

جامعة وهران -02- محمد بن أحمد

كلية العلوم الاجتماعية



مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر

تخصص: علم الاجتماع التنظيم والعمل

بغنوان:

**الضغوط المهنية
وأثرها على الأداء الوظيفي للمرضين
بالمؤسسة الاستشفائية الجامعية أول نوفمبر بوهران**

تحت إشراف الأستاذ(ة) :

❖ لقرع إيـمان

من إعداد الطالب:

❖ قرايدي عبد الكريم

أمام لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
حمال ختو	أستاذة محاضرة أ	جامعة وهران 2	رئيسا
لقرع إيـمان	أستاذة محاضرة ب	جامعة وهران 2	مشرفة ومقررة
سويح مهدي	أستاذ محاضر أ	جامعة وهران 2	مناقشا

السنة الجامعية : 2021-2022

شكر و عرفان

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله أتقدم بأسمى

عبارات الشكر و التقدير إلى من أشرفت على مساعدتي في هذا العمل

والتي لم تبخل علينا بنصائحها القيمة و معاملتها الطيبة، و كانت المرشدة

طيلة عملي هذا الأستاذة "لقرع إيمان".

و الشكر الجزيل لكل من ساعدني و قدم لي جميع المعلومات و الأفكار

طيلة فترة الدراسة من قريب أو بعيد و الشكر لعمال المستشفى الجامعي

بوهران الذين ساعدوني في إنجاز هذه المذكرة .

إهداء

أهدي ثمرة جهدي هذه إلى من أعطت أجمل المعاني لحياتي وإلى أعز ما لدي
"أمي الغالية عياط أم الخير" وإلى من كان سندي دائما "أبي الغالي قرايدي محمد"
أطال الله في عمرهما.

وإلى رفيقة دربي و من شجعتني على مواصلة مشواري الدراسي و التخرج من
الجامعة و كانت سندا لي زوجتي "بناصر فاطمة".

وإلى كل زملائي في الدراسة أشكركم على مواقفكم النبيلة وإلى جميع من دعمني
ووجهني و لم يبخل علي بنصحه وإرشاده.

إليكم جميعا: أهدي عملي المتواضع.

ملخص:

تعالج هذه الدراسة الضغوط المهنية و أثرها على الأداء الوظيفي ، كما حاولنا الكشف على مدى تأثير هذه الضغوط على الموظفين ، و ذلك بقيامنا بدراسة ميدانية في المستشفى الجامعي " أول نوفمبر" بوهران و اخترنا فئة "المرضى" كونهم الذين يتعرضون للضغط بشكل كبير بسبب تعاملهم المباشر مع المرضى،حيث طرحنا عدة تساؤلات أهمها :

- ما هي المهام التي تسبب الضغط المهني في مهنة التمريض ؟
- ما مدى تأثير الضغوطات المهنية على الأداء الوظيفي ؟
- ما هي العواقب التي تنتج اثر ظهور الضغوطات المهنية في الأداء الوظيفي للممرضات ؟

و لقد تم اختياري لهذا الموضوع بناءا لأسباب ذاتية و أخرى موضوعية ذلك بعد الاطلاع على عدة من الدراسات السابقة التي تم عرضها في المذكرة و أجريت الدراسة في المستشفى الجامعي "أول نوفمبر" علو عينة من المرضى .

كما اعتمدنا على المنهج الكمي لأنه يتماشى مع موضوع الدراسة . و استخدمنا أداة الاستبيان لجمع المعلومات من العينة التي تم اختيارها عشوائيا . و تم تحليل المقابلات و الفرضيات حيث تحصلت على النتائج التالية :

- بينت الدراسة أن معظم الموظفين يعانون من الضغوط المهنية .
- أقرروا معظم المرضى أن الضغط المهني يؤثر على أدائهم الوظيفي .
- صرح أغلبية المرضى بأنه لا يوجد صراعات بينهم و أنهم يعملون كفريق واحد حيث يوجد نوع من التواصل و التعاون بينهم مما يؤدي إلى رفع أدائهم الوظيفي .
- أكد معظم المرضى أنهم معرضون للخطر بسبب عملهم .
- بينت الدراسة أن معظم المرضى يحبون عملهم و يحترمونه .

فهرس المحتويات

شكر و عرفان

إهداء

ملخص

مقدمة: 9.....

الإشكالية: 12.....

أسباب اختيار الموضوع: 12.....

أهداف الدراسة: 13.....

أهمية الدراسة: 13.....

منهج الدراسة: 13.....

مجالات الدراسة: 17.....

الفصل الأول: الضغوط المهنية

تمهيد: 21.....

1. تعريف الضغوط المهنية: 22.....

2. أسباب ضغوط العمل: 23.....

أ- حمل العمل الزائد: 23.....

ب- نوعية العمل: 23.....

ج- التطور التكنولوجي: 23.....

د- تقييم الأداء: 24.....

هـ- صراع الأدوار: 24.....

و- العمل بالتخصص: 25.....

ز- تحمل المسؤولية: 25.....

ح- الصلة بأفراد مضغوطين: 25.....

ط- العمل الروتيني: 25.....

ي- الظروف الفيزيكية للعمل: 25.....

3. عناصر ضغوط العمل: 26.....

أ. عنصر المثير: 26.....

ب. عنصر الاستجابة: 26.....

ج. عنصر التفاعل: 26.....

4. مصادر ضغوط العمل: 27
5. آثار ضغوط العمل: 28
- أ- الآثار الايجابية : 28
- ب- الآثار السلبية: 28
6. تكاليف ضغوط العمل : 30
- أ. التكاليف المباشرة 30
- ب. التكاليف غير مباشرة..... 31

الفصل الثاني: الأداء الوظيفي

- أولاً: عناصر الأداء الوظيفي: 34
- تمهيد : 34
1. تعريف الأداء الوظيفي: 35
2. أهمية الأداء الوظيفي : 36
- أ. أهمية الأداء بالنسبة للعاملين 36
- ب. أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة 36
3. محددات الأداء الوظيفي : 37
- أ. الدافعية : 37
- ب. إدراك الدور: 38
- ج. قدرة الفرد على أداء عمله : 38
4. العوامل المؤثرة على الأداء : 40
5. طريقة المقارنة بين العاملين : 40
6. علاقة ضغوط العمل بالأداء : 41
- ثانياً: تقييم الأداء..... 42
1. مفهوم تقييم الأداء : 42
2. مكونات و متطلبات تقييم الأداء : 43
3. أهمية تقييم الأداء : 44
- أ. تخطيط الموارد البشرية : 44
- ب. تحسين الأداء و تطويره : 44
- ج. تحديد الاحتياجات التدريبية : 45
- د. وضع نظام عادل للحوافز و المكافآت : 45

- 46.....ه.انجاز عملية النقل و الترقية :
46.....و.معرفة معوقات ومشاكل العمل :
47.....4.مسؤوليات تقييم الأداء :
47.....أ.الرئيس المباشر:
47.....ب.المدير و الإدارات:
48.....ج.إدارة الموارد البشرية:
48.....د.الظروف الفيزيائية في المنظمة :

الفصل الثالث: الجانب الميداني و تحليل البيانات

- 55.....تمهيد:
56.....1.تقديم المؤسسة:
56.....أ.التنظيم العام ل "EHU".
57.....ب.عدد الموظفين:
57.....ج.مهام المؤسسة الإستشفائية أول نوفمبر:
58.....2.الهيكل التنظيمي:
60.....3.عرض و تحليل البيانات.
60.....أ.البيانات الشخصية
65.....ب.الضغط المهني:
80.....ج.الأداء الوظيفي
94.....4.تفسير نتائج في ضوء فرضيات الدراسة.
96.....خاتمة
98.....قائمة المراجع:

مقدمة

مقدمة:

على الرغم مما يشهده العالم من تطورات علمية وتكنولوجية انعكست على الكثير من جوانب الحياة المختلفة، إلا أن كثيرا من الباحثين قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية.

وهذه الضغوط والانفعالات هي أول عدو للإنسان وتؤدي حتما لنتائج مأساوية متماثلة في مرض السكري، ضغط الدم، الصداع، التوتر، القلق، أمراض نفسية، وظاهرة الضغوط هي من الظواهر الإنسانية المعقدة ونحن في عصر المنافسة الشديدة.

فضغوط العمل لها آثار نفسية، و بدنية ضارة إضافة إلى أن لها انعكاسات سلبية على سلوكيات الفرد، وعلى مستوى أدائهم الوظيفي و هي متماثلة في انخفاض الشعور بالانتماء الوظيفي وارتفاع معدل الغياب و التسرب الوظيفي وزيادة نسبة الأخطاء.

وهذه الانعكاسات تنطبع على الممرضين في المستشفى لأن لهم علاقات يومية مع الأفراد. ولا شتى أن هناك أسباب رئيسية أيضا لمعاناتهم النفسية بصفة خاصة ومن هذه الأسباب اختلال النظام الداخلي للمؤسسة الإستشفائية.

حظي موضوع ضغوط العمل باهتمام متزايد من قبل الباحثين في مجالات عديدة، نذكر منها دراسة نضال عواد 2003 سنة قام بدراسة عنوانها ضغوط العمل وعلاقتها بالاتجاه نحو مهنة التدريس لدي المعلمين ب غزة.

كما قام عماد الكحلوت ونصر الكحلوت سنة 2006 بدراسة عنوانها الضغوط النفسية وعلاقتها بأداء معلمي التكنولوجيا بالمرحلة الأساسية العليا بمحافظة غزة وشمالها هدفت الدراسة إلى الكشف عن الضغوط المدرسية ومستوي الأداء والعلاقة الموجودة بينهما. و أيضا قام وهف بن علي القحطاني سنة 2000 بدراسة عنوانها العوامل المدرسية المؤدية اليقصور أداء المعلمين في المدارس الابتدائية بمدينة الرياض.¹

¹ سعد الله عيشاوي و عبد الحليم الصديقي، ضغوط المهنية و علاقتها بالاداء الوظيفي لدى أساتذة طور الابتدائي،دراسة ميدانية بالمدارس الابتدائية ولاية ورقلة مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص تنظيم و عمل،شعبة علم الاجتماع 2014- 2015 ص 01 .

إن التمريض يعتبر ركيزة مهمة في المستشفيات، كما أن مهمة التمريض تساهم في نجاح أو فشل هذه المستشفيات، ومنه يتوجب علينا احترام مهنة الممرض ومساعدته في تطويرها، فالممرض مثله كمثل سائر الناس يحتاج إلى إشباع حاجاته النفسية، كما أن إهمال حاجيات الممرض أو حرمانه منها يؤثر على شخصيته سلباً، ولـهذا فإن مهنة التمريض تحتاج إلى توفير جميع الوسائل والأدوات التي تساعد الممرض في أداء عمله.

قد بينت العديد من الدراسات أن الممرضين من أكثر الفئات المعرضة للضغط المهنية، وذلك لما تتضمنه من مواقف مفاجئة، و شعور بالمسؤولية نحو المرضى، و أعباء عمل زائدة تعرض الممرضين إلى المعاناة من العديد من المشاكل النفسية و الصحية الناجمة عن شعورهم بالضغط النفسية في العمل حيث يذكر "ديوي" أن " هيئة التمريض من أكثر المهنيين تعرضاً للإعياء المهني " 1.

تعد مهنة التمريض من المهام الصعبة ، وهذا راجع إلى ما تتسم به المهنة من خصائص وما يرتبط بها من واجبات ، تفرض على العاملين فيها أوضاعاً قد تكون مصدر لضغوط العمل المهنية التي أصبحت تحظى بعناية متزايدة من قبل الباحثين والمختصين في علم النفس للعمل والتنظيم .

ومن الدراسات التي تطرقت إلى موضوع ضغوط العمل دراسة مارشال التي عالج فيها أهم العوامل المسببة للضغط في العمل والأعراض التي تظهر على الفرد نتيجة تعرضه لضغط العمل وتتجلى هذه الأعراض خاصة بالفرد و تتمثل في أمراض القلب ، ألأم الصدر، ضغط الدم، أمراض السل².

وقد أصبحت ضغوط العمل واقع الحياة ولازمة من الصعب تفاديها ، فهي تحيط بكل متخذ قرار في أي منشأة أو كيان إداري مهما صغر أو كبر حجمه وعليه في ظل الظروف

1 رجاء مريم وأمل الأحمد، مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، 2008، مجلة جامعة دمشق، المجلد الثامن، العدد الثاني، ص 475.

2 غالم يمينة، قيود أحمد كلية العلوم الاجتماعية، جامعة مستغانم. دراسة ميدانية على عينة من الممرضين لولاية مستغانم أعراض ضغوط العمل و علاقتها ببعض المتغيرات الشخصية.

أن يتخذ القرار المناسب في الوقت المناسب وبالشكل المناسب وبالتكلفة المناسبة ، وبالتالي أصبح من العبث التغاضي عن هذا الموضوع أو إهماله¹.

كذلك دراسة كوبر التي وضح فيها كيف لضغوط العمل أن تؤدي إلى ظهور بعض الاضطرابات مثل أمراض القلب ، الأمراض العقلية الناتجة عن بيئة العمل التي أصبحت تشكل مصدر للضغوط .

و دراسة والتر كانون ، هو فيزيولوجي أمريكي أستاذ ورئيس قسم الفيزيولوجيا في مدرسة الطب ولديه كتاب شهير اسمه حكمة الجسم 1932. كان اهتمامه منصبا حول كيفية استجابة الجسم للضغوط وأثارها عليه وغيرها من الدراسات التي تطرقت لأثر ضغوط العمل على العامل في بيئة عمله ، أما الجانب الثاني والذي يعد من أهم المواضيع والذي يتمثل في الأداء الوظيفي فهو الفصل المكمل للبحث.

فالأداء الوظيفي هو مطلب جوهرى ، كما يعرفه ويليام روتول بأنه المخرجات والنتائج والإنجازات التي يتم تحقيقها بواسطة فرد أو جماعة أو منظمة². فإن عنصر الأداء يؤثر على المستوى التنظيمي عندما يواجه العاملون في المنظمات ضغوطات ذات اثر سلبي والعكس صحيح .

فإذا كان معدل الأداء في أي منظمة مرتفع فان ذلك يعد إشارة واضحة لنجاح المنظمة وتقدمها عكس ما إذا كان هذا الأداء منخفض فانه يدل على فشل المنظمة وتأخرها³.

وعليه ومما سبق فان دراستنا تأتي للكشف عن الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفى الجامعي أول نوفمبر. ويمكن صياغة مشكلة الدراسة الحالية في التساؤلات التالية :

¹ دراسة ملشال مجلة الحوار الثقافي مجلة فصلية أكاديمية محكمة تهتم بالدراسة العلمية في مجال العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، العدد ربيع و صيف 2014 زريبي للإعلام تحت إشراف د.فراجي فيصل قسم علم النفس ، جامعة وهران دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك ص 223 .

كتاب الإدارة بالأداء كمدخل لتقييم العاملين ، سلوى عمر عبد الرحمان طبعة 1 دار الجزائرية 2015 ص 31 .²

مجلة الحوار الثقافي ، عدد ربيع و صيف 2014 .³

الإشكالية :

❖ ما مدى تأثير الضغوطات المهنية على الأداء الوظيفي ؟

الأسئلة الفرعية :

أما التساؤلات الفرعية جاءت كالتالي:

❖ ما هي المهام التي تسبب الضغط المهني في مهنة التمريض ؟

❖ ما هي العواقب التي تنتج اثر ظهور الضغوطات المهنية في الأداء الوظيفي

للممرضات ؟

الفرضيات:

يرتبط البحث العلمي ارتباطا وثيقا بالفروض ، ويمكن اعتبارها حلقة وصل بين العمل الميداني و النظري ولهذا أصبح من الضروري الحديث عن البحث العلمي .

❖ الممرضين يعانون من الضغوط المهنية .

❖ الضغوطات لها تأثير على الأداء الوظيفي لدى الممرضين في المستشفى .

أسباب اختيار الموضوع

(1) الوزن العلمي للموضوعات كونه يدرس ظاهرة عصرية وهي الضغط

المهني لدى الممرضين باعتباره موضوع حديث.

(2) الميل الشخصي للموضوعات التي تتعلق بمهنة التمريض .

(3) عدم الأخذ بعين الاعتبار حقيقة المعاناة التي يتعايش معها الممرضين .

(4) الكشف عن اثر الضغط المهني لدى الممرضين .

(5) التخفيف من حدة هذا المشكل والبحث عن أسبابه و علاجه

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى :

- 1) التعرف على مدى انتشار ظاهرة الضغط المهني لدى الممرضين .
- 2) التعرف على العوام والأسباب المؤدية لانتشار ظاهرة الضغط المهني لدى الممرضين داخل بيئة العمل

أهمية الدراسة

- 1) معرفة آثار الضغط المهني للممرضين بالمؤسسة الإستشفائية .
- 2) الوقوف على أهم مصادر الضغط المهني للممرضين بالمؤسسة الإستشفائية .
- 3) التعرف على العلاقة بين الضغط المهني و الأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفى .

منهج الدراسة:

مناهج البحث كثيرة ومتنوعة ومختلفة نظرا لاختلاف المواضيع والإشكاليات وهي ركيزة كل بحث علمي إذ لا يمكن أن نقوم ببحث بدون الاعتماد على منهج ثابت وواضح لدراسة البحث وتشخيص الإشكالية ، والمنهج الذي اعتمدنا عليه في بحثنا هو المنهج الكمي الذي يهتم بوصف الظاهرة المدروسة وتحليلها وتفسيرها .

المنهج الكمي

يعتمد المنهج الكمي في عملية البحث عن الحقائق على منظور العلاقة التي تحدث بين المتغيرات ، ويساهم في تعريف المفاهيم الأساسية التي سيقوم الباحث باختيارها في البحث ، و يستخدم المنهج الكمي في كل من العلوم الاجتماعية ، العلوم الطبيعية و تعتمد أساليب وطرق المنهج الكمي علي القياسات الموضوعية و التحليل العددي للبيانات التي تم جمعها من خلال الاستطلاعات أو الاستبيانات

و تركز أبحاث المنهج الكمي علي جمع البيانات الرقمية وتعميمها من خلال مجموعات من الناس .

وفي عملي الميداني لقد قمت باختيار عينة عشوائية ، و كنت قد وزعت كل الاستثمارات على الممرضين بدون اختيار الجنسين .

تعريف العينة العشوائية .

تستخدم العينة العشوائية في البحث العلمي لأنها تمكّنك من الحصول علي مجموعة من النتائج الحقيقية لان كل أفراد المجتمع يمثلون مجتمع الدراسة، ومن خلال هذه الأداة التي تعد من أهم الأدوات جمع البيانات ومن خلالها تتمكن من ضبط النظريات الإحصائية للوصول إلي نتائج صحيحة تخدم موضوع البحث.

أدوات جمع البيانات:

❖ الملاحظة :

تعد الملاحظة إحدى وسائل جمع المعلومات المتعلقة بسلوكيات الفرد الفعلية وموقفه واتجاهاته ومشاعره وتعطي الملاحظة معلومات لا يمكن الحصول عليها أحيانا باستخدام طرق أخرى لجمع المعلومات.

استعملنا الملاحظة كأداة للبحث ، بهدف التأكد من صحة الفرضية المنطلق منها ، وتحليلنا المباشر للحالة العامة داخل المؤسسة ، لدى استخدامنا تقنية الملاحظة لنرى كيف يعمل الموظف وما هي الصعوبات التي تواجه الفرد عند القيام بالمهام المهنية و معرفة العوامل المسببة للضغوط وما مدى تأثيرها الإيجابي أو السلبي على أدائهم .

❖ الاستبيان:

يمكن تعريف الاستبيان بأنه أداة لتجميع البيانات ذات صلة لمشكلة بحثية معينة ، وذلك عن طريق ما يقرره المستجيبون لفظيا في إجاباتهم على الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان .

في ضوء مما سبق يمكن القول بان:

- الاستبيان أداة يتم إعدادها وتصميمها وفقا لشروط علمية معينة
- الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان تكون ذات صلة بمشكلة بحثية معينة ، فالاستبيان يستخدم لتحقيق أهداف بحثية محددة.
- البيانات التي نتحصل عليها من الاستبيان تعتمد على ما يقرره المستجيبون لفظيا ، وليس على ما يقومون بعمله بالفعل.

تحديد المفاهيم

- **التوتر** : هو ناتج الوقوع تحت تأثير الضغط العصبي مما يؤدي إلى حالة غير طبيعية للإنسان .
- **القلق** : يعرف القلق على انه حالة نفسية تحدث حين يشعر الفرد بوجود خطر يهدده وهو ينطوي عن التوتر الانفعالي تصاحبه اضطرابات فيزيولوجية مختلفة.¹
- **المرمضين** : هو الشخص المسؤول عن الرعاية التمريضية في مختلف مراحل تواجد المرضى والحائز عن شهادة التمريض بعد دراسات لا تقل عن 3 سنوات في معهد التمريض ويصبح مؤهل لمهنة التمريض.
- **الضغط** : يعرف الضغط على انه رد فعل طبيعي كاستجابة لتفكير العقل انه يتعرض لهجوم بحيث يقوم الجسم بإفراز العديد من الهرمونات من اجل مواجهة الخطر.²
- **المهنة** : هي وظيفة مبنية على أساس من العلم و الخبرة اختيرت اختيارا مناسباً حسب مجال العمل الخاص بها و هي تتطلب مهارات و تخصصات معينة و يحكمها قوانين و آداب لتنظيم العمل به³

¹ كلاش هناء، اثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بشير بن ناصر، بسكرة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، إدارة الموارد البشرية 2019 2020 ص 18 .

² مريم عبود نعيمة سلطاني، الضغوط المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية و آثارها على الأداء الوظيفي :دراسة ميدانية لمكتبة كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية تبسة مجلة بيلوفيليا لدراسات المكتبات و المعلومات، مجلد 02 ،العدد 07 ،سبتمبر 2020 ص 113-

³ محمد حمزة عبد الحسين الجوذري،عدنان كريم كهار الجبوري،دراسة في الواقع المهني و الحرفي لسكان منطقة هور ابن نجم مجلة العلوم الإنسانية جامعة بابل المجلد 22 ،العدد 2، 2014 ،ص 28 .

و يمكن تعريف المهنة من الناحية السوسولوجية بأنها نمط من العلاقات الإنسانية تتفاعل مع خبرات نوعية متخصصة من العمل.¹

■ **الإجهاد** : يأتي الإجهاد من ضغوط العمل بسبب العلاقات الإنسانية بين الزملاء أو المسؤولين وهو عبارة عن المشاكل التي قد تظهر فجأة وله علامات تظهر على صاحبها.²

■ **الأداء الوظيفي** : يعرف على أنه ذلك المستوى الذي يحققه الفرد عند قيامه بعمل ما فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب انجازها، فالأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول و إدراك الدور و مستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد، كما انه نشاط يؤدي إلى نتيجة.³

¹ سيد عبد الحميد مرسي، سيكولوجية المهن دار النهضة العربية مصر 1963 ص 12 .

² ، شوقي ناجي جواد، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار الحامد الطبعة الأولى سنة 2010 ، عمان ص 266

³ مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص تنظيم و عمل ،الضغوط المهنية و أثارها على الأداء الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية من إعداد الطالبتين مهري صابرين و موجيبية وفاء جامعة وهران 2 ، 2021-2022.

مجالات الدراسة :

يمثل مجال الدراسة غالبا المجال الجغرافي و الذي يدل علي مكان الذي أجريت فيه الدراسة، إضافة إلى المجال الزمني والذي يعبر عن المدة التي استغرقتها الدراسة الميدانية وأخيرا المجال البشري وهو مجتمع البحث الذي استهدفته الدراسة ، لذلك فان مجال الدراسة يعتبر احد أهم الأسس التي يقوم عليها البحث الاجتماعي.

❖ المجال الجغرافي:

دراستنا أجريت بالمؤسسة الإستشفائية" المستشفى الجامعي أول نوفمبر إيسطو" ولاية وهران والذي يعتبر من المراكز الهامة في الولاية.

❖ المجال الزمني :

المجال الزمني هو المدة التي استغرقتها الدراسة الميدانية بالمؤسسة الإستشفائية أول نوفمبر إيسطو ولاية وهران.

