



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية  
شعبة علم الاجتماع  
تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل



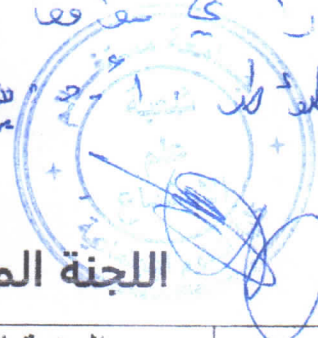
مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع التنظيم والعمل

تأثير ضغوطات العمل على الأداء الوظيفي لدى العمال  
دراسة حالة الممرضين بمصلحة الاستعجالات "تيجديت" بمستشفى  
مستغانم

تحت اشراف الاستاذ

سيرات فتحي

رئيسي سرفقا للإيداع بالكلية  
الاستاذ المساعد سيرات فتحي



من اعداد الطالبة

بن قرار حفيفة

اللجنة المناقشة

| الاسم واللقب    | الرتبة العلمية       | الصفة        |
|-----------------|----------------------|--------------|
| سيرات فتحي      | أستاذ محاضر -أ-      | مشرفا ومقررا |
| بن حليلة صحراوي | أستاذ التعليم العالي | رئيسا        |
| بن عطية مولود   | أستاذ مساعد          | مناقشا       |

السنة الجامعية: 2025/2024



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية  
شعبة علم الاجتماع



## مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع التنظيم و العمل

تأثير ضغوطات العمل على الأداء الوظيفي لدى العمال  
دراسة على عينة من الممرضين بمصلحة الاستعجالات "تجديت"  
لولاية مستغانم

تحت اشراف الاستاذ

سيرات فتحي

من اعداد الطالبة

بن قرار حفيظة

### اللجنة المناقشة

| الاسم و اللقب   | الرتبة العلمية       | الصفة        |
|-----------------|----------------------|--------------|
| سيرات فتحي      | أستاذ التعليم العالي | مشرفا و مقرا |
| بن حليلة صحراوي | أستاذ التعليم العالي | رئيسا        |
| بن عطية مولود   | أستاذ التعليم العالي | مناقشا       |

السنة الجامعية : 2025/2024

## إهداء :

إلى مثلي الأعلى و قدوتي الحسنة ،إلى من علمني أن الدنيا  
كفاح وسلاحها العلم والمعرفة ، طيب القلب والنقي الروح  
والدي العزيز .

إلى من ساندتني في صلاتها ودعائها إلى من سهرت الليالي  
بجانبي إلى طريقي المستقيم إلى من تحت أقدامها الجنة إلى  
القلب الحنون والدي الحبيبة .

إلى قوتي وملاذي من بعد الله إلى من أثروني على أنفسهم  
إلى من أتقاسم معهم الحياة بحلوها ومرها اخوتي حفظهم  
الله .

إلى من علمتني معنى الصبر وشجعتني في رحلتي إلى تميز  
والنجاح اختي الحبيبة حكيمة .  
إلى أخي الصغير العزيز نونو .

إلى كل من نسهم قلبي ولكنهم محفورين في قلبي إلى  
أقارب وأهلي إلى كل من اعرفه من قريب وبعيد .

## شكر و تقدير :

قال الله تعالى : { لئن شكرتم لأزيدنكم } سورة إبراهيم الآية 7 صدق الله العظيم.  
بداية أ حمد الله تعالى كثيرا وأشكر فضله الذي أعانني في إنجاز هذا البحث ويسر  
لي طريقه .

وأ توجه بالشكر الجزيل والعرفان إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة ، إلى  
أساتذتنا الأفاضل كل الشكر وتقدير لأستاذي المشرف " سيرات فتحي " الذي لم  
يبخل ببذل وقته وجهده في إرشادي .

كما أوجه شكري إلى الأستاذة " مناد سميرة " على دعمها لنا طيلة الموسم  
الدراسي.

و أتقدم بأحر الشكر إلى جميع الأحبة و الأصدقاء خاصة صديقتي عائشة  
وصديقتي تواتية .

وكذلك أوجه شكري إلى موظفي ممرضين مصلحة الاستعجالات على حسن  
استقبالهم وتعاونهم الذي مكّني من إجراء الدراسة الميدانية في أحسن الظروف .  
في الأخير اشكر كل من قدم لي يد العون و النصح من قريب أو بعيد بفعل أو كلمة  
طيبة أو دعاء شكرا لكم .

## ملخص الدراسة :

عربي / انجليزي

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على ضغوط العمل و أثرها على الأداء الوظيفي عند الممرضون في مصلحة الاستعجالات الطبية الجراحية بولاية مستغانم ، اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لوصف و تحليل البيانات ، و باستخدام أداة الاستبيان التي تم تصميم استمارتها و توزيعها على الممرضون المصلحة محل الدراسة حيث تم توزيع 70 استمارة استرجع منها 51 استمارة . كما تم تحليل النتائج و اختبار الفرضيات باستخدام برنامج spp و قد أشارت النتائج الى وجود أثر لضغوط العمل على الأداء الوظيفي عند الممرضون في المصلحة .

This study aimed to identify work stress and its impact on job performance among nurses in the Emergency Surgical Medical Department in the province of Mostaganem. The study relied on the descriptive analytical method to describe and analyze the data, using a questionnaire as the data collection tool. A total of 70 questionnaires were distributed to the nurses in the department under study, of which 51 were returned. The results were analyzed and the hypotheses tested using the SPSS program. The findings indicated that work stress has an effect on the job performance of nurses in the department.

## فهرس المحتويات

| الصفحة | العنوان  |
|--------|--|
| 2      | كلمة شكر   |
| 4      | ملخص الدراسة   |
| 5      | الفصل الاول : الجانب المنهجي للدراسة                       |
| 9      | تمهيد  |
| 10     | الاشكالية  |
| 11     | فرضيات الدراسة   |
| 11     | اسباب اختيار موضوع الدراسة                                 |
| 12     | اهمية الدراسة  |
| 12     | اهداف الدراسة  |
| 13     | منهجية و تقسيمات الدراسة                                   |
| 16     | المفاهيم الاجرائية   |
| 18     | الدراسات السابقة   |
| 20     | صعوبات الدراسة   |
| 21     | خاتمة  |
| 22     | الفصل الثاني : ماهية ظغوط العمل                            |
| 23     | تمهيد  |
| 23     | مفهوم ضغوط العمل   |
| 24     | عناصر ضغوط العمل   |
| 26     | مصادر ضغوط العمل   |
| 32     | أنواع ضغوط العمل   |
| 34     | استراتيجيات ادارة ضغوط العمل                               |
| 38     | أثار ضغوط العمل  |
| 42     | خاتمة  |
| 43     | الفصل الثالث :الاداء الوظيفي محدداته و العوامل المؤثرة فيه |
| 44     | تمهيد  |

|     |                                      |
|-----|--------------------------------------|
| 44  | تعريف الأداء الوظيفي                 |
| 45  | محددات الاداء الوظيفي                |
| 48  | عناصر الأداء الوظيفي                 |
| 50  | انواع الاداء الوظيفي                 |
| 51  | أهداف الاداء الوظيفي                 |
| 54  | ادارة الاداء الوظيفي                 |
| 56  | خاتمة                                |
| 57  | الفصل الرابع الجانب الميداني للدراسة |
| 58  | تمهيد                                |
| 58  | مجالات الدراسة                       |
| 61  | تقنيات الدراسة                       |
| 64  | عرض و تحليل البيانات                 |
| 105 | مناقشة نتائج الفرضيات                |
| 108 | عرض نتائج الدراسة                    |
| 109 | توصيات و اقتراحات                    |
| 110 | خاتمة                                |
| 111 | قائمة المراجع و الملاحق              |

**الباب الأول :**  
**الجانب المنهجي و النظري**

# الفصل الأول :

## الجانب المنهجي للدراسة

تمهيد

1-الاشكالية

2-فرضيات الدراسة

3-اسباب اختيار موضوع الدراسة

4-اهمية الدراسة

5-اهداف الدراسة

6-المنهجية و تقسيمات الدراسة

7- المفاهيم الاجرائية المساعدة

8-الدراسات السابقة

9-صعوبات الدراسة

## 1-مقدمة :

وجد العمل منذ قدم وكان لا يزال جزء أساسيا في حياة الإنسان ،وسيلة لتحقيق الاكتفاء الذاتي وتطوير مجتمعه فمنذ العصور الأولى يسعى الإنسان إلى تسخير جهوده لتأمين طعامه ومأواه وتطورت أشكال العمل مع تطور الحضارات ، لتشمل الزراعة والصناعة والتجارة والخدمات وهكذا أصبح العمل ركيزة من ركائز بناء المجتمعات و وسيلة لتحقيق التقدم والازدهار.

يعد العمل ظاهرة طبيعية في حياة الفرد والمجتمع ، باعتباره يمثل أحد مظاهر السلوك اليومي التي تدور حوله كافة الأنشطة الإنسانية في المجتمع كما يعرف بأنه كل نشاط يمارس فيه الإنسان جهودا جسدية وفكرية ، لتحقيق هدف معين وغالبا ما يكون هذا الهدف هو كسب الرزق أو تحقيق منفعة فردية أو جماعية وحصوله على أجر أو مكافأة مالية .

فالعامل أصبح يواجه ضغوط متزايدة تؤثر بشكل مباشر على أدائه وصحته النفسية وجسدية ، لم يعد العمل مجرد وسيلة للكسب بل تحول إلى مصدر محمل بالتوتر نتيجة لكثرة المسؤوليات وضيق الوقت والمنافسة المتزايدة ، وأحيانا ضعف التقدير و قلة الدعم من الإدارة وتعد ضغوط العمل من أبرز التحديات التي تؤثر في بيئة العمل المعاصرة .

و باعتبار أن مصلحة الاستعجالات من القطاعات الحساسة والمهمة، فهي لا تقدم الرعاية الطبية للمرضى بل تلعب دورا مهما في الحفاظ على الصحة العامة والتعامل مع الحالات الخطيرة فالمرضون في هذا القطاع يقومون بخدمة الإنسانية تتطلب العمل لساعات طويلة ، لتزويد ضغوط في هذه المصلحة بسبب الحاجة المستمرة للتعامل مع عدد كبير من المرضى في وقت محدد تؤثر سلبا على أدائهم تجاه عملهم .

## 2-الإشكالية :

يعتبر العمل منذ القدم مصدر مهم و ضروري لتلبية احتياجات و متطلبات الإنسان ، و بما أن العصر الحالي عصر التطور التكنولوجي مليء بالتغيرات الكبيرة في مختلف المجالات و نظرا لان العمل هو الوسيلة التي تحقق هذه المطالب ، يجد الإنسان نفسه مجبرا للتعایش مع كمية كبيرة من الأعباء الناجمة عنها ، هذا الأخير الذي يتسبب في توليد الضغط المهني ، و باعتبار أن الضغط التي يتعرض لها الفرد ظاهرة جديرة بالاهتمام و رغم تعدد أسباب هذه الضغوط يبقى العمل من أهم هذه الأسباب و أخطر ها .

حيث تعد ضغوط العمل من الظواهر الشائعة في عصرنا الحالي ، و لها تأثير كبير على الأفراد و المنظمات على حد سواء . هذه الضغوط تؤثر بشكل مباشر على الأفراد كما تلعب دورا مهما في تغيير ديناميكيات العمل داخل المؤسسات ، مما ينعكس على الأداء الوظيفي .

ومن بين أهم قطاعات العمل التي تحظى بأهمية كبيرة هو القطاع الصحي كونه يمس حياة الفرد وصحة المجتمع . فالمجال الصحي يعتبر من أكثر المهن تعرضا للضغوطات من غيرها ، و التي يعمل فيها الأفراد تحت ظروف استثنائية تتطلب منهم أداء مهام معقدة و تعامل مع حوادث صحية خطيرة و اتخاذ قرارات حاسمة تحت بيئة عمل ضاغطة .

فالعاملين في القطاع الصحي سواء أطباء أو ممرضين أو غيرهم معرضون للضغوط أكثر من غيرهم لكثرة المسؤوليات الملقاة عليهم ، و في هذا السياق الطبي يعد الممارسون لمهنة التمريض من أكثر الفئات التي تواجه مصادر متعددة من ضغوطات و ذلك بسبب طبيعة المهام الموكلة إليهم ، فالمررض غالبا ما يكون ملزما بتنفيذ تعليمات الطبيب حتى و ان كانت غامضة مما قد يعرضه لارتكاب الأخطاء خاصة أثناء تقديم الرعاية للمريض ، كما يواجه الممرضون تحديات متعددة مثل ساعات العمل الطويلة و العمل في بيئات مليئة بالتوتر خاصة بسبب حوادث المرضى الحرجة . و من جهة اخرى قد يواجه الممرضون نقصا في المعدات الطبية فغياب تلك المعدات و نقصانها سيخل بأداء الممرض لمهنته و قد يعرض صحة المريض للخطر مما يزيد من صعوبة أداء واجبه المهني بشكل فعال .

و بالتالي هذا ما يجعل من مهنة التمريض مصدرا للضغوطات و يرفع من درجة المسؤولية لديهم و عليه تحاول هذه الدراسة الوقوف على أهم ضغوطات العمل التي يواجهها الممرضين في القطاع الصحي

و من خلال هذا فان الإشكالية الأساسية المطروحة لهذه الدراسة تتأسس على التساؤل التالي:

**كيف تؤثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي لدى جهاز التمريض في القطاع الصحي للمصلحة الاستعجالات الطبية الجراحية لولاية مستغانم**

و يتفرع منه التساؤلات التالية :

- ما أهم ضغوط العمل التي يواجهها الممرضون خلال اداء مهامهم في المصالح الاستعجالات
- كيف يؤثر عبء العمل و عدم تحديد المهام على الاداء الوظيفي للممرضون في مصلحة الاستعجالات الطبية الجراحية لولاية مستغانم .

## 2-فرضيات الدراسة:

### الفرضية الرئيسية :

ضغوط العمل تؤثر بصفة مباشرة على اداء الممرضين في مصلحة الاستعجالات الطبية الجراحية لولاية مستغانم .

### الفرضيات الجزئية :

- تؤثر أعباء العمل على أداء الممرضين داخل مصلحة الاستعجالات .
- ان بيئة العمل تؤثر مباشرة على أداء الممرضين داخل مصلحة الاستعجالات .

## 3-أسباب اختيار موضوع الدراسة:

لكل دراسة أو بحث علمي دوافع ذاتية و أخرى موضوعية و من الاسباب الكامنة وراء اختيار الموضوع نذكر ما يلي :

### - ذاتية :

- الميل و الرغبة الشخصية في الاطلاع و البحث في هذا الموضوع خاصة و نحن في عصر تكثر فيه الضغوط المختلفة .
- اثراء الرصيد المعرفي .
- ارتباط الموضوع بعلم الاجتماع التنظيم و العمل .

## - موضوعية :

- الأهمية التي يحملها هذا الموضوع لكونه يدرس أحد أهم المواضيع في العصر الحالي .
- محاولة لفت الانتباه الى من يهمله شأن عمال الصحة و خاصة الممرضين
- الكشف على مدى تأثير ضغوط العمل على أداء الممرضين .
- محاولة معرفة كيفية التعامل مع هذه الضغوطات و ماهي أهم الاستراتيجيات المعتمدة للتقليل منها .
- محاولة ايجاد الاسباب و المبررات و اقتراح بعض التوصيات الخاصة بموضوع الدراسة .
- محاولة اعطاء حلول لهذه المشكلة التي تعرقل المنظمات في هذا العصر

## 4- أهمية الدراسة:

يعد التمريض ركنا أساسيا في المنظومة الصحية ، فهو يمثل العمود الفقري في تقديم الرعاية المباشرة للمرضى و متابعة حالتهم الصحية بشكل يومي و لذلك لا بد من تقدير الدور الذي يلعبه الممرض ، و نظرا بطبيعة العمل التمريضي الذي يتطلب جهدا كبيرا فان الممرضون غالبا ما يتعرضون لضغوط عمل مرتفعة قد تؤثر على ادائهم المهني ، و من هنا تبرز أهمية دراسة هذه الضغوط التي يعكسها الواقع المهني لديهم و لفهم اسبابهم و تحديد أثارها و العمل على وضع استراتيجيات فعالة للحد منها

## 5- أهداف الدراسة :

- الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة أثر ضغوط العمل على أداء الممرضين .
- معرفة أنواع ضغوط العمل و تحديد مصادرها و أثارها .
- التعرف على أبرز مصادر ضغوط العمل التي يواجهها الممرضون في المؤسسة الصحية .
- التعرف على الاستراتيجيات و الآليات التي يعتمد عليها الممرضون في مواجهة ضغوط العمل .
- دراسة العلاقة بين ضغوط العمل و الأداء الوظيفي .
- الوصول الى نتائج للتخفيف من ضغوط العمل .

## 6- المنهجية و تقسيمات الدراسة ( النظريات المفسرة للدراسة)

يُشكّل تحديد الإطار النظري لأي مشكلة بحثية عنصراً محورياً في بناء الفهم العميق للظواهر والمعطيات المرتبطة بها. فإغفال هذا الجانب، والتركيز على التطبيق فقط، قد يؤدي إلى إقصاء التفسيرات الأساسية للظواهر. سواء أكان ذلك بصورة مباشرة أم ضمنية. ويُعد الإطار النظري مرتكزاً منهجياً ينطلق منه الباحث لتحليل موضوع الدراسة بطريقة شاملة ومنظمة، كما يُسهم في تعزيز ترابط البحث مع السياق العلمي الأوسع، وضمان انخراطه في النقاشات الأكاديمية ذات الصلة.

### 6-1/ نظرية سيلبي Seyle :

يعتبر من أشهر الباحثين الذين ارتبطت أسمائهم بموضوع الضغوط، فهو يرى أن الضغوط استجابة غير محددة للمتطلبات الواقعة على الفرد و هذه المتطلبات هي المسببة للضغط ، والتي يمكن أن تنتج عن المواقف السارة وغير السارة والتي تعد العوامل الأساسية في اختلال التوازن النفسي للإنسان وقد قسم سيلبي مجموعة الأغراض التكيف للضغط أو ردود الفعل تجاه المصادر الضاغطة إلى ثلاثة مراحل :

#### أ/ مرحلة الإنذار أو التنبيه :

وتتمثل مرحلة الإنذار أو رد الفعل الأول عندما يشعر الفرد بالتحديد ، الذي يواجه عن طريق الحواس الجسم لعملية المواجهة وتعرف هذه التغيرات بالاستشارة العامة

#### ب/ مرحلة المقاومة:

والذي ينتقل فيها الجسم من المقاومة عامة إلى أعضاء حيوية معينة تكون قادرة على صدقيني مصدر التحدي وبالتالي التكيف معه لفترة محددة .

#### ج/ مرحلة استنزاف:

تستنفذ في الأعضاء الحيوية اللازمة للصوت والمقاومة والتي تؤثر في بعض الحالات إلى الموت<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>- بن حامد محمد بوعنجانف مصادر الضغوط المهنية لدى السادة التربوية البدنية ببعض المتغيرات الديمغرافي دراسة ميدانية للثانوية الوليدة رسالة ماجستير 2008 صفحة 40

## 6- 2/ نظرية ولتر كانون :

من الأسماء البارزة في بحوث الضغط في القرن العشرين فيزيولوجي ، الأ الأمريكي ولتر كانون الذي وصف ما أسماه بالاستجابة الكل و الفر وقد إفترض كانون أنه عندما يترك الكائن أن هناك تهديد فإن الجسم ما يستشعر بسرعة و تسري الدافعية في الجهاز العصبي السمبثاوي ، و جهاز الغدد الصماء للتعامل مع هذا التهديد وتعمل هذه الاستجابة الفسيولوجية على حمل الإنسان لمواجهة مصدر التهديد أو الهروب ومن ثم أطلق عليها استجابة الكل و الفر وقد اعتبره استجابة تكيفية أو توافقية<sup>2</sup>.

ومن أية أخرى كشفت ابحائه عن وجود آليات في جسم الإنسان تساهم في احتفاظه بحالة من التوازن ، وأشار إلى أن الضغوط يمكن أن تكون ضارة بالكائن وقد تؤدي إلى خلل بأدائه الانفعالي الذي ربما يؤدي إلى مشكلات عضوية إذا أخل بدرجة عالية بالتوازن الطبيعي للجسم.

وقد استخدم كانون لفظ الكائن ولم يستخدم لفظ الإنسان مباشرة حيث أجريت التجارب المبكرة على الحيوانات و استنتج منها أن كل الكائنات تتعرض وتأثر به.

## 6-3/ نظرية موراي :

تتمثل نظرية موراي نموذج في تفسير الضغط فالضغط عنده يشمل المؤثرات الأساسية للسلوك ، وهذه المؤثرات توجد في بيئة الفرد فبعضهم ما يرتبط بالموضوعات والأخرى بشري يرتبط بالأشخاص وهي محكومة بعدة عوامل اقتصادية واجتماعية وأسرية ، وطرق التواصل كالعطف والخداع والاتزان والسيطرة والعدوان ويقسم موراي الضغوط إلى نوعين :

- ضغوط الفا : وهي التي توجد في الواقع الموضوعي في بيئة الفرد .
- ضغوط بيتا : وهي ضغوط كما يدركها الشخص .

ويرتبط هذه النظرية بين شعور الفرد بالضغوط النفسية وبين مدى إشباعه لحاجته للإنجاز والحاجة إلى الانتماء والحاجة إلى العدوان والحاجة إلى الاستقلال ، و الحاجة إلى السيطرة والحاجة إلى تحفيز الآخرين . عندما يشعر أنه مهان أو مظلوم .

<sup>2</sup>- سعدي عريبة العلاقة بين مصادر الضغط المهني و الولاء التنظيمي على مستوى الرضا الوظيفي لدى أطباء القطاع العام أطروحة للحصول على شهادة الدكتوراة في علم النفس العمل و الارغونوميا جامعة وهران 2 كلية العلوم الاجتماعية

ويمكن أن استنتج وجود الحاجة لدى الفرد من بعض المظاهر التي تتضح في سلوك الشخصي إزاء إنتقائه واستجابته لنوع معين من المثيرات يصاحبه انفعال معين فحين يتم إشباع الحاجة يحس الفرد بالراحة إذا لم يتحقق الإشباع يحس بالضيق.<sup>3</sup>

#### 6-4/ نظرية التوافق بين الفرد والبيئة :

تربط هذه النظرية بين الإدراك الفرد لإحدى المهام وإدراكه لقدرته على إكمال المهمة ، وما لديه من حافز . وبالتالي فإن النظرية التوافق بين الفرد والبيئة تفرض بأنها الشعور بالضغط النفسية يزداد عندما تتسع الفجوة بين الفرد والبيئة وبالتالي فمقدار الضغط يتفاوت بحسب مستوى التحدي الذي يواجه الفرد ومقدار إمكانياته للتكيف .

هذا يعني أن الضغوط تنتج من سوء التوافق بين الفرد والبيئة ينتج وسوء التوافق من جانبي أساسيين هما :

- مدى الانسجام بين قدرات الفرد ومهاراته الشخصية مع المطالب المطروحة.

-مدى الإشباع العقلي للحاجات والتوقعات التي يطمح إليها الفرد.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup>-مرجع فاطمة عبد الرحيم نوايسة الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساندة دار المناهج للنشر والتوزيع عمان طبعة واحد 2013 صفحة 21

<sup>4</sup>-مرجع فاطمة عبد الرحيم نوايسة مرجع سابق ذكره صفحة 21

## 6/- المفاهيم الإجرائية للدراسة :

- **الأداء :** هو مجموع النتائج و المخرجات التي يحققها الفرد أو النظام و يعد مؤشرا لفاعلية الجهود المبذولة . يشكل الاداء حلقة الوصل بين الانشطة و الأهداف التنظيمية و يقاس عادة من خلال معايير الكفاءة و الفاعلية و الجودة<sup>5</sup>
- **الاداء الوظيفي :** هو السلوك او المردود أو النتائج التي يتم تحقيقها من قبل الموظف أثناء تنفيذ مهامه . يتضمن الاداء الوظيفي الكفاءة و الجودة و الكم و الالتزام بالسلوكيات المطلوبة ضمن الدور الوظيفي و العلاقات التعاونية داخل المؤسسة<sup>6</sup>.
- **ضغوط العمل :** حالة من الاجهاد النفسي و الجسدي تنتج من تفاعل الفرد مع متطلبات العمل التي تتجاوز قدراته أو مهاراته أو الموارد المتاحة ، قد تمثل عبئا مستمرا قد يؤدي الى تدني الاداء و الغياب و تراجع الرضا الوظيفي<sup>7</sup>.
- **عبء العمل :** هو كمية المهام أو الانشطة التي يطلب من الفرد أدائها خلال فترة زمنية معينة ، و يمكن أن يكون عبء العمل ماديا أو ذهنيا و يؤثر بشكل مباشر على أداء العامل و صحته النفسية و الجسدية<sup>8</sup>.
- **التمريض :** هو مهنة تعتمد على أسس علمية و فنية تهدف الى تقديم الرعاية الصحية للمرضى ، و تشمل الوقاية و العلاج و التثقيف الصحي بالإضافة الى الدعم النفسي و الاجتماعي<sup>9</sup>.

<sup>5</sup>نعساني علي . ادارة الاداء الوظيفي . مدخل لتحسين الفاعلية التنظيمية . مكتبة جرير 2020 ط 1 ص 45

<sup>6</sup>كاميل جون p ترجمة . الاداء الوظيفي . المفهوم و القياس . دار الفكر العربي 2018 ط . ص 102

<sup>7</sup>كاستيلو . مايك و آرون . ادارة الاجهاد في بيئة العمل . ط1 . دار نشر الاكاديمية . 2015 . ص 154

<sup>8</sup>سعودي . ملحة . عبء العمل و صحة العامل . مجلة مجتمع التربية 2021 . مجلد 6 . عدد1 . ص 88- 106

<sup>9</sup>هيل . ماري ووالكر . جانيس . أساسيات التمريض . نظريات و ممارسات . ط9 دار الكتب العلمية . 2019 . ص 10

- **العمل :** هو كل نشاط هادف يستخدم فيه الانسان جهده العقلي أو البدني لانتاج سلع أو تقديم خدمات و يعد محورا أساسيا في الحياة الاقتصادية و الاجتماعية

10

## 7/ الدراسات السابقة :

1/- دراسة وهيبية عيشاوي و مصطفى عوفي 2020 تحت عنوان ضغوط العمل وأثرها على الأداء العاملين مجلة العلوم الإنسانية العدد 1 الجزائر.

تهدف الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين والاطلاع على أسبابها ومصادرها على مستوى ديوان الترقية وتسير العقاري بالجزائر استخدمت الدراسة مسح الشامل واعتمدت على المنهج الوصف و الاستمارة كأداة في البحث توصلت إلى عدد نتائج منها :

- ضغوط العمل باختلافها تؤثر سلبا في أداء العاملين عملهم وهذا ما يعيش سلبا على مردوديتهم .

-توجد عدة مصادر لضغوط العمل التي تؤثر سلبا على أداء العاملين منها طبيعة وبيئة العمل .

عدم تناسب الأجر متقاضي للعمال مع طبيعة العمل وهذا ما يعود بالدرجة الأولى إلى الوضع الاقتصادي والقدرة الشرائية متدني للعاملين مما يجعله في حالة عدم الارتياح .

2/- دراسة قوراري حنان 2013 تحت عنوان المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية دراسة ميدانية على أطباء الصحة العمومية ببسكرة .

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى أطباء ، اعتمدت الباحثة في دراستها على المناهج الإكلينيكية الذي يعرفه روشلين بأنه الطريقة التي تنظر إلى السلوك من منظور خاص و توصلت إلى أن مستوى الضغوط المهنية لدى الأطباء مرتفع وجود مستوى منخفض من دافعية الإنجاز الأطباء الصحة العمومية .

3/دراسة منفيد أحمد و بوعرزة رضا و عبد رحمن ياسر 2023 تحت عنوان واقع ضغوط العمل لدى الممرضات من مؤسسات الإستشفائية الحكومية في الجزائر دراسة على عينة من الممرضات بمستشفى مجدوب السعيد الطاهر.

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف على واقع ضغوط العمل لدى ممرضات بمختلف أبعاده

( صراع الدور العمل وغموض الدور ظروف العمل نقص فرص التقديم الوظيفي طبيعة الوظيفة ) من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي

الملائم لطبيعة الدراسة ، حيث تم تطوير الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الضرورية من عينة الدراسة والبالغ حجمها 54 ممرضة تم اختيارها بطريقة عشوائية حيث توصلت هذه الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع جدا لضغوط لعمال من وجهة نظر الممرضات في المستشفى محل الدراسة .

4/دراسة رجاء مريم 2005 بعنوان مصادر ضغوط العمل المهنية لدى العاملات في مجال التمريض ،دراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في ضوء أربعة متغيرات الاجتماعية ، العمل ، على سنوات الخدمة ، القسم ، أو شعبة العمل .

قامت بتطوير استبانة من 55 فقرة لقياس مصادر ضغوط العمل لدى الممرضات وتوصلت إلى عدد من النتائج .

بينت النتائج أنها 78.9 من الممرضات يشعرن بدرجة مرتفعة من الضغوط .

وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير العمل على بعد مصادر الضغوط المتعلقة العوامل التنظيمية في العمل .

وجود فروق بين متوسطة درجات الممرضات وفق المتغير الحالة الاجتماعية على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بطبيعة العمل وبعد العلاقة مع زملاء العمل وذلك لمصلحة الممرضات العازبات .

عدم وجود فروق دالة بين متوسطة درجات ممرضات في متغير القسم أو شعبة العمل في المستشفى.

### تعقيب على الدراسات السابقة :

إن الاعتماد على دراسات السابقة لم يكن بهدف السرد فقط بل بالإستفادة منها في دعم الإطارين النظري والميدان للدراسة ، اذ تمثل هذه الدراسات مرجعا هاما لفهم مختلف الأبعاد النظرية والواقعية للموضوع . ساهمت في بلورة إشكالية البحث وتوضيح طريقة معالجتها ، كما ساهمت في توسيع الرؤية حول القضايا المترتبة بدراستنا . ما ساعد في تحديد معالمها بدقة .

وقد شكلت هذه الدراسة الأسس العلمية للدراسة الحالية ، حيث ساعدنا في تحديد المتغيرات المرتبطة بالموضوع خاصة المتغير الرئيسي المتمثل في مستوى

ضغوط العمل الذي يعاني منه ممرضون إضافة إلى ضبط المفاهيم النظرية وتحديد إطار و التحديد الإطار التحليلي و التشخيصي المناسب لواقع الموضوع المدروس كما مكنتنا من استنتاج العلاقة بين مستوى الضغوط داخل المصلحة وتأثيرها المباشر على طبيعة عمل وأداء الوظيفي ذلك من خلال النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة .

#### 9- صعوبات الدراسة :

- صعوبة التفاعل مع الممرضين بسبب انشغالهم بالحالات المستعجلة .
- صعوبة جمع البيانات بسبب الوضع المتغير في المصلحة لا يسمح غالبا بإجراء مقابلات او تعبئة استبيانات بشكل مريح .
- واجهت صعوبة في الدخول إلى المصلحة وذلك لأسباب تنظيمية .

# الجانب النظري للدراسة

# الفصل الثاني : ماهية ضغوط العمل

## تمهيد

- 1/- مفهوم ضغوط العمل
- 2/- عناصر ضغوط العمل
- 3/- مراحل ضغوط العمل
- 4/- مصادر ضغوط العمل
- 5/- أنواع ضغوط العمل
- 6/- استراتيجيات ادارة ضغوط العمل
- 7/أثار ضغوط العمل

## خاتمة

## تمهيد :

مما لا شك فيه أن موضوع ضغوط العمل أصبح من القضايا البارزة في العصر الحديث ، نظرا تزايد متطلبات الحياة تسارع وتيرة الأعمال في مختلف القطاعات هذا ما جعل الكثير من الموظفين تحت ضغط دائم ناجم من كثرة المهام مهنية فالتمريض التي تعد من أكثر المهن تعرضا لهذه الضغوط نظرا لطبيعة العمل ، الشقاء والدور الحيوي الذي يقوم به الممرضون ، والجدير بالذكر أنها لم تعد حكرا على مهنة أو عمل محدد بالبيت الظاهرة شائعة في مختلف المؤسسات وهذا ما دفع العديد من الباحثين في هذا المجال إلى تطوير استراتيجيات منهجية والتنظيمية ، فعالة للتعامل مع هذه الضغوط بهدف التقليد من آثارها وتحسين القدرة على التكيف معها بما يساهم في رفع الكفاءة والأداء المهني .

