباح، المرجع السابق، ص 99

² حمدي طعمه كاظم ، العوامل المؤثرة على الكفاءة الإنتاجية لمعمل المنسوجات الصوفية في الناصرية للسنوات من

1995 ولغاية 2000، مجلة تقنيات، العدد 09، العراق ، 2011، المجلد 24، ص 4

³ المرجع نفسه، ص4

الإنتاج بنقل المواد... إلخ ، ثانيا ضياع المواد والآلات كإهمال و جهل العامل بها وهذه العوامل لها آثار وخيمة على الإنتاجية كقلة الأرباح ونقص الإنتاج وزيادة التكاليف.

ثانياً : العوامل الإنسانية : وتشمل الآتي:

1-القدرة على العمل: "حيث من الضروري توفير توافق بين مقدرة العامل وطبيعة العمل

الذي يمارسه ويتم ذلك من خلال تطوير العاملين وزيادة كفاءتهم ومعرفتهم أي تعليمهم. حيث أخذ المستوى التعليمي بالنظر للاعتبار في مقياس الكفاءة الانتاجية والفرد الاكثر تعليماً أكثر الإنتاجية لذا يجب وضع برامج تدريبية تستهدف جانبيين:

أ- إلمام العامل بالطرق السليمة في أداء العمل

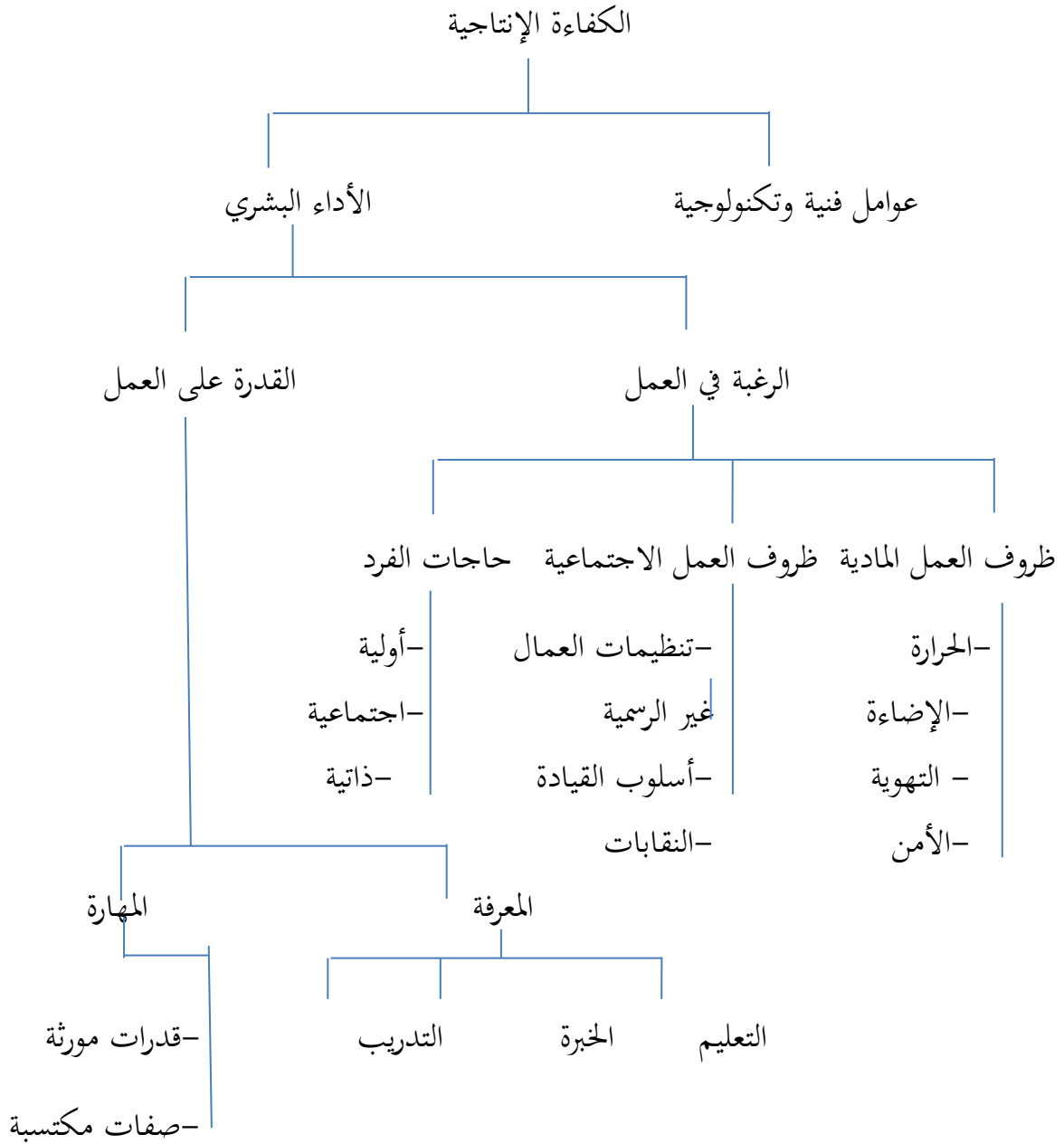
ب- حثه أو تشجيعه وأثارته نحو تنفيذ هذه المعرفة .

2-الرغبة في العمل من خلال توفير احتياجات العاملين وإشباع رغباتهم بما يشكل حافزاً لديهم للارتباط بالعمل.¹

مما سبق يتضح لنا بأن هناك عوامل غير مباشرة هي العوامل الإنسانية التي تخص الفرد فرغبته في العمل وتحسين أداءه يوفر الآلات ويقلل نسبة تلفها ومن ناحية اخرى تلبية حاجياته يحفز ويشكل دافعا للقيام بعمله وبالتالي يؤثر على الكفاءة الانتاجية.

¹. نفس المرجع، ص 5

الشكل رقم (07): مخطط يمثل محددات الكفاءة الإنتاجية



المصدر: د. علي السلمي، إدارة الأفراد والكفاءة الإنتاجية، ص 40

5- قياس الكفاءة الإنتاجية :

الطريقة الأولى : تقوم على هذه العناصر

1- الناتج الفعلي:

"وهو على سبيل المثال عدد المجرمين الذين أُلقي القبض عليهم ، فقد يكون هذا الناتج ذو فعالية في تقليل عدد الجرائم، وهذا موضوع آخر ذلك أن التركيز على الأرقام وحدها قد يولد انطبعا يظهر منه بأن تقدما قد أحرز."¹

2-حجم العمل:

"حيث يتم رصد عدد ساعات العمل التي بذلت لإنجاز عمل معين، فكلما قلت ساعات العمل كان دليلا على كفاءة الأداء ومع ذلك فليس هناك ما يؤكد فعالية البرنامج الذي أنجز.

3-مستوى الخدمات:

حيث يتم استنباط بعض المعايير في بعض الآلات المهنية لتحديد المستوى المطلوب، وما يتم إحرازه من تقدم.²

الطريقة الثانية:

"إن انخفاض الإنتاجية يأتي في المقام الأول بسبب عوامل تتعلق بالعناصر المادية، والموارد البشرية وكيفية استخدام تلك العناصر وبأساليب تخطيط، وتنظيم العمل في المنظمات ، والبيئة التي تعمل فيها هذه المنظمات ويتم قياس الإنتاجية في المنظمات على أساس قياس النمو باستخدام المعادلة الآتية :

(النمو في إنتاجية العمل = إنتاجية العمل في الفترة الحالية + إنتاجية العمل في فترة الأساس)

وهي طريقة سهلة في مقياس الإنتاجية وتتطلب تحديدا لمعايير الانتاج المراد قياسها.³

إذن هناك عدة طرق لقياس الكفاءة الانتاجية ذكرنا اثنين منها الأولى تقاس عن طريق هذه العناصر الثلاث ألا وهي أولا الناتج الفعلي وهو كمي أكثر ما هو نوعي، ثانيا حجم العمل تركز على عدد ساعات العمل، وأخيرا مستوى الخدمات وهي ما توفره بيئة المنظمة من الآلات وأجهزة مهنية تواكب المستوى المطلوب، أما الطريقة الثانية فتراجع سبب انخفاض الكفاءة الانتاجية إلى العناصر المادية والموارد البشري وكيفية تعامل المنظمة مع هذه العوامل من أساليب تخطيط وغيرها ويختلف نمط القياس.

¹. نضال سلام بدر ، رسالة ماجستير التدوير الوظيفي ودوره في الكفاءة الانتاجية في الوزارات الفلسطينية، أكاديمية الادارة

والسياسات للدراسات العليا وجامعة الأقصى ،فلسطين-غزة ، 1437/2016، ص48

². المرجع نفسه، ص48

³. المرجع نفسه، ص 49

خلاصة الفصل:

وفي نهاية هذا الفصل يتبين أن الأداء الوظيفي هو عبارة عن سلوك المورد البشري داخل المنظمة وما يحمله من المميزات والمؤهلات التي تخوله ليصير محورا وعنصرا جوهريا لا يمكن الاستغناء عنها في أي حالة من الحالات ، إن تحسين أداء العاملين والتطوير من مهاراتهم ينبغي توفير بيئة العمل المناسبة خالية من الضغوطات الناتجة عن أعباء العمل زائدة و بيئة لا تستوفي شروط الملائمة لأداء عمل بكفاءة وفعالية مناسبة ، وقد تطرقنا إلى بعدين أولا الالتزام التنظيمي فهو بعد مهم من أبعاد الأداء الوظيفي ويمثل العلاقة التي تربط الموظف بمؤسسته سواء كان هذا ارتباطا مبنيا على العاطفة أو يكون الالتزام الاستمراري يركز على المصالح الشخصية أكثر من شيء آخر مما يدفعه إلى انتهاج سلوك معين فقط لكي لا يطرد أو يكون الالتزام المعياري يراعي فيه شعور أعضاء تلك المنظمة أما البعد الثاني فهو الكفاءة الإنتاجية التي هي بمثابة مؤشر يقاس به مدى استغلال الموارد المتاحة سواء كانت بشرية أو المادية من الأجهزة والآلات وتساعد على تحديد الأجور وخفض التكاليف وتنقسم إلى نوعين ذاتية تعتمد على العناصر المستخدمة وأخرى فعلية تختص في قياس النتائج الأداء بشكل مستمر ويومي ثم تطرقنا إلى العوامل الفنية و الإنسانية التي تؤثر على الكفاءة الإنتاجية إذن ينبغي على المؤسسة أن توفر بيئة عمل ملائمة وجيدة وبشكل مستمر عن طريق إدخال الآلات والمعدات الحديثة وتكثيف الدورات من أجل تحسين أداء مواردها البشرية لتحقيق الكفاءة الإنتاجية المطلوبة.

الفصل الرابع:

الإطار الميداني للدراسة

تمهيد

1- بيانات الدراسة الاستطلاعية

2- مجالات الدراسة

3- تقنيات جمع البيانات

4- خصائص عينة الدراسة

5- تحليل فرضيات الدراسة

6- عرض النتائج

تمهيد:

بعد التطرق في الفصول النظرية التي تمحورت حول علاقة الأداء الوظيفي بالضغط المهنية السائدة في القطاع الصحي إلى مشكلة البحث ووضع فرضيات لحلها ، سنحاول من خلال الجانب التطبيقي الذي تم على مستوى المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي تحليل ومناقشة تلك الفرضيات

والذي سنعرض فيها عناصر التي تضم كل من بيانات الدراسة الاستطلاعية و مجالات الدراسة المكانية والزمانية وأيضا منهج وأدوات جمع البيانات ، وأخيرا تحليل فرضيات الدراسة والاستخلاص النتائج العامة لها .

1- بيانات الدراسة الاستطلاعية

1.1- دليل شبكة الملاحظة

الجدول رقم (02): يوضح عناصر شبكة الملاحظة:

<p>الموظفين في المؤسسة الاستشفائية يتعرضون لمجموعة من الضغوط تعرض الموظفين للتعب والارهاق جراء حجم الهائل للأعمال الموكلة لهم فترات الراحة الغير كافية رغبة الموظفين في العمل لكن الظروف والعوامل الغير ملائمة داخل المؤسسة تقف كعائق للتأدية مهامهم الإضاءة المنخفضة تزيد من الضغط انخفاض مستوى النظافة داخل بيئة العمل نقص التهوية الاكتظاظ في مكاتب العمل سبب من مسببات الضغوط للموظفين نقص الأجهزة اللازمة يسبب للموظفين الملل وضياع مجهودهم البشري</p>	<p>ماذا لاحظت</p>
<p>المقابلة و الملاحظة</p>	<p>كيف لاحظت</p>
<p>من 05 إلى 12 فيفري 2024</p>	<p>متى لاحظت</p>

2.1- دليل المقابلة الاستطلاعية:

هل تواجه ضغوط أثناء قيامك بعملك؟ وفيما تتمثل؟

هل العمل الموكل إليك في حدود طاقتك؟

كيف تقيم فترة الراحة الممنوحة لك؟

هل تحرص الإدارة على الاستجابة لحاجات العاملين واهتمام بمشاكلهم؟

هل مهامك واضحة ومفهومة؟

هل تتلقى أوامر من أكثر من مسؤول؟

- هل تشعر بتضارب بين الأدوار؟
- هل ترى أن الوسائل و التجهيزات التي تساعدك على أداء الجيد متوفرة أمامك؟
- هل تعاني صيدلية المستشفى من نقص الأدوية وخصوصا في الحالات المستعجلة؟
- هل تؤثر الإضاءة على الإنتاجية؟
- هل يتناسب الأجر مع عملك؟
- كيف هي معاملة أهالي المرضى؟
- هل كثرة الأعمال تدفعك لارتكاب الأخطاء؟
- هل تفضل العمل الجماعي؟
- هل تلتزم بالوقت؟
- يتميز الموظفون بالجدية والقدرة على تحمل المسؤولية؟
- هل أنت راض عن عملك؟
- هل تشعر بالسعادة في عملك؟
- هل ترغب في تغيير منصبك؟

3.1- نتائج المقابلة الاستطلاعية:

التعب الشديد الظاهر على ممرضات خصوصا في مصلحة الطب الداخلي
الإضاءة المنخفضة التي الحقت ضررا بالعاملين
تعاني صيدلية المستشفى من نقص في الأدوية فيضطر إلى نقص الجرعة المعطاة للمريض
نقص التجهيزات والآلات يدفعهم إلى إيقاف العمل مما يعرقل سير المؤسسة
الأعمال الكثيرة مقابلة بالراحة الممنوحة لهم فعمل يومين متعب يقابله يومين راحة وهذا لا يكفي
معاملة الأهالي السيئة للممرضات والتدخل في عملهم
الأجر غير كافي
تلقي الأوامر من أكثر من مسؤول مما يسبب لهم اضطراب في عملهم
لا يفضلون العمل الجماعي
لا يلتزم الموظفون بالوقت المحدد لدخول
إجبارية البقاء في المؤسسة لأنها مصدر رزقهم

2-مجالات الدراسة

1.2-المجال المكاني:

وفقا لموضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي ، تم تحديد المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية كمجال مكاني للدراسة الميدانية.

