

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون _ تيارت _

كلية: العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

مسار: علم النفس



مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر تخصص: علم النفس العمل والتنظيم والارغونوميا.
موسومة ب:

الاجهاد المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى الممرضين .

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية

يوسف الدمرجي بولاية تيارت.

تحت إشراف:

د: ماريف منور.

إعداد الطالبتان:

قويدر عقيلة.

ناصر يمينة.

السنة الجامعية: 2016/2017

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون _ تيارت _

كلية: العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

مسار: علم النفس



مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر تخصص: علم النفس العمل والتنظيم والارغونوميا.

موسومة ب:

الاجهاد المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى الممرضين .

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية

يوسف الدمرجي بولاية تيارت.

تحت إشراف:

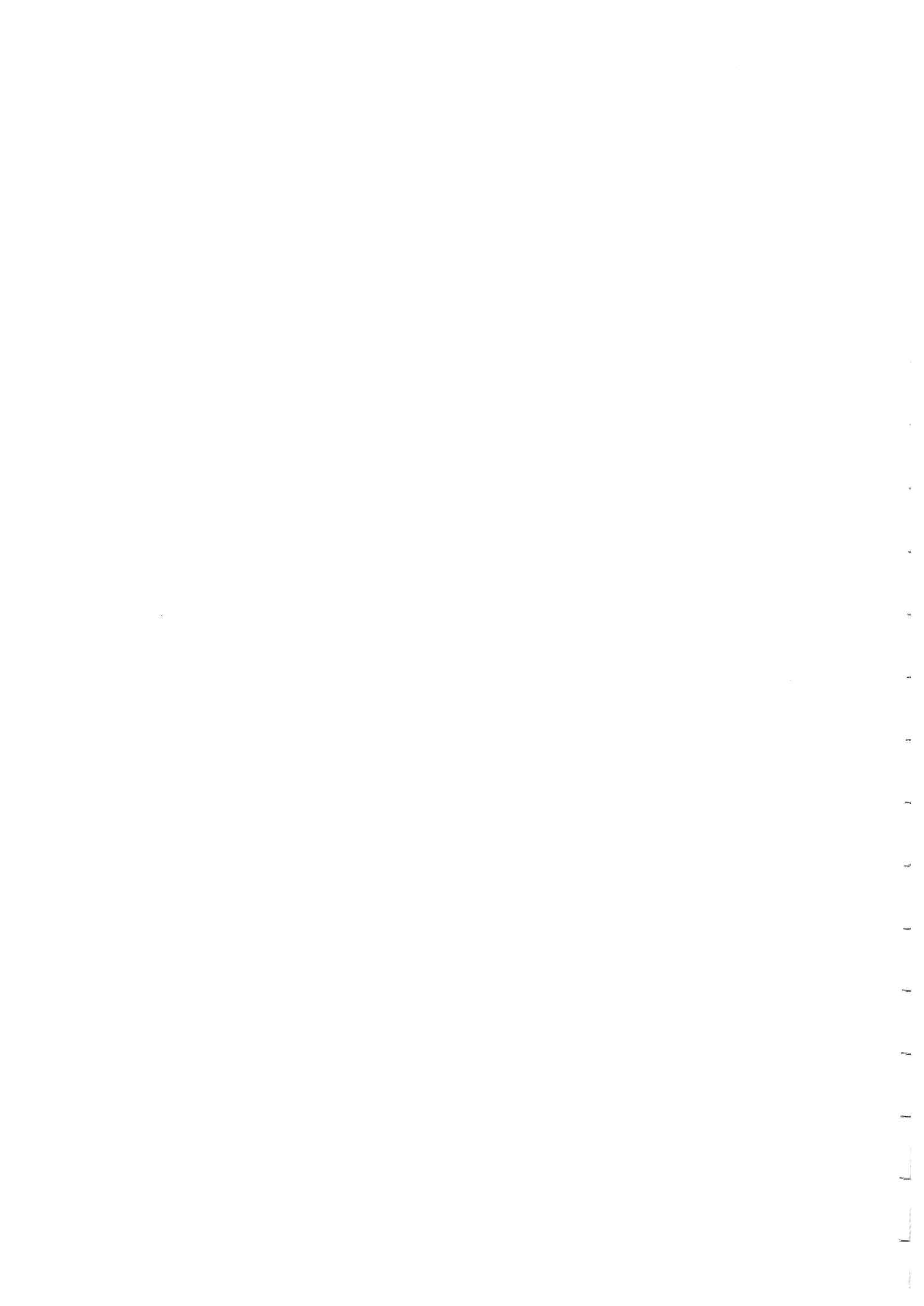
د: ماريف منور.

إعداد الطالبان:

قويدر عقيلة.

ناصر يمينة.

السنة الجامعية: 2017/2016



الشكر

الهي لا يطيب الليل الا بشرك ولا يطيب النهار الا بطاعتك ... ولا تطيب اللحظات الا بذكرك ... ولا تطيب الاخرة الا بعفوك ... ولا تطيب الجنة الا برويتك اللهم جل جلاله.

الى من بلغ الرسالة وادى الامانة ونصح الامة الى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

لو كنا نعلم غير الشكر منزلة اوفى من الشكر عند الله في الثمن ، قد مناها لك من قلوبنا المطهرة شكرا على ما اوليته من حسن وجعل الله كل ماقدمته لنا مستشارنا المبدع في ميزان حسناتك ، كل كلمات الثناء تعجز عن التعبير ، شكرا للاستاذ المشرف ماريث منور.

ولا يسع حروفنا الا ان تمتزج لتكون كلمات شكر و عرفان .الى من علمونا حروفا من ذهب وكلمات من درر ومن عبارات من اسمى واجلى عبارات في العمل الى من صاغوا لنا علمهم حروفا ومن فكرهم منارة تنير لنا سيرة العلم والنجاح اساتذتنا

الكرام تخصص علم النفس العمل والتنظيم والارغونوميا

الى من زرعوا التفاؤل في دربنا وقدموا لنا المساعدات والتسهيلات فلهم منا كل الشكر، ولكل من ساهم في هذا العمل وبلو بالكلمة الطيبة.

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على العلاقة بين الاجهاد المهني والأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية - يوسف الدمرجي - بتيارت ، من خلال الكشف عن مظاهر الاجهاد المهني ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي للممرضين ، حيث أجريت الدراسة على عينة قوامها ستون (60) ممرض وممرضة .

تم استخدام استبيانين كأداة للدراسة حول موضوع الدراسة وتحليلها ، الاستبيان الاول خاص بالإجهاد المهني وتكون من ثلاثة أبعاد (الاجهاد البدني ،الاجهاد النفسي ،الاجهاد السلوكي) أما الاستبيان الثاني خاص بالأداء الوظيفي ،حيث تم التأكد من خصائصها السيكومترية ، عن طريق البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية spss لعرض وتحليل النتائج ، كما اعتمدنا على المنهج الوصفي ، وحسب الإجراءات والخطوات النظرية والمنهجية التي اقتضتها هذه الدراسة خلصت نتائجها كالتالي:

1- لا توجد علاقة ارتباطية بين الإجهاد المهني ومستوى الأداء الوظيفي للممرضين بالمستشفى العمومية .

2- لا توجد علاقة ارتباطية بين الإجهاد البدني ومستوى الأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفى العمومي .

3 - لا توجد علاقة ارتباطية بين الإجهاد النفسي ومستوى الأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفى العمومي.

4 - لا توجد علاقة ارتباطية بين الإجهاد السلوكي ومستوى الأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفى العمومي .

فهرس المحتويات

الشكر.....	ا
ملخص الدراسة.....	ب
فهرس المحتويات.....	ج
فهرس الجداول.....	و
فهرس الاشكال.....	ز
مقدمة.....	2

الفصل الاول : تقديم الدراسة

1-الاشكالية.....	5
2- فرضيات الدراسة.....	7
3- دوافع واهمية البحث.....	7
4- المفاهيم الاجرائية للدراسة.....	8
5- الاطار النظري للدراسة.....	
5-1- الاجهاد المهني.....	9
5-1-1- مفهوم الاجهاد المهني.....	9
5-1-2- انواع الاجهاد المهني.....	10
5-1-3- مظاهر الاجهاد المهني.....	12
5-1-4- مصادر الاجهاد المهني.....	12
5-1-5 نماذج الاجهاد المهني.....	16
5-1-6- استراتيجيات مواجهة الاجهاد المهني.....	20
5-1-7- وسائل قياس الاجهاد المهني.....	20
5-2- الاداء الوظيفي.....	23

- 23.....1-2-5 مفهوم الاداء الوظيفي.
- 24.....2-2-5 عناصر الاداء الوظيفي .
- 25.....3-2-5 أبعاد الاداء الوظيفي.
- 25.....4-2-5 محددات الاداء الوظيفي
- 26.....5-2-5 العوامل المؤثرة في الاداء الوظيفي
- 27.....6-2-5. معدلات الأداء الوظيفي.
- 28.....7-2-5 طرق تحسين الأداء.
- 29.....8-2-5 تقييم الاداء الوظيفي.
- 29.....1-8-2-5 مفهوم تقييم الاداء الوظيفي
- 30.....2-8-2-5 اهداف تقييم الاداء الوظيفي
- 30.....3-8-2-5 خطوات تقييم الأداء
- 31.....6- الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية

- 35.....1- الدراسة الاستطلاعية
- 35.....1-1 إجراءات الدراسة الاستطلاعية
- 35.....2-1 المنهج المستخدم في الدراسة
- 35.....3-1 اهداف الدراسة
- 35.....4-1 مجالات الدراسة
- 37.....5-1 أدوات الدراسة
- 38.....6-1 الخصائص السيكومترية للأداة
- 46.....2- الدراسة الأساسية
- 46.....1-2 خصائص عينة الدراسة الأساسية
- 47.....2-2 أدوات الدراسة

- 47.....3-2- الأساليب الإحصائية
- الفصل الثالث : عرض ومناقشة نتائج الفرضيات**
- 49.....1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة .
- 50.....2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى.
- 52.....3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية
- 53.....4- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
- 54.....4- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة
- 56.....خاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

عنوان الجداول:

الصفحة	اسم الجدول	الرقم
10	يوضح المقارنة بين الاجهاد السلبي والاجهاد الإيجابي	1
14	مصادر الاجهاد	2
35	عينة الدراسة الاستطلاعية	3
35	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس	4
36	بدائل استبيان الاجهاد المهني الموجبة	5
36	بدائل استبيان الاجهاد المهني السالبة	6
37	بدائل استبيان الأداء الوظيفي الموجبة	7
37	بدائل استبيان الأداء الوظيفي السالبة	8
38	قائمة الأساتذة المحكمين	9
38	اهم التعديلات التي أجريت على استبيان الاجهاد المهني	10
39	اهم التعديلات التي أجريت على استبيان الأداء الوظيفي	11
40	الاتساق الداخلي لبعث الاجهاد البدني	12
42	الاتساق الداخلي لبعث الاجهاد النفسي	13
43	الاتساق الداخلي لبعث الاجهاد السلوكي	14
44	الاتساق الداخلي للاداء الوظيفي	15
45	ثبات استبيان الاجهاد المهني وفق الف كرونباخ	16
45	التجزئة النصفية للاجهاد المهني	17
45	ثبات استبيان الأداء الوظيفي وفقا لفا كرونباخ	18
46	التجزئة النصفية للاداء الوظيفي	19
46	عينة الدراسة الاساسية	20
46	توزيع عينة الأساسية حسب متغير الجنس	21
49	نتائج الفرضية العامة	22
50	نتائج الفرضية الجزئية الاولى	23
52	نتائج الفرضية الجزئية الثانية	24
53	نتائج الفرضية الجزئية الثالثة	25
66	نتائج الفرضية الجزئية الرابعة	26

قائمة الأشكال:

الصفحة	اسم الشكل	الرقم
09	مفهوم الاجهاد المهني	1
13	مصادر الاجهاد المهني عند كوبر ومارشال 1978	2
16	مراحل الدفاع ضد الاجهاد	3
28	أهمية العلاقة بين المشكلات الشخصية ونتاجية الموظف	4

مقدمة

مقدمة:

إن تطور الحياة وتقدم العقل البشري وزيادة مطالبه اخذ تنظيم العمل مظاهر عدة تدرجت في تعقيدها لتصل الى ماوصلت اليه اليوم واصبح من الظواهر الشائعة في كثير من المؤسسات و المنظمات تعرض العديد من العاملين فيها الى الاجهاد في حياتهم ، والذي قد يكون مصدره المنظمة او البيئة الخارجية .

وللاجهاد المهني اثار سلبية على الفرد والمنظمة على حد سواء وعلى تحقيق الأهداف المرجوة من خلال عنصر الأداء الفعال الذي يعد مطلباً هاماً و أساسياً في تحقيق الأهداف التي تسعى المنظمة الى تحقيقها .

ولكون الأداء أحد العناصر المهمة والتي يعد مطلباً أساسياً في تحقيق الأهداف التي تصبو اليها أي منظمة وهو المؤشر الذي الذي يستدل من خلاله على نجاح المنظمة او فشلها في تحقيقها لاهدافها ، الا ان عنصر الاداء قد يتاثر بالعوامل الداخلية او الخارجية ومن هذه العوامل ما يعرف بالاجهاد المهني الذي قد يؤدي الى انخفاض الأداء لدى الممرضين بالمستشفى و لاهمية عنصر الأداء في المؤسسات الاستشفائية خاصة عند الممرضين ، كان لابد من الاهتمام بأداء الممرضين والعمل على تحسين الأداء حتى تتحقق الأهداف المرجوة. (بن معتاد، 2003: ب)

على هذا الأساس تم اجراء دراستنا تبعا لمتغيرين أساسيين هما: الاجهاد المهني والأداء الوظيفي ، بالاعتماد على المنهج (الوصفي التحليلي) جاء البحث في ثلاثة فصول :
شمل الفصل الأول إشكالية الدراسة ، فرضيات الدراسة ، أهمية الدراسة ، والمفاهيم الإجرائية مع الابعاد النظرية، والتي احتوت على الاجهاد المهني مفهومه ، وانواعه، مظاهره، مصادره النماذج المفسرة له ، استراتيجية مواجهته . ثم تطرقنا الى مفهوم الأداء الوظيفي ، وعناصره ، وابعاده ، ومحدداته.العوامل المؤثرة ،تقييم الأداء ، وأخيرا الدراسات السابقة .

اما الفصل الثاني تطرقنا فيه الى الإجراءات المنهجية ،والتي احتوت على الدراسة الاستطلاعية والمنهج المستخدم ،والعينة التي طبقت عليها الدراسة ،وكذا الأدوات المستعملة في الدراسة وخصائصها ،ثم تطرقنا الى الدراسة الأساسية مع ذكر العينة ومجالات الدراسة وكذا الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة .

واخيرا الفصل الثالث تم فيه عرض ومناقشة النتائج ،وتم ختم هذا الفصل بمجموعة من الاقتراحات والتوصيات وقائمة المراجع.

الفصل الأول :

تقديم البحث

1-1 الإشكالية

2-1 فرضيات البحث

3-1 دوافع وأهمية البحث

4-1 المفاهيم الإجرائية للدراسة

5-1 الاطار النظري للدراسة

6-1 الدراسات السابقة

1- الإشكالية:

يعاني العديد من العاملين مواقف ضاغطة وهذا راجع لأسباب عديدة منها ما يرجع إلى ظروف خاصة بالعاملين أنفسهم، و منها ما يعود للمنظمات التي يعملون بها ،ونجد مجموعة من العمال يشعرون بضيق أو اكتئاب لا يستطيعون التخلص منه وقد تكون هذه الملاحظة عادية ، الا أنها في الأصل لها خلفيات كثيرة لأن الشعور بالضيق والتوتر تجاه هو ناتج عن الاجهاد ، فالاجهاد المهني يتسبب في مشاكل تخص مجال العمل ومن بينها وقوع حوادث العمل ، تدني مستوى الانتاجية ، ونظرا لأهمية العنصر البشري داخل المنظمات وجب ضرورة التركيز على دراسة العوامل المحيطة به بهدف زيادة إنتاجيته وفعاليتته.