1. المرحلة الأولى:

اخترت الموضوع منذ بداية (ديسمبر 2021) وفي جانفي قمت بالمباشرة في جمع المعلومات النظرية و الكتب و المراجع .

2. المرحلة الثانية:

امتدت من شهر فيفري إلى شهر مارس و قمت فيها بالمباشرة في الإشكالية و الفرضيات و أدوات البحث .

3. المرحلة الثالثة :

و امتدت هذه المرحلة من شهر أبريل إلى شهر جوان و قمت فيها بالدراسة الميدانية للموضوع من خلالها النزول إلى الميدان وتوزيع الاستمارات الخاصة بالموضوع وجمعها ومعالجتها وتحليلها استخلاص النتائج .

المجال البشري:

وهي العينة التي تمت عليها الدراسة ، وتم جمع البيانات الميدانية منها وذلك من اجل معرفة مدى تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي وتتمثل في مجموعة من الممرضين في المستشفى الجامعي أول نوفمبر بوهران وقمت باختيار العينة عشوائيا .

الدراسة الاستطلاعية :

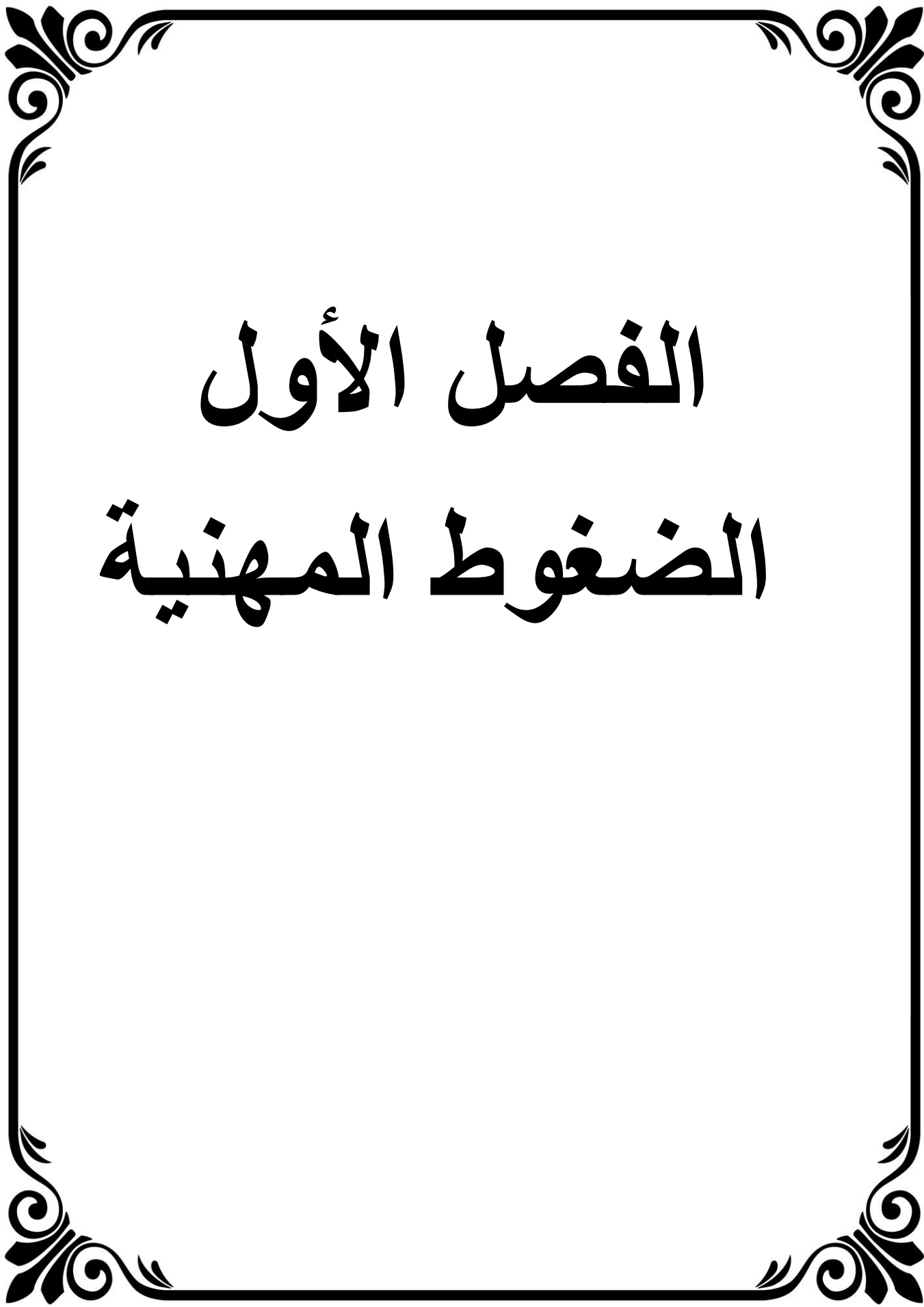
تعد الدراسة الاستطلاعية من الخطوات الرئيسية التي يقوم بها الباحث أثناء دراسته لموضوع بحث بحيث تساعده هذه الدراسة بجمع كل المعلومات والحقائق التي تخص موضوع بحثه كما تحدد له الطرق العلمية التي يتم بواسطتها الدراسة الموضوع . وقبل قيامنا بدراستنا الاستطلاعية ، ولكي تكتسي هذه الدراسة بالطابع المنهجي قمنا بتسطير مجموعة من الأهداف لهذه الدراسة والتي تتمثل في التعرف على مكان إجراء الدراسة ، تحديد عينة البحث ، تحديد وسائل البحث التي يمكن استخدامها.

إلا أن دراستنا الاستطلاعية لم تخلو من بعض الصعوبات.

الصعوبات والعراقيل:

من المعلوم أن كل بحث سوسيولوجي لا يخلو من الصعوبات مهما كان وزنه وقيمه ، ومن الصعوبات التي واجهتني خلال الدراسة:

- ✓ صعوبة في اختيار الموضوع بسبب تغييري للموضوع الأول .
- ✓ صعوبة في قبولي للتربص داخل المؤسسة الإستشفائية .
- ✓ صعوبة التواصل مع الموظفين في القطاع بسبب انشغالهم الدائم .
- ✓ اتساع حجم الموضوع في حين لم يكن هناك وقت كافي للبحث فيه بشكل كافي .



الفصل الأول

الضغوط المهنية

عناصر الضغط المهني:

- ❖ تمهيد.
- ❖ مفهوم الضغط المهني.
- ❖ أسباب ضغوط العمل.
- ❖ عناصر الضغوط المهني.
- ❖ مصادر الضغوط المهنية.
- ❖ آثار ضغوط العمل.
- ❖ تكاليف ضغوط العمل.

تمهيد:

تعتبر الضغوط المهنية من المظاهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات حيث أنها تؤثر على كل أعضاء المنظمة سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين. و لكن بدرجات متفاوتة حيث تستجيب الأفراد لتلك الضغوط بأساليب مختلف، فمنهم من تدفعهم تلك الضغوط إلى المثابرة و الجدية لتحقيق الأهداف المستوردة ،وقد تدفع البعض الآخر إلى الإحباط و اليأس و انخفاض الأداء و ارتفاع معدل دوران العمل وبالتالي تواجه المؤسسات مشاكل عديدة من شأنها أن تؤثر على تحقيق أهدافها،ومن خلال هذا الفصل سنحاول التعرض إلى موضوع الضغوط المهنية من خلال تعريفها و إبراز أنواعها و مصادرها و تقديم بعض نماذج لدراستها و التركيز على أثارها و تقديم أساليب لمواجهة هذه الظاهرة.

1. تعريف الضغوط المهنية:

تتباين آراء و وجهات نظر الأشخاص في الأمثلة السابق ذكرها، بشأن ما يعنيه ضغط العمل لكل منهم، و كذلك لا نجد اتفاقاً جامعاً بين الكتاب حول تعريف ضغط العمل ، و لن نحاول هنا ، حصر جميع التعريفات و لكن سنذكر بعض أهم هذه التعريفات.¹ و من هنا فقد عرفها **caplan** " و آخرون على أنها خصائص موجودة في بيئة العم التي تخلق تهديدا للفرد.

و يعرف " سيزلافي" مؤلف و آخرون ضغوط العمل بأنها: تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً و عضوياً لدى الفرد و تنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة. و يعرف " Beeher & Neuman " ضغط العمل بأنه عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين. بحيث تحدث تغيراً في الحالة البدنية أو النفسية للفرد و تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد.²

في حين يرى " mandler " أن الضغوط المهنية هي تلك الظروف المرتبطة بالضغط و التوتر و الشدة، الناتجة عن المتطلبات و التغيرات التي تستلزم نوعاً ما إعادة التوافق عند الفرد و تنتج الضغوط من المواقف و الأحداث السلبية التي توجد في بيئة العمل و تؤثر على الفرد مثل : صراع الدور، العبء الوظيفي، مشكلات اتخاذ القرار .

أما " عبد الرحمان هيجان " فيعرف الضغوط المهنية على أنها تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد و البيئة التي يعمل فيها، بما في ذلك المنظمة، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسدية أو نفسية أو سلوكية على الفرد، تؤثر بدورها على أدائه في العمل مما يستوجب معالجة هذه الآثار و إدارتها بطريقة سليمة.³

¹ حسين حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال ، دار الحامد 2004، عمان، ص 283

² محمود سلمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر و الطباعة الثالثة ، 2005 ، عمان ، ص 160

³ لعجالة يوسف ، مصادر ضغوط العمل وسبل مواجهتها في مصالح الاستعجالات، دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خبصر، 2015 ، ص 31 .

2. أسباب ضغوط العمل

هناك العديد من العوامل التي تجعل موقف العمل موقفا ضاغطا ومن هذه العوامل:

أ- حمل العمل الزائد :

ومثال على حمل العمل الزائد دراسة يذكرها "شولتز" أجريت أواخر الثمانينات على عمال شركة "قولفو" لصناعة السيارات في السويد تبين أن حمل العمل الزائد على رأس العوامل المؤدية إلى الضغوط النفسية للعمل.

ويذكر "شولتز" دراسة أخرى أجريت أواخر الثمانينات أيضا بينت أن طلاب كليات الطب يشكون من نفس السبب ومن الطبيعي أن يكون حمل العمل الزائد مصدر تأزم نفسي شديد لان ذلك معناه استهلاك الطاقة الجسمية و النفسية للفرد.

كما يرتبط حمل العمل الزائد بأمراض القلب، ومن ذلك فإن الدراسة أجريت على الأفراد الذين تصيبهم النوبات القلبية وهم في سن الرشد و هو سن مبكر نسبيا بالنسبة لهذه النوبات فتبين أن 70% منهم يعملون أكثر من 60 ساعة أسبوعيا .

ب- نوعية العمل:

هناك أشخاص يعانون من ضغط العمل رغم أن عدد ساعات العمل قليلة ولكن أعمالهم تتطلب دقة ومهارات و تتعرض لأخطار عديدة مثال: أعمال الطيران المدني أو العسكري و أعمال التحاليل الطبية و الجراحة.

و مع ذلك فإن غياب ضغط العمل بشكل كلي ليس بالمفيد إذ من المرغوب فيه أن يكون ثمة قدر من التوتر بحيث تستنهض دافعية العامل نحو أداء عمله و الاجتهاد فيه.¹

ج- التطور التكنولوجي:

من أسباب ضغوط العمل ما لحق بالعالم من تطور تكنولوجي مذهل ناهيك عن استخدام الإنسان الآلي في بعض الدول المتقدمة صناعيا و على رأسها اليابان.

¹ محمد شحاتة ربيع، أصول علم النفس الصناعي، دار غريب الطبعة الثالثة، 2005 ص 295 .

يرى بعض العمال في هذا التطور التكنولوجي تهديدا لهم، و ذلك لسببين أولا انه يصعب على البعض استيعاب كيفية تشغيل الآلات الحديثة. و السبب الثاني أنهم يرون أن هذه الآلات قد تؤدي إلى الاستغناء عن العديد منهم و تعريضهم للبطالة. كما تؤدي التكنولوجيا الحديثة إلى ضرورة تدريب العامل و تعديل أساليب العمل و ضرورة تكيف العامل مع هذه الآلة الجديدة. لكن فصل القول أن العامل المتدني الكفاءة يرى في التكنولوجيا الحديثة خطر له .

د- تقييم الأداء

هو الحكم على السلوك الإنتاجي للعامل أو الموظف و منحه العلاوة أو الترقية أو حرمانه منها حسب نتيجة هذا التقييم ،ومن المتوقع أن العمال اللذين يحصلون على تقديرات منخفضة في عملية تقييم الأداء يرون في هذا التقييم مصدرا من مصادر ضغوط العمل لان الفرد إن شعر بأنه ظلم سواء كان ظلم فعلا أو لا فإن ذلك مصدر للشعور بالتوتر و الضغط وهذا معناه أن العمال الذين يحصلون على تقديرات منخفضة ، يكون ذلك الأمر مصدر للشعور بالتوتر. و نذكر في هذا المقام أن تقييم الأداء هو حكم يصدره الرئيس¹.

هـ- صراع الأدوار:

و يقوم صراع الدور عندما تتعارض مهام الوظيفة مع فكرة الشخص عن دوره أو قد تتعارض مع ميوله و طموحاته،مثلا يطلب من المدير التنفيذي في أحد المصانع أن يراعي الحاجات النفسية للعمال و أن يشاركهم في الرأي و أن يحافظ على العلاقات الإنسانية معهم،و يطالب في نفس الوقت بزيادة معدلات الإنتاج.في حين أن زيادة الإنتاج في بعض الأحيان يتطلب قدرا من السلوك القيادي الاستبدادي بحيث يشعر المسؤول بتناقض الدور الذي يقوم به و هذا مصدر من مصادر ضغوط العمل .

¹ محمد شحاتة ربيع، أصول علم النفس الصناعي ،دار غريب الطبعة الثالثة، 2005 ص296 .

و- العمل بالتخصص:

تحدث ضغوط العمل بسبب العمل في غير مجال الاختصاص بحيث يشعر العامل أو الموظف انه قضى فترة تعليم طويلة لا يستفيد منها، و يؤدي عملا لا يمت إلى تخصصه بأية صلة ، و يصبح لديه الشعور بالإحباط و خيبة أمل.

ز- تحمل المسؤولية:

تحدث ضغوط العمل بسبب شعور الموظف الذي يشغل منصبا رئيسيا انه مسؤول عن تقييم أشخاص آخرين و كتابة التقارير عنهم من حيث الصلاحية للعمل و الاستحقاق لعلاوة أو ترقية أو حتى الفصل من العمل خاصة إذا كان هذا الموظف من ذوي الضمير الحي اليقظ .

ح- الصلة بأفراد مضغوطين :

إن الاتصال بأفراد يعانون من الضغوط يؤثر على الأفراد الآخرين الذين يتصلون بهم ويمكن أن نطلق على هذه الفكرة عدوى انتقال الشعور بالانضغاط ذلك أن مزاملة شخص دائم الشكوى و التذمر ينقل هذه المشاعر السلبية إلى الآخرين وكأنه يعرض عليهم جوانب سلبية في العمل كانوا غافلين عنها.

ط- العمل الروتيني:

يلوح العمل الروتيني يؤدي إلى مشاعر الملل و الضيق حيث تتسم العديد من الأعمال الصناعية بالروتين و التكرار و الجمود و عدم التجديد بحيث يتسرب الشعور بالملل و الانضغاط النفسي إلى العامل.

ي- الظروف الفيزيائية للعمل:

يمكن أن تكون الظروف الفيزيائية للعمل من أسباب الشعور بالانضغاط و المشقة و هذه الظروف الفيزيائية تشمل الإضاءة غير الكافية أو الضوضاء الشديدة أو درجات الحرارة الشديدة الارتفاع أو الشديدة الانخفاض هذا إلى جانب زيادة نسب الرطوبة و

الأترربة أو التعرض المواد الكيماوية ضارة أو الأترربة أو غبار أو التعرض للأمراض المهنية¹.

3. عناصر ضغوط العمل

يرى **Szilagi & wallace** أنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط في

المنظمة هي:

أ. عنصر المثير:

يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط . وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

ب. عنصر الاستجابة:

يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية و النفسية و السلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق و التوتر و الإحباط و غيرها.

ج. عنصر التفاعل:

وهو التفاعل بين العوامل المثيرة و العوامل المستجيبة².

¹ محمد شحاتة ربيع، أصول علم النفس الصناعي، دار غريب الطبعة الثالثة، 2005 ص 297
² أ . د محمود سلمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر ، الطبعة الثالثة 2005 ، عمان ، ص 161

4. مصادر ضغوط العمل:

يمثل العمل احد الأركان الأساسية لحياة الإنسان على الأرض وقد وردت في الذكر الحكيم آيات كثيرة تحض على العمل و على إتقانه، وعلى علاقة العمل بالجزاء و غير ذلك. وقد أصبح من المعترف به أن العمل بصفة عامة ينطوي على قدر من الضغوط و يعتبر احد المصادر الرئيسية لها تاريخ..

وقد يترتب على هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان للعديد من المخاطر و التحديات في حياته التي جلبت له الحظوظ، كما أن هذه المخاطر استطاع الإنسان أن يتكيف مع بعضها بل و يسخر البعض الآخر لصالحه. كما إن معظم الناس يقضون أوقات في أعمالهم يفوق ما يقضونه في بيوتهم على امتداد حياتهم.

لقد أصبح موضوع ضغوط العمل محل اهتمام الكثير من الأفراد و المؤسسات التي يعملون بها. هذا الاهتمام يمكن رده إلى عاملين رئيسيين هما:

◆ الأمراض المترتبة على هذه الضغوط ، و التكاليف الناجمة عنها و فيما يتعلق بالأمراض المترتبة على هذه الضغوط فان الدلائل المرتبطة بدراسة ضغوط العمل تشير إلى أن هذه الضغوط من الممكن أن تؤدي بالفرد إلى الشعور بعدم الرضا عن عمله و من ثم يقع له اضطرابات جسمية و نفسية مما يكون له العديد من الآثار السيئة على الأفراد و المؤسسة التي يعمل بها.

◆ أما على المستوى التنظيمي فقد تزايد التأييد للنظرية التي تقول أن الضغط هو العامل الرئيسي في كثير من المشكلات التنظيمية و بخاصة مشكلات الأداء المنخفض و دوران العمل ، و التغيب و التسرب الوظيفي. كما أصبحت مطالب التعويض المتعلقة بالعمل من أكثر المطالب نموا في و.م.أ على سبيل المثال.¹

أ.د. جمعة يوسف ، أستاذ علم النفس كلية الآداب ، جامعة القاهرة، إدارة ضغوط العمل. نموذج للتدريب و الممارسة، إيتراك للنشر و

5. آثار ضغوط العمل:

أ- الآثار الايجابية :

إن العديد من المنظمات لم يكن جميعها ينظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته و ذلك لأثارها السلبية على الفرد و المنظمة معا. ولكن الحقيقة غير ذلك ، إذ أن لضغوط العمل آثار ايجابية مرغوبا فيها إلى جانب السلبية الغير المرغوب فيها.

ومن الآثار الايجابية ما يلي:

- تحفز على العمل.
- تجعل الفرد يفكر في العمل .
- يزداد تركيز الفرد على العمل .
- ينظر الفرد إلى عمله بتميز .
- التركيز على النتائج العمل .
- النوم بشكل مريح .
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات و المشاعر.
- الشعور بالمتعة .
- الشعور بالانجاز .
- تزويد الفرد بالحيوية و النشاط و الثقة .
- النظر للمستقبل بتفاؤل .
- المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة ¹.

ب- الآثار السلبية:

يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار السلبية الضارة للفرد وللمنظمة و أهمها ما يلي :

¹ أ.د. محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة 2005، عمان ص 165

➤ آثار سلوكية :

من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة و أنماط سلوكه المعتادة.

وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ أو ذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل . ومن أهم تلك التغيرات ما يلي: المعاناة من الأرق، الإفراط في التدخين، اضطراب الوزن و فقدان الشهية، التغير في عادات النوم، استخدام أدوية مهدئة، العدوانية و التخريب، وعدم احترام الأنظمة و القوانين المرعبة في المنظمة،

➤ آثار نفسية(سيكولوجية) :

يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد و على علاقاته بالآخرين و من أهم تلك الأعراض النفسية ما يلي:

الحزن ، الكآبة و الشعور بالقلق، النظر إلى المستقبل بتشاؤم، التصرف بعصبية شديدة، عدم القدرة على التركيز ، فقد الثقة بالغير ، النسيان المتكرر، الحساسية للنقد من جانب الآخرين ، عدم الاتزان الانفعالي، عدم القدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المواجهة تجربة غير سارة ، صعوبة في التحدث و التعبير و التردد و اللامبالاة¹.

➤ آثار جسدية :

تمتد نتائج تزايد الضغوط على الفرد لتحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد و سلامة البدنية . ومن أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغوط في العمل ما يلي : الصداع، قرحة المعدة ، السكري ، أمراض القلب ، الضغط الدم².

¹ أ.د. محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة 2005، عمان، ص 166

² أ.د. محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة 2005، عمان ص 167 .

6. تكاليف ضغوط العمل :

يمكن تقسيم تكاليف الضغوط المهنية إلى قسمين رئيسيين هما:

أ. التكاليف المباشرة

- وتتضمن تكاليف الإنتاج أو المشاركة في الإنتاج و تكاليف الأداء في العمل ،
وتكاليف التعويضات.

- و تتضمن التكاليف المباشرة للضغوط المهنية ثلاثة عناصر أساسية هي:

➤ **تكاليف عضوية:** ومن أمثلتها: تكلفة التأخير عن العمل ، و تكلفة التوقف أو الاضطراب عن العمل، وتكلفة تشغيل العمال الإضافيين للإحلال محل المتغيبين عن العمل ، وتكلفة تعيين عمال جدد ليحلوا محل من ترك العمل.

➤ **تكاليف أداء في العمل:** ومن أمثلتها: تكلفة الانخفاض في كمية الإنتاج و تكلفة انخفاض الجودة و تكاليف عطل الآلات و إصلاحها. وتكلفة المفقود من المواد أثناء العمل و تكلفة الإصابات.

➤ **تكاليف التعويضات:** ومن أمثلتها : التعويضات المادية التي تتحملها المنظمة نتيجة للأحكام القضائية أو طبعاً للنظم المعمول بها أزد الإصابات أو ترك الخدمة¹.

¹ فاروق عبده قليه ، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، طبعة 1

ب. التكاليف غير مباشرة

- و يصعب تقديرها لتأثرها بالعديد من العوامل
- وتتمثل التكاليف الغير المباشرة للضغوط المهنية فيما يلي:
 - انخفاض الروح المعنوية.
 - سوء الاتصالات (غموض الدور ،بطء الاتصال ،تشويه المعلومات...)
 - اتخاذ قرارات خاطئة.
 - سوء العلاقات في العمل (فقد الثقة ، المشاجرات..)
 - تكلفة الفرصة البديلة¹.

¹ فاروق عبده قليه ، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، طبعة



الفصل الثاني

الأداء الوظيفي

عناصر الأداء الوظيفي:

- ❖ تمهيد.
- ❖ مفهوم الأداء الوظيفي.
- ❖ أهمية الأداء الوظيفي.
- ❖ محددات الأداء الوظيفي.
- ❖ العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.
- ❖ طريقة المقارنة بين العاملين.
- ❖ علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي.

تقييم الأداء :

- ❖ مفهوم تقييم الأداء.
- ❖ مكونات و متطلبات تقييم الأداء.
- ❖ أهمية تقييم الأداء.
- ❖ مسؤوليات تقييم الأداء.

أولاً: عناصر الأداء الوظيفي:

تمهيد :

الأداء نشاط يعكس كلا من الأهداف و الوسائل اللازمة لتحقيقه ، بالمخرجات التي تسعى المؤسسة بمختلف توجهاتها إلى تحقيقها ، ولا شك أن الأداء يدل على ما يتمتع به المرضى في المؤسسات الإستشفائية ، فإذا كان الأداء مناسباً للعمل المطلوب لإنجازه فإنه يتطلب استحداث وسائل و طرق جديدة و تكوين موظفين أثناء الخدمة على ذلك لرفع كفاءتهم و تحسين مستوى أدائهم ، و هذا لا يتم التعرف عليه إلا في ظل تقسيم أداء الموظفين من أجل بسط النقائص و نقاط الضعف و تحديد الاحتياجات التكوينية اللازمة لتحسينها و تداركها بشكل يساهم بفاعلية في رفع القدرات الموظفين بغية الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء.