أ-تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي :

"إن المادة الثانية من المرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 2005/05/19 يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوية وتنظيمها وسيرها تعد المؤسسة العمومية الاستشفائية مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي."¹

ب-موقع المؤسسة:

"المؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي هي مؤسسة خدماتية عمومية تقع ببلدية متليلي ولاية غرداية . أنجز بناؤها من طرف شركة فرنسية بتاريخ 01 أبريل 1981 بالبناء الجاهز . تبعد عن مقر الولاية ب 42 كم جنوبا وعن العاصمة ب 642 كم تغطي خدماتها 57716 نسمة) موزعين على مساحة 28375 كم² بكثافة سكانية تختلف من بلدية إلى أخرى، إجمالا بمعدل 03,2 نسمة في الكيلومتر مربع الواحد و تضم 05 بلديات وهي متليلي ، سبب ، المنصورة ، حاسي لفحل ، زلفانة و يحدها من الشمال المؤسسة العمومية الاستشفائية بغرداية و المؤسسة العمومية الاستشفائية بالقرارة و جنوبا المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمنيعه و من الشرق المؤسسة العمومية الاستشفائية بورقلة و من الغرب المؤسسة العمومية الاستشفائية بالأغواط و المؤسسة العمومية الاستشفائية بالبيض....."

عند بداية إنشاء القطاع الصحي في 01 أبريل 1981 كان مقره المركز الصحي بوسط المدينة، وفي 01 جانفي 1985 أصبح مقره المستشفى الجديد بحي 200 مسكن، و سمي بمستشفى 18 فيفري - يوم الشهيد.

أما حاليا فقد تحول من قطاع صحي يشمل مختلف الوحدات الصحية بما في ذلك المراكز الصحية وقاعات العلاج عبر كامل تراب البلديات التابعة له، الى مؤسسة عمومية استشفائية تحت ظل

¹المادة 02 من المرسوم التنفيذي ، رقم 104/07 المؤرخ في 19 ماي 2007

التغييرات الحاصلة التي عرفها قطاع الصحة بمرسوم تنفيذي 2 حيث قسم الى مؤسستين الأولى هي المؤسسة العمومية الاستشفائية والثانية المؤسسة العمومية للصحة الجوارية.¹

ج- مهام المؤسسة :

حسب المادة الثانية من المرسوم التنفيذي السالف الذكر فإن مهام المؤسسة تتمثل في ما يلي:
تطبيق البرامج الوطنية للصحة.

-ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية.

-ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتحديد معارفهم.

د-تنظيم المؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي:

يتمثل التنظيم الداخلي للمؤسسة حسب القرار الوزاري المؤرخ في 20 ديسمبر 2009 في مصالح إدارية وأخرى استشفائية، فبالنسبة للمصالح الإدارية نجد أربع مديريات فرعية تعمل على تنفيذ البرامج المسطرة لمختلف النشاطات كل حسب اختصاصها وصلاحياتها.

هـ- المصالح الإدارية بالمؤسسة:

"تتكون المؤسسة العمومية الاستشفائية بمتليلي إداريا من مديرية عامة وأربع مديريات فرعية تضم عدة مكاتب أوجزها فيما يلي:

➤ الإدارة العامة:

يمثلها مدير المؤسسة بصفته مكلف بتسيير الإدارة الصحية في المجال المالي فقط، لأن مجال التسيير الإداري هو من اختصاص مدير الصحة بالولاية

➤ المديرية الفرعية للمصالح الصحية:

تسهر على تنفيذ مهام النشاط الرئيسي للمؤسسة المتمثل في تنظيم ومتابعة تنفيذ البرامج المتعلقة بالخدمات الصحية الاستشفائية والوقائية وتقييمها، وإعداد تقارير النشاطات السوية.

➤ المديرية الفرعية للموارد البشرية:

تدعم المصالح الصحية بالموارد البشرية كالأطباء والشبه طبيين والإداريين، كما تهتم بجميع الأعمال المتعلقة بالموارد البشرية من الناحية الوظيفية كالتعيين والترقيات والعقود والمنازعات وإعداد مخطط

¹.الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، المرسوم التنفيذي رقم 07/104 في 19/05/2007، العدد 33، ص10

التسيير للموارد البشرية والعمل على تنفيذه ومتابعة حركة الوظائف وتحديد احتياجات المؤسسة الآتية والمستقبلية من العمال .

➤ المديرية الفرعية للمالية و الوسائل:

تدعم المصالح بالوسائل المادية حيث تتولى توفير احتياجات المؤسسة من المواد والمعدات والأدوية والتجهيزات والمستلزمات الطبية، التغذية والغازات الطبية والوقود، وذلك بتسيير المشتريات وفق قانون الصفقات العمومية.

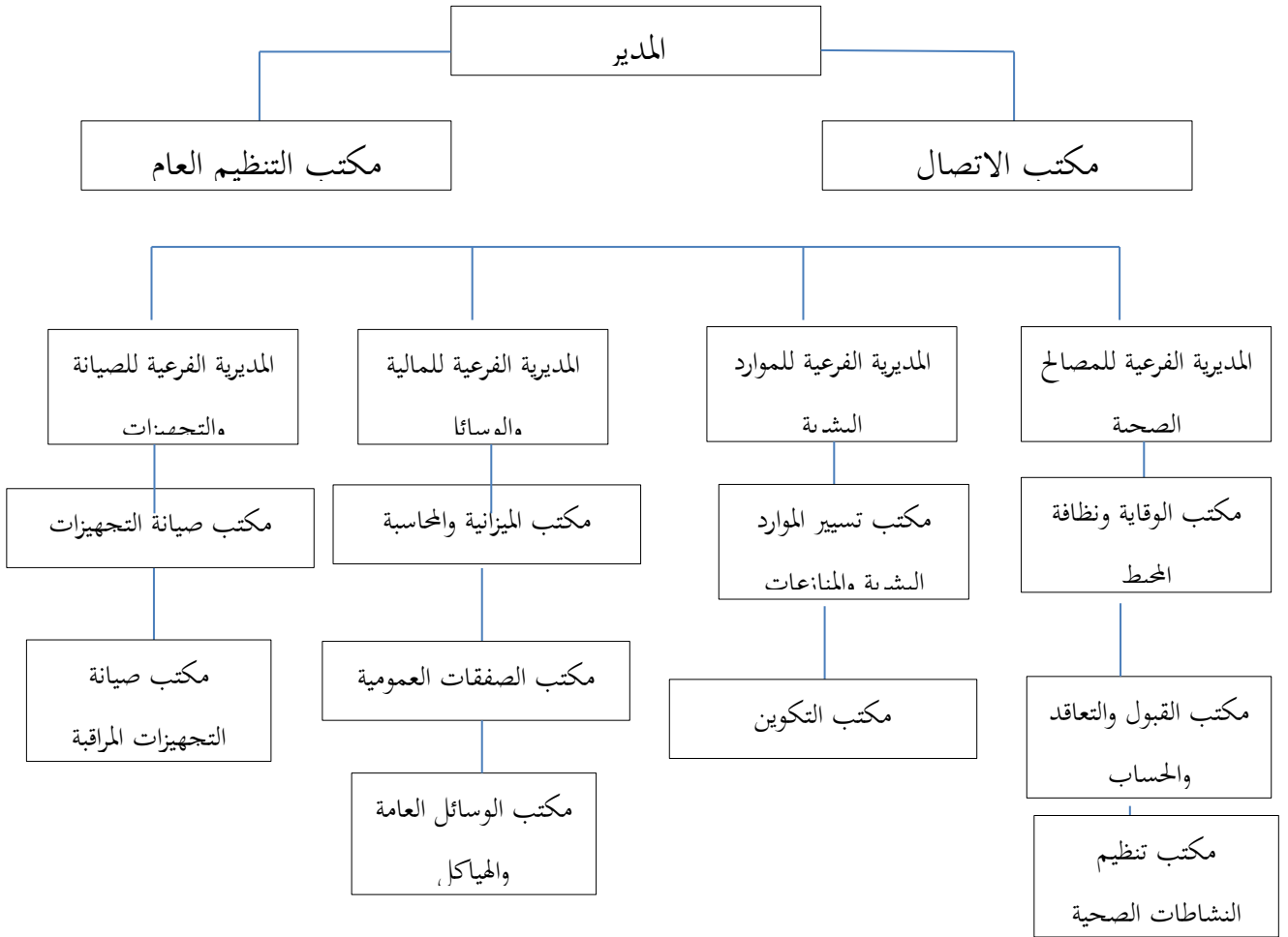
أما الشؤون المالية فهي مخولة لنفس المديرية كتأمين مستحقات الموظفين من الرواتب والعلاوات وإعداد التقارير المالية وكذا متابعة تنفيذ الميزانية وفق قواعد المحاسبة العمومية.

➤ المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية و التجهيزات المرافقة: تشرف هذه المديرية على متابعة أعمال الصيانة الوقائية والعلاجية لكل التجهيزات و المعدات وترميم مختلف الهياكل الصحية.¹

¹. أحمد دحمان ، تقرير تربص تنفيذ النفقات وفق نظام المحاسبة العمومية ، المدرسة الوطنية للمناجنت وإدارة الصحة، المرسى،

و- الهيكل التنظيمي للمؤسسة:

الشكل رقم (08) : الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية 18 فيفري متليلي.



القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 ديسمبر 2009

المصدر : الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، العدد

ز- عدد عمال المؤسسة:

تضم المؤسسة 683 عامل حسب القائمة الاسمية لعمال المؤسسة كما هي موضحة في الجدول كالتالي:

الجدول رقم (03): يوضح عدد عمال المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري متليلي

العدد	الأسلاك
80	الإداريين
71	الأطباء
320	شبه طبي
57	قابلات
36	مخبريين فيزيائيين
22	مهنيين
95	متعاقدين دوام كلي
2	متعاقدين دوام جزئي
683	المجموع العام

المصدر : اعتمادا على معطيات مكتب الموارد البشرية للمؤسسة

2.2-المجال الزمني :

بعد الحصول على تصريح من رئيس قسم إدارة علم الاجتماع والديمقراطية جامعة غرداية بالدراسة الميدانية بمؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي بغرداية، حيث استغرقت هذه المرحلة مدة زمنية من 25 جانفي 2024 إلى غاية 02 ماي 2024 وتمثلت في الزيارات المتكررة إلى المؤسسة وقسمت إلى عدة مراحل وهي كالتالي :

المرحلة الأولى: كانت في نهاية شهر جانفي مرفقين بالتصريح إلى المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي و كان أول لقاء مع رئيس مصلحة التكوين والتحدث معه من أجل الحصول على الموافقة من طرف المدير لإجراء الدراسة بمؤسستهم و التنقل لجميع المصالح المؤسسة ، و تم الموافقة على الدراسة الميدانية يوم 29 جانفي 2024

المرحلة الثانية: الدراسة الاستطلاعية دامت من 05 فيفري 2024 إلى غاية يوم 12 فيفري 2024 وهي مرحلة قمنا فيها بالنزول إلى الميدان.

تم القيام ببعض المقابلات مع موظفي المؤسسة لوضع تصور أولي للدراسة وبغية معرفة مدى تطابق المتغيرات مع العينة المدروسة ، وبلغ حجم العينة 13 موظفا من المؤسسة الاستشفائية تتراوح أعمارهم من 23 إلى 42 سنة.

المرحلة الثالثة: في المرحلة النهائية بعد الدراسة الاستطلاعية التي من خلالها التمسنا وجود لمتغيرات فرضياتنا تم صياغة أسئلة الاستمارة تحت إشراف الأستاذ ، استغرقت عملية توزيع الاستمارة ما بين 02 أبريل إلى غاية استلام آخر استمارة 30 أبريل ، فقد وزعنا 87 استمارة وتم استرجاع 79 فقط منها وبعد استرجاعها قمنا بتفريغ البيانات في برنامج SPSS ، ومن ثم استخلصنا النتائج

3-مجالات الدراسة:

1-مجتمع الدراسة:

"إن مجتمع البحث أو مجتمع الدراسة حسب موريس أنجلوس هو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي¹ يتكون مجتمع الدراسة من مختلف الموظفين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري متليلي ولاية غرداية الذين تجمعهم صلة بموضوع دراستنا وهم كالأتي : إداريين و شبه طبي والأطباء وقابلات ومخبريين فيزيائيين الموزعين على مختلف مكاتب ومصالح المؤسسة.

¹ موريس أنجلوس ، منهجية البحث في العلوم الانسانية ، تر بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة، ط2، الجزائر ، 2006

2- عينة الدراسة :

بعد الدراسة الاستطلاعية وتقدم البحث الميداني اللذان كانا يفيدان بأن عينتنا عشوائية بسيطة ، واجهتنا صعوبات ميدانية في تجريب هذا النوع من العينات ، لأن الوصول إلى جميع مفردات البحث وتطبيق مراحل المعاينة العشوائية البسيطة أصبح مستحيلا في غياب الكثير من أفراد عينة الدراسة فقد أردنا منح لكل مبحوث فرصة الظهور.

