



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، الطور الثاني
ميدان : العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع علوم التسيير
تخصص إدارة الاعمال

بعنوان :

أثر ضغوط العمل على سلوك العمل الإستباقي

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات تقرت

من اعداد الطالبين: الصدقي الزهرة وبن ميلود فتيحة

أمام اللجنة المكونة من السادة:

د/ (أستاذ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

د/ مناصرية رشيد..... (أستاذ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

د/(أستاذ محاضر جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2022/2021



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة قاصدي مرباح ورقلة



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، الطور الثاني
ميدان : العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع علوم التسيير
تخصص إدارة الاعمال

بعنوان

أثر ضغوط العمل على سلوك العمل الإستباقي
دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات تقرت

من اعداد الطالبتين: الصديقي الزهرة وبن ميلود فتيحة

أمام اللجنة المكونة من السادة:

- د/ (أستاذ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا
د/ مناصرية رشيد..... (أستاذ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا
د/(أستاذ محاضر جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

تشكرات



ربنا أوزعنا أن نشكر نعمتك

التي أنعمت علينا وعلى والدينا وأن نعمل صالحا ترضاه وأدخلنا برحمتك في عبادك الصالحين
تتناثر الكلمات حبرا وحب على صفحات الأوراق لكل من علمنا وأزال غيمة جهل مررنا بها...
برياح العلم الطيبة ولكل من أعاد رسم ملامحنا وتصحيح عثراتنا نبعث تحية شكر وعرقان

جزاكم الله ألف خير وجعل ما قدمتموه في ميزان حسناتكم وبارك الله بكم

كما نتقدما بالشكر والامتنان للدكتور مناصرة رشيد على قبوله الإشراف على هذه الدراسة

والذي لم يدخر وسعا في تقديم النصيحة والتوجيه لنا طيلة إجراء هذه الدراسة من خلال إشارات القيمة وتوجيهاته في كل خطوات البحث

ريضة بن زيد ونعمة أمين وأميئة

وتقدم بالشكر أيضا إلى كل الموظفين في المؤسسة الإستشفائية وعلى رأسهم المؤطر أقال شرفي بالمؤسسة

الزهرة الصديقي
فتيحة بن ميلود



إهداء

الى روح ابي

اهدي حصيد هذا العمل إلى الوالدة العزيزة الغالية ،التي بذلت

قصارى جهدها لوضعي على جادة الطريق المحفوف بالتعب والسهر ، بغية

الوصول إلى الهدف

المنشود الذي ها قد أينع وأثمر وحن وقت قطافه وبكثير من الحب والإخلاص

ننحني أمامها بكل

إجلال وإكبار ،كما نهديه إلى الإخوة الأعزاء إناثاً كانوا أو ذكوراً، وإلى قررة

عيني رفيدة

وإلى كل الأحباب والأصدقاء الذين دعموني ولو بدعوة خالصة صادقة من صميم

أفئدتهم

كما نهديه أيضا إلى الأستاذ المشرف ولجنة المناقشة وكل الأساتذة والعاملين في

سلك التعليم العالي

الزهرة

إهداء

أهدي نجاحي هذا

لقدوة الأولى الذي أعطاني ولا يزال يعطيني بلا حدود إلى من
رفعت وأرفع به رأسي عالياً إفتخاراً به

أبي الغالي

والى سندي التي رأني بقلبها قبل عينيها

أمي الغالية

إلى زهرتي التي لاتذبل إلى الظل الذي ألجأ إليه في كل
وقت بدعوة خالصة صادقة

جدتي

وأهديه لأبنائي قرة عيني

بن الجربة = نهال+مروة+وليد

كما أهديه لأخوتي وأخواتي

وخالتي وابنائهم وأصدقائي كل بإسمه

ولكل ارواح سرقتها القبور

رحمهم الله

فتيحة

قائمة المحتويات

تشكرات

إهداء

إهداء

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الاشكال

قائمة الملاحق

الملخص

مقدمة

الأدبيات النظرية

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لسلوك العمل الإستباقي وضغوط العمل

المطلب الأول: الأدبيات النظرية لسلوك العمل الاستباقي

المطلب الثاني: ضغوط العمل

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة) ومجال الإستفاذة منها.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

خلاصة الفصل:

الدراسة الميدانية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على سلوك العمل الإستباقي بمستشفى سليمان عميرات تقرت

تمهيد

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

المطلب الثاني: أدوات الدراسة.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص أفراد عينة الدراسة

المطلب الثاني: تحليل البيانات المتعلقة بالإجابة عن التساؤلات الفرعية للدراسة.

خلاصة الفصل

خاتمة

قائمة المراجع:

ملاحق

فهرس

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(01-01)	المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	30
(01-02)	الخدمات الوقائية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية تقرت حسب احصائيات 2021.	37
(02-02)	التعداد الإجمالي للموظفين حسب الاختصاص	37
(03-02)	العدد المصالح الصحية بالمؤسسة الاستشفائية	38
(04-02)	الاحصائيات الخاصة بمجموع استثمارات الاستبيان.	40
(05-02)	المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي	42
(06-02)	معامل ألفا كرونباخ	42
(07-02)	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس	43
(08-02)	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الحالة العائلية	43
(09-02)	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب العمر	44
(10-02)	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	44
(11-02)	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الوظيفة	45
(12-02)	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة	45
(13-02)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد تحمل المسؤولية.	46
(14-02)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد صوت العامل.	47
(15-02)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد إبداع العامل.	47
(16-02)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد الوقاية من المشاكل.	48
(17-02)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول أبعاد سلوك العمل الإستباقي	49
(18-02)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول عبء العمل	50
(19-02)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول ظروف العمل	51
(20-02)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول طبيعة العمل	51
(21-02)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول صراع الدور	52
(22-02)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول غموض الدور	52
(23-02)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول النمو والتقدم	53
(24-02)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول أبعاد ضغوط العمل	54

54	معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع	(02-25)
55	مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير ضغوط العمل على سلوك العمل الإستباقي	(26-02)
56	قيمة معامل الالتواء لمتغيرات الدراسة	(27-02)
57	يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	(28-02)
58	يوضح قيم معاملات خط الإنحدار	(29-02)
58	الطريقة المستخدمة وأبعاد المتغير المستقل المتبقية والمتغير التابع	(30-02)
59	معاملات الارتباط الخطي بأبعاد المتغير المستقل المتبقية والمتغير التابع	(31-02)
59	قيمة معامل الالتواء للأبعاد المستقلة المتبقية والمتغير التابع بالدراسة	(32-02)
60	تحليل تباين خط الانحدار بطريقة مربعات الانحدار للأبعاد المستقلة المتبقية والمتغير التابع	(33-02)
61	قيم معاملات خط الانحدار للأبعاد المستقلة المتبقية والمتغير التابع	(34-02)
62	قيم معاملات خط الانحدار للأبعاد المستقلة المبعدة والمتغير التابع	(35-02)
63	نتائج اختبار تي تاست للفروق بين إجابات الموظفين تبعاً للجنس	(36-02)
63	نتائج اختبار تي تاست للفروق بين إجابات الممرضين تبعاً للحالة العائلية	(37-02)
64	نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات الموظفين تبعاً للعمر	(38-02)
64	نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات الموظفين تبعاً للمستوى التعليمي	(39-02)
65	يوضح اختبار المقارنة LSD لمتغير المستوى التعليمي	(40-02)
65	نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات الموظفين تبعاً لسنوات الخدمة(الخبرة)	(41-02)
66	يوضح اختبار المقارنة LSD لمتغير سنوات الخدمة	(42-02)
66	نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات الممرضين تبعاً للوظيفة	(43-02)

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
18	ابعاد سلوك العمل الإستباقي	(01-01)
20	مراحل ضغوط العمل	(02-01)
43	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس	(03-02)
43	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الحالة الغائلية	(04-02)
44	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب العمر	(05-02)
44	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي	(06-02)
45	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الوظيفة	(07-02)
45	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة	(08-02)
56	يوضح مدى ملائمة خط الإنحدار	(09 -02)
57	ميوضح مدى ملائمة خط الإنحدار	(10-02)
60	الرسم البياني لملائمة التوزيع الطبيعي للأبعاد المستقلة والمتغير التابع حسب معامل الالتواء.	(11-02)
61	الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والأبعاد المستقلة المتبقية	(12-02)

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان
02	استمارة الاستبيان
03	الميكمل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية
04	الميكمل التنظيمي لمكتب القبول للمؤسسة العمومية الاستشفائية
05	مخرجات SPSS

ملخص

المخلص

تهدف دراستنا الى التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على سلوك العمل الإيجابي في المؤسسة العمومية

الإستشفائية سليمان عميرات بتقرت

ولتحقيق أغراض الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات مع المقابلة والملاحظة والوثائق الرسمية، وقد اقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية البسيطة بلغ تعدادها 200 موظف باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 25 وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الإنحرافات المعيارية، تحليل الإنحدار المتعدد.

خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: هناك توافر لأبعاد ضغوط العمل لدى الموظفين في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة بشكل متوسط ويعود ذلك الى أن الموظفين لديهم القدرة على التحمل ومواجهة الضغوط، ومستوى توافر سلوك العمل الإيجابي لدى الموظفين في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة بشكل مرتفع في المؤسسة الإستشفائية راجع لنظرة الإيجابية لهذا المتغير من طرف الموظفين بتقديم إقتراحات وتولي المسؤولية، كما وجدنا ان العلاقة الإرتباطية بين ضغوط العمل كمتغير مستقل وسلوك عمل إيجابي كمتغير تابع علاقة طردية متوسطة وتوصلنا الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المستجوبين فيما يتعلق بالمتغيرات الشخصية (المستوى التعليمي وسنوات الخدمة).

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، سلوك العمل الإيجابي، المؤسسة العمومية الإستشفائية.

Abstract:

Our study aims to identify the impact of work stress on the proactive work behavior in the public hospital institution, Suleiman Omairat, Pettgart.

To achieve the purposes of the study, the descriptive analytical method was relied on and the questionnaire was used as a main tool for collecting information with interview, observation, and official documents. The distribution process was limited to a simple random sample method of 200 employees using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) version 25 and based on arithmetic averages. Standard deviations, multiple regression analysis.

The study concluded several results, the most important of which are: There is an availability of dimensions of work stress among employees in the hospital institution under study in an average manner, due to the fact that employees have the ability to endure and face pressures, and the level of availability of proactive work behavior among employees in the hospital institution under study is high in the hospital institution Refer to the positive view of this variable on the part of the employees by providing suggestions and assuming responsibility, and we also found that the correlative relationship between work stress as an independent variable and proactive work behavior as a dependent variable is a moderate positive

relationship, and we found that there are statistically significant differences between the respondents' answers regarding personal variables (educational level and years of service).) .

Keywords: work stress, proactive work behavior, public hospital institution.

مقدمة

في السنوات الأخيرة ومع مطلع القرن الجديد أصبح العالم على العموم وعالم الأعمال على الخصوص يتقدم بوتيرة متسارعة، حيث أصبحت المنافسة تمارس ضغطها على المؤسسات في جميع القطاعات، فالسرعة والمرونة والقدرة على التفاعل أصبحت من العوامل المحددة لتنافسية المؤسسة وقدرتها على البقاء والإستمرار، فالوصول وبصفة سريعة الى نتائج جيدة تعتبر الحد الفاصل بين نجاح وفشل المؤسسة في جميع القطاعات من واجب المؤسسات البحث عن طرق للكشف عن بيئتها وكذا وسائل لتدعيم مصادر معلوماتها وتدعيم قدراتها على الدفاع والهجوم وسبل مواجهة المنافسين ولكي تتمكن هذه المؤسسات من إكتشاف بيئتها والتصدي لتغيراتها يجب عليها الإعتماد على وسيلة الإدارة الإستراتيجية في مفهوم الموارد البشرية المؤسسة والتي تطلق إدارتها استباقية الجهود اللازمة لتحقيق القدرة التنافسية، وقد أشار العديد من العلماء الى فهم سلوكيات العمل التي يستخدمها الأفراد أمر ضروري لتحقيق الأهداف الإستراتيجية نظرا لأهمية السلوك الإستباقي في المؤسسة.

فشهدت الآونة الأخيرة تحديات وتحولات أبرزها تلك التطورات في شدة المنافسة الحادة في القطاع الصحي والتغيرات المتسارعة الغير مسبوقة في حاجات ورغبات الموظفين الأمر الذي ولد ضغطا لدى تلك المستشفيات في البحث عن الأساليب وسيناريوهات وإعادة في صياغة استراتيجياتها بحيث تتمكن من تحقيق أهدافها في ظل تلك التطورات ومن أجل تحقيق أداء متميز، أصبح لزاما على المستشفيات تبني سلوكيات عمل استباقية القادرة على التعامل مع الأحداث وتحقيق الإبداع ولكي تتمكن المستشفيات من تحقيق وتعزيز سلوكيات العمل الإستباقية من الضروري التركيز على تقليل الوظائف الرقابية والإشرافية وزيادة المبادرات الشخصية للموظفين من اجل تحديد وحل المشكلات، ومن هذا المنطلق يمكن بلورة مشكلة البحث من خلال التساؤل الرئيسي:

ما أثر ضغوط العمل على سلوك العمل الاستباقي دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات تقرت؟

وإستنادا من هذه الإشكالية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية :

- 1- ما هو مستوى توافر سلوك العمل الاستباقي لدى العاملين في المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات؟
- 2- ما هو مستوى توافر ضغوط العمل في المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات ؟
- 3- ما هي طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي لدى الموظفين في المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات ؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لإجابات افراد عينة الدراسة حول سلوك العمل الاستباقي لدى الموظفين في المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس،العمر،سنوات الخدمة،الحالة العائلية،الوظيفة،المستوى التعليمي)؟

ت-فرضيات الدراسة: من خلال الأسئلة السابقة يمكن وضع الفرضيات التالية :

- الفرضية الأولى:** تتوافر سلوك العمل الاستباقي لدى الموظفين في المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات بمستوى مرتفع.
- الفرضية الثانية:** تتوافر ضغوط العمل لدى الموظفين في المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات بمستوى منخفض.
- الفرضية الثالثة:** توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة بين ضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي لدى الموظفين في المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات .

- الفرضية الرابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لإجابات افراد عينة الدراسة حول سلوك العمل الاستباقي لدى الموظفين في المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس،العمر،سنوات الخدمة،الحالة العائلية،الوظيفة،المستوى التعليمي)

ث-مبررات إختيار الموضوع:

تتجلى دوافع إختيار البحث في هذا الموضوع من خلال النقاط التالية :

المبررات الذاتية:

- 1- الاهتمام بالمواضيع الحديثة والرغبة في البحث والإطلاع على هكذا مواضيع.

2- تمأشي الموضوع مع طبيعة التخصص الذي تلقيناه، حيث يعتبر من المواضيع التي تدخل في صميم تخصص إدارة الأعمال

المبررات الموضوعية:

- 1- حلة الدراسات التي تطرقت الى هذا الموضوع.
- 2- إفادة الجامعات الجزائرية بأكبر قدر من الدراسات والأبحاث المفيدة والواقعية من أجل التغيير والتحسين.
- ج- أهمية الدراسة: يمكن تجسيد أهمية البحث في ضوء النقاط أدناه
 - 1- تسليط الضوء على مواضيع ومفاهيم حديثة وحيوية ومهمة لنجاح المؤسسات في بيئة الأعمال اليوم والمتمثل في سلوك العمل الإستباقي وبذلك يعد هذا البحث محاولة متواضعة لإضافة معرفة علمية جديدة في مجال متغيرات البحث.
 - 2- لقد بينت الدراسات والبحوث السابقة عدم وجود أية دراسة سابقة تجمع بين الموضوعات المعتمدة في البحث الحالي ومتغيراته، إلا أن البحث الحالي يسهم في تقديم الطروحات النظرية المتمثل خلاصة لدراسات وبحوث مختلف الباحثين والكتاب في هذا المجال المعرفي وذلك لتكملة المسيرة العلمية وإثراء الجانب النظري المطلوب.
 - 3- تأتي الأهمية الميدانية للبحث من خلال أن البحث تم إجراؤه في قطاع مهم وحيوي وهو قطاع الصحة والمتمثلة في مستشفى سليمان سليمان تقرت إذ تمثل المستشفيات أهمية كبيرة كونها تمتلك مكانة متميزة في تطوير الحياة وتقديم خدمات للمجتمع وكذلك أنها تمثل أرضية خصبة لإجراء البحوث والدراسات فضلا عن ضرورة تعرف مجتمع البحث وعينة على متغيرات البحث أفكارا وأهدافا وتطبيقا.
 - 4- عرض عدد من الإستنتاجات والمقترحات المستقبلية التي تعد نقطة الإنطلاق للباحثين المهتمين في مجال إدارة الأعمال وعلى وجه الخصوص في حقول السلوك التنظيمي لإجراء عدد من الدراسات في المستشفيات وغيرها.

ح- أهداف الدراسة:

- 1- تقديم بعض من المقترحات والتوصيات في ضوء مايتوصل إليه الباحث من نتائج على أمل أن تستفيد منها الجامعة المبحوثة.
- 2- بيان مستوى إنخراط الأفراد العاملين في المؤسسة المبحوثة في سلوكيات العمل الإستباقية بمؤشراتهما(صوت العامل،تحمل المسؤولية،إبداع العامل،الوقاية من المشاكل).
- 3- إختبار وتحليل علاقة الإرتباط والأثر بين ضغوط العمل وسلوكات العمل الإستباقية.

خ- حدود الدراسة :

- الحدود الموضوعية : إقتصرت الدراسة على تحديد درجة تقدير ضغوط العمل وتأثيره على كل من إبداع العامل،وتحمل مسؤوليته وصوت العامل وفي الأخير الوقاية من المشاكل في مستشفى تقرت.
- الحدود المكانية والبشرية : سنطبق هذه الدراسة على العاملين في مستشفى سليمان سليمان تقرت.
- الحدود الزمانية : طبقت الدراسة من حيث المجال الزمني بالفترة من خلال مدة التبرص من 20مارس 2022 لمدة 20 يوما الى غاية 10أفريل 2022.

د-منهج البحث والأدوات المستخدمة : إعتدنا في دراستنا علمالمنهج الوصفي والتحليلي وفي جمع المعطيات والمعرف استخدمنا الإستبيان وتحصلنا على نتائج الإحصاء الوصفي من خلال إستخدام برنامج الحزمة الإحصائية spss إضافة الى أداة الإستبيان.

ذ- مرجعية الدراسة :

قمنا ببناء دراستنا اعتمادا على مجموعة من الدراسات السابقة، التي تناولت المتغيرين التابع والمستقل في ازمة مختلفة وقطاعات مختلفة، والتي كانت لبعضها نفس الاهداف والبعض الاخر باهداف مختلفة، كما اخترنا مجموعة من المراجع الحديثة التي لها علاقة بالموضوع تمثلت في مجموعة من المقالات والابحاث المحكمة المنشورة، ورسائل الدكتوراه و الماجستير منها ما هو منشور ومنها ما لم يتم نشره، ومواقع الانترنت.

ر- صعوبات الدراسة :

في اطار اعدادنا لدارستنا واجهتنا مجموعة من الصعاب اهمها قلة الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوعنا بنفس متغيراته فاعلمت الدراسات اما تطرقت للمتغير التابع او المتغير المستقل بشكل منفرد.

-إرتباط موضوع الدراسة بالعلوم النفسية والإجتماعية، مما جعلنا نبدذل جهدا زائدا في جمع المعلومات .

-إمتناع بعض أفراد العينة من الإجابة عن الإستبيان بحجة عدم توفر الوقت اللازم لهم.

ز- هيكل الدراسة : قمنا بتقسيم دراستنا الى فصلين، الاول تطرقنا فيه الى الاديات النظرية والتطبيقية المتعلقة بالمتغيرين التابع والمستقل وهو بدوره قمنا بتقسيمه الى مبحثين ؛ اما الفصل الثاني فيتضمن الدراسة الميدانية التي قمنا بها في المؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات تقرت وقسمناه كذلك الى مبحثين.

