

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عمار ثليجي الاغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا



الميدان: العلوم الإنسانية والاجتماعية

شعبة: العلوم الاجتماعية

الموضوع:

الإجهاد المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المرضى دراسة ميدانية بمستشفى العقيد لطفى 240 سرير بالأغواط

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: علم النفس تنظيم وعمل و تسيير موارد بشرية

الأستاذ (ة)المشرف(ة) :

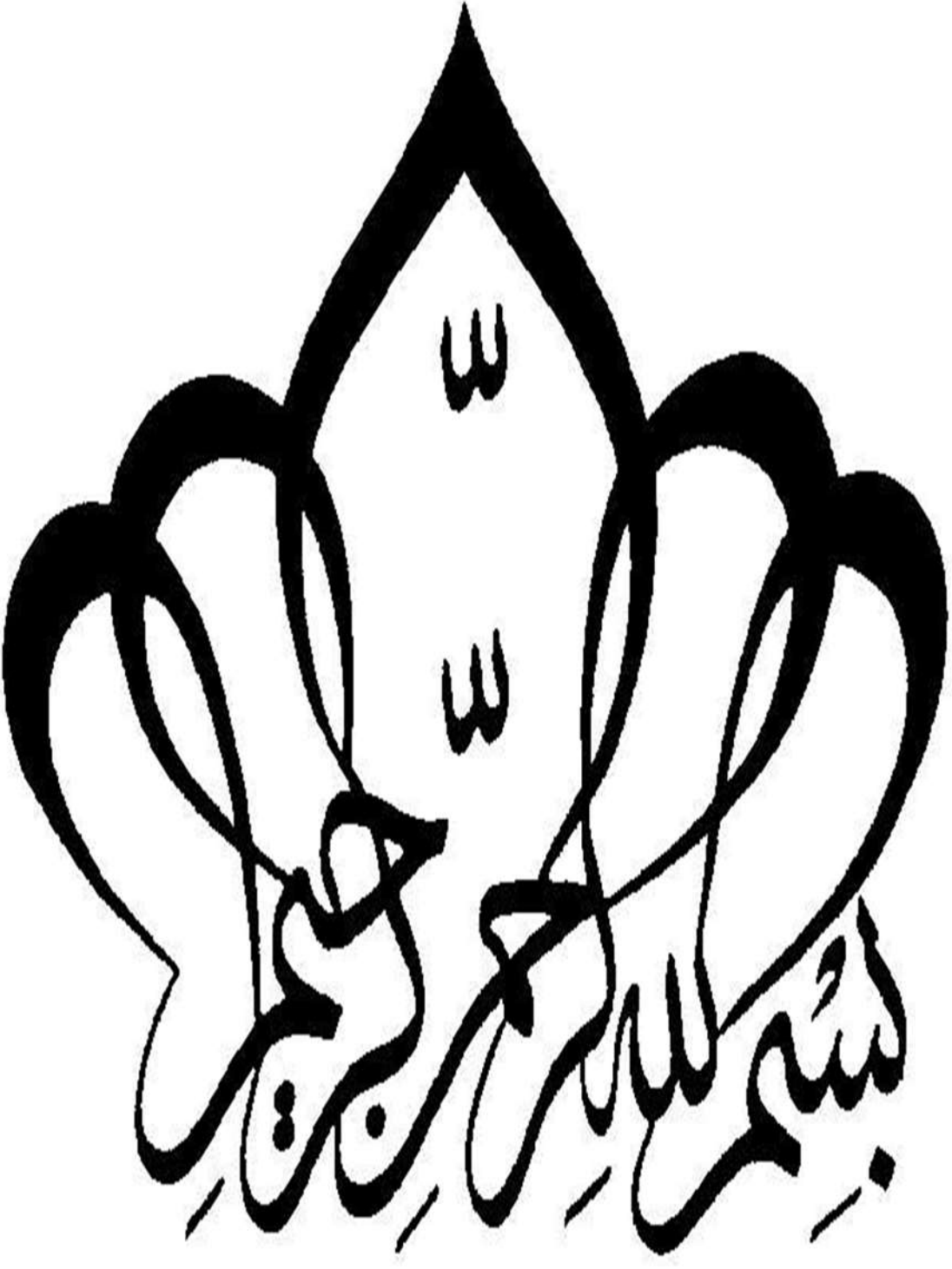
د/ بلمقدم فاطمة

إعداد الطلبة:

بلهوشات فاطمة الزهراء

بونيف بلقاسم

السنة الجامعية : 2022 / 2023





شُكْرٌ وَ تَقْدِيرٌ

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه ، الشكر لله الذي وهبنا

العلم وهدانا إليه ورفعنا حتى وصلنا إلى ما نحن عليه

نتقدم بالشكر والعرفان للأستاذة الفاضلة ، المشرفة

(فاطمة بلمقدم)

التي أعانتنا على انجاز هذه المذكرة ولم تبخل علينا بتوجيهاتها ونصائحها .

ولايفوتنا أن نشكر كافة الممرضين وكافة موظفي قطاع الصحة بالمستشفى

العسكري العقيد لطفي 240 سرير .

وخاصة قسم الموارد البشرية وإدارة التكوين وذلك لتقديمهم المعلومات

اللازمة لإتمام مذكرتنا هذه .

ونشكر كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل المتواضع من قريب أو بعيد

ولو بكلمة طيبة .

بلقاسم

فاطمة الزهراء



إِهْدَاء

(وَلَقَدْ آتَيْنَا لُقْمَانَ الْحِكْمَةَ أَنْ اشْكُرْ لِلَّهِ وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ ۖ
وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ) سورة لقمان الآية (12)

أما بعد :

إلى التي طرحت لها الكواكب وفرشت لها الأرض من تحت قدميها فما وفيها حقها ، الى التي فرحت من
أجلي وتألمت لمعانتي الى التي كانت النور الذي أنار قلبي قبل دربي ، إليك أنت (أمي) رعاك الله وأطال
عمرک .

إلى روح أبي فقيد قلبيا الذي ضحى كثيرا من أجل هذه اللحظة ولكن قدر الله وما شاء فعل
رحمه الله .

إلى بذور الحب التي ترعرعت داخل قلبي إخوتي : جلال، أنتصار، عائشة، هاجر
حفظكم الله ورعاكم .

إلى عمي الذي كان بمثابة الأب الثاني و السند الداعم حفظه الله .
إلى الصديق والزميل ورفيق الدرب ، إلى شريكي في هذا العمل بلقاسم
حفظه الله ووفقه

شكرا لكل مجهود بذلته .

إلى صديقاتي الغاليات هدى وعفاف وفقهم الله أيضا
وكل من رافقتني دعواتهم .

فاطمة الزهراء

إهداء

(وَيَرَى الَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ الَّذِي أُنْزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ هُوَ الْحَقُّ وَيَهْدِي إِلَى صِرَاطٍ الْعَزِيزِ
الْحَمِيدِ) سورة سبأ الآية (06)

أما بعد :

إلى من كان دعائها سرنجاجي وحنانها بلسم جراحي

إلى بسمه الحياة وسر الوجود

إلى أغلى الأحبة التي ستبقى كلماتها نجوم اهتدي بها إلى الأبد إلى (أمي) الغالية

أطال الله في عمرها.

إلى من كلله الله بالوقار والهيبة إلى من علمني العطاء بدون إنتظار إلى من أحمل إسمه بكل فخر (أبي)
حفظه الله وأطال في عمره .

إلى أبي الثاني صاحب القلب الكبير حفظه الله وأطال في عمره

إلى سعادة البيت إخوتي فاطمة ، محمد حفظهم الله ورعاهم .

إلى زميلتي ورفيقة دربي ، وشريكتي في هذا العمل

فاطمة الزهراء حفظها الله ووفقها

مشكورة على كل مجهود ومساعدة

إلى كافة أصدقائي وكل من ساندوني في هذا العمل الجميل

ولو بأثر طيب وكلمة صادقة .

بلقاسم

ملخص الدراسة باللغة العربية :

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن العلاقة بين الإجهاد المهني والأداء الوظيفي لدى الممرضين، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وهو ما يتناسب مع طبيعة هذه الدراسة، ولجمع البيانات تم تطبيق أداة الاستبيان على عينة تتكون من (35) ممرض وممرضة بمستشفى العقيد لطفي 240 سرير بالأغواط ، وبعد إخضاع النتائج للمعالجة الإحصائية باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 22 ، أسفرت الدراسة على النتائج التالية :

✓ هناك علاقة بين الإجهاد المهني والأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفى العسكري 240 سرير الأغواط .

✓ وجود مستوى مرتفع من الإجهاد المهني لدى الممرضين بالمستشفى العسكري 240 سرير الأغواط .

✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني تعزى لمتغير الجنس لدى الممرضين بالمستشفى العسكري 240 سرير الأغواط .

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني تعزى لمتغير الأقدمية بفارق سنوات الخبرة لدى الممرضين بالمستشفى العسكري 240 سرير الأغواط .

✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى الممرضين بالمستشفى العسكري 240 سرير الأغواط .

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية حسب سنوات الخبرة لدى الممرضين بالمستشفى العسكري 240 سرير الأغواط .

الكلمات المفتاحية : الإجهاد المهني – الأداء الوظيفي

Abstract

The current study aimed to reveal the relationship between occupational stress and job performance among nurse workers, where the analytical descriptive approach was used, which is commensurate with the nature of this study, and to collect data, the questionnaire tool was applied to a sample consisting of (35) male and female nurses at the 240-bed Colonel Lotfi Hospital in Laghouat. After subjecting the results to statistical treatment using the statistical package for social sciences SPSS version 22, the study yielded the following results:

- ✓ There is a relationship between occupational stress and job performance among nurses at the 240-bed military hospital in Laghouat.
- ✓ There is a high level of occupational stress among nurses at the 240-bed military hospital in Laghouat.
- ✓ There are statistically significant differences in the level of occupational stress due to the gender variable among the nurses at the 240-bed military hospital, Laghouat.
- ✓ There are no statistically significant differences in the level of occupational stress due to the seniority variable with the difference in years of experience among nurses at the 240-bed military hospital, Laghouat.
- ✓ There are statistically significant differences in the level of job performance due to the gender variable among the nurses at the 240-bed military hospital, Laghouat.
- ✓ There are no statistically significant differences in the level of job performance due to the seniority variable according to the years of experience among the nurses at the 240-bed military hospital in Laghouat.

Keywords: occupational stress - job performance

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	إهداء
	ملخص الدراسة باللغة العربية
	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
أ	فهرس المحتويات
ث	فهرس الجداول
ج	فهرس الملاحق
01	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي	
03	إشكالية الدراسة
05	فرضيات الدراسة
06	أهمية الدراسة
07	أهداف الدراسة
07	المفاهيم الإجرائية

06	الدراسات السابقة
الفصل الثاني	
الإجهاا المهني	
09	تمهيد
10	1- مفهوم الإجهاء المهني
12	2- مراحل الإجهاء المهني
14	3- مصادر الإجهاء المهني
16	4- نظريات ونماا الإجهاء المهني
22	5- آثار الإجهاء المهني
26	6- أساليب مواجهة الإجهاء المهني
30	7- وسائل قياس الإجهاء المهني
32	خلاصة الفصل
الفصل الثالث	
الاءاء الوظيفي	
34	تمهيد
35	1- مفهوم الأاءاء الوظيفي

37	2- نظريات الأداء الوظيفي
42	3- عناصر الأداء الوظيفي
42	4- محددات الأداء الوظيفي
43	5- أهمية تقييم الأداء الوظيفي
44	6- أهداف تقييم الأداء الوظيفي
47	7- وسائل قياس الأداء الوظيفي
48	8- معيقات الأداء الوظيفي
50	خلاصة الفصل
الفصل الرابع الإجراءات الميدانية للدراسة	
52	تمهيد
53	1- منهج الدراسة
54	2- الدراسة الاستطلاعية
54	3- حدود الدراسة
54	4- مجتمع و عينة الدراسة
56	5- أدوات الدراسة
58	6- الخصائص السيكومترية

59	7- الأساليب الإحصائية
61	خلاصة الفصل
	الفصل الخامس: مناقشة وتفسير فرضيات الدراسة
64	1- مناقشة وتفسير الفرضية الأولى
65	2- مناقشة وتفسير الفرضية الثانية
66	3- مناقشة وتفسير الفرضية الثالثة
67	4- مناقشة وتفسير الفرضية الرابعة
69	5- مناقشة وتفسير الفرضية الخامسة
70	6- مناقشة وتفسير الفرضية السادسة
73	7- الاقتراحات
75	خاتمة
41	قائمة المراجع
50	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	55
02	توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية	56
03	حساب الثبات للإجهاد المهني بمعامل ألفاكرومباخ	58
04	حساب الثبات للأداء الوظيفي بمعامل ألفاكرومباخ	59
05	معامل الارتباط بين المتغيرين	64
06	دلالة قيمة (ت) لحساب مستوى الإجهاد المهني	65
07	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجهاد المهني حسب متغير الجنس	66
08	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للإجهاد المهني حسب الاقدمية	68
09	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للأداء الوظيفي حسب متغير الجنس	69
10	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للأداء الوظيفي حسب الاقدمية	71

فهرس الملاحق :

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	جدول المحكمين
02	استمارة استبيان
03	استبيان الإجهاد المهني
04	استبيان الأداء الوظيفي
05	ترخيص بزيارة

مقدمة

مقدمة:

تواجه المؤسسات اليوم أكثر من أي وقت مضى تحديات متعددة مصدرها أساسا اتساع البيئة الخارجية التي تمارس في إطارها نشاطا توسط العديد من التغيرات من أجل تحقيق أهدافها وتحسين أدائها وفعاليتها.

فالفرد يعيش اليوم في بيئة تتسم بالتغير السريع والمستمر الذي يصعب مواكبته في كافة مجالات الحياة، والعالم أصبح في دوامة وصراع مع هذا التغير الذي صار حقيقة في حياة هذه المجتمعات والمنظمات.

وهذا التغير وما تبعه من تطور سريع ومستمر يعد قوة أساسية لها تأثيراتها وعواقبها على النواحي النفسية والاجتماعية للأفراد باعتبار أن البيئة التنظيمية جزء من هذه المجتمعات فإنها ليست بمعزل عن ذلك، حيث يتعرض العاملون بها لمستويات مختلفة من الضغوط والتوترات، والإجهادات وقد خلف الآثار النفسية والاجتماعية والتنظيمية على كل فرد فيها والتعرض المختلف لهذه المواقف من شأنه أن يولد لديه الإجهاد المهني مما يؤثر عليهم في سلوكياتهم وبالتالي ينعكس ذلك على أدائهم ويحد من قدرتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية، وهذه الأخيرة يرتبط تحقيقها بنوعية الموارد البشرية وقدرته على انجاز المهام المسندة إليهم على أكمل وجه .

ونظرا لأهمية الموضوع نسعى في البحث الى معرفة العلاقة بين الإجهاد المهني والأداء الوظيفي لدى الممرضين بمستشفى العقيد لطفي 240 سرير ، وقد تم تجسيد هذه الدراسة على خمسة فصول موضحة :

❖ الفصل الأول (إشكالية الدراسة) : يتضمن إشكالية الدراسة ، الفرضيات، أهداف، أهمية

الدراسة، المفاهيم الإجرائية والدراسات السابقة .

❖ الفصل الثاني: تناولنا في هذا الفصل مفهوم الإجهاد المهني، وذكر بعض نماذجه

تحديد مصادر الإجهاد ، أبعاد الإجهاد المهني ، تحديد آثاره ،أساليب مواجهة الإجهاد المهني ،وسائل قياس الإجهاد المهني .

❖ الفصل الثالث : محتواه كان بعنوان الأداء الوظيفي وتحديد نظرياته ، وتبيين عناصر

الأداء و محددات الأداء الوظيفي ، أهمية و أهداف الأداء الوظيفي وسائل قياس الأداء الوظيفي ، معوقات الأداء الوظيفي .

