



جامعة زيان عاشور بالجلفة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم النفس والفلسفة



عنوان المذكرة:

## أثر الضغوط المهنية على أداء العاملين لدى عينة من المرضى بالمؤسسة الاستشفائية الأم والطفل بالجلفة

مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص علم النفس تنظيم والعمل والتنظيم وتسيير  
الموارد البشرية

إشراف:

د. تلعيش خالد

من إعداد الطالبتين:

عبد اللاوي سارة

حمادو رشيدة

أعضاء اللجنة المناقشة

رئيسا

أستاذ محاضر

د. احمد بلول

مشرفا

أستاذ محاضر

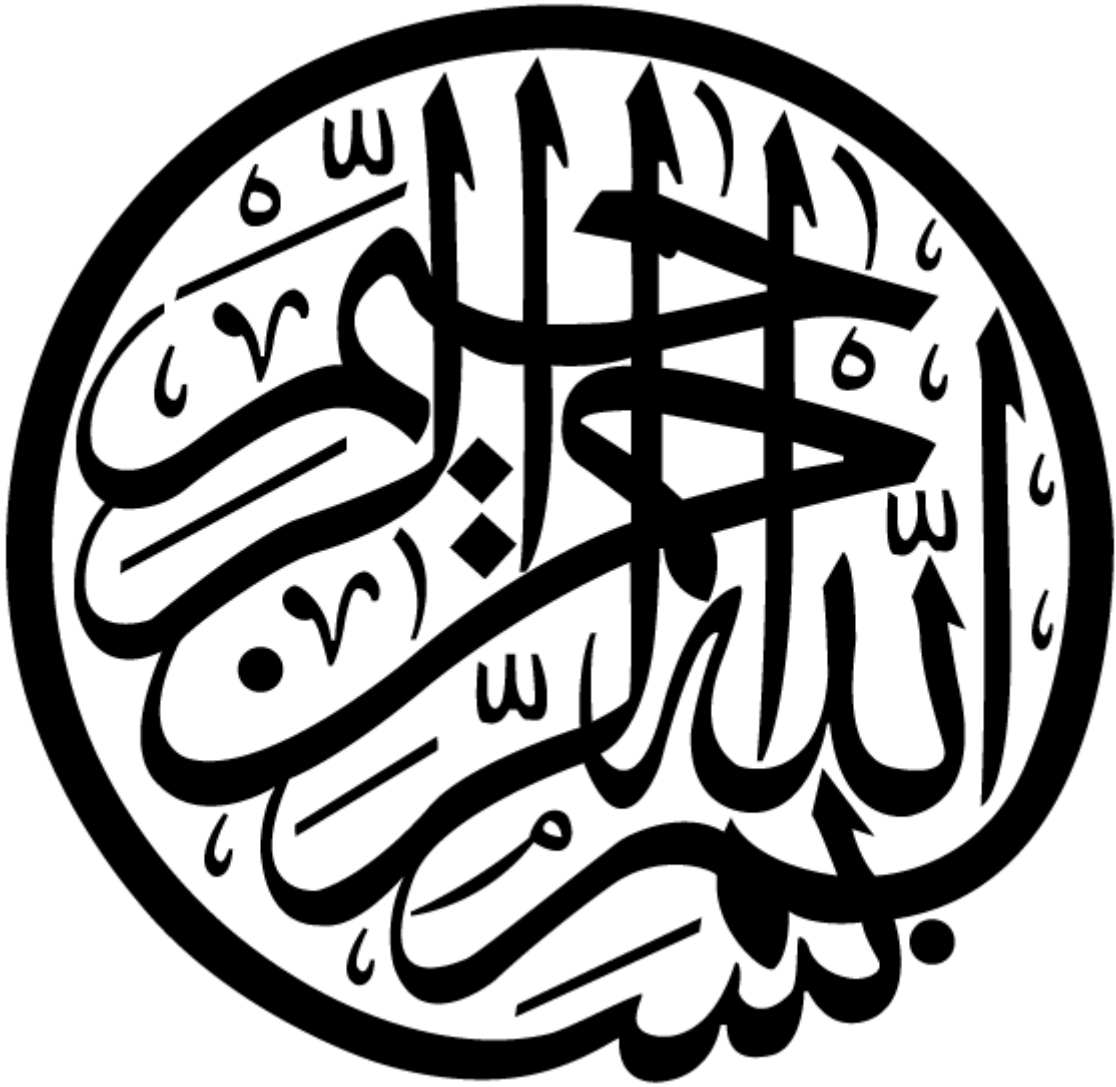
د. تلعيش خالد

مقررا

أستاذ محاضر

د. موسى احمد بن قسيمة

السنة الجامعية 2021/2020





أهدي عملي هذا إلى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما  
إلى إخوتي وأختي وكل العائلة  
إلى كل من كانت له لمسة في مشواري الدراسي من الابتدائي إلى الجامعة  
إلى كل أصدقائي داخل وخارج الجامعة.

# شكر و عرفان

"وعلمك ما لم تكن تعلم وكان فضل الله عليك عظيماً"

أولاً وقبل كل شيء أحمد الله عزّ وجلّ على توفيقه لنا في إنجاز هذا العمل حمداً يليق بجلاله وعظمته.

نتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ المشرف الدكتور "تلعيش خالد" على توجيهاته القيمة التي قدمها لنا، وعلى سعة صدره ونرجو من المولى عزّ وجلّ أن يثيبه خير الثواب.

كما لا يفوتنا أن أشكر كل أساتذة قسم علم النفس و عمّال وموظفي جامعة زيان عاشور.

## ملخص الدراسة :

يعتبر البحث في الضغوط المهنية لدى العاملين من احدى النقاط التي يجب التركيز عليها قصد الكشف عن تأثير الاداء الوظيفي منة اجل كشف اهم الصعوبات التي تواجه أداء العاملين تفاديا الاثار الناجمة عنها ومنه نطرح التساؤل التالي:

- كيف تؤثر ضغوط العمل على اداء الممرضين بالمستشفيات العمومية

الاسئلة الفرعية :

- هل يوجد اثر بين طبيعة العمل و الاداء الممرضين
- هل يوجد اثر بين الصراع الدور و الاداء الممرضين
- هل يوجد اثر بين عبء العمل و الاداء الممرضين

النتائج:

الفرضية الاولى :

بما ان قيمة المعامل لهذا المصدر هي 0.75 وعند مستوى الدلالة 0.05 احصائيا يقبل الفرضية البديلة بحيث يوجد أثر على اداء الممرضين

الفرضية الثانية:

تقبل الفرضية البديلة التي تنص "يوجد اثر بين صؤراع الدور و الاداء "

الفرضية الثالثة :

تقبل الفرضية البديلة التي تنص لاثر بين عبء العمل و اداء الممرضين.

## Résumé :

La recherche sur les pressions professionnelles chez les travailleurs est l'un des points sur lesquels il faut se concentrer afin d'en révéler l'impact de la performance au travail afin de révéler les difficultés les plus importantes auxquelles est confrontée la performance des travailleurs afin d'éviter les effets qui en découlent. , et à partir de là nous posons la question suivante :

Comment le stress au travail affecte-t-il la performance des infirmières dans les hôpitaux publics?

Sous-questions :

Y a-t-il un effet entre la nature du travail et la performance des infirmières?

Y a-t-il un effet entre le conflit de rôles et la performance des infirmières ?

Y a-t-il un effet entre la charge de travail et la performance des infirmières ?

Résultats:

La première hypothèse :

Étant donné que la valeur du coefficient pour cette source est de 0,75 et que le niveau de signification est de 0,05, l'hypothèse alternative est statistiquement acceptée de sorte qu'il y a un effet sur la performance des infirmières.

La deuxième hypothèse :

Accepter l'hypothèse alternative selon laquelle « il y a un effet entre le conflit de rôle et la performance »

La troisième hypothèse :

Accepter l'hypothèse alternative qui énonce un effet entre la charge de travail et la performance des infirmières.

## الفهرس

الإهداء	.....
تشكرات	.....
قائمة الجداول	.....
مقدمة	5.....
<b>الفصل الأول: الجانب النظري للدراسة</b>	
الاشكالية	7.....
الفرضيات	8.....
اهمية الدراسة	9.....
اهداف الدراسة	.....
الدراسات السابقة	10.....
<b>الفصل الثاني الضغوط المهنية</b>	
تمهيد	16.....
المبحث الأول : مدخل في ضغوط العمل	17.....
المطلب الأول : ماهية ضغوط العمل	17.....
المطلب الثاني : أنواع ومصادر ضغوط العمل	19.....
المطلب الثالث : الآثار المترتبة على الضغوط المهنية	25.....
المبحث الثاني : نماذج و نظريات المفسرة للضغوط المهنية	27.....
المطلب الاول: نماذج المفسرة للضغوط المهنية	27.....
المطلب الثاني : نظريات المفسرة للضغوط المهنية	28.....
خلاصة	33.....
<b>الفصل الثالث أداء العاملين</b>	
تمهيد	35.....
المطلب الأول : مفهوم الأداء وأداء العاملين	36.....
المطلب الثاني : علاقة ضغوط العمل بأداء العاملين	38.....
<b>الفصل الرابع : إجراءات الدراسة الميدانية</b>	
تمهيد	40.....
المبحث الأول: الاطار المنهجي	42.....

42	المطلب الأول : المنهج المستخدم
42	المطلب الثاني : خصائص العينة
44	المطلب الثالث : أدوات مجتمع الدراسة
49	المبحث الثاني : تحليل و مناقشة نتائج
54	المطلب الاول :تحليل و مناقشة الفرضية الاولى
55	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة الفرضية الثانية
56	المطلب الثالث: تحليل و مناقشة الفرضية الثالثة
57	الخاتمة
58	قائمة المراجع

الملاحق

مقدمة

## مقدمة:

يعيش الإنسان في بيئة متغيرة باستمرار نظرا لتقدم العلوم بمختلف أنواعها، ومن ثمّ يحاول أن يتكيف في حياته مع هذه المتغيرات ويستثمرها لصالحه، وفي بعض الأوقات يصعب على الإنسان التوافق مع بعض الظروف المتغيرة في بيئته ولا يستطيع التفاعل معها مما يترتب عنها حدوث الضغوط التي تعدّ من عوائق ومظاهر الحياة الإنسانية التي لا يمكن تفاديها.

ومن هنا لقي موضوع ضغوط العمل المهنية اهتماما متزايدا من قبل الباحثين في مجالات عدة لما له من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم ورضاهم في العمل، وهذه الضغوط تجعل الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما يؤثر على صحته وتفاعلاته الجسدية. وتختلف مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العاملون بحسب الخصوصية المهنية لكل عمل، كما تتباين درجة الشعور بضغط العمل تبعا لعوامل عديدة تتعلق بالفرد ذاته من حيث شخصيته وجنسه ومستواه التعليمي، وبما أن المستشفيات خاصة العمومية منها تعتبر من المؤسسات التي تمتاز بكثرة العمل من أجل تقديم الخدمات التي تتطلب اهتماما وتركيزا كبيرين من العاملين من أجل تأدية عملهم بكفاءة وعلى أكمل وجه، لذا هنا يصبح الممرض يعاني من ضغوط نفسية أو جسدية أو سلوكية بسبب عدة مصادر أبلغها تلك المتعلقة بالعمل.

