



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عمار ثلجي - الأغواط

كلية العلوم الإجتماعية

قسم علم العلوم الإجتماعية و الديموغرافيا

الموضوع

الضغوطات المهنية لممتهني الصحة و تأثيرها على الأداء

الوظيفي في ظل جائحة كورونا

دراسة ميدانية بالعيادة المتعددة الخدمات عين ماضي

بولاية - الأغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي علم الاجتماع

تخصص: علم اجتماع تنظيم و عمل

إشراف الدكتور :

أحمد سويسي

إعداد الطالبين:

حساني الحاج عمر .

نرزيو محمد ياسين

السنة الجامعية

2022/2021



شكر و عرفان

قال الله تعالى : " وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله "

نحمد الله سبحانه وتعالى بأن وفقا لإتمام هذا العمل ،

و نصلي وسلم على خاتم الأنبياء والمرسلين محمد

- صلى الله عليه وسلم -

بعون الله وتوفيقه (وما توفيقا إلا بالله) انتهينا

من إنجاز هذا البحث بعد مشوار طويل

حافل بالجد والاجتهاد والرجاء و الصبر و الطموح وهدف الوصول

إلى مبتغانا.

يسرني أن أتقدم بخالص الشكر و وافر الامتنان

على ما كان لنا من نصح وتوجيه وإرشاد لمن يستحق الشكر

فإنني أبدأ ونضع بصمة الشكر والتقدير إلى كل الأساتذة ، وخاصة

إلى الدكتور المشرف والمحترم (سويسي أحمد)

الذي لم يبخل عليا بخبرته و زاده العلمي الكبير فشكرا

و ألف شكر على مجهوده و مساعدتي في إتمام عملي هذا.

الإهداء

الحمد لله الذي أروع بني آدم في تركيبه عقله فأعطاه بذلك القدرة على
جعل وسيلة الكفاح وغاية النجاح (وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه و
بالوالدين إحسانا) على ضوء هذه الآية الكريمة أهدي ثمرة عملي إلى
الله الذي خلقتني وهداني فأنا بصري و بصيرتي بنور العلم

والإيمان إلى شفيع الأمة خاتم الأنبياء والمرسلين عليه الصلاة والسلام

إلى التي تعبت وربت وسهرت وقدمت لي حياة مليئة بالأمل والحنان
والتي كانت درب حياتي وسندي في مساري الدراسي وسقتني دم قلبها
للوصل إلى ذروة النجاح أمي الغالية

إلى من سال جبينه عرقا ليسقيني أفكارى بأخلاق العلم والمعرفة إلى من
قدم شبابه قربانا لسعادتي وسعادة عائلتي إلى من يتعب ويشقى ليشق
لي طريق العلم والنجاح أبي العزيز والغالي

إلى من حبهم يجري في عروقي ويلهج بذكرهم فؤادي إلى اخوتي
الغاليين الى جميع الأصدقاء

حساني

إلى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها و رضاه في رضاها

والدتي رحمها الله و طيب ثراها.

إلى سندي و عمود بيتنا والذي الغالي حفظه الله

إلى من هو قدوتي في الحياة

حفظه الله و رعاه

إلى إخوتي و أخواتي الغوالي

إلى جميع الأه و الأصدقاء و الأحباب أهدي عملي هذا

نرزيو

ملخص الدراسة

ملخص الدراسة:

الموارد البشرية هي أحد العناصر الأساسية التي تلعب دورًا مهمًا في إنشاء جميع المنظمات. للمؤسسة الخدمية أعمالها وأنشطتها المختلفة ، وترتبط كفاءة هذه المنظمات بكفاءة هذه الموارد البشرية ، لذلك تسعى جميع المنظمات الخدمية بشكل عام ، والمؤسسات الصحية بشكل خاص ، إلى رعاية موظفيها ، من خلال توفير بيئة عمل مناسبة خالية من الضغوط المختلفة التي يتعرضون لها أثناء تأدية عملهم مما يساعد على تحسين أداء عملهم. من بين مظاهر الحياة التي نعيشها اليوم ، يتعرض الإنسان لعدة أنواع من الضغوط في حياته. لكن هناك من يستطيع التكيف مع هذه الضغوط المختلفة والتغلب عليها ، وهناك من لا يستطيع ، وبالتالي يتعرض لمشاكل نفسية ومشكلات نفسية واضطرابات سلوكية ومشكلات سلوكية تؤثر على أدائه وسلوكه. الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية ، الأداء الوظيفي ...

Summary

Human resources are one of the basic elements that play an important role in the establishment of all organizations. The service organization has its various work and activities, and the effectiveness of these organizations is linked to the effectiveness of these human resources, so All service organizations in general, and health ones in particular, seek to take care of their employees, through Providing an appropriate work environment free from the various pressures they are exposed to during the performance of their work, which contributes to improving their job performance. Among the manifestations of the life that we live today, man is exposed to several types of pressures in his life. However, there are those who can adapt to these different pressures and overcome them, and there are those who fail to do so, and therefore are exposed to psychological problems, psychological problems, behavioral disorders, and behavioral disorders that affect their performance and behavior.

Keywords: occupational stress, job performance...

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

	إهداء
	شكر و عرفان
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
أ	مقدمة
20	الفصل الاول: الإطار النظري المدخل العام للدراسة النظرية أولاً: الإشكالية
21	ثانياً: أسباب إختيار الموضوع
22	ثالثاً: أهمية الموضوع
22	رابعاً: أهداف الموضوع
23	خامساً: تحديد المفاهيم
25	سادساً: الدراسات السابقة
31	الفصل الثاني: الضغوط المهنية تمهيد
31	أولاً: مفهوم الضغوط المهنية
34	ثانياً: عناصر و أنواع الضغط المهني
37	ثالثاً: مراحل الضغوط المهنية
38	رابعاً: مصادر الضغوط المهنية
43	خامساً: نتائج واثار الضغوط المهنية
46	سادساً: أساليب مواجهة الضغوط المهنية

48	سابعاً:الوسائل التنظيمية لمواجهة الضغوط المهنية
49	ثامناً:الطرق الفردية لإدارة الإجهاد في العمل
51	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث:الأداء الوظيفي
53	تمهيد
53	أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي
54	ثانياً:عناصر ومحددات الأداء الوظيفي
58	ثالثاً: نظريات الأداء الوظيفي
63	رابعاً:العوامل البيئية المؤثرة على الأداء الوظيفي
64	خامساً:مفهوم و أهداف تقييم الأداء الوظيفي
67	خلاصة الفصل
	الفصل الرابع الجانب التطبيقي للدراسة
69	تمهيد
69	أولاً: التعريف بالمؤسسة
83	ثانياً:الإطار المنهجي للدراسة
86	ثالثاً: مجال وحدود الدراسة
87	رابعاً:تفريغ البيانات حسب الفرضيات

99	تحليل النتائج
----	---------------

فهرس الجداول

103	خاتمة
107	قائمة المراجع
	ملاحق

40	الجدول 01: يبين الضغوط التي من الممكن أن تسببها نوعية الوظيفة.
56	الجدول 02: يوضح العوامل المحددة للأداء .
65	الجدول 03: أهداف تقييم الأداء
87	الجدول 04: الجنس
87	الجدول 05: السن
88	الجدول 06: المستوى التعليمي
88	الجدول 07: الحالة الإجتماعية
89	الجدول 08: الإنتماء
89	الجدول 09: الخبرة
90	الجدول 10: بيئة العمل تؤثر على الأداء الوظيفي
91	الجدول 11: العمل الذي تكلف به يتناسب مع طاقتك و وقتك
91	الجدول 12: يوجد وقت للإستراحة أثناء العمل
92	الجدول 13: نوع الواجبات الموكلة إليك
92	الجدول 14: سبب الضغط كبير في العمل
93	الجدول 15: تشعر بضغط كبير في العمل أثناء القيام بواجباتك من خلال فترة جائحة كورونا
94	الجدول 16: الأثر الذي تركته جائحة كورونا في نفسك
94	الجدول 17: تأثير تدخل الآخرين في مجال عملك
95	الجدول 18 : القيادة الإدارية تعتبر عنصر أساسي في مراقبة نوعية المنتج و الأداء

	الوظيفي
95	الجدول 19: مساهمة القيادة بأنماطها تعمل على تحسين الأداء الوظيفي.
96	الجدول 20: العمل الموكل إلي بعيد كل البعد عن خبرتي ومهاراتي
96	الجدول 21: الدورات التكوينية تؤدي إلى تحسين الكفاءات
97	الجدول 22 : المواصفات الضرورية التي تعتقدها في الأشخاص القائمين على الرقابة.(القادة)
97	الجدول 23 :التحفيزات المادية و المعنوية من القادة في العمل
98	الجدول 24:الإقرار بوجود حوافز للمؤسسة حسب أنواعها.
98	الجدول 25:الإقبال الكبير من مرضى كورونا يسبب ضغط كبير للعمال.
فهرس الأشكال	
62	الشكل رقم(01): نموذج مبسط لنظرية فروم.
64	الشكل رقم (2): العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر في الأداء

مقدمة

مقدمة

إن الضغط هو جزء لا يتجزأ من حياتنا اليومية ، وبالتالي لا يمكن تجاهل أسبابه أو التغاضي عنها ، خاصة بعد زيادة تعقيد الحياة وازدياد متطلباتها وما يصاحبها من توتر مستمر ، فضغوط العمل لها مزايا إيجابية وسلبية على حد سواء ، لأنها تختلف من شخص لآخر. بالإضافة إلى ذلك ، تؤثر ضغوط العمل على أداء العاملين ، ومن أهم مظاهر هذا التأثير تدني مستوى إنتاجيتهم وأدائهم المهني ، لذلك تعرضوا لأخطاء عديدة وببطء إنجاز المهام المطلوبة ، وزيادة معدلات التغيب عن العمل ، وانخفاض معنويات العمال. يتعرض العاملون في القطاع الصحي للعديد من الضغوط العقلية والاجتماعية والتنفيذية المتعلقة بالعمل ، حيث يقدم الطاقم الشبه طبي خدمة إنسانية ونتيجة لذلك يبذلون جهدًا يتطلب العمل لساعات طويلة وإضافية ، والعمل أثناء الإجازات ، وهناك منوبات ليلية. التي تعزل المرضين عن الحاجة الاجتماعية. ونتيجة لذلك يتسببون في مشكلة تتطلب العمل لساعات طويلة وفائضة كل هذا من شأنه أن يؤدي إلى ضغوط على المرضين من شأنها أن تؤثر سلبًا على رواتبهم ونوعية الرعاية التمريضية المقدمة. يعد الالتزام بالوظيفة المهمة في الحياة البشرية بشكل عام ، والمؤسسات بشكل خاص ، والالتزام الوظيفي هو عنصر حيوي يحقق الطموحات التنظيمية ويعزز الاستقرار والثقة بين جمعية التشغيل والموظفين. لوضع مشاكل زائدة عن الحاجة في العمل. تعريض العمال للضغط ، على مستوى مرتفعة أو المتوسطة أو المنخفض ، قد يؤثر على التزامهم الوظيفي ، بالإضافة إلى أن هذه الضغوط تولد مشاعر الضغط المهني من إرهاق وتوتر و عدم إتقان المهام المطلوبة وأداءها¹.

و من هنا يتضح لنا أن الضغط في العمل يؤثر على الأداء و يسبب معانات خاصة إذا كان العمل في قطاع حساس كقطاع الصحة الذي يُحمل عماله مسؤولية كبيرة و هي أرواح أناس و هي ليست بالمسؤولية الهينة خاصة في أزمة كورونا التي أرهبت العالم و جعلت عمال هذا القطاع في خطر كبير كانوا هم من يتصدون للأزمة برغم قلة الإمكانيات و و تزايد الحالات و إرتفاع عدد الوفيات مما جعلهم في سباق مع الزمن و هذا ما يوترهم و يقلقهم و يزيد من مسؤوليتهم كل هذا و أكثر كفيل بأن يسبب لهم ضغوط مهنية تتعكس على أدائهم الوظيفي و على صحتهم النفسية .

¹ طوبال فطيمة ،الضغط المهني لدى المرضين- دراسة ميدانية . ظل بعض التغيرات -مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة

باتنة 1 المجلد (20 -) العدد (01) (جوان،2019)- ص191

الفصل الأول: الإطار النظري المدخل العام للدراسة النظرية

الفصل الأول

الإطار النظري

المدخل العام للدراسة النظرية

الفصل الأول: الإطار النظري المدخل العام للدراسة النظرية

أولاً: الإشكالية:

الصحة النفسية جزء أساسي لا يتجزأ من الصحة. وفي هذا الصدد ، ينص دستور منظمة الصحة العالمية على أن "الصحة هي حالة من الرفاه الجسدي والعقلي والاجتماعي الكامل ، وليست مجرد غياب المرض أو العجز". أحد أهم الآثار المترتبة على هذا التعريف هو أن شرح الصحة النفسية يتجاوز مفهوم غياب الاضطرابات النفسية أو الإعاقات. وعلى هذا الأساس ، فإن تعزيز وحماية الصحة النفسية للعاملين من الضغوطات المهنية في القطاع الطبي ، بما في ذلك الكوادر الفنية والإدارية ، يمكن اعتباره مصدر قلق حيوي ومتطلب رئيسي لا يجب إهماله أثناء التعامل مع الأزمات ، كما هو الحال في وباء كوفيد-19. من ناحية أخرى ، هناك العديد من العوامل الاجتماعية والنفسية والبيولوجية التي تحدد مستوى الصحة العقلية للعاملين في المجال الطبي خلال وباء كوفيد-19. قد يتعرض القادة لضغوط مهنية إضافية تتعلق بمسؤولياتهم الوظيفية. لذلك ، من المهم تطبيق النصائح المذكورة أدناه والتي تهدف إلى الاهتمام بالصحة العقلية للموظفين التقنيين والإداريين في المستشفيات أثناء وباء كوفيد-19 ، لكل من العمال والمديرين على حد سواء. • حماية جميع الموظفين من الإجهاد المزمن وسوء الصحة النفسية و الضغوطات المهنية خلال هذه الفترة مما يؤدي إلى قدرة الموظفين على أداء أدوارهم بشكل أفضل. مع الأخذ في الاعتبار أن هذه الظروف لن تختفي بين عشية وضحاها ، يجب التركيز على القدرة على الحفاظ على الأداء المهني على المدى الطويل. • ضمان توفير اتصالات جيدة النوعية وتحديثات دقيقة للمعلومات لجميع الموظفين. تحويل العمال من الوظائف ذات الضغط العالي إلى الوظائف ذات الضغط المنخفض. • التأكد من وجود فريق توعية صحية من الأفراد المؤهلين لتثقيف الكوادر وتقديم الدعم الاجتماعي لبعضهم البعض. • التأكد من أن الموظفين على دراية بمكان وكيفية الوصول إلى خدمات الصحة النفسية والدعم وتسهيل الوصول إلى هذه الخدمات.¹ و هنا نطرح الإشكالية التالية:

ما هي مصادر الضغوط المهنية، و هل تؤثر على أداء عاملين قطاع الصحة بالعيادة المتعددة الخدمات الشهيد مسعودان الشيخ بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعين ماضي(الأغواط)؟

¹مقالة : الصحة النفسية للعاملين في القطاع الصحي خلال وباء الكوفيد19،مجلس إعتامد المؤسسات الصحية (HCAC).

الفصل الأول: الإطار النظري المدخل العام للدراسة النظرية

ثانياً: التساؤلات الفرعية:

- هل يمكن للضغوط المهنية تأثير على الاداء الوظيفي لممتهني الصحة في ظل جائحة كورونا بالعيادة المتعددة الخدمات الشهيد مسعودان الشيخ بعين ماضي(الأغواط)؟
- كيف يساهم الضغط المهني في التأثير على الاداء الوظيفي لممتهني الصحة في ظل جائحة كورونا للعاملين بالعيادة المتعددة الخدمات الشهيد مسعودان الشيخ بعين ماضي(الأغواط)؟

ثالثاً: الفرضيات

و للإجابة على هذه الإشكالية يتطلب منا الإجابة عن التساؤلات التالية:

- لبيئة العمل تأثير على الاداء الوظيفي لممتهني الصحة في ظل جائحة كورونا بالعيادة المتعددة الخدمات الشهيد مسعودان الشيخ بعين ماضي(الأغواط).
- يساهم الضغط المهني في التأثير على الاداء الوظيفي لممتهني الصحة في ظل جائحة كورونا للعاملين بالعيادة المتعددة الخدمات الشهيد مسعودان الشيخ بعين ماضي(الأغواط).

- رابعاً: أسباب إختيار الموضوع

تعددت أسباب إختيارنا لهذا الموضوع و إنقسمت بطبيعة الحال هذه الأسباب إلى ما هو ذاتي و ما هو موضوعي .

-أسباب ذاتية:

- ✚ يتوافق هذا الموضوع مع تخصصنا.
- ✚ الموضوع يدخل ضمن اهتماماتنا في قطاع الصحة لحاجتنا المستمرة له.
- ✚ إحساسنا بقيمة وأهمية هذا الموضوع في الوقت الحاضر.

الفصل الأول: الإطار النظري المدخل العام للدراسة النظرية

_ الأسباب الموضوعية:

من بين الأسباب الموضوعية لاختيار هذا الموضوع ما يلي:

✚ نظراً لأهمية و حساسية الموضوع خاصة في الفترة التي عشناها ولازلنا نعيشها بداية من سنة 2019 إلى بداية 2022.

✚ عدم الاهتمام بقضية الضغوط المهنية على مستوى المؤسسات الصحية.

✚ نظراً للدور الذي يقوم به عمال قطاع الصحة في حياتنا عامة و في فترة الجائحة خاصة

خامساً: أهمية الموضوع:

تكتسب الدراسة أهميتها من خلال تناول موضوع هام يتعلق بضغوط المهنية لممتهني قطاع الصحة وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الإستشفائية. الهدف هو تحديد هذه الضغوط ومحاولة تحقيق مستويات عالية من الأداء الوظيفي. كما أن لهذه الدراسة أهمية علمية تكمن في تزويد المسؤولين في المؤسسة محل الدراسة بالتوصيات والاقترحات المستمدة من هذه الدراسة الميدانية. لمواجهة ضغوط المهني للعاملين وخلق نوع من التميز في الأداء ،والتعرف على أسباب هذه الضغوط وتقديم مقترحات لنقادي أسبابها.

كما تناولت الدراسة "الضغوط المهنية لممتهني الصحة و تأثيرها على الأداء الوظيفي لدى العاملين في بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية" والتي تساهم بشكل أو بآخر في إثراء مكتبة الجامعة ومساعدة الباحثين في المجال العلمي الأكاديمي لتقديم دراسات مماثلة في المجال الاجتماعي و في القطاعات الأخرى.

سادساً: أهداف الموضوع:

الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو معرفة تأثير الضغوط المهنية على ممتهني الصحة والأداء الوظيفي في جائحة كورونا للعاملين بالعيادة المتعددة الخدمات الشهيد مسعودان الشيخ بعين ماضي ولاية الأغواط ، والتي تنبثق منها مجموعة من الأهداف الفرعية التالية:

الفصل الأول: الإطار النظري المدخل العام للدراسة النظرية

تسليط الضوء على موضوع الضغوط المهنية التي يعاني منها عمال قطاع الصحة خاصة هذه الفترة الحرجة.

محاولة إيجاد حلول لتخفيف من الضغوطات المهنية.

إثراء المكتبة الجامعية بدراسة جديدة.

سابعاً: تحديد المفاهيم:

-**الضغوطات المهنية:** هناك تعريفات عديدة لمفهوم الضغوط المهني ، كما حددها عبد الباقي صالح الدين محمد باعتباره "مجموعة من المحفزات التي توجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الفعل التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل ، أو في حالتهم النفسية والجسدي ، أو في أداء عملهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحتوي على ضغوط.¹

الأداء الوظيفي: يشير الأداء الوظيفي إلى درجة الإنجاز وإتمام المهام التي تشكل وظيفة الفرد ، وهو ما يعكس كيف يفي الفرد بمتطلبات الوظيفة ، وغالبًا ما يحدث ارتباك وتداخل بين الأداء والجهد ، يشير الجهد إلى الطاقة المنفقة ، بينما يُقاس الأداء على أساس النتائج على سبيل المثال ، قد يبذل الطالب جهدًا كبيرًا للتحضير لامتحان ، لكنه يحصل عليه في المستويات المنخفضة ، في مثل هذه الحالة يكون الجهد مرتفعًا بينما يكون الأداء منخفضًا.

جائحة كورونا: اسم كوفيد-19 هو الاسم الذي أطلقته منظمة الصحة العالمية للفيروس المسبب لمرض الالتهاب الرئوي الحاد والمعروف باسم (كورونا) والذي أعلنته منظمة الصحة العالمية جائحة عالمية.. يؤثر المرض على الناس بشكل مختلف، حيث تظهر معظم الحالات أعراضًا خفيفة، خاصة عند الأطفال والشباب. ومع ذلك، فإن بعض الحالات يمكن أن تظهر بشكل حاد وخطير، حيث يحتاج حوالي 20 % من المصابين للرعاية الطبية في المستشفى.²

¹ عبد الباقي صالح الدين محمد، السلوك الفعال في المنظمات، ط3، الدار الجامعية، الإسكندرية (مصر)، 2005، ص 284

² محمد، رواية، إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية. الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص 142

الفصل الأول: الإطار النظري المدخل العام للدراسة النظرية

تحديد المفاهيم الإجرائية:

ومن خلال التعاريف السابقة والتي أوردها الكتاب والباحثون والتي تعتبر عن وجهات نظرهم لمفهوم الضغوط المهنية نأتي نحن إلى صياغة التعريف الإجرائي الآتي:

((ضغوط المهنية تتمثل في مجموعة من المثيرات (داخلية أو خارجية) تؤدي إلى عدم التوازن (النفسي أو الجسمي) لدى الفرد العامل، لما يؤدي إلى القيام بردود أفعال وفقا لطبيعة العمل الذي يؤديه عبء هذا العمل والذي يملئ تكاليفات ومطالب تسمح بالتعايش))

2 - مفهوم الأداء

1- لغة:

يشير المعنى اللغوي للفعل إلى المعنى المشي مشيا ليس بالسرير ولا بالبطء، وأدى الشيء أي قام به ويقال به ويقال فلان أدى الذين أي قضاة.

