

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع تنظيم و عمل



مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل  
بعنوان

ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي عند القابلة

دراسة ميدانية بمستشفى ابن سينا - ماسرة

الأستاذ المشرف: قرينعي قرادي

من إعداد الطالبة:

❖ محمد بن كعيبش أمينة

أعضاء اللجنة

الصفة	الأستاذ(ة)
رئيسا	أ. عالم محمد
مناقشا	أ. سالمى وسيلة
مشرفا ومؤظرا	أ. قرينعي قرادي

نسخة معدة قابلة  
للطباعة

السنة الجامعية 2023/2022

أ. قرينعي قرادي

09... 2023



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية  
شعبة علم الاجتماع  
تخصص: علم الاجتماع تنظيم و عمل



مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل  
بعنوان

ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي عند القابلة

دراسة ميدانية بمستشفى ابن سينا – ماسرة

الأستاذ المشرف: قريني قرادي

من إعداد الطالبة:

❖ محمد بن كعبيش أمينة

#### أعضاء اللجنة

الصفة	الأستاذ(ة)
رئيسا	أ.عالم محمد
مناقشا	أ. سالمى وسيلة
مشرفا ومؤظرا	أ. قريني قرادي

السنة الجامعية 2023/2022



# شكر و تقدير

إن الشكر لله شكرا عظيما والحمد لله حمدا كثيرا الذي أعاننا في إنجاز هذه

## الدراسة

نتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على إنجاز

هذا العمل وفي تذليل ما واجهنا من صعوبات ونخص بالذكر الأستاذ المشرف الفاصل

قرينعي قرادي، الذي لم يبخل عليا بتوجيهاته القيمة التي كانت عوناً لي ولا يفوتنا أن

نشكر كل أساتذة قسم العلوم الاجتماعية كما أتقدم بجزيل الشكر إلى الأساتذة أعضاء

## لجنة المناقشة

وإلى كل من ساهم في نجاحي ولم يبخل بتعليمي للوصول إلى هذا المستوى داعية الله

عز وجل أن ينير قلوبهم بالعلم وأن يجزيهم عطاءه.

# الإهداء

الهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك، ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك

، أما بعد:

أهدي هذا العمل إلى:

\_ إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له أماله، إلى من كان يدفعني قدما نحو الأمام لنيل  
المبتغى، إلى قدوتي في الحياة الذي يمنحني القوة دائما، إلى الذي سهر على تعليمي بتضحيات جسام، إلى  
من علمني العطاء دون انتظار، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار، "أبي" حفظه الله ورعاه.

\_ إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء والحنان، إلى التي صبرت على كل شيء، إلى التي رعنتني و  
كانت سندي في الشدائد، إلى بسمه الحياة وسر الوجود، إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم  
جراحي وفي كل المرات التي حالفتني بها النجاح أرى انعكاس فرحتي بعينها "أمي الحبيبة" شفاها الله  
ورعاها أمي الشمعة التي أنارت طريقي لم أجد كلام عن الأم لا يمكن وصف قطعة من الجنة .

إلى من بهم أكبرو عليهم اعتمد، إلى من عرفت معهم معنى الحياة إخوتي

إلى القلوب الطاهرة و النفوس العفيفة إلى الإخوة التي لم تدهم أمي زميلاتي و زملائي في

الدراسة

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

# فهرس المحتويات

الترقيم	المحتوى
	الشكر
	الإهداء
	فهرس المحتويات
	ملخص
2-1	مقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة</b>	
04	1. الإشكالية
05	2. الفرضيات الدراسة
05	3. أسباب إختيار الموضوع
06	4. أهمية الدراسة
06	5. أهداف الدراسة
07	6. منهج الدراسة
07	7. حدود الدراسة
07	7. تحديد المفاهيم
09	8. الدراسات السابقة
<b>الفصل الثاني: مفاهيم عامة حول ضغوط العمل والأداء الوظيفي</b>	
12	تمهيد
13	أولاً: ماهية ضغوط العمل
13	1. مفهوم ضغوط العمل
14	2. خصائص ضغوط العمل

16	3. مراحل ضغوط العمل:
17	4. مصادر ضغوط العمل
22	5. نتائج و آثار ضغوط العمل
26	ثانيا: ماهية الأداء الوظيفي
26	1. مفهوم الأداء والأداء الوظيفي
28	2. أنواع الأداء الوظيفي
30	3. أهمية الأداء الوظيفي
31	4. محددات الأداء الوظيفي
33	5. مؤشرات الأداء الوظيفي
37	6. تقييم الأداء الوظيفي
38	ثالثا: علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي
40	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث: مهنة القابلة</b>	
43	تمهيد
44	1. طبيعة مهنة القابلة
44	2. مهام القابلة
46	3. صعوبات مهنة القابلة
<b>الجانب التطبيقي</b>	
48	تمهيد
48	1. لمحة عن المؤسسة
52	2. طريقة وأدوات المعتمدة في الدراسة
53	4. تقنية الدراسة

54	5. وصف وتعريف عينات الدراسات (الحالات)
56	6. المقابلة
58	7. نتائج المقابلة
61	خاتمة
64	قائمة المراجع والمصادر
الملاحق	

تناولت دراستنا أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى القابلات، وكانت دراستنا الميدانية على مستوى المؤسسة الإستشفائية ابن سينا بـماسرى، وارتكزت على فئة معينة و هي القابلات العاملات في المستشفى كمجتمع للدراسة، وتم الاعتماد على المقابلة والملاحظة كأدوات جمع المعلومات. وقد توصلت دراستنا إلى وجود مستوى عالي من ضغوط العمل التي تتعرض لها القابلات في المستشفى، ووجود مستوى مرتفع من الالتزام المستمر لدى القابلات، وأوصت نتائج الدراسة بضرورة بذل الجهود اللازمة للحد من ضغوط العمل التي يتعرض لها القابلات مثل مراعاة أن يكون وقت العمل المخصص للقابلات متناسب مع المهام الموكلة إليهن ومحاولة تعزيز الروابط بين القابلات مع بعضهن البعض ومع رؤسائهن داخل المستشفى وتعزيز الرقابة على المشرفين في العمل والأوامر التي تصدر من خلالهم للتأكد من عدم تناقضها واتفاقها مع مصلحة المستشفى والعمل على زرع شعور الأمان الوظيفي وتوفير سبل الراحة لهن.

**الكلمات المفتاحية:** التأثير - ضغوط العمل - الأداء الوظيفي - القابلات - المستشفى

## Abstract

Our study dealt with the impact of work pressures on the job performance of midwives, and our study was field at the level of the Ibn Sina hospital in Masra, and our study was based on a specific category, which is the midwives working in the hospital, as a sample as a study population, and the interview and observation were relied upon as data collection tools.

Our study found a high level of work pressure that midwives are exposed to in the hospital, and a high level of continuous commitment among midwives.

The results of the study recommended the need to make the necessary efforts to reduce the work pressures that midwives are exposed to, such as taking into account that the work time allocated to midwives is commensurate with the tasks assigned to them and trying to strengthen the links between midwives with each other and with their superiors inside the hospital and strengthening control over supervisors at work and orders issued by Through them, to ensure that it does not contradict and agree with the interest of the hospital, and to work to cultivate a sense of job security and provide them with means of comfort.

**Keywords:** effect - Work Stress - Job Performance - Midwives - Hospital

مقدمة

## مقدمة

تعتبر الضغوط جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية، ولذلك لا يمكن تجاهل مسبباتها أو التجاوز عنها وخصوصاً بعد زيادة تعقد الحياة وازدياد متطلباتها وما يرافقها من توتر مستمر، وتغير سريع ومتواصل في جميع نواحي الحياة ومجالاتها، ونظراً لما يشهده عالمنا اليوم، ازدادت حاجات الفرد ومتطلباته في بيئة مسارعة ومتنوعة، خلقت معها مجموعة من الآثار النفسية والصحية والاجتماعية على مستوى الأفراد والمنظمات.

تنتج عن ضغوط العمل آثار إيجابية وأخرى سلبية، فهي تختلف من فرد لآخر، فمنهم من تدفعهم ضغوط العمل إلى الإنجاز وشحن الهمم، ومنهم من تعود عليه بآثار نفسية وفكرية وسلوكية سلبية.

بالإضافة إلى أن ضغوط العمل تؤثر على أداء العاملين ومن أهم مظاهر هذا التأثير تدني مستوى إنتاجيتهم وأدائهم المهني، فتكثر لديهم الأخطاء والبطء في تحقيق المهام المطلوبة، زيادة معدلات التغيب عن العمل، وانخفاض الروح المعنوية للعاملين .

وتتعرض العاملات في المستشفيات من بينهن القابلات إلى العديد من الضغوط النفسية والاجتماعية والإدارية المتعلقة بالعمل، فالقابلات يقدمن خدمة إنسانية ونتيجة لذلك يبذلن جهداً يتطلب العمل ساعات طويلة وإضافية، والعمل خلال أيام العطل، كما وهناك مناوبات ليلية تعزل الممرضات عن الحاجة الاجتماعية، أيضاً قد تواجه الممرضات ضغوطاً من أقارب النساء الحوامل ومرافقيهن، كل ذلك من شأنه أن يولد ضغوطاً للقابلات تؤثر سلباً على عطائهن وعلى جودة الرعاية التمريضية .

## مقدمة

---

إن تعرض العاملين لضغوط سواء أكانت بمستوى مرتفع أو متوسط أو منخفض، ممكن أن يؤثر على أدائهم الوظيفي، حيث سيبدلن طاقاتهم في محاولة السيطرة والتكيف مع هذه الضغوط، ويضاف لذلك أن هذه الضغوط تسبب الشعور بالتوتر والاحتراق النفسي وعدم الدقة في الأداء وتأدية المهام المطلوبة.

ومن خلال دراستنا هذه سنتعمق أكثر في موضوع الضغوطات التي تتعرض لها القابات و كيف تؤثر على أدائهن الوظيفي.

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

### إشكالية الدراسة

إن التغيرات المسارعة هي سمة هذا العصر و النتيجة الحتمية هي تعرض العاملين في المنظمات لمستويات من الضغوطات و التوترات و التي قد تنعكس سلبا على مستوى أدائهم.

يعتبر موضوع ضغوط العمل من المواضيع المهمة التي تمس اغلب المؤسسات وخاصة الاستشفائية العمومية نظرا إلى البيئة و الظروف التي يعمل فيها الأفراد وتمثل ظاهرة جديدة بالاهتمام لما لها من خطورة و تأثيرها على كثير من جوانب حياة الفرد.

و من هنا تعد مهنة القابلة من المهن الشاقة وذلك لعملهم في أوقات مختلفة و لساعات طويلة تعزلهم عن وتيرة الحياة الاجتماعية .

و مما لاشك فيه إن ضغوط العمل لها انعكاساتها الصحية و النفسية و الاجتماعية على القابلة فقد تؤدي إلى تعب و إرهاق جسمي يمنع من القيام بواجبها على أكمل وجه و الذي ينعكس بدوره على مستوى أدائهم الوظيفي في العمل ومن خلال هذه الدراسة سنسلط الضوء على ماهية ضغوط العمل التي يشعر بها العامل داخل مهامه و التعرف على أسبابها و تكمن إشكالية الدراسة في السؤال التالي

▪ كيف يؤثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي للقابلات؟

### ❖ التساؤلات الفرعية:

هل يؤثر ضغط العمل على الأداء الوظيفي للقابلات

ماهي أنواع ضغوطات التي تواجهها القابلات؟ ومن أي ناحية تؤثر عليهم؟

**الفرضيات:**

- ضغوطات العمل الداخلية لها تأثير على الأداء الوظيفي للقابلات

- ضغوطات العمل الخارجية لها تأثير على الأداء الوظيفي للقابلات

**أسباب اختيار الموضوع**

لكل باحث أسباب لاختياره موضوع ما بغرض دراسته و الوصول إلى إجابات عن

أسئلته ، ومن أهم الأسباب التي أدت إلى طرح المشكلة :

- محاولة الكشف عن كيف تؤثر مصادر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي و محاولة إيجاد

حلول لهذه المشكلة التي أصبحت تمس كل المؤسسات وخاصة في مجال الصحة .