# الفصل الأول:

## الجانب النظري للدراسة

الإشكالية

الفرضيات

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

الدراسات السابقة

## الإشكالية

يعد الضغط من الظواهر القديمة في حياة البشرية، فهو يعبر عن حالة الانفعال أو التوتر لدى الإنسان ومع التغيرات السريعة والمستمرة أصبحنا نرى الضغوط حتى عند العاملين في المؤسسات وهذا ما يعرف بـ "ضغوط العمل" مما يؤثر على الفرد وبالتالي على المؤسسة ككل نتيجة عدة عوامل، وكان هذا الموضوع من المواضيع الهامة التي نالت اهتمام العديد من المفكرين والباحثين، في شتى العلوم وبصفة أخص في الإدارة والسلوك التنظيمي، بسبب أهميته البالغة، كونه يخص المورد البشري ويبحثون فيه كي يجدون مخرجا منها من خلال الكشف عن مصادرها واستخدام أفضل الوسائل للحد منها. وبما أن المستشفيات خاصة العمومية منها تعتبر من المؤسسات التي تمتاز بكثرة العمل من أجل تقديم الخدمات تتطلب اهتماما وتركيزا كبيرين من الممرضين أجل تأدية عملهم بكفاءة وعلى أكمل وجه ، لذا يصبح الممرض هنا يعاني من ضغوط نفسية أو جسدية أو سلوكية بسبب عدة مصادر أبلغها تلك المتعلقة بالعمل.

و من أجل تقديم خدمات صحية ذات جودة يتطلب وجود أفراد لديهم كفاءة عالية في الأداء وذلك ليساعدهم على تحمل ضغوط العمل، ولما ينجم عن ضغوط العمل من آثار سلبية على سلوك الممرضين وضعف أدائهم اتجهنا إلى دراسة هذا الموضوع من جهة عالقة بضغط العمل بأداء الممرضين في المستشفى العمومية لما لهذه العالقة من أهمية بالغة في رفع جودة أداء العاملين، ومنه نطرح الإشكالية التالية :

كيف تؤثر ضغوط العمل على أداء الممرضين في المستشفيات العمومية ؟

وتتدرج تحت هذه الإشكالية أسئلة فرعية هي :

هل توجد مؤشرات لمصادر ضغوط العمل متعلقة بالوظيفة (طبيعة العمل، صراع الدور،

عبء العمل الظروف المادية) في المؤسسة الاستشفائية العمومية ؟

هل تؤثر مصادر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الدور، عبء العمل، الظروف المادية

( على أداء الممرضين في المؤسسة الاستشفائية العمومية ؟

فرضيات الدراسة :

الإجابة على الأسئلة السابقة تم وضع الفرضيات الرئيسية التالية: توجد مؤشرات لمصادر

ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة ( طبيعة العمل، صراع الدور، عبء العمل، الظروف

المادية ) في المؤسسة الاستشفائية العمومية لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مصادر

ضغوط العمل ( طبيعة العمل، صراع الدور، عبء العمل، ظروف العمل المادية ) وأداء

الممرضين بالمؤسسة.

وتتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين طبيعة العمل واداء الممرضين

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين صراع الدور واداء الممرضين

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين عبء العمل و اداء الممرضين .

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية و اداء الممرضين .

### مبررات الدراسة :

- محاولة معرفة التأثيرات التي تفرزها ضغوط العمل على أداء الممرض في المؤسسة محل الدراسة.
- إضافة إلى أن الضغوط ظاهرة عالمية شاملة.
- التزايد المستمر لحدة الضغوط في المستشفيات العمومية.
- معرفة واقع ضغوط العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

### أهداف الدراسة :

- إن الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو محاولة الكشف عن أثر ضغوط العمل على أداء الممرضين في المؤسسة الاستشفائية العمومية
- وتسعى الدراسة كذلك إلى الأهداف التالية :
- تكوين إطار نظري متكامل يغطي مجمل أدبيات ضغوط العمل وما يرتبط به من مفاهيم، وما يتعلق به من موضوعات ذات صلة وتأثير متبادل ( أداء الممرضين ).
- معرفة مستويات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة (طبيعة العمل، صراع الدور، عبء العمل الظروف المادية )
- معرفة ما إن كانت مصادر ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الدور، عبء العمل، ظروف العمل المادية) لها أثر على أداء الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

- الوصول إلى نتائج تساعد على وضع توصيات من شأن ان تحد من مسببات ضغوط العمل ان وجدت أو التخفيف من آثارها السلبية على العاملين في المؤسسة المذكورة لتحقيق مستوى أعلى من الأداء الفردي والمؤسسي.

### أهمية الدراسة :

- تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها لموضوع ضغوط العمل باعتباره من الموضوعات التي تحظى في الوقت الحاضر باهتمام الباحثين في العديد من المجالات لاسيما في مجال الإدارة لما له من آثار سلبية على الفرد والمنظمة.
- بالإضافة إلى ذلك، فإن مجتمع الدراسة هو القطاع الصحي العمومي الذي يعد من القطاعات الهامة بالنسبة للفرد والمجتمع والتي تتطلب عناية وتركيز كبيرين، لهذا فإن المرضين في المستشفيات العمومية قد يتعرضون لضغوط عمل متعددة المصادر.

### - الدراسات العربية:

- دراسة علي عسكر وأحمد عبد الله 1988:1 جرت هذه الدراسة في دولة الكويت، واستهدفت التعرف على مدى الضغوط التي يمكن أن يتعرض لها العاملون في مهنة التدريس والتّمرّيز، والخدمة الاجتماعية والخدمة النفسية في ضوء متغيّرات الخبرة المهنية، الجنس، الحالة الاجتماعية. شملت الدراسة 353 من العاملين في هذه المهن، حيث تمّ تطبيق استبيان عليهم تمثّل في الحالات المختلفة للعمل تتدرج تحتها العبارات التي تمثّل ضغوط العمل.

- وأشارت النتائج إلى وجود فروق بين جميع المهن تقريبا، وأظهرت أنّ الإناث يتعرّضن لدرجات أعلى من الضغوط النفسية مقارنة بالذكور في مهنة الخدمة الاجتماعية كنتيجة للالتزامات والمسؤوليات العديدة التي تضطلع ها الأنثى بالإضافة إلى مسؤوليات العمل المتعدّدة.

- كما بيّنت النتائج أنّ فئة المتزوجين هم الأكثر تعرّضا للضغوط النفسية مقارنة بغير المتزوجين وذلك من خلال المسؤوليات الأسرية للفرد المتزوج، إضافة إلى مسؤوليات العمل والتزاماته، الأمر الذي قد يؤدي إلى ضغط نفسي مرتفع جداً. ومصادر الضغط النفسي التي يعاني منها العاملون تتمثّل في: تعارض الأدوار وعدم وضوحها، إضافة إلى روتين العمل، وغياب الدّعم الاجتماعي، وعدم المشاركة في القرارات، والعائد المالي الضئيل.

- دراسة داووني، الكيلاني وعليان 1989

- قاموا بها على عينة متكوّنة من 349 أستاذا، وكانت تهدف إلى الكشف عن مستوى الضغط النفسي لديهم، بالإضافة إلى البحث فيما إذا كانت هناك فروق جوهرية بين مستويات الجنس والمؤهل والخبرة على أبعاد الضغط النفسي.

- يوسف جوادي، مصادر ومستويات الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي، دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة، مذكرة ماجستير في علم النفس التنظيمي وتنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة، 2005

- وقد دلت الدراسة على أن الأساتذة يعانون من الضَّغط النَّفسي بدرجة متوسطة، ودلت كذلك على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الخبرة التعليمية على بعد تكرار الجهد الانفعالي وشدته، لكنَّها بالمقابل دلت عل وجود فروق مهمّة تُعزى إلى الجنس على هذا البعد بحيث تبين أن الإناث قد أظهرت درجة أعلى من الذكور في الضَّغط النَّفسي. كما أظهرت نتائج هذه الدراسة أيضا على وجود فروق جوهرية بين مستويات المؤهل العلمي بعد تكرار الشَّعور بالإنجاز وشدته، إذ تبين أن الأساتذة من ذوي التَّعليم العالي يعانون من نقص الشَّعور بالإنجاز أكثر من غيرهم من ذوي المؤهلات الأخرى. كما كشفت النَّتائج عن وجود تفاعل بين متغيرات المؤهل، الخبرة، الجنس وذلك على بعد شدة الإجهاد الانفعالي.

- دراسة السباعي 2008

- ضغوط العمل، مستوياتها ومصادرها، واستراتيجياتها، إدارة لدى الإداريات والفنيات- السعوديات العاملات في الجامعات السعودية. هدفت الدراسة إلى التَّعرّف على مدى ضغوط العمل التي يتعرّض لها أفراد عينة الدراسة مع التَّعرف على أهم المصادر المسببة لتلك الضَّغوط لدى هؤلاء الأفراد ومدى وجود اختلافات بينهم في مستوى ضغوط العمل وفقا للمتغيرات الشخصية) السن، المستوى التَّعليمي، مدّة الخدمة في الوظيفة، نوع الوظيفة). وكذلك التَّعرف على أهم الاستراتيجيات المستخدمة في مواجهة العمل سواء من قبل الأفراد أو من قبل الجامعات السعودية. وقد استخدمت الباحثة المنهج

المسحي الوصفي التحليلي وقامت باستخدام الاستبانة لجمع المعلومات من أفراد العينة البالغ عددهم 598 موظفة إدارية وفنية وتوصل الباحث إلى النتائج التالية:

- مستوى ضغوط العمل لدى أفراد العينة ظهر بوجه عام منخفض أن أهم مصادر ضغوط العمل لدى أفراد العينة وبحسب الترتيب التنازلي من الأكثر ضغوطا إلى الأقل وهي:

- محدودية فرص الترقى الوظيفي
- عبء العمل
- عدم المشاركة في اتخاذ القرارات
- بيئة العمل
- صراع الدور
- غموض الدور
- دراسة عبد الرحمن سليمان الطريري 1993
- حول مصادر الضغط النفسي وعلاقته بخصائص وسمات الشخصية، كان هدف الدراسة على طبيعة مصادر الضغط النفسي لبعض قطاعات العمل في المجتمع السعودي. تم إجراء الدراسة على عينة بلغت 84 موظف يعملون في القطاع الحكومي. تبين أن مصادر الضغط النفسي عند العينة تتمثل في ظروف الحياة الخاصة وبعلاقاتهم مع الآخرين. وكشفت الدراسة بين الذين يعملون في قطاع الصحة والتعليم يعتبرون من أكثر الأفراد عرضة للضغط، وهذا يؤكد أن طبيعة العمل الذي يزاوله الفرد في هذه

المهن يكون لها أثرها على أداء الفرد ورضاه. كما أوضحت الدراسة أنّ غير المتزوجين كانوا أعلى في متوسط الضغط من المتزوجين. أمّا فيما يخص المؤهل العلمي تبين أنّ ذوي أعلى المؤهلات وأقل المؤهلات حصلوا على متوسطات عالية ومتقاربة في الشعور بالضغط النفسية الناجمة عن العمل.