1. تعريف الأداء الوظيفي:

يعرف الأداء الوظيفي بأنه العملية التي يتعرف من خلالها على أداء الفرد لمهامه و قدراته على الأداء و الخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح .

كما يعرف بأنه تنفيذ الموظف لأعماله و مسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها و يعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة.

ويشير مفهوم الأداء كذلك إلى النتائج المحددة للسلوك و بالتالي فإن الأداء الايجابي هو النتائج المرغوبة المحددة للسلوك ، ويعبر عن الأداء أحيانا بالفعالية و الكفاءة¹.

¹ سعدي أسماء، شناوي فاطمة الزهراء، الضغوط المهنية و علاقتها بالأداء الوظيفي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ليسانس تخصص علم.ن ، عمل و تنظيم 2018-2019 ،جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، ص 26 .

2. أهمية الأداء الوظيفي :

أ. أهمية الأداء بالنسبة للعاملين

يعد الأداء مقياس لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر و كذلك أداء أعمال مختلفة نسبيا في المستقبل فالأداء هو احد العوامل الأساسية التي تبنا عليه الكثير من القرارات الإدارية. مثل النقل و الترقية و التكوين الانتداب لمناصب عليا

يجب على كل عامل الاهتمام بأدائه نظرا لارتباط ذلك بما يتقاضاه من أجور و مرتبات لقاء هذا الأداء.

يرتبط أداء العامل بإحدى الحاجات الأساسية له وهي الحاجة إلى الاستقرار في عمله و إثبات ذاته .

ب. أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة

يحتل الأداء أهمية كبيرة في كل منظمة تسعى لتحقيق النجاح و التقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة بحيث تكون أطول بقاء و أكثر استقرار، حين يكون أداء العاملين فيها متميزا.

كما ترجع أهميته بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحلها المختلفة إذ أن قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو و الدخول إلى مرحلة أكثر تقدما يعتمد على مستوى الأداء بها.

لا تتوقف أهمية الأداء على مستوى المنظمة بل تتعدى أهميته إلى نجاح خطط التنمية الاقتصادية و الاجتماعية في الدولة أيضا.

و عليه نرى أن الأداء يمكن الفرد من تحقيق أهداف مرتبطة له و التي قد تكون أهداف اقتصادية أو اجتماعية أو نفسية تساعده في حياته العملية كما انه يعتبر انعكاس لقدرة المنظمة و درجة فاعليتها و يعتبر أخذ العوامل المهمة التي تستخدم في التقسيم المنظمة .

3. محددات الأداء الوظيفي :

لكي يمكن تحديد مستوى الأداء الفردي المطلوب فإنه يتطلب معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى و ماهية التفاعل بينهما و هذا الأمر ليس باليسر نظرا لتعدد هذا العوامل من جهة ، و لعدم معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء من جهة أخرى.

، يرى العديد من الباحثين أن الأداء الوظيفي ما هو إلا نتيجة لمحصلة التفاعل بين جملة من المحددات التالية:

أ. الدافعية :

تعرف بأنها القوى الكامنة داخل الفرد التي تؤثر أو تحدد مستوى و اتجاه و استمرارية الجهد المبذول نحو العمل حيث صنف مقدموا هذا التعريف الأفراد العاملين إلى نوعين في المؤسسات و المنظمات .

➤ **الأول:** أفراد يتمتعون بدافعية نحو العمل و بالتالي فإن أدائهم يتسم بانجاز عالي .

➤ **الثاني:** هم الأفراد الذين لا يتمتعون بدافعية نحو العمل بحيث يكون أدائهم متدني.

وهناك من يشير إلى الدافعية بأنها الرغبة في بذل الجهود و تحقيق الأهداف التنظيمية و المشروطة بمدى إمكانية إتباع بعض الحاجات الشخصية نتيجة هذا الجهد المبذول حيث ربط هذا التعريف بين الرغبة في بذل الجهد و بين العوائد الايجابية المتوقعة نتيجة هذا الجهد ، فغياب هذه التوقعات من العوائد (الترقية) يؤدي إلى إخماد دافعيته نحو العمل ، و هناك من يرى أن الدافعية هي قوى داخلية و قوى خارجية تثير و توجه السلوك. و تحافظ على استمرارية الجهد المبذول¹.

¹ قالي حمزة، ضغوط العمل و أثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص التنظيم و العمل، قسم العلوم الاجتماعية، 2019-2020 ص 49 .

ب. إدراك الدور:

يعني تصور الفرد للدور و انطباعه عن السلوك و الأنشطة التي يتكون منها عمله ، وعن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المؤسسة ، و الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله ، و التالي فان العامل أثناء أدائه لمهنته يتلقى مؤثرات تترجم في شكل معلومات تكون عبارة عن التوجيهات ، و ردود أفعال زملاء و ما يتلقاه من أجور و حوافز .

هذه المؤثرات يقوم العامل بفرزها و تفسيرها و تنظيمها و فهمها انطلاقا من تأثره بدوافعه و خبراته السابقة من جهة و بطبيعة و خصائص المعلومات من جهة أخرى ، و من هذا المنطلق نجد أن الأفراد يختلفون في فهمهم و إدراكهم لنفس الظروف و الواقع الذي يتعاملون معه ، فمثلا المكافآت التي يحصل عليها العمال (أ) يفسرها على أنها مقابل كفاءته و جدارته و يعتبرها دليل موضوعيته الإدارية بينما يفسرها العامل (ب) على أنها محاباة و دليل على ذاتية الإدارة .

ج. قدرة الفرد على أداء عمله :

تتمثل قدرة الفرد و خبراته السابقة التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول ان هذه القدرة يستطيع الفرد تحصيلها عن طريق التدريب التعليم ، اكتساب الخبرات و المهارات و المعارف المتخصصة بالعمل

وهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة، والتي لا تتغير أو تتقلب خلال فترة زمنية قصيرة ، و تتألف من محصلة من المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل، و المهارة كالتمكن من ترجمة نص معين ، و مدى وضوح الدور¹.

¹ قالي حمزة، ضغوط العمل و أثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص التنظيم و العمل، قسم العلوم الاجتماعية، 2019-2020 ص 50 .

فيجب أن تتوفر لدى الفرد العامل القدرة على أداء العمل المحدد له ، و الخبرات السابقة التي تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول و يشمل: التعليم و التدريب و الخبرات.

فالأداء الوظيفي هو محصلة تفاعل كل من : الدافعية و الرغبة و مدى إدراك الدور و القدرات التي يملكها الفرد العامل " المعرفة و الخبرات" و بيئة العمل خصوصا الداخلية و يمكن عرضها وفق المعادلة الآتية :

الأداء الوظيفي = (الدافعية و الرغبة + مدى إدراك الدور في الوظيفة) + (القدرات والمعرفة و الخبرة) + (ملائمة البيئة العمل الداخلية)¹.

¹ قالي حمزة، ضغوط العمل و أثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص التنظيم و العمل، قسم العلوم الاجتماعية، 2019-2020 ص 51 .

4. العوامل المؤثرة على الأداء :

لا سهل دائما في فهم القوى أو العوامل التي تشكل سلوك الفرد أو الناس في العمل . فلماذا نجد موظفا أو عاملا يؤدي عمله بحماس وبنجاح باستمرار. بينما يتعثر غيره أو يتباطأ في أداء مهامه و غالبا ما يفشل في الانجاز ؟

وما الذي يجعل موظفا كان سجله يشهد بتواضع أدائه ، يتحول بسرعة إلى الموظف المنجز و المساهم البارز في تحقيق أهداف قسمه أو إدارته أو منظمته ؟ و لماذا يفقد الموظف المتميز طاقته ويتحول التزامه و آدابه في عمله إلى تناقص أو توقف ؟

5. طريقة المقارنة بين العاملين :

وهي تشبه الطريقة السابقة و تعرف أحيانا بمقارنة أزواج من العاملين ، حيث يقوم الرئيس بمقارنة كل فرد في المجموعة مع كل فرد من الأفراد الباقين .

وتناسب هذه الطريقة المجموعات الصغيرة ، حيث تقل فاعليتها كلما زاد عدد أعضاء المجموعة لطول الوقت الذي تستغرقه من ناحية و لصعوبة المقارنة من ناحية أخرى .

وهذه الطريقة لا تقدم أغراضا أخرى ، مثل أغراض الترقية و النقل و التدريب ، لعدم توافر أسس المقارنة وقد يقتصر الغرض من استخدامها على اختيار فاعلية سياسات الاختيار و التعيين¹ .

¹ فاروق عبده فليه، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة الطبعة 01، 2005، ص 272، 273 .

6. علاقة ضغوط العمل بالأداء :

على ضوء استعراض طرق علاج ضغوط العمل فان السؤال الذي يشار:

❖ هل المطلوب القضاء كلية على كل أسباب ضغوط العمل ؟

والإجابة على ذلك بالنفي، لان محاولة القضاء كليا على كل أسباب ضغوط العمل "فضلا على ذلك من غير الممكن علميا". فهي ليست في صالح المنظمة و تؤكد العديد من الدراسات على ضرورة أن يعمل الفرد في ظل مستوى معتدل من الضغوط لان ذلك من شأنه أن يبعث على التحدي و يثير فيه الحيوية و النشاط مم يؤدي إلى تحسين مستوى أدائه.

• وفي هذا المجال يمكن الإشارة إلى نموذجين:

➤ نموذج yerks-dadson

بموجب هذا النموذج فانه كلما زاد مقدر الضغط الواقع على الفرد زادت إنتاجيته إلى أن يصل إلى مستوى معين يترتب بعده على أية زيادة فيه نقص في الإنتاجية و تفسر ذلك أن الفرد حينما تكون ضغوط العمل الواقعة عليه بسيطة فان ذلك لا ينشطه ومن ثم لن يظهر أي تحسين في الأداء. ¹

➤ نموذج meqline :

يعتبر هذا النموذج أن الضغط معادل للتحدي "Challenge" حيث يرى أن المشاكل و الصعوبات تنتج فرصة للنشاط البناء الذي يساعد على تحسين مستوى الأداء ، ويفترض النموذج انه حينما يكون مستوى الضغط الواقع على الفرد منخفضا فانه في هذا الموقف لا يواجه أي تأثير يبعث الاهتمام بتحسين الأداء و لكن وجود مستوى متوسط من الضغوط ينتج فرصة إثارة التحدي الذي ينشط الفرد لتحسين مستوى أدائه.

أما إذا كان مقدار الضغط عاليا فان التحدي قد يكون عند المستوى الذي يثبط من عزيمة الفرد و يؤدي إلى فتور همته. ²

¹ أ.د. محمود سلمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر ، الطبعة 03 ، ص 171
² أ.د. محمود سلمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر ، الطبعة 03 ، ص 172 .

ثانياً: تقييم الأداء

1. مفهوم تقييم الأداء :

هناك من يرى أن تقييم الأداء هو مقارنة الأداء الفعلي بمؤشرات محددة مقدماً لأن الفاعلية الواقعية لمؤسسة معينة تتحدد عن طريق درجة تحقيقها لأهدافها.

كذلك هناك من يرى أن تقييم الأداء هو عملية يتم بموجبها تقدير جهود الموظف بشكل منصف و عادل لتكون هناك مكافأة بقدر ما يعمل و ينتج و ذلك بالاستناد إلى العناصر و المعدلات التي يتم على أساسها مقارنة أدائه بها لتحديد مستوى كفاءته في العمل الذي يقوم به.

و هناك من يقصد بتقييم الأداء بمقارنة الأداء الفعلي بالمعايير الموضوعية و اتخاذ الإجراءات التصحيحية التي تقلل من الانحرافات أو تمنع حدوثها.

2. مكونات و متطلبات تقييم الأداء :

تعتبر عملية الأداء حلقة في سلسلة متكاملة. أولها تحديد الأهداف المطلوب تحقيقها وثانيها وضع خطة أو برامج بهدف تحقيق الأهداف و ثالثها تنظيم المؤسسة لتنفيذ الخطة الموضوعية و رابعها مقارنة النتائج الفعلية بالأهداف الموضوعية،وهي عملية تقييم الأداء . و الملاحظ انه قد يظهر مستوى الأداء مرتفعا جدا إذا كانت الأهداف متواضعة أو إذا كان البرنامج الزمني لا يتسم بالطموح ،كما انه يمكن أن يظهر مستوى الأداء منخفض إذا كانت الأهداف طموحة أو إذا كان البرنامج الزمني غير واقعي و على ذلك فلا بد أن يكون البرنامج كذلك مرتبط بمؤشرات الأداء لكل نشاط .

و معنى ذلك انه للوقوف على أداء مؤسسة معينة ،يجب إجراء مقارنات بين أداء المؤسسات الأخرى العاملة في نفس النشاط . وتحت نفس الظروف الاقتصادية و لا يكفي قياس أداء مؤسسة في سلسلة زمنية متتالية ولكنه من الضروري عمل مقارنات بين المؤسسات المماثلة و بين هذه المؤسسة لأن هذا يعطي مؤشرات لمستوى الأداء في نفس القطاع .

و يتطلب تقييم الأداء عناصر نذكر منها :

- معايير مستهدفة للأداء .
- وسائل لقياس الأداء .
- وسائل لمقارنة الأداء الفعلي بالمعايير المستهدفة .

3. أهمية تقييم الأداء :

لقد حظي موضوع تقييم أداء العاملين أهمية واسعة في إطار الفعالية الإدارية بصورة عامة، إذ أن التقييم من شأنه أن يخلق الأجواء الإدارية القادرة على متابعة الأنشطة الجارية في المنظمة و التحقق من مدى التزام الأفراد العاملين بانجاز مسؤولياتهم وواجباتهم وفق معطيات العمل البناء، وتتجلى الأهمية التي ينطوي عليها تقييم الأداء من خلال ما يلي:

أ. تخطيط الموارد البشرية :

إن فاعلية التقييم وأسس نجاحه يساهم بشكل واضح في تخطيط الموارد البشرية لا سيما وان المنظمة تعتمد مقاييس تقييم الأداء دوريا أو سنويا لتحديد مدى الحاجة المستقبلية للموارد المتاحة لديها وحاجتها الفعلية للقوى البشرية في السوق وهذا من شأنه أن يرتبط بتقرير وتحديد السياسات التنظيمية البدء باستقطاب الموارد البشرية ذات الكفاءة واختيارها و تعبئتها و تدريبها و تطويرها واستثمار قدراتها بكل فاعلية، لذا إن تخطيط ووضع السياسات التشغيلية و التطويرية و التدريبية يرتبط بشكل جوهري بالأسس السليمة لعملية تقييم أداء الأفراد العاملين.

ب. تحسين الأداء و تطويره :

إن عملية التقييم تساهم بشكل فعال في تحسين الأداء و تطويره، إذ أن عملية التقييم تساعد الإدارة العليا في المنظمة في معرفة و تجديد نقاط القوة و الضعف لدى الأفراد العاملين لديها، ثم إن هؤلاء الأفراد لابد من معرفة مستوى التقييم الدوري لهم من قبل الإدارة و هذا من شأنه أن يحفز الأفراد العاملين و يدعو كل منهم إلى استثمار جوانب القوة في مساره الوظيفي و تطويره بالشكل الأفضل.¹

¹ د.خضير كاظم حمود، د.ياسين كاسب الخرشنة، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الطبعة 01، ص 152

أما الأفراد ذوي القدرات و المهارات الضعيفة سواء على الصعيد المهني (التخصص) أو الإداري فإن الإدارة تسعى معهم لممارسة سبل التطوير المناسبة من خلال التدريب مثلا في المجالات التي يشعرون بالضعف فيها.

ولذا فان التقييم من شأنه أن يؤشر الجوانب المرتبطة بالأفراد من حيث القوة و الضعف و بالتالي يسعى لتطويرها و تحسينها، مما ينعكس أثره ايجابيا على مستوى الأداء العام للعاملين في تحقيق أهداف المنظمة .

ج. تحديد الاحتياجات التدريبية :

مما لا شك فيه أن التقييم السليم لأداء العاملين من شأنه أن يساهم في تحديد البرامج التدريبية التي يتطلبها تحسين وتطوير أداء العاملين في المنطقة ، إذ أن الاحتياجات التدريبية وتجديدها لا يتم عشوائيا أو اعتباطا بل إنما يتركز على الحاجات الحقيقية التي يتطلبها تحسين أداء العاملين في المنظمة.

د. وضع نظام عادل للحوافز و المكافآت :

نظرا لان التقييم العادل للأداء من شأنه أن يبين بوضوح مستوى الانجاز الفعلي للعامل و مدى قدرته على تحقيق متطلبات و واجبات العمل بدقة لذا فان الحوافز و المكافآت التي تقدم لهؤلاء العاملين تعتمد الجهد الفعلي المبذول من قبلهم و لذا فإن المكافآت المعطاة للعامل تستند على الجهد المنجز في تحقيق الأداء وهذا ما يعزز لدى العاملين عدالة التوزيع للحوافز و المكافآت من قبل الإدارة العليا في المنظمة كما أن وضع السياسات العادلة للحوافز و المكافآت من شأنها أن تعمق الولاء و الانتماء للمنظمة و تشعر الفرد العامل بان الإدارة العليا تعترف بفضل العاملين في قيامهم بالانجاز السليم فتقوم بالتقييم و إعطاء كل ذي حق حقه وفقا للأداء لا سيما في معايير الحوافز و الكفاءات .¹

¹ د.خضير كاظم حمود، د.ياسين كاسب الخرشنة، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر و التوزيع ،الطبعة 01، ص 153

أما الأفراد ذوي الكفاءات العلمية المتدنية قد تأخذ بشأنهم بعض الجزاءات كحرمانهم من العلاوات الدورية أو من نصيبهم من الأرباح التي يتم توزيعها و قد تلجأ الإدارة أحيانا لإيقاع بعض العقوبات التأديبية و غيرها ، ومن هنا يتضح بجلاء أن عملية التقييم تساهم بوضع السياسات التنظيمية العادلة في إعطاء الحوافز و المكافآت أو الحرمان منها وفق طبيعة و فلسفة المنظمة بشأن الثواب و العقاب و أسس استخدامه.

ه.انجاز عملية النقل و الترقية :

إن تقييم الأداء من شأنه أن يساعد الإدارة العليا بمعرفة حقيقة الأفراد العاملين لديها من حيث المهارات و القدرات و القابليات إذ يساهم التقييم الموضوعي بمعرفة الفائض أو النقص بالموارد البشرية من ناحية و يمكن الإدارة بنقل أو ترقية الموظفين العاملين ذوي الكفاءات العملية لمواقع أو مراكز وظيفية تنسجم مع قدراتهم وقابليتهم في الأداء. وهذا ما يجعل الإدارة العليا بالمنظمة على دراية تامة بإمكانية الترقية أو النقل أو الاستغناء عن العاملين ذوي الكفاءات المتدنية في الأداء.

و.معرفة معوقات ومشاكل العمل :

يساهم تقييم أداء العاملين بتوفير المعرفة للإدارة العليا بمكان الخلل أو ضعف في اللوائح و السياسيات و البرامج و الإجراءات الخ ... المطبقة في العمل من ناحية و معرفة الضعف أيضا في المعدات و الأجهزة و الآلات أي أن التقييم يكشف مكامن القوة و الضعف عموما في جميع العناصر الإنتاجية و بالتالي يمكن للمنظمة من تحسين أو تطوير قدرات هواء الأفراد من خلال إجراءات الموازنات و غيرها من المتطلبات التي يمكن أن تكون دافعا فعالا في تحقيق انجاز العاملين بفاعلية و كفاءة عالية.¹

¹ د.خضير كاظم حمود، د.ياسين كاسب الخرشنة، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الطبعة 01، ص 154

4. مسؤوليات تقييم الأداء :

إن اغلب المنظمات العاملة تدعم مسؤولية التقييم في نطاق الأشخاص المباشرين لمسؤولية العاملين في نطاق أدائهم للأعمال و لأسباب تفصيلية سنأتي على ذكرها لاحقا ، لكن بشكل عام يمكن القول بأن الجهات التالية أكثر شيوعا في إعداد تقارير الأداء و مراجعتها و هي:

أ. الرئيس المباشر:

إن الرئيس المباشر يعتبر أكثر الأشخاص معرفة و الماما بأداء و سلوك العاملين و يعتبر أكثرهم قربا من غيره من المسؤولين فهو الأكثر معرفة و تفضيلا في التقييم ممن سواه ، كما أن الرئيس أو المشرف المباشر يتسم بالقدرة العالية على تحليل و تفسير أداء المرؤوسين وفقا لطبيعة الأهداف و الغايات المنظمة. فضلا عن إمكانيةه بالربط بين العوائد المتحققة للمنظمة جراء السلوك الأدائي في العمل و الإخفاقات التي يمارسها الفرد.

ومن هذا المنطق فإن الرئيس المباشر يعتبر أكثر الأفراد أو المسؤولين موضوعية و عدالة في التقييم عن سواه من الآخرين.

وهذه الطريقة تتسم ببعض المزايا منها إعطاء الرئيس سلطة. كما يشيع الطمأنينة في نفوسهم حينما يعرفون أن تقييم أدائهم و سلوكهم سيقوم من قبل الرؤساء المباشرين ، ومن عيوب هذه الطريقة إمكانية تدخل بعض العلاقات الشخصية في التأثير على التقييم و هذا ما يجعل عنصر الموضوعية منحسرا حينما يدخل عامل التحيز و الشخصية في التقييم¹.

ب. المدير و الإدارات:

عادة ما يتحمل المدير و الإدارات مسؤولية مراجعة التقارير التي يعدها الرؤساء أو المشرفون المباشرين للعاملين تحت نطاق مسؤوليتهم وتحكيمهم بشكل دقيق و التأكد من أن هذه التقارير التقويمية قد تم إعدادها بموضوعية و عدالة و بعيدا عن العلاقات الشخصية و لذا فإن المسؤولية في متابعة التقارير و إعدادها و رفعها إلى إدارة الموارد البشرية و اتخاذ

¹ د. خضر كاظم حمود، دياسين كاسب الخرشة، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الطبعة 01 ، 2007 ، ص 166

الإجراءات المناسبة بشأنها. تقع على عائق مدراء الوحدات الإدارية، لذا فإن دورهم يعتبر ذا أثر فعال في انجاز التقارير النهائية للعاملين في وحداتهم الإدارية .

ج. إدارة الموارد البشرية:

إن المسؤولية النهائية في إدارة المنظمة تقع على عاتق إدارة الموارد البشرية من حيث مراجعة تقارير تقييم الأداء و التأكد من إعدادها وفقا للسياسة العامة للمنظمة في إطار تقييم الأداء بصورة عامة، كما أن إدارة الموارد البشرية تقع على عاتقها مسؤولية فرز تلك التقارير حسب نوعيتها مما يسهل على الإدارة العليا في المنظمة اتخاذ الإجراءات المتعلقة بالنتائج النهائية للتقييم بحيث يتم مكافأة المبدعين واتخاذ الإجراءات التأديبية المناسبة بشأن العاملين المهملين و هكذا¹.

د. الظروف الفيزيائية في المنظمة :

تعتمد المنظمات أو المؤسسات في أدائها بشكل أساسي على المكون البشري فيها، ومدى فعاليته ومساهمته في الإنتاج الإيجابي في العمل، لذا تسعى إلى تحقيق الملائمة بين العامل وعمله والتي تعتبر من أهم الوسائل التي تدفعه إلى زيادة الإنتاج .

و هذا التوافق يكون بتوفير الظروف التي تساعد على عمله وتيسره وتحببه له ومن أهم هذه الظروف العوامل الطبيعية في بيئة العمل.