وكل هذه الصعوبات دفعتنا إلى تغيير العينة العشوائية البسيطة إلى العينة العرضية "حيث يعطي في هذا النوع من العينات لعناصر مجتمع الدراسة الأصلي حرية الاختيار في المشاركة في الدراسة، بحيث لا يكون هناك تحديد مسبق لمن تشملهم العينة ، بل يتم اختيار أفراد العينة من بين أول مجموعة يقابلهم الباحث، بحيث يوافق هؤلاء على المشاركة في الدراسة ، وذلك ضمن شروط تضمن تمثيلا معقولا لمجتمع الدراسة." ¹

3- منهج الدراسة:

"المنهج هو مجموعة من القواعد والأنظمة العامة التي يتم وضعها للتوصل إلى حقائق مقبولة، حول القضية موضوع البحث." ²

وبناء على هدفنا من هذه الدراسة هو معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي استخدمنا منهج المسح الاجتماعي بالعينة، حيث كانت العينة المختارة هي العينة العرضية كما سبق وأن أشرنا إليها.

"ويعرف هوينتي المسح الاجتماعي بأنه محاولة منظمة لتقرير وتحليل وتفسير الوضع الراهن لنظام اجتماعي أو جماعة معينة، فهو دراسة عملية علمية للظواهر الاجتماعية الموجودة في جماعة معينة وفي مكان معين." ³

¹ . رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العملية ، ط1، دار الفكر، دمشق سوريا، 2000. 314

² . ميادة القاسم ، مناهج البحث الاجتماعي وتطبيقاتها في علم الاجتماع، العدد 31، كلية الآداب ، جامعة ماردين ، حلب

سوريا ، 2 أيار 2021 ص6

³ . نفس المرجع، ص17

4- تقنيات جمع البيانات

1-الملاحظة:

"هي المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك أو ظاهرة معينة وتسجيل الملاحظات عنها، والاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج والحصول على أدق المعلومات."¹

2-المقابلة:

"من أهم أدوات جمع المعطيات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية، ويعد التحقيق بواسطة المقابلة تقنية يطرح خلالها الباحث مجموعة من الأسئلة مدروسة ومدققة وهادفة من اجل خدمة موضوع البحث."² إن تطبيقنا لهذه التقنية كان ضمن المرحلة الاستطلاعية من الدراسة، وهو ما تم توضيحه سابقا.

3-الاستمارة:

تعتبر الاستمارة التي تعرف في شكلها الأكثر شيوعا بسبر الآراء، "هي تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد العلاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية بهدف استخلاص اتجاهات وسلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد."³

تكونت الاستمارة من خمسة محاور: المحور الأول : البيانات الديمغرافية و ضم 05 أسئلة

المحور الثاني: عبء العمل وضم 10 أسئلة.

المحور الثالث: بيئة العمل وضم 7 أسئلة.

المحور الرابع: الالتزام التنظيمي وضم 15 سؤال.

المحور الخامس: الكفاءة الإنتاجية وضم 8 أسئلة.

¹ عبد الله محمد الشريف ، مناهج البحث العلمي ، دليلي الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل العلمية ، ط1، مكتبة الشعاع للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية ، مصر، 1996 ص118

² محمد عبد السلام ، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية والانسانية، مكتبة نور ، 2020 ص47

³ موريس أنجلوس ، المرجع السابق ، ص 204

4- خصائص عينة الدراسة

الجدول رقم (04): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	19	24.1%
أنثى	60	75.9%
المجموع	79	100%

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 75.9 % من نسبة الباحثين تمثل فئة الإناث تليها نسبة 24.1% لفئة الذكور ، وهذا يعني أن المؤسسة يغلب عليها جنس الإناث أكثر من جنس الذكور من مجمل العينة المدروسة ، حيث المعروف هو أن فئة الإناث هي الأكثر مناسبة لهذه الأعمال لأنها تتطلب الصبر والتحمل خاصة في الحالات المستعجلة ، بالإضافة إلى أن المؤسسات الاستشفائية تتميز بكثرة الأعمال و الضغوط والإناث هي الفئة الأكثر ملائمة لتحمل طبيعة العمل في المؤسسة

الجدول رقم (05): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

الفئات العمرية	التكرارات	النسبة المئوية
30_20	26	9,32%
40-30	32	40,5%
50_40	17	21,5%
أكبر من 50	4	5,1%
المجموع	79	100%

يتضح من خلال الجدول ان نسبة 40,5% من نسبة الباحثين تمثلها الفئة العمرية من 40-30 سنة تليها نسبة 32,9% من نسبة الباحثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30-20 سنة وقدرت الفئة التي تليها ب 21,5% من نسبة الباحثين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 50-40 سنة واخيرا نسبة 5,1% كانت تمثل أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم فوق 50

من خلال القراءة الإحصائية أن أغلب نسبة هي لمفردات العينة التي تتراوح أعمارهم ما بين 30-40 فهذه الفئة الشبانية تتمتع بالقدرة على تحمل مختلف الضغوطات والعمل على تقديم أحسن ما عندهم ونلاحظ أيضا نسبة من المبحوثين هي فئات الشباب التي تتراوح أعمارهم ما بين 20 و30 سنة وهذا راجع إلى حرص المؤسسة الاستشفائية على تحقيق سياسة التشغيل الشباب لما تتطلب بطبيعة العمل في المستشفى حيث يتطلب الحركة وسرعة في أداء وهذا ما يتوفر لدى هذه الفئة.

الجدول رقم (06): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
1,3%	1	متوسط
13,9%	11	ثانوي
60,8%	48	جامعي
24,1%	19	معهد
100%	79	المجموع

يتضح من نتائج الجدول أعلاه أن الموظفين ذوي المستوى الجامعي هم أكثر عددا بنسبة 60,8% ثم تليها الموظفين خريجي المعاهد بنسبة 24,1%، بالمقابل نجد نسبة من الموظفين ذوي المستوى الثانوي بنسبة 13,9% وفي الاخير نجد نسبة 1,3% فقط من الموظفين الذين مستواهم التعليمي انتهى في المرحلة المتوسطة.

يرجع ارتفاع نسبة المبحوثين المتحصلين على شهادة الجامعية في المؤسسة الاستشفائية إلى طبيعة العمل فيها، فينبغي أن تحوز على الكفاءات الجامعية وقدرتهم على التأقلم والتكيف مع متغيرات و ظروف المؤسسة بفضل تدريبهم وتكوينهم بطريقه علمية لأداء مهامهم على أكمل وجه، لذا المؤسسة تحرص دوما على إدخال الكفاءات ذات المستوى العال من أجل رفع مستوى خدماتها من جهة وتحقيق الأداء الافضل من جهة أخرى.

الجدول رقم (07): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

وظيفة الباحثين	التكرارات	النسبة المئوية
شبه طبي	34	43%
الإداريين	24	30,4%
أطباء	6	7,6%
قابلات	3	3,8%
المخبريين الفيزيائيين	12	15,2%
المجموع	79	100%

من نتائج الجدول السابق نلاحظ أن شبه الطبي هم أكثر عددا بنسبة 43% ثم تليها الموظفين الإداريين بنسبة 30,4% ثم المخبريين الفيزيائيين بنسبة 15,2% ونجد نسبة 7,6% تمثل الباحثين الأطباء وأخيرا قابلات الذين يمثلون نسبة 3,8% من مفردات العينة يحتل شبه الطبيون أعلى نسبة وهذا راجع لطبيعة عمل المؤسسة التي تحتاج لهذه الفئة أكثر من غيرها من الفئات لأن لها دور كبير في أداء المهام وتحمل الضغوطات المحيطة بها بشكل ملحوظ وأيضا هم بمثابة واجهة المؤسسة

الجدول رقم (08): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة

الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
10_5 سنوات	40	50,6%
15_10 سنة	17	21,5%
20_15 سنة	7	8,9%
25_20 سنة	11	13,9%
30_25 سنة	4	5,1%
المجموع	79	100%

نلاحظ من الجدول السابق أن نسبة 50,6% من مفردات البحث تتراوح خبرتهم ما بين 10-5 سنوات ثم تليها نسبة 21,5% من مفردات البحث الذي تتراوح خبرتهم من 10 إلى

15 سنة ، ثم نسبة 13,9 % من مفردات البحث الذين تتراوح خبرتهم ما بين 20 و 25 سنة ثم نسبة المبحوثين الذين تنحصر خبرتهم ما بين 15-20 سنة وفي الأخير نجد نسبة 5,1 % من مفردات البحث الذين تفوق خبرتهم 25 سنة.

يتبين أن أعلى نسبة تمثلها مفردات العينة الذين تتراوح خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات هذا راجع إلى سياسة التوظيف بالقطاع ومن جهة أخرى هناك الموظفين الذين تفوق خبرتهم 25 سنة، إذ هذا التنوع والاختلاف يدفع بالمؤسسة إلى المضي نحو تحقيق أهدافها بالكفاءة المطلوبة والتغلب على الضغوط ووضع حد لها عن طريق استراتيجيات يحددها كل فرد من المؤسسة.

5-تحليل فرضيات الدراسة

تحليل واستنتاجات بيانات الفرضية الأولى : عبء العمل بالمؤسسة الاستشفائية 18 فيفري متليلي على علاقة بالالتزام التنظيمي للموظفين فيها.

الجدول رقم (09): يوضح حجم الأعمال الموكلة وعلاقتها بمدى استعداد الموظفين لبذل جهد إضافي

المجموع		لا		نعم		بذل جهد إضافي	حجم الأعمال
%	ك	%	ك	%	ك		
100%	64	62,5%	40	37,5%	24	كثيرة	
100%	13	38,5%	5	61,5%	8	عادية	
100%	2	0,0%	0	100%	2	قليلة	
100%	79	57%	45	43%	34	المجموع	

يظهر من خلال التوزيع الهامشي في الجدول أعلاه أن الاتجاه المهيمن فيه تمثله نسبة 57% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم غير مستعدين لبذل جهد إضافي ، تدعهما في ذلك الخانة المركزية في الجدول بنسبة 62,5% من المبحوثين الذين صرحوا بأن حجم الأعمال الموكلة إليهم كثيرة.

وبالمقابل نقرأ في التوزيع الهامشي للجدول في الاتجاه المعاكس للاتجاه المهيمن نسبة 43% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم مستعدين لبذل جهد إضافي ، تدعمها في ذلك الخانة المركزية في الجدول نسبة 100% من المبحوثين الذين صرحوا أن حجم الأعمال الموكلة إليهم قليلة ، تليها في ذلك الخانة المركزية 61،8% ممن صرحوا أن حجم الأعمال عادية.

من خلال القراءة الإحصائية يمكن القول أن الموظفين بالمؤسسة الاستشفائية ليسوا على استعداد لبذل جهد إضافي ، وذلك على خلفيه حجم الأعمال الموكلة إليهم فهي كثيرة مما يجعل هذا عبء الزائد يؤثر بدرجة كبيرة على التزامهم ناحية المؤسسة.

فالنظام التaylorي الذي يعتبر الفرد في التنظيم مجرد آلة ويثقل كاهله بالأعمال الزائدة مقابل مكآفات مادية لتحديد أفضل الطرق لإنجاز المهام بشكل جيد، يجعل من الفرد يشعر بالاعتراب والملل ويصبح عرضة للتوترات والارهاق الناتجة عن ضغوطات العمل، كل هذا ينعكس بشكل سلبي على مدى التزام الفرد في التنظيم الذي ينتسب إليه ويسهم في انتشار ظواهر سلبية داخل التنظيم من مثل تلك الظواهر التي تعرضت لها بعض الدراسات السوسولوجية في حقل علم اجتماع التنظيم والعمل في الجزائر كظاهرة تسيير الجهد المبذول كما يقول بذلك الاستاذ والباحث الجزائري الجيلالي اليابس في إحدى أبحاثه الميدانية.

من خلال القراءة الإحصائية و السوسولوجية في هذا الجدول نستنتج أن العلاقة بين حجم الأعمال و الجهد المبذول علاقة طردية، إذ كلما كثر حجم الأعمال قل معه بذل جهد إضافي لأداء المهام.

الجدول رقم (10): يوضح العلاقة بين الراحة الممنوحة للموظفين وتأثيرها على قبولهم فرصة العمل خارج المؤسسة في حالة عرضت عليهم

المجموع		لا		نعم		فرصة العمل الراحة الممنوحة
%	ك	%	ك	%	ك	
100%	14	64,3%	9	35,7%	5	كافية
100%	65	21,5%	14	78,5%	51	غير كافية
100%	79	29,1%	23	70,9%	56	المجموع

يظهر من خلال التوزيع الهامشي في الجدول السابق أن الاتجاه الغالب فيه تمثله نسبة 70,9% من مجمل عينة البحث الذين صرحوا بأنهم سيقبلون فرص عمل ، تدعمها الخانة المركزية التي تمثل نسبة 78,5% من مجمل عينة البحث الذين صرحوا بأنهم الراحة الممنوحة لهم غير كافية. بالمقابل ذلك ، أن أدنى نسبة في الجدول هي 29,1% من مجمل عينة البحث الذين صرحوا بأنهم لن يقبلوا فرص العمل ، تدعمها الخانة المركزية التي تمثل نسبة 64,3% من مجمل عينة البحث الذين صرحوا بأن الراحة الممنوحة لهم كافية.

من خلال القراءة الإحصائية يمكن القول أن الموظفين بأن المؤسسة الاستشفائية يرون الراحة الكافية الممنوحة إليهم غير كافية وهذا يؤثر على نسبة قبولهم لفرص العمل. إن العمل في القطاع الصحي يواجه العديد من المشاكل و الحالات الطارئة والمستعجلة لذا تستدعي دائما أن يكون الموظفين في حالة استعداد دائم لمواجهة هذه المتغيرات والصعوبات ، وكل هذا الضغط والتوتر يعقبه راحة غير كافية يجعل الموظفين في حالة من الانزعاج والإستياء وهذا ما يعتبر من العوامل اللارضا لدى الموظفين حسب هيزريبرغ، وينعكس هذا على عدم رغبة الموظفين في بقائهم داخل القطاع لعدة أسباب نذكر منها عدم تلبية المتطلبات المادية مقارنة مع الجهد المبذول ، عدم توفير الظروف المناسبة للعمل وتهيئته بالمعايير المعتمدة. فستنتج من هذا كله أن عدم إعطاء الإدارة الراحة الكافية للموظفين جعلت منهم يفكرون في قبول أول فرصه عمل تعرض لهم.