- 1 الأستاذ إسماعيل طه، الطاف ياسين، الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة، مجلة مركز البحوث التربوية والنفسية، العدد 12

## الفصل الثاني:

### الضغوط المهنية

تمهيد

المبحث الأول : مدخل في ضغوط العمل

المطلب الأول : ماهية ضغوط العمل

المطلب الثاني : أنواع ومصادر ضغوط العمل

المطلب الثالث : الآثار المترتبة على الضغوط المهنية

المبحث الثاني : نماذج و نظريات المفسرة للضغوط

المهنية.

المطلب الاول: نماذج المفسرة للضغوط المهنية

المطلب الثاني : نظريات المفسرة للضغوط المهنية

خلاصة

### تمهيد:

تعد الضغوط رد فعل على التغيرات السريعة التي شهدتها العصر الحالي، ومظهر من مظاهر الحياة المعاصرة حيث أصبح يطلق بهذا العصر بعصر الضغوط، فحظى هذا الموضوع باهتمام الكثير من العلماء والباحثين نظرا لتأثيراته التي يتركها على الفرد. وأخص بالذكر ضغوط العمل التي سأتطرق إليها في هذا الفصل وتوضيح الجوانب الرئيسية لهذا الموضوع من مفهوم مراحل عناصر، أنواع، مصادر، مراحل، الآثار المترتبة عنها، علاقة الضغوط مع الأداء.

**المبحث الأول : مدخل في ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين**

**المطلب الأول : ماهية ضغوط العمل**

**أولاً : مفهوم ضغوط العمل**

نظراً لأهمية ضغوط العمل فقد أصبح هذا الموضوع أحد المجالات الأساسية اهتمام العديد من رجال الفكر الإداري والتنظيمي الذين اختلفوا في تعريفهم لهذا المفهوم من شخص لآخر كل حسب تخصصه ومجال عمله . (محمد العميان، 2005، ص.159)

ومن هذا المنطلق يمكن إبراز التعاريف التالية:

**تعريف ضغوط العمل:**

هي الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى ، والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور .

ويرى بعض الباحثين أن الضغوط عبارة عن اختلال الوظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد ، ويؤدي هذا الاختلال إلى انخفاض مستوى الرضى الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفاعلية. (فاروق عبده و اخرون ، 2005، ص.305)

ويعتبر كوبر منها غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية ،عبء العمل العلاقات الشخصية في عمل هذه العناصر تسبب الاجهاد الفيسيولوجي للفرد (شعبان علي، 2002، ص.356)

كما عرف بأنه جزء من بيئة العمل المادية والنفسية وهو أحد المصادر التي تتسبب في حوادث وأمراض عمل متنوعة منها جسدي ومنها ما هو نفسي تنعكس آثارها سلباً على الفرد وعلى المنظمة. (مؤيد واخرون، 2020)

وختلاصة لما سبق يمكن وضع تعريف إجرائي لضغوط العمل على أنها:

ردود فعل تحدث خللا أما أن يكون وظيفيا أو يكون متعلق بال نفسية الفردية وذلك نتيجة لتفاعل عدة عوامل داخلية أو خارجية مرتبطة ببيئة العمل ، والتي يمكن أن تترك آثارا سلبية أو ايجابية على الفرد نفسه أو المنظمة التي يعمل بها.

### ثانيا : مراحل ضغوط العمل

ويمكن دراسة هذه التعاريف أكثر بالتحول إلى أعمال الطبيب النفسي هانز سيللي الذي حدد ردود الفعل الإنساني النفسية والجسدية اتجاه الضغط في ثلاث مراحل مميزة.

(عيسى إبراهيم، 2009، ص.16)

#### المرحلة الأولى (الإنذار أو التنبيه للخطر)

يجهز فيها الجسم نفسه لم واجهة التهديد أو التحدي الذي يربكه بإفرازه هرمونات من الغدد الصماء ويترتب عليها سرعة ضربات القلب وزيادات معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في الدم.

#### المرحلة الثانية (المقاومة)

وبعد الصدمة الاولى ينتقل الفرد إلى مرحلة المقاومة وفيها يحاول الجسم إصلاح أي ضرر أو اذى ناتج من الصدمة الأولى ويشعر الفرد في هذه المرحلة بالتعب والقلق والتوتر ويحاول مقاومة مسببات الضغط فإذا استطاع النجاح والتغلب على المشكلة فإن أعراض الضغط تزول.

## المرحلة الثالثة (الإنهاك)

وتظهر هذه المرحلة إذا لم يستطع الفرد التغلب على مسببات الضغط واستر يعاني منها فترة طويلة ، فإن طاقة الجسم على التكيف تصبح منهكة ومجهدة، وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة ويتعرض الفرد للأمراض وارتفاع ضغط الدم والقرحة والأزمات القلبية. وتعتبر هذه المرحلة حادة وخطيرة وتشكل تهديدا لكل من الفرد والمنظمة ، فعقل وجسم الانسان له حدود لتحمل والمقاومة ، وكلما زاد معدل تكرار الإنذارات والمقاومة أصبح الفرد أكثر إرهاقا في عمله وحياته ، وزادت قابليته للأمراض البدنية والنفسية ويوضح الشكل رقم 1 هذه المفاهيم بشكل مبسط. (نفس المرجع، ص.17)

### المطلب الثاني : أنواع ومصادر ضغوط العمل

#### أولاً : أنواع ضغوط العمل

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير منها:

يمكن تقسيم الضغوط وفقا للآثار المترتبة عنها إلى نوعين:

#### الضغوط الإيجابية

وهي الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج والإنجاز المهام بسرعة وحسم ، كما أن لها آثار نفسية إيجابية تتمثل فيما تولد لديه من شعور بالسعادة والسرور وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل ، حيث أن المهام التي تنفذ يتفوق هي المحددة في إطار زمني لتنفيذها أما غير المحددة فهي حتى لو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فإن إنجازها يكون بطريقة سيئة وغير مقبولة.

#### ب - الضغوط السلبية

وهي الضغوط المؤدية ذات الانعكاسات على صحة ونفسية الإنسان ومن ثم تنعكس على أدائه و إنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط ندفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل. (علي بن حمد، 2003، ص.14)

أما من حيث الشمول فقد قسم الخضير ضغوط العمل إلى:

### أ- ضغط كلي شامل

وهو الضغط السائد على كل شيء من اهتمامات العمل، ومسيطرة على كافة العوامل في المنظمة التي يعمل بها

### ب - ضغط جزئي فرعي

يرتبط بمصلحة فئة من الفئات التي يضمها الكيان الإداري الذي يعمل به متخذ القرار، حيث تصدم مصالحه مع أهدافه نتيجة الضغط عليه، فكلما كانت هذه الفئة مؤثرة كلما أجبرت متخذ القرار الانصياع لمطلبها. (مبارك بن فالح، 2010، ص.10)

حسب معيار المصدر: تنقسم الضغوط وفق مصادرها إلى

### أ- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية

تشكل الضوضاء والحرارة وسوء التهوية مصدر ضغوط بالنسبة للفرد، ويؤول دون قيام الفرد بمهامه ومسؤولياته بالشكل المطلوب.

### ب - الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية

وتظهر نتيجة تفاعل الفرد مع الزملاء في مجال العمل مثل: الصراع داخل المؤسسة، اختلاف المهارات بين الأفراد.

### ج - الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد

وترجع إلى الخصائص الشخصية للفرد وهي تختلف من شخص لآخر، حسب طبيعة ونمط شخصيته مثلا: شخص سريع الغضب يكون أكثر عرضة للضغوط من الشخص الهادئ. من حيث الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومدى التأثير على صحة الإنسان البدنية والنفسية ويقسم "jains" الضغوط إلى:

### الضغوط البسيطة

وتستمر من ثواني معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة على مضايقات صادرة على أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

### الضغوط المتوسطة

وتمتد من ساعات إلى أيام وتتجم على بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول غير مرغوب فيه.

### الضغوط المضاعفة

وهي التي تستمر إلى لأسابيع وأشهر وتتجم على أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز. (لوكيا الهاشمي واخرون، 2006، ص15-16)

### ثانياً : مصادر ضغوط العمل:

إن مسببات ضغوط العمل يمكن أن تكون أي مثير داخلي أو خارجي يؤدي إلى استجابة جسدية أو نفسية مع مراعاة الفروق الفردية عند الأشخاص، تتعد مصادر ضغوط العمل ما بين العوامل الداخلية والخارجية والتي تتحرك أثرها على مستويات الأداء، وعلى حالة الفرد النفسية وعلى العلاقات الشخصية مما يؤدي للقلق والأمراض ومن هذه المصادر.

### المصادر الفردية:

هناك مجموعة من العوامل الشخصية التي تسبب في شعور الأفراد بالضغوط من عدمه ومن أهم هذه العوامل:

### أ. اختلاف شخصية الفرد كمسبب لشعور بضغوط العمل:

قد تكون الضغوط الموجودة في بيئة العمل واحدة إلا أن الشخصية المختلفة للأفراد هي التي تعطي الفرصة للفرد بأن يشعر بالضغوط دون شخص آخر (أحمد محمود، 2011، ص19) ويمكن تصنيف أنماط الشخصية إلى نمطين أحدهما أكثر قابلية بسبب رغبته في إنجاز أكبر عدد من المهام في أصر وقت ممكن والمبالغة في طموحاته، وكأنه يسابق الزمان ويعرف بالنمط (أ).

أما النمط الثاني فيكون عكس النمط الأول يعرف باسم النمط (ب) الذي يتميز بالثقة والهدوء وكذا أخذ الأمور ببساطة وأخذ الوقت في التعامل مع الأمور ومواجهتها.

(علي حمدي، 2000، ص173)

أن يفرق بين نمط الشخصية (أ) وبين نمط الشخصية (ب) من خلال وصفه لuthans " ولقد حاول " لوثناس لسلوكيات كل منهما وذلك كما في الجدول التالي.  
(عيد الرحمان بن احمد، 1998، ص.106)

#### اختلاف قدرات الأفراد:

تتفاوت القدرات ن فرد إلى آخر ، ويلعب ذلك دور في تفاوت الشعور بضغوط العمل ومن هذه القدرات:

-القدرة على تحمل الأعباء والمهام الصعبة؛

-القدرة على تحمل المسؤولية وقد تكون مسؤولية الأشراف على الآخرين والمسؤولية على أشياء مادية للأفراد.

-القدرة على التعامل والتأقلم مع الضغوط فبعض الأفراد لديهم القدرة على التكيف مع ضغوط العمل، ومع أن مصادر الضغوط واحدة إلا أن لها ردود فعل مختلفة من جانب الأفراد.

-مدى أدراك الفرد لضغوط: فالأفراد يخلفون في مدى إدراكهم للضغوط من حولهم ورجع ذلك إلى التفات بين المعاني المدركة بواسطة الأفراد ومدى فهمهم وتفسيرهم لها (نفس المرجع، ص.22)

ج-مركز التحكم في الأحداث (داخلي وخارجي) توجد بعض الأدلة التي تربط بين اعتقاد الفرد في تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به وبين الشعور بضغوط العمل، فمركز التحكم الداخلي يعني أن الفرد يستطيع التحكم والسيطرة على الأحداث المحيطة به بدرجة كبيرة في أن مركز التحكم الخارجي يعني أن الفرد يعتقد أن ما يحدث له يتحدد بعوامل وقوى خارجية عن تحكمه وسيطرته مثل الحظ والفرصة.

