

جامعة ابن خلدون-تيارت
University Ibn Khaldoun of Tiaret



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences
قسم علم النفس والفلسفة والأورطفونيا
Department of Psychology, Philosophy, and Speech Therapy

M

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر الطور الثاني ل.م.د
تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

العنوان

الضغوط المهنية و علاقتها بالاداء الوظيفي

لدى عمال مركب الأمومة ولد الشيخ مبروك _ تيارت _.

إشراف:

.الدكتور/رضا لصفير

إعداد:

■ جلولي كريمة

■ سالم روميضاء

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الأستاذ (ة)
رئيسا	دكتور	عمارة جيلالي
مشرفا ومقررا	دكتور	رضا لصفير
مناقشا	دكتور	سمير بن موسى

الموسم الجامعي: 2022/2023

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن مساهمة مصادر الضغوط المهنية (اتخاذ القرار، مساندة الاجتماعية، متطلبات النفسية) في التنبؤ بالأداء الوظيفي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي الإرتباطي وتكونت عينة الدراسة التي هي من نوع العينات اللإحتمالية (الميسرة) من 145 عامل في المؤسسة الاستشفائية ولد مبروك الشيخ تيارت والتي شملت كل الممرضين والأطباء والاختصاصيين النفسانيين والصيدلانيين والقابلات، تم جمع البيانات بواسطة مقياس (1979) job Content Questionnaire ذو 26 فقرة الذي كيف في البيئة الجزائرية، ومقياس الأداء الوظيفي مكيف في البيئة العربية والذي تكون من 17 فقرة، وقد جاءت موثوقية هذين المقياسين باستخدام معامل ألفا (0.78 و 0.34) على التوالي. وقد أظهرت النتائج بعد استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد، إن كل من المساندة الاجتماعية واتخاذ القرار ومتطلبات النفسية يمكن تساهم في التنبؤ بالاداء الوظيفي. ومن بين الإسهامات التعرف على مدى تأثير الضغوط المهنية على أداء الوظيفي داخل المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية، الأداء الوظيفي، مساندة الاجتماعية، اتخاذ القرار، متطلبات النفسية.

الملخص باللغة الأجنبية:

The aim of this study was to investigate the contribution of occupational stressors (decision-making, social support, psychological demands) to the prediction of job performance. The correlational descriptive method was used, and the study sample consisted of 145 employees in the healthcare institution of Ouled Merouk El Sheikh tiaret, including nurses, doctors, psychologists, pharmacists, and midwives. Data were collected using the 26-item Job Content Questionnaire adapted to the Algerian context in addition to a 17-item job performance scale adapted to the Arabic environment. The reliability of these measures was established using Cronbach's alpha coefficients (0.78 and 0.38, respectively). The results, obtained through multiple linear regression analysis, revealed that both social support, decision-making, and psychological demands could contribute to the prediction of job performance. Among the contributions is the identification of the impact of occupational pressures on job performance within the organization.

Keywords: Occupational stressors, job performance, social support, decision-making, psychological demands.

شكر عرفان

إلى من كللها الله بالهبة والوقار وعلما العطاء بدون انتظار إلى من تحملا مشقة السهر والتعب من اجل رؤيتنا في قمة النجاح إلى من نحمل اسمهما بكل افتخار نرجو من الله أن يطيل في عمرهما ليرى ثمارا قد حان وقت قطافها بعد طول انتظار نقول لهما ستبقى كلماتكما نجوما نهدي بها اليوم وغدا آبائنا قوم الله فيهم.

إلى ملاكنا في الحياة وإلى معنى الحب وإلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحنا وحنانها بلسم جراحنا أمهاتنا وأبائنا حفظهم الله لنا.

إلى من تطلعوا إلى نجاحنا بنظرات الأمل وكانوا رفقاء دربنا نقول لهم هذه الحياة بدونكم لا شيء ومعكم نكون نحن وبدونكم نصبح لا شيء إخوتنا وأخواتنا الكرام.

إلى كل من يؤمن بأن بذور نجاح التغيير هي في ذواتنا وفي أنفسنا قبل أن تكون في أشياء أخرى.

إلى كل من أبدوا استعدادا لمساعدتنا ولم يقصروا ولو بالكلمة الطيبة إلى كل هؤلاء نهدي ثمرة جهدنا المتواضع رمزا وعرفانا لجهدهم.

إلى استاذتنا جزيل الشكر والتقدير وجميع الاصدقاء. " وتطبيقا لهذا الحد الشريف وهذا الأدب الرفيع نتوجه

بخالص شكرنا وتقديرنا ثنائنا إلى أستاذنا الدكتور والاب: أستاذ رضا لصفير بكلية علوم الإنسانية

والاجتماعية جامعة تيارت المسؤول على إشرافه علينا، الذي لم يبخل على مساعدته لنا بنصائحه وتوجيهاته

القيمة، والذي سعدنا وتشرفنا بمعرفته لقاء هذا العمل.

الفهرس العام

المقدمة:

الفصل الأول: تقديم الإطار النظري

4.....	الإشكالية:
8.....	الفرضيات:
8.....	أهداف الدراسة:

الفصل الثاني: الضغوط المهنية

11.....	تمهيد:
12.....	1.2 تعريف بعض المصطلحات التي لها علاقة بمفهوم الضغوط:
13.....	2.2 مفاهيم أساسية حول الضغوط المهنية: le stress professionnelle
14.....	3.2 تصنيفات وأنواع الضغوط المهنية:
14.....	1.3.2 أنواع الضغوط المهنية وفق معيار الأثر:
17.....	4.2 مراحل الضغوط المهنية:
17.....	1.4.2 Alarm réaction: مرحلة الإنذار
17.....	2.4.2 Resistance: مرحلة المقاومة
17.....	3.4.2 Exhustion: الاستنزاف
18.....	5.2 مستويات الضغوط المهنية:
18.....	6.2 عوامل أخطار الضغط المهني:
18.....	7.2 مصادر الضغوط المهنية:
18.....	1.7.2 مصادر الضغوط المتعلقة بالشخصية الفرد:
20.....	2.7.2 مصادر الضغوط التنظيمية و الوظيفية:
22.....	3.7.2 مصادر متعلقة بالعلاقات الاجتماعية:
22.....	4.7.2 مصادر الضغوط خارج المنظمة:
25.....	8.2 مصادر الضغوط المهنية لدى الأطباء والمرضى والاختصاصيين النفسانيين وقابلات والصيادلة:
26.....	1.8.2 بعد متطلبات النفسية: la demande psychologique
26.....	2.8.2 بعد المساندة الاجتماعية:
30.....	3.8.2 بعد مساحة حرية إتخاذ القرار: la latitude décisionnelle
31.....	4.8.2 أسباب الضغوط المهنية:
32.....	9.2 الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية:
35.....	خلاصة:

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

- 37..... تمهيد:
- 38..... 1.3 مفهوم الأداء الوظيفي:
- 38..... 1.2.3 مفاهيم لها صلة بالأداء الوظيفي:
- 38..... 2.2.3 إدارة الأداء الوظيفي:
- 39..... 3.2.3 مفاهيم أساسية حول الأداء الوظيفي:
- 41..... 2.3 محددات الأداء الوظيفي:
- 42..... 3.3 عناصر الأداء الوظيفي:
- 42..... 4.3 أنواع الأداء الوظيفي:
- 42..... 1.4.3 حسب معيار المصدر:
- 43..... 2.4.3 حسب معيار الشمولية:
- 44..... 5.3 أهمية الأداء الوظيفي:
- 45..... 6.3 العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:
- 45..... 1.6.3 المناخ التنظيمي:
- 45..... 2.6.3 الروح المعنوية لدى الموظف:
- 45..... 3.6.3 المقدرّة على أداء العمل من خلال فهم الدور:
- 45..... 4.6.3 غياب الأهداف المحددة:
- 45..... 5.6.3 عدم المشاركة في الإدارة:
- 46..... 6.6.3 التسبب الإداري:
- 46..... 7.6.3 اختلاف مستويات الأداء:
- 46..... 8.6.3 مشكلات الرضا الوظيفي:
- 46..... 9.6.3 الأجور وأداء الفرد العامل:
- 46..... 10.6.3 الحوافز وتأثيرها في الأداء:
- 48..... 7.3 قياس الأداء الوظيفي:
- 48..... 1.7.3 تعريف القياس الأداء الوظيفي:
- 48..... 2.7.3 العوامل المؤثرة في قياس الأداء الوظيفي:
- 49..... 3.7.3 أهداف قياس الأداء الوظيفي:
- 50..... 4.7.3 مكونات الأداء الوظيفي:
- 51..... 5.7.3 أبعاد الأداء الوظيفي:
- Erreur ! Signet non défini. 8.3 مفهوم الإبداع والابتكار:
- Erreur ! Signet non défini. 1.8.3 مفهوم الإبداع:

51.....	2.8.3 عناصر الإبداع والإبتكار:
52.....	3.8.3 العلاقة بين الابتكار والابداع:
54.....	خلاصة:

الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية

56.....	تمهيد:
56.....	1.4 الدراسة الإستطلاعية:
56.....	1.1.4 التعاريف الإجرائية:
56.....	2.1.4 أهداف الدراسة الاستطلاعية:
56.....	3.1.4 حدود الدراسة الاستطلاعية:
57.....	4.1.4 خصائص العينة الاستطلاعية:
58.....	5.1.4 أدوات الدراسة الاستطلاعية:
59.....	6.1.4 الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:
62.....	2.4 الدراسة الأساسية:
62.....	1.2.4 أهداف الدراسة الأساسية:
62.....	2.2.4 منهج البحث المتبع في الدراسة:
63.....	3.2.4 الحدود المكانية والزمانية لإجراء الدراسة الأساسية:
63.....	4.2.4 مجتمع الدراسة:
65.....	5.2.4 التأكد من الخصائص السكومترية لأدوات الدراسة الأساسية:
70.....	6.2.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الاساسية:

الفصل الخامس: عرض و مناقشة النتائج الدراسة

72.....	1.5 عرض نتائج الدراسة:
72.....	1.1.5 عرض نتائج الفرضية:
75.....	2.5 مناقشة الفرضية:
82.....	3.5 الإسهامات والاقتراحات:
83.....	4.5 قيود الدراسة:
83.....	5.5 إستنتاج عام:

قائمة المصادر و المراجع

فهرس الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
18	مقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية	1-2
20	يوضح الفرق بين النمط الشخصية (A) ونمط الشخصية (B)	2-2
57	توزيع عينات الدراسة الاستطلاعية حسب متغير: (الجنس، السن، التخصص، الحالة، الأقدمية)	1-4
60	مقياس الضغوط المهنية.	2-4
61	مقياس الأداء الوظيفي.	3-4
62	معاملات ثبات مقياس الضغوط المهنية	4-4
62	معاملات ثبات مقياس الأداء الوظيفي	5-4
63	المقابل يمثل توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	6-4
64	المقابل يمثل توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن	7-4
64	يمثل توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير التخصص	8-4
64	المقابل يمثل توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية	9-4
65	المقابل يمثل توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة	10-4
66	جدول قيم معاملات ارتباط الفقرات بأبعادها، والأبعاد بالدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية	11-4
68	يمثل معاملات ثبات مقياس الضغوط المهنية والأداء الوظيفي	12-4
70	جدول قيم معاملات ارتباط الفقرات بأبعادها، والأبعاد بالدرجة الكلية لمقياس الأداء الوظيفي.	13-4
73	تحليل تباين الانحدار الخاص بالمتغيرات المتنبئة	1-5
73	تحليل تباين الانحدار Anova	2-5
74	معاملات بيتا لمساهمة المتغيرات المتنبئة في التنبؤ في الأداء الوظيفي	3-5

المقدمة

مقدمة:

في الوقت الذي بات فيه من الضروري إدراك أهمية الموارد البشرية بأنها الأساس الذي تقوم عليه المنظمات، تم تسليط الضوء على بعض الظواهر التي تشكل مصدرا قلق وتوتر للمورد البشري على حد سواء، وتعتبر الضغوط المهنية جزء من البيئة التنظيمية للمنظمات، وأضحت هذه الظاهرة إحدى المجالات الأساسية التي لفتت إنتباه العديد من الباحثين لكونها تهدد أمن العمال وإستقرارهم، الأمر الذي ينعكس على أدائهم الوظيفي مما يعود سلبا على المنظمة والفرد، ولكون الضغوط المهنية تمس العديدة من المهن خاصة ذات الطابع الإنساني أوالتعاوني فالعنصر البشري في أي مؤسسة على إختلاف نشاطها يتعرض لمشكلات وظواهر تنظيمية وحتى نفسية، خاصة قطاع الصحة.

حيث تعتبر المستشفيات واحد من المؤسسات التي لها دورا مهما في حياة المرضى إذا يعتبر هذا القطاع الركيزة التي يعتمد عليها المريض من أجل الحصول على حياة أفضل أكثر إستقرار، إذا تشهد بعض القطاعات الطبية تميزا كبيرا في مختلف مجالاتها سواءا كان من خلال جودة الخدمات المقدمة أو من خلال استعمال الوسائل التي تساعد في تسهيل تقديم خدمات التي تتمتع بها المؤسسة الاستشفائية سواءا كانت خدمات وقائية أو علاجية التي تمس مختلف نشاطات القطاع الصحي من خلال السعي نحو تحقيق المتطلبات وإشباع رغبات وتلبية حاجيات المريض بأقل تكلفة ممكنة وبهدف تعزيز الروح المعنوية والمحافظة على كافة الجوانب النفسية والجسدية للمرضى.

لما ضغوط المهنية في محيط العمل لها آثار سلبية على الفرد والمنظمة التي يعمل بها، تحتم هذا الأخير فهم الضغوط أسبابها وعواملها وتأثيرها ومصادرها، الناجمة عن ظروف بيئة العمل وما تحتوية من أعباء ووجبات ومسؤوليات وكذا الافتقار إتخاذ القرارات وغياب المساندة الاجتماعية، حتى تتمكن من تحقيق أهدافها المحددة وتحسين أدائها لكن عنصر الأداء يتأثر عندما يعانون الموظفون وبالأخص العاملين بقطاع الصحة من ممرضين وأخصائيين نفسانيين وأطباء، لذلك تسعة المنظمات إلى إحداث موازنة بين تلبية حاجاتها وتلبية حاجات العاملين بها وتحقيق متطلبات ورغبات المريض، وتوفير جو مناسب للعمل ليتجلى ذلك على رفع معدلات أدائهم ومن ثم تحقيق أهداف المؤسسة المرجوة.

إن الضغوط المهنية والأداء الوظيفي أمر متلازمان، فلا يمكن رفع الأداء الوظيفي إلا بوجود بيئة عمل خالية من الضغوط المهنية، حيث تبحث هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين الضغوط المهنية وتأثير ماصدها على الأداء الوظيفي وكذا معرفة مستوى كل منها، للأفراد العاملين المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد. "مركب الأم والطفوليد مبروك الشيخ تيارت".

وذلك من خلال محاولة الإحاطة بجميع نواحي الموضوع و تقسم الدراسة إلى خمسة فصول وهي كالآتي:

الفصل الأول:

• كان بعنوان: " الإطار النظري والتصوري للدراسة": وتضمن الأشكالية، الفرضيات، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة.

• **الفصل الثاني:** كان بعنوان "الضغوط المهنية" تضمن: تمهيد، بعض المصطلحات التي لها علاقة بمفهوم الضغوط مفاهيم أساسية حول الضغوط المهنية، تصنيفات وأنواع الضغوط المهنية، مراحل الضغوط المهنية، مستويات الضغوط المهنية، عوامل أخطار الضغوط المهنية مصادر الضغوط المهنية مصادر الضغوط المهنية لدى الأطباء والممرضين، أسباب الضغوط المهنية آثار الضغوط المهنية. الخلاصة

• **الفصل الثالث:** جاء بعنوان " الأداء الوظيفي" تضمن: تمهيد ، مفهوم الأداء الوظيفي مفاهيم لها صلة بالأداء الوظيفي محددات الأداء الوظيفي، عناصر الأداء الوظيفي، أنواع الأداء الوظيفي، أهمية الأداء الوظيفي، العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي قياس الأداء الوظيفي، مكونات الأداء الوظيفي، أبعاد الأداء الوظيفي، تعريف معوقات الأداء الوظيفي الخلاصة.

• **الفصل الرابع:** جاء بعنوان "الإجراءات المنهجية للدراسة" تضمن تمهيد، الدراسة الأستطلاعية، أدوات وأساليب الدراسة الإستطلاعية، أدوات وأساليب الدراسة الأساسية.

• **الفصل الخامس:** جاء بعنوان "عرض ومناقشة النتائج": عرض نتائج الدراسة، مناقشة نتائج الدراسة، خاتمة، قائمة المصادر والراجع، الملاحق.

الفصل الأول: تقديم الإطار النظري

1. إشكالية الدراسة

2. فرضيات الدراسة

3. أهمية الدراسة

4. أهداف الدراسة

1. الإشكالية:

يعد أعضاء سلك الصحي المتمثل بالمستشفيات والمراكز الصحية من أكثر المجالات عرضة للضغوط العمل لتنوع الأفراد الذين يتعاملون مع الأفراد في هذا المجال فالعاملون في المستشفيات يتعرضون لدرجات متفاوتة من الضغوط النفسية والاجتماعية المتعلقة بالعمل.

(عثمان، ن، عبد الغني، 2022)

لاشك أن الضغوط المهنية تؤثر سلبا على الفرد والمنظمة والمجتمع من الناحية الصحية والاقتصادية والتنظيمية، فضغوط المهنية لها آثار فسيولوجية (بدنية) ضارة وبجانب هذه الآثار المرضية فإن لها انعكاسات سلبية على سلوكيات الأفراد المتمثلة في انخفاض الشعور بانتماء للوظيفية، وارتفاع معدل الغياب، والتسرب الوظيفي، وزيادة نسبة الأخطاء.

(على سبيل المثال: EL-Amin, 2013)

وتتجاوز الآثار السلبية للضغوط منها: المعرفية والسلوكية وغيرها (أنظر: باهي، س، 2019). لتصل وتتعمق على الحالة النفسية والجسدية على مستوى الفرد والمنظمة، الحالة نفسها تنطبق على المستشفى، فهي تترك أثر على نفسية الإنسان وإتزان مشاعره، والشعور بالقلق.

(عد إلى: Ebrahimi ,M ,HPoursadeghiyan ,M ,Abbasi ,M ,Mehri ,A 2016 ; Jones ,M ,K ,Latrelle ,P ,and Sloane ,P2016)

الإجهاد (راجع Ponigrhi ,A ,2017)، المتصلين بالأمراض الجسمية والنفسية والعقلية والتي تؤثر على الإنجاز والإتقان والإنتاج بشكل عام.

(أنظر إلى: الازهر. ع، بوخميس. ب، 2020).

ولهذا تختلف العوامل المسببة للضغوط من فرد إلى آخر ومن منظمة لأخرى (أنظر: خطاب، أشنوفي. ع، 2020)، بل من مهنة إلى أخرى، وتشير الأدبيات البحثية إلى صعوبة وجود وظيفة أو مهنة خالية من الضغوط، إلا أن حدة هذه الضغوط تتباين من مهنة إلى أخرى ومن شخص إلى آخر، وذلك لاختلاف مصادر الضغوط بمختلف المنظمات والمهن (Wang & Meng, 2018). ويرتبط ذلك معظمها بنشاط المهني نفسه، وبعضها بالعلاقات الإنسانية داخل المنظمة، ومنها متوه ناتج عن تفاعل عوامل عديدة، بيئية وشخصية، يمر بها العامل.

تختلف مستويات ومصادر الضغوط المهنية (أنظر: عداد، ح، شريك، س، 2021)، تبعاً لتنوع العمل فالمستشفيات العمومية دور بارز في تحقيق تنمية الإقتصادية والإجتماعية وذلك نظراً لمساهمتها في تقديم كل من الخدمات: العلاجية، والوقائية والإجتماعية، لأفراد المجتمع، وبالتالي النهوض بصحتهم (على سبيل مثال: عبد المحسن، ن، 2002). ولقيام هذا المستشفى بهذا الدور على اكمل وجه عليها تعبئة مجموع الفاعلين فيها وعلى وجه الخصوص _الأطباء والمرضى والأخصائيين النفسانيين_ إلى أن القيام بهذه التعبئة قد يكون صعباً نتيجة لما يتعرض له ممتنون الصحة من ضغوط مهنية متزايدة. (Rouiller. 2008, p 24)

فالممرضون والأطباء والأخصائيين النفسانيين، معرضون للضغوط أكثر من غيرهم. لما تتضمنه من مواقف مفاجئة، وشعور بالمسؤولية، وأعباء زائدة تعرض العاملين في هذه المهنة إلى المعاناة والعديد من المشكلات النفسية (على سبيل المثال، Rakshit, M. P, 2017; Judge, T. A, Colquitt, J. A, 2004; Hurrell, J. J. Murphy, L. R. ,1995 والصحة (راجع، Tamanna, 2018; Rosenstock, Jacobsen, Jorgensen, 2014; Gewirtz, Radke, 2010; Peavy, et al. 2009; Levenstein, Levenstein, 1998 فهم أكثر الأفراد أهمية بالنسبة لقطاع الصحة، وهم الذين يواجهون مختلف التحديات، بتقديم خدمات صحية للمرضى والحفاظ على سلامتهم.

وتعتبر مصلحة الاستعجال من أهم المصالح في المستشفيات، والموظفون بهذه المصلحة يتعرضون لضغوط متعددة وعالية لكونهم يقدمون خدمات استعجالية على مدار اليوم وقد تقف حياة المريض عليها، لذا يجب أن يكون في أعلى درجات من التركيز واليقظة وهذا ما يسبب له مزيد من التوتر والقلق اللذين يؤديان إلى شعور بمزيد من الضغوط.

(أنظر: سليمان، س، 2016).

لذا تعدد الأدوار التي تقع على عاتقهم من الطبيعي أن يكون أكثر عرضه لمظاهر مختلفة من الضغوط أثناء تأديته لعمله، والتي يجد نفسه عاجزاً أحياناً عن مواجهتها على نحو فاعل يمكن أن تنتج تلك الضغوط آثار سلبية على أدائهم الوظيفي. فمثلاً صرح وجد كاهن (Kahn, 1933). أن عمال الخدمات الاجتماعية والإنسانية يعانون كثيراً من الانهالك الانفعالي لأنه يتطلب منهم إظهار مكثفاً لانفعالاتهم خلال أدائهم. (Johnson et al 180, 2005). حيث تؤكد بعض الدراسات على (سبيل المثال دراسة: طوبال، ف، بكيري، ن،

(2019). علاوة على ذلك. (حيدر، ك، 2020) أن الأطباء والممرضين هم أكثر المهنيين تعرضا لضغوط المهنية. (أنظر: بوجمل وآخرون 2022).

نظرا لما تتضمنه مهنة الطب والتمريض من مواقف مفاجئة، وشعور بالمسؤولية نحو المرضى، وأعباء العمل الزائدة (أنظر: قوراري، ح، 2014)، وخاصة في بعض المصالح مثل مصلحة الاستعجالات لخصوصية هاته المصلحة، ومعاونة الممرضين الدائمة سواء مع كل الوضعيات الحرجة المستعجلة، عبء العمل، (أنظر: لعجايلية، ي، 2015)، والاحتكاك المباشر مع كل شرائح المجتمع، والعنف الممارس ضدهم والذي يصل أحيانا حتى العنف المادي (محمد، ج، 2019). تعد مصادر ضغوط العمل عديدة (عازم، س، 2009). يرجع بعضها إلى المصادر التنظيمية (أنظر: شريك عداد، ح، 2021) طبيعة العمل. (أنظر: سليمان، س، 2016)

يتمثل ذلك في متطلبات العمل الزائدة التي تجعل الفرد غير قادر على القيام بأعباء العمل (NOVEMBER; 2017) أو متطلبات وغموض الدور وعبء الدور وصراع الدور (على سبيل مثال: AL-Omar, 2003)، وظروف العمل السيئة وسوء العلاقات في العمل وكذا اختلاف المهني وتعدد المسؤولية وعدم وضوحها والمستقبل الوظيفي والافتقار إلى المشاركة في إتخاذ القرارات وعدم وضوح الأهداف في البيئة، والعمل وغياب المساندة الإجتماعية (Schweitzer, 2002, 191).

والافتقار الى مشاركة في إتخاذ القرارات (أنظر: شبل، وآخرون، 2009) وعدم وضوح الأهداف في البيئة العمل وغياب المساندة الاجتماعية التي تعتبر عامل واقى لتخفيف من الضغوط (أنظر: خرف الله، ع، 2015). علاوة على ذلك. هناك أيضا مجموعة من العوامل (عد الى: ناجي، أ، أخذ يري، ك، 2017) الأخرى التي تتمثل في نمط الشخصية (على سبيل دراسة: وعواع، ص، محجر، 2017) الفرد العامل ومؤهلاته وإمكانيته على القيام بالمهام الواجب عليه القيام بها، وتحقيق التوافق المهني، وكذا نجد أيضا أحداث الحياة اليومية التي يتعرض لها وكذا المشكلات الأسرية والاجتماعية التي يعانها (أنظر: فريخ، ن، 2020) كما ترتبط أيضا بالبيئة المادية للعمل، والتي تتمثل في عوامل الحرارة والإضاءة والضوضاء (أنظر: ضبع، م، 2015) والمخاطر التي قد يتعرض لها الفرد العامل والتي تؤثر على أمنه وسلامته

المهنية والصحية، ومدى صلاحية المباني وتجهيزتها المختلفة لراحة الافراد العاملين بها وغيرها من المصادر المادية لضغوط المهنة. (أنظر قويدر. ح، 2016).

قد تحدث (جاكس لوموني Jacques Lemonnier 2010) حول موضوع الأداء الوظيفي، توصل إلى أن تزايد الاهتمام بالأداء نابع من الدور المحوري الذي يلعبه في الوقت الراهن لأنه وسيلة تحقيق التميز للمنظمة، يسعد الأداء كلا من المساهم والمسؤول، فالأداء بذلك لا يكون مرهونا بالعامل فقط وإنما يتطلب الأداء الكلي تعاون الجميع خصوصا الرؤساء الذين يقع على عاتقهم مهمة تحديد أهداف مرؤوسيههم وتحفيزهم وتشجيعهم على تحقيقها، وبذلك الهدف من الأداء ليس بذل الجهد فقط وإنما هو وسيلة للتعبئة، لتنشيط وتنمية الموارد البشرية فضلا عن تطوير ونجاح المنظمة. (على سبيل مثال: دراسة هناء. ك، 2010) هدفت البحث في أثر الضغوط العمل على الاداء الوظيفي، والتعرف على العلاقة بينهما. (على سبيل المثال دراسة عدان. ن، 2020) تأثير الضغوط على الاداء الوظيفي. على وجه الخصوص فهناك من يرى بأن وجود مستوى معين من الضغوط يدفع بالعاملين الى العمل المثمر وتحسين الأداء وتحقيق أعلى المستويات من تحقيق الذات، ومن جهة أخرى يرى أن لها آثار سلبية تظهر من خلال انخفاض مستوى الرضا الوظيفي ومستوى الانتاجية، كثرة الصرعات في أماكن العمل سواء بين الزملاء أو الرؤساء (أنظر: عيشاوي. و، عوفي. م، 2020). لذلك يجب الإهتمام البالغ بأداء الفرد والبحث عن كيفية الرفع منه وتحسينه داخل المنظمة والذي ينعكس على أدائها. (على سبيل المثال: ناجي. أ، 2017)

ساهمت هذه الأدبيات التعرف أكثر على ماهية ضغوط العمل، مصادرها والعوامل المسببة لها، والإحاطة بمجمل أثارها التي تخلفها في نفسية العاملين وحتى تأثيرها على أدائهم الوظيفي من خلال محاولة التمييز بين أشكال العلاقة التي تربط بين المتغيرين، والتطرق لبعض الحلول لتقليل من حدة تأثيرات ضغوط العمل لذا قد برزت مشكلة الدراسة الحالية وفي الكشف عن العلاقة بين الضغوط المهنية والاداء الوظيفي لدى الاطباء في وعلى ضوء مما سبق تتبلور معالم الاشكالية التي يمكن تسعى الى توضيح العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي تمت صياغة الاشكالية البحثية:

● ما مدى مساهمة المساندة الاجتماعية، إتخاذ القرار، متطلبات النفسية، في التنبؤ بالأداء الوظيفي لدى عمال مركب الأمومة والطفولة ولد مبروك شيخ تيارت؟

2. الفرضية:

- مساهمة المساندة الاجتماعية، إتخاذ القرار، متطلبات النفسية، في التنبؤ بالأداء الوظيفي لدى عمال مركب الأمومة والطفولة ولد مبروك شيخ تيارت.