ه- أهم المصطلحات:

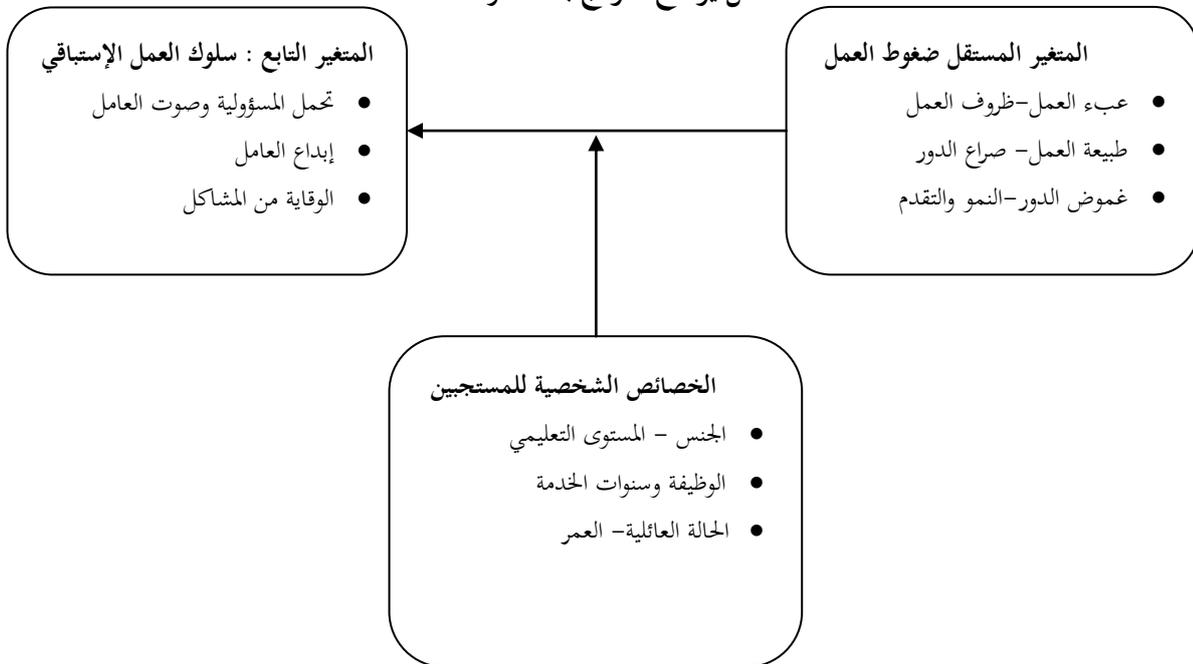
1-التعريف الإجرائي لسلوك العمل الإستباقي: مبادرة لتحسين الظروف الراهنة أو لخلق ظروف جديدة وتحدي الوضع الحالي بذلا من التكيف السلبي معه،وقد تم الإعتماد في قياس السلوك الإستباقي المقياس المكون من أربعة أبعاد :السلوك الصوتي،تحمل المسؤولية،الوقاية من المشاكل، الإبتكار الذاتي للفرد (الإبداع).

2- التعريف الإجرائي لضغوط العمل :ظاهرة تنظيمية ناتجة عن ضعف التوافق والإنسجام بين الفرد وما يحمله من مهارات وقدرات وطموحات وبين بيئة العمل ومتطلباتها، مما يسبب عدم تكيف الفرد مع الوظيفة التتحمل متطلبات تفوق قدرة الفرد وإمكانيته على تليتها بصورة صحيحة مما يؤدي الى حدوث توتر أو إجهاد أو خلل في الأداء الوظيفي للفرد.

ي- نموذج الدراسة :

لتحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة، سوف نعتد على نموذج خاص بنا، للتعرف فيما إذا كان هناك تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع وذلك وفق الشكل الموالي :

شكل يوضح نموذج بناء الدراسة



الأدبيات النظرية





الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية

لضغوط العمل وسلوك

العمل الاستباقي

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي

تمهيد:

تسعى المؤسسات الحديثة إلى المحافظة على مكانتها واستمراريتها رغم التغيير المستمر والسريع لبيئة العمل في ظل ظروف والتحديات التي تواجهها، حيث تم تسليط الضوء على أحد المتغيرات التي تشكل مصدر قلق وتوتر للمورد البشري، والمؤسسة على حد سواء، مما لها آثار سلبية على صحة الفرد الجسدية والنفسية، وتعيق تقدم المؤسسات، ومن بين هذه المتغيرات نجد ان ضغوط العمل من ابرز مشكلات وسممة من سمات العصر الحديث يطلق عليه بعض الباحثين القاتل الصامت، التي تواجه العاملين في المؤسسات وجزء من البيئة التنظيمية مما ينعكس على أدائها وفعاليتها، وقد أهتم الباحثين في شتى المجالات بالضغوط الناجمة عن العمل بغية ان يكون مندمجا أكثر في محيط عمله مساهما ومحافظا على السير الحسن وتقديم أفضل الخدمات، وجعل بيئة العمل مكانا للعمل المثمر والعلاقات الإنسانية الراقية.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لسلوك العمل الإستباقي وضغوط العمل

يعد مفهومي سلوك العمل الإستباقي وضغوط العمل من المفاهيم التي لقيت اهتماما كبيرا ضمن بيئة ديناميكية معقدة وسريعة التغير بسبب تأثيرها القوي على أداء العاملين، وسنحاول في هذا المبحث التطرق الى الأدبيات النظرية المتعلقة بالمفهومين.

المطلب الأول: الأدبيات النظرية لسلوك العمل الاستباقي

سلوك العمل الإستباقي هو مبادرة ذاتية دون الحاجة الى توجيه خارجي من خلال اتخاذ سلسلة من الإجراءات والقرارات المستقبلية حول تحسين ظروف العمل المستقبلية، وهو ما سنحاول توضيحه في هذا المطلب.

الفرع الأول: مفهوم سلوك العمل الاستباقي ومكوناته

أولاً-تعريف سلوك العمل الاستباقي

قد يغفل الكثير من الممارسين والمهتمين على حد سواء ان مهام العمل المطلوب القيام به من قبل العاملين لا يتصدر دائما قائمة اولويات نجاح المؤسسات، لانها ببساطة رسمت من توقعات بيئة العمل التي تتسم بالثبات والوضوح لذا ترى ان التغيرات البيئية وعدم امكانية التنبؤ بما قد أسدلت الستار عن مناقشة المؤسسات لهذه المهام فقط لتسلط الضوء على أهمية النظر الى الافراد كفاعلين نشطين سيتطوعون المشاركة في سلوكيات العمل التي تصنع التغيير الايجابي في انفسهم وفي بيئة عملهم هذه السلوكيات التي تتصف بالمبادرة والتلقائية وأكثر نجاحا دون الحاجة الى توجه خارجي يطلق عليها سلوكيات العمل الاستباقي.

فيعني المصطلح (Behavior) استباقي أو يطلق عليه في بعض الأحيان روح المبادرة، والإستباقي لغة يعني استباق الأحداث : تعجلها قبل حدوثها . أما اصطلاحا فليس هناك تعريف واحد حول ما اذا كان سلوك العمل الاستباقي يحدث ضمن الدور الرسمي او ضمن الدور الاضائي فقد ينخرط الموظفون في أنشطة استباقية كجزء من سلوكهم في الدور الرسمي الذي يستوفون فيه متطلبات العمل الاساسية وحيانا يكون السلوك الاستباقي نوعا من الاداء او السلوك خارج الادوار ومع ذلك فان المزيد من الاعمال الاخيرة تتحدى هذا التفكير، فالافراد يمكن ان يشاركوا في جميع أنشطة العمل بما في ذلك الأنشطة الاساسية والاضافية بدرجات متفاوتة من الجاهزية وبالتالي توافق متزايد في الآراء على انه ليست هناك حاجة الى اقتصار النشاط الاستباقي على الدور الاضائي فقط¹.

يعرف سلوك الاستباقي على انه عمل موجه ذاتيا ومستقبلا في المؤسسة، يهدف الفرد من خلاله الى احداث تغيير ما، بما في ذلك تغيير الوضع اوالموقف الراهن، على سبيل المثال من خلال ادخال اساليب عمل جديدة، والتأثير على استراتيجية المؤسسة او اجراء التغيير داخل ذات الفرد نفسه (تعلم الفرد لمهارات جديدة للتعامل مع المطالب المستقبلية)².

كما يعرف أيضا: السلوك الاستباقي على انه الظواهر التي يقوم بها الفرد بنفسه باتجاه اجراءات لاتقان وتغير حالته او بيئته الخارجية³.

السلوك الاستباقي هو اتخاذ المبادرة في تحسين الظروف الراهنة او خلق ظروف جديدة، فانه ينطوي على تحدى الوضع الراهن بدلا من التكيف السلبي مع الظروف الحالية، اذ يمكن للعاملين من الانخراط في أنشطة استباقية كجزء من سلوكهم في

¹ Parker S, Williams H and Turner N 2006. **Modeling the antecedents of proactive behavior at work.** Journal of Applied Psychology 91p p 636-652.

² Bindl UK & Parker S K,2010. **Proactive work behavior: forward-thinking and change-oriented action in organizations Work 2 p 567-598.**

³ Wu, C., & Parker, S.K.(2013), **Thinking and Acting in Anticipation: A Review of Research on Proactive Behavior.** Advance in Psychological Science, 21(4),p p 679-700.p 679.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي

الادوار التي سيتوقعون فيها متطلبات العمل الاساسية. على سبيل المثال قد ينخرط العاملون في انشطة ادارة المسار الوظيفي من خلال تحدي الفرص المتاحة لتغيير نطاق وظائفهم والعمل على الانتقال الى اقسام مرغوبة اكثر في المؤسسة.

عرف opstata : سلوك العمل الاستباقي هي الإجراءات المعتمدة التي يتخذها الأفراد من أجل تحقيق أهدافهم المهنية واستنادا الى ما ذكر يعرف الباحثون سلوك العمل الاستباقي على انه مبادرة ذاتية حول إتخاذ سلسلة من الإجراءات والقرارات المستقبلية حول تحسين ظروف العمل المستقبلية¹.

وبناء على ما سبق نقدم التعريف الإجرائي لسلوك العمل الاستباقي : مبادرة لتحسين الظروف الراهنة أو لخلق ظروف جديدة وتحدي الوضع الحالي بدلا من التكيف السلبي معه، وقد تم الإعتماد في قياس السلوك الاستباقي المقياس المكون من أربعة أبعاد : السلوك الصوتي، تحمل المسؤولية، الوقاية من المشاكل، الابتكار الذاتي للفرد (الإبداع).

يذكر (barker and collins 2010) بان معظم تعاريف سلوك العمل الاستباقي تتضمن ثلاث عناصر رئيسية: **العنصر الاول** الاستباقية تتضمن عنصر التوقعية (anticipatory) والذي يعني التوقع المبكر لموقف مستقبلي معين مثل تحسب حدوث المشاكل المستقبلية والاحتياجات والتغيرات، اما **العنصر الثاني** فانه يتعلق بتولي السيطرة والتسبب في التغيير (Taking control and causing change) فعلى سبيل المثال يقوم الفرد بالسيطرة على الوضع او الموقف من خلال احداث شئ ما بدلا من الانتظار للرد عليه بعد حدوثه، اما **العنصر الثالث** فانه يتمثل بالمبادرة او الشروع الذاتي (self-initiation) اذ يحتاج كل من عنصر التوقعية والسيطرة على الوضع ان يبادر الفرد بهما².

ويختلف مفهوم سلوك العمل الاستباقي عن مفهوم الابداع (Innovative) ومفهوم سلوك العمل التكيفي (adaptivity) فكما هو معروف فان السلوك الابداعي يرتبط مع الاصاله والجددة في حين ان سلوك العمل الاستباقي لا يستلزم بالضرورة الحدائة والاصالة فعلى سبيل المثال فان العاملين قد يبحثون عن ايجاد وسائل جديدة لتغيير بيئة عملهم ولكن في نفس الوقت قد يبحثون عن ايجاد حلول لمشاكل قائمة حاليا في العمل، من جانب آخر فان السلوك الإبداعي وسلوك العمل الاستباقي يرتبطان مع بعضهما من خلال نقطتين فكلاهما يركزان على المستقبل وكلاهما يركزان على التغيير، وبنفس السياق فان سلوك العمل التكيفي يختلف عن سلوك العمل الاستباقي فالسلوك التكيفي يعني تعديل الفرد لسلوكه بما ينسجم مع الموقف او هو يمثل استجابة للتغيير الموجود في حين ان السلوك الاستباقي يمثل المبادرة باجراء التغيير والشروع به، كذلك فان السلوك التكيفي الاستباقي يرتبطان يكون كلاهما تظهر اهميته في بيئة عدم التاكيد وفي السياقات التي لا يمكن التنبؤ بها³. وهناك العديد من المنظورات التي حاولت ترسيخ البنى المعرفية لمفهوم سلوك العمل الاستباقي واولى هذه المنظورات هو منظور الفروقات الفردية يليه المنظور السلوكي⁴.

وفي الآونة الاخيرة، منظور عملية الهدف بالنسبة لمنظور الفروقات فانه يفترض بان الاستباقية هي ميزة شخصية وميول عام لدى الفرد تجاه تغيير بيئة عمله وعدم التقيد بالقوى الخارجية المحيطة.

ويعد مفهوم الشخصية الاستباقية (proactive personality) من ابراز مضامين هذا المنظور ام المنظور السلوكي الذي يتبناه البحث الحالي فانه يقترح وعلى العكس من المنظور السابق بان الاستباقية هي طريقة تصرف وسلوك اكثر من كونها سمة شخصية تميز بعض الافراد، لدى فان هذا المنظور يرى الاستباقية بانها مبادرة ذاتية يقوم بها الفرد من اجل تغيير بيئة عمله نحو

¹ Opsata, Bethany, (2020), **The Effects of Career Motivation and Intellectual Curiosity on Proactive Career Behaviors in Undergraduate College Students**. Retrieved from the University of Minnesota Digital Conservancy, <https://hdl.handle.net/11299/215061>

² Parker & Collins, Taking stock, **Integrating and differentiating multiple proactive behaviors**. Journal of Management, 2010, 36(3), p 633-662.

³ Bindl & Parker 2010, same as the previous reference. p6

⁴ Bateman & Crant, 1993, **The proactive component of organizational behavior**, A measure and correlates. Journal of Organizational Behavior, p 103.118.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي

الافضل ويتضمن هذا المنظور العديد من السلوكيات الاستباقية منها على سبيل المثال صوت العامل، والتنشئة الاجتماعية وتحمل المسؤولية¹.

اما منظور عملية الهدف فانه يمثل امتداد للمنظور السلوكي ويفترض بأنه عندما يحاول الفرد تحقيق مستقبل مختلف عن الواقع الحالي عن طريق التغيير، فانه ينخرط في عمليات موجهة واعية الهدف تتضمن توليد الهدف والسعي نحو تحقيقه، ووفقا لهذا المنظور فان الاستباقية ليست سلوكا يمكن ملاحظته فحسب بل تعكس ايضا عملية اوسع تشمل ايضا عناصر لا يمكن ملاحظتها مثل التصور والتخطيط والتأمل².

ثانيا: مكونات سلوك العمل الاستباقي

وضح Collins and Parker بأنه هناك ثلاث مكونات أساسية لسلوكيات العمل الإستباقية والمتمثلة في الآتي³:

- 1- السيطرة: وتعني ان الموظفين المنخرطين في سلوكيات مهنية استباقية يسيطرون بوعي على حياتهم المهنية ومن المرجح ان يتم اختبار السلوكيات المهنية الإستباقية على انها سلوكيات إرادية وذاتية، والتي ينبغي أن تلبي الحاجة الأساسية للإستقلالية وان تحفز مشاعر النجاح والإنجاز الشخصي بحيث يمكن الفرد من تحقيق أهداف ذات قيمة شخصية، وأن تعزز الرضا الوظيفي
- 2- التوقع /والعمل مسبقا على الوضع الحالي: قد تبين ان الإدراك والطموح للأهداف المهنية الشخصية للفرد يرتبط ارتباطا إيجابيا بالنجاح الوظيفي الشخصي والعمل على أهداف الفرد يمكن ان يكون أكثر أهمية لتحقيق الرضا الوظيفي من تحقيق أهدافه على الواقع
- 3- استرجاع المعلومات: السلوكيات المهنية الإستباقية تسهل الوصول الى المعلومات والموارد المهنية ذات الصلة التي ستساعد الأفراد على تحسين التوافق بين وظائفهم الحالية والتي يطمحون إليها والمتصورة ويمكن اعتبار استرداد المعلومات شكلا هاما من اشكال البحث عن التغذية الرجعية.

الفرع الثاني: أهمية وأسباب وأنواع سلوك العمل الاستباقي

اولا: اهمية سلوك العمل الاستباقي

تكمن أهمية من خلال :

- تحسين وتطوير العمل بوضع مجموعة من الاجراءات والمبادرات الاستباقية لاحداث تغيير او تطوير للأوضاع الراهنة مع قيامه بتطبيق مفاهيم الإبداع والإبتكار.
- تحقيق مصالح الفرد الذاتية عند قيام الفرد بمجموعة من الاعمال لتحقيق اهدافه المهنية والذي يؤدي الى الحد من ظاهرة الإحتراق الوظيفي .
- قيام العامل بالتفكير والتخطيط والتصرف مقدما مع توقع الاحداث المستقبلية، وايضا توقع النتائج المستقبلية واختيار وتعديل الاوضاع الراهنة للوصول الى تلك النتائج وبذلك تعزيز قدرته على التكيف.
- فالعامل يريد ان ان يكون له تأثير ملموس على الذات او البيئة لاحداث فرق.
- خلق البيئات ووضعها في جيز الحركة، فالفرد مؤثر وليس مجرد متلقي سلبي.

ثانيا: أسباب سلوك العمل الاستباقي :

- تأثير القيادة التحويلية على سلوك العمل الاستباقي من خلال تعزيز الاستباقية بين افراد المجموعة بمنحهم احساسا انهم مفوضين وليس اتباع نهج استبدادي.

¹ Wu&parker,same as the previous reference. P680

²Frese, M., Kring, W., Soose, A., & Zempel, J. (1996), **Personal initiative at work:Differences between East and West Germany**. Academy of Management Journal, 39(1),37–63. doi: 0.2307/256630

³Collins &parker2010,same as the previous reference.p453.454

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي

- على رغم من ان جميع المؤسسات في هذا العصر التنافسي تتجه نحو الاستباقية لكن قادة الخدمات يحتاجون نسبيا الى موظفين اكثر استباقية من اجل تقديم خدمات افضل.
- العديد من قادة المؤسسات يثبطون عمدا عن السلوكيات الاستباقية لانهم يريدون من موظفيهم التركيز على تحقيق اهداف قصيرة المدى يوما بعد يوم.
- الحالات التحفيزية المعرفية للموظفين يمكن ان تؤثر على السلوكيات الاستباقية في مكان العمل (التمكين النفسي، الكفاءة، التدريب والتوجه).
- اتباط سلوك العمل الاستباقية بمستويات اقل من الازهاق عند تحمل الموظفين امور بايديهم فمن غير الواضح ماهي الاجراءات التي يتخذها لمنع الازهاق الذي يتطور تدريجا بمرور الوقت واستهلاك كبير للموارد.
- ضغوط العمل (الوقت والقيود الظرفية) تؤثر على دوافع الافراد نحو تحسين اساليب العمل بصورة اكبر¹.

ثالثا: أنواع سلوك العمل الاستباقي

صنفت السلوكيات الإستباقية للموظف الى ثلاث فئات وهي سلوك العمل الإستباقي، والسلوك الإستراتيجي الإستباقي، والسلوك الإستباقي لبيئة الفرد².

- 1- **سلوك العمل الإستباقي: Proactive Work Behavior**: والمتمثلة في التحكم في البيئة التنظيمية الداخلية وإحداث التغيير فيها، وأنه السلوك الذي يهدف الى التحسين لبناء العمل التنظيمي أو الجماعي وتدرج السلوكيات المختلفة التي يتم البدء بها ذاتيا تحت مظلة مصطلح سلوك العمل الإستباقي مثلا: نجد سلوكا موجها الى جعل إجراءات العمل أكثر كفاءة وفعالية، وتولي المسؤولية أو سلوكا موجها لمنع تكرار المشكلات المتعلقة بالعمل والبحث الذاتي عن طرق جديدة لتنفيذ العمل بطرق أفضل وعرض الصوت يشير الصوت الى أن الموظفين يتعاملون بنشاط مع المشكلات أو الإهتمامات أو الإقتراحات التي قد تؤدي الى تحسين وضع العمل حتى إذا كان هذا يتعارض مع مصالح الزملاء أو الرؤساء.
- 2- **السلوك الإستراتيجي الإستباقي: Proactive Strategic Behavior**: ويتمثل في بدأ التغيير الذي يزيد التوافق بين المؤسسة وبيئتها الخارجية ويتألف من بعدين المسح الإستراتيجي وإستثمار الوقت يتضمن المسح الإستراتيجي مسح المناطق المحيطة بالمؤسسة لإكتشاف التهديدات والفرص التي قد تؤثر على مستقبل المؤسسة، مثل التغييرات في مواقف العملاء أو تكتيكات المنافسين أما إستثمار الوقت يتضمن زيادة الوعي بالتهديدات والفرص الرئيسية التي ستؤثر على المؤسسة.
- 3- **السلوك الإستباقي لملائمة الفرد والبيئة: Proactive Person –Environment Behavior**: والذي يسعى الى تحقيق توافق أفضل بين القدرات الشخصية للموظفين ومتطلبات الموقف، أو بين قيمهم الشخصية ومستلزمات الموقف بحيث يمكن تحقيق هذين النوعين من الملائمة (المطالب، القدرات، القيم، الإمدادات) فزيادة المطالب بالتواصل مع الزملاء والمستوفين لطلب ملاحظات الأداء، تزود الملاحظات الموظفين بمعلومات قيمة عن القدرات والمهارات اللازمة لتلبية متطلبات بيئة العمل ولزيادة ملائمة قيم الإمدادات، يمكن للموظفين التفاوض بشأن التغييرات التي تطرأ على وظائفهم والتي تضمن إسقاط المهام غير المتوافقة مع قيمهم أو إضافة مهام متوافقة، فهذه الفكرة ترتبط ارتباطا وثيقا بالصفات الشخصية.