### المصادر التنظيمية :

من أهم مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في المنظمات والأكثر شيوعاً تتمثل في الآتي:

أ- **العبء الوظيفي:** ويتمثل هذا العبء في الزيادة أو الانخفاض ، فزيادة عبء الدور أو الوظيفي تعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد 18 .

ب- **غموض الدور:** ويعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمات ويعني عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الفرد من اختصاصاته، وعدم معرفته بما يجب ما يؤديه، وعدم تأكد توقعات الآخرين منه، وكذلك انفقاره إلى المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته وسياساته وقواعد المنظمة وطرق تقييم الأداء وغيرها مما يترتب عليه ارتباك الفرد في عمله وشعوره بالضغط النفسي وعدم الرضاء عن العمل والميل لتركه 19 .

ج- **عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:** حيث يطلع المدراء باتخاذ القرارات أي أنهم بإمكانهم اتخاذ القرارات الإدارية فيما يتعلق بالمجالات التي تقع ضمن اختصاصاتهم للمديرين أو المشرفين وذلك عائد إلى عدة عوامل منها 20 :

- أهمية القرار والنتائج المترتبة عنه؛

- درجة تعقيد القرار؛

- مدى المشاركة في اتخاذ القرار؛

- المسؤولية المترتبة على القرار .

وإتباع الفردية في اتخاذ القرارات وعدم إشراك العاملين من قبل الرؤساء والمشرفين تمثل مصدراً من مصادر ضغوط العمل بالنسبة للموظفين الذين يشعرون بعدم أهميتهم في اتخاذ القرارات وخاصة تلك التي يتأثرون بها وهم مسؤولون عنها 21 .

ويرجع الهنداوي أن عدم مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات يعد مصدرا لضغوط العمل وذلك لسببين هما:

-ينمو لدى الفرد إحساس بعدم أهميته في المنظمة التي يعمل بها و أنه ك ل مهمل، ليس لأفكاره أو آراءه قيمة، ولهذا فقد استبعد من المشاركة في صنع القرار.

-تتزايد حدة الضغوط إذا ما كانت القرارات لا تخدم بشكل فعال، على الأقل من وجهة نظر الفرد، الهدف الذي سطرت من أجله، وهو ما يعني مقاومة و اعتراض من جانب الفرد على هذه القرارات مما يضاعف في النهاية من حدة ضغوط العمل لديه ظروف العمل المادية أن البيئة المادية (الفيزيولوجية )تلعب دور كبيرا في صنع الضغوط في منظمات العمل في عصرنا الحاضر ونعني البيئة المادية ( الفيزيولوجية ) العوامل المادية التي تحيط بالعاملين في المنظمات مثل :التكيف والإضاءة والأثاث والأصوات والهيكل المعماري للمكتب والتهوية.

إن اختلال ظروف العمل المادية من إضاءة وحرارة ورطوبة وضوضاء وترتيب مكان وغيرها من الظروف يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه ويؤدي هذا بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغوط النفسية فالضوضاء تترك آثار نفسية وعضوية على الفرد، فالعاملون يتأثرون بمستوى ودرجة الأصوات الموجود في بيئة العمل، فقد تؤدي بعض الأصوات إلى ضعف السمع أو فقدانه في بيئات العمل تعلو فيها الأصوات. كما أن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل (سواء ارتفاعها أو انخفاضها ) تسبب ضيقا لدى العامل، كما تؤثر تأثيرا سيئا على النواحي الفيزيولوجية للعامل، مما يزيد إحساس العامل بالضيق ويسرع إليه بالتعب والملل ويقلل كفاءته في العمل وتصميم المكتب سوى كان ذلك من حيث المساحة أو التآثيث أو التهوية أو النظافة أو طريقة الجلو واختلاف تماثل ودرجة المكاتب بالنسبة للأشخاص ذوي المراتب المتساوية، كلها مصادر قد تؤدي لضغوط عندما لا تكون بالطريقة الصحيحة.

### المطلب الثالث : الآثار المترتبة على الضغوط المهنية:

يواجه العامل داخل المنظمة العديد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بعمله ،وإذا استمرت وزادت عن القدر المعقول ، تركت أثرا سلبيا على الفرد في حد ذاته ، وعلى المنظمة وهذا يعيق الطرفين لبلوغ أهدافهما المرجوة. لكن هذا لا ينفي أن الضغوط يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة ، حيث أن المتفوق عليه أن وجود قدر معين من الضغوط يمكن أن يسهم في تحسين أداء الفرد وعليه فإن للضغوط أثارا سلبية وأخرى ايجابية.

-الآثار الايجابية للضغوط المهنية : تتمثل فيما يلي:

أ - التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات.

ب - زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل.

ج- تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز.

د- انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل

هـ- تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الاتصال رسميا أو غير رسمي ،حيث تتطلب الضغوط المهنية زيادة في قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة هاته الضغوط.

### الآثار السلبية للضغوط المهنية

يترتب على الضغوط المهنية آثار سلبية متنوعة تشمل الفرد والمنظمة تتمثل في:

أ- انخفاض الأداء: إن ارتفاع مستوى الضغوط عن المقدار المناسب أو انخفاضه عنه، ذو تأثير سلبي على أداء العامل ، ويؤدي إلى ضعف الأداء وانخفاضه ،كما أن مقدار عالي أو

منخفض من الضغوط قد لا يكون مثيرا أو مشجعا للأداء في حين أن مقدار

مناسب للضغوط يكون مثيرا، ونسوق شكلا يصف العلاقة بين الضغوط والأداء

ب-الملل: يقصد به اضطرار الفرد إلى الاستمرار في عمل لا يميل إليه، والضغط يخلق

حالة من الملل أو السأم لدى الفرد نتيجة الظروف الخارجية للعمل، والوضع الاجتماعي

والشخصي، مما يقلل انتباه وانجذاب الفرد نحو عمله.

ج-التعب: يعرفه فيرنون بأنه مجموع نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل، حيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب عدم الثبات وعدم الاستقرار والقلق والضيق الشديد، واضطراب في الحالة الانفعالية للفرد مما يؤدي إلى انخفاض أداءه نتيجة تعرضه للضغوط الناتجة عن بيئة العمل الخارجية أو الناجمة عن طبيعة الفرد ذاته.

د-التغيب: تعتبر مشكلة التغيب مشكلة هامة، وتكون مرتبطة بطبيعة الأعمال والمواقف التي يمر بها الفرد في عمله حيث يميل الفرد إلى التأخر عن العمل شيئاً فشيئاً إلى أن يتغيب تماماً.

وذلك نتيجة الإرهاق والملل أو عدم الرضا عن العمل، حيث إذا تعددت حالات الغياب يؤدي إلى توقف العمل تماماً، كما أنها تخلق حالة من حالات دوران العمل.

ه-مشكلات صحية: حيث أن تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد عن قدرته على التحمل، قد يصيبه بأمراض صحية خطيرة مثل: الصداع المستمر، الذبحة الصدرية وعدم انتظام معدلات القلب، أمراض الكبد والرئة، أمراض الجهاز العصبي المختلفة ارتفاع ضغط الدم، زيادة نسبة الكوليسترول في الدم. (محمود فتحي، 1999، ص.31)

## المبحث الثاني النماذج والنظريات المفسرة لضغوط المهنة

### المطلب الأول النماذج المفسرة للضغوط المهنية

#### 1. نموذج الأعراض العامة للتكيف ل سيلبي

يعدّ من أقدم النماذج التي حاولت تفسير ظاهرة الضغوط. ظهر هذا النموذج على إثر الدراسات عام 1974 حول الاستجابة النفسية للمرضى، وكشفت أنّ هناك سلسلة Sely التي أجراها سيلبي متصلة من الاستجابات يمكن التنبؤ بها. وأطلق سيلبي عليها الأعراض العامة للتكيف.

فقد دفع سيلبي في نموده تصور لردود الفعل النفسية والجسدية اتجاه الضغط وأن تلك الردود لا تحدث في وقت واحد وإنما تمرّ في ثلاث مراحل متميزة هي:

- الإنذار أو التنبيه للخطر
- المقاومة
- الإنهاك

تتمثل مرحلة الإنذار أو التنبيه للخطر ردّ الفعل الأولي للجسم لحالة الضغط التي يتخذ بوجه عام، صيغة تفاعل المركبات الكيماوية في جسم الإنسان ويظهر في توتر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم، وزيادة معدل التنفس وغير ذلك من الأعراض. وكلما زادت حالة الإجهاد أو الضغط، انتقل الفرد إلى مرحلة المقاومة وفيها يشعر الفرد بالقلق والتوتر والإرهاق مما يشير إلى مقاومة الفرد للضغط. وقد يترتب عن هذه المقاومة وقوع حوادث وضعف القرارات المتخذة وأخيرا يحلّ الإرهاق حين ما تنهار المقاومة. وفي هذه الحالة تظهر الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل القرحة والصداع والأخطار التي تشكل تهديدا مباشرا للفرد والمنظومة على السواء.

## 2. نموذج ميتشغن (توافق الفرد مع البيئة)

يوضح هذا النموذج تأثير البيئة على إدراك الفرد لها، مما يؤثر بدوره على استجابته ومن ثم على صحته. وبشكل عام تركّز هذه النظرية على العلاقة بين إدراك الفرد لعمله وإدراكه لقدراته وبيئته.

## 3. نموذج بيير ونيومان 1978

يقوم هذا النموذج على افتراض أن الضغوط التي تعرّض لها الفرد في بيئة عمله لها مصدران هما:

الفرد والمنظمة، حيث أن تفاعل هذين العنصرين في زمن محدد، قد يؤدي إلى ضغوط تترك آثارها على كل من الفرد والمنظمة. وهذا يدفع كل منهما إلى الاستجابة لهذه الضغوط بالشكل الملائم.

## 4. نموذج كرايتر وكينيكي 1979

إفانوفيتش /ماتوسيمور 1979 اعتمدا في تطوير نموذجهما على النموذج الذي طوّره هذا النموذج مسببات الضغوط التنظيمية عمل الفرد والجماعة والمنظمة والمسببات الخارجية من الأوضاع الاقتصادية والسرية ونوعية الحياة وغيرها.

### المطلب الثاني: النظريات المفسرة لضغوط العمل:

يوجد عدد كبير من النظريات التي تناولت بالدراسة موضوع ضغوط العمل. وقد اخترنا التحدّث عن أهم هاته النظريات:

## 1. نظرية ويليام كانوت 1932

يعتبر "كانوت" عالم الفيسولوجية من أوائل الذين استخدموا عبارة- الضغط - حيث قدّم تفسيراً مادياً للضغط. ورجّحت هذه النظرية تأثير العوامل البيئية على العوامل الذاتية من حيث أن التعرّض لظروف عمل توصف بالقسوة تؤدّي في تماديبها إلى اختلال النظام البيولوجي للفرد العامل. وتتعامل هذه النظرية مع الفرد العامل على أنه كائن بيولوجي

حيث وصفت الشخصية بالمدت، وتجاهلت هذه النظرية المقومات العقلية والنفسية والروحية بالإنسان والتي تجعل الاستجابة للمؤثرات البيئية تختلف من فرد لآخر. (براقوية امينة، 2004، ص. 59)

## 2. نظرية هانز سيلبي:

قدّمت هذه النظرية مفهوماً آخر لضغط العمل حيث أكدت على أن ردود الفعل للفرد العامل (الأحداث الضاغطة) تتبع نمطا منسقا أطلق عليه "سيلبي" "تمط التكيف العام للأعراض المتزامنة"، ووفقا لتطورات النظرية فإن استجابات الإنسان لضغوط العمل تمر بثلاث مراحل هي: مرحلة الإنذار حيث الجاهزية للتعاطي مع الضغوط يليها المقاومة حيث القدرة القصوى على التكيف والتي تنتهي بالتوازن أو الإك في حالة التمادي للتعرض للضغط. وما يؤخذ على هذه النظرية هو إهمالها للعوامل النفسية في الاستجابة للضغط. (نفس المرجع، ص. 59)

## 3. نظرية لازاروس:

تسمى هذه النظرية بنظرية "التقدير المعرفي" والتي أشارت إلى أن يعتمد التعرض للضغوط على تقدير الشخص للموقف وإحساسه بإشارات مؤلمة واعتماده الذاتي بقدرته على مواجهة الموقف. ومع أن هذه النظرية تركّز على تأثير العوامل الوسيطة التي تؤسس على فرضية أنه كلما تغيرت تقديرات الأفراد تغيرت معها عملية تحملهم وانفعالاتهم 1 .