العوامل الفيزيائية المتعلقة ببيئة العمل:

1. نوبات العمل :

توجد بعض المهن التي تتطلب استمرارية العمل أي طوال اليوم مما يدفع أرباب الأعمال إلى تقسيم العمل إلى ثلاث نوبات ما يجعل بعض العمال الذين يعملون ليلا يختلف أدائهم عن أولئك الذين يعملون نهارا كما أسفرت هذه الدراسات على أن لنوبات العمل

¹ د. خضر كاظم حمود، د. ياسين كاسب الخرشة، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الطبعة 01، 2007، ص167 ،

تأثير على العمل والإنتاج وذلك إذا قام العمال بأداء مهامهم مرة بالليل ومرة أخرى بالنهار، فان أدائهم في النهار يكون أفضل من أدائهم في الليل .

كما أن اغلب العمال يفضلون العمل نهارا وليس ليلا ، حتى يستطيعوا الوفاء بالتزاماتهم الاجتماعية والحياتية¹.

2. توفر أدوات العمل :

إن توفر الأدوات اللازمة في العمل يساعد على تحسين أداء الموظفين كما يوفر لهم الوقت و بالتالي يعملون في أريحية ، في حين أن نقص أدوات العمل يؤثر سلبا على الموظفين و يسبب لهم الضغط و الإرهاق بسبب عدم توفر الأدوات اللازمة لاستكمال عملهم .

3. نظافة بيئة العمل :

تعتبر نظافة البيئة في غاية الأهمية لأنها تساهم في الأداء الجيد للعمال . كما أن العمل في بيئة نظيفة ينعكس إيجابا على شخصية الموظفين و على أدائهم و يسهل عليهم العمل . في حين أن العمل في بيئة متسخة يسبب في انتشار الأمراض المعدية بين الموظفين مما يسبب لهم القلق و الخوف و يمنحهم طاقة سلبية و بالتالي يؤثر على أدائهم .

4. الظروف التنظيمية :

تتمثل في القانون الداخلي للمؤسسة مما يساعد العامل في معرفة العمل المطلوب منه و يخلق نوع من الانسجام في فريق العمل و يحد من الصراعات التي تؤثر علي تحقيق النجاح.

5. العبء الوظيفي :

يميل معظم الناس إلى تفضيل القيام بالأعمال التي توفر لهم إثبات الذات و ذلك لما تحمله من خصائص التحدي و التجديد ، فإن الأفراد غالبا ما يكونون سعداء في أعمالهم،

¹ د ارفيس مريم، أهمية العوامل الفيزيائية في المنظمة، مجلة آفاق لعلم الاجتماع، المجلد 10، العدد 2 ، ديسمبر 2020، ص 73

جامعة محمد خيضر ،بسكرة .

عندما لا تكون هذه الأعمال تحمل الضغط عليهم أو أنها مملة لدرجة أنهم يفقدون الحماس فيها .و نظرا لتعدد الخصائص المرتبطة بعبء العمل فإننا نفرق بين نوعين هما :العبء الزائد في العمل و العبء الناقص في العمل .¹

➤ **العبء الزائد في العمل:** يعتبر سببا أساسيا لضغوط العمل، و ذلك لما يترتب عليه من كثرة الأخطاء في الأداء و تدني مستوى صحة الفرد. و هو أن مهام الموظف و متطلبات عمله تكون فوق طاقته و تحمله ،و يؤدي ذلك إلى الإرهاق الجسمي و النفسي .²

➤ **العبء الناقص في العمل:** يتطلب أداء العمل مستوى منخفض من المهارة، نتيجة البطء في سرعة العمل و صغر حجم العمل و هو ما يطلق عليه بتفاهة العمل الذي يسبب الملل و الروتين .³

6. الظروف الاجتماعية :

العلاقات التي يقيمها الممرضين :

قيام الممرضة أو الممرض بواجبها المهني واليومي داخل المستشفى فأنها تدخل في مجموعة من العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بينها وبين مجموعة من الأشخاص .

ومن بين هذه العلاقات :

● علاقة الممرضين بالإدارة:

تضم الإدارة مجموعة من الأشخاص اللذين يعملون بداخلها و هي المسؤولة عن ملفاتهم و القوانين التي يعملون بها و لهذا تتشكل علاقة بين الممرضين و الإدارة . ولكن هي علاقة عمل فقط و لها حدود يحترمها الطرفين .

¹ عبد القادر سعيد بنات ، 2009 ، ص 15 .

² عبد القادر أحمد مسلم ، 2007 ، ص 11 .

³ شارف خوجة مليكة ، 2011 ، ص 76 .

علاقة الممرضين مع الأطباء :

قد تجمع بينهم علاقة طبية عموما ما تكون مبنية على الاحترام المتبادل بينهم و ذلك من خلال احترام كل طرف حدوده داخل العلاقة.

من المعلوم أيضا أن الأطباء لديهم شهادات دراسية أعلى من شهادات الممرضين و هذا ما يجعلهم يتباهون أحيانا و هذا ما يسبب مناوشات بينهم.

و منه نستنتج أن علاقة الممرضين مع الأطباء علاقة مهنية فقط يسودها الاحترام في حين أنها تكون غير مستقرة أحيانا.

كما يعتبر العالم **Eliot Freidson** أن الطبيب يتمتع بمكانة أساسية و متكاملة داخل المستشفى فبدونه يكون هناك خلل في التوازن الاجتماعي و لعل هذا ما يجعله يتمتع باستقلالية في عمله على عكس الممرض الذي يملك مكانة شبه أساسية داخل المستشفى بحيث يعتبرها العديد من الأشخاص أنها مكانة ثانوية¹.

علاقة الممرضين مع زملاءهم :

إن عمل الممرضين مع بعض داخل مصلحة واحدة و لمدة طويلة إضافة إلى أنهم يعيشون نفس ظروف العمل هذا ما يدفعهم إلى خلق علاقة اجتماعية شخصية ما بينهم مما يساعدهم على تكوين جو عائلي و متجانس فيما بينهم.

بالإضافة إلى وجود تكامل في العمل بين فريق التمريض و الذي عبروا عليه بروح الفريق و وجود ثقة و تعاون بينهم .

كما أن أي عمل لا يخلو من المناوشات و الاختلافات بين الزملاء و هذا ما يحدث بين الممرضين أحيانا.

¹ -Eliot Friedson، La profession médicale، Edition Payot، Paris،1984.

فمن خلال هذا التقرير تبين لنا أن العلاقة بين الممرضين مستقرة و بأنهم متفاهمين فيما بينهم و الدليل هو أنهم متحدين في العمل و هذا ما يؤكد أن التعاون في العمل هو الأساس في اجتياز المحن .

علاقة الممرضين بالمريض :

إن عمل الممرضين مبني على التكفل التام بالمريض و السهر على راحتهم و تقديم العلاج اللازم لهم . كما أن العلاقة بينهم لا تقتصر على المعالجة فقط بل تتحول إلى علاقة إنسانية مع مرور الوقت فالمريض يحتاج إلى رفع معنوياته أيضا

إن المريض مهما كانت مكانته الاجتماعية أو الثقافية أو الحالة التي دخل بها إلى المستشفى فإن الابتسامه يجب ألا تفارق وجه الممرضين و يجب عليهم التعامل بأساليب مهذبة و لبقه

و منه نستنتج أن العلاقة بين الممرضين و المريض يجب أن تكون علاقة جيدة يسودها الاحترام و العطف

الفصل الثالث
الجانب الميداني
و تحليل البيانات

عناصر الجانب الميداني:

- ❖ تمهيد.
- ❖ تقديم المؤسسة.
- ❖ الهياكل التنظيمية للمؤسسة.
- ❖ عرض و تحليل البيانات .
- ❖ نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات .
- ❖ أهم نتائج الدراسة .
- ❖ الخلاصة.
- ❖ التوصيات.
- ❖ الخاتمة العامة.

تمهيد:

بعد التطرق إلى الإطار النظري والذي تمحور حول الضغوط المهنية وأثرها على الأداء سوف نحاول من خلال هذا الفصل إسقاط الجانب التطبيقي على المؤسسة الإستشفائية المستشفى الجامعي أول نوفمبر

يعتبر الجانب الميداني مكملا للجانب النظري لأنه يمثل المجال الذي يتم فيه اختيار فرضيات الدراسة من خلال النزول إلى الميدان وكشف الحقائق و جمع المعلومات والبيانات وتحليلها والتي يتم من خلالها التأكد من مدى صدق أو نفي الفرضيات التي بنيت عليها الدراسة.

1. تقديم المؤسسة:

المستشفى الجامعي أول نوفمبر أو كما يسمونه بالمختصر "EHU" بوهران ، هو مؤسسة عامة ذات طابع خاص، تتمتع بالشخصية الاعتبارية و الاستقلال المالي، تحت الإشراف الإداري لوزير الصحة . و تم إنشاؤها بموجب المرسوم الرئاسي رقم 03-270 في 14 جمادى الثانية 1424 الموافق ل 13 أوت 2003 ، و قد قام بتدشينه الرئيس الراحل بوتفليقة .

أ. التنظيم العام ل "EHU"

يتكون مستشفى أول نوفمبر من :

- أ- الإدارة العامة (D.G).
- ب- قسم اللوجستيات و الموارد العامة (D.L.M.G) .
- ج- قسم المالية و المحاسبة (D.F.C) .
- د- قسم الموارد البشرية (D.R.H) .
- هـ- القسم الفني و الصيانة (D.T.M) .
- و- قسم للأنشطة الطبية و التمريضية (D.A.M.S) .
- ي- قسم الصيدلانية (D.PH) .

ب. عدد الموظفين:

✓ الطاقم الطبي : 930 طبيب .

✓ طاقم الممرضين : 1815 ممرض .

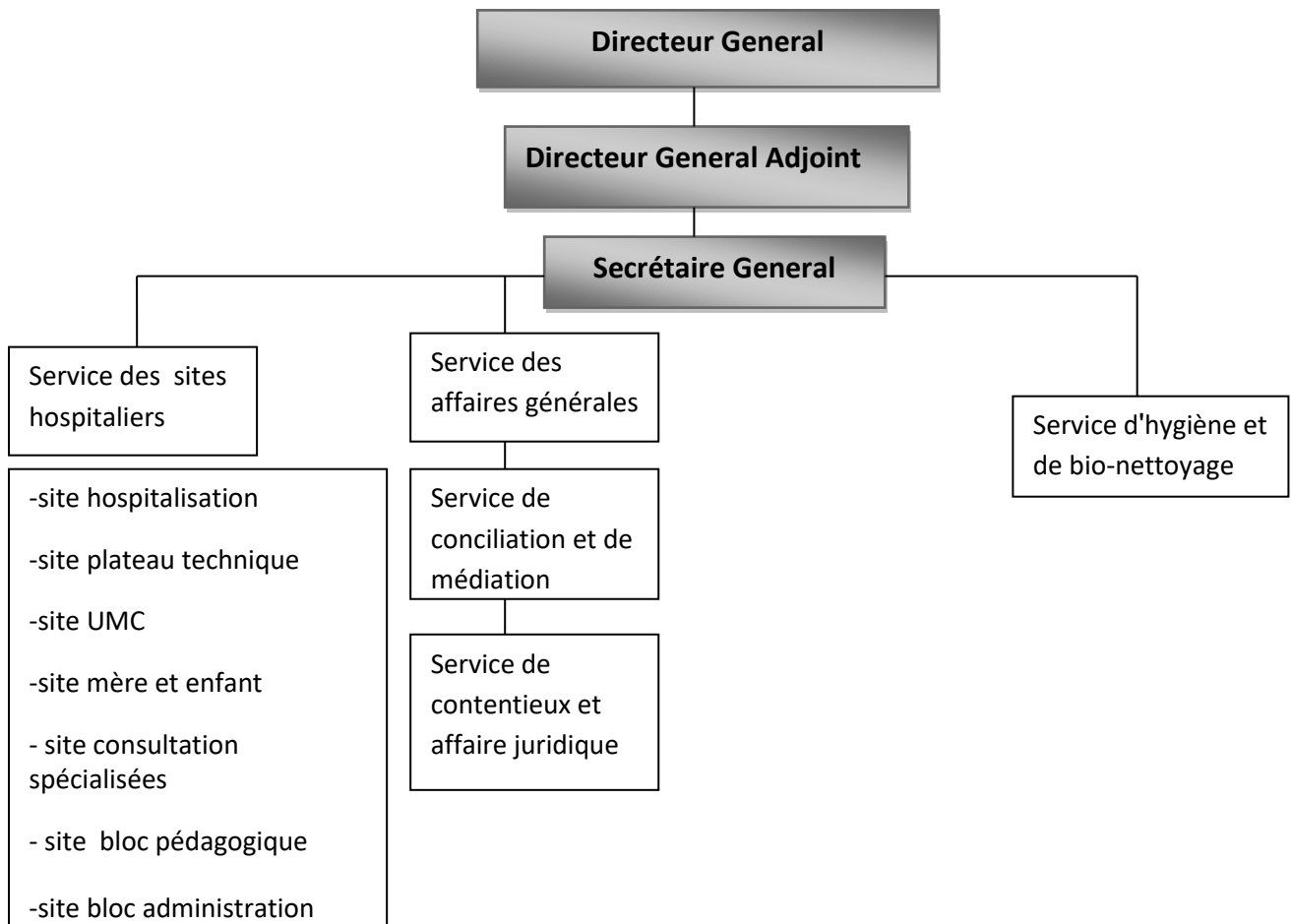
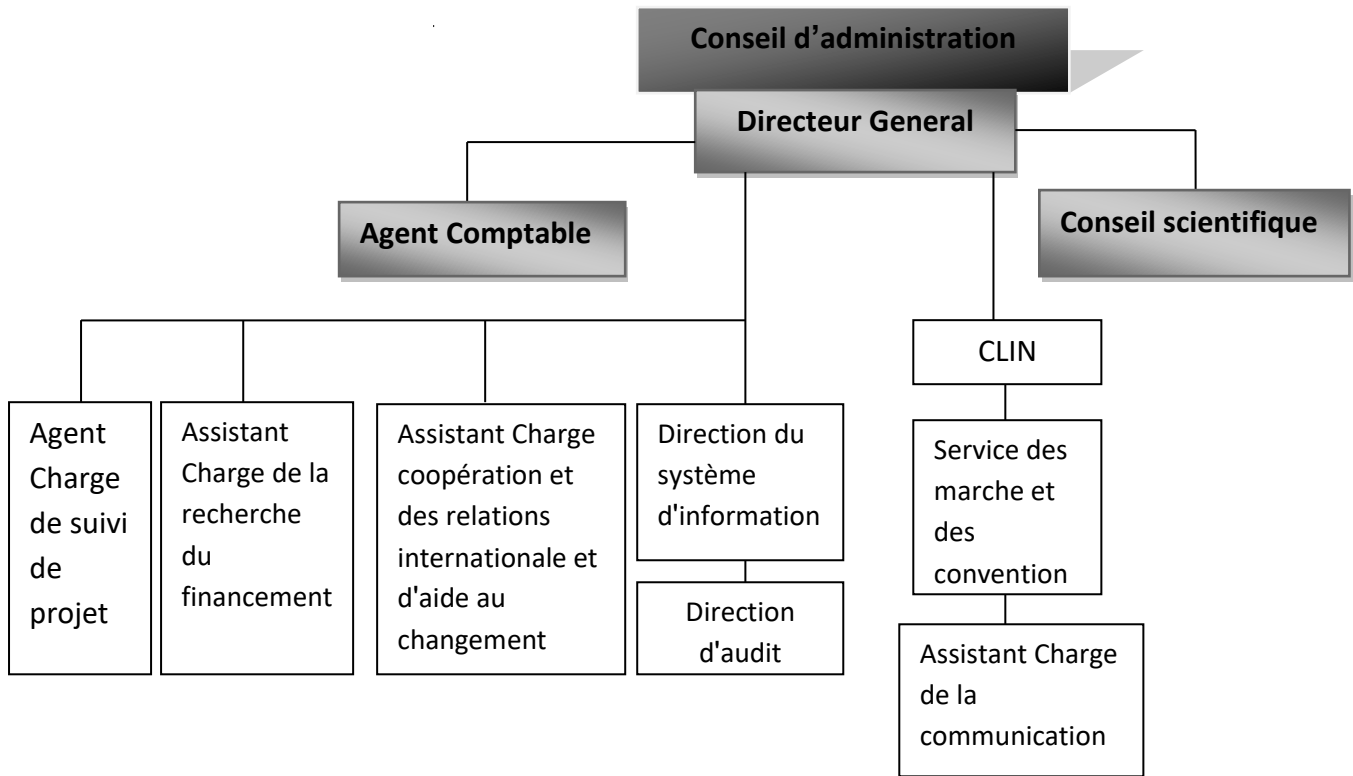
✓ الطاقم الإداري : 1163 موظف .

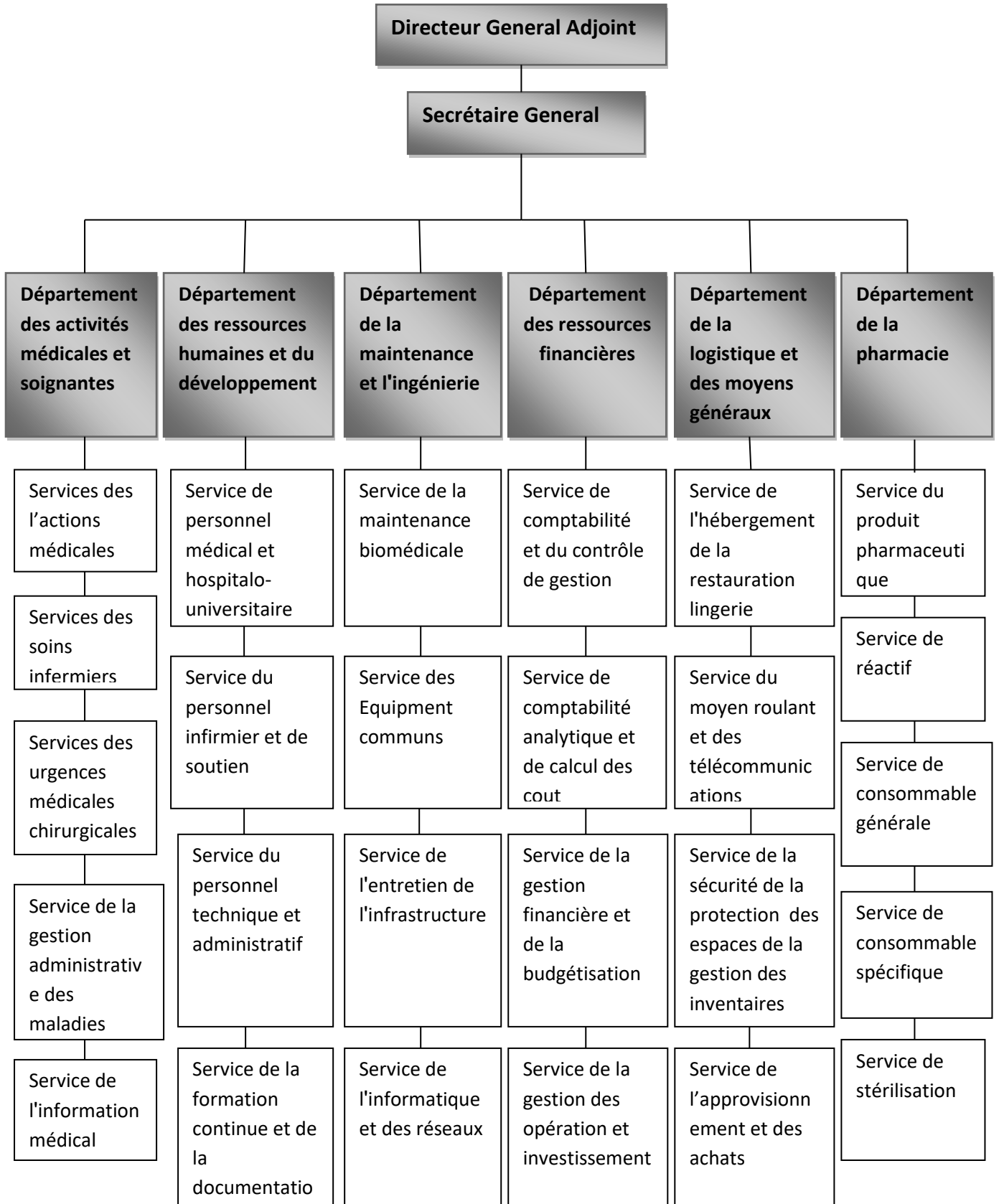
ج. مهام المؤسسة الإستشفائية أول نوفمبر:

المستشفى الجامعي أول نوفمبر بوهران هو أداة لتنفيذ السياسة الصحية الوطنية في

مجال الرعاية عالية المستوى و السياسة الوطنية للتعليم العالي و البحث الطبي .

2. الهيكل التنظيمي:





3. عرض و تحليل البيانات

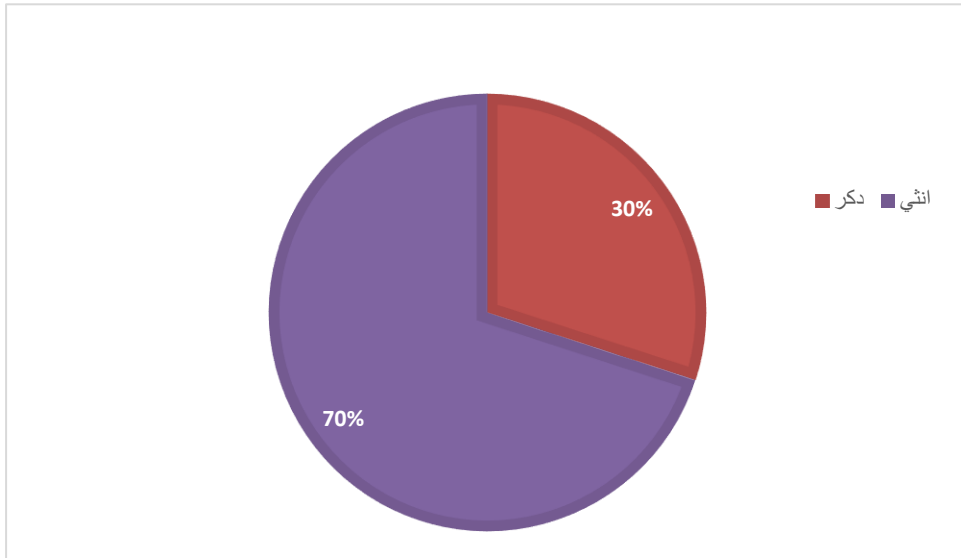
خصائص العينة

بعد توزيع الاستمارات و استرجاعها قمنا بوضعها في جدول ثم تحليلها بالاعتماد على الأساليب الإحصائية ثم شرح هذه النتائج :

أ.البيانات الشخصية

• الجنس

النسبة	التكرار	الفئة
30%	09	ذكر
70%	21	أنثى
100%	30	المجموع

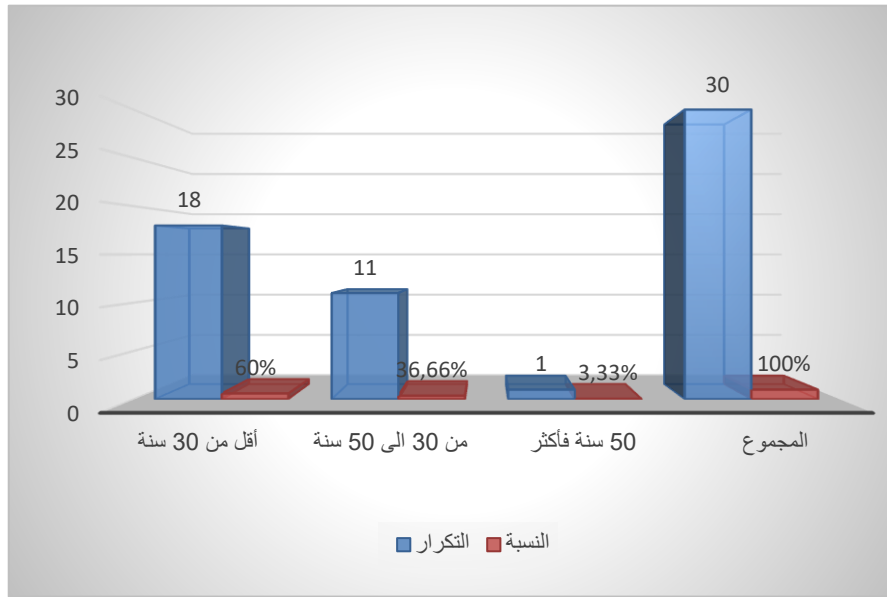


نلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة الذكور في مجتمع الدراسة بلغت 30% ، من إجمالي مجتمع الدراسة أما نسبة الإناث بلغت 70% .