❖ الفصل الرابع : كان فيه الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية انطلاقا من الدراسة

الإستطلاعية ووصف خطواتها وتحديد عينة ومجتمع الدراسة ،مع ذكر المنهج المتبع وذكر الأداة المستعملة وأخيرا كانت الأساليب الإحصائية التي يتم استخدامها في تحليل البيانات .

❖ الفصل الخامس : تم فيه عرض النتائج و تفسير ومناقشة فرضيات وتقديم الإقتراحات

والحلول المناسبة قصد رفع معنويات العمال من أجل تحسين الأداء .

الفصل الأول : الإطار المفاهيمي

تمهيد

- أولا : الإشكالية
- ثانيا : الفرضيات
- ثالثا : أهمية الدراسة
- رابعا : أهداف الدراسة
- خامسا : المفاهيم الإجرائية
- سادسا : الدراسات السابقة

أولاً : الإشكالية

لا يزال موضوع الإجهاد إحدى الموضوعات المهمة التي تشغل الكثير من المختصين في فروع علمية مختلفة ، و ربما كان علماء النفس على رأس القائمة المهتمين بهذا الموضوع ولا يأتي الاهتمام به لمجرد أنه موضوع جيد للبحث و إنما لكونه واحد من حقائق الحياة و ثوابتها و لكونه قضية تهم العامة و الخاصة فهو يكاد يكون يومياً ، و هو يتفاوت في شدته و نوعه و حدته من شخص لآخر و من وقت لآخر لدى الشخص نفسه .

و تطور الاهتمام بدراسة الإجهاد بصفة عامة الى دراسة الإجهاد المهني على وجه الخصوص ، و يعتبر سمة من سمات العصر الي نعيش فيه و من المتفق عليه أنه صار يشكل أكثر المشكلات الصحية انتشارا في دول العالم أجمع حيث أثبتت العديد من الدراسات المتخصصة أن هناك أعراض تنتج عليه و نجد دراسة ، بن زروال (2003) : التي توصلت الى أن عامل توقيت العمل و غياب الدعم الاجتماعي هما أكثر العوامل تأثيرا في الشعور بالإجهاد لارتباطه بظهور الأعراض تليها الأعراض الجسدية ثم الأعراض السلوكية .

حيث يمكن القول أن الإجهاد المهني هو الشد العصبي الذي ينتج عندما ينظر الفرد الى ظروف معينة بشكل تهديدا له يفوق قابليته . (زكريا ، 2009، ص279)

و لكن الدراسة الحالية لا تقتصر على الإجهاد المهني فقط بل تمتد لتشمل الأداء الوظيفي الذي يشمل على أنه الجهد الذي يبذله الفرد من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة به

كما يعرف بأنه درجة تحقيق الفرد لمتطلبات وظيفته فالأداء الوظيفي يدل على تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تأدية مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول الى الأهداف المحددة.

فالأداء الوظيفي يعد عنصرا جوهريا وهاما بالنسبة للمنظمة بشكل عام فهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة و يكاد يكون الظاهرة الشمولية وعنصرا محوريا لجميع حقول المعرفة الإدارية، و يقصد بمفهوم الأداء المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، ولذا فهو مفهوم يعكس كل من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملين داخل تلك المنظمات .

و بناء على ما قدمناه في الإشكالية نطرح التساؤل التالي :

- هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الإجهاد المهني و الأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفى العسكري العقيد لطفي 240 سرير الأغواط ؟

التساؤلات الفرعية :

➤ ما مستوى الإجهاد المهني لدى الممرضين بالمؤسسة الإستشفائية العقيد لطفي 240

سرير الأغواط ؟ .

➤ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني تعزى لمتغير الجنس

لدى الممرضين بالمؤسسة الإستشفائية العقيد لطفي 240 سرير الأغواط ؟ .

➤ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني تعزى لمتغير الأقدمية بفارق سنوات الخبرة لدى الممرضين لدى الممرضين بالمؤسسة الإستشفائية العقيد لطفي 240 سرير الأغواط ؟ .

➤ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى الممرضين بالمؤسسة الإستشفائية العقيد لطفي 240 سرير الأغواط ؟ .

➤ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية حسب سنوات الخبرة لدى الممرضين لدى الممرضين بالمؤسسة الإستشفائية العقيد لطفي 240 سرير الأغواط ؟ .

ثانيا : الفرضيات :

و للإجابة على التساؤلات السابقة صيغت الفرضيات التالية :

1الفرضية عامة :

➤ توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الإجهاد المهني و الأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفى العسكري العقيد لطفي 240 سرير الأغواط .

فرضيات جزئية :

➤ نتوقع وجود مستوى مرتفع من الإجهاد المهني لدى الممرضين بالمؤسسة الإستشفائية العقيد لطفي 240 سرير الأغواط

➤ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني تعزى لمتغير الجنس لدى الممرضين بالمؤسسة الإستشفائية العقيد لطفي 240 سرير الأغواط.

➤ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني تعزى لمتغير الأقدمية بفارق سنوات الخبرة لدى الممرضين بالمؤسسة الإستشفائية العقيد لطفي 240 سرير الأغواط .

➤ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى الممرضين بالمؤسسة الإستشفائية العقيد لطفي 240 سرير الأغواط .

➤ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية حسب سنوات الخبرة لدى الممرضين بالمؤسسة الإستشفائية العقيد لطفي 240 سرير الأغواط .

ثالثا : أهمية الدراسة :

➤ تكمن أهمية الدراسة الحالية على غرار أي دراسة على أهمية الظاهرة المدروسة و على قيمتها العلمية لكونها تتناول أحد المفاهيم الإدارية و الوظيفية ، وهي الإجهاد المهني و الأداء الوظيفي .

➤ الأهمية المتزايدة لموضوع الإجهاد المهني كمتغير جديد وارد على التنظيم و العمل .

➤ كما أنه من الناحية العلمية يعد قطاع الصحة من أهم القطاعات الخدماتية الذي يتيح فرص التطبيق .

➤ الكشف على العلاقة الموجودة بين الإجهاد المهني و الأداء الوظيفي من خلال محاولة إيجاد حلول منطقية و اقتراحات للتقليل من الإجهاد المهني و كيفية التعامل معه .

رابعاً : أهداف الدراسة :

- تهدف الدراسة الى معرفة العلاقة بين الإجهاد المهني و الأداء الوظيفي .
- تطبيق أنواع الضغوط والمجهودات التي تؤثر على الأداء الوظيفي .
- الاطلاع على واقع المؤسسة الاستشفائية وظروف أداء العاملين بها .
- تهدف الى معرفة مستوى الإجهاد المهني لدى لدى الممرضين بالمؤسسة الإستشفائية

خامساً : المفاهيم الإجرائية :

1- التعريف الإجرائي للإجهاد المهني : يقصد به حالة من التوتر و الضغط الذي يتعرض له ممرضي الصحة العمومية 240 سرير بالأغواط نتيجة طبيعة عملهم الذي بدوره يؤدي الى حدوث اضطرابات سلوكية و نفسية و جسدية لديهم ،ويسند عليه هذه الدراسة إجابات أفراد العينة بمقياس الإجهاد المهني .

2- المفهوم الإجرائي للأداء الوظيفي : هو عبارة عن الأنشطة و المهام التي يزاولها ممرضي المؤسسة العمومية و النتائج الفعلية التي يحققها في مجال عمله ، ويسند عليه هذه الدراسة إجابات أفراد العينة على مقياس الأداء الوظيفي

سادسا : الدراسات السابقة :

1- دراسات الإجهاد المهني :

1-1 دراسة منصور بن زاهي (2006) : أشارت الى أن هناك علاقة بين المهنة التي تقوم

على نظام المناوبة و الإجهاد المهني حيث تعتبر من بين المهن الأكثر إجهادا حيث

سجل (141) من عمال النظام الدوري يعانون من ارتفاع مستويات الإجهاد لديهم و

ذلك مقارنة بالعاملين بالوظائف الإدارية الأخرى .

2-1 دراسة فتحة زروال (2007) : أشارت الى أنه لابد من وجود درجة معقولة أو

متوسطة من الإجهاد و تقول في هذا الصدد الإجهاد المتوقع هو استجابة الفرد

للإجهاد متوقع فيحضر الذهن الجسم سلفا للتغيير ويعتبر هذا الأخير مفيدا لتعديل

درجة الإجهاد ، و تضيف كذلك في نفس السياق الى أن الإجهاد الحالي إثارة شديدة

كالليقظة الشديدة أثناء المناقشة أو كتدفق طاقة المتسابق في المائة متر الأخيرة ، فإذا

تم ضبط هذا الإجهاد يصبح حيويا و فعالا لإنجاز العمل إنجازا جيدا .

التعقيب على الدراسات :

✓ هدفت الدراسات الى التعرف على درجات الإجهاد المهني لدى مختلف الأفراد داخل

بيئة العمل .

✓ معرفة طبيعة العلاقة بين المهنة التي تقوم على نظام المناوبة والإجهاد المهني .

✓ معرفة مستوى درجات الإجهاد عند العمال .

دراسات الأداء الوظيفي :

1- دراسة الوائلي (1998) : تناولت أثر انخفاض الأمن النفسي المتمثل في بروز الضغوط النفسية قام بها بهدف الكشف عن علاقة مستويات ضغوط العمل و الأداء الوظيفي لدى عينة من الممرضين في كل المستشفيات الخاصة بالأردن .

2- دراسة محمد المحتسب وخالد جلعود (2005): بعنوان العوامل المؤثرة في تطوير أداء موظفي البنوك ، دراسة تطبيقية على محافظة الخليل فلسطين ولقد هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي وكل من العوامل التالية للحوافز التدريب وطبيعة الوظيفة والعلاقة مع الزملاء في العمل والعلاقة مع الرئيس المباشر ومدى تأثير الرضا الوظيفي على كل من الإنتاجية والولاء ونسبة الغياب ومعدل دوران العمل .

التعقيب على الدراسات :

تمت الاستفادة من هذه الدراسات في الجانب النظري من خلال خطة البحث وكذلك اقتباس بعض العناصر التي لم نستطيع التحصل عليها من المرجع الأصلي وتمت الاستفادة منها في الجانب الميداني وذلك من اختيار المنهج، والأساليب الإحصائية المناسبين لدارستنا الحالية لأنها دراسة تحمل متغير من متغيرات الدراسة .

دراسات جمعت بين الإجهاد المهني و الأداء الوظيفي :

1- دراسة محمد الرزیزاء (2001): هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي والتعرف على بعض الآثار النفسية المترتبة عن ضغوط العمل وكذلك تحديد المتغيرات ذات العلاقة بالضغوطات المهنية ، وتكونت العينة من (859) فرد

التعليق على الدراسة : وتوصلت الدراسة الى :

- ✓ كثرة الضغوط التي يتعرض لها العاملون تتعلق بتقييم أداء العاملين، عدم وجود فترات الراحة الكافية .
- ✓ عدم انتظام الترقية الوظيفية.
- ✓ اتسام العمل بالأداء الروتيني

الفصل الثاني : الإجهااد المهني

تمهيد

- أولا: مفهوم الإجهااد المهني
- ثانيا : نماذج الإجهااد المهني
- ثالثا: مصادر الإجهااد المهني
- رابعا : أبعاد الإجهااد المهني
- خامسا : آثار الإجهااد المهني
- سادسا : أساليب مواجهة الإجهااد المهني
- سابعا : وسائل قياس الإجهااد المهني

خلاصة الفصل

تمهيد :

يعتبر موضوع الإجهاد المهني من الموضوعات الجوهرية داخل المنظمة، وهذا لما له من تأثيرات على الفرد والمنظمة معاً، ولقد اختلف الباحثون في تعريفاتهم لمفهوم الإجهاد وطبيعته ومصادره وآثاره وسبل السيطرة عليه، حيث ركز البعض على الأسباب التنظيمية وأهم الأسباب الاجتماعية والفردية والبيئية، وبين آخرون الآثار السلبية للإجهاد، بينما أظهر غيرهم الفوائد والآثار الإيجابية له، وبالتالي تعددت الاجتهادات حول سبل مواجهة ظاهرة الإجهاد وفق الطبيعة الافتراضات والمفاهيم والمتغيرات المرتبطة بها.

وقد تناولنا في هذا الفصل المفاهيم، نظريات الإجهاد المهني، أبعاد الإجهاد المهني، آثاره، طرق قياسه، وختاماً بخلاصة الفصل .

أولاً: مفهوم الإجهاد المهني .

1-1/ مفهوم الإجهاد لغة :

مفهوم كلمة الإجهاد (stress) حسب (جون بينجامين ستورا) اشتقت من الكلمة اللاتينية (stringer) والتي تعني الاحتضان الشديد للجسم بواسطة الأطراف، وهذا مع الشعور بالقلق والعذاب، وقد وردت هذه الكلمة لأول مرة في القرن الرابع عشر لكن هذا الاستعمال لم يكن ثابتاً ومنظماً .

ومع بداية القرن الثامن عشر وجد (جون بينجامين ستورا) تطور في المعنى الفكري لكلمة إجهاد، إذ أنه تعدى النتائج الانفعالية إلى العامل الأصلي المسبب له، أي أصبح الإجهاد يعني : ذلك الإجهاد المطابق الذي يحدث تشويهاً في الشيء .

أما في اللغة الإنجليزية فقد وردت بثلاث مصطلحات هي: الانضغاط (strain) ، المجهدات (stressor) ، الإجهاد (Sress) ، مستخدمة في اللغة الإنجليزية منذ القرن السابع عشر تعبيراً عن الشدة وفي القرنين السابع عشر والثامن عشر أصبحت تشير إلى القوة والضغط والإجهاد .

1-2/ مفهوم الإجهاد اصطلاحاً :

يعرف (هال و مانسفيلد) الإجهاد بأنه عبارة عن قوة خارجية تؤثر في النظام سواء كان فرداً أو منظمة وتؤدي إلى حدوث تغييرات داخلية في صورة الإجهاد . (عبد السلام أبو

قحف، 2001، ص170)

أما لو كيا فيرى أن الإجهاد: هو ظاهرة طبيعية لا يمكن للإنسان تجنبه دائما لأنه لديه وجهان إيجابي وآخر سلبي، الأول مفعم بالطاقة والحيوية والإنتاجية، والثاني هدام للصحة الفردية والتنظيمية ويتشكل كظاهرة أو حالة نفسية أو مادية يتعرض لها الفرد من ثلاث عناصر مترابطة هي:

أ- القوى المجهدة : وهي متطلبات موقفية تحتاج إلى التكيف الفردي معها مثل العمل الزائد الغموض ، الملل .

ب -تدرك الفرد للقوى المجهدة وطبيعتها وآثارها ومحاولة التعامل معها أو السيطرة عليها.

ت-الاستجابة الفردية والتي غالبا ما تكون مزيجا من ردود الأفعال النفسية، أو الجسمية أو المادية.

يعرفه (تيومان وبيهر) بأنه : حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين تحدث تغييرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد .(حضير كاظم حمود ، 2009، ص 277)

الإجهاد المهني هو : مجموعة المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل للأفراد، والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أوفي حالتهم النفسية والجسمية أو في أدائهم لأعمالهم، نتيجة تفاعلهم مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط .

ثانيا : مراحل الإجهاد المهني

الإجهاد ظاهرة طبيعية، لا يمكن للإنسان أن يتجنبه دائما ، إلا أن له عدة مراحل مختلفة من بينها :

1/ المرحلة الاولى : (الارتكاس للتنبيه المنذر للإجهاد) : وتعرف بمرحلة الاستشارة الناتجة عن الضغوط أو الشد العصبي (arousal Stress) الذي يعيشه الفرد في عمله وفيها يصبح الفرد مدرك لعوامل الإجهاد . (مسعد شتيوي، 2002، ص34)

و ترتبط بالأعراض التالية :سرعة الانفعال، القلق الدائم، فترات من الضغط الدم العالي، الأرق صرير الأسنان أثناء النوم أو اصطكاكها بشكل ضاغط أثناء النوم، النسيان، الصعوبة في التركيز الصداع وضربات القلب غير العادية، وهي ردود الفعل الأولية للجسم إذ تنبه دفاعات الجسم ضد العامل المسبب للإجهاد سواء أكان حرارة أو جراثيم أو اعتداء جسدي أو لفظي من شخص ما، إذ يبدأ الجسم من خلال هذه المرحلة في التعامل مع الإجهاد كرد فعل للضغوط الملقاة على عاتقه . ويقسم (سيللي) هذه المرحلة إلى جزئين : مرحلة الصدمة ومرحلة معاكسة الصدمة.

حيث يدرك العامل المسبب للإجهاد بطريقة واعية وغير واعية، وفي كلا الحالتين يستجيب الجهاز العصبي الذاتي، وتتطلق كميات كبيرة من الأدرينالين والكرتينول إلى الدوران ويصبح الفرد في هذا الطور قادرا على الهروب، تكون الاستجابة المبدئية قصيرة الأمد وتدوم من دقيقة إلى حدود 24 ساعة (بوكلي ناصر حسن، 2003، ص123)

2/ المرحلة الثانية : مرحلة المقاومة وتعرف بمرحلة توفير والحفاظ على الطاقة وتشمل استجابات سلوكية مثل : التأخير عن الدوام، تأجيل الأمور الحاجة لأكثر من يومين لعطلة نهاية الأسبوع التأخير في إنجاز المهام، الامتناع زيادة استهلاك المنبهات، اللامبالاة، السخرية والشك والشعور بالتعب في الصباح، حيث يتلاءم الجسم وتحدث عندما يكون التعرض للضغط متلازما مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم بعدما يتلاءم الجسم بعدما يتعرض للضغوط التي يكون قد تكيف معها. (فاروق السيد عثمان، 2001، ص 98)

3/ المرحلة الثالثة : مرحلة الإجهاد ويطلق عليها مرحلة الاستنزاف والإنهاك ترتبط بمشاكل بدنية ونفسية مثل :الاكتئاب المتواصل، اضطرابات مستمرة في المعدة، تعب جسدي مزمن، إجهاد ذهني مستمر صراع دائم، الرغبة في الانسحاب النهائي من المجتمع أو الأصدقاء و ربما العائلة. وليس بالضرورة وجود جميع الأعراض للحكم بوجود حالة الإجهاد النفسي في كل من هذه المرحلة، بل وجد أن ظهور عنصرين أو عرض ينفي كل مرحلة يمكن أخذهما كمؤشر على الفرد يمر بالمرحلة المعينة من مراحل الإجهاد النفسي .(علي عسكر، 2000 ، ص 126)

حيث لا يمكن للجسم المحافظة على التلاؤم الذي حدث في المرحلة الثانية مما يعني أن الطرق المستخدمة للتلاؤم مع العامل المسبب للإجهاد قد استنفذت و إذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف .(فاروق السيد عثمان، 2001، ص 98)

تعتمد نهاية هذه المرحلة بدرجة واسعة على احتياطي طاقة التلاؤم عند الفرد واستنفاد العامل المسبب للإجهاد ومصادر التلاؤم الخارجية . (ناصر بوكلي، 2003، ص124)

كما تعبر هذه المراحل عن أعراض الاستجابة الفيزيولوجية للإجهاد والتي تهدف إلى للمحافظة على الكيان والحياة وأن هناك استجابة وأنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج وقد توصل (سيلي) من خلال دارسته إلى إطلاق نظرية (التنادر) وفيها قسم ردة الفعل الجسدية أمام الضغط حسب المراحل السابقة الذكر. (محمد أحمد النابلسي ، 1991، ص 24)

ثالثاً: مصادر الإجهاد المهني .

يعتبر الإجهاد المهني نتيجة تفاعل الفرد مع بيئته وبالرغم من أن بعض هذه الضغوطات قد تكون إيجابية من حيث تضمنها التحدي ودفع الفرد لاتخاذ قرارات مهنية أو وظيفية فعالة وجيدة، إلا أننا عادة ما نفكر فيها على أساس سلبي .ذلك حسب الآثار المترتبة عن هذه الضغوط كالإجهاد النفسي وكذلك حسب مصادر هذه الضغوط وفيما يلي نتناول الإجهاد كأحد الآثار وعن مصادره وهي عديدة نستعرض فيما يلي بعض منها.

الصراع بين الأدوار :العمل و الأسرة، فأحيانا قد يتطلب العمل الغياب عن الأسرة لفترة، مثل السفر في مهمة معينة، وهنا قد يصاحب الإبقاء على متطلبات دور معين بعض أعراض التوتر النفسي مثل القلق مما جعل من الصعب الإبقاء بمتطلبات الدور الآخر مما تسبب

المشاكل الاجتماعية إلى عدم القيام بمتطلبات العمل وعدم التركيز فيه. (رواية الحسن، 2003، ص 402)

01/ العبء الكمي الزائد : ومعناه أن يكون لدى الإنسان الكثير ليفعله مع ضغط الوقت وتدفق العمل الروتيني مع متطلبات وظيفية وأحادية الجانب مع سطحية الاهتمام. وهنا يكون العبء مصدرا واضحا للإجهاد النفسي حيث يكون في هذه الحالة الفرد أمام عبء عمل كبير، مقارنة بقدراته وموارده البشرية مثلا الأم تعمل على رعاية الأطفال ورعاية البيت، في آن واحد وموازة لكل ذلك تعمل على تحقيق ذاتها مهنيا.

02/ ضالة العبء الكمي : ومعناه أن يكون محتوى الوظيفة محدودا جدا وواحدا لجانب مع الافتقار إلى تنوع المثيرات وعدم وجود متطلبات ابتكاريه أو حصل للمشكلات، وضعف فرض التفاعل الاجتماعي حيث يمثل مصدرا آخر للإجهاد ويحدث في حالة الأعمال التي ليسبها قدرا كافيا من التحدي أو عندما لا يكون حجما لعمل كافيا لشغل وقت الفرد .

الشعور بالنقص أو عدم الكفاية :ينتج الإجهاد من شعور الفرد بعدم التوازن بين المكافأة التي يحصل عليها والمكافأة التي يتوقع حصوله عليها، فالفرد يعرف مدى نجاحه في أدائه وما حققه من خلال مقارنته بالآخرين ويتلازم هذا النوع من عدم العدالة مع نوع آخر من الضغوط يأتي من الضغط الذي يمارسه زملاء العمل على الفرد. (المرجع السابق، ص

(406)

04/ الضوضاء : إن الظروف البيئية تأتي من محيط الإنسان كالضجيج، وشدة الزحام والكوارث الطبيعية والضوضاء أو التلوث السمعي من أكبر العوامل المسببة للإجهاد

وأضرارها على صحة الفرد أكثر من أن تحصى، فالضوضاء تصيب الفرد بالإرهاق والتوتر وقلة التركيز ويقول الدكتور (برنارد) أن الجسم يستجيب للضوضاء بطريقتين مختلفتين طبقاً للأدلة التي جمعها الباحثين الألمان على مدى العشرين عاماً الماضية.

• الطريقة السلبية : هي استجابة ضعيفة يتم على أثرها إفراز الكورتيزول الذي يؤدي إلى ارتفاع ضغط الدم.

• الطريقة الايجابية : التي عادة ما تؤدي إلى المواجهة بين الأدرينالين والنور أدرينالين . (مسعد شتيوي، 2002، ص49)

الأوضاع الأسرية :وتشمل الأوضاع المعيشية والأحداث المرهقة ك وفاة صديق حميم أو العيش في نزاعات أو مع مرض مزمن .

- رابعا :نظريات و نماذج الإجهاد المهني .

تعددت واختلفت النظريات والنماذج المفسرة للإجهاد، نظرا لتعدد هذا الموضوع وغموضه كونه يعد من أهم الظواهر الإنسانية التي أخذت حيزا كبيرا من اهتمام الباحثين كل حسب اختصاصه والإطار النظري والمرجعية التي ينتمي إليها، حيث اعتمدت في تفسيرها على أساس بيولوجي فيسيولوجي، عقلي معرفي، سلوكي، نفسي ... وفيما يلي سوف نتعرض إلى بعض هذه النظريات والنماذج :

01/ نظرية هانز سيالي: (1976) : تشتهر هذه النظرية بتسمية النموذج الحيوي الكيميائي

للإجهاد ويعتبر الطبيب هانز سيالي من أشهر الباحثين الذين اهتموا بموضوع الإجهاد

وتأثيراته على الإنسان، وبحكم تخصصه في الطب فقد فسر الإجهاد تفسيراً فسيولوجياً، ظهر ذلك من خلال اهتمامه باستجابات الجسم الفيزيولوجية. وتتعلق النظرية من مسلمة ترى أن الإجهاد متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط أو مجهد يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال بها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج، حيث يعتبر سيالي أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للإجهاد هدفها المحافظة على الكيان والحياة .

فالإجهاد بالنسبة إليه هو استجابة غير محددة للمتطلبات الواقعة على الفرد، وهذه المتطلبات هي المسببة للإجهاد والتي يمكن أن تنتج عن المواقف السارة وغير السارة والتي تعد من العوامل الأساسية في اختلال التوازن النفسي عند الإنسان .

02/ نظرية وولتر كانون : يقترب وولتر كانون من هانز سيالي في تفسيره للإجهاد وهذا يرجع للتخصص الذي يجمعهما وهو الفيزيولوجيا، كما أن الفترة الزمنية التي واكباها تفسر الظواهر النفسية تفسيراً بيولوجياً فيزيولوجياً، فهو يرى أن الإجهاد متغير تابع باعتباره استجابة ورد فعل، وتركز نظرية كانون على أهمية المجهودات الانفعالية كمصدر من مصادر الإجهاد، كما لم يقتصر دور الفرد على التلقي السلبي للمثيرات بل أهمية مواجهة هذه المجهودات، ونشير إلى إهمال هذه النظرية للسمات الشخصية والإدراك في مواجهة الإجهاد (واكلي، 2013، ص 74) .

تسمى هذه النظرية أعراض المواجهة والهرب، فقد عرف (كانون) الإجهاد على أنه رد الفعل في حالة الطوارئ أو رد الفعل العسكري، لارتباطها بانفعال المواجهة أو الهروب، حيث بينت دراساته أن مصادر الإجهاد الانفعالية كآلام والخوف والغضب تسبب تغيرات في الوظائف الفيزيولوجية للكائن الحي يرجع إلى التغيرات في إفرازات عدد من الهرمونات أبرزها هرمون الأدرينالين الذي يهيئ الجسم لمواجهة المواقف الطارئة والمفاجئة، كما أن هناك ميكانيزم التوازن الحيوي لمواجهة التغيرات والمواقف. (علي عسكر، 2000، ص200)

03/ نظرية التقدير المعرفي لالزاروس : التقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع المجهودات وبذلك يستطيع تفسير الموقف، حيث ما يعتبر مجهدا بالنسبة لفرد ما قد لا يعتبر كذلك بالنسبة لفرد آخر ويتوقف ذلك على سمات شخصية الفرد وخبراته الذاتية ومهارته في تحمل الإجهاد وحالته الصحية، بالإضافة إلى عوامل متعلقة بالموقف المجهد نفسه قبل نوع وكم التهديد والحاجة التي تهدد الفرد ويتوقف أخيرا على عوامل البيئة الخارجية كالتغيير الاجتماعي ومتطلبات الوظيفة . (فاروق السيد عثمان ، 2001ص34)

وبالتالي فالتقدير المعرفي هو عملية عقلية يتم من خلالها تقدير الموقف هل يحمل تهديدا أو خطرا وبالتالي يتصرف الفرد على أساس هذا التقييم والتقدير. ونشير هنا إلى أن النظرية

المعرفية ترى أن هناك عمليتين وسيطتين بين الإجهاد والنتيجة التكيفية وهما التقييم المعرفي والتعامل ، حدد لازار وسوفولكمان ثلاثة أنواع من التقييم المعرفي:

التقييم الأولي: وقيم فيه الموقف هل أنه مزعج، إيجابي، مجهد؟ وتحدد فيه نوعية المنبه، كما يمكن تصنيف المواقف المجهدة إلى ثالث فئات: تحديات، تهديدات وأضرار أو خسائر .

التقييم الثانوي: تقييم مصادر المواجهة، حيث يقيم الفرد قدراته الخاصة على مواجهة وإدارة الإجهاد وكذلك مهاراته، الدعم والمساندة الاجتماعية، المصادر البدنية لديه الصحة والطاقة وكل الموارد المتوفرة والتي تمكنه من إعادة التوافق مع البيئة.

إعادة التقييم: تؤدي أي معلومة جديدة حول الموقف أو حول الفرد ذاته إلى تغيير التقييم منذ البداية الى النموذج ديناميكي . (لوكيا وآخرون ، 2006، ص120)

04/ نظرية سبيلبرجر : في الحقيقة أن هذه النظرية هي نظرية في القلق لكن يعتبرها سبيلبرجر مقدمة مهمة وضرورية لفهم الإجهاد، فقد ميز بين نوعين من القلق: القلق كسمة أو القلق العصبي أو المزمن وهو استعداد طبيعي يعتمد من خلاله القلق على الخبرة الماضية، والقلق كحالة و قلق موضوعي أو موقعي يعتمد على الظروف المجهدة، وعلى هذا الأساس يربط سبيلبرجر بين الإجهاد والقلق الحالة ويعتبر الإجهاد مسببا لقلق الحالة، والذي ينطبق ذلك على النوع الثاني القلق كسمة ألن من سمات شخصية الفرد القلق أصلا .

تتحدد نظرية سبيلبرجر بعدة محاور أهمها :

- تحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة المجهدة

- التمييز بين حالات القلق الناتجة عنها، وقياس مستواها .
- تفسير طبيعة الميكانيزمات الدفاعية المستخدمة .
- توفير السلوك المناسب للتغلب على القلق .
- تحديد مستوى الإجابة.

وتركز هذه النظرية على المواقف المجهدة وإدراك الفرد لها، ويحدد سيبيلبيرجر مفهوم الإجهاد في ثالث مراحل أساسية وهي: مصادر الإجهاد - إدراك الفرد - رد الفعل المناسب، وبالتالي ترتبط قوة وشدة رد الفعل بناء على قوة وشدة المثير وكذا كيفية إدراك الفرد له. (النعاس، 2008 ص 95)

05/ نظرية هنري موري النظرية البيونفسية الاجتماعية: تستند تفسيرات هذه النظرية على التفاعل بين العوامل البيولوجية، النفسية والاجتماعية في ظهور الأمراض وتطورها، فبالنسبة لنظرية الحاجات لموري يوجد تفاعل بين الضغط والحاجة من خلال الموضوع، وهي وحدة سلوكية تفاعلية تتضمن الموقف الحاضر الضاغط و الحاجة وأثناء التفاعل ترتبط بعض الحاجات خلال إشباعها لبعض المواقف أو الأشخاص . ويرى موري أن الحاجات تؤثر في نمط السلوك وأنه لا يمكن الفصل بين الحاجات والقيم وأنهما يلتقيان في وحدة ديناميكية يلتقي فيها ما هو نفسي بما هو اجتماعي.

يمثل الإجهاد بالنسبة لموري خاصية لموضوع، شيء أو شخص يعوق جهود الفرد
لهدف معين، لقد ميز بين نمطين من الإجهاد وهما :

إجهاد (ألفا): (Stress Alpha) وهي خصائص الموضوعات البيئية كما هي أي كما توجد في الواقع .

إجهاد (بيتا): (Stress Beta) وهي دلالات الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد .

ينشأ الإجهاد حسبه عندما يكون للفرد حاجة مثارة والتي يرتبط إشباعها ببعض الأشخاص، القوى أو الأوضاع الاجتماعية، كما ينشأ عند تفسير الفرد لهؤلاء الأشخاص و الأوضاع الاجتماعية على أنها مجهدات ، وبعبارة أخرى فإن تلك الموضوعات ليست مجهدة في حد ذاتها و إنما تكون مجهدة عندما يدركها الفرد و يفسرها على أنها كذلك . (سعدي 2017، ص 89)

06/ نموذج ميتشيغان النموذج الاجتماعي البيئي : سمي بهذا الاسم نسبة لجامعة ميتشيغان بالولايات المتحدة الأمريكية، والذي كان نتيجة أبحاث في مركز البحوث الاجتماعية في هذه الجامعة .كما يوضحه مخطط النموذج أدناه فإن البيئة الموضوعية على غرار السلامة والأمن الوظيفي، تصميم مكان العمل، تؤثر على البيئة النفسية للفرد : القلق، الإحباط، الاكتئاب ، وهذا من شأنه أن يحدث استجابات فيزيولوجية، سلوكية و عاطفية مثل: زيادة نبضات القلب، سرعة الاستثارة والانفعال، الغضب وكذلك التغير و عدم الرغبة في العمل، وطبعاً في الأخير وحسب النموذج يكون التأثير على صحة العامل النفسية والعضوية و يختلف هذا التأثير والنتائج من فرد إلى آخر حسب خصائص كل واحد والفروق الفردية : الوراثة، الديموغرافية، الشخصية، وكذلك حسب العلاقات الثنائية في محيط العمل

خاصة مع الزملاء والمشرفين، وبالتالي فإن هذا النموذج ينظر إلى الصحة النفسية والعضوية نظرة شمولية، فتأثير البيئة العضوية والنفسية على صحة الفرد تتحكم فيها العوامل الوسيطة من خصائص الفرد و علاقاته الثنائية.

07/ نموذج بيير ونيومان : تم تصميم هذا النموذج ليشمل ليس فقط المتغيرات التي درستها مختلف المقاربات في الإجهاد المهني، بل يشمل تقريبا جميع النظريات حول الموضوع، وهو نتيجة التفاعل بين الجوانب المتعلقة بالفرد أي مجهدات متعلقة بالفرد والجوانب المتعلقة بالبيئة أي مجهدات مهنية، هذه العلاقة توجد بينهما مرحلة وسيطة وهي الجانب المتعلق بالعمليات أو السيرورات ثم بعد ذلك تحدث استجابات ملائمة نتائجها تؤثر على الفرد وكذلك على المنظمة. هذه العلاقة تعتبر جزء أو الكل من تعاريف الباحثين في مجال علم النفس العمل فيما يخص الإجهاد المهني.

- خامسا : آثار الإجهاد المهني .

نجد أن آثار الإجهاد المهني لا يؤدي دائما إلى نتائج وآثار سلبية، حيث أن المستوى المعتدل والبسيط من الإجهاد يؤدي إلى آثار إيجابية على الفرد والمنظمة على حد سواء، حيث يساهم في زيادة بذل الجهد من أجل أداء وإنتاج أفضل وهذا ما أشرنا إليه عند تعريف الإجهاد الإيجابي في عنصر أنواع الإجهاد، كما أن ارتفاع مستوى الإجهاد عن هذا المقدار المناسب أو حتى انخفاضه عنه سيكون ذو تأثير سلبي على أداء العمل . (القاضي،

2015 ص 89،90)

01/ آثار ايجابية : من الآثار الإيجابية للإجهااد المهني إثارة الدافعية للفرد من أجل أداء عمله بصورة جيدة وكذا معالجة المشكلات والعوائق الإدارية، تمكين المنظمات من اكتشاف الكفاءات المتميزة من الموظفين من خلال مواجهتهم للمجهدات المختلفة والتكيف مع ظروف العمل والوضعية المجعدة، كما يفرض على القائمين على المنظمات تنمية الاتصال بين الأفراد وزيادة القنوات الاتصالية، وزيادة مهارات الأفراد ورفع كفاءتهم في العمل الإداري عن طريق التدريب والتكوين المستمر، مما يمكنهم من مواجهة الإجهااد والوقاية منه بالإضافة إلى العمل على رفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم ومحاولة تحقيق الاستقرار الوظيفي حتى يؤدي الموظف عمله رغم المجهدات المهنية التي يتعرض لها. (فلية عبد المجيد ، 2005 ص 55)

/ الآثار السلبية :02

1/على الأفراد :

1.2/ الآثار النفسية و المعرفية :

- الشعور بالقلق والحزن والرغبة في البكاء.
- الشعور باليأس والإحباط وعدم القدرة على التكيف.
- انخفاض تقدير الذات
- النسيان وتأجيل الأعمال دون سبب التقدير المنخفض للعمل والشعور بعدم المشاركة
- صعوبة في التفكير المنطقي وصعوبة اتخاذ القرارات

- صعوبة الاسترخاء والتركيز
- الإحساس بالتعب، الاكتئاب والقلق
- الوسواس: بحيث يميل الفرد إلى الشكوى ويغيب الشعور بالصحة والسعادة.
- الاكتئاب و العجز :إذ تنخفض حيوية الإنسان ويزداد شعوره بالعجز، وينخفض إقباله على الحياة.
- الإحساس بعدم القيمة وانخفاض الشعور بتقدير الذات (الفرماوي و عبد الله، 2009،

ص 58)

1.2/ الآثار السلوكية:

- الهروب من مواجهة المواقف
- العدوانية وسرعة الانفعال.
- اللامبالاة.
- فقدان الشهية وعدم الرغبة في الطعام أو استهلاكه بشراهة.
- التدخين وتعاطي العقاقير والكحوليات
- سوء الأداء في العمل.
- تكرار التغيب عن العمل دون إذن ودون سبب.
- عدم الاهتمام بالنظافة الشخصية

الآثار الجسدية :

- اضطرابات قلبية.
- زيادة في الضغط الشرياني.
- الصداع النصفي.
- اضطرابات هضمية.
- اضطرابات حركية (آلام أسفل الظهر اضطرابات في الأطراف العلوية،).
- التأثير السلبي على الجهاز المناعي مما يؤدي إلى ضعف قدرات الأفراد في مواجهة الالتهابات .
- آلام الرقبة والصدر.
- أمراض الصدفية والاكزيما.
- القرحة المعدية.
- التهاب المفاصل (حمادات ،2008، ص62)

2/ آثارها على المنظمة :

- التغيب أو التأخر عن العمل مما يؤثر على إنتاجية المنظمة.
- انخفاض في الدافعية حيث يفقد الموظف حماسه وحيويته وقدرته على الأداء الجيد لعمله .
- يؤثر على كفاءة المنظمة وأدائها وبالتالي على إنتاجيتها.

- زيادة الأخطار المهنية.
- زيادة شكاوى المتعاملين مع المنظمة.
- يؤثر على التوظيف واستقطاب الكفاءات

سادسا: أساليب مواجهة الإجهاد المهني

تختلف أساليب لتطوير وسائل وطرق عديدة و تتفاوت في بساطتها و واقعيتها، ومن أهم الأساليب والتقنيات الفردية والتنظيمية الأكثر شيوعا من حيث استخدامها لبناء إستراتيجيات مجابهة الإجهاد المهني ما يلي:

01/ أساليب مواجهة الإجهاد المهني على مستوى المنظمة:

يقصد بأساليب مواجهة الإجهاد المهني على مستوى المنظمة تلك القرارات التي تتخذها هذه الأخيرة بغية التحكم في مسببات الإجهاد والتقليل من آثارها السلبية ومن بين هذه الأساليب نذكر ما يلي:

-إعادة تصميم الهيكل التنظيمي : تؤدي التغيرات المستمرة في الهيكل التنظيمي، سواء تلك المتعلقة بالوظائف أو السياسات والإجراءات، إلى خلق مشاكل بالجملة ترك الموارد البشرية وتجعلها تعاني من الإجهاد . لهذا من المهم للمؤسسة عند قيامها بتغيرات هيكلية أن تأخذ بعين الاعتبار إمكانية انعكاسها بالسلب على مواردها البشرية . ويمكن إعادة تصميم هيكل التنظيم بعدة طرق للتخفيف من معاناة العاملين من الإجهاد المهني فمثلا يؤدي تخفيض حجم الإشراف أو دمج بعض الوظائف أو تقسيم إدارة كبيرة إلى إدارتين أصغر في الحجم

إلى حلا لكثير من المشاكل التنظيمية مثل : عبء العمل، بالإضافة إلى ذلك إمكانية إعادة تصميم إجراءات العمل وأساليبه بالشكل الذي يجعل العمل يتناسب مع إمكانيات و تطلعات العاملين .

- **تصميم وظائف ذات معنى :** ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة والمهام كما يتيح مقدار من السلطة للأداء، لأن الكثير من الوظائف تفقد معناها وقيمتها لبعض الأسباب كزيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف أي متعة في أداء العمل.

- **تحليل الوظائف :** والتي تهدف إلى معرفة درجة الإجهاد في الأعمال المختلفة، وبالتالي إسنادها للأفراد المناسبين، فتحليل الوظائف يمكننا من وضع نظام لتقويم الأداء يتسم بالعدالة والمنطقية مع إدراك نظام الحوافز بالمنظمة فيزول الإجهاد المرتبط بهذه العوامل.

- **تنظيم دورات تكوينية :** يمكن للمؤسسة الاستعانة بأخصائيين في التكوين يتولون مهمة تنمية مهارات الأفراد في التعامل مع المجهادات، وتعتبر محاضرات التوعية أحد الأساليب التكوينية الأكثر استعمالا من قبل المؤسسات في إرشاد موظفيها إلى الخطوات العملية للتخلص أو التخفيف من حدة الإجهاد المهني، نظرا لكونها توفر الجهد والمال والوقت في نقل المعلومات، هذا من جهة، ومن جهة أخرى فهي تتيح للعاملين إمكانية أكبر للتعبير المباشر عن مختلف مشاكل العمل التي تصادفهم باستمرار وتسبب لهم شعورا بالإجهاد .

- **مشاركة العامل في اتخاذ القرارات :** أكدت الدراسات على أن إشراك العامل في اتخاذ القرار في الوظيفة يعد وسيلة لتخفيف الإجهاد كمؤشر في العملية التنظيمية، ويؤدي هذا

الإشراك إلى إزالة الغموض وصراع الأدوار الأمر الذي يعزز الأمان لديه (فلية عبد المجيد ،

2005 ص 90)

02/ أساليب مواجهة الإجهاد المهني على مستوى الفرد:

توجد هناك عدة أساليب تسعى إلى تعديل سلوك الفرد في استجابته لمصادر الإجهاد المهني

لتحقيق التفسير المطلوب ونذكر منها ما يلي:

01/ ممارسة التمارين الرياضية : يمكن القول أنه من الثابت أن للحالة البدنية الجيدة دور

كبير في مواجهة الآثار السلبية للإجهاد المهني، حيث تؤدي ممارسة الرياضة إلى رفع

فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد، فمن المعروف أن الشخص

الذي يمارس التمرينات الرياضية لا يرهق بسرعة مثل الشخص الذي لا يمارس أي تمرينات،

كما أن الشخص المصاب بإرهاق تكون قدرته منخفضة فيتحمل أعباء جسمانية أو نفسية

للعمل، وبذلك فالتمرينات الرياضية تعتبر من بين الوسائل التي يمكن للفرد الاعتماد عليها

لمجابهة شعوره بالإجهاد المهني.

02/ الاسترخاء : يتطلب الاسترخاء البعد عن كل ما يجعل الفرد يتذكر المجهودات حتى

يعيد الجسم إلى توازنه الطبيعي، حيث انقضاء الإجازة بصورة خاطئة من دون التمتع بها

يزيد مستويات التوتر النفسي والعصبي بدلا من أن يحسن من الحالة النفسية، وفيما يتعلق

بالاسترخاء للتغلب على الإجهاد المهني أكدت الدراسات التي عرضت حديثا أن العلاج

بالتدليك يحسن من وظيفة الخلايا المناعية في الجسم ويقلل حالات التوتر التي يتعرض لها

الإنسان لأنه يقلل من هرمونات التوتر لدى الشخص وزيادة كمية خلايا الدم البيضاء في

جسمه، لذا فإنه يوصف علاجاً وقائياً للحفاظ على الصحة واجتناب حالات القلق والاكتئاب، كما ينبغي تفادي شرب كميات كبيرة من القهوة أو أية منبهات أخرى تمنع الفرد من الحصول على الاسترخاء المطلوب.

03/ التأمل : يختار الفرد وضعاً مريحاً ويغلق عينيه ويحاول أن يتخلص من الأفكار المتضاربة في ذهنه ثم يقوم باختيار كلمة ويردها مرة بعد مرة، وعلى الرغم من الجدل حول هذا الأسلوب إلا أن هناك الكثيرين الذين بينوا بأن هذا الأسلوب يؤثر في بعض وظائف الجسم التي تساهم في تحقيق الاسترخاء ودرجة النشاط في الموجات المخية، والهدف من هذا كله هو الوصول إلى الاسترخاء التام أو العميق.

04/ النظام الغذائي : ويقصد بذلك أنواع وكميات الغذاء التي تدخل الجسم، فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف الجسم ولإعطاء الحيوية اللازمة لأداء العمل، وعندما يتفاعل نظام الغذاء الجيد مع التمرينات الرياضية تكون لكل منهم آثار حسنة على الآخر، والنتيجة في النهاية في صالح الفرد في مقاومته للآثار المسببة للإجهاد المهني.

- **الدعم الاجتماعي :** يمكن التخفيف من حدة الشعور بالإجهاد المهني من خلال استثمار العلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه، حيث تؤدي العلاقات الجيدة التي تربط العامل بالأصدقاء وأفراد العائلة وزملائه في العمل إلى تجنب الشعور بالوحدة أو العزلة ومن ثم التخفيف من حدة الشعور بالإجهاد.

- **إدارة الوقت :** إحدى العمليات التي تستطيع بها أن تتجز المهام والأهداف التي تمكنت من أن تكون فعالاً في عملك ويوصى به في إدارة الإجهاد أنه يمكن تخفيض الكثير من الإجهاد

اليومي أو إلغائها إذا استطاع الشخص إدارة الوقت بفعالية أكثر، والطريقة الشائعة لإدارة الوقت هي كتابة قائمة الأشياء أو المواد التي يجب أن تؤدي في ذلك اليوم، وتصنف إلى ثلاثة أصناف : نشاطات مهمة جدا يجب أن تؤدي، ونشاطات مهمة من الواجب أن تؤدي، وأشياء اختيارية أو غير مهمة التي يمكن تفويضها أو تأجيلها، وأدائها يتم حسب أهميتها، هذه الإستراتيجية تساعد العامل على أداء الأشياء الأكثر أهمية كل يوم وتشجع أيضا على تفويض الأشياء الأقل أهمية إلى الآخرين . (زينب محمود شقير 1998، ص ص 62، 63)

سابعا : وسائل قياس الإجهاد المهني .

تشكل الاستجابات السلوكية والمظاهر الدالة على حالة الإجهاد النفسي القاعدة الأساسية التي يعتمد عليها الباحث ونفي تصميم أدوات تساعد على الإجابة على التساؤل ، فيما إذا كان الفرد مجهدا وفي العادة يقوم المستجيب بالإجابة على الأسئلة ويقدر بعدها ما إذا نفسيا كان مجهدا بدرجة معينة أولا يعاني من الإجهاد .(علي عسكر ، 2000 ، ص 117)

ولقد أنتجت الدراسات المختلفة التي تناولت موضوع الإجهاد بعض الوسائل المستخدمة لقياسه :

01/ التحقيق الشخصي للإجهاد : أكتشف كل من (ايفان ستيفينش وماتسون) من جامعة هوستن الأمريكية نوع من التحقيق بواسطة الاستمارة التي تهدف إلى قياس إدراك الإجهاد من طرف عمال المؤسسة الموجود ينفي (15) قسم وربط ذلك الإدراك بالوقت وحمل العمل، وغموض الدور، ونظام المكافأة والعقاب ووجود العامل في المؤسسة، وتضم هذه الاستمارة

(60) بندا والتي تؤكد أن مصادر الإجهاد ترتبط بالمستوى العام والجزئي للتنظيم، وتكمن

فوائد هذه التقنية في أنها تعرف قطاعات المؤسسة التي يكون فيها الإجهاد مرتفع جدا.