3. أهمية الدراسة:

- أنها تمثل إضافة علمية للدراسات التي تناولت فئة موضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى كل من الأطباء والمرمضين .
- قد تساهم نتائج الدراسة في معرفة مستوى الضغوط المهنية لدى الاطباء والممرضين ومدى تأثير تلك الضغوط على أدائهم الوظيفي.
- هذه الدراسة قد تفيد في تزويد المؤسسات الصحية، بمعلومات حول تأثير الضغوط على فئة الممرضين والأطباء و القابلات و الاخصائيين النفسانيين .
- تكتسب هذه الدراسة أهميتها أيضا. من أهمية الشريحة التي تتناولها، ألا وهي فئة الأطباء والممرضين والأطباء والقابلات والاختصاصيين النفسانيين ، حيث تعد هته المهن من أركان العمل الصحي، فهم يسهمون في تقديم خدمات إنسانية جليلة للمرضى، ومن أجل تأدية دورهم على أكمل وجه. لا بد من أن يتمتعوا بمستوى عال من الصحة النفسية.

3. أهداف الدراسة:

- إن هذه الدراسة تهدف بشكل أساسي ومباشر إلى دراسة الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال المركب الأمومة والطفولة لولاية تيارت من خلال:
1. التعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى كل من الأطباء والممرضين.
 2. محاولة الوقوف على أسباب ومصادر الضغوط لدى الأطباء والممرضين.
 3. التعرف على طبيعة التصور الذي يحمل الفرد العامل لعمله ولبينته وعلاقته المهنية بين الزملاء وعوامل أخطار الضغط المهني في التنبؤ بمستوى الضغط المهني لدى الممرضين والأطباء.
 4. التعرف على واقع الضغوط المهنية داخل المؤسسة.
 5. معرفة الدور الذي تلعبه الضغوط المهنية في التأثير على أداء الممرضين والأطباء وبالتالي أداء المؤسسة.
 6. محاولة التعرف على الأسباب ومظاهر الضغوط المهنية.

7. التعرف على طبيعة التصور الذي يحمل الفرد لعمله ولبينئته وعلاقته المهنية بين الزملاء.

الفصل الثاني: الضغوط المهنية

- 1.2 بعض المصطلحات التي لها علاقة بمفهوم الضغوط
 - 2.2 مفاهيم أساسية حول الضغوط المهنية
 - 3.2 تصنيفات و أنواع الضغوط المهنية
 - 4.2 مراحل الضغوط المهنية
 - 5.2 مستويات الضغوط المهنية
 - 6.2 عوامل أخطار الضغوط المهنية
 - 7.2 مصادر الضغوط المهنية
 - 8.2 مصادر الضغوط المهنية لدى الاطباء و الممرضين
 - 9.2 أسباب الضغوط المهنية
 - 10.2 آثار الضغوط المهنية
- خلاصة.

تمهيد:

تعتبر الضغوط المهنية من أكثر الظواهر التي تواجه العمال في أغلب المؤسسات أو مهما كان نوع نشاطها التي تمارسه سواء كانت خدماتية، إنتاجية أو اقتصادية وغيرها، وتعد من المظاهر السلبية للحياة المهنية حيث يزداد انتشاره بين كافة الفئات المهنية والاجتماعية والعمرية، حيث يواجه العمال أثناء أداء مهامهم مختلف أنواع ومراحل الضغوط لما لها من انعكاسات سلبية أكثر مما هي إيجابية تقع على عاتق الفرد والمنظمة على حد سواء، وبالتالي ينعكس ذلك على أدائهم ويحد من قدراتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية، كما يجعل الفرد يعيش حالة صحية ونفسية حتى جسدية، تؤثر على سلوكياته وعلاقته مع زملائه ورؤسائه في العمل، بل يتعدى تأثيرها خارج نطاق العمل، باختلاف مصادره وأسباب المؤدية للضغوط التي يتعرض لها الفرد والمتغيرات المحيطة بحياته المهنية، حيث سيتم التطرق في هذا المبحث الى عدة جوانب رئيسية للموضوع نذكر منها: مفاهيم الأساسية لضغوط المهنية، مرحلها وتصنيفاتها، أسبابها ومصادرها وعوامل مساهمة في ظهورها والآثار الناجمة عن الضغوط المهنية السلبية والإيجابية منها.

1.2 تعريف بعض المصطلحات التي لها علاقة بمفهوم الضغوط:

1.1.2 التوتر: "هو نتاج الوقوع تحت تأثير الضغط العصبي مما يؤدي إلى الحالة غير طبيعية للإنسان". (الراحلة. عزام، 2011، ص 173)

2.1.2 الاحتراق النفسي: يعرف الاحتراق النفسي بأنه: "يتميز بإجهاد جسدي مشاعر العجز واليأس، والإرهاك الانفعالي، وتطور مفهوم الذات السلبي والوضعيات السلبية إتجاه العمل، الحياة وباقي الأشخاص". (أحلام. ز، 2014، ص 15)

3.2.1 القلق والضغط: القلق هو حالة تغير عن عدم شعور الفرد بالسعادة اتجاه المستقبل، وهو يعتبر نتيجة سيكولوجية لتعرض الفرد للضغط ولنقص واشباع حاجاته. ويمكن التفريق بين الضغط من خلال نقطتين:

أ. الضغط العمل يعتبر سببا مباشر لظهور القلق.

ب. الضغط له جانبان أحدهما سلبي والآخر إيجابي، أما القلق يعبر عن الجانب السلبي فقط للضغط. (الصيرفي. م، 2008، ص 47)

4.2.1 الضغط والإجهاد: الإجهاد يعني عدم القدرة الفرد على التحمل أو مواجهة الضغوط التي تواجهه، أي أنها حالة فقدان لجميع القوى التي يملكها الفرد، كما أنه نتيجة فزيولوجية للضغط. أما عن الاختلاف بين الضغط والإجهاد فيتمثل في:

أ. الإجهاد يعتبر من بين النتائج الفسيولوجية المترتبة عن الضغط.

ب. ينشأ الإجهاد من الفرد فقط، بينما الضغط عن تفاعل بين البيئة والفرد.

5.2.1 الضغط والإحباط: الإحباط يعبر عن إعاقة الفرد عن الوصول لأحد الأهداف الهامة التي يرغب في تحقيقها، أو منعه من التصرف بالطريقة التي يفضلها للقيام بعمله، كما يزداد هذا الشعور كلما تزايد مستوى الضغط الذي يواجهه الفرد. تتمثل الاختلافات الأساسية بين الضغط والإحباط فيما يلي:

أ. الضغط يمثل سببا رئيسيا ومباشر لحدوث الإحباط.

ب. الضغط له جانبان سلبي والآخر إيجابي، ولكن الإحباط يعبر عن الجانب السلبي فقط.

(سعدي. ع، 2017، ص 23)

2.2 مفاهيم أساسية حول الضغوط المهنية le stress professionnelle :

مفهوم الضغط المهني شكل من أشكال الضغط التي يتعرض لها الفرد العامل في بيئة العمل، فبرغم من الكتابات الكثير في هذا المجال إلا أنه لم يتم التوصل إلى تعريف محدد لمفهوم الضغوط المهنية ويرجع السبب في ذلك أساسا لإرتباط مفهوم الضغط المهني بعدة علوم أخرى. فهو يمثل أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل المجالات الطبية النفسية، الاجتماعية، الاقتصادية والإدارية فمثلا يعرفه:

يعرف "سيلبي" Selye الضغط بأنه بمثابة إستجابة فزيولوجية غير نوعية للتكيف مع متطلبات المحيط. (Thévenet, 2011, p37). نظرا لتكونه الطبي فقد جاء تعريفه تعريفا فزيولوجيا بحتا.

يعرفه "ولف" (Wolf) (1977): بأنه حالة ناتجة عن تفاعل الجسم مع مثيرات أو ظروف ضاغطة وبالتالي فهو حالة ديناميكية داخل الجسم (Truchot, 2004, p41) لقد إعتد هذا التعريف على الديناميكية أو التفاعل بين الجسم ومثيرات قد تكون داخلية أو خارجية مولدة للضغط.

كما عرفه كيلي Killy (1994): أنه تجربة ذاتية يدركها الفرد نتيجة لعوامل أو مسببات متعلقة بالبيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة حيث يترتب عن هذه العوامل آثار أو نتائج جسمية، نفسية، أو سلوكية على الفرد و تؤثر بدورها على أدائه للعمل.

(بن أحمد. ق، حابي. 2016، ص76)

كما عرفه "Baron": ضغوط العمل بأنها إستجابة مكيهة تتوسطها الفروق الشخصية الفردية أو العمليات سيكولوجية أو مادية مفرطة على الفرد. (Sonja, Trêve. 2005. p46) يعرفها عبد الرحمان هيجان مثلا على أنها: "تجربة ذاتية لدى الفرد، تحدث نتيجة لعوامل في الفرد أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة، ويترتب على هذه العوامل حدوث آثار، أو نتائج جسمية أو سلوكية على الفرد، تؤثر بدورها على أدائه للعمل، مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدائها بطريقة سليمة". (ألعاتي. ف، 2007، ص16)

كما يعرف "عبد الجواد" الضغوط: على انها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الافراد وينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال والتي تظهر في سلوك الافراد في

العمل، أو في حالتهم النفسية أو الجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الافراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط. (لعجايلية 2015. ص 35).

أما " فاروق عبد الفيله" فيعرف ضغوط العمل على أنها إختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد، ويؤدي هذا الاختلال إلى إنخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء وإنخفاض مستوى الفاعلية. (فاروق. ف، 2005، ص 305).

كما قدمت الوكالة الأوروبية للأمن والصحة تعريفا للضغط المهني على النحو: " الآتي: ينتج الضغط عندما يحدث خلل أو عدم توازن بين إدراك الشخص للمخاوف التي تفرض عليه من المحيط، وموارده الشخصية من أجل مواجهة أو مقاومة هذه المخاوف ".

(سيليا. ك. حسن. ع، 2021. ص 303).

إذن نلاحظ من خلال التعاريف التي وردت أن الضغط المهني يكون نتيجة مثيرات التي تتواجد بيئة العمل وتكون إما داخلية أو خارجية والتي ينتج عنها ردود أفعال مختلفة أو استجابة أو رد فعل لتلك المثيرات، وهناك من يرجعه إلى كيفية إدراك الفرد لهذه المثيرات، وأحيانا ينشأ الضغط المهني من خلال التفاعل بين مثيرات البيئة وكيفية إدراك الفرد لها، أو هي عدم القدرة على التوافق بين قدرات الفرد ومتطلبات الحياة والموارد والإمكانيات المتاحة. ومصادر هذه المثيرات قد تكون متعلقة بالمنظمة أو الوظيفة أو بيئة العمل، أو بشخصية الفرد العامل. ويترتب عنها آثار نفسية وسلوكية جسدية وتنظيمية تؤثر على الفرد ومؤسسة.

3.2 تصنيفات وأنواع الضغوط المهنية:

1.3.2 أنواع الضغوط المهنية وفق معيار الأثر:

ونجد نوعين من الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية:

أ. الضغوط الإيجابية EUSTRESS:

وهذا الضغط يعد حافزا يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الابداع وتنمية الثقة بالنفس. (عثمان، م، .، 2010. ص 25).

ب. الضغوط السلبية DISTRESS:

ويقصد بها الضغوط التي تؤثر سلبا على كل متخذي القرار والعاملين، مما يولد عددا من المشكلات الإدارية والنفسية نبرزها فيما يلي:

- انعدام الرغبة في العمل وكبت جميع دوافع الابداع.
- إتباع أسلوب روتيني في العمل والكف عن أي مبادرة فردية.
- زيادة الشعور بالإحباط والعدوانية. مما يؤدي إلى تراجع مستوى الأداء، وإضطراب العلاقات الادارية. (سعد. ع، 2017، ص26).

تعددت المعايير التي يمكن استخدامها في تصنيف الضغوط المهنية، فبعض الباحثين يقسمونها وفقا للاثارها وبعضهم قسمها وفقا للفترة الزمنية التي تستغرقها وبعضهم لآخر وفقا لمصادرها وهي كالآتي:

2.3.2 أنواع ضغوط المهنية وفق معيار الشدة:

و تنقسم إلى ثلاث أنواع وهي:

أ. ضغط ناتج عن الصرعات الداخلية: وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.

ب. ضغط ذو أصل خارجي: أي صادر من بيئة الفرد. (بومالية، عابي، 2018، ص16)

ت. ضغط مرتبط بالحاجة إلى الابداع: لمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على إستغلال طاقاته لتطوير وظائفه الطبيعية. (لوكيا، وين زروال 2006، ص15_16)

3.3.2 أنواع الضغوط المهنية وفق معيار السبب: وتنقسم إلى ثلاث أنواع:

- الضغوط الاسرية: (التنافس الاسري، الانفصال، الوفاة، الفقر...)

- ضغوط النقص: (نقص الممتلكات، نقص الأصدقاء،) .

- ضغوط العدوان: (سوء المعاملة من العائلة، من الأقران، و الأصدقاء).

- ضغوط السيطرة: (التأديب، العقاب العكسي) . (حمدوني، ر. ، 2016، ص27).

4.3.2 أنواع الضغوط وفق معيار الزمن: ويقسمها Jains إلى:

أ. الضغوط البسيطة: وهي عبارة عن ضغوط تستمر من ثواني معدودة إلى ساعات طويلة كالمضايقات الصادرة من أشخاص أو أحداث أخرى في الحياة العملية.

(فريج. ن، 2020، ص48)

ب. الضغوط المتوسطة: هي التي تستمر لساعات إلى أيام، مثل فترة عمل إضافية أو زيارة شخص غير مرغوب فيه، أو الألام الصادرة عن مرض المعدة أو الأمعاء.

(لعاجيلية، ي، 2015، ص 36)

ج. الضغوط الشديدة: تستمر من أسابيع لأشهر بل سنوات، مثل غياب شخص عزيز عن عائلته للسفر أو الموت، مثل النقل من العمل أو الإيقاف عن العمل حتى زوال السبب.

(الطاهر. م، 2018، ص453)

5.3.2 أنواع الضغوط من حيث المصدر: وتصنف إلى:

- أ. الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: يتعرض لها الفرد داخل المؤسسة أثناء ممارسة مهامه.
- ب. الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: والتي تظهر لدى الافراد الذين يتفاعلون معا في مجالات العمل مع الزملاء. (نسمة. ج، رشيدة. ل، 2016، ص 28)
- ت. الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: تعزى الى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة. (فيله، عبد المجيد، 2005، ص308).

ويفرق هيجان (1998) بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية كما يوضحه الجدول التالي: ويقصد بها الضغوط التي تؤثر سلبا على كل متخذي القرار والعاملين مما يولد عددا من المشكلات الإدارية والنفسية نبرزها فيما يلي:

الجدول رقم (1.2): مقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية (هيجان. ع، 1998، ص 30)

الرقم	الضغوط الإيجابية	الضغوط السلبية
01	تمنع دافعا للعمل	تسبب انخفاضا في الروح المعنوية
02	تجعل الفرد ينظر الى العمل بجد	تدعو للتفكير في المجهود المبذول
03	تحافظ على التركيز على النتائج	تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه
04	تمنح الشعور بالانجاز	تؤدي الى الشعور بالفشل
05	تمد الفرد بالقوة والثقة	تسبب للفرد الضعف
06	التفاؤل بالمستقبل	التشاؤم من المستقبل
07	القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مرور بتجربة غير سارة	عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

4.2 مراحل الضغوط المهنية:

كانت أول محاولة عملية لتفسير وتحديد مراحل الضغوط قام بها الطبيب والعالم Hans silay حيث إقترح أن الفرد يمر بثلاث مراحل حيناً يتعرض للضغط ما. (عاشور. خ، 2012، ص200)

1.4.2 مرحلة الإنذار Alarmréaction:

ففي هذه المرحلة يواجه الفرد ضغط بفعل خارجي. ينشط نظام الضغط الداخلي وتتم استشارة وسائل الدفاع لدى الفرد، مثل: ضربات القلب، ارتفاع معدل التنفس ارتفاع ضغط الدم.

2.4.2 مرحلة المقاومة Resistance:

وإذا استمر الضغط يستدعي الجسم العضو أو النظام المناسب لمواجهة الضغط التكيف وعادة ما يترتب على المقاومة العديد من المظاهر السلبية: إصدار قرارات متعددة وعاجلة. وحوادث مصادمات أو نزعات قوية، وظهور العديد من المواقف والمتغيرات التي تخرج عن سيطرة الفرد بصورة قد تؤدي إلى إنهاء المقاومة وظهور مجموعة أخرى من المشكلات والأعراض السلبية.

3.4.2 الاستنزاف Exhustion:

مع استمرار الضغوط وعدم تمكن الفرد مع التكيف والتغلب عليها، يستنزف الفرد طاقاته وقدراته في التكيف مع والتغلب على الضغوط، وتتهار نظم ووسائل التكيف وتظهر العديد من الأعراض المرتبطة بالضغط: ارتفاع ضغط الدم، أو الصداع المستمر، أو القرحة المعدة، وغيرها من المخاطر التي تمثل تهديدات مباشر وغير مباشرة لكل من الفرد والمنظمة.

(منال شبل وآخرون، 2009، ص88)

من خلال ما سبق ذكره يمكننا القول بأن ضغط العمل يمر بمجموعة المراحل. فعندما يكون هناك مثير معين يتسبب في حدوث الضغط له، ويختلف هذا المثير باختلاف البيئة والمؤسسة التي ينتمي إليها، وبعدها تأتي مرحلة رد الفعل وتظهر في ردود أفعال سلوكية، أو نفسية أو جسمية، ثم تأتي مرحلة المقاومة التي يعمل الجسم فيها على مواجهة هذه الضغوط من خلال محاولة التكيف معها وإذا فشل في ذلك يصاب بالإرهاق والإجهاد.

5.2 مستويات الضغوط المهنية:

لدينا ثلاث مستويات من الضغوط حسب ما توصل إليه الباحثون في المجال نذكرها كمايلي:

2.5.1 المستوى المرتفع والمنخفض من الضغط:

وهو المستوى الذي له إنعكاسات سلبية على صحة الفرد والنفسية والبدنية وتنتج عن العوامل والظروف الخارجية والشعور بعدم الراحة والاستقرار مما يؤدي إلى الاضطراب ويدل ذلك على عدم القدرة على التكيف مع الظروف والعوامل. (عائشة. ش، 2018، ص83).

6.2 عوامل أخطار الضغط المهني:

من خلال مدى تحكم العمال في سته عوامل وهي:

- **تسيير المهمة:** وذلك بتحديد المهام المسطرة لكل فرد في التنظيم ومعرفة كل واحد لدوره.
- **تسيير الوقت:** لأن العامل أثناء تأديته لعمله لا يراقب جودة عمله مقارنة بالحجم الساعي.
- **تخطيط العمل:** من حيث أوقات العمل، الإنتاجية حسب الطلب وتخطيط العطل.
- **المستقبل:** هذا البعد يتعلق بمراقبة مستقبل العامل في مؤسسة من منظور استقراره في منصبه وترقيته.

➤ **الموارد الضرورية:** هي الموارد التي يجب أن تتوفر في الشخص كالمعرفة العلائقية والمعلومات المتعلقة بنشاطه في المؤسسة لانجاز مهامه بصفة جيدة.

➤ **الخطر على الذات و على الآخرين:** مرعاة ظروف العمل و التي تعتبر خصائص مرتبطة بنوعه وطبيعته من أجل تفادي الخطر، وأحيانا تكون أخطاء زملاء العمل أيضا غير مراقبة يجب تسيير الأخطار. (زوهير. ع، ناصر، 2018، ص. 47).

6.2 مصادر الضغوط المهنية:

هي العوامل المسببة للضغط في العمل ويشار إليها بالغة الانجليزية بـ (Stressors) وتعرف بأنها الجوانب المختلفة لبيئة الفرد والتي تسبب الاجهاد ويختلف تصنيف مصادر ضغوط العمل في الادبيات المتخصصة باختلاف المداخل النظرية لدراسة الضغط المهني.

1.6.2 مصادر الضغوط المتعلقة بالشخصية الفرد:

تتمثل الشخصية مجموعة من الخصائص والاتجاهات التي تميز فردا عن غيره، ومجموعة من العوامل المرتبطة بالشخصية فيما يتعلق بضغوط العمل هي:

أ. مفهوم الذات:

يمثل هذا المفهوم إدراك الفرد الشخصي وفكرته الشاملة عن ذاته حيث يمثل جوهر الشخصية، وهو بذلك يحدد وينظم بدرجة كبيرة مدى قابلية الفرد للتعرض للضغوط للتعامل معه فإدراك الفرد ذاته يؤثر بدرجة كبيرة على تحديد ثقة بالنفس ومن ثم السلوك، وبناء على ذلك مفهوم يتبين مدى حاجة الفرد إلى التقدير والاحترام من قبل الآخرين وتنمية الشعور بالثقة والإعتراف ويتم اشباع هذه الحاجات من خلال تحقيق الفرد للإنجاز ما بنجاح، وتقدير الآخرين لمهارته وقدراته، والاعجاب بمواهبه، وإطلاق عبارات الثناء مثل النجاح، متميز خبير. . .

إن نظرة الفرد لذاته تحدد بشكل رئيسي إمكانية تعرضه للضغوط من عدمه وإذا كانت تلك النظرة تتم عن شعور سلبي تجاه الذات فإن احتمالية وقوعه فريسة لها عالية وبالتالي فإن احتمالات تعرضه للضغوط قليلة جدا. (مكناسي. م، 2007، ص. 101)

ب. نمط الشخصية:

في فترة السبعينات إتجه إثنان من أخصائي القلب فريدمان وورونمان (Friedman and rosenma). إلى الإهتمام بأمراض الاوعية الدموية فكشف بمجموعة من الأنماط السلوكية التي إتضح أنها مرتبطة بأمراض القلب وصنف هذه الأنماط السلوكية التي إتضح أنها مرتبطة بأمراض القلب وصنفا هذه الأنماط السلوكية إلى نمط الشخصية A ونمط الشخصية B.

ويتميز نمط الشخصية A بالأقدام والطموح والتنافس والجرأة ويتحدث بانفعال ويستعجل الآخرين لتنفيذ ما يقوله لهم ويكافح لإنجاز أكبر عدد من المهام في أقل وقت ممكن، ومشغول دائما بالمواعيد المقررة للإنجاز الأعمال، وبالرغم من دقته وإنجازه فلنه غير صبور، ويكره الانتظار، ويعيش في صراع مستمر مع الأحداث والأشياء.

أما نمط الشخصية B فليس لديه أي من الأنماط السلوكية السابقة التي يتصف بها نمط الشخصية A على أن هذا لا يعني أن الافراد من نمط الشخصية B لا يتصفون بالتنافس والدفاعية للأداء أو أنهم غير متفوقين في أدائهم، بل من الممكن أن يكونوا كذلك فالإختلاف الأساسي يمكن بين النمطين يمكن أن نمط الشخصية A يسابق الزمن بينما يعتمد الشخص من النمط B الى إيقاع منتظم.

لقد حاول لوثناس Iuthans أن يفرق بين النمطين A ونمط الشخصية B من خلال وصفه للسلوكيات كل منها وذلك ما يوضحه بالجدول التالي: (كلاش، ه، 2020، ص30) الجدول (2.2) يوضح الفرق بين النمط الشخصية (A) و نمط الشخصية (B) . (قوراري. ن، 2014، ص53)

نمط الشخصية B	نمط الشخصية A
_ متريث وغير مندفع	- مستعجل دائما
_ يأكل ويمشي بتأني	- يمشي بسرعة
_ صبور	- يأكل بسرعة
_ يستمتع بأوقات فراغه	_ غير صبور عندما ضياع الوقت
_ يتقن العمل	_ لا يستمتع بأوقات الفراغ
_ يقيس النجاح بالكم والكيف	_ مشغول بالأرقام
_ هادئ	_ يقيس النجاح بالكمية
_ يحب العمل بهدوء	_ شديد وعنيف ومنافس
	_ يشعر دائما أنه تحت ضغط الوقت.

ت. مركز التحكم:

يتعلق بمدى إعتقاد الفرد في مدى تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به والفرد الذي يتصف بأنه داخلي يعتقد بأنه أكثر تحملا في الأحداث من حوله بينما نمط مركز التحكم الخارجي يعتقد بأن ما يحدث له خارج عن نطاق سيطرته. ويعتبر مركز التحكم أحد أبعاد الشخصية التي وضعها روتر Rotre 1966 حيث أشار إلى أنه من الممكن أن تتفاوت مركز التحكم لدى الأفراد بين درجة عالية من السيطرة الداخلية ودرجة من السيطرة الخارجية.

(عثمان. م، 2010، ص32)

2.7.2 مصادر الضغوط التنظيمية والوظيفية:

توصلت العديد من الدراسات الى مجموعة من العوامل التنظيمية التي لها تأثير مباشر على معاناة الأفراد من الضغوط البعض منها راجع إلى علاقات العمل، نقص المساعدة من المشرفين والمسؤولين، التسلسل، غياب المشاركة واتخاذ القرارات، الإهمال عدم الاعتراف بالانجاز.

(Le stress au travail: Dossier INRS extrait du site www. INRS. FR misa) à jour 15_12_2010)

• **الإشراف والقيادة الإدارية:** تعتبر القيادة مصدرا لضغوط العمل عندما يتبع الرئيس أنماط قيادية مستبدة تنجم عنها تأثيرات سلبية تنعكس على نفسية العامل، وكذلك فإن الإشراف يلعب دورا أيضا في تنامي الضغوط العمل إذ أن المشرف الذي لايهتم بعماله ويسعى لتهميش قدراتهم ولا يوفر لهم الدعم والمساندة اللازمة في العمل ولايحترم مبدأ المساواة والعدل بينهم يكون السبب وراء زيادة مستوى ضغوط العمل لدى عماله.

• **الاتصال:** إن قصور قنوات الاتصال في المنظمة يعرقل حركة انتقال المعلومات بين الأفراد ويشوهها، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات خاطئة، كون أن الاتصال في الواضح المنسق والمبني على الثقة بشكل عاملا مهما في تخفيض الضغوط في بيئة العمل.

(عدان. ن، 2020، ص 17)

• **الهيكل التنظيمي:** ويعد من مصادر الضغط العمل، حيث أن تركز السلطة ووجود درجة عالية من الرسمية، ووجود إجراءات وقواعد وتعليمات مكتوبة مبالغ فيها والالتزام بها حرفيا يؤدي إلى تهديد حرية الفرد واستقلاله مما يشعر بالضغط.

• **النمو والتقدم الوظيفي:** وتعتبر أحد مصادر ضغوط العمل كعدم الترقية، وعوائق الطموح وعدم التأكد من من الكستقبل المهني، والتغير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد.

(لبسيس. ع، نصرالله. ع، 2018، ص 10).

• **صراع الدور:** حيث عندما يكون الفرد في دور مهني محدد وتديره متطلبات مهنية متضاربة أو يقوم بأشياء لا يرغب القيام بها أو لايعتقد أنها جزء من اختصاصه المهني. وهو المصدر الثاني لضغط الدور المهني، ويضيف توقعات المختلفة التي تصل الى العامل من مشرفين مختلفين.

• **عبء الدور:** ويقصد به عبء العمل الذي يتضمن زيادة أو انخفاض قيم الدور الذي يكلف به الموظف، وقد تكون الزيادة كمية مطالبة العامل من قبل إدراته بالقيام بمهام كثيرة لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد، أو عبئا نوعيا كالتكليف بأداء مهام تتطلب قدرات جسمية ومهارات علمية عالية لايملكها الموظف، أما انخفاض عبء الدور فيقصد به أن الموظف لديه عمل قليل غير كاف لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته. لأنه يملك إمكانات أكبر من المهام والواجبات المكلف بها. وكلتا الحالتين تسبب ضغوط للموظف وينقسم إلى قسمين:

• **عبء كمي:** يحدث عندما يسند الى الفرد مهام كثيرة يجب إنجازها في وقت غير كافي ويكون الفرد مطالبا بالقيام بعدة أعمال في وقت محدد.

• **عبء نوعي:** يحدث عندما لا تتوفر لدى الفرد المعارف والمهارات اللازمة للقيام بالعمل أو عدم الرضا عن العمل وعدم الثقة بالنفس. مما يؤدي إلى ارتفاع ضغط الدم والإكتئاب وانخفاض تقدير الذات ومستويات الدافعية والرغبة في ترك العمل.

(فريخ. ن، 2020، ص 72_73)

• **غموض الدور:** وهو الإفتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد عند أداء دوره في المنظمة، أو عدم وضوح مسؤوليات العمل ومتطلباته، ونقص التغذية الراجعة لدى الافراد جراء العمل الذي يقومون به، الأمر الذي يؤدي إلى الحيرة والإحباط ومن ثم الشعور بالضغوط.

(مجاهدي. ط، 2018، ص 453)

• **الظروف المادية:** والمتمثل في ظروف العمل من تهوية، ورطوبة وإضاءة ودرجة الحرارة أو التعامل مع مواد كيميائية. يمكن أن تؤدي إلى الشعور بعدم مناسبة العمل وظروفه وتكون مصدرا أساسيا من مصادر الضغوط المهنية.