¹ Nicol Hoefsmijt, joris van ruyssveldt and Karen van dam (2019), **Exploring proactive behavior of employees in the prevention of burout faculty of psychology**, open university of the netherands 177, p244.

² Meyers, M.C. (2019), The neglected role of talent proactivity: Integrating proactive behavior into talent-management theorizing, Human Resource Management Review, 30(2): DOI: 10.1016/j.hrmr.2019.100703./p5

الفرع الثالث: آليات تحفيز سلوك العمل الاستباقي

يوضح كلا من باركر وزملاؤه ان تحديد الهدف الاستباقي والسعي لتحقيقه سيعتمدان على ما اذا كان الافراد يشعرون بانهم قادرون على ان يكونوا استباقيين (يمكن القيام بالمسار)، وما اذا كان لديهم بعض الشعور بانهم يريدون ان يحققوا مستقبلا مختلفا (سبب المسار)، وما اذا كان لديهم تأثير ايجابي على تعزيز اعمالهم المستقبلية (تنشيط المسار) وهذا الآليات الثلاثة التحفيزية تتفق مع نظرية النظام التحفيزي حسب فورد من خلال رسم الخرائط على القوى الثلاثة في نظام دافع الفرد، الإيمان بالقدرة الشخصية، والدافع الذاتي والقوة العاطفية. واستنادا الى ذلك يمكن تحديد ثلاثة متغيرات معرفية تحفيزية للسلوك العمل الاستباقي تعكس تقييمات الفرد على النتائج المحتملة للانخراط في السلوكيات الاستباقية وهي¹:

- أ. **اتساع الكفاءة الذاتية:** مدى شعور الافراد بالثقة بانهم قادرون على القيام بدور اوسع واكثر اسباقية، اذ يشجع اتساع الكفاءة الذاتية على وضع اهداف اعلى واكثر تحديا فضلا عن التعامل مع مستقبل اكثر إبهاما وعلاوة على ذلك يتطلب منه تركيز وتنظيم الجهد والاصرار على اكمال المهمة وعدم التخلي عنها عند ظهور الاحداث السلبية، فعلى سبيل المثال فالسلوك الصوتي وتولي المسؤولية لتحسين اساليب العمل تنطوي على تغيير الوضع الذي يمكن ان تحتفي به في كثير من الاحيان المقاومة والتشكيك من الاخرين، ولذلك يحتاج الافراد الى الشعور بالثقة بأنهم يستطيعون بدأ أهداف استباقية والتعامل مع عواقبها قبل ان يتصرفوا ويمثل دور الكفاءة الذاتية احد المتطلبات الرئيسة في ان يظهر الافراد سلوكيات استباقية ويبرهنون على الاستباقية في العمل².
- ب. **تقييم السيطرة:** فضلا عن الثقة في القدرات الذاتية ذات الهمية فان تقييم السيطرة تشير الى توقعات الافراد بانهم قادرون على السيطرة على نتائج سلوكهم، وفيما يتعلق بسلوك العمل الاستباقي ان تقييم السيطرة مهم بالنسبة الى توقعات الافراد الشخصية إذ يشعرون بانهم يتحكمون في الوضع ويؤثرون على النتائج حيث تظهر تقييمات السيطرة في مجالين: اولا- مجالات السيطرة على النتائج والتحكم في الاجراءات . ثانيا- يرتبط تقييم السيطرة بالاعتقاد ان الفرد قادر على التأثير في قرارات العمل ومن المرجح ان تكون تقييمات السيطرة أكثر أهمية لتحقيق الأهداف الاستباقية التي تنطوي على تغيير الوضع أكثر من العمل الاستباقي الذي يركز في الغالب على تغيير جوانب الذات³.
- ت. **تغيير التوجه:** تظهر أهمية مرونة التوجه في إلتزام الموظفين الإستباقيين بأهداف الوحدة الذي يتمتعون إليها، والشعور بالمسؤولية عن نجاحها الذي يرتبط إرتباطا وثيقا بمشاعرهم إتجاه الوحدة وأهدافها وعملياتها والموظفين الذين لديهم مرونة في أدوارهم هم أكثر عرضة للانخراط في حل المشاكل الاستباقية⁴.

الفرع الرابع: سوابق سلوك العمل الاستباقي عواقبه وأبعاده

أولا: سوابق سلوك العمل الإستباقي

لا بد من معرفة السوابق البعيدة أكثر للسلوك الإستباقي والتي يمكن توضيحها في مختلف العوامل الفردية والظرفية من خلال العمليات التحفيزية المذكورة سابقا، إذ لا يعرف سوى القليل جدا عن كيفية تأثير هذه السوابق هلى السلوك الإستباقي والنظريات

¹ Perker et al 2010, same as the previous reference. P827.

² Crant, J. Michael, (2000), "**Proactive Behavior in Organizations**", Journal of Management, Vol. 26, No. 3, p p 435-462.

³ Parker, Sharon K., (1998), "**Enhancing Role Breadth Self Efficacy: The Roles of Job Enrichment and Other Organizational Interventions**". Journal of Applied Psychology 1998, Vol. S3, No. 6, 835-852.

⁴ Campbell, Donald J., (2000), "**The proactive employee: Managing workplace initiative**", Academy of Management Executive, Vol. 14, No. 3. p54.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي

التي تفسر ذلك التأثير الى أن السوابق مثل الإستقلال الذاتي والوظيفي تؤثر على دوافع مثل الكفاءة الذاتية لتوسيع الدور مما يؤدي بدوره الى السلوك الإستباقي وهذه السوابق هي¹ :

1 - الفروق الفردية: الأفراد عموماً يختلفون في درجة ميلهم لإتخاذ الإجراءات التي تؤثر وتغير بيئتهم إذ يمكن لبعض الأفراد أن يتحكموا بسهولة ويحدثون التغيير المطلوب بينما لا يستطيع البعض الآخر ذلك، وهذا يرجع الى الإختلاف في الخصائص الفردية بينهم وهذه الخصائص هي :

أ- الديمغرافية: وتظهر في العلاقة بين العوامل الديمغرافية والسلوك الإستباقي في العمل على سبيل المثال يوجد قدراً أقل من الإستباقية للعمال المسنين في حين أن الأفراد الأصغر سناً لا يكونوا وصلوا الى وضعهما الوظيفي النهائي وبالتالي من المرجح أن يشاركوا في السلوكيات الإستباقية بدرجة أعلى كذلك فيما يتعلق بالنوع الاجتماعي هناك إختلاف في القوالب النمطية بين النساء والرجال في إنجاز الأعمال إذ أوضح أن النساء يتمتعن بمزيد من الصفات الشعبية (التعبير، الإرتباط، اللطف، الدعم، والحداد) في حين أن الرجال مرتبطون بمزيد من الصفات الوسيطة (الإستقلال، العدوانية، والشجاعة)².

ب- الشخصية الإستباقية: وهي التي تعرض المبادرة ويحددون الفرص ويتصرفون بناء عليها ويثابرون حتى يحققوا أهدافهم، وكذلك يواجهون ويحلون المشاكل وتحملون المسؤولية الفردية من أجل التأثير على المحيط من حولهم، ويتوقعون التغيرات البيئية والإستفادة من الفرص لتحسين أوضاعهم فعلى سبيل المثال إتضح أن إتجاهات النزعة الضمنية والسلوكيات المتعلقة بالإعتمادية والإمتثال والمثابرة ترتبط إرتباطاً إيجابياً بتولى المسؤولية والبحث الإستباقي عن الوظائف، والإبتكار الفردي، وبلوكيات التخطيط الوظيفي، والسلوك الصوتي³

ت- المعرفة/القدرات: تتوقع من المؤهلات الوظيفية سلوكاً إستباقياً أكبر، ووضع أهداف أكثر إستباقية فضلاً عن إحتمال التفكير المرن وبالتالي إدارة عملية التغيير بفعالية أثناء السعي الإستباقي ويتوقع من تأثير التجارب مثل النجاح أو الفشل في تحقيق الأهداف الإستباقية فضلاً عن الإختصاصات المعطاة لهذه النتائج⁴.

2- السوابق الظرفية: إذ تعد ظروف العمل عوامل حاسمة بالنسبة للسلوك الإستباقي لأنها تمثل الظروف التي تسمح أو تشجع (تقيد أو تمنع) الفرد من ممارسة السلوك الإستباقي ومن السوابق الظرفية نجد الدعم التنظيمي، القيادة والخصائص الوظيفية⁵.

أ- الدعم التنظيمي: فالمؤسسات التي تتمتع بمستوى عال من الدعم التنظيمي المدرك تتسامح مع إخفاقات الموظفين أو التجارب والأخطاء، فإن موظفي هذه المؤسسات يتصورون أن سلوكهم الإستباقي أو المخاطرة قد أفترته مؤسساتهم وبالتالي فإنهم يتصرفون بشكل أكثر استباقاً في العمل⁶.

¹ Shin, Y. and Kim, M.J. (2015). **Antecedents and mediating mechanisms of proactive behavior: application of the theory of planned behavior**, Asia Pacific Journal of Management, 32:1, p 289-310.

² Axtell, C.M. and Parker, S.K. (2003). **Promoting role breadth selfefficacy through involvement, work redesign and training**. Human Relations, 56: 1, pp 112-131

³ Gupta, Vishal K. & Bhawe, Nachiket M., (2007). **"The Influence of Proactive Personality and Stereotype Threat on Women's Entrepreneurial Intentions"**. Journal of Leadership and Organizational Studies, 2007, Vol. 13, No. 4, p75.

⁴ Bindl UK, Parker SK, Totterdell, P and Hagger-Johnson G. (2012). Fuel of the self-starter: **how mood relates to proactive goal regulation**. Journal of Applied Psychology, 97: 134-150. p33

⁵ Wu & Parker, same as the previous reference, 2013. p. 683.684 بتصرف

⁶ Shin, Yuhung & Kim, Min-Jeong, (2014). **"Antecedents and Mediating Mechanisms of Proactive Behavior: Application of the Theory of Planned Behavior"**. Asia Pac Journal Management. .p5.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي

ب- القيادة: للقيادة دور كبير في تشكيل السلوك الاستباقي من خلال تأثيرهم على الدوافع وعلى بيئة العمل وبوجه عام فإن القيادة الذين يميلون الى التعبير عن إعتباراتهم الداعمة للمرؤوسين، يوفرون الفرص للمشاركة في صنع القرار، ويكون لديهم موقف إيجابي وإنفتاح نحو التغييرات فإنهم عرضة لتعزيز السلوك الاستباقي للفرد بمختلف أشكال القيادة التي تلعب دورا مهما في تشكيل الحافز لمجموعة من الأهداف الإستباقية.

ت- تصميم الوظيفة (خصائص الوظيفة): إن تصميم الوظيفة أهمية خاصة في تعزيز سلوك العمل الاستباقي من خلال تمكين الفرد من إختيار أسلوب التقدم والتطور في عملهم، وتعزيز الشعور بالمسؤولية في العمل. ولا بد من الإشارة الى وجود تفاعل بين السوابق الفردية والظروف للسلوك الاستباقي للتأثير على دوافع السلوك الاستباقي وعمليات الهدف، فعلى سبيل المثال يمكن للجوانب المتعلقة بالمهمة والجوانب التنظيمية للوظيفة ان توفر الظروف التي تنشط الشخصية للتأثير على الأداء الوظيفي.

ثانيا: عواقب سلوك العمل الاستباقي: توجد ثلاث عواقب (الأداء الوظيفي، النجاح الوظيفي، الرضا الذاتي)

1- الأداء الوظيفي: يرتبط السلوك الاستباقي بالأداء المتفوق مثلا تولي المسؤوليات، البحث عن المعلومات الإستباقية، الوقاية من المشاكل وبناء علاقات مع المديرين، ودوافع السلوك في الابتكار بالإضافة لإرتباطه بالسلوكيات الإستباقية التنظيمية والشخصية وهذا يكمن في نقطتين أولا التي تهدف أساسا الى تحسين أداء تحسين أداء المؤسسة مثل السلوك الصوتي أو الشخصية الإستباقية، وثانيا عند ربط أشكال السلوك الاستباقي بإدارة الحياة الوظيفية (تولي المسؤولية مثلا).¹

2- النجاح الوظيفي: عند بناء الأفراد العلاقات التي يمكن ان تساعدهم في أدائهم، وإقامة علاقات إرشاد فعالة أو التفاوض على أدوار تتناسب بشكل أفضل مع العلاقات الفردية كل ذلك يمكن أن يؤدي الى خطة وظيفية واضحة ومستوى أداء عالي وزيادة فرص العمل، الحصول على الدعم العاطفي وتقديم المشورة فيما يتعلق بالوظيفة.²

3- الرضا الذاتي: هو شعور الفرد بالإنجاز والنجاح في العمل وكذلك يرتبط بالإنتاجية والرفاهية الشخصية وأن الأفراد الإستباقيين يكونوا أكثر إرتياحا لوظائفهم لأنهم سيزيلون العقبات التي تحول دون النجاح فعندما يسعى الأفراد لتحمل المسؤولية ومعالجة المشاكل وتقديم المقترحات فمن المؤكد أنهم سوف يشعرون بالإرتياح والإنجاز والنجاح ومن ثم الرضا عن عملهم وإنخفاض النية لمغادرة العمل.³

ثالثا: أبعاد سلوك العمل الاستباقي

بالاعتماد على مقياس شات الذي يتكون من أربعة أبعاد رئيسية هي : تحمل المسؤولية (Taking charge) صوت العامل (Voice) وإبداع العامل (Innovation) والوقاية من المشاكل (Problems Prevention) كل هذه الأبعاد تركز على تحقيق تغيير إيجابي في بيئة العمل الداخلي مثل تحسين طرق العمل أو التأثير في الزملاء الآخرين.⁴

وفي أدناه توضيح لكل بعد من هذه الأبعاد كما يوضحها الشكل التالي:

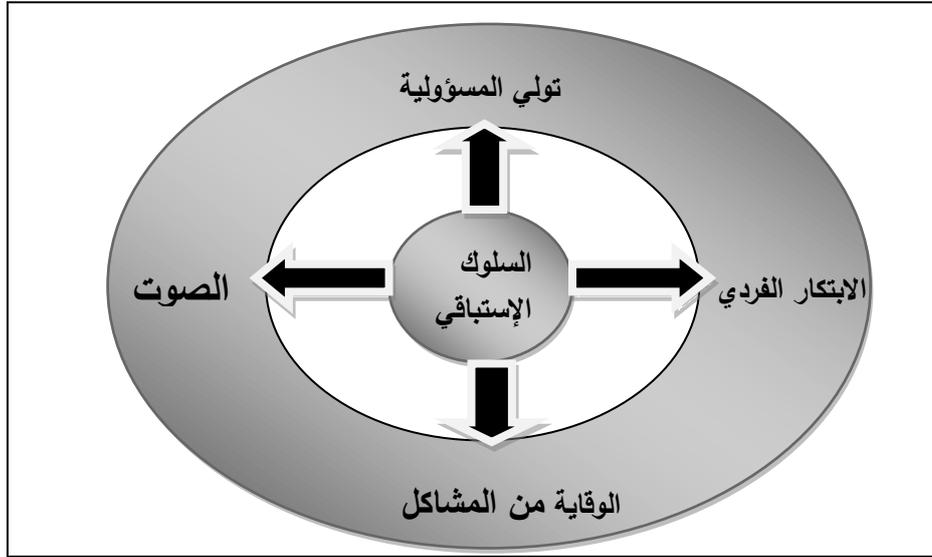
¹Wu&Parker,same as the previous reference,2013.p684.

²Ashford, Susan J.& Black J. Stewart, (1996), "**Proactivity During Organizational Entry: The Role of Desire for Control**", Journal of Applied Psychology Vol. 81. No. 2, 199-214..p203

³Wu&Parker,same as the previous reference,2013p622

⁴Cha, J., Kim, S. J., Beck, J., & Knutson, B. J. (2017). **Predictors of career success among lodging revenue managers: Investigating roles of proactive work behaviors**. International Journal of Hospitality & Tourism Administration, 18(4), 474-490. doi: <https://doi.org/10.1080/15256480.2017.1305307>.p4.

الشكل (01-01): ابعاد سلوك العمل الإستباقي



المصدر : مقياس سارل 2011¹

1- **تولي المسؤولية:** يشير الى جهود الأفراد التطوعية للتأثير على المستوى التنظيمي والتغيير الوظيفي فيما يتعلق بكيفية تنفيذ العمل بحيث يبذل الأفراد الذين يظهرون خصائص تولي المسؤولية جهودا بناءة لتحسين الإجراءات في مكان العمل والمساهمة في التغييرات الإستراتيجية بعبارة أخرى يعتبر تولي المسؤولية سمة من سمات سلوكيات الإستباقية لأنه ينطوي على أخذ زمام المبادرة لتحسين هياكل العمل والممارسات والروتين وتساعد في تحدي الواقع وتسهيل التغيير (التطوير) تعزيز فعالية الإدارة وجلب رؤى جديدة للمؤسسة عن طريق تشجيع الإبتكار.

2- **صوت العامل:** يحدث السلوك الإستباقي للصوت عند تعبير الفرد عن أفكاره لتغيير الإجراءات لتحسين الإجراءات القياسية في بيئة العمل، يتضمن الصوت أيضا تطوير وإيصال مقترحات بناءة على الرغم من أن آراءهم قد تختلف عن الآخرين من مجموعة العمل أو المؤسسات يرتبط بهذا حقيقة أن الإتصال قد تم تحديده على أنه مهارة مهمة للنجاح الوظيفي والشكل أكثر مصداقية على نطاق واسع.

3- **الإبتكار الفردي:** يتضمن الإبتكار الفردي التعرف على الفرص الجديدة والناشئة، وتوليد طرق جديدة وتنفيذ الأفكار والقدرة على تحويل التحديات الى فرص جديدة يضيف المزيد من القيمة والمكاسب المفيدة للمؤسسة، وإختبار قنوات وأسواق معاملات جديدة لتحسين مخزونهم المعرفي والعملي.

4- **الوقاية من المشاكل:** يعرف مفهوم الوقاية من المشاكل على أنه عمل ذاتي قائم على التنبؤ بالمشاكل والعمل على منع حدوثها وتكرارها مستقبلا، مما يؤكد على أهمية منع حدوث المشكلة أصلا بدلا من إنتظار حدوثها ثم إيجاد الحل المناسب لها من خلال إتخاذ إجراءات استباقية لمنع حدوث تكرار المشاكل في بيئة العمل أي أن هذا يؤكد على ضرورة الإستجابات المستقبلية لمنع تكرار حدوث تلك المشاكل في العمل وعلى الرغم من أن جميع المؤسسات تطمح الى تطبيق هذا الأسلوب لإدارة المشاكل الى أن المستوى الضروري من الإلتزام (الوقت والموارد) غالبا ما يكون محدد².

¹ Searle, Travis P, "A Multilevel Examination of Proactive Work Behaviors: Contextual and Individual Differences as Antecedents".Dissertation of Doctor of Philosophy The Graduate College at the University of Nebraska,2011/p80

² Meyers, M.C ,2019, same as the previous reference p5.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي

المطلب الثاني: ضغوط العمل

إن تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بالصحة النفسية للعاملين، نظرا لما تمتلكه من تأثيرات كبيرة جدا على أداء العاملين والمؤسسات وكيفية مواجهتها وإيجاد الحلول المناسبة لتوفير الجو الملائم لمحافظة على الصحة والسلامة النفسية لهم حيث يستمر التطرق في هذا المطلب الى عدة جوانب رئيسة للموضوع نخص منها بالذكر: تعريف ضغوط العمل مراحلها واسبابه والآثار المترتبة عنه.

الفرع الأول: مفهوم ضغوط العمل ومراحله

أولا: تعريف ضغوط العمل

لقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت وفقا لاتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب الذين تناولوا هذا الموضوع، فلا يوجد هناك تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع، ومرد ذلك الاختلاف أساسا إلى ارتباط ضغوط العمل بكثير من العلوم المتباينة والمختلفة مثل الطب، علم النفس، العلوم الإدارية، الأمر الذي ينعكس معه نظرة هؤلاء الباحثين، وذلك بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار وعموما يمكن تعريف ضغوط العمل بأنها:

- الفعل أو الموقف الذي كون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته أو بيئته وبين متطلباته مما يحدث تأثير داخلي يخلق حالة عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد¹.
- كل تأثير مادي أو نفسي أو معنوي يأخذ أشكال مؤثرة على سلوك متخذ القرار وتعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد².
- الاستجابات الجسمية والنفسية التي تحدث عندما نتجاوز متطلبات الوظيفة أو العمل قدرات وإمكانات وحاجات العمل أو الموظف ومن ثم يترتب عليه آثار سلبية على صحته³.
- تفاعل بين الفرد والبيئة ينتج عنه تغيرات جسمية ونفسية تحدث إنحرافات في أداء الفرد الطبيعي⁴.
- مجموعة من التغيرات الفسيولوجية الجسمية والنفسية التي تعترى الإنسان العامل أو الموظف كرد فعل اي استجابة لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في البيئة التنظيمية للعمل والتي لم يعد العامل أو الموظف قادر على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها⁵.