02/ تحقيق الإجهاد :ويتم لهذا التحقيق في استمارة تحتوي(238) بندا مقسمة إلى(14)

سلم توضح ثلاث أشكال من الإجهاد هي :الأوضاع، الأعراض الجروحية، والشيء الذي

يؤخذ على هذا التحقيق هو كونه سلم واحد من (14) سلم يمكن أن تصف لنا المصادر

المرتبطة مباشرة بالعمل أي أن باقي السلالم لا تصف الأشياء المرتبطة مباشرة بالعمل.

03/ تقويم الإجهاد لآدام : وهو عبارة عن استبيان طور من طرف باحثين من جامعة

ساندييغو وهو يعمل على التفريق بين الإجهاد القوي والإجهاد الثانوي وبين الإجهاد المرتبط

بالعمل وغير المرتبط به .

وبوجه عام لم تكن للدراسات العربية مقياس للإجهاد النفسي سوى عبارات مقياس(السيد

السمادوني) بدون تعليمات ثم جاءت الدكتورة (زينب محمود شقير) بمراجعة الدراسات

الأجنبية التي حصلت عليها أثناء المسح الشامل للدراسات السابقة أنها جميعا على وجه

التقريب استخدمت مقياس (ماسلاش) للإجهاد النفسي ذو الثلاث أبعاد هي :الاستنزاف

الانفعالي وفقد الآنية والإنجاز الشخصي . (زينب محمود شقير 1998،ص25)

كما قام (علي عسكر) باقتباس اختبار تحديد أعراض الضغوط المهنية وهو عبارة

عن اختبار يضم (20) بندا، حيث يطلب من المختبر تقدير البنود وفق المقياس التالي:

أبدأ، نادرا، أحيانا، غالبا، دائما، مجريا عليه بعض التعديلات ومن خلال هذا الاختبار يمكن

معرفة تكيف الفرد مع ضغوط العمل ومدى معاناته منها (على عسكر، 2000 ،ص10)

خلاصة الفصل :

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل الإلمام بمختلف العناصر في موضوع الإجهااد الذي رغم قدم تناوله من قبل الباحثين والدارسين إلا أنه لا زال لحد الساعة موضوع العصر، لما له من آثار تظهر بصورة الذي لم يحصل إجماع أو إنفاق كونه واضحة لدى الفرد والمنظمة معا .

وأصبحت نتائج الإجهااد تظهر للفرد والمنظمة على حد سواء، ذلك أن الفرد المجهد مهنيا داخل المنظمة سيتأثر أداؤه بالدرجة الأولى ومنه أداء المنظمة بالدرجة الثانية، لأنه عنصر من العناصر الفاعلة في المنظمة، لذا حاول الفرد أن يتأقلم ويتكيف مع مختلف الضغوطات والاجهادات التي يتعرض لها في محاولة منه للحد من آثار الإجهااد عليه، من أجل خلق توافق بينه وبين مهنته وبينه وبين محيطه وبيئته التي يعيش فيه .

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

تمهيد

- ولا: مفهوم الأداء الوظيفي
- ثانيا : نظريات الأداء الوظيفي
- ثالثا: عناصر الأداء الوظيفي
- رابعا : محددات الأداء الوظيفي
- خامسا : أهمية الأداء الوظيفي
- سادسا : أهداف الأداء الوظيفي
- سابعا : وسائل قياس الأداء الوظيفي
- ثامنا : معوقات الأداء الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر الأداء محصلة لما تقوم به أي مؤسسة من مهام ووظائف فهو يمثل بذلك المنظومة المتكاملة لنتائج ما تقوم به المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الخارجية والداخلية باعتبار عملية الأداء سياسة من السياسات الإدارية الهامة أو لوسيلة التي تدفع الإدارات والمؤسسات للعمل بحيوية ونشاط، فمضمون الأداء الوظيفي يشير إلى الحصول على حقائق وبيانات محددة عن أداء الموظف لمهامه بحيث أنها تساعد على تحليل وفهم وتقدير مستوى الأداء المنفذ وإعطائه قيمة معينة مع ما هو مطلوب تنفيذه، وكذلك فهم سلوك الموظف من خلال قيامه لمهامه أي تقدير مستوى كفاءته الفنية والعلمية لتنفيذ الواجبات والمهام التي يتضمنها عمله، فالأداء الوظيفي من أهم متغيرات العمل التي تهتم المؤسسات بمتابعته ومراقبته وقياسه .

ويسعى هذا الفصل من الدراسة النظرية للأداء الوظيفي من خلال عرض مفصل لمفهومه، نظرياته، عناصره، محدداته، أهدافه، أهميته.

أولاً : مفهوم الأداء الوظيفي :

يعد الأداء من بين أهم المفاهيم المتداولة خاصة في الجانب التنظيمي وتسيير الموارد البشرية ، ولهذا سوف نحاول من خلال إعطاء عدة تعريفات لغوية واصطلاحية لتوضيح هذا المفهوم .

1-1 مفهوم الأداء لغة :

كلمة انجليزية مشتقة من الكلمة (Performance) كلمة الأداء (Larousse) يعتبر قاموس اللغة الفرنسية والتي تعني أتم أو أنجز أو أدى (Performer) المأخوذة من الكلمة (Performance) القديمة (Accomplir) .

(Dictionnaire De la Langue Française, 2001,p766)

وأدى الشيء أي أوصله، وأدى دينه تأدية أي قضاؤه والمقصود هنا من الأداء هو قضاء الأمر، والأداء اللغوي يعني قدرة الفرد الأداء اللغوي الصحيح قراءة وكتابة وتعبيراً، كلمة أداء مشتقة من الفعل أدى. ويشير المعنى اللغوي للفعل أدى إلى معنى المشي مشياً ليس بالسرعة ولا البطيء .وأدى قام به، يقال أدى فلان الدين بمعنى قضاؤه وأدى فلان الصلاة أي قام بها في وقتها، وبهذا المعنى الدقيق في اللغة العربية لكلمة أداء هو قضاء الشيء أو القيام به.

(كريم سيد محمد محمود 2013، ص12)

1-2 مفهوم الأداء اصطلاحاً :

عرفه (مصطفى عشوي) : بأنه نشاط أو سلوك يؤدي إلى نتيجة، وخاصة السلوك الذي يغير

المحيط بأشكل من الأشكال . (مصطفى عشوي، 1992، ص14)

وعرفه (أحمد زكي بدوي): تأدية العمل تبعا لتوجيهات وإشراف صاحب العمل، وفقا لأحكام

القانون وأنظمة العمل. (أحمد زكي بدوي، علاقات العمل في الدول العربية، ص101)

كما عرفت هاينز (Haynes) الأداء: بأنه الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل

من الأعمال في المنظمة .

1-3 مفهوم الأداء الوظيفي : يشير الأداء الوظيفي الى درجة تحقيق إتمام المهام المكونة

لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشيع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالبا

ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير الى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على

أساس النتائج.(نادر حامد عبد الرزاق أبوشرخ، 2010، ص17)

ويعرفه أحمد صقر عاشور على أنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتمكن منها

عمله، ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس الأفراد عليها وهذه الأبعاد هي:

كمية الجهد المبذولة وتوعية الجهد ونمط الأداء. (أحمد صقر عاشور، 2005، ص25)

و يعرفه هلال: الأداء الوظيفي هو تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها

المنظمة أو الجهة التي تربط وظيفته بها، ويعني التي يحققها الموظف في المنظمة .

أما زيدان : فيرى أن الأفراد لايعتمد فقط على قدراتهم وإنما يعتمد في نفس الوقت على مآلديهم من دافعية، وهذه الدافعية لاتعتمد بصفة عامة إلا بنسبة ضعيفة أو بسيطة على ظروف العمل المادية، وإنما تعتمد على الظروف الاجتماعية في التفاعل مع حاجات الفرد. ويعرف الأداء الوظيفي كذلك بأنه سلوك يسعى للوصول إلى هدف معين، وتختلف النظرة الإدارية للأداء الوظيفي، حيث يتم التعامل معه بصفته قياسا لأداء الفرد، أو أداء مجموعة من الأفراد أي فريق العمل أو أداء المنشأة بصفته وحدة واحدة .

من خلال التطرق للعديد من التعريفات للأداء الوظيفي يمكن أن نقول أن الأداء هو ذلك النشاط أوالمهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد سواء كان عضليا أو فكريا من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له،حيث يحدث هذا السلوك تغييرا بكفاءة وفعالية يحقق منخلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة.

ثانيا : نظريات الأداء الوظيفي :

هناك العديد من النظريات المفسرة للأداء في التنظيم الإداري وأشهرها النظريات الكلاسيكية التقليدية للتنظيم الإداري وقد ظهرت في أوائل القرن العشرين وسادت حتى أواخر الثلاثينات، وتعتبر نتاج التعامل مع العديد من التيارات التي كانت سائدة في تلك الفترة تمثلت في سيطرة الآلة على الإنسان والثورة الصناعية والجو الغير الديمقراطي.

ومن هذه النظريات نظرية الإدارة العلمية ونظرية التقسيم الإداري والنظرية البيروقراطية، ثم جاءت نظرية العلاقات الإنسانية التي جاءت مناقضة لسابقتها وناقضة لهم ووجهت الأنظار

إلى الجانب الإنساني للعاملين كيف يؤثر ذلك على أدائه وفيما يلي سيتم شرح كل نظرية على حدا :

❖ نظرية الإدارة العلمية (لفردريك تايلور 1856-1915) :

لقد نشأت وتطورت الإدارة العلمية في فترة ما بين 1900 و 1930 حيث شهدت الولايات المتحدة الأمريكية تطورا كبيرا شمل كل مستويات الحياة خاصة المجال الاقتصادي، وهذا ما استلزم ضرورة وجود آليات حديثة لترشيد وتسيير ومراقبة هذا التطور، الأمر الذي استدعى ولفت أنظار رجال مثل فريدريك تايلور، حيث شرع في البحث عن السبل الكفيلة بحل مشكلة تدني مستوى الإنتاج وتذبذبه داخل التنظيمات الصناعية خاصة مع تفاقم اللامبالاة، والإسراف في استعمال وسائل الإنتاج. من هذا كله شرع تايلور في تقديم تصوره لتحسين الإنتاج وقد صاغ واطر قواعد لذلك. (علي السلمي، 1980، ص 32)

❖ نظرية التقسيم الإداري (لهنري فايول 1841-1925) :

وهو فرنسي الجنسية من عائلة بوجوازية ، قدم تفسيراً جيداً لظاهرة التنظيم اعتمد فيه على مبادئ ترفض الرشد والعقلانية في العلاقات التنظيمية ، وتمت الاستفادة من هذه النظرية من خلال ما يلي، مبادئ الإدارة تتمثل في:

وحدة الأمر، وحدة التوجيه ، التدرج والترتيب ، النظام ، مكافأة الأفراد، المساواة الخضوع، السلطة والمسؤولية ،المركزية، الاستقرار في العمل، الانضباط تقسيم العمل، المبادرة والابتكار، روح التعاون.

ولخص (هنري فايول) وظائف الإدارة في خمسة عناصر هي :

- التخطيط : أي رسم طريق العمل القريبة والبعيدة المدى من خلال القرارات المتخذة من أجل بلوغ أهداف المنظمة انطلاقاً من الموارد المتاحة .
- التنظيم : أي تحديد وتصنيف وترتيب الأنشطة والمهام داخل المنظمة بما يخدم أهداف المنظمة .
- التوجيه : وهو الاتصال بالعاملين وإرشادهم نحو أهداف المنظمة .
- التنسيق : وهو الربط والتوفيق بين المهام للعاملين بما يخدم أهداف المنظمة
- المراقبة : أي متابعة أداء العاملين من فترة لآخرى ومقارنة أدائهم بالوجه المطلوب من أجل تدارك النقص وتقويم الأخطاء (ذ. مريم أرفيس، ص، ص492-493)

❖ النظرية البيروقراطية:

قد برزت هذه النظرية في أوائل القرن العشرين ويعود الفضل في إرساء مبادئ وقواعد هذه لنظرية (لماكس فيبر) الذي يعد أول من صاغ نظرية علمية تهتم بدراسة البناء التنظيمي، وقد انطلقت هذه النظرية من تعريف البيروقراطية حيث تشير إلى الجهاز الإداري وكيف يؤثر على الأداء والسلوك التنظيمي وقد وضع بعد ذلك النموذج المثالي لدراسة تنظيم المؤسسة والذي يطلق عليه البعض الأسلوب الإداري الرشيد ذلك أن تحليلاته تتسم بالموضوعية والدقة والرشد وفي نطاق هذا النموذج يمكننا استنباط تصور (فيبر) حول متغيرات الرقابة التنظيمية.

لقد نظر (فيبر) للتنظيم كنسق مغلق يتصف بهيكل تنظيمي طويل متعدد المستويات الإدارية ويتسم بنطاق إشراف ضيق هذا التنظيم الهرمي للجهاز الإداري يمكن تقسيمه لثلاث مستويات: فالمستوى الأول ويقع في قمة الهرم الإداري وهو مستوى الإدارة العليا أو السلطة المركزية مهمته صياغة ووضع الأهداف السياسات العامة للتنظيم والعمل على متابعتها من خلال المستويات الأخرى.

أما المستوى الثاني هو الإدارة التنفيذية ومهمتها وضع الخطط التنفيذية اللازمة لتنفيذ الأهداف والسياسات والإشراف على عمليات تنفيذها وتسليم التقارير عن عملية التنفيذ للسلطة العليا.

في حين أن المستوى الثالث وهو مستوى الإدارة الدنيا أو الإدارات الإشرافية تقوم بعمليات التنفيذ المتنوعة تحت المستوى الذي أعلى منها، ونلمس من خلال التنظيم الهرمي للجهاز الإداري أن كل مستوى يراقب المستوى الأدنى منه. (علي السلمي، مرجع سابق، ص 67)

وتجدر الإشارة أن النظرية الفيبرية ترى أن نطاق الإشراف ضيق كما ذكرنا سالفاً وهذا راجع لطبيعة الهيكل واعتمادها على التخصص الوظيفي. حيث كلما كان مبدأ التخصص الوظيفي زادت المستويات الإدارية والتنظيمية كان نطاق الإشراف ضيق.

والمشرفون لهم مجالات عمل محددة رسمياً وثابتة لأن الوظيفة تحددها القواعد التي تمكنهم من التكيف مع مختلف القواعد التي يصدرها التنظيم والعلاقات بين المشرفون والعمال علاقات موضوعية.

وعلى هذا الأساس يتضح لنا أن (ماكس فيبر) قد ركز على الرقابة المغلقة التي تركز على العناصر التالية:

- تقسيم العمل والتخصص الوظيفي.
- قنوات الاتصال رسمية لا غير.
- مركزية اتخاذ القرارات.
- نطاق الإشراف الضيق.
- القيادة الأوتوقراطية.