• **المناوية الليلية:** إن العمل الليلي يسبب ضغطا نفسيا وجسديا للعامل وذلك بسبب عدم التناغم بين الحياة العلمية والحياة الاجتماعية إن أوقات العمل الليلي هي أكثر الأوقات المثيرة للضغط المهني لدى العاملين. (بوجمل. وآخرون، 2022، ص 211)

3.7.2 مصادر متعلقة بالعلاقات الاجتماعية:

العلاقة مع المرضى: إن تقديم الخدمة التمريضية لمرضى يعانون أمراضا مختلفة وفي أوضاع نفسية سيئة، وهو بحد ذاته مصدرا للممرض أو الممرضة. (مريم. ر، 2008، ص 484)

العلاقة مع المشرفين والرؤساء: أوضحت الأبحاث أنه كلما كان رؤساء العمل المباشرون ذو شخصيات متفاهمة وودودة تحسن التقدير اللفظي وحسن الأداء، ويزداد شعور الموظفين بالرضا الوظيفي. حيث تؤدي العلاقات الضعيفة إلى فقد الثقة والدعم من الزملاء والمشرفين.

(فوزية، بنك، ص 28).

4.7.2 مصادر الضغوط خارج المنظمة:

وتشمل العوامل الخارجية التي يتعرض لها أفراد خارج بيئة العمل والتي تؤثر عليهم. المتعلقة بالأسرة والتغيرات التكنولوجية، ومكان السكن أو العمل أو الطبقة الاجتماعية أو المشاكل الزوجية. (خالدة جميل عبد الله. ق، 2021، ص 149).

لضغوط العمل العديد من المصادر التي من شأنها أن يكون لها الدافع والأثر الكبير وتختلف التصنيفات في هذا الشأن حسب الباحثين فمنهم من أكد عليها حيث:

يشير حمدي علي (الفرماوي، 1997، ص 153). إلى أن الكثير من الدراسات والبحوث اتفقت على أن وجود مصادر عامة للضغوط، يختلف مستواها وتأثيرها من بيئة عمل إلى أخرى، وهي تتباين أيضا في تأثيراتها على العامل بتباين سماته الشخصية وهذه المصادر هي:

1. تعارض الأدوار المرتبطة بالعمل ويطلق عليه أحيانا "صراع الدور".
2. مدى وضوح الدور المنوط به العمل، ويطلق عليه "غموض الدور".
3. العبء الوظيفي، ويعني مدى إستطاعة العامل بالوفاء بمتطلبات الوظيفة.
4. عدم المشاركة العامل في سياسات العمل وقراراته.
5. غياب الدعم الاجتماعي للعامل وإنجازته.
6. صعوبات في البيئة المادية للعمل (الإضاءة، التهوية، درجة الحرارة ... إلى غير ذلك من الصعوبات). (عبدوني، ساعد، سايجي، 2013، ص 529-530).

بينما صنفتها "جون" وزملائه (Jonha et al, 1955) في أربع فئات وهي:

- طبيعة الوظيفة.
- الدور في المنظمة.
- التطور الوظيفي.
- العلاقة مع الآخرين. (الشخائبة، 2010، ص 25_26)

حيث يشير "فرانس إيفان وأخرون" 2011، France Evain et autre أنه يوجد مصدرين للضغط المهني حسب "براونت": Brunot: مصادر متعلقة بمنظمة العمل ومصادر متعلقة بالفرد ويمكن تلخيصها فيما يلي:

أ. المصادر المتعلقة بمنظمة العمل: وهي كأتي

➤ **منظمة العمل:** يعتبر المستشفى من أكثر المؤسسات التي يواجه عمالها ضغوطا مهنية خاصة لدى الأطباء كون عمله يحمل عدة مخاطر كإحتمال التعرض بالإصابات أو حالات للوفاة المتعلقة بالمرضى.

➤ **أوقات العمل:** فالمعروف أن أوقات العمل لدى الأطباء هي كثيرة مقارنة بمهامهم الصعبة فهم يعملون حتى المناوبات في الليل وعطلة الأسبوع والمناسبات العطلية.

➤ **مهام العمل:** حيث يتطلب الطبيب مهارات خاصة بعمله كمهارة التواصل الاجتماعي ومهارات أخرى متعلقة بقدراته وذلك لتحقيق التكيف.

➤ **الضغط المالي:** ذلك الأطباء يواجههم خوف من فقدان الدخل إذا حدثت أي أخطاء طبية.

➤ **العلاقة مع الزملاء:** وتتضمن العلاقة حسب التسلس الهرمي، le Mobbing. وهي كلمة إنجليزية تعني القيمة الأخلاقية والنفسية، والاتفاق مع الزملاء.

(France Evain et autre, 2011, P 7)

ب. المصادر المتعلقة بالفرد:

وهي تتضمن الوراثة والعوامل الشخصية حيث تتميز كل شخصية بسمات معينة لها دور في مواجهة الضغوط وذلك حسب كل نمط. وكذلك التوازن في الحياة الخاصة والتي يؤثر فيها كل من العائلة والأقران، والحالة النفسية للفرد. (بن عبد الله. ح، ص 273).

حيث يشير حمزة خليل الخدام 2015، تعدد مسببات ضغوط العمل، وقد قسم أحد

الباحثين مصادر العمل إلى أربعة مجموعات كالتالي:

• **عوامل ضغوط بيئة العمل المادية:** وتشمل طريقة تصميم مكان العمل ومستوى الإضاءة ودرجة الحرارة والرطوبة تلوث الهواء وغيرها.

• **عوامل الضغوط فردية:** تشمل عوامل مثل صراع الدور، غموض الدور عبء العمل وغيرها.

• **عوامل ضغوط تنظيمية:** تشمل عناصر مثل ضعف تصميم الهيكل التنظيمي.

• **عوامل ضغوط جماعية:** مثل ضعف العلاقة مع الزملاء والرئيس والمرؤسين.

(شبل بن محمد. بلعجوز، ص 88)

وقد قسم " جيسون وآخرون" مصادر الضغوط العمل إلى أربع مجموعات كالتالي:

- عوامل ضغوط بيئة العمل المادية: وتشمل طريقة تصميم مكان العمل ومستوى الإضاءة، درجة الحرارة والرطوبة، وتلوث الهواء وغيرها.
- عوامل ضغوط فردية: تشمل عوامل صراع مثل غموض الدور، عبء العمل وغيرها.
- عوامل ضغوط تنظيمية: وتشمل عناصر مثل تصميم الهيكل التنظيمي.
- عوامل الضغوط جماعية: مثل ضعف العلاقة بين الزملاء والرؤساء.

(الخدام. خ، البلاونه. ع، 2015، ص 181)

ومهما تعددت الأدبيات والدراسات في هذا المجال فإن أغلبها يركز على مصدرين أو جانبين هما: المصادر التنظيمية والمصادر الفردية، وعليه سنحاول في هذه الدراسة أن نتطرق لمصادر الضغط المهني التي تتماشى وطبيعة مهنة الممرضين والأطباء والأخصائيين النفسانيين كما تناولها الدراسات التي إهتمت بهذا الجانب لدى هاته الفئة، واستنادا إلى مقياس الضغوط المهنية للعالم "لروبا كرزك" سيتم الأخذ بثلاث مكونات أساسية لفهم مصادر الضغط المهني وهي:

1. البعد الأول: ويشمل كمية العمل، نوعيته وشدته، وظروفه... إلخ أو ماسمية "لروبا كرزك" la demande psychologique. وما يطلق عليه باللغة العربية: **متطلبات النفسية**.
2. البعد الثاني: ويشمل بها إتساع أو ضيق مساحة حرية اتخاذ القرار. أو ماسمية "لروبا كرزك" la latitude décisionnelle وما يطلق عليه باللغة العربية: **مساحة حرية إتخاذ القرار**.
- (بغو. ه، خلاصي. م، 2019، ص 126)
3. البعد الثالث: وهي تشمل إمكانية دعم رفاق العمل والرؤساء في تجاوز متطلبات العمل وقد يكون الدعم تقني أو عاطفي انفعالي يكون الفرد بحاجة إليه أو ماسماه "لروبا كرزك" le Soutien Social وما يطلق عليه باللغة العربية: **الدعم الاجتماعي أو المساندة الاجتماعية**.
- (karasek & theorell, 1990)

وبالتالي فهما المصادر (متطلبات النفسية ومساحة حرية إتخاذ القرار والدعم الاجتماعي) التي سيتم الإعتماد عليهم في هذه الدراسة كمصادر للضغوط المهنية لدى فئة المدروس الأطباء والممرضين والأخصائيين النفسانيين.

8.2 مصادر الضغوط المهنية لدى الأطباء والممرضين والأخصائيين النفسانيين وقابلات والصيادلة:

1.8.2 بعد متطلبات النفسية la demande psychologique:

وهي تلك المطالب التي تشمل جوانب من العبء الكمي والكيفي وعلى حد سواء (حجم العمل، ضيق الوقت، تنفيذ المهام، وكمية المهام وتعقيدها، وتجزئة العمل).

_ الكمية/ السرعة

_ التعقيد/ الحدة

_ التجزئة العمل. (حيواني. ك، 2017، ص 154)

2.8.2 بعد المساعدة الاجتماعية:**1.2.8.2 تعريف المساعدة الاجتماعية le Soutien Social:**

وصف كنج وزملاءه (King et al 2006) المساعدة الاجتماعية بأنها أحد أهم العوامل المؤثر على كيفية توافق الافراد مع الشدائد. (شويخ، 2009، ص 157)

ويرى باريرا (Barrer, 1986) أن هناك ثلاثة معاني، أو مفاهيم للمساعدة الاجتماعية هي:

- **الغمر الاجتماعي:** وتشير المساعدة الاجتماعية وفقا لهذا المفهوم إلى العلاقات والروابط الاجتماعية التي يقيمها الأفراد مع الآخرين ذوي الأهمية في بيئتهم الاجتماعية.
- **المساعدة الاجتماعية المدركة:** ينظر المساعدة الاجتماعية وفقا لهذا المعنى باعتبارها تقويما معرفيا للعلاقات الثابتة مع الآخرين.
- **المساعدة الفعلية:** وتشير المساعدة الاجتماعية وفقا لهذا المفهوم إلى الأفعال التي يؤديها الآخرين بهدف مساعدة شخص معين. (علي، 2005، ص 11)

2.2.8.2 أشكال المساعدة الاجتماعية لمواجهة الأحداث الضاغطة:

حيث يشير العديد من الباحثون عن أشكال المساعدة الاجتماعية:

أ. **المساعدة التقييمية Appraisal Support:** تتضمن مساعدة الفرد على تحقيق فهم أفضل للحدث الضاغط وللاستراتيجيات التي يجب حشدها للتعامل معه، ومن خلال تبادل التقييمات.

ويستطيع الفرد الذي يواجه حدثا ضاغطا أن يقرر مقدار التهديد الذي يسببه الحدث الضاغط. ويستطيع الاستفادة من المقترحات حول كيفية إدارة الموقف.

ب. **المساندة المادية** Tagible Assistance: فإنها تتضمن الأمور المادية للمساندة، مثل: الخدمات المساعدة المالية، البضائع،... الخ.

ت. **المساندة المعلوماتية** Informational Support: ويتعلق الأمر بالمعلومات المتصلة بالأحداث الضاغطة.

ث. **المساندة الوجدانية** Emotionl Support: ففي أوقات الضغط غالبا ما يعاني الناس من نوبات: القلق، الكآبة والحزن والإفئار الى تقدير الذات. لذلك الأصدقاء وأفراد العائلة الذين يقدمون المساندة للفرد يمكن أن يزوده بالمساندة الوجدانية. (خرف لله، 2015، ص372).

أما هاوس (House) أنه يرى أن المساندة الاجتماعية تأخذ عدة أشكال منها:

ج. **المساندة الإنفعالية أو الوجدانية** Emotional Support: وهي إظهار التعاطف والاهتمام والتقبل. الذي يقدم للفرد من قبل الأفراد والعائلة والأصدقاء خاصة في الأوقات الضغط عندما يشعر الفرد بالكآبة والحزن والقلق حيث يشعر الفرد بقيمته.

خ. **المساندة الادائية أو المادية** Informational Support: وهو تقديم المساعدة المالية أو السلع أو الخدمات ويسمى أيضا بالدعم الفعال.

د. **المساندة بالمعلومات أو الدعم المعلوماتي** Informational Support: وهو تقديم النصحية أو التوجيه والإقتراحات والمعلومات المفيدة للشخص وهذا النوع من المعلومات من شأنه أن يساعد الآخرين في حل مشاكلهم.

ر. **مساندة الأصدقاء** Companionship Support: والتي تنطوي على ما يمكنه أن يقدمه الأصدقاء لبعضهم البعض وقت الشدة. (سهيل. بن عباد، 2016، ص 596)

3.2.8.2 مصادر المساندة الاجتماعية:

تختلف مصادر المساندة الاجتماعية باختلاف المصادر العمرية التي يمر بها الفرد، إذ تتمثل تلك المساندة في مرحلة الأسرة (الأم والأب والأشقاء)، أما في مرحلة المراهقة فتتمثل في

جماعات الرفاق والأسرة، في حين نجد أن مرحلة الرشد تنتقل إلى مرحلة جديدة متمثلة في الزوج أو الزوجة وعلاقات العمل والأبناء. (Lefour ,et al, 1984, p 378_389)

وتأتي المساندة الاجتماعية في العمل من مصدرين رئيسيين هما Caplan 1981:

أ. الأسرة: التي تقلل من تأثير عدم القناعة بالعمل، وتساعد على التكيف مع طبيعته، وعن طريقها تعزز مصادر الإقنتاع الأخرى من خلال الإنجازات التي يسهم بها الفرد خارج موقف العمل. وهذه يمكن أن نعوض عن المشاعر السلبية التي يشعر بها الفرد في عمله، وتعزز إحترام الذات لديه، والقبول والشعور بالقيمة.

ب. العمل: الذي يقلل من تأثير الضغوط النفسية، إذ إن التماسك في جماعة العمل وارتفاع درجة التفاعل الإيجابي والمودة بين العاملين والقيادة يؤدي إلى إنخفاض تأثير ضغوط العمل إلى التمتع بالصحة النفسية السليمة. (أحمد. ع، 2019، ص17).

ولقد لخص نوريك 1984 مصادر المساندة الاجتماعية في ثمانية مصادر هي: الزوج والزوجة والأقارب والأصدقاء والجيران زملاء العمل، وموفرو الخدمات الوقائية أو المعالجون والأطباء والمرشدين النفسيين والاجتماعيون، ورجال الدين.

(عبد الهادي، بلال سيدي، 2018، ص 13)

4.2.8.2 العلاقة بين المساندة الاجتماعية والضغوط:

تلعب المساندة الاجتماعية دورا هاما في موقف ردود الفعل تجاه مضاعفات الأمراض والمواقف الضاغطة المختلفة والوقاية من الإكتئاب في الأحداث المؤلمة والأعراض الجسمية التي تنتج عن التعطل عن العمل. الوقاية من الوقوع في الاضطرابات الانفعالية، والتخفيف من آثار الضغوط العمل في بيئات العمل ذات المشقة والإجهاد.

كما أن حدة الضغوط تؤدي إلى إنخفاض المساندة الاجتماعية حيث أن الناس قد يبتعدون عن الأفراد الذين يعانون من الضغوط بصفة عامة والأحداث الصادمة بدرجة قوية وبصفة خاصة. أي أن غياب الروابط الاجتماعية المناسبة أو تمزق شبكة العلاقات الاجتماعية، يفقد الفرد قدرته تدريجيا على مواجهة الضغوط التي يتعرض لها في حياته، مما يشير الاهتمام للمساندة الاجتماعية القدرة على الوقاية الصحية.

فالمساندة الاجتماعية تلعب دورا هاما في خفض الضغوط فالأفراد الذين يقعون تحت الضغوط المرتفعة يبحثون دائما عن المساندة من الآخرين.

ولقد أشارت نتائج من (كرمير ودوجرتي، 1988) إلى أهمية المساندة الاجتماعية تبقى في العمل من خلال مساهمتها في تخفيف من مصادر الضغوط التي تنعكس على مشاعر الفرد، ويمكن أن تؤدي به إلى الإجهاد العصبي وأكدوا أن المساندة نقلت من الضغوط عن طريق تزويد قدرة الفرد من التكيف معها. (مقدم، قدور، 2016. ص 597)

ويري لطفي عبد الباسط إبراهيم 1944 المساندة الاجتماعية يسع على الفرد من خلالها للحصول على المعلومات بغرض المساعدة والنصحية والفهم الجيد للموقف، ويعد هذا تحملا موجها نحو المشكل. (تومي. ط، 2022، ص 12-71)

5.2.8.2 المساندة الاجتماعية كعامل إجتماعي واق من الضغوط المهنية:

تعمل المساندة الاجتماعية كعامل مخفف لتأثيرات السلبية للضغط من خلال إشباع الحاجات الخاصة (تقديم المساعدة العملية، نصيحة ومعلومة، مواساة) بالإضافة إلى أنها تعمل على:

- التقليل من أهمية إدراك موقف ما على أنه ضاغط.
- تهدئة الجهاز العصبي الغددي لهذا يكون الأشخاص أقل استجابة للضغط.
- تسهيل السلوك الصحي مثل التمارين الرياضية، الإستراحة عند تقييم الضغط فإن وجد الدعم العاطفي والمعلوماتي والوسيلي قد يؤثر فعليا على إدراك الفرد للخطر.

(بن كمشي، ف، 2019، ص 71)

فمن الملاحظة أن المساندة الاجتماعية تقي من ظهور الضغوط لأنها تخفف من حدة الضغوط وتتفاعل معها لتخفف من نتائجها أن الأشخاص الذين يتلقون المساندة الاجتماعية سواء على مستوى الأسرة أو على مستوى زملاء العمل تكون معاناتهم من الضغوط العمل أقل ذلك أن المساندة الاجتماعية على مستوى الأسرة تخفف من الضغوط العمل لأن الفرد يجد في هذه الحالة مساندة بديلة كما أن المساندة الاجتماعية على مستوى أفراد العمل تقلل من التأثير الضار لضغوط العمل لأن العلاقة الحسنة بزملاء العمل والرؤساء وما يلقاه الفرد من تقدير له مردود إيجابي مما يقاوم ضغوط العمل. (ربيع. ر. ش، 2010، ص 255)

ويظهر أن المساندة الاجتماعية تعمل في ثلاث طرق:

- تخفيض التوترات.
- تخفيض امتداد العوامل الضاغطة.

- يخفف تأثير العوامل الضاغطة على التوترات. (بن كمشي، ف، 2019، ص73)

3.8.2 بعد مساحة حرية إتخاذ القرار la latitude décisionnelle:

يهتم هذا البعد بالاستقلالية باتخاذ القرار، حرية التصرف، إمكانية اختيار الاجراءات المهنية، من أجل تعديل الأهداف والوسائل، بالإضافة إلى القدرة على التأثير في القرارات، الابداع في العمل:

- الاستقلالية.

- استعمال المهارة.

- تطوير المهارات. (حيواني، ك، 2017)

1.3.8.2 تعريف اتخاذ القرار: تعرف عملية القرار بأنها عملية اختيار بديل الأفضل من بين المجموعة من البدائل أو هي عبارة عن تصرف أو مجموعة من التصرفات يتم إختيارها من بين عدد البدائل الممكنة لذا فنجاح الإدارة بتوقف عم مدى سلامة ورشد القرارات.

(بشارف. و، 2019، ص 46)

فقد عرفها برنارد Barnard على أنه عملية تقوم على الإختيار المدرك للغايات التي لا تكون في الغالب أنها استجابات أوتوماتكية أو ردود أفعال مباشرة.

2.3.8.2 أنواع اتخاذ القرارات:

إن تصنيف القرارات لا يخضع لمعايير واعتبارات ثابتة يمكن على أساسها تقسيم القرارات كون طبيعة اتخاذ القرار وتعدد جوانبه توجه هذه العملية، وسنحاول عرض أهم المعايير:

• أنواع القرارات وفقا لامكانية برمجتها.

• قرارات وفق المستوى الإداري.

• قرارات وفقا لأساليب إتخذها.

• قرارات وفقا للبيئة (ظروف إتخاذها).

• قرارات وفق النمط القيادي. (بوقطف، ف، 2017. ص581).

3.3.8.2 خطوات صنع القرار:

أ. **مرحلة تشخيص المشكلة:** هي مرحلة دراسة الحالية الآتية وتجري أسبابها الحقيقية وأبعاد الأسباب الوهمية وهذا يرجع إلى فطنة وعمق البصيرة وسعة أفق القائد.

ب. **مرحلة البحث عن البديل:** يعني إيجاد حلول مختلفة للمشكلة تتطلب استعانة بالمختصين والمبتكرين.

ت. **مرحلة تقييم البدائل:** من ناحية إمكانية تنفيذ البدائل ومدى توفر إمكانيات البشرية والمادية للتنفيذ وتوفر التكاليف المادية الكافية بالإضافة إلى دراسة البدائل على المنظمة والمجتمع ككل وانعكسات هذه البدائل على الناحية النفسية والاجتماعية للأفراد مراعاة الوقت والظروف لتبيني هته البدائل كذا الاستجابة المرؤسين للبديل والزمن الكافي لتنفيذ البدائل.

ث. **مرحلة الاختيار بين البدائل:** بعد مرحلة تقييم البدائل يتم إختيار البديل الأمثل وفق الدراسة العلمية وكذا كفاءة و قوة شخصية المدير وعلى مدى الضغوط الداخلية والخارجية التي تمارس على متخذ القرار.

ح. **تقييم أداء النتائج:** عن تنفيذ القرار من الناحية الفاعلية أي مدى كفاءة استخدام المدخلات للحصول على المخرجات. (بشارف. و، 2019، ص47-48).

عدم المشاركة في اتخاذ القرار: أن عدم المشاركة في اتخاذ القرارات قد يؤدي الى تربية مشاعر السلبية لدى العامل ويظهر ذلك فيما يلي:

- ✓ يشعر العامل أن لاقيمة له، وهذا ما تنقص تقديره لذاته.
- ✓ شعور بالاغتراب وعدم الانتماء للجماعة التي يعمل معها وقد يؤدي الى خفض الروح المعنوية وتفكك الجماعة.

✓ عدم مشاركة العامل في مسؤولية العمل ومشاكلة وقد تدفع إلى إهمال العمل وبالتالي ضعف الإنتاج.

✓ عدم مشاركة العامل في مسؤولية العمل وحل مشاكلة لاتجعله يشعر بالمسؤولية عن حل مشاكلة العمل.

ولكي تكون المشاركة ناجحة يجب أن يكون تفاعل إيجابي لأن التفاعل هو وحدة قياس المشاركة وللاإنسان كائن متطور له رأي يعيطه وجهد يبذله وتعطيل هاتين الوظيفيتين يجعله عرضة للضغط. (خمار. ز، 2018، ص1075).

9.2 أسباب الضغوط المهنية:

1. عدم تناسب عدد ساعات العمل مع طاقة الموظف وظروفه.
2. تعدد تناسب كمية العمل أو نوعيته وقدرات الموظف، عدم تعاون مع الموظفين.

3. ضغط الرئيس أو رب العمل على الموظف سوء العلاقة بين الموظف والإدارة.
 4. عدم توفير الوسائل والتسهيلات التي تنهي العمل بمجهود ووقت أقل.
 5. عدم تكيف الموظف مع محيطه الاجتماعي في المؤسسة.
 6. عدم مرونة المسؤولين، نقص الكفاءة والخبرة، أساليب التقييم ومنح الجوائز.
 7. مشاكل أخرى خارج العمل مثل المشاكل الزوجية أو الاجتماعية وما شابه.
 8. عدم معرفة طبيعة عمله بدقة. (نشيمة. ش، 2014، ص4_5)
- 10.2 الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية:

يترتب على الضغوط نتائج سلبية وإيجابية على كل من الفرد والمنظمة وهي كالتالي:

1.10.2 آثار الضغط المهني على الفرد:

ومن أهم الآثار التي يحدثها الضغط المهني على الفرد: آثار سلوكية، ونفسية وجسدية ومعرفية، والتي تتمثل فيما يلي:

أ. **الآثار السلوكية:** فعندما تتجاوز الضغوط مستوياتها العادية، تترجم الى العديد من ردود الأفعال السلوكية التي يتخذها الفرد ضد نفسه أو المؤسسة التي يعمل بها والتي تتمثل في التغيب والتأخر عن العمل، والإفراط في التدخين، وتناول العقاقير والمخدرات، والأرق، أو الإفراط في النوم، أو فقدان الشهية أو الإفراط في الأكل، وترك العمل، والميل للوقوع في الحوادث، والعداوية على الأفراد والأشياء، ويصل الأمر إلى الانتحار، وإرتكاب المخالفات والشكوى، والإستقالة، والتغير الملحوظ في طريقة الجلوس والمشي في اضطرابات الكلام.

ب. **الآثار النفسية:** كالقلق، والإحباط، والخوف الإكتئاب، والإحترق، وانخفاض الرضا الوظيفي والنظرة السلبية للأمور، وضعف التركيز، وعدم القدرة على إتخاذ القرارات.

(شريك. س، عداد. ح، 2021، ص 305)

ج. **الآثار الجسدية:** تمتد نتائج تزايد الضغوط على الفرد لتحدث آثار سلبية الضارة عليه وعلى سلامته البدنية. أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الأفراد بسبب ضغوط العمل: الصداع ضغط الدم. (لوقادي. ر، جبيلي. ن، 2017، ص35)

خ. **الآثار المعرفية:** والتي تتجلى في نقص مدى الانتباه والتركيز وتضعف قوة الملاحظة ويزيد اضطراب قدرة الفرد على ضبط التفكير، وتدهور الذاكرة قصيرة طويلة المدى ويقل الإستدعاء، وتقل سرعة الإستجابة ويزيد معدل الأخطاء وفي مهام المعرفية والمعالجات.

(باهي. س، 2009، ص 205).

2.10.2 الآثار الضغط المهني على المنظمة:

إن الآثار الناتجة عن الضغط المهني لا تقتصر على الفرد وحده، إنما تنعكس أيضا على المنظمة التي ينتمي إليها، وطالما كان العنصر الإنساني هو أهم العناصر الإنتاج في المنظمة فإن الخلل الذي يصيب العامل ينعكس العامل ينعكس مباشرة على أداء المنظمة وعلى قدرتها على البيئة المحيطة، ويتجلى هذا الإنعكاس في كثرة الغيابات الدوارن الوظيفي انخفاض الإنتاجية عدم الرضا الوظيفي، وانخفاض إلتزام الموظف وولائه.

(سعدي. ع، 2017، ص 45)

3.10.2 الآثار الإيجابية للضغط المهني على مستوى الفرد والمنظمة:

ضغوط العمل لديها جانب إيجابي مرغوب فيها على مستوى الفرد والمنظمة والتي سنذكر منها:
 ➤ تكيف جسم المورد البشري مع المواقف الضاغطة حيث يستطيع بسهولة العودة الى الحالة الطبيعية.

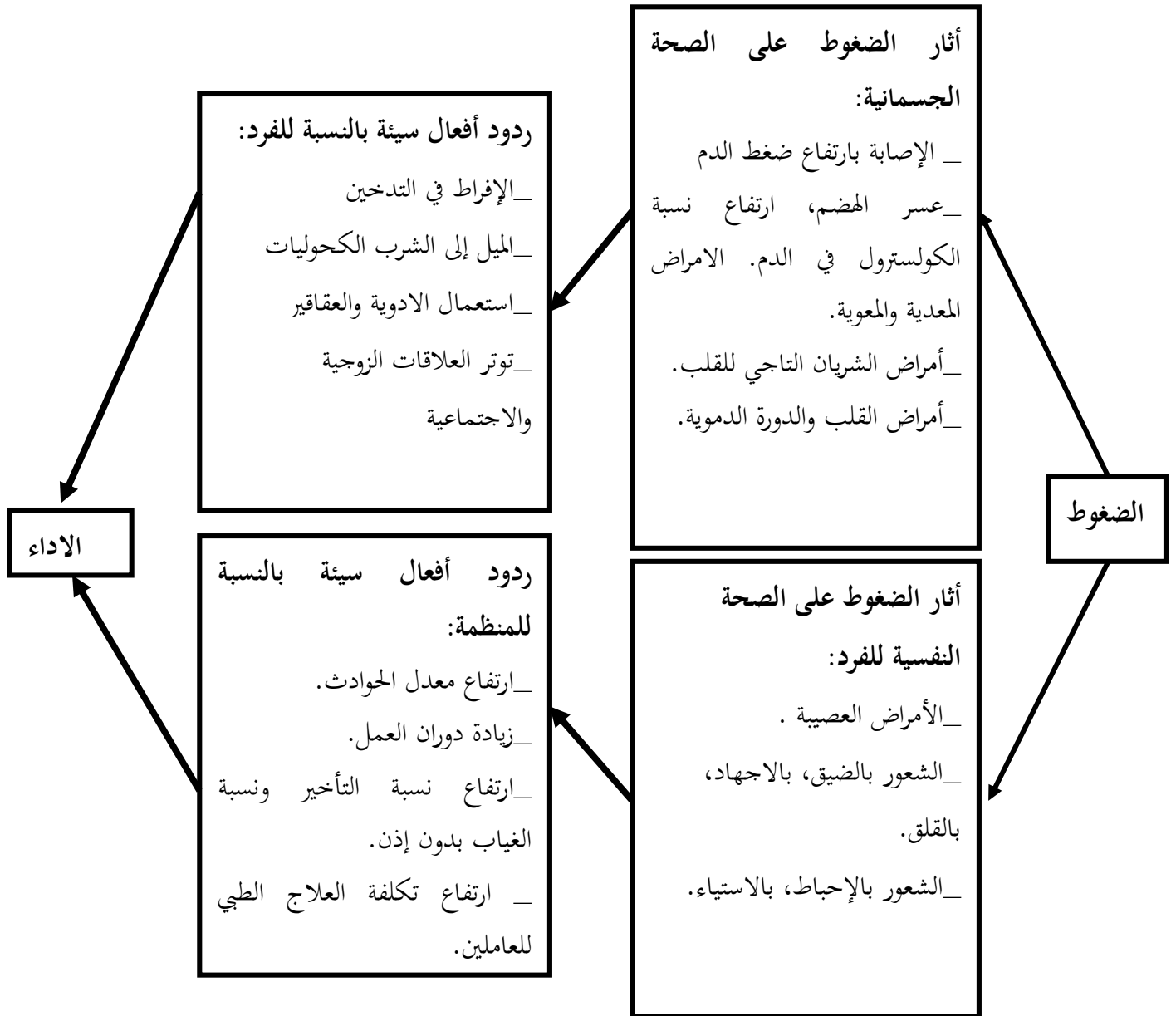
➤ تساعد ضغوط العمل على تدعيم العلاقات الاجتماعية ما بين العاملين عن طريق مساعدة بعضهم البعض على مواجهات الضغوطات والمشكلات. (سليمان. س، 2017، ص 74).
 ➤ التحفيز على العمل، يزداد تركيز الفرد على العمل، ينظر الفرد الى عمله أنه يتميز التركيز على النتائج العمل.