وبناء على ما سبق نقدم **التعريف الإجرائي لضغوط العمل**: ظاهرة تنظيمية ناتجة عن ضعف التوافق والإنسجام بين الفرد وما يحمله من مهارات وقدرات وطموحات وبين بيئة العمل ومتطلباتها، مما يسبب عدم تكيف الفرد مع الوظيفة التي تتحمل متطلبات تفوق قدرة الفرد وإمكاناته على تلبيتها بصورة صحيحة مما يؤدي الى حدوث توتر أو إجهاد أو خلل في الأداء الوظيفي للفرد. من التعاريف السابقة نستنتج أن ضغوط العمل ماهي إلا محصلة تفاعل عدة مؤثرات وعوامل تابعة من مصادر مختلفة تتعلق بالبيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة ينتج عنها حالة من عدم التوازن داخل الفرد بحيث يصبح غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد.

¹Ivanceviche.G and kono paske.D. **Organization Behavior Strucher and process** MCG raw hill companies, 12th, ed; Nord America .2006/p198.199

²الحضيري محسن أحمد، **الضغوط الإدارية الظاهرة، الأسباب، العلاج**، مكتبة دبولي، القاهرة، 1991 ص 12.

³احمد محمود خالد وموسى سلامة، **أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية بالأردن**، مذكرة ماجستير تخصص إدارة اعمال غير منشورة ماجيستر، جامعة الشرق الأوسط، 2019-ص 231

⁴خالد عبادة نزال عليمات، **ضغوط وأثرها على الأداء الوظيفي** (الإصدار 1)، عمان دار الخليج للنشر والإشهار، 2015 ص 49.

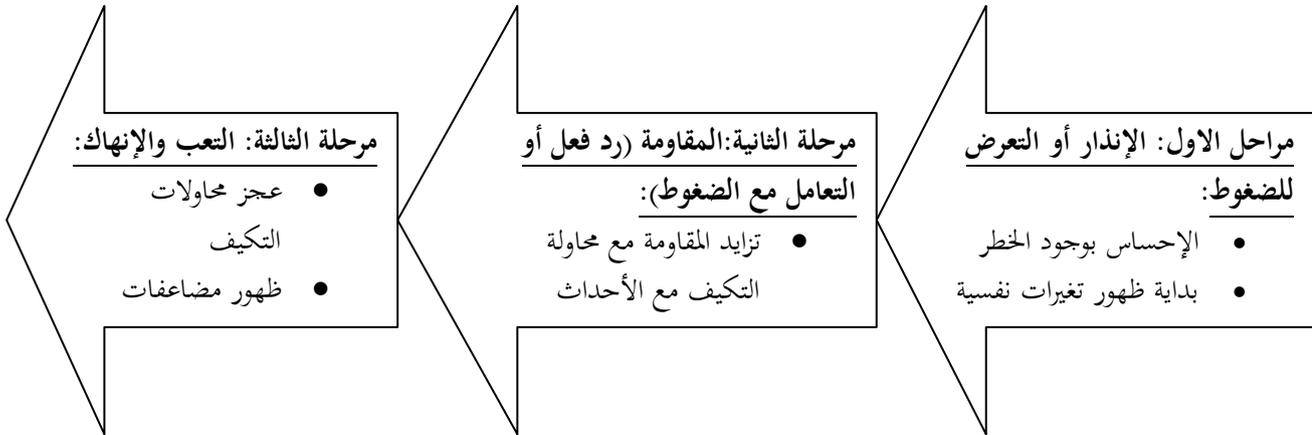
⁵عامر المصري، **الضغوط المهنية وضغوط العمل** (الإصدار 1) القاهرة مصر، 2018، ص ص 130/129.

ثانياً: مراحل ضغوط العمل

يمر الموظف بضغوط مهنية في العمل، من خلال مراحل وخطوات محددة، تحدث بشكل تدريجي وليس بشكل مفاجئ ومباشر، وفي هذا الصدد نجد أن أول من أشار لمفهوم الاستجابات النفسية للضغوط هو العالم هانز سييلي (Hanssely)، الذي حدد مراحل ضغوط العمل الى ثلاث مراحل وهي¹:

- 1) **مرحلة الإنذار أو التعرض للضغوط:** وهذه المرحلة تمثل ردة فعل جسم الانسان الأول عند تعرضه للضغط، حيث تظهر في شكل زيادة ضربات القلب، التعب والأرق وضغط الدم وتوتر الأعصاب.
- 2) **مرحلة المقاومة (رد فعل):** يحاول جسم الإنسان مواجهة الضغط ويشعر فيها بالتوتر والقلق والتعب، مما يشير الى مقاومة مسببات الضغط بحيث يصل الى قدرته القصوى على التكيف الا أن استمرار مسببات الضغط يؤدي الى انتقاله الى المرحلة الثانية، وتتميز هذه المرحلة بضعف التركيز وعدم صفاء الذهن، وبالتالي عدم سلامة القرارات المتخذة بسبب عدم إمكانية الفرد السيطرة على متغيرات الموافق المختلفة².
- 3) **مرحلة الإنهاك والتعب (الارهاق):** في هذه المرحلة لا يستطيع الفرد التغلب على مسببات الضغط، حيث تصبح طاقة الجسم على التكيف مُنهكة، ومُجهدة، وبالتالي تضعف وسائل الدفاع والمقاومة، ويصبح الفرد عرضة للأمراض النفسية والعضوية، مثل قرحة المعدة، الصرع، وارتفاع ضغط الدم، النسيان المتكرر، الاكتئاب، وتعتبر هذه المرحلة حادة وخطيرة وتشكل تهديدا لكل من الفرد والمؤسسة³.

الشكل (01-02): مراحل ضغوط العمل



المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مرجع عبد القادر سعيد بنات "ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين"⁴

¹ جمال الدين محمد المرسي ونايت عبد الرحمان، السلوك التنظيمي، (ب.ط) الدار الجامعية، عمان، 2004، ص 517/518.

² حنان عبد الرحيم الأحمد، ضغوط العمل لدى الاطباء، المصادر والاعراض، بحث ميداني في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض، مركز البحوث والدراسات الإدارية، الرياض، المملكة العربية السعودية 1423هـ 2002، ص 33.

³ بوسباطة كنية، ضغوط العمل وتأثيرها على التوافق المهني، دراسة ميدانية في صندوق الوطني للتقاعد ولاية ام البواقي، مذكرة ماستر، 2015/2016، ص 35.

⁴ عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين، بحث مكمل لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير إدارة اعمال، غير منشورة، الجامعة الإسلامية، 2010/2009، ص 110.

الفرع الثاني: أسباب ومصادر ضغوط العمل

أولاً: أسباب ضغوط العمل: تنشأ ضغوط العمل لأسباب كثيرة حتى أنه يمكن القول ان أي شيء داخل العمل قد يكون

مصدراً للتوتر والقلق، ويعتمد هذا على ادراك الفرد لهذه الاسباب وعلى ابعاد العمل والبيئة المحيطة به نذكر منها:

1. القيود التي تفرضها القواعد والقوانين العامة: التي قد تؤدي الى شعور العاملين بالملل والاحتناك وعدم التصرف بحرية وبمرور الوقت يؤثر ذلك سلباً على الحالة النفسية للعمال.
2. صعوبة المهام الموكلة للعاملين: لوجود مجموعة منهم لا يفهمون المهنة المطلوبة منهم لانجازها بشكل جيد وكذلك الوقت المخصص لاداء المهنة، والتي قد تكون غير كافية أو قد تحتاج الى تمتع العامل بمجموعة مميزة من المهارات، القدرات غير متوفر فيه.
3. عدم توزيع الادوار والمهام على الموظفين: وهذا يشعروهم بالتوتر والقلق لانهم لا يعرفونها هو دورهم المطلوب منهم للقيام به.
4. توتر العلاقات بين زملاء العمل والتنافس الغير الشريف بينهم قد يتسبب في زيادة الكراهية، وغياب الاحترام المتبادل بينهم، ونشأة الكثير من الصراعات والخلافات والحجج.
5. أسباب ناشئة من بيئة العمل المادية: التهوية، الضوضاء، النظافة، الحرارة.
6. العوامل الشخصية: التي تنبع من حياة الفرد خاصة سواء في المنزل أو خارجه ومنها:¹
 - أ. المشاكل العائلية: مثل الطلاق، وفاة الزوج، رعاية الأطفال...
 - ب. المشاكل المالية: مثل عدم كفاية الدخل، زيادة متطلبات الحياة...
 - ت. ظروف الإقامة والمعيشة.
 - ث. الحالة الصحية: مثل مرض مزمن.....
 - ج. الخصائص الفردية: الفروق الجنسية، السن، الشخصية أو ب، الخبرة.

ثانياً: مصادر ضغوط العمل

هناك بعض الوظائف بطبيعتها تضمن ضغوطها عالية كمهن الأطباء وكبار المديرين ورجال الإطفاء لانها تحتاج الى اتخاذ قرارات خطيرة او تركيز مستمر، إلا اننا نرى ان هناك قوائم مشتركة فيما بينها، وكل هذه التصنيفات التي طرحت في مجملها غالباً تجمع على ان العوامل الفردية والتنظيمية والبيئية تعد من أهم مصادر ضغوط العمل، حيث تمثل اهم الضغوط الداخلية التي يتعرض لها العاملون في المؤسسات الصحية في:

- 1) **عبء العمل:** يرى كل من جرينبرغ وبارون أن عبء العمل هو تحميل الفرد أعباء فوق طاقاته وقد تكون زيادة الأعباء من الناحية الكمية اذ يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع إنجازه بالوقت المحدد وقد تكون زيادة العبء بشكل نوعي، كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تتلائم استعداداته وقدراته الخاصة²، اما انخفاض عبء العمل فيحدث عندما يكون للفرد عمل قليل غير كاف لاستيعاب قدراته وطاقاته، واهتماماته لان لديه إمكانيات أكبر من المهام والواجبات المكلف بها³.

¹ ناجي أمينة، أحمد بري كريمة، الضغوط المهنية وأثرها على أداء أفراد المؤسسة العمومية للصحة الجوارية، رسالة ماجستير، تخصص موارد بشرية، المجلة الجزائرية للموارد البشرية، الشلالة ولاية البيض، العدد، 2، 2017.

² جرينبرغ، جيرالد، بارون، روبرت إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، الرياض، ترجمة محمد الرفاعي وأخرون، 2004 ص 260.

³ آلاء عبد الموجود الغاني، رغد سالم علي الطائي، تشخيص مسببات ضغوط العمل لدى الأطباء والممرضين العاملين في مستشفى الخنساء التعليمي في الموصل مجلة جامعة المربك للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 2، 2015، ص 62.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي

- إن كلتا الحالتين الانخفاض أو الزيادة في عبء العمل تسبب شعور الفرد بعدم الارتياح والملل والرتابة والتضجر والانتقاد مولدة خلفها ضغوط عمل قد تسبب في تدني المستوى الصحي للفرد، وانخفاض مستوى أدائه الوظيفي، وتكرار الوقوع في الأخطاء نتيجة عدم اتاحة فرصة للفرد لظهور كفاءته لتعجيله في الإنجاز، وعدم أخذ فترات راحة كافية لتجديد نشاطه، بجانب اسناد بعض الاعمال المعقدة التي من لا تتوفر فيهم الكفاءة المطلوبة للإنجاز.
- (2) ظروف العمل:** مما لا شك فيه ان الظروف التي تحيط بنا تؤثر الى حد كبير في مدى الجُلُك لهما منا والوقت الازم لذلك، فبعض هذه الظروف يمكن له تسهل من ادائها للعمل والبعض الآخر يمكن ان يعوق هذا الأداء، وقد ينظر الى سلوك العمل كنتيجة لتفاعل مجموعتين من المتغيرات تتكون المجموعة الأولى من صفات ومواصفات العامل نفسية مثل: قدراته واستعداداته ومهاراته، بالإضافة الى اتجاهاته وآرائه ومعتقداته، اما بالنسبة للمجموعة الثانية من المتغيرات فتتمثل في المواصفات المميزة لموقف العمل نفسه والتي تحدد الظروف الطبيعية أو الفيزيائية مثل: الإضاءة والضوضاء والتهوية والحرارة، ساعات العمل، ووسائل الصحة والسلامة، واطقات الراحة¹.
- والواقع ان ظروف العمل البيئية كوجود ضوضاء مثلا تعتبر مشكلة مهنية تهدد الصحة النفسية للعاملين وتشعره بعدم الراحة في مكان عمله فاذا كانت شديدة الدرجة تجعل تبادل الحديث بين الأشخاص امرا مستحيلا، والأشخاص المعرضين لها طيلة الدوام يتعرضون للكثير من الاضرار ويخلق لديه حالة توتر.
- (3) طبيعة العمل:** هناك العديد من الوظائف التي تعاني من ضغوط العمل أكثر من غيرها ولا يمكن ان نجد وظيفة في مجتمعنا المعاصر خالية من الضغوط وبذلك نجد ان هذه الوظائف تتطلب من شاغلها اتخاذ قرارات حاسمة وهامة في ظل عدم التأكد، أو الوظائف التي تتطلب قدرا ضئيلا من التحكم الرقابة بسبب مشكلات فنية والتي لا يستطيع شاغلها تنفيذ المهام المسندة إليه غالبا مثل المحاسبين والعمال الزراعيين وخبراء التأمين يكون أقل ضغوط، في حين أن وظائف الأطباء والجراحين وكبار المدراء تعاني من مستوى عال من الضغط بسبب ضغط الوقت والمقابلات الكثيرة².
- وتحدث ضغوط طبيعة العمل عندما يشعر الفرد ان المهارات المطلوبة لإنجاز مستوى أداء معين أكبر من قدراته، أي ان الفرد يفتقد الى القدرة اللازمة لاداء العمل بالمستوى المطلوب، وأيضا عندما يتبين للفرد ان لديه قدرات ومؤهلات كبيرة جدا من الأعمال الموكلة إليه³.
- (4) صراع الدور:** يحدث صراع الدور عندما تكون مطالب العمل متناقضة أو عندما تناقض القناعات الشخصية للفرد مع مطالب العمل الذي يقوم به ومن أمثلة ذلك العمل لساعات طويلة مما يتعارض مع دوره كارب أسرة أو يكون الفرد واقفا تحت تأثير أكثر من قيادة ويتلقى أوامر من أكثر من رئيس يطلبون منه القيام بوظائف متناقضة ومتباينة⁴.
- وقد أظهرت العديد من الدراسات ان ضربات القلب تتزايد بحدة في الأوقات التي يتعرض فيها الفرد لمثل هذه الصراعات وان استمر هذا الصراع لمدة طويلة يؤدي الى الإصابة بامراض القلب وتصلب الشرايين وإرتفاع ضغط الدم، واحيانا قد تؤدي الى الوفاة بسكتة قلبية.
- ويرى الباحث أن صراع الدور يعتبر مشكلة شائعة في كثير من بيئات العمل والتي من الممكن ان تواجه الافراد من خلال طرق متعددة على الافراد عندما تحدث لهم مثل هذا الموقف غالبا ما يحاولون تحملها والتكيف معها، غيرانه اذا ما طال مدة وجودها أو تكررت فانهم يجدون انفسهم من الصعب ان يتغاضوا عنها وبالتالي ربما يترتب على ذلك تعرضهم للضغوط الشديدة في بيئة العمل⁵.

¹ أ.بحوش الصديق، مستويات ضغوط العمل لدى الأفراد العاملين في المؤسسة الإستشفائية دراسة ميدانية بالقطاع الصحي تبسة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الثامن، ص 227.

² عسكرعلي، عبد الله أحمد، مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية، مجلد العلوم الاجتماعية، العدد 04، الكويت 1988 ص 01.

³ بوسباطة كززة، مرجع سابق، ص 40.

⁴ حنان عبد الرحيم الاحمدي، مرجع سابق ص 3

⁵ خالد عيادة نزال عليمات، مرجع سابق، ص، 66-70.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي

- 5) **غموض الدور:** مصدر من مصادر ضغوط العمل الرئيسية وهي أكثر مسبباتها للوظائف والمهن المختلفة، ويعني عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الفرد من اختصاصاته، وعدم وضوح المهام التي يؤديها، وعدم تأكده من توقعات الآخرين منه¹، وعدم كفاية المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤوليته وسياسات وقواعد المؤسسة وغيرها وما يندرج عنه زيادة التوتر والشعور بعدم الجدوى والأهمية وانخفاض الدافعية، والرضا والثقة بسبب الاكتئاب وفقدان الثقة بالنفس، كما يؤدي إلى الرغبة في ترك العمل ويؤثر على صحة الفرد البدنية والعقلية.
- 6) **النمو والتقدم:** ينظر الفرد إلى العمل الذي يقوم به على أنه وسيلة لمزيد من صقل المهارات والقدرات وبالتالي فهو ينظر إلى عمله على أنه مصدر يمدّه بمجالات النمو والتقدم وتحقيق الذات وإذا فقد هذا المصدر أو جزء منه تحول العمل إلى مصدر ضغوط في الحياة اليومية²، كما يعتبر التقدم والتطور الوظيفي أمراً هاماً لكثير من الأفراد ليس فقط لأنهم يحصلون على دخل مادي أكبر ولكن لأنهم يحققون مكانة أفضل، ويواجهون تحدياً جديداً، ولذلك فإن عدم القدرة على تعزيز المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي ومواكبة المستجدات في مجال التخصص يمثل مصدراً من مصادر ضغوط العمل³.

الفرع الثالث: آثار ونتائج ضغوط العمل

تعد ظاهرة ضغوط العمل سمة طبيعية للحياة ترتب عليها مجموعة من النتائج، الأولى سلبية تؤثر على الفرد والمؤسسة تتفاوت درجات تأثيرها بتغير مستويات هذه الضغوط، فنجد البعض يملك القدرة على مواجهتها، بينما يستسلم البعض الآخر ويفشل في مقاومتها، أما التأثير الثاني فيإيجابي مرغوب فيه بالنسبة للفرد والمؤسسة كونه ينشط ويحفز الأفراد على تحقيق الأهداف وفيما يلي سنتطرق إلى هذه الآثار:

أولاً: الآثار الإيجابية

- تجعل الفرد يفكر باستمرار في العمل.
- ينظر الفرد إلى عمله بتميز.
- المقدرّة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
- تزويد الفرد بالحياة والنشاط والثقة.
- رفع الروح المعنوية ومستوى الرضا بين العاملين مما يؤدي إلى الاستقرار في الحياة العملية وتحقيق أداء متميز.
- التحفيز الذاتي لتحقيق الأهداف والغايات وتأكيد القدرة على قيام بالعمل⁴.

ثانياً: الآثار السلبية:

ان تعرض الفرد والمؤسسة لضغوط العمل بشكل حاد او مستمر له عدة مظاهر، وينتج عنه عدة تأثيرات ويتضح ذلك من خلال:

1. آثار سلوكية: يترتب على تعرض الافراد لضغوط بشكل مستمر ومتكرر يؤثر على سلوكياتهم في الاجل القصير والطويل الادمان على استخدام المسكنات والكحول الافراط في الاكل والتدخين والضحك بعصبية.

¹السعد ودرويش، صالح، مراد، أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية، دراسة استكشافية، مجلة جامعة الملك ع. العزيز الاقتصادية والإدارة المجلد 22، 72.

²محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي، دراسة سلوك الانسان الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، دار الشروق للنشر والتوزيع، القاهرة مصر 2003، ص 25.

³السعد ودرويش، صالح، مراد، مرجع سابق ص

⁴الازهر عبد الملك، د. بوخميس بوقولة، الانعكاسات النفسية والسلوكية لضغوط العمل على الافراد في المنظمات المعاصرة، مجلة افاق علمية، 13 العدد2، لسنة 2021،

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي

2. آثار موضوعية: ومنها القلق، العدوانية، اللامبالاة والملل، الاكتئاب، الإرهاق، وعدم تقدير الذات، والوحدة.
3. آثار معرفية: عدم القدرة على اتخاذ القرارات السلمية، ضعف التركيز وانتباه قصير المدى.
4. آثار فيزيولوجية أو جسدية: وهي العلامات التي تظهر على البدن: الصداع المستمر تشنج وتوتر العضلات، كوابيس، فقدان الشهية... الخ
5. آثار تنظيمية: الغياب، والدوران الوظيفي، العزلة عن الزملاء، الإصابة بحوادث العمل ارتفاع معدل الشكاوي، سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.

ثالثا: النتائج:

تتمثل نتائج ضغوط العمل في النتائج التالية:

- ارتفاع ضغط الدم
- الإصابة بأمراض السكر.
- امراض الهضم وعسر الهضم والامساك.
- مشكلات النوم.
- الارق.
- القلق النفسي المزمن.
- شد الأعصاب وعدم الاسترخاء.
- عدم القدرة في التعاون في العمل.
- الافراط في التدخين وتعاطي المنشطات¹.

¹ طارق عبد الرؤوف عامر وايهاب عيسى المصري، الضغوط المهنية وضغوط العمل الاصدار 1، القاهرة، مصر مؤسسة طبية للنشر والتوزيع 2018 ص 153-154.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة) ومجال الإستفادة منها.