الرغبة في التعرف على العلاقة بين الضغوط و الأداء الوظيفي.

- تسليط الضوء على المرأة العاملة في القطاع الصحي و ما تواجهه من مشاكل داخل

المؤسسة

- جدية الموضوع وأهميته كونه واقع اجتماعي .

- الرغبة الشخصية في الإطلاع والبحث على هذا الموضوع ومحاولة دراسته .

**أهمية الموضوع**

- يعتبر موضوع ضغوط العمل من المواضيع المهمة في علم الاجتماع التنظيم و العمل .
- تسليط الضوء على مشكلة ضغوط العمل في بيئة مصلحة الأمومة و الوقوف على أسبابها و مدى تأثيرها على الأداء , الأمر الذي سوف ينعكس إيجابا في تحديد الوسائل الكفيلة بإدارتها و الذي يترتب عن ذلك كل ما يلزم .
- معرفة العوامل والأسباب التي تؤدي إلى ضغوط العمل و الآثار الناتجة عنها و كيفية التعامل معها.
- الكشف عن العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية و الأداء الوظيفي للقابات
- تزايد الاهتمام بموضوع ضغوط العمل , وإدراك الأفراد جوى دراستها و تحليلها ووضع الاستراتيجيات الملائمة لاحتوائها و السيطرة عليها .

### ❖ أهداف الدراسة

- تحديد العلاقة الموجودة بين ضغوط العمل و الأداء الوظيفي .
- التعرف على أسباب ومصادر ضغوط العمل عند القابلة .
- محاولة معرفة العوامل المؤثرة في زيادة ضغوط العمل و الآثار السلبية لها على الأداء .
- التعرف على مدى تأثير مسببات ضغوط العمل (عبء العمل ,علاقات العمل , الاستقرار الوظيفي , بيئة العمل ) على مستوى أداء القابات .

-الخروج بنتائج و توصيات قد تسهم في الحد من الآثار السلبية الناجمة عن ضغوط العمل ليتم مراعاتها مستقبلا.

❖ **منهج الدراسة:** يعتبر المنهج المستخدم من أساسيات البحث العلمي ، وهو الطريقة التي

يتبعها الباحث للوصول للإجابة عن إشكالية الدراسة و إثبات صحة الفرضيات أو نفيها .

في دراستنا هذه اعتمدنا على المنهج الكيفي الذي يدرس الظاهرة من كل جوانبها و التعمق

فيها، كما أنه يتميز كونه يعطي للباحث القدرة على دراسة الحالة وفهمها و وصفها كاملا .

❖ **حدود الدراسة:**

-المجال الزمني :قمت كخطة أولى بزيارة المستشفى في بداية السداسي الأول

2022/11/25 وتم قبولي لإجراء هذه الدراسة من طرف الإدارة و تم شرح موضوعي و

التعرف على المصلحة والعينة المراد دراستها .

لقد تمت فترة التبرص في 2023/05/22 إلى غاية 2023/06/15 .

-المجال المكاني: تم دراستنا على عينة على مستوى مستشفى ابن سينا 60 سرير ماسرى

مستغانم .

- المجال البشري : انحصرت على فئة القابلات في مستشفى ابن سينا و كان العدد 10

قابلات .

### ❖ تحديد المفاهيم:

- **ضغط العمل: (occupational stress):** هو شعورٌ يُراود المرء بأن عمله حملٌ يُثقل كاهله، فلا يستطيع التوقف عن أدائه، ولا المواصلة بهمةٍ ونشاط، فيستمر في تقديم الحد الأدنى من إنجاز أعماله، وإن قام بها فإنه يوظف إما أدنى طاقةٍ لديه، أو أعلى طاقة لديه ولكن دون وجود الرغبة في العمل، بل إنه يقوم بذلك من باب الحاجة، والاضطرار للمردود المادي، بالإضافة إلى الخشية من خسارة العمل. قد يكون ضغط العمل حقيقياً؛ أي أن الموظف يشعر بضغط العمل نتيجة زيادة مهامه، وضيق الوقت الممنوح له، وعجزه عن القيام بعمله، مما يقودنا للقول بأنّ تحديد تعريف ضغط العمل، مُرتبطٌ بطبيعة استجابة الفرد لما يحصل في بيئة العمل، وطريقة ترجمته لها.

- **مهنة القبلة:** القبلة أو الداية أو المولدة كما يطلق عليها في بعض الدول العربية هي سيدة تساعد الحوامل وقت الإنجاب قديماً وتصف الأعشاب التي تعطى للمرأة بعد الولادة والاعتناء بصحة الوالدة والمولود، مثل الطبيب حالياً أو امرأة متخصصة برعاية ومتابعة وتوليد النساء الحوامل، وقد تكون موظفة من قبل الدولة أو أنها تمارسها بشكل خاص.

### - الأداء الوظيفي:

عرفه أندروود Andrewd: بأنه تفاعل لسلوك الموظف، وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهد وقدرات الموظف في المنظمة.

كما عرفت هاينز Haynes الأداء الوظيفي بأنه الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال في المنظمة<sup>1</sup>.

❖ **الدراسات السابقة:** مما لا شك فيه أن كل دراسة علمية تبنى على أساس دراسات سابقة , و هذه الدراسة حالها حال الدراسات الأخرى.

▪ **الدراسة الأولى : آثار العمل الليلي على المرأة العاملة بالقطاع الصحري - دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ابن سينا أدرار.**<sup>2</sup>

غرض من الدراسة توضيح كيف يؤثر العمل الليلي على المرأة العاملة بالقطاع الصحي من الناحية الاجتماعية و الصحية و المهنية، تم الاعتماد فيها على المنهج المسح الاجتماعي، واستبيان كأداة للدراسة، و العينة تمثلت في مجموعة من العاملات ليلاً، بمجتمع يبلغ حجمه 90 عاملة.

**وخرجت هذه الدراسة بجملته من النتائج التالية:**

- تأثير العمل الليلي الكبير على المرأة العاملة بالقطاع الصحي من ناحية حياتها الخاصة، ناهيك عن التأثير النفسي كون العمل الليلي يشعرهن بالعزلة و الوحدة عن باقي أفراد المجتمع .

<sup>1</sup> - الموقع الإلكتروني: <https://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/785131>، تاريخ الإطلاع: 2023/05/25، على الساعة: 18:00

<sup>2</sup> - محمد بن لكبير ، آثار العمل الليلي على المرأة العاملة بالقطاع الصحي، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ابن سينا، أدرار، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع التنظيم و العمل، فير منشورة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و العلوم الإسلامية، جامعة أحمد دارية أدرار، 2011.

- العمل الليلي يولد ضغوطات في العمل ومشاكل الصحية و الجسمية.

الدراسة الثانية: المناوبة الليلية للمرأة العاملة في القطاع الصحي و انعكاساتها على أدوارها

الأسرية:<sup>1</sup>

الغرض من الدراسة هو تبيان تأثير المناوبة الليلية على المرأة العاملة ، معتمدة الباحثة على المنهج الوصفي في هذه الدراسة بغرض وصف كيفية تؤثر المناوبة الليلية للمرأة العاملة في القطاع الصحي على حياتها الخاصة، و تم الاعتماد على المقابلة و الملاحظة كأداة لدراسة وجمع المعلومات، وارتكزت عينة الدراسة على فئة من النساء العاملات بقطاع الصحة من مستشفى محمد بوضياف مؤسسة متخصصة بالأم و الطفل بالعيادة المتعددة الخدمات و قدرت عينة الدراسة بـ 30 امرأة مناوبة .

وخرجت هذه الدراسة بجملة من النتائج التالية:

- إن المرأة المناوبة تحاول جاهدة للتوفيق بين عملها و حياتها الأسرية، وهذا أمر صعب التحقيق و هذا ما يخلق لديها نوع من الضغوطات.

- تؤثر المناوبة الليلية للمرأة بصفتها أم يجب عليها احتواء أبناءها، و تأخيرها في العمل ساعات حرمتها من هذا .

---

<sup>1</sup>- صليحة خلادي، المناوبة الليلية للمرأة العاملة في القطاع الصحي وانعكاساتها على أدوارها الأسرية ( دراسة ميدانية على مجموع المناوبات في القطاع الصحي ورقلة)، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي علم الاجتماع تنظيم وعمل، غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014.

## الفصل الثاني: مفاهيم عامة حول ضغوط العمل و الأداء الوظيفي

- ماهية ضغوط العمل
- ماهية الأداء الوظيفي
- علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي

**تمهيد:**

تعد الضغوط رد فعل على التغيرات السريعة التي شهدتها العصر الحالي، ومظهر من مظاهر الحياة المعاصرة حيث أصبح يطلق بهذا العصر بعصر الضغوط، فحظي هذا الموضوع باهتمام الكثير من العلماء والباحثين نظرا لتأثيراته التي يتركها على الفرد بصفة العامة وعلى الموظف بصفة خاصة من ناحية أدائهم الوظيفي.

وعليه من خلال هذا الفصل سنتطرق إلى التعمق أكثر في موضوع الضغوط

العمل بجميع عناصره، وكذا الأداء الوظيفي من كل الجوانب .

أولاً: ماهية ضغوط العمل

1. مفهوم ضغوط العمل

نظراً لأهمية ضغوط العمل فقد أصبح هذا الموضوع أحد المجالات الأساسية اهتمام العديد من رجال الفكر الإداري والتنظيمي الذين اختلفوا في تعريفهم لهذا المفهوم من شخص لآخر كل حسب تخصصه ومجال عمله<sup>1</sup> ومن هذا المنطلق يمكن إبراز التعاريف التالية:

**تعريف ضغوط العمل :** هي الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى ، والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور .

\_ ويرى بعض الباحثين أن الضغوط عبارة عن اختلال الوظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد ، ويؤدي هذا الاختلال إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفاعلية.<sup>2</sup>

\_ ويعتبر كوبر (Cooper): الضغوط المهنية بأنها عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلباً على أداء الفرد في العمل منها غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل

<sup>1</sup> محمد العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص112.

<sup>2</sup> فاروق عبده فليه وعبد المجيد السيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة لنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 502 .

البيئية ، عبء العمل ، العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي للفرد.<sup>1</sup>

\_ كما عرف بأنه جزء من بيئة العمل المادية والنفسية وهو أحد المصادر التي تتسبب في حوادث وأمراض عمل متنوعة منها جسدي ومنها ما هو نفسي تتعكس آثارها سلبا على الفرد وعلى المنظمة.<sup>2</sup>

وخلاصة لما سبق يمكن وضع تعريف إجرائي لضغوط العمل على أنها:

ردود فعل تحدث خلا إما أن يكون وظيفيا أو يكون متعلق بالنفسية الفردية وذلك نتيجة لتفاعل عدة عوامل داخلية أو خارجية مرتبطة ببيئة العمل ، والتي يمكن أن تترك آثارا سلبية أو ايجابية على الفرد نفسه أو المنظمة التي يعمل بها.

### 2. خصائص ضغوط العمل:

تمتاز ضغوط العمل بعدد من الخصائص الهامة حولها نوضحها فيما

يلي:

- إن ضغوط العمل منتشرة دائماً، وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر، فازدحام المكاتب، أو زيادة طلبات الجمهور، أو تغيير مواعيد دوريات العمل أو تكاثر الواجبات وتعاضم

<sup>1</sup>شعبان علي حسين السيسي، أسس السلوك الإنسان بين النظرية و التطبيق ،المكتب الجامعي الحديث ،الإسكندرية مصر، 2002 ،ص 523

<sup>2</sup>مؤيد عبد الكريم وشاكر النقيب،العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي ، مجلة جامعة الأنبا للعلوم الاقتصادية والإدارية،العدد 9 ،المجلة 4 ، 2002.