➤ المقدرة على التعبير عن الإنفعالات والمشاعر والنظر إلى المستقبل بتفاؤل.

➤ تنمية الاتصال بين العاملين بالمؤسسة والمنظمة سواء كان اتصال رسمي أو غير رسمي حيث تتطلب الضغوط زيادة قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة الضغوط وتحقيق اهداف المنظمة. (بومالية. ز، عابي. ع، 2018، ص 18).

ومن خلال مما سبق يمكن أن نستخلص أن آثار الضغوط تنقسم إلى قسمين ضغوط إيجابية وسلبية والتي تؤثر على الفرد من الناحية السلوكية والنفسية وعلى المنظمة ككل حيث لخصها عبد الباقي في الشكل التالي:

الشكل رقم (1.2): تأثير الضغوط تا عمل على الحالة الصحية والنفسية (الجسمانية والنفسية) للأفراد وردود الأفعال السينة بالنسبة للفرد والمنظمة. (زريبي. أ، 2014، ص 39)



خلاصة:

وتناولنا في هذا الفصل أولاً الضغوط المهني من حيث تعريفه كمصطلح، وعلاقاته ببعض المصطلحات وكذا أنواعه ومراحله ومستوياته، ثم تناولنا مصادره مع التركيز على مصادر الأطباء وممرضين والأخصائيين النفسيين إستناداً على الدراسات السابقة تمكنا من الكشف عن هذه المصادر (متطلبات النفسية، إتخاذ القرار، المساندة الاجتماعية). بإضافة إلى معرفة آثار الضغوط المهنية على كل من الفرد والمؤسسة. التي تنعكس على أداء الوظيفي لدى العاملين.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

تمهيد

- 1.3 مفاهيم لها صلة بالأداء الوظيفي
 - 2.3 مفهوم الأداء الوظيفي
 - 3.3 محددات الأداء الوظيفي
 - 4.3 عناصر الأداء الوظيفي
 - 5.3 أنواع الأداء الوظيفي
 - 6.3 أهمية الأداء الوظيفي
 - 7.3 العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
 - 8.3 قياس الأداء الوظيفي
 - 9.3 مكونات الأداء الوظيفي
 - 10.3 أبعاد الأداء الوظيفي
 - 11.3 تعريف معوقات الأداء الوظيفي
- الخلاصة

تمهيد:

يعتبر موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك الإداري في شكل عام وتنظيم الإداري في شكل خاص لما يمثله من أهمية الوصول للأهداف المرجوة للمنظمات بكفاءات وفعالية، ويتوقف مستوى الأداء على المهارات وقدرات وخبرات العاملين حيث تسهم في دعم الابتكار والإبداع بشرط توفير مناخ تنظيمي الملائم الذي يشجع على ذلك واستغلال قدراتهم في تحقيق أهداف المنظمة، وسنحاول من خلال هذا الفصل إبراز مفهوم الأداء الوظيفي، محددات وعناصر الأداء الوظيفي العوامل المؤثرة فيه أهمية الأداء الوظيفي أبعاد قياس الأداء الوظيفي، معوقات الأداء الوظيفي، أنواعه، ومكوناته.

1.3 مفاهيم لها صلة بالأداء الوظيفي:

وفي هذا الصدد يرى "غربي وآخرون" أن من أهم المفاهيم المرتبطة بالأداء وتقييمه هي:

- **الفعالية** = الأهداف المتوقعة / الأهداف المتحققة.

- **الكفاءة** = المخرجات أو النتيجة المحققة / المدخلات.

- **الملائمة** = الهدف / مستوى الرضا المتوقع. (غربي. ع، 2007، ص 129).

وفي هذا الشأن يرى "برنار ودنيال كروزي: " بأن الفعالية هي درجة تحقيق الأهداف مهما

كانت الوسائل المستعملة في ذلك". (martory bernard/ daniel crozet: 2005, p164)

أما "الكفاءة": فتعرف على أنها العلاقة بين الجهد، والموارد المستخدمة والمنفعة التي

يحصل عليها أعوان المنظمة. (j barraux, 2000, p33)

1.1.3 إدارة الأداء الوظيفي:

هي عملية مستمرة تتطوي على تحديد مستوى الأداء الوظيفي المطلوب الإلتزام به من

الموظف، وقياسه، تطويره وذلك من خلال العمل على ربط أهداف الموظف بأهداف المنظمة

ورسالتها. (نعساني. عبد. م، 2019، ص 10)

2.1.3 الفاعلية: هي تحقيق الأهداف المحددة من قبل المنظمة بغض النظر عن التكاليف

المرتتبة على هذه الأهداف. (الفروخ. ف، عبد. ر، 2010، ص 43)

3.1.3 الإنتاجية: مصطلح يشير إلى نسبة المخرجات إلى المدخلات وتشتمل المدخلات

ساعات العمل أو تكلفتها وتكاليف الآلات والمعدات والإنتاج، بينما تشمل المخرجات على

مبيعات، الدخل، الحصة السوقية. (ساهر. س، 2019، ص 191)

4.1.3 الإلمام بالعمل: يعد الإلمام بالعمل ركنا أساسيا من أركان الأداء، فهو يعبر عن معرفة

العامل بالعمل الذي يؤديه ومدى فهمه لدوره ومهمته وإدراكه للتوقعات المطلوبة منه ومدى إتباعه

لطريقة العمل التي تحددها المنظمة.

5.1.3 ناتج العمل: يعبر ناتج العمل عن مستوى الإنجازات التي يحققها العامل، ومدى مقابقتها

للمعايير النموذجية الكمية والنوعية والزمنية وضغط التكاليف وكل ما يميز عمله من قيمة

مضافة تعبر عن ناتج العمل ويعبر عنه ببصمات العامل في العمل.

6.1.3 سلوك العامل: يشير سلوك العامل في أداء وظيفته من مدى محافظته وحرصه على المعدات وأدوات وتجهيزات الإنتاج المستخدمة في العمل من حيث الإعتناء بها وصيانتها وتجنب الإلتلاف ومدى تفعيلها بالشكل الذي يضمن عائدا معتبرا.

7.1.3 الحالة النفسية للعامل: إن الحالة النفسية للعامل والتي تسمح له بالتصرف بمزاج معين يكون من خلالها متحمسا وراغبا في العمل ومستعدا لإتقانه أو الممارسة الميدانية بغية زيادة كفاءة إنتاجيته وفعالية أدائه.

2.3 مفاهيم أساسية حول الأداء الوظيفي:

1.2.3 إصطلاحا: يقصد بالأداء ذلك المستوى الذي يحققه الفرد عند قيامه بعمل ما، فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة المهام المطلوب إنجازها، وعلى كل فإن الأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الفرد.

(يوسف، 2016، ص 18)

ظهر مصطلح الأداء (Performance) في القرن التاسع عشر إذ تعود جذوره الأصلية إلى اللغة الفرنسية وكان يعرف آنذاك على أنه: "النتيجة المحصلة من قبل حسان السباقات والنجاح الذي يحصده في ذلك السباق. ثم أصبح يستعمل مصطلح الأداء للدلالة على نتائج سباق العدو للرجال ليتطور بعدها على مدى القرن العشرين ليكون رقمية لاستطاعة الآلة القصوى للإنتاج". (شاذلي. ش، 2008، ص 79)

يعرفه **ولسن ووسترن:** "على أنه المخرج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي نشاط من أنشطة".

ويشير مفهوم الأداء الوظيفي أيضا إلى النتائج التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها خلال فترة محددة. (wester steven ،wilson john, 2001,p93).

كما عرفه **بدوي ومصطفى بأنه:** "نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين. (حاتم علي. ر، 2003، ص 87)

أما "أندرو وسيزلاقي" و"مارك جي والاس": يعرفون الأداء على أنه: يمثل المقياس الأساسي للحكم على فعالية الأفراد والجماعات والمنظمات... ويستخدم لإبراز نقاط الضعف والقوة في الأفراد والجماعات والمنظمات، زيادة على ذلك يمكن أن تصلح تقييمات الأداء على كأساس للحوافز والعقاب والتغيير والتطوير، والإجراء تغييرات في تركيبة المنظمة ولتصميم الوظائف. (صالح. ن، 2001، ص 91).

في هذا التعريف يشير الأداء ضمناً بأنه هناك معايير توضع مسبقاً لإنجاز الأعمال، وكلما ساهم الفرد في إنجاز مهامه وفق المعايير الموضوعية مسبقاً يكون قد ساهم في تحقيق أهداف المنظمة. (حمدوي. ع، 2012، ص 150)

تعريف سارة نبيل: " تنفيذ العامل لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الفرد بالمنظمة ".
(http: //hrdiscussion. Com)

كما يعرفه "توماس جيلبرت thomas gilbert": فيتكلم على الأداء يؤكد بأنه لا يجوز الخلط بين السلوك والإنجاز والأداء، ذلك لأن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أنشطة المنظمة التي يعملون بها، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل أي أنه مخرج أو نتاج أو النتائج، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز، إنه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معاً. يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفية الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحققها الفرد متطلبات الوظيفة، فالجهد يشير على الطاقة المبذولة، أما الأداء فقياس على أساس النتائج التي حققها الفرد. (بوالشرش. ك، 2015، ص 83).

ومن خلال ذلك نجد **كود يعرفه:** على أنه الجهد الذي يقوم به الموظف لإنجاز مهمة ما، حسب قدرته واستطاعته.

أما **"ولسن وسترن:** "فقد عرف الأداء على أنه المخرج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي نشاط من نشاطاته".

يرى **الخزامي** أن الأداء بصفة عامة هو تحويل المدخلات التنظيمية إلى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدلات محددة، أي أن الأداء سلوك وظيفي هادف لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط تابعة من داخل الفرد فقط، ولكنه نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به. (صقر. أ. ع، 2005، ص 25_26)

3.3 محددات الأداء الوظيفي:

إن الأداء الوظيفي هو نتاج موقف محدد ليقاس مستوى الأداء لدى العمال في أي قطاع ويمكن القول انه ترابط بين الجهد المبذول والقدرات العقلية والجسدية للفرد.

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها ويميز بعض الباحثين بين ثلاث محددات للأداء الوظيفي.

• **الجهد (الدافعية):** وهي الجهد المبذول (طاقة جسمية، عقلية) للأداء مهمته، وذلك للحصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله. (صقر. أ. ع، 2005، ص38_39)

• **القدرات والخصائص الفردية:** وهي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفية وتتقلب هذه القدرات عبر فترات زمنية معينة. (بوشليف. أ، 2015، ص7)

• **إدراك الدور:** ويعني به الإتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أدائه. (دلروم. س، 2017، ص 41)

ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء لابد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل من مكونات الأداء بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهود قائمة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن أدائهم لن يكون مقبولاً من وجهة نظر الآخرين فبالرغم من بذل الجهد الكبير في العمل فإن هذا العمل لن يكون موجهاً في الطريق الصحيح وبنفس الطريق فإن الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله ولكن تنقصه القدرات فعادة ما يقيم مستوى أدائه كأداء منخفض وهناك احتمال آخر وهو أن الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة والفهم اللازم ولكنه كسول ولا يبذل جهد كبير في العمل فيكون أدائه مثل هذا الفرد منخفضاً. (زاوية، 2003: ص 210)

ويمكن صياغة محددات الأداء في المعادلة التالية:

محددات الأداء الوظيفي = الجهد (الدافعية) * القدرات (الخبرات) * إدراك الدور.

ومن هنا نستنتج أن الأداء ما هو إلا حصيلة تفاعل كل من الجهد والقدرات والخبرات (التعليم، التدريب...) وإدراك الدور أو المهمة فكل عامل لا يؤثر على الأداء بصفة مستقلة بل يتعامله مع العملاء الآخرين، ويرى البعض الآخر من الباحثين أن لأداء الفردي للعمل هو محصلة تفاعل ثلاثة عوامل هي:

1. الرغبة: هي تعبير عن دافعية الفرد.

2. القدرة: تعتبر مدى تمكن الفرد من الأداء وتتألف بدورها من محصلة:

أ. المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل.

ب. مهارة استخدام المعرفة.

ت. مدى وضوح الدور.

3. بيئة العمل: مثل العلاقات بالرؤساء والزملاء والمرؤوسين وكذلك الملامح المادية مثل:

(ساعات العمل، تجهيزات والأدوات المستخدمة). (خويلدات. إ، 2014 ص 7).

4.3 عناصر الأداء الوظيفي:

هناك ثلاث عناصر رئيسية لعناصر الأداء الوظيفي:

● العامل: لما لديه من معرفة ومهارة وقيم واتجاهات ودوافع خاصة للعمل.

● الوظيفة: من ناحية متطلباتها وتحدياتها.

● الموقف: هي ما تتصف بها البيئة التنظيمية وتتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد

والأنظمة والهيكل التنظيمي. (الحراشة. ح، 2014، ص 91-90)

ويمكن حصر عناصر الأداء الوظيفي فيما يلي:

➤ كفاءة الموظف: ويعني بها معلومات الموظف ومهاراته واتجاهاته وقيمه.

➤ بيئة التنظيم: وتتكون من عوامل داخلية وخارجية ومن العوامل الداخلية التي تؤثر على

الأداء (المركز الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة).

➤ العوامل الخارجية: (العوامل الاجتماعية والحضارية).

➤ معرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، المهارات الفنية، المهنية، والخلفية العامة

عن الوظيفي والمجالات المرتبطة بها.

➤ نوعية العمل: تتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله، الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة

ومهارات وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل. (عكاشة. 2008، ص 34)

5.3 أنواع الأداء الوظيفي:

يمكن تقسيم الأداء الوظيفي إلى أنواع حسب معيار المصدر والشمولية:

1.5.3 حسب معيار المصدر:

وفق لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

- **الأداء الداخلي:** يطلق على هذا النوع أداة الوحدة أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا ما يلي:
- **الأداء البشري:** هو أداة أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على منح القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.
- **الأداء التقني:** ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.
- **الأداء العالي:** ويمكن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل الحالية المتاحة.
- **الأداء الخارجي:** هو الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة لا تنسب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده هذا النوع وهذا النوع بصفة عامة يظهر النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع السعر البيع، وكل هذه التغيرات تعكس على الأداء سواء بإيجاب أو السلب وهذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها وهذا إذ يتعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها.
- **الأداء المالي:** ويمكن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

(عادل. ع، 2002، ص 05_06)

2.5.3 حسب معيار الشمولية:

- فقد قسم الأهداف إلى كلية وجزئية كما يمكن تقسيم الأداء:
- أ. **الأداء الكلي:** هو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو المنظمة أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العنصر وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالإستمرارية والشمولية، الأرباح...
 - ب. **الأداء الجزئي:** وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر مؤسسة حيث يمكن تقسيم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة، حالة أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق.
 - ج. **معيار الأجل:** ينقسم هذا المعيار إلى طويل، متوسط وقصير وهذا النوع يعتبر صعب التطبيق ولا يمكن الإعتماد عليه وذلك لصعوبة الفصل بين الأجال وتحديد موعدها مسبقا.

د. معيار الطبيعة: يتم تصنيف الأداء وفق معيار الطبيعة إلى إقتصادي، إجتماعي، سياسي تقني إذ للمؤسسة تحقيق الأداء الإقتصادي دون وجود الأداء التكنولوجي " التقني".

(مفيدة. إلهام. وآخرون 2014، ص 51).

6.3 أهمية الأداء الوظيفي:

يمكن القول أن حياة المنظمة أيا كانت طبيعة النشاط الذي تمارسه تتوقف على أداء العاملين، فإذا هذا سيقود المنظمة نحو تحقيق أهدافها المنشودة كالبقاء والنمو والتوسع، فإذا كان الأداء دون المستوى المطلوب فإنه يشكل عائق كبير أمام المنظمة بل يؤدي في بعض الأحيان إلى تصفية المنظمة ومنه كما يلي: (اللوزي. م، 2007، ص 216)

1- تحديد احتياج الأفراد إلى التدريب أو أشكال التنمية المختلفة لعلاج القصور في أدائهم الوظيفي.

2- تحديد مدى ملائمة الفرد لوظائف أخرى سواء على نفس المستوى الوظيفي أو المستوى أعلى.

3- تخطيط استخدام الأفراد في أنسب الأعمال المتفقة مع خبراتهم وتأهيلهم وقدراتهم.

4- تفيد المنظمة في استخدام الأفراد في متابعة أداء الأفراد والحكم على مستوى الكفاءة في العمل. (سالم. م. ن، 2008، ص 37)

5- الترقية والنقل.

6- تقييم المشرفين والمديرين.

7- تحديد الإحتياجات التدريبية.

حيث تعد وورثون: "أولى الدراسات التي أبدت أهمية إتجاه العاملين وتأثيرها على سلوكهم ومن ثم على أدائهم كنتيجة لإجراء الدراسات التي تشعر العمال بأهميتهم ورغبة المنظمة في اهتمام بهم". (robbinsandcoulter, 2009,p45)

7.3 العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي:

توجد مجموعة من العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي وتحدد مستوى الأداء الفردي للموظف أهمها:

1.7.3 المناخ التنظيمي:

يعرف بأنه تعبير يدل على مجموعة من العوامل التي تؤثر في سلوك العاملين داخل التنظيم، كنمط القيادة وطبيعة الهيكل التنظيميين والتشريعات المعمول بها والحوافز والمفاهيم الإدراكية وخصائص البيئة الداخلية لتنظيم وغيرها من العوامل والإبعاد إذ يؤثر المناخ التنظيمي في العديد من الجوانب بشكل إيجابي مثل التحفيز والرضا الوظيفي لدى العاملين.

2.7.3 الروح المعنوية لدى الموظف:

يظهر موقف الموظفين واتجاهاتهم وميولهم نحو مؤسساتهم التي يعملون بها حظيت بقدر كبير من الإهتمام الباحثين بل زاد الإهتمام في مواقف الموظفين بعد أن اتضح أن الروح المعنوية للموظفين تؤثر بشكل كبير على معنويات الموظفين سلبا وإيجابا وينعكس كذلك على أداء الوظيفي وهي علاقة طردية.

3.7.3 المقدر على أداء العمل من خلال فهم الدور:

الأداء الوظيفي لكل موظف يقاس بالإجتهد والمثابرة ومدى المهارة التي يمتلكها كل موظف وجدية الموظفين واكتساب الخبرات عبر الدورات والإستفادة منها كما أن القدرات التي يمتلكها لابد أن يشغلها بقدر كان ولا ينظر لجملة الصعوبات التي تكون ناتجة عن عمله فإن كان هناك نظرية لأداء في العمل فلا بد أن يعمل بها. (الحراشة. م. ح، 2014، ص 95)

4.7.3 غياب الأهداف المحددة:

عجز المؤسسة عن وضع خطط واضحة وشاملة وتفصيلية لأعمالها، مما يؤدي لعدم القدرة على قياس ما تحققه من إنجازات وما تتوصل له من أهداف.

5.7.3 عدم المشاركة في الإدارة:

إن عدم المشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط، وصنع القرارات واتخاذها يخلق فجوة بين القيادة الإدارية والعاملين، ويؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي.

6.7.3 التسبب الإداري:

يعد من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في إنخفاض وتدني مستويات الكفاءات عند الموظفين فالتسبب الإداري يعني عدم التزام الموظف بأداء واجبات وظيفته بدقة وأمانة ودون أي مجهود، مما يؤدي علنتدي مهارته الوظيفية وانخفاض مستويات الكفاءة لدى الإدارة.

7.7.3 اختلاف مستويات الأداء:

من العوامل المؤثرة على أداء العاملين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي المتحصل عليه، فكلما ارتبط مستوى الأداء الموظف بالعلاوات والحوافز كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة، وهذا يتطلب نظاما متميزا لتقييم الأداء الفعلي لموظف ذو أداء عالي وبين ذو الأداء المتوسط والكسول وغير المنتج.

8.7.3 مشكلات الرضا الوظيفي:

إن عدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يجعل الأداء ضعيف والإنتاجية أقل والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف، مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي والجنس والعادات والتقاليد، والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقيات.

9.7.3 الأجور وأداء الفرد العامل:

يتعين على بعض المدربين ربط المكافآت بجهد الموظف وبدون هذا المعيار فإن الدافعية للأداء بأقصى جهد ستكون منخفضة أو قليلة، مما يؤدي إلى تكاليف أعلى للأجور في المنظمة، وأن مصطلح الأجور مقابل الأداء يشير إلى دراسة مجموعة كبيرة من الخيارات الأجور من بينها المزايا والراتب الأساسي، العلاقات الحوافز وبرامج عديدة خاصة بمشاركة الأرباح.

(بشار. ي، 2008، ص 116)

10.7.3 الحوافز وتأثيرها في الأداء:

حتى يمكن للحوافز أن تؤثر على الأداء بشكل فعال فإنه يجب مراعاة العديد من المبادئ والأسس من بينها المساواة والقوة، ونوع الحاجة، عدالة التوزيع، ويتجلى ذلك في جذب العمالة الماهرة وإسقاطها للعمل بالمنظمة، الأداء الفعال في مهام الوظيفة، إذ تعمل العديد من المنظمات على ربط المكافئة بصورة مباشرة بالسلوك والأداء، الحد من المنظمات على ربط

المكافئة بصورة مباشرة بالسلوك والأداء، الحد من الغياب وتأخر على مواعيد العمل، الإحتفاظ
بالعاملين المهرة. (بشار. ي، 2008، ص 149_151)

ويمكن تصنيفها كذلك إلى نوعين عوامل داخلية وعوامل خارجية:

أ. العوامل الداخلية:

➤ **العنصر البشري:** يشكل أهم مورد بإعتباره العامل الديناميكي المؤثر في جميع عمليات الإنتاج.

- **الإدارة:** إن الإدارة مسؤولياتها عظيمة في الإستخدام الفعال في جميع الموارد التي تقع تحت سيطرتها ويقال إن أكثر من 75% من زيادات معدلات الأداء يعتمد على أساليب الإدارة في التسيير.

- **بيئة العمل:** هناك عناصر عديدة مرتبطة بتأدية العامل لوظيفته وما يعرف بمكونات البيئة الداخلية من علاقات إجتماعية تنظيمية داخل المنظمة، حيث أن عدم الإنتظام في العمل والإنسحاب والغيابات والحوادث ودورات العمل كثيرة ما تؤدي لسلبية بيئة العمل.

(العميان. م. س، ص 116)

ب. العوامل الخارجية:

وهي التي تقع خارج المنظمة وتتضمن ما يلي:

- **البيئة الإجتماعية الثقافية:** إن كل من العادات والتقاليد الموروثة والنزاعات الفردية أو القبلية، وكذا مستوى التعليم والأمية وأنواع البرامج ومناهج المتخذة والمسطرة والمعتمدة في التعليم والتدريب لها أثر على الأداء ومدى تقدير الأفراد ومدى رغبتهم في الحصول عليه مع الإحتياجات والقدرات المطلوبة كلها لها تأثير مباشر على أداء العاملين.

- **البيئة السياسية والقانونية:** وتتمثل في النقاط التالية:

➤ طبيعة النظام السياسي.

➤ الإستقرار السياسي.

➤ مرونة الأنظمة والتشريعات المسطرة. (صلاح الدين. م، عبد. ب، 2004، ص 46)

8.3 قياس الأداء الوظيفي:**1.8.3 تعريف القياس الأداء الوظيفي:**

يعتبر القياس أداة أو وسيلة للتقييم، وإحدى وسائل التقييم إذ لا يمكن أن يكون هناك تقييم دون قياس بمعنى أن قياس أضيق معنى له من التقييم والتقييم أعم وأشمل من القياس وفي محاولة للفصل بين المفهومين نتطرق إلى تعريف القياس.

• **تعريف القياس:** "وهو المراقبة المستمرة لإنجازات برامج المؤسسة وتسجيلها، لاسيما مراقبة وتسجيل سير التقدم نحو تحقيق غايات موضوعة مسبقا، تقوم بها الإدارة المسؤولة عن مفردات برنامج المؤسسة". (عريوة. م، 2010_2011، ص 09)

2.8.3 العوامل المؤثرة في قياس الأداء الوظيفي:

تؤثر عدة عوامل في قياس الأداء ومن بين أهم هذه العوامل نجد:

أ. **حجم المؤسسة:** لقد سعت دراسات عدة لفهم هذا المتغير من بينها دراسة جيمس وهوب حيث أشار إلى أبحاث مهمة تعلقت بهذا الموضوع التي أوضحت إن إزدياد حجم المؤسسات يترافق مع الصعوبات المتزايدة من حيث الإتصال والمراقبة داخل المنظمة كما نجد ووتر وهاموس اتفقت مع نفس الفكرة التي تنص على أن إزدياد حجم المؤسسة يؤدي إلى استخدام العمليات المحاسبية والمراقبة بشكل أدق وأكثر تطورا إذ أن المعطيات المقدمة من الدراسة السابقة تفسر نتيجة جد مهمة وهي ان إزدياد حجم المنظمة يؤدي إلى إعتقاد هذه الأخيرة إعتقادا طرديا على المؤشرات المالية وبذلك سيزداد التخلي عن المؤشرات غير المالية كلما إزداد حجم الأنشطة داخل المنظمات.

ب. **البيئة الخارجية للمنظمة:** يرى البعض أن المنظمات لا تعدو أن تكون إلا نتاجا عن التفاعلات المستمرة والمتنوعة لعناصر البيئة فمن خلال التباين وطبيعتها الديناميكية تنشأ منظمات مختلفة الإستراتيجيات والأحجام نتيجة تنوع العنصر البشري، بإعتباره العنصر الوحيد والقادر على قراءة وتحليل ثم إعادة بناء وتركيب المكونات الحديثة تؤثر وتتأثر بالمحيط الخارجي فإن ظهور تشكيلات جديدة سيؤدي بالضرورة إلى التنافس فيما بينها على الموارد المتاحة وستحاول كل واحدة أن تستغل أي عنصر نتاج يمكن الإستفادة منه لتلبية حاجاتها المتعلقة بالنمو والبقاء.