### 1- مفهوم ضغوط العمل :

كلمة لاتينية Stress استخدمت في القرن الثامن عشر تعني إكراه وقصر وجهد قوي وإياد والتوتر لدى الفرد أو أعضاء الجسم أو القوة العقلية .<sup>11</sup>

### التعريف اللغوي:

الضغط Stress ضغط ضغطا و ضغطه عصره و زحمة ضيقة عليه الضغطة بضم الضاد الزحمة أو الضيق والشدة و المشقة القهر والضيق و الاضطرار .<sup>12</sup>

### التعريف الاصطلاحي :

يعرفه لاراروس أنه مجموعة استجابات و يرى أنه من الصعوبة التعرف على ضغوط بطريقة موضوعية . ومن ثم فهو يقترح أن الطريقة التي ندرك بها أو نقدر بها البيئة هي التي تحددتها إذا كان ضغط موجود أم لا وبشكل أكثر تحديد ، فإننا نحس أو نشعر بالضغط عندما نقيم الموقف بأنه يتطلب استجابة تكييفية من الفرد ومن هنا فإن التعرف بهذه الطريقة التي يسمح لنا أن نضع في اعتبارنا الفروق الفردية في كيفية الاستجابة للأحداث المتشابهة .<sup>13</sup>

<sup>11</sup>-خالد عبادة عليومات ضغوط العمل و آثارها على الاداء دار الخليج ط1 2014 ص 94

<sup>12</sup>-شحاتة حسن زينب النجار معجم المصطلحات التربوية و النفسية الدار المصرية اللبنانية 2014 ص

<sup>13</sup>-جمعة سيد يوسف ادارة ضغوط العمل نموذج التدريب و الممارسة القاهرة ط1 مارس 2007 ص 12

## 1- / تعريف ضغوط العمل :

تعتبر ضغوط العمل جزء من بيئة العمل المادية والنفسية ، نظرا للتداخل بينهما أصبح من الصعب إيجاد بيئة خالية من الضغوط بسبب التفاعل الشديد بينهما خصوصا في الوقت الحاضر إذا أصبحت الضغوط السمة المميزة لعصرنا .

يعرف مارجوليس وكارلوس ، ضغوط العمل بأنها الظروف التي من خلالها يتفاعل عامل أو مجموعة من العوامل المرتبطة بالعمل مع شخصية العامل فتخل من توازنه .<sup>14</sup>

أما فاروق سيد عثمان يعرف ضغوط العمل على أنها تلك الظروف المرتبطة بالضبط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعا من إعادة توافق عند الفرد ، وما ينتج عن ذلك من آثار جسدية و نفسية قد تنتج الضغوط كذلك الإحباط والقلق وتقرض الضغوط على الفرد.

## 2- / عناصر ضغوط العمل:

تتكون ضغوط العمل من ثلاثة مكونات رئيسية تتمثل في ما يلي :

- **المثير:** ومجموعة من العوامل المسببة للضغط تنشأ هذه العوامل من البيئة أو المنظمة أو الفرد .
- **الاستجابة:** يتضمن عامل الاستجابة ردود الفعل النفسية أو الجسمية أو السلوكية تجاه ضغط ما مثل الإحباط الذي يحدث لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له ، والقلق هو الإحساس بعدم الاستعداد الاستجابة بصورة ملائمة في بعض المواقف .
- **التفاعل:** التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له .

يتبين من خلال العرض السابق أن ضغوط العمل ثلاثة عناصر رئيسية ، أبرزها عامل المثير الذي يحتوي على العوامل المسببة للضغوط أما بالنسبة للعامل الاستجابة الذي يمثل ردود الفعل النفسية والجسمية والسلوك تجاه الضغط ، إضافة

للمكان الثالث وهو التفاعل الذي يمثل ويجمع بين العوامل المثير للضغط والاستجابة له.<sup>15</sup>

### 3/- مراحل ضغوط العمل:

يمكن دراسة هذه التعاريف أكثر بالتحول إلى أعمال الطبيب النفسي هانز سيلبي Hans seley الذي حدث ردود أفعال الإنسان النفسية و الجسدية تجاه العضط إلى ثلاثة مراحل:

- **المرحلة الأولى الإنذار أو تنبه للخطر:** يجهز فيها الجسم نفسه لمواجهة التهديد أو التحدي ، الذي يربكه بإخراج بافراز هرمونات من الغدد الصماء ويترتب عليها سرعة ضربات القلب وزيادة معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في الدم .
  - **المرحلة الثانية المقاومة :** وبعد الصدمة الأولى ينتقل الفرد إلى مرحلة المقاومة ، وفيها يحاول الجسم إصلاح أي ضرر أو اذى نتج من الصدمة الأولى ويشعر الفرد في هذه المرحلة بالتعب والقلق ويحاول مقاومته مسببا بذلك الضغط .
  - **المرحلة الثالثة الإنهاك :** وتظهر هذه المرحلة إذا لم يستطيع الفرد التغلب على مسببات الضغط وإستمر يعاني منها فترة طويلة فإن طاقة الجسم على التكيف تصبح منهكة .
- هذه المرحلة حادة وخطيرة وتشكل تهديد لكل من الفرد والمنظمة ، في عقل وجسم فالإنسان له حدود للحمل والمقاومة وكلما زاد معدل تكرار الإنذارات والمقاومة أصبح الفرد أكثر إرهاق في عمله و حياته.<sup>16</sup>

<sup>15</sup>-سيزيلافي وولاس السلوك التنظيمي و الاداء . ترجمة أبو قاسم احمر معهد الادارة العامة الرياض 1991 ص 180  
<sup>16</sup>عيسى ابراهيم المعشر . أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الاردنية . جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا . رسالة ماجستير . كلية العلوم الادارية 2009 ص 17/16

#### 4- مصادر ضغوط العمل :

إن مسببات ضغوط العمل يمكن أن تكون أي مثير داخلي أو خارجي ، يؤدي إلى استجابة جسدية أو نفسية مع الفروق الفردية عند الأشخاص وتتعدد مصادر وضغوط ما بين العوامل الداخلية والخارجية ، والتي تترك أثرا على مستوى الأداء ولهذا اختلف الباحثون في تصنيفها .<sup>17</sup> ونجد من التصنيفات الشائعة ما يلي .

#### (a) مصادر الضغط المتعلقة بالوظيفة :

**طبيعة الوظيفة :** تتفاوت المهن في طبيعتها بالمسؤولية و طريقة الأداء و نتائج المترتبة على السلوك ، أو ما يقوم به الفرد وهذا تباين يؤدي إلى إيجاد درجات مختلفة من ضغوط الواقعة ، عليه فمن الطبيعي أن تكون الأعمال التي تتضمن الحفاظ على حياة الناس أكثر مساهمة في القلق مقارنة بالأعمال المكتبية والشيء نفسه يقال عن العمل الذي يتخذ صاحبه القرارات المقارنة بالعمل يعتمد صاحبه على الأجهزة لاتخاذ قراراته .<sup>18</sup>

لذا تعد طبيعة الوظيفة من المصادر الضغط إذا أن تأثير المناصب والوظائف يختلف باختلاف شاغلها ، فقد يتعامل قائد معين مع ضغوط بشكل أفضل مقارنة بآخر في نفس المنصب وذلك نتيجة الاختلافات فردية تؤثر بشكل كبير في قدرة الأشخاص على التكيف مع الضغوط .<sup>19</sup>

**زيادة وقلة عبء العمل :** يعتبر العمل الزائد والإحساس بضغط الوقت موقع تهديد وضغط للفرد ، وهو ما يشكل الإرباك في العمل وهو يعني زيادة عبئ العمل والقيام بمهام لا يستطيع الشخص إنجازها في الوقت المتاح .

يعتبر قلة عبء العمل عامل آخر مسبب للضغوط ومصدر إزعاج للفرد في العمل ، الذي يأخذ ميزة الرتابة و التكرار وقلة الدافعية والذي لا يرضي قدرات وطاقات واهتمامات وحماس الفرد فيعد من أسباب الضغط المهني ، كما أن حجم العمل المتوقع يعتبر مسبب للضغط وإذا زادت أعباء العمل بسبب الآخرين أو مبادرة

<sup>17</sup> - جاسم مشتت دواي و سعد عبد عابر . مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي . المجلة العراقية للعلوم الادارية . العدد 27 ص 19

<sup>18</sup> -لعجاليبة يوسف . مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة و سبل مواجهتها في مصالح الاستعجالات . رسالة ماجستير . جامعة محمد خيضر بيسكرة 2014 ص 63

<sup>19</sup> فاطمة عبر الرحيم النوايسة . ضغوط العمل و الازمات النفسية و اساليب المساندة . دار المناهج للنشر و التوزيع . عمان . ط 1 2013 ص

فردية دون مبررات واضحة، صار العاملون في موقف صعب إذا عليهم أن ينجزو عدة أعمال في وقت واحد مما يؤدي إلى الإرهاق وتحمل بعض الموظفين العبء الأكبر دون عن الباقي الموظفين الذين يقومون بأعمال محدودة ولا يساهمون في تحمل الأعباء، ولا يكون هناك حل إلا بقيام رئيس العمل بتوزيع الأعباء بعدل على قوى العمل من الموظفين حتى لا يرتفع ضغط العمل.

**خصائص الدور:** بقدر ما يكون الاختلاف بين الأدوار المتوقعة يزداد احتمال التوتر والضغط والصراع حول الأدوار و التأثيرات السلبية على أداء الجماعة واختلاف بين فعاليات تلك الأدوار هي

- **الأدوار المتوقعة** يتوقع الرؤساء والمرؤوسين والزملاء من كل فرد من أفراد الجماعة أن يسلك سلوك معين .
- **الأدوار مدركة** تتعلق الأدوار مدركة بمجموعة النشاطات أو الأعمال التي يعتقد الفرد بضرورة أدائها.<sup>20</sup>
- **غموض الدور** يعني غموض دور إلى نقص المعلومات التي يحتاجها الفرد لأداء عمله، وعدم وضوح سلطته وصلاحياته مما ينجم عنه حالة من عدم التأكد والتوتر فالشخص في هذه الحالة ربما لا يكون على دراية تامة بأهداف العمل أو الإجراءات المتبعة فيه، و ربما يكون غير متأكدا بخصوص المجال والمسؤولية المتعلقة بعمله.<sup>21</sup>
- **صراع الدور** يحدث عندما تتنافر الأدوار التي يؤديها الفرد مع أفراد الجماعة الأخرى أو أدوار الجماعة مع جماعة أخرى.<sup>22</sup>

ينشأ عادة صراع الدور عندما يطلب من الفرد العديد من الأعمال المتناقضة، أو عندما تتعارض توقعات الدور مع بعض قيم الفرد و مبادئه أو عندما يفرض عليه القيام بأعمال يعتقد بأنها خارج نطاق عمله.<sup>23</sup>

أيضا يحدث صراع الدور عندما يكون التعامل مع نوع واحد يؤدي إلى صعوبة التعامل مع نوع آخرين، من هذا الدوري ومن هنا فإن صاحب الدوري قد دفع

<sup>20</sup> - يوسف عجايبية . مرجع سابق ذكره ص 69-70

<sup>21</sup> - خالد عليجات . ضغوط العمل و اثرها على الاداء الوظيفي . دار الخليج للنشر و التوزيع . عمان 2005 ص 66

<sup>22</sup> - مصطفى يوسف كافي . ادارة الصراع و الازمات التنظيمية . دار الحامد للنشر و التوزيع . ط 1 2015 ص 98

<sup>23</sup> - عيسى ابراهيم المعشر . أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الاردنية فئة خمس نجوم . رسالة الماجستير في ادارة الاعمال .

جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا . الاردن . 2009 ص 20

باتجاهين و ربما أكثر و يحدث بسبب وجودي مجموعتين أو أكثر من الضغط يعاني منها الفرد في نفس الوقت وبالإستجابة الى مجموعة واحدة من الضغوط .<sup>24</sup>

كما يحدث صراع الدور حينما تسبب الطلبات والتوجهات المتعددة من شخص أو آخرين حالة من الشك في ذهني العامل ، حول ما يجب عمله أو متى يؤدي ولم يؤدي وهناك نوعان مختلفان من صراع الدور:

- الصراع داخل الدور وينتج عن تعدد وتباين التوجيهات التي تصدر في وقت واحد لشخص يشغل وظيفة واحدة مما يجعل الاستجابة لكل هذه التوجهات أمرا معذرا .

- الصراع بين الأدوار وينشئ عن الأدوار المتعددة والمتزامنة التي تنتج عنها توقعات متضاربة .

كما أن نوع الوظيفة التي يشغلها الشخص و موقعها في التنظيم يؤثران في نشوء الصراع داخل الدور، و بين الادوار و استمرار التزايد في الغموض في الادوار و الصراع يؤديان الى انخفاض أداء الجماعة و زيادة ضغوط على العامل .<sup>25</sup>

### مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة :

اعتبرت الكاتبة أنا مارغيلاس بأن مصادر الضغوط المهنية تصدر من المنظمة ، وذلك إما نتيجة تطبيق سياسات عميقة وفاشلة أو نتيجة عدم القدرة على الاتصال الفعال بين أعضاء التنظيم بين الرؤساء المرؤوسين .

ما يلاحظ أن المنظمة هي مصدر الضغوطات الممارسة على العمال من خلال سياساتها وإجراءات متتابعة ، سواء كانت سياسات قمعية أو فاشلة فبغض النظر عن هذه الممارسات إلى أن نتائجها فائقة التأثير على العمال الذين يقضون فيها أوقات تفوق تلك التي يقضونها في منازلهم وبالتالي هم دائما يتأثرون بها .<sup>26</sup>

<sup>24</sup> - خالد سليمان أحمد المومني . معالم في الفكر الإداري . دار الكتاب الثقافي للنشر و التوزيع . الاردن . 2008 . ص 83

<sup>25</sup> - يوسف العجايلية مرجع سابق ذكره ص 72

<sup>26</sup> - أنا مارغيلاس . ترجمة خبراء دار الفاروق . كيف تقلل من الضغوط و الصراعات داخل أمان العمل . دار الفاروق للاستثمار الثقافية . ط1 القاهرة 2009 . ص 226-293

يرى عامر خيضر الكبيسي بأن المنظمة هي نتاج الكلي وحصيلة جميع العوامل التي يتعرض لها الفرد ، والتي تسبب له ضغوط العمل بما تحمله من تنوع في القيم العادات والاتجاهات والتي بمجرد تفاعلها تشكل ضغوطا متفاوتة الحدة من شخص لآخر .<sup>27</sup>

من الرأي السابق يفهم كذلك أن المنظمة هي حصيلة تفاعل العديد من العوامل البيئية التي يتعرض لها الأفراد في بيئة المنظمة الداخلية ، والتي تشمل تنوع القيم والاتجاهات وحتى العادات كل هذه المتغيرات تؤثر على سلوكهم وعلاقاتهم مع بعضهم البعض ومن أهم المصادر التنظيمية لضغوط العمل تتلخص في مايلي :

● **غياب المشاركة في اتخاذ القرار** إن عدم اشتراك العاملين في اتخاذ القرارات خصوصا تلك المتعلقة بعملهم يعد تجاهل لدوره في المنظمة ، وإنقاص قيمتهم لكونهم موردا بشري يحتاج إلى التقدير والاحترام ما يؤدي الى احباطهم وفقدانهم لقدراتهم على تحكم في أعمالهم ما يصيبهم بضغط عمل وردود فعل تزيد من معاناتهم .<sup>28</sup>

● **ضعف الهيكل التنظيمي** يقصد الهيكل التنظيمي ذلك البناء الذي يحدد التركيب الداخلي للعلاقات السائدة في المنظمة ، بما فيها تحديد المهام والوظائف وخطوط السلطة والاتصال .

فإن ضغوط العمل تظهر بوجود هياكل تنظيمية ضعيفة غير مرنة لا تتواءم وتطورات الداخلية والخارجية ، كما لا تسمح بتحقيق الأهداف ولا تتلائم مع فرص النمو والترقية .<sup>29</sup>

● **نمط الإشراف في القيادة الإدارية** القيادة الإدارية هي فن التأثير على الآخرين لتنسيق جهودهم حيث تعتبر القيادة مصدرا لضغوط العمل ، عندما يتبع الرئيس أنماط قيادية مستتدة تنجم عنها تأثيرات سلبية تنعكس وعلى نفسية العمال كما يلعب الإشراف دورا في تنامي ضغوط العمل إذا أن المشرف الذي لا يهتم بعماله ويسعى لتهميش قدراتهم ولا يوفر لهم الدعم

<sup>27</sup>-عامر خيضر . سيكولوجية التدريب . الاستراتيجيات والتقنيات و الاشكاليات . مركز الدراسات والبحوث . ط1. الرياض 2004 .ص55  
<sup>28</sup>-شاطر شفيق . أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية .دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز . رسال ماجستير . بومرداس جامعة أحمد بوقرة . كلية العلوم الاقتصادية والتجارية . جيجل .2010. ص 97  
<sup>29</sup> موسى اللوزي . التنمية الادارية . دار وائل للنشر و التوزيع . ط2 . عمان 2002 ص 230

المساعدة اللازمة في العمل ويحترم مبدأ المساواة والعدل بينهم يساهم بكونه سبب وراء زيادة مستوى ضغط العمل لدى عماله.<sup>30</sup>

● **الاتصال يعد الاتصال وآلياته أحد أسباب ضغوط العمل ، حيث أن الاتصال الواضح المبني على الثقة المتبادلة بين الطرفين يشكل عاملاً مهماً في تخفيف ضغوط العمل في بيئتها وإن قلة الثقة المتبادلة بين المدير والعمال ، تؤثر على كفاءة الاتصال بينهما والتي تؤدي بدورها إلى خلق جو من التوتر بين الطرفين .<sup>31</sup>**

● **عدم التطور وترقى الوظيفي إن عدم التطور والترقي الوظيفي للفرد في المنظمة ، يعد مصدر مصادر الضغط فبالنسبة لعدم ضمان الفرد للعمل في المنظمة التي يعمل بها بالمستقبل وذلك اما بسبب تقليص العمل أو بسبب تقادمه الإداري ، أو بسبب التقاعد المبكر فإن ذلك يحدث للفرد إنفعالات نفسية كالقلق والخوف نتيجة عدم الضمان الوظيفي أما بالنسبة للتناقص المكان الوظيفي مع الوضع الحقيقي الفرد فإن هذا السلوك ينتج عنه آثار سلبية تتمثل في أعراض نفسية متعددة .**

ومن جانب آخر تم تقسيم مسببات الضغوط المتعلقة النمو الوظيفي إلى ثلاثة مراحل وهي :

### **مرحلة بدأ الحياة الوظيفية :**

وترجع مسببات الضغط في هذه المرحلة إما على نقص المعارف والمهارات اللازمة لأداء العمل أو عدم التوازن بينهم مغريات العمل ومنجزاته .

### **مرحلة منتصف النمو الوظيفي :**

من مسببات الضغط في هذه المرحلة زيادة أعباء العمل وكثرة التغيير وضغوط الوقت وزيادة الاعتماد على الآخرين .

<sup>30</sup> حسن التهامي . السلوك التنظيمي في الإدارة . التفكير الابداعي و سيكولوجية القيادة و التعامل مع الآخرين في العملية الادارية . دار الكتاب

الحديث . ط1 القاهرة . 2013 ص 143

<sup>31</sup> محمد حسن خميس أبو رحمة . ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة . رسالة ماجستير . الجامعة

الإسلامية . عمادة الدراسات العليا كلية التربية . غزة 2012 ص 23

## مرحلة نهاية الوظيفة :

ومن مسببات الضغط في هذه المرحلة الخوف من فقد المنصب والسلطة والتفكير في المعاش ومصادر الدخل والشعور بالوحدة.<sup>32</sup>

### مصادر متعلقة بالبيئة المادية المحيطة بالعمل :

تنشأ ضغوط العمل من عدة مصادر البيئية وقد صنفنا إلى مجموعة من العوامل:

#### • البيئة المادية للعمل البيئية الداخلية :

يقصد بالبيئة الداخلية للعمل تلك البيئة المادية التي تشكل الإطار المكاني والفيزياء الذي يعيش فيه العمال داخل المؤسسة ، والتي تلعب دورا كبيرا في التأثير على العمال والأسباب الرئيسية في توليد ضغوط العمل في المؤسسات تتمثل البيئة الداخلية في العوامل المادية التي تساهم في تهيئة الظروف الملائمة لأداء المهام اليومية بكفاءة وراحة ، منها الإضاءة والحرارة والتهوية حيث تؤثر بشكل مباشر في سلامة موظف وصحته ومن بين هذه العوامل :

**الإضاءة** يرى فرج الله طه في كتاب علم النفس الصناعي تنظيمي بان الإضاءة المناسبة والكافية عامل لا بد من توفره في بيئة العمل ، وكشرط أساسي ويعتبر أن عدم توفر الإضاءة المناسبة من العمل والتي تؤدي إلى ارتفاع معدل حوادث في أماكن العمل وتختلف الإضاءة المناسبة في شدتها تبعا لنوع العمل وخصائصه فمثلا نحتاجه في مهنة الجراحة إلى إضاءة عالية أكثر من مهنة أخرى .. الخ.

وبالتالي فإن الإضاءة تلعب دورا مهما لأنها تؤثر بدرجة كبيرة على الأداء العمال خاصة في المهنة التي تتطلب الدقة وتركيز العالي .

**الحرارة** ينبغي أن يعمل الإنسان في بيئة عمل توفر له درجة الحرارة المعتدلة لأن الحرارة تشكل مصدرا لضغوط العمل ، سواء كان في حالة زيادة أو نقصان بحيث أن زيادة درجة الحرارة أو انخفاضها عن المعدل المناسب تؤدي إلى تراجع كفاءة

<sup>32</sup> وليد عبد المحسن الملحم . ضغوط العمل و علاقتها باتجاه العاملين نحو التسرب الوظيفي . رسالة ماجستير جامعة النابغة العربية للعلوم الامنية . كلية الدراسات العليا . قسم العلوم الادارية . الرياض . 2007 ص 48

وأداء العامل وتسبب له الضيقة كما تؤثر سلبيا على النواحي فيسيولوجية للعامل مما يزيد إحساس العامل بالضيق والتعب .

**سوء التهوية والضوضاء** يؤدي سوء التهوية وكثرة الضوضاء في بيئة العمل إلى شعور العاملين بعدم الراحة ، مما يعزز من مستويات ضغط العمل إذا أن توفير الهواء النظيف في مكان العمل يساعد العمال على الشعور بالراحة أما في حال غياب التهوية جيدة في مكان العمل ، يصبح من الصعب على العمال اداء مهامهم بفعالية بسبب الشعور المستمر لعدم الراحة والتوتر والاعتراضات العصبية والنفسية .

كما أن الضوضاء تعد مصدرا لضغط العمل كما يعد عاملا مشددا للانتباه والتركيز ويؤثر تأثيرا سلبيا على العاملين وإنتاجتهم<sup>33</sup>.

#### 4/-انواع ضغوط العمل :

قام الباحثون بمحاولات تصنيف الضغوط المهنية إلى أنواع مختلفة وذلك استنادا إلى معايير وأسس معينة نذكر منها

#### • انواع ضغوط العمل وفقا للمعايير و الآثار المترتبة على حدوثها

تصنف ضغوط العمل وفقا لهذا المعيار إلى إلى أنواع التالية :

**ضغوط العمل الإيجابية** هي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها وهي أداة لمساعدة الفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعددة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر فهي تستخدم كتنبيه أو كأداة التحذير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة والأفراد ، حيث تشعر الفرد بالقدرة على الإنتاجية وإنجاز المهام وتعمل على زيادة إحساسه بالأشباع والرضا والقدرة على التفكير والمحافظة على تركيزه في العمل وتمده بالقوة والثقة والتفاؤل بالمستقبل ، وتمنح الإحساس بالمتعة والقدرة على التعبير عن إنفعالاته وتزويده بالحيوية والدافعية لاتخاذ قرارات رشيدة .

<sup>33</sup> فرج عبد القادر طه . علم النفس الصناعي و التنظيمي . دار قباء للطباعة و النشر و التوزيع . ط 1 2001 ص 250

**الضغوط السلبية :** هي الضغوط التي ترتب آثار سلبية على صحة الإنسان ونفسيته التي تنعكس بدورها على أدائه في العمل، فهي تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية والشعور بالتعب والأرق و التشاؤم من المستقبل ويزداد تأثيرها على صناعات القرار فكلما انخفض الدعم الاجتماعي الذي يتلقونه من أفراد المجتمع والرؤساء في قمة الهرم الإداري ، و عليه ومن أهم آثارها أنها تؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية وتولد الارتباك وتشعر الفرد بأن كل شيء يمكن أن يشوش عليه وتسبب له الشعور بالأرق ودور أن في علاج والإحساس بالقلق وتشاؤم من المستقبل .<sup>34</sup>

**أنواع ضغوط العمل وفقاً لمعايير الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومتى تأثيرها على صحة الإنسان النفسية وبدنية :**

تصنف ضغوط العمل وفقاً لهذا المعيار إلى أنواع هي

**الضغوط البسيطة :** تستمر من تواني معدودة إلى ساعات طويلة وتكون ناجمة عن مضايقات من أشخاص أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة .

**الضغوط المتوسطة :** تمتد من ساعات إلى أيام وتتجم عن بعض الأمور، أو الطوارئ كفترة العمل الإضافية زيارة شخص مسئول أو غير مرغوب فيه .

**الضغوط المضاعفة :** هي تستمر إلى الأسابيع أو أشهر وتتجم عن أحداث ومصائب وأزمات كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.<sup>35</sup>

**حسب مصادر الضغوط :**

- الضغوط الانفعالية النفسية كالقلق والاكتئاب المخاوف المرضية .
- الضغوط الأسرية بما فيها صراعات الأسرية والانفصال والطلاق .
- الضغوط الاجتماعية كالتفاعل مع الآخرين وكثرة اللقاءات أو قتلها .
- ضغوطات العمل كالصراعات مع الرؤساء وضغوط الانتقال السفر والهجرة .<sup>36</sup>

<sup>34</sup> منهل محمد عبد الله الحاج صالح . أثر ضغوط العمل في عملية اتخاذ القرار في البنوك السودانية . رسالة ماجستير منشورة . تخصص ادارة اعمال جامعة تسندي السودان . 2019 ص 22

<sup>35</sup> قراري حنان الضغوط المهنية و علاقاتها بالدافعية الانجاز لدى اطباء الصحة العمومية . رسالة ماجستير تخصص علم النفس الاجتماعي . جامعة محمد خيضر . بسكرة . 2014 ص 41

## ضغوط العمل وفق المعايير عنف وشدة الضغط :

تصنف ضغوط العمل وفقا لهذا المعيار إلى الأنواع التالية

**ضغوط شديدة القوة كاسحة عنيفة** هي ضغوط هيكلية متصلة ببنيان كيان المؤسسة ، وهي طويلة الأجل ترتبط باستراتيجيات المؤسسة خاصة إستراتيجية النمو والتوسع و الاستمرار.

**ضغوط متوسطة القوة** هي ضغوط تتصل عادة بسياسات ولوائح ، وهي بذلك تحكم العمل داخل المنشأة وتسبب في تأثيرات متشابكة متداخلة تلقي بثقلها على العاملين لفترات متوسطة الأجل وإن كان أقل وطأة من النوع الأول .

**ضغوط هادئة موقفية** هي ضغوط تتصل بالمواعف اللحظية واليومية للمؤسسة ، تنشأ عن المعاملات اليومية وصراعات الأفراد وعلاقاتهم برؤساء و المرؤوسين والزملاء في إطار العمل اليومي لكل منهم ، وهي إلى ذلك ضغوط قصيرة الأجل غير دائمة تتصف بالفورية فهي تظهر فجأة وتختفي فجأة ولا تملك الاستمرار .<sup>37</sup>

## 5/- إستراتيجيات الوقاية من ضغوط العمل ومواجهاتها :

تتمثل إستراتيجية الوقاية من مجموعة من الاستراتيجيات التي يمكن استخدامها لمنع ضغوط العمل ، وقد بدأ الاهتمام بسبل مواجهة الضغوط منذ العقود الأربعة الماضية وتعد دراسة التي قام بها مورفي في سنة 1962 من الأوائل الدراسات التي استخدمت مصطلح التعامل مع الضغوط و وذلك للإشارة الأساليب التي يستخدمها الفرد في التعامل مع المواقف ، المهددة بهدف السيطرة عليها ثم مواجهة الضغوط أو الوقاية منها أمر مهم جدا سواء على المستوى الفردي أو المنظمة و عليه استعرض مجموعة من الاستراتيجيات حسب كل المستوى :

<sup>36</sup> ماجدة بهاء الدين السيد عبيد . الضغط النفسي و مشكلاته و أثراه على الصحة النفسية . دار الصفاء للنشر و التوزيع . عمان الاردن . 2008

ص 24

<sup>37</sup> منهل محمد عيد الله الحاج صالح مرجع سابق ذكره ص 23

## • إستراتيجية الوقاية والمواجهة الفردية :

يشير مفهوم الوقاية من الضغوط إلى أحكام السيطرة على مسببات تلك الضغوط أو التخلص منها ، و عملية أحكام السيطرة على الضغوط عملية تعديل وضبط تسهم في خروج الفرد عن حالة التوازن أو تهديده بالخروج عنها و يمكن أحكام السيطرة على الضغط حسب Iussier إذا ما تم إعداد خطة تتكون من ثلاث مراحل أساسية:

- تحديد مسببات الضغوط .

- تحديد السبب هذه مسببات ونتائجها .

- وضع خطة للتخلص من الضغط وتخفيض في مستواه .<sup>38</sup>

و قد وضع Herman مجموعة من الأساليب الفردية التي من الممكن أن تقي الفرد من الضغوط أو تمكنه من مواجهتها وتمثل في :

**التعايش مع ضغوط :** وتطلب ذلك تفهمها لنوع الضغوط اثارها وعلاقتها بسلوك الفرد ،ويمكن اتباع هذه الطريقة في الزمن القصير ولكنها لا تعتبر صحية في الزمن الطويل .

**الانسحاب من المواقف الضاغطة :** يفضل بعض العاملين الانسحاب من مواقف الضغط ، وذلك لصعوبة التعامل معها أو لعدم مناسبة الطرق الأخرى وقد يظهر ذلك في أخذ إجازة عارضة أو الذهاب مشيا على القدمين للمنزل وحيدا أو النوم أثناء العمل ويصل الانسحاب إلى قمته فيسعى الفرد إلى تغيير وظيفته أو العمل الذي يعمل فيه أو تغيير الزملاء أو العلاقات داخل العمل .

**تفسير علاقة الفرد بالضغط :** ويعني هذا سعي الفرد إلى تفسير انماط العلاقة بينه وبين عناصر العمل ، التي تسبب التوتر و الضغوط وعناصر العمل قد يكون الزملاء أو الرؤساء أو المرؤوسين أو العمل نفسه وطريقة أداء الفرد و الفرد

<sup>38</sup> ايمن بن محمد . أثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي للعاملين . أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة ادارة المؤسسات . قسم علوم التسيير جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة 2018 . ص 65

سوي هو قادر على تحديد أو تغيير شكل العلاقات مع هذه العناصر بشكل يحقق السيطرة والتكيف مع الضغوط .

**تقبل الموقف وتخفيض الضغوط:** وهنا يتقبل الفرد الضوابط وما تحدثه من الضغوط ، ويحدث هذا غالبا لعدم إمكانية تغيير المواقف هنالك أساليب تخفض من درجة الضغط مثلا الراحة الجسمانية التأمل والتركيز.

**التأمل والاسترخاء:** بالنسبة للتأمل يختار الفرد وضع مريحا ويحاول أن يتخلص من الأفكار المتضاربة في ذهنه ، يقوم باختيار كلمة يردها مرة بعد مرة وهدفها الوصول للاسترخاء التامة العميق .

أما الاسترخاء تهدف أساليبه إلى إعادة التوازن والراحة والنشاط ، والذي يتحقق إما بطريقة فيزيولوجية ويسمى أسلوب من الخارج إلى الداخل ومن خلال التركيز على داخل الجسم .