المسؤوليات، أو زيادة الضوضاء، كل ذلك يشكل ضغطاً على تفكير الفرد وأعصابه وحالته المزاجية.

- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد ، فقد تخدم الضغوط أغراض مفيدة فقد تكون دافعاً لإجادة العمل والمنافسة والتفوق وقد تشكل فرصاً للتحسين والتطوير وقد تكون مصدراً للابتكار وتطبيق الأفكار الإبداعية، لكنها من جهة أخرى قد تسبب أضرار كثيرة على المستوى الشخصي و التنظيمي، لذلك فإن هناك قدراً مقبولاً من الضغوط ينتج عنه آثار إيجابية ، فإذا ازدادت الضغوط أو قلت عن هذا القدر أصبحت ضارة و خطيرة.<sup>1</sup>

- يختلف الأفراد في استجاباتهم و ردود أفعالهم تجاه الضغوط وذلك ناتج عن مدى إدراكهم لهذه الضغوط والمعاني التي يعطونها لها ، فكثرة العمل وازدحام جداوله يعني قلقاً وتوتراً عند البعض، بينما يعتبره فرصة للتحدي واثبات الذات.

- وقلة العمل عن القدر المطلوب يعتبرها بعضهم سوء تقدير لمهاراتهم وغياباً لفرص النجاح التي يريدونها ، بينما ينظر إليها آخرون على أنها فرصة للراحة وعدم مواجهة المشكلات. لذلك نجد أن الضغوط التي تسبب آثاراً نفسية ضارة عند البعض، قد تصبح هي نفسها مصدراً للطاقة و النشاط عند الآخرين.

<sup>1</sup>- سيد عبد العال: نظريات علم النفس والمداخل الأساسية لدراسة السلوك الإنساني، ط6، مكتبة سعيد أرفقت، جامعة عين شمس، القاهرة، 2002، ص 90.

### 3. مراحل ضغوط العمل:

ويمكن دراسة هذه التعاريف أكثر بالتحول إلى أعمال الطبيب النفسي هانز سيلبي "Seley Hans" الذي حدد ردود الفعل الإنساني النفسية والجسدية اتجاه الضغط في ثلاث مراحل مميزة:<sup>1</sup>

**3.1 المرحلة الأولى (الإنذار أو التنبيه للخطر):** يجهز فيها الجسم نفسه لمواجهة التهديد أو التحدي الذي يربكه بإفراز هرمونات من الغدد الصماء ويترتب عليها سرعة ضربات القلب وزيادات معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في الدم.

**3.2 المرحلة الثانية (المقاومة):** وبعد الصدمة الأولى ينتقل الفرد إلى مرحلة المقاومة وفيها يحاول الجسم إصلاح أي ضرر أو أذى ناتج من الصدمة الأولى ويشعر الفرد في هذه المرحلة بالتعب والقلق والتوتر ويحاول مقاومة مسببات الضغط فإذا استطاع النجاح والتغلب على المشكلة فإن أعراض الضغط تزول.

**3.3 المرحلة الثالثة (الإنهاك):** وتظهر هذه المرحلة إذا لم يستطع الفرد التغلب على مسببات الضغط التي يعاني منها فترة طويلة ، فإن طاقة الجسم على التكيف تصبح منهكة ومجهد، وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة ويتعرض الفرد للأمراض وارتفاع ضغط الدم والقرحة والأزمات القلبية.

<sup>1</sup> عيسى إبراهيم المعاشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية، جامعة الشرق الأوسط لدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية، 2009، ص:16.

وتعتبر هذه المرحلة حادة وخطيرة وتشكل تهديدا لكل من الفرد والمنظمة ، فعقل وجسم الإنسان له حدود لتحمل والمقاومة ، وكلما زاد معدل تكرار الإنذارات والمقاومة أصبح الفرد أكثر إرهاقا في عمله وحياته، وزادت قابليته للأمراض البدنية .

### 4. مصادر ضغوط العمل:

إن مسببات ضغوط العمل يمكن أن تكون أي مثير داخلي أو خارجي يؤدي إلى استجابة جسدية أو نفسية مع مراعاة الفروق الفردية عند الأشخاص، تتعد مصادر ضغوط العمل ما بين العوامل الداخلية والخارجية والتي تتحرك أثرها على مستويات الأداء، وعلى حالة الفرد النفسية وعلى العلاقات الشخصية مما يؤدي للقلق والأمراض ومن هذه المصادر:<sup>1</sup>

#### 4.1. المصادر الفردية: هناك مجموعة من العوامل الشخصية التي تسبب في شعور

الأفراد بالضغط من عدمه ومن أهم هذه العوامل:

أ. اختلاف شخصية الفرد كمسبب لشعور بضغط العمل: قد تكون الضغوط الموجودة في

بيئة العمل واحدة إلا أن الشخصية المختلفة للأفراد هي التي تعطي الفرصة للفرد بأن يشعر

بالضغط دون شخص آخر.<sup>2</sup>

ويمكن تصنيف أنماط الشخصية إلى نمطين أحدهما أكثر قابلية بسبب رغبته في

---

<sup>1</sup> جاسم مشتت دواي وسعد عبد عابر: مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد 42.

<sup>2</sup> أحمد محمود خالد الحلبي : أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية - جامعة الشرق الأوسط ، الأردن ، 2004 ، ص 18

إنجاز أكبر عدد من المهام في أسرع وقت ممكن والمبالغة في طموحاته، وكأنه يسابق الزمان ويعرف بالنمط (أ).

أما النمط الثاني فيكون عكس النمط الأول يعرف باسم النمط (ب) الذي يتميز بالثقة والهدوء وكذا أخذ الأمور ببساطة وأخذ الوقت في التعامل مع الأمور ومواجهتها.<sup>1</sup>

**ب . اختلاف قدرات الأفراد:** تتفاوت القدرات من فرد إلى آخر ، ويلعب ذلك دور في تفاوت الشعور بضغوط العمل ومن هذه القدرات:

- القدرة على تحمل الأعباء والمهام الصعبة؛

- القدرة على تحمل المسؤولية وقد تكون مسؤولية الإشراف على الآخرين والمسؤولية على أشياء مادية للأفراد؛

- القدرة على التعامل والتأقلم مع الضغوط فبعض الأفراد لديهم القدرة على التكيف مع ضغوط العمل، ومع أن مصادر الضغوط واحدة إلا أن لها ردود فعل مختلفة من جانب الأفراد؛

- مدى إدراك الفرد للضغوط: فالأفراد يختلفون في مدى إدراكهم للضغوط من حولهم، ورجع ذلك إلى التقات بين المعاني المدركة بواسطة الأفراد ومدى فهمهم وتفسيرهم لها.

**ج- مركز التحكم في الأحداث (داخلي وخارجي):** توجد بعض الأدلة التي تربط بين

<sup>1</sup> علي حمدي، سيكولوجيا الاتصال وضغوط العمل الطبعة الثانية، المكتبة الجامعية، 1994، ص122

اعتقاد الفرد في تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به وبين الشعور بضغط العمل، فمركز التحكم الداخلي يعني أن الفرد يستطيع التحكم والسيطرة على الأحداث المحيطة به بدرجة كبيرة في أن مركز التحكم الخارجي يعني أن الفرد يعتقد أن ما يحدث له يتحدد بعوامل وقوى خارجية عن تحكمه وسيطرته مثل الحظ والفرصة.<sup>1</sup>

**4.2. المصادر التنظيمية:** من أهم مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في المنظمات والأكثر شيوعاً تتمثل في الآتي:

أ- **العبء الوظيفي:** ويتمثل هذا العبء في الزيادة أو الانخفاض، فزيادة عبء الدور الوظيفي تعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد.<sup>2</sup>

ب- **غموض الدور:** ويعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمات ويعني عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الفرد من اختصاصاته، وعدم معرفته بما يجب ما يؤديه، وعدم تأكد توقعات الآخرين منه، وكذلك افتقاره إلى المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسئوليته وسياساته وقواعد المنظمة وطرق تقييم الأداء وغيرها مما يترتب عليه ارتباك الفرد في عمله وشعوره بالضغط النفسي وعدم الرضا عن العمل والميل لتركه.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> أحمد محمود خالد الحلبي، مرجع سابق، ص 20

<sup>2</sup> جيرالد جرينبرج وريورث بارون ، إدارة السلوك في المنظمات ، دار المريخ، السعودية - الرياض، ص 402.

<sup>3</sup> محمد إسماعيل بلال :مرجع سابق ، ص:01..

ج- عدم المشاركة في اتخاذ القرارات: حيث يطلع المدراء باتخاذ القرارات أي أنهم

بإمكانهم اتخاذ القرارات الإدارية فيما يتعلق بالمجالات التي تقع ضمن اختصاصاتهم

للمديرين أو المشرفين وذلك عائد إلى عدة عوامل منها:<sup>1</sup>

- أهمية القرار والنتائج المترتبة عنه؛

- درجة تعقيد القرار؛

- مدى المشاركة في اتخاذ القرار؛

- المسؤولية المترتبة على القرار.

وإتباع الفردية في اتخاذ القرارات وعدم إشراك العاملين من قبل الرؤساء والمشرفين،

تمثل مصدرا من مصادر ضغوط العمل بالنسبة للموظفين الذين يشعرون بعدم أهميتهم في

اتخاذ القرارات وخاصة تلك التي يتأثرون بها وهم مسؤولون عنها.<sup>2</sup>

ويرجع الهنداوي أن عدم مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات يعد مصدرا لضغوط

العمل وذلك لسببين هما:

- ينمو لدى الفرد إحساس بعدم أهميته في المنظمة التي يعمل بها و أنه الكل مهمل،

ليس لأفكاره أو آراءه قيمة، ولهذا فقد استبعد من المشاركة في صنع القرار.

- تتزايد حدة الضغوط إذا ما كانت القرارات لا تخدم بشكل فعال، على الأقل من وجهة نظر

<sup>1</sup> خليل محمد حسين الشماع: مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2007، عمان، الأردن، ص: 152.

<sup>2</sup> عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان، مرجع سابق، ص، 410.

الفرد، الهدف الذي سطرت من أجله، وهو ما يعني مقاومة و اعتراض من جانب الفرد على هذه القرارات مما يضاعف في النهاية من حدة ضغوط العمل لديه.<sup>1</sup>

د. ظروف العمل المادية: أن البيئة المادية (الفسولوجية) تلعب دور كبيرا في صنع الضغوط في منظمات العمل في عصرنا الحاضر، ونعني البيئة المادية (الفسولوجية) العوامل المادية التي تحيط بالعمالين في المنظمات مثل: التكيف والإضاءة والأثاث والأصوات والهيكل المعماري للمكتب والتهوية.

إن اختلال ظروف العمل المادية من إضاءة وحرارة ورطوبة وضوضاء وترتيب مكان وغيرها من الظروف يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه ويؤدي هذا بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغوط النفسية فالضوضاء تترك آثار نفسية وعضوية على الفرد، فالعاملون يتأثرون بمستوى ودرجة الأصوات الموجود في بيئة العمل، فقد تؤدي بعض الأصوات إلى ضعف السمع أو فقدانه في بيئات العمل تعلق فيها الأصوات .

كما أن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل (سواء ارتفاعها أو انخفاضها) تسبب ضيقا لدى العامل، كما تؤثر تأثيرا سيئا على النواحي الفسولوجية للعامل، مما يزيد إحساس العامل بالضيق ويسرع إليه بالتعب والملل ويقلل كفاءته في العمل.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نايف بن فهد تويم :مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، 2005، المملكة العربية السعودية، ص، 25- 20.