في دراسة لهما بعنوان "الضغوط (Lazarus , R et Cohen) كما يشير لازاروس وكوهين البيئية "أن الضغط ينشأ من تفاعل الشخص والبيئة بسبب وجود علاقة مضطربة بين هذين النسقين، ولذلك فإننا بحاجة إلى دراسة المتغيرات الوسيطة التي تسهم في حدوث العلاقة المضطربة بين الشخص والبيئة التي يعيش فيها 2 .

#### 4 نظرية ماسلو :

يرى أن الشعور بالضغط يكون نتيجة لنقص إشباع الحاجات ولا سيما فيزيولوجية، مما يؤدي إلى الشعور بالضغط، وهذه الأخيرة تكون على شكل هرم أو سلسلة متدرجة من الحاجات.

#### 5 نظرية سبيلبرجر 1 :

حول القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط، فقد أقام " (Spielberger) تعتبر نظرية "سبيلبرجر هذا الباحث نظريته على أساس التمييز بين القلق كتسمية والقلق كحالة. وللقلق شقين:

الأول يتمثل في القلق العصبي المزمن، وهو استعداد طبيعي يجعل القلق يعتمد على الخبرات السابقة 1.

الثاني يتمثل في حالة القلق التي تعتمد على الظروف الضاغطة والضغوط التي تسبب قلق الحالة "سبيلبرجر". 1972 وعلى هذا الأساس ربط الباحث بين الضغط وقلق الحالة، إذ يعتبر الضغط الناتج مسبباً لحالة القلق ويستبعد بذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلاً.

فالقلق عملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط. ويميز بين مفهوم الضغط والتهديد من حيث أن الضغط يشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بالخطر، أما كلمة [ديد فتشير إلى التفسير الذاتي لموقف خاص أنه خطير أو مخيف.

#### المطلب الثالث: مراحل للضغوط المهنية :

ضغط العمل مثله مثل أي ظاهرة إدارية أو مثل أي سلوك تنظيمي للفرد، يمرّ بعدة مراحل متعاقبة ومتتالية حتى تكتمل أركانه ويكمل تأثيره. ومنه فإن دراسة هذه المراحل المتعاقبة ومعرفة خصائصها وظروف كل منها يساعد في تشخيصه في مراحل مبكرة قبل أن

يستفحل ويصبح من الصعب التعامل معه أصلاً، حيث يمرّ ضغط العمل بأربع مراحل أساسية هي:

### مرحلة التّعرّض للضغط:

يطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكرّ أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرّض الفرد لمثير معيّن، سواء كان داخليا أو خارجيا .ويمكن القول بأنّ هذا المثير أدّى إلى حدوث ضغوط معيّنة عندما تفرز الغدد الصّماء هرمونات معيّنة يترتّب عنها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدلّ منها على تعرّض الفرد لهذه الضّغوط .ومن أهم هاته المظاهر:

زيادة ضربات القلب .

- الأرق
- توترّ الأعصاب
- الضحك الهستيري
- سوء استغلال الوقت
- الاستهداف للحوادث .
- الحساسية للنقد

### 2- مرحلة ردّ الفعل التعامل مع الضغوط:

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم أو الهروب Fight في محاولة التعامل مع هذه التغيرات، ويأخذ ردّ الفعل أحد التّجاهين إمّا بالواجهة وذلك في محاولة للتغلب عليها، أو الهروب والتخلّص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة Flight التوازن .وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرّض بالفعل أو أصيب بالضغوط

### مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:

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

### مرحلة الإنهاك:

للأفراد طاقة محددة على المقاومة، وبسبب استمرار مصدر الضغط ولمدة زمنية طويلة سيصاب على إثرها بالإنهاك بتكرار المقاومة ومحاولة التكيف وتظهر عليه بعض المظاهر النفسية والعفوية مثل التفكير في ترك العمل، انخفاض كبير في الدافعية وفي معدلات الأداء. **المطلب الرابع:** مستويات الضغط المهني تستطيع دراسة الضغط على ثلاثة مستويات هي على المستوى الفيزيولوجي: يظهر الضغط على شكل اضطرابات وظيفية للأعضاء منها: ارتفاع معدل التنفس، ازدياد ضربات القلب بحيث تصبح أكثر نشاطاً.

وقد أثبتت الدراسات التي أجريت حول التغيرات التي تطرأ على الإفراز الهرموني أن هذا الأمر يضطرب عند تعرض الجسم للضغط، وبيّنت التجارب أن نشاط الزائد للغدة الدرقية عادة ما ينجم عنه مستوى الضغط مرحلة التعرض للضغط مرحلة رد الفعل مرحلة المقاومة والتكيف مرحلة التعب والإنهاك وزيادة في الضغط العصبي. كما أن هذا الأخير يؤدي إلى تضخم الغدة الدرقية وزيادة إفرازها مما يزيد بدوره من شدة التوتر النفسي وحدته. على المستوى النفسي:

يظهر على شكل إحساس بالضيق الذي يصاحب أي عمل من الأعمال، كما يمكن ملاحظته على شكل صراعات والإحباطات. هذه الخيرة تنشأ عندما يقوم الشخص بمحاولات متكررة تتوج بالفشل في تحقيق هدف معين أو اجتناب وضعية أو موقف ضاغط. وعندما تكرر هذه الإحباطات عند الشخص بإمكانها أن تولد ضغطاً.

### 3 على المستوى الاجتماعي:

عند الحديث عن الضغط في هذا المستوى يجب أولاً الحديث عن التفاعل بين الفرد والبيئي التي يعيش فيها لمعزل عن الآخرين. فالفرد حصيلة تفاعل دائم ومستمر في المجتمع الذي نشأ فيه، وهناك من يرى بأن الفرد حيلة من هذه الضغوط الاجتماعية. كما أن العادات والتقاليد، القيم، المعايير تمثل قوة اجتماعية هائلة تسبب ضغطاً على الفرد والمجتمع.

### خلاصة

من خلال دراستنا لهذا الفصل يتضح أن ضغوط العمل هي مثيرات تتعلق بالبيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة وبالحيات الشخصية والعملية للموارد البشرية، ولها أنواع متعددة ومختلفة باختلاف المعايير، وتتم بمراحل رئيسية وهي (الإنذار - المقاومة - الإنهاك) كما تصدر الضغوط من مصادر عدة تؤدي إلى تواجدها في بيئة العمل من بينها مصادر فردية وأخرى تنظيمية، وهذه الضغوط بدورها تؤثر على كمية ونوعية الجهد المبذول وكذا نمط الأداء المستعمل كما أن أداء العاملين هو مجموعة من السلوكيات الإدارية التي قد ينتج عنها آثار سلبية وآثار إيجابية، وهذه الأخيرة قد تكون مرغوبة للموارد البشرية وللمؤسسة حيث يتوقف ذلك على مستويات الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري وكذا طول مدتها ومدى تكرارها، يمكن للمؤسسة التقليل من الآثار السلبية لضغوط العمل من خلال طريقة تعاملها اتجاهها كما توجد عدة أساليب واستراتيجيات تستخدمها المؤسسة لتقليل من هذه الآثار.

## الفصل الثالث:

### أداء المعلمين

تمهيد

المطلب الأول : مفهوم الأداء وأداء العاملين

المطلب الثاني : علاقة ضغوط العمل بأداء العاملين

خلاصة

## تمهيد

يعتبر الأداء المحور الرئيسي الذي تنصب حوله جهود المدراء ، كونه يشكل بامتياز أهم أهداف المنظمة ، حيث تتوقف كفاءة أداء أي منظمة و في أي قطاع كانت على كفاءة أداء مواردها البشرية ، و الذي يفترض أن تؤدي وظائفها التي تسند إليها بكل فعالية ، ولهذا يتعرض العاملون داخل المنظمة إلى ضغوط عمل. و مادام موضوع البحث يعالج موضوع أثر ضغوط العمل على أداء العاملين ، فإن منهجية البحث تتطلب التعرف على طبيعة هذه العملية ، من خلال تحديد مفهوم أداء بصفة عامة و أداء العاملين بصفة خاصة سنتناول العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين وأساليب واستراتيجيات التعامل معها.

## المطلب الأول : مفهوم الأداء وأداء العاملين

### أولاً : مفهوم الأداء

أصل الكلمة الأداء لاتيني فاللغة الإنجليزية أعطت له معنى واضح ومحدد بمعنى تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة أو بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة.

(المام سلمى، 2004، ص58)

و لقد قدم الباحثون عدة تعاريف للأداء نذكر منها ما يلي:

يعتبر مفهوم الأداء على المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية و جودة العمل المقدم من طرفه ، و الأداء هو المجهود الذي يبذله كل من يعمل بالمؤسسة من منظمين 2004 و مديرين و مهندسين.

(فيصل الدحلة ، 2006، ص76)

يشير الأداء إلى " درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ، و هو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة .

(راوية حسن، 2003، ص209)

كما يعرف الأداء بأنه : " السلوك الذي تقارن به قدرة الفرد على الإسهام في تحقيق أهداف المنظمة .

(عبدالكريم ، 2005، ص35)

### ثانياً : مفهوم أداء العاملين

إن أداء العاملين هو السلوك الذي يقوم به الفرد في المؤسسة التي يعمل بها بالطريقة الصحيحة و السليمة مراعيًا في ذلك الفاعلية و الكفاءة في العمل.

هو قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله و يمكن أن نميز بين كمية و نوعية الجهد المبذول وكذا نمط الأداء المستعمل.

إن أداء العاملين هو مجموعة من السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله تتضمن جودة الأداء و حسن التنفيذ والخبرة في الوظيفة إضافة إلى نمط الاتصال و التفاعل مع أعضاء المنظمة و السعي نحو الاستجابة بكل حرص.

هو عبارة عن قدرة العاملين التي تسمح بالقيام بمهارات و واجبات الوظيفة بأقل وقت و تكلفة ممكنة و ادراكهم للدور الذي ينبغي القيام به لتحقيق أقصى درجة من الإنتاج.