سنتطرق في هذا المبحث بالإشارة الى بعض الدراسات السابقة التي تعرضت لمتغيرات المبحث ومجالات الإستفادة منها في تنفيذ فكرة هذا البحث فضلا عن مايميز هذه الدراسات عن البحث الحالي إذ تمثل هذه المراجعة للجهود السابقة أهمية بالغة عبر تتبع جهود الباحثين والنتائج التي توصلت إليها دراساتهم وتقييمها ومعرفة موقع دراساتهم من الدراسات السابقة وعليه سنقوم بعرض الدراسات السابقة لكل متغيرات البحث الحالي كما يلي :

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

- **الدراسة الأولى : د.يوسف ناصر عثمانة ودنيا أحمد بن عبد الغني تحت عنوان أثر ضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن بالمجلة العربية للإدارة مع 42 ع 1 مارس 2022** حيث تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي في المستشفيات الجامعية في الأردن، اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لوصف البيانات وتحليلها. تم أخذ جميع الممرضات العاملات في المستشفيات الجامعية في الأردن كمجتمع للدراسة واختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية، حيث بلغ مجتمع الدراسة (917) ممرضة عاملة في المستشفيات الجامعية في الأردن، مستشفى الملك عبد الله المؤسس، ومستشفى الجامعة الأردنية . قام الباحثان بتوزيع (276) استبانة بما نسبته (30 %) من مجتمع الدراسة واسترداد (264) استبانة صالحة لأغراض الدراسة. توصلت الدراسة إلى وجود مستوى عالي من ضغوط العمل التي تتعرض له الممرضات في المستشفيات الجامعية في الأردن، ووجود مستوى مرتفع من الإلتزام المستمر لدى الممرضات، ومستوى متوسط من الإلتزام العاطفي والمعياري، ووجود أثر سلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) \geq لضغوط العمل على الإلتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن
- **الدراسة الثانية: سلسلة مؤتمرات IOP علوم الأرض والبيئة (15-19 نوفمبر 2021) تحت عنوان: "دور إرتباط في علاقة الإستقلالية الوظيفية وسلوك العمل الاستباقي من أجل الإستدامة التنظيمية"** هدفت هذه الدراسة إلى فحص تأثير الاستقلالية الوظيفية على سلوك العمل الاستباقي والتحقيق في الدور الوسيط لمشاركة العمل في العلاقة بين الاستقلالية الوظيفية وسلوك العمل الاستباقي. تضمنت هذه الدراسة 208 موظفين يعملون في القطاع الخاص والقطاع العام والحكومة في إندونيسيا. تم أخذ المشاركين باستخدام تقنيات أخذ العينات الملائمة من خلال توزيع الاستبيانات عبر الإنترنت. تم تحليل البيانات باستخدام نموذج المعادلة الهيكلية (SEM). يوضح هذا البحث أن الاستقلالية الوظيفية تؤثر بشكل مباشر على المشاركة في العمل وتؤثر بشكل غير مباشر على سلوك العمل الاستباقي من خلال وساطة المشاركة في العمل، وجدت نتائج نتائج مختلفة من الدراسات السابقة، حيث أثر الاستقلال الذاتي الوظيفي بشكل مباشر على سلوك العمل الاستباقي كما تكشف نتائجنا عن دور الوساطة الكامل لمشاركة العمل في العلاقة بين الاستقلالية الوظيفية وسلوك العمل الاستباقي.
- **الدراسة الثالثة: أ.بوخلوه باديس وأ. جعفرور إيمان 2018** تحت عنوان: "أثر ضغوط العمل على جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الأطباء والممرضين دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الإستشفائية سعد دحلب بمدينة جامعة ولاية الوادي".

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مصادر ضغوط العمل وقياس أثرها على جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الأطباء والممرضين في المؤسسات الإستشفائية سعد دحلب بمدينة جامعة ولاية الوادي، ولتحقيق أهداف الدراسة وإختبار فرضياتها تم تصميم إستبانة موجهة الى الأطباء والممرضين العاملين بالمؤسسة محل الدراسة، وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الإستبانة التي شملت 47 فقرة لعينة مكونة من 97 طبيبا وممرضا، توصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها: شعور الطباء والممرضين بضغوط العمل متوسطة ناجمة عن عبء العمل، صراع الدور، بيئة العمل المادية، طبيعة الوظيفة، والهيكل التنظيمي، وهذه الأبعاد لها اثر سلبي على جودة الخدمة الصحية، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور افراد عينة الدراسة حول ضغوط العمل، ووجود فروق في تصور أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمة تعزي الى متغير الخبرة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي

- **الدراسة الرابعة: عياد خولة 2018** مذكرة لنيل شهادة ماجستير أكاديمي الطور الثاني تحت عنوان: "أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة دراسة ميدانية في المؤسسات العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة".
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف عن أثر ضغوط العمل على الالتزام بأخلاقيات المهنة في المؤسسة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار عينة من المؤسسة العمومية الإستشفائية. وقد تم توزيع 196 استبياناً واسترجاع 150 استبيان، بحيث تم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، تحليل الانحدار المتعدد، ولخصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: هناك توافر لأبعاد ضغوط العمل في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة بشكل متوسط و مستوى توافر أخلاقيات المهنة في المؤسسة الإستشفائية محل الدراسة مرتفع و أظهرت نتائج الدراسة أنها لا يوجد أثر لأبعاد ضغوط العمل على أخلاقيات المهنة، وتوافر بشكل إيجابي في المؤسسة محل الدراسة.
- **الدراسة الخامسة: حسين صبيح محسن الكعبي 2018** تحت عنوان "تأثير التسييس التنظيمي على السلوك الإستباقي من خلال الدور الوسيط للعلاقات الاجتماعية دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي معمل سمنت كربلاء".
هدفت هذه الدراسة اختبار تأثير التسييس التنظيمي على السلوك الإستباقي واختبار جودة العلاقات بين الرئيس والمرؤوس كوسيط بينهم، بتقديم إطار نظري ومن ثم تحليل العلاقة بينهم من خلال آراء عينة من العاملين في معمل الإسمنت باستعمال منهج البحث التحليلي ولغرض تحقيق أهداف البحث تم بناء مخطط البحث بين المتغير التسييس بأبعاده (السلوك المسييس العام، الخضوع حالياً للتقدم مستقبلاً، تسييس الزيادات والمكافآت) والمتغير الوسط العلاقات الاجتماعية بأبعاده (التأثير، الولاء، الإسهام، الإحتراف المهني) والمتغير السلوك الإستباقي بأبعاده (السلوك الصوتي، الوقاية من المشاكل، الابتكار الفردي، تولى المسؤولية)، حيث وزع الباحث 260 استبانة تم استرجاع 221 استبانة كانت 204 صالحة للتحليل الإحصائي باستخدام البرنامج spss v25 وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي توافر التسييس التنظيمي والعلاقات والسلوك الإستباقي في معمل سمنت كربلاء، وأشارت النتائج الى وجود علاقة تأثير معنوي سالب متمثل بتأثير التسييس التنظيمي على العلاقات الاجتماعية بين القائد والعضو والسلوك الإستباقي ودور إيجابي لجودة العلاقات الاجتماعية في التأثير على السلوك الإستباقي، وأن المتغير جودة العلاقات يؤدي دور الوسيط بين التسييس التنظيمي والسلوك الإستباقي .
- **الدراسة السادسة: أ.م.د. عامر علي حسين العطوي وم.كمال كاظم الحسيني بجامعة المثنى 2017** تحت عنوان "دور ثقافة إدارة الخطأ في تعزيز سلوك العمل الإستباقي من خلال الدور الوسيط للتمكين النفسي، دراسة تحليلية متعددة المستويات" هدفت الدراسة الى تقديم نموذجاً متعدد المستويات لإكتشاف كيف أن ثقافة إدارة الخطأ تؤثر على سلوك العمل الإستباقي بأبعاده الأربعة: الوقاية من المشاكل، صوت العامل، تحمل المسؤولية وإبداع العامل من خلال دور الوسيط للتمكين النفسي بتوزيع إستمارة استبيان على عينة من مؤسسات القطاع العام في محافظة منى ضمت 283 فرد موزعين على 49 وحدة تنظيمية وقد أجرى الباحثان تحليل النمذجة الخطية الهرمية لإختبار تأثير ثقافة إدارة الخطأ في التمكين النفسي وسلوك العمل الإستباقي، كما اختبرت الدراسة التأثيرات الوسيطة عابرة المستويات للتمكين النفسي بين ثقافة إدارة الخطأ وسلوك العمل الإستباقي وقد أظهرت نتائج تحليل البيانات بأن ثقافة إدارة الخطأ تمتلك تأثير معنوي في التمكين النفسي وسلوك العمل الإستباقي علاوة على ذلك فإن النتائج أظهرت بأن التمكين النفسي يتوسط العلاقة بينهما.
- **الدراسة السابعة: د. لعريط بشير 2015** تحت عنوان: "دراسة تشخيصية لمصادر ومؤشرات ضغوط العمل بالمنوبة (8×3) دراسة ميدانية بمركب المواد البلاستيكية سكيكدة".
هدفت هذه الدراسة الى تشخيص مصادر ومؤشرات ضغوط العمل وفق نظام المنوبة (8×3) بمركب المواد البلاستيكية لمدينة سكيكدة اعتماداً على تحليل مناصب العمل (تقني تنفيذي)، ولقد كشفت الدراسة ان العمال يعانون من مصادر ضغوط العمل التنظيمية وكذا مشاعر الإحباط، الإنشغال، ارتفاع ضغط الدم والقولون العصبي إضافة الى التوتر ومايصاحبه من مظاهر الإستهلاك المفرط للمنشطات في النوبة الليلية والمهداءات في النوبتين الصباحية والمسائية.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية.

• الدراسة الأولى:

Study of Thiago Dal Molin, João Lucas Campos de Oliveira, Nelsi Saete Tonini, Rafael Muniz de Oliveira Ronan Felipe de Souza, Drieli Wawzeniak de Anchieta, Gleicy Kelly Teles da Silva: PROACTIVE BEHAVIOR OF HOSPITAL NURSES: COMPARISON ;BETWEEN JOBS 2019

هدفت الدراسة الى تحليل السلوك الاستباقي للممرضات في المستشفيات ومقارنة مستويات النشاط بين الممرضات اللاتي يؤدين وظائف مختلفة. وتمت الدراسة في مستشفى جامعي عام في بارانا البرازيل 41 عينة من الممرضات في رعاية المرضى المباشرة و21 عينة من الممرضات المنسقات العاملين في الوظائف الادارية، بعد جدولة البيانات تم إجراء التحليل الإحصائي الوصفي وخلصت الدراسة الى النتائج التالية:اعتبرت الممرضات أن سلوكهن الاستباقي إيجابي، وخاصة الممرضات المنسقات العاملين في الوظائف الإدارية؛ وجود اختلاف في درجات الاستباقية بين مجموعات الممرضات، خاصة فيما يتعلق بالتوقع والاستعداد للتغيرات في مكان العمل؛ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بندين من الأداة، مما يدل على وجود سلوك استباقي أقوى بين الممرضات اللاتي لديهن وظائف إدارية.

• الدراسة الثانية:

MATHANGI VIJAYAN ,2017,IMPACT OF JOB STRESS ON EMPLOYEES JOB PERFORMANCE IN AAVIN COIMBATORE.

هدفت هذه الدراسة الى تحديد تأثير التركيبة السكانية على عبء عمل الموظفين والأمن الوظيفي والعمل بنظام المناوبات، وتحليل العلاقة بين العوامل المساهمة في ضغوط العمل ودراسة تأثيرها على الأداء الوظيفي، وركزت هذه الورقة على إستكشاف العوامل الرئيسية التي تسبب ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للموظفين العاملين في شركة AAVIN COIMBATORE لبيع الحليب بالهند (July 2017)، حيث أجريت محاولة لإبراز إستراتيجيات تخفيف ضغوط العمل على الموظفون وأرباب العمل والتغلب عليها وتحسين أدائهم، واستندت الدراسة الى نهج وصفي كمي، كان مجتمع الدراسة من موظفي شركة AAVIN COIMBATORE تم اختيار عينة من 100 مبحوث باستخدام عينات عشوائية بسيطة، البيانات المستخدمة في هذه الدراسة هي بيانات أولية وتم جمعها بمساعدة استبيان منظم، تم استخدام أنواع مختلفة من الأدوات الإحصائية مثل تحليل النسبة المئوية واختبار T و Chi-square والإرتباط والإنحدار تم إجراء التحليل بالبرنامج الإحصائي SPSS .

وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة إيجابية بين "صراع الدور" و"غموض الدور" ومع ذلك كانت هناك علاقة سلبية بين الضغوطات الأخرى والأداء الوظيفي، وإقترح الباحث أنه يمكن عبء العمل على الموظفين في المؤسسة ويمكن للإدارة أن تبدل جهودها لتفويض العمل بذكاء، يمكن تخصيص أوقات مناوبة بديلة للموظفين مما قد يؤدي الى توازن صحي بين العمل والحياة كما يمكن تنظيم ندوات وورش عمل لتحقيق توازن شامل بين العمل والحياة من قبل الشركة .

• الدراسة الثالثة:

SHARMILEE BALA MURALI. ABDUL BASIT. ZUBAIR HASSAN NOVEMBER . 2017 .IMPACT OF JOB STRESS ON EMPLOYEE PERFORMANCE.

هدفت هذه الدراسة الى تحليل تأثير ضغوط العمل على أداء الموظف، وتم إختيار 310 مشاركين من مختلف القطاعات في ماليزيا (2017/11) وإرسال الإستبيان عبر برنامج التواصل الاجتماعي فايسبوك، ويتضمن الإستبيان المعلومات الديمغرافية وعبارات لقياس أربعة (4) متغيرات مستقلة لضغط الوقت، وعبء العمل، ونقص الحافز، وغموض الدور لقياس مستوى الإجهاد لدى الموظفين في القطاعات، وكان المتغير التابع هو أداء الموظف فقط، تم إرجاع 136 إستبيانا مكتملا (كعينة قابلة للإستخدام) تم إجراء تحليل الإنحدار لفحص تأثير الضغط على أداء الموظف باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، حيث وجد أن هناك تأثير كبير

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي

وسلبي على أداء الموظف من ناحية ضغط الوقت ولغموض الدور، أما بعد عبء العمل ونقص الحافز ليس لها أي تأثير كبير على أداء الموظف.

وخلصت نتائج الدراسة الى زيادة ضغط توقيت وغموض الدور من شأنه أن يقلل من أداء الموظف من جميع النواحي، لذلك من المهم أن يتأكد المديرين من غموض الدور وإعطاء الموظفين أدواراً واضحة وإبلاغهم بما إذا كانوا يرغبون في تعزيزها أدائهم .

• الدراسة الرابعة:

Caesens et al.,2015,The relationship between perceived organizational support and proactive behaviour directed towards the organization .

(العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والسلوك الاستباقي الموجه نحو المؤسسة) أوضح هؤلاء الباحثين أن العديد من الدراسات أظهرت أن الدعم التنظيمي المدرك له عواقب إيجابية على كل من الموظفين والمؤسسات . ومع ذلك لم تبحث أي دراسة العلاقة السببية بين الدعم التنظيمي المدرك والسلوك الاستباقي الموجه نحو المؤسسة، وقد حددت دراسات قليلة الآليات المحتملة الكامنة وراء هذه العلاقة . لذا تركزت هذه الدراسة أولاً على التحقيق في العلاقة السببية بين الدعم التنظيمي المدرك والسلوك الاستباقي، إذ تفترض أن الدعم التنظيمي المدرك يؤدي الى سلوك استباقي موجه نحو المؤسسة . ثانياً واستناداً الى التبادل الاجتماعي والمنظورات التحفيزية تركزت هذه الدراسة على فحص آليتين محتملتين لهذه العلاقة، هي الإلتزام الملموس والمشاركة في العمل وفيما يتعلق بقياس السلوك الاستباقي تم استخدام مقياس (Griffin et,2007) وتم استجواب 3256 من موظفي الخدمة العامة في بلجيكا للمشاركة في استطلاع طولي ثلاثي الموجات . وبعد استخدام حزمة من أدوات التحليل الإحصائي، أظهرت النتائج أن الدعم التنظيمي المدرك يرتبط إيجابياً مع السلوك الاستباقي تجاه المؤسسة، في حين أن العكس لم يكن صحيحاً وفضلاً عن ذلك، أظهرت النتائج أن الشعور بالإلتزام والمشاركة في العمل يتوسط العلاقة الإيجابية بين الدعم التنظيمي المدرك والسلوك الاستباقي الموجه نحو المؤسسة وبشكل أدق أشارت النتائج الى أن الموظفين الذين يشعرون بأنهم يقدرون ويراعون عم أكثر عرضة للمشاركة في سلوك استباقي موجه نحو المؤسسة مثل تقديم اقتراحات بناءة لتحسين الفعالية العامة لمنظمتهم أو تطوير طرق جديدة لزيادة الكفاءة التنظيمية.

• الدراسة الخامسة:

Shin and Kim,2014,Antecedents and Mediating Mechanisms of Proactive Behavior: Application of the Theory of Planned Behavior

(سوابق وآليات التوسط للسلوك الاستباقي : تطبيق نظرية السلوك المخطط)

تركز هذه الدراسة وبالاستناد الى نظرية السلوك المخطط على إستكشاف السوابق الحرجة والآليات التحفيزية للسلوك الاستباقي في سياقات العمل الآسيوية . وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي التي أجريت على عينة من 138 فرداً في الشركات الفرعية في كوريا، وقد وجدت هذه الدراسة أن توجيه هدف التعلم يرتبط بالسلوك الاستباقي من خلال المواقف تجاه السلوك الاستباقي، وكان الدعم التنظيمي المدرك مرتبطاً بالسلوك الاستباقي عبر الآليات المتداخلة للمعايير الذاتية والنوايا، وكذلك الإلتزام الذاتي الوظيفي يتنبأ بالسلوك الاستباقي من خلال الدور الوسيط للسيطرة والسلوكيات المدركة . هذه النتائج لها آثار ذات مغزى على السلوك الاستباقي.

• الدراسة السادسة:

Wu and Parker, 2014,The Role of Leader Support In Facilitating Proactive Work Behavior: A Perspective From Attachment Theory.

(دور دعم القائد في تسهيل سلوك العمل الاستباقي : منظور من نظرية الإرتباط) تركزت هذه الدراسة على إثبات أن دعم القائد يساعد الموظفين على التصرف بشكل استباقي في العمل . يمكن لدعم القائد تسهيل الفرص للموظفين لتحقيق التغيير، فضلاً عن دوافعهم للقيام بذلك . إذ تهدف هذه الدراسة الى تفسير كيفية دعم القادة لتحفيز سلوك الموظفين الاستباقي، وخاصة بالنسبة للأفراد الذين لديهم إرتباط أقل مع بعضهم، ينظر هؤلاء الباحثون في المحتوى، وآليات اوساطة لدعم القائد في تشكيل سلوك الموظفين الاستباقي استناداً الى نظرية الإرتباط، إذ اقترحوا أن الدعم الامن من القادة (الدعم في ششكل توافر القائد والتشجيع وعدم التدخل) يتنبأ إيجابياً بسلوك الموظفين الاستباقي في العمل من خلال زيادة دورهم واتساع الكفاءة الذاتية والدافع الذاتي

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي

واستخدمت هذه الدراسة مقياس (parker and Collins,2010) لقياس السلوك الإستباقي ويتكون هذا المقياس من أربعة أبعاد (الإبتكار الفردي، الوقاية من المشاكل، السلوك الصوتي، تولي المسؤولية) ولإختبار فرضيات هذه الدراسة تم مسح عينة على الأنترنت تبلغ 138 موظفا وعينة من شركة كبيرة للغاز والنفط في الصين تبلغ 212 موظفا. وتشير النتائج الى أن دعم القادة في شكل توافر وتشجيع النمو وعدم التدخل هو مسير مهم لإستباقية الموظفين. ويبدو أن هذا الدعم القائم على قاعدة أمانة يؤدي الى زيادة الكفاءة الذاتية في توسيع نطاق الدور، فضلا عن زيادة الدوافع الذاتية، وكذلك وجدت هذه الدراسة أن الأفراد الذين يعانون من القلق يعتمدون على دعم القائد لتعزيز دورهم واتساع الكفاءة الذاتية، وبالتالي سلوكهم الإستباقي.

• الدراسة السابعة:

Searle, 2011, A Multilevel Examination of Proactive Work Behaviors: Contextual and Individual Differences as Antecedents.