**نظام غذائي صحي ممارسة الرياضة في ضوء الحقائق** فإن من أن يقلل الفرد من أهمية الغذاء والصحة العقلية الجسدية للإنسان ، وبسرعة عامة ينصح متخصصون بتناول مجموعة الغذائية بشكل معتدل وتعتبر الرياضة وسيلة يرفه الفرد من خلالها عن نفسه وهي من الوسائل الفعالة التي تقلل من الضغوط ، ولكي تكون فعالة يجب أن تدور حول الرياضات الخفيفة التي لا تتطلب عمل مكثفا كما يجب أن تمارس بشكل متضمن وتشير الدراسات ضمن هذا الإطار لأن التأثير الرئيسي لممارسة المنتظمة هو الحماية ضد التوتر الزائد ومنه تمكين الجسم من التعامل الفعال مع المواقف الضاغطة .<sup>39</sup>

<sup>39</sup> أسماء ابراهيمي . الضغوط المهنية و علاقاتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة . دراسة ميدانية على عينة من الممرضات و المعلمات . أطروحة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الدكتوراة العلوم في علم النفس . تخصص علم النفس المرضي الاجتماعي . قسم العلوم الاجتماعية . كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية . جامعة محمد خيضر بسكرة 2015 . ص 131 - 132

## 5- الأساليب الوقائية ومواجهة ضغوط العمل على مستوى المنظمة :

تتخذ المنظمة أساليب واقعية أو المواجهة وهي ثلاث مستويات مختلفة الابتدائية الثانوي العالي ، في الأساليب المستوى الابتدائي تعالج مباشرة المسبة مكان العمل فهي تهدف إلى القضاء أو حدي من أسباب الضغوط داخل المنظمة من أجل التخفيف من السلبية على الصحة النفسية للأفراد المستوى الثانوي عاني أساسها التعامل مع العواقب بدلا من أسباب الضغط ، تشمل أساليب الوقاية الثانوية عن العوامل الشخصية تساعد الأعمال على التكيف في أفضل مع بيئة عملهم في حين أساليب الوقاية العالية وهي للحد من معاناة الأفراد الذين لديهم مشكلة الصحية العقلية المرتبطة بالعمل وبين الأساليب التي تطبقها المنظمة لمواجهة ضغط العمل

- **التطبيق الجيد لمبدأ الإدارة العامة :** وذلك بتعيين على المستويات الإدارية العليا ، وممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد وهذا يمكن أن يشجع جو من الانضباط الإداري والتخفيف من الضغوط .
- **تصميم وظائف ذات معنى:** وذلك بوضع الفرد في قالب لا يتحرك فيه بحرية من أعمال روتينية مملة ، فتصمم وظائف بشكل يعطي أكبر قدر ممكن من الحرية و يشعر بأهمية وظيفته ودوره في المنظمة ويتمكن من إبراز قدرته وتحقيق مردود أفضل ويكون مسؤولا أمام المنظمة عن نتائجه باعتبارها من صنعه .
- **الأنشطة العلاجية في مناخ العمل:** وذلك بتعيين مستشار نفسي واجتماعي للعمل ، و تخصيص حجرات لممارسة التمرينات الرياضية وقد تتبنى المنظمة ، بعض الأساليب مثل أسلوب الرعاية الشاملة الذي يعمل على مساعدة المواد البشرية في حل المشكلات التي يسبب لها ضغوط العمل
- **تطوير نظم الاختيار وتعيين :** قد تقوم بعض المنظمات ممثلة في إدارة الموارد البشرية ، ليس لديها القدرة على تحمل ضغوط العمل حتى لو كانت قليلة فقط فتقوم بتعيينها في وظائف تتميز بكثرة المواقف الضغط و عليه يجب اختياره وتعيين أفراد لديهم من قدرة على أداء الاعمال المطلوبة

وتحمل أعباء الوظيفة وكذلك محاولة تخفيف من أعباءها من خلال إعادة تصميمها.<sup>40</sup>

## 6/- آثار ضغوط العمل :

لقد أصبحت الضغوط جزء لا يتجزأ من حياتي الفرد اليومية في جميع المجالات ، وذلك ما تقدم الحياة وتعقدها وزيادة المتطلبات وما يتبع ذلك من تعقد حاجات الفرد وسبيل الى إشباعها فلهذه الضغوط انعكاسات قوية على الأفراد ويمكننا تصنيف نتائج وأثار ضغوط كما يلي :

### • الآثار الإيجابية بالنسبة للفرد :

تنمية المعرفة لدى الفرد بإضافة إلى اثاره الدوافع القوية نحو القيام بالعمل والسعي إلى تحقيق متطلباته المختلفة و الرغبة في تحقيق الذات .

تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسات والمنظمات المختلفة ، حيث تتطلب تلك الضغوط وجود الاتصال والتعاون المشترك والمستمر بين القائم بالعمل وبقية زملائه من أجل المساعدة في مواجهة تلك الضغوط أو الوقاية من حدوث مشكلات تؤثر في العاملين كافة .

رفع الروح المعنوية والثقة بين العاملين ورفع مستوى الشعور بالرضا ينعكس ذلك على الاستقرار في الحياة العملية بالمنظمة .

زيادة مهارات الفرد ورفع كفاءته في العمل الإداري الذي يقوم به .

معالجة المشكلات التي تواجه العامل من أجل إنجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد ، وبالكفاءة المطلوبة وذلك من خلال مواجهة المشكلات والصعوبات التي تظهر أثناء المعاناة من الضغوط والتصدي لها لتحقيق الأداء المطلوب

وبالتالي تصبح ضغوط العمل هي الدافعة نحو معالجة المشاكل المرتبطة بالعمل .

اكتشاف القدرات والكفاءة المتميزة بين العاملين بالمؤسسة والمنظمات المختلفة من خلال مواجهة ضغوط العمل ، فقد تكون هناك تحديات متصلة بالعمل يجب مواجهتها لأنها ترتبط بتحقيق أهداف المنظمة .

تنمية الاتصال بين العاملين بالمؤسسة والمنظمة ، سواء كان هذا الاتصال رسمياً أو غير رسمي حيث تتطلب ضغوط العمل زيادة قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة تلك الضغوط وتحقيق أهداف المنظمة .

### • الآثار السلبية للضغوط بالنسبة للفرد :

إن استمرار وزيادة الضغط بدوره يترتب عليه تدهور في صحة الفرد وتلعب الفروق الفردية ، دوراً رئيسياً في درجة الضغوط في العمل وذلك لأن الأفراد يختلفون في استجابتهم وتأثرهم بالضغط فمنهم من يتحمل الضغط ومنهم من ينفعل بسرعة ويؤثر ذلك على أدائه .<sup>41</sup>

كما يختلف الأفراد في مدى تأثرهم بالضغط ، وذلك حسب قوامهم الجسدية وخصائصهم الشخصية وعليه حينما يتجاوز الضغط مستويات مألوفة ، من طاقته المقاومة لدى الفرد فإن ذلك سيؤدي إلى ظهور العديد من ردود الفعل ستكون بمثابة علامات دالة على تعرض الفرد لضغوط مرتفعة .<sup>42</sup>

ويمكن تصنيف آثار ضغوط العمل سلبية في النقاط التالية

### • آثار سلوكية :

من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته مألوفة ، و أنماط سلوكه المعتادة ومن أهم التغيرات ما يلي : المعاناة من الأرق و الإفراط في التدخين إضرابات الوزن وفقدان

<sup>41</sup> فاروق عبده فليح . السيد محمد عبد المجيد . السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية . دار الميسرة للنشر و التوزيع . ط 1 . 2005 ص

310- 309

<sup>42</sup> بن نعمان جمال . بوزيده حميد . ضغوط العمل بين الاسباب و الآثار و سبل ادارتها . مجلة الادارة و التنمية للبحوث و الدراسات . العدد 2

ديسمبر 2022 . جامعة بومرداس الجزائر . ص 140

الشهية استخدام الأدوية المهدئة وعدم احترام الأنظمة والقوانين المراعية في المنظمة .

### • آثار سيكولوجية :

يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه في العمل حدوث بعض الاستجابات النفسية ، التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقاته بالآخرين ، من أهم هذه الأعراض النظر إلى المستقبل بتشائم التصرف بعصبية شديدة و عدم القدرة على التركيز و النسيان المتكرر التردد و اللامبالاة .

### • آثار جسدية :

تمتد نتائج تزايد الضغوط على الفرد لتحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية ، ومن أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب ضغوط في العمل ما يلي : الصداع أمراض القلب وضغط الدم .<sup>43</sup>

### • أثر ضغوط العمل على مستوى المنظمة :

تؤكد الدراسات أن الآثار الناتجة عن ضغوط المهنية لا تقتصر على الفرد وحده ، وإنما تنعكس أيضا على المنظمة التي ينتمي إليها . و طالما كان العنصر الإنساني هو أهم وأعلى عناصر الإنتاج في المنظمة فإن الخلل الذي يصيب العامل ، ينعكس بشكل مباشر على أداء المنظمة وعلى قدراتها على التكيف مع الظروف البيئية المحيطة .

حيث تلعب العلاقة بين المنظمة و الفرد العامل دورا مهما في عملية الضغوط وأثارها المختلفة ، على أداء الفرد داخل المنظمة لذلك فإن إدارة الضغوط بشكل جيد أو سوء إدارتها في المنظمات الأعمال تظهر نتائجها بشكل واضح على الأفراد وإنجازهم في العمل .

<sup>43</sup> زريبي أحلام . استراتيجيات التصرف اتجاه الضغوط المهنية و علاقاتها بالفاعلية الاداء . مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل و التنظيم . كلية العلوم الاجتماعية . جامعة وهران 2014 ص 37 .

كما يرى ( كويك ويك ) نقلا عن بيتر بأن صحة المنظمة تتمثل في فهم فكرة إدارة الضغوط .

وهذا الأمر طبيعي فانطلقا من مقولة العقل السليم في الجسم السليم فإن صحة المنظمة تتبع وتأتي من صحة العاملين فيها ، بوصفها جسد لهم وإذا كان لضغوط آثار سلبية في أغلب الحالات على الأفراد فلا بد أن ينعكس هذا الأثر السلبي على جسد الأكبر الذي يعملون ضمنه .

ويمكن تصنيف الآثار التنظيمية لضغوط العمل كما يلي :

#### ● الآثار المباشرة لسوء إدارة الضغوط :

الغياب عن العمل .

التأخر .

الشكوى من قبل العاملين .

التوقف عن العمل .

دوران العمل أي عدم الاستقرار في الوظيفة لمدة طويلة .

حوادث العمل وقد ثبتت بالدراسة أيضا أن هناك علاقة بين حالة العامل وبين الحادثة قبل وقوعها كالشعور بالتعب أو الملل أو الانفعال .

#### ● الآثار الغير مباشرة إدارة الضغوط :

الشعور بعدم الرضا عن العمل .

انخفاض الدافعية الوظيفية لدى العاملين .

انخفاض الروح المعنوية .

الأخطاء في اتخاذ القرارات .

ضعف الاتصال والعلاقات الإنسانية .

التأثير سلبي على جودة العلاقات العمل من حيث ظهور وعدم ثقة عدم الاحترام العدائية والحقد... الخ .

من خلال هذا العرض يمكن قوله بأن هذه الآثار مباشرة كانت أم غير مباشرة سلوكية أو جسدية ، وإن كانت أعراضه الأولى تظهر على الفرد العامل لأن هناك جزءا كبيرا من هذه الآثار يسبب ضررا لا يستهان به ويقع على المنظمة من حيث إن إنتاجها و وفاعليتها .<sup>44</sup>

### خاتمة :

من خلال دراستنا لهذا الفصل تبين لنا أن الضغوط العمل قد تعد من أكثر التحديات التي تواجه الأفراد في بيئة العمل الحديثة ، وهي عبارة عن حالة تنشأ لعدم توافق الفرد مع البيئة العمل بسبب تفاعل عدة عوامل مؤثرة ، تتعلق بالبيئة الخارجية والداخلية للمنظمة وهي لا تؤثر فقط على الفرد من الناحية النفسية والجسدية بل تمتد آثارها لتشمل الأداء الوظيفي والعلاقات داخل العمل ، وحتى خارجها لذلك فإنه إدراك الموظفين بمصادر الضغوط وكيفية التعامل معها يمثل الخطوة الأساسية نحو الحفاظ على توازنه كما تقع على عائق المؤسسات مسؤولية كبيرة في تهيئة بيئة العمل داعمة ، وتوفير وسائل الدعم المهني وتحفيز الموظفين لهذا ازداد اهتمام الباحثين بدراسة العديد من السبل والطرق التي يمكن أن يتبعها الفرد والمنظمة في تخفيف من حدة ضغوط العمل .

## الفصل الثالث :

### الأداء الوظيفي محدداته و العوامل المؤثرة فيه

#### تمهيد

1/- تعريف الأداء الوظيفي

2/- محددات الأداء الوظيفي

3/- عناصر الأداء الوظيفي

4/- أنواع الأداء الوظيفي

5/- أهداف الأداء الوظيفي

6/- إدارة الأداء الوظيفي

خاتمة

## تمهيد:

لقد حضي موضوع الأداء الوظيفي باهتمام واسع نظرا لما له من دور محوري في تحقيق أهداف المؤسسة ، ورفع مستوى كفاءتها وفعاليتها ، فالأداء الوظيفي لا يعكس فقط مدى قدرة الموظف على إنجاز المهام الموكلة إليه ، بل يتمثل أيضا نتيجة تفاعل مجموعة من العوامل الفردية والتنظيمية مثل المهارات الدافعية و بيئة العمل ، ومن هذا المنطلق أصبح تقييم الأداء الوظيفي وتحسينه من أولويات المؤسسات التي تسعى إلى التميز والاستدامة في بيئة عمل تتسم بالتغيير والمنافسة وفي هذا الفصل سوف متطرق إلى معرفة ماهية الأداء الوظيفي أنواعه ، أهميته والعوامل المؤثرة فيه واهم المعدات الأداء الوظيفي .

### 1/- تعريف الأداء الوظيفي :

يعد الأداء من المفاهيم التي حظيت باهتمام واسع في مختلف الحقوق المعرفية فقد أصبح الحديث عن الأداء ضرورة ملحة ، في ظل ما تشهده المؤسسات من تحديات تتطلب تحقيقه أعلى مستويات الكفاءة والفاعلية ، وتزايد أهمية هذا المصطلح في الأدبيات الإدارية المعاصرة نظرا لدوره المحوري في قياس النجاح واتخاذ القرارات المبنية على نتائج واقعية .

### • المعنى اللغوي للأداء

الأداء لغة مشتق من الفعل أدى ويعني أد الشيء قام به وأدى الدين قضاؤه والصلاة قام بها في وقتها كما يعني الأداء القيام بالواجب .<sup>45</sup>

الأداء لغة يقابل الكلمة اللاتينية *performare* التي تعني إنجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها تنظيم أهدافه وهو نفس المعنى الذي ذهب إليه القاموس *petit larousse* .<sup>46</sup>

<sup>45</sup> الفيروز أبادي محمد الدين بن يعقوب . القاموس المحيط . ط 2 . مؤسسة الرسالة بيروت لبنان 1987 ص 24-16  
<sup>46</sup> عبد المالك مزهودة . الأداء بين الكفاءة والفاعلية والفاعلية مفهوم والتقييم . مجلة العلوم الإنسانية . جامعة محد خيضر . بسكرة العدد 1 . الجزائر 2001 ص 86

## اصطلاحا :

يعد الأداء الوظيفي من المفاهيم الأساسية التي ارتبطت بمسألة فاعلية الفرد داخل بيئة العمل ، وقد أصبح محورا مهما في العديد من الدراسات التي تسعى لفهم كيفية تحقيق الأهداف التنظيمية والارتقاء بالمستوى الإنتاجية ، وتباين النظرة إلى هذا المفهوم بحسب الخلفيات النظرية للباحثين إلا أن القاسم المشترك بينهما يمثل في التركيز ، على ما يقدمه الفرد من إنجازات ومدى توافقها مع المعايير المطلوبة ومن هنا برزت الحاجة إلى تحديد الأداء الوظيفي اصطلاحا بشكل أكثر دقة لضمان وضوح المفهوم في سياقه العلمي .

حيث يعرفه بعض الباحثون أنه قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يكون منها عمله .<sup>47</sup>

عرفه بدوي ومصطفى اللذان بأنه نتاج جهد معين قام بذله فردا أو مجموعة لإنجاز عمل معين .

كما عرفه Feter feredinant druken على أنه التوازن بين رضا المساهمين والعمال فقد المثال Kerakin إلى أن الأداء يحل على تأدية عمل أو إيجاز نشاط أو تنفيذ مهمة لمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المحددة .<sup>48</sup>

ويشير الأداء الوظيفي أيضا إلى أفعال وسلوكيات الفرد ومساهمته في تحقيق أهداف المنظمة ، وهو ما تدفع إليه المنظمة رواتب وأجور ويساعد الفرد وعلى تحقيق أهداف المنظمة ويتحقق بالقدرة والدافعية .<sup>49</sup>

## 2/-محددات الأداء الوظيفي :

لكي يمكن تحديد مستوى الأداء الفردي المطلوب فإنه يتطلب معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى ، وماهية التفاعل بينهما وهذا الأمر ليس باليسير نظرا للتعدد

<sup>47</sup> عدان نبيلة تأثير ضغوط العمل على الاداء الوظيفي في المنظمات الحديثة . مركز الكتاب الاكاديمي 2020 ص 48  
<sup>48</sup> طالبة عدة النعاس و ناس ليلي . أثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي . دراسة حالة بدوان الترقية و التسيير العقاري بالبويرة . مذكرة لنيل شهادة الماستر . كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير . البويرة الجزائر . سنة 2017 ص 18  
<sup>49</sup> زهرة خلوف . الثقافة التنظيمية بين رهانات الانتماء و ديناميكية الاداء . أطروحة دكتوراة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية . جامعة حسيبة بن بوعلي شلف . الجزائر . 2015 ص 128

هذه العوامل من جهة ولعدة معرفة درجة تأثير كل منهما على الأداة من جهة أخرى .

يرى عدد من الباحثين أن الأداء الوظيفي ما هو إلا نتيجة لمحصلة التفاعل بين جملة من المحددات هي كالآتي :<sup>50</sup>

### • الدافعية:

تعتبر هي المؤثر القوي في إدارة سلوك الأفراد العاملين والإنسان ، بشكل عام حيث لا يعتبر الإنسان حرا في إرادته ويعتمد على أنفاق قدر كبيرا من طاقة أو القليل منها وتعدد التعريفات التي تقدم لمفهوم الدافعية بأنها هي كل ، ما يخص الفرد على الإقبال على قيام نشاط أو عمل معين بنشاط سلوكي ما والتركيز أو التوجيه هذا النشاط نحو وجهة معينة ويفترض أن يكون هذا السلوك يؤدي إلى إرضاء الفرد نتيجة أنه تعود عليه وإلى إشباع رغباته و الدافعية نستطيع أن نحددها بنوعين :

**1/-الدافعية البيولوجية :** وهي تلك الدوافع التي تتبع عن حاجات مثل الجوع والعطش والراحة والنوم أي دوافع تتبع من حاجات ضرورية تؤثر في تكوين هذا الفرد مباشرة .

**2/-الدافعية الفيزيولوجية :** وهي الدوافع المتعلقة بالتفاعل مع البيئة الاجتماعية كالحاجة إلى الانتماء والأمن والإنجاز وتقدير الذات وتحقيق الرضا وتحقيق الذات ... الخ .

ويرى العديد من العلماء أن الدافعية في السمات الشخصية و خصائص فردية ، تجعل يهتم بالأداء الذي يشير إلى الحاجات التي يريد أن يصل إليها وتحقيق رغبات معينة من خلال أدائه و لذلك يختلف الأفراد من حيث قوة رغبتهم في وضع أهدافهم المستقبلية وينسون هذا الاختلاف الى التباين في مستوى الدافعية التي يمتلكونها .

### • بيئة العمل :

<sup>50</sup> دراغو فاطمة . علاقة متطلبات التطور التنظيمي بالأداء رسالة ماجستير . جامعة وهران 2 الجزائر . 2016 . ص72

إن تحسين وتطوير الأداء البشري مثل الارتقاء بالذات البشري ، هو ذلك الحقل الذي يركز على تحسين نتائج العمل الحالي والمستقبل بطريقة المنظمة ، والذي يتحقق بواسطة العاملين المنتظمين في المؤسسة ، وعلى عكس التدريب التقليدي والذي يركز على تدريب الأفراد العاملين ، فتحسين وتطوير الأداء البشري يأخذ نطاق أوسع من ذلك بأن التغيير يتم بطريقة منظمة مدفوعة من خلال الفرص والتهديدات الخاصة بالبيئة الخارجية للمنظمة ، والتركيز على العمل من خلال إرسال المؤسسة واستراتيجيات وأهدافها الإستراتيجية ولذلك فإن المنظمات يجب أن تتحرك إلى ما وراء التدريب إذا أراد أن يحسن من إنتاجية العاملين .<sup>51</sup>

### • قدرة الفرد على أداء عمله

يمثل قدرات الفرد وخبرته السابقة التي تحدد ودرجة فاعلية الجهد المبذول ، فيستطيع الفرد تحصيل هذه القدرة عن طريق التدريب و التعليم و اكتساب الخبرات والمهارات المخصصة بالعمل و تساعد على تنمية وتحقيق صورة متكاملة لذاته متلائمة مع إمكانياته وعلى أن ينمي ويتقبل الدور الذي يقوم به في عالم العمل .

### • إدراك الفرد وظيفته

يعني تصورات الفرد و انطباعاته عن الأنشطة التي يتكون منها عمله ، و عن الكيفية التي ينبغي أن يمارس بها دوره في المنظمة من خلال هذا العنصر يتبين أن الفرد العامل بإدراكه لدوره في شكل إيجابي سيظهر بالتأكيد إدراكه ، لمدى التزامه بقوانين المنظمة لعمله وإدراكه كذلك باحترام أوقات عمله والمدة الزمنية اللازمة لإنجاز عمله طبعاً في ظروف عمل جيدة .<sup>52</sup>

ويرى سليمان 1994 أن الأداء يتحدد نتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاثة محددات رئيسية هي :

<sup>51</sup> محمد عبد السريحي . الإبداع و الاداء . دار الكتاب الحديث . ط 1 . القاهرة 2017 ص 87-88  
<sup>52</sup> أبو الشرخ . نادر حامد عبد الرزاق . تقييم أثر الحوافز على مستوى الاداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين . رسالة ماجستير جامعة غزة . فلسطين 2010 . ص 19

**الدافعية الفردية :** وهي مدى الرغبة الموجودة لدى الفرد للعمل التي يمكن أن تظهر من خلال حماسية وإقباله على العمل .

**مناخ العمل :** وهو التعبير عن بيئة العمل الداخلية .

**القدرة لدى الفرد وعلى أدائه لعمله :** وهي القدرة التي يستطيع الفرد تحصيلها بالتعليم والتدريب واكتساب الخبرات المختصة المرتبطة بالعمل<sup>53</sup> .

### 3/- عناصر الأداء :

يعد تقييم الأداء الوظيفي أداة مهمة لقياس مدى كفاءة الموظفين في أداء مهامه ، و يساهم في تطوير بيئة العمل وتحقيق الأهداف المؤسسة وتنوع عناصر الأداء بحسب طبيعة الوظيفة لكن هناك عناصر أساسية للأداء الوظيفي مهمة منها :

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة :** تشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والمهنية والخلقية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها .
- **نوعية العمل :** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يملكه من رغبة ومهارات فنية والقدرة على التنظيم .
- **كمية العمل المنجزة :** أي مقدار العمل الذي يستطيع العامل إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز .
- **مثابرة والوثوق :** وتشمل جدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة وماذا حاج هذا العامل الإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين وتقوم نتائج عمله ويحدد هاينز Haynes ثلاثة عناصر للأداء :

**الموظف :** من حيث ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات و اهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع .

**الوظيفة :** من حيث ما تتصف به الوظيفة ومن متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل ممتع فيه تحد ويحتوي على عنصر التغذية الاسترجاعية كجزء منها.

**الموقف :** من حيث ما تتصف البيئة التنظيمية وكمناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي .<sup>54</sup>

وهناك من يرى أن عناصر الأداء تعد بمثابة الأساس الذي يجب على المسؤول المباشر التقيد به ، عند تقييم أداء مرؤوسه لأنه من خلال هذه الدراسة يتبين له الواجبات والمسؤولية المترتبة عن الموظفين ومن الواجب عليه القيام بها وتحقيق هذا الأداء ينبغي توفر عنصرين هما القدرة على الأداء مع الرغبة فيه .

كما هو موضح في العلاقة التالية :

مستوى أداء الموظف = قدرة x الرغبة

#### • القدرة على الأداء:

تعرف على أنها إمكانات موظف على القيام بعمل ما تكتسب بالتعليم والخبرة العملية ، بالإضافة إلى الاستعداد الشخصي والقدرات الشخصية التي يمنحها التعليم والتدريب وبالتالي القدرة هي المحصلة لعنصرين أساسيين هما المعرفة والمهارة أي أن :

القدرة = المعرفة x المهارات

فالمعرفة هي حصيلة المعلومات التي توجد عند الموظف العامل اتجاه معين، فمثلا الموظف في بداية إنجازهِ للعمل الموكل إليه إما المهارة فهي مستوى الكفاءة و الإتقان التي يستطيع الموظفة أن يؤدي العمل الموكل إليه .

<sup>54</sup> محمد صالح بوطوطن . دور ثقافة المؤسسة في تحسين الاداء الوظيفي . مجلة الدراسات المالية . المحاسبة و الادارية . أ زديرة خمار . العدد الثاني ديسمبر 2014 . ص 43

## • الرغبة في الأداء :

الرغبة في الأداء هي القوة الكامنة في العامل التي تحركه ، لكي يسلك سلوك معين لتأدية العمل وتنعكس هذه القوة في كثافة الجهد الذي يبذله وفي درجة المثابرة والإتقان وتتأثر رغبة الموظف في العمل بثلاثة عناصر أساسية هي :  
ظروف العمل المادية وظروف الموظف الاجتماعية .<sup>55</sup>

## 3-أنواع الأداء:

يمكن تقسيم الأداء إلى أنواع حسب معيار المصدر إضافة إلى معيار الشمولية :  
**حسب معيار المصدر :** وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي .

• **الأداء الداخلي :** ويطلق على هذا النوع من الأداء الوحدة أي أنه ينتج ما تملكه مؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا ما يلي .

أ/-**الأداء البشري** وهو أداة الأفراد المؤسسة التي يمكنهم اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم .

ب/-**الأداء التقني** ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال .

ج/-**الأداء المالي** و يكمن في فعاليات تهيئة واستخدام الوسائل المادية المتاحة .

• **الأداء الخارجي :** هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في محيط الخارجي في المؤسسة ، لا تسبب في أحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج التي يصل إليها

المؤسسة ، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو السلب مما يفرض على المنظمة تحليل نتائجها وهذا مهم تعلق الأمر بالمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها .

● **حسب معيار الشمولية :** وهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما الأداء الجزئي والأداء الكلي .

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

في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية الربح والنمو.

-**الأداء الجزئي :** وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتاد لتقييم عناصر المؤسسة حيث يمكن أن ينقسم حسب معيار الوظيفي لأداء وظيفة مالية أداء وظيفة الأفراد أداء وظيفة التمويل أداء وظيفة الإنتاج أداء وظيفة التسويق .<sup>56</sup>

#### 4/- أهداف الأداء الوظيفي :

يهدف الأداء لتحقيق جملة من الأهداف الفردية التي تتمثل فيه :

● **الحركية والاستعداد :** الهدف من الأداء هو إطفاء طابع الحركية والمرونة للمنظمة لأجل كسر روتين العمل فالأداء هو ترياق الروتين .  
ما يعني أن الأداء يكسر روتين فبالإنجاز تقل الصعوبات إذ يهدف الأداء الى تحقيق نسبة عالية من التحسن والتطور ، لوضع المنظمة فوضع المنظمة الجامد قد لا يسمح لها بأن تحقق النجاح ما لم تحسن الأداء فإذا ما

<sup>56</sup> بو عيط جلال الدين . الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي . رسالة ماجستير تخصص السلوك التنظيمي و تسيير الموارد البشرية . جامعة قسنطينة 2009/2008 ص 76

حسنت أدائها صارت لها قدرة أكبر على التصرف بمرور خصوصاً في ظل تنافس متسابق الذي يحيط ببيئة العمل .

● **تطوير الموارد البشرية :** يعتبر الأداء وسيلة لتعليم المهارات واكتساب الكفاءات في أي مجال ، ويعتبر بذلك الأداء من المتطلبات الأساسية لأي فرصة عمل لذلك صار الزاماً لتطوير المواد البشرية من خلال التكوين أو التدريب حتى يستطيع مواكبة مجريات عمله وتهيئة لمسايرة أية تغيرات قد تصادف في عمله .

● **التحفيز :** اذ يهدف الأداء لتحفيز الأفراد للابتكار والإبداع ، بحيث يولد التنافس الإيجابي بين الأفراد لترقية أدائهم لنيل التحفيزات المتماشية مع أدائهم سواء كانت مادية أو معنوية .

فالتحفيز يعمل على إثارة دوافع العمل وإيقاظ روح الإبداع فيهم . ويقتل الملل ويمنع تسرب الخمول والكسل لعملهم ويمكن القول بأن التحفيز له دور المنبه فهو يشجع العامل على تقديم أفضل ما لديهم ، ويبرز طاقاتهم فالمنظمات الذكية هي القادرة على استغلال هذه النقطة لصالحها من خلال تحفيز العمال ومن ثم تركهم يؤدون أعمالهم بحرية وثقة كبيرة .

● **التمكين :** يهدف التمكين إلى تعزيز قدرات العاملين و ترسيخ ثقافة المشاركة الفعالة ، بين القائد ومرؤوس من خلال إتاحة فرص أكبر لهم وتزويدهم بالمعلومات والموارد والدعم اللازمة ، كما يؤكد على أهمية وضع سياسات وإجراءات تحفظ على الاندماج الوظيفي العميق والانخراط الإيجابي في بيئة العمل .

و عليه فإن التمكين يعد أحد الأساليب الإدارية الحديثة ، التي تساهم في تفعيل دور العاملين داخل المنظمة من خلال منحهم الثقة والصلاحيات ، والموارد اللازمة لأداء مهامهم بكفاءة مما يؤدي إلى رفع مستوى الالتزام وتحقيق أداء وظيفي متميز ينعكس إيجاباً على تحقيق أهداف المؤسسة .<sup>57</sup>

<sup>57</sup> جواد محسن رافي . التمكين الإداري و علاقته بإبداع العاملين . دراسة ميدانية على عينة من موظفي كلية الإدارة و الاقتصاد . مجلة القادسية للعلوم الإدارية و الاقتصادية الصادرة عن كلية الإدارة و الاقتصاد . المجلد 12 العدد 1 . 2010 . ص 63

## 5- أهداف الأداء الوظيفي:

- تقييم كفاءة جودة أداء العاملين لمعرفة وتحسين الأداء الى الأفضل .
- تحديد الحوافز مثل زيادة في الأجر والمكافآت و العلاوات التي يمكن أن يحصل عليها الفرد وكنوع من المقابل للأداء .
- تحديد الوظيفة المناسبة للفرد وتحديد إمكانية نقله إلى وظيفة أخرى .
- التعرف على الأعمال والمهام الخاصة التي يمكن أن تسندها المنظمة للفرد وذلك في حالة حاجتها إلى القيام بهذه الأعمال .
- تحديد إمكانية ترقية الفرد كمكافأة على أدائه المتميز .
- تحديد أوجه القصور في أداء الفرد واحتياجاته للتطوير والتحسين وذلك من خلال التدريب .
- إجبار المديرين إلى أن يربطوا سلوك مرؤوسيهم بنتائج العمل وقيمه النهائية .

## 6- تقييم الأداء الوظيفي :

### مفهوم تقييم الأداء الوظيفي :

تعددت المصطلحات التي استعملت دلالة على هذه العملية ، وذلك بكونها نظام تقييم الكفاءات أو نظام تقارير الكفاءات ، أو نظام تقرير الأداء الموظفين قد ينعكس ذلك في تباين عدة مفاهيم لهذه العملية هناك من يعدها عملية إدارية دورية هدفها قياس نقاط القوة وضعف ، في الجهود التي يبذلها الفرد والسلوكات التي يمارسها في موقف معين لتحقيق هدف معين خطته منظمة خططته المنظمة سابقا .

كما وصفها آخرون بشيء من التفصيل على أنها محاولة تحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات نفسية أو بدنية أو مهارات فنية أو فكرية ذكية ، وذلك بهدف

تحديد نقاط القوة والضعف و محاولة تعزيز الأولى مواجهة الثانية وذلك لتحقيق فعالية المنظمة .<sup>58</sup>

كما يمكن تعريف تقييم الأداء بأنه عملية إصدار حكم عند اداء وسلوك العاملين ، في العمل ويترتب عن إصدار الحكم قرارات تتعلق بالاحتفاظ بالعاملين أو ترقيةهم أو نقلهم إلى عمل آخرين داخل المنظمة أو خارجها ، أو تنزيل درجتهم أو تنزيل درجتهم المالية أو تدريبهم وتنميتهم أو فصلهم او الاستغناء عنهم ويعرف تقييم الأداء أيضا بأنه العملية التي يتم من خلالها تحديد وكيف يؤدي العامل وظيفته وما يترتب عن ذلك من وضع خطة لتحسين الأداء .<sup>59</sup>

ويمكن تعريف تقييم الأداء الوظيفي على أنه قياس وتحليل الكيفية إنجاز الأفراد العاملين لأعمالهم ، في المنظمة من خلال دراسة خصائصهم ومهاراتهم وتحديد القدرات التي يمتلكونها ، ومقارنة النتائج المحققة بالأهداف المطلوبة منهم وذلك عملية وذلك الاعتماد على معايير عملية محددة خلال فترة زمنية معينة لاستنتاج عناصر القوة والضعف في تسييري وفي الأفراد بهدف التحسين والتطوير<sup>60</sup>

## 7/- إدارة الأداء الوظيفي :

تسعى كل منظمة من خلال استغلال مواردها البشرية إلى تحقيق ميزة تنافسية ، ولهذا يجب أن تكون قادرة على إدارة تصرفات وأداء العاملين لديها وهذا أصعب تحدي يواجهه المدير ، كون عملية إدارة الأداء تتسم بتعدد العوامل المؤثرة وكثرة المداخل وصعوبة الاعتماد على مدخل الموحد عند القيام بها .