الجدول رقم (11): يوضح شعور الموظفين بالمؤسسة بالتعب والإرهاق وعلاقة ذلك ببذلهم جهد إضافي فيها.

المجموع		لا		نعم		بذل جهد إضافي في حالة الشعور بالتعب والإرهاق هل يؤثر على أدائك
%	ك	%	ك	%	ك	
100%	62	58,1%	36	41,9%	26	نعم
100%	17	52,9%	9	47,1%	8	لا
100%	79	57%	45	43%	34	المجموع

يظهر من خلال التوزيع الهامشي في الجدول أعلاه أن الاتجاه المهيمن فيه تمثله نسبة 57% من الباحثين الذين صرحوا بأنهم ليسوا على استعداد لبذل جهد إضافي ، يدعمها في ذلك نسبة 58,1 % من الباحثين الذين صرحوا أنهم في يشعرون بالتعب والإرهاق إضافة إلى هذا التعب فهو يؤثر على أدائهم.

يقابلها في ذلك ، الباحثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس بنسبة 43% الذين صرحوا بأنهم على استعداد لبذل جهد إضافي، يدعمها في ذلك نسبة 47,1% من الباحثين الذين صرحوا بأنهم لا يشعرون بالتعب والإرهاق ولا يؤثر هذا التعب على أدائهم

من خلال القراءة الإحصائية يمكننا القول أن الموظفين باختلاف وتنوع وظائفهم في المؤسسة ليسوا على استعداد لبذل جهد إضافي ، خلفية شعورهم بالتعب والإرهاق عند نهاية العمل نتيجة أعباء العمل الكثيرة وأعمالهم الصعبة أو حتى الحركات غير الضرورية ، هذا ما يشعرون بالفشل لذا ينتج عنه عدم المبادرة إضافة جهد غير الذي بذلوه، لذا يجب ضبط تلك الحركات حسب تايلور في نظريته الإدارة العلمية لتحسين مستوى الأداء والتخفيف من التعب والإرهاق جراء هذا العبء المهني.

أما بالنسبة لاختلاف الفئات في المؤسسة فهناك من يرون أن شعورهم بالتعب والإرهاق لا يؤثر على أدائهم ولا يمنعهم من استعداد لبذل جهد إضافي ، هذا راجع إلى خبرتهم المهنية التي تؤهلهم على التأقلم مع ظروف العمل في المؤسسة وقدرتهم على التحكم في كل تلك المشاكل وتحمل الضغوطات التي تسببها المهنة، "أكدت الدراسات أن هناك علاقة منحنية سلبية بين ضغط العمل والأداء الوظيفي للعاملين وتقوم هذه العلاقة على أساس إن مستوى الأداء الفردي يتناسب عكسيا مع مستوى الضغط الذي يعاني منه الفرد، وعلى هذا الأساس فإن الضغط في هذه الحالة يهدد طاقة الفرد ما يؤثر على أدائهم وعلى أهدافه وبالتالي سيكون لذلك أثر سلبي يتسبب في خفض أدائه."¹

من خلال ما سبق من تحليل ، نستنتج أن التعب والارهاق الناتج عن أعباء الوظيفة يؤثر على أداء الموظفين في المؤسسة إضافة إلى عدم استعدادهم لبذل جهد إضافي.

الجدول رقم (12): يوضع شعور الموظفين بعدم استغلال قدراتهم وطاقاتهم وتأثيره على قبول أول فرصة العمل تعرض لهم خارج المؤسسة

المجموع		لا		نعم		فرصة العمل عدم استغلال قدرات وطاقات جيدا
%	ك	%	ك	%	ك	
%100	45	%26,7	12	%73,3	33	نعم
%100	34	%32,4	11	%67,6	23	لا
%100	*77	%29,1	23	%70,9	56	المجموع

يظهر من خلال التوزيع الهامشي في الجدول السابق أن الاتجاه السائد فيه تمثله نسبة 70,9% من الباحثين الذين صرحوا بأنهم سيقبلون أول فرصة عمل تعرض لهم خارج المؤسسة ،

¹. عدان نبيلة ، المرجع السابق ، ص 22

*يرجع نقص عدد أفراد العينة في هذا الجدول إلى عدم إجابة الباحثين على هذا السؤال من الاستمارة

تدعمها في ذلك الخانة المركزية في الجدول بنسبة 73,3% من المبحوثين الذين صرحوا بأن قدراتهم وطاقاتهم غير مستغلة جيدا.

وبالمقابل نقرأ في التوزيع الهامشي للجدول في الاتجاه المعاكس للاتجاه السائد نسبة 29,1% من المبحوثين الذين بأنهم لن يقبلوا أي فرصة عمل تعرض لهم خارج المؤسسة ، تدعمها في ذلك الخانة المركزية 4,32% من المبحوثين الذين صرحوا بأن قدرات وطاقات مستغلة جيدا.

من خلال القراءة الإحصائية يمكن القول أن الموظفين في المؤسسة الاستشفائية على إستعداد لقبول أول فرصة عمل خارج المؤسسة تعرض لهم ، خلفية شعورهم بعدم إستغلال طاقتهم وقدراتهم بالشكل المطلوب.

يشعر الموظفون في المؤسسة الاستشفائية بأن قدراتهم وطاقاتهم ليس مستغلة جيدا وهذا راجع إلى عدة أسباب منها :عدم توفر الظروف المناسبة للعمل : ويقصد بها أن يعاني الموظف من ظروف العمل غير المريحة والأمنة مثل : نقص الحرارة أو ارتفاعها ، ارتفاع الضوضاء خصوصا في الاستعجالات والمكاتب الإدارية ، دخول الغريب والبعيد ومن ليس له عمل ، نقص الإضاءة والتهوية ، أضف إلى ذلك ضغط العمل ، الأعباء الزائدة ،ساعات العمل ، كل هذه الظروف تؤثر بشكل سلبي على مدى الاستقرار الوظيفي للموظف وبالتالي تؤدي إلى انخفاض الرغبة في العمل وارتفاع معدلات دوران العمل ثانيا نقص التطوير والتدريب المهني: المؤسسة الاستشفائية تفتقر إلى دورات تكوينية لصالح رفع من أداء موظفيها ولتحقيق أهدافها المخططة.

ثالثا نقص الموارد والتجهيزات: ونعني نقص العتاد والآلات التي تمنع الموظف من استغلال طاقته وقدراته ، فنقص الموارد أو توفرها بشكل معيب يصعب من عملية أداء المهام بشكل الفعال، حيث صرح أحد المبحوثين بأنهم يعملون كل ما في وسعهم لإتمام العمل لكن نقص الإمكانيات يقف كعائق وكل هذه العوامل الغير مطابقة لطبيعة العمل في المؤسسة تسبب للموظف ضغطا وانزعاجا يجعله يفكر في تغيير منصب عمله من أول فرصة تعرض له للتغيير إلى الأحسن وتقديم أفضل مع

عندهم ، وهناك أسباب أخرى تجعل من الموظف يشعر أن قدراته غير مستغلة كالعامل في مهنة لا تتناسب مع مجال التخصص ومكتسباته العلمية أو عدم توافق النظري مع التطبيقي ، إلخ.

على خلاف كل هذا نجد الموظفين الذين يرون بأن قدراتهم وطاقاتهم مستغلة جيدا راجع إلى أسباب التالية نذكر منها : التوافق والرضا عن العمل وتعني أن قدراتهم تتناسب مع عملهم ومع تخصصهم العلمي والنظري ، التفاؤل والإيجابية ، الالتزام والمسؤولية وهناك من روأ أن طاقاتهم مستغلة حتى تسببت لهم الإرهاق والضغط فقط أستنزف كل طاقتهم لصالح المريض.

من خلال كل ما سبق من التحليل، نستنتج أن شعور الموظف في المؤسسة الاستشفائية بأن قدراتهم وطاقاتهم غير مستغلة جيدا جعلهم يقبلون أول فرصة عمل خارج المؤسسة تعرض لهم.

جدول رقم (13): يوضح تعرض الموظفين إلى التعب الذهني وعلاقة شعورهم بمسؤوليتهم في حل المشاكل عند وقوعها في المؤسسة

المجموع		لا		نعم		مسؤولية حلها التعب الذهني
		%	ك	%	ك	
%100	64	%57,8	37	%42,2	27	نعم
%100	15	%33,3	5	%66,7	10	لا
%100	79	%53,2	42	%46,8	37	المجموع

من الجدول أعلاه وحسب الاتجاه العام السائد ، نلاحظ أن نسبة 53,2% من الباحثين الذين صرحوا أنه لا يشعرون بمسؤولية حل المشاكل في حال وقوعها في المؤسسة ، تدعها في ذلك نسبة الخانة المركزية التي تمثل 57,8% من الباحثين الذين صرحوا أنهم يعانون من التعب الذهني يقابلها في ذلك الباحثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس بنسبة 46.8% الذين صرحوا أنه عند وقوع مشاكل في المؤسسة يشعرون بالمسؤولية في حلها ، يدعها في ذلك نسبة 66.7% من الباحثين أنهم لا يعانون من التعب الذهني.

من خلال من خلال القراءة الإحصائية يمكن القول أنه عند تعرض الفرد في المؤسسة الاستشفائية للتعب الذهني أو ما يعرف سوسولوجيا بالعبء الذهني يؤثر ذلك على مدى شعوره تحمل مسؤولية حل المشاكل في المؤسسة عند وقوعها.

إن العبء الذهني يؤثر على الفرد في التنظيم فكريا أكثر ما هو جسديا فهو يغطي كل المهام التي تتعلق بالتحكم والمراقبة والتشخيص وحل المشكل لذلك تجده يتجاهل المشاكل أخرى حتى وإن كانت متعلقة بالتنظيم الذي يتنسب إليه، حيث عند قيامنا بالدراسة الاستطلاعية صرح أحد المبحوثين بأنهم يعانون من الضغوط النفسية أكثر من الجسمية جراء هذه المهام الفكرية.

نستنتج من هذا كله ، أن شعور الموظفين بالعبء الذهني جعلت منهم غير مهتمين أو ليسوا مجبرين لحل وتحمل مسؤولية حل المشاكل عند وقوعها

جدول رقم(14): يوضح العلاقة بين إنجاز العمل في توقيته و شعور الموظفين بالفخر لانتمائهم إلى المؤسسة

المجموع	لا		نعم		الشعور بالفخر إنجاز العمل في توقيته المناسب
	ك	%	ك	%	
25	44%	11	56%	14	دائما
41	70,7%	29	29,3%	12	أحيانا
11	72,7%	8	27,3%	3	نادرا
*77	62,3%	48	37,7%	29	المجموع

يظهر من خلال التوزيع الهامشي في الجدول السابق في ذلك أن الاتجاه السائد فيه تمثله نسبة 62,3% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم لا يشعرون بالفخر لانتمائهم للمؤسسة ، تدعمها في

ذلك الخانة المركزية في الجدول بنسبة 72,7% من المبحوثين الذين صرحوا بأن العمل في المؤسسة لا ينجز في توقيته المناسب.

وبالمقابل نقرأ في التوزيع الهامشي للجدول في الاتجاه المعاكس للاتجاه السائد نسبة 37,7% من المبحوثين الذين بأنهم يشعرون بالفخر لانتمائهم للمؤسسة ، تدعمها في ذلك الخانة المركزية 56% من المبحوثين الذين صرحوا بأن العمل في المؤسسة ينجز في توقيته المناسب

من خلال القراءة الإحصائية يمكن القول أن النظام داخل المؤسسة نظام غير مناسب مع طبيعة العمل داخلها ، حيث ينبغي على المؤسسة الاستشفائية التزام بالوقت وإنجاز المهام بتوقيتها المناسب لكي تحقق الأهداف المرجوة ، لكن الحالة ينعكس في ميدان دراستنا حيث نرى أن المهام والعمل لا ينجز بتوقيته المناسب وبالتالي يؤدي إلى تأثير على مدى فخر الموظفين بانتمائهم إلى المؤسسة وبمعنى انخفاض الالتزام العاطفي

"لقد حدد تايلور أحد الطرق الفعالة للإدارة المؤسسة بشكل جيد ألا وهي دراسة الوقت مع تحديد الوقت اللازم للقيام بمهمة معينة"¹ وانعدام هذا يؤدي بطبيعة الحال لانخفاض الأداء الوظيفي، ومنه نرى أن نظام التسيير المعمول به لم يعد يلي حاجيات الموظفين أو بأحرى جعلهم غير فخورين، ولعل من أبرز الأسباب التي جعلت الموظفين غير فخورين هي عدم تقييم العامل وسوء تنظيم الإدارة. ومنه نستنتج أن عدم الإنجاز الأعمال والمهام بتوقيتها المناسب وهو يعتبر سوء التنظيم حسب الموظفين جعلهم غير فخورين لانتمائهم لها.

¹. بغول زهير، المرجع السابق، ص 82

*. يرجع نقص عدد أفراد العينة في هذا الجدول إلى عدم إجابة المبحوثين على هذا السؤال من الاستمارة

الجدول رقم(15): يوضح العلاقة بين اهتمام الإدارة بمشاكل الموظفين وشعورهم بالفخر لانتمائهم الى المؤسسة

المجموع		لا		نعم		اهتمام الشعور بالفخر بمشاكل الموظفين
%	ك	%	ك	%	ك	
100%	13	8,30%	4	69,2%	9	نعم
100%	64	68,8%	44	31,3%	20	لا
100%	77	62,3%	48	37,7%	29	المجموع

من الجدول أعلاه وحسب الاتجاه السائد، نلاحظ أن نسبة 62,3% من المبحوثين صرحوا بأنهم لا يشعرون بالفخر لانتمائهم إلى هذه المؤسسة ، يدعمها في ذلك نسبة 68,8 % من المبحوثين الذين صرحوا أن إدارة المؤسسة لا تهتم لحل مشاكل الموظفين.