(اختبار عدد المستويات لسلوكيات العمل الإستباقية: الإختلافات السياقية والفردية كسوابق) تركز هذه الدراسة على إختبار العلاقة بين الفروق الفردية والسياقية بوصفها سوابق لسلوك العمل الإستباقي، واختبار تأثير التمكين النفسي على هذه العلاقات. وهذه الدراسة متعددة المستويات إذ تم فحص الخصائص الإستباقية الفردية والسياقية في مستويين (المستوى 1 والمستوى 2) كسوابق ممكنة. تم فحص التمكين النفسي كمتغير وسيط لكلا المستويين. في هذه الدراسة فإن العملية التي من خلالها الفروق الفردية (أي الشخصية الإستباقية، التمكين النفسي، وخصائص القيادة الخادمة في المستوى 1) والإختلافات السياقية (أي خصائص القيادة الخادمة في المستوى 2) هي سوابق لسلوكيات العمل الإستباقية. إذ استخدم الباحث مقياس (parker and Collins,2010) الذي يتكون من أربعة أبعاد (الإبتكار الفردي، الوقاية من المشاكل، السلوك الصوتي، تولي المسؤولية) لقياس السلوك الإستباقي. وتم تطبيق هذه الدراسة على عينة من 410 موظفا، و113 مشرفا، في ثلاث إدارات في إحدى المؤسسات العامة الكبيرة (أي وكالة حكومية) في الولايات المتحدة. وأظهرت النتائج أن التمكين النفسي كان وسيطا جزئيا للعلاقة بين الشخصية الإستباقية والإبتكار الفردي. التمكين النفسي يتوسط تماما العلاقة بين الشخصية الإستباقية وتولي المسؤولية، وكانت الشخصية الإستباقية مرتبطة بشكل غير مباشر بالوقاية من المشاكل، عن طريق التمكين النفسي، وكان التمكين النفسي مرتبطا مباشرة بالسلوك الصوتي. وفضلا عن ذلك، كانت خصائص القيادة الخادمة في المستوى 1 مرتبطة إيجابيا بالتمكين النفسي وكل من سلوكيات العمل الإستباقية الأربعة.

• الدراسة الثامنة :

Parker et al.,2006, Modeling the Antecedents of Proactive Behavior at Work.

(نمذجة سوابق السلوك الإستباقي في العمل) ركز الباحثون في هذه الدراسة على اختبار نموذج تؤثر فيه سوابق شخصية وسوابق بيئة العمل على سلوك العمل الإستباقي عبر الآليات المعرفية التحفيزية. تم التحقق من سلوكيات العمل الإستباقية بوضع بعدين لقياس السلوك الإستباقي هما (تنفيذ الفكرة الإستباقية وحل المشاكل الإستباقية) وباستخدام عينة من صانعي الأسلاك في المملكة المتحدة 282 فردا، أظهرت النتائج باستثناء الإشراف الداعم أن لكل سابقة أهمية، وإن كان ذلك في ضمن عمليات مختلفة. إذ ارتبطت الشخصية الإستباقية ارتباطا وثيقا بسلوك العمل الإستباقي عن طريق اتساع نطاق الكفاءة الذاتية وتوجيه دور مرن وقد ارتبط الإستقلال الوظيفي أيضا بالسلوك الإستباقي عبر هذه العمليات، وترتبط الثقة في العمل مع السلوك الإستباقي عن طريق توجه أدوار مرنة. وفي مزيد من الدعم للنموذج اختلفت العمليات المعرفية التحفيزية لسلوك العمل الإستباقي عن تلك المتعلقة بالنتيجة الأكثر سلبية للإمتثال المعمم. وقد وسعت الدراسة الحالية فهم الباحثين من خلال إظهار أن كلا من المتغيرات الظرفية (الإستقلال الوظيفي، الثقة في العمل) والفروق الفردية (الشخصية الإستباقية) يسهم بشكل فريد في التنبؤ بالسلوك الإستباقي. وهذا يوحي باستراتيجيتين تماما للحصول على قوة عاملة استباقية: توظيف الأفراد ذوي الشخصية الإستباقية وتغيير الممارسات التنظيمية لتعزيز الحالة (مثل إعادة تصميم العمل). وثمة مساهمة ثانية من هذه الدراسة هي الإيجاء بأن هذه المتغيرات الظرفية والشخصية لها تأثير إيجابي على السلوك الإستباقي لكونها تؤثر على تصورات القدرة (اتساع نطاق الكفاءة الذاتية) وتؤدي الى توجهات دور أوسع وأكثر مرونة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

من خلال الدراسات السابقة لمسنا انما اهتمت بشكل كبير بمصادر ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين بالإضافة الى سلوك العمل الإستباقي وفيما يلي سوف نقارن الدراسات السابقة بالدراسة الحالية.

الجدول رقم (01-01) المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
أجريت الدراسات السابقة في بيئة عربية وأجنبية وجزائرية بشكل عام. من سنوات 2006 إلى 2022، حيث شملت الدراسات الأماكن التالية: الأردن، الوادي، ورقلة، سكيكدة، كربلاء، ماليزيا، الولايات المتحدة، ألمانيا، مقاطعة أبوتاباد.	تم إنجاز هذه الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2021/2022، أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات تقرت	من حيث الزمن والمكان
ركزت الدراسات على عينات مختلفة من أطباء وقوى عاملة.	ركزت الدراسة على عينة عشوائية من الموظفين في المؤسسة محل الدراسة.	من حيث العينة
اعتمدت معظم الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي واستعملت الاستبيان، وركز بعضها الآخر على المسح الميداني ودراسة الحالة، برنامج التواصل الاجتماعي.	اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمدنا الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وبرنامج SPSS وبعض الاختبارات الإحصائية لتحليل البيانات للوصول إلى النتائج، بالإضافة إلى الملاحظة والمقابلة.	من حيث منهج الدراسة
كانت الدراسات متنوعة من حيث القطاعات بين الخاص والعام (الخدمية، الصناعية)	استهدفت الدراسة القطاع العمومي فشملت عينة من مؤسسة ذات الطابع العمومي وهي (مستشفى سليمان عميرات تقرت).	من حيث نوع القطاع
تناولت الدراسات السابقة متغيرات متعددة كالآتي: السلوك الاستباقي، التمكين النفسي، ثقافة إدارة الخطأ، الالتزام التنظيمي، الأداء الوظيفي، ضغوط العمل.	ركزنا في هذه الدراسة على متغيرين هما: ضغوط العمل ودورها في تعزيز سلوك العمل الاستباقي.	من حيث المتغيرات
تناولت بعض الدراسات ضغوط العمل، وأهميتها، ابعادها، وخصائصها وأوجه تطبيقها كما تناولت دراسات أخرى تحسين السلوك الاستباقي بأبعاده وخصائصه ايضا.	ركزت الدراسة على (تأثير ضغوط العمل على سلوك العمل الاستباقي). وهو الأول من نوعه .	من حيث الموضوع
تناولت معظم الدراسات السابقة ضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي من وجهات نظر مختلفة لبيان أهمية كل منها في المؤسسات خاصة في الوقت الراهن.	تهدف الدراسة إلى تسليط الضوء على مدى تأثير ضغوط العمل على سلوك العمل الاستباقي في المؤسسة محل الدراسة من خلال مدى تطبيقها و الاستفادة منها.	من حيث الهدف

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي

مجال الاستفادة من الدراسات السابقة :

تكمن أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في كونها :

- ساهمت في ضبط متغيرات الدراسة حيث كان المتغير المستقل لضغوط العمل والمتغير التابع سلوك العمل الإستباقي .
- ساعدت في تكوين تصور شامل لموضوع الدراسة الأمر الذي ساهم في صياغة الاشكالية وفروض الدراسة والتعمق في الموضوع.
- ساهمت الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية وضبط المصطلحات الأساسية للبحث.
- الاطلاع على مختلف المناهج المستخدمة مما فتح المجال لنا في إعداد المنهجية المتبعة.
- ساهمت مجمل الدراسات السابقة وبشكل كبير في إعداد الإستبانة.
- المساعدة في الاطلاع على الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسات وتحديد الأساليب المناسبة لاختبار صحة فرضيات الدراسة الحالية.
- الإلمام بالنتائج المتوصل إليها من الدراسات السابقة، مما مكننا من الانطلاق في الدراسة الحالية.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي

خلاصة الفصل:

من خلال ماتم عرضه إتضح لنا جليا أن ضغوط العمل لاتتوقف على عامل واحد دون الآخر وإنما تكون نتيجة تداخل عدة عوامل فيما بينها مما يؤثر على تأدية أعمالهم خاصة للمؤسسات الخدمائية، اذا لاجمال لأي تهاون أو تقصير وهذا يكون بالإهتمام بعدة متغيرات قد تسبب عائق أمام تقديم خدماتها، فأخذت المؤسسات على عاتقها تقليل الأخطاء وتصحيح السياسات والأنظمة وحل المشكلات بالإعتماد على المبادرات الشخصية للعاملين .بالإضافة الى ماخلفته من آثار نفسية وإجتماعية على سلوك العاملين خاصة سلوك العمل الإستباقي، إذ لايمثل سلوك العمل الإستباقي موضة إدارية جديدة بل هو حقيقة يلمسها الباحثين والممارسين على حد سواء في رسم فاعلية المؤسسة وكفاءتها.

الدراسة الميدانية





الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لأثر

ضغوط العمل على سلوك

العمل الإستباقي بمستشفى

سليمان عميرات تقرت

تمهيد:

بغرض الإلمام بموضوع الدراسة واستكمالاً للجانب النظري الذي تم التطرق إليه في الفصل الأول، وللإجابة على الإشكالية الرئيسية سنتناول في هذا الفصل الدراسة التطبيقية للموضوع، وذلك من خلال إجراء دراسة حالة لعينة من الموظفين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات تقرت، عن طريق توزيع استمارة استبيان على عينة من الموظفين في مختلف المصالح، بالإضافة إلى إجراء مقابلات مع بعض رؤساء المصالح والمديرين مع الاستعانة أيضاً بالملاحظة.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين أساسيين:

في المبحث الأول يتم التطرق إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

وفي المبحث الثاني يتم التطرق إلى عرض النتائج والمناقشة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

سيتم في هذا المبحث تحديد الإطار المنهجي للدراسة الميدانية لهذا الموضوع ألا وهو تأثير ضغوط العمل على سلوك العمل الإستباقي، قصد تنظيم المعلومات من أجل الوصول الى الحقائق والنتائج، واسقاط الدراسة النظرية على أرض الواقع في المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات تقرت، والتطرق أيضا إلى الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة وسبب إختيارها وكذا مجال اجرائها.

المطلب الاول : طريقة الدراسة

بغرض التعرف ضغوط العمل وسلوك العمل الإستباقي لدى الموظفين بالمؤسسة الاستشفائية سيتم التعرف على منهج الدراسة، مجتمعة الدراسة، وفي الأخير خصائص عينة الدراسة، من خلال الاعتماد على البيانات اللازمة بعد جمعها وتحليلها عن طريق إدخالها إلى البرنامج الإحصائي (SPSS) النسخة من خلال هذا سيتم التوصل إلى النتائج المرجوة.

الفرع الاول : منهج الدراسة

يوضح المنهج مختلف الخطوات التي يعتمد عليها الباحثين في إعداد البحث وذلك للوصول الى النتائج والأهداف الموضوعية، ومنه يمكن اعتبار المنهج على أنه الطريقة التي يتبعها الباحثين لدراسة ظاهرة ما أو موضوع معين بهدف التعرف على اسبابها وتقديم الحلول المناسبة ولتحقيق الأهداف المرجوة اعتمد الباحث في دراسته المناهج التالية:
أ- المنهج الوصفي التحليلي: والذي يتيح لنا جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها.

ب- المقابلة والملاحظة.

ت- مجتمع وعينة الدراسة :

قبل التعرف على مجتمع وعينة الدراسة يجب علينا التعرف على المؤسسة الإستشفائية قيد الدراسة
أولا: التعريف بالمؤسسة

1 - تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية:

هي مؤسسة ذات طابع عمومي تهدف إلى متابعة البرامج للصحة والوقاية من الأمراض وتقديم الخدمات الإستشفائية الصحية، تتربع المؤسسة على مساحة قدرها 17428م² خصصت منها مساحة لـ 33 مسكن وظيفي حيث تقع المؤسسة العمومية الإستشفائية على تراب بلدية النزلة جغرافيا وتتبع بلدية تقرت إداريا ويتوسط موقعها الطريق الرابط بين مقر المقاطعة الإدارية تقرت ومقر بلدية تقرت، يحدها شمالا المؤسسة التجارية للمواصلات وجنوبا المؤسسة الجزائرية للمياه، وشرقا صيدلية بارة وغربا المقاطعة الإدارية بتقرت وثانوية الأمير عبد القادر.

2- مهام وأهداف المؤسسة العمومية الاستشفائية تقرت :

1. التكفل التام وبصفة متكاملة بالحاجات الصحية لسكان المنطقة.
2. تطبيق البرامج الوطنية للصحة.
3. ضمان و برمجة توزيع العلاج الإستشفائي و التشخيصي.
4. العمل على رفع المستوى الخدماتي للمستشفى من خلال التعامل مع مستشفيات أخرى وأطباء من خارج الوطن وهذا يعرف بالتوأمة.
5. تقديم الرعاية الطبية وبمستوى عالي في مختلف التخصصات.
6. يمكن إستخدام المؤسسة العمومية الإستشفائية ميدانا للتكوين الطبي والشبه طبي والتكوين في التسيير الإستشفائي على أساس إتفاقيات تبرم مع المؤسسات التكوينية.
7. ضمان حفظ الصحة ومكافحة الأمراض والإعتناء بصحة المرضى.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على سلوك العمل الإستباقي بمستشفى سليمان عميرات تقرت

8. توفير وسائل الراحة والتسهيلات للمريض من تغذية، إستراحة، وسرعة في الخدمات وتدريب العاملين في المجالات الطبية والتمريض والمهن الطبية المساندة .
9. تقديم الخدمات الوقائية من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية تقرت يلاحظ أنه هناك تكفل بالمريض وهذا ما يوضح الجدول التالي :

الجدول رقم (01-02): الخدمات الوقائية المقدمة من طرف المؤسسة العمومية الاستشفائية تقرت حسب احصائيات 2021.

الرقم	الخدمة	عدد المرضى
01	الفحوصات الاستعجالية	38855
02	الاستشفاء (المكوث في المستشفى)	18261
03	العمليات الجراحية	3211
04	تصفية الدم	20
05	التحاليل الطبية	60376
06	الكشف بالأشعة	22274

المصدر : المديرية الفرعية للموارد البشرية بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت.
كما يبلغ التعداد الإجمالي لكافة العمال: 802 الى غاية 2021/12/31 موزعين حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (02-02) التعداد الإجمالي للموظفين حسب الاختصاص

الرقم	الاختصاص	العدد
01	الممارسين المتخصصين	61
02	الأطباء العاميين	75
03	الصيداللة	07
04	جراحي الأسنان	02
05	الأخصائيين النفسانيين	08
06	شبه الطبيين للصحة العمومية	379
07	القابلات	01
08	البيولوجيين	14
09	التخدير والإنعاش	21
10	الإداريين والتقنيين	107
11	العمال المهنيين	40
12	المتعاقدين	87
	المجموع	802

المصدر: المديرية الفرعية للموارد البشرية بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت.

وتتوفر المؤسسة على 14 مصلحة تقنية وإستشفائية تحتوي على عدد من الأسرة مجموعها: 106 سريرا والجدول التالي يوضح المرافق الصحية وعدد الأسرة بالمؤسسة الإستشفائية تقرت موزعة في الجدول التالي :

الجدول رقم (02-03): العدد المصالح الصحية بالمؤسسة الاستشفائية

الرقم	المرافق الصحية	عدد الأسرة
01	مصلحة الاستعجالات	10
02	مصلحة الأمراض الصدرية والتنفسية	22
03	مصلحة أمراض الكلى وتصفية الدم	24
04	مصلحة طب وجراحة العيون	12
05	مصلحة طب وجراحة الأنف والأذن والحنجرة	12
06	مصلحة طب الداخلي	60
07	مصلحة طب وجراحة العظام والرضوض	16
08	مصلحة الجراحة العامة	50
09	مصلحة طب العمل	مصلحة تقنية
10	مصلحة علم الأوبئة	مصلحة تقنية
11	مصلحة الأشعة والتصوير الطبي	مصلحة تقنية
12	مصلحة المخبر وحقن الدم	مصلحة تقنية
13	مصلحة الصيدلية	مصلحة تقنية
	المجموع	106

المصدر: المديرية الفرعية للموارد البشرية بالمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت

ثانيا : الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة :

1- شرح الهيكل التنظيمي

• المدير:

يعين مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية بقرار من الوزير المكلف بالصحة وتنتهي مهامه حسب الأشكال نفسها.

• الأمانة العامة:

تعتبر النواة باعتبارها مركز استقبال وإرسال البريد من جهة وإنجاز الأعمال الإدارية

فضلا عن كونها محطة اتصال بين المدير والموظفين من جهة أخرى.

• تآلية المحاسبة :

تقوم بتسجيل كل المعلومات التي تقوم بها المؤسسة سواء عمليات خاصة بنشاطها الداخلي أو علاقاتها مع الوسط الخارجي

المديريات الفرعية للمؤسسة :

- **المديرية الفرعية المالية والوسائل:** تقوم بعلاقات تجارية ومالية والتكفل بمدخلات ومخرجات المؤسسة وتقوم هذه المديرية بحساب أجور العمال وانقطاعهم من الضمان الاجتماعي، كما تقوم بحساب العمليات التي يقوم بها طب العمال على مستوى المؤسسة من تكاليف مالية تشتمل على ثلاثة مكاتب هم:
 - مكتب الميزانية والمحاسبة.
 - مكتب الصفقات العمومية.
 - مكتب الوسائل العامة والهياكل.
- **المديرية الفرعية للموارد البشرية:** تراقب جميع تحركات العمال و تهتم بقضاياهم وظروفهم العملية، وتتكفل بتتبع كافة مراحل عملهم من بداية التوظيف الى غاية التقاعد تشتمل على مكاتبين هما:
 - مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات.
 - مكتب التكوين.
- **المديرية الفرعية للمصالح الصحية:** مكلفة بكل المصالح التقنية ويشرف على ذلك رؤساء المصالح التابعين لها وتشتمل على المكاتب التالية:
 - مكتب القبول.
 - مكتب التقاعد وحساب التكاليف .
 - مكتب تنظيم النشاطات الصحية وتابعتها.
 - مكتب الصيدلية المركزية.
 - المخبر المركزي.
 - وحدة حقن الدم.
- **المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة:** ويشرف عليها نائب المدير المكلف بالتجهيزات وصيانة الأجهزة الطبية كما (ينبثق) عن هذه المديرية مصالح تقوم بالمراقبة و الإشراف على جميع الأعمال التي تقوم بها المؤسسة وتشتمل على المكاتب التالية:
 - مكتب صيانة التجهيزات الطبية.
 - مكتب صيانة التجهيزات المرافقة.
 - المخبر المركزي.

2-تعريف مكتب القبول محل الدراسة :

يعتبر القلب النابض في المؤسسة لما له من دور فعال في تنظيم حركة الرضى من القبول الى الخروج لاسيما وأنه الأداة الأولية لتجسيد الإصلاحات المعلن عنها في المنظومة الوطنية للصحة، وبالنظر الى التعليمات الوزارية رقم 03 المؤرخة في: 2000/12/07 المتعلقة بتحديد عمل وتنظيم مكتب القبول في المؤسسات الصحية في المؤسسة الإستشفائية، وبالنظر الى الهيكل التنظيمي لمكتب القبول نجده يتشكل من المكاتب التالية :

الهيكل التنظيمي لمكتب القبول موجود في قائمة الملاحق رقم 02

شرح مكتب القبول: طلب الإستشفاء(دخول المريض): عند إلتحاق أي مريض بالمؤسسة فإنه يمر على الطبيب الذي يقوم بفحصه وإذا رأى ضرورة لبقائه على مستوى المؤسسة فإنه يقوم بتحرير طلب استشفاء ويوقع عليه ثم تحضر هذا الوثيقة الى مكتب القبول ليقوم العون المكلف بتحرير كشف القبول (Bulletin d'admission) إعتقادا على برنامج الإعلام الآلي (patient) وهذا بعد تقديم الوثائق اللازمة (الدفتر العائلي، بطاقة التعريف الوطنية أو رخصة السياقة) ترقم هذه الوثيقة ويتم إصدار ثلاث نسخ واحدة ترسل للمصلحة الطبية والثانية ترسل للمكتب المكلف بالإحصائيات والنسخة الأخيرة يتم الإحتفاظ بها على مستوى مكتب القبول للترتيب ويتم أيضا إعداد بطاقة تنقل المريض (Fiche navette) كما يتم التأكد ما إذا كان المريض مؤمن أو غير مؤمن وغيرها من المعلومات عن طريق برنامج IDAAS

بعد ذلك يوجه المريض لمصلحة من المصالح الخمس (جراحة نساء رجال ونساء والطب الداخلي-الإستعجلات-تصفية الكلى-الأنف والأذن والحنجرة) الموجودة على مستوى المؤسسة الإستشفائية.