تعتبر المؤسسات الاستشفائية من ضمن المؤسسات التي يتعرض عمالها لمصادر متعددة من الاجهاد ، و ذلك نظرا لطبيعة أعمالهم والتي تتطلب وجوب أخذ الحيطة والانتباه المستمرة ،خصوصا عندما تزداد الأعباء والمسؤوليات وهذا ما يؤثر على المرضى ويعرقل سعيهم إلى تحقيق التفوق في إنجاز المهام الموكلة لهم ، مما قد يقلل من مستوى دافعية الإنجاز والحماس لديهم و يترتب عنه نوعا من التراخي والكسل، و هذه النتائج الوخيمة تكلفهم إجهاد نفسي وحتى جسمي .

فالإجهاد في المستشفى تنجم عنه آثار وخيمة مما قد تؤثر على الاداء بحيث تكثر الغيابات والتأخر عن العمل ، ويقل الرضا الوظيفي ، والتوافق المهني، وتزداد عنده الأخطاء الطبية التي يرتكبها بحيث تصبح المؤسسة في صراع بينها وبين الخارج كما يقع الممرض في المشاكل مما قد يجعل أمر الانفصال أو التنقل أمر حاسم.

ومن بين الدراسات التي تناولت الإجهاد المهني لدى الأطباء والمرضى ومدى تأثيرها على الإغتراب والأداء دراسة التي جاء بها (بحري صابر) حيث أشار في موضوعه هذا على مدى تأثير الإجهاد المهني على الأطباء بالمستشفى بالإغتراب وحتى أداء عملهم ، بإعتبار أن الإجهاد لديهم قد ولد لهم ، نوعا من القلق والتذمر تجاه الأعمال المكلفة لديهم ، مما قد جعل أدائهم ينخفض باستمرار .

من الدراسات التي تناولت الأداء دراسة السببي بعنوان أثر ضغوط العمل على أداء ضباط الشركة بمدينة الرياض، في هذه الدراسة يرى الباحث أن المشكلة الرئيسية للبحث تبرز من خلال ما تسببه ضغوط العمل من إرهاق و إزعاج وقلق للأفراد في الأجهزة الأمنية الأمر الذي يترك تأثيره السلبي على الأداء في مضمونه وجودته مما يستدعي وضع منهج إداري وأمني متكامل للتخفيف من ضغوط العمل ومعرفة إلى أي مدى تؤثر ضغوط العمل على أداء ضباط الشركة .

ولتحديد مدى وجود علاقة بين الإجهاد المهني والأداء الوظيفي بالمستشفى العمومي لدى الممرضين إرتأينا القيام بهذه الدراسة وعليه يمكن صياغة إشكالية البحث في التساؤل التالي :

هل توجد علاقة إرتباطية بين الإجهاد المهني ومستوى الأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفى العمومي ؟

وتدرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات :

هل توجد علاقة إرتباطية بين الإجهاد البدني ومستوى الأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفى العمومي ؟

هل توجد علاقة إرتباطية بين الإجهاد النفسي ومستوى الأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفى العمومي ؟

هل توجد علاقة إرتباطية بين الإجهاد السلوكي ومستوى الأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفى العمومي ؟

2- الفرضيات :

-الفرضية العامة :

توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة احصائية بين الإجهاد المهني ومستوى الأداء الوظيفي للمرضين بالمستشفى العمومية .

الفرضيات الفرعية :

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة احصائية بين الإجهاد البدني ومستوى الأداء الوظيفي لدى المرضين بالمستشفى العمومي .

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة احصائية بين الإجهاد النفسي ومستوى الأداء الوظيفي لدى المرضين بالمستشفى العمومي.

- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة احصائية بين الإجهاد السلوكي ومستوى الأداء الوظيفي لدى المرضين بالمستشفى العمومي .

3-دوافع واهمية اختيار الموضوع :

3-1- دوافع إختيار الموضوع:

تم إختيارنا للموضوع الإجهاد المهني وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي لدى المرضين لعدة أسباب نذكر منها :

تحديد ما إذا كان الإجهاد المهني له فعلا تأثيرا على الأداء .

الكشف عن وجود أو عدم وجود علاقة بين الإجهاد المهني والأداء الوظيفي لدى المرضين .

قابلية الموضوع للبحث العلمي و إمكانية التحقق منه .

أهمية هذا الموضوع في تخصص علم النفس العمل والتنظيم.

3-2- أهمية الموضوع :

- التعرف على المشاكل المؤثرة على المرضين والمسببة في الإجهاد النفسي .

- قياس الأداء الوظيفي وعلاقته بالإجهاد المهني.

- إكتشاف ظاهرة الإجهاد المهني ومدى تأثيره على المرضين.

- الوصول إلى إقتراحات قد تخفف من آثار الإجهاد المهني ومدى تأثيره على مستوى الأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفى العمومي.

4- التعاريف الإجرائية لبعض المصطلحات الأساسية للدراسة.

أولا :الإجهاد المهني:

يقصد به السيرورة التي تتفاعل بموجبها عوامل منبهة من بيئات مختلفة مع متغيرات فردية لتنتج إستجابات فيسيولوجية نفسية وسلوكية ،يوظف الممرض أنشطة تكيفية خاصة به للحفاظ على هذه الإستجابات ضمن نطاقها الطبيعي و هو معيار فعالية هذه الأنشطة ويشمل الابعاد التالية: الإجهاد البدني، والاجهاد النفسي،والإجهاد السلوكي.

1- الاجهاد البدني : العلامات التي تظهر على البدن كالصداع والاضطرابات المعوية والارق ضيق التنف يشمل س الام الظهر.

2 -الاجهاد النفسي : وتشمل الاضطرابات النفسية التي يقع فيها الفرد و التي تتمثل في الاحباط والقلق امام الازمات وكثرة الغضب .

3- الاجهاد السلوكي: وتشمل مجموعة الاستجابات الادائية التي تضر على سلوك الممرض كالتغيب الطويل عدم القدرة على الإنجاز ،تجنب الأصدقاء .

ثانيا:الآداء الوظيفي : وهو ذلك الجهد الذي يبذله الموظف بغية تحقيق أهداف المنظمة وهو الدرجة التي يحصل عليها الممرض من مقياس الأداء الوظيفي موضوع البحث.

5-الاطار النظري للدراسة :

نحاول التعرف في هذا الجانب على اهم المفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيري الدراسة (الاجهاد المهني و الأداء الوظيفي) .

5-1-:الاجهاد المهني :

5-1-1- مفهوم الإجهاد المهني :

لقد تناول مفهوم الإجهاد جوانب عديدة من طرف العلماء والباحثين كل حسب منطلقاتهم وتخصصاتهم المعرفية الأمر الذي جعله مفهوما واضحا ومن التعاريف التي تناولناها في موضوعنا هي كالاتي :

5-1-1- الإجهاد المهني :

5-1-1- مفهوم الإجهاد المهني :

لقد تناول مفهوم الإجهاد جوانب عديدة من طرف العلماء والباحثين كل حسب منطلقاتهم وتخصصاتهم المعرفية الأمر الذي جعله مفهوما واضحا ومن التعاريف التي تناولناها في موضوعنا هي كالاتي :

- الإجهاد :

عبارة عن قوة (عامل طبيعي أو نفسي) تمارس على جسم ما ،فؤدي إلى ظهور التوتر وتشوه على هذا الأخير .(بن زروال ، 2008: 12).

- الإجهاد :

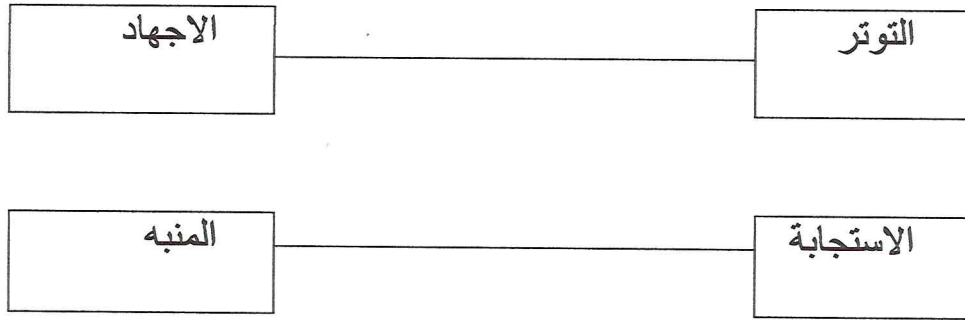
عبارة عن تفاعل ديناميكي بين العامل الخارجي يواجه الفرد في زمان ومكان معين – فيستخدم دفاعاته الذهنية والبدنية في مواجهته، فيصير معرضا لمخاطر جسدية تبعا لحالة بنيته النفسية وللسياق الجسدي والإجتماعي ، أي تعاريف على أساس تفاعلي . (بن زروال ، 2008: ص10).

- الإجهاد :

هو سلسلة ردود الفعل الطبيعية والضرورية لحفض النفس والتي تساعدنا على الإستجابة للقوى البيئية الخارجية والداخلية ،بهدف تحقيق التوازن والتوافق مع مطالب الحياة ، ويعد الإجهاد مرحلة سابقة عن الإحترق النفسي . (عبد العزيز، 2010 :96).

ويمكن تعريفه على أنه قوة التي ينتج عنها توتر أو تشويها للجسم التي تمارس عليه وينطوي هذا المعنة على حافز خارجي من العوامل الطبيعية أو الداخلية ،مثل التغييرا الفيسيولوجية بالإضافة إلى العوامل النفسية .(بنجمان ستورا ،1997: 11).

-الإجهاد المهني: يؤدي إلى أعراض نفسية وفيسيولوجية منها أمراض الشرايين ، القلب، الشعور بالعزلة، وعدم الرضا في العمل، وعادة يحدث الإجهاد نتيجة عوامل مختلفة كتلك المتعلقة بالتنظيم أو البيئة بالإضافة إلى الصراعات بين الأفراد (كامل، 2004: 164) .



الشكل رقم (01) يمثل مفهوم الاجهاد

يبين الشكل رقم (01) مفهوم الاجهاد وهو المخطط الذي يجعل الملاحظ يتساءل كما تسائل ريس عن سبب حدوث الإجهاد لدى بعض الأفراد بينما لا يوجد عند الآخرين حتى و إن عاشو نفس المواقف الضاغطة مشيرا بذلك إلى قصور في تعاريف الإتجاه الذي يركز على المنبه لوحده في تعريف الإجهاد . (لوكيا .2000 :9) .

فالإجهاد يعتبر استجابة جسدية غير محددة لمتطلبات المحيط جعلته يميز بين نوعين من اثار الاجهاد على الفرد ، الايجابية والسلبية هذه الاستجابة التي تتكون من ردود افعال سماها سيلبي (selye) أعراض التكيف العام . (عبد المعطي ، 2006 : 20) .
وكما يعرف بأنه عدم الموائمة أو عدم التناسب بين ما يتلوه الفرد من المهارات وقدرات وبين متطلبات عمله .

5-1-2- أنواع الإجهاد المهني :

-الإجهاد المتوقع :و هو إستجابة الفرد لإجهاد متوقع فيحضر الذهن الجسم سلفا للتعبير ويعتبر هذا الأخير مقيدا لتعديل درجة الإجهاد لأنه يحضر الذهن والجسم سلفا لأحداث على وشك الوقوع لكنه يصبح ضار عندما تضخم بأحداث بنتائجها السلبية.

- **الإجهاد الجاري أو الحالي** : ينشأ هذا الإجهاد ويتراكم خلال تجربة الضغط إذ يستثار الجسم إثارة شديدة كاليقظة الشديدة أثناء المناقشة فإذا تم ضبط هذا الإجهاد يصبح حيويًا وفعالًا لإنجاز العمل إنجازًا جيدًا .

- **الإجهاد المتبقي** : هو الذي يتراكم أو يبقى بعد إنتهاء خبرة الإجهاد أو الموقف المجهد إذ يبقى الجسم في حالة إستثارة ويقضة بعض الوقت بعد موقف المجهد .

- **الإجهاد الحاد** : وهو إستجابة فورية لموقف ضاغط سريع الحدوث و ربما سريع الإنتهاء كحادث أو وفاة أو طرد إذ تكرر هذا الموقف تظهر تأثيراته السلبية من خلال أعراضه النفسية والجسدية والسلوكية أي أن الإجهاد الحاد هو ما ينتج عن تهديد فردي ومباشر لحياة الفرد وهو ما يمكن تسميته بالصدمة . (بن زروال، 2008: 65).

- وفيما يلي مقارنة بين الإجهاد السلبي والإجهاد الإيجابي :

الجدول رقم (01): يوضح المقارنة بين الإجهاد السلبي و الإجهاد الإيجابي

إجهاد سلبي	إجهاد إيجابي
يسبب إنخفاضا في الروح المعنوية	يمنح دافع للعمل
يولد إرتباكًا و الشعور بالأرق	- يساعد على التفكير والمحافظة على التركيز في العمل
يدعو الى التفكير في الجهد المبذول	- النوم الجيد / يمنح الإحساس بالمتعة
يجعل الفرد يشعر بتراكم الاعمال عليه	- الشعور بالإنجاز / يمد الفرد بالقوة والثقة
الإحساس بالقلق/ التشاؤم من المستقبل	التفاؤل بالمستقبل
الشعور بالفشل	- يحافظ علة التركيز على النتائج
يسبب للفرد الضعف	- يجعل الفرد ينظر الة العمل بتحد
ظهور الانفعالات و عدم التعبير عنها	القدرة على التعبير عن النفعالات والمشاعر

(بن زروال، 2008: 93) .

3-1-5-مظاهر الاجهاد المهني :

هناك مجموعة من المظاهر الدالة على وجود الاجهاد المهني لدى الفرد والتي تتضمن المظاهر الفيسيولوجية والبدنية والنفسية الاجتماعية والسلوكية، والتي تبين خطورة الانهاك النفسي على الفرد، بل المجتمع كله وفي ما يلي نوضح تلك المظاهر :

- المظاهر الفسيولوجية والبدنية :تشمل العلامات التي تظهر على البدن مثل الاضطرابات السيكوسوماتية التي تتمثل في:

- الصداع المستمر ،الاضطرابات المعوية والارق ضيق التنفس

-الام الظهر ،ذبحة الصوت وفقدان الشهية .

- الاضطرابات الهضمية والامساك .

- توتر العضلات ونقص المقاومة والروماتيزم .

-المظاهر النفسية الاجتماعية :وتشمل الاضطرابات النفسية التي يقع فيها الفرد إضافة الى

بعض النواحي الاجتماعية وتتمثل في :

- الإحباط والقلق امام الازمات ،كثرة الغضب

- عدم الرضا الوظيفي

- انخفاض تقدير الذات

- المظاهر السلوكية :وتشمل مجموعة من الاستجابات الادائية التي تظهر على سلوك

الفرد والتي تتمثل في :

- التغيب الطويل عن العمل والتقاعد.

- النقد الدائم للآخرين والسخرية منهم .

- عدم القدرة على الإنجاز وعدم التحضير.

- الانسحاب من الحياة العائلية وتجنب الأصدقاء

4-1-4-مصادر الإجهاد:

تعددت مصادر الإجهاد بتعدد البيئات التي يتفاعل معها الفرد، فهذا الأخير يتأثر بما يحدث

في عائلته وعمله وبما يعترى مجتمعه من تغيرات لذلك شكلت هذه البيئات الثلاث منبعاً

لمصادر تسبب الإجهاد لدى الفرد و بإمكانها أن تؤثر فرداً ومجتمعاً.