يقابلها في ذلك، المبحوثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس بنسبة 37,7% الذين صرحوا بأنهم يشعرون بالفخر لانتمائهم إلى هذه المؤسسة ، يدعمها في ذلك نسبة 69,2% من المبحوثين الذين صرحوا أن الإدارة المؤسسة تهتم بمشاكل الموظفين

من خلال القراءة الإحصائية يمكننا القول أن الموظفين بالمؤسسة الاستشفائية لا يشعرون بالفخر لانتماء إلى المؤسسة وذلك على خلفية عدم إهتمام الإدارة بمشاكل الموظفين.

إن عدم تلبية حاجة من الحاجيات الاجتماعية للفرد في التنظيم يدفعه بالشعور بالنقصان والتوتر والقلق ويفقده القدرة على التركيز في مهامه وإتمامها بالشكل والفعالية المطلوبة ، ولعل من أبرز هذه الحاجات الاجتماعية هي التواصل حسب التون مايو في نظريته الشهيرة "العلاقات الإنسانية" فقد أظهرت تجارب هوثون الشهيرة أن تحسين الإنتاجية ورفع مستوى رضا الموظفين يتطلب وجود قنوات اتصال فعالة وشفافة وسهلة الوصول لجميع أفراد التنظيم، إذن هو يؤكد على أهمية التواصل

الفعلي بين الإدارة والموظفين وبين الموظفين فيما بينهم كذلك لزيادة التزامهم نحو التنظيم الذين ينتسبون إليه من جهة وتحسين أدائهم من جهة أخرى.

من خلال القراءة الإحصائية و السوسيولوجية لهذا الجدول نستنتج أن العلاقة بين اهتمام الإدارة بمشاكل الموظفين ومدى شعورهم بالفخر إتجاه المؤسسة التي ينتمون إليها علاقة خطية منحنية، يعني وجود مستوى منخفض من إهتمام بمشاكل الموظفين لن يؤدي بالموظفين بالشعور بالفخر إتجاه المؤسسة.

الجدول رقم (16): يوضح العلاقة بين اهتمام الإدارة بمشاكل الموظفين و مسؤولية حل المشكلات من قبل الموظفين عند وقوعها

المجموع		لا		نعم		مسؤولية الموظفين في الاهتمام بمشاكل الموظفين حلها
%	ك	%	ك	%	ك	
100%	13	23,1%	3	76,9%	10	نعم
100%	66	59,1%	39	40,9%	27	لا
100%	79	53,2%	42	46,8%	37	المجموع

يظهر من خلال التوزيع الهامشي في الجدول أعلاه أن الاتجاه السائد فيه تمثله نسبة 53,2% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم لا يشعرون بالمسؤولية حل المشاكل عند وقوعها في المؤسسة ، يدعمها في ذلك نسبة 59,1% من المبحوثين الذين صرحوا أن الإدارة المؤسسة لا تهتم لحل مشاكل الموظفين.

يقابلها في ذلك ، المبحوثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس بنسبة 46,8% الذين صرحوا بأنهم يشعرون بالمسؤولية حل المشاكل في حال وقوعها في المؤسسة ، يدعها في ذلك نسبة 76,9% من المبحوثين الذين صرحوا أن الإدارة المؤسسة تهتم بمشاكل الموظفين.

من خلال القراءة الإحصائية يمكن القول ان الموظفين سواء كانوا إداريين أم ممرضين ... إلخ في المؤسسة الاستشفائية ليسوا مستعدين لتحمل المسؤولية وحل المشاكل المؤسسة عند وقوعها ، سببه عدم اهتمام إدارة المؤسسة بمشاكل الموظفين ، فبصفتهم موظفين في المؤسسة لديهم حقوق يجب احترامها ومشاكل يجب حلها ، فتلك المشاكل ليس بالضرورة أن تتعلق بهم فيمكن أن تكون متعلقة بالمؤسسة فإن اهتمت الإدارة لهم وعملت بأحد المبادئ الأساسية من المبادئ النظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور ألا وهو تقسيم والتعاون بين الإدارة والعمال في التخطيط وتأدية المهام لما ألت إليه الأوضاع كما هي في المؤسسة الاستشفائية ، حيث سيكون الوضع الأحسن المتمثل في التبادل والتعاون بين الموظفين والإدارة مما يسهم في زيادة الانسجام والتعاون بين الموظفين والإدارة، وبالتالي رفع روح العمل والمسؤولية اتجاه التنظيم يعقبه ارتفاع الالتزام التنظيمي لدى الموظفين.

نستنتج من هذا كله ، أن عدم اهتمام إدارة المؤسسة لحل مشاكل الموظفين جعلت منهم غير مستعدين لتحمل مسؤولية حل المشاكل عند وقوعها في المؤسسة كرد فعل على هذا النظام والتهاون من قبل الإدارة.

النتائج الجزئية الفرضية الأولى: في إطار الفرضية الجزئية المحددة : **عبء العمل بالمؤسسة الاستشفائية 18 فيفري متليلي على علاقة بالالتزام التنظيمي للموظفين فيها** ، وبعد الدراسة المنهجية والميدانية ، توصلنا إلى :

1- إن عبء العمل المتمثل في حجم الأعمال الكثيرة والزائدة التي تفوق قدرة الموظف يعد مصدرا من مصادر التي تسبب ضغطا له وينتج عنه الآثار الجسمية المتمثلة في التعب والارهاق التي بدورها

تؤثر على أدائهم، كل هذا يؤثر بشكل سلبي على استعدادهم لبذل جهد إضافي، هذا ما تبين لنا في الجداول رقم (09) و (11).

2- ويمكن الاستنتاج من الجدول رقم (10) أن تصريح الموظفين بأن الراحة الممنوحة لهم غير كافية مقارنة مع مجهودات التي يقدمونها أدت بهم إلى التفكير في قبول أول فرصة العمل خارج المؤسسة في حال عرضت لهم ، ووجود راحة كافية يؤثر على عدم قبول فرص العمل.

3- إقرار الموظفين سواء كانوا إداريين أو شبه طبي ... إلخ بأن قدراتهم وطاقاتهم غير مستغلة جيدا ، تفضي إلى الاعتقاد بأن المؤسسة بحاجة لتوفير دورات تكوينية وتدريبية وتوفير الظروف المناسبة للعمل و الموارد الضرورية كالأجهزة والآلات يمكن أين يساهم في استغلال قدراتهم ومهاراتهم و تقليل من ظاهرة دوران العمل ، كما هو موضح في الجدول رقم (12).

4- تعرض الموظفين للعبء الذهني تؤثر على تحمل مسؤولية المشاكل المؤسسة تجنبا لمثل هذه الضغوطات و مشكلات صحية، ناهيك عن عدم الاهتمام بمشاكل الموظفين من قبل إدارة المؤسسة، يجعلهم أيضا لا يشعرون بأي مسؤولية حل المشاكل في حال وقوعها في المؤسسة ، كرد فعل على هذه الممارسات التسييرية، كما هو موضح في الجدولين رقم (13) و(16)

5- إن عدم اهتمام الإدارة لمشاكل موظفيها وعدم التزامها بالقوانين والنظم المعمول بها كل هذه العوامل تسبب للموظفين ضغطا مهنيا مما يؤثر على مدى شعورهم بالفخر لانتمائهم إلى هذه المؤسسة وهو ما تبين لنا في الجداول (15) و(14).

- تحليل واستنتاجات بيانات الفرضية الثانية : الكفاءة الإنتاجية لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري متليلي على علاقة بضغط بيئة العمل السائدة فيها

الجدول رقم(17): يوضح العلاقة بين تهيئة مكان العمل من التهوية والإضاءة والتدفئة وقدرة الموظفين على التكيف مع متغيرات المؤسسة

التكيف مع ظروف مكان العمل مهياً		نعم		لا		المجموع	
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
19	61,3%	12	38,7%	31	100%	19	100%
17	35,4%	31	64,6%	48	100%	17	100%
36	45,6%	43	54,4%	79	100%	36	100%

من الجدول أعلاه وحسب الاتجاه العام السائد، نلاحظ أن نسبة 54,4% من المبحوثين الذين صرحوا أنهم لا يستطيعون التكيف مع ظروف العمل بالمؤسسة، يدعها في ذلك نسبة 64,6% من المبحوثين الذين صرحوا بأن مكان العمل غير مهياً من حيث التهوية والإضاءة والتدفئة.

وبالمقابل نلاحظ من الجدول أن أدنى نسبة هي 45,6% من المبحوثين الذين صرحوا بأن للموظفين القدرة على التكيف مع ظروف العمل في المؤسسة ، يدعمها في ذلك نسبة 61,3% من المبحوثين الذين صرحوا بأن مكان العمل مهياً من حيث التهوية والإضاءة والتدفئة.

من خلال القراءة الإحصائية نستطيع أن نقول بأن عدم تهيئة المؤسسة الاستشفائية بيئة عمل مناسبة لموظفيها يجعل منهم غير قادرين على التكيف مع ظروف العمل.

إن عدم توفير الإضاءة والتدفئة والتهوية غير الملائمة في مكان العمل يؤثر على نفسية العمال، فالحرارة الشديدة أو المنخفضة يعد كعامل سوسيوولوجي يؤثر على سلوكيات الموظفين داخل بيئة

العمل مما يعيق إنتاجيتهم ، أما عن العامل الرئيسي الثاني فالإضاءة الضعيفة تلحق إجهاد للأعين والصداع أضف إلى ذلك انخفاض مستوى التركيز فتقل كفاءته، حيث صرح أحد المبحوثين خلال دراستنا الاستطلاعية أن مستوى الإضاءة في المؤسسة ألحق الضرر بالموظفين ومستويات التهوية خصوصا في المصالح ذات الحالات الخاصة ، كل هذا يصاحبه عدم الارتياح والأمراض وبالتالي عدم رضا الموظفين عن البيئة المهنية التي يعملون بها كل هذا يجد من قدرتهم للتكيف مع هذه الظروف وأداء مهامهم بفعالية المطلوبة ، فهذا ما قامت عليه فرضية التون مايو عند قيامه بتجاربه هوثون الشهيرة والتي كان مضمونها تأثير العوامل والظروف الفيزيائية على الأداء الوظيفي للعاملين.

إن غالبية المبحوثين صرحوا بأن مكان العمل أو بيئة العمل لا توفر لهم الظروف الملائمة للقيام بالعمل على أكمل وجه فإن توفرت الإضاءة نقصت التهوية والتدفئة وقس على ذلك وهذا ما أثر على قدرته في التكيف مع هذه الظروف.

ومنه نستنتج أن عدم توفير الظروف الملائمة للعمل يؤثر على قدرة الموظفين في التكيف.

الجدول رقم (18): يوضح العلاقة بين تأثير مستوى النظافة في بيئة العمل و تكيف الموظفين مع ظروف المؤسسة

التكيف مع ظروف مستوى النظافة		نعم		لا		المجموع	
ك	%	ك	%	ك	%	ك	%
7	70,0%	3	30,0%	25	100%		
22	44%	28	56%	41	100%		
7	36,8%	12	63,2%	11	100%		
36	45,6%	43	54,4%	77*	100%		

* يرجع نقص عدد أفراد العينة في هذا الجدول إلى عدم إجابة المبحوثين على هذا السؤال من الاستمارة

من الجدول السابق وحسب الاتجاه العام السائد، نلاحظ أن نسبة 54,4% من الباحثين الذين صرحوا أنهم لا يتمتعون بالقدرة على التكيف مع ظروف العمل في المؤسسة، يدعمها في ذلك نسبة 63,2% من الباحثين الذين صرحوا بأن تقييمهم لمستوى النظافة في المؤسسة بأنها سيئة.

يقابلها في ذلك ، الباحثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس بنسبة 45,6% الذين صرحوا بأن الموظفين يتمتعون بالقدرة على التكيف مع ظروف العمل في المؤسسة ، يدعمها في ذلك نسبة الخانة المركزية والتي تمثلت في 70% من الباحثين الذين صرحوا بأن تقييمهم لمستوى النظافة في المؤسسة أنها جيدة.

من خلال القراءة الإحصائية ، يمكننا القول أن المستوى السيء لنظافة في بيئة العمل يجعل من الموظفين غير قادرين على التكيف مع ظروف المؤسسة.

تعد النظافة شيء مهم فالمؤمن بطبعه يعمل دوما على تنظيف محيطه ومكان عيشه باستمرار هذا ما يشعره بالرضا والراحة في أداء واجباته المنزلية ، وكذلك الحال في بيئة العمل فالمؤسسة التي تحوي على انخفاض مستوى النظافة في بيئة العمل تؤدي إلى توليد الضغوطات وانعدام الراحة النفسية للموظفين تنعكس سلبا على انتاجيتهم وتعيق تأدية وظائفهم بكفاءة المطلوبة فالنظافة تمثل أحد العناصر المهمة لظروف العمل التي تحقق الرضا حسب هيزر بيرغ ، وانعدامها يؤثر بشكل أو بآخر على مستوى أداء الموظفين في المؤسسة الاستشفائية.

اتسام مكان العمل بالنظافة يضيفي على شخصية الموظف الراحة والحماس فتجده يقدم أفضل ما عنده ويحقق لذاته الرضا الوظيفي.

لقد صرح أغلبية الباحثين بأن مستوى النظافة في المؤسسة سيئة وهذا ما أثر على قدرتهم للتكيف مع ظروف العمل في المؤسسة التي تعاني من نقص الإمكانيات.

الجدول رقم (19) : يوضح العلاقة بين توفير المؤسسة للأجهزة والوسائل اللازمة وقدرة الموظفين على حل المشكلات

المجموع	نادرا		أحيانا		دائما		القدرة على حل المشكلات	عدد الأجهزة
	ك	%	ك	%	ك	%		
كاف	18	5,6%	1	22,2%	4	72,2%	13	
غير كاف	61	57,4%	35	29,5%	18	13,1%	8	
المجموع	79	45,6%	36	27,8%	22	26,6%	21	

من الجدول أعلاه وحسب الاتجاه العام السائد، نلاحظ أن نسبة 45,6% من المبحوثين الذين صرحوا أنهم نادرا ما يقدر الموظفين على حل المشكلات ، يدعها في ذلك نسبة 57,4% من المبحوثين الذين صرحوا بأن عدد الأجهزة اللازمة في المؤسسة غير كاف.