وبعد معرفة دور البيئة في المنظمة لابد من ذكر بعض الخصائص ومميزات البيئة والتي تم حصرها في العناصر التالية:

- عدم الثبات أي تعتبر البيئة طبيعة متغيرة.
 - صعوبة التحكم على المتغيرات البيئية.
 - التأثير المتبادل بين المتغيرات البيئية.
- ت. استراتيجية المؤسسة: رغم اختلاف وجهات نظر الباحثين في تصنيفات استراتيجية المؤسسة إلا أنهم يتفقون في كونها تشترك على نفس القواعد والمبادئ ومن بين هذه التصنيفات نذكر:
- إستراتيجية التميز: تهدف هذه الاستراتيجية الى تميز والتفرد بخصائص ذاتية وتستخدم في حالة وجود المنافسة الشديدة بهدف التميز لتلبية إحتياجات العميل كتحسين التغليف ولتعبئة وتقديم المنتجات في وقت أسرع أو معلومات إضافية عن المنتج.
 - إستراتيجية التكلفة المنخفضة: في هذه الاستراتيجية يتم وضع تسعير قيادي، كما تضع المؤسسة نفسها كأقل منتجين تكلفة في السوق ويسمى البعض بإستراتيجية التغليف والاقتحام وهي سياسية سعرية معروفة في ميدان التسويق.
 - إستراتيجية التركيز: يتم التركيز على قطاع معين أو جزء معين من السوق مع محاولة فهم إحتياجاته بعمق لتلبية طلبات الخاصة فتضمن ولاء الزبائن واستقرار في المداخل.
- (مزغيش. ع، 2012، ص 66)

3.8.3 أهداف قياس الأداء الوظيفي:

1. إيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الأخلاقي.
2. تحديد الوظيفة الحالية للفرد، وتحديد إمكانيات نقله إلى وظيفة أخرى.
3. تحديد أوجه التطور التي تشهدها المؤسسة في أداء الفرد ومدى الحاجة لتطويره.
4. التعرف على الأعمال الخاصة التي يمكن أن تسديها المؤسسة إلى الفرد.
5. تحديد إمكانية ترقية الفرد ومكافأته على أدائه المتميز.
6. رفع مستوى أداء رؤساء الأقسام العلمية، واستثمار قدراتهم وإمكانياتهم للمساعدة على التطور والتقدم.
7. الشعور بالمسؤولية لرؤساء الأقسام العلمية وزيادة شعورهم بالعدالة نتيجة أخذ جهودهم المبذولة بالحسبان.

8. إندفاع نحو العمل باجتهاد وإخلاص وتوفير نجاح أدائهم باحترام وتقدير.

(محسن، 2011، ص 10)

9.3 مكونات الأداء الوظيفي:

يتكون مصطلح الأداء من مكونين رئيسيين هما الكفاءة والفعالية، أي أن المؤسسة التي تتميز بأداء هيا التي تجمع بين عاملي الفعالية والكفاءة بتسييرها، وعليه سنقوم بتعريف لهاذين المصطلحين الهامين.

➤ **الفعالية:** ينظر الباحثون في علم التيسر إلى مصطلح الفعالية على أنه أداة من أدوات مراقبة التسيير في المؤسسة، وهذا من منطلق فعالية المؤسسة بكمية الأرباح المحققة.

(يوسف، 2016، ص 23)

ويمكن تعريف الفعالية: " على أنها مجموعة أو كمية المصادر المستخدمة لإنتاج المخرجات".

(عبوي. ع، 2006، ص 28)

تحقيق نتائج أو الوصول إلى الأهداف وحسن اختيار العناصر الملائمة لتحقيق النتائج المقررة.

(أبو النصر، م، 2008، ص 119)

➤ **الكفاءة:** تعرف الكفاءة على أنها العلاقة بين الجهد والموارد المستخدمة والمنفعة التي يحصل عليها أعوان المؤسسة، وتعني أيضا العلاقة بين النتائج المتحصل عليها والوسائل المستخدمة في ذلك. (رحمون. س، 2014، ص 69)

كذلك هي القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل إمكانيات ونشاط الكفاء هو الأقل كلفة حيث نستنتج من هذا التعريف أن الكفاءة ترتبط بتحقيق ما هو مطلوب بشرط تدني المدخلات أي استعمال مدخلات أقل، كما تعرف الكفاءة على أنها " استخدام الأمثل للموارد المؤسساتية بأقل تكلفة ممكنة دون حصول أي هدر يذكر". (المحاسنة، 2013، ص 110)

كذلك هناك عناصر أخرى مكونة للأداء يمكن تلخيصها فيما يلي:

➤ **القدرة:** ويراد بها استطاعة العامل أداء عمله بالشكل المطلوب والمتقن وفق المعايير العمل الموضوعية، وما القدرة بمختلف تحقيق النتائج أو الوصول إلى الأهداف وحسن اختبار العناصر الملائمة لتحقيق النتائج المقررة. (أبو النصر، 2008، ص 119)

➤ الرغبة: توفر الرغبة لدى الفرد شاغر الوظيفية فالإدارة بدأت تعترف بأهمية هذا الموضوع فأصبح التعرف على محددات دوافع العمل كوسيلة للتأثير على تلك الرغبة امر ضروري لرفع الكفاءة. (جميل. ع، 2015، ص 82).

10.3 أبعاد الأداء الوظيفي:

وحسب المقياس الذي تم تطبيقه على مستوى الدراسة تم اعتماد على مجموعة من الأبعاد والتي هي كما الآتي:

- **البعد التنظيمي للأداء:** ويقصد بالأداء التنظيمي الطرق والكيفيات التي تعتمدها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها ومن ثم يكون لمسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها فعالية الإجراءات التطبيقية وأثرها على الأداء.

- **البعد الإجتماعي للأداء:** يشير البعد الإجتماعي للأداء إلى مدى تحقيق الرضا عند الأفراد المؤسسة على إختلاف مستوياتهم، وحيث لخص (الشيخ) قال أنه عمل الأشياء الصحيحة بطريقة صحيحة، أي جمع بين الفعالية والتسيير والنتاج وأنه لا يتضمن البعد الإقتصادي فقط بل يتعداه إلى البعد الاجتماعي والتنظيم. (شيخ داوي، ص 219)

وعلى صعيد آخر يشير محمد انور سلطان إلى أنه يمكننا تمييز بين ثلاثة أبعاد لأدائك:

• **الجهد المبذول:** وتعني مستوى بعض الأنواع من الأعمال بحيث يكون الاهتمام بنوعية وجودة الجهد المبذول.

• **كمية الجهد المبذول:** وهو التعبير عن الطاقة الحسابية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية.

• **نمط الأداء:** ويقصد به الأسلوب أو الطريقة التي تبذل بها الجهد في العمل كما يمكننا أيضا قياس الطريقة التي تم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة أو الأسلوب الذي يتبع في إجراء البحث أو الدراسة. (أنور سلطان. م. س، 2003، ص 219)

ب. **عناصر الإبداع والإبتكار:**

ويمكن دمجها في مجموعة القدرات العقلية والمتمثلة في:

- **الطلاقة:** وتتضمن الجانب الكمي للأفكار، أي تعدد الأفكار الملائمة للبيئة الواقعية وأن تكون هناك قدرة على إنتاج عدد أكبر من الأفكار

- **المرونة:** تتضمن الجانب النوعي للإبداع والإبتكار ويقصد تنوع الأفكار التي يأتي بها الشخص المبدع المبتكر، أي النظر إلى الموضوع في أكثر من زاوية وعدم التفكير في إطار محدود. (الجوزي، ج، مجلة العدد 11، ص 256)

- **الأصالة:** إن الأفكار التي تقوم الشخصية المبدعة باستنباطها تتميز بالنفرد، بالإضافة إلى إتصاف المبدعين بالانفتاح انفعاليا، عقليا. (الوزير، ع، ح، 2020، ص 20)

ت. أنواع الإبداع:

- قسم الباحثون الإبداع إلى نوعين أساسين هما:

- **الإبداع الفني:** إبداع على مستوى الإنتاج سواء كان سلعا أو خدمات، حسب نشاط المؤسسة الأساسي.

- **الإبداع الإداري:** يكون على مستوى الهيكل التنظيمي والإداري في المؤسسة، غير أنه قد يؤثر بشكل غير مباشر في نشاط المؤسسة.

ث. العلاقة بين الابتكار والإبداع:

تكمن العلاقة بين الإبداع والابتكار في قدرة المؤسسة على التوصل إلى ما هو جديد يضيف قيمة أكبر وأسرع من المنافسين في السوق.

يتضح من خلال ما سبق أن الإختراع يهتم بالمعارف العلمية والنظرية وقد لا توجه للإستغلال، أي قد لا يتجسد في شكل سلع وخدمات جديدة في السوق، بينما الابتكار هو تجسيد الإختراع في شكل تطبيقات داخل المؤسسة قصد الحصول على منتج جديد أو إدخال تغيير في المنتج الحالي، لذلك ليس دوما يتحول الإختراع إلى إبتكار.

وبهذا فإن الإبداع هو الجزء المرتبط بالفكرة الجديدة في حين أن الابتكار هو الجزء الملموس المرتبط بتنفيذ أو تحويل من الفكرة إلى المنتج.

كما أن هناك علاقة تجمع بين الإبداع والتجديد، إذ يعتبر الإبداع أشمل وأعم يتميز بعنصر الأصالة وهي من أهم خصائصه، أما التجديد فهو عملية نقل أو بعث لشيء تم إبتكاره سابقا عمل كوسيلة للتأثير على تلك الرغبة أمر ضروري لرفع الكفاءة.

(حمداوي. ج، 2015، ص 82)

11.3 التخطيط:

أ- تعريف التخطيط: يمكن تعريفه على أنه عملية وضع وتحديد الأهداف وتحديد الوسائل اللازمة للوصول إليها بأحسن الاحول

ب- خطوات التخطيط:

- تحديد الأهداف
- تقييم البدائل
- وضع الافتراضات
- اختيار خطة المقترحة

ج- أنواع التخطيط:

- التخطيط حسب مدى تأثيره (الاستراتيجي، التكتيكي)
- تخطيط حسب المدى الزمني (طويل المدى وقصير مدى ومتوسط المدى)
- تخطيط حسب الوظيفة الإدارية (تخطيط الإنتاج، تخطيط التسويق).

(www.balagha.com)

خلاصة:

في هذا الفصل تم التطرق إلى الأداء الوظيفي بمختلف جوانبه ومحدداته وعناصره من الجهد الفردي ومتطلبات الوظيفة، والذي يعد مجموعة من الأنشطة والمهام التي يقوم بها الفرد ما داخل المنظمة من أجل تحقيق الأهداف الخاصة بالمنظمة للوصول إلى مستويات عالية منه.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية

تمهيد

1.4 الدراسة الإستطلاعية:

1.1.4 التعريفات الإجرائية للمفاهيم.

2.1.4 أهداف الدراسة الإستطلاعية.

3.1.4 الحدود المكانية والزمانية للدراسة الإستطلاعية.

4.1.4 خصائص عينة الدراسة الإستطلاعية.

5.1.4 أدوات الدراسة الإستطلاعية.

6.1.4 الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة.

2.4 الدراسة الأساسية:

1.2.4 أهداف الدراسة الأساسية.

2.2.4 التصميم ومنهج البحث المتبع في الدراسة.

3.2.4 الحدود المكانية والزمانية لإجراء الدراسة الأساسية.

4.2.4 مجتمع الدراسة.

5.2.4 التأكد من الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة الأساسية.

6.2.4 الأساليب المستخدمة في معالجة البيانات.

تمهيد:

تعتبر الدراسة الميدانية من أهم العناصر التي يجب على الباحث القيام بها من أجل التحقق من الفرضيات الدراسة، وضبط نتائجها، وفي هذا الفصل سنتناول الجانب المنهجي المعتمد عليه في الدراسة بالإضافة إلى التعرف على الخصائص السيكومترية لاداء الصدق والثبات، ثم الانتقال الى الدراسة الأساسية و بوصف عينتها وتحديد أدوات الدراسة وكذا الأساليب الإحصائية.

1.4 الدراسة الإستطلاعية:**1.1.4 التعاريف الإجرائية:**

أ. **الضغوط المهنية:** هي مجموعة من المثيرات البيئية في العمل، والتي تؤدي إلى الإنهاك البدني والذهني الناتج عن تفاعل ثلاث عوامل هي متطلبات النفسية، واتخاذ القرار، والمساندة الاجتماعية وقد تكون إيجابية أو سلبية، وتتسأ عنها أثار نفسية أو سلوكية أو معرفية، والمُعبر عنه في الاستجابة الكمية لدى الأطباء والمرضين والأخصائيين النفسانيين في مركب الأمومة والطفولة على مقياس محتوى العمل لكرازاك. (1997)

ب. **الأداء الوظيفي:** الأداء الوظيفي هو تلك الجهود المبذولة والأنشطة وكفاءة تخطيط العمل والإبداع والإبتكار التي يقوم بها الفرد داخل المنظمة من خلال وظيفة معينة بغية تحقيق الأهداف المسطرة بمستوى عال من المهارة (الأبعاد)، والمُعبر عنه في الاستجابة الكمية لدى الأطباء والمرضين والأخصائيين النفسانيين في مركب الأمومة والطفولة على مقياس (Tabouli, et al. 2012)، الخاص بالأداء الوظيفي.

2.1.4 أهداف الدراسة الأولية:

هدفت هذه الدراسة إلى:

1. تحديد مجتمع وعينة الدراسة.
2. التأكد من مدى إمكانية تطبيق أداة الدراسة.
3. الكشف عن الخصائص السيكومترية لأداتي الدراسة.

3.1.4 حدود الدراسة الاستطلاعية:

أ. **الحدود المكانية:** تم إجراء الدراسة الإستطلاعية المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد. "مركب الأمومة والطفولة ولد مبروك الشيخ تيارت".

ب. الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة الاستطلاعية من 2023/03/01 إلى غاية 2023/03/05.

4.1.4 خصائص العينة الاستطلاعية:

الجدول (1.4) توزيع عينات الدراسة الاستطلاعية حسب متغير: (الجنس، السن، التخصص، الحالة، الأقدمية): (ن. 30)

المتغير	التكرار	النسب المئوية	المجموع
الجنس	الذكر	23.3%	07
	أنثى	76%	23
السن	أقل من 40 سنة	80%	24
	أكثر من 40 سنة	20%	06
التخصص	طبيب	3.3%	01
	أخصائي نفساني	6.7%	02
	ممرض	56.7%	17
	قابلات	23.3%	07
	صيدلي	10%	03
الحالة المدنية	متزوج	40%	12
	غير متزوج	60%	18
الأقدمية	أقل من 05 سنوات	26.7%	08
	من 05 سنوات فأكثر	73.3%	22

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الإناث كانت مرتفعة بنسبة (76%) مقارنة بالذكور والتي تراوحت (23.3%) ومنه نلاحظ أن متغير السن أقل من (40%) سنة تراوحت نسبتها المئوية بـ(80%) أما أكثر من (40%) سنة كانت بـ(20%) وهي منخفضة مقارنة بها وفي الجدول نفسه نلاحظ متغير التخصص لدى فئات طبيب كانت بنسبة (3.3%) والأخصائيين كانت بـ(6.7%) وهي نسبة منخفضة إذا ما أخذنا النسب المتبقية من الممرضين والتي بلغت (56.7%) أما القابلات (23.3%) والصيدلي (10%) وهيا نسب مرتفعة بالمقارنة بالنسب الأخرى وفي نفس السياق نلاحظ أنه في متغير الحالة بلغت نسبة لدى المتزوجين

(40%) وهيا نسبة متقاربة مع فئة العزاب ولدى لنا الجدول أن الأقدمية لدى فئات أقل من 05 سنوات بلغت (26.7%) وهي منخفضة مقارنة بالفئة أكثر من 05 سنوات والتي كانت مرتفعة وتراوحت بي (73.3%).

5.1.4 أدوات الدراسة الاستطلاعية:

أ. وصف مقياس الضغوط المهنية:

للقيام بجمع المعلومات والمعطيات حول الدراسة الحالية، تم الاعتماد على مقياس مستوى الضغوط المهنية لدى الممرضين والأطباء والأخصائيين النفسيين، وذلك بالاعتماد على ما جاء في الجانب النظري، بعد الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة من مفاهيم وأبعاد سابقة بعض المقاييس المتشابهة، تم تبني مقياسين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي.

تمثل في استبيان محتوى العمل لروبار كرازاك سنة 1979 **JCQjob Content Questionnaire** ذو (26) ولمعرفة وتقدير مصادر الضغوط المهنية والتي تم تكيفه على البيئة الجزائرية. في كل من دراسة (قويدر. ب، حابي. خ، 2016) و(حيواني. ك، بن زروال. ف، 2015) لمقسم إلى ثلاثة أبعاد تقيس الضغط وهي:

✓ **البعد الأول: المتطلبات النفسية:** عدد بنوده 9: (10، 11، 12، 13، 14، 15، 16، 17، 18).

✓ **البعد الثاني: اتخاذ القرار:** عدد بنوده 9: (4، 6، 2، 5، 7، 3، 9، 1، 8).

✓ **البعد الثالث: المساندة الاجتماعية:** عدد بنوده 8: (19، 20، 21، 22، 23، 24، 25، 26).

ب. وصف مقياس الأداء الوظيفي:

مقياس الأداء الوظيفي هو مقياس مستخدم بشكل متكرر في الدراسات حيث صممه الباحثون لاختبار أداء الموظف استنادا إلى بعض الدراسات السابقة والتي منها (Nassazi, 2012) ودراسة (Thi, 2012) والتي تم تكيفه على البيئة العربية (على بنك الجمهورية في ليبيا).

✓ **البعد الأول: كفاءة العمل** يتكون من 05 بنود.

✓ **البعد الثاني: التخطيط للعمل** ويتكون من 05 بنود.

✓ البعد الثالث: الإبداع و الابتكار يتكون من 06 بنود

✓ البعد الرابع: بذل المجهود يتكون من 07 بنود.

6.1.4 الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

1.6.1.4 صدق أدوات الدراسة:

قد جرى التحقق من صدق المقياسين من خلال معاملات ارتباط الفقرات بأبعادها وارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية بحساب معامل ارتباط بيرسون.

الجدول رقم (2.4): مقياس الضغوط المهنية.

ارتباط البعد بالدرجة الكلية	ارتباط الفقرة بالبعد	ترتيب الفقرات	الأبعاد
0,523	0,333	01	البعد 01: اتخاذ القرارات
	*0,441	02	
	0,399	03	
	0,047	04	
	-0,136	05	
	*0,370	06	
	0,661**	07	
	**0,712	08	
	0,520**	09	
0,281	**0,496	01	البعد 02: متطلبات النفسية
	-0,48	02	
	0,259	03	
	0,170	04	
0,266	0,266	05	
	**0,495	06	
	0,145	07	
	0,375	08	

	0,286	09	
	**0,891	01	
	**0,741	02	
	*0,420	03	
0,803	**0,787	04	البعد 03: المساندة
	**0,803	05	الاجتماعية
	*0,400	06	
	0,247	07	
	0,145	08	

دلالة عند 0,05 *

دلالة عند 0,01 **

من خلال الجدول السابقة نلاحظ اختلاف بين قيم معاملات تميز المفردات لمقياس الضغوط المهنية حيث كانت أدنى قيمة ما يقارب 0,28 وأعلى قيمة كانت 0,80 عند مستوى الدلالة 0,01 و 0,05 إلا أنه ظهرت قيمة معاملات تميز المفردات الربع مفردات موزعة على بعد اتخاذ القرارات وبعد متطلبات النفسية أنها ادنى من القيمة المطلوبة. سيتم الاحتفاظ بهذه الفقرات إلى حين تطبيق مقياس على عينة أوسع في الدراسة الأساسية. الجدول رقم (3.4) لمقياس الأداء الوظيفي.

الأبعاد	ترتيب الفقرات	ارتباط الفقرة بالبعد	ارتباط البعد بالدرجة الكلية
بعد 01: كفاءة	01	**0,761	0,726
	02	**0,868	
	03	**0,882	
	04	**0,904	
بعد 02: التخطيط	01	**0,436	0,612
	02	**0,722	
	03	**0,640	

	**0,849	04	
	**0,440	01	
0,801	**0,719	02	البعد 03: الإبداع والابتكار
	**0,752	03	
	**0,767	04	
	**0,506	05	
	**0,727	01	
0,696	**0,646	02	البعد 04: بذل المجهود
	0,292	03	
	0,253	04	

دلالة عند 0,05 *

دلالة عند 0,01 **

من خلال الجدول السابق تظهر لنا أن قيمة المعاملات التميز المفردات لمقياس الأداء الوظيفي هي الأخرى متباين أقصاها يفوق 0,80 وأدناها 0,61 عند مستوى الدلالة يختلف من 0,01 إلى 0,05 إلى أن العبارات الثالثة والرابعة من البعد الرابع 04 (بذل المجهود) لم تظهر اتساق في ارتباطها مع الدرجة الكلية، سيتم الاحتفاظ بها إلى حين تطبيق المقياس على عينة أوسع في الدراسة الأساسية.

2.6.1.4 ثبات أدوات الدراسة:

لقياس مدى ثبات المقاييس استخدمنا معامل ألفا، للتأكد من ثبات الأدوات على عينة أولية مكونة من 30 مفردة، وقد جاءت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (4.4) لمعاملات ثبات مقياس الضغوط المهنية:

اسم المقياس	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا (α)
الضغوط المهنية	26	0,383

يظهر لنا من خلال الجدول أعلاه أن قيمة ألفا كرومباخ قدرت بـ **0,383** وهيا قيمة الحد الأدنى بالنسبة لمقياس الضغوط المهنية.

الجدول رقم (5.4) لمعاملات ثبات مقياس الأداء الوظيفي:

اسم المقياس	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفا (α)
الأداء الوظيفي	17	0.780

من خلال الجدول السابق يظهر لنا أن ثبات المقياس الأداء الوظيفي على نظيره (مقياس الضغوط المهنية) يمكن الإعتماد عليه في تطبيق الدراسة وذلك أنه إعتد **0.780** كحد أدنى للثبات

2.4 الدراسة الأساسية:**1.2.4 أهداف الدراسة الأساسية: هدفت هذه الدراسة إلى:**

- تدارك الاخطاء وإجراءات التعديلات اللازمة لأداة الدراسة قبل الشروع في الدراسة الأساسية.
- التأكد من توفر عدد مفردات العينة وخصائصها للقيام بالدراسة الأساسية.
- التحقق من ملائمة أدوات الدراسة، والتأكد من خصائصها السيكومترية.

2.2.4 منهج البحث المتبع في الدراسة:

من أجل تشخيص الظاهرة وكشف جوانبها وتحديد العلاقات، إضافة إلى تفسير وتحليل وكشف العلاقة بين عناصرها وبين مختلف المتغيرات الدراسة تم الاعتماد على المنهج "الوصفي الارتباطي" كونه يتناسب مع طبيعة دراستنا.

حيث يقصد: بالمنهج الارتباطي الوصفي ذلك النوع الذي يمكن بواسطته معرفة ما إذا كان هناك علاقة بين متغير أو أكثر، من ثم معرفة درجة تلك العلاقة، ومن ثم التنبؤ بمستوى معين من الدلالة.

3.2.4 الحدود المكانية والزمانية لإجراء الدراسة الأساسية:**1.3.2.4 التعريف بالمؤسسة الاستشفائية:**

المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد، طب الأطفال وجراحة الأطفال "عوراي زهرة" هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، أنشأت طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 08-62 المؤرخ في 17 صفر 1429 الموافق لـ 24 فبراير 2008، المتمم لقائمة المؤسسات الاستشفائية المتخصصة الملحقة بالمرسوم التنفيذي رقم 97-465 المؤرخ في 02 شعبان 1418 الموافق لـ 02 ديسمبر 1997 المحدد لقواعد إنشاء المؤسسات الاستشفائية المتخصصة، تنظيمها وسيره.

تم تغيير مقر المؤسسة في شهر نوفمبر سنة 2018 إلى مركب الأم والطفل "ولد مبروك الشيخ" الواقع بطريق السينيا من خلال مقرر إلحاق، بينما تم تخصيص المقر السابق الكائن بشارع فريقو لمصلحة طب الأطفال. يتمتع المركب بقدرة استيعابية تقدر بـ 80 سريرا تقنيا و130 سريرا منظما، وقوة عاملة تقدر بـ 488 عاملا.

2.3.2.4 الحدود الزمنية:

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية من 2023/03/01 إلى غاية 2023/03/10.

4.2.4 مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في عمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد "مركب الأمومة والطفولة ولد مبروك الشيخ -تيارت-". المتمثل في الاطباء والممرضين والأخصائين النفسانيين والقابلات والصيدلة والمقدر عددهم 488 موظف وقد تم الاخذ عينة 145 موظفا.

1.4.2.4 عينة الدراسة الأساسية:

توزيع أفراد العينة الدراسة الأساسية: (ن. 145):

الجدول 6.4: المقابل يمثل توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس(145. ن)

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	37	25.5 %
أنثى	108	74.5 %
المجموع	145	100%

يتضح من خلال الجدول الموالي أن نسبة الإناث كانت مرتفعة مقارنة بالذكور حيث قدرت بـ (74.5%) والذكور كانت بـ (25.5%) من المجموع الكلي.

الجدول 7.4: المقابل يمثل توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن: (ن. 145)

النسبة المئوية	التكرار	السن
74.5 %	108	أقل من 40 سنة
25.5 %	37	أكثر من 40 سنة
100 %	145	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلبية العمال أقل من 40 سنة مرتفعة حيث قدرت بي (74.5%) مقارنة بالفئة أكثر من 40 سنة كانت نسبتها (25.5%).

الجدول 8.4: المقابل يمثل توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير التخصص: (ن. 145)

النسبة المئوية	التكرار	التخصص
7.6 %	11	طبيب
14.5 %	10	أخصائية نفسانية
70.3 %	102	مررض
9.7 %	14	قابلات
5.5 %	08	صيدلي
100 %	145	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول الآتي أن النسبة المئوية لدى الأطباء كانت بـ (7.6%) ولدى أخصائيين كانت (14.5%) في حين لدى الممرضين كانت بـ (70.3%) والقابلات قدرت بـ (9.7%) وهي نسبة مرتفعة مقارنة بالصيدلي حيث قدرت بـ (5.5%) من المجموع الكلي.

الجدول 9.4: المقابل يمثل توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية: (ن. 145)

النسبة المئوية	التكرار	الأقدمية
39.3	57	أقل من 05 سنوات
60.7	88	أكثر من 05 سنوات
100 %	145	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول الآتي أن فئة التي أقل من 05 سنوات (39.3%) بلغت لها نسبة منخفضة إذ ما تم مقارنتها بالفئة أكثر 05 سنوات بلغت (60.7%) وهي نسبة مرتفعة من المجموع الكلي.

الجدول 10.4: المقابل يمثل توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة: (ن. 145)

النسبة المئوية	التكرار	الحالة
49.7%	72	متزوج
45.5%	66	أعزب
4.1%	6	مطلق
7%	1	أرمل
100%	145	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول الآتي أن نسبة المتزوجين قد بلغت (49.7%) ونسبة الأعزب قدرت بـ (45.5%) وهي مرتفعة إذ ما قورنت بال حالتين مطلق والأرمل حيث بلغت كل منهما (4.1% و 7%). وهي نسبة منخفضة من الدرجة الكلية.

5.2.4 التأكد من الخصائص السكومترية لأدوات الدراسة الأساسية:

أ. الصدق:

جدول رقم 11.4: جدول قيم معاملات ارتباط الفقرات بأبعادها، والأبعاد بالدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية (ن: 145)

الأبعاد	الفقرات	قيم معاملات ارتباط الفقرات	قيم معاملات ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية
	01	0,333	
	02	*0,441	
	03	0,399	
	04	0,047	0, 494**
	05	-0,136	
	06	*0,370	
	07	**0,661	

	**0,712	08	
	**0,520	09	
	**0,496	01	
	-0,48	02	
	0,259	03	
	0,170	04	
**0,357	0,266	05	بعد متطلبات النفسية
	**0,495	06	
	0,145	07	
	0,375	08	
	0,286	09	
	**0,891	01	
	**0,741	02	
	*0,420	03	
**0,751	**0,787	04	بعد المساندة الاجتماعية
	**0,803	05	
	*0,400	06	
	0,247	07	
	0,145	08	

*دالة عند 0,05

**دالة عند 0,01

إن خلال الجدول السابق نلاحظ اختلاف بين قيم معاملات ارتباط لمقياس الضغوط المهنية حيث كانت أدنى قيمة 0,357** وأقصاه 0,751** عند مستوى الدلالة 0,01 إلا أن بعض العبارات لم تظهر في ارتباطها مع ابعادها لكن هذه الابعاد أظهرت ارتباط مع الدرجة الكلية ولذا سيتم الاحتفاظ بهذه الفقرات.

الأبعاد	ترتيب الفقرات	ارتباط الفقرة بالبعد	ارتباط بالدرجة الكلية	البعد
بعد 01: كفاءة	01	**0,761	0,726	
	02	**0,868		
	03	**0,882		
	04	**0,904		
بعد 02: التخطيط	01	**0,436	0,612	
	02	**0,722		
	03	**0,640		
	04	**0,849		
البعد 03: الإبداع والابتكار	01	**0,440	0,801	
	02	**0,719		
	03	**0,752		
	04	**0,767		
	05	**0,506		
البعد 04: بذل المجهود	01	**0,727	0,696	

دلالة عند 0,05 *

دلالة عند 0,01 **

من خلال الجدول السابق تظهر لنا أن قيمة المعاملات التميز المفردات لمقياس الأداء الوظيفي هي الأخرى متباين أقصاها يفوق 0,80 وأدناها 0,61 عند مستوى الدلالة يختلف من 0,01 إلى 0,05 إلى أن العبارات الثالثة والرابعة من البعد الرابع 04 (بذل المجهود) لم تظهر اتساق في ارتباطها مع الدرجة الكلية.