وسنحاول من خلال بحثنا هذا أن نحيط بمعظم جوانب ادارة الأداء الوظيفي انطلاقا من المفاهيم الأساسية في إدارة الأداء الوظيفي وهي كالتالي :<sup>61</sup>

<sup>58</sup> نزار عوني اللبدي . الاداء الوظيفي و الاداري . دار دجلة لنشر و التوزيع . ط 1 . عمان 2015 ص 17  
<sup>59</sup> زوييدة أويحي . ادارة الموارد البشرية . دروس مدعمة بدراسات حالات نقطة بوبوك لنشر و التوزيع . باتنة الجزائر . ط1 . 2023 . ص 98  
<sup>60</sup> مريم أرفيس . الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمة . دراسة نظرية . مجلة التغيير . العدد السادس . جامعة محمد خيضر . بسكرة ص 489  
<sup>61</sup> د . امال بن سمشة . الاداء البشري بالادارة المحلية . مركز الكتاب الاكاديمي . الاردن 2019 . ص84

## • المنطق الأساسي في إدارة الأداء الوظيفي:

إن إدارة الأداء الوظيفي تقوم على منطق الحد المتميز المحقق للغرض منه وتطلب العناصر التالية :

تصميم العمل بطريقة علمية سليمة يحدد الأداء المطلوب وطريقته و النتائج المتوقعة حين تمام التنفيذ

توفير مستلزمات الأداء المالية والتقنية من موارد معادن معلومات وغير ذلك من مواردها يتطلب التنفيذ السليم للعمل حسب تصميم الموضوع .

تهيئة الظروف المحيطة بمكان تنفيذ العمل بما يتوافق ومتطلبات التنفيذ السليم .

توفير الفرد أو الأفراد المؤهلين للقيام بالعمل وأعدادهم وتدبيرهم على طرق الأداء الصحيحة وتوفير المعلومات الكاملة عن خطة الأداء وأهدافه والمعادلات المحددة ومستويات الجودة ومعايير لتقييم النتائج .

متابعة الأداء وملاحظة ما يقوم به الفرد أثناء العمل وتزوده بالمعلومات المتجددة وتخطي ما قد يصادف من عقبات .

رسم نتائج التنفيذ وتقييمها بالقياس إلى الأهداف والمعدات المحددة وتعويض الموظف عن أدائه وفق نتائج التقييم .

## 7/- عناصر إدارة الأداء :

تتكون إدارة الأداء من عدة عمليات متشابكة متكاملة تهدف إلى ضمان وصول الأفراد إلى نتائج الأداء المستهدفة ، بما يحقق غايات المنظمة وتضم إدارة الأداء عملية تخطيط الأداء و توجيه الأداء و تشخيص الأداء و تحسين الأداء وتطوير الأداء .

وتوجه إدارة الأداء من خلال السيطرة على أداء الموارد البشرية ، للسيطرة بالتالي على أداء جميع الموارد الأخرى المستعملة في النشاط بالفرد الذي يؤدي عمله أو عملا معين يستعمل فيه موارد مادية مالية تقنية معلوماتية وغيرها .

## 8/- نتائج إدارة الأداء الوظيفي :

أهم عنصرا في كفاءة الأداء و وفاعليته ، هو استثمار وتنمية قدرات الأفراد فإن القدرة الإنتاجية للمنظمة تتكون وتنمو بالتخطيط والإعداد والعمل المستمر لتحسين والتطوير في كل المجالات الاداء ، وأن العمل البشري المنظم والمخطط هو أساس بناء تلك القدرات الإنتاجية وبذلك يتحقق عن تطبيق نظام إدارة الأداء النتائج إيجابية التالية :

تحسين الإنتاجية والأداء تبقى للمواصفات ، وتحسين جودة العمليات والمنتجات وحسن استعمال وسائل الإنتاج وتخفيض أو منع العيوب والأخطاء .  
تخفيف تكاليف الإنتاجية وترشيد تكلفة الصيانة والإصلاح وإعادة تشغيل المنتجات المعيبة .

تطوير المنتجات وتنوع مجالات استعمالها وتخفيض تكلفة تشغيلها وصيانتها بواسطة المستخدمين و ابتكار منتجات وأساليب و وسائل الإنتاج متطورة دائما .<sup>62</sup>

## خاتمة :

في ختام هذا الفصل يمكن القول أن الاداء الوظيفي يعد من أبرز المؤشرات التي تنعكس مدى فاعلية المنظمة ، و كفاءة مواردها البشرية . فهو بمثابة العنصر الاساسي في استقرار المؤسسة . فقد تناولنا من خلال هذا الفصل المفاهيم الاساسية المرتبطة بالاداء الوظيفي من حيث تعريفه و عناصره و أنواعه اضافة الى أهدافه و أهميته و كيفية ادارته .  
كما تبين أن الاداء الوظيفي يلعب دورا مهما في تحقيق رؤية و أهداف المؤسسة .

<sup>62</sup> نزار عوني اللبدي . تنمية الاداء الوظيفي و الاداري . دار دجلة للنشر و التوزيع 2015 . ط1 . عمان 2015 . ص 83-84

الجانب الميداني  
للدراسة

## تمهيد :

بعد ما تطرقنا للجانب النظري الذي يشكل أساس الذي تبنى عليه دراستنا من خلال الفصول التي نظمناها ، والتي حاولنا فيها الإحاطة بكل الجوانب الأساسية للموضوع ، نتعرض في هذا الفصل إلى الجانب الميداني الذي يعد من المراحل الأساسية في أي بحث علمي ، وسيتم فيه عرض إجراءات الدراسة التطبيقية بحيث تم اختيار مصلحة الاستعجالات بمستغانم لفهم واقع ضغوط العمل عند المرضى وتأثيرها على الأداء الوظيفي و التوصل إلى نتائج علمية كمية .

## 1-1- مجالات الدراسة :

**1-1- المجال المكاني :** أجريت الدراسة الميدانية على مستوى مصلحة الاستعجالات الطبية الجراحية بوحدة تجديد في مستغانم ، وهي مصلحة تعد من أكثر الوحدات نشاطا داخل المؤسسة الصحية ، ومن بين أهم المرافق الصحية في الولاية حيث تقدم خدمات طبية استعجالية لفائدة عدد كبير من المواطنين . يعود بداية نشاط المصلحة إلى أوائل الثمانينات ولقد لعب دورا المحوري في ضمان التدخل السريع في الحالات الحرجة ، تضم المصلحة طاقما طبيا وشبه طبي مؤهلا ، وتعمل بنظام المناوبة لضمان تقديم الخدمة على مدار الساعة ، يقع مقر المصلحة الاستعجالية الطبية الجراحية ضمن ما يعرف بالمستشفى القديم وحدة تجديد الأولى التابعة للمركز الجامعي تضم معدة مصالح أساسية من بينها :

- مصلحة الفرز
- مصلحة الاستعجالات الطبية العامة
- مصلحة الاستعجالات الجراحية
- قاعة الجراحة الصغرى
- مصلحة الإنعاش
- غرفة الأشعة
- مصلحة أو مكتب الاستقبال الإداري

## 1-2/-المجال الزمني :

ويتمثل في الفترة الزمنية التي يقوم بها الباحث بإجراء دراسته نظريا وميدانيا حيث يتم في البداية تطرق إلى الجانب النظري و المنهجي ، من خلال جمع المعلومات والمراجع بهدف بناء إطار المفاهيمي ومنهجي واضح ، وذلك ابتداء من شهر أكتوبر 2024 ، وبعدها جانب الميداني فقد قمت بدراسة استطلاعيه بداية من 17 فيفري 2025 حيث كانت أول زيارة ميدانية إلى مصلحة الاستعجالات في مستغانم بهدف التعرف على طبيعة المصلحة ، و ظروف العمل وتحديد مدى ملائمتها لموضوع البحث ، كان أول يوم لإجراء التربص بعد الحصول على الموافقة بتاريخ 20 مارس 2025 إلى غاية شهر جوان 2025 ، تم في هذه الفترة إعداد الاستمارة الأولية أين تم تحديد وتعديل العديد من الأسئلة بحيث تم الاستغناء عن بعضها وإضافة أسئلة جديدة تخدم طبيعة موضوع وأعداد الاستبيان النهائي ومن ثم قمنا بتطبيقه على مفردات العينة بداية شهر مايو والتي ضمنت 51 استمارة وتوزيعها على الممرضين لمدة أسبوعين كامل .

## 2/-الإجراءات المنهجية وتقنيات البحث :

**2-1/-منهج الدراسة:** لكل دراسة أو بحث علمي منهجية يؤسس عليها الباحث قاعدة عمله العلمي للانطلاق في عملية البحث والدراسة ، فهي تمثل المنطلق الذي يعتمد عليه الباحث لتنظيم خطواته البحثية بشكل منطقي ومنهجي ، ومن خلال هذه المنهجية يتم تحديد الأدوات المناسبة واختيار العينة ، وجمع البيانات وتحليلها بطريقة تضمن تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الإشكالية بدقة وموضوعية .

- لذلك يعرف المنهج على أنه هو الطريقة أو الأسلوب الذي ينتهجه العالم في بحثه أو دراسة مشكلته والوصول إلى حلول لها أو إلى بعض النتائج .<sup>63</sup>

كما يعرف بأنه الأسلوب الذي يستخدمه الباحث في دراسته لظاهرة معينة والذي من خلاله يتم تنظيم الأفكار المتنوعة بطريقة تمكن من علاج مشكلة البحث كذلك يعرف بأنه أسلوب للتفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها

<sup>63</sup> عبد الفتاح محمد العيوسي . د . عبد الرحمن محمد العيوسي . مناهج البحث العملي في الفكر الاسلامي و الفكر الحديث . دار الراجح الجامعية الاسكندرية . مصر ص 13

وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول ظاهرة موضوع  
الدراسة .<sup>64</sup>

ولقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي باعتباره المنهج المناسب لدراستنا ، وذلك  
أن موضوع دراستنا يهدف إلى معرفة واقع ضغوط العمل عند الممرضين في  
مصلحة الاستعجالات بمستغانم وكيفية تأثيرها على الأداء الوظيفي ومعالجة  
البيانات بطريقة كمية علمية .

يعرف المنهج الوصفي بأنه المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في  
الواقع ، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كفيها وكميا فيعطيهما وصفا دقيقا  
ويوضح خصائصها اما التعبير الكمي فيعطيهما وصفا دقيقا يوضح مقدار هذه  
الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى .

ويعرف المنهج الوصفي وكذلك بأنه مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل  
لوصف الظاهرة أو الموضوع ، اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات و تصنيفها  
ومعالجتها وتحليلها تحليليا كافيا ودقيقا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو  
تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل البحث .<sup>65</sup>

يعرف أيضا بأنه الطريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية  
علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة  
يمكن تفسيرها .<sup>66</sup>

فالمنهج هو الذي يحدد ويبين معالم النص ومعناه دون زيادة أو نقصان فهذا  
المنهج يعكس حقيقة النص كما هي دون تعليق ايجابي أو سلبي ، كما يقوم المنهج  
الوصفي على جمع الحقائق والمعلومات و مقارنتها وتحليلها و تفسيرها للوصول  
إلى تعميمات مقبولة .<sup>67</sup>

وذلك من خلال استخدام المنهج الكمي الذي يعرف بأنه نوع من البحوث  
المسيحية التي تعنى بجمع البيانات من خلال استعمال أدوات قياسي كمية وتخضع

<sup>64</sup> د.محمد سرحان علي محمود . مناهج البحث العلمي . ط 3 . دار الكتاب للنشر و التوزيع . صنعاء اليمن 2015 ص 35

<sup>65</sup> د سعد سليمان الشهداني . منهجية البحث العلمي . دار اصامة للنشر و التوزيع . ط1 الاردن . عمان 2019 . ص126

<sup>66</sup> محمد سرحان علي المحمودي مرجع سابق ذكره ص 156

<sup>67</sup> د . موسى محمد مصباح . منهجية البحث العلمي . دار المصرية للنشر و التوزيع . القاهرة . مصر 2022 ص 51

لشروط الصدق والثبات تعالج بياناتها إحصائياً ويمكن تعميم نتائجها على المجتمع الأصلي .<sup>68</sup>

## 2-2/- أدوات جمع البيانات:

لإنجاز هذه الدراسة كان من الضروري الاعتماد على مجموعة من أدوات جمع البيانات التي تساعد في الوصول إلى معلومات دقيقة تسهم في تحقيق أهداف البحث وقد اعتمدنا في دراستنا على ما يلي .

- **الاستبيان** : تعتبر الاستمارة أداة من أدوات جمع البيانات تستخدم للحصول على معلومات وتعد من الوسائل الشائعة في البحوث الميدانية ، تتكون عادة من مجموعة من الأسئلة بطريقة المنظمة وتتنوع أسئلتها بين المغلقة والمفتوحة توزع على المبعوثين للإجابة بكل حرية و موضوعية .

كما يمكن تعريف الاستبيان على أنه مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة ، والمرتبطة ببعضها البعض آخرين بشكل يحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث وذلك في ضوء البحث والمشكلة التي اختارها وترسل أسئلة الاستبيان مكتوبة هذه عادة بالبريد العادي أو أي طريقة أخرى كالبريد الإلكتروني إلى مجتمع البحث ، أو إلى مجموعة من الأشخاص أو المؤسسة الذين اختارهم الباحث كعينة للبحث ومن المفروض الإجابة عن الاستفسارات وتعبئة الإستبيان بالبيانات والمعلومات المطلوبة فيها و اعادتها إلى الباحث بنفس الطريقة التي استلمت بها .<sup>69</sup>

كما يمكن تعريفه بأنه مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء المبعوثين ، حول ظاهرة أو موقف معين ويعد من أكثر الأدوات المستخدمة في جمع البيانات خاصة بالعلوم الاجتماعية التي تتطلب الحصول على معلومات أو معتقدات أو آراء الأفراد ومن أهم ما يتميز به الإستبيان هو توفير الكثير من الوقت والجهد على الباحث .<sup>70</sup>

<sup>68</sup> صياغة قاسم . الفوارق بين المناهج الكيفية و الكمية في البحوث الاجتماعية ( دراسة لتحقيق التكامل البحثي بين المنهجين ) المجلة العربية للنشر العلمي . العدد 30 2021 ص 336

<sup>69</sup> عامر قنيدلي و ايمان السامرائي . البحث العلمي الكمي و النوعي . دار البيزوري العلمية للنشر و التوزيع . عمان الاردن 2009 . ص 288

<sup>70</sup> محمد عبيدات . محمد أبو نصار . عقلة ميبين . منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات . دار وائل للطباعة و النشر . ط 2 . عمان 1999 ص 63

ومن خلال من خلال دراستي هذه وقع اختياري على الاستمارة باعتبارها الأداة الأنسب لجمع عدد أكبر من البيانات والمعلومات من المبحوثين وتعرف على أثر ضغوط عمل على أداء الممرضين بمصلحة الإستعجلات الطبية الجراحية مستغانم وهي الاداة التي يجسد من خلالها الباحث أهداف دراسته في شكل مجموعة من الأسئلة الموجهة إلى أفراد العينة ، وذلك بنزوله إلى الميدان وتوزيعها ومن أجل إثبات فرضيتنا والبرهنة عليها ميدانيا ، ثم توجه الاستمارة الاستبيان إلى ممرضين مصلحة الاستعجلات في مستغانم حيث ضم 36 سؤال مغلقا مقسمة إلى أربعة محاور كأداة أساسية لجمع البيانات في هذه الدراسة وتمثل في شكلها النهائي .

**المحور الأول :** عبارة عن مجموعة من الأسئلة المقدرة بخمس أسئلة خاصة بالبيانات الشخصية مثل الجن السنّي الأقدمية وغيرها .

**المحور الثاني :** يضم 15 سؤال متنوع حول ضغوط العمل و عبء العمل عند الممرضين مصلحة الاستعجلات مثل : العمل تحت ضغط كبيراً لأن المهام المطلوبة مني تفوق طاقتي .

**المحور الثالث :** من الاستمارة يضم ثمانية أسئلة متنوعة حول الأداء الوظيفي للمريضين داخل مصلحة الاستعجلات مثل الحرص على أداء المهام الموكلة إلي بكفاءة .

**المحور الرابع :** والأخير فقد تضمن ثمانية أسئلة حول بيئة العمل وتأثيرها على الممرضين مثل : أشعر أنني أعمل في بيئة غير نظيفة وآمنة .

**2-3/- عينة الدراسة :**

**مجتمع البحث :**

مجتمع البحث في هذه الدراسة هو مجموع الممرضين بمصلحة الاستعجلات الطبية الجراحية وحدة تجديدت مستغانم .

**العينة :** قمنا بتطبيق الاستمارة على عينة تقدر ب70 ممرض (ة) وكانت عينة قصدية تضم جميع ممرضين المصلحة الاستعجالية الطبية الجراحية وحدة تجديدت مستغانم حتى نتمكن من جمع عينة ممثلة و تساعدنا في تعميم النتائج .

**تعريف العينة القصدية :** تعني هذه العينة اختبار كيف من قبل الباحث للمسحوبين أو المستجيبين ، استنادا إلى أهداف بحثه ولا يتم اختبار المبعوثين من خلال الجدول العشوائي أو القرعة وهذا يعني أن هذه العينة لا تعطي الفرص متكافئة لكل وحدة اجتماعية لأن تكون ضمنها .<sup>71</sup>

كما يمكن تعريفها بأنها اختيار العينة العمدى أو غير احتمالي وهذه الطريقة في اختياري قصديا متعمدا ، لوحدات معينة من مجتمع للدراسة لتشكيل عينة تمثل هذا المجتمع الدراسي وعندما يختار العناصر المجتمع لإدخالها في العينة اعتمادا على سهولة الوصول إليها ، يمكن تسميتها اختيار العينة المناسبة فإذا رغب الباحث في الحصول على البيانات من مشتري البنزين فقد يختار عددا ثابتا من محطات البنزين ، وقد يجري مقابلات في هذه المحطات وهذا يكون مثلا على عينة الصدفة المناسبة من مشتري البنزين وأحيانا قد يعطي هذا الأسلوب نتائج متحدة جدا عندما يكون مجتمع الدراسة متجانسا .<sup>72</sup>

لقد تم توزيع 70 استمارة على 70 ممرض (ة) بمصلحة الاستعجالات الطبية الجراحية بمختلف الأجنحة والمصالح ( جناح الاستعجالات الطبية العامة و جناح الاستعجالات الجراحية و مصلحة الإنعاش و مصلحة تصفية الكلية )

لكن لم يتم استرجاع سوى 51 استمارة منهم 32 إناث و 19 ر ذكور وذلك أن جل الممرضين يعانون من ضغوط العمل التي تلازمهم باستمرار حسب مجملهم بذلك كان العدد 51 استمارة لا غير .

<sup>71</sup> د. معن خليل عمر . مناهج البحث في علم الاجتماع . دار الشروق . عمان . ط 1 . 2004 ص 211  
<sup>72</sup> عدنان عوض . مناهج البحث العلمي الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات . القاهرة . مصر 2008 . ص 34

### 3- عرض وتحليل ومناقشة النتائج :

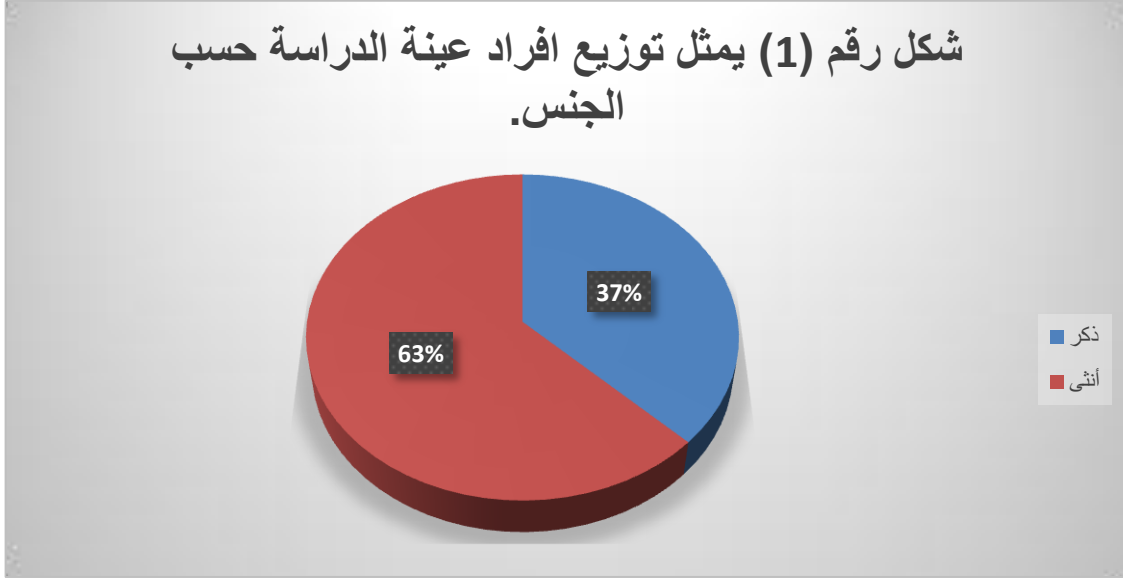
المحور الأول: المعلومات العامة

الجنس

جدول رقم (1) يمثل توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس.

| النسبة المئوية | التكرارات | الأساليب الإحصائية | متغير الجنس |
|----------------|-----------|--------------------|-------------|
| 37%            | 19        |                    | ذكر         |
| 63%            | 32        |                    | أنثى        |
| 100%           | 51        |                    | المجموع     |

شكل رقم (1) يمثل توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس.



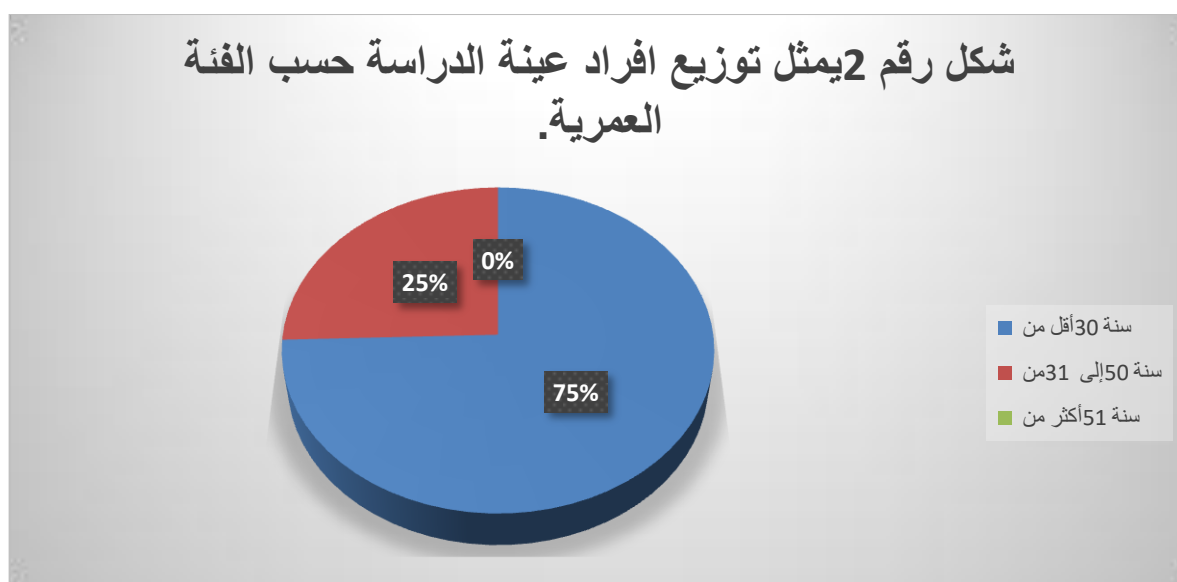
من خلال الجدول والشكل أعلاه الذي يمثل عدد افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس، يتضح لنا عدد الموظفين الذكور بلغ عددهم 19 بنسبة مئوية بلغت 37%، أما في ما يخص الموظفين الإناث فقد بلغ عددهم 32 بنسبة مئوية قدرت بـ 63%.

## 2- الفئة العمرية.

### جدول رقم (2) يمثل توزيع افراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية.

| النسبة المئوية | التكرارات | الأساليب الإحصائية | متغير الفئة العمرية |
|----------------|-----------|--------------------|---------------------|
| 75%            | 38        |                    | أقل من 30 سنة       |
| 25%            | 13        |                    | من 31 إلى 50 سنة    |
| 00%            | 00        |                    | أكثر من 51 سنة      |
| 100%           | 51        |                    | المجموع             |

شكل رقم 2 يمثل توزيع افراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية.



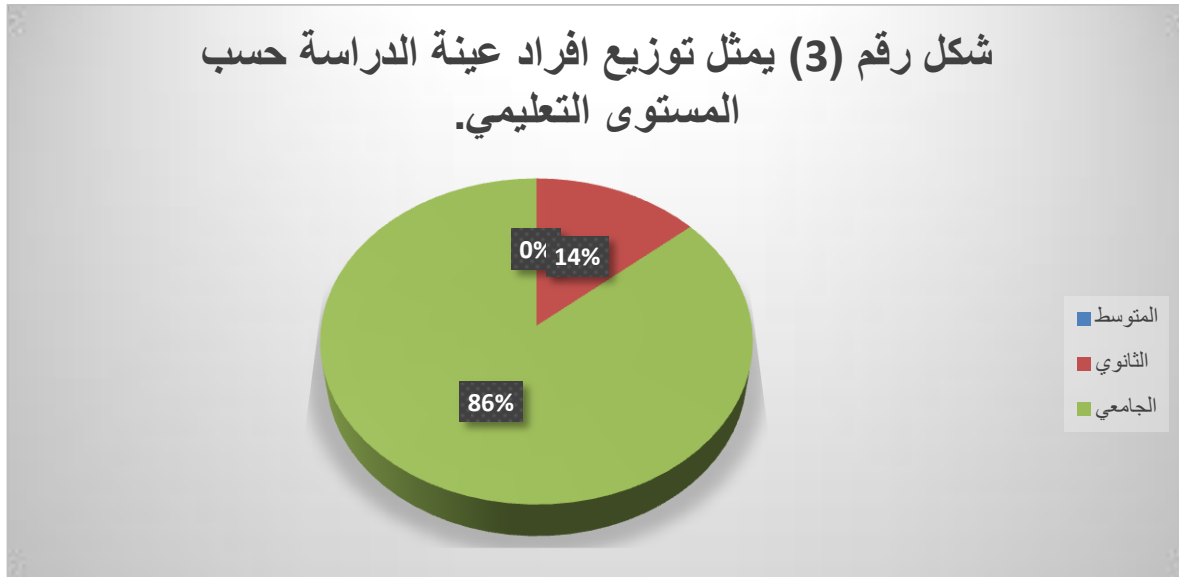
من خلال الجدول والشكل أعلاه الذي يمثل عدد افراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية، يتضح لنا أن عدد أفراد عينة الدراسة الذين هم بعمر أقل من 30 سنة بلغ عددهم 38 بنسبة مئوية بلغت 75%، أما في ما يخص عدد أفراد عينة الدراسة الذين هم بعمر بين 31 إلى 50 سنة فقد بلغ عددهم 13 بنسبة مئوية قدرت بـ 25%، أما عدد أفراد العينة الذين هم بعمر أكثر من 51 سنة فقد بلغ عددهم 00 بنسبة مئوية قدرت بـ 00%.

### 3- المستوى التعليمي.

جدول رقم (3) يمثل توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.

| النسبة المئوية | التكرارات | الأساليب الإحصائية | متغير المستوى التعليمي |
|----------------|-----------|--------------------|------------------------|
| %00            | 00        |                    | المتوسط                |
| %14            | 07        |                    | الثانوي                |
| %86            | 44        |                    | الجامعي                |
| %100           | 51        |                    | المجموع                |

شكل رقم (3) يمثل توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.



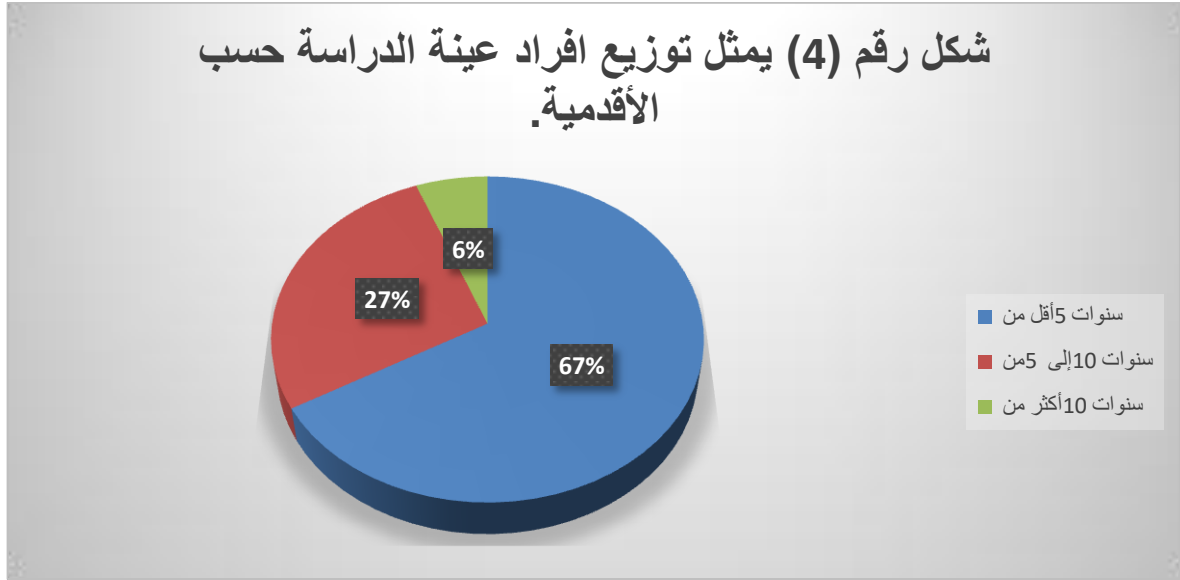
من خلال الجدول والشكل أعلاه الذي يمثل عدد افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي، يتضح لنا أن عدد أفراد عينة الدراسة الذين مستواهم متوسط بلغ عددهم 00 بنسبة مئوية بلغت 00%، أما في ما يخص عدد أفراد عينة الدراسة الذين مستواهم الثانوي فقد بلغ عددهم 07 بنسبة مئوية قدرت بـ 14 %، أما عدد أفراد العينة الذين مستواهم جامعي فقد بلغ عددهم 44 بنسبة مئوية قدرت بـ 86%.

#### 4- الأقدمية.

#### جدول رقم (4) يمثل توزيع افراد عينة الدراسة حسب الأقدمية.

| النسبة المئوية | التكرارات | الأساليب الإحصائية | متغير الأقدمية    |
|----------------|-----------|--------------------|-------------------|
| 67%            | 34        |                    | أقل من 5 سنوات    |
| 27%            | 14        |                    | من 5 إلى 10 سنوات |
| 06%            | 03        |                    | أكثر من 10 سنوات  |
| 100%           | 51        |                    | المجموع           |

شكل رقم (4) يمثل توزيع افراد عينة الدراسة حسب الأقدمية.