<sup>2</sup> إبراهيم بن أحمد البدر، مرجع سابق، ص: 10

## 5. آثار ضغوط العمل

ضغوط العمل لها آثار ايجابية وسلبية، وعند انعدام الضغوط كلياً يؤدي ذلك بشعور الأفراد بالملل وفقدان الدافعية ،لذلك يمكن تقسيم آثار ونتائج ضغوط العمل إلى آثار ايجابية وأخرى سلبية.

### 5.1 الآثار الايجابية:

- رفع مستوى الشعور بالرضا والروح المعنوية ما بين العاملين مما يؤدي إلى الاستقرار

في العمل ورفع مستوى الأداء التمييز لديهم والسعي إلى تحقيق العمل بالرغم من الضغوط التي تكون لديهم.

- العمل على معالجة المشكلات التي تواجه العاملين في الوقت المناسب وذلك لإنجاز العمل بكفاءة عالية ويتم بمواجهة المشكلات والعمل على التغلب عليها فالضغوط هي الدافع لمعالجة هذه المشاكل.

- من خلال الضغوط التي يواجهها العاملين بالمنظمات يتم اكتشاف قدراتهم والكفاءات المتميزة لديهم وذلك يتم من خلال مواجهة التحديات المتصلة بالعمل وعن طريق هذه التحديات يتبين قدرات العاملين ومستوياتهم المهنية.

- تساعد ضغوط العمل على تدعيم العلاقات الاجتماعية ما بين العاملين عن طريق مساعدة بعضهم البعض على مواجهة الضغوطات والمشكلات في المؤسسة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>عيسى إبراهيم المعشر، أثر الضغوط على أداء العاملين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط لدراسات العليا، الأردن، 2009، ص28.

- إثارة الدوافع عند الفرد في العمل وذلك من خلال القيام بالعمل وتحقيق متطلباته من أجل تحقيق الذات بالإضافة إلى تنمية المعرفة لديهم.

## 5.2 الآثار السلبية

أما بالنسبة للآثار السلبية فقد اهتم العديد من الباحثين بها وهذا راجع لأثرها على الفرد والمؤسسة وكذلك المجتمع بصفة عامة، ونذكر منها:

### 5.2.1 الآثار المترتبة على الفرد

#### أ- الآثار السلوكية:

- تتمثل في عدم القدرة على فعل أي شيء .
- العدوانية في التعامل.
- الاستهلاك في الطعام الزائد عن الحد.
- التعامل مع الموقف بكل برود.
- الهروب من الموقف.
- فقدان الشهية وعدم القدرة على الأكل.
- ارتفاع معدلات التدخين وتعاطي المخدرات.
- اللامبالاة.

ب- الآثار النفسية: وهي حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير

الفرد وعلاقاته بالآخرين وتتمثل في: <sup>1</sup>

<sup>1</sup>فاروق فليبه عبده السيد محمود عبد المجيد، مرجع سبق ذكره، ص301.

- الشعور بالضغط والقلق والحزن والرغبة في البكاء.

- الشعور باليأس والإحباط وعدم القدرة على التكيف.

- فقدان الصبر وسرعة الانزعاج والعدوانية.

- عدم الشعور بالأمان.

- سرعة التأثر والشعور بالإهمال من قبل الآخرين.

- عدم الاهتمام بالمظهر الخارجي.

- التعجل والتسرع في أداء المهام والإخفاق في أداء المهمة التي يقوم بها.

- الصعوبة في التفكير والتركيز واتخاذ القرارات والنسيان.

ج- الآثار الجسدية: يؤدي تزايد الضغوط على الفرد آثار سلبية على سلامته البدنية

فيعاني من الصراع وقرحة المعدة، واضطرابات في ضربات القلب، ضيق في التنفس وورم

في الحنجرة، جفاف الفم، واضطرابات في المعدة، وعسر الهضم، العرق، أمراض القلب

وضغط الدم، القولون العصبي.

## 5.2.2- آثار ضغوط العمل على المنظمات

وقد أشار محمود سليمان العميان إلى ذكر أهم الآثار السلبية التي يمكن إيجادها على

المستوى المنظمة أو المنظمات فيما يلي:

- زيادة التكاليف المالية تكلفة التأخر عن العمل، الغيابات، التوقف عن العمل، تشغيل

عمال إضافيين، ... الخ.

- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.

- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية.

- الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.

- عدم الرضا الوظيفي.

- الغيابات والتأخر عن العمل.

- ارتفاع معدل الشكاوى والتظلمات.

## ثانيا: ماهية الأداء الوظيفي

### 1. مفهوم الأداء والأداء الوظيفي

#### 1.1 مفهوم الأداء :

تعود ترجمة كلمة أداء إلى الكلمة الإنجليزية "Performance" والتي تشير إلى تأدية

عمل أو إنهاء نشاط أو تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف

المسطرة.<sup>1</sup>

-كلمة أداء تعني "Reform" يؤدي، ينجز، يؤدي وفق لغرض معين، كما تعني الكلمة

النجاح الملاحظ والمستغل كما تعني محافظة أحد طرفي عقد على وعد أو اتفاق قطعة أثناء

قيامه بما هو مطلوب منه.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>أمينة قهواجي، الصراعات التنظيمية وتأثيرها على سلوك وأداء العاملين في المنظمة، مذكرة مقدمة لنيل درجة

الماجستير غير منشورة، تخصص تسيير المنظمات، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2014، ص: 20.

<sup>2</sup>سامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير غير منشورة

،تخصص تسيير المنظمات، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2009، ص: 60

وهناك من يعرفه انطلاقا من النظرة إلى الموارد، فالأداء هو: "محصلة قدرة المنظمة في استغلال مواردها، وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة"، وفقا لهذا التعريف فالأداء هو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المالية والبشرية، واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.<sup>1</sup>

### 2-1- مفهوم الأداء الوظيفي:

- تعريف حسن: "يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشيع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد المبذول يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد.<sup>2</sup>

- يظهر لنا من خلال التعريف أن الأداء الوظيفي يمثل الأداة الوحيدة للفرد ليشيع من خلالها متطلباته المتعددة والمختلفة.

- وفي الغالب يظهر ما يسمى بالتداخل بين الأداء والجهد المبذول.

- أما الأداء الوظيفي فيقاس على أساس النتائج المحققة من طرف الفرد داخل المنظمة.

كما يعرف الأداء الوظيفي على أنه: "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها

<sup>1</sup> أمينة قهواجي، مرجع سبق ذكره، ص:20.

<sup>2</sup> - حسن زاوية محمد، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2000، ص: 215.

عمله ويمكن أن نميز بين كمية ونوعية الجهد المبذول وكذا نمط الأداء المستعمل.<sup>1</sup>

يتضح من هذا التعريف أن الأداء الوظيفي عبارة عن أنشطة ومهام يقوم بها الفرد وتكون ضمن عمله .

وبهذا الأداء يمكن أن نفرق بين كمية ونوعية الجهد المبذول من قبل الفرد وكذا الأسلوب المستعمل في الأداء.

- يعرف الأداء بأنه نتاج السلوك الذي يقوم به الأفراد، أما نتاجات السلوك فهي النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك.<sup>2</sup>

### 2. أنواع الأداء الوظيفي

يعتبر الأداء كغيره من الظواهر التنظيمية يمكن تصنيفه وتقسيمه إلى أنواع كثيرة ويمكن تقييم أنواع الأداء بغرض اختيار معيار التقسيم لذلك، فإن نوع الأداء يكون حسب معيار التقسيم، ومن ثم يمكن تقسيم الأداء إلى أنواع حسب معيار المصدر، إضافة إلى معيار الشمولية.<sup>3</sup>

**2.1 حسب معيار المصدر:** وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

<sup>1</sup>- عيسى إبراهيم المعشر، مرجع سبق ذكره، ص:43.

<sup>2</sup>- عبد الباري إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المؤسسات، منشورات المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الأولى، القاهرة، 2003، ص 15.

<sup>3</sup>- عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة، قياس وتقييم، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، معهد الاقتصاد، جامعة بسكرة، 2002، ص 05-06.

2.1.1 الأداء الداخلي: ويطلق على هذا النوع من الأداء بأداء الوحدة، أي أنه نتاج ماتملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساس مما يلي:

الأداء البشري: وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية، من خلال تسيير مهاراته.

- الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.

- الأداء المالي: ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

2.1.2 الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي

فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المنظمة كارتفاع سعر البيع، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، وهذا النوع من الأداء يفرض على المنظمة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها. <sup>1</sup>

2.2 حسب معيار الشمولية: وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء الوظيفي إلى نوعين،

هما الأداء الكلي والأداء الجزئي:

<sup>1</sup> عبد الباري إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المؤسسات، رجع سابق، ص 18

**2.2.1 الأداء الكلي:** وهو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر.

**2.2.2 الأداء الجزئي:** وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمنظمة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المنظمة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التكوين، أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق.<sup>1</sup>

### 3. أهمية الأداء الوظيفي:<sup>2</sup>

حتى تخرج أية عملية إلى الوجود وتنتج مخرجات سواء كانت منتجات أو خدمات، وتحقق الأهداف المطلوبة، لا بد أن تمر بعدة مراحل، كما أنها تحتاج لعدة موارد تتفاعل مع بعضها البعض، كان الأداء هو المكون الرئيسي للعملية وهو الجزء الرسمي فيها، والتركيز عليه يدفعنا إلى التركيز على كل ما يتعلق به وكل ما يتعلق بالعامل نفسه ومنه يجزنا إلى تحسين هذا الأداء لتنميته وتطويره وعليه تبرز أهمية الأداء الوظيفي كما يلي:

- الأداء الوظيفي هو الأساس، فلا إنتاج ولا تقديم خدمة دون أداء الأفراد لأعمالهم.

<sup>1</sup> عبد الباري إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المؤسسات، مرجع سابق، ص 20.

<sup>2</sup> بوشريط فارس/براهمي ياسر، أثر ضغوط العمل على أدار الموظفين في المؤسسة، مذكرة نيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة الدكتور يحي فارس بالمدينة، 2020/2021، ص 58

- الأداء الوظيفي يحد الأفراد بالمتابعة والاجتهاد للحصول على المهارة والخبرة أو الكفاءة المهنية.

- الأداء يسهم في عملية تطوير الذات والوصول إلى الإبداع.

- استغلال القدرات وإمكانيات الفرد أحسن استغلال، باستثمار الفرص السانحة له.

كما أن موضوع الأداء الوظيفي مرتبط بكفاءة وفعالية المنظمات، في تحقيق أهدافها

والوصول إلى ما تصبو إليه. بالإضافة إلى ضرورة الاهتمام بتحسين مستوى الأداء للعاملين

لأن نجاح المنظمة مرتبط بمستوى أداء أفرادها وكفاءتهم.

### 4. محددات الأداء الوظيفي

إن الأداء هو ما يبقى من أثر أو أنه نتائج العمل الذي يقوم به العامل، وهذا الأداء

تتحكم فيه مجموعة من المحددات هي التي تحدد طبيعة أداء العاملين، وهذه المحددات هي

كالآتي:

**4.1 كمية الجهد:** وهي تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلانية التي تقيس سرعة

الأداء أو كميته من خلال فترة زمنية معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.<sup>1</sup> وكمية

الجهد المرتبطة بالتدعيم أو الحوافز التي يحصل عليها العامل من المؤسسة سواء كانت هذه

الحوافز مادية أو معنوية فهي تعمل على تحفيز العامل على الإنتاج وزيادة الجهد.

<sup>1</sup>- أحمد صقر عاشور: مرجع سبق ذكره، ص 11.

4.2 نوعية الجهد: نعني بها مستوى الدقة والجودة وبدرجة مطابقة الجهد المبذول

بمواصفات نوعية معينة.<sup>1</sup>

و من أبرز المقاييس التي يمكن استخدامها لقياس نوعية الجهد نجد:

4.2.1 الخبرة السابقة: من خلال أن المشرف على الإنتاج ونتيجة للخبرة التي اكتسبها

بإمكانه الحكم على نوعية الجهد وجودته.