وأدى فلان الصلاة أي قام بها لوقتها، وأدى الشهادة أي أدلى بها وأدى إليه الشيء أي أوصله إليه.¹

2- اصطلاحا:

يعرفه محمد سعيد أنور بأنه: يعبر عن الأثر الصافي لجهود الفرد التي يبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والتي بالتالي يشير إلى درجة إتمام وتحقيق المهام المكونة لوظيفة الفرد.

أما علي السلمي فيرى أن الأداء هو: الإنجاز الذي يتحقق ما يبليه الفرد في عمله من مجهود بدني وذهني.²

¹ محمد سعيد أنور السلطان: السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2004، ص 138

33 ² السلمي علي: إدارة الموارد البشرية ودورة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل الماجستير في تسيير المؤسسات الصناعية تحت إشراف عيسى حيرش، بسكرة. 1998، ص 267

الفصل الأول: الإطار النظري المدخل العام للدراسة النظرية

كما عرفه روبيسكت Rbosquist: بأنه: العلاقة بين النتيجة والمجهود وهو أيضا معلومة كمية في اغلب الأحيان تبين حالة أو درجة بلوغ الغايات والأهداف والمعايير والخطط المتبعة من طرف المؤسسة.

ولقد جاء فروم Vroom: « بنموذج عمق فيه مفهوم الأداء الإنساني والمعروف نظرية التوقع حيث أصبح الأداء الإنساني يتحقق بتفاعل الدافعية مع القدرة على الإدراك ويعبر عن ذلك بالعلاقة التالية:

– الأداء الإنساني: الدافعية × القدرة × الإدراك

ويعني التفاعل بين العوامل الثلاثة السابقة، أن كل عامل من هذه العوالم لا يؤثر على الأداء بصفة مستقلة وإنما من خلال امتزاجه بالآخرين (العاملين الاثنين).¹

مفهوم الأداء الوظيفي

"هو نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة والهدف المخصص له بنجاح".

تعريف علي سلمي: "الأداء هو الانجاز الذي يتحقق نتيجة ما يلبيه الفرد في عمله من مجهود بدني وذهني"².

ثامناً: الدراسات السابقة:

وتكمن أهمية الدراسات السابقة أنها تساعد الباحث في التعمق والتدقيق في بحثه من خلال توجيهه عند صياغته لفرضيات الدراسة وفي اختيار المنهج المناسب وأدوات جمع المعطيات الأكثر ملائمة. وسنعرض فيما يلي بعض الدراسات السابقة المشابهة لموضوع دراستنا كما يلي:

1 - الدراسة الأولى

حيث تتضمن هذه الدراسة مجموعة العوامل الشخصية والبيئية التي تساهم في إحساس المدرس بالإرهاك النفسي، وهذه الدراسة أجريت في القاهرة وتتمثل في دراسة برايس وآخرون (1985).

¹ بدر حامد أحمد: السلوك التنظيمي، دار القلم، الكويت، 1982، ص74

² حسن محمد محمود: ضغوط لدى المعلمين، مجلة الكلية التربوية، القاهرة، العدد 34، 1993، ص07

الفصل الأول: الإطار النظري المدخل العام للدراسة النظرية

اشتملت عينة الدراسة (1213) معلما ومعلمة ما ولقد توصل الباحثون إلى تبيان العوامل

المختلفة التي تساهم في الإحساس بالإرهاك النفسي للمدرس وهي:

_العوامل الضاغطة التي تتمثل في الممارسات الإدارية العقيمة داخل المؤسسة وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات، ونقص المساندة الاجتماعية من قبل المدير، الزملاء والأسرة، وأولياء التلاميذ.العوامل الشخصية المتمثلة في نقص الكفاءة الذاتية للمعلم ونقص الدعم الذاتي ونقص الخبرة في مجال التدريس.¹

2- الدراسة الثانية

تتضمن بعض العوامل البيئية والتنظيمية وهي لجون وايت وزملائه (1985) التي عنوانها (عوامل الضغط بين ضباط الشرطة) قد أجراها الباحثون على مجموعة من أفراد إدارة الشرطة بمدينة كارولينا الشمالية بالولايات المتحدة الأمريكية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي وذلك باستخدام استبيان مكون من 85 فقرة وقد استنتج الباحثون أن أهم عوامل الضغط التي يتعرض لها أفراد الشرطة هي نقص المعلومات وصعوبة الاتصال بقائد المكتب، وكذلك أنظمة التقويم وصل ساعات العمل.

ويتضح لنا من خلال هذه الدراسة أن أهم عوامل الضغط ترجع إلى:

- البيئة التنظيمية بوسائل الاتصال.

- عدم تنظيم ساعات العمل وجدولتها.

وهذا ما يؤثر على سير القرارات الخاصة التي تتطلب سرعت البث فيها.

- الدراسة الثالثة

وتتضمن هذه الدراسة مجموعة العوامل البيئية المتمثلة في دراسة لورنس باسفا حول ضغوط

العمل لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي مصدرها الانفعالات النفسية والسلبية المصاحبة لها على مجموعة من معلمي ومعلمات التعليم الأساسي بالمرحلة الابتدائية والمرحلة الإعدادية بمحافظة القاهرة في

¹ حليلة كروش و آخرون،مذكرة لنيل شهادة ليسانس، الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة السنة الثالثة من

التعليم الثانوي دارسة ميدانية بثنائية عسعوس فرحات محمود حارثن -جيجل،جامعة محمد الصديق بن يحيى،جيجل، ص20/19

الفصل الأول: الإطار النظري المدخل العام للدراسة النظرية

العام الدراسي 1988 - 1987 إن معظم المعلمين يعانون من ضغوط العمل ويتعرضون للانفعالات النفسية السلبية مثل: الغضب والقلق، الانزعاج، قلة العيلة، التعب، الأرق.

وأهم ثلاثة أبعاد لمصادر ضغوط العمل، كما يدركها المعلمون من عينة البحث، تتمثل في كافة الفصول وحالة الحجرات في المدرسة، ومشكلات تتعلق بالنمو المهني للمعلم، ومشكلات تتعلق بالتلاميذ، وكشفت النتائج أن درجة إحساس معلمي المرحلة الإعدادية بضغوط العمل.¹

3 - الدراسة الرابعة

تتضمن هذه الدراسة العوامل الاجتماعية وهي دراسة شوقية إبراهيم (1993) كانت بهدف دراسة الضغط النفسي لدى الفئات الخاصة ومعلمي التعليم العام في ضوء الجنس المعلم ومدة خبرته وعلاقته بتلاميذه ومن معلمي الفئات الخاصة 100 معلم بالتعليم العام بالمنصورة، مقاييس الإنهاك النفسي للمعلم، العلاقات الشخصية بمدرسه ويشمل علاقته بتلاميذه وزملائه وإدارة مدرسته فأوضحت النتائج أن معلمي التربية الخاصة أكثر ضغوطاً من معلمي التعليم العام كلما أوضحت ارتباطاً سالب بين مدة خبرة المعلم والضغوط النفسية لمهنة التدريس وبالنسبة لنوعية المعلمين فالمعلمون الأكثر ضغوطاً هم الأكثر اضطراباً في علاقاتهم بتلاميذهم وزملائهم وإدارة الصف المدرسة، وقد أوضحت الدراسة أن أهم مصادر ضغوط مهنة التدريس هي علاقة المعلم بطلابه وبزملائه وإدارة مدرسة، وصراع وعين الدور واتجاهات المجتمع نحو المهنة.

5 - الدراسة الخامسة

وتتضمن هذه الدراسة مجموعة العوامل الاجتماعية التي قام بها عباس إبراهيم متولي (2000) وعنوانها: الضغوط النفسية وعلاقتها بالجنس ومدة الخبرة وبعض سمات الشخصية لدى معلمي المرحلة الابتدائية.

وهدف إلى التعرف على الفروق في الضغوط النفسية لدى معلمي المرحلة الابتدائية، وتكونت عينة الدراسة من 240 معلماً ومعلمة بالمرحلة الابتدائية من بعض المدارس بمحافظة ديباط.

¹ حليلة كروش و آخرون، مذكرة لنيل شهادة ليسانس، المرجع السابق، ص 20/19

الفصل الأول: الإطار النظري المدخل العام للدراسة النظرية

أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين والمعلمات في الضغوط النفسية لصالح المعلمات.

- كما توصلت نتائج الدراسة إلى أن المعلمين والمعلمات مرتفعي الضغوط النفسية بمليون إلى العتاب والابتعاد عن الصحة النفسية ويشعرون بالتوتر والانفعال والتردد والإحساس بالنقص وعدم الكفاءات في أداء أعمالهم وتكون علاقتهم برؤسائهم وزملائهم سلبية.¹

الدراسة السادسة: دراسة شهاب (2002) لبنان: والتي كانت تحت عنوان مصادر ومستويات الإجهاد ، كما يراها طلاب السنة الأولى والسنة الأخيرة من التمريض في الجامعة الأمريكية في بيروت ، والتي تهدف إلى تقييم مستويات ومصادر الضغط النفسي لدى طلاب التمريض وتحديد الفروق بين طلاب السنة الأولى ، والعام الماضي ، والتعرف على ردود أفعالهم تجاه الضغوط التي يتعرضون لها ، وعلاقتهم بصحتهم العامة. تكونت عينة الدراسة من (16) طالبة يدرسن التمريض في مستشفيات تابعة للجامعة الأمريكية في بيروت. واستخدم الباحث مقياس بيك و سريفاستانا للضغط النفسي، و استبانة الصحة العامة في قياس مستوى الضغوط و الصحة النفسية ، و خلصت الدراسة إلى أن طلبة التمريض يعانون من ضغوط نفسية مرتفعة ترتبط بالعلاقات الشخصية مع المرضى ، و الزملاء و المشرفين على الصحة في المستشفى و ساعات العمل الطويلة ، إضافة إلى الضغوط الأكاديمية كما ارتبطت المستويات المرتفعة من الضغوط بمشكلات صحية جسدية و نفسية لدى أفراد العينة.

الدراسة السابعة: دراسة النيال (1991) : والتي هدفت الى فحص الفروق بين الممرضات اللاتي يعملن في قسم العناية المركزة والممرضات في الأقسام المختلفة في مستشفيات مدينة الاسكندرية ، وتكونت العينة من 06 ممرضة وطبق عليهن كل من المقاييس الاتية: قلق الموت ، بيك للاكتئاب ، العدوانية . وقد أشارت النتائج الى وجود ارتباطات جوهرية بين كل من قلق الموت والاكئاب والعصابية لدى أفراد العينة وتوصل الى أن الممرضين يعانون من مستوى قلق عالي.

الدراسة الثامنة: دراسة توليفر Tolliver (1994) ، والذي كان بعنوان الضغوط النفسية والعملية التي تواجه العاملين في التمريض ورؤساء الأقسام العاملين في الرعاية الصحية الحرجة بهدف التعرف على

¹ حليلة كروش و آخرون، مذكرة لنيل شهادة ليسانس، المرجع السابق، ص 20

الفصل الأول: الإطار النظري المدخل العام للدراسة النظرية

درجة الضغط النفسي الذي يواجه العاملين في التمريض ورؤساء الأقسام. حسب سنوات الخبرة المختلفة. تكونت العينة من (84) ممرضة وممرضة ، و (21) رئيس القسم ، استخدمت الباحثة استبانة معدة لقياس درجة التعرض للضغوط النفسية وضغط العمل ، مكونة من (43) فقرة تعبر عن حالات مختلفة. الإجهاد النفسي ، وخلصت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الممرضات ورؤساء الأقسام على الأبعاد ، كما أشار المقياس إلى أن أشد الضغوط النفسية العملية تتمثل في عبء العمل المفرط والصراع مع الأطباء والوفاة. من المرضى.¹

الدراسة التاسعة: دراسة كريستين وآخرون Christine & al, 2000:

بعنوان ضغوط العمل واستراتيجيات التكيف وأثرها على الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين في التمريض في المستشفيات الأسترالية ، وهدفت إلى دراسة العلاقة بين ضغوط العمل واستراتيجيات التعامل معها ، وانعكاسها على الرضا الوظيفي والحالة النفسية للمريض. المعلومات ، حيث تكونت عينة الدراسة من (921) ممرضة من المستشفيات الأسترالية ، وأدوات الدراسة هي مقياس الضغط للعمل التمريضي ، ومقياس هامر للتعامل مع الإجهاد ، ومقياس الرضا الوظيفي.

وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية والحالة النفسية السيئة وحالة الاضطراب لدى الممرضات ، وأن هناك علاقة سلبية بين الضغط والرضا الوظيفي ، وأن هناك علاقة معنوية بين استخدام الأساليب الحجمية وبين استخدام الأساليب الحجمية. الحالة النفسية للممرضات.²

¹ عادل محمد زايد، ادارة الضغوط العمل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية مصر. 2006، ص15

² بنات سعيد عبد القادر: ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي في المؤسسات التعليمية، مذكرة الماجستير في إدارة الأعمال. 2019، ص 17.

الفصل الثاني

الضغوظ المهنيّة

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

تمهيد:

يشير الضغط المهني إلى المشاعر الإنفعالية التي يشعر بها الفرد في العمل ، والناجمة عن المشاكل والصعوبات التي يواجهها الفرد في إنجاز المهام المهنية التي يحتاجها ، وتختلف هذه الضغوط المهنية وفقاً لقدرات الفرد ومهاراته. لديهم القليل من الخبرة والكفاءة ، خاصة بالنسبة للموظفين الجدد.

أولاً: مفهوم الضغوط المهنية:

1_ تعريف الضغوط المهنية

1-1-التعريف اللغوي:

_ الضغط: stress مشتق من الفعل اللاتيني stringers الذي يعني ضيق، شدة، و منهاخذ الفعل الفرنسي etreinder بمعنى طوق ذراعيه و جسمه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق.

_ الضغط: الاضطراب، القهر، و الضغط بمعنى الشدة و المشقة.¹

_ كلمة ضغوط تعني اكراه، قسر، و جهد قوي، و إجهاد وتوتر لدى الفرد أو لأعضاء الجسم أو قواه العقلية.

1-2-التعريف الاصطلاحي: _الضغوط :هي مجموعة من المتغي ارت الجسمية و النفسية التي تحدث للفرد ردود أفعاله أثناء مواجهته المواقف المحيطة التي تمثل تهديدا له.

_ الضغط: هو ردود أفعال فسيولوجية و الانفعالية و النفسية لحوادث أو أشياء مهددة للفرد في البيئة. تعريف "فونتانا"fontana":الضغوط هي حالة تنتج عندما تزيد المطالب الخارجية عن القدرات و الإمكانيات الشخصية للكائن الحي.²

¹ سعيد محمد عبد الله غنام، ضغوط العمل لدى المراقب الجوي، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية، 2004، ص 67.

²العمراوي نادية:تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للعمال دراسة ميدانية بمركز تعبئة قرورات الغاز بعين البيضاء، إشراف د. زكية العمراوي ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي -

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

2_ مفهوم الضغط المهني:

هناك تعريفات عديدة لمفهوم الضغط المهني ، ولا يوجد إجماع على تعريف واحد ودقيق. لن نحاول هنا سرد جميع التعريفات ، ولكن سيتم مراجعة بعضها:

* يعرف المعهد الوطني لدراسة الصحة والسلامة ضغوط العمل على أنها: الضرر الجسدي والنفسي الذي يلحق بالفرد عندما لا تتناسب متطلبات الوظيفة مع قدراته واحتياجاته في العمل.

* يعرف كمال على أنه: حالة تنتج عن تفاعل بين الفرد والبيئة تضع الفرد أمام المطالب أو العقبات أو الفرص.

يتم تعريف ضغوط العمل أيضًا على أنها حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المرتبطة بالعمل معها تسبب خصائص العمال تغييراً في الحالة الجسدية أو النفسية للفرد وتدفعه إلى سلوك بدني أو عقلي غير عادي.¹

* يعرف سيسلاوي وآخرون ضغوط العمل على أنها تجربة ذاتية تسبب اختلالاً نفسياً أو عضوياً في الفرد وتتجم عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه.

* يعرف كل من French و Rogers و Cobb ضغوط العمل: على أنها عدم التوافق أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من المهارات والقدرات ومتطلبات عمله.

* أما marglis وزملاؤه فيعرفونه على النحو التالي: بغض النظر عن ظروف العمل ، فإن تفاعله مع الخصائص الشخصية للعامل يسبب خللاً في التوازن الجسدي والنفسي للفرد.²

* تعرفها رايس بأنها: متطلبات المهنة التي تتجاوز حدود قدرة الموظف على التعامل معها ومواجهتها بنجاح وفاعلية.

¹ محمد بن عبد الله محمد الزنان، تخفيف ضغوط العمل، الهيئة الملكية للجيبيل وينبع، السعودية، 2003، ص 05.

² نايف التويم، رسالة ماجستير بعنوان ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، . ، 2005، ص95.

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

* الإجهاد المهني هو حالة نفسية واجتماعية تؤثر على الفرد نتيجة عدم توافقه مع البيئة المهنية نتيجة تعرضه لمحفزات بيئية وموضوعية أخرى.

يتم تعريف ضغوط العمل على أنها: أي خصائص موجودة في بيئة العمل تشكل تهديدًا للفرد

ضغوط الوظيفة تعني: مجموعة من العوامل البيئية مثل (غموض الدور وظروف العمل السيئة والأعباء المفرطة) التي ترتبط بأداء وظيفة معينة.

يعرف سيسلاجيولا ضغوط العمل على أنها "تجارب داخلية تؤدي إلى اختلال التوازن النفسي والسيولوجي في الفرد ، وهذا نتيجة عوامل في البيئة الخارجية."

يمكن تعريف ضغوط العمل أيضًا على أنها مجموعة من المحفزات الموجودة في بيئة عمل الأفراد والتي تؤدي إلى مجموعة من ردود الفعل التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل ، في حالتهم النفسية والجسدية ، أو في أدائهم لأدائهم. العمل نتيجة تفاعل الأفراد مع البيئة. عملهم يحتوي على ضغط.¹

ضغوط العمل هي الضغوط التي ترتبط بطبيعة العمل والمهام والأنشطة التي يمارسها العاملون في عملهم ، ولهذا السبب سميت أيضًا بضغوط العمل أو الضغط المهني ، والتي غالبًا ما تستخدم بالتناوب على أنها نفس الشيء.²

ثانياً_ عناصر الضغط و أنواع الضغوط المهنية

1_عناصر الضغط المهني

هناك العديد من العناصر المتداخلة الضغط المهني والتي حددها "سيسلاكي" و "والاس" في ثلاثة عناصر أساسية:

التحفيز والاستجابة والتفاعل.

أ: عنصر التحفيز: يحتوي هذا العنصر على المحفزات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغط ، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

¹محمد جاد الرب، السلوك التنظيمي، مطبعة مضيعة العشري، السويس مصر، 2005، ص ص 542، 543.

²محمد جاد الرب، المرجع السابق، ص 543.

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

ب: مكون الاستجابة: ويمثل هذا المكون ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يظهرها الفرد ، مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.

ج: عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المحفزة والعوامل المستجيبة.

وأن هذا التفاعل هو أحد العوامل البيئية والعوامل التنظيمية للعمل والمشاعر الإنسانية والاستجابات التي تنتج عنها. ثالثاً: ما هي الضغوطات:¹

أ- مرحلة التعرض للتوتر: يسميها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الشعور بوجود الخطر ، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمحفز معين سواء كان داخلياً أو خارجياً ويمكن أن يكون قال إن هذا المنبه أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة ينتج عنها بعض المظاهر التي يمكن الاستدلال عليها من تعرض الفرد لهذه الضغوط ، ومن أهم هذه المظاهر:

- زيادة معدل ضربات القلب

- الأرق

- ضحك هستيري

- سوء استغلال الوقت

استهداف الحوادث

ب- مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغط): تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة ، حيث تؤدي إلى استفزاز عمليات دفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع التغيرات ، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين ، إما بالمواجهة أو الهروب ، في محاولة للتغلب عليها والتخلص منها بسرعة ، يعود الفرد إلى حالة التوازن ، وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل للضغط.

ج- مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف: عند التنبه يستجيب الجسم بإفراز هرمونات من أجل رفع مستوى الكوليسترول في الدم ، لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة. في هذه المرحلة ، يحاول الفرد معالجة الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات أخرى لمحاولة التكيف مع ما

¹لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة: الإجهاد، جامعة منتوري قسنطينة، 2006، ص 46-47

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

يحدث بالفعل. إذا نجح في ذلك ، فقد يستقر الأمر عند هذه النقطة وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن. في حالة الفشل ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية.¹

د- مرحلة التعب والإرهاق: ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر ضغط بشكل مستمر ولفترة طويلة ، حيث يصبح متوتراً نتيجة المقاومة المتكررة ومحاولات التكيف.

عدم الرضا عن جو العمل.

معدلات إتمام منخفضة.

التفكير في ترك الوظيفة.

الأمراض العقلية مثل النسيان المتكرر والسلبية واللامبالاة والاكتئاب.

- الإصابة بالأمراض العضوية مثل قرحة المعدة والسكري وضغط الدم.²

2: أنواع الضغوط المهنية

أ_ الأنواع:

حاول الباحثون في موضوع الضغوط تقسيم الأخير إلى أنواع ، وفقاً لمعايير تصنيف معينة. التصنيف المعتمد على آثاره هو المعيار الأكثر شيوعاً ، حيث يصنف الضغط إلى نوعين ، هما الضغوط الإيجابية والسلبية.