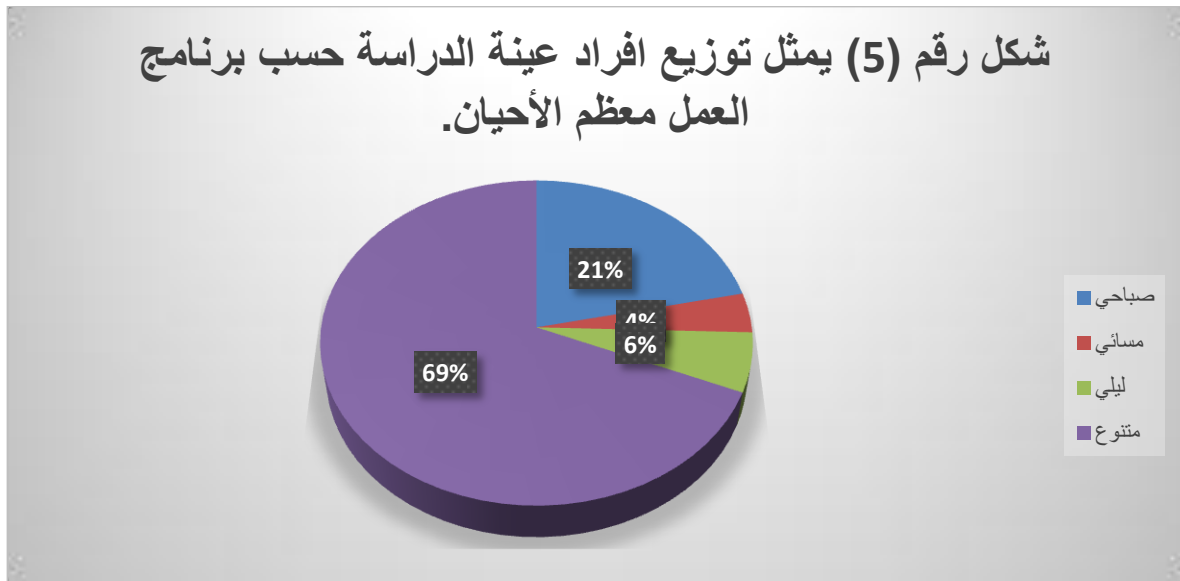
من خلال الجدول والشكل أعلاه الذي يمثل عدد افراد عينة الدراسة حسب الأقدمية، يتضح لنا أن عدد أفراد عينة الدراسة الذين لديهم أقدمية أقل من 5 سنوات بلغ عددهم 34 بنسبة مئوية بلغت 67%، أما في ما يخص عدد أفراد عينة الدراسة الذين لديهم أقدمية من 5 إلى 10 سنوات فقد بلغ عددهم 14 بنسبة مئوية قدرت بـ 27%، أما عدد أفراد العينة الذين لديهم أقدمية فقد بلغ عددهم 03 بنسبة مئوية قدرت بـ 06%.

5-برنامج العمل معظم الأحيان.

جدول رقم (5) يمثل توزيع افراد عينة الدراسة حسب برنامج العمل معظم الأحيان.

| النسبة المئوية | التكرارات | الأساليب الإحصائية<br>متغير برنامج العمل معظم الأحيان |
|----------------|-----------|---|
| 21%            | 11        | صباحي   |
| 4%             | 02        | مسائي   |
| 6%             | 03        | ليلي  |
| 69%            | 35        | متنوع   |
| 100%           | 51        | المجموع   |

شكل رقم (5) يمثل توزيع افراد عينة الدراسة حسب برنامج العمل معظم الأحيان.



من خلال الجدول والشكل أعلاه الذي يمثل عدد افراد عينة الدراسة حسب برنامج العمل معظم الأحيان، يتضح لنا أن عدد أفراد عينة الدراسة الذين برنامج عملهم صباحي بلغ عددهم 11 بنسبة مئوية بلغت 21%، أما في ما يخص عدد أفراد عينة الدراسة الذين برنامج عملهم مسائي بلغ عددهم 02 بنسبة مئوية قدرت بـ 4%، أما عدد أفراد العينة الذين برنامج عملهم ليلي فقد بلغ عددهم

03 بنسبة مئوية قدرت بـ 06%، أما عدد أفراد العينة الذين برنامج عملهم متنوع فقد بلغ عددهم 35 بنسبة مئوية قدرت بـ 71%.

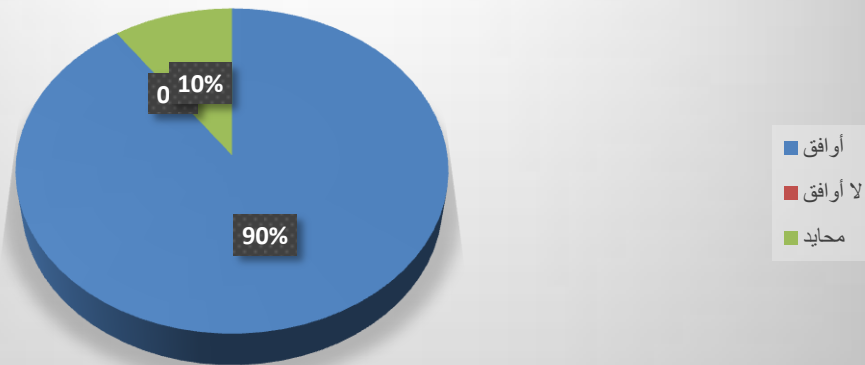
### المحور الثاني: ضغوط العمل

سؤال 1: أقوم بعمل كثير.

جدول رقم (1) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى قيامهم بعمل كثير .

| الأساليب الإحصائية العبارات | التكرارات | النسبة المئوية | ك2 المحسوبة | ك2 المجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة | الدلالة |
|-----------------------------|-----------|----------------|-------------|-------------|-------------|---------------|---------|
| أوافق                       | 46        | 90%            | 74.94       | 5.99        | 2           | 0.05          | دال     |
| لا أوافق                    | 00        | 00%            |             |             |             |               |         |
| محايد                       | 05        | 10%            |             |             |             |               |         |
| المجموع                     | 51        | 100%           |             |             |             |               |         |

شكل رقم (1) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى قيامهم بعمل كثير .



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى قيامهم بعمل كثير، يتضح لنا ان 46 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق بشدة، وبنسبة مئوية بلغت 90% وهي أعلى نسبة من إجابات أفراد العينة، ولم يجيب أي

من أفراد العينة بـ: لا أوافق، وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة ، بنسبة مئوية قدرت ب 10 % ، بينما أجاب 5 من أفراد العينة بـ: محايد، بنسبة مئوية قدرت ب 10%.

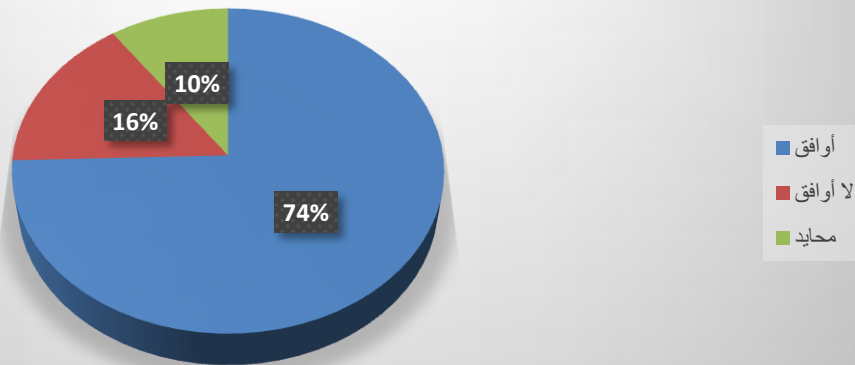
ومن خلال قيمة ك<sup>2</sup> المحسوبة والمقدرة ب 74.94 وهي أكبر من قيمة ك<sup>2</sup> الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

سؤال 2: تستند إلى مهام كثيرة على إنجازها في وقت غير كاف.

جدول رقم (2) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مما إذا كانت تسند لهم مهام كثيرة على إنجازها في وقت غير كاف.

| الأساليب الإحصائية العبارات | التكرارات | النسبة المئوية | ك <sup>2</sup> المحسوبة | ك <sup>2</sup> الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة | الدلالة |
|-----------------------------|-----------|----------------|-------------------------|------------------------|-------------|---------------|---------|
| أوافق                       | 38        | 74%            | 39.17                   | 5.99                   | 2           | 0.05          | دال     |
| لا أوافق                    | 08        | 16%            |                         |                        |             |               |         |
| محايد                       | 05        | 10%            |                         |                        |             |               |         |
| المجموع                     | 51        | 100%           |                         |                        |             |               |         |

شكل رقم (2) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مما إذا كانت تسند لهم مهام كثيرة على إنجازها في وقت غير كاف.



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مما إذا كانت تسند لهم مهام كثيرة على إنجازها في وقت غير كاف، يتضح لنا ان 38 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق ، وبنسبة مئوية بلغت 74%، وهي أعلى نسبة من إجابات أفراد العينة، وأجاب 08 من أفراد العينة بـ: لا أوافق، بنسبة مئوية قدرت ب 16% ، بينما أجاب 5 من أفراد العينة بـ: محايد، بنسبة مئوية قدرت ب 10% وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة.

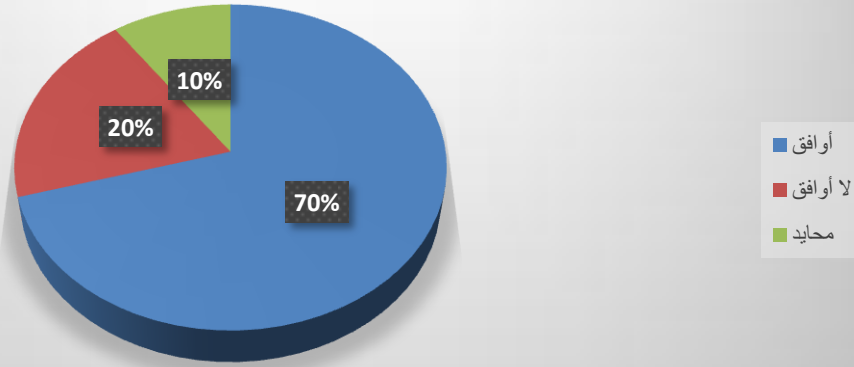
ومن خلال قيمة  $K^2$  المحسوبة والمقدرة ب 39.17 وهي أكبر من قيمة  $K^2$  الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

سؤال 3:أعمل ساعات طويلة دون أخذ فترات راحة.

**جدول رقم (3) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول ما إذا كانوا يعملون لساعات طويلة دون أخذ فترات راحة .**

| الأساليب الإحصائية العبارات | التكرارات | النسبة المئوية | $K^2$ المحسوبة | $K^2$ الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة | الدلالة |
|-----------------------------|-----------|----------------|----------------|---------------|-------------|---------------|---------|
| أوافق                       | 36        | 15%            | 32.58          | 5.99          | 2           | 0.05          | دال     |
| لا أوافق                    | 10        | 10%            |                |               |             |               |         |
| محايد                       | 05        | 7%             |                |               |             |               |         |
| المجموع                     | 51        | 100%           |                |               |             |               |         |

شكل رقم (3) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول ما إذا كانوا يعملون لساعات طويلة دون أخذ فترات راحة .



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول ما إذا كانوا يعملون لساعات طويلة دون أخذ فترات راحة، يتضح لنا ان 36 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق ، وبنسبة مئوية بلغت 70%، وهي أعلى نسبة من إجابات أفراد العينة، وأجاب 10 من أفراد العينة بـ: لا أوافق، بنسبة مئوية قدرت ب 20% ، بينما أجاب 5 من أفراد العينة بـ: محايد، بنسبة مئوية قدرت ب 10% وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة.

ومن خلال قيمة ك<sup>2</sup> المحسوبة والمقدرة ب 32.58 وهي أكبر من قيمة ك<sup>2</sup> الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

سؤال 4: أشعر أنني لا أملك الوقت الكافي لإنجاز مهامي بشكل جيد.

جدول رقم (4) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى شعورهم أنهم لا يملكون الوقت الكافي لإنجاز مهامهم بشكل جيد.

| الأساليب الإحصائية العبارات | التكرارات | النسبة المئوية | ك <sup>2</sup> المحسوبة | ك <sup>2</sup> الجدولية | درجة الحرية | مستوى الدلالة | الدلالة |
|-----------------------------|-----------|----------------|-------------------------|-------------------------|-------------|---------------|---------|
| أوافق                       | 42        | 82%            | 57.52                   | 5.99                    | 2           | 0.05          | دال     |
| لا أوافق                    | 09        | 18%            |                         |                         |             |               |         |
| محايد                       | 00        | 00%            |                         |                         |             |               |         |



|     |      |   |      |       |      |    |          |
|-----|------|---|------|-------|------|----|----------|
| دال | 0.05 | 2 | 5.99 | 40.35 | 74%  | 38 | أوافق    |
|     |      |   |      |       | 20%  | 10 | لا أوافق |
|     |      |   |      |       | 6%   | 03 | محايد    |
|     |      |   |      |       | 100% | 51 | المجموع  |

شكل رقم (5) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول ما إذا كانوا يعملون على تنفيذ مهام إضافية رغم عدم قدرتهم على رفضها.



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول ما إذا كانوا يعملون على تنفيذ مهام إضافية رغم عدم قدرتهم على رفضها، يتضح لنا ان 38 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق ، وبنسبة مئوية بلغت 74%، وهي أعلى نسبة من إجابات أفراد العينة، وأجاب 10 من أفراد العينة بـ: لا أوافق، بنسبة مئوية قدرت ب 20% ، بينما أجاب 3 من أفراد العينة بـ: محايد، بنسبة مئوية قدرت ب 6% وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة.

ومن خلال قيمة ك<sup>2</sup> المحسوبة والمقدرة ب 40.35 وهي أكبر من قيمة ك<sup>2</sup> الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

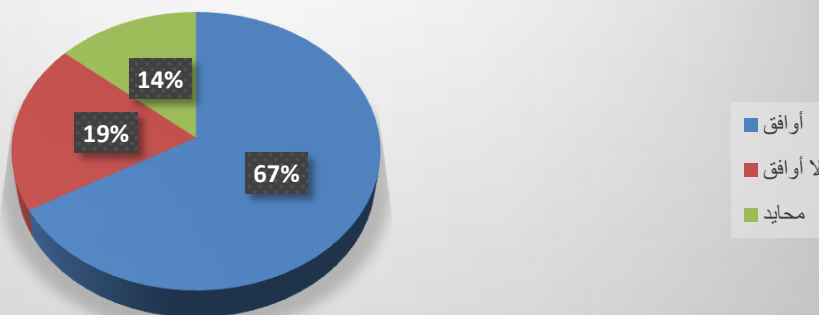
سؤال 6: أشعر بالضيق لأنني أتعامل يوميا مع عدد من المرضى يفوق طاقتي.

جدول رقم (6) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى شعورهم بالضيق لانهم يتعاملون يوميا مع عدد من المرضى فوق طاقتهم .

|          |           |        |                |                |      |       |         |
|----------|-----------|--------|----------------|----------------|------|-------|---------|
| الأساليب | التكرارات | النسبة | ك <sup>2</sup> | ك <sup>2</sup> | درجة | مستوى | الدلالة |
|----------|-----------|--------|----------------|----------------|------|-------|---------|

| الإحصائية<br>العبارات | المئوية | المحسوبة | المجدولة | الحرية | الدلالة |
|-----------------------|---------|----------|----------|--------|---------|
| أوافق                 | 34      | 15%      | 25.76    | 2      | 0.05    |
| لا أوافق              | 10      | 10%      |          |        |         |
| محايد                 | 07      | 07%      |          |        |         |
| المجموع               | 51      | 100%     |          |        |         |

شكل رقم (6) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى شعورهم بالضيق لانهم يتعاملون يوميا مع عدد من المرضى فوق طاقتهم .



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى توفر المكتبة لمصادر وثائقية متنوعة تلبي إحتياجاتهم البحثية، يتضح لنا ان 34 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق ، وبنسبة مئوية بلغت 67%، وهي أعلى نسبة من إجابات أفراد العينة، وأجاب 10 من أفراد العينة بـ: لا أوافق، بنسبة مئوية قدرت ب 19% ، بينما أجاب 7 من أفراد العينة بـ: محايد، بنسبة مئوية قدرت ب 14% وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة.

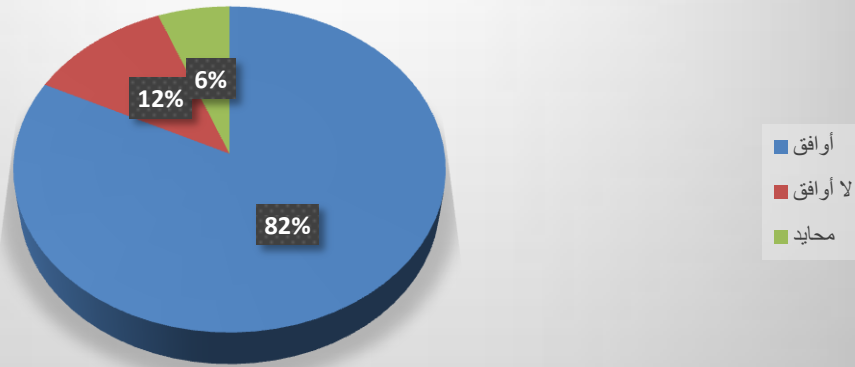
ومن خلال قيمة ك<sup>2</sup> المحسوبة والمقدرة ب 25.76 وهي أكبر من قيمة ك<sup>2</sup> الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

سؤال 7: أعمل في ظروف تؤثر على صحتي النفسية والجسمية.

جدول رقم (7) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى عملهم في ظروف تؤثر على صحتهم النفسية والجسمية.

| الأساليب الإحصائية العبارات | التكرارات | النسبة المئوية | ك2 المحسوبة | ك2 المجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة | الدلالة |
|-----------------------------|-----------|----------------|-------------|-------------|-------------|---------------|---------|
| أوافق                       | 42        | %82            | 55.41       | 5.99        | 2           | 0.05          | دال     |
| لا أوافق                    | 06        | %12            |             |             |             |               |         |
| محايد                       | 03        | %06            |             |             |             |               |         |
| المجموع                     | 51        | %100           |             |             |             |               |         |

شكل رقم (7) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى عملهم في ظروف تؤثر على صحتهم النفسية والجسمية.



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى عملهم في ظروف تؤثر على صحتهم النفسية والجسمية، يتضح لنا ان 42 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق، وبنسبة مئوية بلغت 82%، وهي أعلى نسبة من إجابات أفراد العينة، وأجاب 06 من أفراد العينة بـ: لا أوافق، بنسبة مئوية قدرت بـ 12% ، بينما أجاب 3 من أفراد العينة بـ: محايد، بنسبة مئوية قدرت بـ 06% وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة.

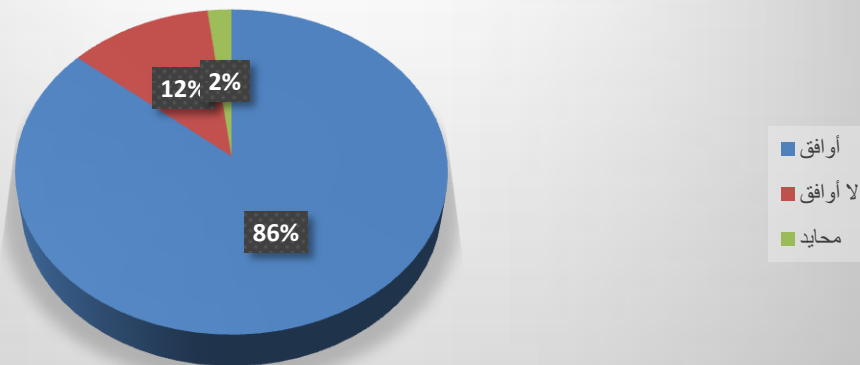
ومن خلال قيمة ك<sup>2</sup> المحسوبة والمقدرة ب 55.41 وهي أكبر من قيمة ك<sup>2</sup> الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

سؤال 8: أعمل تحت ضغط كبير لأن المهام المطلوبة مني تفوق طاقتي.

جدول رقم (8) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى عكلم تحت ضغط كبير لأن المهام المطلوبة منهم تفوق طاقتهم.

| الأساليب الإحصائية العبارات | التكرارات | النسبة المئوية | ك <sup>2</sup> المحسوبة | ك <sup>2</sup> الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة | الدلالة |
|-----------------------------|-----------|----------------|-------------------------|------------------------|-------------|---------------|---------|
| أوافق                       | 44        | 15%            | 65.05                   | 5.99                   | 2           | 0.05          | دال     |
| لا أوافق                    | 06        | 10%            |                         |                        |             |               |         |
| محايد                       | 01        | 7%             |                         |                        |             |               |         |
| المجموع                     | 51        | 100%           |                         |                        |             |               |         |

شكل رقم (8) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى عكلم تحت ضغط كبير لأن المهام المطلوبة منهم تفوق طاقتهم.



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى عكلم تحت ضغط كبير لأن المهام المطلوبة منهم تفوق طاقتهم، يتضح لنا ان 44 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق ، وبنسبة مئوية بلغت 86% وهي أعلى

نسبة من إجابات أفراد العينة، وأجاب 06 من أفراد العينة بـ: لا أوافق، بنسبة مئوية قدرت ب 12% ، بينما أجاب واحد من أفراد العينة بـ: محايد، بنسبة مئوية قدرت ب 02% وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة.

ومن خلال قيمة ك<sup>2</sup> المحسوبة والمقدرة ب 65.05 وهي أكبر من قيمة ك<sup>2</sup> الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

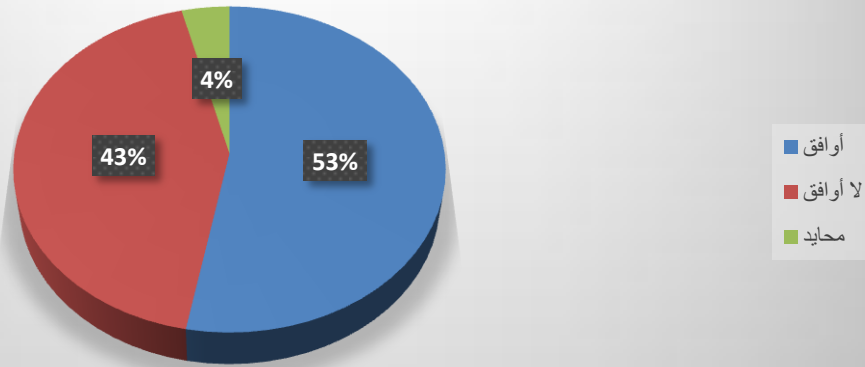
### المحور الثاني: عبء العمل

سؤال 9: أوّجّل بعض الأعمال إلى يوم آخر لضيق الوقت.

جدول رقم (9) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى تأجيلهم لبعض أعمالهم إلى يوم آخر لضيق الوقت.

| الأساليب الإحصائية العبارات | التكرارات | النسبة المئوية | ك <sup>2</sup> المحسوبة | ك <sup>2</sup> الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة | الدلالة |
|-----------------------------|-----------|----------------|-------------------------|------------------------|-------------|---------------|---------|
| أوافق                       | 27        | 53%            | 20.58                   | 5.99                   | 2           | 0.05          | دال     |
| لا أوافق                    | 22        | 43%            |                         |                        |             |               |         |
| محايد                       | 02        | 04%            |                         |                        |             |               |         |
| المجموع                     | 51        | 100%           |                         |                        |             |               |         |

شكل رقم (9) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى تأجيلهم لبعض أعمالهم إلى يوم آخر لضيق الوقت.



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى تأجيلهم لبعض أعمالهم إلى يوم آخر لضيق الوقت، يتضح لنا ان 27 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق بشدة، وبنسبة مئوية بلغت 53% وهي أعلى نسبة من إجابات أفراد العينة، وأجاب 22 من أفراد العينة بـ: لا أوافق، بنسبة مئوية قدرت ب 43% ، بينما أجاب 2 من أفراد العينة بـ: محايد، بنسبة مئوية قدرت ب 4% وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة.

ومن خلال قيمة ك<sup>2</sup> المحسوبة والمقدرة ب 20.58 وهي أكبر من قيمة ك<sup>2</sup> الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

سؤال 10: أشعر بالقلق والتوتر لكثرة المرضى.

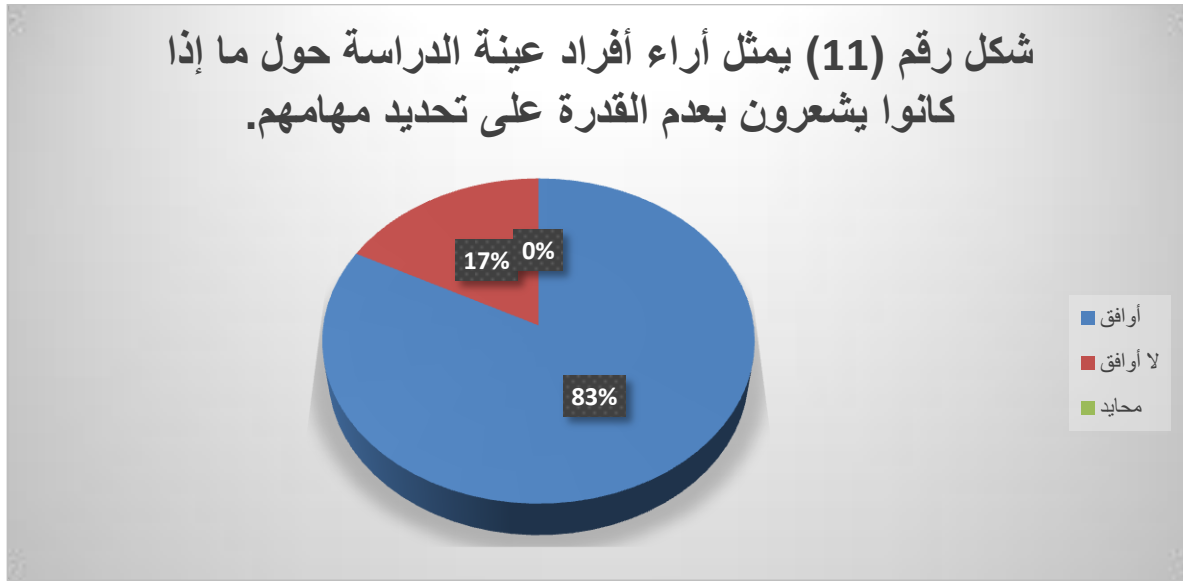
جدول رقم (10) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى شعورهم بالقلق والتوتر لكثرة المرضى.

| الأساليب الإحصائية العبارات | التكرارات | النسبة المئوية | ك <sup>2</sup> المحسوبة | ك <sup>2</sup> الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة | الدلالة |
|-----------------------------|-----------|----------------|-------------------------|------------------------|-------------|---------------|---------|
| أوافق                       | 44        | 86%            | 65.76                   | 5.99                   | 2           | 0.05          | دال     |
| لا أوافق                    | 07        | 14%            |                         |                        |             |               |         |
| محايد                       | 00        | 10%            |                         |                        |             |               |         |



|     |      |   |      |       |      |    |          |
|-----|------|---|------|-------|------|----|----------|
| دال | 0.05 | 2 | 5.99 | 61.52 | 83%  | 43 | أوافق    |
|     |      |   |      |       | 17%  | 09 | لا أوافق |
|     |      |   |      |       | 00%  | 00 | محايد    |
|     |      |   |      |       | 100% | 51 | المجموع  |

شكل رقم (11) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول ما إذا كانوا يشعرون بعدم القدرة على تحديد مهامهم.



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول ما إذا كانوا يشعرون بعدم القدرة على تحديد مهامهم، يتضح لنا ان 43 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق ، وبنسبة مئوية بلغت 83%، وهي أعلى نسبة من إجابات أفراد العينة، وأجاب 09 من أفراد العينة بـ: لا أوافق، بنسبة مئوية قدرت ب 17% ، بينما لم يجيب أي من أفراد العينة بـ: محايد، بنسبة مئوية قدرت ب 00% وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة.

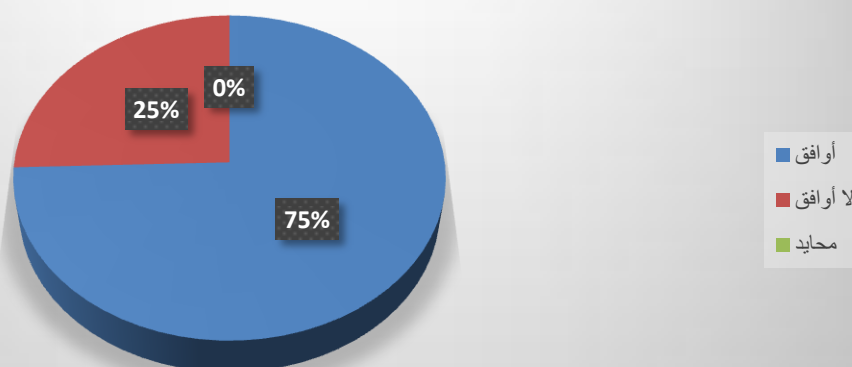
ومن خلال قيمة ك<sup>2</sup> المحسوبة والمقدرة ب 61.52 وهي أكبر من قيمة ك<sup>2</sup> الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

سؤال 12: أشعر أن عملي متداخل مع حياتي الشخصية.

جدول رقم (12) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى شعورهم أنهم لا عملهم متداخل مع حياتهم الشخصية.

| الأصليب الإحصائية العبارات | التكرارات | النسبة المئوية | ك2 المحسوبة | ك2 الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة | الدلالة |
|----------------------------|-----------|----------------|-------------|------------|-------------|---------------|---------|
| أوافق                      | 38        | 75%            | 43.88       | 5.99       | 2           | 0.05          | دال     |
| لا أوافق                   | 13        | 25%            |             |            |             |               |         |
| محايد                      | 00        | 00%            |             |            |             |               |         |
| المجموع                    | 51        | 100%           |             |            |             |               |         |

شكل رقم (12) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى شعورهم أنهم لا عملهم متداخل مع حياتهم الشخصية.



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى شعورهم أنهم لا عملهم متداخل مع حياتهم الشخصية، يتضح لنا ان 38 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق ، وبنسبة مئوية بلغت 75%، وهي أعلى نسبة من إجابات أفراد العينة، وأجاب 13 من أفراد العينة بـ: لا أوافق، بنسبة مئوية قدرت ب 25% ، بينما لم يجيب أي من أفراد العينة بـ: محايد، بنسبة مئوية قدرت ب 00% وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة.

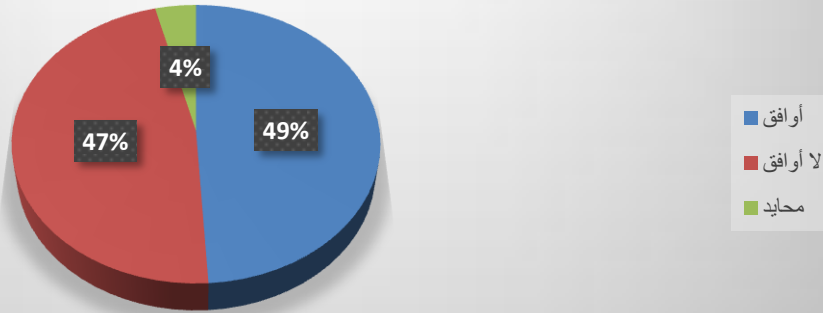
ومن خلال قيمة ك2 المحسوبة والمقدرة ب 43.88 وهي أكبر من قيمة ك2 الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

سؤال 13: لا أجد الدعم المعنوي من طرف الطبيب في حالة وقوع مشكلة.

جدول رقم (13) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول ما إذا كانوا لا يجدون الدعم المعنوي من طرف الطبيب في حالة وقوع مشكلة.

| الأساليب الإحصائية العبارات | التكرارات | النسبة المئوية | ك2 المحسوبة | ك2 المجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة | الدلالة |
|-----------------------------|-----------|----------------|-------------|-------------|-------------|---------------|---------|
| أوافق                       | 25        | 49%            | 19.88       | 5.99        | 2           | 0.05          | دال     |
| لا أوافق                    | 24        | 47%            |             |             |             |               |         |
| محايد                       | 02        | 04%            |             |             |             |               |         |
| المجموع                     | 51        | 100%           |             |             |             |               |         |

شكل رقم (13) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول ما إذا كانوا لا يجدون الدعم المعنوي من طرف الطبيب في حالة وقوع مشكلة.



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول ما إذا كانوا لا يجدون الدعم المعنوي من طرف الطبيب في حالة وقوع مشكلة، يتضح لنا ان 25 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق ، وبنسبة مئوية بلغت 49%، وهي أعلى نسبة من إجابات أفراد العينة، وأجاب 24 من أفراد العينة بـ: لا أوافق، بنسبة مئوية قدرت ب 47% ، بينما أجاب 2 من أفراد العينة بـ: محايد، بنسبة مئوية قدرت ب 04% وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة.

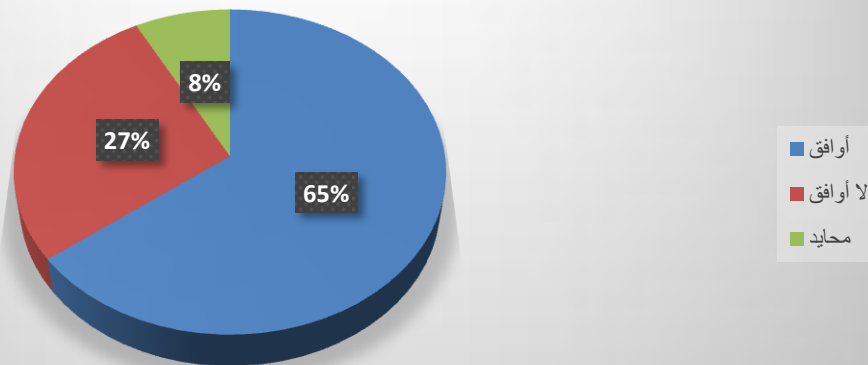
ومن خلال قيمة  $\chi^2$  المحسوبة والمقدرة ب 19.88 وهي أكبر من قيمة  $\chi^2$  الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

سؤال 14: أقوم بمناوبات كثيرة جدا خلال الشهر.