-وتشمل مصادر البيئة الشخصية : دورات الطاقة الحيوية، التركيب الجيني ،النسق

القيمي ، أحداث الحياة اليومية المزعجة .

-وتشمل مصادر البيئة الشخصية : دورات الطاقة الحيوية، التركيب الجيني، النسق القيمي ، أحداث الحياة اليومية المزعجة .

أما مصادر البيئة الخارجية فتشمل : التغيرات الاجتماعية والثقافية ، الظروف الاقتصادية وعدم الاستقرار السياسي وفترات الحروب والتغيرات التكنولوجية. (بن زروال، 2008: 67).

- مصادر الاجهاد المهني على مستوى المنظمة :

إن الحياة المهنية هي قدر يتقاسمه ملايين الأفراد ويمكن للبيئة المهنية أن تفرز مصادر كثيرة ومتنوعة للإجهاد، فقد كان الإجهاد موضوع مداخلات عديدة في المؤتمر الدولي 24 للصحة في العمل (نيس فرنسا 1993) إشتراك الدراسات القادمة من القارات الخمس في اعتبار العوامل التالية كمصادر للإجهاد المهني (صراع الأدوار، الإرهاق ، وعدم ثبات العمل ، وخاصة مشكلات التنظيم في الحياة المهنية) ويدخل ضمن هذه العوامل : رتبة العمل، وغياب الإستقلالية ، و قلة العمل والمسؤوليات، و نقص المعلومات حول الأهداف والوسائل والغموض في التخطيط والتنظيم إضافة إلى نقص الدعم والمساندة من طرف الرؤساء والزملاء وقلة فرص إستخدام الفرد لكفاءاته ومهاراته .

- وعلى إختلاف مصادر الإجهاد وتعددتها في البيئة المهنية ، قام علماء كثيرون بتصنيفها تصنيفات تشترك في معظم النقاط الأساسية رغم إختلافها الظاهري .
حيث ذكر كل من كاري كوبر وجودي مارشال (1987) أن مصادر الإجهاد يمكن تصنيفها إلى :

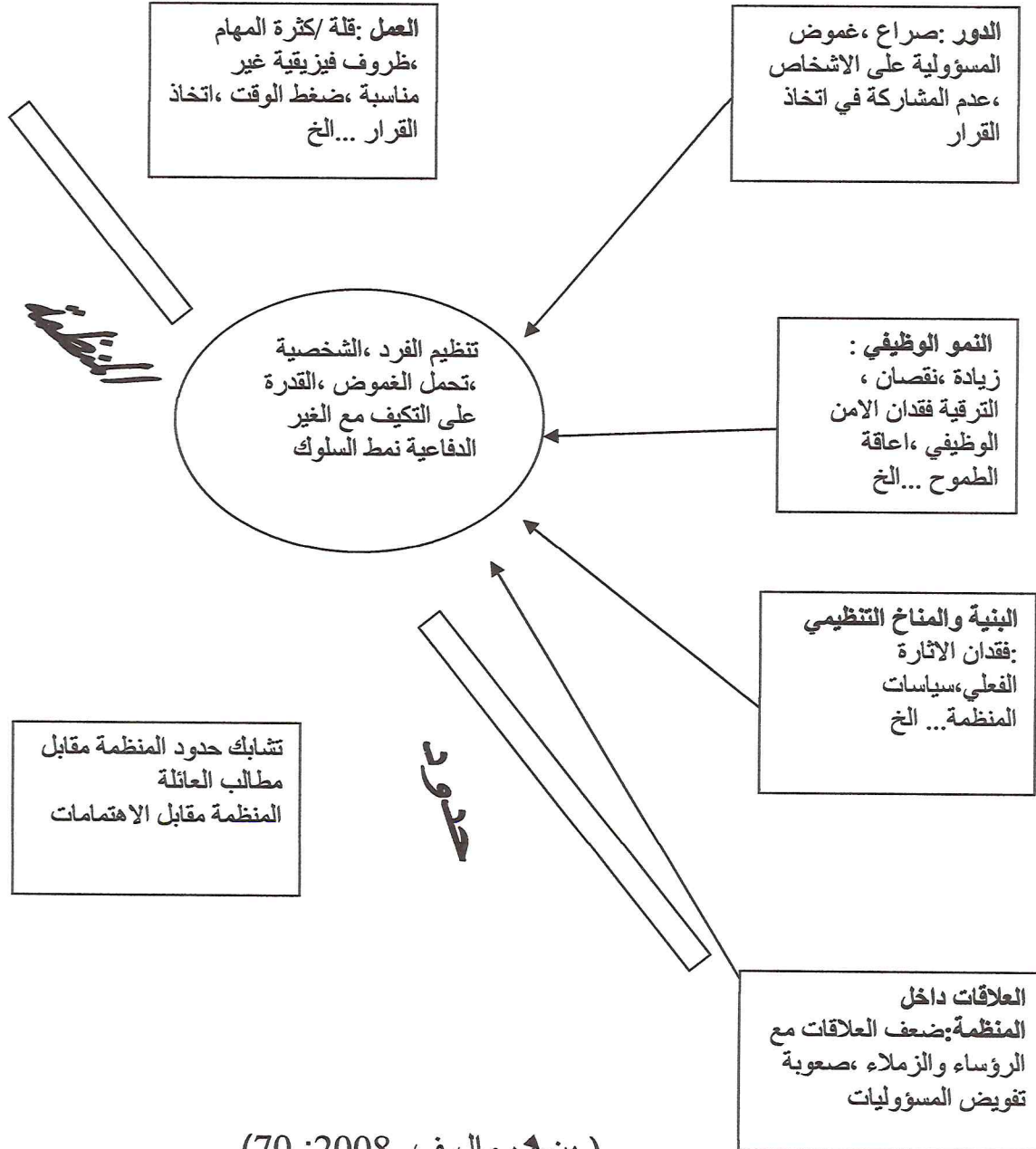
-عوامل تتعلق بدور الفرد في المنظمة من حيث الغموض ، الصراع ، المسؤولية على الآخرين ، إتخاذ القرارات .

- عوامل متعلقة بالنمو الوظيفي من حيث الزيادة أو النقصان في الترقية .
- فقدان الشعور بالأمن الوظيفي والإعاقة الطموح .
- عوامل مرتبطة ببنية المنظمة والمناخ السائد فيها من حيث فقدان المشاركة الفعلية في إتخاذ القرارات ، تحفضات حول سياسة المنظمة

- عوامل مرتبطة بالعلاقات داخل المنظمة ، كعلاقات سيئة مع الرؤساء أو الزملاء ، صعوبة تفويض المسؤوليات .

- عوامل متعلقة بتشابك حدود المنظمة بحدود خارجية تتواجه فيها مطالب المنظمة بمطالب عائلة الفرد ، وإهتمامات المنظمة بإهتمامات الفرد. (بن زروال.ف. 2008:

(70)



(بن زروال.ف. 2008: 70).
الشكل رقم (02): مصادر الإجهاد التنظيمي عند كوبر ومارشال 1978.

يوضح الشكل مصادر الإجهاد التنظيمي عند كوبر ومارشال حيث صنفها الى :

-عوامل تتعلق بالعمل، عوامل تتعلق بدور الفرد في المنظمة ،عوامل تتعلق بالنمو الوظيفي ،عوامل تتعلق بالعلاقات داخل المنظمة ،عوامل تتعلق بتشابك حدود المنظمة بحدود خارجية.

الجدول رقم (02): مصادر الإجهاد المهني لدى szilagy & wallace 1987:

المصادر الشخصية	المصادر الوظيفية	المصادر التنظيمية
- المشكلات الأسرية - المشكلات الاقتصادية - النمط السلوكي الشخصي - عوامل الضغط الوسيطة	- البيئة المادية للعمل - المسؤولية عن الغير - محدودية المشاركة في صنع القرارات - إحتياجات الملائمة المهنية - محدودية الوقت - ضعف التغذية الرجعية	- زيادة أو نقص عبء العمل - المحفزات ، غيابها أو ضعفها - طبيعة العمل - أساليب التنظيم - غموض الدور - تعارض الدور المستقبل الوظيفي

(حتاملة م. 2002. : 204)

يوضح الجدول رقم (03) تصنيف مصادر الاجهاد حسب szilagy & wallace حيث ادرجها في ثلاثة أصناف هي :المصادر التنظيمية تضم طبيعة العمل ،أساليب التنظيم...الخ والمصادر الوظيفية والتي تضم البيئة المادية ،ضعف التغذية الرجعية... الخ ،والمصادر الشخصية وتضم المشكلات الأسرية ،المشكلات الاقتصادية... الخ .

-وفيما يخص الإجهاد لدى الممرضات فإن أهم مصادره هي :

- وطأة العمل نتيجة نقص العدد .
- طبيعة العمل ذاته مزعجة بإعتبار الممرضة تتعامل مع أجسام المرضى ، من دم وفضلات وقيء وروائح .
- جو الكابة الذي يسود مكان العمل .
- ساعات العمل التي تعزلهن عن وتيرة الحياة الاجتماعية .
- العمل بنظام الدوريات،الأجر الضئيل،الإفتقار إلى الحياة الخاصة في مركز العمل غموض المواقف الطارئة ، العلاقة بالهيئة الكبية وما يرافقا من كبت وحرمان .

(ستورا . 1997. : 44)

- كما حدد كانوي وزملائه (2004) مصادر الإجهاد في القطاع الإستشفائي فيمايلي:
مصادر تتعلق بتنظيم العمل ، تشمل مقاطعات متكررة للمهام ومخطط لها وغموض الأدوار
مصادر تتعلق بظروف العمل ، تتضمن علاقة المساعدة والمسافة المناسبة بين المريض
والمعالج والمواجهة المستمرة للألم والموت، نقص الدعم (مرتبط بالطابع الإستعجالي
للمهام ، ضرورة الإلتزام بقانون الصمت ، الصراعات نقص التواصل، التسلسل الهرمي)
والتكنولوجي وطبيعة الأمراض مصادر بيئية تشمل التصميم الأرخونومي للمكان
والظروف الفيزيائية والمواد المستعملة وعدد المستخدمين (بن زروال، 2008 :ص 20)

5-1-5- نماذج الإجهاد:

1- نموذج سيكوسوماتي للإجهاد:

صمم هذا الإجهاد من قبل مجموعة من الباحثين على رأسهم جرينكر (1945)
و ألكسندر(1950)، يقوم هذا النموذج على أساس الفرضية القائلة بأن التوترات والشدائد
في أي جهاز من الجسم لها عواقب مرضية على كل أجهزة الجسم الأخرى ، وطبقا لهذا
النموذج فإن القلق والخوف اللذين يحدثان نتيجة صراعات حادة في حياة الإنسان ، يمكن أن
يعبر عنها ليس فقط عن طريق مشاعر ذاتية بعدم الراحة ، بل أيضا عن طريق تغيرات في
العمليات الفيزيولوجية (كتغيرات سلوكية وبيوكيميائية التي تحدث للإنسان في المواقف
المثيرة للضغط) حيث يحاول هذا النموذج تفسير كيف تهيء العملية النفسية على الإستجابة
الفيزيولوجية للمواقف المجهدة . (علي عسكر 2000 : 98)

2-نموذج الديناميكية النفسية

ركز هذا النموذج على العمليات العقلية المصاحبة للضغط أو الإجهاد وذلك بهدف الوقوف
على كيفية عمل العقل عند تعرض الفرد للإجهاد أو الضغط وتحديد مستوى فهمه
للمعلومات المعروضة عليه والتي يجب التعامل معها في هذه الظروف ، ويمكن رصد تلك
التغيرات عن طريق أجهزة مثل جهاز رصد الكهرباء الدماغية .

و يرى لازاروس أن الإستجابة للمجهد تبدأ عندما يتم تقييم معرفيا و إنفعاليا وذلك من خلال
المرور بثلاث أنواع من التقييم :

- التقييم الأولي: يقوم بتحديد المنبه.

- التقييم الثاني: يخص الموارد المواجهة المتوفرة لدى الفرد ، لتقييم قدراته على إدارة المجهود .

- إعداد التقييم : أي النموذج الديناميكي .(بن دهما ،2013 : 34)

3-نموذج الحيوي الكيميائي للإجهاد 1956 : ينطلق هانز سيلبي 1956 من مسلمة ترى أن الإجهاد متغير غير مستقل وهو إستجابة للعامل الضاغط ، يميز الشخص على أساس إستجابته للبيئة الضاغطة (المعطي ،2006: 35)

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة
	المقاومة	الإنهك التعب
يبدأ الجسم بالتغيير في أول كشف عن العوامل الضاغطة، كالتعرف، تسارع نبضات القلب، القلق، الخوف.... الخ	يزداد ظهور عوامل الضغط غير أن مقاومة تزداد أكثر من العمل كإعادة شحن ووسائل للدفاع سابقة تختفي الأعراض	بعد فترة من مقاومة يبدأ الجسم في الأحساس بالإنهك والتعب، فتقل طاقة مقاومة

الشكل رقم (03) : يمثل مراحل الدفاع ضد الإجهاد

يوضح الشكل رقم (03) المراحل الثلاث للدفاع ضد الإجهاد حسب سيلبي وهي مرحلة الإنذار ، مرحلة المقاومة ، مرحلة الإجهاد .

4-النموذج التكيفي للإجهاد:

حاول مكانك(1962 Mechanic) من خلال صياغة هذا النموذج تفسير بعض ما يطرح من مشكلات في علم النفس الاجتماعي ، حيث يعرف الإجهاد على أنه"استجابات غير مريحة يقوم بها الفر في مواقف معينة " و يحدد أربعة عوامل تتوقف عليه الاستجابات للمواقف المجهدة هي :
- طاقة الفرد و قدراته .

- المهارات و المحددات الناتجة عن التطبيقات الجماعية و التقليدية .
 - الوسائل التي توفرها البيئة الاجتماعية للفرد .
 - المعايير التي تحدد كيفية و مكان استخدام الفرد ما لديه من الوسائل .
- حيث يوضح النموذج الكيفي ، بأنه عندما يشعر الفرد بأنه مستعد لمواجهة الموقف المجهد فإنه يشعر بعدم الراحة المفرطة ، و تنتج هذه المشاعر من افتقار إلى المعلومات و المهارات المناسبة ، و كذا من جهل الفرد للموقف او من خصائصه الذاتية كنقص الثقة بالنفس ، أي ان نجاح الفرد في التحكم بالموقف و المشاعر التي تثار اثناءه تسمى بقابلية الانعكاس reversibility تتوقف حسبه على الوسائل التكيفية لدى الفرد (السلوك ، الأفكار المناسبة لموقفه و مشاعره حوله). وهو بذلك يهمل ادراك الفرد للموقف المجهد ، رغم تناوله الفرد لذاته و موقفه . (بن زروال، 2008 : 15) .

5-النموذج الاعتمادي (الشرطي) للاجهاد:

صمم هذا النموذج من طرف كشرود kechroud سنة (1986) وهو يعتمد على مصادر الاجهاد الداخلية و الخارجية و كيفية تقويمها معرفيا لدى الفرد ، و هذا التقويم يتأثر بدوره بالفروق الفردية و بالتحديد الاستجابة و نوعيتها ، ثم النتائج أو العواقب المهنية للاجهاد حيث يركز كشرود في هذا النموذج على التفاعل الموجود بين هذه العناصر و الشكل الذي سنتناوله يوضح هذا النموذج بصورة معقمة .(صابر بحري .2008 : 56).