و منه نستنتج أن نسبة الإناث كانت مرتفعة على نسبة الذكور و هذا بسبب ميول الإناث لمهنة التمريض أكثر من الذكور .

• السن

النسبة	التكرار	الفئة
60%	18	أقل من 30 سنة
36.66%	11	من 30 إلى 50 سنة
3.33%	1	50 سنة فأكثر
100%	30	المجموع

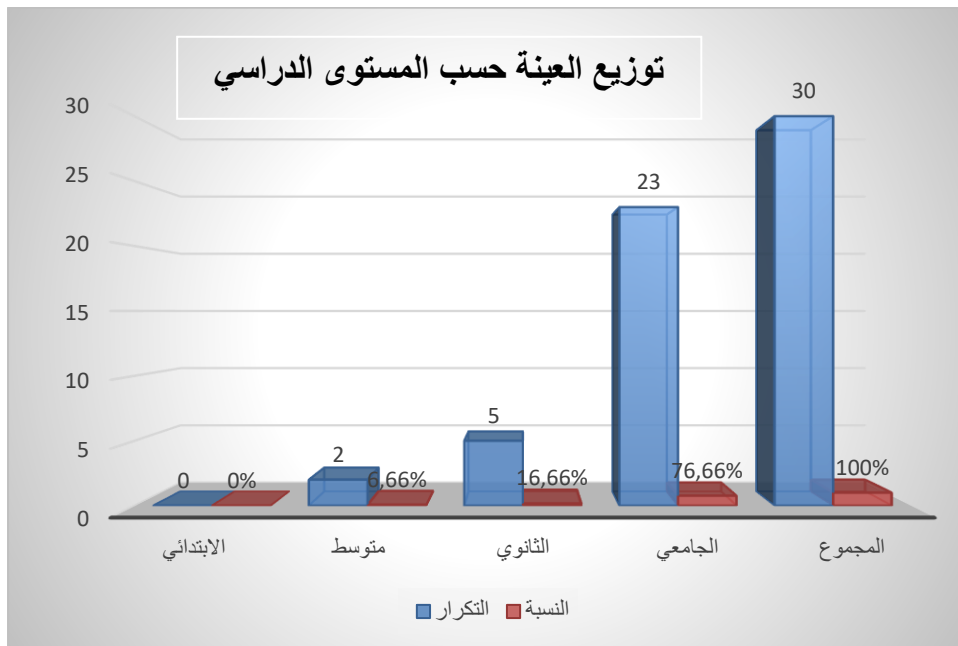


تشير المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه أن نسبة المبحوثين الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة بلغت 60% ، في حين نسبة المبحوثين الذين تتراوح أعمارهم بين 30 إلى 50 سنة قدرت بـ 36.66% ، أما المبحوثين الذين تتجاوز أعمارهم 50 سنة فكانت نسبتهم 3.33% .

هذا ما يدل على نقص خبرتهم .

• المستوى الدراسي:

الفئة	التكرار	النسبة
الابتدائي	0	0%
المتوسط	2	6.66%
الثانوي	5	16.66%
الجامعي	23	76.66%
المجموع	30	100%

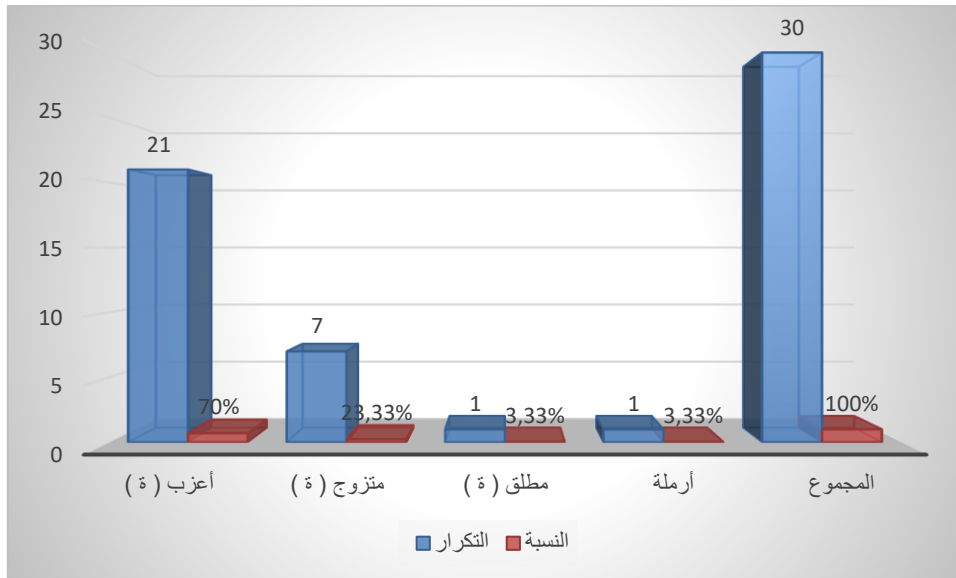


يبين لنا الجدول أعلاه المستوى الدراسي للمبحوثين بحيث كانت نسبة من لديهم المستوى الابتدائي 0% ، و أما المستوى المتوسط للمبحوثين فبلغت نسبته 6.66% ، في حين نسبة المبحوثين الذين يملكون مستوى ثانوي كانت 16.66% ، كما نلاحظ أن المبحوثين المتحصلين على المستوى الجامعي تقدر نسبتهم ب 76.66%.

و منه نستنتج أن مجال التمريض يحتاج مستوى عالي من الدراسة.

• الحالة الاجتماعية:

النسبة	التكرار	الفئة
70%	21	أعزب (ة)
23.33%	7	متزوج (ة)
3.33%	1	مطلق (ة)
3.33 %	1	أرملة
100%	30	المجموع

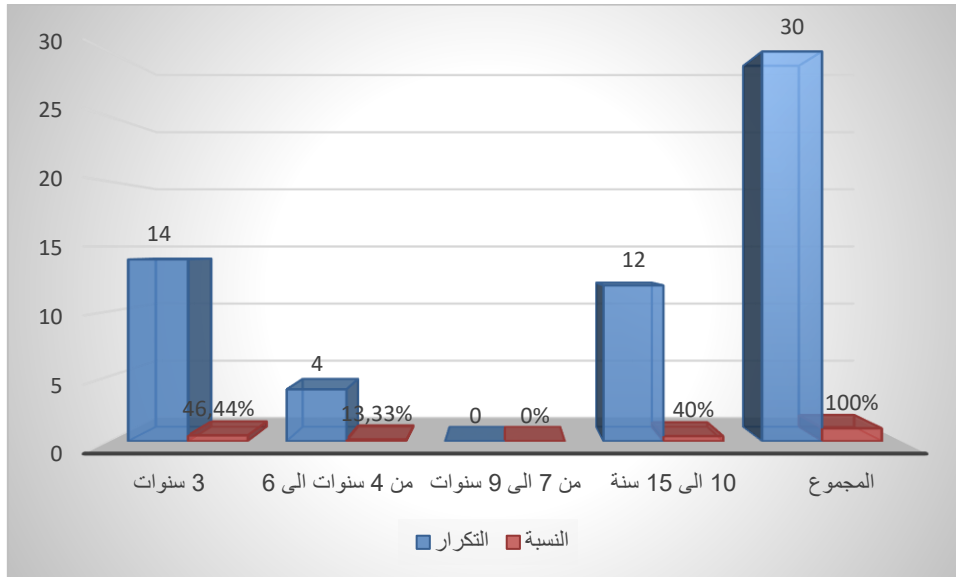


يوضح لنا الجدول أعلاه الحالة الاجتماعية للمبحوثين، بحيث أن معظم المبحوثين عزاب و تقدر نسبتهم ب 70% ، بينما نسبة المتزوجين بلغت 23.33% ، في حين كانت نسبة المبحوثين المطلقين و الأراامل متساوية و بلغت 3.33% .

و منه يمكن القول بأنه كلما كان الموظف قليل المسؤولية (العزاب) ينقص عليه الضغط في العمل و يزيد إنتاجه أيضا عكس الموظف المسؤول(المتزوج).

• سنوات العمل

النسبة	التكرار	الفئة
46.44%	14	3 سنوات
13.33%	4	من 4 سنوات إلى 6
0%	0	من 7 إلى 9 سنوات
40%	12	10 إلى 15 سنة
100%	30	المجموع



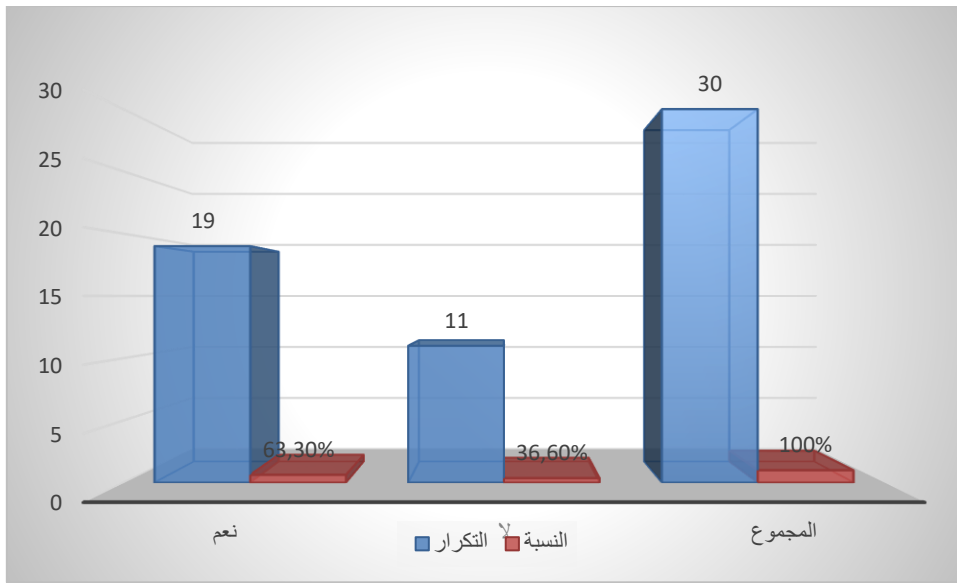
يمثل لنا الجدول و الرسم الموافق له سنوات العمل بالنسبة للمبحوثين . بحيث أن الفئة التي مارست العمل لمدة 3سنوات تقدر نسبتها ب 46.44% ، في حين المبحوثين الذين قاموا بالعمل من 4 إلى 6 سنوات بلغت نسبتهم 13.33%، و بالنسبة للفترة ما بين 7 إلى 9 سنوات لم يكن هناك مبحوثين مارسوا العمل في هذه المدة و بالتالي بلغت نسبتها 0% ، و أما نسبة 40% فهي تمثل المبحوثين الذين مارسوا العمل في الفترة ما بين 10 إلى 15 سنة.

و هذا ما يدل على أن الأقدمية في العمل أحد العناصر الأساسية ،فمدة العمل لها دور في الأداء الجيد للعمل بسبب الخبرة التي تكسبها للموظف .

ب.الضغط المهني:

1. هل تعاني من ضغوطات بسبب العمل الذي تقوم به ؟

النسبة	التكرار	الفئة
63.3%	19	نعم
36.6%	11	لا
100%	30	المجموع

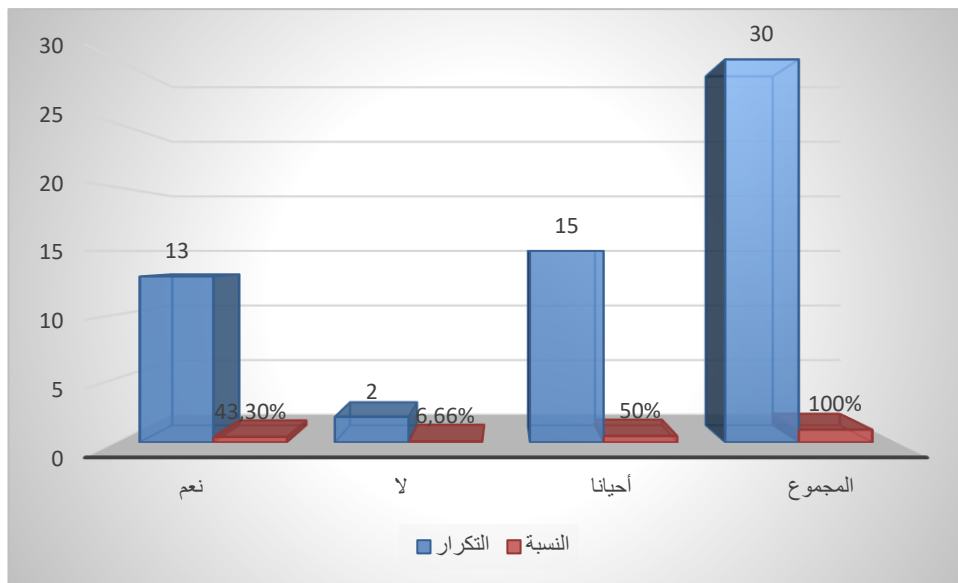


يوضح لنا الجدول أعلاه و الرسم البياني الموافق له، بان نسبة % 63.3 من المبحوثين صرحوا بأنهم يعانون من ضغوطات بسبب عملهم ، أما نسبة % 36.3 فهي تمثل المبحوثين الذين اقرروا بأنهم لا يعانون من ضغوطات بسبب العمل .

و منه نستنتج أن الضغط المهني يسيطر على معظم الموظفين و ذلك لصعوبة عملهم و لتعاملهم المباشر مع المرضى من جهة و عدم توفر الوسائل اللازمة لعملهم من جهة. كما أنهم يتعاملون مع أمراض معدية و خطيرة .

2. هل يصيبك الإرهاق و التعب لكثرت العمل المطلوب منك؟

النسبة	التكرار	الفئة
43.3%	13	نعم
6.66%	2	لا
50%	15	أحيانا
100%	30	المجموع

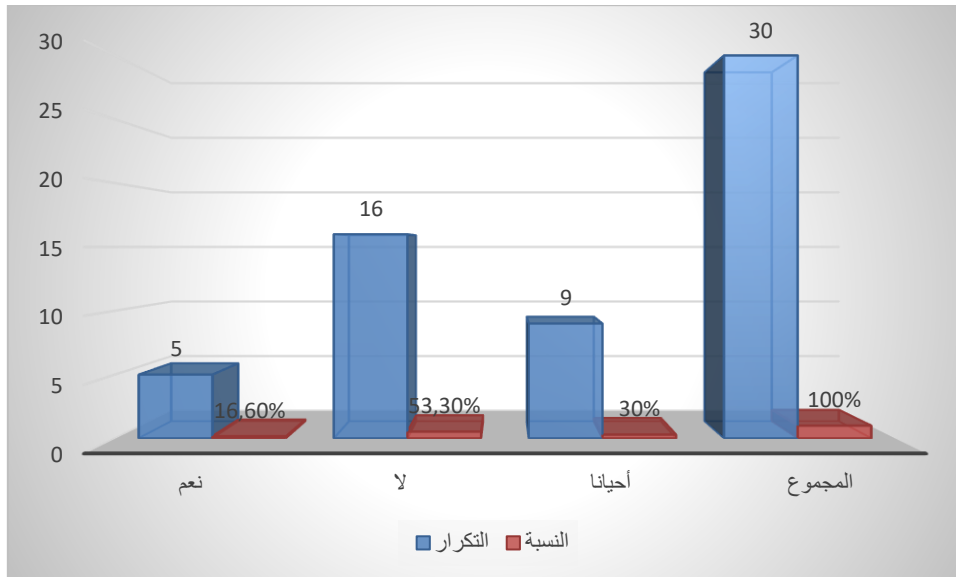


يبين لنا الجدول أعلاه و الرسم الموافق له بان نسبة 43.30% ممن المبحوثين أكدوا بأنهم يعانون من الإرهاق و التعب بسبب كثرة العمل المطلوب منهم، و بالنسبة للمبحوثين الذين صرحوا بأنهم لا يعانون من الإرهاق و التعب بسبب كثرة العمل المطلوب منهم قدرت نسبتهم ب 6.66%، في حين نسبة 50% من المبحوثين اقرروا بأنهم أحيانا يعانون من الإرهاق و التعب بسبب كثرة العمل المطلوب منهم .

و منه يمكننا القول أن كثرة الأعمال المطلوبة من معظم الموظفين بين الحين و الآخر تسبب لهم التعب و الإرهاق. بسبب نقص المرضين و كثرة المرضى فيجد الممرض نفسه يعالج أكثر من مريض لوحده و تتراكم عليه الأعمال و هذا يجعله غير مرتاح نفسيا و جسديا و يسبب له الإرهاق و التعب .

3. هل توجد صراعات و خلافات مهنية مع زملائك؟

النسبة	التكرار	الفئة
16.6%	5	نعم
53.3%	16	لا
30%	9	أحيانا
100%	30	المجموع

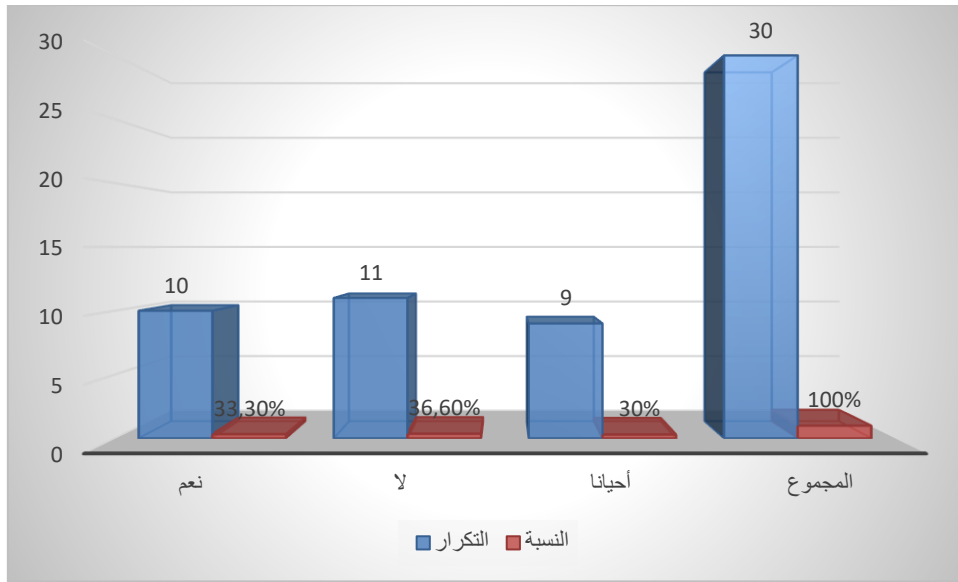


يوضح لنا هذا الجدول و الرسم الموافق بان 16.66% من المبحوثين اقرروا على وجود صراعات بين الزملاء في العمل، في حين نلاحظ أن نسبة 53.30% من المبحوثين صرحوا بعدم وجود صراعات و خلافات بين الزملاء في العمل ، أما 30% من المبحوثين وضحوا بأنه تحدث صراعات بين الزملاء بين الحين و الآخر .

و هذا ما يدل على أن الضغوطات المهنية تتأثر بطبيعة العلاقة بين الزملاء في العمل. فالعمل بروح الفريق و بتعاون يخفف من الضغط و يشعر الممرضين بالراحة و الطمأنينة في حين أن المناوشات بين الزملاء تؤثر سلبا عليهم و تسبب لهم الضغط.

4. هل أثرت الضغوطات في عملك على شخصيتك و سلوكياتك ؟

الفئة	التكرار	النسبة
نعم	10	33.3%
لا	11	36.6%
أحيانا	9	30%
المجموع	30	100%

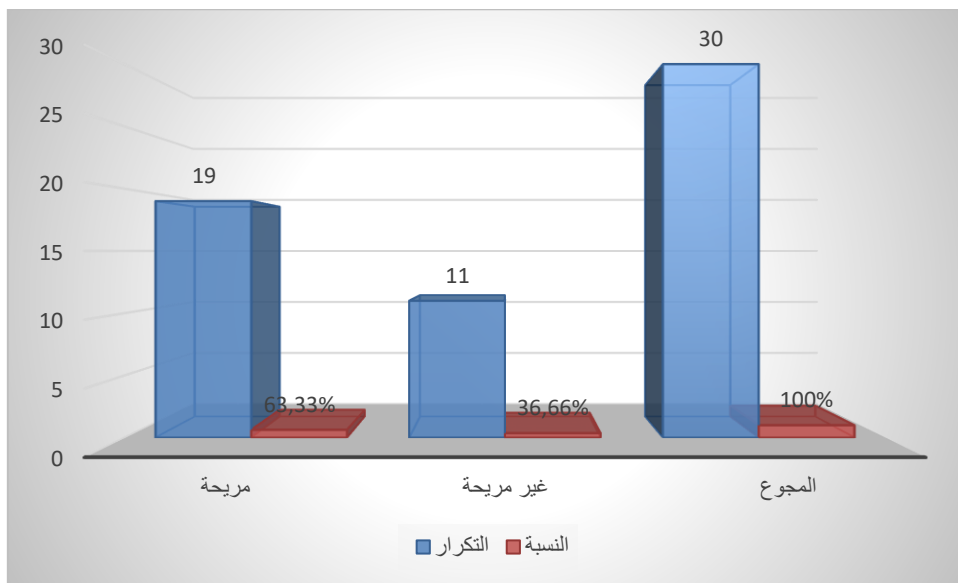


تشير المعطيات الإحصائية في الجدول و الرسم الموافق له، أن المبحوثين الذين صرحوا بأن الضغوطات في العمل أثرت على شخصياتهم وسلوكياتهم قدرت نسبتهم بـ 33.30% ، في حين توضح نسبة 36.60% المبحوثين الذين كشفوا بأنه لم تأثر ضغوطات العمل على شخصياتهم و سلوكياتهم ، كما نلاحظ انه هناك نسبة 30% من المبحوثين أكدوا بان ضغوطات العمل تأثر أحيانا على سلوكياتهم و شخصياتهم .

و منه نستنتج أن الضغوطات المهنية تؤثر على سلوكيات العمال سلبا و إيجابا تقريبا بالتساوي .

5. هل البيئة في عمالك مريحة ' غير مريحة ؟

الفئة	التكرار	النسبة
مريحة	19	63.33%
غير مريحة	11	36.66%
المجموع	30	100%

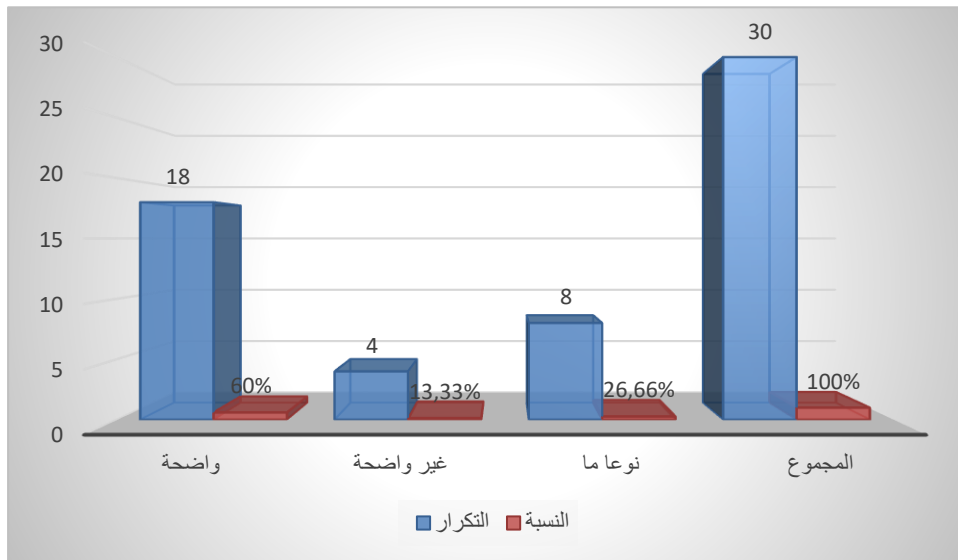


نلاحظ من خلال الجدول أعلاه و الرسم الموافق له أن معظم المبحوثين وضحوا أن بيئة العمل مريحة بحيث بلغت نسبتهم % 63.33، في حين نسبة % 36.66 من المبحوثين اقرؤا بان بيئة العمل غير مريحة.