ميز هانز سيلبي بين نوعين من التوتر:

أ- **الضغط الإيجابي:** النفاس يعتبر هذا الضغط حافزاً يدفع الفرد نحو أداء أفضل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس.³

¹ ليلى شويطر ، الضغط المهني لصراع الدور وغموضه وعلاقته بالإضطرابات السيكوسوماتية لدى الموظفين، دراسة لنيل شهادة الماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس والأرطوغونيا، فرع علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر 2005/2004، ص140.

² شويطر ليلى، المرجع السابق، ص140.

³ المرجع نفسه، ص148

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

ب- **الضغط السلبي**: الانزعاج ، وهو الصورة المدمرة للضغط ، ويؤدي إلى خلل وظيفي في تكيف الكائن الحي ، محمات ، حيث يؤثر على حالته الجسدية والنفسية ، وهذا يؤدي إلى خلل في الاستجابة ، سواء كانت معرفية أو نفسية مما يؤدي إلى ضعف الأداء .

بالإضافة إلى التصنيف السابق ، هناك تصنيفات أخرى أهمها:

2 _ حسب معيار السبب:

أ- ضغوط أسرية (تتأثر عائلي ، انفصال ، موت ، فقر ...)

ب- ضغوط غير كافية (قلة الممتلكات ، قلة الأصدقاء ...)

ج- ضغوط العدوان (سوء المعاملة من الأسرة والأقران والأصدقاء)

د- ضغوط السيطرة (الانضباط ، العقوبة القاسية ...).

3 _ من حيث الشدة: صنفه بابكوك إلى ثلاثة أنواع وهي:¹

أ- **الضغوط الناتجة عن الصراعات الداخلية**: مثل العصاب ، وهذا النوع وثيق الصلة بالمفهوم الذي يعطيه الطب النفسي للقلق .

ب- **ضغط من أصل خارجي**: أي ينبع من بيئة الفرد حيث واجه عقبات أثناء سعيه لتحقيق أهداف معينة ، ويريد تجاوزها والتغلب عليها ليشعر بالراحة والرضا .

ج- **الضغط مرتبط بالحاجة إلى الإبداع**: يحتاج المبدع إلى العيش في بيئة تحفزه على استغلال طاقاته الإبداعية من خلال تنمية وظائفه الطبيعية .

4 - من حيث المصادر صنفها شركة "Grath Mc" على النحو التالي:

أ- **الضغوطات الناتجة عن البيئة المادية**: يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته ، وتشمل مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو فنية .

¹ الشريف طلال مسلط، الضغوط الإدارية وأقرها عل متخذ القرار، مجلة الإدارة لعامة المجلد، 28 ، العدد 03 ، القاهرة، 1996 ، ص40

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

ب- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: تظهر في الأفراد الذين يتفاعلون معًا في مجالات العمل مع الزملاء.

ج- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: المنسوبة إلى السمات الشخصية الموروثة أو المكتسبة.¹

ثالثاً: مراحل الضغوط المهنية :

أول محاولة علمية لشرح وتحديد مراحل الضغط قام بها العالم "هانز سيللي" حيث اقترح أن يمر الفرد بثلاث مراحل عند تعرضه لضغط معين:

1_تحذير: في هذه المرحلة ، عندما يواجه الفرد ضغطاً من محفز خارجي ، يتم تنشيط نظام الضغط الداخلي ويتم تشغيل آليات دفاع الفرد ، مثل:

_زيادة معدل ضربات القلب.

_ارتفاع معدل التنفس.

-ارتفاع ضغط الدم.

2 -المقاومة: إذا استمر الضغط فإن الجسم يلجأ إلى الجهاز أو الجهاز المناسب لمواجهة الضغط ، أي التكيف مع هذا الضغط.

3 -الاستنزاف: مع استمرار الضغوط وعدم قدرة الفرد على التكيف والتغلب عليها ، يستنزف الفرد طاقاته وقدرته على التكيف والتغلب على الضغوط ، مما يعني انهيار أنظمة ووسائل التأقلم .

بإسقاط هذه المراحل على موضوع دراستنا ، نجد أن العامل يمر بثلاث مراحل من الحركة عند تعرضه لأي ضغط: في البداية يحاول إهمال الأمر ، وتظهر عليه مظاهر فسيولوجية معينة ، مثل زيادة معدل ضربات القلب. . ، ارتفاع معدل التنفس ، ارتفاع ضغط الدم ثم في حالة زيادة الضغوط عليه التغلب ومحاولة التكيف مع هذه الضغوط بإيجاد الحلول المناسبة أو اللجوء إلى بديل وعندما تستمر

¹الشريف طلال مسلط، المرجع السابق،، ص ص 41 40

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

الضغوط ، يفشل هذا العامل في التكيف معها أو التغلب عليها ، فيستنزف قوته ، ويقضي على طاقاته ، وهكذا تنعكس حالته على مسؤولياته.¹

رابعاً: مصادر الضغوط المهنية:²

إن العوامل والظروف والمؤثرات التي يمكن أن تكون مصدر ضغط على الفرد كثيرة ومتنوعة. من بين هذه العوامل والتأثيرات ما ينشأ من العمل الذي يؤديه الفرد ، أو مجموعة العمل التي ينتمي إليها ، ومن بين العوامل المتعلقة بالمنظمة ، والحياة الخاصة للفرد يمكن أن تسبب الضغوط التي يواجهها الفرد. ، والمصادر الرئيسية للضغوط المهنية هي:

أ- مصادر متعلقة بعمل الفرد ومن أهمها:

_عبء العمل ، ليس كثيراً ولا قليلاً جداً.

_ضيق الوقت ، الحاجة لإتمام مهام ومهام معينة في وقت محدد.

-استقبال اشرف غير نشط.

_فقدان السيطرة الفردية على عملهم من حيث سرعة العمل وسير العمل واتخاذ القرار ووضع معايير الجودة

_المسؤولية تجاه الناس لوجود تفاعل كبير مع الناس.

_عدم وجود سلطة تتناسب مع مسؤوليات الفرد.

_ الغموض والتسوية في الدور الذي يلعبه الفرد ، وعدم اليقين لدى الفرد بشأن الدور المتوقع منه ، أو وفاء الفرد بعدة أدوار تتطلب توقعات متناقضة.

_عدم توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة.

_التغيير من أي نوع ، خاصة عندما يكون جوهرياً وغير عادي لأنه يتطلب التكيف.

¹الشريف طلال مسلط، المرجع السابق،ص41

²جمال مرسي وثابت ادريس: السلوك التنظيمي، دار الجامعة، السكندرية، مصر، ط1، 2002، ص 522.

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

-الإحباط .

- هناك ضغوط تنشأ بسبب نوع العمل ، وفي الجدول التالي مثال يوضح بعض أنواع العمل وأسباب الضغوط الناتج عن العمل:¹

جدول 01: يبين الضغوط التي من الممكن أن تسببها نوعية الوظيفة

أسباب الضغوط المرتبطة بها:	نوع الوظائف:
----------------------------	--------------

¹ جمال مرسي وثابت ادريس:المرجع السابق، ص 523.

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

<p>في المؤسسات التي تكون الأموال فيها هي المنتج الرئيسي يكون مستوى الضغوط المرتفعة سمة من السمات الدائمة. وكلما ازادت كميات النقود محل التعامل كلما ازادت الضغوط الملقاة على كاهل الموظفين.</p>	<p>المجالات المالية: المحاسبون المتعاملون في البورصات والأسواق العالمية، خبراء الرهن العقاري، العاملون في البنوك.</p>
<p>هذه الوظائف تجعل العاملين بها مطالبين بالتكيف باستمرار مع التقلب في الطلب، وكذا الأهداف البيعية التي وضعوها من خلال الميزانية. فموظفوا المبيعات في مواجهة دائمة مع الضغوط.</p>	<p>المجالات التسويقية: مديرو المبيعات والتسويق، وخبراء الإعلان.</p>
<p>يعمل المختصون في تكنولوجيا المعلومات في أسرع الصناعات عرضة للتغيير، فالمسؤولون عن الجوانب التقنية يلزمهم تقديم شرح واف للمشكلات المعقدة الخاصة بالحاسوب.</p>	<p>المجالات المعلوماتية: مبرمجوا الحاسبات، مسؤولوا نظم المعلومات، المشرفون التقنيون.</p>
<p>يسعى العاملون بتلك الوسائل الى التعامل مباشرة مع كافة التغيرات التي تحدث في المجتمع، والتتقيب عنها للبحث عن مادة اخبارية جديدة من أجل أن يكون لهم السبق الصحفي فيها.</p>	<p>وسائل الاعلام: الصحف والمجالات، التلفزيون، المطابع والناشرون.</p>
<p>عندما تكون صحة الانسان في خطر تكون هناك ضغوط لا حصر لها، تستلزم اتخاذ القرار الصحيح بأقصى سرعة فهناك كم من الضغوط لا يستهان به عند التعامل مع الأمراض البشرية.</p>	<p>الطب: المرضى والمرضات، الأطباء، الصيادلة، رجال العلاج الطبيعي.</p>

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

المتعاملون مع الناس:	وهي وظائف تستلزم مهارات معينة
مديروا الأفراد الموظفون في المجالات مثل: اللباقة، الحساسية، الحذر، سعة الصدر، القدرة على كسب ود الاجتماعية، المحامون، بالإضافة الى أي الآخرين، ومن الضروري هنا عدم الإفراط في عملية التأديب مدير تعمل تحت امرته مجموعة من أو الإجراءات أو غيرها من القرارات التي تسبب الضغوط للموظفين.	الجمهور.

المصدر: جمال مرسي وثابت ادريس: السلوك التنظيمي، دار الجامعة، السكندرية، مصر، ط1، 2002، ص 523.

ب- أسباب ضغوط فريق العمل:

غالبًا ما يؤدي الفرد عمله في المنظمة ضمن مجموعة عمل محددة ، وتشير العديد من الدراسات إلى التأثير لذلك نجد ضغوطاً معينة يتعرض لها الفرد ، من مصدر المجموعة التي يعمل معها ، ومن أهم هذه الضغوط:

عدم وجود تماسك جماعي.

نقص الدعم الفردي والدعم الجماعي.

الصراع والصراع بين أعضاء المجموعة.

يمكن للمدير أن يسبب الكثير من الضغط في العمل للأشخاص الذين يشرف عليهم من خلال:

عدم تقديم الدعم والمساعدة للناس.

عدم إظهار الاهتمام بالفرد.

ممارسة الإشراف والتوجيه غير المناسبين.

السعي لخلق بيئة عالية الإنتاجية.

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

التركيز على السلبيات وتجاهل الأداء الجيد في نفس الوقت.¹

ج- ضغوط المنظمة: صنف لوثنان الأسباب التنظيمية للتوتر على النحو التالي:

* العوامل المتعلقة بالسياسات التنظيمية: وتشمل:

- تقييم أداء العاملين بطريقة مرتجلة وغير عادلة.

- عدم المساواة بين العاملين في الرواتب والحوافز.

تعليمات وقواعد غير مرنة.

تناوب الورديات.

- مراجعات غير واضحة.

انتقالات متكررة بين الموظفين في مواقع مختلفة.

مهام مهنية غير واقعية.

* الهيكل التنظيمي: ويشمل العوامل والجوانب التالية:

المركزية وعدم المشاركة في صنع القرار.

فرص محدودة للترقية والتقدم.

- درجة عالية من الشكليات.

درجة عالية من التخصص المهني.

- الموثوقية والربط بين الأدوار.

- نزاع مديري أو مستشارين.

* تشمل ظروف العمل:

¹ ماجدة العطية، سلوك المنظمة، دار الشروق، ط1، عمان، الأردن، 2003، ص 343.

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

الازدحام وانعدام الخصوصية للموظفين.

الضوضاء والحرارة والبرودة الشديدة.

وجود مواد كيميائية سامة ومشعة.

- تلوث الهواء.

مخاطر على أمن وسلامة الفرد.

إضاءة غير مناسبة.

* تشمل العمليات:

اتصالات ضعيفة.

أهداف متضاربة وغامضة.

مقياس نجاح غامض وغير مناسب.

نظم تحكم غير عادلة.

معلومات غير لائقة.

من بين العوامل التنظيمية التي يمكن أن تشكل مصدر ضغط على الأفراد في المنظمة: ثقافة المنظمة ومناخها العام ، والتي تفرض العديد من القيود على سلوك الفرد ، على سبيل المثال ، فقدان الثقة المتبادلة بين الأفراد ، وجود صراعات سياسية داخل المنظمة والمناخ التنظيمي غير المناسب.¹

أسباب الضغوط خارج المنظمة:

¹ المرجع السابق، ماجدة العطية، سلوك المنظمة، ص 344

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

يواجه الشخص العديد من الضغوط التي يمكن أن تنتج عن عوامل وتأثيرات وظروف لا علاقة لها بوظيفة الفرد أو المجموعة أو المنظمة التي يعملون فيها.

الحياة الخاصة للفرد ، والأحداث الشخصية التي يتعرضون لها ، وتعييدات الحياة الحالية ، والتغيرات الاجتماعية والتقنية ، والانتقال المستمر من وظيفة ودولة إلى أخرى.

خامساً:نتائج واثار الضغوط المهنية

يواجه العامل داخل المنظمة أنواعًا عديدة من الضغوط في أداء وظيفته.

، لكن هذا لا يعني أن الضغط يمكن أن يؤدي إلى نتائج فعالة ، حيث من المتوقع عليه أن وجود قدر معين من الضغط يمكن أن يساعد في تحسين أداء الفرد ، وبالتالي فإن الضغط له آثار سلبية وآثار إيجابية أخرى:

الآثار الإيجابية لضغوط العمل :عندما تكون الضغوط ذات حجم مناسب (إيجابي) ، فإنها تؤدي إلى:

السرعة في تنفيذ العمل.

الإبداع في الفكر.

-القدرة على اتخاذ القرارات.

ركز على نتائج الأعمال.

القدرة على التعبير عن العواطف والمشاعر¹.

يجعل الآلاف من الناس يشعرون بالإنجاز والمرح.

التعاون والجهود المتضافرة لإيجاد حلول للمشاكل.

زيادة الرغبة والتحفيز تجاه العمل.

¹نجاح بنت قبلان القبالان: " مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية، ط1 ،مطبوعات مكتبة الملك فهد الرياضيين السعودية،

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

تحسين الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز .

-انخفاض في التغيب والتأخير ومعدل الدوران.

ب- الآثار السلبية للضغوط المهنية: وتنقسم إلى:

التأثيرات السلبية على المستوى الفردي:

السلوكية: مثل الحوادث المتكررة ، الإدمان على المخدرات ، استخدام المهدئات ، الانفجار العالمي ، الأكل والتدخين لآلاف الأشخاص ، فقدان الشهية ، السلوك العدواني ، الضحك العصبي.

الغرض: بما في ذلك القلق ، والعدوانية ، واللامبالاة ، والملل ، والاكتئاب ، والتعب ، والإحباط ، وفقدان المزاج والعصبية ، وعدم احترام الذات ، والوحدة.

معرفي ، عقلي: عدم القدرة على اتخاذ قرارات جيدة ، قلة التركيز ، الانتباه قصير المدى ، زيادة الحساسية للنقد ، التشتت العقلي.

الفسيولوجية: زيادة نسبة السكر في الدم ، ارتفاع معدل ضربات القلب ، ارتفاع ضغط الدم ، جفاف الفم ، التعرق ، ارتفاع وانخفاض درجة حرارة الجسم¹ .

* تأثيرات سلبية على مستوى المنظمة:

انخفاض مستوى الإنتاج وانخفاض الجودة.

-زيادة التكاليف المالية والبشرية (تكلفة التأخير في العمل ، وتوظيف عمال إضافيين ، وتكلفة المواد المفقودة أثناء العمل ، وتكلفة أعطال الآلات وإصلاحها ، والغياب ، وتوقف العمل).

الاستياء من العمل. انخفاض معنويات الموظفين وعدم الرضا عن بيئة العمل.

التغيب عن العمل والتأخير المتكرر في العمل.

ارتفاع معدل الشكاوى والتظلمات من قبل الموظفين.

¹نجاح بنت قبلان القبالة: المرجع السابق، ص 90

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

عدم اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب من قبل المستويات الإدارية.

العلاقات السيئة بين الموظفين داخل المنظمة.

قلة التواصل بين الموظفين والإدارة بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.

-الشعور بالفشل لعدم تحقيق الموظفين للأهداف.

التخلي عن العمل.

الوقوع في حوادث في العمل بسبب قلة التركيز على العمل.¹

سادساً: أساليب مواجهة الضغوط المهنية

هناك طرق عديدة للتعامل مع الضغوط. هناك طرق عامة تطبق على معظم أنواع الضغوط ، كاللجوء إلى الله وقراءة القرآن والدعاء. هناك طرق خاصة بأنواع معينة من الضغوط. مهما كانت الطريقة المتبعة لمواجهة الضغوط ، يجب استيفاء الشروط التالية:

أ- أن استخدام أي من طرق مواجهة الضغوط له صفة خاصة ، لأنه بين الأفراد. قد لا تكون الطريقة المناسبة لفرد واحد مناسبة لفرد آخر ، بالنظر إلى الفروق الفردية الموجودة بين الأفراد.

ب - أن تكون أساليب التعامل مع الضغوط على أساس الأساليب التي يفضلها الشخص وليس فرضها عليه.

ج- لا ، فقد بدأوا يمتلكون أساليب عديدة في التعامل مع الضغوط ، بالنظر إلى أبعاد التوتر المتعددة من الناحية العاطفية والاجتماعية.

الأساليب والنتائج ، ويجب أن تجمع هذه الأساليب بين الأنشطة الذهنية والجسدية والعاطفية والاجتماعية للفرد.

يجب أن تكون أساليب مواجهة الضغوط مرنة بمعنى أنها قابلة للتعديل وقابلة للتكيف لتلائم ظروف الفرد والمنظمة التي ينتمي إليها¹.

¹نجاح بنت قبيلان القبيلان: المرجع السابق، ص ص 91/90

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

1_ الأساليب الفردية للتعامل مع الإجهاد المهني: يعتمد الضغط بشكل أساسي على كيفية إدراك الفرد للحدث أو الموقف المجهد ، ثم كيفية تعامله مع هذا الحدث. وقد يتعامل معها على أساس استراتيجية التركيز على المشكلة لتغيير الواقع واستبداله بواحد أفضل.

1-1 - التوجيه والتوعية:

تكمُن أهمية التوجيه والوعي في حقيقة أنه لا يمكننا تغيير سلوكنا دون تغيير مواقفنا ، وهذا بدوره لن يتغير ما لم يكن هناك وعي وإدراك من جانبنا لما نقوم به ، أو ما هي أهمية التوجيه و يجب أن يكمن الوعي في أننا لا نستطيع تغيير سلوكنا دون تغيير اتجاهاتنا ، فنحن نقوم به لتحسين الظروف.

كما في عملية التطعيم حيث يكتسب الجسم مناعة ضد الأرض الأم ، يدعو بعض الباحثين إلى تطبيق فكرة المناعة ضد الإجهاد. يمكن للفرد أن يطور ما هو معروف من خلال: التطعيم العاطفي من خلال التعايش مع الموقف الذي يسبب له القلق والإزعاج ، ويتم ذلك من خلال:

• اجمع معلومات كاملة وكاملة عن المواقف ، حتى لو كانت غير سارة.

• في حالة القلق ، اجمع تفاصيل الموارد الخارجية المتاحة التي يمكن أن تساعدك في التعامل مع الموقف بشكل فعال .

• في حالة عدم وجودها ، يجب أن تدرك ذلك ، حيث قد يساعدك ذلك على القيام بشيء ما قبل تفاقم المشكلة.

• تشجيع نفسك على تبني خطط للتعامل مع الموقف مع الإقرار بوجود ضغوط عليك².

1_ 2_ دعاء وتلاوة القرآن لقول تعالى: "ألا بذكر الله تطمئن القلوب"

1_ 3_ إزالة بعض التمارين.

1_ 4_ ركز على أداء نشاط هام يمكنه من تخفيف التوتر.

¹ صالح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر 2004 ،ص 337

² شويطر ليلي، مرجع سابق الذكر، ص156

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

1_5_ الابتعاد عن العادات السلوكية السيئة كاللجوء إلى المهدئات والتخلص من الصور الذهنية الكاذبة التي تؤدي إلى الإدانة بالفشل.

7_ استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية:

تمارس المنظمات سياسات مختلفة في كيفية التعامل مع ضغوط العمل ومنعها ، وهذه السياسات ستتعامل مع الآثار الناتجة عن ضغوط العمل أو نقلها أو تمنعها ، وتدير هذه الضغوط المهنية ليس فقط لإدارة الضغوط ، ولكن أيضاً لتحفيز وتفعيل الضغوط إذا كانت خفيفة جداً في المنظمة ، لأنه يجب استخدامها لتحقيق أهداف المنظمة التي تسعى إليها.

فيما يلي طرق للتعامل مع ضغوط العمل على المستوى التنظيمي وعلى المستوى الفردي¹:

سابعاً: الوسائل التنظيمية لمواجهة الضغوط المهنية:

1 -تحليل وتوضيح أدوات الفرد: بحيث يكون الجميع على دراية واضحة بمسؤولياتهم ومهامهم وصلاحياتهم وما هو متوقع منهم وما يتوقعه الآخرون منهم وما يتوقعه من الآخرين وهذا يساعد على تجنب التضارب والدور. الصراعات.

2 -إعادة التفكير في تصميم الشركة: مما يجعل من الممكن التأثير على الشركة ، من خلال تحسين الجوانب الشخصية للعمل ، مثل: جلب المزيد من المسؤولية والاستقلالية ، والاعتراف ، وفرص التطوير ...

3 -خلق مناخ تنظيمي ملائم للأفراد: من خلال إعادة التفكير في الهيكل التنظيمي والعمليات لإنتاج قدر أكبر من الانفتاح والتواصل والمشاركة واللامركزية وتفويض السلطة والسمة غير الرسمية والمرونة لآلاف الأفراد².

¹سعد بن عميقان الدوسري، رسالة ماجستير بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الاجهزة المهنية، قسم العلوم الإدارية كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2007، ص 26.