6-استراتيجيات الاجهاد داخل المنظمة :

صممه كل من سيثي وشولر (Sethi aschuler) واعتمدا فيه على فكرة ان شعور الفرد بوجود عوامل تنظيمية مجهدة وواعية بكيفية عملها يساعد على تحديد استجابات واستراتيجيات نوعية تؤثر على معاشة موقف المجهد ، ويظهر الذي يمثل نموذج بأن هناك أربعة عناصر أساسية:

- المجهودات التنظيمية.
- الإدراك الفردي للبيئة التنظيمية وما تحمله من مصادر للاجهاد.
- الإستجابات الفردية للاجهاد (فيزيولوجية ، نفسية ، سلوكية).
- الإستراتيجيات الفردية المختارة للتعامل مع الموقف المجهد.

وقسمت إلى:

- إستراتيجيات قصيرة المدى تتبنى في مرحلة الإنذار وترافقها إستجابات فيزيولوجية ونفسية .

- إستراتيجيات متوسطة المدى تستخدم في مرحلة المقاومة، تميزها إستجابات فيزيولوجية ونفسية .

- إستراتيجيات طويلة المدى تدخل ضمن مرحلة الإنهاك وتعكسها إستجابات فيزيولوجية ونفسية وسلوكية .

وتوقف إختيار هذه الإستراتيجية على بعض الميزات الشخصية للفرد (كالحالة الصحية للفرد ، الدعم الاجتماعي ، التجارب ...) وهذا ضمن الإطار الديناميكي المستمر للوضعية ، ويذكرنا هذا النموذج ورغم تركيزه على المجهودات التنظيمية ، قد إغفل تأثير البيئة الخارجية بمتغيراتها الثقافية والاجتماعية والسياسية والإقتصادية(بحري، 2008 : 33) .

7-نموذج كوبر:

يوضح كوبر من خلال النموذج مصادر وتأثيرات الإجهاد على الفرد، ويعتبر كوبر بيئة الفرد مصدرا للضغوط مما يؤدي إلى وجود تهديد لحاجاته أو بشكل خطر يهدد الفرد وأهدافه في الحياة ، فيشعر بحالة الإجهاد ويحاول استخدام بعض الإستراتيجيات للتوافق مع الموقف ، وإذا لم ينجح في التغلب على المشكلات واستمرت الضغوط لفترات طويلة ، فإنها تؤدي إلى ظهور بعض الأمراض العقلية ، كما تؤدي إلى زيادة القلق و الاكتئاب وانخفاض تقدير الذات، ونلاحظ أن هذا النموذج عام يمكن تطبيقه على أي مهنة ، لكنه يغفل عامل فروق الفردية مما يحمله من متغيرات ، كعامل مهم يؤثر على سيرورة الإجهاد .
(بن دهمة. ن. 2006 : 38) .

5-1-6-تصنيفات الإجهاد :

لقد أصبح الإجهاد من أعم المواضيع المتداولة لدى الكثير من الباحثين والعلماء في مختلف التخصصات مما أنتج العديد من التصنيفات وباختلاف تخصص كل باحث وستتطرق لها فيما يلي :

- تصنيف جورج كوهلريز (Georjes Kohlriser)

قدم كوهلريز ستة عوامل يمكن تصنيف الإجهاد إلى:

الفقدان: وهو العامل أكثر أهمية عند كوهلريز فالحياة المعنية تجدها مملوءة بالفقدان كفقدان نظام تسيير الإطارات .

هدف المرتقب والقيم : تمثل هدف معنوي متعارض مع الأهداف التي يجب إتباعها في الحياة المهنية.

العلاقات الصعبة مع الآخرين : مثل مشاكل الإتصال وسوء الفهم وسبب الإجهاد .

التوحد وغياب العلاقات: مثل عدم الإشتراك مع الآخرين في الوسط الاجتماعي .

المشاكل اليومية: كعدم وجود مستودع للسيارات أو التأخرات اليومية .

وتيرة الحياة السريعة بسبب ضيغ الوقت في المدن الكبرى كالذهاب إلى العمل بسرعة

وتناول الأكل بسرعة، الإستجابة للمتطلبات بسرعة (بحري، 2008: 44) .

- تصنيف الفن توفلر (Alvintoffler) :

قام الفن توفلر بعرض عدد من الاعمال المختلفة حول الضغوط الناتجة عن الحيات

العصرية، والتي من بينها ، سرعة الزمن ، زيادة المعلومات والاتصالات ، والحاجة لما هو

جديد ، ارتفاع عدد السكان ، الانتاج والاستهلاك ، سرعة النقل ، سرعة الاختراعات ، اقامة

مؤقتة عدم تحديد الاهداف ، بعد مكان الاقامة عن مكان العمل ، حل الروابط الابوية .(بن

زروال ، 2008: 95)

5-1-7- استراتيجيات مواجهة الاجهاد المهني :

يذكر جمعة يوسف مجموعة من استراتيجيات مواجهة الاجهاد في المنظمة هي :

- تصميم العمل ووصفه

- ديناميات الجماعة في مكان العمل .

- توضيح الأدوار التنظيمية ، وإدارة الصراعات .

- مهارة جيدة في الاتصال .

- أساليب ناجعة في القيادة

- استراتيجيات سياسية فعالة

- مهارات اتخاذ القرارات
- تقنيات تطوير التنظيم
- مناخ تنظيمي داعم
- تخطيط وتطوير المسارات المهنية
- تلقي التغذية الراجعة
- مرونة (زرّوال، 2008 : 15)
- 5-1-8- وسائل قياس الإجهاد:

لقد تعددت دراسات الإجهاد و كيفية تحديده وقياسه وكل حسب نظرتهم فمنهم من إعتد على مؤشرات فيزيولوجية ، سلوكي ، إجتماعية .

1- وسائل تعتمد على قياس المؤشرات الفيزيولوجية :

هناك وسائل تعتمد على جمع المعلومات من بينها :

قياس العمليات الفيزيولوجية ، ومن أمثلتها ، إستجابة الجلفاني (Réponse golvanique) ، التصوير الكهربائي للدماغ (pharaonne Electrogène)أو التخطيط للقلب (Electrocardiogramme).

التحليل البيوكيميائي مثل : تغير معدلات الأدرينالين، والكاتيكولامينات (Catécholaminies) والكورتيزول في الدم أو البول.

- الملاحظة المباشرة للتوتر العضلي .

- التقرير الطبية، وعدد زيارات الطبيب العمل .

- التغيب عن العمل .

- استبيانات الملاحظة الذاتية للأعراض الجسدية مثل: الفحص الطبي الشهر،

(Monthly Health Review) لزور وزملائه وسلم كوبرن للتقييم الذاتي للصحة

- سلم الأعراض اللانوعية مثل: تحقيق الرأي الصحي (Health opinion Survey)

لماك ميلان (Macmillan) وفهرس 22 بند للاجنز

- قياس الزواج والقلق مثل: سلم التقييم الذاتي للقلق (Self rating Anxiety scale)

وقائمة وسمة القلق (State trait Anxiety Inventory) ل سبيلير جورز وزملائه

- قياسات التعب ومشكلات النوم مثل: سلم تناذر التعب ل شوارتز وزملائه، وسلم بيهر للتعاب روز لمشكلات النوم

- قياس تقدير الذات مثل: سلم كين وشيبارد (Quin et Shepord)

- المقبلات الإكلينيكية المنظمة مثل: (Psyehietric Status Schedule)

- التقارير الطب، النفسية.

2 - وسائل تعتمد على قياس المؤثرات السلوكية:

هناك وسائل تعتمد على جمع المعلومات من بينها:

-استبيان ومقالات الأداء، المردود، مستوى الطموح ... مثل بنود التقييم الذاتي للفعالية المهنية لما يلز وبيرولت (Items d'auto- évaliotion de Mites et perreaults) ومقياس نوعية خدمة الزبائن لباركنوجتون وشنايدر.

تقييم المردود في المواقف إجهاد مهني من طرف مسؤول ، الزبائن، من طرف مسؤول مثل: مقياس بريف وأداج (Mesure de Brif et Aldag) من طرف اللجنة مثل: مقارنة أندروزوفاريس (Approche d'andews et Farris) من طرف أنداد مثل: الترشح عن طريق (Nominatio paroles) وزملائه (Rose et al) .

3 - وسائل تعتمد على قياس المؤشرات الاجتماعية:

هناك عدة وسائل تعتمد على جمع البيانات من بينها:

- استبيانات ومقالات إدراك الدور، التوترات والعلاقات بين الأشخاص مثل: سلام الإتجاهات نحو ناقلي الدور لكاهن (Echelles D'attiyude envers les) (transmetteurs de role de kahn) والتوتر المرتبط بالعمل لكاهن وزملائه (Job related tension) والتوتر المرتبط بالعمل لإنديك وزملائه (Indk et al).

- تقرير عدم الاتفاق بين الأفراد، بنية المجموعات، الهياكل التنظيمية.

- ملاحظات ميدانية لسلوكات الأفراد.

- تحليل بنية المجموعات و الأدوار وتغيرات الدور.

- تحليل أسلوب إدارة الموظفين مثل: تحليل الاتصالات بين الرؤساء والمرؤوسين لفودور.

- المحاكاة التجريبية مثل: تقييم ممارسة السلطة لجود ستايد وكاينس (Goodstadt et kipnis).

كما يمكن تصنيف أساليب قياس الإجهاد إلى:

- قياس إدراك الأفراد للظغوط من خلال السؤال المباشر عن مدى شعورهم بها .

- قياس مصادر الإجهاد كمؤشر لدرجة الإجهاد .

- قياس الإجهاد من خلال أعراضه النفسية والجسدية.

ومن أشهر وسائل قياس الأداء:

أ/مقياس التوافق الاجتماعي:

الذي قام بإعداده هولمز (Holms) وراهي (Rahe) سنة 1976 يشمل 43 بنداً تمثل موافق عائلية وشخصية ومهنية لها أبعاد اقتصادية و إجتماعية تضطر الأفراد إلى التكيف مع التغيرات سارة كانت أم غير سارة، إضافة إلى ما مر بالفرد من أحداث، أخرى لم تذكر في قائمة الأحداث، وبهذا التناول الفردي يأخذ بعين الاعتبار عوامل كالجنس والثقافة.

ب/مقياس الإجهاد المدرك لكوهن وزملائه:

قام ببناؤه كل من كوهن (Cohen)، كمارك (kamarck) ومر ماليستاين (Mermelstein) سنة 1983 يسمح بقياس الدرجة التي يدرك بها الموقف على أنه مجهد، توجد منه ثلاث نسخ، بنوده غير متأثرة كثيراً بالعوامل الثقافية يناسب مختلف الأعمار ابتداءً من 14-15 تطبيقه سويح، على الفحوص تقدير تكرار ظهور كل بند لديه خلال الشهر السابق. (صابر البحري، 2008).

2-5 - الاداء الوظيفي :

2-5-1- مفهوم الاداء الوظيفي :

نظراً لأهمية هذا المفهوم سنشير فيما يلي لأهم التعريفات التي تناولته .

حيث يعرفه علي السلمي (1997) على انه: ذلك النمط من السلوك الذي يبذله العنصر البشري في مجال العمل .

و ذهب الباحثان WLERSEMA WHEELEU في تعريفهما للاداء الوظيفي "الى

انه يعبر عن إمكانية المنظمة في تحقيق ما تصبو اليه من اهداف بعيدة الأمد "

- الأداء : هو النشاط الشمولي المستمر والذي يعكس نجاح المنظمة واستمراريتها وقدرتها على التكيف مع البيئة او فشلها وانكماشها وفق أسس ومعايير محددة تضعها المنظمة وفقا لمتطلبات نشاطاتها وفي ضوء الأهداف طويلة الأمد . (تيحان المشهداني، 201: 64) .
وهو كل ما يتمتع به الأفراد من مهارات وقدرات وإمكانات خدمية مميزة فإذا كان الأداء مناسباً للوصف الوظيفي المطلوب فإنه يحقق الغرض منه أما إذا الأداء لا يرقى إلى المستوى المطلوب فإن ذلك يتطلب تطوير مهارات العاملين لرفع كفاءاتهم وتحسين مستوى أدائهم بهدف الوصول إلى المستوى المطلوب من الأداء . (موفق، 2011 : 207)

- فالأداء الوظيفي هو: المخرج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي نشاط من الأنشطة ويشير أيضا مفهوم الأداء الوظيفي إلى النتائج والأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها خلال فترة محددة . (حسين، 2014 ص 90) .

5-2-2- عناصر الأداء الوظيفي :

1- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المهارة الفنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
2- نوعية العمل: وتشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على تنظيم وتنفيذ العمل و التحرر من الأخطاء .

3- كمية العمل: وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الإنجاز .

4- المثابرة والثوق: ويدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وإنجاز الأعمال في مواعيدها، ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه من قبل المشرفين وتقييم نتائج عمله . (قدور، 2016 : 25) .

بالإضافة الى تلك العناصر، فهناك ثلاث عناصر رئيسية للأداء الوظيفي ، وهي :

- العامل : بما لديه من معرفة ومهارة وقيم واتجاهات ودوافع خاصة للعمل.
- الوظيفة : من ناحية متطلباتها وتحدياتها .
- الموقف: وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية التي تتضمن مناخ العمل الإشراف ووفرة الموارد والأنظمة والهيكل التنظيمي . (حسين محمد ، 2014: 92) .

5-2-3- أبعاد الأداء الوظيفي : هناك عدة أبعاد للأداء تشمل مايلي :

1- مستوى أوحدة التحليل : وتشمل مستوى الفرد، مستوى الوحدة في التنظيم أو الجماعة الصغيرة ،مستوى التنظيم (المؤسسة) .

2- مقاييس الأداء: وهي تلك العناصر القابلة للقياس في أي مجال من مجالات الأداء فهذه المعايير قد تشمل واحدا أو أكثر من التالية : الإنتاجية أو الفاعلية أو الكفاءة أو النوعية أو تحقيق الربح أو النمو أو رضا الموظفين والتجديد والإبتكار.

3-قياس الأداء : المقاييس هن قد تكون موضوعية و كمية أو ذاتية .

4-الإطار الزمني للأداء :إن طول المدى أو متوسطه أو قصره قد يكون إطار الاهتمام أو القياس .

5-مجال الاهتمام أو التركيز في الأداء : وهنا يكون مجال الاهتمام الإبقاء على الأداء كما هو أو تحسينه أو تطويره والتحسين هو الذي يركز عليه جهود الإصلاح والتطوير.

ولكي يكون الأداء متقدما وفاعلا يجب أن يتمتع بالخصائص التالية :

- النجاح مستمر في السوق لمؤسسات القطاع الخاص ، وتحقيق أهداف التنظيم في مؤسسات القطاع العام.

- الإبتكار والتميز في نوعية السلع والخدمات وتحقيق رضا الزبائن .

- إستخدام فرق عمل تدير تقييمها بتقييم ذاتها .

- الاهتمام بالإتصال وإشراك العاملين في إتخاذ القرارات(محمد سليمان ، 2008 :30)

5-2-4- محددات الأداء الوظيفي:

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي ، معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها ويميز بعض الباحثين بين ثلاثة محددات للأداء الوظيفي هي :

- الجهد (الدافعية) : وهي الجهد المبذول (طاقة جسمية عقلية) لأداء مهمته .

- القدرات : وهي الخصائص الشخصية المستخدمة أداء الوظيفة ولا تتغير في فترة زمنية قصيرة .

- إدراك الدور أو المهمة : يشير إلى الإتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله .

ويمكننا صياغة محددات الأداء في المعادلة التالية :

محددات الأداء الوظيفي = الجهد (الدافعية) ضرب القدرات (الخبرات) ضرب إدراك

الدور . (خويلدات ، 2014: ص 7)

5-2-5- العوامل المؤثرة على الأداء :

من أهم العوامل المؤثرة على الأداء مايلي:

1- غياب الأهداف المحددة : فالمنظمة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها و أهدافها ومعدلات الإنتاج المطلوب أداءها لن تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم اعدم وجود معيار محدد مسبقا لذلك ، فلا تملك المنظمة معايير ومؤشرات للإنتاج والأداء الجيد فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف .

2 -عدم المشاركة في الإدارة: إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط صنع القرارات يساهم في وجود فجوى بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا وبالتالي يؤدي إلى ضعف الضعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة ، وهذا يؤدي إلى مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في الحلول والمشاكل التي يواجهونها في الأداء وقد يعتبرون أنفسهم مهمشين .

3- إختلاف مستويات الأداء : من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمدود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه، فكلما إرتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة بالعاملين وهذا يتطلب نظام متميز لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذو الأداء العالي و الموظف المجتهد ذو الأداء المتوسط والموظف الكسول والموظف المنتج .

4- مشكلات الرضا الوظيفي :

فالرضا الوظيفي من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى الأداء للموظفين فعدم الرضا الوظيفي أو إنخفاضه يؤدي إلى الأداء الضعيف وإنتاجية أقل ، والرضا الوظيفي بعدد كبير

من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف ، مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد و العوامل التنظيمية بخصوص متطلبات العمل المكلف به ، كما يمكن أن يكلف بأدوار لا يرغب بها أصلاً أو قد تكون متعارضة مع بعضها أو مع ما يحل من قيم و إتجاهات كما يمكن أن يحصل ذلك نتيجة لتعارض أدوار العمل مع دوره الاجتماعي و إلتزاماته الأسرية . (احمد الكردي) .

5-2-6-معدلات الأداء الوظيفي:

معدل الأداء هو الوسيلة للمقارنة بين سرعة أداء الفرد المعين لعمله، وبين أداء عامل متوسط المهارة لذلك العمل نفسه، وهو الوسيلة الرياضية لربط كمية عمل معين بالزمن اللازم لانجاز هذا العمل، ويعرف معدل الأداء بأنه "كمية الأعمال التي ينجزها فرد واحد، أو مجموعة من الأفراد خلال زمن معين (دقيقة، ساعة، يوم) تحت الظروف الطبيعية للعمل" أو هو "مقدار الزمن اللازم لإنجاز كمية معينة من العمل " ويعرف مكتب العمل الدولي (ilo) معدل الأداء بأنه:"وصف مكتوب لمدى الجودة التي أن يؤدي تلك الأعمال بطريقة ترضى الإدارة إرضاء تام وذلك في ظروف العمل القائمة. (بني يونس.م.2004، 95).

وعلى ذلك لابد من وصف معدلات الأداء للحكم على الأداء وهذه العملية تتم من خلال الخطوات الخمسة ، والتي يمكن توضيحها بإيجاز فيما يلي (الونداني،1999 : 49)

1الإختيار:

بمعنى أن يتم العمل المناسب لقياسه فربما يكون هذا العمل جديدا ولم يسبق قياسه أو أن التغيير في طريقة العمل يحتاج إلى تحديد زمن نمطي جديد أو أن العاملين يشكون من ضيق الوقت وأنه غير كاف لإداء عمل وغير من الأسباب وذلك فأن الخطوة الأولى للتعرف على معدلات الأداء هي اختيار أنسب الأعمال لوصفها وقياسها.

2-التسجيل:

تسجيل المعلومات الحقيقية عن الظروف التي تحيط بالعمل والأساليب العوائل المختلفة وعنا صر النشاط وتشمل هذه المرحلة وصف العمل وتقسيمه إلى عدة عناصر تمثل الأجزاء الظاهرة في النشاط المحدد.

3- التحليل الإقتصادي:

وفي هذه الخطوة يتم التركيز على إجراء إختيار للبيانات المسجلة اقتصاديا للتأكد من استغلال الوسيلة أو الطريقة الأكثر فعالية واستبعاد العناصر الغريبة غير الفعالة التي لا تساعده على الإنتاجية.

4- القياس:

وهذه الخطوة تختص بقياس حجم العمل المستغل بكل عنصر وبمصطلحات الوقت وباستخدام الأسلوب الفني المناسب لقياس العمل.

5- التحديد:

وبواسطة هذه الخطوة يتم تحديد سلسلة النشاطات بشكل دقيق كما تحدد طريقة التشغيل ويحدد الوقت القياسي للنشاطات والأساليب المقينة أو المساعدة.

5-2-7 طرق تحسين الأداء:

إن هدف تحسين الأداء لا يتحقق إلا من خلال الدراسة الشاملة لعناصره ومستوياته وتحليل العوامل التنظيمية المؤثرة فيه والبحث عن الأساليب الفعالة لتحسين وتطوير تلك العوامل وفلسفة تحسين الأداء وتمثل سياسة عامة تنتهجها المنظمات الحديثة حيث يسود الاقتناع بضرورة التحسين والتطوير المستمر لكافة العوامل التنظيمية المتبعة في المنظمة التي تؤثر على أداء العاملين فيها بدءا بالقيادات العليا وانتهاء بالمستويات التنفيذية في كل مجالات النشاط .

يجب أن تكون بداية التحسين الذي تسعى إليه المنظمات بهدف رفع مستوى الأداء لعاملها وتحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها هو التغلب على المعوقات التي تعرقل أداء العامل بطريقة فعالة ويتم ذلك بعدة طرق أهمها:

1- التدريب:

يجب تدريب العاملين لتنمية مهاراتهم ومعارفهم من خلال عقد دورات تخصصية في مجال عملها.(سيد جاد الله، 2009: 66) .

2-التوجيه والإرشاد:

الاعتقاد السائد في الماضي أنه لا توجد علاقة بين الشخصية والإنتاجية إلا أن الدراسات الحديثة أثبتت عكس ذلك، وأقرت بأهمية العلاقة بين الظروف الشخصية للفرد وبين أدائه وإنتاجيته فالتوجيه والإرشاد عملية واعية ومستمرة وبناءة ومخططة ، وتهدف إلى مساعدة وتشجيع الفرد لكي يعرف نفسه ويفهم ذاته ويدرس شخصيته جسديا وعقليا واجتماعيا وانفعاليا ومهنيا ، ويفهم خبراته، ويحدد مشكلاته وحاجاته ويعرف الفرص المتاحة له ، وأن يستخدم وينمي إمكانياته إلى أقصى حد مستطاع ، وأن يحدد اختبارات ويتخذ قراراته ويحل مشكلات في ضوء معرفته ورغبته بنفسه ، بالإضافة إلى التعليم والتدريب الخاص الذي يحصل عليه عن طريق رؤسائه ومشرفيه ومرشديه سواء في المنظمة أو في مراكز التوجيه والإرشاد المختصة ، لكي يصل إلى تحديد وتحقيق أهدافه وأهداف المنظمة بكفاءة أداء عالية ويوضح الشكل تلك العلاقة .

ارتفاع تكلفة الإنتاج	الغياب عن العمل	مشكلات الأسرة
ارتفاع معدل التسرب	التأخر عن المواعيد	مشكلات مالية
الوظيفي	الدوام الرسمي	مشكلات قانونية
المنازعات الشخصية	علاقة شخصية سيئة	مشكلات صحية
الروح المعنوية منخفضة	أداء وظيفي متدني	مشكلات تتعلق بالمستقبل الوظيفي

الشكل رقم (08): يوضح أهمية العلاقة بين المشكلات الشخصية وإنتاجية الموظف

5-2-8-تقييم الاداء الوظيفي :

5-2-8-1-تعريف تقييم الاداء الوظيفي :

عرف احمد ماهر(2005) تقييم الاداء الوظيفي بأنه "نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة اداء العاملين لاعمالهم " .

ويرى عبد الغفار حنفي في تقييم الأداء: الطريقة التي يستخدمها ارباب الاعمال لمعرفة اي من الافراد انجز العمل وفقا لما ينبغي له ان يؤدي ويترتب على هذا التقييم وصف الفرد بمستوى كافية او جدارة او استحقاق معين (ممتاز ، جيد جدا ، مقبول ، ضعيف ، ضعيف جدا ...)

5-2-8-2- أهداف تقييم الأداء :

تعددت رؤى الباحثين حول الهدف من عملية تقييم الأداء ،فيرى (باركنسون) أن أهداف تقييم الأداء هي العدالة والدقة في الترقيات وتوفير نظام إتصالي ذو إتجاهين ، بينما أضاف (جيل ولوشرا) أهدافا أخرى لتقييم الأداء وهي :

- تحديد الإحتياجات الخاصة .
- المساعدة في تحسين المستوى الأداء الحالي.
- تقييم مستوى أداء الماضي .
- تحديد أهداف خاصة للأداء.
- تقديم تغذية عكسية للعاملين عن مستوى أدائهم .
- المساعدة في تخطيط المسار الوظيفي .
- المساعدة في تخطيط القوى والموارد البشرية. (احمد الكردى)

5-2-8-3- خطوات وضع نظام تقييم الأداء:

1-تحديد المقاييس: يجب أن يتم وضع معايير كي يتم مقارنة الأداء بحيث تصبح المحاك الذي يتم القياس به.

2-اختيار طريقة القياس: هناك طرق عديدة فيجب تحديد الطريقة التي سيتم قياس الأداء بها. تحديد المقيمين المعلوم أن الشخص المناسب الذي يجب أن يقوم بتقييم الموظف هو الشخص الذي تتوفر لديه المعلومات الكافية والدقيقة عن مستوى أداء الموظف وسلوكه ويمكن القول أن الرئيس المباشر هو الشخص الأنسب لتقييم الموظف مع الأخذ بعين الإعتبار أهمية الموضوعية والصدق في عملية التقييم والبعد عن الجوانب الشخصية التي تؤثر في ذلك. (حسونة ، 2007 : 150)

3-تدريب المقيم : التأكد من قدرة المقيم على التنفيذ السليم لعملية التقييم وتزويد المقيمين بالإرشادات الواجب إتباعها لذا أصبح دور المقيمين من أهم أسباب نجاح عملية التقييم.

4-علنية نتائج التقييم: مناقشة الموظف بنتيجة تقييمه والغاية من ذلك معرفة الموظف لجوانب القوة وتعزيزها وجوانب الضعف وتفادي حصول ذلك في المستقبل.

تصميم استمارة التقييم: المقصود بذلك هو عمل نماذج التقييم بشكل مناسب بحيث يحتوي على المعلومات المطلوبة وكذلك على عناصر التقييم وأن يكون سهل الإستخدام والفهم وأن يتم وضع استمارة مناسبة للفئات الوظيفية المختلفة.

6- الدراسات السابقة :

الدراسات السابقة الخاصة بالإجهاد المهني:

-دراسات عربية محلية :

-الإجهاد المهني وعلاقته بالإغتراب المهني لدى الأطباء العاملين العاملون بالمستشفى

العمومية (2008) .

قام بحري صابر بدراسة الإجهاد لدى الأطباء والمرضى حيث شملت العينة مجموعة من الأطباء والمرضى بما يمثل 23.53 % من إجمالي الاستبيانات الموزعة حيث أسهم مقياس بحري صابر في قياس المتغيرات التالية : الإغتراب المهني ، مصادر الإجهاد إستراتيجية مواجهته ، وقد كان المنهج المستعمل في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي.

- دراسات أجنبية:

دراسة (Dove) والتي أجريت على عينة من الممرضات ، أشارت إلى أن عدالة الدور تعد مصدرا للإجهاد الوظيفي فضلا عن صراع وغموض وعبء الدور و تأثير هيكل التقسيم الاجتماعي .

و دراسة (Golembiews kietal) تناولت مستويات الإجهاد الوظيفي للعاملين في المستويات الإدارية المختلفة في القطاعين العام والخاص وفي بيئات متعددة ، وتوصلت الدراسة إلى تقديم نموذج يتضمن ثمن مراحل للشعور بالإجهاد الوظيفي ، ابتداءً بأدنى درجات الشعور بالإجهاد بينما المرحلة الثانية تتمثل بما يسمى بالإحترق كما أظهرت

الدراسات بأن ما يقارب 40 % من العاملين في الولايات المتحدة يعانون من الإجهاد الوظيفي ، أما على المستوى العالمي فإن نسبة 60 % من العاملين يعانون من الإجهاد الوظيفي .

- دراسة (Scharbacqand cooper) : توصل في دراستهما إلى أن خصائص العمل يمكن أن تكون مصدرا من مصادر الإجهاد الوظيفي ، فعندما يحتوي العمل على مهام قليلة أو متعددة ، أو عندما تكون مهام العمل كثيرة لدرجة لا يمكن القيام بها وعندما تكون درجة الإستقلالية قليلة أو واسعة ، فإن ذلك يؤدي إلى شعور العاملين بالإجهاد الوظيفي ، كما أن غياب التغذية العكسية غموض وتعارض الدورتعد من مصادر الإجهاد الوظيفي .

● الدراسات السابقة الخاصة بالأداء الوظيفي :

- دراسة الحكيمي التي هدفت إلى تقويم أداء مديري مدارس التعليم الثانوي باليمن وكذلك التعرف على أثر الديمغرافية (الجنس ، الخبرة، المؤهل العلمي) على تقديرهم للأداء الوظيفي وقد تكونت عينة الدراسة من (19) مديرا ومديرة و(45) موجهة وموجهة و(87) معلما ومعلمة ، وتوصل الباحث إلى أن مديري المدارس يمارسون المهام المتصلة بالجانب الإداري والمالي بالدرجة الأولى ، وإتفق المعلمون والمديريات على أن المهام المتصلة بالتوجيه الفني حصلت على أقل درجة من حيث الممارسة ، كما إنفرد الموجهون التربويون في أن المهام المتصلة بالطلاب جاءت في المرتبة الأخيرة من حيث الممارسة كما أشارت النتائج إلى أن هناك إختلافا بين تقديرات أفراد العينة بين الأداء الوظيفي تعزى لعامل الجنس كانت لصالح الإناث وذلك في المهام المتصلة بالتوجيه الفني والطلاب وأولياء الأمور في المجتمع .

- دراسة يوسف (1999) : قام بدراسة تحت عنوان إدارة الوقت والأداء الوظيفي هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات الدافعية الداخلية والإلتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات محل الدراسة ومدى إختلاف مستوياتها بإختلاف الصفات الشخصية لهؤلاء العاملين وكذلك إختبار طبيعة وإتجاهات العلاقة بين الدافعية

الداخلية من جهة وبين الأداء الوظيفي والالتزام التنظيمي من جهة أخرى وكذلك إختيار وإتجاهات العلاقة بين الإلتزام التنظيمي والأداء التنظيمي وتحديد درجة وطبيعة العلاقة بين مجموعة من الصفات الشخصية .

الفصل الثاني :

الإجراءات المنهجية

I. الدراسة الاستطلاعية

1-2- إجراءات الدراسة الاستطلاعية

2-2- المنهج المستخدم في الدراسة

2-3- أهداف الدراسة

2-4- مجالات الدراسة

2-5- أدوات الدراسة

2-6- الخصائص السيكومترية للأداة

II. الدراسة الأساسية

1-2- خصائص عينة الدراسة الأساسية

2-2- أدوات الدراسة

III. الأساليب الإحصائية

I. الدراسة الاستطلاعية:

في أي دراسة أو بحث علمي لابد من إجراء دراسة استطلاعية كخطوة أولى للإطلاع على مجتمع الدراسة، ومنه التعرف على خصائص العينة التي تكون معنية بالدراسة الميدانية التي سنقوم بها، كما أننا نستطيع من خلالها تحديد وبناء الوسائل التي ستمكننا من جمع البيانات ، والتأكد من بعض الخصائص السيكومترية لأدوات القياس من حيث صدقها وثباتها .

1-إجراءات الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية من الخطوات الرئيسية التي يقوم بها الباحث أثناء دراسته لموضوع البحث ،حيث تساعده على جمع كل المعلومات والحقائق التي تخص موضوع دراسته ،كما تحدد له الطرق العلمية التي يتم بواسطتها دراسة للموضوع ،وفيها يقوم الباحث بتنظيم الزيارات الى ميدان الدراسة للإطلاع على الجانب الميداني الذي يخص بعض محاور الدراسة الميدانية.