و هذا ما يدل على أن مكان العمل لا بأس به و مريح لمعظم العمال .

6. هل الأعمال المكلف بها واضحة لك ؟

النسبة	التكرار	الفئة
60%	18	واضحة
13.33%	04	غير واضحة
26.66%	08	نوعا ما
100%	30	المجموع

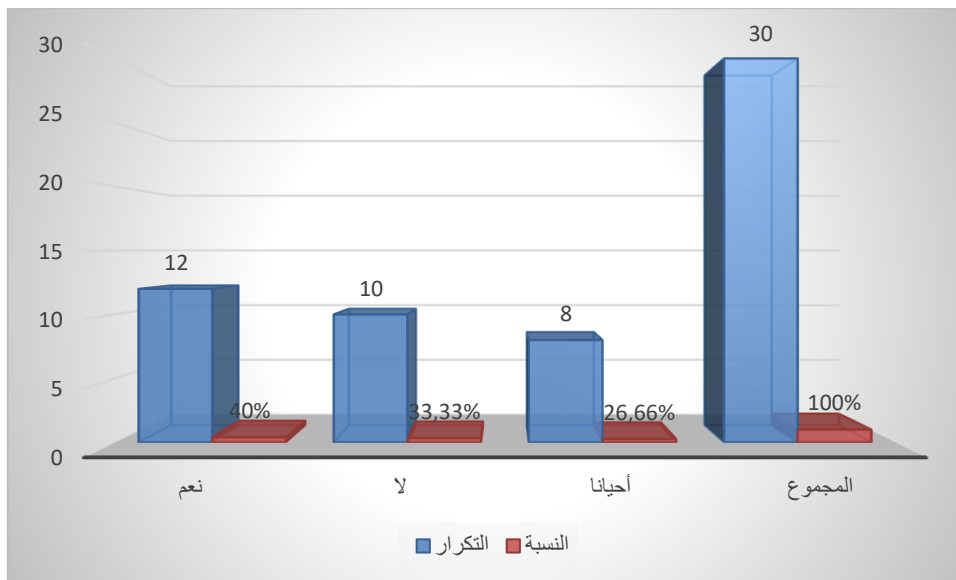


من خلال المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه نلاحظ أن معظم المبحوثين صرحوا بان الأعمال المكلفين بها واضحة بحيث بلغت نسبتهم 60% ، في حين نسبة 13.33 % توضح لنا المبحوثين الذين اقرروا أن الأعمال المكلفين بها غير واضحة بالنسبة لهم، كما نرى فئة من المبحوثين أوضحوا انه نوعا ما تكون الأعمال غير واضحة بالنسبة لهم و قدرت نسبتهم ب 26.66%.

و منه نستنتج أن معظم العمال أعمالهم المكلفين بها واضحة و غير معقدة بالنسبة لهم . فهم مكلفون بعلاج المرضى و التكفل بهم و السهر على راحتهم النفسية و الجسدية .

7. عملك كمرض هل يعرض حياتك للخطر؟

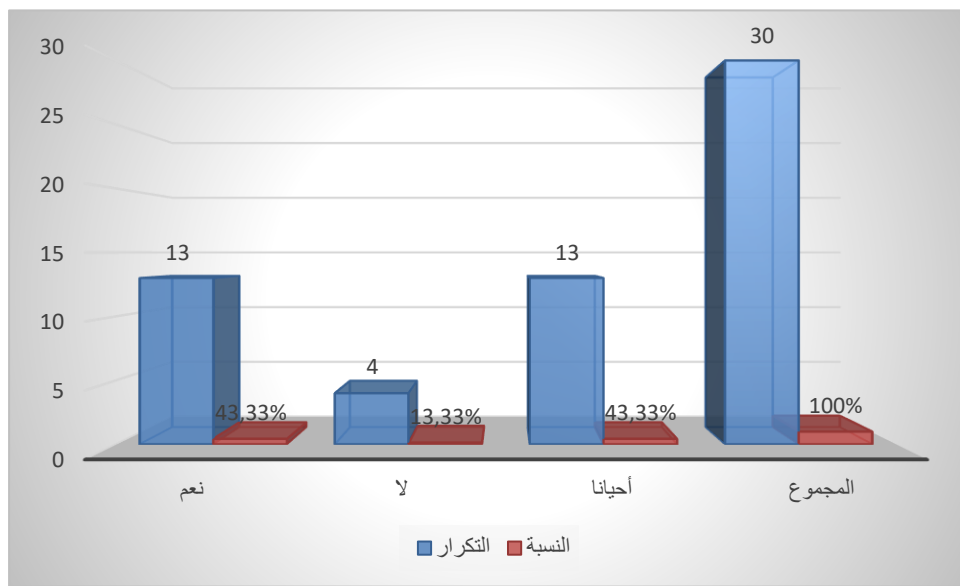
الفئة	التكرار	النسبة
نعم	12	40%
لا	10	33.33%
أحيانا	08	26.66%
المجموع	30	100%



يمثل لنا الجدول أعلاه و الرسم الموافق له أن 40% من المبحوثين اقروا بان عملهم كمرضين يسبب لهم خطر على حياتهم، في حين نلاحظ نسبة 33.33% من المبحوثين صرحوا بان عملهم كمرضين لا يسبب خطر على حياتهم، أما نسبة 26.66% تمثل المبحوثين الذين أكدوا أن عملهم كمرضين يسبب لهم أحيانا الخطر على حياتهم. و منه يمكننا القول أن الممرضين غالبا ما يتعرضون للخطر في أعمالهم.

8. هل تحرص مع الطبيب و عائلة المريض على نظافة المحيط ؟

الفئة	التكرار	النسبة
نعم	13	43.33%
لا	04	13.33%
أحيانا	13	43.33%
المجموع	30	100%

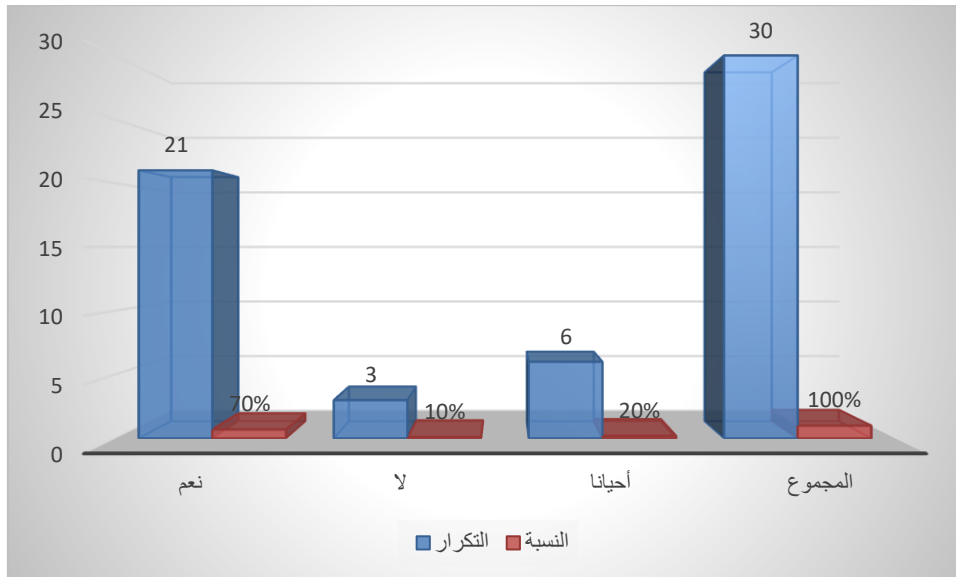


يوضح لنا الجدول أعلاه و الرسم الموافق له أن نسبة 43.33% من المبحوثين صرحوا على حرصهم مع الطبيب و عائلة المريض على نظافة المحيط، أما نسبة 13.33% من المبحوثين اقرروا على عدم حرصهم مع الطبيب و عائلة المريض على نظافة المحيط، في حين هناك فئة من المبحوثين أوضحوا أنهم أحيانا يحرصون مع الطبيب و عائلة المريض على نظافة المحيط و تقدر نسبتهم % 43.33 .

و هذا ما يدل على أن نظافة المحيط مهمة لدى العمال و عائلة المريض. لأنه عامل أساسي يؤثر على الممرضين و على المرضى أيضا. فنظافة المحيط تحسن من نفسياتهم و تساعدهم في العمل بأريحية.

9. هل تحب عملك ؟

النسبة	التكرار	الفئة
70%	21	نعم
10%	03	لا
20%	06	أحيانا
100%	30	المجموع

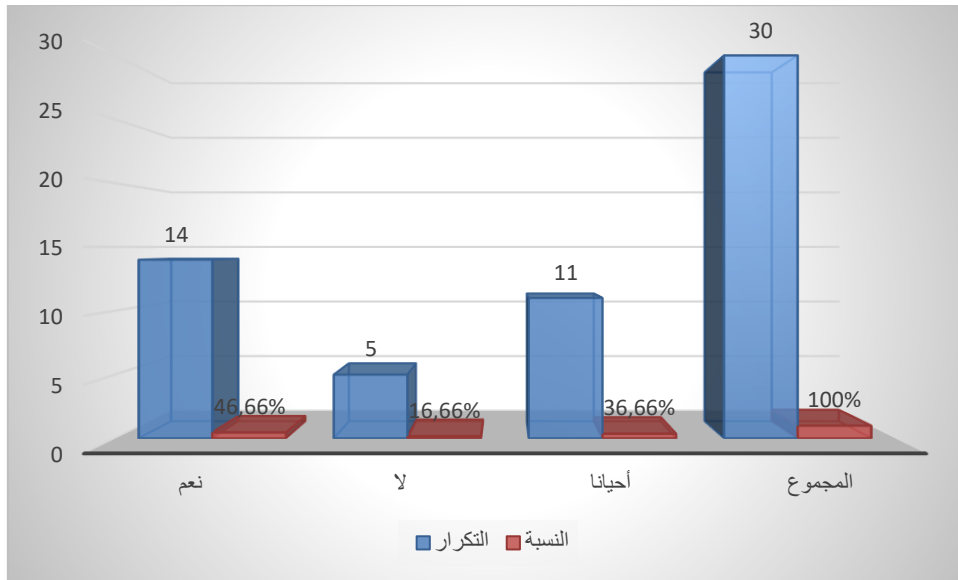


تشير المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه على أن 70 % من المبحوثين اقرروا على حبهم لعملهم، في حين هناك نسبة من المبحوثين صرحوا على عدم حبهم لعملهم و بلغت نسبتهم 10 %، كما نلاحظ أن نسبة 20% من المبحوثين أوضحوا على حبهم لعملهم أحيانا.

و منه نستنتج أن معظم العمال يحبون العمل الذي يقومون به و يحترمونه .

10. هل ضغوطات العمل تؤثر على أدائك الوظيفي؟

النسبة	التكرار	الفئة
46.66%	14	نعم
16.66%	05	لا
36.66%	11	أحيانا
100%	30	المجموع

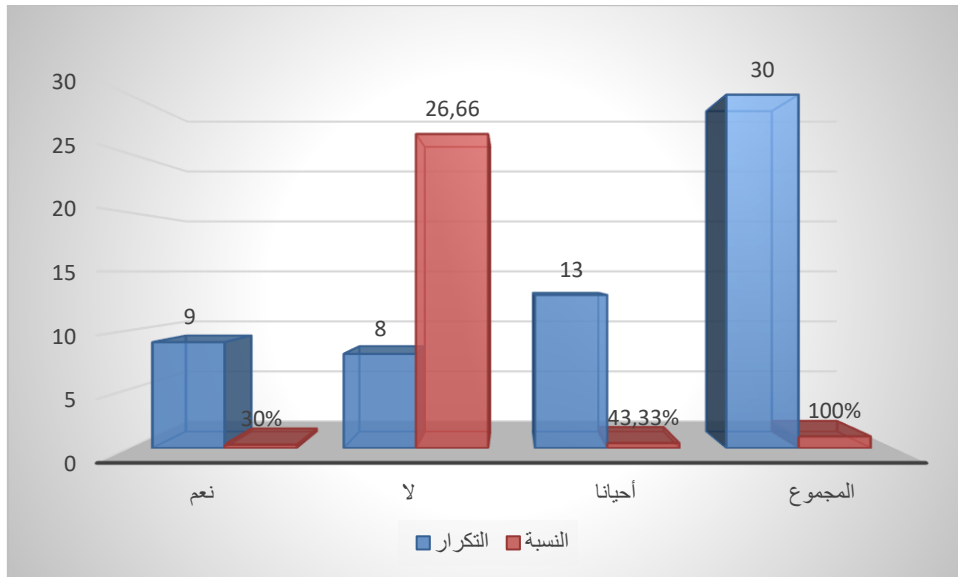


يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 46.66 % من المبحوثين أكدوا على أن ضغوطات العمل تؤثر على أدائهم الوظيفي ، أما نسبة 16.66 % فهي تمثل المبحوثين الذين وضحو على أن ضغوطات العمل لا تؤثر على أدائهم الوظيفي ، كما نلاحظ أن 36.66 % من المبحوثين اقرروا على انه ضغوطات العمل تؤثر على أدائهم الوظيفي أحيانا .

و منه يمكننا القول أن الأداء الوظيفي للعمال يتأثر بضغوطات العمل لدى معظمهم .

11. هل تصلك المعلومات من طرف زملائك في الوقت المناسب؟

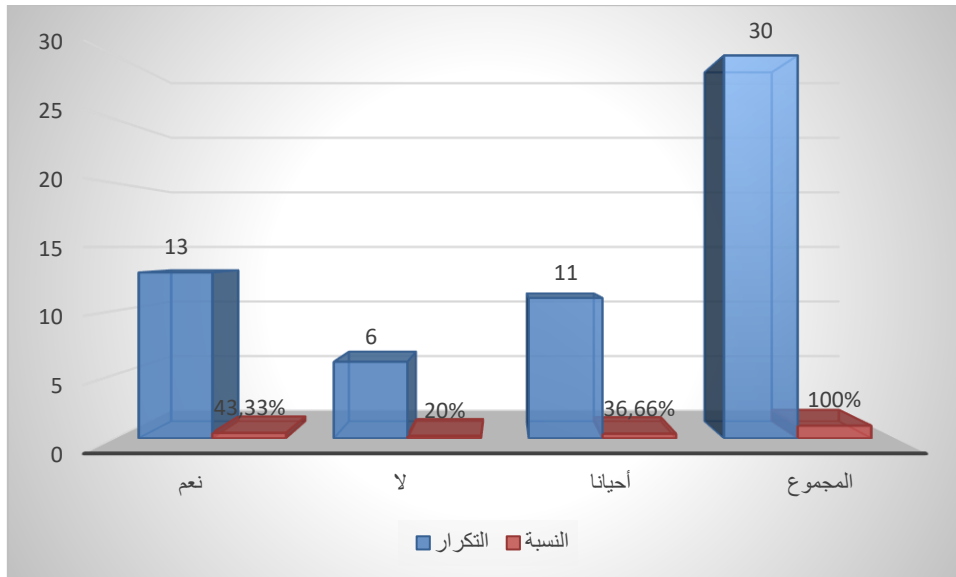
النسبة	التكرار	الفئة
30%	09	نعم
26.66	08	لا
43.33%	13	أحيانا
100%	30	المجموع



نلاحظ من خلال المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه أن نسبة 30 % من المبحوثين صرحوا بأنه تصلهم المعلومات من زملائهم، في حين نسبة 26.66 % من المبحوثين اقرروا بأنه لا تصلهم المعلومات من زملائهم، كما نلاحظ فئة من المبحوثين أوضحوا بأنه تصلهم معلومات من زملائهم بين الحين و الآخر و تقدر نسبتهم ب 43.33% . و هذا ما يدل على أنه هناك تواصل إيجابي غالبا بين الزملاء في العمل .

12. هل تجد صعوبات في الحصول على إجازات؟

الفئة	التكرار	النسبة
نعم	13	43.33%
لا	06	20%
أحيانا	11	36.66%
المجموع	30	100%

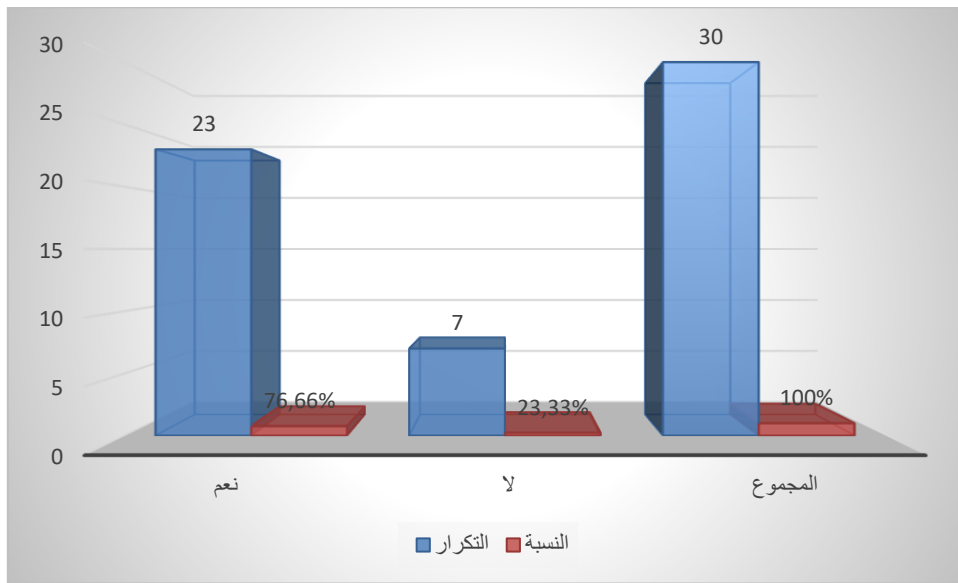


يوضح لنا الجدول أعلاه و الرسم الموافق له أن % 43.33 من المبحوثين صرحوا بأنهم يجدون صعوبات في الحصول على إجازاتهم، في حين نلاحظ أن 20% من المبحوثين اقرروا بأنهم لا يجدون صعوبات في الحصول على إجازاتهم، أما نسبة 36.66% من المبحوثين أوضحوا انه أحيانا يجدون صعوبات في الحصول على إجازاتهم .

و منه نستنتج أن هناك صعوبة في الحصول على إجازات لدى العمال بسبب الضغط في العمل و قلة الموظفين .

13. هل الساعات الطويلة من العمل تسبب لك الضغط و التوتر؟

النسبة	التكرار	الفئة
76.66%	23	نعم
23.33%	07	لا
100%	30	المجموع

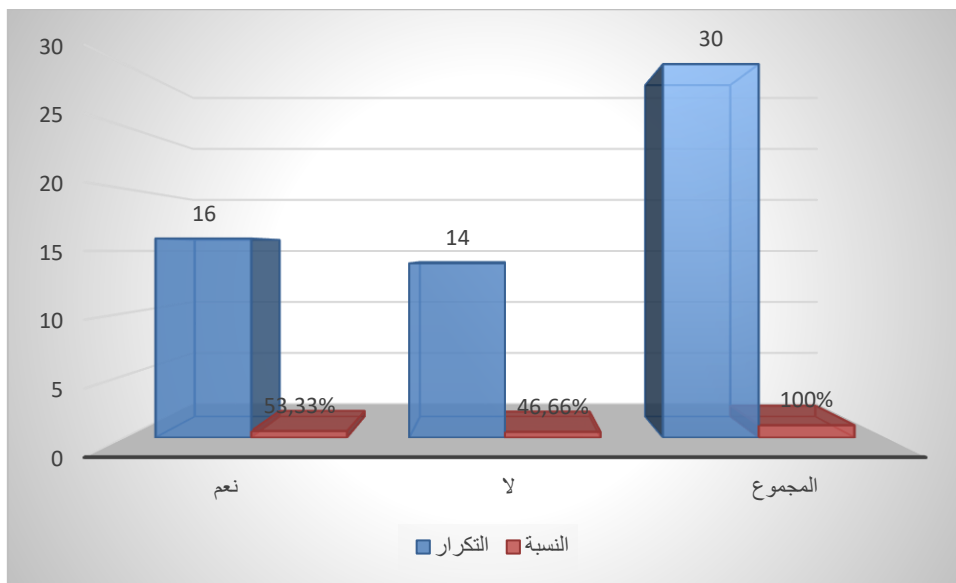


يبين لنا الجدول أعلاه و الرسم الموافق له، أن نسبة 76.66 % من المبحوثين أوضحوا بان الساعات الطويلة من العمل تسبب لهم الضغط و التوتر، في حين نلاحظ أن فئة من المبحوثين صرحوا بان الساعات الطويلة من العمل لا تسبب لهم الضغط و التوتر و تقدر نسبتهم ب 23.33 % .

و منه يمكننا القول أن الضغط المهني يتأثر بالساعات الطويلة من العمل لدى معظم العمال .

14. هل تعاني من كثرة الضوضاء في عملك؟

النسبة	التكرار	الفئة
53.33%	16	نعم
46.66%	14	لا
100%	30	المجموع

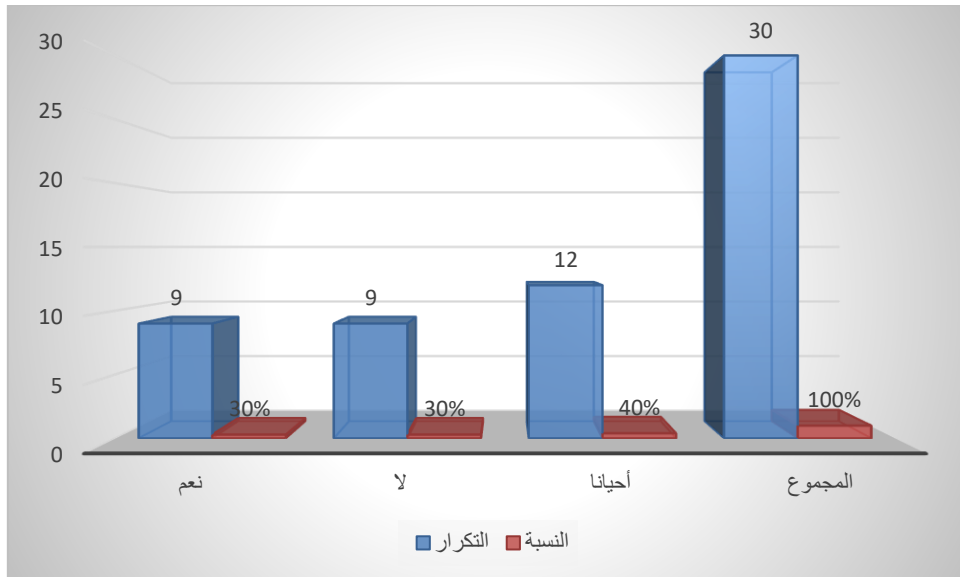


يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه و الرسم الموافق له، أن نسبة 53.33 % من المبحوثين اقرؤا بأنهم يعانون من كثرة الضوضاء في عملهم، في حين نلاحظ أن نسبة 46.66 % من المبحوثين أكدوا بأنهم لا يعانون من كثرة الضوضاء في عملهم.

و هذا ما يدل على أن معظم العمال لديهم مشكل الضوضاء في العمل مما يسبب لهم الضغط في العمل .