يقابلها في ذلك ، المبحوثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس بنسبة 26,6% الذين صرحوا بأنه دائما ما يتمتع الموظفين بالقدرة على حل المشكلات ، وتدعمها في ذلك نسبة 72,2% من المبحوثين الذين صرحوا بأن عدد الأجهزة اللازمة كاف في المؤسسة.

إن أغلبية الموظفين الذين أجرت عليهم الدراسة الميدانية صرحوا بأنهم غير قادرين على حل المشاكل، وهذا راجع إلى ضعف في التغطية الصحية أي هناك نقص الأجهزة والوسائل اللازمة للعمل في المؤسسة من جهة وعدم كفاءة الموظفين من جهة أخرى لأنهم لم يتأقلموا بعد مع طبيعة وظروف العمل في المؤسسة كما تم ذكر سابقا أن أغلب الموظفين هم من فئة الشباب.

من مسببات الضغوط للموظفين في عملهم هي العمل في بيئة مضطربة تعاني من نقص العوامل التي تساعد على تأدية مهامهم بشكل جيد، ومن بين المتغيرات التي ترفع من مستويات الكفاءة الإنتاجية الذاتية "نجد مواد أولية جديدة، إضافة الآلات المتطورة، القيام بدورات تدريبية وعلى الإدارة الناجحة أن تسعى دائما إلى رفع مستويات كفاءتها الإنتاجية الذاتية،"¹ لذا يجب على المؤسسة أن تحرص على توفير بيئة العمل الجيدة تحتوي على الآلات والأجهزة لتسهيل مهام موظفيها.

إن خلفية عدم توفير المؤسسة الاستشفائية للأجهزة اللازمة تدل على مؤشر عدم قدرة الموظفين في حل المشكلات وبالتالي انخفاض الكفاءة الإنتاجية.

الجدول رقم (20): يوضح العلاقة بين عدد الأجهزة والوسائل اللازمة في المؤسسة و مدى حرص المؤسسة على إدخال الآلات بشكل مستمر

المجموع		لا		نعم		إدخال الآلات عدد الأجهزة
%	ك	%	ك	%	ك	
100%	18	38,9%	7	1,61%	11	كاف
100%	61	63,9%	39	36,1%	22	غير كاف
100%	79	58,2%	46	41,8%	33	المجموع

يظهر من خلال التوزيع الهامشي في الجدول أعلاه في ذلك أن الاتجاه السائد فيه تمثله نسبة 58,2% من الباحثين الذين صرحوا بأن المؤسسة لا تعمل على إدخال الآلات بشكل مستمر ، يدعمها في ذلك نسبة 63,9% من الباحثين الذين صرحوا أن عدد الأجهزة والوسائل اللازمة للعمل في المؤسسة غير كاف.

يقابلها في ذلك ، الباحثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس بنسبة 41,8% الذين صرحوا بأن

¹. حيمر صباح، الروح المعنوية و علاقتها بالكفاءة الإنتاجية للعامل، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2009-2010، ص 98

المؤسسة تعمل على إدخال الآلات بشكل مستمر ، يدعها في ذلك نسبة 61,1% من الباحثين الذين صرحوا أن عدد الأجهزة والوسائل اللازمة للعمل في المؤسسة كاف.

من خلال القراءة الإحصائية ، يمكننا القول أن أغلب الموظفين صرحوا بأن عدد الأجهزة والوسائل اللازمة للعمل غير كافي في المؤسسة، خلفية ذلك أن المؤسسة لا تحرص على ادخال الآلات بشكل مستمر، لعل من أبرز العوامل المؤثرة في الكفاءة الإنتاجية هي ضياع الوقت والمجهود البشري الذي تندرج ضمن العوامل الفنية والتي تعني : "يتخذ هذا الضياع شكل العطل الكامل الذي يعود إلى ظروف كثيرة منها تغيب العامل و نفاذ المواد، أو يرجع للتأخر في بدء العمل أو توقف الآلات وإصلاحها وما إلى ذلك من أسباب التي تؤدي إلى التوقف الكامل عن العمل وعدم استغلال الوقت المقدر لهذا العمل"¹، ففي أثناء قيامنا بالدراسة الاستطلاعية صرح أحد الباحثين بأنه في حالة ما تعرضوا لنفاذ المواد أو تعطل الأجهزة وتأخر إدارة المستشفى لإدخال تلك الآلات والأجهزة اللازمة في وقتها المحدد يؤدي بهم إلى التوقف عن العمل طوال تلك المدة أي حتى إصلاحها أو إدخال الآلات، فإنظار الموظفين توفير وتلبية حاجياتهم من طرف الإدارة يصاحبه ضياع الوقت من جهة وضياع المجهود البشري من جهة أخرى ، في ظل انعدام ظروف الملائمة للعمل يشعر الموظفون بالملل والروتين ويمكن أن يقلل من نسبة رضا الموظفين في المؤسسة عن عملهم وبالتالي يؤثر على مستوى أدائهم.

إذن فإن نقصان الآلات وعدم إدخالها بشكل مستمر أو في حالة تلف أو تعطل إحداها يجعل من بيئة العمل بيئة سلبية تخلق جو من الضغط والتوتر نتيجة انعدام هذه الوسائل المهمة، وبالتالي انخفاض روح العمل والرغبة في عدم الاستمرار في العمل ويساهم في ظهور مصطلحات سوسيوولوجية كضياع الوقت بمجهود البشري واستغلال الوقت.

¹ . حمدية طعمه كاظم ، العوامل المؤثرة على الكفاءة الإنتاجية لمعمل المنسوجات الصوفية في الناصرية للسنوات من 1995 ولغاية 2000، العدد 9، المجلد 24 ، مجلة تقنيات ، العراق ، 2011 ، ص 4

الجدول رقم (21): يوضح العلاقة بين نقص الأدوية من صيدلية المستشفى وقدرة الموظفين على حل المشكلات

المجموع		نادرا		أحيانا		دائما		حل المشكلات نقص الأدوية
		%	ك	%	ك	%	ك	
%100	61	%50,8	31	%31,1	19	%18	11	نعم
%100	18	%5,6	1	%33,3	6	%61,1	11	لا
%100	79	%40,5	32	%31,6	25	%27,8	22	المجموع

من الجدول أعلاه وحسب الاتجاه العام السائد ، نلاحظ أن 40,5% من المبحوثين صرحوا على أنه نادرا ما تتاح للموظفين القدرة على حل المشكلات ، يدعمها في ذلك نسبة الخانة المركزية والتي تمثلت في 50,8% من المبحوثين صرحوا بأن صيدلية المستشفى تعاني من نقص الأدوية يقابلها في ذلك ، المبحوثين الذين يمثلون الاتجاه المعاكس بنسبة 27,8% الذين صرحوا بأنه دائما تتاح للموظفين القدرة على حل المشكلات ، يدعمها في ذلك نسبة الخانة المركزية والتي تمثلت في 61,1% من المبحوثين صرحوا بأن صيدلية المستشفى لا تعاني من نقص في الأدوية.

خلال هذه القراءة الإحصائية يمكننا أن نقول معاناة المؤسسة من نقص الأدوية في صيدلية المستشفى جعل من الموظفين نادرا ما يتمتعون بالقدرة على حل مشكلات ، يمكن للتفاعل الاجتماعي أن يتأثر جراء نقص الأدوية في المستشفى حيث عند قيامنا بالدراسة الاستطلاعية استعلمنا عن كيفية التصرف في حالة نقص الأدوية من صيدلية المستشفى فكانت الإجابة كالتالي: أنهم غير قادرين على فعل شيء، فمثلا المريض يحتاج جرعتين من الدواء يتم إعطائه جرعة واحدة مما يسبب الآثار السلبية على صحة المريض ويزيد من معاناته فيخلق نوع من الصراع والتوتر بين المريض والموظفين من جهة و وبالتالي يؤدي إلى توتر العلاقات بين الطاقم الطبي والمرضى ، أما بالنسبة

للموظف هذه الأمر يسبب له ضغطا مهنيا جراء عدم توصله إلى حل هذه المعضلة، ضف إلى هذا سوء في بيئة العمل ينعكس على مستوى خدمات التي تقدمها المؤسسة ومدى تحقيق أهدافها التنظيمية.

من خلال القراءتين الإحصائية و السوسيولوجية نستنتج أن هناك علاقة بين افتقار صيدلية المستشفى إلى الأدوية خصوصا في الحالات المستعجلة و قدرة الموظفين على حل المشكلات.

الجدول رقم(22): يوضح مدى تعاون الزملاء فيما بينهم وعلاقتها بفرص التعلم واكتساب المعارف الجديدة في مكان العمل

المجموع		نادرا		أحيانا		دائما		فرصة التعلم العلاقات مع الزملاء تعاونية
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
%100	26	%23,1	6	%19,2	5	%57,7	15	تعاونية
%100	53	%52,8	28	%34,0	18	%13,2	7	غير تعاونية
%100	79	%43,0	34	%29,1	23	%27,8	22	المجموع

من الجدول السابق وحسب الاتجاه العام السائد ، نلاحظ أن نسبة 43,0% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم نادرا ما تتاح لهم فرصة التعلم واكتساب معارف جديدة في مكان العمل ، يدعمها في ذلك نسبة 52,8% من المبحوثين الذين صرحوا بأن علاقات مع زملاؤهم غير تعاونية ، في حين نجد أن نسبة 29,1% من المبحوثين صرحوا بأن فرصة التعلم واكتساب معارف جديدة في مكان العمل تتاح لهم أحيانا فقط وتدعمها في ذلك نسبة 34,0% من المبحوثين صرحوا بأن علاقات مع زملاؤهم غير تعاونية

وبالمقابل نقرأ في التوزيع الهامشي في الاتجاه المعاكس للاتجاه السائد نسبة 27,8% من الباحثين الذين صرحوا بأنهم دائماً ما تتاح لهم فرص التعلم واكتساب المعارف الجديدة في مكان العمل ، يدعمها في ذلك الخانة المركزية في الجدول نسبة 57,7% أن علاقات الزملاء فيما بينهم علاقات تعاونية

من خلال القراءة الاحصائية ، يمكننا القول أن الموظفين في المؤسسة الاستشفائية نادرا ما تتاح لهم فرصة التعلم ، خلفية ذلك ضعف العلاقات التعاونية بين الموظفين في المؤسسة ، تختلف وتنوع أنواع بيئة العمل فقد ذكرنا سابقا بيئة العمل المادية والتنظيمية والآن في هذه الحالة هناك بيئة العمل الاجتماعية، وتعني كل العوامل التي تحيط بالفرد داخل بيئة عمله سواء كانت علاقات الزملاء فيما بينهم أو علاقات الرؤوسين فيما بينهم ، الثقافة ، التواصل ... إلخ والكثير من العوامل التي تؤثر على سلوك الفرد داخل التنظيم وإنتاجياته.

إن العمل الجماعي هو من أهم مبدأ من المبادئ الأساسية عند التون مايو لرفع إنتاجية العاملين لكن هذا الأمر صعب تحقيقه على مستوى المؤسسة عامة وبيئة العمل خاصة، حيث أن ضعف العلاقات التعاونية بين الموظفين في المؤسسة أثر على فرص التعلم واكتساب معارف جديدة.

إن انخفاض فرص التعلم واكتساب المعارف الجديدة يساهم في التقليل من كفاءة الفرد في التنظيم ويصعب عليه أداء مهامه بسهولة، وهذا راجع إلى عدم اهتمام المؤسسة بموظفيها من خلال نقص دورات التكوين والتدريب في المؤسسة الذي يؤدي إلى انخفاض مستوى الكفاءة الإنتاجية.

ومن خلال ما سبق من التحليل ، نستنتج أن علاقات الموظفين الغير تعاونية تؤثر على فرصهم للتعلم واكتساب المعارف الجديدة في مكان العمل.

الجدول رقم(23) : يوضع مدى تناسب الأجر مع ما يقدمه الموظف من مجهودات وعلاقته بمدى سعي الإدارة لرفع معنويات الموظفين

المجموع		لا		نعم		رفع معنويات الأجر مع مجهودات
%	ك	%	ك	%	ك	
%100	33	%39,4	13	%60,6	20	كاف
%100	45	%97,8	44	%2,2	1	غير كاف
%100	*78	%73,1	57	%26,9	21	المجموع

من خلال التوزيع الهامشي يظهر أن الاتجاه الغالب فيه تمثله نسبة 73,1% من مجمل أفراد العينة صرحوا بأن الإدارة لا تهتم برفع معنويات الموظفين ، هذا ما تدعمه الخانة المركزية في الجدول 97,8% من مجمل أفراد العينة صرحوا بأن الأجر غير كاف مقارنة مع ما يقدمونهم من مجهودات بالمقابل نجد خلال التوزيع الهامشي للجدول ان أدنى نسبة هي 26,9% من مجمل أفراد العينة صرحوا بأن الإدارة تهتم برفع معنويات الموظفين ، وتدعهما في ذلك نسبة 60% منهم أن الأجر كاف مع ما يقدمونهم من مجهودات إن أغلب المبحوثين في المؤسسة الاستشفائية صرحوا بأن الأجر غير كاف مع ما يقدمونه من مجهودات هذا ما أثر على مستوى معنوياتهم.

إن الفرد بطبعه له حاجات متعددة ومختلفة يسعلا لتلبيتها فإن لم يحققها يشعر بالقلق والتوتر مما ينعكس ذلك على سلوكه ، فكذلك الحال في المؤسسة الاستشفائية فالإدارة لا تسعى لرفع معنويات موظفيها من جهة وعدم تلبية الحاجات الأساسية من حاجات اللازمة للفرد من جهة أخرى هذا ما يؤثر على مستوى كفاءته الإنتاجية ، من أبرز عوامل رفع الكفاءة الانتاجية لدى تايلور هي

* يرجع نقص عدد أفراد العينة في هذا الجدول إلى عدم إجابة المبحوثين على هذا السؤال من الاستمارة

الأجور المحفزة، بمعنى تحفيز العمال على زيادة اعمالهم عن طرق زيادة أجورهم مما يؤدي بطبيعة الحال إلى زيادة الإنتاج ، لكن الحال غير ذلك في المؤسسة الاستشفائية فالإدارة لا تحرص على زيادة كفاءة خدماتها وإنتاجيتها فهي لا تعمل على رفع معنويات موظفين الذين هم المورد البشري الذي يساهم في تحقيق أهدافها التي من ضمنها رفع الانتاجية.