2-المنهج المستخدم:

تم استخدام في الدراسة الحالية المنهج الوصفي التحليلي حاولتا الباحثين من خلاله وصف الظاهرة وموضوع الدراسة وتحليل بياناتها وبيان العلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حوله والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

3-أهداف الدراسة الاستطلاعية : تعد الدراسة الاستطلاعية من الخطوات الرئيسية التي

يقوم الباحث أثناء دراسته لموضوع البحث ،حيث تتمثل في التعرف على مكان إجراء الدراسة والاحتكاك بالعينة والتقرب منها ،تحديد الفرضيات النهائية ،تحديد عينة الدراسة الاستطلاعية .

4-مجالات الدراسة :

4-1المجال المكاني:تم اجراء الدراسة الاستطلاعية في المستشفى العمومي بتيارت .

4-2-المجال الزمني: يقصد به الوقت الذي استغرقته هذه الدراسة الميدانية بعد اختيار ميدان الدراسة وبعد الحصول على التصريح بالقبول إجراء البحث الميداني في المؤسسة العمومية الاستشفائية تيارت حيث كانت مدة إجراء الدراسة ممتدة من تاريخ 2017-04-03 إلى غاية 2017-04-10 وتتنوع فترات الزيارة بين الفترة الصباحية والمسائية .

4-3 المجال البشري للدراسة :

أجريت هذه الدراسة على الممرضين من الجنسين بالمستشفى العمومي يوسف دمرجي بتيارت وبلغ عددها 30 ممرض وممرضة موزعين بطريقة عشوائية بالمستشفى ،وفيما يلي وصف لعينة الدراسة الاستطلاعية :

الجدول رقم (03) يوضح عينة الدراسة الاستطلاعية :

عينة الدراسة الاستطلاعية		العدد الإجمالي		
النسبة %	عينة الدراسة الاستطلاعية	النسبة %	العدد الإجمالي	
8.22	30	100%	365	المجموع

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (03) انه تمثلت عينة الدراسة الاستطلاعية في 30 ممرض وممرضة بمستشفى يوسف دمرجي -تيارت- بنسبة 8.22% من المجموع الكلي .

الجدول رقم (04) يمثل توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس :

النسبة	التكرار	الجنس
15	15	ذكر
50%	15	أنثى
50%	30	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه بأن نسبة التكرار كانت عند الإناث 50 % ونسبة الذكور كانت 50 %، ومن هنا يمكننا القول ان نسبة الإناث متساوية مقارنة بنسبة الذكور.

5- أدوات الدراسة :

5-1-استبيان الإجهاد المهني :يتضمن هذا الاستبيان 44 عبارة مقسمة على ثلاثة ابعاد .

-البعد الأول : حول الإجهاد البدني و يتضمن 15 فقرة من 1 الى 15 .

-البعد الثاني : حول الإجهاد النفسي و يتضمن 18 فقرة من 16 الى 33.

-البعد الثالث: حول الإجهاد السلوكي و يتضمن 11 فقرة من 34 الى 44.

وقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي للإجابة كان متدرج على البدائل التالية (موافق بشدة - موافق - نوعا ما - غير موافق- غير موافق بشدة).

الجدول رقم (05) يوضح بدائل استبيان الإجهاد المهني .

- في حالة العبارات الموجبة :

الدرجات	05	04	03	02	01
البدائل	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة

الجدول رقم (06) يوضح بدائل استبيان الاجهاد المهني :

- في حالة العبارات السالبة :

الدرجات	05	04	03	02	01
البدائل	غير موافق بشدة	موافق بشدة	محايد	معارض	معارض بشدة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04)و(05) ان الدرجة المرتفعة تدل على ارتفاع الاجهاد المهني والدرجة المنخفضة تدل على انخفاض الاجهاد المهني.

5-2- استبيان الأداء الوظيفي : يتكون هذا الاستبيان من 14 عبارة حيث اعتمدنا على سلم ليكارت وهو مكون من خمسة بدائل .

الجدول رقم (07) يوضح بدائل استبيان الأداء الوظيفي :

- في حالة العبارات الموجبة .

الدرجات	05	04	03	02	01
البدائل	موافق بشدة	موافق	نوعا ما	غير موافق	غير موافق بشدة

الجدول رقم (08) يوضح بدائل استبيان الأداء الوظيفي السالبة :

- في حالة العبارات السالبة :

الدرجات	05	04	03	02	01
البدائل	غير موافق بشدة	موافق بشدة	نوعا ما	موافق	موافق بشدة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) و الجدول رقم (07) إن الدرجة المرتفعة تدل على ارتفاع الأداء الوظيفي والدرجة المنخفضة تدل على انخفاض الأداء الوظيفي.

6- الخصائص السيكومترية للأداة :

6-1- صدق الاستبيان :

6-1-1- صدق المحكمين "الصدق الظاهري" :

تم الاعتماد على هذا النوع من الصدق ليكون محكا أساسيا في البناء اللغوي لفقرات الاستبيان ،حيث عرضت أداة الدراسة في صورتها الأولية على عدد من المحكمين

المتخصصين في مجال علم النفس العمل والتنظيم،الذين بلغ عددهم (05) أساتذة محكمين يدرسون كلهم بقسم علم النفس .

الجدول رقم (09) يبين قائمة الأساتذة المحكمين:

التخصص	الأساتذة
علم النفس العمل والتنظيم	مرزوقي محمد
علم النفس العمل والتنظيم	بن موسى سمير
علم النفس العمل والتنظيم	صدقاوي كمال
علم النفس العمل والتنظيم	سماتي حاتم
علم النفس العمل والتنظيم والارغونوميا	عمارة الجيالي

في ضوء التوجيهات والملاحظات التي أبداها الأساتذة تم إجراء تعديلات وتم حساب نسبة الموافقة كالتالي:(عدد الموافقين $\times 100$ /العدد الإجمالي للمحكمين) فتمت الموافقة على معظم فقرات الاستبيان الأول (استبيان الإجهاد المهني) بنسبة 100 % ماعدا الفقرة رقم (01) من بعد الاجهاد البدني ، والفقرة رقم (18) و(31)من بعد الإجهاد النفسي ، والفقرة رقم (36)من بعد الإجهاد السلوكي.

الجدول رقم (09) يوضح أهم التعديلات التي أجريت على استبيان الإجهاد المهني :

البعد	رقم الفقرة	النص في صورته الأولية	النص في صورته النهائية
الاجهاد البدني	01	الإحساس بالتعب .	اشعر بالتعب والانهك في نهاية الدوام .
الاجهاد النفسي	18	الشعور بالخطر .	اشعر باتني معرض للخطر والاصابة .
	31	زيادة الشك في الاخرين .	تحبطني صراعاتي المستمر مع زملائي في العمل .
الاجهاد السلوكي	36	فقدان الشهية .	شهيتي للأكل مضطربة .

يمثل الجدول رقم (09) أهم التعديلات المتفق عليها من خلال الملاحظات الأساتذة المحكمين لاستبيان الإجهاد المهني حيث تم التعديل في الفقرة رقم (01) من بعد من بعد الإجهاد البدني ، والفقرة رقم (18) و(31) من بعد الإجهاد النفسي ، والفقرة رقم (36) من بعد الإجهاد السلوكي.

الجدول رقم (11) يوضح أهم التعديلات التي أجريت على استبيان الأداء الوظيفي

رقم الفقرة	النص في صورته الأولية	النص في صورته النهائية
02	يقدم المستشفى برامج تدريبية للعاملين لمساعدتهم على انجاز المهام المطلوبة.	تقدم الإدارة برامج تدريبية للممرضين لمساعدتهم على انجاز المهام المطلوبة.
10	يشتمل نظام تقييم الأداء الوظيفي على معايير موضوعية يمكنها قياس قدرات العاملين بالفعالية المطلوبة.	يشتمل نظام تقييم الأداء الوظيفي على معايير موضوعية يمكنها قياس قدرات الممرضين بالفعالية المطلوبة.

يمثل الجدول رقم (10) أهم التعديلات المتفق عليها من خلال ملاحظات الأساتذة المحكمين لاستبيان الأداء الوظيفي، حيث تم التعديل في الفقرات رقم (02) و(10).

2-1-6 - صدق الاتساق الداخلي :

بعد القيام بجميع التعديلات المذكورة سابقا على الاستبيان تم تطبيقها على عينة مكونة من 30 ممرض وممرضة وحسب ما وضحته خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية المذكورة سابقا ، تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي بحساب معامل الارتباط بيرسون بين كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية وكل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية في المجال الإحصائي بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية spss .

الجدول رقم (11) يوضح الاتساق الداخلي لبعد الإجهاد البدني :

البعد	رقم الفقرة	علاقة الفقرة مع البعد	علاقة الفقرة مع الدرجة الكلية	علاقة البعد بالدرجة الكلية
الإجهاد البدني	1	0.30	0.21	0.86**
	2	0.52**	0.37	
	3	0.42*	0.37*	
	4	0.41*	0.40*	
	5	0.39*	0.27	
	6	0.15	0.12	
	7	0.70**	0.68**	
	8	0.43*	0.36*	
	9	0.61**	0.48**	
	10	0.28	0.26	
	11	0.14	0.12	
	12	0.41*	0.24	
	13	0.21	0.24	
	14	0.24	0.25	
	15	0.34	0.35	

دال عند 0.01**

دال عند 0.05*

تبين من خلال الجدول رقم (12) ان معاملات الارتباط تتراوح ما بين (0.12) الى (0.70) عند (0.01) و (0.05) مما يدل على ان قيم اتساق هذا البعد معتبرة ، ويمكن تطبيقها في الدراسة الأساسية على العلم انه تم حذف العبارات التالية (1-5-6-10-11-12-13-14-15) وذلك لعدم تناسقها مع البعد والدرجة الكلية والتي تراوحت قيمتها من (0.12) و (0.26) والتي تعتبر قيمة ضعيفة لا تعبر عن اتساق قوي

الجدول رقم (12) يوضح الاتساق الداخلي لبعء الاجهاد النفسي :

البعء	رقم الفقرة	علاقة الفقرة مع البعد	علاقة الفقرة مع الدرجة الكلية	علاقة البعد بالدرجة الكلية
الاجهاد النفسي	16	0.63**	0.50**	0.92**
	17	0.51**	0.55**	
	18	0.70**	0.60**	
	19	0.39*	0.42*	
	20	0.37*	0.36*	
	21	0.46**	0.34	
	22	0.55**	0.45*	
	23	0.32	0.36*	
	24	0.72**	0.60**	
	25	0.62**	0.55**	
	26	0.50**	0.53**	
	27	0.58**	0.52**	
	28	0.61**	0.48**	
	29	0.67**	0.55**	
	30	0.21	0.23	
	31	0.53**	0.65**	
	32	0.45*	0.43*	
	33	0.39*	0.45*	

دال عند 0.01**

دال عند 0.05*

تبين من خلال الجدول رقم (12) أن معاملات الارتباط تتراوح ما بين (0.21) (و(0.72)) بحيث أن العبارات الدالة عند (0.01) و(0.05) مما يدل لأن قيم إتساق هذا

البعد معتبرة ويمطن تطبيقها في الدراسة الأساسية مع العلم أنه تم حذف العبارات التالية (21- 23- 30) وذلك لعدم تناسقها مع البعد والدرجة الكلية وتراوحت قيمتها ما بين 0.23 و0.36 .

الجدول رقم (14) يبين الاتساق الداخلي لبعد الإجهاد السلوكي :

البعد	رقم الفقرة	علاق الفقرة مع البعد	علاقة الفقرة مع الدرجة الكلية	علاقة البعد بالدرجة الكلية
الإجهاد السلوكي	34	0.34	0.29	**0.81
	35	*0.41	0.24	
	36	**0.60	0.31	
	37	0.35	0.18	
	38	*0.37	*0.45	
	39	**0.68	**0.67	
	40	*0.42	*0.37	
	41	**0.46	**0.48	
	42	**0.60	*0.38	
	43	**0.62	**0.52	
	44	*0.39	0.35	

دال عند **0.01

دال عند *0.05

تبين من خلال الجدول رقم (13) أن معاملات الارتباط تتراوح ما بين 0.29 و0.62 مما يدل أن قيم الإتساق هذا البعد معتبرة ويمكن تطبيقها في الدراسة الأساسية مع العلم أنه تم حذف العبارات التالية (34 – 35 – 36- 37- 44) وذلك لعدم تناسقها مع البعد والدرجة الكلية والتي تراوحت قيمتها ما بين 0.18 و 0.34 .

الجدول رقم (15) يوضح إتساق الأداء الوظيفي .

رقم الفقرة	علاقة الفقرة مع الدرجة الكلية	علاقة البعد بالدرجة الكلية
1	0.25	*0.44
2	**0.72	
3	*0.39	
4	0.41	
5	**0.59	
6	**0.57	
7	0.04	
8	**0.79	
9	**0.54	
10	**0.59	
11	**0.59	
12	**0.69	
13	**0.60	
14	**0.54	

دال عند **0.01 / دال عند *0.05

تبين من خلال الجدول رقم (14) ان معاملات الارتباط تتراوح ما بين 0.39 و 0.69 مما يدل على ان قيم اتساق هذا المتغير معتبرة ويمكن تطبيقها في الدراسة الأساسية مع العلم انه تم حذف العبارات رقم (1-4-7) وذلك لعدم تناسقها مع الدرجة الكلية التي تراوحت قيمتها ما بين 0.25 و 0.31 .

6-2 ثبات الاستبيان: تم حساب الثبات الكلي لاستبيان الإجهاد المهني وأبعاده المختلفة عن طريق حساب معامل الفا كرونباخ عن طريق برنامج الحسوب وتوصلنا الى النتائج التالية:

الجدول رقم (16) يمثل ثبات الاستبيان الاجهاد المهني وفق الفا كرونباخ :

المتغير	البعد	ثبات البعد	ثبات الدرجة الكلية
الاجهاد المهني	الاجهاد البدني	0.52	0.67
	الاجهاد النفسي	0.70	
	الاجهاد السلوكي	0.53	

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ ان قيمة ثبات البعد الأول لاستبيان الاجهاد المهني قدرت ب 0.52 كما ان قيمة البعد الثاني قدرت ب 0.70 في حين ان قيمة البعد الثالث قدرة ب 0.53 اما القيمة الكلية لثبات متغير الاجهاد المهني ككل قدرت ب 0.67 مما يدل على ان هذا المتغير يمتاز بقيمة ثبات مقبولة وبالتالي يمكن استخدامة في الدراسة الأساسية .

التجزئة النصفية لاستبيان الاجهاد المهني :

تم حساب الثبات الكلي لاستبيان الاجهاد المهني وابعاده المختلفة بين الفقرات الزوجية والفردية عن طريق حساب معامل الثبات لكل فقرات الاستبيان باستخدام التجزئة النصفية وكانت النتائج كالتالي (17) .

الجدول رقم (17) يوضح التجزئة النصفية لمتغير الاجهاد المهني :

المتغير	سبيرمان براون	قوتمان
الاجهاد المهني	BROUN-SPERMAN 0.95	CUTTMAN 0.65

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) ان سبيرمان براون تساوي 0.95 و قوتمان 0.65 وبالتالي الأداء على قدر عال من الثبات .

الجدول رقم (18) يوضح نتائج ثبات استبيان الأداء الوظيفي وفق ألفا كرونباخ .

المتغير	معامل الثبات
الأداء الوظيفي	0.73

نلاحظ من خلال الجدول (17) أن معامل ألفا كرونباخ الإستبانة (0.73) وهو معامل الثبات وهو مرتفع وهو دال إحصائياً.

التجزئة النصفية :

الجدول رقم(19) يوضح نتائج الإستبيان للأداء الوظيفي وفق التجزئة النصفية :

المتغير	سيرمان براون	قوتمان
الأداء الوظيفي	0.93	0.74

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) أن سيرمان براون يساوي 0.93 وقوتمان يساوي 0.73 وبالتالي الأداة على قدر عال من الثبات.