جدول رقم (14) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى قيامهم بمناوبات كثيرة جدا خلال الشهر.

| الأساليب الإحصائية العبارات | التكرارات | النسبة المئوية | $\chi^2$ المحسوبة | $\chi^2$ الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة | الدلالة |
|-----------------------------|-----------|----------------|-------------------|------------------|-------------|---------------|---------|
| أوافق                       | 33        | 65%            | 25.52             | 5.99             | 2           | 0.05          | دال     |
| لا أوافق                    | 14        | 27%            |                   |                  |             |               |         |
| محايد                       | 04        | 8%             |                   |                  |             |               |         |
| المجموع                     | 51        | 100%           |                   |                  |             |               |         |

شكل رقم (14) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى قيامهم بمناوبات كثيرة جدا خلال الشهر.



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى قيامهم بمناوبات كثيرة جدا خلال الشهر، يتضح لنا ان 33 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق ، وبنسبة مئوية بلغت 65%، وهي أعلى نسبة من إجابات أفراد

العينة، وأجاب 13 من أفراد العينة بـ: لا أوافق، بنسبة مئوية قدرت بـ 27% ، بينما أجاب 04 من أفراد العينة بـ: محايد، بنسبة مئوية قدرت بـ 08% وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة.

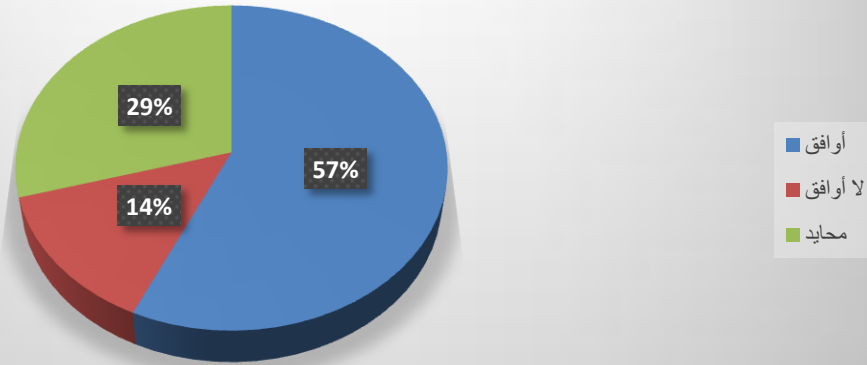
ومن خلال قيمة ك<sup>2</sup> المحسوبة والمقدرة بـ 25.52 وهي أكبر من قيمة ك<sup>2</sup> الجدولية والمقدرة بـ 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

سؤال 15: يؤسفني أن نظام الترقية المعمول به غير عادل.

جدول رقم (15) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى تؤسفهم على نظام الترقية المعمول لأنه غير عادل.

| الأساليب الإحصائية العبارات | التكرارات | النسبة المئوية | ك <sup>2</sup> المحسوبة | ك <sup>2</sup> الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة | الدلالة |
|-----------------------------|-----------|----------------|-------------------------|------------------------|-------------|---------------|---------|
| أوافق                       | 29        | 57%            | 14.58                   | 5.99                   | 2           | 0.05          | دال     |
| لا أوافق                    | 07        | 14%            |                         |                        |             |               |         |
| محايد                       | 15        | 29%            |                         |                        |             |               |         |
| المجموع                     | 51        | 100%           |                         |                        |             |               |         |

شكل رقم (15) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى تؤسفهم على نظام الترقية المعمول لأنه غير عادل.



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى توفهم على نظام الترقية المعمول لأنه غير عادل، يتضح لنا ان 29 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق، وبنسبة مئوية بلغت 57%، وهي أعلى نسبة من إجابات أفراد العينة، وأجاب 07 من أفراد العينة بـ: لا أوافق، بنسبة مئوية قدرت ب 14%، وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة، بينما أجاب 15 من أفراد العينة بـ: محايد، بنسبة مئوية قدرت ب 29%.

ومن خلال قيمة ك<sup>2</sup> المحسوبة والمقدرة ب 14.58 وهي أكبر من قيمة ك<sup>2</sup> الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

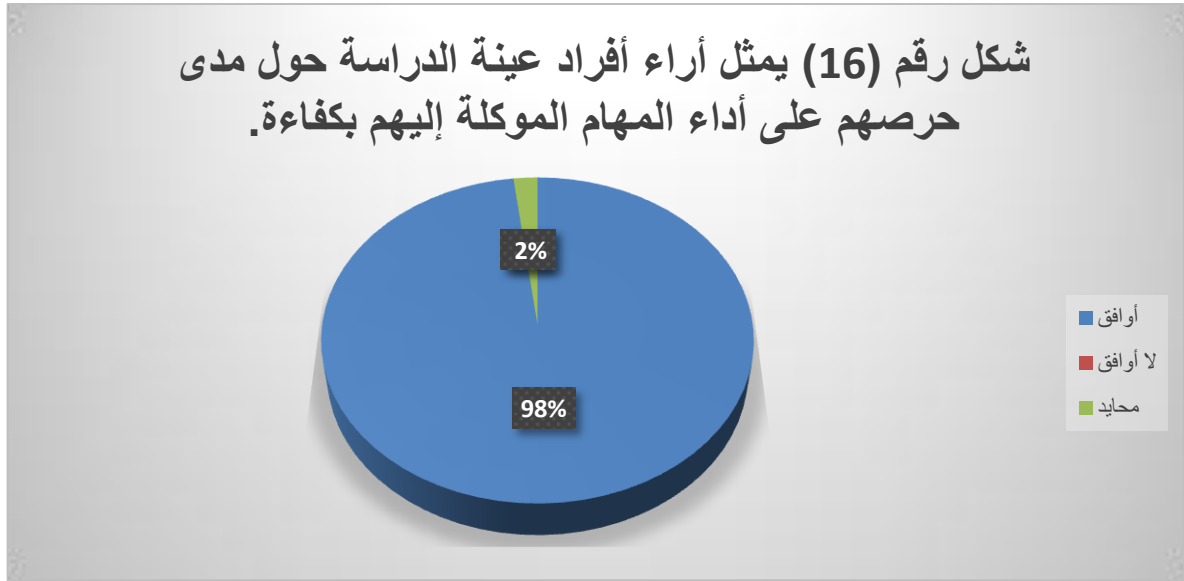
### المحور الثالث: الأداء الوظيفي للممرضين

السؤال 16: أحرص على أداء المهام الموكلة إلى بكفاءة.

جدول رقم (16) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى حرصهم على أداء المهام الموكلة إليهم بكفاءة.

| الأساليب الإحصائية العبارات | التكرارات | النسبة المئوية | ك <sup>2</sup> المحسوبة | ك <sup>2</sup> الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة | الدلالة |
|-----------------------------|-----------|----------------|-------------------------|------------------------|-------------|---------------|---------|
| أوافق                       | 50        | 98%            | 96.11                   | 5.99                   | 2           | 0.05          | دال     |
| لا أوافق                    | 00        | 00%            |                         |                        |             |               |         |
| محايد                       | 01        | 02%            |                         |                        |             |               |         |
| المجموع                     | 51        | 100%           |                         |                        |             |               |         |

شكل رقم (16) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى حرصهم على أداء المهام الموكلة إليهم بكفاءة.



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى حرصهم على أداء المهام الموكلة إليهم بكفاءة، يتضح لنا ان 50 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق، وبنسبة مئوية بلغت 98%، وهي أعلى نسبة من إجابات أفراد العينة، ولم يجيب أي من أفراد العينة بـ: لا أوافق، بنسبة مئوية قدرت ب 00%، وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة، بينما أجاب واحد من أفراد العينة بـ: محايد، بنسبة مئوية قدرت ب 02%.

ومن خلال قيمة ك<sup>2</sup> المحسوبة والمقدرة ب 96.11 وهي أكبر من قيمة ك<sup>2</sup> الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

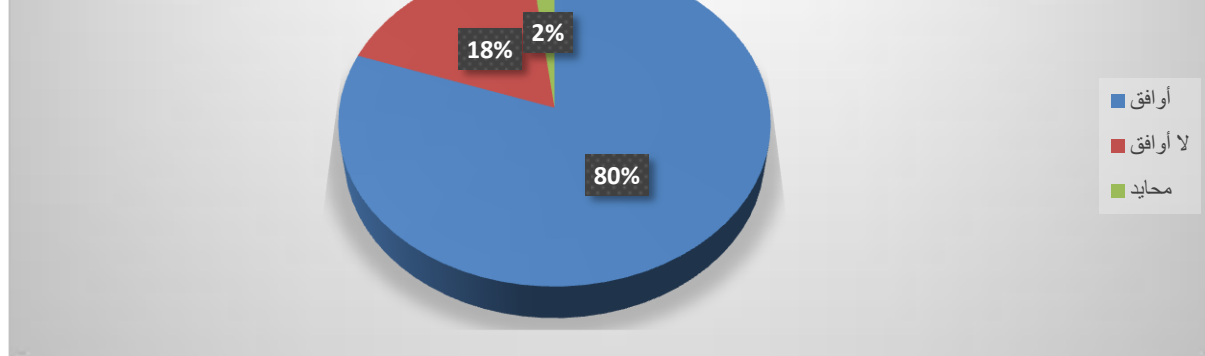
السؤال 17: ألتزم لمواعيد الحضور والانصراف بدقة.

جدول رقم (17) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى إلتزامهم لمواعيد الحضور والإنصراف بدقة.

| الأساليب الإحصائية العبارات | التكرارات | النسبة المئوية | ك <sup>2</sup> المحسوبة | ك <sup>2</sup> الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة | الدلالة |
|-----------------------------|-----------|----------------|-------------------------|------------------------|-------------|---------------|---------|
| أوافق                       | 41        | 80%            | 52.70                   | 5.99                   | 2           | 0.05          | دال     |
| لا أوافق                    | 09        | 18%            |                         |                        |             |               |         |
| محايد                       | 01        | 02%            |                         |                        |             |               |         |

|  |  |  |  |  |    |         |
|--|--|--|--|--|----|---------|
|  |  |  |  |  | 51 | المجموع |
|--|--|--|--|--|----|---------|

شكل رقم (17) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى إلتزامهم لمواعيد الحضور والإلتصاف بدقة.



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى إلتزامهم لمواعيد الحضور والإلتصاف بدقة، يتضح لنا ان 41 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق، وبنسبة مئوية بلغت 80%، وهي أعلى نسبة من إجابات أفراد العينة، وأجاب 09 من أفراد العينة بـ: لا أوافق، بنسبة مئوية قدرت ب 18% ، بينما أجاب واحد من أفراد العينة بـ: محايد، بنسبة مئوية قدرت ب 02%، وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة.

ومن خلال قيمة ك<sup>2</sup> المحسوبة والمقدرة ب 52.70 وهي أكبر من قيمة ك<sup>2</sup> الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

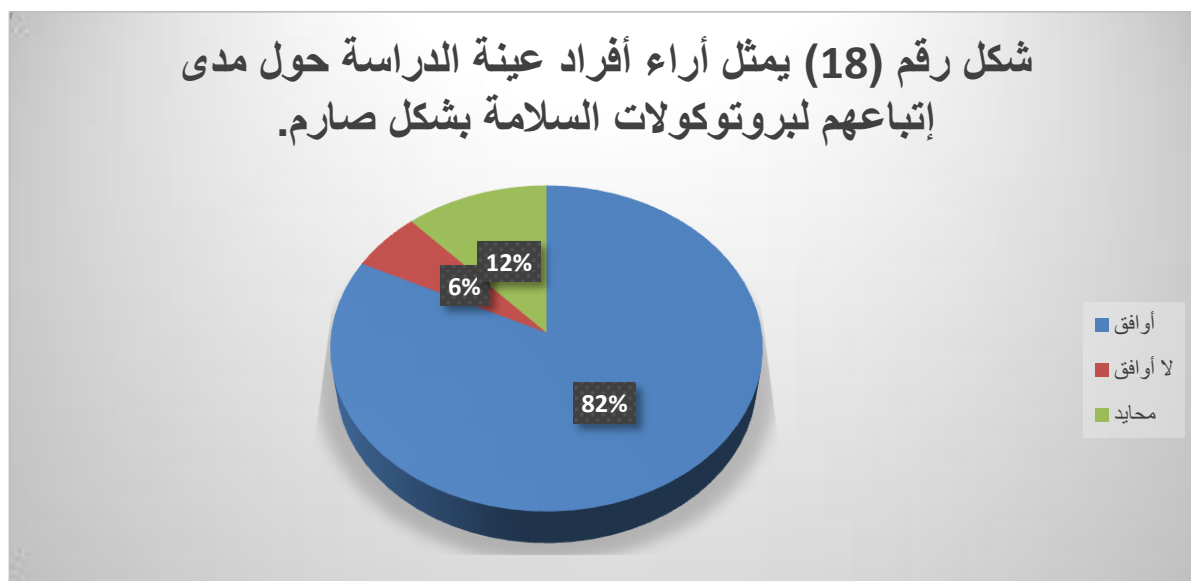
السؤال 18: أتبع بروتوكولات السلامة بشكل صارم.

جدول رقم (18) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى إلتباعهم لبروتوكولات السلامة بشكل صارم.

| الأساليب | التكرارات | النسبة | ك <sup>2</sup> | ك <sup>2</sup> | درجة | مستوى | الدلالة |
|----------|-----------|--------|----------------|----------------|------|-------|---------|
|----------|-----------|--------|----------------|----------------|------|-------|---------|

| الإحصائية<br>العبارات | المئوية | المحسوبة | المجدولة | الحرية | الدلالة |
|-----------------------|---------|----------|----------|--------|---------|
| أوافق                 | 42      | 82%      | 55.41    | 2      | 0.05    |
| لا أوافق              | 03      | 06%      |          |        |         |
| محايد                 | 06      | 12%      |          |        |         |
| المجموع               | 51      | 100%     |          |        |         |

شكل رقم (18) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى إتباعهم لبروتوكولات السلامة بشكل صارم.



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى إتباعهم لبروتوكولات السلامة بشكل صارم، يتضح لنا ان 42 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق، وبنسبة مئوية بلغت 82%، وهي أعلى نسبة من إجابات أفراد العينة، وأجاب 03 من أفراد العينة بـ: لا أوافق، بنسبة مئوية قدرت ب 06%، وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة، بينما أجاب 06 من أفراد العينة بـ: محايد، بنسبة مئوية قدرت ب 12%.

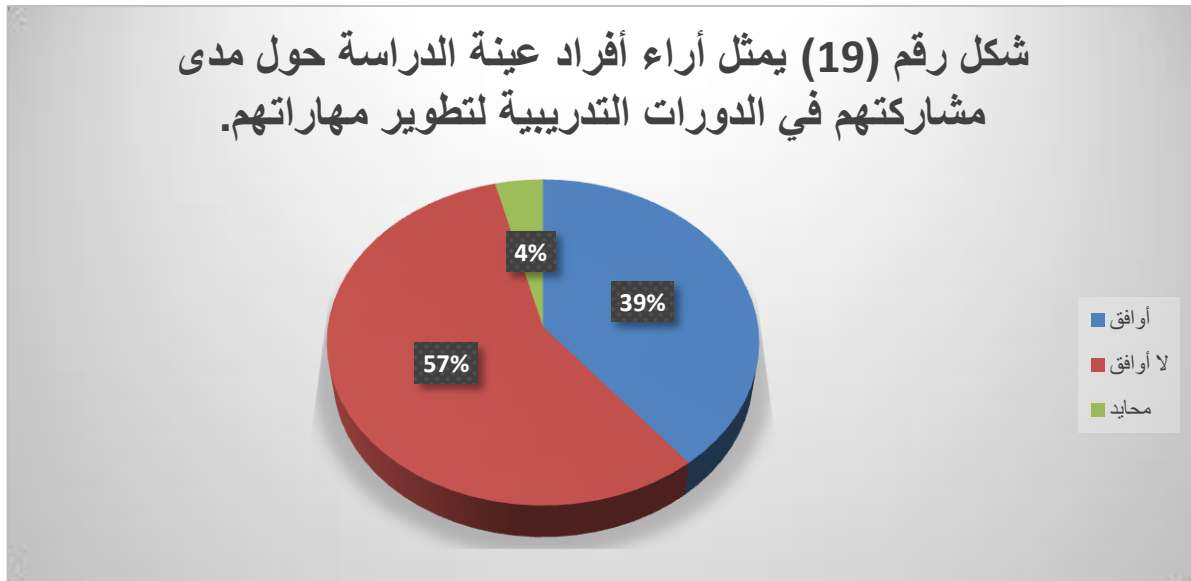
ومن خلال قيمة ك<sup>2</sup> المحسوبة والمقدرة ب 55.41 وهي أكبر من قيمة ك<sup>2</sup> الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

السؤال 19: أشارك في الدورات التدريبية لتطوير مهاراتي.

جدول رقم (19) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى مشاركتهم في الدورات التدريبية لتطوير مهاراتهم.

| الأساليب الإحصائية العبارات | التكرارات | النسبة المئوية | ك2 المحسوبة | ك2 المجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة | الدلالة |
|-----------------------------|-----------|----------------|-------------|-------------|-------------|---------------|---------|
| أوافق                       | 20        | 39%            | 22.23       | 5.99        | 2           | 0.05          | دال     |
| لا أوافق                    | 29        | 57%            |             |             |             |               |         |
| محايد                       | 02        | 04%            |             |             |             |               |         |
| المجموع                     | 51        | 100%           |             |             |             |               |         |

شكل رقم (19) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى مشاركتهم في الدورات التدريبية لتطوير مهاراتهم.



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى مشاركتهم في الدورات التدريبية لتطوير مهاراتهم، يتضح لنا ان 20 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق، وبنسبة مئوية بلغت 39%، وأجاب 29 من أفراد العينة بـ: لا أوافق، بنسبة مئوية قدرت بـ 57%، وهي أعلى نسبة من إجابات

أفراد العينة، بينما أجاب 02 من أفراد العينة بـ: محايد، بنسبة مئوية قدرت ب 04% ، وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة.

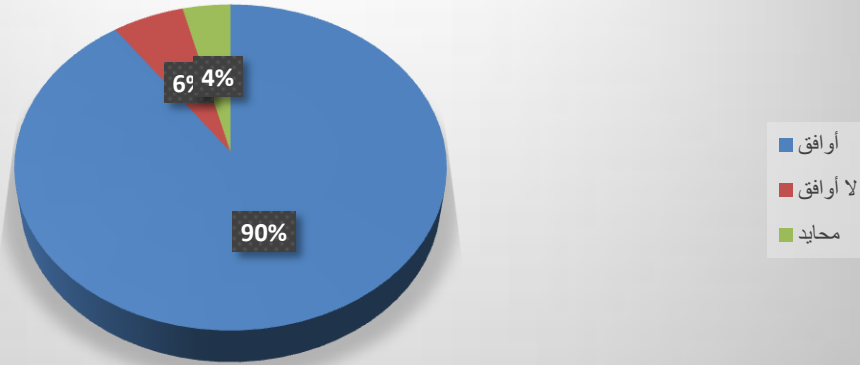
ومن خلال قيمة ك<sup>2</sup> المحسوبة والمقدرة ب 22.23 وهي أكبر من قيمة ك<sup>2</sup> الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

السؤال 20: أحرص على استخدام أدوات الوقاية الشخصية بشكل صحيح.

جدول رقم (20) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى حرصهم على استخدام أدوات الوقاية الشخصية بشكل صحيح.

| الأساليب الإحصائية العبارات | التكرارات | النسبة المئوية | ك <sup>2</sup> المحسوبة | ك <sup>2</sup> الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة | الدلالة |
|-----------------------------|-----------|----------------|-------------------------|------------------------|-------------|---------------|---------|
| أوافق                       | 46        | 57%            | 74.23                   | 5.99                   | 2           | 0.05          | دال     |
| لا أوافق                    | 03        | 14%            |                         |                        |             |               |         |
| محايد                       | 02        | 29%            |                         |                        |             |               |         |
| المجموع                     | 51        | 100%           |                         |                        |             |               |         |

شكل رقم (20) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى حرصهم على استخدام أدوات الوقاية الشخصية بشكل صحيح.



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى حرصهم على استخدام أدوات الوقاية الشخصية بشكل صحيح، يتضح لنا ان 46 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق، وبنسبة مئوية بلغت 90%، وهي أعلى نسبة من إجابات أفراد العينة، وأجاب 03 من أفراد العينة بـ: لا أوافق، بنسبة مئوية قدرت ب 06% ، بينما أجاب 02 من أفراد العينة بـ: محايد، بنسبة مئوية قدرت ب 04%، وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة.

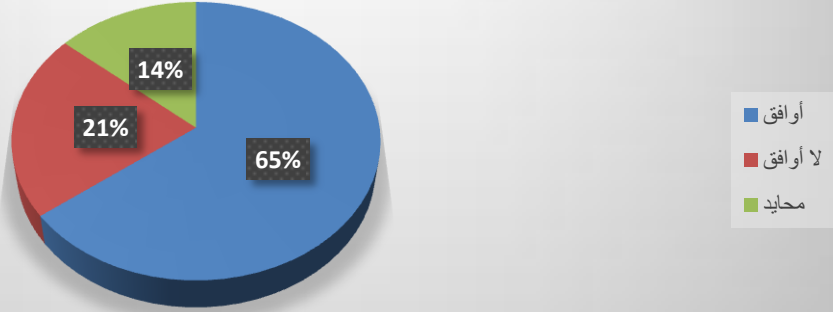
ومن خلال قيمة ك<sup>2</sup> المحسوبة والمقدرة ب 74.23 وهي أكبر من قيمة ك<sup>2</sup> الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

السؤال 21: أبدي استعدادك للتعاون خارج ساعات العمل الرسمية عند الحاجة.

**جدول رقم (21) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى إستعدادتهم للتعاون خارج ساعات العمل الرسمية عند الحاجة.**

| الأساليب الإحصائية العبارات | التكرارات | النسبة المئوية | ك <sup>2</sup> المحسوبة | ك <sup>2</sup> الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة | الدلالة |
|-----------------------------|-----------|----------------|-------------------------|------------------------|-------------|---------------|---------|
| أوافق                       | 33        | 65%            | 23.05                   | 5.99                   | 2           | 0.05          | دال     |
| لا أوافق                    | 11        | 21%            |                         |                        |             |               |         |
| محايد                       | 07        | 14%            |                         |                        |             |               |         |
| المجموع                     | 51        | 100%           |                         |                        |             |               |         |

شكل رقم (21) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى إستعدادتهم للتعاون خارج ساعات العمل الرسمية عند الحاجة.



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى إستعدادتهم للتعاون خارج ساعات العمل الرسمية عند الحاجة، يتضح لنا ان 33 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق، وبنسبة مئوية بلغت 67%، وهي أعلى نسبة من إجابات أفراد العينة، وأجاب 11 من أفراد العينة بـ: لا أوافق، بنسبة مئوية قدرت ب 21%، بينما أجاب 07 من أفراد العينة بـ: محايد، بنسبة مئوية قدرت ب 14%، وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة.

ومن خلال قيمة ك<sup>2</sup> المحسوبة والمقدرة ب 23.05 وهي أكبر من قيمة ك<sup>2</sup> الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

السؤال 22: أستجيب بسرعة عند استدعائي لحالة طارئة.

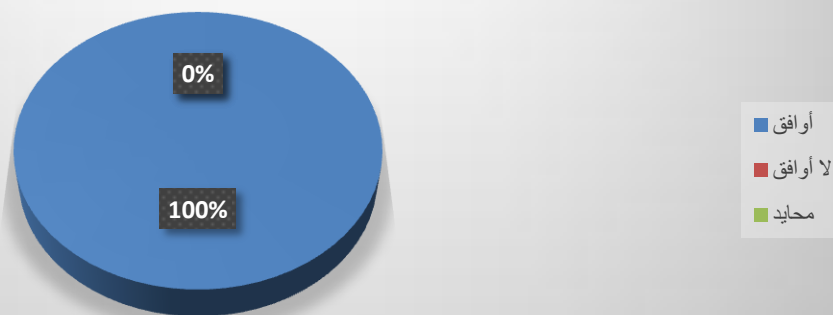
جدول رقم (22) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى إستجابتهم بسرعة عند إستدعائهم لحالة طارئة.

| الأساليب الإحصائية العبارات | التكرارات | النسبة المئوية | ك <sup>2</sup> المحسوبة | ك <sup>2</sup> الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة | الدلالة |
|-----------------------------|-----------|----------------|-------------------------|------------------------|-------------|---------------|---------|
| أوافق                       | 47        | 92%            | 79.52                   | 5.99                   | 2           | 0.05          | دال     |
| لا أوافق                    | 03        | 6%             |                         |                        |             |               |         |
| محايد                       | 01        | 2%             |                         |                        |             |               |         |



|     |      |   |      | ب   |      |    | العبارات |
|-----|------|---|------|-----|------|----|----------|
| دال | 0.05 | 2 | 5.99 | 102 | 100% | 51 | أوافق    |
|     |      |   |      |     | 00%  | 00 | لا أوافق |
|     |      |   |      |     | 00%  | 00 | محايد    |
|     |      |   |      |     | 100% | 51 | المجموع  |

شكل رقم (23) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى حرصهم على تقديم الرعاية التمريضية في الوقت المناسب للمرضى ذوي الحالات الحرجة.



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى حرصهم على تقديم الرعاية التمريضية في الوقت المناسب للمرضى ذوي الحالات الحرجة، يتضح لنا ان 51 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق، وبنسبة مئوية بلغت 100%، وهي أعلى نسبة من إجابات أفراد العينة، ولم يجيب أي من أفراد العينة بـ: لا أوافق ومحايد، بنسبة مئوية قدرت ب 00%، وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة.

ومن خلال قيمة ك<sup>2</sup> المحسوبة والمقدرة ب 102 وهي أكبر من قيمة ك<sup>2</sup> الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

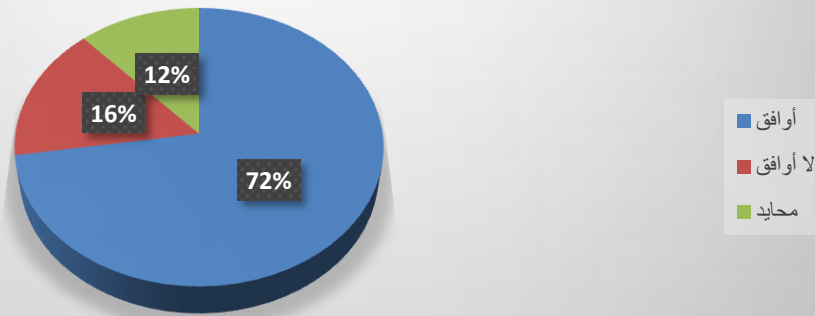
## المحور الرابع : بيئة العمل وتأثيرها على الممرضين.

السؤال 24: أشعر أن المرافق التي أستعملها في المستشفى غير آمنة وغير سليمة.

جدول رقم (24) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى شعورهم أن المرافق التي يستعملونها في المستشفى غير آمنة وغير سليمة.

| الأساليب الإحصائية العبارات | التكرارات | النسبة المئوية | ك2 المحسوبة | ك2 المجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة | الدلالة |
|-----------------------------|-----------|----------------|-------------|-------------|-------------|---------------|---------|
| أوافق                       | 37        | 72%            | 35.41       | 5.99        | 2           | 0.05          | دال     |
| لا أوافق                    | 08        | 16%            |             |             |             |               |         |
| محايد                       | 06        | 12%            |             |             |             |               |         |
| المجموع                     | 51        | 100%           |             |             |             |               |         |

شكل رقم (24) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى شعورهم أن المرافق التي يستعملونها في المستشفى غير آمنة وغير سليمة.



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى شعورهم أن المرافق التي يستعملونها في المستشفى غير آمنة وغير سليمة، يتضح لنا ان 37 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق، وبنسبة مئوية بلغت 72%، وهي أعلى نسبة من إجابات أفراد العينة، وأجاب 08 من أفراد العينة بـ:

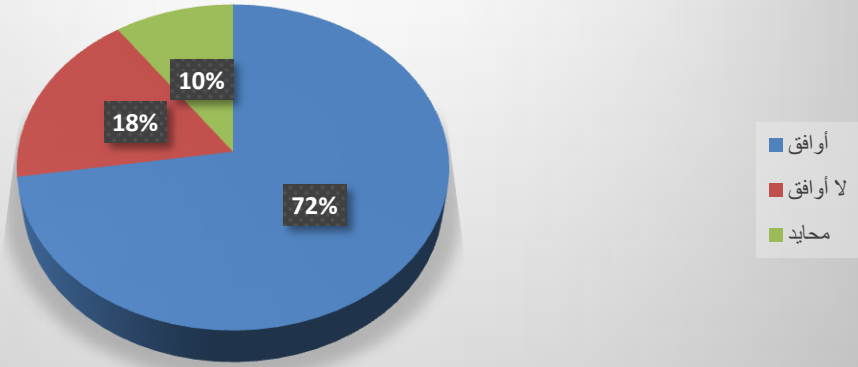
لا أوافق، بنسبة مئوية قدرت ب 16% ، بينما أجاب 06 من أفراد العينة بـ: محايد، بنسبة مئوية قدرت ب 12%، وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة. ومن خلال قيمة ك<sup>2</sup> المحسوبة والمقدرة ب 35.41 وهي أكبر من قيمة ك<sup>2</sup> الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

السؤال 25: في العمل أنا معرض لاستنشاق مواد خطيرة، دخان، غبار.

جدول رقم (25) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى تعرضهم في العمل لاستنشاق مواد خطيرة، دخان، غبار.

| الأساليب الإحصائية العبارات | التكرارات | النسبة المئوية | ك <sup>2</sup> المحسوبة | ك <sup>2</sup> الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة | الدلالة |
|-----------------------------|-----------|----------------|-------------------------|------------------------|-------------|---------------|---------|
| أوافق                       | 37        | 72%            | 35.76                   | 5.99                   | 2           | 0.05          | دال     |
| لا أوافق                    | 09        | 18%            |                         |                        |             |               |         |
| محايد                       | 05        | 10%            |                         |                        |             |               |         |
| المجموع                     | 51        | 100%           |                         |                        |             |               |         |

شكل رقم (25) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى تعرضهم في العمل لاستنشاق مواد خطيرة، دخان، غبار.



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى تعرضهم في العمل لاستنشاق مواد خطيرة، دخان، غبار، يتضح لنا ان 37 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق، وبنسبة مئوية بلغت 72%، وهي أعلى نسبة من إجابات أفراد العينة، وأجاب 09 من أفراد العينة بـ: لا أوافق، بنسبة مئوية قدرت ب 18% ، بينما أجاب 05 من أفراد العينة بـ: محايد، بنسبة مئوية قدرت ب 10%، وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة.

ومن خلال قيمة ك<sup>2</sup> المحسوبة والمقدرة ب 35.76 وهي أكبر من قيمة ك<sup>2</sup> الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

السؤال 26: أشكو من الازدحام لعدم خلو المكان من الزوار.

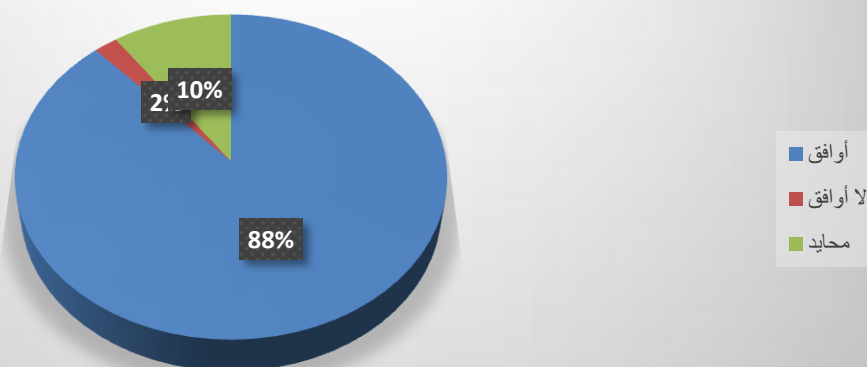
جدول رقم (26) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى شكوهم من الازدحام لعدم خلو المكان من الزوار.

| الأساليب الإحصائية العبارات | التكرارات | النسبة المئوية | ك <sup>2</sup> المحسوبة | ك <sup>2</sup> الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة | الدلالة |
|-----------------------------|-----------|----------------|-------------------------|------------------------|-------------|---------------|---------|
| أوافق                       | 41        | 80%            | 50.94                   | 5.99                   | 2           | 0.05          | دال     |
| لا أوافق                    | 06        | 12%            |                         |                        |             |               |         |
| محايد                       | 04        | 8%             |                         |                        |             |               |         |



|     |      |   |      |       |      |    |          |
|-----|------|---|------|-------|------|----|----------|
| دال | 0.05 | 2 | 5.99 | 69.64 | 88%  | 45 | أوافق    |
|     |      |   |      |       | 02%  | 01 | لا أوافق |
|     |      |   |      |       | 12%  | 05 | محايد    |
|     |      |   |      |       | 100% | 51 | المجموع  |

شكل رقم (27) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى توقفهم عن العمل بسبب نقص في الإحتياجات المطلوبة.