❖ نظرية العلاقات الإنسانية (لالتونمايو 1880-1949) :

أدى النقد الموجه إلى المدارس التقليدية إلى ظهور اتجاه جديد في أواخر العشرينات من القرن العشرين ، يهتم بالعلاقات الإنسانية ، وافترضت النظرية أن المنظمات كائنات اجتماعية و العاملين داخلها يسعون إلى التعاون والعيش في علاقات ودية ، وأهم مبادئ هذه النظرية :

- المنظمات كائنات اجتماعية.
- يشعر الناس بالسعادة والأهمية من خلال علاقات ودية وطيبة مع الآخرين مما يزيد كفاءة الأداء.
- التخصص وتقسيم العمل المفرطين يؤذيان إلى الروتين مما يفضي إلى السأم والملل.
- علاقات التعاون والود الاجتماعي أهم من الرقابة والحوافر المادية .

ثالثا : عناصر الأداء الوظيفي :

هناك عدة عناصر أو مكونات أساسية للأداء الوظيفي يمكن حصرها فيما يلي:

❖ **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتمثل المعارف العامة والمهارات الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

❖ **نوعية العمل:** وتتمثل فيما يدركه عن عمله الذي يقوم به ما يمتلكه من رغبة ومهارات فنية وقدرة على التنظيم والتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

❖ **كمية العمل المنجز:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في ظروف العادية للعمل ومقدار وسرعة هذا الإنجاز.

❖ **المثابرة والثوق:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل المسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ومدى حاجة الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله . (نادر حامد عبدالرزاق، أبوشرخ،

2010، ص20)

رابعا : محددات الأداء الوظيفي :

اختلف تحديد محددات الأداء الوظيفي باختلاف توجهات الباحثين والدارسين للأداء الوظيفي وتتمثل فيما يلي:

- ❖ **الجهد**: يشير الى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته ووظيفته وذلك للوصول الى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.
- ❖ **القدرات**: تشير الى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمه الأداء وظيفته أو مهامه.
- ❖ **إدراك دور المهمة**: ويعني به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميتها في أدائه .
- ❖ **الدافعة**: ان للجهد المبذول من طرف الفرد لأداء العمل يمثل حقيقة درجة دافعية الفرد للأداء فهذا يعكس في الواقع درجة حماس الفرد لأداء العمل، فبمقدار مايكتف الفرد جهده بمقدار مايكس درجة دافعيته لأداء العمل.
- ❖ **قدرات الفرد وخبراته السابقة**: هي التي تحدد درجة فعالية الجهد المبذول. (موساوي حليلة ، 2015، ص 44-45)

خامسا : أهمية الأداء الوظيفي

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أية منظمة نذكر منها:

- ❖ تتألف أي عملية من عدة مراحل حتى نخرج للوجود وننتج منتجات وتحقق الأهداف المصممة لها، كما أنها تحتاج إلى عدة موارد تتفاعل مع بعضها البعض لتنتج مادة جديدة تحقق أهدافها، وقد تكون العملية ملموسة مثل عمليات الإنتاج الصناعي أو

غير ملموسة مثل عمليات تقديم الخدمات في المجالات المختلفة والأداء هو المكون الرئيسي للعملية وهو الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان "العنصري البشري" الذي يدبر العملية.

❖ للأداء الوظيفي أهمية كبيرة داخل أى منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد أو المنظمة، فإذا كان هذا الناتج مرتفعاً، فإن ذلك يعد مؤشراً واضحاً لنجاح المنظمة واستقرارها وفعاليتها، فالمنظمة تكون أكثر استقراراً أو أطول بقاء حين يكون أداء العاملين متميزاً، ومن ثم يمكن القول بشكل عام أن اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء يفوق عادة اهتمام العاملين بها . (الشريف طلال عبد الملك ، 2004، ص 120)

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

(ابراهيم فيصل بن فهد ، 2008، ص 40)

سادساً : أهداف تقييم الأداء الوظيفي :

إن عملية تقييم الأداء الوظيفي تخدم أغراض عديدة، ويفيد كل من المؤسسة والعاملين الذين يتم قياس وتقدير أدائهم، حيث أن تقييم الأداء يشمل زاويتين رئيسيتين وهما الكفاءة الإنتاجية واستعداد الأفراد للتقدم وذلك وفقاً للنظام الجديد لتتقيط وتقييم الموظفين.

01/ من وجهة نظر الإدارة :

- تخطيط الموارد البشرية وتوقع الحاجيات من الكفاءات
- توفير معلومات تسمح بوضع حصيلة الموارد البشرية وتخطيط الحاجيات من الكفاءات.
- تحديد الموارد البشرية الأكثر كفاءة وتقدير قيمتها المهنية من أجل استعمالها بشكل أفضل .

تدبير الحياة الإدارية للموظفين :

- توضيح وتبرير القرار المتعلق بالترسيم أو الترقية .
- دراسة وجهة سياسة الحركية و إعادة الانتشار .
- المساهمة في تحديد إسناد مناصب المسؤولية .

تدبير التكوين:

- تحديد حاجيات التكوين.
- قياس تأثير برامج التكوين على أداء الموظفين .
- بلورة سياسة التكوين .

02/ أهداف الرئيس المباشر:

على مستوى تشخيص وتنظيم العمل .

- تحديد الفوارق بين النتائج المنتظرة والنتائج المحصل عليها، والقيام بالتصحيحات اللازمة.

- إجراء دراسة معمقة للأسباب التنظيمية والفردية لبعض صعوبات مردودية وأداء الموظفين .

على مستوى تحديد الأهداف الأولوية:

- توضيح مهام ومسؤوليات الموظف الذي يتم تقييمه ورسم أهداف محددة للسنة الموالية من حيث الرفع من الإنتاجية وتحسين جودة الخدمة المقدمة .
- توجيه الموظفين حسب قدراتهم نحو إنجاز هذه الأهداف.

على مستوى تحفيز الموظفين الذين يتم تقييمهم:

- تحديد المساهمات الفردية للمعاونين بالنظر للأهداف العملية للوحدة الإدارية.
- رفع مستوى اهتمام كل واحد بعمله، وتحفيز الموظفين ودعم تطورهم وكذا تقديمهم في انسجام مع أهداف الوحدة الإدارية.

03/ أهداف الموظف :

- فهم المهام الواجب القيام بها والأهداف الخاصة التي ينبغي تحقيقها.
- التعرف بدقة على المعايير التي يقيم انطلاقاً منها، والقواعد التي يتم تقديره وفقاً لها.
- معرفة نوع التكوين الإضافي والكفاءات الجديدة التي ينبغي عليه اكتسابها. (موساوي

حليمة ، 2015، ص 74)

سابعا : وسائل قياس الأداء الوظيفي :

يقصد بقياس الأداء الأعمال التي تتم أو تمت، ويتم القياس بواسطة المعايير الرقابية التي تقررت وهي وسيلة من وسائل الرقابة، وعملية قياس الأداء يقوم بها كل مدير حتى ولو كانت هناك إدارة تسمى إدارة المتابعة . (الهواري ، 1987، ص 16)

و لقد حددت وسائل مختلفة لقياس الأداء وتتمثل في:

❖ **أدوات قياس الهندسية:** طورت العديد من الأدوات لقياس عمليات تشغيل الآلة وجود المنتج ومراقبة السلوك الإنساني من دوائر تلفزيونية المغلفة أو أجهزة الإنذار في المتاجر الكبيرة للكشف عن السرقات.

❖ **العينات:** وهو أسلوب أخذ العينات من المنتج على فترات لتحديد مدى تطابقها لمواصفات الجودة ومدى الانحراف إذا وجد يراعي في هذا الأسلوب من قياس الأداء اختيار الحجم المناسب للينة.

❖ **سجلات الأداء:** وهي البيانات الخاصة والتي تم تسجيلها عنا لأداء والإنتاج الفعلي، مثلا سجلات العمليات الإنتاجية والمخزن وأرقام المبيعات وأوامر الشراء واستخراج البيانات من هذه السجلات ومقارنتها بالمعايير الرقابية حيث يمكن ذلك من اكتشاف الانحراف بسهولة.

❖ **الملاحظة الشخصية:** ويقصد بها مراقبة العمل والأفراد بواسطة المدير أو المشرف للتأكد من أن مستوى الأداء يطالب المعايير الموضوعية وتنقسم الملاحظة بدورها الى قسمين : ملاحظة رسمية والغير رسمية.

❖ **مستوى الرضا:** ويمكن مستوى الرضا في المعلومات التي تأتي من تعليقات المستهلكين أو العاملين الذين يتأثرون بالنشاط موضوع القياس . (خالد البوش، 2017، ص 71-72)

ثامنا : معيقات الأداء الوظيفي :

هناك بعض العوامل خارجة عن قدرة الفرد والتي تؤثر على مستوى أدائه بالرغم من أن بعض هذه العوامل قد تؤخذ كأعذار إلا أنها يجب أن تؤخذ كذلك لأنها حقيقة وموجودة ومن أكثر عوائق الأداء شيوعا ما يلي:

- ❖ عدم الكفاية في تسهيلات العمل وتركيزات وتجهيزات.
- ❖ سياسات المحددة والتي تؤثر على الوظيفة.
- ❖ نقص التعاون بين الأفراد وتأثير نمط الإشراف الحرارة و الإضاءة والضوضاء.
- ❖ الحظ والصدفة و اللذان يعتبران كعائقين للأداء
- ❖ عدم استغلال النظام التحفيز وآثاره على أداء الفرد
- ❖ لعب المشرف دور المرشد والحكم في نفس الوقت
- ❖ صعوبة وضع المعايير لبعض الوظائف
- ❖ الافتقار إلى الوصف الوظيفي ومواصفات الوظائف .
- ❖ غياب الدقة، والشفافية في عملية التقييم . (العجلة، 2009، ص230)

خلاصة الفصل :

لقد اتضح لنا من خلال ما تناولناه في الجانب النظري لمتغير الأداء الوظيفي أنه من المفاهيم الهامة، وتتجلى أهميته ودوره استقرار اليد العاملة واستمرارها في المنظمة، باعتباره محصلة لما تقوم به أي مؤسسة اقتصادية من مهام ووظائف سواء كان ذلك على الصعيد التجاري الصناعي أو حتى الخدماتي فهو يمثل بذلك المنظومة المتكاملة لنتائج ما تقوم به المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الخارجية والداخلية .

الفصل الرابع :الإجراءات الميدانية للدراسة.

تمهيد .

- اولا: منهج الدراسة .
- ثانيا : الدراسة الاستطلاعية .
- ثالثا : حدود الدراسة .
- رابعا : مجتمع وعينة الدراسة .
- خامسا : أدوات الدراسة .
- سادسا : الخصائص السيكومترية .
- سابعا : الأساليب الإحصائية .

خلاصة الفصل .

تمهيد :

هذا الفصل يعتبر الرابط بين الجانب النظري والدراسة الميدانية ، حيث في هذا سنتعرف على الجانب التطبيقي للدراسة والبحث الذي قمنا به ، ويحتوي على كل الادوات المساعدة لنا لاستعمال والقيام ببحثنا عن أكمل وجه من منهج وأدوات جمع البيانات والحدود المكانية والزمانية والبشرية و الخصائص السيكومترية ، و الاساليب الإحصائية .

أولا : المنهج المتبع في الدراسة :

إن لكل بحث أو دراسة علمية منهج يوافقه ويقود الباحث الى الوصول الى نتائج وحقائق مستوحات من هذا البحث فأى موضوع لابد على الباحث تطبيق منهج يستجيب لطبيعة الموضوع ، ويعتبر المنهج بصفة عامة الطريقة الاساسية التي يعتمد عليها الباحث في دراسته بغية الوصول الى نتائج علمية والخروج بالفرضيات الصحيحة ، إذ يتوقف على طبيعة الموضوع الذي يختاره الباحث أثناء قيامه بالبحث ، وبذلك لاحظنا أن المنهج المناسب لدراستنا هو المنهج الوصفي التحليلي .

و المنهج الوصفي اعتمد على دراسة الوقائع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً

فالتعبير الكمي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها ، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى المختلفة . (عبيدات ذوقان وآخرون ، 2003، ص 191)

وانطلاقاً من هذا المنهج الوصفي سنحاول الوقوف على علاقة الإجهاد المهني بالاداء الوظيفي الذي يصف لنا الظاهرة وينسجم مع معطيات الدراسة الاستطلاعية التي تحتاج الى الوصف والتحليل و الكشف عن العلاقات وفحصها للوصول الدرجة الإجهاد المهني داخل المؤسسة .

ثانيا : الدراسة الاستطلاعية :

تعد هذه الدراسة خطوة هامة في اجراء البحوث الميدانية قصد التعرف على عينة الدراسة ، بحيث من خلالها تستطيع أخذ نظرة أولية شاملة و سطحية حول موضوع دراستنا وتهدف هذه الدراسة الاستطلاعية الى ما يلي :

❖ تحديد جوانب القصور في اجراءات تطبيق أدوات جمع البيانات ، كما يمكن تعديل التعليمات الخاصة بأدوات الدراسة .

❖ تمكن الباحث من التحقق من صلاحية أداة القياس و صدقها وثباتها ومعرفة مدى ملائمتها .

ثالثا : حدود الدراسة :

❖ الاطار الزمني : أجريت هذه الدراسة الميدانية إبتداء من 2023/05/07 الى غاية 2023/05/14 .

❖ الاطار المكاني : أجريت هذه الدراسة بالمؤسسة الإستشفائية

(المستشفى العسكري العقيد لطفي -240- سريرب الاغواط)

❖ الاطار البشري : حددت عينة الدراسة ب (35) ممرض

(المستشفى العسكري العقيد لطفي -240- سرير بالاغواط)

رابعا : مجتمع وعينة الدراسة :

01/ مجتمع الدراسة : يشير مفهوم مجتمع الدراسة إلى أنه المجموعة الكلية من

العناصر التي يسعى الباحث الى ان يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة

وتتمثل مجتمع الدراسة في الممرضين (المستشفى العسكري العقيد لطفي -240- سرير بالاغواط)

02/ عينة الدراسة : تعرف العينة على أنها جزء من مجتمع الدراسة أو مجموعة من الأفراد المختارة لمجتمع البحث ويتم فحصها وفق أسس علمية واضحة، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة وتكونت من 35 ممرض .

الجدول رقم (01) يبين توزيع عينة الدراسة حسب الجنس :

العدد	الجنس			المجموع
35	إناث	18	51,42%	100%
	ذكور	17	48,57%	

التعليق على الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن عدد الإناث بلغ 18 بنسبة 51,42% وعدد الذكور بلغ 17 بنسبة 48,57%

الجدول رقم (02) يبين توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية المهنية :

العدد	الأقدمية المهنية			المجموع
35	أقل من 05 سنوات	24	68,57%	100%
	أكثر من 05 سنوات	11	31,42%	

التعليق على الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول أن العينة الاستطلاعية حسب الأقدمية المهنية لأقل من 05 سنوات بلغت بنسبة 68,57% ، و حسب الأقدمية المهنية بأكثر من 05 سنوات قد بلغت بنسبة 31,42% .

خامسا : أدوات الدراسة :

لكل دراسة أو بحث علمي مجموعة من الأدوات يستخدمها الباحث لتوصله الى الحقائق المرجوة وللحصول على القدر الكافي من المعلومات والبيانات التي تفيد موضوع الدراسة، لذلك تم اعتمادنا على الاستبيان كأداة لجمع البيانات حول متغيرات الدراسة أحد أدوات جمع البيانات في البحوث الاجتماعية والانسانية .

وصف أداة الدراسة :

01/ البيانات الشخصية :

❖ الجنس : ذكر أنثى

❖ مدة الأقدمية المهنية :

أقل من 05 سنوات

أكثر من 05 سنوات

02/ استبيان الإجهاد المهني :

❖ حيث يتكون من 15 بند .

❖ مفتاح التصحيح لمقياس الإجهاد المهني :

مرتفع (03) متوسط (02) منخفض (01)

03/ استبيان الاداء الوظيفي :

❖ حيث يتكون من 14 بند .

❖ مفتاح التصحيح لمقياس الاداء الوظيفي :

مرتفع (03) متوسط (02) منخفض (01)

سادسا : الخصائص السيكومترية .