الجدول 12.4: يمثل معاملات ثبات مقياس الضغوط المهنية والأداء الوظيفي:

اسم المقياس	عدد الفقرات	التباين	الانحراف المعياري	قيمة معامل ألفا (α)
الضغوط المهنية	26	33.085	5.752	0.383
الأداء الوظيفي	17	106,120	10.301	0.780

يظهر الجدول الآتي موثوقية قيمة ألفا قيم ثبات منخفضة في مقياس الضغوط المهنية حيث تراوحت (0.383) أما مقياس الأداء تراوحت قيمة ألفا (0.780) وهي قيمة جيدة وبذلك يمكننا الاعتماد على مقياس الأداء الذي كانت (0.780) كحد أدنى للثبات.

حيث أبلغت بعض الدراسات على قيمة معامل ألفا لتقييم الخصائص السكومترية منها دراسة (jin jian II ,Wenjie YANG ,Ping LIU ,Zhefeng XU and Sung-IL CHO 2000 (LI &all 2004)

قدر الثبات عن طريق معامل ألفا لكرومباخ: وكانت معامل الفا حرية إتخاذ القرار: (0,72) أما متطلبات النفسية (0,560) و الدعم الاجتماعي: (0,82). أما معامل الاتساق الداخلي فقد كان مقبولا ورغم ذلك تم استبعاد بندين لأن معامل ارتباطها أقل من: 0,2. أما عن دراسة.

(A.A ,Choobineh ,H Ghaem and P. Ahmedinejad 2008. Choobineh & all. 2009) تم التأكد من الثبات عن طريق معامل ألفا لكرومباخ و كانت المعاملات كالتالي: حرية اتخاذ القرار: (0,54) أما المتطلبات النفسية للوظيفة: (0,58) أما الدعم الاجتماعي: (0,85) أما الأبعاد الأخرى فقد تراوحت بين (0,85) و(0,64) وقد أكدت النتائج ان المقياس يتمتع بدرجة معامل اتساق داخلي مقبول. وبين الصدق العاملي تشبع بنود الاستبيان على ثلاث عوامل

أما دراسة (Tabatabaee,Jabali M CHaffari O Pournink L Ghalichi,AR Tehrani 2013) (Tabatabaee Jabali. 2013) Yazidi ,SA Motevalian 2012 حدد الثبات بعامل ألفا كرونباخ وكانت معاملات الابعاد أكبر من (0,75) باستثناء بعد متطلبات النفسية (0,60) وانعدام الأمن الوظيفي (0,27) وقد تبين التحليل العاملي تشبع البنود على (11) عامل.

أما دراسة (ki-Do Eum. Jian li. Hyung-joon Jhun & all 2007) أبلغت الثبات معامل الفا لكرومباخ وكان أعلى من (0,6)، بإستثناء بعدي انعدام الوظيفي فقد كان 0,53

وحرية اتخاذ القرار 0,52 وهذا يدل ان معامل اتساق الداخلي مرتفع. بالإضافة الى إعادة التطبيق لعينة قدر بـ 157 عامل وكان معامل الارتباط بيرسون بين التطبيق الأول والتطبيق الثاني حسب الأبعاد كالاتي: حرية اتخاذ القرار (0,60)، متطلبات العمل (0,41)، والدعم الاجتماعي (0,35).

الجدول 13.4: جدول قيم معاملات ارتباط الفقرات بأبعادها، والأبعاد بالدرجة الكلية لمقياس الأداء الوظيفي.

الأبعاد	الفقرات	ارتباط الفقرة بالبعد	ارتباط البعد بالدرجة الكلية
البعد 01: الكفاءة	01	**0,761	**0,627
	02	**0,868	
	03	**0,882	
	04	**0,904	
البعد 02: التخطيط	01	**0,436	**0,497
	02	**0,722	
	03	**0,640	
	04	**0,849	
البعد 03: الابداع والابتكار	01	**0,440	**0,791
	02	**0,719	
	03	**0,752	
	04	**0,767	
	05	**0,506	
البعد 04: بذل مجهود	01	**0,727	**0,659
	02	**0,646	
	03	0,292	
	04	0,253	

دالة عند *0,05

دالة عند **0,01

من خلال الجدول السابق تظهر لنا أن قيمة معاملات تمييز المفردات لمقياس الأداء هي الأخرى متباينة بما أدنى قيمة كانت 0,253 وأعلى قيمة كانت 0,904** عند مستوى الدلالة 0، 01 و 0، 05 إلا أنه ظهرت قيمة معاملات تمييز المفردتين موزعة على بعد بذل المجهود أنها أدنى من القيم المطلوبة.

6.2.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم استخدام عدة أساليب إحصائية لأجل وصف عينة الدراسة واستخراج الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة وكذا اختبار فرضيات الدراسة تم استعمال معامل ألفا كرونباخ (cronbachs Alpha): للتحقق من ثبات أداة البحث. تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression): لاختبار تأثير كل متغير مستقل وأبعاده على المتغير التابع.

اختبار تحليل التباين الأحادي (One way Analysis of Variance-Anova): لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات، والانحراف المعياري.

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج الدراسة

1.5 عرض نتائج الدراسة

2.5 مناقشة نتائج الدراسة

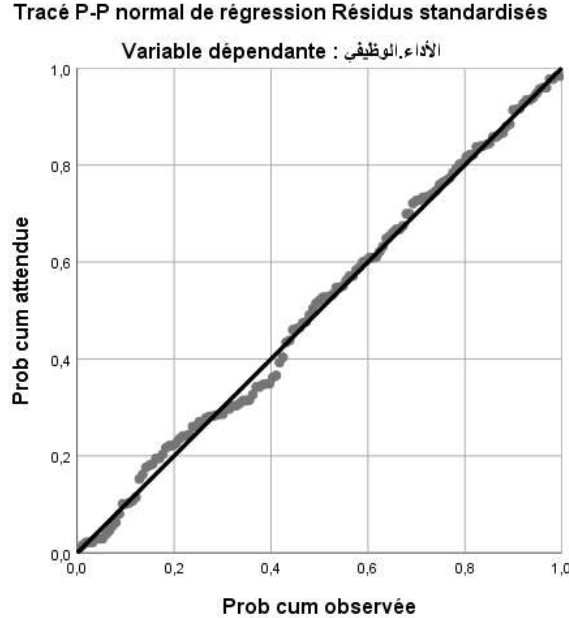
1.5 عرض نتائج الدراسة:

عرض نتائج الفرضية:

والتي تنص على: تختلف مساهمة كل من اتخاذ القرارات، متطلبات النفسية والمساندة الاجتماعية في التنبؤ بالأداء الوظيفي. (لدى عمال مركب الأمومة والطفولة بتيارت) وقبل إجراء تحليل الانحدار المتعدد تم التأكد من توافر الشروط استخدام الانحدار كالأتي: فحص اعتدالية التوزيع الإحتمالي للبواقي (Normality test)، (Ols) وفحص قيمة (Durbinwatson) وهو خاص بفحص الارتباط الذاتي للبواقي (Residuals)، والذي تتراوح ما بين (0-4)، فإذا ما تراوحت ما بين (2-4) كان الارتباط سالب، أما إذا تراوحت ما بين (0-2) كان الارتباط موجب وقد جاءت قيمة (Durbin watson) مابين هذه القيمتين الأخيرتين (أنظر الجدول التالي).

وفيما يلي شكل إعتدالية التوزيع:

الشكل 1.5: التوزيع الطبيعي للبواقي المعيارية لمتغير الأداء الوظيفي



ولاختبار هذه الفرضية استخدمنا تحليل الانحدار المتعدد: (Regrisson multiple) حيث دلت النتائج على ما يلي:

ملخص نتائج نموذج تحليل الانحدار المتعدد.

الجدول 1.5: تحليل تباين الانحدار الخاص بالمتغيرات المتنبئة

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	معامل التصحيح R ²	خطأ التقدير Durbin Watson
1	0.563	0.317	0.302	1.623 7.891

يبين الجدول قيمة الارتباط الكلي بين متغيرات المتنبئة والمتغير التابع (الأداء الوظيفي)، حيث نجد بأن معامل الارتباط قدر بـ 0.563 وبعد تربيعه وتصحيحه أصبح يساوي 0.302 أي أن ما يزيد عن نسبة 30% من التباين الموجود في الأداء الوظيفي يفسره واحد أو أكثر من المتغيرات المتنبئة، ويشير خطأ التقدير إلى أخطاء قليلة نسبياً في النموذج، وقدرت قيمة Watson Durban بـ 1.623 مما يعني أن هناك ارتباط موجب للبواقي المعيارية. وللتحقق من دلالة النموذج تم إجراء تحليل تباين الانحدار Anova كما هو مبين في الجدول الآتي:

الجدول 5.2: تحليل تباين الانحدار Anova

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	قيمة الدلالة
الانحدار	4067.559	3	1355.853	21.776	b000 ،
البواقي	8778.993	141	62.262		
الكلي	12846.552	144			

يتضح من خلال الجدول أن قيمة (ف) المحسوبة عند دلالة تساوي 0، 00 وهيا أكثر من 1 بالمئة وبالتالي الانحدار معنوي ولايساوي الصفر وهذا يدل أن معادلة الانحدار جيدة، وأن هناك علاقة بين المتغيرات المتنبئة والمتغير التابع، ولمعرفة مساهمة لكل من متغير متنبئ في

المتغير التابع (الأداء الوظيفي) تم استخراج معاملات Beta المعيارية وقد جاءت النتائج كالتالي:

الجدول 3.5: معاملات بيتا لمساهمة المتغيرات المتنبئة في التنبؤ في الأداء الوظيفي

المتغيرات المتنبئة	المعامل B	الخطأ المعياري	قيمة معامل المعيارية β	قيمة اختبار (ت)	قيمة الدلالة
الثابت	21.052	4.606		4.570	،000
بعد اتخاذ القرارات	-،638	،313	-،152	-2.037	،044
بعد المتطلبات النفسية	،569	،277	،148	2.051	،042
بعد المساندة الاجتماعية	1.239	،169	،547	7.326	،000

نستنتج من الجدول السابق مساهمة كل من (متطلبات النفسية، المساندة الاجتماعية، إتخاذ القرار) في التنبؤ بالأداء الوظيفي بقيمة بيتا المعيارية قدرها 0.547 بما أن قيمة الدلالة P value بيتساوي 0.000. وبما أن قيمة بيتا المعيارية جاءت موجبة نقول أنه كلما ارتفع (متطلبات النفسية، المساندة الاجتماعية، إتخاذ القرار) بدرجة معيارية واحدة يصاحبه تغير وارتفاع في الأداء الوظيفي بدرجة معتبرة لا تتجاوز 0.547 أي ما يفوق نسبة 54% إلا أنه توجد مساهمة للمتغيرات المتنبئة الأخرى بما أن قيم الدلالة جاءت أكبر من 5 بالمئة. وعليه يمكن صياغة معادلة الإنحدار كالتالي:

الأداء الوظيفي = الثابت (21، 052) + إتخاذ القرار + الدعم الاجتماعي + متطلبات النفسية x

$$(0.547 + 148.0 + 152.0)$$

2.5 مناقشة الفرضية:

من خلال الجدول نجد أن تم التوصل الى وجود علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي، على عكس ما تم الإبلاغ عنه في دراسات مغايرة حيث ذكر أنه لا يوجد علاقة واضحة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي.

أولا تشير معادلة الإنحدر الخطي المتعدد إلى ثلاث متغيرات متنبئة متغيرات أدرجة في معادلة الإنحدر التي ساهمت بشكل واضح في التنبؤ بالأداء الوظيفي، وجاءت المتغيرات متنبئة وفق كمية مساهمتها: المساندة الاجتماعية، إتخاذ القرار، متطلبات النفسية. في حدود الإطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة لدى عمال قطاع الصحة لدى كل من المرضى والأخصائيين والنفسانين والأطباء، الصيادلة، القابلات أو بالأخص القطاع الخدماتي، التي تناولت وأعطت نظرة ثاقبة عن سبب تعرض العاملين للضغوط المهنية علاقتها والتي تؤثر بالأداء الوظيفي ومع هذا الواضح أن هناك حاجة الى المزيد من الأدلة التي تسلط الضوء على فوائد كل من المساندة الاجتماعية وإتخاذ القرار ومتطلبات النفسية لتقليل من ضغوط المهنية ورفع وتيرة الأداء الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الإستشفائية.

إن مساهمة المساندة الاجتماعية في التنبؤ بالأداء الوظيفي التي قدرت بـ 54% مع إتخاذ القرار بـ 15% علاوة على ذلك بمتطلبات النفسية بـ 14%.

حيث ينظر إلى أن المساندة الاجتماعية أو الدعم الاجتماعي داخل المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد. "مركب الأمومة والطفولة ولد مبروك الشيخ". وذلك بسبب طبيعة عمل المؤسسة ونشاطها المتمثل في تقديم خدمات علاجية ووقائية للأفراد المجتمع. وهي من ضمن المؤسسات التي يتعرض عمالها لضغوط متعددة وذلك راجع لطبيعة أعمالهم والتي تتطلب وجوب الحيطة والانتباه المستمر وتحقيق مع زيادة الأعباء والمسؤوليات وهذا ما يؤثر في الاتجاه المقابل للعمال ويعرقل سعيه الى تحقيق المهام الموكل له ويقلل من مستوى إنتاجيته والحماس ولبذل مزيد من الجهد والإبداع مما يترتب عن ذلك عدم تحمل المسؤولية والتأثير قد يخلق نتائج سلبية على العمال والمؤسسة على حد سواء، نتيجة لذلك وما تمت ملاحظته أن المؤسسة تولى الإهتمام في توفير جو مناسب لكل من الأطباء المرضى، الأخصائيين النفسانيين، القابلات، الصيدلي على أنه استثمار حقيقي من خلال دعم العاملين والتركيز على الروابط والعلاقات الاجتماعية لبعضهم البعض والذي يؤدي الى

تطويرهم وتحفيزهم وأيضاً لها دوراً جدياً هاماً بالامدادات النفسية، من خلال رفع مستوى الثقة والتقليل من الضغوط في محيط العمل والتي تعتبر عامل واعي وأكيد في التخفيف والتقليل في أقل الاحتمالات من عواقب الاحداث الضاغطة بل ويمكن أن تقضي عليها تماماً. عن الضغوط داخل محيط العمل، وذلك من خلال مساندة ودعم من طرف الزملاء أو المسؤول المباشر له فلقد بينت بعض الدراسات والأبحاث ان المساندة الاجتماعية تعمل بفعالية على تخفيف المعاناة الناشئة عن الضغوط كالقلق والكأبة والاجهاد، الإحباط وعدم الاستقرار المهني ونقص في التقدير بالذات، التي يمكن أن يشعر بها الفرد كنتيجة مباشرة لها، بشكل عام، حيث يعتبر الدعم الاجتماعي جزء لا يتجزأ من الجودة الحياة في العمل، لأنه يساهم في تحقيق رفاهية العمل. حيث عندما يكون الدعم الاجتماعي يزيد في الترابط والتنسيق وتبادل المعلومات مع العمال المتخصصين مما يزيد إيجاد مصادر جديدة للمعلومات متطلبات المهام ويكون إنجاز المهمة سهل حيث أن متطلبات العمل تتطلب مهام مختلفة ومهارات مختلفة وتجعل التواصل صعب وأكثر تعقيداً، نتيجة لذلك، يجعل تنفيذ المهام من طرف العامل بسرعة والانتقال من مهمة إلى أخرى بطريقة إبداعية، ويقلل من تعقيد من متطلبات العمل ويتحقق الهدف المطلوب مع اتخاذ القرارات يتحقق بها الهدف المطلوب مما يتيح أداء أفضل حيث أن الدعم الاجتماعي يقلل من الصرعات والنزعات ويقوم بحل المشاكل، ويعزز في الحد المخاوف الاجتماعية مثلاً الإحراج أو التعامل مع الأفراد الجدد، ويزيد خبرة بين زملاء العمل، مما قد يؤثر إيجاباً على الأداء داخل المنظمة نتيجة لذلك، يزيد في الإنتاجية ومردودية وتحسين الجودة والخدمة داخل المؤسسة.

أن متطلبات العمل عالية مع اتخاذ القرار عالي وذلك بسبب طبيعة عمل المؤسسة ونشاطها المتمثل في تقديم خدمات علاجية ووقائية للأفراد المجتمع تعتبر المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد. " مركب الأمومة والطفولة ولد مبروك الشيخ".

وهذا مؤشر على أن نسبة كبير من العمال لديهم دعم ومساندة إجتماعية من طرف المسؤولين والمشرفين ومن طرف الزملاء بإضافة إلى وجود الدعم المهني والعاطفي، بالرغم من وجود كثافة في العمل وجود مهام الصعبة المعقدة التي يجد العامل نفسه أمامها يجد الحل بكل سهولة نتيجة تبادل المعلومات مع العمال المتخصصين مما يزيد إيجاد مصادر جديدة للمعلومات، بالرغم من أنهم يمرون في كثير من الاحيان بأزمات نفسية وحتى إجتماعية بسبب

التعامل مع المرضى وأهالي المرضى والحالات المستعصية للتدخل بالطريقة آمنة في المواقف الصعبة كالتشخيص أو العلاج ومن جهة أخرى بإضافة الى مشاركة في صنع القرار وضع خطط للعمل، كما أن هناك أوقات للمناقشة الرسمية وغير الرسمية، وحضور الاجتماعات التي تركز على المواضيع المهنية، وأيضا حسن في العلاقات بين المشرفين والمسؤولين والعمال فيما بين داخل محيط العمل، كل هذه لها دور مهم في التنبؤ في الأداء الوظيفي نتيجة لذلك، يرى جمبار وفكسي في دراسة ميدانية أجريها في محافظة فيكتوريا (أستراليا) التي لخصت نتائج عكس نتائج المتحصل عليها في درستها، تقر إلى وجود ارتفاع في متطلبات العمل وانخفاض في الدعم الاجتماعي ودراسة (Ghaffari et al 2008) التي وجدت مستويات منخفضة من الدعم الاجتماعي بين العاملين في المؤسسات الصناعية، كما أظهرت دراسة (grave etuchino, 1997) التي هدفت الى معرفة إثر المساندة الاجتماعية على الاستجابة القلب للضغط النفسي الحاد وتوصل الباحثان إلى أن وجود المساندة الاجتماعية يخفف من أثر الضغط الحاد على القلب في حالة وجود المساندة يكون ضغط الدم عندهم أقل بمقارنة مع الافراد الذين لم تتوفر لهم المساندة الاجتماعية، كما قام (Karen, 1987) بمجموعة من الدراسات بهدف دراسة الفكرة القائلة بما أن المساندة الاجتماعية والتصاحب لهما آثار مختلفة على الراحة النفسية، من ناحية أخرى، ساهمت أعمال Robert Karasek في فهم وتفسير ظاهرة الاجهاد المهني، ويتسم نمودجه بالبساطة في تناول الإجهاد عن طريق تحديد طبيعة المجهودات المهنية وقسمها الى ثلاثة أنواع الحمل السيكولوجي أو متطلبات العمل، حرية اتخاذ القرار والدعم أو المساندة الاجتماعية، ويرى "إن تفسير الاجهاد المهني لا يمكن أن يتم من خلال إحدى العناصر السابقة بل ينتج من خلال متطلبات العمل الكمية والنوعية وحتى العلائقية وما يترتب عنه من ثقل حمل إنفعالي نفسي، وبالمقابل ليس بمقدور العامل إتخاذ أي قرار لمجابهة هذا الحمل لأن الحرية القرار لديه ضيقة إن لم تكن منعدمة. هذه الوضعية تؤدي الى ظهور الاجهاد المهني الذي يزيد من حدتها لافتقار للدعم من طرف الرفاق والمشرفين في العمل. (karasek &Theorrell , 1990 ,p90) والتعرض لهذ الوضعية باستمرار يؤدي في أمراض القلب والشرايين، الأزمات النفسية الحادة التي قد تصل إلى حد الإنهيار (Baudelot& Callac, 2003, 352)، يسمح نموذج كرزاك في تحديد العلاقة بين المعاش (la vecu) في العمل والخطر الذي ينجم جراء هذا المعاش والذي قد يصيب صحة العامل.

حيث برهن "هيل" وآخرون (Hill & al 1989) بأن الدعم الرئيس هو قبل كل شيء دعم مادي (تكييف ساعات العمل، توزيع المهام)، وكذلك الدعم إعلامي إخباري (إيداع النصائح وإيصال المعلومات حول العمل والمنظمة).

لقد حاول الباحثون في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية دراسة العلاقة بين الدعم في العمل والضغط المهني، إذ يرى "تريشو" (Truchot, 2004) بأن الدعم في العمل يمكن إعتباره كعامل يحمي من أثار الضغط وبالتالي فهو تأثير إيجابي على الصحة في العمل و نوعية الحياة المهنية مما كانت خصائص المحيط.

كما توصل "كابلان" (Caplan, 1978) إلى أن الدعم الاجتماعي الذي يحصل عليه العامل من زملائه يؤثر إيجابا في تخفيض الشعور بالإجهاد إذ يقلل من إرتفاع ضغط الدم، ومن عدد السجائر التي يتم تدخينها يوميا، وفي دراسة أخرى أجراها "لاكور" و زملاؤه (larooc & al 1980) على عينة مكونة من 656 عاملا وجدوا أن الدعم الاجتماعي من جانب الزملاء في العمل له تأثير كبير في تخفيف من أثار الإكتئاب والضيق والأعراض الجسمية، يتبعه الدعم المقدم من جانب المشرفين، (نقلا عن: سعدي، عربية، 2017، ص 43)

وفي نفس السياق دراسة Bunk and hoorens 1992 هدفت إلى تقديم نظري للمساندة الاجتماعية وتحليل نظرية المقارنة الاجتماعية وتبادل الاجتماعي كإتجاهين مفدين في فهم المساندة الاجتماعية. في حين يرى (D Ercole) من خلال دراسته التي أجراها حول أنظمة الدعم الاجتماعي لأمهات العازبات أن تأثيرات الدعم الاجتماعي تختلف من حيث الشكل والوظيفة والعلاقات الدعم المرتبطة مع الأصدقاء وزملاء العمل كانت مرتبطة بشكل إيجابي بدل العلاقات الدعم المرتبطة بالاسرة، كما تناولت دراسة (أنظر: سهيل مقدم، قدورين عباد هوراية، 2016) موضوع المساندة الاجتماعية في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات في قطاع الصحة، كشفت عن دور الذي تلعبه المساندة الاجتماعية في التخفيف عن الأثار الناتجة عن أحداث الحياة الضاغطة التي تواجهها المرأة المتزوجة، ونتيجة لذلك تعتبر المساندة الاجتماعية عاملا مهما لتقليل من الأحداث الضاغطة خاصة عندما يكون في أعلى مستوياته فهي تفيد في الإستعداد للتحمل والتوجه، الإنتباه وإعادة التقدير ومواجهة الموقف الضاغطة مما تساهم في تحسين الأداء. وهذا يعطينا صورة واضحة عن أهميتها ضمن إطار بيئة العمل.

على النقيض إن الدعم الجاد من الآخرين القريبين يرتبط إرتبطا وثيقا بالألم الاجتماعي والمشاعر المؤلمة (leary, 1990, Lery, koch, Hechenbleikner, 2001) في الواقع الألم الاجتماعي يتحدد من خلال الانفصال عن الآخرين، ويؤدي المشاعر كإدراك للتقييم دون المستوى الأمثل من قبل الآخرين في جوهرها إذن: النقص الملحوظ في الصلات الاجتماعية الكافية هو الشرط الأساسي للألم الاجتماعي، وعلى النقيض من ذلك يعتبر الدعم الاجتماعي عمل في ظهور الضغط في العمل، وكذلك إلى حالة من العزلة الاجتماعية داخل المؤسسة، مما يزيد من مخاطر الاجهاد والتحرش بنوعيه الجسدي والأخلاقي. ويعتبر الانعزال الاجتماعي واحد من بين مؤشرات تدهور الصحة النفسية، وفقدان فعالية الجماعية في العمل (Marc, et Favaro, 2019, gaques, et al ; 2012)، يعتبر الدعم الاجتماعي عمل في ظهور الضغط في العمل، وكذلك الى حالة من العزلة الاجتماعية داخل المؤسسة، مما يزيد من مخاطر الإجهاد والتحرش بنوعيه الجسدي والأخلاقي، يعتبر الإنعزال الاجتماعي واحد من بين مؤشرات تدهور الصحة النفسية، فقدان فعالية الجماعية في العمل (Marc, et Favaro, 2019, gaques, et al; 2012)، علاوة على ذلك، تؤدي العلاقات الضعيفة الى فقد الثقة والدعم من الزملاء والمشرفين أنظر: (Abdurrahman ،AL-Omar 200 3 ; No. 7. P 6).

وفي نفس السياق نجد (دراسة طوبال فطيمة، بكيري نجيبة، 2019) من خلال المقال إلى التعرف على مستوى الضغط المهني لدى عينة من الممرضين، قد اشارت النتائج الى مايلي: ان الممرضين يظهرون مستوى منخفض من الضغط في مستوى الطلب النفسي وإن المستوى المنخفض من الحرية في إتخاذ القرار يؤدي الى زيادة الضغط المهني، كذلك المساندة الاجتماعية الضعيفة تؤدي إلى زيادة الضغط المهني لديه، وكل هذا يدل على إرتفاع الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة، وفي نفس السياق نجد دراسة (أنظر: حيواني كريمة، بن زراول فتيحة) توصلت أن الأطباء يعانون من ضغط مهني عالي وأن الطبيبات يعانون أكثر من الأطباء، وأن الأطباء حديثي العهد هم أكثر عرضة للضغط المهني، وفي نفس السياق نجد دراسة (بكري وفاء، سوليم عائشة، 2022) هدفت هذه الدراسة تقييم العمل في المؤسسة الجزائرية من خلال معرفة نسبة العمال المعرضين للضغوط وتقديم المساندة الاجتماعية وحتى الدعم المادي والمعنوي حيث خلصت النتائج إلى أن 65% من العمال معرضين لمتطلبات

عمل عالية وإتخاذ القرار منخفض مما يؤكد تعرضهم للضغط، وإن حوالي 79,5% من العمال المعرضين لحالة من متطلبات العمل العالية وإتخاذ القرار منخفض والإنعزال الاجتماعي. وفي نفس السياق نجد (أنظر: دراسة امحمد بن غربي سعدي عربية، 2019) تهدف الدراسة إلى الكشف عن تأثير الضغوط المهنية ببعديها اكرهات العمل، والدعم التنظيمي على الولاء التنظيمي لدى الاخصائين النفسانيين في مؤسسات الصحة العمومية بولاية وهران والتي توصلت أن قيمة معامل β للضغط المهني دال إحصائيا وبالتالي تساهم بالتنبوء بالولاء التنظيمي ويعني هذا كلما تغيرت قيمة الضغوط بدرجة معيارية واحدة تغير ولاء التنظيمي ب(0,18) أي نسبة 18%، ولقد لخصت الدراسة إلى أن الأخصائي النفسي في المؤسسة الاستشفائية العمومية يتعرض لمستوى كبير ناتج عن نقص التقدير والإعتراف بادائه، وغياب الدعم المعنوي والمادي. ويفسر ذلك بأن الضغط المهني من أبرز المظاهر السلبية للحياة المهنية المعاصرة، حيث إزداد إنتشار بين الفئات المهنية والاجتماعية والعمرية فقد أصبح يدعى القاتل الصامت.

فقد شهدت العديد من الدراسات والنماذج التي تفسر منها من كانت نقيضة ومنها ما انفتحت مع دراساتها كنموذج Hobb والذي يرى من خلال أن العمل ومتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل حيث أن زيادة في المتطلبات تعتبر نوعا من الحوافز والمنشطات ولكن هذه المتطلبات لو زادت على قدرت الفرد على الإستجابة لها وتوافق معها فإنها تؤدي إلى مستوى عالي من القلق وبالتالي تقل قدرة الفرد على التركيز وتقل قدرته على الأداء وقد تؤدي الزيادة المستمرة في المتطلبات الزائدة عن قدرات الفرد على التعب وفقدان الرغبة في الأداء.

وتبين من ناحية أخرى أن الأشخاص الذين يقضون وقتا طويلا في العمل (أكثر من 12 ساعة في اليوم) يزيد من خطر تعرضهم للإصابات والمرض بالنسبة 37%، أكثر من الذين يعملون لوقت أقل. وأضاف روز (Rose, 2003) أن العمال الذين لديهم مستوى ضغط مرتفع بالنسبة للوقت، فالعمل لساعات طويلة يخفض من دفع العمال للأداء بشكل أفضل (نقلا عن: فوزية بن كمشي، 2019، ص38)، حيث تم التأكيد على أن المهن التي لها متطلبات كثيرة والتحكم فيها منخفض وتقدم مساندة اجتماعية منخفض من طرف المشرفين والزملاء فإنها تحل خطر بالإصابة باضطرابات نفسية وجسدية (Dollard et al 13, 2003)

وهذا ما يؤكد أن تحقيق فعالية الأداء لا يتم بمعزل عن تأثيرات الإيجابية وحتى السلبية لخصائص بيئة العمل وتبرز الضغوط المهنية كأحدهم تلك المؤثرات، حيث أن مستويات الضغوط أما كانت منخفضة أو متوسط في كثرة من الأحيان تؤدي الى زيادة القابلية عن العمل ومن ثم إرتفاع في مستوى الأداء، علاوة على ذلك، زيادة الضغط للإستجابة لمتطلبات العمل ونقص في إتخاذ القرار والمساندة الاجتماعية لا يمكن تحقيقها يؤدي إلى إنخفاض مستوى الأداء.