الفرع الثاني: عينة الدراسة :

لإختيار العينة المناسبة والتي تمثل المجتمع تمثيلا جيدا تم إختيار عينة عشوائية بسيطة والتي تهدف الى توضيح العلاقة بين ضغوط العمل وسلوك العمل الإستباقي بإختبار العينة الأساسية لمعرفة ما إذا كانت الإستبيانات لا تحتوي على بيانات كاملة من عدمه، وقد استختم برنامج spss v.25 لمراجعة الإستبيانات المسترجعة والبالغ عددها 151 استبانة بعد إجراء مراجعة للإستبيانات بواسطة البرنامج المذكور اتضح هناك 29 استبانة لا تحتوي على بيانات كاملة وتعتبر بيانات مفقودة، وبعد استبعاد تلك الإستبيانات تبقى 151 استبانة تحتوي على بيانات كاملة وفق الجدول ادناه:

الجدول رقم (04-02): الاحصائيات الخاصة بمجموع استمارات الاستبيان .

الاستبيانات		البيان
النسبة	العدد	
100 %	200	الإستبيانات الموزعة
75.5 %	151	الإستبيانات المسترجعة (الصالحة)
10 %	20	الإستبيانات الغير مسترجعة
14.5 %	29	الإستبيانات الملغاة

المصدر : من إعداد الطالبان وفقا لتوزيع الاستبيانات.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة.

الفرع الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة

- للإجابة على أسئلة الدراسة وإختبار صحة الفرضيات تم إستخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات الى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية spss نسخة 25 للتوصل إلى مايلي :
1. مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والإنحرافات المعيارية للإجابة على أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا.
 2. مصفوفة الارتباط سيرمان لمعرفة العلاقات الإرتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة.
 3. تحليل الإنحدار المتعدد لإختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (سلوك العمل الإستباقي).
 4. تحليل إختبار تيتاست و تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لإختبارات تأثيرات المتغيرات الشخصية على المتغير التابع .

الفرع الثاني : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

- إعتمادنا في دراستنا على الإستبيان كأداة أساسية للدراسة وكذا استخدمنا الملاحظة والمقابلة الشخصية
1. الملاحظة: الملاحظة هي الأداة الأكثر وضوحا وصدقا لإثبات الحقائق فهي تتكون من عمليات عقلية متداخلة الى جانب توليد المشاهدات والخروج بفكرة عن الظاهرة المدروسة والمتمثلة في أثر ضغوط العمل على سلوك العمل

- الإستباقي، من زيارتنا للمستشفى وكذلك ملاحظتنا في الشارع التي كانت مبنية مع خروج المرضى والإداريين والمساعدين للإحتجاج على الضغط الذي يعانون منه أثناء تلك الفترة.
2. **المقابلة:** تعد المقابلة أداة بارزة من أدوات البحث العلمي حيث تم إجراء مقابلة شخصية مع رئيس المصلحة وكذلك مقابلة عينة من المرضى والإداريين بهدف تحليل وتفسير نتائج الدراسة.
3. **الإستبيان:** حيث يمثل المصدر الرئيسي لجمع البيانات والمعلومات لهذه الدراسة والذي صمم في صورته الأولية بعد الإطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة ليكون شاملا من كل الجوانب التي تستخدم بحثنا الحالي وقد تم إعداد هذه الاستبانة على النحو التالي :
- 1) إعداد استبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات .
 - 2) عرض الاستبانة على المشرف من أجل اختبار مدى ملاءمتها لجمع البيانات .
 - 3) تعديل الاستبانة بشكل أولي حسب ما يراه المشرف .
 - 4) عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم .
 - 5) الوصول إلى الصيغة النهائية بعد التعديلات والتصحيحات كما هو موضح في الملحق رقم 01 .
 - 6) توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.

محتوى الاستبيان

احتوى الاستبيان على مقدمة لأجل تقديم موضوع الدراسة للمستجيب منهم، وتعريفهم بمهدفها ولتشجيعهم على المشاركة في الموضوع، لذا قمنا بتقديم الدراسة على أنها في إطار إنجاز مذكرة ماستر، وأن موضوعها يتعلق "بأثر ضغوط العمل على سلوك العمل الإستباقي دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات بتقرت". كما بينا أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. وقد تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أجزاء :

الجزء الأول: يحتوي على معلومات شخصية ووظيفية لأفراد العينة وهي (الجنس، العمر، الحالة العائلية، سنوات الخدمة، الوظيفة).

الجزء الثاني: يتكون من ستة أبعاد تخص المتغير المستقل لضغوط العمل وهي كالآتي :

- ❖ البعد الأول : أعباء العمل، وتتكون من (5) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 1 إلى 5.
 - ❖ البعد الثاني : ظروف العمل، وتتكون من (6) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 6 إلى 11.
 - ❖ البعد الثالث: طبيعة العمل : ويتكون من (5) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 12 إلى 16.
 - ❖ البعد الرابع : صراع الدور، و تتكون من (4) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 17 إلى 20.
 - ❖ البعد الخامس : غموض الدور، وتتكون من (5) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 21 إلى 25.
 - ❖ البعد السادس : النمو والتقدم، وتتكون من (6) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 26 إلى 31 .
- أما الجزء الثالث :** يتكون هو أيضا من أربعة أبعاد تخص المتغير التابع سلوك العمل الإستباقي كالآتي :

- ❖ البعد الأول: تحمل المسؤولية، وتتكون من (3) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 1 إلى 3.
- ❖ البعد الثاني : صوت العامل، ويتكون من (4) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 4 إلى 7.
- ❖ البعد الثالث : إبداع العمل، ويتكون من (3) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 8 إلى 10.
- ❖ البعد الرابع : الوقاية من المشاكل، وتتكون من (3) فقرات وتتمثل في الأسئلة من 11 إلى 13.

ولالإجابة على عبارات الجزء الثاني والثالث في الإستبيان تم الإعتماد على مقياس "ليكارت الخماسي" حيث يطلب من الموظفين إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة كما يلي :

- موافق بشدة تعطي لها 5 درجات.
- موافق تعطي لها 4 درجات.
- محايد تعطي لها 3 درجات.
- غير موافق تعطي لها درجتان.

➤ غير موافق بشدة تعطي لها درجة واحدة.

أما بالنسبة لمجالات المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت حسب الدراسات السابقة يكون كما يلي :

الجدول رقم (05-02) : المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي

الإتجاه العام للعيينة	مجال المتوسط الحسابي المرجح
موافق	[1.80 - 1]
موافق بشدة	[2.60 - 1.80]
محايد	[3.40 - 2.60]
غير موافق	[4.20 - 3.40]
غير موافق بشدة	[5 - 4.20]

المصدر: من إعداد الطالبتان

الفرع الثالث: صدق وثبات الإستبيان

لقد تم إجراء العديد من الإختبارات على الإستبيان للتأكد من صحته وثباته، مستخدما في ذلك تحكيم الإستبيان من خلال محكمين أساتذة مختصين في هذا الموضوع، بالإضافة للإختبارات اللازمة للتحقيق من الصدق والثبات.

1 صدق المحكمين: لغرض معرفة مدى وضوح وملائمة العبارات للإستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في مجال إدارة الأعمال (الملحق رقم 1)، وقد تم اخذ النصائح والتصحيحات المقدمة بعين الاعتبار لذا قمنا بحذف وتعديل بعض العبارات وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحا وبساطة لتظهر في شكلها النهائي

2 ثبات الإستبيان:

تم فحص عبارات الاستبيان من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول الذي في الأسفل لحساب ثبات المقياس فلوحظ أن معامل الثبات نسبتها مقبولة، وتعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عالية وتفي بأغراض الدراسة، بحيث يجب أن لا تقل قيمة المعامل عن 62% لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها في البحث.

جدول رقم: (06-02) معامل ألفا كرونباخ

عدد الأسئلة	ألفا كرونباخ
44	0.847

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء من مخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ أن ألفا كرونباخ يقدر بـ **0.847** وهي أكبر من **0.62** أي قيمة الثبات الكلية للإستبيان وتعبير عن امكانية ثبات النتائج التي يمكن أن يعطيها الاستبيان مرة أخرى، أو بعبارة أخرى في حالة ما إذا قمنا باستجواب أفراد العينة من جديد، وفي نفس الظروف فإن **84.7%** من أفراد العينة المدروسة تكون نفس الاجابة.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

يقدم هذا المبحث عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو إثبات الفرضية من خلال استنتاجات الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص أفراد عينة الدراسة

الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة.

تم توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والمتمثلة في: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية المستوى التعليمي، سنوات الخدمة، الوظيفية وستعرض إليها كما يلي:
أولاً: الجنس:

الشكل رقم: (02-03) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: مخرجات اكسال

الجدول رقم: (02-07) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس

المتغير	الفئات	التكرار المطلق	التكرار النسبي	التكرار التراكمي
الجنس	ذكور	41	% 27.2	27.2
	اناث	110	% 72.8	100.0
	المجموع	151	% 100	

الصدر: من مخرجات spss

يتضح في الشكل أعلاه أن غالبية أفراد العينة من مجموع أفراد العينة هم إناث بنسبة 72.8% وهي نسبة عالية مقارنة مع نسبة الذكور والتي بلغت 27.2% ويعود ذلك إلى طبيعة العمل في مجال الصحة الذي يستقطب الإناث بشكل كبير وقدرة المرأة على شغل مثل هكذا وظائف لقدرتها على تحمل المسؤولية وقوة الصبر فمشاركة المرأة في الآونة الأخيرة تحسنا ملحوظا حيث أنها إجتاحت العديد من التخصصات والمجالات المهنية، أما نسبة الذكور 27.2% فهي نسبة معتبرة ويرجع ذلك أن أغلبية الذكور يشغلون مناصب حساسة فهم الأكثر تحملا للمسؤولية في مثل هكذا مناصب وقدرة العنصر الذكري على التعامل الشئى الذي قد لاتستطيع الإناث تقليده.
ثانيا: الحالة العائلية :

الشكل رقم: (02-04) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الحالة العائلية



المصدر: مخرجات اكسال

الجدول رقم: (02-08) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الحالة العائلية

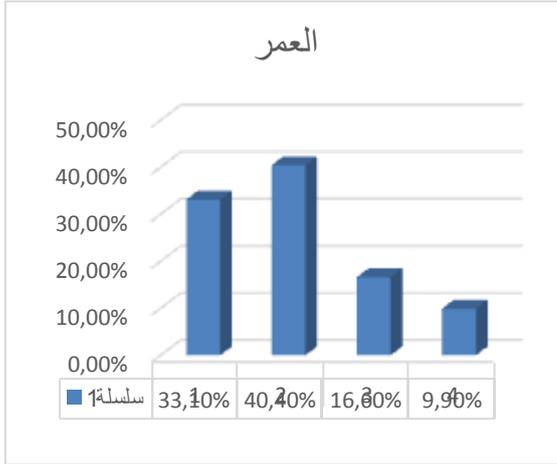
المتغير	الفئات	التكرار المطلق	التكرار النسبي	التكرار التراكمي
الحالة العائلية	اعزب	66	% 43.7	43.7
	متزوج	85	% 56.3	100.0
	المجموع	151	% 100	

الصدر: من مخرجات spss

يلاحظ من خلال بيانات الشكل أعلاه ان المستوى الأعلى تمركز في فئة المتزوجين بنسبة 56.3% ثم فئة العزاب بنسبة 43.7%

ثالثا: العمر

الجدول رقم: (02-09) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب العمر
الشكل رقم: (05-02) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب العمر



المتغير	الفئات	التكرار المطلق	التكرار النسبي	التكرار التراكمي
العمر	أقل من 30 سنة	50	%33.1	33.1
	من 30 إلى 40	61	%40.4	73.5
	من 40 إلى 50	25	%16.6	90.1
	أكثر من 50	15	%9.9	100.0
المجموع		151	% 100	

المصدر: مخرجات اكسال

الصدر: من مخرجات spss

خلال بيانات الشكل أعلاه نلاحظ ان الفئة العمرية 30-40 سنة أعلى نسبة بواقع 40.4% يلي ذلك الفئة العمرية أقل من 30 سنة والفئة 40-50 سنة بنسبة 33.1% و 16.6% على التوالي وأحرها الفئة 50 سنة فأكثر بنسبة 9.9% يسعيان أكثر من غيرها للبحث عن المعرفة وإثبات الكفاءة وقد وصلت الى مرحلة النضج وبالتالي تكون قادرة على تحمل مسؤوليات، وهذا راجع الى الخبرة المكتسبة لديهم مايعني أنهم قادرون على شغل وظائف إدارية.

رابعا: المستوى التعليمي

الجدول رقم: (02-10) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي
الشكل رقم: (06-02) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المتغير	الفئات	التكرار المطلق	التكرار النسبي	التكرار التراكمي
المستوى التعليمي	غير متحصل على البكالوريا	49	%32.5	32.5
	متحصل على البكالوريا	40	%26.5	58.9
	جامعي فما فوق	62	%41.1	100
المجموع		151	% 100	

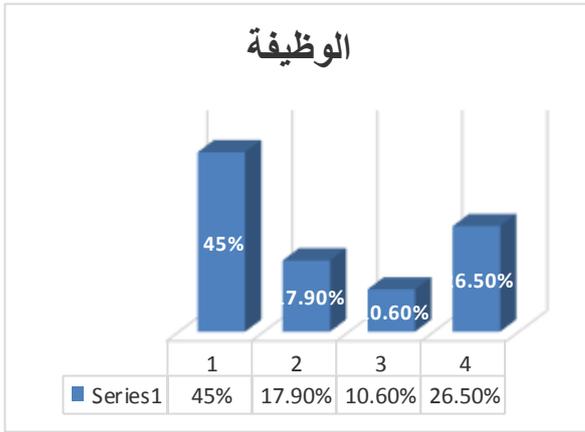
المصدر: مخرجات اكسال

الصدر: من مخرجات spss

من خلال بيانات الشكل أعلاه نلاحظ أن متغير المستوى التعليمي لأفراد العينة أغلبهم يحملون شهادات بنسبة 41.1% وهم من فئة الممرضين بجميع الرتب لهم مستوى تعليمي جامعي هذا المؤشر دال على أن طبيعة الخدمات المقدمة التي يكلفون بها تتطلب مستوى تعليمي عالي وقدرة عالية على الفهم والإستيعاب إلى جانب ذلك نجد أن المؤسسة ساهمت كثيرا في رفع المستوى التعليمي للعاملين من خلال تشجيع الموظفين لإكمال الدراسة ولتحسين مستواهم التعليمي.

خامسا: الوظيفة

الشكل رقم: (02-07) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الوظيفة



الجدول رقم: (02-11) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الوظيفة

المتغير	الفئات	التكرار المطلق	التكرار النسبي	التكرار التراكمي
الوظيفة	ممرض	68	%45	45
	مساعد	27	%17.9	62.9
	رئيس مصلحة	16	%10.6	73.5
	اداري	40	%26.5	100
	المجموع	151	% 100	

المصدر: مخرجات إكسال

المصدر: من مخرجات spss

من خلال بيانات الشكل أعلاه نلاحظ لمتغير الوظيفة تحصلت فئة الممرضين على أعلى نسبة تقدر ب(45%) تليها فئة إداري بنسبة (26.5%) ثم فئة مساعد بنسبة (17.9%) وأخرها فئة رئيس مصلحة (10.6%) وهذا ملائمة المناصب للعمل بالمصالح.

سادسا: سنوات الخدمة

الشكل رقم: (02-08) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة



المصدر: مخرجات إكسال

الجدول رقم: (02-12) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة

المتغير	الفئات	التكرار المطلق	التكرار النسبي	التكرار التراكمي
سنوات الخدمة	اقل من 5 سنوات	45	%29.8	29.8
	من 5 الى 10	43	%28.5	58.3
	من 10 الى 20	39	%25.8	84.1
	20 فاكثر	24	%15.9	100.0
	المجموع	151	% 100	

المصدر: من مخرجات spss

من خلال بيانات الشكل أعلاه نلاحظ متغير سنوات الخدمة كانت النسب مقاربة حيث تحصلت فئة اقل من 5 سنوات على اعلى نسبة بواقع 29.8% يلي ذلك فئة من 5-10 و 10-20 سنة بنسبة 28.5% و 25.8% على التوالي من أفراد عينة الدراسة لديهم خبرات مهنية تؤهلهم لممارسة مختلف المهام بكفاءة .

المطلب الثاني : تحليل البيانات المتعلقة بالإجابة عن التساؤلات الفرعية للدراسة.

سيتم التركيز على الإجابة على الأسئلة التالية :

السؤال الأول: ما مستوى توافر سلوك العمل الإيجابي لدى الموظفين بالمؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات ؟

السؤال الثاني: ما مستوى توافر ضغوط العامل لدى الموظفين بالمؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات ؟

السؤال الثالث: ماهي طبيعة العلاقة الإرتباطية بين ضغوط العمل وسلوك العمل الإيجابي لدى الموظفين بالمؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات ؟

السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ لإجابات أفراد عينة الدراسة حول سلوك العمل الإيجابي لدى الموظفين تعزى لخصائصهم الشخصية (الجنس، العمر، سنوات الخدمة، الحالة العائلية، الوظيفة، المستوى التعليمي)؟

الفرع الأول: الإجابة الإحصائية عن السؤال الأول: مستوى توافر سلوك العمل الإيجابي لدى الموظفين

في المستشفى

تمحور سلوك العمل الإيجابي حسب أربعة أبعاد هي: تحمل المسؤولية، صوت العامل، إبداع العامل، الوقاية من المشاكل والجدول الموالي يبين تحليل عبارات هذا المتغير التابع:

• تحمل المسؤولية:

الجدول رقم (02-13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد تحمل المسؤولية.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	أقوم بمجهود تطوعية لإجراء تغييرات وتحسينات في مكان العمل	3.50	1.199	3	مرتفع
2	احاول إرساء أساليب عمل جديدة أكثر فعالية في العمل	3.60	1.027	2	مرتفع
3	احاول اقتراح وتنفيذ حلول لمشكلات تنظيمية ملحة	3.64	1.074	1	مرتفع
	المتوسط العام لبعدها تحمل المسؤولية	3.57	0.932	--	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول بلغ المتوسط الحسابي لعبارات تحمل المسؤولية، قيمة (3.57) وانحراف معياري (0.932) هي قيمة مرتفعة تعكس وجود تحمل المسؤولية لدى الموظفين بالمشفى بصفة مرتفعة الذي يعود الى قناعات الأفراد وخصائصهم وما يمارسونه لمستقبلهم بالإعتماد على تولي المسؤولية الى حد ما في تطوير ممارسات سلوك العمل الإيجابي، بحيث احتلت العبارة 3 (محاولة اقتراح وتنفيذ حلول لمشكلات تنظيمية ملحة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.64) وانحراف معياري (1.074)، يليه في المرتبة الثانية العبارة رقم 2 (احاول إرساء أساليب عمل جديدة أكثر فعالية في العمل) بمتوسط (3.60) وانحراف معياري (1.027)

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على سلوك العمل الإيجابي بمستشفى سليمان عميرات تقرت

يدل على وجود تطبيق للسلوك الإيجابي لدى الموظفين، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة 1 (قيامي في مكان العمل بجهود تطوعية لإجراء تغييرات وتحسينات) بمتوسط حسابي (3.50) وانحراف معياري (1.199)، كما يتضح أن أغلب المتوسطات كانت مرتفعة وهذا يدل على النظرة الإيجابية حول هذه العبارات.

• صوت العامل:

الجدول رقم (02-14): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد صوت العامل.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	اعرض وجهة نظري للآخرين في قضايا العمل	3.72	0.981	1	مرتفع
2	أقوم بتشجيع الآخرين للانخراط في قضايا العمل	3.55	1.031	3	مرتفع
3	انا على علم بجميع قضايا العمل وابدي رأيي فيها	3.23	1.059	4	متوسط
4	ابدي رأيي عن أفكار جديدة أو إجراء تغيير في بيئة العمل	3.62	1.012	2	مرتفع
المتوسط العام لبعده صوت العامل		3.52	0.784	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول بلغ المتوسط الحسابي لعبارات صوت العمل، قيمة (3.52) وانحراف معياري (0.784) هي قيمة مرتفعة تعكس وجود صوت العامل لدى الموظفين بالمشفى بصفة مرتفعة الذي يعود الى قناعات الأفراد وخصائصهم وما يمارسونه لمستقبلهم بالإعتماد على صوت العامل الى حد ما في تطوير ممارسات سلوك العمل الإيجابي، بحيث احتلت العبارة 1 (عرض وجهة نظري للآخرين في قضايا العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.72) وانحراف معياري (0.981)، يليه في المرتبة الثانية العبارة رقم 4 (ابدي رأيي عن أفكار جديدة أو إجراء تغيير في بيئة العمل) بمتوسط (3.62) وانحراف معياري (1.012) يفسر ذلك بتشجيع الرئيس المصالح للأفكار الإبداعية لدى الموظفين ومنح هامش من الحرية لإبداء تلك الأفكار وتطبيقها في مكان العمل، وبالمرتبة الثالثة حلت العبارة رقم 2 (أقوم بتشجيع الآخرين للانخراط في قضايا العمل) بمتوسط (3.55) وانحراف (1.031) قيمة متوسطة، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة 3 (انا على علم بجميع قضايا العمل وابدي رأيي فيها) بمتوسط حسابي (3.23) وانحراف معياري (1.059) وهو ما يدل على مشاركة الموظفين في القرارات التي تخص العمل مع الرؤساء ووجود إتصال بينهم، كما يتضح أن أغلب المتوسطات كانت مرتفعة وهذا يدل على النظرة الإيجابية حول هذه العبارات.