باعتبار أن الأجر من الحاجات المادية والعوامل الأساسية التي يجب توفيرها ما يتناسب مع مجهوداته تقديرا واحتراما لذاته من طرف المؤسسة.

ومنه نستنتج أن عدم تناسب الأجر مع ما يقدمه الموظفون من مجهودات تؤثر على مستوى معنوياتهم.

الجدول رقم (24): يوضح علاقات الزملاء فيما بينهم وعلاقة ذلك بأدائهم لمهامهم

المجموع		إنجاز فردي		إنجاز جماعي		أداء المهام العلاقات مع الزملاء
%	ك	%	ك	%	ك	
100%	26	30,8%	8	69,2%	18	تعاونية
100%	53	67,9%	36	32,1%	17	غير تعاونية
100%	79	55,7%	44	44,3%	35	المجموع

من الجدول أعلاه وحسب الاتجاه العام السائد، نلاحظ أن نسبة 55,7% من المبحوثين الذين صرحوا بأنهم عند أدائهم لمهامهم يفضلون إنجاز الجماعي، يدعمها في ذلك نسبة 67,9% من المبحوثين الذين صرحوا بأن علاقاتهم مع زملائهم غير تعاونية.

وبالمقابل نجد من خلال التوزيع الهامشي للاتجاه المعاكس للجدول أن أقل نسبة فيه هي 44,3% من المبحوثين صرحوا بأنهم عند أدائهم لمهامهم يفضلون الإنجاز الفردي ، تدعمها نسبة 69,2% من المبحوثين صرحوا بأن علاقاتهم مع زملائهم تعاونية.

من خلال القراءة الإحصائية، يمكننا القول بأن أغلبية الموظفين يفضلون الأداء الفردي عند إنجاز مهامهم، خلفية ذلك أن علاقات الزملاء فيما بينهم غير تعاونية.

إن بيئة العمل الداخلية تضم عدة قواعد ونظم تحدد كيفية سير العمل داخل التنظيم من بين أهم هذه العوامل الاهتمام بالجوانب الاجتماعية للموظفين وهذا ما أكد عليه التون مايو أهمية العلاقات الإنسانية التي تعد سببا في رفع إنتاجية الموظفين أو انخفاضها ، فعمل الجماعة هو من أهم العناصر التي تعمل على بناء العلاقة الإيجابية وتحفيز الموظفين لتحسين الكفاءة الإنتاجية على مستوى المؤسسة عموما وبيئة العمل خصوصا.

فالتنظيم لا يحتوي على الأفراد يعملون كآلات من أجل تحقيق النمو الإقتصادي فقط بل هو منظمة تضم أفراد يؤثرون ويتأثرون فيما بينهم، فينشأ من خلال التنظيمات غير الرسمية تؤثر على سلوكياتهم داخل التنظيم.

ومنه نستنتج أن ضعف العلاقات الموظفين مع زملائهم أثر على تفضيلهم إنجاز الفردي لمهامهم بدل الجماعي.

النتائج الجزئية الفرضية الثانية: في إطار الفرضية الجزئية المحددة الكفاءة الإنتاجية لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري متبلي على علاقة بضغط بيئة العمل السائدة فيها وبعد الدراسة المنهجية والميدانية ، توصلنا إلى :

-استنتجنا أن أغلبية الباحثين يرون بأن مكان عملهم لا يوفر لهم العوامل المادية كالتهووية والإضاءة والتدفئة ناهيك عن إلحاق الضرر النفسي والجسدي كل هذا ساهم في عدم قدرتهم على التكيف مع ظروف العمل في المؤسسة ، هذا ما بينه الجدول رقم (17) وما يعيق قدرتهم التكيفية مع ظروف العمل هو مستوى النظافة السيء في المؤسسة الاستشفائية ، حسب الجدول رقم (18) وكل هذه العوامل البيئية سببت لهم ضغطا وأثرت على مستوى كفاءتهم الإنتاجية.

-عدم حرص إدارة المؤسسة الاستشفائية على إدخال الآلات بشكل مستمر من جهة و افتقار الموظفين للأجهزة والوسائل اللازمة لتأدية مهامهم من جهة أخرى ، كل هذا يساهم في ضياع الجهود البشري الذي يؤدي إلى انخفاض الكفاءة الانتاجية وعدم تحقيق المؤسسة لأهداف المنشودة ، وهو ما تبين لنا في الجدول رقم (20).

-وقد توصلنا أيضا إلى أن نقص الأدوية من صيدلية المستشفى ، و حاجة الموظفين للأجهزة والوسائل اللازمة للعمل في المؤسسة لأنها لم تعد كافية ، كل هذا يؤدي بالموظفين إلى عدم القدرة على حل المشكلات عند وقوعها في المؤسسة هذا ما أثبتته نتائج الجداول رقم (21)و(14).

-وجود فجوة تنظيمية بين علاقات الموظفين فيما بينهم وضعف التواصل ، من شأنه أن يؤثر على مستوى كفاءتهم الإنتاجية من خلال عدم إتاحة فرص التعلم واكتساب المعارف الجديدة في مكان العمل ، وهو ما تبين لنا من خلال الجدول رقم (22).

-أن أغلبية المبحوثين يرون بأن الأجر غير كافي مقارنة مع ما يقدمونه من مجهودات وهذا ما أثر على مستوى رفع معنوياتهم وهذا ما تبين لنا في الجدول رقم (23).

-واستنتجنا أيضا إلى أن وجود بيئة الاجتماعية جيدة تحرص على عمل الجماعة ، تؤثر بشكل إيجابي على أداء الموظفين داخل المؤسسة ، أما انعدامها يساهم في انخفاض روح عمل الجماعة وتفضيل إنجاز المهام بشكل فردي ، هذا ما أوضحه الجدول رقم (24).

6- النتائج العامة:

تبعاً لمخرجات البناء المنهجي والميداني خصوصا في هذه الدراسة، فإنه يمكننا أن نلخص إلى تدوين النتائج العامة التالية:

-إن عبء العمل الذي أثقل كاهل الموظفين في المؤسسة جراء الحجم الكبير للأعمال الموكلة لهم ، مقارنة مع الراحة الممنوحة التي يتفق غالبية الموظفين على أنها غير كافية مقابل الجهد المبذول، إضافة إلى عبء الذهني الذي أثر على نفسية الموظفين، كل هذه العوامل فرضت بيئة تنظيمية

يسودها ضعف الالتزام التنظيمي للموظفين تجاه مؤسستهم ، كرد فعل منهم على هذه الأعباء المهنية الفائقة لقدرتهم ، وهذا ما أثر مستوى انضباطهم والتزامهم في العمل.

-وقد توصلنا أيضا إلى أن شعور العامل بالتعب والإرهاق بعد نهاية عمله يؤثر بشكل سلبي على جودة أداءه.

-إن هذه المؤشرات تنعكس على مستوى التزام الموظفين تجاه مؤسستهم فمثلا عدم اهتمام الإدارة بمشاكل الموظفين و عدم الانضباط في إنجاز الأعمال في توقيتها المناسب ، وشعورهم بأن قدراتهم وطاقاتهم غير مستغلة جيدا راجع إلى عدم توفير المؤسسة الإمكانيات اللازمة لأداء أعمالهم ونقص دورات التكوين والتدريب المهني فيها تترجم في سلوكيات التالية : عدم استعدادهم لبذل جهد إضافي و قبولهم أول فرصة العمل تعرض لهم خارج المؤسسة ، بل أكثر من ذلك هو عدم تحملهم مسؤولية حل المشاكل في حال وقوعها في المؤسسة وكرد فعل على نظام المؤسسة الذي لم يهتم بموظفيه ولا يحرص على توفير البيئة التنظيمية تسهل عليهم تأدية مهامهم ، كل هذا من شأنه أن يساهم في انخفاض درجات التزامهم التنظيمي وبالتالي انخفاض مستوى أدائهم.

-إن طبيعة العمل في المؤسسة الاستشفائية تعاني جملة من الضغوط منها ضغوط بيئة العمل التي تتنوع وتختلف منها ضغوط بيئة المادية فانعدام التهوية والإضاءة والتدفئة في مكان العمل ، ضف إلى ذلك تدهور مستوى النظافة في المؤسسة الاستشفائية ،ونقص الدائم للأدوية من صيدلية المستشفى ، عدد الأجهزة والوسائل اللازمة للعمل غير كاف ، كل هذه تعد من عوامل الارضا و تؤثر بشكل سلبي على التزامهم وسلوكياتهم وتعيق تكيفهم مع ظروف العمل في المؤسسة التي تعاني ضعف التغطية الصحية وقلة الإمكانيات والعجز ، وصولا إلى أدهى من ذلك هو عدم قدرتهم على حل المشكلات.

-ومع نقص كل هذه العوامل المادية المهمة في بيئة العمل يقابلها عدم اهتمام الإدارة بتحفيز ورفع معنويات موظفيها ، فقد أكد غالبية الموظفين أن الأجر غير كافي مقابل مجهوداته ، فمثل هذه

الأمر تولد ضغطا يلحق ضرر بالموارد البشري ، كيف و تايلور ركز على الحوافز المادية من بينها الأجور الحافزة هي من أهم العوامل المساهمة في رفع الكفاءة الإنتاجية.

-واستنتجنا أيضا أن العلاقات الإنسانية والعمل الجماعي داخل التنظيم شبه منعدم وهذا الأمر يؤثر بشكل سلبي على فرص التعلم واكتساب المعارف الجديدة في مكان العمل ، راجع إلى انخفاض مستوى العملية الاتصالية بين الموظفين وبالتالي تساهم في خفض من مستوى الكفاءة الإنتاجية.

نستنتج أن الضغوط المهنية السائدة في المؤسسة الاستشفائية ، تؤثر بشكل سلبي على الأداء الوظيفي للموظفين فيها من خلال تأثير عبء العمل على الالتزام التنظيمي ، لتبين لنا أن الكفاءة الإنتاجية لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية على علاقة بضغط بيئة العمل السائدة فيها

الخاتمة

الخاتمة

الخاتمة:

لقد تبين من خلال بحثنا بجوانبه المنهجية والنظرية والميدانية الذي قمنا به بعنوان تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية 18 فيفري بمتليلي ، فقد تم عرض وتفسير النتائج من خلال المقاربات السوسيولوجية أهمها النظرية العلمية لفريدريك تايلور ونظرية العلاقات الإنسانية لإلتون مايو وبالاستعانة بالملاحظات الميدانية توصلنا إلى أن للأداء الوظيفي للموظفين المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري على علاقة بالضغوط المهنية السائدة فيها وهي علاقة طردية عكسية فكلما ارتفعت ضغوط العمل أثرت على أداء الموظفين بشكل سلبي ، حتى من خلال أبعادها المتمثلة في عبء العمل والبيئة المادية والاجتماعية والتنظيمية للعمل ، تؤثر وبشكل كبير على ضعف مستوى الالتزام التنظيمي والكفاءة الإنتاجية ، فالموظف حين توكل إليه أعمال تفوق قدرته تدفعه إلى الشعور بالتعب والإرهاق مما يؤدي إلى انخفاض أداءه الوظيفي ، وعدم توفير البيئة والظروف المناسبة للعمل يؤثر على قدرتهم التكيفية وعلى مستوى كفاءتهم الإنتاجية.

وفي الأخير نقترح بعض التوصيات التي يمكن أن تساهم في رفع الأداء الوظيفي:

- ضرورة التقليل حجم الأعمال الموكلة للموظفين وأدوار التي تفوق طاقتهم وقدرتهم.
- منح الموظفين الراحة الكافية.
- تعزيز وتوفير البرامج والدورات التدريبية لتحفيز الموظفين على الإبداع وقدرة على حل المشكلات.
- اهتمام الإدارة المؤسسة بمشاكل الموظفين بدل من تجاهلها فهذا يؤثر على التزامهم.
- الالتفاتة إلى توكيد العملية الاتصالية بين الإدارة وموظفيها.
- التأكيد على أهمية العلاقات الانسانية داخل المؤسسة.
- تهيئة البيئة المهنية التي تحيط بالموظف و نقصد بيئة العمل بكل أنواعها البيئة المادية والاجتماعية والتنظيمية لأداء المهام و تحمل الضغوط المهنية.
- الأخذ بعين الاعتبار الحوافز و الدوافع التي تساهم في رفع الأداء مثل الأجور الحافزة.

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب:

- 1- إيمان أحمد يوسف ، المهارات الإدارية وطرق تنميتها ، دار ابن النفيس للنشر، ط1 ، المنهل ، عمان ، 2020
- 2- جون بي أردن ، التعايش مع ضغوط العمل . كيف تتغلب على ضغوط العمل اليومية، مكتبة جرير للنشر و التوزيع، ط2، الرياض، 2008
- 3- حسين حريم، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط4، عمان الأردن ، 2014.
- 4- خالد عليمات، ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، دار الخليج للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2015.
- 5- صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، رمل الإسكندرية، 2004.
- 6- عدان نبيلة ، تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية ، جامعة الجزائر، 2020.
- 7- عدان نبيلة ، ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مركز الكتاب الأكاديمي ، عمان، 2020 .
- 8- العقيلي عمر وصفي، ادارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2005
- 9- علي السلمي ، إدارة الأفراد والكفاءة الانتاجية ، مكتبة الناشر ، جامعة القاهرة.
- 10- علي عسكر ، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها " الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق" ، ط03، دار الكتاب الحديث ، الكويت ، 2003.
- 11- فايز عبد الرحمان الفروخ، التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي ، ط1، دار جليس الرمان للنشر والتوزيع ، عمان، بدون سنة.
- 12- محسن بن نايف ، بيئة العمل السامة ، شركة تنمية المعرفة ، المملكة العربية السعودية ، ابريل 2019.