4.2.2 الاتصال بالعملاء والزبائن: تعتبر هذه الوسيلة من أفضل الطرق والمقاييس المعتمدة

في قياس الجودة والنوعية، وهو بمثابة تقييم العملاء و الزبائن للسلعة أو الخدمة المنتجة،

ويتم ذلك عن طريق استخدام مسح لأرائهم وغالبا ما يتم إجراء هذا المسح ومعالجته من

خلال مؤسسات خاصة بالبحوث والدارسات للتأكد من أن العينة صادقة علميا.<sup>2</sup>

4.3 نمط الأداء: والمقصود به الأسلوب أو الطريقة التي يبذل بها الجهد في العمل أي

الطريقة التي تؤدي بها الأنشطة فعلى أساس نمط الأداء يمكن مثلا قياس الترتيب الذي

يمارسه الفرد في أداء حركات أو أنشطة معينة ومزيج هذه الحركات أو الأنشطة إذا كان

العمل جسمانيا بالدرجة الأولى في حين أن الأعمال الذهنية يمكن قياسها بالطريقة التي تم

بها الوصول إلى حل أو إصدار قرار متعلق بمشكلة معينة أو الأسلوب المستخدم في إجراء

بحث أو دراسة أو الطريقة المعتمدة في الإشراف والرقابة، ونمط الأداء يشير إلى الاتجاه

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص 11.

<sup>2</sup> هانيز ماريون: إدارة الأداء، ت: محمود مرسي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 141.

الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، تيقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في أداء مهامه.<sup>1</sup>

وهذا المحدد له تأثير كبير على الأداء حيث نجد أن هناك عمال يبذلون جهودا فائقة كما تكون لهم قدرات متفوقة غير أنهم لا يفهمون أدوارهم ولا يعرفون الطريقة المناسبة لأداء عملهم، وبالتالي يكون أدائهم غير مستحسن من الآخرين، وغير مقبول وذلك بالرغم من الجهود الكبيرة المبذولة في العمل، فالعمل لا يكون موجها في الطريق الصحيح.

### 5. مؤشرات الأداء الوظيفي :

يمكن حصر مؤشرات الأداء الوظيفي في:

**5.1 التغيب عن العمل:** إن ظاهرة التغيب عن العمل أحد مؤشرات عدم الكفاية بالنسبة للفرد العامل، فهي ظاهرة مرضية تعاني منها مختلف المنظمات، إذ يعتبر ارتفاع معدل التغيب في المنظمة دليلا على وجود عوامل سلبية تؤثر على انتظام العامل في عمله.

يهدد التغيب إنتاجية المنظمة لما في ذلك من خسائر تعود على الميزانية من جهة وعلى الأهداف المحددة من جهة أخرى، وتقوم الإدارة بحساب معدل التغيب الكلي للعامل بما يقابله من معدل الخسارة بالعملية التالية:

$$\text{معدل التغيب الكلي} = (\text{عدد الأيام المفقودة} \times 111) / \text{عدد الأيام الكلي}.$$

وللتغيب عدة أسباب منها:

<sup>1</sup>أحمد صقر عاشور: مرجع سبق ذكره، ص 11.

- عدم توفر الشروط الفيزيائية المناسبة، مما يؤدي إلى الإصابة بأمراض مهنية مختلفة وبالتالي زيادة معدل التغيب.

- عدم قدرة العامل على الانسجام والانتماء إلى جماعة العمل وشعوره بالاغتراب.

- أسباب نفسية تعود إلى نمط الشخصية كعدم تقدير الفرد لذاته، أو عدم قدرته على

إثباتها، أو عدم تحمل المسؤولية في مجال إشرافه أو عدم تقبله للنمط الإشرافي للرؤساء

وإحساسه بالتقيد وكبت الحرية، حيث أوضحت بعض الدراسات أن العوامل الإدارية تؤثر

على التغيب وذلك من خلال أسلوب الإشرافي والعلاقات الرسمية المتعلقة بالعمل. فالإشراف

يؤثر في ما مدى تكيف العامل في عمله وإذا كان سيئا يؤدي إلى التغيب.<sup>1</sup>

- ضغط العمل وحجم المؤسسة الكبير مما يرهق كاهل العامل.

- انخفاض الروح المعنوية للعامل مما يجعله غير متوازن، ويسبب له عدم الرضا والاستياء.

- عدم قدرته على التحكم في التكنولوجيا لعدم كفاءته ودرايته بالآلات التي يشرف عليها.

**5.2 دوران العمل:** وهو يشبه التغيب عن العمل باعتباره مؤشرا تنظيميا قابلا للعد، ويتيح

استخدامه في تنفيذ الأداء كما له أثر كبير على فعالية الأداء، ويؤثر كذلك على إنتاجية

المنظمة باعتباره مكلفا وذلك لوجوب إحلال عمال آخرين محل الذين تركوا مناصبهم وهذا

يتطلب تكاليف الاستقطاب والاختيار والتدريب.

<sup>1</sup>محمد الدقس: علم الاجتماع الصناعي، الأردن، دار النشر، 1999، ص 181.

ويمكن القول بأن دوران العمل هو: "عدم الاستقرار المهني، فالاستقرار المهني يعني بقاء العامل في العمل نفسه مدة طويلة، كما أن ظاهرة دوران العمل تأخذ أشكالاً متعددة، فانتقال العامل من عمله إلى عمل آخر داخل المنظمة أو خارجها يعد دوراناً، أيضاً ترك العامل لعمله نهائياً ليصبح بذلك خارج قوة العمل يعد دوراناً، كما يكون هذا الدوران بإرادة الفرد أو بغيرها"<sup>1</sup> ويمكن إرجاع أسباب دوران العمل إلى:

- إن الدراسة التي قام بها " إلتون مايو" كشفت عن الأسباب المؤدية إلى ارتفاع دوران العمل والتي تكمن في الرقابة على الأداء إضافة إلى صعوبة الظروف الفيزيائية البيئية، وصعوبة تكوين العلاقات الغير رسمية. كما قام أيضاً بإجراء دراسة أخرى لمعرفة أسباب ارتفاع معدل دوران العمل وتوصل إلى أن ضعف العلاقات الإنسانية بين العاملين هو السبب الرئيسي لتكوين هذه الظاهرة.<sup>2</sup>

- توصل "جون جاك روس" عام 1591 إلى أن ثبوت القوى العاملة في المنظمة دليل على وجود العوامل التي تساعد على الارتفاع في الروح المعنوية ورضاهم عن العمل بينما يدل معدل خروج العمل وتسربهم من القوى العاملة دليلاً على انخفاض الروح المعنوية وعدم رضاهم عن العمل.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - محمد الدقس، المرجع نفسه. ص 191.

<sup>2</sup> - المرجع السابق، ص 194.

<sup>3</sup> عبد الفتاح محمد دويدار: أصول علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي وتطبيقاته، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2000. ص 41.

مهما كانت أسباب دوران العمل، فإن هذا الأخير يحدث حالة من عدم التوازن في التنظيم الداخلي للمنظمة، لذا يجب عليها معرفة الأسباب الكامنة وراء هذه الظاهرة لتحقيق استقرار العامل واندماجه في المحيط الاجتماعي للعمل ليتمكن من تقديم أفضل أداء له.

**5.3 الشكاوي:** هي تظلم العامل بشأن أحد جوانب الإدارة أو إجراءاتها وهي تعتبر مقياسا لفعالية المشرف أو المرؤوس، وهي تعبير واضح عن انهيار قنوات الاتصال وبالتالي تتدهور كل الأنشطة والمهام المتداخلة والمشاركة مع هذه الأطراف، وخاصة بين مختلف المستويات الإدارية، إذ تعتبر هذه التظلمات كميكانيزمات الدفاع عن النفس بهدف تحقيق بعض الحماية لكيان الفرد، وهي تعتبر رفض العامل لسياسات معينة أو ظروف عمله.

**5.4 حوادث العمل:** لقد أثبتت الدراسات أن العمال الذين يعانون من مستويات عالية من ضغوط العمل يقعون أكثر من غيرهم في حوادث العمل وذلك بسبب عدم قدرتهم على التركيز والانتباه.<sup>1</sup>

**5.5 الإضرابات:** هو التوقف عن العمل لمدة معينة بسبب الاحتجاج على ظروف العمل الغير ملائمة والعلاقات السيئة مع المشرفين والإدارة، هذا ما يجعل الإدارة تتكبد عدة تكاليف من أهمها تكاليف فقدان الإنتاج، تكاليف أجور العمال المضربين، تكاليف إعادة تنظيم العمل.

<sup>1</sup> - عبد الفتاح محمد دويدار: أصول علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي وتطبيقاته، مرجع سابق، ص 51.

5.6 مقاييس الإنتاج: يمثل مؤشر الإنتاج أو المردود ذروة قياس الأداء، وهذا المؤشر يحدد العمر المتبقي لأي منظمة بينما نجد أن انخفاض إنتاجية العامل يؤثر على فعالية المنظمة هاته الأخيرة تتحمل بذلك تكاليف انخفاض الإنتاج ونوعيته، وكذلك الأجر الذي يقابل فترات عدم العمل.

5.7 عدم التحكم والسيطرة على الآلات: من مؤشرات انخفاض أداء العامل فقده للتحكم والسيطرة على الآلات مما يؤدي إلى ارتفاع نسبة معدلات الأعطال.

### 6. تقييم الأداء الوظيفي<sup>1</sup>

تقييم الأداء الوظيفي هو عملية تقييم مدى كفاءة وقدرة الموظف على أداء مهام عمله من أجل تحديد نقاط قوته وضعفه، وتوفير الحلول اللازمة لتحسينها .  
يُجري تقييمات الأداء في العادة مشرف أو مدير الموظف، ويمكن إجراؤها من خلال مجموعة متنوعة من الأساليب، مثل مراجعات الأداء أو التقييمات، أو بجمع التعليقات من الزملاء والمشرفين.

قد تشتمل عملية تقييم الأداء الوظيفي على كثير من الخطوات، منها:

6.1 وضع معايير تحدد الأداء الوظيفي: أي وضع توقعات ومعايير واضحة لما يمكن عدّه أداءً وظيفياً مقبولاً.

<sup>1</sup> - الموقع الإلكتروني: <https://getvom.com/%>، مقالة حول مفهوم الأداء الوظيفي في المؤسسات، تاريخ الإطلاع: 2023/08/15، على الساعة 15:00.

6.2 جمع البيانات: أي جمع البيانات ذات الصلة بالأداء الوظيفي للموظف. يحصل ذلك

بعده طرائق، مثل: الملاحظة والتقييمات والتغذية الراجعة التي يقدمها الزملاء والمشرفون.

6.3 تحليل البيانات: يجري في هذه الخطوة مراجعة وتحليل البيانات لتحديد مكامن نقاط

القوة ومجالات التحسين عند الموظف.

6.4 تقديم الملاحظات: أي مشاركة نتائج التقييم مع الموظف المعني، ومنها الملاحظات

الإيجابية ونقاط الضعف التي يجب تحسينها.

6.5 تحديد الأهداف: هذه المرحلة، تجري استخدام التقييم لوضع أهداف تساعد على

تحسين الأداء مستقبلاً.

6.6 تقديم الدعم اللازم: أي تقديم الموارد التي تساعد الموظف على استيفاء متطلبات

تحسين أدائه الوظيفي.

6.7 مراجعة التقدم المُحرَّر: هنا يجري التحقق وتتبع تقدم الموظف بانتظام، مع تقديم

النصح اللازم.