01/ الصدق : للتحقق من صدق أداة الدراسة تم الاعتماد على :

❖ الصدق الظاهري (صدق المحكمين) :

وتمت هذه الطريقة من خلال عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين تمثلت في

(03) من الأساتذة المختصين ، بهدف إبداء رأيهم فيما يتعلق بمدى صدق كل فقرة من فقرات

الإستبيان ومدى صلاحيته وملائمته ولقد تم أخذ إقتراحاتهم جميعا بعين الاعتبار .

02/ الثبات:

حساب ثبات الإجهاد المهني :

جدول رقم (03) : يمثل حساب الثبات للإجهاد المهني بمعامل ألفا كرونباخ :

المؤشرات / المقياس	عدد أفراد العينة	عدد بنود القياس	معامل ألفا كرونباخ
الإجهاد المهني	35	15	0,74

التعليق على الجدول:

يتضح من خلال الجدول أعلاه إن معامل الثبات ألفا كرونباخ يقدر ب (0,74) وهي

قيمة تدل على أن الاختبار يتمتع بقدرة جيدة من الثبات و تسمح لنا بتطبيق الأداة .

حساب ثبات الأداء الوظيفي :

جدول رقم (04) : يمثل حساب الثبات للأداء الوظيفي بمعامل ألفا كرونباخ :

المؤشرات / المقياس	عدد أفراد العينة	عدد بنود القياس	معامل ألفا كرونباخ
الأداء الوظيفي	35	14	0,78

التعليق على الجدول:

يتضح من خلال الجدول أعلاه إن معامل الثبات ألفا كرونباخ يقدر ب (0,78) وهي

قيمة تدل على أن الاختبار يتمتع بقدرة جيدة من الثبات و تسمح لنا بتطبيق الأداة .

سابعاً : الاساليب الاحصائية .

قمنا في هذه الدراسة باستخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية من أجل معالجة البيانات المتحصل عليها و ذلك بواسطة الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 22.

❖ تم استخدام معامل الارتباط بيرسون: لحساب العلاقة بين الإجهاد المهني والأداء الوظيفي.

❖ تم استخدام المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي: وهو من مقاييس النزعة المركزية حيث قمنا باستخدامه بغرض معرفة متوسط الدرجات وتحديد مستويات الإجهاد المهني لدى الممرضين بالمؤسسة الإستشفائية العقيد لطفى 240 سرير الأغواط .

❖ تم استخدام النسب المئوية: لغرض معرفة تمثيل كل من الجنسين في عينة الدراسة وأيضا لدراسة خصائص العينة.

❖ تم استخدام اختبار(ت): لدلالة الفرق بين عينتين وهذا قصد معرفة الفروق بين الدرجات لأفراد العينة .

❖ تم استخدام معامل ألفا كرومباخ : لحساب الثبات .

خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل تطرقنا الى ضبط المنهج ومحاولة ضبط أداة الدراسة لدراسة العلاقة بين الإجهاد المهني و الاداء الوظيفي والتعرف أيضا على عينة الدراسة و تحديد الخصائص السيكومترية وتحديد أهم الاساليب الاحصائية المستعملة في الدراسة .

الفصل الخامس : مناقشة وتفسير نتائج الدراسة

- أولا : مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الاولى .
- ثانيا : مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية .
- ثالثا : مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة .
- رابعا : مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة .
- خامسا : مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة .
- سادسا : مناقشة وتفسير نتائج الفرضية السادسة .
- سابعا : الاقتراحات .

أولاً : مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى (العامة) :

مناقشة الفرضية الأولى (العامة) : توجد علاقة ارتباطية دالة احصائية بين الإجهاد المهني والاداء الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسة الإستشفائية العقيد لطفي 240 سرير الأغواط .

جدول رقم (05) : يوضح معامل الارتباط (بيرسون) بين المتغيرين .

مستوى الدلالة	الدالة الاحصائية	معامل الارتباط (ر)	
0,05	0,04	0,29	الإجهاد المهني الاداء الوظيفي

التعليق على الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة معامل الارتباط (ر) قد بلغت (0,29) وهي قيمة دالة احصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لأن الدلالة الاحصائية (0,04) أقل من مستوى الدلالة (0,05) وهذا معناه أن الفرضية تحققت وتبين أنه توجد علاقة ارتباطية دالة احصائية بين الإجهاد المهني و الاداء الوظيفي .

تفسير الفرضية الأولى (العامة) :

كشفت نتائج هذه الفرضية أنه توجد علاقة ارتباطية بين الإجهاد المهني والاداء الوظيفي لدى الممرضين ، وهذا راجع لكون الممرضين العاملين بالمستشفى العسكري 240 سرير بالأغواط يبذلون جهداً من أجل تحسين أدائهم على مستوى المؤسسة ، وهناك دراسة تنطبق مع هذه الدراسة هي دراسة بحري 2008 ، والتي كانت بعنوان الإجهاد المهني وعلاقته بالإغتراب الوظيفي لدى الأطباء فينتج عن الإجهاد أعراض مختلفة والتي بالضرورة

تفسر سلوكيات العامل ، وتوصلت نتيجة هذه الدراسة الى وجود علاقة بين الإجهاد المهني والإغتراب الوظيفي .

ثانيا :مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية :

مناقشة الفرضية الثانية : نتوقع وجود مستوى مرتفع من الإجهاد المهني لدى الممرضين بالمؤسسة الإستشفائية العقيد لطفي 240 سرير الأغواط

جدول رقم (06) : قيمة (ت) لحساب مستوى الإجهاد المهني :

العينه	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	القيمة الفرضية	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
35	36,03	4,599	5,18	32	0.00	0,01

التعليق على الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة (ت) قد بلغت (1,48) وهي قيمة ذات دالة احصائية عند مستوى الدلالة (0,01) لأن الدلالة احصائية (0,00) أقل من مستوى الدلالة (0,01) وهذا معناه أن الفرضية تحققت وأن مستوى الإجهاد المهني مرتفع

تفسير الفرضية الثانية :

تحققت الفرضية وأنه يوجد مستوى مرتفع من الإجهاد المهني لدى الممرضين بالمؤسسة الإستشفائية العقيد لطفي 240 سرير الأغواط ، وذلك لأن مهنة التمريض من المهن الضاغطة وتتطلب جهدا كبيرا ويتعرض الممرضين لمواقف مجهدة في العمل . وتتفق النتائج

التي توصلنا إليها مع دراسة درني 1999 التي أكدت وجود مستوى إجهاد مرتفع لدى العاملين بالقطاع الصحي ومنهم الممرضين ، وتتعارض مع ما توصل إليه علي عسكر 1988 حيث أكدت دراسته التي هدفت الى الكشف عن الإجهاد المهني الذي يتعرض له العاملون في بعض المهن كالتمريض والتدريس على عينة بلغت 335 فرد ، أن مستوى الإجهاد لا يعد مرتفعا في مهنة التمريض ولكنها أكثر المهن تعرضا للإجهاد المهني مقارنة بمهنة التدريس وذلك لأن عمل الممرضين يتميز بالكثير من العوائق كضعف الدعم نفسيا وجسديا ويؤدي الى إستنزاف الطاقة .

ثالثا : مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة :

مناقشة الفرضية الثالثة :توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني تعزى لمتغير الجنس لدى الممرضين بالمؤسسة الإستشفائية العقيد لطفى 240 سرير الأغواط وكانت نسبة الإجهاد مرتفعة لطرف الإناث .

جدول رقم(07): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجهاد المهني لمتغير الجنس

العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
ذكور	33,12	3,01	1,48	0,00	0,01
إناث	38,78	4,15			

التعليق على الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة (ت) قد بلغت (1,48) وهي قيمة ذات دالة احصائية عند مستوى الدلالة (0,00) لأن الدلالة الاحصائية (0,00) أقل من مستوى الدلالة (0,01) وهذا معناه أن الفرضية تحققت وتبين أنه توجد فروق في الإجهاد المهني تعزى لمتغير الجنس وكان مرتفع عند الإناث أي أنهم الأكثر إجهادا .

تفسير الفرضية الثالثة:

تحققت الفرضية لأنها توجد فروق في الإجهاد المهني حسب النوع وكانت بنسبة مرتفعة عند الإناث ويدل على أنهم يبذلون جهدا أكثر من الذكور ، ولا يخضعون تقريبا لنفس الظروف المهنية ، وهناك تشابه في هذه النتيجة مع دراسة ريتشارد سون وبيورك بدراسة الفروق بين الجنسين فيما يتعلق بمصادر الإجهاد المهني والرضا الوظيفي المرتبطة بمهنة الطب وشملت 258 طبيبا . وتوصلت هذه الدراسة الى ان هناك تشابه في العوامل المسببة للإجهاد لدى الجنسين أي أن الأطباء من كلا الجنسين ولا يعانون من نفس درجة الإجهاد في عملهم .

رابعا : مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة :

مناقشة الفرضية الرابعة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني تعزى لمتغير الأقدمية بفارق سنوات الخبرة لدى الممرضين بالمؤسسة الإستشفائية العقيد لطفي 240 سرير الأغواط .

جدول رقم (08): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للإجهاد المهني حسب الأقدمية

العينه	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ف)	الدلالة الاحصائية	مستوى الدلالة
أقل من 05 سنوات	24	36,75	5,12	0,17	0,05
أكثر من 05 سنوات	11	34,45	2,73		

التعليق على الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة (T) قد بلغت (2,98) وهي قيمة غير دالة احصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لان الدلالة الاحصائية (0,17) أكبر من (0,05) وهذا معناه أن الفرضية لم تتحقق وتبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني نعزى لمتغير الأقدمية بفارق سنوات الخبرة .

تفسير الفرضية الرابعة:

لم تتحقق الفرضية لأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني تعزى لمتغير الأقدمية بفارق سنوات الخبرة لدى الممرضين بالمؤسسة الإستشفائية العقيد لطفي 240 سرير الأغواط ، لأنهم يخضعون لنفس الظروف المهنية باختلاف سنوات الخبرة و يتعرضون لنفس المواقف داخل بيئة العمل وتشابهت هذه الدراسة مع دراسة

القحطاني 2000 حيث أشارت دراسته الى أنه لا توجد فروق بين سنوات الخبرة والعمل حيث نتجت على ان مختلف العمال يكتسبون من خلال وظائفهم مجموعات مختلفة من الخبرات النفسية والمعرفية ، فالأكيد أن ما يمر به الفرد خلال مساره المهني يزوده بالعديد من الخبرات السابقة.

خامسا : مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة:

مناقشة الفرضية الخامسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى لدى الممرضين بالمؤسسة الإستشفائية العقيد لطفي 240 سرير الأغواط .

جدول رقم (09) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للأداء الوظيفي حسب متغير الجنس:

العينه	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (T)	الدالة الاحصائية	مستوى الدلالة
ذكور	32,41	2,89	2,95	0,00	0,01
إناث	35,72	3,65			

التعليق على الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة (T) قد بلغت (2,95) وهي قيمة دالة احصائية عند مستوى الدلالة (0,01) لأن الدلالة الاحصائية (0,00) أقل من (0,01)

وهذا معناه أن الفرضية تحققت و أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس وكان مرتفع عند الإناث أي أنهم أكثر عملا وأداءً .

تفسير الفرضية الخامسة :

بعد المعالجة الإحصائية تبين أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى الممرضين بالمؤسسة الإستشفائية العقيد لطفي 240 سرير الأغواط وهذا يدل على أن هناك أداء وظيفي مختلف بين الجنسين ، لأن الإناث يقومون بأعمال ومهام إضافية وأداء أكثر.

وهناك تشابه بين هذه النتيجة و دراسة **مرح طاهر شكري 2016** في دراسة مستويات الأداء عند الممرضين الخواص ، وكانت شاملة لـ 40 ممرض وتبين أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لكنها كانت لطرف الذكور ، وهذا لأنهم لا يقومون بنفس المهام الموكلة إليهم باختلاف أوقات الدوام بين الطرفين.

سادسا : مناقشة وتفسير نتائج الفرضية السادسة

مناقشة الفرضية السادسة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية حسب سنوات الخبرة لدى الممرضين بالمؤسسة الإستشفائية العقيد لطفي 240 سرير الأغواط.

جدول رقم (10) : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للأداء الوظيفي حسب الأقدمية .

مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية	قيمة (T)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	
0,05	0,08	1,76	3,70	34,83	24	أقل من 05 سنوات
			3,20	32,55	11	أكثر من 05 سنوات

التعليق على الجدول :

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة (T) قد بلغت (1,76) وهي قيمة غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) لأن الدلالة الإحصائية (0,08) أكبر من (0,05) وهذا معناه أن الفرضية لم تتحقق وتبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية حسب سنوات الخبرة.

تفسير الفرضية السادسة :

بعد المعالجة الإحصائية تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية، لأن هناك نفس الظروف المهنية بين مختلف الفئات العمرية باختلاف سنوات الخبرة والأقدمية ،لأن هناك رغبة لديهم في تحسين أدائهم باستمرار وذلك لإثبات ذواتهم وإظهار قدراتهم المهنية من أجل الحصول على الترقية وتقييم عالٍ.

وهناك تشابه مع دراسة بوعطيط جلال الدين 2008 في دراسته للإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، وتوصلت دراسته الى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية وكانت دراسته عن الأداء الوظيفي عند موظفي سونلغاز ونتجت عنها أنه لا توجد فروق في الأداء حسب سنوات الأقدمية أي أنهم يعملون بمستوى واحد وأداء واحد من أجل رفع إنتاجية وتطوير المؤسسة .

سابعاً : الاقتراحات

انتهت الدراسة بتقديم مجموعة من الاقتراحات فكان منها ما يتعلق بمقترح دراسة موضوع الاجهاد المهني ، فتوجد العديد من المصطلحات لها علاقة بالاجهاد المهني والتي تصب في معنى واحد وهي بحاجة ربط أفكارها ببعضها البعض .

✓ ضرورة إهتمام المديرين بموضوع الإجهاد لدى العاملين بحيث يبقى مستوى الإجهاد ضمن مستوى المتوسط والمقبول .