و هناك من يرى أن الأداء ناتج عن مقارنة حجم مستوى ما قام به العامل في عمله مع المنتظر القيام به كما و كيفاً ومنه يجسد مدى كفاءة الأفراد للقيام بالأعمال التي توكل إليهم خلال فترة زمنية محددة مع مراعاة كمية الجهد المبذول و مدى مطابقته مع المواصفات الكمية و النوعية للإنتاج.

من هنا يتضح أن مفهوم الأداء يتضمن بعدين : الكفاءة و الفعالية ، و هذين المفهومين بينهما اختلاف واضح.

فالكفاءة تعرف بأنها إنجاز الأعمال بالطريقة الصحيحة ، و هي بذلك تشير إلى الطريقة الاقتصادية التي يتم بها إنجاز العمليات المتعلقة بالأهداف ، ويمثل إلى حد بعيد نسبة المخرجات للمدخلات.

(حنفي،1975،ص.14)

أما الفعالية فتهم بقيا بعض الأهداف الواضحة أو غير الواضحة ،أي تحديد نسب و درجات التحقق الفعلي للأهداف المخططة في المجالات الرئيسية مثل الإنتاج.

هو أداء العمل من حيث الكمية و النوعية المتوقع من كل عامل في المنظمة ، هذه المعايير هي الأسا لتقييم الأداء وفقا لنظرية أداء العمل فإن الأداء هو السلوك أو التصرفات العنصر البشري الذي يؤثر على أداء المنظمة ، وهذا السلوك أما أن يكون إيجابيا أو سلبيا ، ويكون السلوك جزءا من العمل أو خارج نطاق الواجبات المنصوص عليها.(زيادن2012،ص.14 )

و منه نستطيع القول أن أداء العاملين هو أداء الموارد البشرية إلى السيطرة على جميع الموارد الأخرى المستخدمة في النشاط فالفرد الذي يؤدي عملا معيناً يستخدم فيه الموارد مادية ، مالية ، تقنية و معلوماتية و غيرها سوف يطبق الأساليب والمعايير المعتمدة في خطة الأداء بما يضمن الاستخدام الأمثل لتلك الموارد المساعدة.

### المطلب الثاني : علاقة ضغوط العمل بأداء العاملين

للإلقاء الضوء على ضغوط العمل وأثرها على الأداء ، لابد من توضيح طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء وقد دلت الدراسات على اختلاف في وجهات نظر الباحثين نحو العلاقة بين ضغوط العمل والأداء كما يلي:

- بعض الباحثين أكدوا أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء علاقة سلبية فالباحثون في هذه الدراسات أكدوا أن ضغوط العمل عبارة عن عائق لسلوك الإنساني وينعكس سلبا على النتائج وعلى الحالة البدنية والنفسية للفرد ويجبر الفرد على بذل جهود كبيرة وتكريس أوقات كثيرة لتغلب على هذه الضغوط.
- يرى بعض الباحثين أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء علاقة ايجابية ويمثل نوعا من التحدي لسلوك الإنساني وتعتبر مشاكل العمر وصعوباته وتوتراته بمثابة تحديات الفرد وتؤدي إلى تبني انماط ايجابية من سلوك وتعطي أداء أفضل ويرى هؤلاء الباحثون أن وجود مستوى منخفض من ضغوط العمل لا يحفز الأفراد ويجعلهم يواجهون مستوى محدد من التحدي ولكن في حالة زيادة مستوى الضغوط فأنها تؤدي الى آثار عكسية.
- الاتجاه الثالث يرى عدم وجود علاقة تذكر بين ضغوط العمل وكفاءة الاداء وأصحاب هذا الرأي قلة ، ويفترض هذا الرأي أن الفرد قد التزم ذاتيا بعقد مع المنطقة التي يعمل بها فيهيئ نفسه جسديا ونفسيا للعمل في هذه المنطقة وإنجاز واجباته ، بغض النظر عما يحيط به من ضغوط ويفترض اصحاب هذا الاتجاه بأن الفرد يتمتع بمستوى معين من الرشد ،يساعده على إنجاز هذا العقد المبرم بينه وبين المنظمة.

## الفصل الرابع :

# الجانب التطبيقي للدراسة

تمهيد

المبحث الأول: الاطار المنهجي

المطلب الأول : المنهج المستخدم

المطلب الثاني : خصائص العينة

المطلب الثالث : أدوات مجتمع الدراسة

المبحث الثاني : تحليل و مناقشة نتائج

المطلب الاول : تحليل و مناقشة الفرضية الاولى

المطلب الثاني : تحليل و مناقشة الفرضية الثانية

المطلب الثالث : تحليل و مناقشة الفرضية الثالثة

خلاصة

الخاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

## التمهيد

بعد أن تم التعرف في الإطار النظري على الأبعاد الأساسية لمتغيرات البحث وكذا العلاقة التي تربط بينهما وهو جانب مهم واستيعاب الظواهر المدروسة وحتى تكتمل معالجة الموضوع ولإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات وسوف نتطرق في هذا الفصل إلى المنهج المتبع وكذلك الوسائل المستخدمة والأساليب الإحصائية المتبعة.

## المبحث الأول: الإطار المنهجي

### المطلب الأول: المنهج المستخدم

لقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول وصف وتقييم واقع أثر الضغوط المهنية على أداء العاملين في المؤسسة الاستشفائية العمومية المام والطفل بالجلفة، و هو المنهج الملائم لنوع من هذه الدراسات .

حدود الدراسة أجريت الدراسة الميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية المام والطفل ببلدية الجلفة وقد أجريت في الفترة الممتدة من .... إلى ....

### تقديم المؤسسة :

#### عينة البحث :

تتمثل عينة الدراسة من الممرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية المام والطفل بالجلفة وتم اختيارها بطريقة عشوائية وتتكون عينة البحث من 60 ممرض يعملون في المستشفى المام والطفل بالجلفة .

### المطلب الثاني: خصائص العينة

وتتمثل خصائص العين في الجنس والسن والمؤهل العلمي والخبرة

التوزيع حسب الجنس

الجنس	التكرار	نسبة
ذكور	20	33.33%
الإناث	40	66.66%

نلاحظ من خلال الجدول ان أغلب أفراد العينة هم إناث حيث ذلك بنسبة 66.66% و ذكور تمثلت نسبتهم 33.33%

التوزيع حسب السن :

جدول توزيع العينة حسب السن

السن	أقل من 30 سنة	من 31 سنة إلى 40	من 41 سنة إلى 50
التكرار	20	30	10
النسبة	%33.33	%50	%16.66

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الأكبر من المرضى هي فئة من 31 سنة على 40 و ذلك بنسبة 50% و تاليها فئة أقل من 30 سنة بنسبة 33.33% ثم تاليها فئة من 41 سنة إلى 50 بنسبة 16.66%

التوزيع حسب الخبرة المهنية :

جدول توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة	أقل من 05 سنوات	من 06 إلى 10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
التكرار	20	10	30
نسبة	%33.33	16.66%	%50

نلاحظ من خلال الجدول ان المرضى أكثر هم أصحاب الخبرة أكثر من 10 سنوات حيث تراوح نسبتهم 50 اما الذين لديهم الخبرة أقل من 05 سنوات تتراوح نسبتهم ب 33.33 أما الذين لديهم خبرة من 06 إلى 10 سنوات تتراوح نسبتهم ب 16.66%.

### المطلب الثالث. أدوات مجتمع الدراسة

#### الوسائل المستخدمة :

تم استخدام الاستبيان حيث يكون هذا الأخير من محور يضم المعلومات الشخصية وأربع محاور ضم الضغوطان المهنية ومحور يخص أداء المرضين المحور الأول: يضم المعلومات الشخصية والهدف من وضعه هو لمعرفة بعض خصائص الشخصية للمبحوث

(الجنس، السن، الخبرة المهنية)

المحور الثاني: يضم الضغوط العمل ويشمل هذا المحور 20 بند موزعة في شكل ابعاد وهي كالتالي:

طبيعة العمل من البند 1-5

الصراع الدور من البند 11-15

عبء العمل والظروف المادية 16-23

المحور الثالث بخص أداء المرضين وتم وضع هذا المحور من اجل الوقوف على أداء المرضين داخل المؤسسة وخاصة هذه المؤسسة خاصة بالولادة ونظرا لطبيعة العمل التي تقدمه فهي تتطلب يقظة وحرس تام.

#### درجات المقياس المستخدم:

تم الاعتماد في قياس المتغيرات على السلم الثلاثي لرنسيس ليكرت وتم إعطاء الأوزان أو درجات المقياس كما يلي:

مستوى الموافقة	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

### صدق وثبات أداة الدراسة:

تعتبر الخصائص السيكومترية من أهم الشروط الواجب توافرها في الاستبيان حيث " تحدد بدرجة كبيرة صحة النتائج البحث وقدرته على تعميم هذه النتائج على المجتمع وترتبط بالصدق وثبات الأداة فب البحث ومدى قدرتها قياس المراد قياسه و مدى دقة القراءات المأخوذة من تلك الأدوات.

### اختبار صدق الاستبيان:

يعني بالصدق الاستبيان التأكد من أنها سوف نقيس ما أعدت لقياسه، كما بقصد بالصدق شمول الاستبيان لكل عناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية وضوح فقراتها ومن ناحية بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمه وقد قمنا بالتأكد من صدق أداة من خلال:

تعرف على مدى صدق الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه قم عرض الاستبيان بصورته المبدئية على عدد من المحكمين الذين أبدوا ملاحظاتهم ومقترحاتهم حول محتويات الاستبيان والحكم على ملاءمة الفقرات ومناسبتها للمجال التي وضعت فيه وصياغتها اللغوية وقد تم أخذ الملاحظات والاقترحات بتوجيهات ممن المشرف وذلك للوصول على صورة النهائية لاستبيان وقد تم إجراء بعض التعديلات والمتمثلة فيما يلي:

- تعديل في صياغة بعض الفقرات
  - حذف بعض الكلمات
  - حذف بعض البنود وتقليص الاستمارة من أجل مراعاة طول المقياس وكذلك تشجيع المرضى على التعاون وتجنب الملل الذي يصيبهم جراء الإجابة على الاستبيان
- وبعد إدخال المعلومات خصائص العينة ومنها استخرجنا معامل الثبات حيث بلغ 73.9% وهو أكبر من 60% مقبول جدا.

### الأساليب الإحصائية :

للإجابة على إشكالية الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها تم الاعتماد على العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة وفيما يلي عرض مجموعة الأساليب الإحصائية المستخدمة تمثلت في التكرارات والنسب المئوية لمعرفة عدد افراد أي متغير أو نسبتها في مجموع بالإضافة إلى المتوسط الحسابي لمعرفة أي فئة على سلم ديكرت تنمي إلى إجابات أفراد العينة عن كل عبارة كما استخدم الانحراف المعياري لمعرفة تشتت الإجابات على متوسطها الحسابي ومعرفة مدى إتباع متغيرات للقانون الطبيعي وكذا معامل الارتباط بين المستقل (الضغوط المهنية) والمتغير التابع (الأداء)، ثم استخدام معامل ألفا كرو نباخ لقياس ثبات الدراسة، تم استخدام معامل بيرسون والانحدار .

### خلاصة :

لقد تم التطرق في هذا الفصل لإطار المنهجي المتبع والمتمثل في المنهج المتبع وخصائص العينة وأداة المستخدمة في الدراسة والأساليب الإحصائية في الدراسة وسوف نتطرق في الفصل الخامس لتحليل وتفسير النتائج.