ثالثاً: علاقة الضغط العمل بالأداء الوظيفي: <sup>1</sup>

حظي موضوع العلاقة بين ضغوط العمل والأداء باهتمام عدد كبير من الباحثين إلا

أنهم لم يتفقوا على شكل العلاقة بين ضغوط العمل والأداء ؛ لإلقاء المزيد من الضوء على

<sup>1</sup> - يخبخ شفيقة / رقيق يزيدة، علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
جيبل، مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية. قسم علم الاجتماع، جامعة محمد الصديق بن يحي،

ضغوط العمل وأثارها على الأداء الوظيفي لا بد من توضيح طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء.

وقد دلت الدراسات على اختلاف في وجهات نظر الباحثين نحو العلاقة بين ضغوط العمل والأداء كما يلي:

- هناك من الباحثين من رد علاقة ضغوط العمل والأداء إلى علاقة سلبية حين أكدت الدراسات أن ضغوط العمل عبارة عن عائق للسلوك الإنساني وينعكس سلبا على النتائج وعلى الحالة البدنية والنفسية للفرد ويجبر الفرد على بذل جهود كبيرة وتكريس أوقات كبيرة للتغلب على الضغوط.

- يرى بعض الباحثين أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي علاقة ايجابية تمثل نوع من التحدي للسلوك الإنساني وتعتبر مشاكل العمل وصعوباته وتوتراته بمثابة تحديات الفرد وتؤدي إلى تبني أنماط إيجابية من سلوك وتعطي أداء أفضل.

نلاحظ أن الباحثين قد توصلوا من خلال أرائهم إلى أن وجود مستوى منخفض من ضغوط العمل لا يحفز الأفراد ويجعلهم يواجهون مستوى محدد من التحدي ولكن في حالة زيادة مستوى الضغوط فإنها تؤدي إلى إثارة عكسية.<sup>1</sup>

- ويرى البعض الآخر أن ضغوط العمل والأداء الوظيفي لا توجد علاقة بينهما وذلك من خلال أن الفرد قد التزم ذاتيا بعقد مع المنظمة التي يعمل بها، فيهيئ نفسه جسديا ونفسيا

<sup>1</sup>- يخبخ شفيقة / رقيق يزيدة، علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي، مرجع سابق، ص 50

للعمل في هذه المنظمة وانجاز واجباته بغض النظر عما يحيط به من ضغوط العمل ويفترض أصحاب هذا الاتجاه بأن الفرد يتمتع بمستوى معين من الرشد يساعده على انجاز هذا العقد المبرم بينه وبين المنظمة.

ومن خلال هذا الرأي نلاحظ أن على الفرد التأقلم والتكيف مع جميع الظروف المستجدة وبذلك التي تحدث آثار نفسية أو عقلية على الفرد وبالتالي عدم وجود أي تأثير على الأداء.

- يرى البعض الآخر أن ضغوط العمل والأداء الوظيفي لديهم علاقة خطية منحنية على شكل مقلوب حرف (u) بين ضغوط العمل والأداء وهؤلاء يفترض أن وجود مستوى منخفض من الضغوط التي يؤدي لتحضير الأفراد للعمل، وجود مستوى عال من الضغوط سوف يؤدي لامتناس قدرات الأفراد في محاولة مكافحته وبالتالي استفاد هذه القدرات وعدم توفره لانجاز العمل.<sup>1</sup>

نلاحظ أن هذا الرأي يرى أن وجود مستوى متوسط من ضغوط العمل، يساعد الفرد على إيجاد توازن في قواه لتوزيعها بين انجاز عملة ومكافحة هذه الضغوط وهو الوضع الأمثل لإنجاز العمل.

<sup>1</sup>- نفس المرجع، ص 51.

### خلاصة الفصل:

وما يمكن استخلاصه من هذا الفصل أن علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي مازالت غير ثابتة، ويمكن القول أن مستوى الأداء الأمثل يتحدد من مستوى الضغوطات ونوعها، ويحدد علاقتها بالأداء انخفاض عبء العمل أو زيادته حيث يلاحظ أن مستوى الضغوطات المنخفض على الفرد يؤدي إلى المحافظة على نوع محدد من الأداء لأنه يستمر بالتوتر أو الإجهاد عند القيام بالمهام والواجبات، كما أن هنالك موظفين عند تعرضهم للضغط في العمل فيكون لهم بمثابة الجو المريح والميدان الذي سيبدعون فيه من خلال التفاني والإبداع في عملهم و مواجهة هذه الضغوط بكل أريحية .

## ❖ الفصل الثاني: مهنة القابلة

■ طبيعة مهنة القابلة

■ مهام القابلة

■ صعوبات مهنة القابلة

## تمهيد

القابلة هي مهنة تابعة للرعاية الصحية تقدم فيها القابلات الرعاية للنساء المقبلات على الولادة خلال فترة الحمل، المخاض والولادة، وخلال فترة ما بعد الولادة. ويهتمون أيضاً بحديثي الولادة حتى سن ستة أسابيع، بما في ذلك مساعدة الأم في الرضاعة الطبيعية. ومن خلال هذا الفصل سنتطرق أكثر إلى مهنة القابلة .

### 1. طبيعة مهنة القابلة:

معروف بأن القابلة محترفة ومسؤولة وخاضعة للمساءلة، تعمل في إطار شراكة مع المرأة لتقديم الدعم اللازم، والرعاية والمشورة، خلال فترة الحمل، أثناء الولادة وبعد الولادة تقوم بالتوليد على مسؤوليتها، وتقدم الرعاية للمولود، وتشمل رعاية القابلة على اتخاذ التدابير الوقائية، وتع<sup>1</sup>زيز الولادة الطبيعية والكشف عن المضاعفات التي قد تتعرض لها الأم والطفل، والحصول على الرعاية الطبية وغيرها من المساعدات المناسبة، وتنفيذ التدابير الطارئة، والقابلة لها دور هام في مجال التنقيف الصحي والتعليم، ليس للمرأة فحسب بل أيضا داخل الأسرة والمجتمع، وينبغي أن يشمل ذلك التعليم قبل الولادة والإعداد للأبوة، ويمكن أن يمتد بشكل واسع إلى صحة المرأة، والصحة الجنسية والإنجابية ورعاية الأطفال.<sup>2</sup>

### 2. مهام القابلة:<sup>3</sup>

بالنسبة للمهام التي تكلف بها رتبة القابلات للصحة العمومية في الجزائر فقد ورد ذكرها في العدد 17 من الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الصادرة بتاريخ 20 مارس 2011 الموافق ل 5 ربيع الثاني 1432 هـ و هي كالآتي:

- ضمان الفحوص ما قبل الولادة.

1

<sup>2</sup>- لبلالطة كاميليا، الإحتراق النفسي لدى القابلات المناوبة ليلا، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم النفس العيادي، كلية العلوم الاجتماعية، محمد خيضر بسكرة، 2020/2019، ص 65

<sup>3</sup>- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 17 الصادر في 20 مارس 2011 الموافق ل 5 ربيع الثاني 1432 هـ

- تقديم تشخيص و مراقبة الحمل.
- تحضير الزوجين بشأن الولادة و مرافقتها.
- الكشف عن الحمل ذي الخطر العالي و مراقبته.
- مراقبة و مرافقة الوضع و التوليد و ممارسة التوليد العادي.
- استقبال المولود الجديد و التكفل به.
- ضمان متابعة الفترة ما بعد الوضع و مرافقة المرأة إلى الرضاعة الطبيعية.
- تنظيم و تنشيط نشاطات الوقاية و التربية بشأن صحة الأم و الصحة الزوجية و صحة العائلة.

- المشاركة في تكوين الطالبات و تأطيرهن.

وزيادة على هذه المهام فإن القابلات المتخصصات للصحة العمومية يكلفن أيضا ب:

- ضمان متابعة تطور الجنين و الكشف عن الاختلالات و المراقبة الجينية و مراقبة المبيض و مراقبة وضع الوسيلة الطبية داخل الرحم و متابعتها.
- إعداد كل المناهج الخاصة بالتحضير لولادة بدون ألم ووصفها و تطبيقها.

أما بالنسبة لرتبة القابلات الرئيسات للصحة العمومية فإضافة للمهام السابق ذكرها فإنها تكلف ب<sup>1</sup>:

- إعداد بالعمل مع الفريق الطبي مشروع المصلحة و إنجازه
- ضمان متابعة نشاطات القابلات و تقييمها.

<sup>1</sup>-الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 17 الصادر في 20 مارس 2011 الموافق ل 5 ربيع الثاني 1432هـ

- ضمان تسيير الإعلام المتعلق بنشاطات القابلات.
- استقبال الطالبات و المتربصات و تنظيم تأطيرهن.

### 3. صعوبات مهنة القابلة:<sup>1</sup>

تواجه القابلات صعوبات كثيرة في المصلحة التي تعمل بها، ومن بين هذه الصعوبات ما تستطيع تجاوزه، ومن بينها ما لا تستطيع تجاوزه، ونوضح ذلك فيما يلي:

- النزيف الدموي المهلي والذي ينتج عنه وفاة الأم.
- عندما يكون الجنين في وضعية الجلوس.
- عندما يكون الجنين في وضعية الأرجل.
- جفاف الكيس الامينوتي من السائل الامينوسي.

معظم القابلات يخضعن لبرنامج تدريب المهن لمدة 23 شهرا، لذلك فقد تخضع لما يصل إلى 5 سنوات من التدريب الكلي، وتدريب القابلة يعتمد على الفصول الدراسية التي تقدمها الجامعات بالتعاون مع المستشفى .

<sup>1</sup> - لبلاطة كاميليا، الإحترق النفسي لدى القابلات المناوبة ليلا، مرجع سابق، ص 67

# الدراسة الميدانية

### تمهيد:

في هذا الموضوع كانت لنا دراسة ميدانية على مستوى مستشفى ابن سينا 60 سرير بلدية ماسرى، وبالتحديد مع عينة محددة وتتمثل في القابلات العاملات في مستشفى .

#### 1. لمحة عن المؤسسة:

- تعريف المؤسسة الإستشفائية ابن سينا بماسرة

هي مؤسسة إستشفائية متكونة من 60 سرير تقع في بلدية ماسرى، تم تدشينها بتاريخ 19 جوان 2016 بدأت نشاطات مصلحة الاستجالات ، المخبر، الأشعة، و مصلحة الولادة تنفيذا لمعالي وزير و السيد مدير الصحة و كذا تطبيقا للمنشور الوزاري رقم 003 المؤرخ في 2011/04/13 المتعلق بإجراء استلام و فتح المستشفيات العمومية.

- الهيكل التنظيمي للمؤسسة و تجهيزاتها :

أ/ الهيكل التنظيمي:

- مصلحة الطب الداخلي في الطابق الثالث بسعة 16 سرير تشتغل خلال فترة النهارية
- مصلحة الجراحة العامة في الطابق الثاني بسعة 16 سريرا
- مصلحة طب النساء و التوليد في الطابق الأول بسعة 20 سريرا تشتغل 24/24 ساعة
- مصلحة طب الأطفال في الطابق الأول بسعة 8 أسرة

## الجانب التطبيقي

- وحدة حديثي الولادة في الطابق الأول بسعة 04 أسرة؛
- مصلحة الاستعجالات الطبية الجراحية في الطابق الأرضي بسعة 04 أسرة تشتغل 24/24 ساعة
- وحدة الإنعاش في الطابق الأرضي بسعة 4 أسرة قابلة للزيادة؛
- مجمع العمليات في الطابق الأرضي بغرفتين للجراحة و أسرة للإفاقة؛
- مصلحة علم الأوبئة و الطب الوقائي بالطابق الأرضي تشتغل 8 ساعات يوميا؛
- مصلحة مخبر التحاليل الطبية بالطابق الأرضي تشتغل 24/24 ساعة؛
- مصلحة الأشعة بالطابق الأرضي تشتغل 24/24 ساعة.
- المصالح المدعمة على مستوى الطابق تحت الأرضي يوجد هناك:

\* الصيدلية؛

\* حفظ الجثث؛

\* المطبخ

ب: هذا إلى جانب المصالح الأخرى المتواجدة جنب الهيكل الرئيسي للمؤسسة و المتمثلة في:

\* محطة للغازات الطبية ؛

## الجانب التطبيقي

\* خزان تحت الأرض للماء؛

\* محطة للتدفئة المركزية ؛

\* مركز لمعالجة النفايات الإستشفائية ؛

\* حظيرة السيارات 🚗 سيارة إسعاف .