II. الدراسة الأساسية :

تم إجراء الدراسة الأساسية بالمستشفى العمومي يوسف دمرجي من 15-04-2017 إلى غاية 25-04 على عينة قوامها 60 ممرضا وممرضة ولقد تم اختيارنا للعينة بطريقة عشوائية .

1-خصائص

عينة الدراسة الأساسية :

الجدول رقم (20) يوضح عينة الدراسة الأساسية :

المجموع	العدد الإجمالي	عينة الدراسة الأساسية	
	العدد الإجمالي	النسبة المئوية	عينة الدراسة الأساسية
	340	100	60
			النسبة المئوية
			17.64

نلاحظ من خلال النتائج الموضحة في الجدول أنه تمثلت عينة الدراسة الأساسية في 60 ممرض وممرضة بنسبة 17.64%.

الجدول رقم (20) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
50	30	الذكر
50	30	أنثى
100	60	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) أن عينة الدراسة الأساسية تتكون من 30 ذكر و 30 أنثى أي 100% من العينة .

2- أدوات الدراسة الأساسية :

لدراسة العلاقة بين الاجهاد المهني والأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفى العمومي يوسف الدمرجي بتيارات تم استخدام استبيانين الأول لدراسة الاجهاد المهني مقسم الى ثلاثة ابعاد الاجهاد البدني ،الاجهاد النفسي ،الاجهاد السلوكي ،والثاني الخاص بالأداء الوظيفي الذي يحتوي على 14 عبارة .

III. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

ان طبيعة طرح الفرضيات تستوجب استخدام اساليب احصائية معينة يمكن من خلالها التحقق من اثبات او نفي هذه الفرضيات ،وعلى هذا الاساس تم استخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية نرى انها مناسبة لدراستنا وقد تمثلت في :

- الفا كرومباخ والتجزئة النصفية لحساب ثبات أداة الدراسة.
- معامل الارتباط برسون لتحديد الاتساق الداخلي للعبارات وايجاد العلاقة بين متغيرات الدراسة.

- حساب الانحراف المعياري .

-النسب المئوية والتكرارات لوصف أفراد العينة.

-حساب المتوسط الحسابي.

الفصل الثالث :

عرض ومناقشة نتائج الفرضيات

- 3-1-1 عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة .
- 3-2-2 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى.
- 3-3-3 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية .
- 3-3-4 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة .
- 3-3-5 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة .

1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة :

1-1- النتائج :

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاجهاد المهني والأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفى يوسف الدمرجي بتيارت .

الفرض الصفري :لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الاجهاد المهني والأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفى .

الفرضية البديلة :توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاجهاد المهني والأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفى .

الجدول رقم (21) يمثل نتائج الفرضية العامة :

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل بيرسون	الدالة
الاجهاد المهني	95 . 91	15 . 58	0 . 13	غير دال
الأداء الوظيفي	41 . 81	11		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (21) الذي يمثل عرض نتائج الفرضية العامة أن المتوسط الحسابي للإجهاد المهني قد بلغ (95.91) والأداء الوظيفي قد بلغ (41.81) بينما قدر الانحراف المعياري في الإجهاد المهني بقيمة (15.50) والأداء الوظيفي قد قدره قيمته ب (11.07) وقد تم كذلك حساب قيمة معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية والتي قدره ب (0.13) وهو معامل ارتباط موجب ولكن غير دال وعليه يمكن قول أن الفرضية العامة غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.13) يعني لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاجهاد المهني و الأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفى العمومي يوسف الدمرجي بتيارت .

1-2- المناقشة :

تبين من خلال الجدول رقم(21) ان معامل الارتباط بين الاجهاد المهني والأداء الوظيفي غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.13) وهذا يشير الى ان الاجهاد لدى الممرضين لا يؤثر أداءهم الوظيفي بل هناك عوامل أخرى تؤثر على الأداء مثل العلاقة مع الزملاء غموض الدور ،صراع الدور ،البيئة التنظيمية غير الملائمة ،الظروف المادية الصعبة . وهذا ما اتفق مع دراسة بلوم ذلك سنة 1987 التي تناولت العلاقة بين الضغوط النفسية ومركز التحكم وتأثيرها على دقة الأداء ،واظهرت النتائج ان اداء ذوي التمرکز الداخلي لم يتغير بشكل ملحوظ وبالتالي يتم رفض الفرض البديل وقبول الفرض الصفري الذي ينص على انه لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد المهني والأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفى .

2- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

1-1- النتائج :

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد البدني والأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفى العمومي بولاية تيارت. الفرض الصفري :لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاجهاد البدني والأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفى . الفرض البديلة : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاجهاد البدني والأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفى .

الجدول رقم (22) يمثل نتائج الفرضية الجزئية الأولى :

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل بيرسون	الدالة
الإجهاد البدني	20.23	4.84	-0.10	غير دال
الأداء الوظيفي	41.81	11.07		

نلاحظ من خلال جدول رقم (22) أن المتوسط الحسابي لبعده الإجهاد البدني قد بلغ (20،23) والأداء الوظيفي (41.81) بينما الانحراف المعياري لبعده الإجهاد البدني (4.84) والأداء الوظيفي(11.07) وقد تم كذلك حساب قيمة معامل الارتباط بيرسون للدرجة

الكلية والتي قدرت ب (-0.10) وهو معامل ارتباط غير دال إحصائياً، وهذا يشير إلى أنه لا توجد علاقة بين الإجهاد البدني ومستوى الأداء الوظيفي، أي أن الإجهاد البدني لدى الممرضين لا يؤثر على أداءهم .

2-2- المناقشة:

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (22) يتضح أن النتيجة المتوصل إليها تتعارض مع الفرضية المصاغة، حيث كشفت نتائج المعالجة الإحصائية أنه لا توجد علاقة بين الإجهاد البدني والأداء الوظيفي ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن أداء الممرضين لا يتأثر بالإجهاد بل هناك عوامل أخرى تؤثر على أدائهم مثل العلاقة مع الزملاء، غموض الدور عدم المعرفة بمتطلبات الوظيفة، البيئة التنظيمية غير المناسبة، الظروف المادية الصعبة . وهذا ما تعارض مع دراسة السبعي 1999 حول أثر الضغوط على أداء ضباط الشركة في مدينة الرياض التي توصلت نتائجها إلى أن ضغوط العمل لها تأثير كبير على الأداء الوظيفي لضباط الشركة وخاصة في مجالات اتخاذ القرارات وكثرة التغيب وانخفاض مستويات الأداء .

وبالتالي يتم رفض الفرض البديل وقبول الفرض الصفري الذي ينص على أنه لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد البدني والأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفى .

3- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية :

3-1- النتائج :

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاجهاد النفسي والأداء الوظيفي لدى المرضى بالمستشفى العمومي يوسف الدمرجي بتيارت .

الفرض الصفري :لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاجهاد النفسي والأداء الوظيفي لدى المرضى بالمستشفى .

الفرض البديلة : توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاجهاد النفسي والأداء الوظيفي لدى المرضى بالمستشفى .

- الجدول رقم (23) يمثل نتائج الفرضية الجزئية الثانية :

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الإتحراف المعياري	معامل بيرسون	الدالة
الإجهاد النفسي	53,06	10,32	0.23	غير دال
الأداء الوظيفي	41,81	11,07		

نلاحظ من خلال جدول رقم (23) أن المتوسط الحسابي لبعده الإجهاد النفسي قد بلغ (53.06) والأداء الوظيفي (41.81) بينما بلغة قيمة الانحراف المعياري لبعده الإجهاد النفسي ب(10.32) و الأداء الوظيفي ب(11.07) وقد تم كذلك حساب قيمة معامل ارتباط بارسون للدرجة الكلية و التي قدرت ب(0.23) و هو معامل ارتباط موجب و غير دال هذا يعني انه لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد النفسي والأداء الوظيفي لدى المرضى بالمستشفى .

3-2 المناقشة :

تبين من خلال الجدول رقم(23) أن معامل الارتباط بين الإجهاد النفسي والأداء الوظيفي غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.23) وهذا يشير إلى عدم وجود علاقة بين الإجهاد النفسي التي يعاني منها المرضى ومستوى اداءهم للعمل وهذا يرجع لسبب رئيسي يتمثل في ان المرضى رغم تعرضهم للاجهاد في العمل الى انهم يتمتعون بدرجة عالية من الرضا والنتاج من تناسب وظائفهم مع تخصصاتهم وميولهم الشخصية مما يجعلهم يقومون بأداء أعمالهم على الوجه الأكمل ، وهذا ما اتفق مع دراسة فاروق السيد عثمان

(2009) والتي أشارت فيها إلى عدم وجود علاقة بين الضغوط النفسية التي يعاني منها العاملين في مجمع الأمل للصحة النفسية ومستوى أدائهم للعمل ويرجع الباحث هذه النتيجة إلى إن الضغوط النفسية التي يعاني منها العاملون لا تتعلق بمدى توفر احتياجات ومطالبات العمل وبالتالي فإنها لا تؤثر بشكل كبير على أداء العاملين لمهامهم في العمل. وبالتالي يتم رفض الفرض البديل وقبول الفرض الصفري الذي ينص على أنه لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد النفسي والأداء الوظيفي لدى المرضى بالمستشفى.

4- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة :

4-1-النتائج :

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد السلوكي والأداء الوظيفي لدى المرضى بالمستشفى العمومي لولاية تيارت الفرض الصفري: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد السلوكي والأداء الوظيفي لدى المرضى بالمستشفى .
الفرض البديلة: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد السلوكي والأداء الوظيفي لدى المرضى بالمستشفى .

الجدول رقم (24) يمثل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة :

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل بيرسون	الدالة
الإجهاد السلوكي	22.61	4.66	0.03	غير دال
الأداء الوظيفي	41.81	11.07		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (24) أن المتوسط الحسابي لبعده الإجهاد السلوكي قد بلغ (61.22) والأداء الوظيفي بلغ (41.81) بينما الانحراف المعياري لبعده الإجهاد السلوكي قدرت قيمته ب(4.66) والأداء الوظيفي (11.07) وكذلك قد تم حساب قيمة معامل الارتباط بيرسون للدرجة الكلية والتي قد قدرة ب(0.03) وهو معامل ارتباط موجب غير دال ،

وهذا يشير إلى انه لا توجد علاقة بين الإجهاد السلوكي ومستوى الأداء الوظيفي أي ان الإجهاد السلوكي لدى الممرضين لا يؤثر على أداءهم الوظيفي

4-2 المناقشة :

تبين من خلال الجدول رقم(24) أن معامل الارتباط بين الإجهاد السلوكي والأداء الوظيفي غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة(0.23) وهذا يشير إلى أن أداء الممرضين لا يتأثر بالإجهاد النفسي بل هناك عوامل أخرى تؤثر نذكر منها غموض الدور .

وهذا ما تعارض مع دراسة فتيحة بن زروال (2008) والتي أشارت بان الإجهاد المهني حالة من التوتر قد تؤثر على أنماط شخصية الفرد وعلى أدائه فالإجهاد يعتبر من الظواهر النفسية التي يتعرض لها الممرض أثناء العمل فكثرة المشاكل تولد له هذه الظاهرة بحيث يصبح محبط مما قد يؤثر على انجازه وأدائه الوظيفي .

وبالتالي يتم رفض الفرض البديل وقبول الفرض الصفري الذي ينص على انه لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد السلوكي والأداء الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفى .

5- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة :

1-5- النتائج

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس .

الفرضية الصفريّة : لا توجد فروق في الاداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى الممرضين بالمستشفى العمومي يوسف دمرجي .

الفرضية البديلة : توجد فروق في الاداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى الممرضين بالمستشفى العمومي يوسف دمرجي.

الجدول رقم (25) يمثل نتائج الفرضية الجزئية الرابعة :

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطا المعياري	قيمة (T.test)	الدلالة الاحصائية	درجة الحرية
ذكر	30	41.43	11.20	2.04	- 0.26	0.79	58
انثى	30	20.42	11.11	2.02			

نلاحظ من خلال الجدول رقم (25) أن المتوسط الحسابي للذكور أكثر من عدد الإناث حيث قدر عند الإناث ب(41.43) بينما عدد الذكور (42.20) بفارق(1.77) أما الانحراف المعياري لدى الذكور ب(11.20)ولدى الإناث ب(11،11) بفارق (0.09) وقيمة (ت) ب (-0.26) يعني توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى المرضى بالمستشفى العمومي يوسف الدرجي .

4-2- المناقشة :

من خلال عرض النتائج يتضح انه توجد فروق بين الأداء الوظيفي تعزى للمتغير الجنس ،أي ان الجنس يؤثر في أداء المرضى بالمستشفى العمومي يوسف الدرجمي بحيث أن اختلاف الذكور والإناث يؤثر على مستوى الأداء الوظيفي . وهذا ما تعارض مع دراسة حول الاجهاد المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي، سعت هذه الدراسة الى التعرف على الاسباب التنظيمية والاجتماعية المؤدية للاجهاد المهني وانعكاساته على الاداء الوظيفي لدى الاطباء وبتحديد اسبابه واعراضه حيث توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن المتغيرات الديمغرافية كالمستوى التعليمي، ومستوى الخبرة وحتى الجنس لا تؤثر إطلاقاً على أداء المرضى وحتى الإجهاد المهني . و بالتالي يتم رفض الفرض الصفري و قبول الفرض البديل الذي ينص على انه توجد فروق في الاداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى المرضى بالمستشفى العمومي يوسف درجمي بتيارت .

الختامة

خاتمة :

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة التطرق الى مظاهر الاجهاد المهني وانعكاساته على الاداء الوظيفي لدى الممرضين العاملين بالمستشفى العمومي - يوسف الدمرجي - بتيارت و تحديد مصادر وأسبابه وانواعه .

وبعد التحليل واثراء متغيرات الدراسة نظريا وتطبيق الاستبيان لجمع البيانات على عينة الدراسة المكونة من (60) ممرض ثم تطبيق البيانات و معالجتها احصائيا وتفسيرها ومناقشتها .

وعلى ضوء ما توفر من الدراسات السابقة و الجانب النظري يمكن القول ان هذه الدراسة كشفت عن عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاجهاد المهني والاداء الوظيفي لدى الممرضين العاملين بالمستشفى العمومي يوسف الدمرجي - بتيارت ، واختتمت الدراسة بمجموعة من الاقتراحات منها مايلي :

- عقد اجتماعات مصغرة ومتواصلة لعرض مشاكل الممرضين و مناقشتها .
- محاولة التقليل من مسببات الاجهاد لدى الممرضين وذلك بمراعاة ظروف العمل بالمؤسسة الاستشفائية .
- الاهتمام بالجانب النفسي للممرضين وتحفيزهم ماديا ومعنويا .
- اجراء مزيد من الدراسات للتعرف على ابعاد ظاهرة الاجهاد المهني وعلاقتها بالاداء الوظيفي .
- لاهتمام الجدي بمعالجة مصادر المهنية للاجهاد عند الممرضين ، خاصة منها المرتبطة بالحوافز و النمو المهني ، التاهيل المهني ، والعلاقة بالرؤساء .
- ضرورة ادماج موضوع الاجهاد ضمن محتويات المقررات التعليمية بالجامعة .
- اعداد دورات إعلامية في مختلف المؤسسات حول ظاهرة الاجهاد (ماهيته ، مصادره ، تاثيراته مواجهته) .
- الاعتماد الفعلي لدورات تدريبية دورية على التنفيس الانفعالي ، خاصة عند الممرضين باعتبارهم اكثر عرضة للاجهاد المهني .
- اعداد برامج ارشادية لتفعيل استراتيجية مواجهة الاجهاد .