في هذا الفصل سوف نتطرق إلى تحليل ومناقشة النتائج من خلال كل عبارات كل محور باستخدام الأساليب الإحصائية.

### تحليل ومناقشة النتائج

قبل تحليل متغيرات الدراسة واختبار الفرضيات يجب تحد خصائص أفراد العين لما ذلك من أهمية في فهم إجابات الممرضين على الاستبيان وعرض النتائج المتعلقة بالمتغيرات الشخصية والمتعلقة بمحور الضغوط المهنية والمتعلقة بمحور أداء الممرضين

تحليل اتجاهات أفراد العينة اتجاه متغيرات الدراسة

سنحاول عرض إجابات أفراد عينة الدراسة وتحليلها باعتماد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من خلال الجداول التالية:

تحليل إجابات أفراد نحو محور الضغوط المهنية

لإظهار نتائج محور ضغوط المهنية تم استخدام النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على مقياس ليكرت الثلاثي لإجابات أفراد عينة الدراسة والعبارات التي تقيس مؤشرات مصادر ضغوط المهنية المتعلقة بالوظيفة لدى الممرضين العاملين في المؤسسة الاستشفائية الام والطفل وقد تم الاعتماد على المعيار التالي:

- إذا كان المتوسط الحسابي لكل فقرة من 1 إلى 1.66 فهو دال على مؤشر متوسط لمصادر ضغوط المهنية المتعلقة بالوظيفة.
- إذا كان المتوسط الحسابي لكل فقرة من 1.67 إلى 2.33 فهو دال على مؤشر متوسط المصادر ضغوط المهنية المتعلقة بالوظيفة.
- إذا كان المتوسط الحسابي لكل فقرة من 2.34 إلى 3 فهو دال على مؤشر متوسط المصادر ضغوط المهنية المتعلقة بالوظيفة.

لإشارة تم قياس:

- مصدر طبيعة العمل من خلال البنود 5.4.3.2.1
- مصدر الصراع الدور 10.9.8.7.6.5
- مصدر عبء العمل 15.14.13.12.11
- مصدر الظروف المادية 23.22.21.20.19

وهذه الأبعاد الأربعة تمثل مصادر ضغوط المهنية المتعلقة بالوظيفة والتي تم الاعتماد في الدراسة والجدول الآتي يوضح هذه النتائج

تحليل إجابات أفراد نحو البعد الأول:

جدول يوضح نتائج إجابات البعد الأول

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البنود	الرقم
0.96	1.97	نوع العمل الذي أقوم به صعب جدا	01
0.26	2.96	عملي يحتاج إلى تركيز جيد	02
0.88	2.37	لا أملك وقت جيد للراحة	03
0.26	2.96	أتحمل مسؤولية ما أفعله في عملي	04
0.97	1.97	أشعر بالضيق لأنني أتعامل يوميا مع عدد كبير من الأشخاص أكثر من طاقتي	05

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لطبيعة العمل بلغ 2.44 والانحراف المعياري 0.38 ووفقا لمقياس الدراسة فإن متغير طبيعة العمل يعتبر مؤشر لمصادر ضغوط المهنية و قد تراوحت متوسطات إجابات عينة الدراسة عن متغير طبيعة العمل بين 1.97 و 2.96

بانحراف معياري 0.96 و 0.26 و كان أعلى متوسط للبندين الثاني و الرابع بقيمة 2.96 و إنحراف معياري 0.26 و بموافقة شديدة بنسبة 97.10% وهذا يشير إلى العمل في المستشفى و خاصة المستشفى الام و الطفل المتخصص بالولادة يحتاج إلى تركيز , أن الممرض أ يجب أن يتحمل المسؤولية ، ثم يليها البند الثالث بمتوسط حسابي 2.37 و إنحراف معياري 0.88 و موافقة شديدة 63.30%

وذلك يشير ان العمل المكثف داخل المستشفى وهذا راجع الكم الهائل من النساء المقبلات على الولادة هذا المستشفى من داخل وخارج الولاية مما يجعل الممرض لا يتمتع بالراحة ثم يأتي البندين الأول والخامس بمتوسط حسابي 1.97 وانحراف معياري 0.94 و 0.96 على التوالي وهذا يشير إلى أن العمل داخل المستشفى صعب نوعا ما و هذا راجع إلى عدد الهائل من النساء اللاتي يقصدن المستشفى.

#### تحليل إجابات أفراد نحو البعد الثاني

جدول يوضح نتائج إجابات الأفراد نحو البعد الثاني

الرقم	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
06	أكلف بأعمال ليست جزء من عملي	1.96	0.97
07	لا أقوم بالشكوى للآخرين ادا تحملت عملا فوق طاقتي	2.60	0.78
08	يقوم زملائي بطلب حاجات متعارضة مني في العمل	1.77	0.95
09	طبيعة عملي تؤثر سلبا على حياتي الشخصية كثيرا	1.83	0.96
10	وجود جو الصداقة والرفقة بين زملائنا في العمل يخفف حدة التوتر والقلق	2.86	0.46

### تحليل إجابات أفراد نحو البعد الثالث

جدول يوضح نتائج مصدر إجابات الأفراد نحو البعد الثالث

الرقم	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
11	اقوم بأعمال كثيرة في نفس الوقت	2.43	0.86
12	وقت دوامي الرسمي لا يكفي لإنجاز مهام المطلوبة	1.96	0.93
13	اتلقى تعليمات متعارضة من أكثر من مسؤول	1.91	0.79
14	افتقد للخبرة المطلوبة لتنفيذ المهام الموكلة لي	1.44	0.91
15	اشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام	1.99	0.97

تحليل إجابات أفراد نحو البعد الرابع:

جدول يوضح نتائج إجابات أفراد نحو البعد الرابع

الرقم	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
19	التعامل مع مواد كيميائية	2.43	0.86
20	اشعر بالتوتر والضغط من الضوضاء أثناء العمل	1.76	0.96
21	التواجد الدائم في المشفى يجعلني أتوق	1.91	0.77
22	لاستنشاق الهواء النقي خارجها اعاني من درجة حرارة عالية أو برودة شديدة أثناء العمل حسب الفصل	1.44	0.80
23	تتميز البيئة التي اعمل بها بقلّة النظافة	199.	0.75

## تحليل إجابات أفراد نحو محور أداء

جدول يوضح نتائج إجابات الأفراد نحو الأداء

الرقم	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	الالتزام بتنفيذ كل التعليمات يرهقني	1.96	0.86
02	تنفيذ الأعمال المطلوبة بدقة وكفاءة يشعرنى بالتوتر أكثر	1.67	0.90
03	التزام بالتوقيت المطلوب لإنجاز عملي يتعارض مع مسؤولياتي الحياتية	1.90	0.85
04	السعي دائما لتحسين مستوى أدائي	1.87	0.77
05	الاهتمام بالمظهر العام أمام (المرضى/المرافقين/المراجعين)	2.50	0.98
06	التصرف بلباقة والاحترام _____	2.12	0.80
07	اتباع كل شروط السلامة أثناء العمل	2.90	0.90
08	الحفاظ على معدات العمل		0.91
09	احاول دائما الابتعاد عن مصادر التوتر والانفعال في العمل	2.81	0.64
10	يتم تحفيزي في العمل من قبل رؤسائي باستمرار	2.43	0.54

المطلب الأول : تحليل مناقشة الفرضية الأولى

تنص هذه الفرضية "لا يوجد أثر بين طبيعة العمل والأداء الممرضين" تم استخدام الأسلوب الإحصائي الانحدار البسيط وبتطبيق المربعات الصغرى والنتائج موضحة في الجدول التالي:

البيان	معامل الارتباط	معامل التحديد	الانحدار	مستوى الدلالة
طبيعة العمل	0.40	0.10	0.75	0.05

نلاحظ من خلال الجدول عدم وجود علاقة بين طبيعة العمل على أداء الممرضين لأن قيمة المعلمة لهذا المصدر هي 0.75. وعند مستوى دلالة 0.05 ودالة إحصائية ومنه نقبل الفرضية البديلة يوجد أثر لطبيعة العمل على أداء الممرضين في المؤسسة الاستشفائية العمومية للم والطفل.

#### المطلب الثاني : تحليل ومناقشة الفرضية الثانية

تنص هذه الفرضية على "لا يوجد أثر بين صراع الدور والأداء الممرضين" تم استخدام الأسلوب الإحصائي البسيط ونتائج موضحة في الجدول التالي:

البيان	معامل الارتباط	معامل التحديد	الانحدار	مستوى الدلالة
صراع الدور	0.72	0.15	0.80	0.05

يتضح من خلال الجدول ان ومنه نقبل الفرضية البديلة التي تنص "يوجد أثر بين صراع الدور والأداء الممرضين"

يمكن تفسير النتيجة السابقة بشعور العاملين بأن التنافس واختلاف مصادر القرار والتوجيه قد يخلق نوعاً من لتشويش على أداء الممرضين وبالتالي فإن ارتفاعه يعد مصدراً للضغط

التي يتعرضون لها. وهذا التنافس أو الاختلاف قد يكون سببا في تزدى نوعية الخدمات المقدمة وخاصة ان هذه المؤسسة مختصة في الولادة مما يعني تجنب الصراعات في الأدوار، تتعارض هذه النتيجة مع دراسة سراني(2015) ودراسة بنات (2019) اللتين لم تجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور والأداء.

#### المطلب الثالث : تحليل ومناقشة الفرضية الثالثة

تنص هذه الفرضية على " لا يوجد أثر بين الظروف المادية وأداء العاملين" تم استخدام الأسلوب الإحصائي البسيط ونتائج موضحة في الجدول التالي:

البيان	معامل الارتباط	معامل التحديد	الانحدار	مستوى الدلالة
الظروف المادية	0.70	0.11	2.30	0.05

الخاتمة

## خاتمة

وفي الاخير من خلال البحث تبين ان الضغط المهني من اكثر الظواهر المنتشرة في شتى المجالات وخاصة في المستشفيات العمومية سواء ماديا او معنوي التي يواجهها الممرضين حيث تعتبر المؤسسة الاستشفائية اكثر عرض للضغوط المهنية ولهذا يعبر هذا البحث في اسبابه عن معانات الممرضين من الضغوط و بروز مشاكله على ارض الواقع لتحسين جودة المستشفيات لدى الممرضين لا يتحقق الا بتوفير الظروف الملائمة للممرضين

فقد حاولنا في دراستنا الكشف عن الضغوط التي تؤثر على اداء الممرضين وتبقى هذه النتائج التي توصلنا اليها خاضة بمجتمع البحث الذي طبقت عليه الدراسة

# قائمة المصادر و المراجع

## قائمة المصادر والمراجع

### الكتب العربية:

- 1) ابن منظور وآخرون، لسان العرب، دار صادر، بيروت، الطبعة 4، المجلد 5 (2005).
- 2) أحمد سيد مصطفى، إدارة السلوك التنظيمي، رؤية معاصرة، حقوق الطبع والنشر محفوظة للمؤلف، 2000.
- 3) أحمد سيد مصطفى، إدارة الموارد البشرية (منظور القرن الواحد والعشرين)، دار الكتب المصرية، القاهرة، مصر، 2000.
- 4) أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة، الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دون طبعة، دار النهضة العربية بيروت، 1999.
- 5) أحمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2001.
- 6) البرادعي بسيوني محمد، مهارات تخطيط الموارد البشرية، دليل عملي (ربط تخطيط الموارد البشرية بالتخطيط الاستراتيجي للمنظمة)، إيتراك للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2005.
- 7) الدكتور أحمد ماهر، كيفية التعامل مع وإدارة ضغوط العمل، الدار الجامعية، 2005.
- 8) العطية، ماجدة، سلوك المنظمة سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2003.
- 9) ربحي مصطفى غليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي، الطبعة 1، عمان دار النشر والتوزيع، 2000.
- 10) زاهد محمد ديري، السلوك التنظيمي إدارة الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ط 1.
- 11) سامر جلدة، السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية، دار أساة للنشر والتوزيع، 2009، ط 1.
- 12) سهيلة محمود عباس، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2003.