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى توقفهم عن العمل بسبب نقص في الإحتياجات المطلوبة، يتضح لنا ان 45 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق، وبنسبة مئوية بلغت 88%، وهي أعلى نسبة من إجابات أفراد العينة، وأجاب واحد من أفراد العينة بـ: لا أوافق، بنسبة مئوية قدرت ب 02%، وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة، بينما أجاب 05 من أفراد العينة بـ: محايد، بنسبة مئوية قدرت ب 10%.

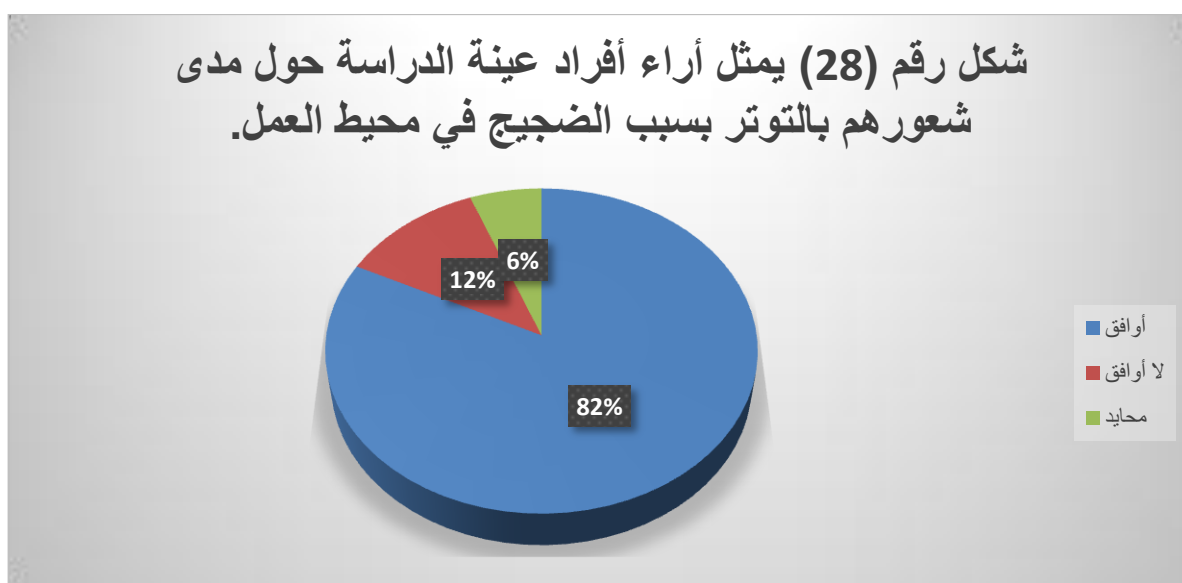
ومن خلال قيمة ك<sup>2</sup> المحسوبة والمقدرة ب 69.64 وهي أكبر من قيمة ك<sup>2</sup> الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

السؤال 28: أشعر بالتوتر بسبب الضجيج في محيط العمل.

جدول رقم (28) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى شعورهم بالتوتر بسبب الضجيج في محيط العمل.

| الأصليب<br>الإحصائية<br>العبارات | التكرارات | النسبة<br>المئوية | ك2<br>المحسوبة | ك2<br>المجدولة | درجة<br>الحرية | مستوى<br>الدلالة | الدلالة |
|----------------------------------|-----------|-------------------|----------------|----------------|----------------|------------------|---------|
| أوافق                            | 42        | %82               | 55.41          | 5.99           | 2              | 0.05             | دال     |
| لا أوافق                         | 06        | %12               |                |                |                |                  |         |
| محايد                            | 03        | %06               |                |                |                |                  |         |
| المجموع                          | 51        | %100              |                |                |                |                  |         |

شكل رقم (28) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى شعورهم بالتوتر بسبب الضجيج في محيط العمل.



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى شعورهم بالتوتر بسبب الضجيج في محيط العمل، يتضح لنا ان 42 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق، وبنسبة مئوية بلغت 82%، وهي أعلى نسبة من إجابات أفراد العينة، وأجاب 06 من أفراد العينة بـ: لا أوافق، بنسبة مئوية قدرت ب 12% ، بينما أجاب 03 من أفراد العينة بـ: محايد، بنسبة مئوية قدرت ب 06%، وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة.

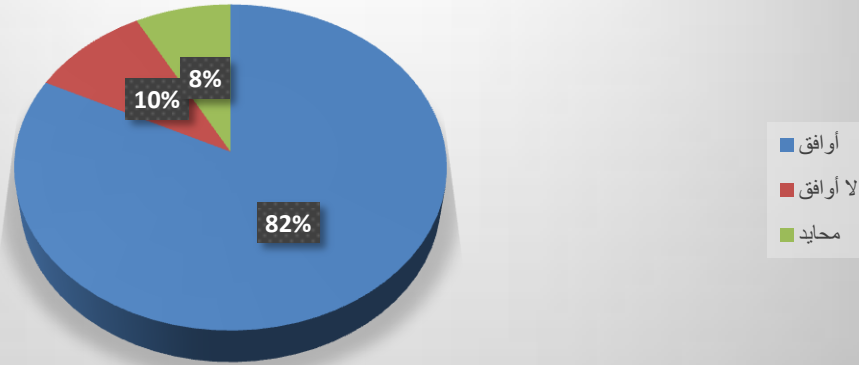
ومن خلال قيمة ك2 المحسوبة والمقدرة ب 55.41 وهي أكبر من قيمة ك2 الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

السؤال 29: عدم ملائمة الأثاث والتجهيزات لطبيعة عملي.

جدول رقم (29) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول عدم ملائمة الأثاث والتجهيزات لطبيعة عملهم.

| الأساليب الإحصائية العبارات | التكرارات | النسبة المئوية | ك2 المحسوبة | ك2 المجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة | الدلالة |
|-----------------------------|-----------|----------------|-------------|-------------|-------------|---------------|---------|
| أوافق                       | 42        | 82%            | 55.17       | 5.99        | 2           | 0.05          | دال     |
| لا أوافق                    | 05        | 10%            |             |             |             |               |         |
| محايد                       | 04        | 8%             |             |             |             |               |         |
| المجموع                     | 51        | 100%           |             |             |             |               |         |

شكل رقم (29) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول عدم ملائمة الأثاث والتجهيزات لطبيعة عملهم.



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول عدم ملائمة الأثاث والتجهيزات لطبيعة عملهم، يتضح لنا ان 42 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق، وبنسبة مئوية بلغت 82%، وهي أعلى نسبة من إجابات أفراد العينة، وأجاب 05 من أفراد العينة بـ: لا أوافق، بنسبة مئوية قدرت ب 10% ، بينما أجاب 04 من أفراد العينة بـ: محايد، بنسبة مئوية قدرت ب 08%، وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة.

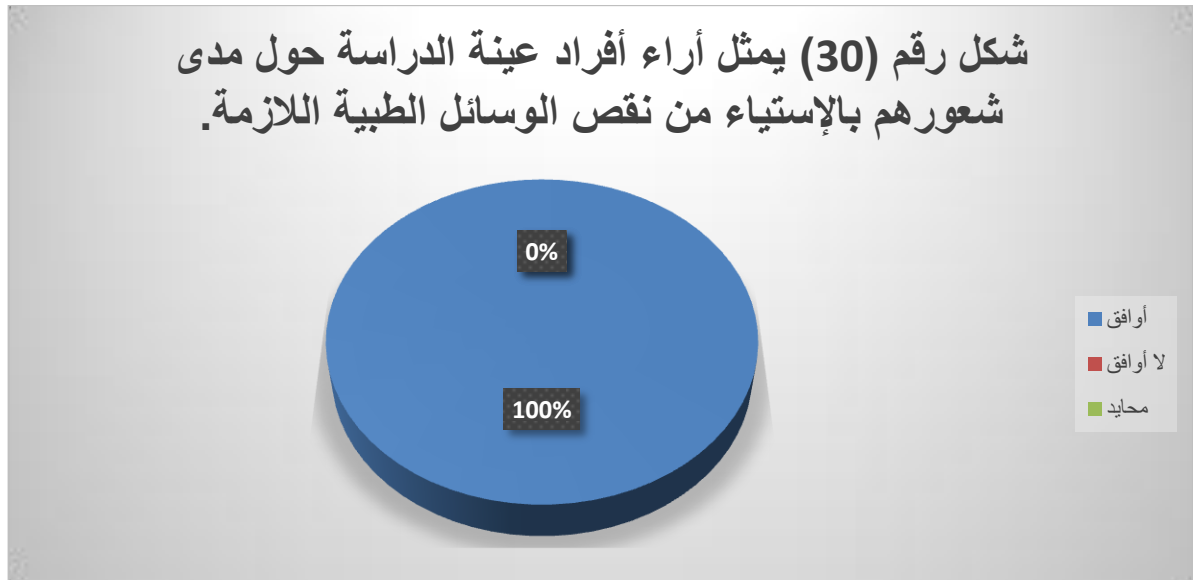
ومن خلال قيمة  $\chi^2$  المحسوبة والمقدرة ب 55.17 وهي أكبر من قيمة  $\chi^2$  الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

السؤال 30: أشعر بالاستياء من نقص الوسائل الطبية اللازمة.

جدول رقم (30) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى شعورهم بالإستياء من نقص الوسائل الطبية اللازمة.

| الأساليب الإحصائية العبارات | التكرارات | النسبة المئوية | $\chi^2$ المحسوبة | $\chi^2$ الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة | الدلالة |
|-----------------------------|-----------|----------------|-------------------|------------------|-------------|---------------|---------|
| أوافق                       | 51        | 100%           | 102               | 5.99             | 2           | 0.05          | دال     |
| لا أوافق                    | 00        | 00%            |                   |                  |             |               |         |
| محايد                       | 00        | 00%            |                   |                  |             |               |         |
| المجموع                     | 51        | 100%           |                   |                  |             |               |         |

شكل رقم (30) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى شعورهم بالإستياء من نقص الوسائل الطبية اللازمة.



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى شعورهم بالإستياء من نقص الوسائل الطبية اللازمة، يتضح لنا ان 51 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق، وبنسبة مئوية بلغت 100%، وهي أعلى نسبة من

إجابات أفراد العينة، ولم يجيب أي من أفراد العينة بـ: لا أوافق ومحايد، بنسبة مئوية قدرت ب 00%، وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة.

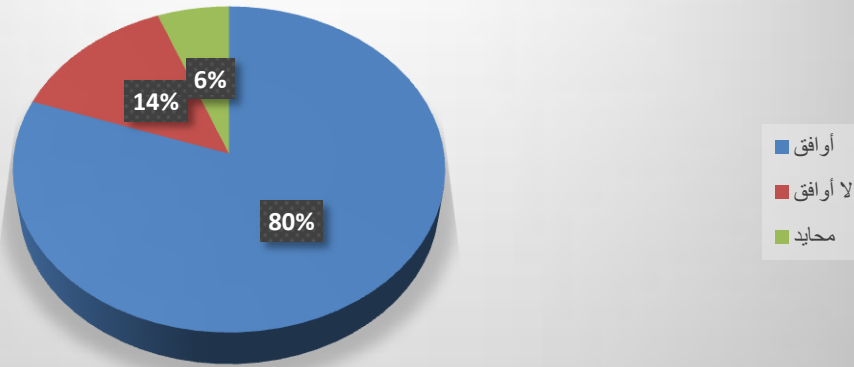
ومن خلال قيمة ك<sup>2</sup> المحسوبة والمقدرة ب 102 وهي أكبر من قيمة ك<sup>2</sup> الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

السؤال 31: أشعر أنني أعمل في بيئة غير نظيفة وأمنة.

جدول رقم (31) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى شعورهم أنهم يعملون في بيئة غير نظيفة وأمنة.

| الأساليب الإحصائية العبارات | التكرارات | النسبة المئوية | ك <sup>2</sup> المحسوبة | ك <sup>2</sup> الجدولة | درجة الحرية | مستوى الدلالة | الدلالة |
|-----------------------------|-----------|----------------|-------------------------|------------------------|-------------|---------------|---------|
| أوافق                       | 41        | 80%            | 51.29                   | 5.99                   | 2           | 0.05          | دال     |
| لا أوافق                    | 07        | 14%            |                         |                        |             |               |         |
| محايد                       | 03        | 6%             |                         |                        |             |               |         |
| المجموع                     | 51        | 100%           |                         |                        |             |               |         |

شكل رقم (31) يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى شعورهم أنهم يعملون في بيئة غير نظيفة وأمنة.



**تحليل ومناقشة:** من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل آراء أفراد عينة الدراسة حول مدى شعورهم أنهم يعملون في بيئة غير نظيفة وأمنة، يتضح لنا ان 41 من أفراد العينة أجابوا بـ: أوافق، وبنسبة مئوية بلغت 80%، وهي أعلى نسبة من إجابات أفراد العينة، وأجاب 07 من أفراد العينة بـ: لا أوافق، بنسبة مئوية قدرت ب 14% ، بينما أجاب 03 من أفراد العينة بـ: محايد، بنسبة مئوية قدرت ب 06%، وهي أقل نسبة من إجابات أفراد العينة.

ومن خلال قيمة ك<sup>2</sup> المحسوبة والمقدرة ب 51.29 وهي أكبر من قيمة ك<sup>2</sup> الجدولية والمقدرة ب 5.99 وهذا يعني أن لها دلالة إحصائية عند درجة الحرية 2 ومستوى الدلالة 0.05.

### مناقشة نتائج المحور الأول:

إنطلاقاً من نتائج الجداول رقم (01 حتى 08) والتي أظهرت نتائجهم أن غالبية أفراد العينة يشعرون بعبء عمل كبير وضيق زمني ملحوظ، حيث بلغت نسب الموافقة على العبارات المرتبطة بالعمل الزائد، ضيق الوقت، وطول مدة الساعات دون راحة ما بين 67% و90% وتعزو الباحثة أن هذه النتائج توشر بوضوح إلى بيئة عمل مجهد، يفتقر فيها الموظف للوقت الكافي أو الموارد الكافية لإدارة عبء العمل بفعالية، مما قد يؤدي إلى الإرهاق والتأثير السلبي على جودته.

كما تفسر النتائج إلى أن ارتفاع "المطالب الوظيفية" (مثل كثرة المهام وضيق الوقت) مصحوباً بنقص الموارد (كالتحكم الشخصي أو الدعم المؤسسي) يؤدي إلى مستويات أعلى من الإجهاد أو الاحتراق النفسي كما يتماشى ذلك مع نموذج "الطلب-التحكم" الذي ينص على أن ضيق الوقت وغياب السيطرة على جدول العمل يزيدان من الضغط النفسي.

### مناقشة نتائج المحور الثاني

إنطلاقاً من نتائج الجدول رقم (09 حتى 15)، حيث أظهرت نتائجهم، جلياً أن أكثر من نصف العينة تؤجل أعمالها لضيق الوقت، وتشعر الغالبية بتوتر وقلق بسبب كثرة المرضى (86%)، وعدم القدرة على تحديد مهامهم (83%)، وتداخل العمل بالحياة الشخصية (75%)، إضافة إلى ضغط المناوبات (65%)، بينما

يعاني نحو نصفهم من نقص الدعم المعنوي (49%). وترى الباحثة، أن هذه النتائج تعكس واقعاً بيئياً مرهقاً، حيث يعجز الموظف عن تنظيم مهامه وضبط وقته، في ظل تداخل دائم بين حياته المهنية والشخصية، مع غياب الدعم النفسي والإداري، مما يؤدي إلى تأجيل أولوياته وزيادة مستويات القلق والتوتر.

وعليه فإن العمل بنظام المدومات يفاقم القلق والإرهاق ويؤثر سلباً على جودة الحياة والنوم والأداء الوظيفي. كذلك، ربطت تحليلات واسعة بين ضيق الوقت وكثرة المهام وصعوبة تحديد الأولويات من جهة، وبين التوتر النفسي وتراجع جودة العمل من جهة أخرى علاوة على ذلك، وجد أن عدم وجود دعم معنوي وتنظيم لوجستي يؤدي إلى فشل في الموازنة بين العمل والحياة الشخصية وارتفاع الاحتراق الوظيفي.

وتعد النتائج منسجمة تماماً مع الأطر النظرية والنقاشات البحثية الراهنة، وتدعمها تجريبياً الأدلة السابقة. انطلاقاً من ذلك، توصي الباحثة بتعزيز الموارد المتاحة للموظفين عبر: توفير دعم معنوي وإداري منتظم، منحهم حرية أكبر في جدول مهامهم ومناوباتهم، وضبط أوقات الراحة بدقة، مما يخفف العبء النفسي ويحسن التوازن بين العمل والحياة الشخصية.

### مناقشة نتائج المحور الثالث:

إنطلاقاً من نتائج الجداول رقم (16 حتى 23) وفي ضوء نتائج الدراسة، يتضح أن الموظفين لا يكتفون بالتفاني في أداء المهام (98% يؤكدون الكفاءة)، بل يظهرون أيضاً التزاماً صارماً بالمواعيد (80%)، واتباعاً دقيقاً لبروتوكولات السلامة (82%) ووسائل الوقاية (90%)، مع استجابة سريعة للطوارئ (92%) ورعاية حرجة في الوقت المناسب بنسبة كاملة (100%). وبالرغم من ذلك، فإن مشاركة قليلة منهم في الدورات التدريبية (39%) واستعداد متوسط للتعاون خارج الدوام (65%) يعكسان نقصاً في الموارد المهنية والتنموية. وترى الباحثة أن هذه النتائج تولد أداءً نفسياً وجسدياً قوياً، لكنها تُثير قلقاً بشأن استدامة الكفاءة على المدى الطويل إذا استمر نقص الدعم والتطوير.

فإن الأداء المحسن يتطلب وجود موارد وظيفية مناسبة، مثل التدريب والدعم الإداري، حيث يساهم ذلك في الحفاظ على الدافعية والكفاءة. كذلك ربطت سلامة المرضى والاحتراق الوظيفي بالالتزام بالإجراءات والموارد التنظيمية المتاحة وأظهرت دراسة منهجية أن التدريب الخاص ببناء المرونة يقلل من الإجهاد ويعزز الأداء المستدام.

بناءً عليه، نؤكد أن الأداء العالي مدعوم جيداً بالرأي الشخصي، النظرية، والأدلة التجريبية. ومع ذلك، لتحقيق استدامة أكبر، يُوصى بتفعيل استراتيجيات لتعزيز الموارد: زيادة فرص التدريب والتطوير، تقديم الدعم المنتظم للسلامة والتوجيه، وتعزيز التعاون الإداري، وهو ما سيساهم في الحفاظ على الأداء القوي دون مواجهة الإرهاق الوظيفي مستقبلياً.

### مناقشة نتائج المحور الرابع

إنطلاقاً من نتائج الجدول رقم (24 حتى 31)، نرصد صورة واضحة وقلقة عن بيئة العمل: 72% يشعرون بأن المرافق غير آمنة، 72% يعانون من استنشاق مواد خطيرة، 80% يشكون من الازدحام العلمي، 88% توقفوا عن العمل بسبب نقص الاحتياجات، 82% يتوترون من الضجيج، 82% يعتبرون الأثاث غير ملائم، و100% مستأؤون من نقص الوسائل الطبية، وترى الباحثة أن هذه البيانات ترسم بيئة صحية وظيفية غير مستقرة، تقلل من جودة العمل وتزيد من المخاطر سواء على الموظفين أو المرضى، وتعكس إشارات واضحة إلى تدهور البنية التحتية ونقص الموارد الفعلية.

الذي يبيّن أن ارتفاع "المطالب الوظيفية" (مثل نقص المعدات، البيئات غير النظيفة، الضجيج، التعرض للمواد الضارة) مع غياب "الموارد" الأساسية للإنتاجية والسلامة، يؤدي إلى تراجع الأداء، فقدان الصحة النفسية والجسدية.

فتعتبر بيئات العمل غير الآمنة والمرافق المهترئة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بزيادة الإرهاق، الانزعاج، وزيادة المضاعفات الصحية: دراسة على ممرضى العناية المركزة ربطت نقص الموارد بالمخاطر النفسية والجسدية للعاملين، تحقيق شمل بيئات مستشفيات NHS أظهر تزايد الاستياء والاحترق النفسي بسبب البناءات المتداعية ونقص الأنظمة الصحية المناسبة؛ وتحليلات أوردت أن دعم بيئة العمل الجيدة يقلل من استنزاف الموظفين ويؤثر إيجابياً على نتائج المرضى وجودة الرعاية.

بالتالي، فإن النتائج تتفق مع الأطر النظرية وتدعمها بأدلة قوية. يتضح أن بيئة عمل خطيرة وغير كفؤ في التهيئة المهنية صحيحة. التوصية العملية المباشرة هي التدخل الفوري لتعديل بيئة العمل: صيانة المرافق، توفير الأجهزة والأثاث الملائم، حماية الموظفين من المواد الضارة، تخفيف الازدحام والضجيج، وضمان وجود الدعم الإداري والتدريب اللازم. هذه الخطوات ضرورية لتقليل الإجهاد، تحسين جودة العمل، وضمان سلامة الموظفين والمرضى على حد سواء.

#### 4/- نتائج و إستنتاجات الدراسة :

من خلال دراستنا لموضوع ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي عند الممرضين اتضح لنا أنه مهنة التمريض داخل مصالحي الاستعجالات تعد من أكثر المهن يتعرضا لضغوط العمل بمختلف أشكالها ، وهو ما ينعكس بشكل مباشر أو غير مباشر على الأداء الوظيفي للممرضين . ومن النتائج التي تم الوصول إليها في موضوع بحثنا بناء على المعطيات الميدانية و تحليل الاستبيان ما يلي :

- لضغوط العمل تأثير سلبي على الأداء الوظيفي عند الممرضين .
- من الأسباب الرئيسية التي تولد ضغوط عند الممرضين عدم وضوح المهام وذلك لغياب التعليمات الدقيقة مما يؤدي إلى تضارب الأدوار .
- يؤثر عبء العمل على الأداء ويعتبر من أبرز ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين وذلك بسبب أعباء العملي التي تفوق طاقتهم ، كذلك بسبب ضيق الوقت والتعامل مع عدد كبير من المرضى .
- العمل لساعات طويلة وتعرض المستمر لمواقف صادمة تؤثر على صحة النفسية وجسمية للممرضين نقص وسائل العملية يعتبر عائق وينتج عنه توقف العملي وهذا ما يسبب ضغوطا للممرضين .
- تأثير بيئة العمل السيئة بشكل سلبي على الأداء الوظيفي للممرضين وذلك بسبب المرافق الغير نظيفة و امينة .
- الازدحام وعدم خلو المكان من الزوار و الضجيج في محيط العمل يجعل ممرضين في توتر دائم .

#### مناقشة الفرضيات :

**مناقشة الفرضية الأولى :** نستنتج أن الفرضية تحققت وهذا راجع إلى أسباب وهي أن اغلب إجابات المبحوثين أكدت على أن لضغوط العمل تأثير على الأداء الوظيفي للممرضين .

**مناقشة الفرضية الثانية :** نستنتج أن الفرضية تحققت وهذا راجع إلى أسباب وهي أن اغلب إجابات المبحوثين أكدت على أن اعباء العمل تؤثر سلبا على أداء الممرضين .

**مناقشة الفرضية الثالثة :** نستنتج أن الفرضية تحققت لأن أغلب إجابات المبحوثين أكدت على ان بيئة العمل تؤثر مباشرة على أداء الممرضين .

### **اقتراحات و التوصيات :**

بناء على نتائج يمكن اقتراح ما يلي :

- وضع خطة عمل لتحسين الأداء .
- التخفيف من الضغوط باتباع إجراءات إدارية مناسبة .
- تقسيم ساعات عمل وتحديد المهام .
- تحسين بيئة وظروف العمل من خلال توفير الأجهزة اللازمة للعمل.
- ضمان فترات راحة كافية لتقليل الإرهاق والتوتر.
- تنظيم دورات تدريبية لتطوير الكفاءة و المهارات .
- تخفيف عبء العمل بتعزيز عدد الطاقم التمريضي.

## خاتمة :

في ختام هذه المذكرة نكون قد حاولنا تسليط الضوء على موضع بالغ الأهمية في بيئة العمل ، ألا و هو ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي الذي يمثل أحد أبرز القضايا التي تحظى باهتمام الباحثين ، لقد حاولنا من خلال كل ما تطرقنا إليه في دراستنا بجانبها النظري والتطبيقي تبيان ضغوط العمل عند الممرضين في مصلحة الاستعجالات وتأثيرها على أدائهم الوظيفي . بحيث أن ضغوط العمل أصبحت جزء لا يتجزأ من بيئة العمل بالقطاع الصحي خاصة بالنسبة لفئة الممرضين ، الذين يحملون عبءا كبيرا في مواجهة مختلف التحديات اليومية فقد كشفت هذه الدراسة أن الممرضين يواجهون ضغوط متعددة تتعلق أساسا بارتفاع حجم العمل ونقص الإمكانيات وساعات العمل الطويلة والتعامل مع الحالات الحرجة بالإضافة إلى التوتر الناتج عن المسؤولية المباشرة تجاه حياة المرضى .

وقد تبين لنا أن هذه الضغوط تؤثر بشكل مباشر على الأداء الوظيفي للممرضين ، حيث تؤدي الى انخفاض مستوى التركيز ، وتراجع الكفاءة في تقديم الرعاية فضلا عن التأثير السلبي الناتج عن بيئة العمل الغير المناسبة . مما ينعكس على جودة الخدمات الصحية المقدمة .

لذلك فعلى المؤسسات الصحية مطالبة أكثر من أي وقت مضى باتخاذ إجراءات عملية لتقليل من ضغوط العمل على الممرضين من خلال تحسين ظروف العمل وتحسين برامج التكوين والتدريب وضمان توزيع عادل من أجل رفع مستوى الأداء .

أخيرا تبقى هذه الدراسة خطوه أولى نحو فهم العلاقة بين ضغوط العمل و الأداء الوظيفي في الوسط الصحي وتحديدًا في صفوف الممرضين الأمر الذي يتطلب المزيد من الدراسة الميدانية وتطبيقية لوضع حلول فعالة تضمن بيئة عمل صحية وأمنة لحسين من قدرات الممرضين والتحسين من مستوى أدائهم .

## قائمة المصادر و المراجع :

- بن حامد محمد بو عنجاف مصادر الضغوط المهنية لدى السادة التربية البدنية ببعض المتغيرات الديمغرافي دراسة ميدانية للثانوية الوليدة رسالة ماجستير 2008
- سعدي عربية العلاقة بين مصادر الضغط المهني و الولاء التنظيمي على مستوى الرضا الوظيفي لدى أطباء القطاع العام أطروحة للحصول على شهادة الدكتوراة في علم النفس العمل و الارغونوميا جامعة وهران 2 كلية العلوم الاجتماعية 2016
- مرجع فاطمة عبد الرحيم نوايسة الضغوط و الأزمات النفسية وأساليب المساندة دار المناهج للنشر والتوزيع عمان طبعة واحد 2013
- نعساني علي . ادارة الاداء الوظيفي . مدخل لتحسين الفاعلية التنظيمية . مكتبة جرير 2020 ط 1
- كامبل جون p ترجمة . الاداء الوظيفي . المفهوم و القياس . دار الفكر العربي 2018 ط .
- كاستيلو . مايك و أحرون . ادارة الاجهاد في بيئة العمل . ط 1 . دار نشر الاكاديمية . 2015 .
- سعودي . ملحة . عبء العمل و صحة العامل . مجلة مجتمع التربية 2021 . مجلد 6 . عدد 1 .
- هيل . ماري ووالكر . جانيس . أساسيات التمريض . نظريات و ممارسات . ط 9 دار الكتب العلمية . 2019 .
- فاضل أحمد . مقدمة في الإدارة . ط 3 . دار الهدى . 2012
- خالد عبادة عليمات ضغوط العمل و أثارها على الاداء دار الخليج ط 1 2014
- شحاتة حسن زينب النجار معجم المصطلحات التربوية و النفسية الدار المصرية اللبنانية 2014
- جمعة سيد يوسف ادارة ضغوط العمل نموذج التدريب و الممارسة القاهرة ط 1 مارس 2007
- عدان نبيلة ضغوط العمل و الاداء الوظيفي مركز الكتاب الاكاديمي يونيو 2019
- سيزيلافي وولاس السلوك التنظيمي و الاداء . ترجمة أبو قاسم احمر معهد الادارة العامة الرياض 1991

- عيسى ابراهيم المعشر . أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الاردنية . جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا . رسالة ماجستير . كلية العلوم الادارية 2009
- جاسم مشتت دواي و سعد عبد عابر . مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي . المجلة العراقية للعلوم الادارية . العدد 27
- لعجايلية يوسف . مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة و سبل مواجهتها في مصالح الاستعجالات . رسالة ماجستير . جامعة محمد خيضر بسكرة 2014
- فاطمة عبر الرحيم النوايسة . ضغوط العمل و الازمات النفسية و اساليب المساندة . دار المناهج للنشر و التوزيع . عمان . ط 1 2013
- خالد عليمات . ضغوط العمل و اثرها على الاداء الوظيفي . دار الخليج للنشر و التوزيع . عمان 2005
- مصطفى يوسف كافي . ادارة الصراع و الازمات التنظيمية . دار الحامد للنشر و التوزيع . ط 1 2015
- عيسى ابراهيم المعشر . أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الاردنية فئة خمس نجوم . رسالة الماجستير في ادارة الاعمال . جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا . الاردن . 2009
- خالد سليمان أحمد المومني . معالم في الفكر الاداري . دار الكتاب الثقافي للنشر و التوزيع . الاردن . 2008 .
- أنا مارغيلاس . ترجمة خبراء دار الفاروق . كيف تقلل من الضغوط و الصراعات داخل أمان العمل . دار الفاروق للاستثمار الثقافية . ط 1 . القاهرة 2009 .
- عامر خيضر . سيكولوجية التدريب . الاستراتيجيات و التقنيات و الاشكاليات . مركز الدراسات و البحوث . ط 1 . الرياض 2004 .
- شاطر شفسق . أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية . دراسة ميدانية بمؤسسة انتاج الكهرباء سونلغاز . رسال ماجستير . بومرداس جامعة أحمد بوقرة . كلية العلوم الاقتصادية و التجارية . جيجل . 2010 .
- موسى اللوزي . التنمية الادارية . دار وائل للنشر و التوزيع . ط 2 . عمان 2002

- حسن التهامي . السلوك التنظيمي في الادارة . التفكير الابداعي و سيكولوجية القيادة و التعامل مع الاخرين في العملية الادارية . دار الكتاب الحديث . ط1 القاهرة . 2013
- محمد حسن خميس أبو رحمة . ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة . رسالة ماجستير . الجامعة الاسلامية . عمادة الدراسات العليا كلية التربية . غزة 2012
- وليد عبد المحسن الملحم . ضغوط العمل و علاقتها باتجاه العاملين نحو التسرب الوظيفي . رسالة ماجستير جامعة النايف العربية للعلوم الامنية . كلية الدراسات العليا . قسم العلوم الادارية . الرياض . 2007
- <sup>1</sup> فرج عبد القادر طه . علم النفس الصناعي و التنظيمي . دار قباء للطباعة و النشر و التوزيع . ط 1 2001
- منهل محمد عبد الله الحاج صالح . أثر ضغوط العمل في عملية اتخاذ القرار في البنوك السودانية . رسالة ماجستير منشورة . تخصص ادارة اعمال جامعة تسندي السودان . 2019
- قوراري حنان الضغوط المهنية و علاقتها بالدافعية الانجاز لدى اطباء الصحة العمومية . رسالة ماجستير تخصص علم النفس الاجتماعي . جامعة محمد خيضر . بسكرة . 2014
- ماجدة بهلاء الدين السيد عبيد . الضغط النفسي و مشكلاته و أثره على الصحة النفسية . دار الصفاء للنشر و التوزيع . عمان الاردن . 2008<sup>1</sup>
- ايمان بن محمد . أثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي للعاملين . أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة ادارة المؤسسات . قسم علوم التسيير جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة 2018
- أسماء ابراهيمي . الضغوط المهنية و علاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة دراسة ميدانية على عينة من الممرضات و المعلمات . أطروحة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الدكتوراة العلوم في علم النفس . تخصص علم النفس المرضي الاجتماعي . قسم العلوم الاجتماعية . كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية . جامعة محمد خيضر بسكرة 2015 .
- فاروق عبده فليه . السيد محمد عبد المجيد . السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية . دار الميسرة للنشر و التوزيع . ط 1 . 2005
- بن نعمان جمال . بوزيده حميد . ضغوط العمل بين الاسباب و الاثار و سبل ادارتها . مجلة الادارة و التنمية للبحوث و الدراسات . العدد 2 ديسمبر 2022 . جامعة بومرداس الجزائر