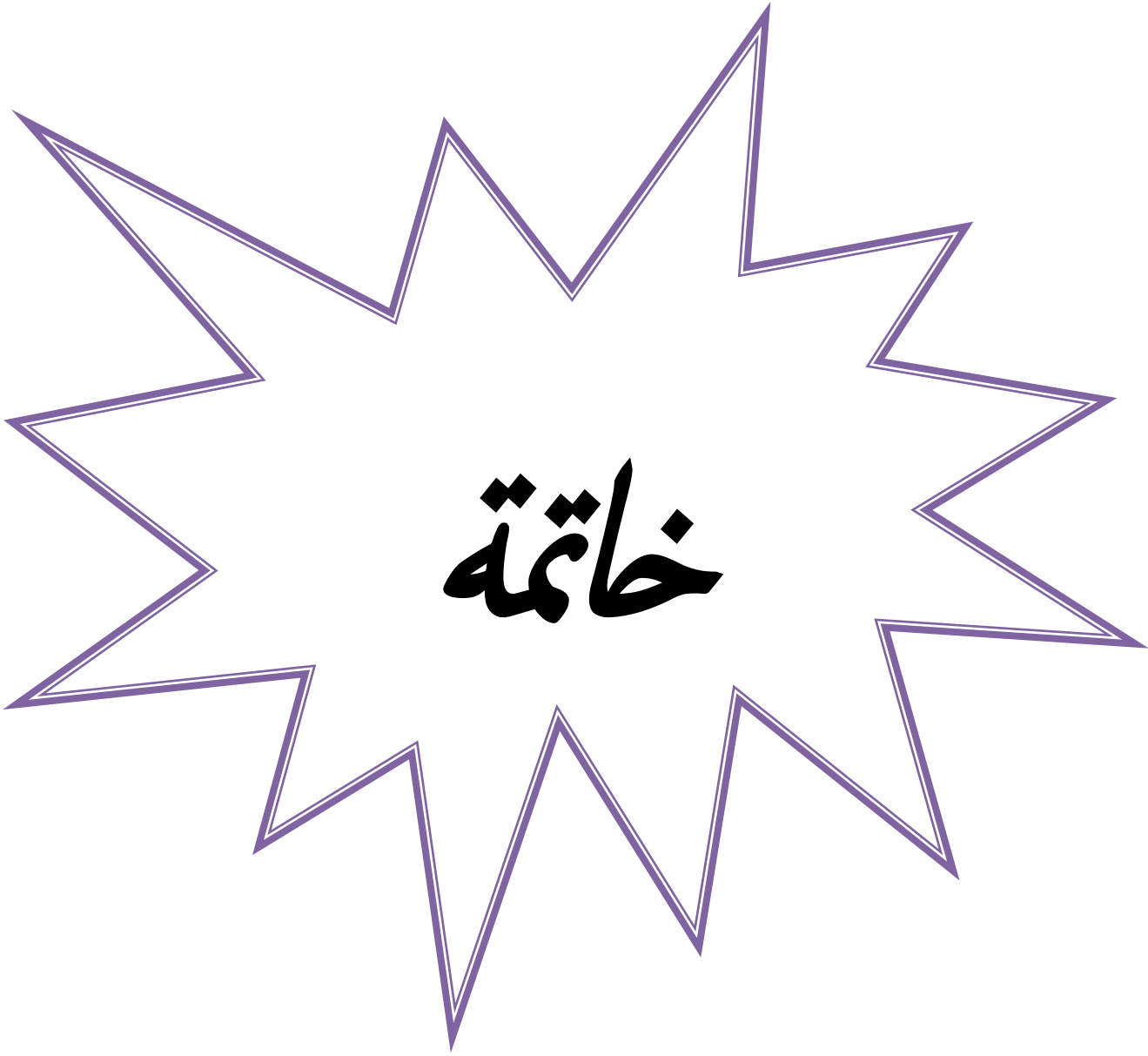
✓ ضرورة توفير المناخ الملائم داخل بيئة العمل وذلك لتقليل من نسبة الاجهاد المهني .

✓ تحسين الظروف البيئية وذلك من أجل زيادة ورفع مستوى الأداء الوظيفي .

✓ تنظيم ندوات وأيام دراسة حول موضوع الإجهاد المهني تمكن العمال والموظفين من معرفة كلما يتعلق به من مصادر وأعراض واستراتيجيات مواجهته وإدارته

✓ إجراء تكوينات تحسين المستوى وبصفة دورية من أجل أداء أفضل ومواجهة متطلبات العمل

✓ ضرورة إجراء المزيد من الدراسات حول هذا الموضوع قصد الخروج بأفكار شاملة.



خاتمة

خاتمة :

يعد موضوع الإجهاد المهني من المواضيع التي لاقت اهتماما واضحا من قبل أهل الاختصاص في ميدان علم النفس ، في ظل انهيار المعايير التقييمية وعدم توفير المراكز التي تساعد في دعم العمال داخل المؤسسة ، وأدى هذا إلى العديد من الأبحاث والدراسات المتعلقة بالإجهاد المهني واتضح أن نسبة الإجهاد لدى العامل تتكون بشكل متزايد ومرتفع نسبة للظروف المتوفرة له والتي تحدث خلل في أداء عمله على أكمل وجه ،حيث هناك ترابط كبير بين الإجهاد المهني وأداء العامل بحيث كلما ارتفع الإجهاد قلت نسبة الأداء والعكس ، و هذا الموضوع يحفز الكثير من الباحثين لدراسته .



قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب :

- أحمد صقر عاشور ، 2009، السلوك الإنساني، ط1، دارالمعرفة الجامعية، الاسكندرية
- حضير كاضم الفريحات وآخرون ،2009، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة ، ط1،
إثراء للنشر والتوزيع ،عمان
- حمادات محمد محسن ،2008، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في
المؤسسات التربوية دار حامد للنشر والتوزيع ،عمان .
- روايةالحسن،2003، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعة،مصر
- زكريا مطلق الدوري ،أحمد علي صالح، 2009، إدارة التمكين واقتصاديات الثقة في
المنظمة أعمال الألفية الثالثة ، ط01، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع ،عمان .
- عبد السلام أبو قحف ، 2002، محاضرات في السلوك التنظيمي ،ط1، الدار
الجامعية ،بيروت
- عبيدات ، ذوقان وآخرون ، 2003، البحث العلمي ، مفهومه ، أدواته أساليبه، دار
أسامة للنشر والتوزيع ، عمان .
- علي السلمي 1980 ، تطور الفكر التنظيمي ، وكالة المطبوعات ، ط 2 ، الكويت .
- علي عسكر،2000، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ،ط2 ، دار الكتاب الحديث،
الكويت.

- فاروق السيد عثمان ، 2001، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، مصر
- فلية فاروق عبدة، وعبد المجيد السيد، 2009، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، ط 2 دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الاردن.
- القاضي، محمد يوسف ، 2015، السلوك التنظيمي، الأكاديميون للنشر والتوزيع ، عمان الاردن .
- لوكيا الهاشمي وفتيحة بن زروال، 2006، الإجهاد، دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر
- محمد أحمد النابلسي وآخرون ، 1991، الصدمة النفسية، علم النفس الحروب والكوارث، دار النهضة العربية ،بيروت،
- ناصر، بوكلي حسن 2003، الاضطرابات والعمل - الصحة والاضطرابات النفسية والسلوكية السلسلة الصحية للجميع، ط 1، دار ابن النفيس ،دمشق .

المذكرات :

- إحسان محمد البدوي أحمد، 2017، دور الرقابة الإدارية في كفاءة الاداء، بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجيستر في إدارة الاعمال، الجزيرة،السودان.
- حليلة موساوي، 2015، دور الاتصال المؤسساتي في رفع الأداء الوظيفي في إدارة الجماعات المحلية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم سياسية

- خالد البوش، 2017، الرقابة الإدارية وأثارها على الأداء الوظيفي للعمال في أم البواقي، مذكرة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع تنمية وتسيير موارد بشرية
- مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة، مجلة التغيير الاجتماعي، العدد السادس، جامعة بسكرة، الجزائر
- سعدي عربية ، 2017 ، العلاقة بين مصادر الضغط المهني والولاء التنظيمي على ضوء مستوى الرضا الوظيفي لدى أطباء القطاع العام ، رسالة دكتوراء غير منشورة في علم النفس العمل والأرغوميا. كلية العلوم الإجتماعية، جامعة وهران 2
- شقير، زينب محمود . 1998 الامن النفسي لدى الكفيف. المؤتمر العلمي الاول، كلية التربية . قسم الصحة النفسية. جامعة بنها مصر
- محمد بن صالح الرزیزاء، 2001، الضغوط المهنية وعلاقته بالأداء الوظيفي. رسالة ماجستير. أكاديمية ثابت للعلوم الرياض
- مسعد شتيوي ، 2002 ، مجلة اسقوط للدراسات البيئية، الجوانب المختلفة للإجهاد، العدد 22، كلية العلوم الزراعية بالعريش، جامعة قناة السويس.
- نادر حامد الزرق أبو شرح، 2010، تقسيم أثر الحوافز، مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال

- النعاس، عمر، 2008، الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية ط1 الجماهيرية الليبي منشورات جامعة 17 أكتوبر.
- واكلي بديعة 2013 استراتيجيات المواجهة لدى المكتئبين، رسالة دكتوراء غير منشورة في علم النفس العيادي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف



الملاحق

جدول يمثل قائمة أسماء المحكمين للإستبيان .

الرقم	إسم ولقب المحكم	الرتبة العلمية	الجامعة
01	محمد بوفاتح	أستاذ التعليم العالي	جامعة عمار ثليجي الأغواط
02	جقيدل سمية	أستاذ محاضر أ	جامعة عمار ثليجي الأغواط
03	فارسي ابراهيم	أستاذ محاضر أ	جامعة عمار ثليجي الأغواط

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثلجي - الأغواط -

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم علم النفس وعلوم تربية و الأطفونيا

استمارة استبيان

السلام عليكم و رحمة الله تعالى وبركاته .

أخي الممرض، أختي الممرضة :

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص علم النفس عمل وتنظيم وتسيير موارد بشرية ،
نضع بين أيديكم هذا الاستبيان ونرجو منكم مساعدتنا في جمع المعلومات

إذ هذا الإستبيان إحدى أدوات البحث للحصول على البيانات الهامة في إطار هذه الدراسة التي تحمل
عنوان :

الإجهااد المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسة الإستشفائية العقيد لطفى 240
سرير الأغواط .

لذا نرجو منكم التكرم بالمساعدة في الحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة ووضع إشارة (X) في
الخانة التي توافق خياركم .
شكرا على حسن تعاونكم .

المحور الأول: البيانات الشخصية .

الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

مدة الخبرة المهنية :

أقل من 05 سنوات ☐

أكثر من 05 سنوات ☐

المحور الثاني : الإجهاد المهني .

العبارة	مرتفع	متوسط	منخفض
---------	-------	-------	-------

المجال الأول : إجهاد نفسي

01/ أشعر بنقص لطاقتي النفسية			
02/ أحيانا أشعر بالكآبة			
03/ ليس لدي تقبل اتجاه النقد السلبي			
04/ أعتقد ان هذا العمل قلل من إحساسي			
05/ فقدت الإحساس بالحماس			

المجال الثاني : إجهاد جسدي

06/ أحس بالتعب في نهاية العمل			
07/ عدم الحصول على الراحة الكافية داخل العمل			
08/ أحس أنني أقدم أقصى ما أملك من جهد في العمل			
09/ تتتابني آلام حادة أسفل الظهر			
10/ كثيرا ما يجف حلقي من شدة التعب			
11/ عدم الحصول على الغذاء المتوازن			
12/ أبذل مجهودا كبيرا في أداء العمل			

المجال الثالث : إجهاد سلوكي

13/ تتوفر لي الظروف الفيزيائية الملائمة (الحرارة / التهوية)			
14/ لدي سلوكيات عدوانية اتجاه زملائي في العمل			
15/ أصبحت استهلك المنبهات بكثرة			

المحور الثالث : الأداء الوظيفي .

منخفض	متوسط	مرتفع	العبارات
			01/ أقوم بإنجاز الأعمال المطلوبة مني ضمن أوقاتها المحددة بدون تأخير.
			02/ أقوم بتطبيق القوانين ولأنظمة والتعليمات عند إنجاز المهام
			03/ احرص على تحسين أدائي بشكل مستمر
			04/ أنفذ العمل والمهام المطلوبة وفقا للخطط المعدة مسبقا
			05/ تمنح المؤسسة للموظفين حوافز تشجيعية مناسبة
			06/ أهتم بحضور الدورات التكوينية المختصة
			07/ أقوم بأداء المهام الموكلة إلي بحماسة شديدة
			08/ ألتزم بأوقات الدوام
			09/ العمل الجماعي يقلل علي الجهد، مما يجعلني أسرع في أداء المهام
			10/ أعتد على ذاتي في انجاز العمل
			11/ أقدر على القيام بأعمال إضافية أخرى
			12/ راتبي الشهري يدفعني لتحسين أدائي
			13/ يقدم لي رئيس عملي التحفيز معنويا مما يرفع مستوى أدائي
			14/ يثق المسؤول في قدرتي على القيام بالمهام الموكلة لي مما يرفع من نسبة أدائي في العمل



"الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية"



وزارة الصحة

وزارة الدفاع الوطني
الناحية العسكرية الرابعة
"الشهيد شبحاتي بشير"
المستشفى المختلط بالأغواط
الشهيد بن علي دغرين
"المدعو العقيد لطفي"
المديرية الفرعية للموارد البشرية
الرقم: 22/م ف م ب/م م أ/2023

ترخيص

يرخص للسادة المذكورة أسماؤهم في الجدول أدناه لإجراء دراسة ميدانية
على مستوى المصالح الإستشفائية وذلك لمدة سبعة أسابيع (07) من 2023/05/07 إلى 2023/05/14 تخصص : علم النفس تنظيم و عمل

المادة الأولى : يوضع السادة المذكور أسماؤهم في الجدول أدناه بصفتهم متربصين تخصص : علم النفس تنظيم و عمل
لإجراء تربصهم التطبيقي لمدة : سبعة أسابيع (07) ابتداء من 2023/05/07 إلى غاية 2023/05/14
التوقيت الرسمي : من الساعة 08 سا إلى الساعة 16 سا .

الرقم	الاسم و اللقب	تاريخ و مكان الإزدياد	تخصص	المصلحة	ملاحظة
10.	بونيف بلقاسم	1996/09/19	علم النفس تنظيم و عمل	المصالح الإستشفائية	
11.	بلهوشات فاطمة الزهراء	1999/06/14	علم النفس تنظيم و عمل	المصالح الإستشفائية	

المادة الثانية : يوضع السادة تحت مسؤولية رئيس المصلحة و يلتزموا بالنظام الداخلي للمؤسسة .
المادة الثالثة : لا يتقاضى (ة) المعني (ة) أي منحة من المؤسسة أثناء مدة تربصه (ها) .
المادة الثالثة : يكلف السادة المدير الفرعي للموارد البشرية و المدير الفرعي للمصالح الصحية كل فيما يخصه بتنفيذ هذا المقرر

نسخة إلى :

- ✓ رئيس المصلحة المستقبلية
- ✓ المعني (ة)
- ✓ الملف

الأغواط، يوم : 2023/05/07
المدير



حرر من طرف العتروسي عبد القادر

Group Statistics

	ensien	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
adaa	-5	24	34,83	3,703	,756
	5	11	32,55	3,205	,968

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. E Differe
3a	Equal variances assumed	,448	,509	1,765	33	,087	2,288	
	Equal variances not assumed			1,865	22,341	,075	2,288	

Group Statistics

	sex	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
adaa	homme	17	32,41	2,895	,702
	femme	18	35,72	3,659	,862

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. E Differe
3a	Equal variances assumed	3,341	,077	-2,957	33	,006	-3,310	
	Equal variances not assumed			-2,977	32,046	,006	-3,310	

Group Statistics

	ension	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
adaa	-5	24	34,83	3,703	,756
	5	11	32,55	3,205	,966

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. E Differe
aa	Equal variances assumed	,446	,509	1,765	33	,087	2,288	
	Equal variances not assumed			1,865	22,341	,075	2,288	

Group Statistics

	sex	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
adaa	homme	17	32,41	2,895	,702
	femme	18	35,72	3,659	,862

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. E Differe
aa	Equal variances assumed	3,341	,077	-2,957	33	,006	-3,310	
	Equal variances not assumed			-2,977	32,046	,006	-3,310	

Correlations			
		ijhad	adaa
ijhad	Pearson Correlation	1	,294*
	Sig. (1-tailed)		,043
	N	35	35
adaa	Pearson Correlation	,294*	1
	Sig. (1-tailed)	,043	
	N	35	35

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ijhad	35	36,03	4,599	,777

One-Sample Test						
	Test Value = 32					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
ijhad	5,183	34	,000	4,029	2,45	5,61

Group Statistics				
sex	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ijhad homme	17	33,12	3,018	,732
ijhad femme	18	38,78	4,152	,979

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. E
id	Equal variances assumed	1,486	,232	-4,589	33	,000	-5,660	
	Equal variances not assumed			-4,631	31,025	,000	-5,660	

Group Statistics

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ijhad	-5	24	36,75	5,127	1,046
	5	11	34,45	2,734	,824

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. E
id	Equal variances assumed	2,989	,093	1,390	33	,174	2,295	
	Equal variances not assumed			1,723	32,034	,094	2,295	