ب/ الموارد البشرية: تتوفر المؤسسة على :

- 06 ممارسون الأخصائيون 🚑: الجراحة العامة (01)، الطب الداخلي (01)، أمراض

الغدد (01)، التخدير و الإنعاش (01)، الوقاية و علم الأوبئة (01) - طب الأطفال (01)؛

- 07 ممارسون العامون + صيدلي عام؛

- 48 ممرض من بينهم 10 قابلات؛

- 05 مستخدمي المصالح العامة و التقنية .

ج/ التجهيزات الطبية و التجهيزات المرافقة:

- التجهيزات الطبية:

\* تجهيزات مجمع العمليات: يحتوي على أجهزة حديثة و آخر ماتوصلت إليه التكنولوجيا

الحديثة؛

## الجانب التطبيقي

\* تجهيزات مصلحة الأشعة: جهاز سكانير، جهاز الأشعة الرقمي المتبث و الجهاز الرقمي

المتحرك، وجهاز الماموغرافيا الرقمي مع أجهزة reprographes التي تعمل بنظام wifi؛

\* تجهيزات المخبر: كل التجهيزات التي تمكن من حصيلة كاملة للتحاليل الطبية

الإستعجالية؛

\* تجهيزات مصلحة الإنعاش: أهمها تجهيزات الرقابة المركزية التي تسمح بمراقبة ثمانية

مرضى في آن واحد مع إمكانية أخذ مختلف الثوابت عن بعد؛

\* تجهيزات حديثي الولادة: كل الوسائل التقنية الحديثة التي تسمح بإنعاش و تأهيل الرضع

متوفرة؛

\* تجهيزات مصلحة حفظ الجثث: تتسع لأربعة جثث للتبريد و جثتان للتجميد و هي

تجهيزات حديثة الطراز؛

\* تجهيزات معالجة النفايات الإستشفائية: وهي آخر ماتوصلت إليه التكنولوجيا في هذا

المجال.

- التجهيزات المرافقة:

\* شبكة المراقبة بالكاميرات الرقمية؛

\* النظام الكاشف و المضاد للحريق؛

\* نظام مركزي للإنذار عن الحريق؛

\* نظام المناداة الخاص بالمريض؛

\* شبكة للانترنت و أخرى للتلفزة؛

\* الأبواب الخاصة العازلة للنار؛

\* ثلاث مصاعد؛

\* تجهيزات المطبخ و البيضاء.

### 2. طريقة وأدوات المعتمدة في الدراسة:

#### 2.1 مجتمع البحث: استهدفت دراستنا فئة معينة وهي القابلات العاملات على مستوى

مستشفى ابن سينا 60 سرير بماسرى، وعددهن هو 10 قابلات.

#### 2.2 أدوات المستعملة في الدراسة:

في دراستنا هذه لجمع المعلومات المتعلقة بموضوعنا اعتمدنا على الملاحظة و

المقابلة المباشرة مع القابلات،.

- المقابلة: بإعتبارها لقاء مباشر يجمع ما بين الباحث العلمي، وأفراد العينة التي يراها

مناسبة من وجهة نظره؛ للحصول على معلومات تخص موضوع البحث العلمي، ويتم ذلك

بصورة مباشرة دون وسيط، وتعد طريقة المقابلة من أكثر أدوات الدراسة صدقًا، وكانت

مقابلتنا مع القابلات تعملن في مستشفى ابن سينا 60 سرير ماسرى، وهذا بتوجيه لهن 10

## الجانب التطبيقي

أسئلة كانت كافية لمعرفة أنواع الضغوطات التي يواجهونها على وكيف تأثر على أدائهن الوظيفي.

- الملاحظة: والتي عبارة عن قيام الباحث بالانتباه والتدقيق تجاه ظاهرة أو حادثة معينة، والهدف التقصي والتحري وسبر الأغوار، وَمِنْ ثَمَّ التوصل للعلاقات بين المتغيرات، وتحديد نتائج.

3. تقنية الدراسة: كما ذكرنا قد اعتمدنا على المقابلة والتي هي مجموعة من أسئلة كانت موزعة على محورين أساسين كمايلي :

- المحور الأول: ماهي تأثير الضغوط العمل الداخلية على أداء الأداء الوظيفي للقبالات؟

- المحور الثاني: ماهي تأثير ضغوط العمل الخارجية على أداء الوظيفي للقبالات؟

4. وصف وتعريف عينات الدراسات (الحالات):

من خلال الجدول التالي سيتم تعريف بكل حالة

العينات	السن	الوضعية الإجتماعية	مكان الإقامة	الرتبة	مستوى دراسي	الخبرة المهنية
الحالة (01)	45	متزوجة/ 03 أطفال	مستغانم	رئيسية	معهد ش.ط	10 سنوات
الحالة (02)	23	عزباء	ماسرى	قابلة ص.ع	معهد ش.ط	سنتين
الحالة (03)	24	عزباء	ع.سيدي الشريف	قابلة ص.ع	معهد ش.ط	سنة واحدة

## الجانب التطبيقي

الحالة (04)	25	عزباء	حاسي ماماش	قابلة ص.ع	معهد ش.ط	سنتين
الحالة (05)	23	عزباء	ماسرى	قابلة ص.ع	معهد ش.ط	سنة ونصف
الحالة (06)	39	متزوجة/ 04 أطفال	منصورة	قابلة ص.ع	معهد ش.ط	8 سنوات
الحالة (07)	38	متزوجة/ 02 أطفال	ماسرى	قابلة ص.ع	معهد ش.ط	11 سنوات
الحالة (08)	41	أرملة/ 03 أطفال	طواهرية	قابلة ص.ع	معهد ش.ط	13 سنة
الحالة (09)	45	متزوجة/ 04 أطفال	ماسرى	قابلة ص.ع	معهد ش.ط	15 سنة
الحالة (10)	37	متزوجة/ 02 أطفال	ماسرى	قابلة ص.ع	معهد ش.ط	10 سنوات

### ملاحظة:

- معهد ش.ط: معهد شبه الطبي

- قابلة ص.ع: قابلة الصحة العمومية

### 5. المقابلة:

#### 5.1 المحور الأول: أنواع الضغوط العمل الداخلية و كيف تؤثر على الأداء الوظيفي

في هذا المحور قمت بتوجيه سؤال الذي يدور حول ماهي أنواع ضغوط العمل

الداخلية وكيف تؤثر على أدائهن الوظيفي؟ فكانت الإجابة:

- إجابة الحالة (01): " كوني قابلة برتبة رئيسة كل ضغوطات العمل فوق رئسي، كوني

من يقوم بالإشراف على المتدربات، ناهيك على استقبال الحوامل، وأنا أول من يتلقى التوبيخ

المباشر في حالة ما أخطأت إحدى القابلات الأخريات، حقيقة هذه الضغوطات تقتل لدي

رغبة في العمل لولا الضمير المهني وحيي للعمل يمكن كنت سأستقيل"

## الجانب التطبيقي

- **إجابة الحالة (02):** " المناوبة الليلية، مهما تكلمت فلن أعبر عن الضغط التي تسببه المناوبة الليلية لي أو لنا بصفة عامة، لا من ناحية نفسيتنا ولا من ناحية مشاكل التي تسببها تولد ضغط كبير يؤثر على أداء الوظيفي "

- **إجابة الحالة (03):** " أي مهنة يوجد فيها العديد فيها ضغوطات، لكن مهنة القابلة أكثر، وأهم الضغوطات التي أوجهها ولا سيما كوني قابلة مبتدئة هي مع الأعلى مني رتبة بسبب نقص خبرتي في المجال".

- **إجابة الحالة (04):** من بين أنواع الضغوط التي أواجهها هي عدم توفر الإمكانيات اللازمة و العلاقة الإنسانية بين الموظفين .

- **إجابة الحالة (05):** " ضغوط في مهنة القابلة لا تحسب على اليد لاسيما من الناحية النفسية الاجتماعية، و أهم ضغط هو عدم تجاوب الحامل التي تكون حالتها مستعصية مايصعب علينا عملية الولادة ويجعلنا في ضغط نفسي وخوف حتى ولادتها"

- **إجابة الحالة (06):** " ضغوط العمل السؤال الذي لو بقيتي يوما كامل معي لن أنتهي من تعدادها، أبرز ضغوطات التي واجهتها هي من المسؤولين لا سيما عندما يتلقون الشكاوي من طرف المرضى، فبدون سبب نتلقى التوبيخ رغم أنهم على دراية بأن لسنا السبب، وهذا مايولد ضغط كبير يؤثر على نفسياتي

وحتى أدائي الوظيفي بصفة خاصة "

## الجانب التطبيقي

- **إجابة الحالة (07):** " ضغوط العمل أصبح شي روتيني بالنسبة لي، نظرا لأنني أعيشها كل يوم بشكل مستمر، و أصعب ضغوطات واجهتها هي نقص الإمكانيات وأكون مجبورة على العمل أكثر لاسيما مع الحوامل التي يعانينا من أمراض مزمنة أو وضعية الجنين لديهم غير طبيعي، و أكيد يؤثر على أدائي الوظيفي " .

-**إجابة الحالة (08):** " بحكم خبرتي في هذا المجال الضغط الوحيد الذي واجهته هو نقص إمكانيات و الأماكن مقارنة بالحالات الولادة التي تأتي في اليوم، زيادة عدم التزام الحالة بتوقيت الولادة يعني كنت أجد صعوبة في إقناعها بموعد ولادتها دائما مايتأين إما متأخرات أو قبل أوان ولادتها"

- **إجابة الحالة (09):** " 15 سنة خبرة في المجال يمكن أن أقول أنني أملك الخبرة في مجال مواجهة ضغوط العمل أكثر من مجال التوليد، لكن صراحة مهنة القابلة كلها ضغوط، سواء من ناحية التوليد يعني من وقت المخاض حتى الولادة و أنا في ضغط حتى رؤية المولود بين يدي، وليس هذا فقط الخوف من نقص إمكانيات مقارنة بالحالة المستعصية التي تكون أمامي، أبقى على أعصابي، وهذا أثر عليا نفسيا صراحة و على أدائي وظيفي، وأصبح همي هو كيف مواجهة هذه الضغوط".

-**إجابة الحالة (10):** " ما ذا لو أخبرتك أنه عندي فوبيا من حالات المستعصية، الشيء الوحيد الذي يولد لدي ضغط نفسي رهيب في العمل، يؤثر على أدائي الوظيفي نوعا ما لكنني أحاول التحكم فيه " .

## الجانب التطبيقي

### 5.2 المحور الأول: أنواع الضغوط العمل الخارجية و كيف تؤثر على الأداء الوظيفي

في هذا المحور قمت بتوجيه سؤال الذي يدور حول ماهي أنواع ضغوط العمل الخارجية التي تؤثر على أدائهن الوظيفي؟ فكانت الإجابة:

- **إجابة الحالة (01):** " المناوبة الليلية جعلتني دائما في مشاكل مع أسرتي لاسيما كوني متزوجة أم لأطفال، صراحة في بعض أحيان أكون مهملة، بعيدة على أولادي في الليل وفي الصباح يكونون في المدرسة فلن يكون هناك وقت كافي لاحتوائهم، صراحة هذا ولد لدي ضغط في بعض أحيان يؤثر على مردودي الوظيفي "

- **إجابة الحالة (02):** " المناوبة الليلية، إضافة إلى عائلات الحوامل، فدائما تقع مناقشات بيننا، إلى درجة نستعين بالأمن في بعض الأحيان فعلى سبيل مثال هناك حالات تتطلب مؤسسة بإمكانيات أكثر فنطلب منهم التوجه إلى مؤسسة لآلة خيرة يرفضون، هذه مناقشات تولد لدينا ضغط مرات يجعلنا اكره مهنتي و أفكر في تغييرها"

- **إجابة الحالة (03):** " كغيري من الزميلات المناوبة الليلية ونقص إمكانيات تجعلنا في مواجهة دائمة مع عائلة الحوامل، و دائما هناك شكاوي للمسؤول، وهذا مايجعلنا في ضغط دائم، وبالتأكيد يؤثر على مردودنا الوظيفي و أحيانا نحس بعدم الأمان ."