- زريبي أحلام . استراتيجيات التصرف اتجاه الضغوط المهنية و علاقاتها بالفاعلية الاداء . مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل و التنظيم . كلية العلوم الاجتماعية . جامعة وهران 2014 .
- ثائر عاشور . ادارة الوقت ( خارطة الطريق .. تميز ) . دار الخليج للنشر و التوزيع . ط1 الاردن عمان 2023 .
- الفيروز أبادي محمد الدين بن يعقوب . القاموس المحيط . ط2 . مؤسسة الرسالة بيروت لبنان 1987
- عبد المالك مزهودة . الاداء بين الكفاءة و الفاعلية و الفاعلية مفهوم و التقييم . مجلة العلوم الانسانية . جامعة محد خيضر . بسكرة العدد 1 . الجزائر 2001
- عدان نبيلة تأثير ضغوط العمل على الاداء الوظيفي في المنظمات الحديثة . مركز الكتاب الاكاديمي 2020
- طالبة عدة النعاس و ناس ليلي . أثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي . دراسة حالة بدوان الترقية و التسيير العقاري بالبويرة . مذكرة لنيل شهادة الماستر . كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير . البويرة الجزائر . سنة 2017 زهرة خلوف . الثقافة التنظيمية بين رهانات الانتماء و ديناميكية الاداء . أطروحة دكتورة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية . جامعة حسيبة بن بوعلي شلف . الجزائر . 2015
- دراعو فاطمة . علاقة متطلبات التطور التنظيمي بالاداء رسالة ماجستير . جامعة وهران 2 الجزائر . 2016 .
- محمد عيد السريحي . الابداع و الاداء . دار الكتاب الحديث . ط 1 . القاهرة 2017
- أبو الشرخ . نادر حامد عبد الرزاق . تقييم أثر الحوافز على مستوى الاداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين . رسالة ماجستير جامعة غزة . فلسطين 2010.
- محمد صالح بوطوطن . دور ثقافة المؤسسة في تحسين الاداء الوظيفي . مجلة الدراسات المالية . المحاسبة و الادارية . أزديرة خمار . العدد الثاني ديسمبر 2014 .
- علي السلمي ادارة الافراد لرفع الكفاءة الانتاجية . الطبعة الثانية دار المعارف القاهرة 1970.
- بوعيط جلال الدين . التصلال التنظيمي و علاقاته بالاداء الوظيفي . رسالة ماجستير تخصص السلوك التنظيمي و تسيير الموارد البشرية . جامعة قسنطينة 2009/2008

- جواد محسن رافي . التمكين الاداري و علاقته بابداع العاملين . دراسة ميدانية على عينة من موظفي كلية الادارة و الاقتصاد . مجلة القادسية للعلوم الادارية و الاقتصادية الصادرة عن كلية الادارة و الاقتصاد . المجلد 12 العدد 1 . 2010 .
- نزار عوني اللبدي . الاداء الوظيفي و الاداري . دار دجلة لنشر و التوزيع . ط 1 . عمان 2015
- زوييدة أويحي . ادارة الموارد البشرية . دروس مدعمة بدراسات حالات نقطة بووك لنشر و التوزيع . باتنة الجزائر . ط 1 . 2023 .
- مريم أرفيس . الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمة . دراسة نظرية . مجلة التغيير . العدد السادس . جامعة محمد خيضر . بسكرة
- د . امال بن سمشة . الاداء البشري بالادارة المحلية . مركز الكتاب الاكاديمي . الاردن 2019 .
- نزار عوني اللبدي . تنمية الاداء الوظيفي و الاداري . دار دجلة للنشر و التوزيع 2015 . ط 1 . عمان 2015 .
- عبد الفتاح محمد العيوسي . د . عبد الرحمن محمد العيوسي . مناهج البحث العملي في الفكر الاسلامي و الفكر الحديث . دار الراتب الجامعة الاسكندرية . مصر
- د.محمد سرحان علي محمود . مناهج البحث العلمي . ط 3 . دار الكتاب للنشر و التوزيع . صنعاء اليمن 2015
- د سعد سليمان الشهداني . منهجية البحث العلمي . دار اصامة للنشر و التوزيع . ط 1 الاردن . عمان 2019 .
- د . موسى محمد مصباح . منهجية البحث العلمي . دار المصرية للنشر و التوزيع . القاهرة . مصر 2022
- صيادة قاسم . الفوارق بين المناهج الكيفية و الكمية في البحوث الاجتماعية ( دراسة لتحقيق التكامل البحثي بين المنهجين ) المجلة العربية للنشر العلمي . العدد 30 2021 .
- عامر قنيدلي و ايمان السامرائي . البحث العلمي الكمي و النوعي . دار اليتزوري العلمية للنشر و التوزيع . عمان الاردن 2009 .
- محمد عبيدات . محمد أبو نصار . عفة مبين . منهجية البحث العلمي القواعد و المراحل و التطبيقات . دار وائل للطباعة و النشر . ط 2 . عمان 1999
- د. معن خليل عمر . مناهج البحث في علم الاجتماع . دار الشروق . عمان . ط 1 . 2004

- عدنان عوض . مناهج البحث العلمي الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات . القاهرة . مصر 2008 .

## المراجع :



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة عبد الحميد بن باديس – مستغانم –  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم علم الاجتماع  
شعبة علم الاجتماع  
تخصص علم الاجتماع التنظيم و العمل



استمارة بحث حول :

ضغوط عمل الممرضين و تأثيرها على الأداء الوظيفي  
دراسة ميدانية بمصحة الاستعجالات – مستغانم -

أخي الموظف / أختي الموظفة

تحية مباركة طيبة و بعد :

نضع بين أيديكم هذه الاستمارة راجين منكم التعاون معنا بغرض إفادتنا في جمع البيانات ذات الصلة  
ببحثنا فالرجاء من حضرتكم التكرم بالإجابة على جميع فقرات الاستبانة المرفقة بكل صدق و موضوعية  
و ذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي ترونها مناسبة علما أن إجاباتكم سوف تحاط بسرية تامة و لن  
تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، شاكرون لكم حسن تعاونكم و أقبلوا من فائق الاحترام و التقدير.

## المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس:  ذكر  أنثى
- 2- الفئة العمرية: أقل من 30 سنة  من 31 إلى 50 سنة  أكثر من 51 سنة
- 3- المستوى التعليمي: المتوسط  الثانوي  الجامعي
- 4- الأقدمية: أقل من 05 سنوات  من 05 إلى 10 سنوات  أكثر من 10 سنوات
- 5- برنامج العمل معظم الأحيان: صباحي  مسائي  ليلي  متنوع

## المحور الثاني: خاص بالتكوين

| الرقم | ضغوط العمل   |       |          |
|-------|--|-------|----------|
|       | العبرة   | أوافق | لا أوافق |
| 01    | أقوم بعمل كثير   |       |          |
| 02    | تسند إلي مهام كثيرة علي انجازها في وقت غير كاف             |       |          |
| 03    | أعمل ساعات طويلة دون أخذ فترات راحة                        |       |          |
| 04    | أشعر أنني لا أملك الوقت الكافي لانجاز مهامي بشكل جيد       |       |          |
| 05    | أعمل على تنفيذ مهام إضافية رغم عدم قدرتي على رفضها         |       |          |
| 06    | أشعر بالضيق لأنني أتعامل يوميا مع عدد من المرضى يفوق طاقتي |       |          |
| 07    | أعمل في ظروف تؤثر على صحتي النفسية و الجسمية               |       |          |
| 08    | أعمل تحت ضغط كبير لأن المهام المطلوبة مني تفوق طاقتي       |       |          |
|       | عبئ العمل  | أوافق | لا أوافق |
| 09    | أؤجل بعض الأعمال إلى يوم آخر لضيق الوقت                    |       |          |
| 10    | أشعر بالقلق و التوتر لكثرة المرضى                          |       |          |
| 11    | أشعر بعدم القدرة على تحديد مهامي                           |       |          |
| 12    | أشعر أن عملي متداخل مع حياتي الشخصية                       |       |          |
| 13    | لا أجد الدعم المعنوي من طرف الطبيب في حالة وقوع مشكلة      |       |          |
| 14    | أقوم بمناوبات كثيرة جدا خلال الشهر                         |       |          |
| 15    | يؤسفني أن نظام الترقية المعمول به غير عادل                 |       |          |

### المحور الثالث: الأداء الوظيفي للممرضين

| الرقم | الأسئلة   | أوافق | لا أوافق | محايد |
|-------|---|-------|----------|-------|
| 01    | أحرص على أداء المهام الموكلة إلي بكفاءة                                     |       |          |       |
| 02    | ألتزم بمواعيد الحضور و الانصراف بدقة  |       |          |       |
| 03    | أتبع بروتوكولات السلامة بشكل صارم   |       |          |       |
| 04    | أشارك في الدورات التدريبية لتطوير مهاراتي                                   |       |          |       |
| 05    | أحرص على استخدام أدوات الوقاية الشخصية بشكل صحيح                            |       |          |       |
| 06    | أبدي استعداداً للتعاون خارج ساعات العمل الرسمية عند الحاجة                  |       |          |       |
| 07    | أستجيب بسرعة عند استدعائي لحالة طارئة                                       |       |          |       |
| 08    | أحرص على تقديم الرعاية التمريضية في الوقت المناسب للمرضى ذوي الحالات الحرجة |       |          |       |

### المحور الرابع: بيئة العمل و تأثيرها على الممرضين

| الرقم | الأسئلة  | أوافق | لا أوافق | محايد |
|-------|--|-------|----------|-------|
| 01    | أشعر أن المرافق التي أستعملها في المستشفى غير آمنة و غير سليمة |       |          |       |
| 02    | في العمل أنا معرض لاستنشاق مواد خطيرة، دخان، غبار              |       |          |       |
| 03    | أشكو من الازدحام لعدم خلو المكان من الزوار                     |       |          |       |
| 04    | كثيراً ما يتوقف العمل بسبب نقص في الاحتياجات المطلوبة          |       |          |       |
| 05    | أشعر بالتوتر بسبب الضجيج في محيط العمل                         |       |          |       |
| 06    | عدم ملائمة الأثاث و التجهيزات لطبيعة عملي                      |       |          |       |
| 07    | أشعر بالاستياء من نقص الوسائل الطبية اللازمة                   |       |          |       |
| 08    | أشعر أنني أعمل في بيئة غير نظيفة و آمنة                        |       |          |       |

## 1- الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

لقد تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين متخصصين في المجالات الأكاديمية والإدارية والمهنية والاحصائية، وقد استجبنا لآراء المحكمين وقمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

## 2- الاتساق الداخلي

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، قمنا بالتأكد من مدى الاتساق الداخلي لها، ويقصد به مدى اتساق كل عبارة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه العبارة، وقد قمنا بذلك عن طريق حساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه، وفيما يلي نقدم نتائج قياس الاتساق الداخلي؛

### - ثبات الأداة الدراسة (الاستبانة)

وفي هذا الجزء من الدراسة سوف نختبر مدى ثبات أداة الدراسة لكل محور والثبات الكلي كالآتي:

الجدول رقم (1): معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات كل محور من محاور الاستبيان.

| الرقم | المحاور       | عدد الفقرات | معامل الفا كرونباخ |
|-------|---------------|-------------|--------------------|
| 01    | المحور الأول  | 08          | 0.971              |
| 02    | المحور الثاني | 07          | 0.932              |
| 03    | المحور الثالث | 08          | 0.888              |
| 04    | المحور الرابع | 08          | 0.962              |
| 05    | الثبات الكلي  | 31          | 0.985              |

من خلال نتائج الجدول اعلاه نلاحظ أن معامل الفا كرونباخ المحور الأول بلغ (0.971) وهو قريب من (1) وهو ثبات مرتفع، اما معامل الفا كرونباخ لمحور الثاني فقد بلغ (0.932) وهو عالي واكبر من 0.60 مما يدل على انه يتمتع بثبات مرتفع، اما معامل الفا كرونباخ لمحور الثالث فقد بلغ (0.888)، أما معامل الثبات للمحور

الرابع فقد بلغ (0.962)، وبلغ معامل الثبات الكلي للأداة (0.985) لإجمالي فقرات الاستبيان 31 فقرة، وهذا ما يدل على أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وعلى هذا الأساس يمكننا القول أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات ومن ثم يمكن الاعتماد عليها واستخدامها في الدراسة، وبعد التأكد من صدق وثبات فقرات الاستبانة تصبح هذه الأخيرة صالحة للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية وبالتالي صلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

## مخرجات برنامج SPSS

FREQUENCIES  
 الأحيان\_معظم\_العمل\_التعليميا لأقدمية برنامج\_العمرية المستوى\_الجنسالفئة  
 VARIABLES=  
 /ORDER=ANALYSIS.

|       |      | الجنس     |         |               | Cumulative |
|-------|------|-----------|---------|---------------|------------|
|       |      | Frequency | Percent | Valid Percent | Percent    |
| Valid | ذكر  | 19        | 37.3    | 37.3          | 37.3       |
|       | أنثى | 32        | 62.7    | 62.7          | 100.0      |
| Total |      | 51        | 100.0   | 100.0         |            |

|       |                  | الفئة العمرية |         |               | Cumulative |
|-------|------------------|---------------|---------|---------------|------------|
|       |                  | Frequency     | Percent | Valid Percent | Percent    |
| Valid | سنة 30 أقل من    | 38            | 74.5    | 74.5          | 74.5       |
|       | سنة 50 إلى 31 من | 13            | 25.5    | 25.5          | 100.0      |
| Total |                  | 51            | 100.0   | 100.0         |            |

|       |         | التعليمي_المستوى |         |               | Cumulative |
|-------|---------|------------------|---------|---------------|------------|
|       |         | Frequency        | Percent | Valid Percent | Percent    |
| Valid | الثانوي | 7                | 13.7    | 13.7          | 13.7       |
|       | الجامعي | 44               | 86.3    | 86.3          | 100.0      |
| Total |         | 51               | 100.0   | 100.0         |            |

|       |                   | الأقدمية  |         |               | Cumulative |
|-------|-------------------|-----------|---------|---------------|------------|
|       |                   | Frequency | Percent | Valid Percent | Percent    |
| Valid | سنوات 5 أقل من    | 34        | 66.7    | 66.7          | 66.7       |
|       | سنوات 10 إلى 5 من | 14        | 27.5    | 27.5          | 94.1       |
|       | سنوات أكثر من 10  | 3         | 5.9     | 5.9           | 100.0      |
|       | Total             | 51        | 100.0   | 100.0         |            |

|       |        | برنامج العمل معظم الأحيان |         |               | Cumulative |
|-------|--------|---------------------------|---------|---------------|------------|
|       |        | Frequency                 | Percent | Valid Percent | Percent    |
| Valid | صباحي  | 11                        | 21.6    | 21.6          | 21.6       |
|       | مساءني | 2                         | 3.9     | 3.9           | 25.5       |
|       | ليلي   | 3                         | 5.9     | 5.9           | 31.4       |
|       | متنوع  | 35                        | 68.6    | 68.6          | 100.0      |
|       | Total  | 51                        | 100.0   | 100.0         |            |

NPART TESTS  
 /CHISQUARE=السؤال 01 السؤال 02 السؤال 03 (1,3)  
 /EXPECTED=EQUAL  
 /MISSING ANALYSIS.

|          |            |            |          |          | Frequencies                                   |            |      |
|----------|------------|------------|----------|----------|---|------------|------|
|          |            |            |          |          | تستند إليهما كثير على إنجاز هافيو قته غير كاف |            |      |
|          |            |            |          |          | أقوم بعمل كثير                                |            |      |
| Category | Observed N | Expected N | Residual | Category | Observed N                                    | Expected N | R    |
| 1        | أوافق      | 46         | 17.0     | 29.0     | أوافق   | 38         | 17.0 |
| 2        |            | 0          | 17.0     | -17.0    | لا أوافق                                      | 8          | 17.0 |
| 3        | محايد      | 5          | 17.0     | -12.0    | محايد   | 5          | 17.0 |
| Total    |            | 51         |          |          |   | 51         |      |

| Test Statistics   |                     |                     |                     |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|
| أعمل ساعات طويلة وأخذ قترات تستند إليهما كثير على إنجاز ه |                     |                     |                     |
| راحة.   |                     |                     |                     |
|   | أقوم بعمل كثير      | أفوق قته غير كاف    | أقوم بعمل كثير      |
| Chi-Square  | 74.941 <sup>a</sup> | 39.176 <sup>a</sup> | 32.588 <sup>a</sup> |
| df  | 2                   | 2                   | 2                   |

|             |      |      |      |
|-------------|------|------|------|
| Asymp. Sig. | .000 | .000 | .000 |
|-------------|------|------|------|

a. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 17.0.

NPART TESTS  
/CHISQUARE=السؤال 04 السؤال 05 السؤال 06 (1,3)  
/EXPECTED=EQUAL  
/MISSING ANALYSIS.

|       |          |            |            |          | Frequencies                                       |            |            |
|-------|----------|------------|------------|----------|---|------------|------------|
|       |          |            |            |          | معلنة تنفيذ مهام إضافية غير معدم قدر تيعلر فضها   |            |            |
|       |          |            |            |          | أشعر أننيلا أملك الوقت الكافي لإنجاز مهاميشك لجيد |            |            |
|       | Category | Observed N | Expected N | Residual | Category  | Observed N | Expected N |
| 1     | أوافق    | 42         | 17.0       | 25.0     | أوافق   | 38         | 17.0       |
| 2     | لاأوافق  | 9          | 17.0       | -8.0     | لاأوافق   | 10         | 17.0       |
| 3     |          | 0          | 17.0       | -17.0    | محايد   | 3          | 17.0       |
| Total |          | 51         |            |          |   | 51         |            |

#### Test Statistics

|             | أشعر أننيلا أملك الوقت الكافي لإنجاز مهاميشك لجيد | أشعر بالضيق لأننيلا أتعامل بموياً | أشعر بالضيقة كبير لأن المهام المطلوبة تمنيتفوق طاقتي |
|-------------|---|-----------------------------------|--|
| Chi-Square  | 57.529 <sup>a</sup>                               | 40.353 <sup>a</sup>               | 25.765 <sup>a</sup>                                  |
| df          | 2   | 2                                 | 2  |
| Asymp. Sig. | .000  | .000                              | .000   |

a. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 17.0.

NPART TESTS  
/CHISQUARE=السؤال 07 السؤال 08 السؤال 09 (1,3)  
/EXPECTED=EQUAL  
/MISSING ANALYSIS.

|       |          |            |            |          | Frequencies  |            |            |
|-------|----------|------------|------------|----------|--|------------|------------|
|       |          |            |            |          | أشعر بالضيق لأننيلا أتعامل بموياً                    |            |            |
|       |          |            |            |          | أشعر بالضيقة كبير لأن المهام المطلوبة تمنيتفوق طاقتي |            |            |
|       | Category | Observed N | Expected N | Residual | Category   | Observed N | Expected N |
| 1     | أوافق    | 42         | 17.0       | 25.0     | أوافق  | 44         | 17.0       |
| 2     | لاأوافق  | 6          | 17.0       | -11.0    | لاأوافق  | 6          | 17.0       |
| 3     | محايد    | 3          | 17.0       | -14.0    | محايد  | 1          | 17.0       |
| Total |          | 51         |            |          |  | 51         |            |

**Test Statistics**

|             | أعمال في ظروف قاسية أو غير مألوفة وتؤثر على صحتنا البدنية | أعمال تحت ضغط كبير لأن المهام المطلوبة مني تقاطعت | أولئك الذين يعملون في أوقات ضيقة |
|-------------|---|---|----------------------------------|
| Chi-Square  | 55.412 <sup>a</sup>                                       | 65.059 <sup>a</sup>                               | 20.588 <sup>a</sup>              |
| df          | 2   | 2   | 2                                |
| Asymp. Sig. | .000  | .000  | .000                             |

a. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 17.0.

NPART TESTS

/CHISQUARE=السؤال 10 السؤال 11 السؤال 12 (1,3)  
/EXPECTED=EQUAL  
/MISSING ANALYSIS.

**Frequencies**

| أشعر بالقلق والتوتر لكثرة المرضى |            |            |          | أشعر بعدم القدرة على تحديد مهامي |            |            |      |
|----------------------------------|------------|------------|----------|----------------------------------|------------|------------|------|
| Category                         | Observed N | Expected N | Residual | Category                         | Observed N | Expected N | R    |
| 1                                | أوافق      | 44         | 17.0     | 27.0                             | أوافق      | 43         | 17.0 |
| 2                                | لا أوافق   | 7          | 17.0     | -10.0                            | لا أوافق   | 8          | 17.0 |
| 3                                |            | 0          | 17.0     | -17.0                            |            | 0          | 17.0 |
| Total                            |            | 51         |          |                                  |            | 51         |      |

**Test Statistics**

|             | أشعر بالقلق والتوتر لكثرة المرضى | أشعر بعدم القدرة على تحديد مهامي | أشعر أن عملي متداخل مع حياتي الخاصة |
|-------------|----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| Chi-Square  | 65.765 <sup>a</sup>              | 61.529 <sup>a</sup>              | 43.882 <sup>a</sup>                 |
| df          | 2                                | 2                                | 2                                   |
| Asymp. Sig. | .000                             | .000                             | .000                                |

a. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 17.0.

NPART TESTS

/CHISQUARE=السؤال 13 السؤال 14 السؤال 15 (1,3)  
/EXPECTED=EQUAL  
/MISSING ANALYSIS.

| لأجدالدهعمالمعنويمنظر فالطيبيفيالحالوقو عمشكلة |            |            |          |          | Frequencies |            |      |  |
|--|------------|------------|----------|----------|-------------|------------|------|--|
| Category                                       | Observed N | Expected N | Residual | Category | Observed N  | Expected N | R    |  |
| 1  | أوافق      | 25         | 17.0     | 8.0      | أوافق       | 33         | 17.0 |  |
| 2  | لاأوافق    | 24         | 17.0     | 7.0      | لاأوافق     | 14         | 17.0 |  |
| 3  | محايد      | 2          | 17.0     | -15.0    | محايد       | 4          | 17.0 |  |
| Total  |            | 51         |          |          |             | 51         |      |  |

| Test Statistics |  |                                |                                       |
|-----------------|--|--------------------------------|---------------------------------------|
|                 | لأجدالدهعمالمعنويمنظر فالطيبيفيالحالوقو عمشكلة | أقومينابواتكثير جدااخلالال شهر | يوسفنياأنظامالترقيةالمعمولب هغير عادل |
| Chi-Square      | 19.882 <sup>a</sup>                            | 25.529 <sup>a</sup>            | 14.588 <sup>a</sup>                   |
| df              | 2  | 2                              | 2                                     |
| Asymp. Sig.     | .000   | .000                           | .001                                  |

a. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 17.0.

NPAR TESTS  
/CHISQUARE=السؤال 16السؤال 17السؤال 18 (1,3)  
/EXPECTED=EQUAL  
/MISSING ANALYSIS.

| أحرصعلناداءالمهامالموكلةإلبكفاءة |            |            |          |          | Frequencies |            |      |  |
|----------------------------------|------------|------------|----------|----------|-------------|------------|------|--|
| Category                         | Observed N | Expected N | Residual | Category | Observed N  | Expected N | R    |  |
| 1                                | أوافق      | 50         | 17.0     | 33.0     | أوافق       | 41         | 17.0 |  |
| 2                                |            | 0          | 17.0     | -17.0    | لاأوافق     | 9          | 17.0 |  |
| 3                                | محايد      | 1          | 17.0     | -16.0    | محايد       | 1          | 17.0 |  |
| Total                            |            | 51         |          |          |             | 51         |      |  |

| Test Statistics |                                  |                                  |                                  |
|-----------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                 | أحرصعلناداءالمهامالموكلةإلبكفاءة | أحرصعلناداءالمهامالموكلةإلبكفاءة | أحرصعلناداءالمهامالموكلةإلبكفاءة |
| Chi-Square      | 96.118 <sup>a</sup>              | 52.706 <sup>a</sup>              | 55.412 <sup>a</sup>              |
| df              | 2                                | 2                                | 2                                |
| Asymp. Sig.     | .000                             | .000                             | .000                             |

a. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 17.0.

NPAR TESTS  
/CHISQUARE=السؤال 19 السؤال 20 السؤال 21 (1,3)  
/EXPECTED=EQUAL  
/MISSING ANALYSIS.

|       |          |            |            |          | Frequencies                              |            |            |
|-------|----------|------------|------------|----------|--|------------|------------|
|       |          |            |            |          | صعلا باستخدام أو الوقت الشخصية بشكل صحيح |            |            |
|       |          |            |            |          | أشار كفي الدور التدرج للتطوير مهاراتي    |            |            |
|       | Category | Observed N | Expected N | Residual | Category                                 | Observed N | Expected N |
| 1     | أوافق    | 20         | 17.0       | 3.0      | أوافق                                    | 46         | 17.0       |
| 2     | لاأوافق  | 29         | 17.0       | 12.0     | لاأوافق                                  | 3          | 17.0       |
| 3     | محايد    | 2          | 17.0       | -15.0    | محايد                                    | 2          | 17.0       |
| Total |          | 51         |            |          |  | 51         |            |

#### Test Statistics

|             | أشار كفي الدور التدرج للتطوير مهاراتي | أحرص على استخدام أو الوقت الشخصية بشكل صحيح | أبدى استعداد للتعاون خارج جساء |
|-------------|---------------------------------------|---|--------------------------------|
|             | وير مهاراتي                           | ة الشخصية بشكل صحيح                         | العمل الرسمية عند الحاجة       |
| Chi-Square  | 22.235 <sup>a</sup>                   | 74.235 <sup>a</sup>                         | 23.059 <sup>a</sup>            |
| df          | 2                                     | 2   | 2                              |
| Asymp. Sig. | .000                                  | .000  | .000                           |

a. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 17.0.

NPAR TESTS  
/CHISQUARE=السؤال 22 السؤال 23 السؤال 24 (1,3)  
/EXPECTED=EQUAL  
/MISSING ANALYSIS.

|       |          |            |            |          | Frequencies  |            |            |
|-------|----------|------------|------------|----------|--|------------|------------|
|       |          |            |            |          | أستجيب بسرعة عند استدعائي لحال الطارئة             |            |            |
|       |          |            |            |          | أتم رضيت في الوقت المناسب للمرضى في الحالات الحرجة |            |            |
|       | Category | Observed N | Expected N | Residual | Category   | Observed N | Expected N |
| 1     | أوافق    | 47         | 17.0       | 30.0     | أوافق  | 51         | 17.0       |
| 2     | لاأوافق  | 3          | 17.0       | -14.0    |  | 0          | 17.0       |
| 3     | محايد    | 1          | 17.0       | -16.0    |  | 0          | 17.0       |
| Total |          | 51         |            |          |  | 51         |            |

**Test Statistics**

|             | أستجيب بسرعة عند استدعائي<br>حالة طارئة | أحرص على تقديم الرعاية التمريضية في الوقت المناسب للمرضى وبالحالات الحرجة | أشعر أن المرافقة التي أستعملها في المستشفى غير آمنة وغير سليمة |
|-------------|---|---|--|
| Chi-Square  | 79.529 <sup>a</sup>                     | 102.000 <sup>a</sup>  | 35.412 <sup>a</sup>  |
| df          | 2                                       | 2   | 2  |
| Asymp. Sig. | .000                                    | .000  | .000   |

a. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 17.0.

NPART TESTS

/CHISQUARE=السؤال 25 السؤال 26 السؤال 27 (1,3)  
/EXPECTED=EQUAL  
/MISSING ANALYSIS.

**Frequencies**

| Category | في العمل أنا معرض ضللتناشقا وادخيرة، دخان، غبار |            |          | Residual | أشكو من الازدحام داخل المكنان الزوار |            |      |  |
|----------|---|------------|----------|----------|--------------------------------------|------------|------|--|
|          | Observed N                                      | Expected N | Category |          | Observed N                           | Expected N | R    |  |
| 1        | أوافق   | 37         | 17.0     | 20.0     | أوافق                                | 41         | 17.0 |  |
| 2        | لا أوافق  | 9          | 17.0     | -8.0     | لا أوافق                             | 6          | 17.0 |  |
| 3        | محايد   | 5          | 17.0     | -12.0    | محايد                                | 4          | 17.0 |  |
| Total    |   | 51         |          |          |                                      | 51         |      |  |

**Test Statistics**

|             | في العمل أنا معرض ضللتناشقا وادخيرة، دخان، غبار | أشكو من الازدحام داخل المكنان الزوار | كثيرا ما يتوقف العمل بسبب نقص في الاحتياجات المطلوبة |
|-------------|---|--------------------------------------|--|
| Chi-Square  | 35.765 <sup>a</sup>                             | 50.941 <sup>a</sup>                  | 69.647 <sup>a</sup>                                  |
| df          | 2   | 2                                    | 2  |
| Asymp. Sig. | .000  | .000                                 | .000   |

a. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 17.0.

NPART TESTS

/CHISQUARE=السؤال 28 السؤال 29 السؤال 30 السؤال 31 (1,3)  
/EXPECTED=EQUAL  
/MISSING ANALYSIS.

Frequencies

|     | أشعر بالتوتر بسبب الضجيج في محيط العمل |            |            | عدم ملائمة الأثاث أو التجهيز أو الطبيعة عملي |            |            | Residual |
|-----|--|------------|------------|--|------------|------------|----------|
|     | Category                               | Observed N | Expected N | Category                                     | Observed N | Expected N |          |
| 1   | أوافق                                  | 42         | 17.0       | أوافق  | 42         | 17.0       | 25.0     |
| 2   | لا أوافق                               | 6          | 17.0       | لا أوافق                                     | 5          | 17.0       | -12.0    |
| 3   | محايد                                  | 3          | 17.0       | محايد  | 4          | 17.0       | -13.0    |
| Tot |  | 51         |            |  | 51         |            |          |

#### Test Statistics

|             | أشعر بالتوتر بسبب الضجيج في محيط العمل | عدم ملائمة الأثاث أو التجهيز أو طبيعة عملي | أشعر بالاستياء من نقص الوسائد الطبيعية اللازمة | أشعر أن بيئة العمل غير نظيفة وأمنة |
|-------------|--|--|--|------------------------------------|
| Chi-Square  | 55.412 <sup>a</sup>                    | 55.176 <sup>a</sup>                        | 102.000 <sup>a</sup>                           | 51.294 <sup>a</sup>                |
| df          | 2                                      | 2  | 2  | 2                                  |
| Asymp. Sig. | .000                                   | .000                                       | .000   | .000                               |

a. 0 cells (.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 17.0.

#### RELIABILITY

/VARIABLES=السؤال 01 السؤال 02 السؤال 03 السؤال 04 السؤال 05 السؤال 06 السؤال 07 السؤال 08  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.

#### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 51 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 51 | 100.0 |

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

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .971             | 8          |

#### RELIABILITY

/VARIABLES=السؤال 09 السؤال 10 السؤال 11 السؤال 12 السؤال 13 السؤال 14 السؤال 15  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.

### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 51 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 51 | 100.0 |

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

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .932             | 7          |

```
RELIABILITY
/VARIABLES=السؤال 16 السؤال 17 السؤال 18 السؤال 19 السؤال 20 السؤال 21 السؤال 22 السؤال 23
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 51 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 51 | 100.0 |

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

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .888             | 8          |

```
RELIABILITY
/VARIABLES=السؤال 24 السؤال 25 السؤال 26 السؤال 27 السؤال 28 السؤال 29 السؤال 30 السؤال 31
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 51 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 51 | 100.0 |

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

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .962             | 8          |

```
RELIABILITY
/VARIABLES=السؤال01 السؤال02 السؤال03 السؤال04 السؤال05 السؤال06 السؤال07 السؤال08
السؤال09
السؤال10 السؤال11 السؤال12 السؤال13 السؤال14 السؤال15 السؤال16 السؤال17 السؤال18
السؤال19 السؤال20
السؤال21 السؤال22 السؤال23 السؤال24 السؤال25 السؤال26 السؤال27 السؤال28 السؤال29
السؤال30 السؤال31
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

### Case Processing Summary

|       |                       | N  | %     |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid                 | 51 | 100.0 |
|       | Excluded <sup>a</sup> | 0  | .0    |
|       | Total                 | 51 | 100.0 |

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

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .985             | 31         |