- 13 ( شحاته حسن، زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003 .
- 14 ( صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2004.  
144
- 15 ( صلاح الدين محمد عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية (مدخل تطبيقي معاصر)، الدار الجامعية، الإسكندرية مصر، 2004 .
- 16 ، 1992. ( صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الطبعة 1
- 17 ، 2004. ( عبد الرحمن العيسوي، علم النفس الإداري، دار الراتب الجامعية، بيروت، لبنان، ط 1
- 18 ( عبد الوهاب علي، استراتيجيات التحفيز الفعال، دار التوزيع والنشر الإسلامية، بدون طبعة، بور سعيد جمهورية مصر العربية، 2000 م/ 1421 هـ .
- 19 . ( محسن علي الكتبي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتبة الأكاديمية، الإسمايلية، 2005
- 20 . ( محمد أحمد بيومي، القيم وموجهات السلوك الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، 2006
- 21 . ( محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، 2008
- 22 ( محمد الصيرفي، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، دار قنديل للنشر والتوزيع، عمان.
- 23 . ( محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2004
- 24 ( محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، 2004 .

## الرسائل الجامعية:

1. الباحث محمد حسن خميس أبو جمعة، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين  
بمحافظة غزة، بحث لاستكمال متطلبات الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التربية، قسم أصول التربية، 1433 هـ / 2012 م.
2. العبودي فاتح، الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي 2008- بالميلية، ولاية جيجل، رسالة ماجستير، 2007.
3. العربي حكيم، منقلاتي يزيد، أثر الرضا الوظيفي على الأداء في المنظمة، دراسة حالة مؤسسة نفضال بالبويرة، رسالة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أكلي محند GPL وحدة غاز البترول المميع 2014- الحاج، البويرة، 2013.
4. إيناس فؤاد نواوي خلمبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي للمشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة متطلب تكميلي لنيل شهادة الماجستير، كلية الشرقية، جامعة ام القرى بمكة، المملكة العربية السعودية، 1428 هـ - 1429 هـ.
5. إيهاب عبد العزيز عبد الباقي الببلاوي، دراسة منشورة في مركز الخدمة للاستشارات البحثية "شعبة الدراسات النفسية والاجتماعية"، كلية الآداب، جامعة المنوفية، العدد 11 ، نوفمبر 2002  
145
6. باهي سلامي، مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي المدارس الابتدائية والمتوسط والإعدادي، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2008.
7. براقوبة أمينة، مساهمة القيادة الإدارية في الحد من ضغوط العمل، دراسة حالة مؤسسة مداجن عريب بعين بسام، مذكرة ماستر، جامعة أكلي محند الحاج، البويرة، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية، 2014- 2013.

8. بلخيري سهام، عشيط حنان، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية، دراسة حالة جامعة البويرة، مذكرة ماستر، المركز الجامعي العقيد آكلي محند أولحاج، البويرة، معهد العلوم 2012- الاقتصادية والتجارية والتسيير، 2011

9. بن مبارك كريمة، محددات الرضا الوظيفي وأساليب تفعيلها لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات، مذكرة ليسانس في علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012- 2011

10 . تغريد سليمان أبو سنيينة، أثر الحوافز على الرضا الوظيفي لمهندس القطاع العام في جنوب الضفة الغربية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، 2008

11 . جبارة سامية، رضا الأستاذ الجامعي وعلاقته بالأداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية دراسة ميدانية بجامعة باتنة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008- ، مجيدر بلال، تماسك جماعة العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية 2007

بولاية جيجل، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية ENAVA بالشركة الإفريقية للزجاج

2010- والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2009

12 . د. فرح هويدي محمد، د. أشرف عبد العظيم أحمد، ضغوط العمل وعلاقتها بالقيادة التربوية لدى عينة من مدرّاء المدارس بمدينة البيضاء، موضوع البحث، جامعة عمر المختار، كلية الأدب، كلية التربية، البيضاء، 2014

13 . رزاق بكرة إيمان، رعاش فائزة، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين - دراسة حالة مؤسسة

2013- الضرائب - ورقلة، رسالة ليسانس أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012

14 . شارف مليكة خوجة، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرّسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (الابتدائي، المتوسط والثانوي)، دراسة ميدانية بولاية تيزي وزو، رسالة ماجستير، 2011- كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة تيزي وزو، 2010

- 15 . شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء -سونلغاز - جيجل، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة 2010- أمحمد بوقرقة بومرداس، 2009.
- 16 . عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، فلسطين، 2009 .
- 17 . عثمان مريم، الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية، كلية العلوم 2010- الإنسانية والاجتماعية، جامعة الأخوة منتوري، قسنطينة، 2009.
- 18 . عزيزون زهية، التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة -وحدة نوميديا بقسنطينة-، رسالة ماجستير، جامعة 20 أوت 1955 ، سكيكدة، 2006 2007.
- 19 . عيساوي وهيبية، أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، مذكرة تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، جامعة تلمسان، مدرسة دكتوراه إدارة الأفراد وحوكمت الشركات، تخصص حوكمت الشركات، 2012 .
- 20 . فتيحة بن زروال، العنف كمظهر من مظاهر الإجهاد - العنف والامتدح مداخل معرفية متعددة، أعمال الملتقى الدولي الأول، مارس 2001 ، جامعة محمد خيضر، بسكرة، دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر.
- 21 . قوادري رشيد، نظام الحوافز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة ملبنة عريب - عين الدفلى- رسالة ماجستير، المركز الجامعي الدكتور يحيى فارس بالمدينة، معهد 2008- العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2007.

22 . قوراري حنان، الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية - دراسة ميدانية على أطباء الصحة العمومية - الدوسن، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 2014- محمد خيضر، بسكرة، 2013.

23 . لعجايلية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح

. الاستعجالية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014

24 . مبارك بن فالح بن مبارك الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضى الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية،

\_\_2010.

الملاحق

## استمارة الاستبيان

في إطار تحضير مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية , بجامعة الجلفة سوف نقوم بإجراء دراسة ميدانية حول ضغوط المهنية وأثرها على أداء مرضين في المستشفيات العمومية, لذا نرجو من سيادتكم بالمشاركة في إثراء بحثنا هذا من خلال تفضلكم بالإجابة على جملة من الأسئلة الموجودة بهذه الاستمارة بوضع علامة (×) في الخانة المناسبة هذا ونرجو من سيادتكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة مع العلم بأن صحة نتائج الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجابتكم , هذا ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. في الأخير تقبلوا منا أسمى عبارات التقدير والاحترام.

1-معلومات شخصية عن عينة الدراسة:

الجنس:  ذكر  أنثى

السن:  أقل من 30 سنة  من 31 إلى 40 سنة

من 41 إلى 50 سنة  أكثر من 51 سنة

المؤهل العلمي:  ليسانس  بكالوريا  أخرى

الحالة الاجتماعية:  أعزب  متزوج  أخرى

الخبرة:  أقل من 5سنوات  من 6 الى 10 سنوات  من 11 سنة فما فوق

شكرا على تعاونكم

20-2 عبارة تخص ضغوط العمل

محايد	غير موافق	موافق	البيان	
			نوع العمل الذي أقوم به صعب جدا	1
			عملي يحتاج إلى تركيز جيد	2
			لا أملك وقت جيد للراحة	3
			أتحمل مسؤولية ما أفعله في عملي	4
			أشعر بالضيق لأنني أتعامل يوميا مع عدد كبير من الأشخاص أكثر من طاقتي	5
			أكلف بأعمال ليست جزء من عملي	6
			لا أقوم بالشكوى للآخرين ادا تحملت عملا فوق طاقتي	7
			يقوم زملائي بطلب حاجات متعارضة مني في العمل	8
			طبيعة عملي تؤثر سلبا على حياتي الشخصية كثيرا	9
			وجود جو الصداقة والرفقة بين زملائنا في العمل يخفف حدة التوتر و القلق	10
			اقوم بأعمال كثيرة في نفس الوقت	
			وقت دوامي الرسمي لا يكفي لإنجاز مهامي المطلوبة	11
			اتلقى تعليمات متعارضة من أكثر من مسؤول	12
			افتقد للخبرة المطلوبة لتنفيذ المهام الموكلة لي	13
			اشعر بالملل بسبب تكرار نفس المهام	

			التعامل مع مواد كيميائية	14
			اشع بالتوتر والضغط من الضوضاء أثناء العمل	15
				16
			التواجد الدائم في المشفى يجعلني أتوق لاستنشاق الهواء النقي خارجها	17
			اعاني من درجة حرارة عالية أو برودة شديدة أثناء العمل حسب الفصل	18
			تتميز البيئة التي اعمل بها بقلة النظافة	19
				20

3- عبارات تخص اداء العاملين

محايد	غير موافق	موافق	البيان	
			الالتزام بتنفيذ كل التعليمات يرهقني	1
			تنفيذ الأعمال المطلوبة بدقة وكفاءة يشعرني بالتوتر أكثر	2
			التزام بالتوقيت المطلوب لإنجاز عملي يتعارض مع مسؤولياتي الحياتية	3
			السعي دائما لتحسين مستوى أدائي	4
			الاهتمام بالمظهر العام أمام (المرضى/المرافقين/المراجعين)	5
			التصرف بلباقة والاحترام ل(المرضى/المرافقين/المراجعين)	6
			اتباع كل شروط السلامة أثناء العمل	7
			الحفاظ على معدات العمل	7
			احاول دائما الابتعاد عن مصادر التوتر والانفعال في العمل	8
			يتم تحفيزي في العمل من قبل رؤسائي باستمرار	9
			التزم بتنفيذ الواجبات و التعليمات المنظمة لعملي	10
			1. اخطط جيدا للأعمال قبل تنفيذها	11
			2. أنفذ الأعمال المطلوبة بكفاءة و فعالية	
			3. الاعتماد على الذات في انجاز الأعمال.	
			4. ضل انجاز المهام الوظيفية من خلال فرق العمل	

			<p>5. أواجه مشكلات تعيق أدائي الوظيفي التعرف على احتياجات الجمهور وحل مشاكلهم</p> <p>6. الاهتمام بالمنظر العام أمام الجمهور</p> <p>7. التزم بأوقات الدوام الرسمي</p> <p>8. الدقة في انجاز الأعمال بالوقت المحدد</p> <p>9. القدرة على التكيف و انجاز الأعمال في الحالات الطارئة</p> <p>10. القدرة على الحوار و إدارة النقاش و التواصل مع الزملاء</p>	
--	--	--	---	--