حيث أكدت دراسة (زرارة، بن عبو، 2016) والتي توصلت إلى نسبة كبيرة من العمال لديهم متطلبات عمل عالية ودرجة إتخاذ القرار منخفضة، مما يعني أن نسبة من العمال يعيشون حالة قلق مهني مرتفع جدا، نفس النتيجة التي توصل إليها التحقيق الذي قام به معهد Darse حيث جاء في نتائج التحقيق أن العمال لا يختارون الطريقة التي ينجزون بها مهامهم ويحققون بها أهدافهم (Dares, 2017). كما أشارت دراسة أخرى أجريت في إطار التحقيق الميداني الذي قام به معهد Sumer سنة 2017 إلى أن 26,9% من العمال معرضين لمتطلبات العمل عالية وانخفاض في إتخاذ في درجة إتخاذ القرار (Beryl, Matinet, Elodi, Rosankis, 2019). وهذا ما يفسر أن كلما كانت متطلبات العمل عالية مصحوبة بعدم وجود مجال في اتخاذ القرار فإن هذه الحالة تؤدي إلى الإجهاد أو الضغط المهني.

من جانب آخر، فالمشاركة في إتخاذ القرار تلعب دورا مهما في عضوية الجماعة من قبل العاملين لتحسين الإنتاج وتطوير أساليبه، كما تنمي روح المسؤولية لدى العامل وتعزز الشعور بإنتماء للمؤسسة، من ناحية أخرى، وتكون لديه المعرفة بالأمور مما سهل على تنفيذ القرارات وحتى صنعها، مما يزيد من الشعور بالأمن والاستقرار وحسن العلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل، كما تزيد الرغبة في توفير الرغبة والإرادة لخلق بؤادر الإبداع والإبتكار ونتيجة لذلك، تلعب دورا في إيضاح بعض الملاحظات والحقائق مما تؤدي الى تحقيق الثقة المتبادلة بين المسؤولين وزملاء العمل وتتيح مجالا واسع لحل النزعات ومشاكل، فالمشاركة في إتخاذ القرار تزيح فكرة العامل أنه موجود فقط. وهذا ما أشارت له دراسة (Antje Schmitt, at al 2016) أكدت دور المشاركة في العمل كآلية عاطفية تحفيزية من خلال توقع أن تكون المشاركة في العمل مرتبطة بشكل إيجابي بأداء الوظيفة الأساسية بغض النظر

عن إجهاد الوظيفة، وذلك من خلال العلاقة الحسنة بين المسؤول والعامل، وأنها تزيد بشكل إيجابي في الأداء الوظيفي.

3.5 الإسهامات والاقتراحات:

قدمت هذه الدراسة دعماً للعلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي. لدى عمال المؤسسة الإستشفائية مركب الامومة والطفولة ولد مبروك شيخ تيارت. كما أضافت نتائج هذه الدراسة عدة عوامل متنبئة بالأداء الوظيفي منها المساندة الاجتماعية، إتخاذ القرار، متطلبات النفسية، لذا من خلال هذه الدراسة نقترح بعض التوصيات التي تساعد على من خفض من وطأة الضغوط المهنية ورفع وتيرة الأداء الوظيفي. قطاع الصحة عموماً يتعرض لضغوط بمختلف أنواعها، ومحاولة التخفيف منها وخلق جو خال منها ورفع معنويات العمال من جهة ومن جهة المرضى.

وذلك فيما يلي أهم التوصيات التي ممكن طرحها:

✓ ضرورة توفير بيئة عمل مادية وحته معنوية مناسبة لظروف عمل عادية وجو ملائم لتقديم أداء مرتفع وخاصة فيما يخص قطاع الخدمات الصحة التي تقدم رعاية والعلاج والتشخيص للمرضى.

✓ الاهتمام أكثر بمتطلبات النفسية وذلك من خلال تخفيف أعباء المهنية على كل من الأطباء والمرضى والأخصائيين النفسانيين والقابلات وصيدين، مثل مرعاة المناوبة الليلة.

✓ العمل على زيادة وبناء العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤسين من خلال عقد لقاءات ودية عن جو العمل ومشاكله خارج أو داخل إطار العمل.

✓ توفير المزيد من الاخصائيين النفسانيين في المؤسسة لمساعدة العمال على تخطي مشاكلهم.

✓ توفير وسائل العمل اللازمة من أجل التقليل من الضغوط المهنية.

✓ العمل أكثر على تحسين العملية الإتصالية بين الزملاء والمشرفين والمسؤولين من جهة أخرى لما في ذلك أثر كبير في إرتفاع مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين بهذا القطاع.

✓ تعزيز روح مبادرة والإبداع عن طريق تشجيع مشاركة في عملية اتخاذ القرار والتقليل من الوقوع في الأخطاء مما يخلق لهم شعور برضا وبالتالي زيادة في أدائهم.

✓ توفير الأمن والوقاية للعمال.

وفي الأخير نوصي بإجراء المزيد من الأبحاث المستقبلية حول هذا الموضوع بشكل دقيق لمعرفة مصادر الضغوط المهنية لدى عمال قطاع الصحة وكذا معرفة العوامل التي من شأنها ان ترفع في مستوى الأداء الوظيفي.

4.5 قيود الدراسة:

العديد من القيود هذه الدراسة تستحق الذكر والمناقشة ولعل أن أبرز العراقيل التي كانت عوائق من شأنها ان تصعب درستنا ونذكر منها:

- ✓ صعوبة إيجاد مؤسسة لإجراء الدراسة وتضييع وقت كثير في البحث عن مؤسسة إستشفائية في الموافقة والترخيص على إجراء درستنا.
- ✓ صعوبة القدرة التعامل والتواصل مع الممرضين، والأطباء، الأخصائيين النفسانيين والقابلات والصيدليين، كون وظيفتهم تتضمن ضغوط وتحتاج التركيز والانتباه.
- ✓ امتناع أو رفض بعض العمال عن الإجابة على المقياسيين.

5.5 إستنتاج عام:

إن ظاهرة ضغوط المهنية من الظواهر التي عرفت إنتشارا واسعا في المؤسسات على اختلاف أنشطتها والتي تخلف مجموعة من النتائج والآثار على كل من الفرد والمؤسسة، لهذا أصبحت الضغوط محل إهتمام كبير من طرف الباحثين خاصة في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية.

وأدركنا من خلال هذه الدراسة المساهمة توضيح بعض الأمور التي نعتقد أن الكثير كان يجهلها، وأدركنا لفت الانتباه أهم المصادر التي تسبب الضغوط المهنية على الأطباء، ممرضين أخصائيين النفسانيين وكذا الصيدليين والقابلات ومعرفة مدى مساهمة كل من إلى المساندة الإجتماعية، متطلبات النفسية وإتخاذ القرار، التي تعمل على التنبوء في أدائهم الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد. "مركب الأمومة والطفولة ولد مبروك الشيخ".

ومن خلال ما تم عرضه إنجلي لنا أن الضغوط المهنية لا تتوقف على عامل واحد دون الآخر وإنما تكون نتيجة تداخل عوامل عديدة، كما تنتج عن الضغوط عدة إنعكاسات على الصحة النفسية والجسدية للأفراد العاملين خاصة في المؤسسات الإستشفائية. مما يؤثر على أدائهم الوظيفي.

وفي الأخير نستنتج أن المتطلبات النفسية أو متطلبات العمل ومهما كانت طبيعة العمل التي وكلت للعامل أو طريقة العمل أو محتوى العمل بحد ذاته من شدة وتكرار، وضيق الوقت وتحديد المهام وحتى التدرج الهرمي في السلطة، ساعات الراحة والظروف المحيط الفيزيكية التي يتعرض لها العامل: من ضوضاء وضجيج، حرارة ورطوبة، حتى الإشعاعات والإصابة بالأمراض أو العدوى ومن ناحية أخرى، العلاقات الإنسانية بجانب محيط العمل الذي يمس الجانب النفسي وحتى الذهني للعامل الذي يجب أن نأخذه بعين الاعتبار، لا يجب أن يزيد عن قدرة الفرد الإنسانية، علاوة على ذلك، الحرية في إتخاذ القرار وإدارة منصب العمل لها بعد نفسي مهم وأساسي من التخفيف من حدة الضغوط المهنية شأنه شأن المساندة الاجتماعية التي تخفف من وطأة الضغط المهني وتلعب دور المسكنات وأن منصب العمل ليس مجرد أعباء مهنية وأن متطلبات النفسية تتخفف وترتفع حسب طبيعة المهمة، وبالمثل، مساحة حرية إتخاذ القرار تضيق وتتسع تبعاً لقوانين المؤسسة إضافة للمساندة الاجتماعية تمثل الدعم والتقارب بين أعضاء المنظمة، تفاعل هذه الأبعاد يرفع من قدرة المورد البشري داخل المؤسسة من رفع مستوى أداءه.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

- يحيوي، م. ، ويحيوي، س. سطموي، ع. (2014)، المفاهيم الحديثة الإدارة الإنتاج عمان دار أسامة للنشر .
- ألعاتي، ف. (2017): الضغط المهني لدى الممرضين دراسة إستكشافية بالمؤسسة الاستشفائية لام والطفل _المجاهد بويخرص _عمر _سيدي عبد القادر _بورقلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم. تم استرجاعه <https://2u.pw/sWF7pnk>
- أنور سلطان،. أ، (2003). السلوك التنظيمي، دار الجامعة المعرفة، دط، الإسكندرية. الوزير، ع، (2020)، الابداع والابتكار دليل لكل رواد الابداع والابتكار .
- بشار، ي. ، و. (2008)، الإدارة الحديثة للموارد البشرية، عمان، دار الريبة للنشر والتوزيع
- بغو، ه. خلاصي، م. (2019) الاجهاد المهني لدى اطارات الجماعات المحلية حسب نموذج كرازاك مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة العربي بن ميهدي أم البواقي الجزائر (5) ص. ص 142-125. تم استرجاعه من <https://2u.pw/xYfr0rT>
- بلال سيدي، س. عبد الهادي، ي. (2017): المساندة الاجتماعية و علاقتها بالتحصيل الدراسي لدى مرحلة التعليم المتوسط جامعة سبها كلية الاداي قسم علم النفس. تم استرجاعه من <http://search.mandumah.com/Record/1131479>
- بن أحمد، ق. ، حابي، خ. (2016) الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة لولاية تيارت. مجلة العلوم التقنية التربوية (1)(33 ص. ص 71 - 92). تم استرجاعه من: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/5033>
- بن رحمون، س. (2014)، بيئة العمل الداخلية وأثرها على الأداء الوظيفي أطروحة دكتوراه في العلوم الاجتماعية، تنمية وتسير الموارد البشرية جامعة باتنة، الجزائر .
- بن عبد الله، ح. (2017) الضغوط المهنية وعلاقتها بجودة الحياة لدى الأطباء دراسة ميدانية على عينة الدراسة من الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي _ تلمسان مجلة الجزائرية للطفولة والتربية. Numero 30 - 03 - 2017. Pages 267_283. تم استرجاعه من: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/71791>
- بن كمشي، ف. (2019) الضغوط المهنية و الصلابة النفسية و المساندة الاجتماعية لدى الأطباء وممرضي قسم الاستعجالات أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراة الطور الثالث (شعبة علم النفس اختصاص: علم النفس و الصحة) غير منشورة. تم استرجاعه من <http://dspace.univ-setif2.dz/xmlui/handle/123456789/1320>
- بن نوار،. ص، (2004)، الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الصناعية من وجهة نظر المديرين والمشرفين رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الدولة في علم إجتماع التنمية جامعة منتوري قسنطينة.

قائمة المصادر والمراجع

- بوجمل، ط. ، باهي، س. ، قلي، ع. 2022، مصادر الضغوط المهنية لدى الممرضين دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بريدة الاغواط مخبر الصحة النفسية جامعة عمار ثيلجي الاغواط. 15/1 فيفري 2022 دراسات نفسية و تربوية 2022. تم استرجاعه من <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/183682>
- بوشليف، أ. (2015)، دور التكوين في تحسين أداء العاملين، رسالة دكتوراه كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة .
- بولشرش، ك. (2015) الثقافة لتنظيمية، ط1، عمان، دار الأيام للنشر والتوزيع،
- بومالية، ز، عابي، ع. (2018): أثر الضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالادارة العمومية دراسة ميدانية بمديرية الموارد البشرية المائية لولاية المسيلة مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي (تخصص إدارة أعمال) غير منشورة. تم استرجاعه من: <http://dspace.univ->
- جليبي،. ع، (2003) علم الاجتماع الصناعي، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر
- الجماسي، م. إسماعيل، د. (2016) العلاقة بين الإلتزام التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين في الخدمات الطبية العسكرية بقطاع غزة، رسالة ماجستير في القيادة والإدارة جامعة الأقصى .
- جميل عبد الكريم، (2015)، إدارة الموارد البشرية، عمان، الجيادرية للنشر وتوزيع.
- جميل، خ. ، القرالة، ع. (2021) أثر الضغوط المهنية على الكفاءة الذاتية لدى معلمي المدارس الثانوية في محافظة الكرك مجلة العلوم التربوية والنفسية. (5)، (37) ص. ص. 144- 161. تم استرجاعه من: <https://2u.pw/8uj70pK>
- جميل، ع. (2015)، إدارة الموارد البشرية، عمان، الجيادرية للنشر وتوزيع .
- جبيلي. ن، لوقادي، ر. (2017) الضغوط المهنية وعلاقتها بالاداء الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية دراسة ميدانية ببعض الابتدائيات بلدية جيجيل مذكرة لنيل شهادة الماستر علوم التربية تخصص إدارة اشراف بيداغوجي. تم استرجاعه من: <http://dspace.univ->
- حاتم، ع. ، حسن، ر. ، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي شهادة ماجستير في العلوم الإدارية أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا .
- حاتم،. ع، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي شهادة ماجستير في العلوم الإدارية أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا.
- الحراحشة،. ح، (2014) إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان، عمان.
- حسين، م. (2014) إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان، عمان
- حمداوي، ج. ، (2015) تدبير الحياة المدرسية شبكة الألوكة الرابط على الأنترنت.
- حمداوي،. ج، (2015) تدبير الحياة المدرسية شبكة الألوكة الرابط على الأنترنت -

- حمدوني. ر ، (2016)الضغوط المهنية وأثرها على الرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي دراسة حالة الملحقة الجامعية مغنية مذكرة لنيل شهادة الماستر غير منشورة (تخصص ادارة أعمال الموارد البشرية). تم استرجاعه: <https://2u.pw/74ZzGed>
- حيواني، ك. (2017) تكيف استبيان محتوى العمل لروبار كرزاق JcQ على البيئة الجزائرية أطروحة لنيل شهادة الدكتوراة الطور الثالث في العلوم الاجتماعية. جامعة العربي بن مهيدي _أم البواقي، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية تم استرجاعه من <http://bib.univ->
- خرف الله، ع. (2015) المساندة الاجتماعية في العلاقة الخاصة كعامل لتخفيف من آثار الضغوط المهنية جامعة الشهيد حمزه لخضر الوادي مجلة الدراسات البحوث الاجتماعية (13). (14) ديسمبر ص. 367- 376. تم استرجاعه من: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/81617>
- خويلدات، إ. (2014)أثر تسيرالموارد البشرية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الوطنية، رسالة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
- خويلدات،. إ، (2014)أثر تسيرالموارد البشرية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الوطنية، رسالة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر .
- الداوي، ش. (2009). تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، (7)، جامعة الجزائر
- دلوم، س. ، (2017)تأثير الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماستر في علم الاجتماع عمل وتنظيم، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة 08ماي1945قائمة .
- دلوم،. س، (2017)تأثير الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة ماستر في علم الاجتماع عمل وتنظيم، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة 08 ماي 1945 قائمة .
- رجاء، م. (2008). مصادر الضغوط المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض في مستشفيات محافظة دمشق. مجلة جامعة دمشق، 24 (2)، 484. تم استرجاعه من <https://2u.pw/Ybqkpoz>
- زرارة، أ. ، بن عبو، ج (2016). دور المساندة الاجتماعية في إدارة القلق المهني بالاعتماد على نموذج كارزك دراسة ميدانية بمجمع سيفتال Revue Maghrebine Management des Organisations .(1)، ص. 152.
- زريبي، أ. (2014). استراتيجيات التصرف اتجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفاعلية الأداء مذكرة الماجيستر غير منشورة، (قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا). جامعة وهران. الجزائر. تم استرجاعه من: <https://ds.univ-oran2.dz:8443/jspui/handle/123456789/3858>
- سعد سالم، م. ، (2008)إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية .

- سعدي، ع. (2017). العلاقة بين مصادر الضغذ المهني والولاء التنظيمي على ضوء مستوى الرضا الوظيفي لدى الأطباء القطاع العام المؤسسة الاستشفائية العمومية 1 نوفمبر 1954 أطروحة لنيل (شهادة الدكتوراة في علم النفس العمل والارغونوميا) غير منشورة. تم استرجاعه من: <https://www.univ->
- السقا، س، م. (2009). أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات، دراسة ميدانية على المصارف العامة في قطاع غزة، دراسة مقدمة استكمال متطلبات الحصول على الماجستير إدارة العمل، جامعة الاسلامية غزة غزة، تم استرجاعه من: <https://search.emarefa.net/ar/detail/>
- سليمان، س. (2017) مصادر ضغوط العمل ة إتكاستها على الأطباء و شبه الطبيين دراسة ميدانية بمصلحة الاستعجالات في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف _البويرة _، جامعة العقيد أكلي محمد أولحاح البويرة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. تم استرجاعه من: <http://dspace.univ-bouira.dz:8080/jspui/handle/123456789/436>
- شانلي، ش. (2008) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مذكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم اقتصادية جامعة ورقلة .
- شبل، م. بن محمد، إ. بلعجوز، ح. (2009) أثر الضغوط النفسية في الاوساط المهنية على صنع القرار دراسة مسيحية على المسؤولين في عدد من محطات القطار ولاية سكيكدة. مجلة التنمية والاقتصاد، جامعة المسيلة (03)، (01) تم استرجاعهم من. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/83789>
- شتاتحة، ع. (2018) المقاربات تانظرية في تحليل الدعم التنظيمي المدرك ودوره في التخفيف مع النتائج السلبية المترتبة عن الضغوط مجلة إدارة أعمال والدراسات الاقتصادية جامعة الجزائر الأغواط مخبر التنمية الاقتصادية. ص. ص 72-93. تم استرجاعه من: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/313/4/1/54609>
- شحاته، م. ر.، (2010). علم النفس الصناعي و المهني، الطبعة الأولى، دار الميسر للنشر والتوزيع و الطباعة عمان _الاردن تم استرجاعه من WWW.massira.jo
- الشخائبة، أ. ، م. (2010) التكيف مع الضغوط النفسية ط1 ، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع. ص. 24
- الشريعان، ن. (2014). ضغوط العمل محاضرة اعداد الموجهة الفنية: صفناز الشطي. تقديم الموجهة الفنية -نشيمة الشريعان. تم استرجاعه من: <https://moe.edu.kw/teacher/Documents/pdf>
- شريك، س، عداد، ح. (2021): مصادر الضغوط المهنية واستراتيجيات مقومتها مجلة دراسات إنسانية واجتماعية (journal of Social and Human Science Studies) ج وهران 2 (10) ع (2) خ 16 /03/2021 ص. 303 تم استرجاعه من: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/21/10/2/147783>

- الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد7، جامعة الجزائر 2009-2010 ص219
- صالح، ن. (2004)، الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الصناعية من وجهة نظر المديرين والمشرفين رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الدولة في علم إجتماع التنمية جامعة منتوري قسنطينة .
- صلاح الدين، م، (2004) مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجمعية للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية.
- صلاح، د. عبد الباقي، م. (2004) مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجمعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية .
- طوبال، ف. بكيري، ن. (2019) الضغط المهني لدى الممرضين دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة باتنة (20) _ 01 جوان 2019 ص. ص. 189 210. تم استرجاعه من <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/95144>
- طيب، ت. 2022 دور المساندة الاجتماعية في التخفيف من الضغط النفسي لدى ممرضات مصلى الكوفيد 19 مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، (7)، (2) 2022، ص. ص. 1264_1281، جامعة محمد بوضياف المسيلة. تم استرجاعه من: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/202274>
- عادل، ع، (2002) الأداء المالي للمؤسسة، قياس وتقييم رسالة ماجستير معهد الاقتصادي، جامعة بسكرة.
- عاشور، أ. (2008) السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، مصر
- عاشور، ا. ش، (2005) السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، مصر .
- عبد الرزاق، س. الرحاحلة، ز. (2011) السلوك التنظيمي في المنظمات الاصدر الأول عمان إدارة الأعمال. الأردن: مكتبة المجتمع للنشر و التوزيع. صفحة 173
- عبد الصلاح، أ. أ.، (2019) (المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالصلابة النفسية لدى عينة من مريضات سرطان الثدي في محافظة رام الله والبيرة مذكرة لنيل درجة الماجستير في الارشاد النفسي. تم استرجاعه من: <https://www.qou.edu/ar/faculties/hstddy/pdf/master/irshad/amirah-salah.pdf>
- عبدوني، ح. ساعد، س. سايجي، س. (2013) الضغوط المهنية و علاقتها بالصحة النفسية لدى مديري المؤسسات التربوية الملتقى الدولي الثاني حول ظاهرة المعاناة في العمل بين التناول السيكلوجي و السوسيولوجي (15 /16/جانفي 2013) ص. 530 تم استرجاعه من: <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/40044>
- عبوي، ز، (2006) الاتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية، عمان دار الشروق للنشر والتوزيع. أبو سلطان، م، (2003) السلوك التنظيمي، دار الجامعة المعرفة، الإسكندرية
- عثمان، م. الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة. جامعة الإخوة منتوري قسنطينة (كلية العلوم الانسانية

والاجتماعية قسم علم النفس والعلوم التربوية) غير منشورة. تم استرجاعه <http://archives. umc. edu. dz/handle/123456789/1053>

- عدان، ن. (2020) تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي في المنظمات الحديثة مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة الجزائر (3) الجزائر ص. (13) (26) 2020 (04) :issn_12
1121-2170 تم استرجاعه من: <https://www. asjp. cerist. dz/en/article/140162>

- عرقوب، م. بكري، و. سليمان، و. (2022) تقييم المخاطر النفسية الاجتماعية في بيئة العمل الجزائرية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، (14) (01) 2022، الجزائر جامعة قاصدي مرياح ورقلة، ص. ص 187-196 تم استرجاعه من <https://www. asjp. cerist. dz/en/downArticle/119/14/1/185052>

- عريوة، م. (2011) دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير، جامعة فرحات عباس سطيف .

- علو، ز. ميزراب، ن. (2018): عوامل ومستويات أخطار الضغط المهني لدى الممرضين. مجلة مجتمع وتربية عمل REVIEW OF SOCIETY EDUCATION WORK عدد خاص: مارس (2018) ص. 49. تم استرجاعه من <https://www. asjp. cerist. dz/en/article/144703>

- العميان، م. (2003) سلوك التنظيمي في المنظمات الأعمال، دار وائل للنشر والطباعة دب. - عيشاوي، و، عوفي. م(2020) ضغوط العمل و أثرها على اداء العاملين مجلة العلوم الانسانية (20) (01) (2020) ص 325_ 340. جامعة البليدة 2 جامعة باتنة 1. تم استرجاعه من: <https://www. asjp. cerist. dz/en/article/134388>

- غربي علي وآخرون (2007) تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة ط1. ص. ص. 139-140.

- غربي علي وآخرون: تنمية الموارد البشرية، دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة (2007) فايز، ع.، 2010 التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان.

- الفروخ، ف. ع. (2010)، التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان،

- فريخ، ن. (2020) علاقة الضغوط المهنية و الاجتماعية و الاسرية بالامراض المهنية دراسة ميدانية في مؤسسة أرسيلو ميتال الحجار عنابة اطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس تخصص: علم نفس العمل والتنظيم جامعة الجزائر 02 أبو القاسم سعد الله كلية العلوم الاجتماعية قسم علم النفس. تم استرجاعه من: <http://ddeposit. univ->

قائمة المصادر والمراجع

- فيله، فاروق عبد ومحمد عبد المجيد السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. عمان درا المسيرة وللتوزيع والطباعة، 2005.
- قوراري، ح. (2013) الضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر. تم استرجاعه من: <http://dspace.univ->
- كلاش، ه. (2020)، أثر الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية بشير بن ناصر بسكرة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص: إدارة الموارد البشرية، جامعة بسكرة تم استرجاعه من: <http://archives.univ-b>
- لبسيس، ع. ، نصر الله، ع. (2018) أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمؤسسات الإستشفائية العمومية الدراسة الميدانية: "بالمؤسسة الاستشفائية- بن عمر الجيلاني - الشط -الوادي- مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي الشعبة: علوم اقتصادية تخصص: اقتصاد عمومي وتسيير مؤسسات تم استرجاعه من: <http://dspace.univ->
- لصفير، ر. ، دوار، ف. ز. (2022). علاقة عوامل الخطر النفس اجتماعية بالإجهاد المرتبط بالعمل لدى عمال المؤسسة الجزائرية للسباكة، مجلة روافد، 6(3). تم استرجاعه من <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/539/6/3/206191>
- لعجايلة، ي. (2015) مصادر الضغوط المهنية وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة. مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل و التنظيم، جامعة محمد خيضر، بسكرة كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية. تم استرجاعه من: [http://thesis.univ-](http://thesis.univ-biskra.dz/1280/1/Psy_m3_2015.pdf)
- لوكيا، ه. ، وبن زراورة، ف. ، (2006) *الإجهاد عين مليلة مخبر التطبيقات النفسية و التربوية*. جامعة منتوري قسنطينة دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع.
- مجاهدي، ط. (2018)، مدخل الى علم النفس العمل والتنظيم دار النشر: دار الباحث للنشر والإشهار، السادسة الثاني، ص 453 .
- المحاسنة، ا. م. د. (2013)، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، عمان الأردن دار حرير للنشر والتوزيع .
- المحاسنة، ا. ، 2013، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، عمان الأردن دار حرير للنشر والتوزيع .
- محاضرة في مقياس إدارة الابداع و الابتكار السنة الثانية ماستر إدارة الأعمال سنة 2021
- مدحت، ا. ، (2008)، أساسيات إدارة الجودة الشاملة، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع
- مزغيش، ع. (2011): تحسين أداء المؤسسة في ظل إدارة الجودة الشاملة، رسالة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر .

- مقدم، س. بن عباد، هـ. (2016) المساندة الاجتماعية كإستراتيجية إيجابية في مواجهة الأحداث المهنية الضاغطة لدى المرأة الجزائرية العاملة، جامعة وهران 2 محمد بن أحمد الجزائر، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية (27) تم استرجاعه من: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/119/8/27/40745>
- مكناسي، م. (2017) مصادر الضغوط العمل تحليل و مناقشة، 4-جوان 2017، (10) ص. ص. 209-234، مجلة الأبحاث نفسية وتربوية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة 08 ماي 1945قائمة. تم إسترجاعه من <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/55/4/10/47221>
- هيجان، ع. : (1998). ضغوط العمل مصادرها و نتائجها كيفية إدراتها. الرياض: معهد الإدارة العامة، ص 30.
- يحياوي، م، 2014، المفاهيم الحديثة الإدارة الإنتاج عمان دار أسامة للنشر .
- يزيد الوليد، ب. (2008) الإدارة الحديثة للموارد البشرية، عمان، دار اليازية للنشر والتوزيع .
- يوسف، مصطفى، (2016)، إدارة الأداء، الأردن، عمان، دار حامد للنشر والتوزيع .
- يوسف، مصطفى، 2016، إدارة الأداء، الأردن، عمان، دار حامد للنشر والتوزيع
- eane: a 1985 stress in ICN AND NON_leu nurses. nursing research,vol (34) (4) p 232. f_nt Jessica et Khiari Hiba et Mekoa Joelle et Evain France. 11 Rap ,burnout Le travail au médecins des souffrance La), 2011('Genève'de'Médecine'de'Faculté Communauté'en'Immersion'd'port. Printemps'Sa été recupere: http://www.medecine.unige.ch/enseignement/apprentissage/module4/immersion/archives/2010_2011/travaux/1_r_burnout.pdf
- Lefour, H. , Martin, R. A. & Saleh, W. E. (1984). Locus Of Control And. **Social Support** Interactive Moderators of stress, **Journal of Personality**. a été recupere: https://www.researchgate.net/publication/232442073_Locus_of_Control_and_Social_Support_Interactive_Moderators_of_Stress
- Truchot , D. (2004) Epuisement professionnel et burnout ; concepts ,modèles ,interventions (s. d) Paris Dunod p 41. a été recupere <https://bibliotheque.tbs-education.fr/Default/doc/SYRACUSE/8087/epuisement-professionnel-et-burnout-concepts-modeles-interventions-didier-truchot?lg=fr-FR>
- A ,Choobineh ,H Ghaem and P. Ahmedinejad 2008. (A. Choobineh & all. 2009) Tabatabaee,Jabali M CHaffari O Pournink L Ghalichi,AR Tehrani Yazidi ,SA Motevalian 2012 (Tabatabaee Jabali. 2013)
- Al-Omar, Badran Abdulrahman. (2003). Sources of Work-Stress-Among Hospital-Staff at The Saudi Moh. JHAU: Econ. &Adm. Vol . .17 .No. 7. P 6, 7 https://www.researchgate.net/publication/41137479_Sources_of_Work-Stress_among_Hospital-

Staff at the Saudi MOH msadr dghwt alml byn mwzfy mstshfyat wza
t balmmlkt

-Antje Schmitt, Deanne N. Den Hartog & Frank D. Belschak 2016 Transformational leadership and proactive work behaviour: A moderated mediation model including work engagement and job strain DOI: 10.1111/job.12143. p: 1-23 a été recupere: <https://www.researchgate.net/publication/291346650> Transformational leadership and proactive work behaviour A moderated mediation model including work engagement and job strain

-Baudelot Christian, Gollac Michel, *Travailler pour être heureux ? Le bonheur et le travail en France*. Paris, Fayard, 2003, 348 <https://translate.google.com/translate?hl=ar&sl=fr&u=https://www.cairn.info/revue-l-annee-sociologique-2003-2-page-537.htm&prev=search&pto=aue>

-Beryl ,Matinet. ,Elodie ,Rosnkis. (Decembre2019). les expositions aux risques professionnels dans la fonction publique et le secteur prive en 2017. Synthese Stat Enquete SUMER 2017. synthese Stat. Numero31. (Decembre2019) a été recupere https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/enquete_sumer.pdf

-Bruchon-Schweitzer (Marilou), *Psychologie de la santé. Modèles, concepts et méthodes*, Paris, Dunod, 2002 ;56-465: pp 434_435 a été recupere: [https://www.bing.com/ck/a?!&&p=e03af87be9261751JmltdHM9MTY4NTE0NTYwMCZpZ3VpZD0xMDU4MTg3Zi1kZTYwLTY4OWQtM2Y0ZS0wYTJjZGZjODY5MWlmaW5zaWQ9NTIwMQ&pntn=3&hsh=3&fclid=1058187f-de60-689d-3f4e-0a3cdfc8691b&psq=.191+2002%2c+%2cSchweitzer\)&u=a1aHR0cHM6Ly93d3cucGVyc2VlLmZyL2RvYy9idXBzeV8wMDA3LTQ0MDNfMjAwM19udW1fNTZfNDY1XzE1MjMyX3QxXzA0MzRfMDAwMF8x&ntb=1](https://www.bing.com/ck/a?!&&p=e03af87be9261751JmltdHM9MTY4NTE0NTYwMCZpZ3VpZD0xMDU4MTg3Zi1kZTYwLTY4OWQtM2Y0ZS0wYTJjZGZjODY5MWlmaW5zaWQ9NTIwMQ&pntn=3&hsh=3&fclid=1058187f-de60-689d-3f4e-0a3cdfc8691b&psq=.191+2002%2c+%2cSchweitzer)&u=a1aHR0cHM6Ly93d3cucGVyc2VlLmZyL2RvYy9idXBzeV8wMDA3LTQ0MDNfMjAwM19udW1fNTZfNDY1XzE1MjMyX3QxXzA0MzRfMDAwMF8x&ntb=1)

-Cast Kap. C. J. Bamber. GM sharp. factor of ferting succesful implementation of hight performance management 2001-Vol7. issue 7/8 .

-Ebrahimi, M. H. , Poursadeghiyan, M. , Abbasi, M. , Mehri, A. (2016). Anxiety, Depression and Job Satisfaction in Nurses in Iran. The soc. sci, 11(9), 2349-2355. Retrieved from <https://medwelljournals.com/abstract/?doi=sscience.2016.2349.2355>

-Hurell, J. J. , Murphy, L. R.)) 1995((. Psychosocial Job Stress. Journal of Human, Stress.

-jian II ,Wenjie YANG ,Ping LIU ,Zhefeng XU and Sung-IL CHO 2000 (jin LI &all 2004)

-Judge, T. A. , Colquitt, J. A. (2004). ‘organizational justice and stress: the mediating role of work-family conflict’. Journal of applied psychology. Pp, -395 .404

-Karasek. R &Tores Theorrell ,(1990) , Healthy Work , Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life,Basic Books: USA. Retrieved from <https://www.journals.uchicago.edu/toc/qrb/current> تم استرجاعه من <https://www.asjpcerist.dz/en/article/83083>

- Keane: a 1985 stress in ICN AND NON_leu nurses. nursing research,vol (34) (4) p 232. F nt Jessica et Khiari Hiba et Mekoa Joelle et Evain France. 11 Rap ,burnout Le travail au medecins des souffrance La), 2011('Genève'de'Médecine'de'Faculté Communauté'en'Immersion'd'port. printemps'S
- ki-Do Eum. Jian li. Hyung-joon Jhun & all 2007
- Le stress au travail: Dossier INRS extrait du site www. INRS. FR misa) à jour 15_12_2010) <https://www.inrs.fr/dms/inrs/GenerationPDF/accueil/risques/stress/Stress%20au%20travail.pdf>
- Marc ,j. Favaro ,M. (Decembre2019). Isolement et solitude au travail. Reference en sante au travail. N° 160: 175 -183 a été recupere <https://www.inrs.fr/dms/inrs/CataloguePapier/DMT/TI-TP-37/tp37.pdf>
- Panigrahi, A. (2017). Managing stress at workplace. Journal of Management Research and Analysis, 3(4),154-160. DOI: 10. 18231/2394-2770. 2016. 0001
- Rakshit, M. P. (2017). Occupational Stress and its impact on Physical and Psychological Health of Employees in Private Educational Organizations Management Strategies. International Journal of Advanced Research in Education & Technology (IJARET), 3(3), 96-100. DOI: 10.13140/RG. 2. 2. 21821. 26086
- robbino ;s ; caulter ;m(2019)management dearsonpentice hall wilson john andwester steven. perfrmare appraisal and oblsach to training and development 2001.)<http://hrdiscussion.com>
- Wilson John and Robbino ;s ; Caulter ;m(2019)management dearsonpentice hall-Wester steven. perfrmare appraisal and oblsach to training and development 2001 www <http://hrdiscussion.com>
- Ruiller. LE SOUTIEN SOCIAL AU TRAVAIL: CONCEPTUALISATION, MESURE ET INFLUENCE SUR L'EPUISEMENT PROFESSIONNEL ET L'IMPLICATION ORGANISATIONNELLE: L'ETUDE D'UN CAS HOSPITALIER. Sciences de l'Homme et Société. Université Rennes 1, 2008. Français. ffNNT: ff. fftel-00523398v1f a été recupere

- Thévenet. M2011 Analyse du burn out chez les internes de médecine sur la base d'une étude comparative entre l'Ile-de-France et la région de Roussillon (thèse de Doctorat, Université Pierre et Marie Curie Paris p 37
- Thévenet. M2011 Analyse du burn out chez les internes de médecine sur la base d'une étude comparative entre l'Ile-de-France et la région de Roussillon (thèse de Doctorat, Université Pierre et Marie Curie Paris p 37 [https://psychanalyse.com/pdf/ANALYSE%20DU%20BURN%20OUT%20CHEZ%20LES%20INTERNE%20DE%20MEDECINE%20GENERALE%20-%20THESE%202011%20\(175%20Pages%20-%201,7%20Mo\).pdf](https://psychanalyse.com/pdf/ANALYSE%20DU%20BURN%20OUT%20CHEZ%20LES%20INTERNE%20DE%20MEDECINE%20GENERALE%20-%20THESE%202011%20(175%20Pages%20-%201,7%20Mo).pdf)
- Truchot, D. (2004) Épuisement professionnel et burnout ; concepts, modèles, interventions (s. d) Paris Dunod p 41 www.alukah.net/books/files/books-6907/books.files/madrassa.doc
- تم استرجاعه من: www.alukah.net/books/files/books-6907/books.files/madrassa.doc

قائمة الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي جامعة ابن خلدون تيارت
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية
تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

المقاييس:

الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي
_دراسة ميدانية في مركب الامومة وجراحة الطفولة ولد مبروك
الشيخ. _ تيارت_

في إطار القيام بدراسة الميدانية لتحضير رسالة ماستر 2 في علم النفس العمل والتنظيم، يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يهدف إلى معرفة أرائكم حول الضغوط المهنية وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الممرضين والأطباء وأخصائين النفسانيين، فإننا نضع بين أيديكم الاستبيان التالي الذي يهدف إلى معرفة إتجاهتكم نحو الموضوع وذلك بوضع علامة (X) أمام الاختيار الذي يناسبك:

لعلمكم البيانات المقدمة من قبلكم ستشغل لإغراض علمية فقط.

تقبل مني أسمي عبارات التقدير و الاحترام

تحت اشراف:

الطالبتين:

_د. رضا لصفير

_جلولي كريمة

_سالم روميضاء

قائمة الملاحق

أخي (ة) الموظف:

يحتوي على مجموعة من الأسئلة و التي يرجى منكم وضع علامة (x) في الخانة المناسبة و ليكن في علمكم أن إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض علمية:

01-البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر أنثى

السن: أقل من 40 سنة أكثر 40 سنة

التخصص: طبيب(ة) أخصائى نفساني (ة) ممرض (ة)

الاقدمية المهنية:

أقل من 05 سنوات م 05 و 11 ما بين 11 أكثر من 15

الحالة المدنية: متزوج أعز ملق أرمل

02-مقياس الضغوط المهنية:

العبارات	لا أوافق	لا أوافق إطلاقاً	لا أوافق	أوافق بشدة
عملي يتطلب أن أتعلم أشياء جديدة.				
عملي يتطلب مستوى عالي من التأهيل				
يجب عليا الابداع في عملي				
وظيفتي تقتضي علي أن أقوم بنفس الأشياء				
في العمل لدي الفرصة للقيام بعدة أشياء مختلفة				
عملي يسمح لي بتطوير مهارتي الشخصية				
وظيفتي تسمح لي بإتخاذ القرار بشكل ذاتي				
لدي الحرية في تقرير كيفية القيام بعملتي				
لدي القدرة لا بأس بها في التأثير على الطريقة التي تسير بها الأمور في وسط عملي.				
عملي يتطلب السير بسرعة فائقة				

قائمة الملاحق

				يتطلب عملي التصرف بعقلانية أكثر
				نحن لا نسأل إذا قمنا بزيادة كمية العمل
				لدي ما يكفي من الوقت لأقوم بعملتي
				أنا لا احصل على طلبات متضاربة من الاخر
				وظيفتي تقتضي مني أن اركز بشكل مكثف لفترات طويلة
				كثيرا ما أتوقف عن عملي قبل إنهائه و يجب علي العودة اليه لاحقا
				أحيانا يكون عملي زاخرا بالاحداث
				غالبا ما أكون بطيئا في القيام بعملتي و ذلك لانتظار حتى ينهي الاخرين عملهم
				المسؤول في العمل يهتم براحة العمال الذين هم تحت إشرافه
				المسؤول ينتبه الى ما أقوله
				نظرة مسؤول اتجاهي غير لائقة
				مسؤولي يسهل تحقيق العمل
				مسؤولي ناجح فيجعل الناس يعملون سويا
				الناس الذين أعمل معهم مؤهلون للمهام التي يؤدونها
				الناس الذين أعمل معهم يهتمون بي شخصيا
				الناس الذين أعمل معهم لديهم مواقف عدائية اتجاهي

03_ مقياس الأداء الوظيفي:

العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	معارض	معارض بشدة
أشعر بتفاني والجدية والقدرة على تحمل المسؤولية.					
أنا أستمتع بمهارة المهنية أو الإحتراف والمعرفة التقنية اللازمة لتنفيذ العمل بكفاءة.					
أقوم بعملية وفق لسياسات وإجراءات محددة.					
أشعر بالرضا عن العمل الذي أقوم به في المنظمة.					
التخطيط للعمل قبل البدء في تنفيذه يعطني شعورا براحة.					
تخطيط للعمل قبل البدء في تنفيذه يساهم في تحديد الأهداف التي يجب تحقيقها.					
التخطيط للعمل قبل البدء في تنفيذه يزيد من قدرة على التركيز على إنجاز العمل المعين تلقائيا					
أنا حريص على إجراء تغييرات في أساليب العمل كل فترة.					
أظل بعيدا عن تكرار ما يفعله الآخرون في حل المشكلات المتعلقة بالعمل.					
أشعر بالملل من تكرار نفس الإجراءات في أداء العمل.					
لدي القدرة على طرح الأفكار و الحلول بسرعة لمواجهة المشكلات المتعلقة بالعمل.					
لدي القدرة على التعبير عن أفكارى بطلاقة و حرية.					
الشعور بالفخر بالعمل يمثل دافعا لي لبذل جهود إضافية.					
لدي الرغبة في العمل خارج ساعات العمل الرسمية للتسليم السريع.					
تحرص المنظمة على تقديم مزايا إضافية للموظفين لتحفيزهم على البذل المزيد من الجهود.					
توفي الإدارة لهؤلاء الموظفين الذين يؤدون أعمالهم بشكل جيد مع زيادة في الأجور أو أالرواتب.					

قائمة الملاحق

الملحق رقم 02: مخرجات spss

خصائص عينة الدراسة الأساسية:

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	37	25,5	25,5	25,5
أنثى	108	74,5	74,5	100,0
Total	145	100,0	100,0	

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنة أقل من 40	108	74,5	74,5	74,5
سنة أكثر من 40	37	25,5	25,5	100,0
Total	145	100,0	100,0	

التخصص

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
طبيب	11	7,6	7,6	7,6
أخصائية نفساني	10	6,9	6,9	14,5
ممرض	102	70,3	70,3	84,8
قابلات	14	9,7	9,7	94,5
صيدلي	8	5,5	5,5	100,0
Total	145	100,0	100,0	

قائمة الملاحق

الأقدمية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنوات 5 أقل من	57	39,3	39,3	39,3
Valide 11 و5 ما بين	88	60,7	60,7	100,0
Total	145	100,0	100,0	

الحالة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
متزوج	72	49,7	49,7	49,7
أعزب	66	45,5	45,5	95,2
Valide مطلق	6	4,1	4,1	99,3
أرمل	1	,7	,7	100,0
Total	145	100,0	100,0	

الدراسة الأساسية ارتباط الابعاد بالدرجة الكلية لمقياس الأداء الوظيفي:

		الأداء الوظيفي	بعد. كفاءة العمل	بعد. التخطيط للعمل	بعد. الإبداع. الابتكار	بعد. بذل. المجهود
الأداء الوظيفي	Corrélacion de Pearson	1	627** .	497** .	791** .	659** .
	Sig. (bilatérale)		000 .	000 .	000 .	000 .
	N	145	145	145	145	145
بعد. كفاءة العمل	Corrélacion de Pearson	627** .	1	181* .	294** .	119 .
	Sig. (bilatérale)	000 .		030 .	000 .	154 .
	N	145	145	145	145	145
بعد. التخطيط للعمل	Corrélacion de Pearson	497** .	181* .	1	145 .	065 .
	Sig. (bilatérale)	000 .	030 .		081 .	439 .
	N	145	145	145	145	145
بعد. الإبداع. الابتكار	Corrélacion de Pearson	791** .	294** .	145 .	1	521** .
	Sig. (bilatérale)	000 .	000 .	081 .		000 .
	N	145	145	145	145	145

قائمة الملاحق

	N	145	145	145	145	145
	Corrélation de Pearson	.659**	.119	.065	.521**	1
بعد. بذل. المجهود	Sig. (bilatérale)	.000	.154	.439	.000	
	N	145	145	145	145	145

.**. La corrélation est significative au niveau 0. 01 (bilatéral)

*. La corrélation est significative au niveau 0. 05 (bilatéral)

الدراسة الأساسية ارتباط الابعاد بالدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية:

Corrélations

		الضغوط المهنية	بعد. إتخاذ. القرار	بعد. المتطلبات. النفسية	بعد. المساندة. إجتماعية
الضغوط المهنية	Corrélation de Pearson	1	.494**	.357**	.751**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000
	N	145	145	145	145
بعد. إتخاذ. القرار	Corrélation de Pearson	.494**	1	-.112	-.012
	Sig. (bilatérale)	.000		.179	.884
	N	145	145	145	145
بعد. المتطلبات. النفسية	Corrélation de Pearson	.357**	-.112	1	-.014
	Sig. (bilatérale)	.000	.179		.869
	N	145	145	145	145
بعد. المساندة. إجتماعية	Corrélation de Pearson	.751**	-.012	-.014	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.884	.869	
	N	145	145	145	145

** . La corrélation est significative au niveau 0. 01 (bilatéral).

الدراسة الأساسية الانحدار الخطي المتعدد:

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	بعد. المساندة. إجتماعية , بعد. المتطلبات. النفسية , بعد. اتخاذ. القرارات ^b		Introduire

a. Variable dépendante: الأداء. الوظيفي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	.563 ^a	.317	.302	7.891	1.623

a. Prédictors: (Constante), بعد. المساندة. إجتماعية , بعد. المتطلبات. النفسية , بعد. اتخاذ. القرارات

b. Variable dépendante: الأداء. الوظيفي

قائمة الملاحق

ANOVA^a

	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	.Sig
	Régression	4067.559	3	1355.853	21.776	.000 ^b
1	de Student	8778.993	141	62.262		
	Total	12846.552	144			

a. Variable dépendante: الأداء الوظيفي

b. Prédicteurs: (Constante), بعد المساندة إجتماعية, بعد المتطلبات النفسية, بعد اتخاذ القرارات

Coefficients^a

	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.	Statistiques de colinéarité Tolérance
	B	Erreur standard				
(Constante)	21.052	4.606		4.570	.000	
بعد اتخاذ القرارات	-.638	.313	-.152	-2.037	.044	.874
بعد المتطلبات النفسية	.569	.277	.148	2.051	.042	.932
بعد المساندة إجتماعية	1.239	.169	.547	7.326	.000	.868

Diagnostiques de colinéarité^a

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de condition	Proportions de la variance (Constante)	بعد المساندة إجتماعية		
					بعد اتخاذ القرارات	بعد المتطلبات النفسية	بعد المساندة إجتماعية
1	1	3.910	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.048	8.992	.04	.02	.08	.97
	3	.028	11.822	.01	.79	.34	.03
	4	.014	16.869	.95	.19	.58	.00

a. Variable dépendante: الأداء الوظيفي

able dépendante: الأداء الوظيفي

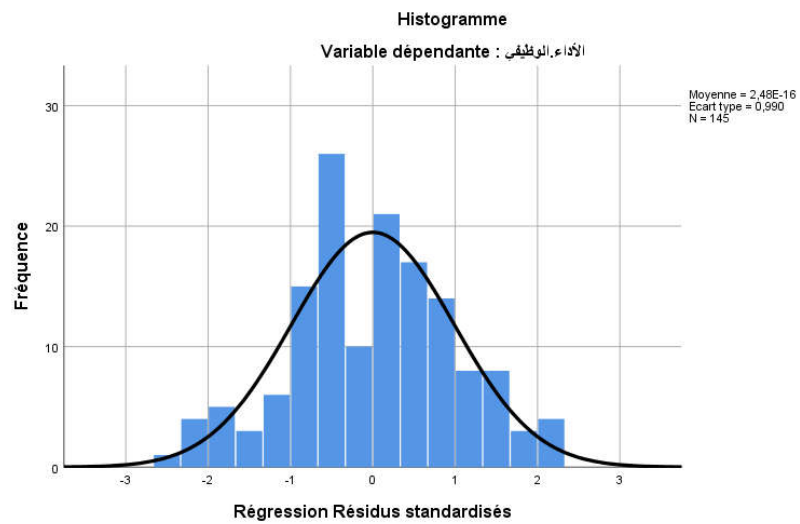
Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	29.82	52.20	40.24	5.315	145
de Student	-18.928	16.799	.000	7.808	145

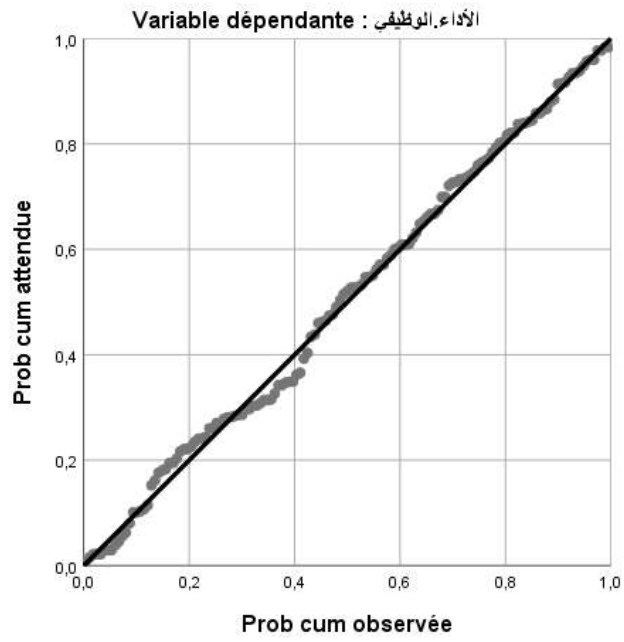
قائمة الملاحق

Valeur prévue standard	-1.960	2.250	.000	1.000	145
Résidu standard	-2.399	2.129	.000	.990	145

a. Variable dépendante: الأداء الوظيفي

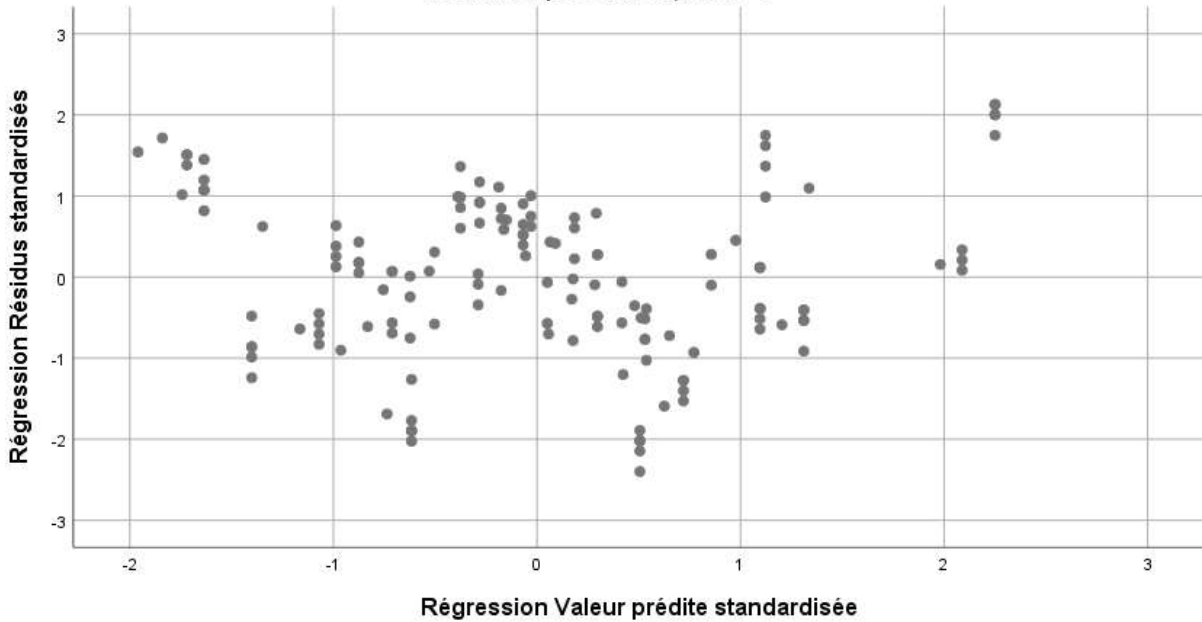


Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés



Nuage de points

Variable dépendante : الأداء الوظيفي



قائمة الملاحق

قيمة معامل الفا للضغوط المهنية:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.383	26

Statistiques d'échelle

Moyenne	Variance	Ecart type	Nombre d'éléments
65.47	33.085	5.752	26

قيمة معامل الفا لمقياس الأداء الوظيفي:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.780	17

Statistiques d'échelle

Moyenne	Variance	Ecart type	Nombre d'éléments
65.47	33.085	5.752	26

مصفوفة الارتباط بين مقياس الضغوط المهنية و الأداء الوظيفي:

Corrélations

		الأداء الوظيفي	الضغوط المهنية	بعد اتخاذ القرارات	بعد المتطلبات النفسية	بعد المساندة الاجتماعية
الأداء الوظيفي	Corrélation de Pearson	1	.455**	.058	.238**	.530**
	Sig. (bilatérale)		.000	.490	.004	.000
	N	145	145	145	145	145
الضغوط المهنية	Corrélation de Pearson	.455**	1	.639**	.596**	.847**
	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000	.000
	N	145	145	145	145	145
بعد اتخاذ القرارات	Corrélation de Pearson	.058	.639**	1	.205*	.327**
	Sig. (bilatérale)	.490	.000		.013	.000
	N	145	145	145	145	145
بعد المتطلبات النفسية	Corrélation de Pearson	.238**	.596**	.205*	1	.220**
	Sig. (bilatérale)	.004	.000	.013		.008
	N	145	145	145	145	145
بعد المساندة الاجتماعية	Corrélation de Pearson	.530**	.847**	.327**	.220**	1

قائمة الملاحق

اجتماعية	Sig. (bilatérale)	. 000	. 000	. 000	. 008	
	N	145	145	145	145	145

** . La corrélation est significative au niveau 0. 01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0. 05 (bilatéral).

الملحق رقم 04: تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

قائمة الملاحق



جامعة ابن خلدون - تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس و الأطفونيا و الفلسفة



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بلوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

أنا الممضي أدناه،

الطالب (ة) ... نسالة ...

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم 2021452374 والصادرة بتاريخ: 2020.09.20

المسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية - قسم: علم النفس

و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر عنونها: ...

الموضوع: ...

شعبة: ... تخصص: علم النفس ...

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية النزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه

05 JUN 2023

التاريخ

إمضاء المعني



قائمة الملاحق



جامعة ابن خلدون - تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس و الأروطفونيا و الفلسفة



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بلقافية ومحاربة السرقة العلمية)

أنا الممضي أدناه،

الطالب (ة) ياسين سبيحة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم 10000442000 والصادرة بتاريخ: 2023/03/06

المسجل (ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم النفس

و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر عنوانها: صحة التنظير

المستخرج: ياسين سبيحة و صلايتها: الأستاذة الجامعية

الصادرة بتاريخ: 2023/03/06

شعبة: العلوم الإنسانية والاجتماعية تخصص: علم النفس

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية النزاهة

الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه

05 JUN 2023

التاريخ

إمضاء المعني



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة الصحة

مديرية الصحة لولاية تيارت
المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد- وطب الاطفال و جراحة الأطفال- بتيارت
المديرية الفرعية للإدارة و الوسائل
مكتب تسيير الموارد البشرية و المنازعات
الرقم:/م.ب.م.طن.ت.ط.أ.ج.أ/2023

مذكرة توجيه

في إطار تريض تطبيقي

السيدات : جلولي كريمة - سالم روميضاء

الصفة: مترجمات (علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية)

الالتحاق بمصلحة: طب النساء

ابتداء من : 2023/03/01 الى غاية 2023/03/15

حسب بتيارت في: 2023/03/01

المدير
الولاية
الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

قائمة الملاحق

الملحق رقم 06: طلب الترخيص بإجراء دراسة ميدانية



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون * تيارت *

كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس والأرطوفونيا والفلسفة

رقم القيد: 408/ق ع ن أ. ف/2023

إلى السيد المحترم: ... ق. ص. م. ن. د. ه. م. د. ل. ط. م. ج. ا. ...

مركز الأبحاث و التطوير و الدراسات و الدراسات الشخ

الموضوع: طلب الترخيص بإجراء دراسة ميدانية

تحية طيبة وبعد:

في إطار تامين وترقية البحث العلمي لطلبة قسم علم النفس والأرطوفونيا والفلسفة يشرفني أن ألتمس من سيادتكم الترخيص لطلبة السنة الثانية ماستر، تخصص علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية الآتية أسماؤهم:

- جلوي كن بية

- لبارم ز. وهسياء

.....

.....

بإجراء بحث ميداني تحت عنوان:

..... الرضا بالهوية و عملاتها بالانداء الي لبري

وفي الأخير تقبلوا منا أسمى عبارات الاحترام والتقدير.

تيارت في: 15.10.2023

رئيس القسم

قنوز محمود

رئيس قسم علم النفس والأرطوفونيا والفلسفة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



مكلف ببيع و الترخيص
تيارت