15. هل أثرت الضغوطات على مردودية عملك؟

النسبة	التكرار	الفئة
30%	09	نعم
30%	09	لا
40%	12	أحيانا
100%	30	المجموع



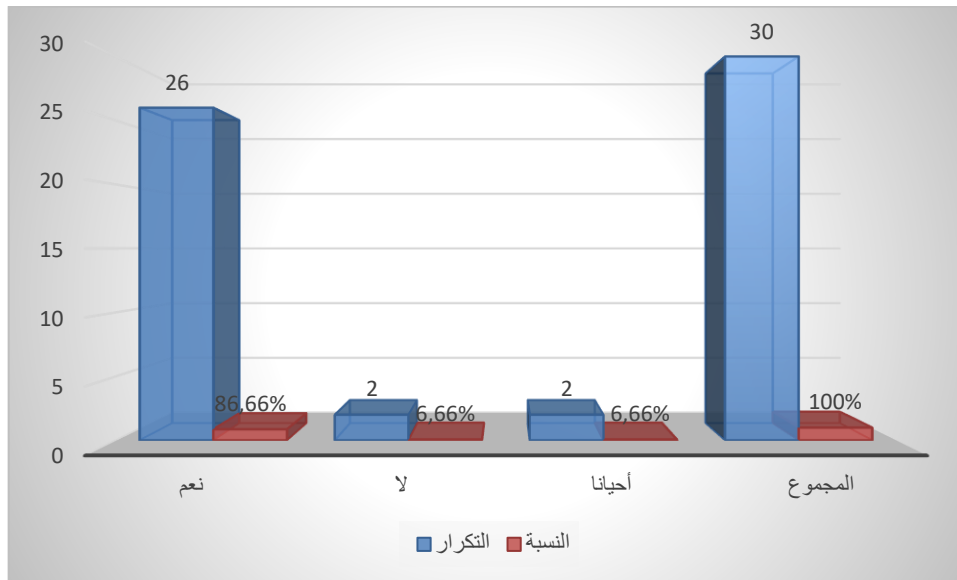
تشير المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه أن نسبة 30% من المبحوثين أوضحوا بأنه أثرت الضغوطات على مردودية عملهم، أما نسبة 30% من المبحوثين أكدوا بأنه لم تأثر الضغوطات على مردودية عملهم، في حين نلاحظ أن نسبة 40% من المبحوثين اقرروا بأنه تأثر الضغوطات على مردودية عملهم بين الحين و الآخر .

و منه نستنتج أن الضغط المهني يؤثر على مردودية العمل لدى معظم الموظفين سلبا بين الحين و الآخر .

ج. الأداء الوظيفي

1. هل تحديد المهام في وظيفتك يساعدك على الأداء الجيد؟

النسبة	التكرار	الفئة
86.66%	26	نعم
06.66%	02	لا
06.66%	02	أحيانا
100%	30	المجموع

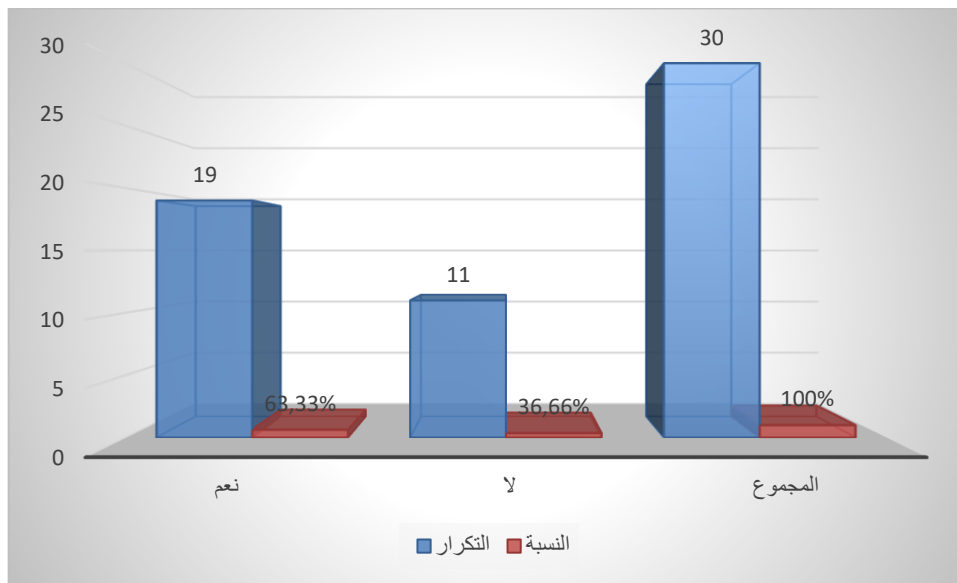


نلاحظ من خلال معطيات الجدول أعلاه أن نسبة 86.66 % من المبحوثين أكدوا أن تحديد المهام في وظائفهم يساعدهم على الأداء الجيد، كما أننا نلاحظ نسبة 6.66 % من المبحوثين صرحوا بان تحديد المهام في وظائفهم لا يساعدهم على الأداء الجيد، في حين أن نسبة 6.66 % من المبحوثين اقرروا أن تحديد المهام في وظائفهم يساعدهم على الأداء الجيد أحيانا .

و منه يمكننا القول أنه معظم الموظفين تحديد المهام لهم يؤثر على أدائهم الوظيفي بالجانب الإيجابي .

2. هل ضعف التفاعل بينك و بين زملائك قد يكون سبب في انخفاض مستواك؟

النسبة	التكرار	الفئة
63.33%	19	نعم
36.66%	11	لا
100%	30	المجموع

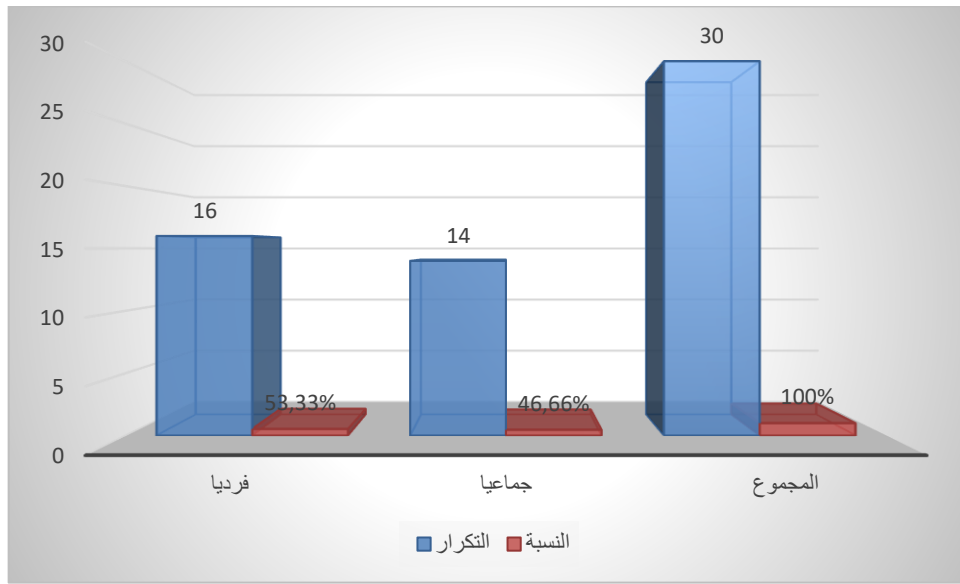


يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه و الرسم الموافق له أن نسبة % 63.33 من المبحوثين اقرروا أن ضعف التفاعل بينهم و بين زملائهم قد يكون سبب في انخفاض مستواهم ، في حين أننا نلاحظ نسبة % 36.66 من المبحوثين صرحوا أن ضعف التفاعل بينهم و بين زملائهم يسبب انخفاض مستواهم .

و هذا ما يدل على أن الأداء الوظيفي يتأثر بالعلاقة بين الزملاء بحيث ضعف التفاعل بينهم يؤثر سلبا على أدائهم و يخفض مستواهم .

3. هل تفضل العمل فردياً أو جماعياً؟

النسبة	التكرار	الفئة
53.33%	16	فردياً
46.66%	14	جماعياً
100%	30	المجموع

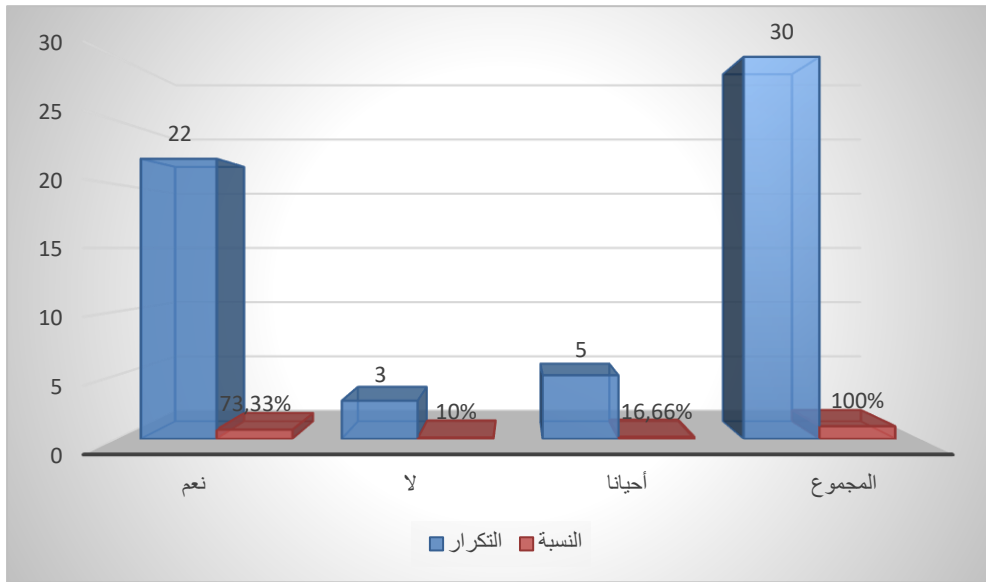


يوضح لنا الجدول أعلاه و الرسم الموافق له أن نسبة 53.33% من المبحوثين أقروا أنهم يفضلون العمل فردياً، في حين أننا نلاحظ أن نسبة 46.66% من المبحوثين أكدوا على أنهم لا يفضلون العمل فردياً.

و منه نستنتج أن العلاقة بين الموظفين غير مستقرة بحيث أن معظمهم يفضلون العمل فردياً و هذا ما يؤثر على أدائهم الوظيفي .

4. هل العمل بروح الفريق يساعدك على رفع الجهد في العمل؟

النسبة	التكرار	الفئة
73.33%	22	نعم
10%	03	لا
16.66%	05	أحيانا
100%	30	المجموع

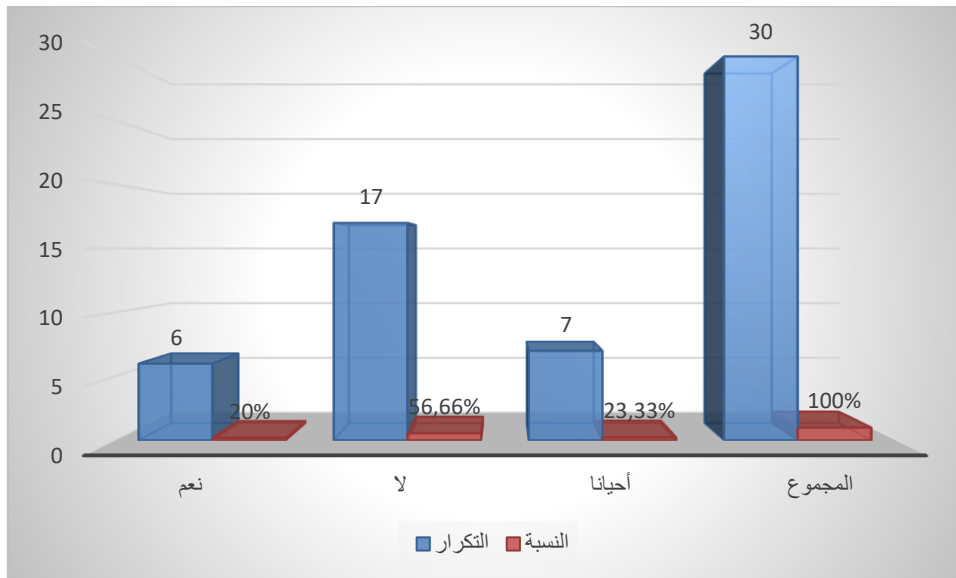


يوضح لنا الجدول أعلاه و الرسم الموافق له أن نسبة 73.33 % من المبحوثين أوضحوا أن العمل بروح الفريق يساعدهم على رفع الجهد في العمل، في حين أننا نلاحظ أن نسبة 10% من المبحوثين صرحوا أن العمل بروح الفريق لا يساعدهم على رفع الجهد في العمل، أما نسبة 16.66 % فهي تمثل المبحوثين الذين اقرروا أن العمل بروح الفريق يساعدهم أحيانا على رفع الجهد في العمل.

و منه يمكننا القول أن العمل بروح الفريق يؤثر ايجابيا على الأداء الوظيفي و يساعدهم على رفع الجهد في العمل .

5. هل يوجد تمييز بين الجنسين في أداء المهام؟

النسبة	التكرار	الفئة
20%	06	نعم
56.66%	17	لا
23.33%	07	أحيانا
100%	30	المجموع

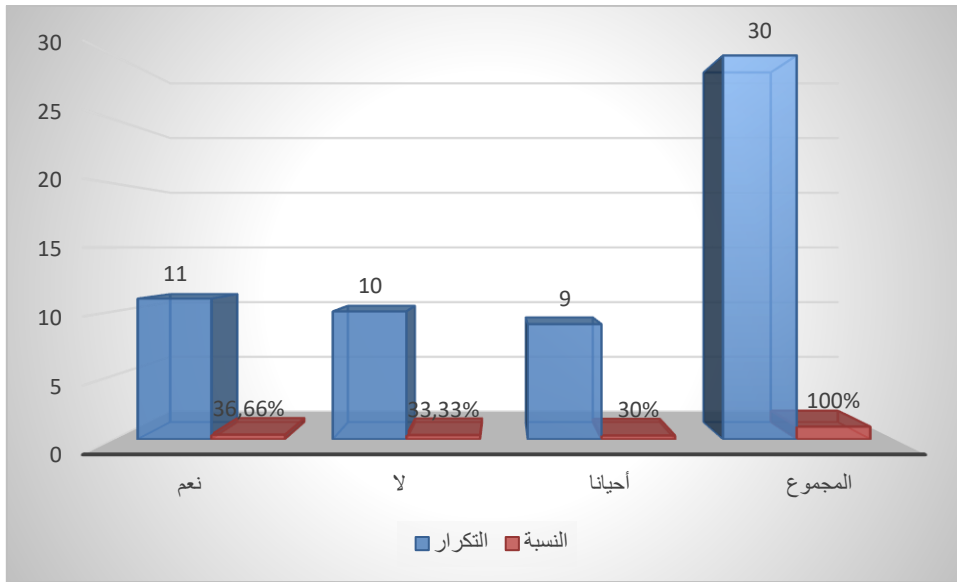


تشير المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه أن نسبة 20 % من المبحوثين صرحوا انه يوجد تمييز بين الجنسين في العمل، في حين أننا نلاحظ أن نسبة 56.66 % من المبحوثين أكدوا بأنه لا يوجد تمييز بين الجنسين في العمل، أما نسبة 23.33 % فهي تمثل المبحوثين الذين اقرروا بأنه يوجد تمييز بين الجنسين في العمل أحيانا

و هذا ما يدل على أن عدم التمييز و التقريب بين الجنسين يؤثر ايجابيا على الأداء الوظيفي للموظفين .

6. هل تستغل وقت فراغك بتطوير مهاراتك و قدراتك ؟

النسبة	التكرار	الفئة
36.66%	11	نعم
33.33%	10	لا
30%	09	أحيانا
100%	30	المجموع

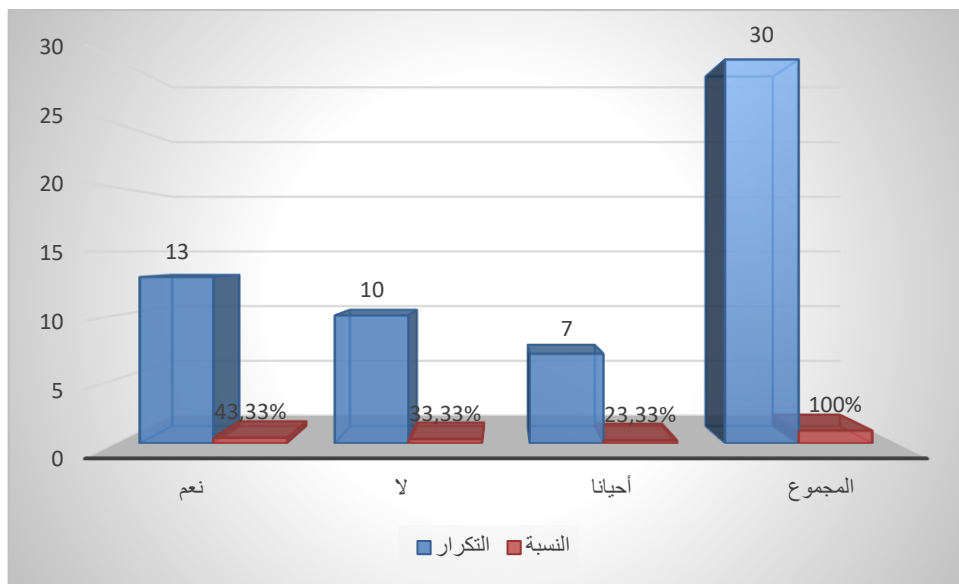


يوضح لنا الجدول أعلاه و الرسم الموافق له أن نسبة 36.66 % من المبحوثين اقرؤا بأنهم يستغلون وقت فراغهم لتطوير مهاراتهم و قدراتهم ،أما نسبة 33.33 % فهي تمثل نسبة المبحوثين الذين صرحوا بأنهم لا يستغلون وقت فراغهم لتطوير مهاراتهم و قدراتهم، في حين نسبة 30 % من المبحوثين أوضحوا بأنهم يستغلون أحيانا وقت فراغهم لتطوير مهاراتهم و قدراتهم.

و منه نستنتج أن وقت الفراغ يساهم الموظفين في تحسين و تطوير قدراتهم .

7. هل المنافسة بينك و بين زملائك تحفزك على الأداء الجيد؟

الفئة	التكرار	النسبة
نعم	13	43.33%
لا	10	33.33%
أحيانا	07	23.33%
المجموع	30	100%

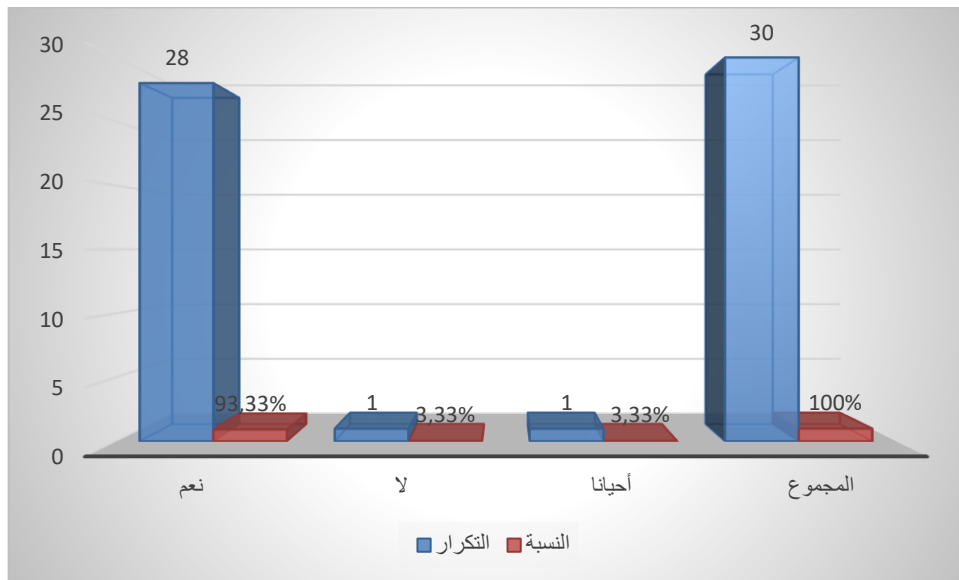


نلاحظ من خلال الجدول أعلاه و الرسم الموافق له أن نسبة 43.33 % من المبحوثين أكدوا أن المنافسة بينهم و بين زملائهم تحفزهم على الأداء الجيد، في حين نلاحظ نسبة 33.33 من المبحوثين صرحوا أن المنافسة بينهم و بين زملائهم لا تحفزهم على الأداء الجيد، أما نسبة 23.33 % فهي تمثل المبحوثين الذين اقرروا أن المنافسة بينهم و بين زملائهم تحفزهم أحيانا على الأداء الجيد.

و منه يمكننا القول أن المنافسة بين الموظفين تؤثر على أدائهم الوظيفي ايجابيا و تحفزهم لتحسين أدائهم .

8. هل وسائل الاتصال الحديثة (الإنترنت . الهاتف ...) مهمة في المؤسسة الإستشفائية ؟

الفئة	التكرار	النسبة
نعم	28	93.33%
لا	01	03.33%
أحيانا	01	03.33%
المجموع	30	100%

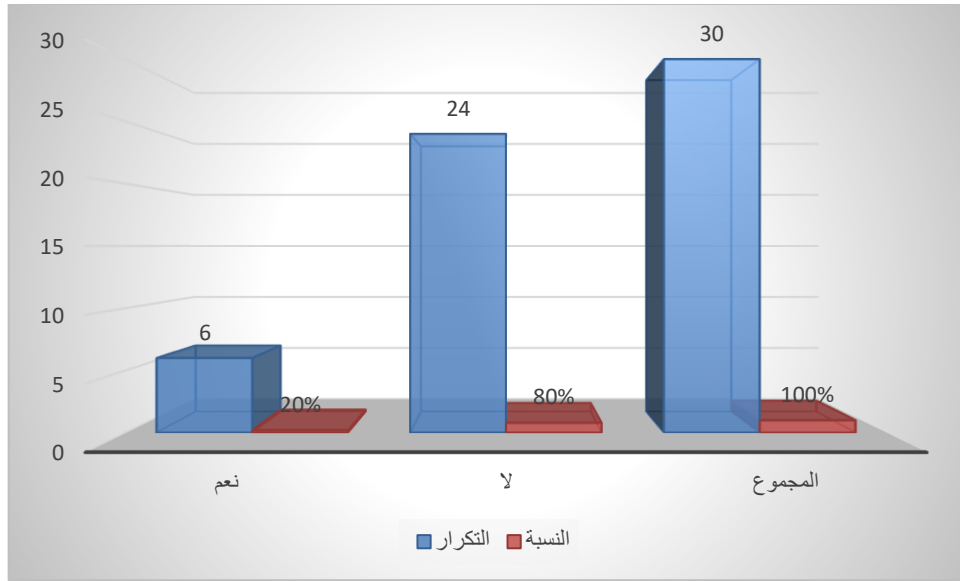


يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه و الرسم الموافق له أن نسبة 93.33 % من المبحوثين اقرروا أن وسائل الاتصال الحديثة (الإنترنت . الهاتف) مهمة في المؤسسة الإستشفائية ، كما نلاحظ أن نسبة 3.33 % من المبحوثين صرحوا أن وسائل الاتصال الحديثة (الإنترنت . الهاتف) غير مهمة في المؤسسة الإستشفائية ، في حين أن نسبة 3.33 أوضحوا أن وسائل الاتصال الحديثة (الإنترنت . الهاتف) مهمة أحيانا في المؤسسة الإستشفائية .

و هذا ما يدل على أنه كلما ارتفعت نسبة وسائل الاتصال الحديثة في المؤسسة يساعد هذا في تحسين الأداء لدى الموظفين .

9. هل ترى أن الأجر و الحوافز التي تتحصل عليها متوافقة مع مجهوداتك ؟

النسبة	التكرار	الفئة
20%	06	نعم
80%	24	لا
100%	30	المجموع

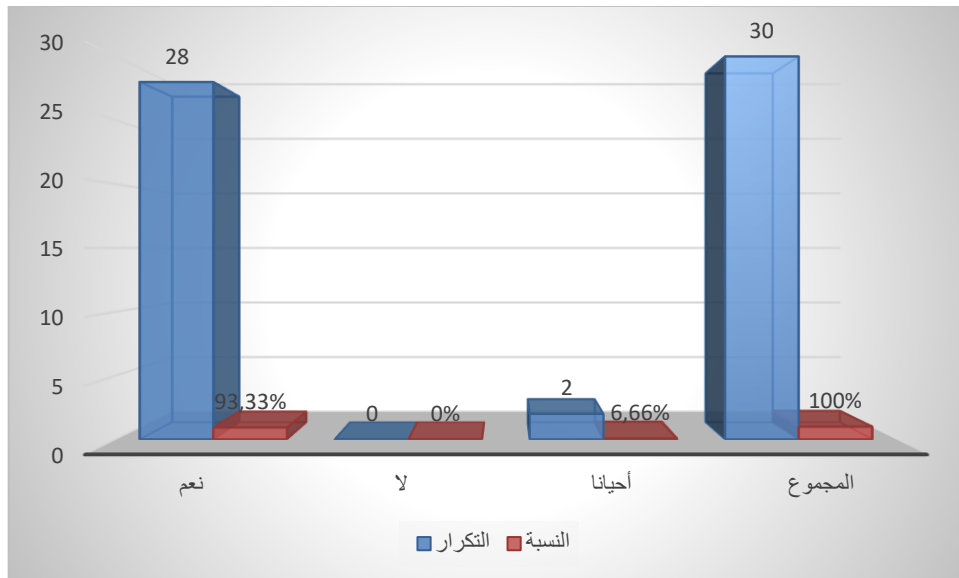


يمثل لنا الجدول أعلاه و الرسم الموافق له أن نسبة 20 % من المبحوثين صرحوا أن الأجر و الحوافز التي يحصلون عليها متوافقة مع مجهوداتهم ،في حين نلاحظ أن نسبة 80 % من المبحوثين اقرروا أن الأجر و الحوافز التي يحصلون عليها غير متوافقة مع مجهوداتهم .