²المرجع نفسه، ص30

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

4 -الدعم الاجتماعي: من خلال تأمين علاقات اجتماعية إيجابية بين الأفراد ، بحيث يشعر الفرد أن زملائه ورئيسه يدعمونه ويقدمون له المساعدة والعون ويقدرونه ، ويشعرون بالقبول منهم ، وأنهم يساعدونه في حل مشاكله. وإشراكه في أنشطتهم مما يقلل من الشعور بالعزلة والعزلة عن الفرد.

5 -تخطيط وتطوير المسارات الوظيفية للأفراد: بحيث يكون الفرد على دراية بتخرجه ومساره الوظيفي ، وفي أي اتجاه يتجه في مجاله المهني.

6 -برامج مساعدة الموظفين: وتشمل برامج التعليم والتدريب والتوجيه لمساعدة الأفراد وإقناعهم بضرورة التعامل مع ضغوط العمل التي يتعرضون لها.

7 -الاستشارة: تهدف إلى تحسين الصحة النفسية والسلامة للموظف ، بحيث يشعر الفرد بالرضا عن نفسه وللآخرين وأنه قادر على تلبية متطلبات الحياة. تتم الإحالة من قبل أخصائي شؤون الموظفين أو المشرف المباشر على الموظف ، بشرط أن يتم ذلك بطريقة سرية وسرية بحيث يشعر الفرد بحرية التحدث والكشف قضاياهم وظروفهم الشخصية والخاصة ، حيث أن الاستشارة لا تتعلق فقط بقضايا العمل ، ولكنها قد تشمل القضايا المتعلقة بشؤونهم الخاصة.

ثامناً: الطرق الفردية لإدارة الإجهاد في العمل:

1 -التمارين الهوائية: أثبتت الدراسات والأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون مجموعة متنوعة من التمارين مثل: المشي والركض والسباحة وركوب الدراجات ... هم أقل حساسية للتوتر والضغط من غيرهم¹.

2 -الاسترخاء: وهو يؤدي إلى انخفاض في توتر العضلات ، وانخفاض في معدل ضربات القلب وضغط الدم ، وتباطؤ في عملية التنفس ، واتخاذ وضع مريح وإغلاق العينين وتكرار الطريقة في مكان هادئ.

¹سعد بن عميقان الدوسري، المرجع السابق، ص30/31

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

3-التأمل: حيث تسترخي العضلات والجهاز العصبي اللاإرادي ، ويتحرر العقل ويخرج من الأفكار عن العالم الخارجي التي تسبب التوتر ، ويكرر الفرد كلمة مسالمة أو يركز على صورة ذهنية في مكان هادئ ، ومن طرق التأمل: قراءة القرآن الكريم ، واليوجا.

4-الفكاهة: الضحك يساعد على تجنب وتخفيف التوتر الذي يواجهه الفرد.

5-التغذية البيولوجية الاهتزازية: وتشمل هذه الطريقة استخدام الأجهزة الإلكترونية لتدريب الفرد وزيادة وعيه بأي تغيرات في الجسم ، وفي ضوء ذلك يتصرف الفرد بطريقة معينة في محاولة للسيطرة على هذه التغيرات.

6-ضبط النفس في السلوك: وفق هذه الطريقة يتحكم الفرد في الأشياء والأشياء التي تسبق السلوك وتتبعه حتى يتمكن من التحكم في سلوكه ، ويقوم مساعد معه بفحص هذه الشكاوى ولا يقوم إلا بإحالة الحالات الاستثنائية إلى المدير ، ويمكن للمدير أن يغير النتائج بمنح نفسه فترة راحة وهدوء بعد مواجهة عميل غاضب.

7- إعادة البناء الإدراكي: وهو يشجع الفرد على تبني الاقتناع بأن فشله المتقطع لا يعني أنه إنسان فاشل أو أنا.¹

¹سعد بن عميقان الدوسري، المرجع السابق، ص31/32

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

خلاصة الفصل

في نهاية الفصل توصلنا إلى أن مفهوم الضغط المهني بشكل عام شبه واضح وسهل الفهم ، لكن المجربين في هذا المجال اختلفوا في التوصل إلى وصف متفق عليه لمعنى الإجهاد. في هذا ، على سبيل التوضيح ، يعتقد الخضيرى أن ضغط العمل هو كل ما له تأثير مادي أو معنوي ، ويأخذ أشكالاً تؤثر على حالة صانع القرار وتعيق توازنه الدماغي والعاطفي وتؤدي إلى ضغط عصبي أو قلق دماغي. يجعله غير لائق لاتخاذ قرار جيد أو سلوك عقلاني تجاه المواقف التنفيذية أو الإدارية.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

الفصل الثالث

الأداء الوظيفي

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد

يعتبر الأداء الوظيفي المكون الرئيسي للعملية الإدارية والتنظيمية للمنظمة، كونه الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان الذي يدير العملية الإنتاجية ويحول موادها الخام إلى مواد جاهزة للاستهلاك، كما أن أهمية الأداء الوظيفي لا تتوقف على مستوى المنظمة بل تتعدى ذلك إلى إنجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية للدولة.

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي

تشير كلمة "أداء" إلى عدة عبارات تشير إلى التزام الموظف بواجبات وظيفته وأداء المهام الموكلة إليه من خلال أداء واجباته وقبوله الواجبات والمسؤوليات الوظيفية والالتزام بالأخلاق و حسن الخلق داخل الجهة التي يعمل بها وانضباط الدوام الرسمي في الحضور وخارجه. يعد موضوع أداء العمل من الموضوعات الأساسية لنظريات السلوك الإداري بشكل عام والتنظيم الإداري بشكل خاص ، حيث أنه من المهم تحقيق الأهداف المرجوة من المنظمات بطريقة فعالة وكفؤة ، لذلك هناك العديد من التعريفات للوظيفة وهنا بعض منها:

أ_ التعريف اللغوي للأداء :

يشير المعنى اللغوي لـ"يقود" إلى معنى المشي ، ليس بسرعة ولا ببطء ، وقد فعل الشيء ، فعل ذلك ، ويقال إن فلاناً قد جعل الدين ، أي ، يقول إنه أتمها ، وأتم الصلاة كذا وكذا ، أي أنه أتمها في الوقت المحدد ، وأكمل الشهادة ، أي أنه فعلها وقاده إليه وهكذا دواليك. المعنى في اللغة العربية لكلمة الأداء هو فعل شيء أو القيام به.¹

ب_ المفهوم الاصطلاحي للأداء² :

"الأداء هو تنفيذ الشخص للمهام والواجبات الموكلة إليه للتأكد من قدرته على أداء مهام وأعباء وظيفته. وهو سلوك عملي يؤديه فرد أو مجموعة أفراد أو مؤسسة مصورة عن قصد. أفعال وسلوكيات وحركات لوظيفة معينة لتحقيق هدف أو مرسوم معين ويراها النقاد "لانغدون" مصطلح "الأداء" يعني "تقديم نمط محدد" بمعنى إكمال العمل وفقاً لأسس وقواعد ومعايير محددة .

¹ أسامة محمد جرادات، عقلة محمد المبيضين ،التدريب الإداري الموجه بالأداء ،المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة(مصر)، 2001، ص: 42.

² موفق عدنان عبد الجبار الحميري، أمين أحمد محبوب المومني ،هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق، أفكار حديثة ورؤية مستقبلية، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان(الأردن)، 2011، ط1، ص: 207.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

كما عرّف الأداء الوظيفي بأنه: "جميع المهارات والقدرات والقدرات الخدمية التي يتمتع بها العاملون. فإذا كان الأداء مناسباً للوصف الوظيفي المطلوب فإنه يحقق الغرض منه ، ولكن إذا لم يصل الأداء إلى المستوى المطلوب. زيادة مهاراتهم وتحسين مستوى أدائهم للوصول إلى مستوى الأداء المطلوب.¹

يتم تعريفها أيضاً على أنها: "درجة الإنجاز وإكمال المهام التي تشكل وظيفة العامل ، والتي غالباً ما تعكس مدى تلبية العامل لمتطلبات الوظيفة أو تلبيتها ، وغالباً ما يكون هناك ارتباك وتداخل بين الأداء والجهد ، يشير الجهد إلى الطاقة المنفقة ، بينما يتم قياس الأداء على أساس النتائج المحققة. الفرد".²

- ويسمى أيضاً باختصار: "تحقيق غرض أو أهداف المنظمة".

كما يتم تعريفها على أنها: "الأنشطة والمهام التي يزيلها الموظف في المنظمة والنتائج الفعلية التي يحققها في مجال عمله بنجاح لتحقيق أهداف المنظمة بطريقة فعالة وكفؤة وفق الموارد المتاحة ، النظم الإدارية والقواعد والإجراءات وأساليب العمل المحددة.³

ثانياً: عناصر ومحددات الأداء الوظيفي:

1_ العناصر:

يتكون الأداء من عدد من العناصر أهمها:

الموظف: مجموعة مهاراته واهتماماته وقيمه وميوله ودوافعه.

_ الوظيفة: هل يتسم هذا العمل بمتطلبات أو تحديات ، وفرص العمل المحفزة التي يقدمها هذا العمل ويحتوي على عناصر التغذية الراجعة كجزء منه.

_ الموقف: وهو ما يميز البيئة التنظيمية ويشمل مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكلي التنظيمي.¹

1حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، دار النهضة العربية ، بيروت (لبنان)، 2002، ط1، ص:360.

2راوية حسن، إدارة الموارد البشرية- رؤية مستقبلية- ، الدار الجامعية، الإسكندرية (مصر)، 2001، ص: 209.

3حاتم علي حسن رضا ،الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض (جدة)، 2003، ص: 54.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

2_المحددات: يميز بعض الباحثين ثلاثة محددات للأداء الوظيفي وهي:

❖ الجهد: هو الطاقة الجسدية أو العقلية التي يبذلها الفرد من أجل القيام بالمهام والإجراءات والمسؤوليات الموكلة إليه ، وقد يدفع الفرد إلى بذل جهد أكبر لأداء المهام الوظيفية وأداءها ، ويجب أن يكون العمل في عليه يعتمد عليه لأن هناك أعمالاً تتطلب طاقات جسدية وأخرى تتطلب مجهوداً ذهنياً.

❖ القدرات: هي الخصائص الشخصية التي يستخدمها الفرد العامل في أداء عمله ، مثل القدرة على القيام بالوظيفة كما هي وكما هو مقصود ، والقدرة على الاستيعاب والفهم الصحيح لما هو مطلوب. للقيام بالمهمة بشكل جيد ، يجب أن تكون هذه القدرات ذات صلة بالمنصب. لاحظ أن هناك نوعين من القدرات²:

❖ القدرات العقلية: ترتبط بالقدرة على أداء المهام العقلية المختلفة ، ومن أهم هذه القدرات: الذكاء ، السرعة...

❖ القدرات الجسدية: تشير إلى القدرة على أداء المهام البدنية المختلفة في العمل والتي تتعلق بممارسة القوة العضلية.

❖ الوعي بالدور أو المهمة: يشير هذا إلى الاتجاه الذي يُعتقد فيه أن جهود الفرد يجب أن توجه إلى العمل. مستوى أداء مرضي يجب أن يكون هناك حد أدنى من الكمال في كل مكون من مكونات الأداء.³ الأداء الوظيفي ليس إلا نتيجة التفاعل بين الجهد والقدرة والوعي بالدور أو المهمة ، فكل عامل لا يؤثر على الأداء بشكل مستقل ، بل يتفاعل مع عوامل أخرى. الدافع: يقصد به رغبة الفرد في إشباع حاجات معينة ، ويرتبط بالقوى التي تحافظ وتغير اتجاه كمية أو شدة السلوك.

❖ دافع الإنجاز: رغبة الفرد وميله إلى إنجاز ما أوكل إليه من عمل ومهام وواجبات على أعلى مستوى حتى يرضي عن رؤسائه وينفتح عليه. دخله ووسيلة ترقيته وترقيته.

¹ كامل بربر ، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر ، لبنان ، 1997. ص 61

² طلال عبد الملك الشريف ، "الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي" ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية

للعلوم الأمنية ، السعودية ، 2002-2003. ص 103

³ محمود سلمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، ط2 ، دار وائل ، الأردن ، 2004. ص 28

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

❖ خلفية وخبرة الفرد: ما الذي يحدد درجة فعالية الجهد المقدم.

أداء العمل ليس إلا نتيجة التفاعل بين دافع الفرد وقدرة الفرد وخبرته السابقة {التعليم والتدريب والخبرة} وتصور الدور الوظيفي للفرد ، فهذه العوامل لا تفعل ذلك. تتفاعل مع بعضها البعض ، هناك من يعتبر بيئة العمل كمحدد للأداء لأنها تعبر عن الرضا الذي توفره بيئة العمل الداخلية ، وإحساس العامل بعمله بعد تحديد أهدافه وخصائصه. الرغبات. يلبي جميع احتياجاته.¹

الجدول 02 يوضح العوامل المحددة للأداء .

الأداء	القدرة	رضا، استياء العاملين عن العمل	مناخ العمل	الدافع الفردي للعمل
مرتفع	عالية	رضا عام عن العمل	مشبع للحاجات	قوي
فوق المتوسط	عالية	شعور محدود اتجاه العمل	غير مشبع للحاجات	قوي
فوق المتوسط	عالية	شعور محدود اتجاه العمل	مشبع للحاجات	ضعيف
متوسط	منخفضة	رضا عام عن العمل	غير مشبع للحاجات	قوي
متوسط	عالية	استياء عام عن العمل	غير مشبع للحاجات	قوي
أقل من المتوسط	منخفضة	شعور حدي اتجاه العمل	غير مشبع للحاجات	قوي
أقل من المتوسط	منخفضة	شعور حدي اتجاه العمل	غير مشبع للحاجات	ضعيف
منخفض	منخفضة	استياء عام عن العمل	غير مشبع للحاجات	ضعيف

¹ محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، المرجع السابق، ص33

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

نلاحظ في الجدول أعلاه أن بيئة العمل في الحالة الثانية غير راضية عن الاحتياجات ، بينما الدافع الفردي للعمل قوي ، وكذلك السعة العالية ، وبالتالي فإن الأداء أعلى من متوسط المدى القصير فقط. هذا يؤدي إلى تخفيض الأداء إلى أقل من المتوسط.¹

3_ مراحل الأداء الوظيفي

على الرغم من وضوح وبساطة الأداء الفردي ، إلا أن هناك ثلاث مراحل أساسية للأداء ، وهي:

➤ مرحلة التخطيط: تخطيط الأداء هو المكون الأول لنظام إدارته وهو نقطة البداية المعتادة للمدير والعامل لبدء هذه العملية ، حيث يعملان معًا لتحديد ما يفترض أن يحققه العامل أثناء الخطة المخطط لها. الفترة وكيف يتم القيام بها لماذا ومتى وأي تفاصيل أخرى ، مثل مستوى سلطة العامل ، وصلاحياته في اتخاذ القرار ، وعمومًا التخطيط هو عام واحد ، ولكن يمكن الرجوع إليه خلال تلك السنة.

➤ مرحلة التنفيذ: وهي أهم مرحلة في عملية إدارة الأداء. في هذه الحالة أو المرحلة يثبت العامل مدى كفاءته وقدرته على الوظيفة من عدمه أي مدى قدرته على أداء المهام الموكلة إليه وهو مقياس النجاح أو الفشل في هذا الصدد.²

➤ مرحلة التقييم: وهي المرحلة الأخيرة من الأداء ، وهي النظام الذي يتم من خلاله الحصول على المعلومات عن الأفراد على جميع المستويات باستخدام الأساليب المناسبة.

هذا لتحديد إلى أي مدى هم قادرون على تحقيق الأهداف المرجوة. يجب أن يكون التقييم دوريًا ومنتظمًا. الغرض من هذه الخطوة هو معرفة أو مقارنة ما تم إنجازه بما تم التخطيط له ، أي قياس مدى نجاح تنفيذ التنفيذ³

¹ محمد حافظ حجازي ، إدارة الموارد البشرية ، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر ، الإسكندرية (مصر) ، 2007 ، ط1 ، ص : 271.

² محمود سلمان العميان ، مرجع سابق الذكر ، ص 59

³ المرجع نفسه ، ص 63

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

ثالثاً: نظريات الأداء الوظيفي:

هناك العديد من النظريات التي تشرح العلاقة بين الأداء والأفراد والمنظمة ، وفي ما يلي سيتم مناقشة بعض النظريات التي تشرح أداء العمل وتحلل مكونات العمل.

✓ نظرية الإدارة العلمية:

يعتبر فريدريك تيلور من أبرز دعاة هذه النظرية ، حيث قدم رؤى لاتباعها من حيث سهولة تشغيل عملية الإنتاج ، كما تم التوصل إليه من خلال تجاربه. أدى إلى زيادة الإنتاج ، فقد اعتبر رواد هذه المدرسة أن الإنسان مثل أي مورد آخر للمؤسسة من حيث الآلات وما شابه. لذلك يجب التحكم في هذه الموارد من خلال تصميم الوظيفة وتدريبها ووضع معيار علمي لقياس معدل إنتاجها ، بالإضافة إلى تحفيزها على العمل من خلال الاستفادة من الحوافز المالية. أدت نظريتهم في زيادة الإنتاج إلى اعتبار العامل أداة للإنتاج ، وبالتالي ، لكي يتمكن الفرد من إعطاء طاقته الإنتاجية القصوى ، يجب على الإدارة أن تحرص على تدريبه على العمل وأن يتبعه المشرفين لتحفيزه مالياً ومتابعته إذا لم ينتج الكمية المطلوبة.

هذا بالإضافة إلى أنه اكتشف أفضل طريق يؤدي إلى زيادة الإنتاج والطريقة الصحيحة والوقت المناسب لأداء كل وظيفة والاستفادة بشكل أكبر من المهارات والكفاءات. التقسيم الدقيق للعمل لتسهيل عملية تشغيل هذه القدرات ومعرفة كمية الإنتاج لكل عامل ، وبالتالي تحقيق الاختيار المناسب للأفراد ، وإعدادهم وتدريبهم على الوظيفة ، لدعم المدير في العمل. يهتم الجمهور بتوفير الآلات والأدوات والتعليمات والتعليمات المتعلقة بأفضل طريقة للقيام بهذا العمل¹.

لا يمكن تجاهل مساهمات تيلور لأنها تعتبر من أولى المحاولات التي ساعدت على تنظيم العمل علمياً لزيادة مستوى الإنتاج داخل المؤسسات ، ولكن على الرغم من ذلك فقد تعرضت النظرية لانتقادات لاعتبار العامل آلة بسيطة و تشجيع الفرد على العمل على حساب العمل الجماعي ، وكذلك حول مجموعة من الأنشطة التي يجب أن تعمل إلى أقصى حد من أجل تحقيق الإنتاج المطلوب ، وهذا ما جعل العمال يستغلون وتمردهم من خلال التغيب عن العمل.

¹أسعد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية،

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

يعد أداء العمل عنصرًا مهمًا في أي مؤسسة لأنه يعطي نوعًا من الموضوعية عند التقييم لأنه مرتبط بمجموعة من التغييرات والعوامل في بيئة العمل.

✓ مدخل العملية الإدارية:

من أبرز روادها هنري فيلور ، الذي يقول في كتابه إن "النشاط الإداري مهم لأنه يتعلق بالتنبؤ والتنظيم والتنسيق وإصدار الأوامر وإرضاء الموظفين وإسعادهم ويشكل حافزًا لهم للعمل بشكل منتج. نشاط متميز عن الأنشطة الأخرى.

ركز فايول على تقسيم العمل والكفاءة التنظيمية من خلال إنشاء هيكل إداري تنظمي متماسك ومنظم ويفترض أنه من الممكن التحكم في السلوك البشري من خلال العملية الإدارية والقواعد والمراسيم ، والأساس من تصميم العمل والتصميم التنظيمي في التصميم الإداري من خلال تطوير روابط محددة للأداء.¹

وضع فايول أربعة مبادئ. من بين هذه المبادئ ، نذكر بعضًا منها:

مبدأ العدالة في العوائد: أي مكافأة الأفراد على جهودهم لزيادة الإنتاجية.

مبدأ المساواة: هو المساواة بين العاملين بقدر ما يضمن الولاء والتفاني في العمل والمؤسسة.

مبدأ المبادرة: يهدف إلى تشجيع الأفراد على اتخاذ المبادرات وتقديمها والتفكير وتقديم المقترحات التي تجعل العمل يتطور. مبدأ روح التعاون والاتحاد: يجب على الرئيس ومرؤوسيه التعاون والعمل لتنمية روح الفريق.

ركز عمل فايول على الحاجة إلى جلب عامل الخبرة والكفاءة الفنية للعمل من خلال إعداد الأفراد بشكل جيد ، وتدريبهم ، وتنقيحهم لاكتساب مهارات جديدة تتماشى مع الوظائف التي يشغلونها. من ناحية ، وبما يتماشى مع مع قدراتهم وخبراتهم من ناحية أخرى ، ليقولوا: "عمل فايول وصمة عار. وفي المكان المناسب ، تم أيضًا دعم السياسات التي تهدف إلى تطوير واكتساب مهارات تقنية جديدة ، حيث تم تدريب المزيد من الأشخاص وتمكينهم للقيام بالوظائف ، فقد اعتمدوا على كفاءتهم وإبداعهم كلما انخفضت التكاليف والوقت الضائع وارتفعت الإنتاجية.

¹ المرجع السابق، أسعد محمد عكاشة، ص ص 112 / 111

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

لم تغلت النظرية الأولى من النقد ، حيث رأى البعض أنها تهدف إلى تعظيم الربح ، أي أنها جاءت لخدمة الرأسمالية من خلال استنفاد القوى العاملة إلى أقصى حد على الرغم من تقديم بعض التنازلات للعمال.