قائمة المصادر والمراجع

- 13- محمد حسن أبو رحمة، ضغوط العمل التربوي، انعكاسات وأبعاد، ط01، مجلة رابطة التربويين الفلسطينيين للآداب والدراسات التربوية والنفسية، غزة، 2020.
- 14- مصطفى يوسف كافي، إدارة الصراع والأزمات التنظيمية، ط1، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2014
- 15- معن محمود عياصرة ومروان محمد بني أحمد: إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير، إدارة الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2008
- 16- نايف علي أيبو، الضغوط النفسية، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر و التوزيع الإسكندرية، جمهورية مصر العربية، 2019،
- 17- نعمة عباس الخفاجي، إدارة التنوع: منظور الالتزام التنظيمي، دار الأيام للنشر والتوزيع، ط01، الأردن، 2014،
- 18- ياسر عبد العظيم، القيادة التحولية وضغوط العمل في المجال الرياضي، دار ماستر للنشر، القاهرة مصر، بدون سنة.
كتب في المنهجية:
- 19- رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العملية، ط1، دار الفكر، دمشق سوريا، 2000
- 20- عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي، دليل الطالب في كتابة الأبحاث والرسائل العلمية، ط1، مكتبة الشعاع للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 1996
- 21- محمد عبد السلام، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية والانسانية، مكتبة نور، 2020
- 22- موريس أنجلوس، منهجية البحث في العلوم الانسانية، تر بوزيد صحراوي وآخرون، ط2، دار القصة، الجزائر، 2006
- 23- ميادة القاسم، مناهج البحث الاجتماعي وتطبيقاتها في علم الاجتماع، العدد 31، كلية الآداب، جامعة ماردين، حلب سوريا، 2 آيار 2021
قواميس والمعاجم:
- 24- ناصر قاسمي، دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011،

الرسائل والأطروحات:

- 25- بن جدو خضرة فطيمة الزهرة، الإدارة الالكترونية وأثرها على الأداء الوظيفي، دكتوراه
تونسي فايزة، قسم علم اجتماع والديمقراطية، جامعة الجزائر 2، 2020/2019.
- 26- حيمر صباح، الروح المعنوية و علاقتها بالكفاءة الإنتاجية للعامل، ماجستير، إبراهيمي
الطاهر، قسم علم الاجتماع، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010-2009
- 27- سناء محمود، أثر أخلاقيات الأعمال على الأداء الوظيفي دراسة حالة في بنك القاهرة
عمان، رسالة ماجستير في الإدارة، أبو حسين، الحارث محمد موسى، جامعة عمان العربية،
2014م.
- 28- صباح حيمر، علاقة التدريب المهني بالكفاءة الإنتاجية للعامل، أطروحة دكتوراه، سامية
عزيز، قسم علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2022/2021.
- 29- نضال سلام بدر، رسالة ماجستير التدوير الوظيفي ودوره في الكفاءة الإنتاجية في
الوزارات الفلسطينية، أكاديمية الادارة والسياسات للدراسات العليا وجامعة الأقصى، فلسطين-غزة
1437/2016،
- 30- نضال سلام بدر، رسالة ماجستير التدوير الوظيفي ودوره في الكفاءة الإنتاجية في
الوزارات الفلسطينية، أكاديمية الادارة والسياسات للدراسات العليا وجامعة الأقصى، فلسطين-غزة
1437/2016،
- 31- سمية شورك، أثر الضغوط المهنية على السلوك التنظيمي لدى العاملين، تخصص علم اجتماع
التنظيم والعمل، جامعة غرداية، 2019/2018.
- المقالات والمجلات:
- 32- حدة متلف، بيئة العمل الداخلية وأثرها على أداء العاملين دراسة ميدانية، جامعة الحاج
لخضر باتنة -1، المجلد 16، العدد 2022.
- 33- حمدية طعمه كاظم، العوامل المؤثرة على الكفاءة الإنتاجية لمعمل المنسوجات الصوفية
في الناصرية للسنوات من 1995 ولغاية 2000، مجلة تقنيات، العدد 9، العراق، 2011،
المجلد 24

قائمة المصادر والمراجع

- 34- زهرة مصطفى ، أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية ، العدد 2، المركز الجامعي تيسمسيلت ، 2014، المجلد 5
- 35- سعودي ملحة ، عبء العمل وصحة العامل ، مجلة مجتمع تربية عمل ، العدد 01، جامعة تيزي وزو ، 2021، المجلد 1.
- 36- عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي في المؤسسة الجزائرية، العدد السادس، مجلة تاريخ العلوم جامعة بسكرة، 2017،
- 37- ليلي صالح حسين الطالب، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، العدد 50، مجلة العربية للنشر العلمي، الأردن، ديسمبر 2022
- 38- مريم أرفيس ، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة ، مجلة التغير الاجتماعي ، العدد السادس، جامعة بسكرة .
- 39- ناجي أمينة وآخرون ، الضغوط المهنية وأثرها على أداء أفراد المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الشلالة ولاية البيض ، المجلة الجزائرية للموارد البشرية، العدد 2 ، 2017، المجلد 2
- 40- نهلة ناقة ، سوسيولوجيا الكفاءات : من مفهوم التأهيل إلى مفهوم الكفاءة، العدد 43، مجلة الحقيقة ، جامعة الجزائر، 2018،
- 41- نور الدين بولعراس ، المقاربة السوسيولوجية في البحث الاجتماعي، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 35، جامعة غرداية ، سبتمبر 2018
- 42- وهيبية عيشاوي ، ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين ، العدد 01، مجلة العلوم الانسانية، الجزائر، 2020، المجلد 20.
- الكتب المعربة:
- 43- أندرو دي سيزلاقي واخرون، السلوك التنظيمي والأداء، تر جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الادارة العامة للبحوث، المملكة العربية السعودية، 1991.
- 44- جيرالد جرينبرج واخر، إدارة السلوك في المنظمات ، ترجمة د .رفاعي محمد رفاعي ، دار المريخ للنشر ، المملكة العربية السعودية ، 2009

- 45- Aziz Menseh, Job Stress and Mental Well-Being among Working Men and Women in Europe. The Mediating Role of Social Support , Bielefeld Graduate School in History and Sociology ;Bielefeld, Germany ;2021 ;
- 46- Cross Ugohi Daniel ,Effects of job stress on employee s performance ,journal of Business ,Management and social research ,Vol 06, Issue 02,
- 47- Sharmilee Bala Murali,Impact of jop stress on employee performance,Lords ashcroft internationalbusiness school, Anglia ruskin univeresity , malaysia,2017

الملاحق

الملحق رقم (01)

1- دليل شبكة الملاحظة:

<p>الموظفين في المؤسسة الاستشفائية يتعرضون لمجموعة من الضغوط تعرض الموظفين للتعب والارهاق جراء حجم الهائل للأعمال الموكلة لهم فترات الراحة غير كافية رغبة الموظفين في العمل لكن الظروف والعوامل الغير ملائمة داخل المؤسسة تقف كعائق للتأدية مهامهم الإضاءة المنخفضة تزيد من الضغط انخفاض مستوى النظافة داخل بيئة العمل نقص التهوية الاكتظاظ في مكاتب العمل سبب من مسببات الضغوط للموظفين نقص الأجهزة اللازمة سبب للموظفين الملل وضياح مجهودهم البشري</p>	<p>ماذا لاحظت</p>
<p>المقابلة والملاحظة</p>	<p>كيف لاحظت</p>
<p>من 05 إلى 12 فيفري 2024</p>	<p>متى لاحظت</p>

أ- دليل المقابلة الاستطلاعية:

- هل تواجه ضغوط أثناء قيامك بعملك؟ وفيما تتمثل؟
هل العمل الموكل إليك في حدود طاقتك؟
كيف تقيم فترة الراحة الممنوحة لك؟
هل تحرص الإدارة على الاستجابة لحاجات العاملين واهتمام بمشاكلهم؟
هل مهامك واضحة ومفهومة؟
هل تتلقى أوامر من أكثر من مسؤول؟
هل تشعر بتضارب بين الأدوار؟
هل ترى أن الوسائل و التجهيزات التي تساعدك على أداء الجيد متوفرة أمامك؟
هل تعاني صيدلية المستشفى من نقص الأدوية وخصوصا في الحالات المستعجلة؟
هل تؤثر الإضاءة على الإنتاجية؟
هل يتناسب الأجر مع عملك؟
كيف هي معاملة أهالي المرضى؟
هل كثرة الأعمال تدفعك لارتكاب الأخطاء؟
هل تفضل العمل الجماعي؟
هل تلتزم بالوقت؟
يتميز الموظفون بالجدية والقدرة على تحمل المسؤولية؟
هل أنت راض عن عملك؟
هل تشعر بالسعادة في عملك؟
هل ترغب في تغيير منصبك؟

الملحق رقم (03)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا
تخصص علم اجتماع التنظيم والعمل

الاستمارة بعنوان:

تأثير الضغوط الممزية على الأداء الوظيفي

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته، نرجو من سيادتكم المحترمة التكرم بالإجابة على هذه الأسئلة، مع العلم أن هذه الاستمارة خاصة ببحث علمي يدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة تخرج ماستر، وإن تفضلتم بالإجابة الصادقة على أسئلة هذه الاستمارة هو إسهام منكم في خدمة البحث العلمي

ولكم منا فائق التقدير والاحترام وشكرا

للإجابة ضع العلامة (X) في المكان المناسب

السنة الدراسية: 2024/2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1-الجنس: ذكر أنثى
- 2-السن : 20-30 30-40 40-50 أكبر من 50
- 3-المستوى التعليمي : متوسط ثانوي جامعي معهد
- 4-الوظيفة:
- 5-الخبرة : 5_10 سنوات 10-15 15-20 20-25 25-30 30-25

المحور الثاني: بيانات خاصة بعبء العمل

- 6-كيف ترى حجم الأعمال الموكلة إليك كثيرة عادية قليلة
- 7-هل تشعر بالملل والروتين في عملك ؟ نعم لا
- 8- إذا كان نعم فما هي اسبابه؟ نعم لا

- 9-هل يطلب منك العمل لساعات اضافية ؟ دائما احيانا نادرا
- 10-كيف تقيم الراحة الممنوحة لك ؟ كافية غير كافية
- 11-هل تشعر بالتعب والارهاق بعد نهاية العمل ؟ نعم لا
- 12-في حالة الشعور بالتعب والإرهاق ، هل يؤثر ذلك على أدائك ؟ نعم لا
- 13- أشعر بأن طاقتي وقدراتي غير مستغلة جيدا ؟ نعم لا
- برر في كل الحالات

- 14- هل تعاني من التعب الذهني ؟ نعم لا
- 15-هل ترى بأن العمل ينجز بالمؤسسة في توقيته المناسب ؟ دائما احيانا نادرا
- 16- هل تولي الإدارة بمؤسستكم اهتمام لحل مشاكل الموظفين ؟ نعم لا

المحور الثالث: بيانات خاصة بضغط بيئة العمل

- 17-هل مكان العمل مهيب من حيث التهوية والاضاءة والتدفئة ؟ نعم لا
- 18-ما هو تقييمكم لمستوى النظافة في بيئة العمل ؟ جيدة متوسطة سيئة

19- هل عدد الأجهزة و الوسائل اللازمة بالمؤسسة؟ كاف غير كاف

20- هل تعاني صيدلية المستشفى من نقص الأدوية؟ نعم لا

21- هل الأجر كافي مقارنة مع ما تقدمه من مجهودات؟ نعم لا

22- كيف هي علاقاتك مع زملاؤك؟ تعاونية غير تعاونية

23- ما هو تقييمكم لمعاملة أهالي المرضى لموظفي المستشفى؟ جيدة حسنة سيئة

المحور الرابع: بيانات خاصة بالالتزام التنظيمي

24- هل تشعر بالفخر لأنك تنتمي للمؤسسة؟ نعم لا

في كل الحالات لماذا؟.....

25- هل لديك استعداد لبذل جهد اضافي؟ نعم لا

26- هل تعتبر نفسك فردا من المؤسسة؟ نعم لا

برر.....

27- هل تشعر بقيمة الانجاز عند تأدية مهامك؟ نعم لا

28- عند وقوع مشاكل بمؤسستك هل تشعر بالمسؤولية في حلها؟ نعم لا

29- هل تشعر بالرضا على مستوى تأديتك؟ نعم لا

30- هل تشعر بأنك ملزم بالبقاء في المؤسسة فقط من أجل الاخرين؟ نعم لا

31- اذا فكرت في تغيير مكان العمل هل تشعر بأن الاخرين يعتبرونه تصرف غير لائق؟

نعم لا

32- لو عرضت عليك فرصة عمل أفضل هل ستقبل؟ نعم لا

برر في كل الحالات.....

33- هل ترى بأن استمرارك بالعمل بالمؤسسة هو التزام اخلاقي منك؟ نعم لا

34- هل ارتباطك الوثيق بزملائك يمنعك من تغيير منصبك؟ نعم لا

35- هل ترى بأن الجهد الذي تقوم به يعود على مؤسسة بفائدة؟ نعم لا

36- في حالة مغادرتك للمؤسسة هل ترى أن ذلك له اثر مادي ومعنوي على حياتك؟

نعم لا

برر.....

- 37- بقاءك في مؤسسة؟ ضرورة رغبة لا نعم
- 38- هل تعتقد بأن البقاء في المؤسسة يزيد من فرصة الترقى؟ نعم لا

المحور الخامس: بيانات خاصة الكفاءة الإنتاجية

- 39- هل تتاح لك فرصة التعلم واكتساب معارف جديدة في مكان العمل؟
دائمًا أحيانًا نادرا
- 40- هل يستطيع الموظفون التحكم في الآلات ووسائل العمل؟ نعم لا
- 41- يتمتع الموظفون بالقدرة على حل المشكلات؟ في كل الحالات أحيانًا نادرا
- 42- تعمل المؤسسة بشكل مستمر على ادخال الآلات؟ نعم لا
- 43- هل تحرص الإدارة على صيانة الآلات في فترات محددة؟ نعم لا
- 44- هل تهتم الإدارة برفع معنويات الموظفين؟ نعم لا
- إذا كان نعم فكيف يتم ذلك؟

- 45- هل لدى الموظفون القدرة على التكيف مع ظروف العمل في المؤسسة؟ نعم لا
- 46- في أدائك لمهامك هل تفضل؟ إنجاز جماعي إنجاز فردي

الملحق رقم (04)

الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية 18 فيفري متليلي