**إجابة الحالة (04):** كوني فتاة عزباء لا أواجه ضغوطات كثيرة مقارنة مع زميلاتي الا في حالة وجود مرافقين الحوامل في بعض الأحيان اضطر إلى شرح حالة المريض خاصة عندما تكون مستعصية و أيضا المناوبة الليلية أصبحت تؤثر على سمعتي .

## الجانب التطبيقي

- إجابة الحالة (05): " عادي أعمل جاهدة على مواجهة الضغوط العمل داخلية أو خارجية لكن الشي الوحيد هو المناوبة الليلية، تؤثر على نفسيتي بشكل رهيب، تؤثر على أدائي وظيفي بالطبع"

- إجابة الحالة (06): " مع أسرتي فهي حتى فحقيقة عملي أخذ كل وقتي، فأنا أعمل وتفكيري عند اولادي و زوجي، لا سيما في المناوبة الليلية لدرجة بعض أحيان أرفض عمل لئلا يجعلني في مواجهات مع المسؤول"

- إجابة الحالة (07): " توافد الحوامل في غير توقيت الولادة يجعلني في ضغط" .

-إجابة الحالة (08): " ماذا أقول؟؟؟؟ حقيقة أنا الوحيدة يمكن التي تعاني من الضغوطات أكثر من زميلاتي، كوني أرملة ومناوبة الليلية تجعلني في مشاكل مع أسرتي، و حقيقة أثر على أدائي في العمل فبعض أحيان اضطر إلى الغياب عن العمل"

- إجابة الحالة (09): " نقص الإمكانيات، المناوبة الليلية ، عدم تفهم عائلات الحوامل، عدم تجاوب الحوامل، يولد انفجار وليس ضغط فقط، و أكيد يؤثر بشكل كبير على أدائي الوظيفي".

-إجابة الحالة (10): " جميع المهن فيها ضغوطات، أما ضغوطات مهنة القابلة فهي لا تعد ولا تحصى، و أهم ضغوطات التي تؤثر على أدائي الوظيفي أو أثرت بالأحرى هي

## الجانب التطبيقي

الضغوطات النفسية، فأنا أحاول جاهدة القيام بعملتي ولكن هناك بعض الحوامل لا تتفهمن ولا تراعين "

### 6. نتائج المقابلة:

من خلال مقابلتنا هذه خرجنا بجملة من نتائج سيتم مقارنتها بالفرضية من ناحية أنها تحققت أم لا:

#### - نتائج متعلقة بالمحور الأول:

- أبرز ضغوط العمل الداخلية تواجهها القابات محل دراستنا هي نقص الإمكانيات مما تصعب عليهم قيامهم بمهنتهم و تأثر على أدائهم الوظيفي، وكذا توبيخات من طرف مسؤولين بسبب شكاوي يتلقونها بسبب أمور خارج عن إرادتهم، ، وعليه تحقق نتائج الفرضية الأولى للضغوط العمل الداخلية تأثير كبير على أداء الوظيفي كون القابلة مهنة تتطلب تركيز و العمل الجاد ولها مسؤولية كبيرة على حياة الأم و المولود في بطنها.

#### نتائج متعلقة بالمحور الثاني:

- من خلال مقابلة تبين لنا انه حقيقة أنه هناك ضغوط عمل خارجية تؤثر على أداء الوظيفي للقابلة، و أهمها المناوبة الليلية التي تؤثر بشكل مباشر على علاقتها مع أسرتها مما تؤثر على أدائها الوظيفي، وكذا معاملتها مع عائلات الحوامل الذي في بعض أحيان يتولد عنه مشاحنات تصعب عمل القابلة وتجعلها في ضغط يؤثر بشكل كبير، وعليه

## الجانب التطبيقي

---

تحققت الفرضية الثانية، كون القابلة يتأثر أدائها الوظيفي بسبب الضغوطات العمل الخارجية.

خاتمة

## خاتمة

تبقى مهنة القابلة كغيرها من المهن رغم أنها مهنة نبيلة تتمثل مهمتها في إخراج روح على هذه الحياة، لكن مسؤوليتها الكبيرة ناهيك عند بعض الظروف التي تواجهها في العمل تولد لها ضغوطات تؤثر على أدائها الوظيفي، وهذا ما رأيناه في هذه الدراسة التي طبقتها على مجموعة من القابلات على مستوى مستشفى ابن سينا 60 سرير بماسرى ولاية مستغانم، وعليه كانت لنا جملة من النتائج التالية:

- ضغوطات العمل تؤثر بشكل كبير على القابلة على حياتها الخاصة بصفة عامة و على أدائها الوظيفي بصفة خاصة.

- تتنوع ضغوطات العمل على القابلة، فمنها ما هو داخلي كعدم توفر الإمكانيات داخل المؤسسة و علاقاتها مع المسؤولين أعلى منها رتبة، ومنها ما هو خارجي كعائلات الحوامل و أسرتها .

- أبرز ضغوطات العمل تتمثل في المناوبة الليلية التي أصبحت تشكل هاجس عند معظم القابلات.

- ضغوطات العمل لا تؤثر على أداء الوظيفي للقابلة بل أصبحت تؤثر حتى على حياتها النفسية.

## خاتمة

---

- القابلات تحاولن جاهدات ومواجهة الضغوطات بقدر المستطاع وهذا ما يولد لديها نوع من الرغبة في التخلي عن المهنة.

وكتوصيات و اقتراحات لهذه الدراسة:

مهنة القابلة مهنة تستحق الاهتمام، وعلى المسؤولين أخذ بعين الاعتبار كل المشاكل والصعوبات التي تواجهها كونها امرأة لها مسؤولية وحياة خاصة قبل أن تكون قابلة وعليه يجب تحفيزها للعمل من خلال زيادة في الأجر، زيادة عدد القابلات على مستوى المستشفى، توفير إمكانيات الخاصة لها من عتاد و توفير لها الأمن لأن ما لحظناه من خلال المقابلة أنها في كثير من الأحيان هناك مناقشات بين القابلة و عائلات الحوامل وحتى الحوامل .

# قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر:

- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 17 الصادر في 20 مارس 2011 الموافق ل  
5 ربيع الثاني 1432هـ

ثانياً: المراجع

❖ المؤلفات و الكتب:

- أحمد محمود خالد الحلبي : أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية  
جامعة الشرق الأوسط ، الأردن، 2004

- جيرالد جرينبرج وربورت بارون ، إدارة السلوك في المنظمات ، دار المريخ، السعودية -  
الرياض.

- حسن زاوية محمد ، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية ،2000

- خليل محمد حسين الشماع :مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، دار المسيرة  
للنشر والتوزيع،2007 ، عمان، الأردن،

- سيد عبد العال: نظريات علم النفس والمداخل الأساسية لدراسة السلوك الإنساني، ط6،  
مكتبة سعيد أرفت، جامعة عين شمس، القاهرة،2002

- شعبان علي حسين السيبي، أسس السلوك الإنسان بين النظرية و التطبيق ،المكتب  
الجامعي الحديث،الإسكندرية مصر ، 2002

## قائمة المصادر والمراجع

- عبد الباري إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المؤسسات، منشورات المؤسسة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الأولى، القاهرة، 2003
- عبد الفتاح محمد دويدار: أصول علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي وتطبيقاته، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، 2000
- علي حمدي، سيكولوجيا الاتصال وضغوط العمل الطبعة الثانية، المكتبة الجامعية، 1994،
- فاروق عبده فليبه وعبد المجيد السيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة لنشر والتوزيع، عمان، 2002
- محمد العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2004
- ❖ الرسائل الجامعية ومذكرات التخرج
- رسائل الماجستير
- محمد بن لكبير ، أثار العمل الليلي على المرأة العاملة بالقطاع الصحي، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ابن سينا، أدرار، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع التنظيم و العمل، فير منشورة، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و العلوم الإسلامية، جامعة أحمد دارية أدرار، 2011.

## قائمة المصادر والمراجع

- نايف بن فهد تويم: مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، 2005، المملكة العربية السعودية

- عيسى إبراهيم المعشر، أثر الضغوط على أداء العاملين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط لدراسات العليا، الأردن، 2009

- أمينة قهواجي، الصراعات التنظيمية وتأثيرها على سلوك وأداء العاملين في المنظمة، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير غير منشورة، تخصص تسيير المنظمات، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2014

- سامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير غير منشورة، تخصص تسيير المنظمات، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، 2009

- عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة، قياس وتقييم، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، معهد الاقتصاد، جامعة بسكرة، 2002

### ▪ مذكرات التخرج ماستر

- صليحة خلادي، المناوبة الليلية للمرأة العاملة في القطاع الصحي وإنعكاساتها على أدوارها الأسرية ( دراسة ميدانية على مجموع المناوبات في القطاع الصحي ورقلة)، مذكرة لنيل

## قائمة المصادر والمراجع

شهادة ماستر أكاديمي علم الاجتماع تنظيم وعمل، غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية و  
الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014

- بوشريط فارس/براهمي ياسر، أثر ضغوط العمل على أدار الموظفين في المؤسسة، مذكرة  
نيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة الدكتور يحي فارس  
بالمدية، 2021/2020

- يخبخ شفيقة / رقيق يزيدي، علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بكلية  
العلوم الإنسانية والاجتماعية جيجل، مذكرة لنيل شهادة ماستر، كلية العلوم الإنسانية و  
الاجتماعية. قسم علم الاجتماع، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل

- لبلاطة كاميليا، الإحتراق النفسي لدى القابلات المناوبة ليلا، مذكرة مقدمة لنيل شهادة  
ماستر في علم النفس العيادي، كلية العلوم الاجتماعية، محمد خيضر بسكرة،  
2020/2019

### ❖ المجالات:

- مؤيد عبد الكريم وشاكر النقيب، العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل وعلاقتها  
بالانتماء الوظيفي ، مجلة جامعة الأنبا للعلوم الاقتصادية والإدارية ،العدد 9 ،المجلة 4  
- عيسى إبراهيم المعاشر،أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية،جامعة  
الشرق الأوسط لدراسات العليا، مجلة كلية العلوم الإدارية، 2009

## قائمة المصادر والمراجع

---

❖ المراجع الإلكترونية:

الموقع الإلكتروني: <https://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts>

الموقع الإلكتروني: <https://getvom.com/%>، مقالة حول مفهوم الأداء الوظيفي في

المؤسسات

الملاحق

## الملحق رقم 01: دليل المقابلة

السن

الوضعية الاجتماعية

مكان الإقامة

الرتبة

مستوى دراسي

الخبرة المهنية

### أسئلة الفرضية الأولى

ماهي أنواع الضغوطات الداخلية التي تواجهونها ؟

كيف تؤثر هذه الضغوطات على أدائكم؟

كيف يتم مواجهة أو التعامل مع هذه الضغوطات؟

### أسئلة الفرضية الثانية

ماهي أنواع الضغوطات الخارجية التي تواجهونها ؟

كيف تؤثر الضغوطات الخارجية على أداءكن الوظيفي ؟

كيف تستطعن التوفيق بين حياتكن المهنية و حياتكن الخاصة ؟

باعتبار المناوبة الليلية هاجس لدى البعض فكيف بالنسبة لكي؟



## الملحق رقم 02: الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية ابن سينا