✓ نظرية البيروقراطية:

تُنسب هذه النظرية إلى مؤلفها ، MX Weber ، في علم الاجتماع الألماني (1864-1920) ، حيث صاغ لأول مرة أنواع السلطة: السلطة التقليدية ، والسلطة الكاريزمية ، والسلطة العقلانية. وبحسب ويبر ، تستند هذه النظرية إلى ممارسة رقابة عالمية صادرة عن التسلسل الهرمي ، وبالتالي نجد أن العمال يخشون التصرف في مواجهة المشكلة التي لا تغطيها قاعدة أو إجراء. تعمل مثل الآلات.¹

وينتقل نفس الشعور لمن يتعامل معهم ، وكذلك الالتزام الصارم بالقواعد والإجراءات ، حيث إن ذلك لا يقضي على روح المبادرة والابتكار والنمو الشخصي ، وهذا يزيد من ثقته في أداء العمل. بين الأفراد واعتماد شروط بين الباحثين عن عمل ، كالعامل كالشهادة والأقدمية ، تفادياً للمحابة ، ويسعى أيضاً إلى تنظيم طرق العمل بهيكله الوظيفي على شكل تسلسل هرمي. يدرك الفرد حقوقه وواجباته ، وبالتالي تكون السرعة في أداء العمل بوضوح ودقة ، ويصبح الأداء أكثر صعوبة عند أداء الإجراءات والقواعد المتشابهة في شكل السلوك والتوجيه ، ثم العمل على انتزاع هذا .

وعلى الرغم من أهمية هذه النظرية في تنظيم العمل ومزاياها ، إلا أنها لا تخلو من النقد ، ومن بين ما يخاطبها حقيقة أنها تعتمد بشكل كبير على الرقابة والإشراف. مما يؤدي إلى زيادة محاولة الانحراف مما يستدعي مزيد من التركيز على السيطرة ، وبالتالي فإن التنظيم البيروقراطي يركز على السيطرة مع أهمية الأهداف الأساسية مما يؤدي إلى انخفاض الكفاءة كما هو الحال في أسلوب بيرو. ب- علم النفس الاجتماعي للموظفين ، حيث يتم التعامل مع الموظف كأداة. هذا بالإضافة إلى أن مستوى الأداء يعتمد فقط على العوامل الداخلية للمنظمة ، وبالتالي فإن المنظمة تعتبر نظاماً مغلقاً ، لكنها في الواقع نظام مفتوح يؤثر على المنظمة. يقدر الشخص المعني بالإنتاجية اهتمامه بالجوانب الشكلية التي تحكم علاقات الأفراد ، بالإضافة إلى إهماله للتنظيم غير الرسمي.²

¹المرجع السابق، أسعد محمد عكاشة، ص 113

²محمد بن علي بن حسن الليثي، "الثقافة التنظيمية لمدير المدرسة ودورها في الإبداع الإداري"، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى،

السعودية، 2008، ص138

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

✓ نظرية العلاقات الإنسانية:

تهتم هذه النظرية بالجوانب الإنسانية والاجتماعية في المنظمة ، وهدفها هو جلب العمال إلى أفضل إنتاج في ظل ظروف مناسبة. تتص هذه النظرية على وجود اتفاق غير رسمي وودي لوضع معايير معينة للإنتاج ، وذلك على النحو المتفق عليه. صاحبها للعقاب أو السخرية أو العزلة الاجتماعية دعت هذه النظرية إلى تحسين الأساليب القيادية للمشرفين ومراقبي العمل وتعاطفهم معهم بشكل أفضل مع العمال ، وأن يناقشوا معهم أوضاعهم الاجتماعية ومشاكلهم الأسرية ، وأن شعورهم بالعبء بهم كشركاء في العمل وليس كموظف ، وأن الفرد يشعر بالملل والملل نتيجة أداء عمله حتى لو كان بسيطاً ومنظماً لساعات طويلة ، وأن الفرد تبدو وكأنها آلة تعمل خلال ساعات العمل الرسمية بالإضافة إلى ذلك ، لا يمكن التعامل مع ألف فرد كوحدة منعزلة يتعامل معها. كعضو في المجموعة ، فهو يخضع لضغوطها وتأثيرها.

كانت مساهمات نظرية العلاقات الإنسانية واضحة فيما يتعلق بالعامل ، لأنها سمحت له بمعرفته عن كثر ومعرفة ما يحتاجه للعمل بأداء أفضل وبالتالي الحصول على المزيد من الإنتاج. كما صور المجموعات العمالية على أنها متحدة ، تعيش وتعمل بشكل تعاوني ، ولهذا السبب رفض فكرة الصراع الذي لا يمكن أن يضيع ، خاصة بين العمال وأرباب العمل.

ويصور المصارع في العمل بطريقة سلبية تماماً ، مع العلم أنه يمكن أن يكون إيجابياً ويكون في شكل منافسة وسبباً لزيادة روح الابتكار والإبداع.¹

✓ نظرية العدل: مؤلف هذه النظرية آدمز ، الذي يؤكد أن هناك حاجة مشتركة بين العمال لتوزيع عادل للحوافز في المنظمة ، بحيث تمكن هذه النظرية الفرد من الحفاظ على درجة من الإنصاف في المكافآت والحوافز التي يتلقاها مقارنةً به. أقرانهم في نفس المستوى وتحت نفس الظروف.

تتضح هذه النظرية من خلال أسلوب القيادة والأداء الوظيفي ، بحيث يشعر العاملون بأن أنظمة الحوافز والمكافآت المادية والمعنوية موزعة بالتساوي بينهم.²

¹المرجع السابق، محمد بن علي بن حسن الليثي، ص 138/139

²مرجع سابق الذكر، محمد حافظ حجازي، ص 280

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

على الرغم من الإسهامات التي قدمتها هذه النظرية لرفع الروح المعنوية للعمال ، فإننا نأخذ في الاعتبار اهتمام العمال الموجه فقط لمقارنتهم فيما يتعلق بالامتيازات التي يحصلون عليها ، وهذا ما يركزون عليه أكثر. لأنها يمكن أن تولد صراعًا في حالة حصول عامل على مكافآت أكثر من عامل آخر.

✓ نظرية التوقع

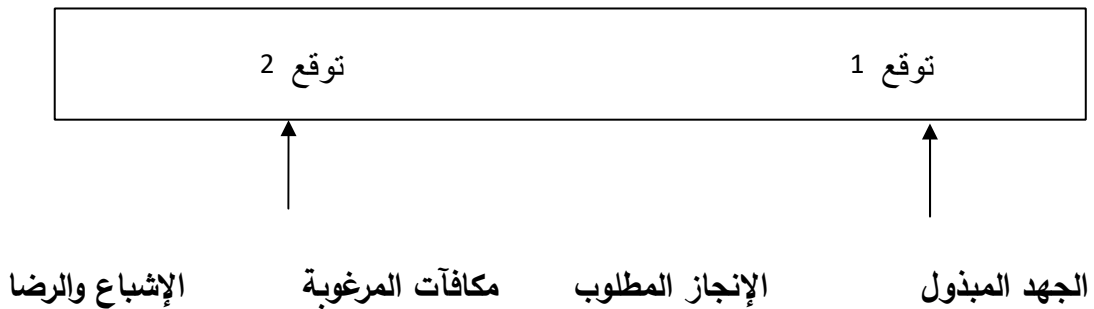
مؤلف هذه النظرية هو فيكتور فروم في عام 1964 وهو ما يفسر سبب اختيار الفرد لسلوك معين على آخر لأنك ترى أن دافع ألف شخص لأداء سلوك معين يتحدد باعتقاد ألف شخص أن لديه القدرة على القيام بذلك. يفعل هذا السلوك ، وأن القيام به سيؤدي إلى نتيجة معينة ، وأن هذه النتيجة ذات أهمية كبيرة للعامل ، مما يعني أن دافعه يعتمد على توقعات هذا العامل.

هذه التوقعات هي كما يلي:

التوقع الأول: أن الجهد المبذول سيؤدي إلى إتمام العمل المطلوب.

التوقع الثاني: يؤدي الإنجاز المطلوب إلى المكافأة التي يرغب فيها العامل والذي بدوره يلبي احتياجاته وبالتالي يحقق الرضا.¹

وكما هو موضح في الشكل الآتي:



الشكل رقم (01): نموذج مبسط لنظرية فروم.

من خلال هذا الشكل يتضح أن العامل يتصرف في سلوك يتوقع أن تكون النتيجة منخفضة ، كما أنه يختار سلوكًا يحقق مكافأة لا تشبع حاجته ، وبالتالي يحفز الفرد على القيام بذلك. شيء يعتمد على قوة الرغبة والتوقع.

¹المرجع السابق، محمد حافظ حجازي، ص280

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

يمكن القول أن نظرية فروم أشارت بوضوح إلى المتغيرات السلوكية ودوافع العمال ، وكذلك إلى وجود الفروق الفردية.¹

رابعاً: العوامل البيئية المؤثرة على الأداء الوظيفي:

قد تؤثر بعض العوامل الخارجة عن سيطرة العامل على مستوى أدائه ، على الرغم من أن بعض هذه العوامل يمكن اعتبارها أعماراً يجب اعتبارها حقيقية وموجودة بالفعل.

تتضمن بعض العوائق الأكثر شيوعاً التي تحول دون الأداء المطلوبة المتضاربة على وقت العمال ، ومرافق العمل ، والمرافق ، والمعدات والسياسات المحددة التي تؤثر على العمل ، ونقص التعاون مع الآخرين ، وأسلوب الإشراف ، والحرارة ، والإضاءة ، والضوضاء ، وتصميم الآلات ، وحتى حظ. والفرصة يمكن أن تكون عقبة أمام الأداء.

يجب اعتبار هذه العوامل البيئية على أنها تأثيرات على الجهد والسعة والاتجاه ، كما هو موضح في الشكل (1) على سبيل المثال ، يمكن أن يؤثر أي عطل في الجهاز أو الجهاز بسهولة على الجهد الذي يبذله المستخدم - الفرد في العمل. بالإضافة إلى ذلك ، فإن السياسات غير الواضحة أو نموذج الإشراف السيئ يمكن أن يؤدي إلى سوء توجيه الجهود بنفس الطريقة ، وقد يؤدي نقص التدريب إلى إساءة استخدام قدرات الأفراد ، لذلك فإن من أهم المسؤوليات وأهمها الإدارة هي²:

توفير ظروف عمل مناسبة ومناسبة للموظفين.

توفير بيئة داعمة يتم فيها تقليل العوائق التي تحول دون الأداء.³

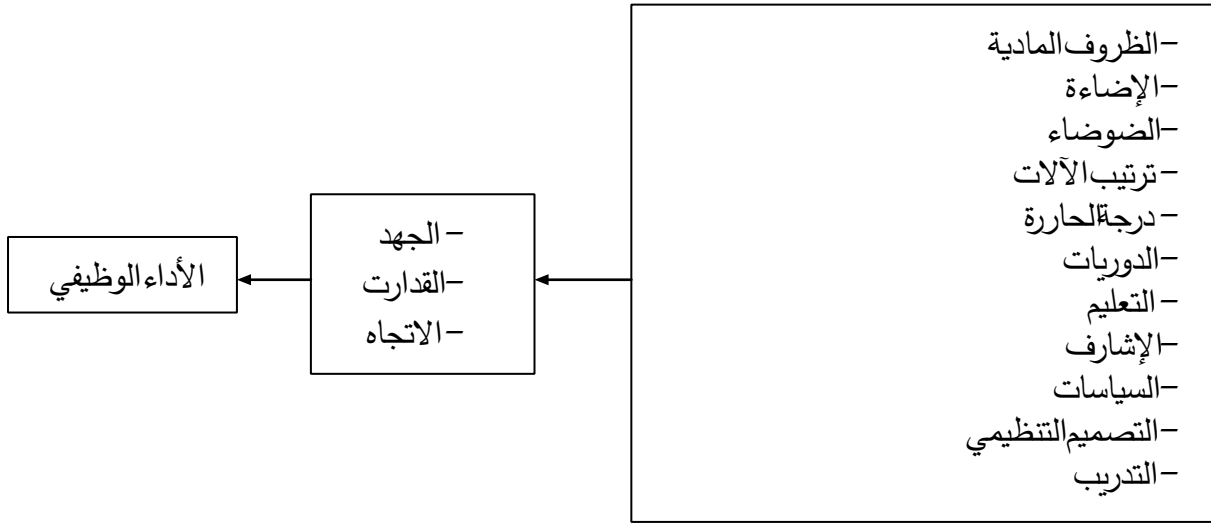
شكل رقم (2): العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر في الأداء

¹راوية حسين، إدارة الموارد البشرية-رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، مصر، 2001، ص 101

²المرجع نفسه، ص 106

³وسيلة حمداوي، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر لجامعة قلمة، قلمة(الجزائر)، 2004، ص: 125.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي



المصدر: أسعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة (فلسطين)، 2008، ص: 36.

خامساً: مفهوم و أهداف تقييم الأداء الوظيفي:

أ_ مفهومه

تتعامل العديد من التعريفات مع عملية تقييم الأداء الوظيفي ، ولكن لا يوجد تعريف محدد لهذه العملية. أدناه ، سنناقش بعض هذه التعريفات: يتم تعريف تقييم الأداء على أنه: "عملية قياس أداء وسلوك الموظفين خلال فترة محددة ودورية وتحديد مدى فاعلية الموظفين في أداء وظائفهم وفقاً للوصف الوظيفي المحدد لهم. تطوير الموظف من خلال المشاركة في البرامج التدريبية أو القرارات المتعلقة بترقية الموظف أو نقله ، وفي أوقات أخرى ، الاستغناء عن خدماته .¹

وتعرف أيضاً باسم: "عملية تهدف إلى تحديد أداء العامل وتقديمه وكيف ينبغي عليه أداء عمله وتصميم خطة لتطوير العامل. ولن يحدد تقييم الأداء مستوى الأداء فقط ، ولكن أيضاً تؤثر على مستوى أدائها المستقبلي² .

ومن المعروف أيضاً: "هو تقييم الأداء الحالي أو السابق للفرد فيما يتعلق بمعدلات أدائه. "

كما يُعرّف بأنه: "قياس فعالية أداء عمل الفرد والحكم على قدرته واستعداده للتقدم".

¹جاري ديسلر، ترجمة: محمد أحمد عبد المتعال، إدارة الموارد البشرية، دار المريخ للنشر، الرياض (جدة)، 2003، ص: 322.

²محمد سعيد أنور سلطان، إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية (مصر)، 2003، ص: 294.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

وهو: "العملية الإدارية التي تستطيع المنظمة من خلالها قياس أو تحديد أداء العامل في حدود ما تم تكليفه به لفترة زمنية محددة".

_ كما تم تعريفها على أنها: "وسيلة لقياس الأداء الفردي أو الجماعي للموظفين والحكم على مدى تحقيقهم للأهداف المراد تحقيقها".

_ نستنتج من التعريفات السابقة أن "تقييم الأداء هو تحليل وتقييم أداء العاملين عن عملهم وسلوكهم فيه ، وقياس قدرتهم وفعاليتهم في تحمل أعباء الوظائف الحالية التي يشغلونها ومهامهم". تحمل المسؤوليات وإمكانية شغل مناصب ووظائف على مستوى أعلى.¹

ب_ أهدافه:

تسعى المنظمات إلى إجراء عملية تقييم الأداء لتحقيق عدة أهداف يمكن إبراز بعضها على النحو التالي:

تقديم معلومات الأداء التي تقيد الفرد من جهة ، مثل إبلاغ الفرد بمستوى أدائه من أجل تقييم صورة نفسه والمؤسسة من جهة أخرى ، مثل تفعيل أنشطة المنظمة ، كما في مصالح الموارد البشرية فيما يتعلق بالرواتب والحوافز والترقيات والنقل لتحقيق العدالة بالمعيار والنطاق في جميع الأنشطة ذات الأهمية.

- تكشف عملية التقييم للرئيس عن قدرات الموظفين ومواهبهم وقدراتهم ، وكذلك المهارات والخبرات التي يفتقرون إليها ، مما يساعد في التعيين الصحيح للشخص المناسب في المكان المناسب.

- يمكن التقييم من اكتشاف العوامل التي تعيق المنظمة وتمنعها من تحقيق أهدافها ، ورصد هذه العوامل يمكنها من إعادة تعريف وظائفها وتغيير سياساتها أو أساليب إدارتها وتعديل معلوماتها عن العاملين فيها.²

¹ زاهد محمد ديري، إدارة الموارد البشرية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، 2011، ط 1، ص: 117.

² طاهر محمود الكلالدة، تنمية وإدارة الموارد البشرية، دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، 2008، ط 1، ص: 185.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

الجدول (3) أهداف تقييم الأداء

الهدف من تقييم أداء الفرد		
تتمية الفرد	لأهداف إدارية	
حدد وعرف الهدف	تتمية وتطوير الأداء من خلال توجيه الفرد وإرشاده لما هو متوقع ومطلوب	توفير معلومات لاتخاذ قرارات متعلقة ب: تعديل هيكل الأجور، النقل، الترقيات، تخفيض قوة العمل.
أسس ومعايير المقارنة	مقارنة الأداء بمعايير مقدرة مسبقاً للأداء (معايير أو مستوى مطلق)	الأداء النسبي للفرد بالمقارنة بزملائه الآخرين (معايير نسبي)
أسلوب التقييم	التقييم المستند على النتائج	تقدير الفرد وترتيبه
دور المشرف	يمارس دور المستشار	تقديري وحكمي
توزيع المعلومات المتعلقة بالتقييم	الفرد والمشرف	الفرد، المشرف، سجلات الأفراد، آخرين لمن لهم العلاقة بالإجراءات الإدارية التي تتخذ.

حنفي علي، الجوانب النظرية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية، دار الكتاب الحديث، القاهرة (مصر)، 2008، ص:

.274

1

¹ حنفي علي، الجوانب النظرية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية، دار الكتاب الحديث، القاهرة (مصر)، 2008، ص:

.274

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

خلاصة الفصل:

في نهاية هذا الفصل نستنتج أن الأداء الوظيفي هو تقييم ما إذا كان الشخص يؤدي وظيفته بشكل جيد. الأداء الوظيفي ، الذي يتم تدريسه أكاديميًا كجزء من علم النفس الاصطناعي (فرع علم النفس الذي يتعامل مع العمل) ، يشكل جزءًا من عملية الموارد البشرية. الإنجاز هو معيار مهم للنتائج التنظيمية والنجاح.

يصف جون بي كامبل أداء الوظيفة كمتغير فردي ، أو سلعة يقوم بها شخص واحد. وهذا ما يميزها أكثر شمولاً من الثوابت المشابهة للأداء التنظيمي أو الأداء العام ، وهي متغيرات في مركز متقدم.

الأداء قدم مفهوم الأداء في الساحة الإدارية. مفهوم الأداء يعني العمل والادعاءات التي تسعى الجمعية إلى تحقيقها من خلال العاملين لديها ، وبالتالي فهو مفهوم يعكس كلا من الادعاءات والوسائل اللازمة لتحقيقها ، أي أنه مفهوم يربط بين جوانب الجهد والجهد. الادعاءات التي تسعى الجمعيات إلى تحقيقها من خلال المهام والواجبات التي يؤديها العمال داخل تلك الجمعيات ..

الفصل الرابع

الجانب الميداني للدراسة

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

تمهيد

لا تقتصر الدراسات والبحوث الاجتماعية في مجالاتها المختلفة على التفسيرات النظرية فقط ، بل تسعى أيضًا إلى الاقتراب من الواقع الاجتماعي ، وإجراء دراسات ميدانية لتحقيق العديد من النتائج والأهداف دون الاكتفاء بالتأمل العقلي والتطور النظري كأساس. للوصول إلى الحقائق التي تشرح الواقع الاجتماعي.

أولاً: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

نظرا لأهمية الصحة في مختلف مجالات الحياة الاجتماعية فقد تناول الدستور الجزائري باعتباره أسمى القوانين في مواده ضرورة و مجانية العلاج و بناء عليه فان الدولة الجزائرية تتكفل بإنشاء المؤسسات الصحية عبر أرجاء التراب الوطني و نخص بالذكر المؤسسة العمومية للصحة الجوارية التي هي محل دراستنا.

عموميات حول المؤسسة العمومية للصحة الجوارية:

1- التعريف بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية :

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري عمومي تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي توضع تحت وصاية لوالي أنشئت بمرسوم تنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 2007/05/19 الموافق لـ 02 جمادى الأولى 1428 المتعلق بإنشاء و تنظيم المؤسسات العمومية للصحة الجوارية و المؤسسات العمومية الاستشفائية⁽¹⁾

2- فروع ومهام المؤسسة العمومية للصحة الجوارية : تتكون المؤسسة العمومية للصحة الجوارية من مجموعة عيادات متعددة الخدمات وقاعات العلاج حيث عرفت هاتان الأخيرتان عدة تغييرات بهدف إعادة تكييفهما و متطلبات الخريطة الصحية الجديدة . وسيتم في هذا العنصر التعرض إلى كل من قاعة العلاج و العيادة المتعددة الخدمات من خلال تعريفها و مهامها

1- قاعة العلاج : تمثل قاعة العلاج الوحدة الطبية الأقرب من المواطن ، باعتبارها المعلم الأساسي للصحة العمومية ، أين يتم فيها تلقي العلاجات القاعدية أو الأولية و لتمكين المواطن من الحصول

(1)المرسوم التنفيذي رقم: 07-140 المؤرخ في 19 ماي 2007، المادة 1، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية: العدد 33 بتاريخ 20/05/2007

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

على هذه الخدمات الصحية ، يجب تكثيف شبكة قاعات العلاج بحيث يتم تجهيز على الأقل قاعة علاج واحدة في كل حي في الوسط الحضاري و كذلك في الأحياء القروية و الريفية .

يمكن توضيح المهام التي تقوم بها قاعة العلاج في النقاط التالية :

* تأمين فحوصات الطب العام و ذلك بالتواجد الدائم لطبيب عام و ممرض .

* ضمان تواجد قاعة للعلاجات العامة كتغيير الضمادات ، الحقن .

* ضمان وظائف الوقاية الآتية :

- متابعة البرامج الوطنية للصحة .

- متابعة الوظيفة الوقائية الخاصة بالأم و الطفل مثل متابعة الأمهات الحوامل التطعيم .

- مكافحة الأمراض المتنقلة و غير المتنقلة

- مراقبة نظافة الوسط .