و منه نستنتج أن قلة الحوافز و الأجر التي يحصلون عليها العمال تؤثر سلبا على أدائهم الوظيفي .

10. هل تبذل جهد في أداء عملك ؟

النسبة	التكرار	الفئة
93.33%	28	نعم
00%	00	لا
06.66%	02	أحيانا
100%	30	المجموع

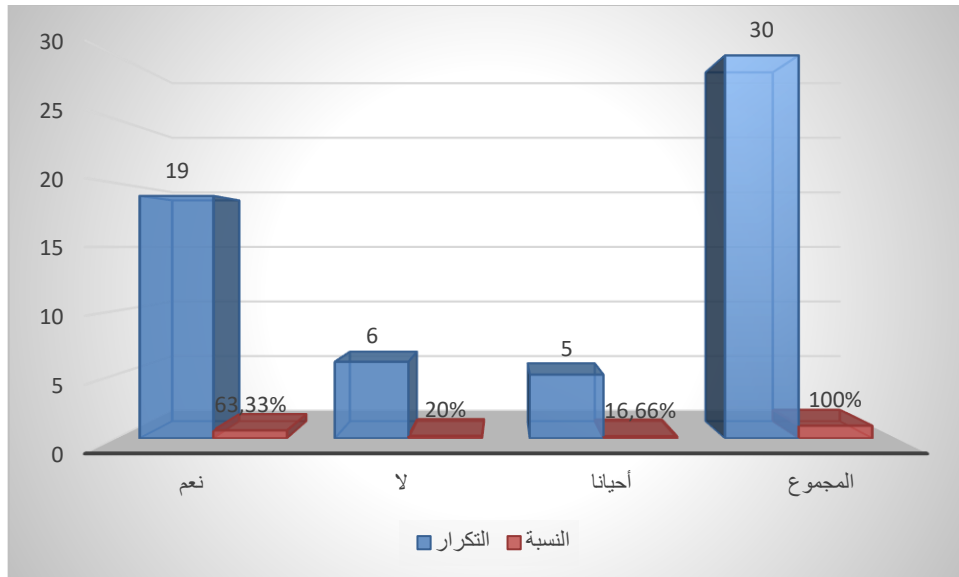


يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه و الرسم الموافق له أن نسبة 93.33 % من المبحوثين اقرؤا بأنهم يبذلون جهدا في عملهم ، في حين نسبة 0 % و هي منعدمة و تمثل المبحوثين الذين لا يبذلون جهدا في عملهم، كما نلاحظ أن نسبة 6.66 % من المبحوثين صرحوا بأنهم يبذلون جهدا في عملهم بين الحين و الآخر .

ومنه يمكننا القول أن معظم الموظفين يبذلون جهدا في عملهم و هذا يزيد من أدائهم الوظيفي .

11. هل لديك الرغبة في التحدي أثناء عملك؟

الفئة	التكرار	النسبة
نعم	19	63.33%
لا	06	20%
أحيانا	05	16.66%
المجموع	30	100%

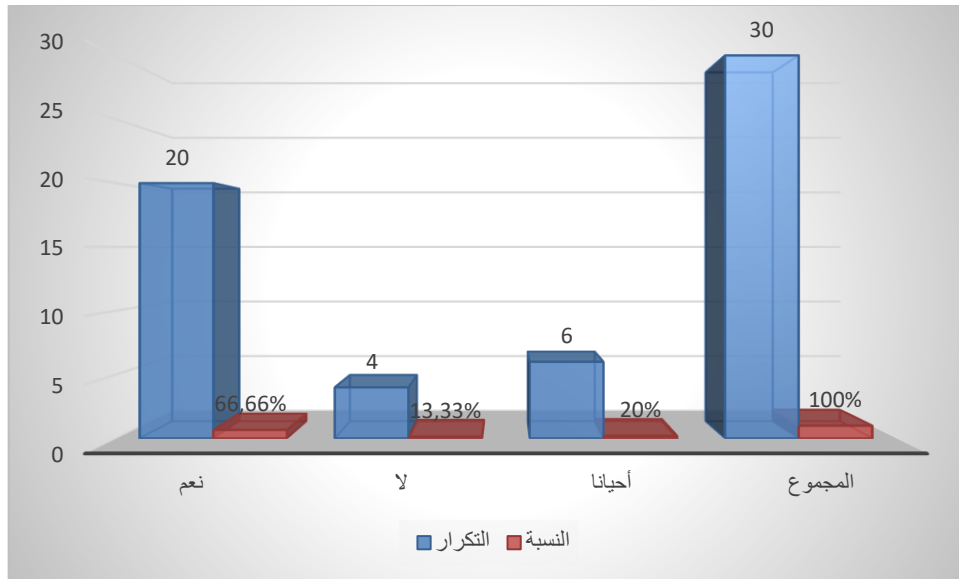


تشير المعطيات الإحصائية في الجدول أعلاه أن نسبة 63.33 % من المبحوثين اقروا أن لديهم الرغبة في التحدي أثناء عملهم ، أما نسبة 20 % فهي تمثل المبحوثين الذين صرحوا أن ليس لديهم الرغبة في التحدي أثناء عملهم ، في حين نلاحظ فئة من المبحوثين أوضحوا أن لديهم أحيانا الرغبة في التحدي أثناء عملهم و بلغت نسبتهم 16.66 % .

و هذا ما يدل على أن معظم العمال يحبون التحدي أثناء عملهم و هذا ما يحسن أدائهم الوظيفي .

12. هل تلتزم بتنفيذ التعليمات بحذافيرها ؟

الفئة	التكرار	النسبة
نعم	20	66.66%
لا	04	13.33%
أحيانا	06	20%
المجموع	30	100%

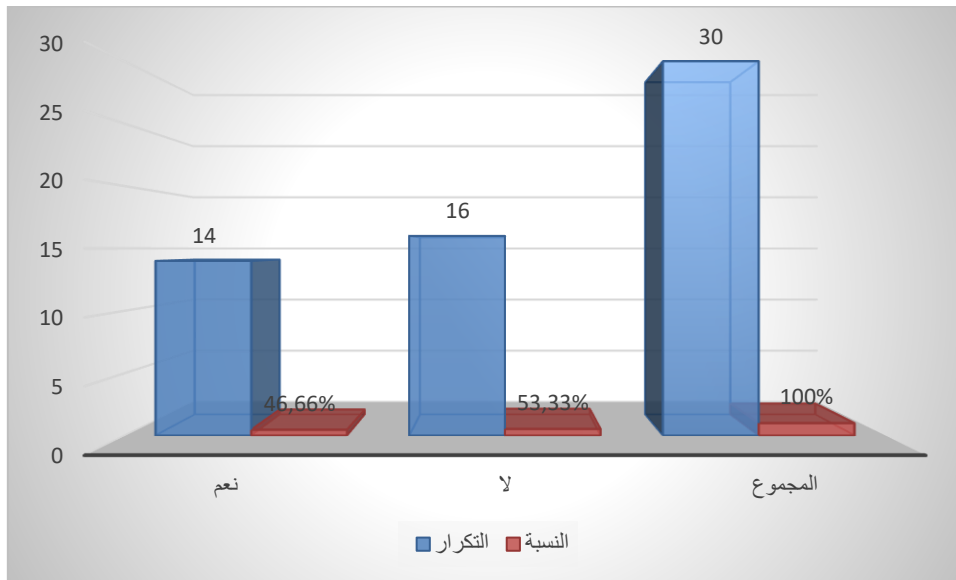


نلاحظ من خلال الجدول أعلاه و الرسم الموافق له أن نسبة 66.66 % من المبحوثين أكدوا على أنهم يلتزمون بتنفيذ التعليمات بحذافيرها، في حين نلاحظ أن نسبة 13.33 % من المبحوثين اقرروا على أنهم لا يلتزمون بتنفيذ التعليمات بحذافيرها، أما نسبة 20 % من المبحوثين صرحوا على أنهم يلتزمون أحيانا بتنفيذ التعليمات بحذافيرها.

و منه يمكننا القول أن أغلبية العمال يلتزمون بتنفيذ التعليمات في عملهم و هذا يحسن من أدائهم الوظيفي .

13. هل المناوبة في أيام الأعياد و المناسبات تسبب لك انخفاض في أدائك ؟

النسبة	التكرار	الفئة
46.66%	14	نعم
53.33%	16	لا
100%	30	المجموع

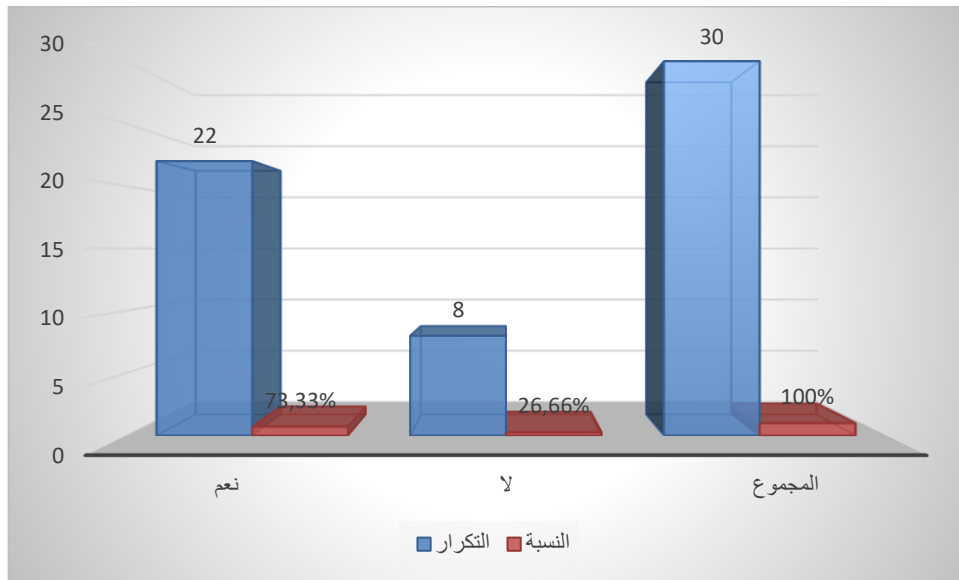


يمثل لنا الجدول أعلاه و الرسم الموافق له أن نسبة 46.66 % من المبحوثين أوضحوا أن المناوبة في أيام الأعياد و المناسبات تسبب لهم انخفاض في أدائهم، في حين أن نسبة 53.33 % من المبحوثين اقرروا أن المناوبة في أيام الأعياد و المناسبات لا تسبب لهم انخفاض في أدائهم .

و هذا ما يدل على أن العمل بالمناوبة أساسي في العمل بالمستشفى و تتأثر به نفسية العامل سلبا و إيجابا تقريبا بالتساوي .

14. هل أوقات الراحة تساعدك على استعادة نشاطك؟

النسبة	التكرار	الفئة
73.33%	22	نعم
26.66%	08	لا
100%	30	المجموع



يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن معظم المبحوثين و التي تقدر نسبتهم ب 73.33 اقرؤا بان أوقات الراحة تساعدهم على استرجاع نشاطهم .في حين أن نسبة 26.66 من المبحوثين صرحوا أن بان أوقات الراحة لا تساعدهم على استرجاع نشاطهم .

و منه نستنتج أن أوقات الراحة في العمل تؤثر على الأداء الوظيفي لمعظم العمال و تسعدهم على استرجاع نشاطهم و تحسين أدائهم .

4. تفسير نتائج في ضوء فرضيات الدراسة

بناء على الجداول السابقة تبين أن معظم الموظفين يعيشون ضغطاً مهنيًا بشكل دائم بالرغم من وجود عدد من الموظفين يقرون بعدم وجود ضغط مهني .

بحيث أن هناك العديد من الأسباب التي تسبب الضغوط المهنية منها عدم توفر الوسائل اللازمة للعمل كوسائل الحماية للمرضين مثل: القفازات الطبية، الكمامات... الخ بحيث يؤدي هذا النقص إلى تعرضهم للخطر و هذا ما أكدته لنا معظم المبحوثين .

كما أن العديد من الموظفين اقرروا بعدم وجود صراعات و خلافات بين الزملاء في العمل و هذا ينعكس إيجاباً عليهم و يخلق نوع من الانسجام و التفاهم بينهم و يعزز روح الفريق بينهم في أن هناك كتلة صغيرة من المبحوثين صرحوا بوجود صراعات و خلافات بين الزملاء في العمل و هذا ما يرفع مستوى الضغوطات لديهم .

في حين أن معظم المبحوثين صرحوا بأن الأعمال المكلفين بها واضحة و غير معقدة بالنسبة لهم فهم مكلفون بعلاج المرضى و السهر على راحتهم النفسية و الجسدية. و هذا الوضوح في العمل يؤثر إيجاباً على الممرضين و ينقص الضغط عليهم .

كما أكدت أكبر نسبة من الممرضين بأن الضغط في العمل يؤثر على أدائهم الوظيفي.

خاتمة

خاتمة

و في ختام بحثي و على ضوء إشكالية البحث و فرضياته التي تهدف إلى معرفة الضغوط المهنية و أثرها على الأداء الوظيفي ، و بناءا على الخطوات المنهجية المتبعة في الدراسة من خلال الجانب النظري و الميداني تبين لي أن الممرضون يعانون من ضغوطات مهنية ، فيعتبر عمال الصحة من أكثر أفراد المجتمع عرضة للإصابة بالضغوط المهنية لكثرة المتطلبات و زيادة الأعباء.في حين أنني لاحظت أن رغم هذه الضغوط معظم الممرضين يحبون عملهم و يحترمونه .

و لقد تبين لي أن الضغوط المهنية تمثل تكلفة كبيرة على الفرد و المجتمع من الناحية الصحية و الاقتصادية و التنظيمية، فضغوط العمل لها آثار نفسية و فسيولوجية ضارة و لها انعكاسات سلبية على مستوى أداء الموظفين . و استنتجت أيضا أن العمل لساعات طويلة يزيد من نسبة هذا الضغط و لاحظت أن ضعف الفاعل بينهم يؤثر سلبا على أدائهم الوظيفي.

في حين تبين لنا أنه لا يوجد صراعات بين الزملاء في العمل و أنهم يعملون كفريق واحد و هذا من بين الدوافع التي تحسن من أدائهم و تقلص من مستوى الضغط عليهم .و أيضا عامل تحديد المهام للممرضين يؤدي إلى رفع أدائهم الوظيفي .

و إذا كانت الضغوط المهنية لازمة في حياة العاملين فلا بد من إدارة هذه الضغوط و مواجهتها و التصدي لها و الاستفادة منها و توجيهها توجيها سليما ، و ذلك عن طريق زيادة الضغوط الدافعة التي تدفع إلى النمو و التقليل من الضغوط الضارة التي تعرضنا للمخاطر.و تحسين ظروف العمل و ذلك بتوفير الوسائل اللازمة خاصة وسائل الوقاية و مراعاة طبيعة عملهم الحساس و أيضا زيادة عدد الممرضين و الممرضات في مختلف الأقسام للتخفيف من عبء العمل و تسهيل الحصول على إجازات لمنح الممرضين فترة راحة ليستعيدوا نشاطهم و تقللص الحجم الساعي للعمل لهم .

في الأخير إن هذه الدراسة تمثل جزء فقط من الضغوط التي يعاني منها الممرضين و لا شك أنهم يحتاجون إلى دراسات أخرى مكملة لما قمنا به . و نتمنى أن تلقى هذه المواضيع مستقبلا اهتمام للكشف عن الجوانب الخفية فيما يتعلق بالضغط المهني و ما هي العواقب التي تنتج اثر ظهور هذه الضغوطات و كيف يمكن التقليل منها ؟

قائمة المراجع:

- كتب:

- حسين حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد 2004، عمان.
- خضير كاظم حمود، دياسين كاسب الخرشة، إدارة الموارد البشرية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، الطبعة 01.
- سلوى عمر عبد الرحمان، كتاب الإدارة بالأداء كمدخل لتقييم العاملين ، طبعة 1 دار الجزائرية 2015.
- شوقي ناجي جواد، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار الحامد الطبعة الأولى سنة 2010 ، عمان .
- فاروق عبده قليه ، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، طبعة 1
- محمد شحاتة ربيع، أصول علم النفس الصناعي ،دار غريب الطبعة الثالثة، 2005
- محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر ، الطبعة الثالثة 2005 ، عمان.

-مقالات:

- ارفيس مريم، أهمية العوامل الفيزيائية في المنظمة، مجلة آفاق لعلم الاجتماع، المجلد 10، العدد 2 ، ديسمبر 2020. جامعة محمد خيضر ،بسكرة .
- رجاء مريم وأمل الأحمد، مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، مجلة جامعة دمشق، المجلد الثامن، العدد الثاني، 2008.
- العلوم الإنسانية والاجتماعية تبسة، مجلة بيلوفيليا لدراسات المكتبات و المعلومات، مجلد 02 ،العدد 07 ،سبتمبر 2020.
- ملشال، مجلة الحوار الثقافي مجلة فصلية أكاديمية محكمة تهتم بالدراسة العلمية في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد ربيع وصيف 2014 زريبي للإعلام تحت إشراف د.فراجي فيصل قسم علم النفس، جامعة وهران دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك.

-دراسات:

- كلاش هناء، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي ،دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بشير بن ناصر،بسكرة ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، إدارة الموارد البشرية 2019-2020.
- سعد الله عيشاوي وعبد الحليم الصديقي، 2014-2015، ضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة طور الابتدائي، دراسة ميدانية بالمدارس الابتدائية ولاية ورقلة مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص تنظيم وعمل، شعبة علم الاجتماع .
- شارف خوجة مليكة، 2011، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين، دراسة مقارنة في المراحل التمهيدية الثالثة ابتدائي، متوسط، ثانوي (ماجستير جامعة مولود معمري، كلية الأدب والعلوم الإنسانية- تيزي وزو.
- عبد القادر أحمد مسلم ، 2007، مصادر الضغوط المهنية وأثرها في الكليات التقنية في محافظة غزة-المكتبة المركزية، الجامعة الإسلامية ، غزة.
- عبد القادر سعيد بنات، 2009 ، ضغوط العمل وأثرها على الأداء للموظفين لدى شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة (أطروحة ماجستير)، الجامعة الإسلامية الفلسطينية.
- غالم يمينة، قيدوم أحمد كلية العلوم الاجتماعية، جامعة مستغانم .دراسة ميدانية على عينة من الممرضين لولاية مستغانم أعراض ضغوط العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية.
- لعجالية يوسف، مصادر ضغوط العمل وسبل مواجهتها في مصالح الاستعجالات، دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، 2015
- مريم عبود نعيمة سلطاني، الضغوط المهنية للعاملين بالمكتبات الجامعية و آثارها على الأداء الوظيفي :دراسة ميدانية لمكتبة كلية
- Eliot Friedson، La profession médicale، Edition Payot، Paris،1984.

- المحور الاول
-
- البيانات الشخصية.
- الجنس :. ذكر (.) انثي (.) .
- السن :. اقل من 30 سنة (.) 30 سنة -50 سنة (.) 50 سنة فاكثر.
- المستوي الدراسي: . ابتدائي () متوسطة (.) ثانوية (.) جامعي (.) بدون (.) .
-
- الحالة الاجتماعية :. اعزب ,عزباء (.) متزوج (ة) (.) مطلق (ة) (.) ارمل (ة) (.) .
-
- سنوات العمل : 3 سنوات فاقل (.) من 4 سنوات الي 6 (.) من 7 سنوات الي 9 (.) من 10 سنوات الي 15 (.) .
- المحور الثاني :.
- الضغوط المهنية.
- هل تعاني من ضغوطات بسبب العمل الذي تقوم به :. نعم (.) لا (.)
- هل يصيبك الارهاق و التعب لكثرة العمل المطلوب منك :. نعم (.) لا (.) . احيانا (.)
- هل توجد صراعات وخلافات مهنية مع زملائك :. نعم (.) لا (.) احيانا (.) .
- هل اثرة الضغوطات علي شخصيتك و سلوكياتك :. نعم (.) لا (.) . احيانا (.) .
- هل البيئة في عملك :. مريحة (.) غير مريحة (.)
- هل الاعمال المكلف بها بنسبة لك :. واضحة (.) غير واضحة (.) . نوعا ما (.) .
- عملك كمرض هل يعرض حياتك للخطر :. نعم (.) لا (.) . احيانا (.) .
- انتم كمرضين هل تعاونون مع الاطباء و عائلة المريض من اجل نظافة المحيط :. نعم (.) لا (.) احيانا (.) .
- هل تحب عملك :. نعم (.) لا (.) . احيانا (.) .
- هل ضغوطات العمل تؤثر علي ادائك الوظيفي :. نعم (.) لا (.) . احيانا (.)
- هل تصلك معلومات من طرف زملائك في الوقت المناسب :. نعم (.) لا (.) . احيانا (.)
- هل تجد صعوبة في الحصول علي اجازات :. نعم (.) لا (.) . احيانا (.) .
- هل ساعات طويلة من العمل مصدر للضغط و التوتر بنسبة لك :. نعم (.) لا (.) .
- هل تعاني من كثرة الضوضاء في مكان عملك :. نعم (.) لا (.)
- هل اثرة الضغوط علي مردودية عملك :. نعم (.) لا (.) . احيانا (.) .
- الاداء الوظيفي.
- هل تحديد المهام في وظيفتك يساعدك علي الاداء الجيد :. نعم (.) لا (.) . احيانا (.)

- هل ضعف التفاعل بينك وبين زملائك قد يكون سبب في انخفاض مستوى اداءك: نعم (.) لا (.) (.)
- هل تفضل العمل فرديا او جماعيا : فرديا (.) جماعيا (.) . و
- هل العمل بروح الفريق يساعدك علي رفع الجهد في العمل : نعم (.) لا (.) احيانا (.) (.)
- هل يوجد تمييز بين الجنسين في اداء المهام : نعم (.) لا (.) احيانا (.) .
- هل تستغل وقت فراغك بتطوير مهاراتك وقدراتك : نعم (.) لا (.) احيانا (.) ! (.)
- هل المنافسة بينك وبين زملائك تحفزك علي الاداء الجيد : نعم (.) لا (.) احيانا (.) .
- هل وسائل الاتصال الحديثة "انترنت، فكس ،هاتف ، بريد الالكتروني" مهمة في المؤسسة الاستشفائية في توصيل المعلومات اليك : نعم (.) لا (.) احيانا (.) .
- هل تري ان الاجر و الحوافز التي تحصل عليها متوافقة مع المجهودات التي تبذلها : نعم (.) لا (.) .
- هل تبدل جهد في اداء عملك : نعم (.) لا (.) احيانا (.) .
- هل لديك الرغبة في التحدي اثناء عملك : نعم (.) لا (.) احيانا (.) (.)
- هل يوجد توزيع غير عادل في تقسيم العمل بين الزملاء : نعم (.) لا (.) احيانا (.) (.)
- هل تلتزم بتنفيذ التعليمات بحدافيرها : نعم (.) لا (.) احيانا (.) و
- هل المناوبة في ايام الاعياد و المناسبات تسبب لك انخفاض في اداءك : نعم (.) لا (.) (.)
- هل اوقات الراحة تساعدك علي استعادة نشاطك : نعم (.) لا (.) (.)