قائمة

المراجع

قائمة المراجع :

المراجع العربية :

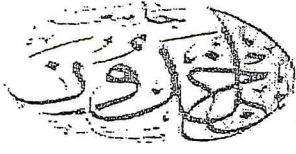
- 1- بن زروال ، فتيحة.(2008). أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد . رسالة دكتوراه . قسنطينة :جامعة منتوري .
- 2-بن معتاد ، عابد الروقي. (2003). الضغوط وعلاقتها بالأداء والرضا. رسالة ماجستير في العلوم الادارية . الرياض: كلية الدراسات العليا.
- 3-جان بنجمان ، ستورا . ترجمة انطوان . ا . الهاشم. (1997). الاجهاد اسبابه وعلاجه ، ط1 ،بيروت: منشورات عويدات .
- 4-عبد المعطي ، حسن مصطفى.(2006). ضغوط الحياة واساليب مواجهتها. ط1. القاهرة: مكتبة زهراء الشرق.
- 5-حسين ،قيس ابراهيم.(د،ن).اثر تصميم العمل في الاجهاد الوظيفي. العدد14.المجلة الجامعية للعلوم الادارية.
- 6-الحراشنة ، حسين محمد . (2014) ادارة الجودة الشاملة والاداء الوظيفي.عمان: دار حليس الزمان.
- 7-حنفي ، عبد الغفار. (2006). السلوك التنظيمي وادارة الموارد البشرية . الاسكندرية : دار الجامعة الجديدة .
- 8-خويلدات،ايمان. (2014).اثر تسيير الموارد البشرية على الاداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الوطنية. رسالة ماستر ،تخصص اقتصاد وتسيير بترولي ،جامعة قاصدي مرجاح ورقلة .
- 9-السلمي، علي. (1997) ادارة الموارد البشرية . القاهرة : دار غريب .

- 10- سيد، جاد الله.(2009). استراتيجية تطوير وتحسين الاداء. مصر: كلية التجارة الاسماعلية، جامعة قنات السويس.
- 11- الشنطي، محمود عبد الرحمان. (2008). اثر المناخ التنظيمي على اداء الموارد البشرية في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية. مجلة الجامعة الاسلامية. العدد 713 .
- 12-العنزي، مبارك بنيه ضامن. (2004).التغيير التنظيمي وعلاقته بالأداء العاملين. رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية .
- 13- العتبي، محمد.(2010). الاتجاهات الحديثة في ادارة الموارد البشرية. دار الوراق.
- 14-فاروق، السيد عثمان. (2001).القلق وادارة الضغوط النفسية. ط1. القاهرة: دار الفكر العربي.
- 15- فيصل، حسونة.(2007).إدارة الموارد البشرية. ط 1. عمان: دار أسامة .
- 16-قدور، نجاه . طريية، حسيبة. (2016) دور التنظيم الرسمي في رفع الاداء الوظيفي، رسالة ماستر ، تخصص علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية ، تيارت: جامعة ابن خلدون.
- 17-الكردي، احمد. ادارة الاداء الفعال بمنظمات الاعمال.
- 18-ماهر، احمد. (2005). ادارة الموارد البشرية . الاسكندرية :الدار الجامعية .
- 19-يونس،محمد بيني . مبادئ علم النفس ، دار الشروق ، ط 1 ، عمان ، 2004 .
- 20-البلوي،محمد سليمان. (2008) التمكين الاداري وعلاقته بالأداء الوظيفي . رسالة ماجستير تخصص الادارة التربوية ، مؤتة عبادة الدراسات العليا .
- 21-المشهداني ، ايمان نيحان. (2011) الحكومة والمؤسسة والاداء المالي ، ط 1 عمان.

22-موفق،عدنان. عبد الجبار، العميري. (2011) دار اثراء للنشر و التوزيع ، عمان
، الاردن .

قائمة

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون * تيارت *

كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

رقم القيد: 9.9.1. / ق ع ا ج / 2017

إلى السيد المحترم: مدير المؤسسة الاستشفائية العمومية

- يوسف دمرجي - تيارت -

الموضوع: طلب الترخيص بإجراء دراسة ميدانية

تحية طيبة وبعد:

في إطار تامين وترقية البحث العلمي لطلبة قسم العلوم الاجتماعية يشرفني أن ألتمس من سيادتكم

الترخيص للطلبة:

- قويدر عقيلة

- ناصر يمينة

بإجراء بحث ميداني بمؤسساتكم المحترمة، يندرج هذا البحث في إطار تحضير مذكرة نهاية الدراسة في

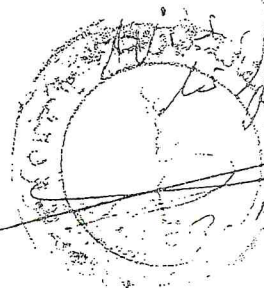
مستوى ماستر للسنة الجامعية 2016/2017 تحت عنوان:

الإجتهاد المهني و علاقته بالأداء الوظيفي

في الأخير تقبلوا منا أسمى عبارات الاحترام والتقدير.

تيارت في 05 مارس 2017

نائب العميد



Handwritten signature and notes

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTERE DE LA SANTE ET DE LA POPULATION ET DE LA REFORME

HOSPITALIERE

SECTION DE LA SANTE ET DE LA POPULATION DE TIARET

ETABLISSEMENT PUBLIC HOSPITALIER DE TIARET

ORDRE D'AFFECTATION

NOM ET PRENOM : KOUIDER AKILA

FONCTION : STAGIAIRE (PSYCHOLOGUE)

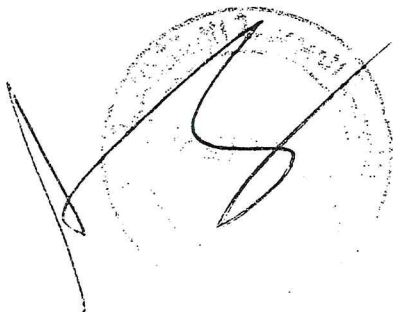
ETABLISSEMENT D'ORIGINE : UNIVERSITE DE TIARET

DEPARTEMENT : UMC

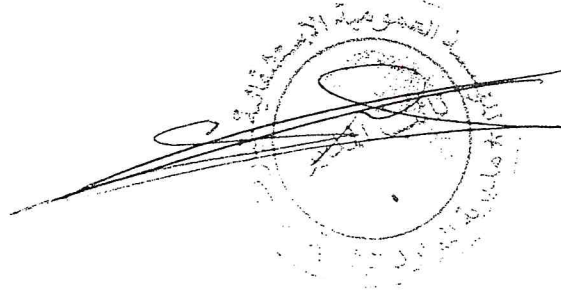
DATE D'AFFECTATION : 29/04/2017 (10 JOUR)

TIARET LE 29/4/2017

LE COORDINATEUR



R1 LE DIRECTEUR



REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTERE DE LA SANTE ET DE LA POPULATION ET DE LA REFORME

HOSPITALIERE

DIRECTION DE LA SANTE ET DE LA POPULATION DE TIARET

ETABLISSEMENT PUBLIC HOSPITALIER DE TIARET

ORDRE D'AFFECTATION

NOM ET PRENOM : NACEUR YAMINA

FONCTION : STAGIAIRE (PSYCHOLOGUE)


VENANT DE : UNIVERSITE DE TIARET

AFFECTE : UMC

DATE D'AFFECTATION : 29/04/2017 (10 JOUR)

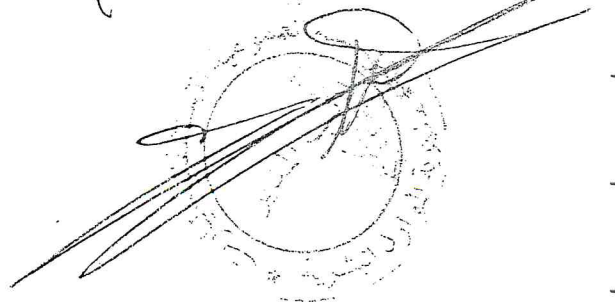
TIARET LE 2017

LE COORDINATEUR



A handwritten signature in black ink is written over a circular official stamp. The stamp contains some illegible text and a star.

LE DIRECTEUR



A handwritten signature in black ink is written over a circular official stamp. The stamp contains some illegible text and a star.

استبيان الإجهاد المهني

الرقم	العبارات	موافق	موافق بشدة	نوعا ما	غير موافق	غير موافق بشدة
1	اشعر بالتعب والانهك في نهاية الدوام.					
2	اعاني من توتر الاعصاب بسبب العمل					
3	اعاني من اضطرابات معدية .					
4	اعاني من الصداع المستمر.					
5	اتبول بصفة غير عادية .					
6	اجد صعوبة في التنفس.					
7	احس بجفاف الفم والحجرة .					
8	اضطراب نبضات القلب حتى في حالة الراحة.					
9	احس بارتجاف العضلات .					
10	اشعر بالدوخة .					
11	اعاني من اضطرابات هضمية .					
12	اعاني الام في الظهر.					
13	اشعر بالرغبة في القيء .					
14	اتضايق من الاصوات العالية .					
15	اشعر ببرودة في الاطراف .					
16	يصفني زملائي في العمل بانني اغضب بسرعة.					
17	أشعر بالفشل مما ينبغي .					
18	اشعر بانني معرض للخطر والاصابة.					
19	اشعر بالإنهاك .					
20	افتقر للثقة بالنفس .					
21	اشعر بالخوف من المستقبل .					
22	افتقد الى الحماس .					
23	اشعر بالحساسية اتجاه النقد .					
24	اشعر بالوحدة .					
25	لاستطيع السيطرة على الامور .					

				اشعر بالكآبة في أغلب أوقاتي .	26
				اشعر بأنني معاقب من قبل الآخرين .	27
				أشعر بان مستقبلي غير واضح .	28
				افتقد الى الرغبة في أشياء كانت ممتعة .	29
				اشعر بالملل .	30
				تحبطني صراعاتي المستمرة مع زملائي في العمل .	31
				تراودني احلام مخيفة .	32
				اجد صعوبة في التركيز .	33
				اجد صعوبة في النوم .	34
				اقوم بحركات عصبية كالدق بالاصابع	35
				شهيتي للاكل مضطربة .	36
				اتناول المنبهات باستمرار .	37
				أقوم بتصرفات عدوانية	38
				أصبحت كثير النسيان	39
				اجد صعوبة في اتخاذ قراراتي الشخصية	40
				اجد صعوبة في تنظيم الوقت	41
				استخدم المهدئات بكثرة	42
				لا اهتم بهندامي	43
				ارتكب أخطاء متكررة في العمل	44

استبيان الأداء الوظيفي

الرقم	العبارات	موافق	موافق بشدة	نوعا ما	غير موافق	غير موافق بشدة
1	ابذل الجهد الكافي لانجاز المهام في الوقت المحدد .					
2	تقدم الادارة برامج تدريبية للمرضين لمساعدتهم على انجاز المهام المطلوبة .					
3	لدى المعرفة بطبيعة الأعمال الموكلة لي .					
4	اقوم باستغلال كافة الموارد المتاحة لدي اثناء ادائي الوظيفي					
5	تمنح الإدارة حوافز للممرض الذي يقدم افكار تساعد في تطوير نظم العمل .					
6	يتوفر لدي المهارة على حل مشاكل العمل لاداء مهام الوظيفة .					
7	يوجد متابعة من قبل الرؤساء لإقتراحاتنا والخاصة بالأداء الوظيفي .					
8	هناك توجيه من قبل الرؤساء لمؤسسيهم لإنجاز أعمالهم بما يتناسب مع قوانين العمل .					
9	يشتمل نظام تقييم الأداء الوظيفي على معايير موضوعية يمكنها قياس قدراتنا بفعالية .					
10	يتم الإستفادة من نتائج تقييم الأداء في تحديد البرامج التدريبية .					
11	تعمل الادارة من أجل تحديد وتطوير نظام تقييم الأداء في عملية التطوير الفردي والجماعي .					
12	أقوم بتأدية مهامي الوظيفية طبقا لمعايير الجودة المطلوبة.					
13	يتوفر لدي الإستعداد للعمل خارج أوقات الدوام .					
14	يوجد متابعة من قبل الرؤساء لإقتراحاتنا والخاصة بالأداء الوظيفي .					

الجدول يمثل ثبات متغير الاجهاد المهني

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	90,9
Case Exclud s ed ^a	3	9,1
Total	33	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,522	8

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

الجدول يمثل ثبات البعد الثاني

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	90,9
Case Exclud s ed ^a	3	9,1
Total	33	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability

الجدول يمثل ثبات البعد الثالث

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	90,9
Case Exclud s Exclud ed ^a	3	9,1
Total	33	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,531	8

.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	90,9
Case Exclud s Exclud ed ^a	3	9,1
Total	33	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

الجدول يمثل ثبات الاجهاد المهني

Scale: ALL VARIABLES

الجدول يمثل ثبات الاداء الوظيفي

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	90,9
Case Exclud s ed ^a	3	9,1
Total	33	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,737	12

Reliability

الجدول يمثل التجزئة النصفية للاجهاد المهني

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	90,9
Case Exclud s ed ^a	3	9,1
Total	33	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

	Value	,793
Cronbach's Alpha	Part 1 N of Items	14 ^a
	Value	,492
Cronbach's Alpha	Part 2 N of Items	14 ^b
	Value	,492
	Total N of Items	28
Correlation Between Forms		,906
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length	,951
	Unequal Length	,951
Guttman Split-Half Coefficient		,654

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

الجدول يمثل التجزئة النصفية للاداء الوظيفي

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	90,9
Case Excluded ^a	3	9,1
Total	33	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

	Value	,749
Cronbach's Alpha	Part 1 N of Items	6 ^a
	Value	,555
	Part 2 N of Items	6 ^b
	Total N of Items	12
Correlation Between Forms		,881
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length	,937
	Unequal Length	,937
Guttman Split-Half Coefficient		,744

الجدول يوضح نتائج الفرضية العامة :

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
الاجهاد المهني	95,9167	15,58606	60
الاداء الوظيفي	41,8167	11,07217	60

Correlations

		الاجهاد المهني	الاداء الوظيفي
الاجهاد المهني	Pearson Correlation	1	,132
	Sig. (2-tailed)		,316
	N	60	60
الاداء الوظيفي	Pearson Correlation	,132	1
	Sig. (2-tailed)	,316	
	N	60	60

الجدول يوضح نتائج الفرضية الجزئية الاولى

	Mean	Std. Deviation	N
الاجهاد البدني	20,23 33	4,84109	60
الاداء الوظيفي	41,81 67	11,07217	60

Correlations

	الاجهاد البدني	الاداء الوظيفي
الاجهاد البدني	Pearson Correlation 1	-,106
	Sig. (2-tailed)	,419
	N	60
الاداء الوظيفي	-,106	Pearson Correlation 1
	Sig. (2-tailed)	,419
	N	60

الجدول يوضح نتائج الفرضية الجزئية الثالثة :

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
الاجهاد السلوكي	22,6167	4,66539	60
الاداء الوظيفي	41,8167	11,07217	60

Correlations

		الاجهاد السلوكي	الاداء الوظيفي
الاجهاد السلوكي	Pearson Correlation	1	,030
	Sig. (2-tailed)		,819
	N	60	60
الاداء الوظيفي	Pearson Correlation	,030	1
	Sig. (2-tailed)	,819	
	N	60	60

الجدول يوضح نتائج الفرضية الجزئية الرابعة :

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاداء الوظيفي	ذكر	30	41,4333	11,20863	2,04641
	انثى	30	42,2000	11,11197	2,02876

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Equal variances assumed	,017	,897	-,266	58	,791	-,76667	2,88160	-6,53482	5,00149
Equal variances not assumed			-,266	57,996	,791	-,76667	2,88160	-6,53483	5,00150