وبهدف ضمان المناوبة المستمرة للطبيب و المساعد ، تم تحسيس البلديات بضرورة توفير إقامتين

سكنيتين لكل واحد منهما .

2- عيادة متعددة الخدمات : تمثل العيادة المتعددة الخدمات الوحدة الأساسية للعلاجات الجوارية ، و

هي مرتبطة إداريا بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ، ويمكن أن تكون في نفس الوقت المقر التقني

الإداري لها . تغطي هذه الوحدة الصحية في الوسط الحضاري 25000 مواطن ، و 3000 إلى

4000 مواطن في الوسط القروي . ويرجع هذا التفاوت للتقسيم إلى عدة أسباب منها { احتياجات

السكان ، القيود الاجتماعية ، الاقتصادية ، الجغرافية ، التضاريس ، و كذا عزلة بعض المناطق }.

باعتبار العيادة متعددة الخدمات وحدة خارج الإستشفائية يجب عليها تنظيم و ضمان الوظائف

التالية :

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

- وظائف الطب العام .
- وظائف طب الأسنان .
- مصلحة الأمومة و الطفولة و التوليد في الحالات العادية .
- تتمثل مهام المؤسسة العمومية للصحة الجوارية في التكفل بصفة متكاملة و متسلسلة فيما يأتي :
- توفير الفحوصات المتخصصة على حسب الأطباء المتخصصين المتاحين و ذلك بالتنسيق مع المؤسسة العمومية الإستشفائية القرب إليها .
- ضمان الأنشطة شبه الطبية مثل تغيير الضمادات ، الحقن ...إلخ .
- التكفل بالاستعجالات الطبية الجراحية و ذلك من خلال ضمان المناوبة الدائمة أي 24سا/24سا و توفير علي الأقل سيارة إسعاف و كذا توفير أسرة من أجل مراقبة المريض أو في حالة بقاءه للاستشفاء و هذا الإجراء يكون بقرار من الوزارة الوصية في حالة ما إذا كانت المنطقة بعيدة أو معزولة .
- تأمين الأنشطة الوقائية من خلال :
- * تطبيق و متابعة البرامج الوطنية و المحلية للصحة العمومية .
- * تطبيق و متابعة الأنشطة المتعلقة بالأم و الطفل .
- * متابعة الأمراض المعدية و غير المعدية .
- ضمان الوظائف المساعدة على التشخيص كمخبر للتحاليل الطبية لفحوصات الدم ، الأمصال ، البيوكيميائية ، البكتيريا و مركز للأشعة .
- العلاج الجواري
- الفحوص الخاصة بالطب العام و الطب المتخصص القاعدي
- الأنشطة المرتبطة بالصحة الإنجابية و التخطيط العائلي

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

- تنفيذ البرامج الوطنية للصحة و السكان و تكلف على الخصوص بما يأتي :
 - المساهمة في ترقية و حماية البيئة في المجالات المرتبطة بحفظ الصحة و النقاوة و مكافحة الأضرار و الآفات الاجتماعية.
 - المساهمة في تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة و تجديد معارفهم .
 - و الجدير بالذكر أن العيادة متعددة الخدمات تهدف إلى تحقيق جملة من الأهداف الموائية :
 - تحديد الأولويات في تقديم العلاجات الأساسية .
 - إعادة ترتيب الأنشطة الصحية من أجل تلبية احتياجات السكان .
 - العمل على تحسين الاستقبال و نوعية العلاجات المقدمة .
 - تقوية و تكثيف الأنشطة الوقائية .
 - تقوية علاقة الطبيب بالمريض من أجل تحقيق مفهوم " طبيب الأسرة "
 - تصحيح التفاوت في توزيع الهياكل خارج الإستشفائية من أجل الضمان الأحسن للطب الجوّاري .
 - الهيكل التنظيمي للهياكل الصحية للمؤسسة العمومية للصحة الجوّارية بعين ماضي : المخطط العام
- تقديم المؤسسة محل الدراسة

1- التعريف بالمؤسسة العمومية للصحة الجوّارية بعين ماضي :

المؤسسة الصحية الجوّارية محل الدراسة تهدف إلى متابعة برامج الصحة والوقاية من العديد من الأمراض ومقرها بلدية عين ماضي تم تأسيسها في جانفي 2008 وتتبعها 6 فروع صحية موزعة على 6 بلديات كما تغطي المؤسسة العمومية للصحة الجوّارية بعين ماضي 13173 نسمة بمعدل 14/كلم² تتوزع كالاتي :

* عين ماضي كثافتها السكانية 13538 و مساحتها 1790 كلم²

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

* تاجموت كثافتها السكانية 29352 و مساحتها 620 كلم²

* تاجرونة كثافتها السكانية 6100 و مساحتها 1130 كلم²

* الحويطة كثافتها السكانية 4196 و مساحتها 450 كلم²

* وادي مزي كثافتها السكانية 3791 و مساحتها 425 كلم²

- أ-نظام المؤسسة :

إن المؤسسة العمومية للصحة الجوارية تتبع نظاما إداريا من النظامين المعتمدين في تسيير المؤسسات و هما النظام المركزي الذي يتبع الأوامر من وزارة الصحة نزولا إلى القاطعات التابعة .

- ب- تسيير المؤسسة و تنظيمها : إدارة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية تتكون من :

* مجلس الإدارة يتداول مجلس الإدارة على الخصوص ما يأتي :

- مخطط تنمية المؤسسة على المديين القصيرو المتوسط

- مشروع ميزانية المؤسسة

- الحسابات التقديرية

- الحساب الإداري

- مشاريع الاستثمار

- مشاريع التنظيم الداخلي للمؤسسة

* المدير : يعين مدير المؤسسة بقرار من الوزير المكلف بالصحة حيث تكون له صفة الأمر بالصرف

ويحضر مشاريع الميزانيات التقديرية ويعد حسابات المؤسسة ويشرف على تسييرها ويمثلها في جميع

أعمال الحياة المدنية وتحت تصرفه مباشرة أربع مديريات فرعية مساعدة⁽¹⁾

(القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 ديسمبر 2009، المادة 2، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية: العدد 15 بتاريخ 2010/03/07¹)

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

الأمانة العامة (السكريتاريا): ومن أهم ما تقوم به:

- معالجة البريد الصادر

- حفظ الملفات و السجلات

- تنظيم الاجتماعات

- الاستقبال و التوجيه

* المجلس الطبي :

يعتبر المجلس الطبي هيئة استشارية و يكلف بدراسة كل المسائل التي تهم المؤسسة و إبداء رأيه الطبي و التقني فيها و اقتراح كل التدابير التي من شأنها تحسين تنظيم المؤسسة و سيرها ولا سيما فيما يلي:

- التنظيم و العلاقات الوظيفية بين المصالح الطبية .

- مشاريع البرامج المتعلقة بالتجهيزات الطبية و بناء المصالح الطبية و إعادة تهيئتها .

- برامج الصحة و السكان .

- برامج التظاهرات العلمية و التقنية .

- إنشاء هياكل طبية أو إغائها .

- يمكن لمدير المؤسسة العمومية الإستشفائية إحضار المجلس الطبي بشأن كل مسألة ذات طابع طبي أو علمي أتكويني .

- ج- فروعها :

تضم المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعين ماضي قاعات العلاج التالية :

* قاعة العلاج عين ماضي

* قاعة العلاج . تاجموت

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

* قاعة العلاج . للماية

* قاعة العلاج . الحويطة

* قاعة العلاج . الحاجب

* قاعة العلاج . مادنة

أما العيادات المتعددة الخدمات التي تضمها فهي :

* العيادة متعددة الخدمات عين ماضي (الشهيد مسعودان الشيخ).

* العيادة متعددة الخدمات عين ماضي (بن الشيخ محمد).

* العيادة متعددة الخدمات بتاجموت .

* العيادة متعددة الخدمات بواد مزي .

* العيادة متعددة الخدمات بتاجرونة .

المديرية الفرعية للموارد البشرية : DRH

-1-أ/ التعريف بالمصلحة:

هي مصلحة ذات صلة مباشرة بالحياة المهنية للموظفين، و تعتبر أحد الوظائف الإدارية و تضم تحديد أهداف و دراسة البدائل المتاحة و المفاضلة بينها و تحديد البرامج و المسؤولين عن التنفيذ و تهدف أيضاً إلى تقدير احتياجات المؤسسة من الموارد البشرية من حيث :

- أنواع الوظائف أو الأعمال المطلوبة

- إعداد الأفراد اللازمين من كل نوع للوظائف المطلوبة

- الفترة الزمنية التي تعد عنها خطة الموارد البشرية

-1-ب/ الوظائف الرئيسية للموارد البشرية :

تتمثل الوظائف الرئيسية لمصلحة الموارد البشرية فيما يلي :

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

1. تحليل العمل : هي تلك العملية التي تهدف إلى تجميع المعلومات عن خصائصها الوظيفية ، والتي تميزها عن غيرها من الوظائف ، أي تحديد الأنشطة المكونة للمهام ، المكونة للوظيفة ، ووضع ذلك في توصيف متكامل و تجديد لمواصفات شاغل الوظيفة .
 - 2 . تخطيط الموارد البشرية : تحديد أعداد و نوعيات العمالة المطلوبة خلال فترة الخطة .
 - 3 . الاختيار و التعيين : هي تلك المراحل أو العمليات المختلفة ؛ للبحث عن المرشحين الملائمين لملاء الوظائف الشاغرة بالمنظمة .
 - 4 . تصميم هيكل الأجور : تحديد القيمة و الأهمية النسبية لكل وظيفة ، و تحديد أجرها ، وتحديد درجات أجرية للوظائف .
 5. الحوافز : هي الوسائل المختلفة التي تستخدمها الإدارة ؛ لحث العمال و تشجيعهم على زيادة الإنتاج بشكل أو بآخر ، و الوصول بمعدلاته و أرقامه إلى ما هو مخطط له ؛ مما يدفع بعجلة الإنتاج إلى الأمام ، و تحقيق أهداف الوحدة الإنتاجية أو المصنع .
 - 6 . تقييم الأداء : هو نظام يتم من خلاله ، تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم .
 - 7 . التدريب : هي تلك العملية المستمرة ، و التي تهدف إلى رفع كفاءة و معارف و مهارات العاملين و توجيه اتجاهاتهم نحو أنشطة معينة .
 - 8 . تخطيط و تنمية المسار الوظيفي : تحقيق التوافق و التطابق بين الأفراد و بين الوظائف ، من خلال وظائف إدارة الموارد البشرية ، أي هي العملية التي تؤديها إدارة الموارد البشرية ، لتمكين المؤسسة من الحصول على الأفراد الملائمين ، و استمرارهم ، و مساعدتهم على التقدم المهني ، بالموى المطلوب من الإنتاجية و الرضا .
- بالإضافة إلى بعض الوظائف الأخرى و هي كالآتي :
- الترقية والترقية السلمية.
 - الإدماج والتوظيف والتثبيت.
 - العقوبات الإدارية (المجلس التأديبي)

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

- تنظيم الترقية والتوظيف عن طريق الامتحانات والمسابقات.
- استخراج الوثائق الخاصة بالعمال.
- الأجازات والعطل المرضية (استقبال ملفات وطلبات العمال ودراستها)

1-1- أهداف الموارد البشرية :

تتنوع أهداف إدارة الموارد البشرية من مؤسسة الى أخرى حيث ينظر الى الشخص المسؤول عن الموارد البشرية على انه الشخص الذي يعتني بالجانب الإداري من إدارة الأشخاص مثل إعداد عقود العمل و الاحتفاظ بملفات الموظفين و ما إلى ذلك . ولذا فإن أهداف إدارة الموارد البشرية تعد كثيرة و متنوعة ، و سوف تشتمل في أوقات مختلفة على بعض ، إن لم يكن كل الأهداف التالية :

- 1- توجيه النصح إلى الإدارة بشأن السياسات الخاصة بالموارد البشرية اللازمة ؛ لضمان أن المؤسسة لديها قوة عاملة على مستوى عالي من الكفاءة و التحفيز ، و لديها مجموعة من الأشخاص المؤهلين للتكيف مع التغيير ، علاوة على ضمان إلتزام المؤسسة بالتزاماتها القانونية الخاصة بالعمل.
- 2- تنفيذ و الحفاظ على استمرارية استخدام كل الإجراءات و السياسات الضرورية الخاصة بالموارد البشرية ، حتى تمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها .
- 3- المساعدة في تطوير الإستراتيجية العامة ، و بصفة خاصة بالنظر إلى ما يتعلق بالموارد البشرية .
- 4- توفير الدعم و الظروف التي سوف تساعد المديرين التنفيذيين في تحقيق أهدافهم.
- 5- التعامل مع الأزمات و المواقف الصعبة الخاصة بالعلاقات بين الأشخاص ، و ذلك حتى يضمن ألا تقف مثل هذه الأشياء في تحقيق المؤسسة لأهدافها .
- 6- توفير قناة اتصال بين القوة العاملة و إدارة المؤسسة .
- 7- القيام بدور المشرف على القيم و المعايير المؤسسية في إدارة الموارد البشرية .

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

8- التوفيق بين الفرد و الوظيفة أو وضع الشخص المناسب في المكان المناسب ، ويتم ذلك من خلال الوظائف المختلفة لإدارة الموارد البشرية (الاختيار ، التدريب ، تقييم الأداء ، النقل ، الترقية ، الأجور ، الحوافز) .

1-ب/ هيكلها التنظيمي :

تتكون المديرية الفرعية للموارد البشرية من مكتبين و هما :

* مكتب الموارد البشرية و المنازعات : يعنى هذا المكتب باحتياجات الموظفين الإدارية برتب مختلفة

- أطباء عامون 33

- أطباء أسنان 11

- إداريون 42

- شبه طبيين 146

- عمال مهنيين 63

- نفسانيين عياديين 15

- مخبريون 18

- صيدلي 1

- قابلات 5

- مشغل أجهزة تصوير طبي 5

وذلك بتسهيل استخراج الوثائق التالية :

- شهادات العمل

- سندات العطل

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

- سندات الخصم والتأويل

- المقررات الداخلية والخارجية

وفي الأخير يمكن لنا أن نستنتج أن مكتب الموارد البشرية هو الركيزة الأساسية و الأكثر نشاطا في المؤسسة

* مكتب التكوين :

يعنى بضمان تكوين إضافي أو ما يعرف بالتكوين المتواصل لتحسين مؤهلات العمال بكل ما وجد في مجال الصحة والإدارة .

المديرية الفرعية للمالية والوسائلDFM :

-1-أ/ التعريف بالمصلحة :

هي أحد ركائز المؤسسة بحيث تختص بالجانب المالي من شراء و تسديد المشتريات ، و من مستلزمات و أدوية و عتاد طبي ، بالإضافة إلى ضبط الميزانية ، و هي تنفرع إلى ثلاث مكاتب ؛ مكتب الميزانية والمحاسبة ، مكتب الصفقات ، ومكتب الوسائل العامة ، مكتب الأجور .

-1-ب/فروعها :

-ب-1/ مكتب الصفقات العمومية : و هو المكتب المتخصص في الاتفاقيات و الاستشارات و الفواتير الخاصة بمقتنيات المؤسسة وتظم لجان يوكل إليها دراسة الملفات والعروض المقدمة من قبل الموردين:

- لجنة فتح الأظرفة

- لجنة تقييم العروض

ومهمة القائمين على هذه المصلحة هو مراجعة الاتفاقيات و الفواتير و الاستشارات، والالتزام بتسديد المستحقات المالي من الإسنادات المجزئة في الميزانية مروراً بالرقابة المالية القبلية لمنح التأشيرة من المراقب المالي وصولاً إلى الرقابة المالية البعدية من أمين الخزينة الذي يشرف على عملية التسديد

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

وتقييد كل المعاملات والإجراءات الإدارية والمحاسبية في سجلات خاصة :

- سجل خاص بمحاضر الإستشارات

- سجل خاص بمحاضر تقييم العروض

- سجل خاص بالمقررات الداخلية والتحويلات المالية

- سجل خاص باستقبال العروض

- سجل خاص بالحوالات

- ب-2/ مكتب الميزانية والمحاسبة : وهو المكتب الذي يتم فيها إعداد الميزانية وتقسيمها وتقييد

الحركات المحاسبية والمالية وإعداد تقارير دورية عن الوضعية المالية للمؤسسة وكذا تحضير الميزانية المتوقعة للسنة القادمة .

- ب-3/ مكتب الأجور: و هو المكتب الذي يقوم الموظفون القائمون عليه بترتيب و تصفية الأجور

لكافة الموظفين سواء بالمؤسسة أو بالقطاعات الفرعية لهذه المؤسسة وكل ما يتعلق بالمستحقات المالية التي يتقاضاها العاملون من علاوات أو أثر مالي رجعي .

- ب-4/ مكتب الهياكل العامة والوسائل : وهو المكتب متخصص في العمليات التي تجعل الوقوف

على الوضعية الحقيقية للمؤسسة في نهاية الدورة ويمكننا جمع و إحصاء المعدات و التوجيهات التابعة للمؤسسة (أدوات , أثاث , عقار , وسائل متنقلة و غيرها) و لديها سجلات و بطاقات خاصة بها منها

:سجل الجرد ، سجلات حركات المخازن ، دفاتر الوقود ...

وينضوي تحت مسؤوليتها كل المخازن التابعة للمؤسسة عدى مخزن الصيدلية .

4-1/ مخزن الحظيرة : و هو المخزن المتخصص في إدخال و إخراج المعدات الخاصة بالمؤسسة

وصيانتها.

4-2/ مخازن الورق و الأدوات المكتبية : يسهر القائمون على تسيير هذا المخزن بتوفير جميع

المتطلبات و المستلزمات المكتبية و السجلات و الوثائق اللازمة لكل مصلحة ، مثل : الوثائق و

المطبوعات

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

3-4/ مخزن الورشة : ويحتوى على كل ما يحتاجه عمال المؤسسة المهنيون من مستلزمات ومعدات للبناء أو الصيانة بالإضافة إلى مواد التنظيف والتطهير التي تحتاجها العيادات وقاعات العلاج .

4-4/ مخزن المواد الغذائية : وهو المخزن المخصص للمطبخ الذي يزود طاقم المناوبة الطبية الذي يسهر على التغطية الصحية المتواصلة في نقطة الاستجالات

4-5/ مخزن الصيدلية : ويحتوي هذا المخزن على اللقاحات والأمصال وكل المستلزمات الطبية المتعلقة بالصحة الوقائية والمستلزمات الطبية والشبه صيدلانية التي تحتاجها وحدات المؤسسة من قطن وضامادات ومعقمات ومستلزمات ومعدات طبية .

1-ب/ هيكلها التنظيمي : تتكون المديرية الفرعية للمالية و الوسائل من أربع مكاتب و هي :

* مكتب الميزانية و المحاسبة

* مكتب الصفقات العمومية

* مكتب الوسائل العامة و الهياكل

* مكتب الأجور

- إعداد التقارير الدورية

- تحضير الميزانية المتوقعة للسنة القادمة .

المديرية الفرعية للمصالح الصحية DSS:

1- التعريف بالمصلحة و هيكلها التنظيمي :

1-أ/ التعريف بالمصلحة :

هي نيابة مديرية تهتم بمتابعة النشاطات الصحية على مستوى تراب المؤسسة العمومية للصحة الجوارية و تهتم هذه المديرية بكل ما يتعلق بالنشاطات و الأعمال الصحية (الوقائية و العلاجية) التي تقوم

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

بها المصالح الطبية داخل المؤسسة .

-1- ب/ هيكلها التنظيمي :

- ب-1/ مصلحة الوقاية ونظافة المحيط ، وتتفرع إلى :

* مكتب طب العمل

* مكتب مكافحة داء السل وعلم الأوبئة والطب الوقائي

* الفرقة الطبية المتنقلة

- ب-2/ مكتب الطب المدرسي :

وهي مصلحة تعني بمتابعة الأطفال المتمدرسين في كل الأطوار ابتداء من الطور الابتدائي إلى الثانوي وذلك من خلال المتابعة الصحية من فحوصات و تلقيحات وطب الأسنان و القيام بالعديد من النشاطات في الوسط الداخلي وذلك من خلال الأيام الوطنية و العالمية الخاصة بالصحة العمومية والمدرسية .

*الشهادات التي تستخرج من مصلحة الوقاية :

certificat de vaccination	شهادة التلقيح
certificat de conformité	شهادة المطابقة
certificat de mariage avec analyse	شهادة الزواج
certificat d'entrée scolaire	شهادة الدخول المدرسي

-1- ج/ وظائفها :

-مراقبة المحلات التجارية.

- مراقبة الآبار و المياه الصالحة للشرب.

- إجراء التحقيقات الخاصة بالحيوانات المريضة (علم الأوبئة)

- مراقبة شبكة صرف المياه لتفادي اختلاط المياه الصالحة بغيره

المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة DMM :

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

وتعنى بصيانة التجهيزات الطبية وصيانة المنشآت الصحية وترميمها وتشتمل على مكتبين :

- مكتب صيانة التجهيزات الطبية

- مكتب صيانة التجهيزات المرافقة

أهم الهياكل و المنشآت الصحية :

-المخبر : و يتم فيه إجراء التحاليل الطبية حسب الوضعية المقدمة من طرف الطبيب المعاین

- الصيدلية : ضمان مخزون كافي من الأدوية لتغطية جميع المصالح والوحدات الطبية التابعة

للمؤسسة على غرار النقطة الإستراتيجية بالعيادة متعددة الخدمات التي توفر تغطية صحية متواصلة .

ثانياً: الإطار المنهجي للدراسة:

بعد تحديد المؤسسة قيد الدراسة وجمع المعلومات النظرية عنها ، يجب تطوير طرق محددة لجمع البيانات اللازمة وتنظيمها وتحليلها ثم تفسير نتائجها.

1- طرق جمع البيانات: من أجل تحقيق أهداف الدراسة ومن أجل التعرف على تأثير الضغوط في العمل على أداء العمل بين موظفي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بعين ماضي ، اعتمدنا الطرق التالية لجمع البيانات:

المصادر الأولية: تم استخدام عدد من المصادر الأولية ، بما في ذلك المصادر الكمية والنوعية:

الملاحظة:

في اللغة " الملاحظة مُفاعلة من اللَّحْظ وهو النظر بِشِقِّ العين الذي يلي الصدغ " هذا في جانب اللغة ، وقد أشارت بعض معاجم اللغة إلى معاني منها ما يفيدنا في هذا المقام كالمراعاة .

وأما في الاصطلاح فقد تعددت تعريفاتها في كتب مناهج البحث منهم من تناولها بالمفهوم العام ، ومنهم من تناولها بالمفهوم الخاص أي الملاحظة العلمية .

يقول غرايبه : " الملاحظة العلمية هي الاعتبار المنتبه للظواهر والحوادث بقصد تفسيرها واكتشاف أسبابها و الوصول إلى القوانين التي تحكمها " ويتضح لنا من التعريف إشارته لعدة جوانب منها العلمية ويخرج منها غير العلمية ، والقصد ويخرج منها الملاحظة غير المقصودة ،

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

والدوافع من هذه الملاحظة , و هذا التعريف لم يشمل جميع أنواع الملاحظة مع تمييزه في الإشادة بالدوافع من الملاحظة أو الثمرة منها .

ويقول صيني : الملاحظة " مصدر أو وسيلة للحصول على المعرفة تلقائيا ما دام الإنسان مستيقظا."

ويمتاز هذا التعريف بالشمولية ولكن إشكالية التعريف تكمن في الخلط بين المصدر والوسيلة ومن المعروف أن مفهوم المصدر لا يجتمع مع الوسيلة , ومما يشار إليه في هذا التعريف إطلاقه لجميع معالم المعلومات بقوله المعرفة مع اشتراط اليقظة وهذا حسن , ولكن لم يشتمل التعريف على أنواع من الملاحظات والتي تكون بواسطة الآخرين .

وممن عرف الملاحظة بدري بقوله : " انتباه مقصود ومنظم ومضبوط للظاهرة أو الحوادث أو الأمور , بغية اكتشاف أسبابها وقوانينها " ¹

ويمكن تعريف الملاحظة كتعريف إجرائي : هي وسيلة أو أداة من وسائل وأدوات البحث العلمي والتي يستخدمها الباحث أوغيره بصورة مقصودة أو غير مقصودة لجمع البيانات والمعلومات من مصادرها تجاه أمر معين لدراسته وفق ضوابط وطرائق حسب ما تقتضيه الظروف وتقرضه الإمكانيات .²

نوع الملاحظة المستخدمة في الدراسة:

لقد تم الإعتماد على الملاحظة بالمشاركة في دراستنا و ذلك لتسليط الضوء على فئة من طاقم الشبه الطبي و كيفية مواجهتهم لجائحة كورونا.

الاستبيان:

الاستبانة أو الاستبيان بالإنجليزية Questionnaire هي أحد أدوات البحث، وهي تتكون من مجموعة من الأسئلة وغيرها من أوجه طلب المعلومات وذلك من أجل تجميع المعلومات من الأشخاص موضع البحث، ومع أن الاستبانات تكون في الغالب مصممة من أجل التحليل الإحصائي للإجابات، فليس الحال هكذا دائما، وفكرة الاستبانة هي من اختراع سير فرانسيس جالتون.

¹ابن منظور , محمد بن مكرم (لسان العرب) (7 / 458)
²بدري , رجاء وحيد (البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية) دار الفكر , دمشق , 1421 هـ , ص17.

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

وتتميز الاستبانات عن باقي أدوات البحث بكونها قليلة التكلفة ولا تتطلب ممن يطرح السؤال نفس القدر من المجهود الذي يتطلبه القيام بالبحث لفظيا أو من خلال الهاتف، وغالبا ما يكون للاستبانة إجابات قياسية محددة بشكل يجعل من السهل تجميع البيانات وتنظيمها، إلا أن هذه الإجابات المحددة غالبا ما تسبب الإحباط لدى القائمين بالإجابة وهي تلتزم بحدود أن القائمين بالإجابة بإمكانهم قراءة الأسئلة والإجابة عليها، ولهذا فإن إجراء بحث من خلال الاستبانات قد لا يكون أمرا عمليا لدى بعض الفئات السكانية، فضلا عن ذلك قد تشكل صياغة السؤال في بعض الاستبانات مشكلة في الحصول على الإجابة الملائمة¹.

المنهج:

(1) تعريف المنهج:

المنهج عبارة عن مجموعة من العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث من أجل إجراء بحثه وصياغة الفرضيات الصحيحة.

وبذلك تكون الطريقة هي "الطريقة التي اتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاستكشاف الحقيقة والإجابة على الأسئلة."⁽²⁾

وبناءً على ذلك سنحاول تحديد الضغوطات المهنية وانعكاساتها على الأداء الوظيفي لعمال قطاع الصحة ، لذلك استخدمنا في دراستنا المنهج الوصفي الذي يصف الظاهرة ويتوافق مع بيانات الدراسة الاستكشافية التي يجب وصفها. وتحليل وكشف وفحص العلاقات لتحقيق رصد للأدوار التي يؤديها الضغط المهني و تأثيره على الأداء الوظيفي.

يمكننا القول أن المنهج الوصفي هو "منهج للموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة ووصف النتائج التي يتم الحصول عليها على أشكال عديدة معبرة يمكن تفسيرها."⁽³⁾

¹<https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%A8%D8%A7%D9%86%D8%A9> الساعة 2022/02/08 23:35

² رشيد زرواطي، تدريسيات على منهجية البحث العلمي، ط1، دار الفتاح، الجزائر، 2002، ص.95

³ محمد مشير سعد الدين، برامج التلفزيون التنشئة التربوية و الاجتماعية للأطفال، ط1، بيروت، لبنان، 2003، ص45

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

و من خلال هذا الأسلوب و إتباعه يمكننا رصد اسباب الضغط المهني و مدى تأثيرها على الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة.

ثالثاً : مجال وحدود الدراسة

*المجال المكاني:إن مجال الدراسة يشمل عدة مؤسسة تابعة لقطاع الصحة"العيادة المتعددة الخدمات الشهيد مسعودان الشيخ بعين ماضي(ولاية الأغواط)."

* المجال الزمني:يتضمن المجال الزمني لدراسة الفترة التي نزلنا فيها إلى ميدان الدراسة، حيث تم توزيع الاستمارات علىالعيادة المتعددة الخدمات الشهيد مسعودان الشيخ بعين ماضي(ولاية الأغواط)."

تقريباً طيلة شهر ونصف من البحث من 2022/07/15 إلى غاية 2022/08/26

تصميم و تنفيذ الدراسة

1 - تحديد العينة:نظراً لطبيعة الموضوع المتعلق بتأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي لممهني الصحة في جائحة كورونا، قمنا باختيار العينة القصدية عن طريق العيادة المتعددة الخدمات الشهيد مسعودان الشيخ بعين ماضي(ولاية الأغواط) ، حيث قمنا بتوزيع 50 إستمارة على أفراد العينة

رابعاً_ تفرغ البيانات حسب الفرضيات:

أولاً: تفرغ البيانات حسب خصائص الحالات:

الجدول :4: الجنس

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
59,8	30	ذكور
41,2	20	إناث
100	50	المجموع

تمثل نسبة الذكور في هذه الدراسة نسبة 60 % أما نسبة الإناث فقدت ب: 40 %
والمعنى أن أكبر عدد من العمال هم رجال.

التحليل السوسيوولوجي:

بعد ملاحظتنا للجدول الذي يقسم المبحوثين من ناحية الجنس نرى أن عدد الذكور يفوق عدد الإناث و قد يكون ذلك بسبب طبيعة العمل و المناوبات الليلية و هذا يتطلب أن ذكور أكثر من الإناث.

الجدول 5: السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
19,6	10	20_29 سنة
53,9	27	30_39 سنة
26,5	13	40_49 سنة
100	50	المجموع

نلاحظ أن الفئة العمرية التي تحتل أكبر نسبة هي الفئة ذات (30_39 سنة) و تليها فئة (40_49 سنة)
أما اقل فئة عاملة تمثلت ممن يمثلون (20_29 سنة).

التحليل السوسيوولوجي:

بعد ملاحظتنا لنتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة هي للفئة العمرية بين 30_39 سنة وهذا إن دل
فإنما يدل على أن المؤسسة تعتمد على الفئة الأنسب و هي فئة الشباب و هو السن المناسب الذي يكون

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

فيه الإنسان بكامل قواه و يكون قادر على تقديم الأفضل.

الجدول 6: المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
44,1	22	ثانوي
55,9	28	جامعي
100	50	المجموع

أنقسم مستوى العمال المبحوثين إلى فئتين ممن هم جامعيون و من لهم مستوى ثانوي،(الجامعيين 56%، و الثانوي 44 %).

التحليل السوسيوولوجي: إن ما توصلنا إليه من خلال نتائج الجدول أعلاه هو أن المؤسسة تعتمد على أعلى مستوى تعليمي (ثانوي و جامعي) و هذا إن دل على شيء فإنما يدل على أن إنتقاء العمال يعتمد على مستوى أرقى فكلما كان المستوى التعليمي للعمال عالي كلما زادت جودة العمل.

الجدول 7 الحالة الإجتماعية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة المدنية
31,4	16	أعزب
52,9	27	متزوج (ة)
10,8	5	مطلق (ة)
4,9	2	أرمل (ة)
100	50	المجموع

أما الحالة المدنية فجاءت كالتالي العزاب نسبة 32% المتزوجون 54% المطلقين 10% و الأرامل 4% . التحليل السوسيوولوجي: إن أكبر نسبة تحصلنا عليها بعد دراسة الحالة الإجتماعية للعمال كانت نسبة العمال المتزوجين و ذلك إن دل فإنما يدل على أن المؤسسة تولي الأولوية للمتزوجين لأنهم قد يكونون

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

أكثر إهتماما و أكثر مسؤولية و هذا ما يخدم المؤسسة بالإيجاب.

الجدول 8: الإلتزام

النسبة المئوية	التكرار	الموقع الجغرافي
73,5	37	حضري
19,6	10	شبه حضري
6,9	3	ريفي
100	50	المجموع

أن الحضريين هم أكبر نسبة 74% والشبه حضريين 20% و الريفيين 6% .

التحليل السوسيولوجي: إن النتائج المتحصل عليها من هذا الجدول هو أن أكبر نسبة من العمل كانت من فئة الحضريين و هذا ما يعود بالإيجاب على المؤسسة بما أن المؤسسة داخل الولاية فئة الحضريين تخدمهم من ناحية الإلتزام بالحضور في الوقت و عدم الغيابات و قرب المسافة.

الجدول 9: الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	سنوات الخبرة في العمل
25,5	13	أقل من 5 سنوات
57,9	29	5_10 سنة
16,7	8	10_ سنوات 15
100	50	المجموع

الأشخاص الذين خبرتهم المهنية (5_10) بنسبة 58% و الذين أقل من 5 سنوات 26% و من يفوق 10 سنوات ولا يتجاوز 15 سنة بنسبة 16%

التحليل السوسيولوجي: إن أكبر نسبة كانت تمثل فئة من يحوزون على خبرة ما بين 5 و 10 سنوات و يبدو أنها النسبة الأنسب حيث يكون العامل ذوا خبرة تخدم المؤسسة و تزيد فاعليتها و نشاطها و يعود

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

عليها بالإيجاب.

ثانياً: تفريغ البيانات حسب الفرضية الأولى:

لبيئة العمل تأثير على الاداء الوظيفي لممتهني الصحة

الجدول 10: بيئة العمل تأثر على الأداء الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	بيئة العمل تأثر على الأداء الوظيفي
16,7	8	لا تؤثر
53,9	27	تؤثر بشدة
29,4	15	أحيانا
100	50	المجموع

من كانت إجابتهم ب: لا يؤثر: 16%

إن كانت إجابتهم ب: يؤثر بشدة: 54%

من كانت إجابتهم ب: أحيانا: 30%

التحليل السوسولوجي:

إن الدور الذي يلعبه الضغط المهني في زيادة العبء و يؤثر على الأداء الوظيفي نظرا لنتائج الجدول أعلاه يتمثل في أن العمال متضررين من الضغط المهني الذي يواجههم و هذا ما يساهم في زيادة العبء و عدم تحقيق رضا وظيفي في نفس الوقت .

الجدول 11: العمل الذي تكلف به يتناسب مع طاقتك و وقتك

النسبة المئوية	التكرار	العمل الذي تكلف به يتناسب مع طاقتك و
----------------	---------	--------------------------------------

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

		وقتك
30,4	15	يفوق طاقتي
35,3	18	يتناسب مع طاقتي
34,3	17	أحاول إتمام مهامي في وقتها
100	50	المجموع

من كانت إجابتهم : يفوق طاقتي:30%

من كانت إجابتهم : يتناسب مع طاقتي:36%

من كانت إجابتهم : أحاول إتمام مهامي في وقتها:34%

التحليل السوسيولوجي: ما يلاحظ من نتائج الجدول السابق هو محاولة تقسيم المهام على حسب الوقت لأن المهام تفوق الوقت المحدد للعمل و هذا ما يساعد في سير المؤسسة ومحاولة لعدم ترك أي ثغرة للتقصير في أداء المهام رغم الضغوط المهنية.

الجدول 12: يوجد وقت للإستراحة أثناء العمل

النسبة المئوية	التكرار	يوجد وقت للإستراحة أثناء العمل
55,9	28	لا
34,3	17	نعم
9,8	5	أحيانا
100	50	المجموع

من كانت إجابتهم :لا:56%

من كانت إجابتهم :نعم:34%

من كانت إجابتهم :أحيانا:10%

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

التحليل السوسولوجي: على حسب نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن الوقت الذي من المفروض أن يكون هناك متنفس أو أستراحة للعمال نظرا لعملهم المتعب لا يراعى و هذا ما ظهر في إجابة أغلبية العينة بإجاباتهم بلا على سؤال هل هناك وقت للإستراحة أثناء العمل و هذا ما يزيد من الضغط على العمال الذي سيؤدي إلى التقصير.

الجدول 13: نوع الواجبات الموكلة إليك

النسبة المئوية	التكرار	نوع الواجبات الموكلة إليك
49,0	25	تفوق صلاحياتي
38,3	19	لا تتلائم مع صلاحياتي
12,8	6	مهام عادية ملائمة مع صلاحياتي
100	50	المجموع

من كانت إجاباتهم : تفوق صلاحياتي:50%

من كانت إجاباتهم : لا تتلائم مع صلاحياتي 38%

من كانت إجاباتهم : مهام عادية ملائمة مع صلاحياتي 12%

التحليل السوسولوجي : إن الواجبات الموكلة للعمال على حسب إجاباتهم تفوق صلاحياتهم و هذا ما يسبب ضغط للعمال و تؤدي إلى التقصير في الأداء الوظيفي و سبب ذلك تكليف العامل بواجبات لا علاقة لها بصلاحياته.

الجدول 14: سبب الضغط كبير في العمل

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

النسبة المئوية	التكرار	سبب الضغط كبير في العمل
19,6	10	العمل فوق الطاقة
53,9	27	نقص المعدات و التجهيزات
26,5	13	نقص الموارد البشرية
100	50	المجموع

من كانت إجابتهم : العمل فوق الطاقة 20%

من كانت إجابتهم : نقص المعدات و التجهيزات 54%

من كانت إجابتهم : نقص الموارد البشرية 26%

التحليل السوسيولوجي: إن سبب الضغط كبير في العمل هي تكليف العمال بأعمال ليست من صلاحياتهم وهذا ما يجهد العمال و يستنزف طاقتهم بالإضافة إلى نقص المعدات و التجهيزات مما يصعب على الطاقم تأدية مهامهم، وكذلك من أهم أسبابا الضغط الكبير هو نقص الموارد البشرية .

الجدول 15: تشعر بضغط كبير في العمل أثناء القيام بواجباتك من خلال فترة جائحة كورونا

النسبة المئوية	التكرار	تشعر بضغط كبير في العمل أثناء القيام بواجباتك من خلال فترة جائحة كورونا
44,1	22	لا
55,9	28	نعم
100	50	المجموع

من كانت إجابتهم : لا 44%

من كانت إجابتهم : نعم 56%

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

التحليل السوسيوولوجي: إن ما توصلنا إليه في نتائج الجدول أعلاه هو أن الشعور بالضغط كبير في العمل أثناء القيام بالواجبات من خلال فترة جائحة كورونا و يظهر ذلك من خلال إجابات العمال بنسبة 28 بالمئة ما يمثل نسبة تفوق 50 بالمئة من المبحوثين و هذا إن دل إنما يدل على الضغط الكبير الذي تعرض له عمال القطاع الصحي في فترة كورونا.

الجدول 16: أثر الذي تركته جائحة كورونا في نفسيك

النسبة المئوية	التكرار	طرق زيادة الفعالية
32 ;4	23	توتر و قلق
67 .6	27	حالة نفسية سيئة
100	50	المجموع

من كانت إجابتهم :31% توتر و قلق

من كانت إجابتهم :69% حالة نفسية سيئة

التحليل السوسيوولوجي: إنه و من خلال دراستنا للجدول السابق نلاحظ أن كورونا سببت دخول ممتهني الصحة في حالة نفسية سيئة و ذلك بسبب الوفيات و الإضطراب داخل المستشفى.

ثانيا :تفريغ البيانات حسب الفرضية الثانية:

يساهم الضغط المهني في التأثير على الاداء الوظيفي لممتهني الصحة في ظل جائحة كورونا.

الجدول 17: يؤثر تدخل الآخرين في مجال عملك

النسبة المئوية	التكرار	يؤثر تدخل الآخرين في مجال عملك
59.8	31	نعم
40,2	19	لا
100	50	المجموع

من كانت إجابتهم :لا%40,2

من كانت إجابتهم :نعم%59,8

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

التحليل السوسيولوجي: إن تدخل الآخرين في العمل يؤثر بالسلب على قيام الممرض بعمله على أكمل وجه و هذا ما أجاب به المبحوثين و ذلك بنسبة 59.8 % و هذا ما يسبب ضغط كبير مما يؤثر على حسن الأداء.

الجدول 18 : القيادة الإدارية تعتبر عنصر أساسي في مراقبة نوعية المنتج و الأداء الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	القيادة الإدارية تعتبر عنصر أساسي في مراقبة نوعية المنتج و الأداء الوظيفي
54 ;85	28	نعم
45 ;15	22	لا
100	50	المجموع

من كانت إجابتهم :لا 44%

من كانت إجابتهم :نعم 56%

التحليل السوسيولوجي: إن ما نلاحظه في جدولنا هذا هو نسبة 54,85 % من من يوفق على أن القيادة الإدارية تعتبر عنصر أساسي في مراقبة نوعية المنتج و الأداء الوظيفي لأنها تعتبر العنصر الأساسي في إنجاح المؤسسة و تطويرها لأن القيادة الإدارية تعتبر ركيزة المؤسسة.

الجدول 19 : مساهمة القيادة بأنماطها تعمل على تحسين الأداء الوظيفي.

النسبة المئوية	التكرار	مساهمة القيادة بأنماطها تعمل على تحسين الأداء الوظيفي.
33	16	لا
67	34	نعم
100	50	المجموع

من كانت إجابتهم :لا 33%

من كانت إجابتهم :نعم 67 %

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

التحليل السوسيولوجي: إن مساهمة القيادة بأنماطها تعمل على تحسين الأداء الوظيفي فكانت نظرة الموظفين بنسبة 67% لأنهم يرون أن للقيادة الإدارية دور في تحسين الأداء الوظيفي بطرق عدة كإمراقبة و الوقوف على الأعمال بشكل يومي و السعي وراء الرضا الوظيفي.

الجدول 20: العمل الموكل إلي بعيد كل البعد عن خبرتي ومهاراتي

النسبة المئوية	التكرار	العمل الموكل إلي بعيد كل البعد عن خبرتي ومهاراتي
34 ;35	16	لا
65 ;65	34	نعم
100	50	المجموع

من كانت إجابتهم: لا 33%

من كانت إجابتهم: نعم % 67

التحليل السوسيولوجي: ترى نسبة 67% من الموظفين أن العمل الموكل إليها بعيد كل البعد عن خبرتهم ومهاراتهم و هذا ما يعود بالسلب على الأداء الوظيفي لممتهني الصحة و يزيد من الضغط المهني عليهم.

الجدول 21: الدورات التكوينية تؤدي إلى تحسين الكفاءات

النسبة المئوية	التكرار	الدورات التكوينية تؤدي إلى تحسين الكفاءات
44	16	لا
56	34	نعم
100	50	المجموع

من كانت إجابتهم: لا 44%

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

من كانت إجابتهم :نعم % 56

التحليل السوسيولوجي: إن نسبة 56% تعتبر نسبة كبيرة من من يوافقون على أن الدورات التكوينية تؤدي إلى تحسين الكفاءات و ذلك لأن الدورات التكوينية تزيد فرص تطوير مستوى الموظفين مما يضمن السير الحسن و تقديم المهام بأكمل وجه.

الجدول :22 : المواصفات الضرورية التي تعتقدها في الأشخاص القائمين على الرقابة.(القادة)

النسبة المئوية	التكرار	المواصفات الضرورية التي تعتقدها في الأشخاص القائمين على الرقابة.(القادة)
31.4	15	الكفاءة والمؤهل العلمي
68.6	35	الاقدمية والخبرة
100	50	المجموع

من كانت إجابتهم :33% الكفاءة والمؤهل العلمي/ من كانت إجابتهم : % 67الاقدمية والخبرة التحليل السوسيولوجي: إن ما مثلته نسبة 68,6 % ممن يقولون بأن الأقدمية و الخبرة من أهم المواصفات الضرورية التي تعتقدها في الأشخاص القائمين على الرقابة.(القادة) و ذلك لأن من لهم خبرة يساعدون على تسيير المؤسسة كما ينبغي و ذلك بإعتبار أن لهم الخبرة الكافية في ذلك.

الجدول :23 : هناك تحفيزات مادية و معنوية من القادة في العمل

النسبة المئوية	التكرار	هناك تحفيزات مادية و معنوية من القادة في العمل
47	23	لا
53	27	نعم
100	50	المجموع

من كانت إجابتهم :لا 47%

من كانت إجابتهم :نعم % 53

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

التحليل السوسيولوجي: إن أكثر من نصف العينة يرون أن هناك تحفيزات مادية و معنوية من القادة في العمل و هذا ما يدفعهم إلى رفع الأداء و تحسين خدمات المؤسسة و ذلك راجع إلى التشجيعات المادية و المعنوية.

الجدول 24: تفر بوجود حوافز للمؤسسة حسب أنواعها.

النسبة المئوية	التكرار	تفر بوجود حوافز للمؤسسة حسب أنواعها.
55,9	28	مكافئات مالية
34,3	17	ترقيات
9,8	5	استحسان من طرف المشرف
100	50	المجموع

من كانت إجابتهم : 56% مكافئات مالية

من كانت إجابتهم : % 34 ترقيات

من كانت إجابتهم : % 10 استحسان من طرف المشرف

التحليل السوسيولوجي: إن النسبة التي تمثل ب 55,9% هي نسبة من يقرون بالمكافئات المالية و بوجود حوافز للمؤسسة و هذا ما يرفع من معنويات الموظفين و يزيد نشاطهم و إعطائهم للمؤسسة.

الجدول 25: الإقبال الكبير من مرضى كورونا يسبب ضغط كبير للعمال

النسبة المئوية	التكرار	الإقبال الكبير من مرضى كورونا يسبب ضغط كبير للعمال.
0	0	لا
100	50	نعم
100	50	المجموع

من كانت إجابتهم : % 0 لا

الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة

من كانت إجابتهم : 100% نعم

التحليل السوسيوولوجي: الإقبال الكبير من مرضى كورونا يسبب ضغط كبير للعمال و هذا ما أثبتته العمال المبحوثون بنسبة 100 % و هذا ما يؤثر بطبيعة الحال على الأداء الوظيفي لممتهني الصحة.

خامسا: تحليل النتائج

تحليل الجداول حسب الفرضية الأولى.

-بيئة العمل تأثر على الأداء الوظيفي و بشدة حسب إجابة المبحوثين حيث مثل ذلك نسبة 54% و هذا ما مثله الجدول رقم 07.

_ إن المهام الموكلة لعمال الشبه طبي تفوق صلاحياتهم و هذا ما يساهم في ضغط كبير للعمال و ظهر ذلك في الجدول رقم 10 بنسبة 50%.

_ شهد عمال قطاع الصحة ضغط كبير في العمل أثناء القيام بواجباتك من خلال فترة جائحة كورونا و ذلك بنسبة 60% من إجابات ممتهني قطاع الصحة و يظهر ذلك في الجدول رقم 15.

تحليل الجداول حسب الفرضية الثانية

يساهم الضغط المهني في التأثير على الاداء الوظيفي لممتهني الصحة في ظل جائحة كورونا.

_ إن تأثير تدخل الآخرين في مجال عمل الآخرين يتسبب في ضغط لممتهني الصحة و هذا ما مثله الجدول رقم 17 ب نسبة 59,8 % و هذا ما يؤثر على الأداء الوظيفي للعمال.

_ عندما يوكل إلى العمال عمل بعيد عن خبرته و مهارته يسبب الكثير من الضغط المهني مما يؤثر على الأداء الوظيفي و هذا ما ظهر في الجدول 20 و ذلك بسبة 65,65%.

_عندما تكون القيادة ذات اقدمية وخبرة يساهم ذلك في التحفيز من الضغط المهني و تحسين الأداء الوظيفي للعمال و هذا ما مثله الجدول رقم 22 بنسبة تمثل 68,6%.

_ إن الإقبال الكبير من مرضى كورونا يسبب ضغط كبير للعمال يسبب الكثير من الضغط للعمال خاصة و أن هذا المرض معدي و يعرضهم للخطر و يظهر ذلك في الجدول رقم 25 بنسبة 100 % و هذا ما

سيعود بالسلب على الأداء الوظيفي للعمال حيث سيكون هناك تقصير في أداء المهام.

الخصائص

الخاتمة:

تتميز ضغوط العمل في القطاع الصحي بتأثيرها الكبير على أداء العاملين ، وذلك لأهمية الموضوع على المستويين الداخلي والخارجي ، حيث تشكل الضغوط أكبر عقبة أمام تدني مستوى الأداء ، ويمكن أن تشكل هذه الضغوط مساحة إيجابية ومحفزة للبعض لتحقيق الكفاءة وجودة الأداء اللازمة.

العالم بشكل عام ، وفي الجزائر خاصة ، وفي ولاية الأغواط ، على مستوى المستشفيات العامة ، بما في ذلك العيادة متعددة الخدمات ، الشهيد مسعودان الشيخ عين ماضي (ولاية الأغواط) حصرا ، إنه الوباء. وبأبحاث فيروس كورونا المستجد والذي يعتبر في هذه الدراسة من أكبر التحديات التي تواجه العالم كله ، من حيث شدة ضغوط العمل في القطاع الصحي من أطباء وممرضات وإداريين وحتى المديرين في هذا القطاع ، وبالتالي كانت هناك مصادر عديدة ومتنوعة لضغوط العمل ، من أهمها: الخارجية الناتجة عن ضغوط العمل وحتمية الابتعاد عن الأسرة والأحباء ، والداخلية ، مثل نقص المعدات والمستلزمات الطبية مثل: بالإضافة إلى الزيادة المفرطة في عبء العمل في غياب القوى العاملة الكافية وعدم القدرة على فهم الأدوار وما تتطلبه كل وظيفة ، عدم قدرة الأفراد على أداء المهام بسبب كثرة وتعقدها وعدم الراحة في العمل ، وهذا ما يحبط الفرد وينفجر نفسه ببطء مما يجعله يفقد الأمل ويعيش فيه. متاهة لا تنتهي من الأفكار. استمر في كيفية التخلص من هذا الشعور والبحث عن الحلول التي من شأنها أن تريحه ولو قليلاً ، حتى يتمكن من إكمال رحلته والوقوف إلى جانب زملائه بكل طاقته واستجابته. قلق العاملين في المجال الطبي والشعب والدولة والعالم أجمع بغياب لقاح معين يمكن أن يؤدي إلى حياة الكثيرين.

في دراستنا ، حاولنا تحديد تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي من خلال إظهار تأثير أبعاد ضغط العمل (ضغط العمل ، بيئة العمل ، الهيكل التنظيمي) على الأداء الوظيفي. دراستنا ومدى تحقيقها في الميدان.

من خلال الدراسة التي قامت الباحثة بمعالجتها ، تم تحقيق عدد من النتائج والاقتراحات على النحو التالي:

❖ نتائج:

- ✓ تقوم فلسفة الضغط الإيجابي في العمل على ضرورة تدريب الأفراد وتحفيزهم لتنمية قدراتهم ومهاراتهم من أجل زيادة أدائهم وإنتاجيتهم. حظي مفهوم الضغط في العمل في الأدبيات الإدارية وكذلك على مستوى الصحة باهتمام كبير من الباحثين ، بسبب المفاهيم المتشابهة للموضوع ، والتي دعت إلى دراسة الموضوع من جميع جوانبه.
 - ✓ يمكن أن يكون تأثير الإجهاد في العمل إيجابياً أو سلبياً ، ويرجع ذلك بشكل أساسي إلى المتغيرات الشخصية للأفراد ، والتي تتزامن مع المتغيرات التي تؤثر على هذا المتغير.
 - ✓ هناك العديد من النظريات التي تشرح ضغوط العمل واستراتيجيات التعامل معها وكيفية إدارتها.
- يواجه الأفراد العاملون في القطاع الصحي ضغوطاً متعددة ، معظمها نفسية وتظهر بشكل غير مباشر.
- ✓ يمكن أن تؤدي ضغوط العمل المرتفعة إلى أمراض خطيرة على صحة الإنسان ، مثل تصلب الشرايين ، وضغط الدم ، والذبحة الصدرية ، أو أمراض نفسية ، مثل النوم المفرط ، والإحباط ، والملل الدائم ، والتغيب عن العمل ، ورفض العمل ، وأحياناً تؤدي إلى حياته.

❖ اقتراحات:

بناءً على النتائج التي توصلنا إليها خلال هذه الدراسة ، والتي تناولنا فيها موضوعاً مهماً يتعلق بالضغوط المهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي لممهني قطاع الصحة في جائحة كورونا بالعيادة المتعددة الخدمات الشهيد مسعودان الشيخ بعين ماضي (ولاية الأغواط) وهذا يوضح لنا ضرورة تقديم مجموعة من الاقتراحات التالية:

- الحاجة إلى توفير بيئة عمل مناسبة ، بما في ذلك ظروف العمل المادية والمناخ المناسب لتقديم أداء عالي ، خاصة فيما يتعلق بالخدمات الصحية التي ترعى المرضى.
- تحديد المسؤوليات والصلاحيات للحد من ازدواجية العمل وغموض الدور.
- تحديد وتبسيط سياسات وإجراءات العمل والتأكد من عدم تعارضها مع بعضها البعض.
- برمجة التدريب الداخلي والخارجي بهدف تطوير مهن العاملين ورفع مستوى أدائهم.

• ضرورة توفير وسائل الاتصال والدعم التنسيقي بين الوحدات والخدمات مما يسهل وصول المعلومات في الوقت المناسب وبالشكل الصحيح.

• ضرورة مراعاة مؤهلات وقدرات كل شخص بما يتناسب مع طبيعة المهام الموكلة إليه.

• دعم وتعزيز المشاركة الجماعية في صنع القرار وتقليل الأخطاء.

• خلق جو مناسب بيني علاقات إنسانية بين الموظفين ويدعمهم لتقليل ضغط الزملاء بينهم

• ضرورة تشكيل لجنة أو خلية تعنى بالمشكلات الوظيفية التي قد يواجهها الفرد أثناء عمله ، وتتكون من علماء نفس ، والتوجيه والتوجيه ، ويكون دورها الاستماع إلى الموظف ومحاولة التدخل السلمي بينه وبينه. مصدر الضغط لتخفيف الضغوط التي يعاني منها ، لا سيما الضغوط النفسية التي تسبب ظهور أعراض مرضية ، وجعلها دافعاً إيجابياً في مجال عمله.

• بما أن قطاع الرعاية الصحية بشكل عام يتعرض لضغوط من جميع الأنواع ، ومحاولة التخفيف منها تخلق جواً من المرح والتفاؤل لرفع الروح المعنوية للموظفين من جهة والمرضى من جهة أخرى ، وإدخال أفكار جديدة تستحق التخفيف الضغوط ، مثل فتح صالات للألعاب الرياضية في مكان العمل وتزويد المكتبة بالكتب. تشمل موضوعاتها تنمية التفاؤل ، وتقليل نوبات الغضب والقلق ، وتعزيز الحوار بين الأشخاص ، والتغلب على التوتر.

أو تعليق ملصقات تحتوي على أحكام وأحاديث وآيات قرآنية تغرس السلام في نفوس من قرأها وتريحهم من ضغوط العمل التي قد لا يستطيعون تشخيصها أو معرفتها. يمكن أن يؤدي إلى حياة الإنسان.

• العمل على توطيد العلاقات بين الزملاء والإدارة من ناحية أخرى لما لذلك من تأثير كبير على المستوى العالي لأداء العمل للموظفين.

• تقوية روح المبادرة والإبداع من خلال برامج تحفيزية للأفكار الإبداعية ومحاولة العمل معها مما يخلق شعوراً بالرضا لدى العاملين وبالتالي يزيد من أدائهم.

قائمة

المراجع

قائمة المراجع:

1. ابن منظور , محمد بن مكرم (لسان العرب) (7 / 458)
2. أسامة محمد جرادات، عقلة محمد المبيضين ،التدريب الإداري الموجه بالأداء ،المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة(مصر)، 2001.
3. أسعد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة،فلسطين،2008 :
4. بدر حامد أحمد: السلوك التنظيمي، دار القلم، الكويت.1982.
5. بدري , رجاء وحيد (البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسته العلمية) دار الفكر , دمشق , 1421 هـ .
6. بنات سعيد عبد القادر: ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي في المؤسسات التعليمية، مذكرة الماجستير في إدارة الأعمال.2019.
7. التعليم الثانوي دراسة ميدانية بثانوية عسعوس فرحات محمود حارثن -جيجل،جامعة محمد الصديق بن يحيى،جيجل.
8. جاري ديسلر، ترجمة: محمد أحمد عبد المتعال ،إدارة الموارد البشرية، دار المريخ للنشر، الرياض (جدة)، 2003.
9. جمال مرسي وثابت ادريس: السلوك التنظيمي، دار الجامعة، السكندرية، مصر، ط1، 2002 .
10. حاتم علي حسن رضا ،الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض (جدة)، 2003.
11. حسن إبراهيم بلوط ،إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، دار النهضة العربية ، بيروت (لبنان)، 2002، ط1.
12. حسن محمد محمود : ضغوط لدى المعلمين، مجلة الكلية التربوية، القاهرة، العدد 1993.34.
13. حليلة كروش و آخرون،مذكرة لنيل شهادة ليسانس، الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة السنة الثالثة من
14. حمد جاد الرب، السلوك التنظيمي،مطبعة مضيعة العشري، السويس مصر، 2005 .

15. حنفي علي ،الجوانب النظرية والتطبيقية في إدارة الموارد البشرية ،دار الكتاب الحديث، القاهرة(مصر)، 2008.
16. راوية حسن ،إدارة الموارد البشرية- رؤية مستقبلية- ، الدار الجامعية، الإسكندرية (مصر)، 2001.
17. راوية حسين، إدارة الموارد البشرية-رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، مصر، 2001.
18. رشيد زرواطي، تدريسيات على منهجية البحث العلمي، ط1، دار الفتح، الجزائر، 2002 .
19. زاهد محمد ديري ،إدارة الموارد البشرية ،دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، 2011، ط 1.
20. سعد بن عميقان الدوسري، رسالة ماجستير بعنوان: ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الاجهزة المهنية، قسم العلوم الإدارية كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2007 .
21. سعيد محمد عبد الله غنام، ضغوط العمل لدى المراقب الجوي، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، السعودية، 2004
22. السلمي علي: إدارة الموارد البشرية ودورة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، مذكرة لنيل الماجستير في تسيير المؤسسات الصناعية تحت إشراف عيسى حيرش، بسكرة. 1998.
23. الشريف طلال مسلط، الضغوط الإدارية وأقرها عل متخذ القرار، مجلة الإدارة لعامة المجلد، 28 ،العدد 03 ،القاهرة، 1996
24. صالح الدين محمد عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر 2004 .
25. الصحة النفسية للعاملين في القطاع الصحي خلال وباء الكوفيد19، مجلس اعتماد المؤسسات الصحية (HCAC).
26. طاهر محمود الكلالدة ،تنمية وإدارة الموارد البشرية، دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، 2008، ط1.
27. طلال عبد الملك الشريف، "الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي"، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2002-2003.
28. طوبال فطيمة ،الضغط المهني لدى الممرضين- دراسة ميدانية . ظل بعض التغيرات - مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة 1 المجلد(20 -) العدد (01) (جوان، 2019)-
29. عادل محمد زايد، ادارة الضغوط العمل، المنظمة العربية للتنمية الإدارية مصر. 2006.

30. عبد الباقي صالح الدين محمد، السلوك الفعال في المنظمات، ط3، الدار الجامعية، الإسكندرية (مصر)، 2005
31. العمرابي نادية: تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي للعمال دراسة ميدانية بمركز تعبئة قرورات الغاز بعين البيضاء، إشراف د. زكية العمرابي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي-2016،2015.
32. القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 20 ديسمبر 2009، المادة 2، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية: العدد 15 بتاريخ 2010/03/07
33. كامل برير، إدارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، لبنان، 1997.
34. لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة: الإجهاد، جامعة منتوري قسنطينة، 2006 .
35. ليلي شويطر ، الضغط المهني لصراع الدور وغموضه وعلاقته بالإضطرابات السيكوسوماتية لدى الموظفين، دراسة لنيل شهادة الماجستير غير منشورة،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس والأرطغونيا، فرع علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر 2005/2004 .
36. ماجدة العطية، سلوك المنظمة، دار الشروق، ط1، عمان، الأردن، 2003 .
37. محمد بن عبد الله محمد الزنان، تخفيف ضغوط العمل، الهيئة الملكية للجبيل وينبع، السعودية، 2003.
38. محمد بن علي بن حسن الليثي، "الثقافة التنظيمية لمدير المدرسة ودورها في الإبداع الإداري"، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، السعودية، 2008.
39. محمد حافظ حجازي، إدارة الموارد البشرية، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية (مصر)، 2007، ط1.
40. محمد سعيد أنور السلطان: السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2004.
41. محمد سعيد أنور سلطان، إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية (مصر)، 2003.
42. محمد مشير سعد الدين، برامج التلفزيون التنشئة التربوية و الاجتماعية للأطفال، ط1، بيروت، لبنان، 2003.
43. محمد، راوية، إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية. الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.

44. محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط2، دار وائل، الأردن، 2004.
45. المرسوم التنفيذي رقم:07-140 المؤرخ في 19ماي 2007، المادة 1، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية: العدد 33 بتاريخ 20/05/2007
46. موفق عدنان عبد الجبار الحميري، أمين أحمد محبوب المومني، هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق، أفكار حديثة ورؤية مستقبلية، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان(الأردن)، 2011، ط1.
47. نايف التويم، رسالة ماجستير بعنوان ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية، قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، . 2005.
48. نجاح بنت قبلان القبالان: " مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية، ط1، مطبوعات مكتبة الملك فهد الرياضيين السعودية، 2004 .
49. وسيلة حمداوي، إدارة الموارد البشرية، مديرية النشر لجامعة قالمة، قالمة(الجزائر)، 2004.

50. <https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%A8%D8%A7%D9%86%D8%A9> الساعة 2022/02/08 23:3

الملاحق

ملحق رقم 01



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عمار ثليجي - الأغواط

كلية العلوم والإجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمغرافيا

إستبيان

الضغوطات المهنية لممهني الصحة و تأثيرها على الأداء الوظيفي في
ظل جائحة كورونا

دراسة ميدانية بالعيادة المتعددة الخدماتبعين ماضي بولاية الأغواط"

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي علم الاجتماع

تخصص: علم إجتماع تنظيم و عمل

نرجوا من حضراتكم الإجابة على أسئلتنا لمساعدتنا في إنجاز بحثنا هذا و ذلك بوضع علامة x

أمام الإجابة المناسبة و نشكركم مسبقا على إجاباتكم.

السنة الجامعية 2022/2021

الأسئلة الشخصية

_ الجنس:

✓ ذكر

✓ أنثى

_ السن :

✓ 20_29 سنة

✓ 30_39 سنة

✓ 40_49 سنة

_ المستوى التعليمي:

✓ ثانوي

✓ جامعي

_ الحالة الإجتماعية

✓ أعزب

✓ متزوج (ة)

✓ مطلق (ة)

✓ أرمل (ة)

_ الإنتماء

✓ حضري

✓ شبه حضري

✓ ريفي

_ الخبرة:

✓ أقل من 5 سنوات

✓ 5_10 سنة

✓ 11_ سنوات 15 من

المحور الأول: البيئة العمل تأثير على الاداء الوظيفي لممتهني الصحة

س1_ بيئة العمل تأثير على الأداء الوظيفي

✓ لا تؤثر

✓ تؤثر بشدة

✓ أحيانا

س2_ هل العمل الذي تكلف به يتناسب مع طاقتك و وقتك ؟

✓ يفوق طاقتي

✓ يتناسب مع طاقتي

✓ أحاول إتمام مهامي في وقتها

س3 هل يوجد وقت للإستراحة أثناء العمل؟

✓ لا

✓ نعم

✓ أحيانا

س4_ ما نوع الواجبات الموكلة إليك؟

✓ تفوق صلاحياتي

✓ لا تتلائم مع صلاحياتي

✓ مهام عادية ملائمة مع صلاحياتي

س5_ ما سبب الضغط كبير في العمل ؟

✓ العمل فوق الطاقة

✓ نقص المعدات و التجهيزات

✓ نقص الموارد البشرية

س6_ هل تشعر بضغط كبير في العمل أثناء القيام بواجباتك من خلال فترة جائحة كورونا ؟

✓ لا

✓ نعم

س7_ ما أثر الذي تركته جائحة كورونا في نفسك؟

✓ توتر وقلق

✓ حالة نفسية سيئة

المحور الثاني: يساهم الضغط المهني في التأثير على الاداء الوظيفي لممتهني الصحة
في ظل جائحة

س1_ هل يؤثر تدخل الآخرين في مجال عملك؟

✓ نعم

✓ لا

س2_ هل القيادة الإدارية تعتبر عنصر أساسي في مراقبة نوعية المنتج و الأداء الوظيفي

✓ نعم

✓ لا

س3_ هل مساهمة القيادة بأنماطها تعمل على تحسين الأداء الوظيفي.؟

✓ لا

✓ نعم

س4_ العمل الموكل إلي بعيد كل البعد عن خبرتي ومهاراتي

✓ لا

✓ نعم

س5_ هل الدورات التكوينية تؤدي إلى تحسين الكفاءات

✓ لا

✓ نعم

س6_ ماهي المواصفات الضرورية التي تعتقدها في الأشخاص القائمين على الرقابة.(القادة)؟

✓ الكفاءة والمؤهل العلمي

✓ الاقدمية والخبرة

س7_ هل هناك تحفيزات مادية و معنوية من القادة في العمل؟

✓ لا

✓ نعم

س8_ هل تقرر بوجود حوافز للمؤسسة حسب أنواعها.؟

✓ مكافئات مالية

✓ ترفيات

✓ استحسان من طرف المشرف

س9_ الإقبال الكبير من مرضى كورونا يسبب ضغط كبير للعمال؟

✓ لا

✓ نعم