• إبداع العامل:

الجدول رقم (02-15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد إبداع العامل.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	استطيع توليد أفكار إبداعية في بيئة العمل	3.43	1.080	3	مرتفع
2	أحاول البحث دائما عن تقنيات وطرائق جديدة للعمل	3.70	0.938	2	مرتفع
3	اعزز واشجع الآخرين على تقديم أفكار جديدة في العمل	3.72	0.969	1	مرتفع
المتوسط العام لبعده إبداع العامل		3.61	0.871	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول بلغ المتوسط الحسابي لعبارات إبداع العامل، قيمة (3.61) وانحراف معياري (0.871) هي قيمة مرتفعة تعكس وجود الإبداع لدى الموظفين بالمشفى بصفة مرتفعة الذي يعود الى قناعات الأفراد وخصائصهم وما يمارسونه مستقبليهم بالإعتماد على الإبداع الى حد ما في تطوير ممارسات سلوك العمل الإستباقي، بحيث إحتلت العبارة 3 (اعزز واشجع الآخرين على تقديم أفكار جديدة في العمل) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.72) وانحراف معياري (0.969) الذي يؤكد على أن الموظفين لديهم ثقافة تشجيعية تساعدهم على تحفيز بعضهم البعض على الإبتكار وإيجاد الحلول للمشاكل والمعيقات التي تواجههم، يليه في المرتبة الثانية العبارة رقم 2 (أحاول البحث دائما عن تقنيات وطرائق جديدة للعمل) بمتوسط (3.70) وانحراف معياري (0.938)، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة 1 (استطيع توليد أفكار إبداعية في بيئة العمل) بمتوسط حسابي (3.43) وانحراف معياري (1.080)، كما يتضح أن أغلب المتوسطات كانت مرتفعة وهذا يدل على النظرة الإيجابية حول هذه العبارات.

• الوقاية من المشاكل:

الجدول رقم (02-16): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول بعد الوقاية من المشاكل.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	احاول دائما تطوير الإجراءات والنظم التي تكون فعالة في العمل	3.61	1.039	2	مرتفع
2	احاول دائما العثور على الأسباب الجذرية لحدوث المشكلات في العمل	3.42	1.061	3	مرتفع
3	اقضي بعض الوقت للتخطيط في كيفية منع حدوث المشكلات في العمل والوقاية منها	3.70	1.013	1	مرتفع
	المتوسط العام لبعء الوقاية من المشاكل	3.57	0.811	--	مرتفع

المصدر : من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول بلغ المتوسط الحسابي لعبارات الوقاية من المشاكل، قيمة (3.57) وانحراف معياري (0.811) هي قيمة مرتفعة تعكس حرص الموظفين بالمشفى من المشاكل التي تعرضهم بصفة مرتفعة الذي يعود الى قناعات الأفراد وخصائصهم وما يمارسونه مستقبليهم بالإعتماد على الوقاية من المشاكل الى حد ما في تطوير ممارسات سلوك العمل الإستباقي، بحيث إحتلت العبارة 3 (اقضي بعض الوقت للتخطيط في كيفية منع حدوث المشكلات في العمل والوقاية منها) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.70) وانحراف معياري (1.013) الذي يعود الى حرص الموظفين ومساهماتهم بشكل مباشر أو غير مباشر في إيجاد حلول للمشاكل التي تواجههم في العمل، يليه في المرتبة الثانية العبارة رقم 1 (احاول دائما تطوير الإجراءات والنظم التي تكون فعالة في العمل) بمتوسط (3.61) وانحراف معياري (1.039) وهذا يعود لمجال الحرية والإحترافية التي يتمتع بها الموظفين داخل العمل، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة 2 (احاول دائما العثور على الأسباب الجذرية لحدوث المشكلات في العمل) بمتوسط حسابي (3.42) وانحراف معياري (1.061) وهذا يرجع لإستعداد الموظفين الى التخلص من المشاكل وذلك بالبحث عن أسبابه ومسبباتها، كما يتضح أن أغلب المتوسطات كانت مرتفعة وهذا يدل على النظرة الإيجابية حول هذه العبارات.

➤ التحليل عن طريق متوسطات الأبعاد

الجدول رقم (02-17): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول أبعاد سلوك العمل الإيجابي

الرقم	إسم البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	المتوسط العام لبعد تحمل المسؤولية	3.57	0.932	2	مرتفع
2	المتوسط العام لبعد صوت العامل	3.52	0.784	4	مرتفع
3	المتوسط العام لبعد إبداع العامل	3.61	0.871	1	مرتفع
4	المتوسط العام لبعد الوقاية من المشاكل	3.57	0.811	3	مرتفع
	المتوسط العام لأبعاد سلوك العمل الإيجابي	3.57	0.658	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات الجزء الأول المخصص لعبارات المتغير التابع وهو سلوك العمل الإيجابي، نلاحظ أن جميع المتوسطات كانت مرتفعة، وهذا يعكس النظرة الإيجابية لأفراد العينة حول هذه العبارات، وقد بلغ المتوسط العام (3.57) وانحراف معياري (0.658) وهي قيمة إيجابية تعكس الموافقة على محتوى هذه العبارات. فمن الجدول أعلاه نستنتج:

1- المتوسط الحسابي لأبعاد سلوك العمل الإيجابي، نجد أعلى متوسط حسابي كان لبعد إبداع العامل بمتوسط حسابي (3.61) وانحراف معياري (0.871) وبمستوى مرتفع يدل على الرؤساء يشجعون موظفيهم على الإبداع بتوفير المناخ الملائم لذلك كما يحرصون على تعلم استخدام التقنيات والتكنولوجيات الجديدة التي تتوافق مع متطلبات العمل وتحسين الإجراءات.

2- المتوسط الحسابي لبعد تحمل المسؤولية قد بلغ المتوسط حسابي (3.57) وانحراف معياري (0.932) وبمستوى مرتفع وهذا يدل على بذل جهود كبيرة من أجل إعادة هيكلة وتحسين إجراءات العمل من خلال وضع أساليب أكثر فعالية مع تقديم حلول لمشاكل تنظيمية ملحة.

3- المتوسط الحسابي لعبارات بعد الوقاية من المشاكل قد بلغ المتوسط حسابي (3.57) وانحراف معياري (0.811) وبمستوى مرتفع دلالة على الموظفين يتبعون سلوكيات مستقبلية تهدف إلى منع حدوث المشاكل من خلال معرفة أسبابها الجذرية ومعالجتها وتطوير إجراءات وأنشطة فعالة على المدى الطويل.

4- المتوسط الحسابي لعبارات بعد صوت العامل قد بلغ المتوسط الحسابي (3.52) وانحراف معياري (0.784) وبمستوى مرتفع دلالة على أن الموظفين لديهم توجه كبير للتحدث وتقديم الأفكار والمقترحات.

وعموماً توجد نظرة إيجابية حول سلوك العمل الإيجابي لدى الموظفين بالمستشفى وهو ما يؤكد الفرضية الأولى بأنه "تتوافر سلوك العمل الإيجابي لدى الموظفين في المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات بمستوى مرتفع".

الفرع الثاني: الإجابة الإحصائية عن السؤال الثاني: "مستوى توافر ضغوط العمل لدى الموظفين في المستشفى"

تمحور ضغوط العمل حسب ستة أبعاد هي: عبء العمل، ظروف العمل، طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور، النمو والتقدم والجدول الموالي يبين تحليل عبارات هذا المتغير المستقل:

- عبء العمل

الجدول رقم (02-18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول عبء العمل

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني	2.55	1.164	4	ضعيف
2	اشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام	3.19	1.300	2	متوسط
3	يتكرر استدعائي أيام إجازاتي بشكل متكرر	2.40	1.127	5	ضعيف
4	العمل الموكل إلى فوق طاقتي ولا يمكن إنجازته في الوقت المحدد	2.68	1.110	3	متوسط
5	ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام	3.26	1.293	1	ضعيف
المتوسط العام لبعء العمل		2.81	0.756	--	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول بلغ المتوسط الحسابي لعبارات عبء العمل، قيمة (2.81) وانحراف معياري (0.756) هي قيمة متوسطة، بحيث احتلت العبارة 5 (ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.26) وانحراف معياري (1.293) الذي يعود الوجود ضغوط عمل يشكون منها العناصر الطبية المساعدة في المستشفيات، يليه في المرتبة الثانية العبارة رقم 2 (اشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام) بمتوسط (3.19) وانحراف معياري (1.300)، تليه العبارة رقم 4 (العمل الموكل إلى فوق طاقتي ولا يمكن إنجازته في الوقت المحدد) بمتوسط (2.68) وانحراف معياري (1.110) مما يؤكد أن هناك زيادة في المهام الموكلة إليهم مقارنة بزملائهم في المستشفيات، يليه العبارة رقم 1 (وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني) بمتوسط حسابي (2.55) وانحراف معياري (1.164)، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة 3 (يتكرر استدعائي أيام إجازاتي بشكل متكرر) بمتوسط حسابي (2.40) وانحراف معياري (1.127)، كما يتضح أن أغلب المتوسطات كانت ضعيفة.

• ظروف العمل

الجدول رقم (02-19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول ظروف العمل

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	الإضاءة في مكان العمل تساعد على أداء المهام بشكل جيد	3.35	1.292	4	متوسط
2	الضوضاء في مكان العمل قليلة	2.66	1.311	6	متوسط
3	مساحات العمل لا تتناسب مع عدد الموظفين	3.39	1.275	2	متوسط
4	نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل	3.30	1.311	5	متوسط
5	كثيرا ما يتوقف العمل بسبب وجود نقص في الاحتياجات المطلوبة	3.57	1.273	1	مرتفع
6	الأثاث والتجهيزات غير ملائمين لطبيعة عملي	3.36	1.334	3	متوسط
المتوسط العام لبعده ظروف العمل		3.27	0.636	--	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول بلغ المتوسط الحسابي لعبارات ظروف العمل، قيمة (3.27) وانحراف معياري (0.636) هي قيمة متوسطة بحيث احتلت العبارة 5 (كثيرا ما يتوقف العمل بسبب وجود نقص في الاحتياجات المطلوبة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.57) وانحراف معياري (1.273) التأخير في تلبية الاحتياجات يؤدي الى تعطيل أداء المهام وفقدان المريض، يليه في المرتبة الثانية العبارة رقم 3 (مساحات العمل لا تتناسب مع عدد الموظفين) بمتوسط (3.39) وانحراف معياري (1.275)، تليه العبارة رقم 6 (الأثاث والتجهيزات غير ملائمين لطبيعة عملي) بمتوسط (3.36) وانحراف معياري (1.334) مما يدل على وجود خلل أو قصور من قبل الإدارة في عدم توفير التجهيزات، يليه العبارة رقم 1 (الإضاءة في مكان العمل تساعد على أداء المهام بشكل جيد) بمتوسط حسابي (2.35) وانحراف معياري (1.292)، يليه العبارة رقم 4 (نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل) بمتوسط (3.30) وانحراف معياري (1.311) لعدم وجود نظام جيد للسلامة المهنية، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة 2 (الإضاءة في مكان العمل تساعد على أداء المهام بشكل جيد) بمتوسط حسابي (2.35) وانحراف معياري (1.292)، كما يتضح أن أغلب المتوسطات كانت متوسطة.

• طبيعة العمل

الجدول رقم (02-20): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول طبيعة العمل

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه	4.03	1.208	1	مرتفع
2	إمكانياتي وقدراتي الفكرية والعملية غير مستغلة بشكل سليم	3.28	1.230	4	متوسط
3	اشعر أن عملي لا يلقي التقدير الكاف من الإدارة	3.48	1.280	2	مرتفع
4	ارغب في تغيير عملي لو وجدت عملا افضل منه.	3.48	1.446	3	مرتفع
5	يزعجني العمل بنظام المناوبة	3.08	1.289	5	متوسط
المتوسط العام لبعده طبيعة العمل		3.47	0.852	--	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول بلغ المتوسط الحسابي لعبارات طبيعة العمل، قيمة (3.47) وانحراف معياري (0.852) هي قيمة مرتفع، بحيث احتلت العبارة 1 (يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي(4.03) وانحراف معياري (1.208)، يليه في المرتبة الثانية العبارة رقم 3(اشعر أن عملي لا يلقي التقدير الكاف من الإدارة) بمتوسط (3.48) وانحراف معياري (1.280) تليه العبارة رقم 4 (ارغب في تغيير عملي لو وجدت عملا افضل منه) بمتوسط (3.28) وانحراف معياري (1.230)، يليه العبارة رقم 5 (إمكاناتي وقدراتي الفكرية والعملية غير مستغلة بشكل سليم) بمتوسط حسابي (2.55) وانحراف معياري (1.164)، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة 3 (يزعجني العمل بنظام المناوبة) بمتوسط حسابي (3.47) وانحراف معياري (0.852) كما يتضح أن أغلب المتوسطات كانت مرتفعة

• صراع الدور

الجدول رقم (02-21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول صراع الدور

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة	2.38	1.210	3	ضعيف
2	تدخل الآخريين في مجال عملي لا يتيح لي أداءه بطريقة سليمة	3.29	1.299	1	متوسط
3	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينها	3.28	1.151	2	متوسط
4	لا يوجد رئيس مباشر محدد يتم الرجوع إليه عند الحاجة	2.38	1.275	4	ضعيف
المتوسط العام لبعده صراع الدور		2.83	0.858	--	متوسط

المصدر : من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول بلغ المتوسط الحسابي لعبارات صراع الدور، قيمة (2.83) وانحراف معياري (0.858) هي قيمة متوسطة، بحيث احتلت العبارة 2 (تدخل الآخريين في مجال عملي لا يتيح لي أداءه بطريقة سليمة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي(3.29) وانحراف معياري (1.299) ، يليه في المرتبة الثانية العبارة رقم 3(أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينها) بمتوسط (3.28) وانحراف معياري (1.151) ، تليه العبارة رقم 1 (يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة) بمتوسط (2.38) وانحراف معياري (1.210)، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة 4 (لا يوجد رئيس مباشر محدد يتم الرجوع إليه عند الحاجة) بمتوسط حسابي (2.38) وانحراف معياري (1.275) كما يتضح أن أغلب المتوسطات كانت بين متوسطة والضعيفة .

• غموض الدور

الجدول رقم (02-22): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول غموض الدور

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي	2.81	1.308	4	متوسط
2	تنقصني المعلومات اللازمة لاداء عملي على احسن وجه	2.83	1.242	3	متوسط
3	عدم وضوح الأنظمة والتعليمات في المؤسسة	3.13	1.298	1	متوسط
4	لا اعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق أهداف المؤسسة	3.00	1.206	2	متوسط
5	لا اعرف الطريقة السليمة لأداء ما أنا مكلف به	2.38	1.269	5	ضعيف
المتوسط العام لبعده غموض الدور		2.82	0.861	--	متوسط

المصدر : من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول بلغ المتوسط الحسابي لعبارات غموض الدور، قيمة (2.82) وانحراف معياري (0.861) هي قيمة متوسط، بحيث إحتلت العبارة 3 (عدم وضوح الأنظمة والتعليمات في المؤسسة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي(3.13) وانحراف معياري (1.298) ، يليه في المرتبة الثانية العبارة رقم 4(لا اعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق أهداف المؤسسة) بمتوسط (3.00) وانحراف معياري (1.206) ، تليه العبارة رقم 2 (تنقصني المعلومات اللازمة لاداء عملي على احسن وجه) بمتوسط (2.83) وانحراف معياري (1.242)، يليه العبارة رقم 1 (عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي) بمتوسط حسابي (2.81) وانحراف معياري (1.308)، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة 5 (لا اعرف الطريقة السليمة لأداء ما أنا مكلف به) بمتوسط حسابي (2.38) وانحراف معياري (1.269) كما يتضح أن أغلب المتوسطات كانت متوسطة.

• النمو والتقدم

الجدول رقم (02-23): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول النمو والتقدم

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	يفتقر المستشفى إلى معايير العدالة في الترقية	3.40	1.352	2	متوسط
2	يتيح المستشفى فرص التعلم المستمر في مجال العمل	2.73	1.366	6	متوسط
3	تتوفر لي فرص كافية لتحقيق التقدم الوظيفي	2.83	1.204	5	متوسط
4	اعمل في وظيفة لا تتناسب مع طموحاتي ومؤهلاتي	3.01	1.299	4	متوسط
5	لا أشعر بالأمان إزاء مستقبلي الوظيفي	3.03	1.349	3	متوسط
6	اقدم أفكار باستمرار تساهم في تطوير العمل وتسهيله	3.67	1.118	1	مرتفع
المتوسط العام لبعء النمو والتقدم		3.11	0.629	--	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول بلغ المتوسط الحسابي لعبارات النمو والتقدم، قيمة (3.11) وانحراف معياري (0.629) هي قيمة متوسطة بحيث إحتلت العبارة 6 (اقدم أفكار باستمرار تساهم في تطوير العمل وتسهيله) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي(3.67) وانحراف معياري (1.118) ، يليه في المرتبة الثانية العبارة رقم 1(يفتقر المستشفى إلى معايير العدالة في الترقية بمتوسط (3.40) وانحراف معياري (1.352) ، تليه العبارة رقم 5 (لا أشعر بالأمان إزاء مستقبلي الوظيفي) بمتوسط (3.01) وانحراف معياري (1.299)، يليه العبارة رقم 4 (اعمل في وظيفة لا تتناسب مع طموحاتي ومؤهلاتي) بمتوسط حسابي (2.83) وانحراف معياري (1.292)، يليه العبارة رقم 3 (تتوفر لي فرص كافية لتحقيق التقدم الوظيفي) بمتوسط (2.83) وانحراف معياري(1.204)، في حين جاءت المرتبة الأخيرة للعبارة 2 (يتيح المستشفى فرص التعلم المستمر في مجال العمل) بمتوسط حسابي (2.73) وانحراف معياري (1.366) كما يتضح أن أغلب المتوسطات كانت متوسطة.

➤ التحليل عن طريق متوسطات الأبعاد

الجدول رقم (02-24): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لإجابات الموظفين حول أبعاد ضغوط العمل

الرقم	إسم البعد	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	المتوسط العام لبعد عبء العمل	2.81	0.756	6	متوسط
2	المتوسط العام لبعد ظروف العمل	3.27	0.636	2	متوسط
3	المتوسط العام لبعد طبيعة العمل	3.47	0.852	1	مرتفع
4	المتوسط العام لبعد صراع الدور	2.83	0.858	4	متوسط
5	المتوسط العام لبعد غموض الدور	2.82	0.861	5	متوسط
6	المتوسط العام لبعد النمو والتقدم	3.11	0.629	3	متوسط
	المتوسط العام لأبعاد ضغوط العمل	3.05	0.483	--	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه، يتبين لنا بأن أغلب الأبعاد جاءت بمستوى متوسط وأعلى متوسط حسابي كان لبعد طبيعة العمل (3.47) وإنحراف معياري (0.852) بمستوى مرتفع، وقد جاء في المرتبة الثانية بعد ظروف العمل بمتوسط حسابي (3.27) وإنحراف معياري (0.636) وبمستوى متوسط لعدم وجود إختلال في بيئة العمل، ثم يليها بعد النمو والتقدم بمتوسط حسابي (3.11) وإنحراف معياري (0.629) وبمستوى متوسط دلالة على إستخدام التكنولوجيا الحديثة وإكتساب مهارات، يليه صراع الدور بمتوسط حسابي (2.83) وإنحراف معياري (0.858) وبمستوى متوسط يليه بعد غموض الدور بمتوسط (2.82) وإنحراف معياري (0.861) بمستوى متوسط، وفي الأخير بعد عبء العمل (2.81) وإنحراف معياري (0.756) بمستوى متوسط، ويمكن ضغوط العمل بأن أفراد العينة يملكون المعلومات اللازمة لأداء وظائفهم في ظل صراعات منخفضة نوعا ما رغم الإرتفاع لبعد طبيعة العمل.

وعليه يوجد مستوى منخفض من ضغوط العمل ، مما يجعلنا نقبل الفرضية الثانية: "تتوافر ضغوط العمل لدى

الموظفين في المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات بمستوى منخفض".

الفرع الثالث : الإجابة الإحصائية عن السؤال الثالث ماهي طبيعة العلاقة الإرتباطية بين ضغوط العمل

وسلوك العمل الاستباقي لدى الموظفين بالمؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات ؟

أولا: إختبار الفرضية الثالثة الخاصة بالعلاقة الإرتباطية: ويمكن ذلك من خلال تحليل الأنداد الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل هو ضغوط العمل والمتغير التابع هو سلوك العمل الاستباقي، والجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع:

جدول رقم (02-25): معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

Récapitulatif des modèles ^b				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.322 ^a	.104	.098	.62588

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل ضغوط العمل

b. Variable dépendante : المتغير التابع سلوك العمل الإستباقي

المصدر: مخرجات SPSS.25

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على سلوك العمل الإيجابي بمستشفى سليمان عميرات تقرت

من الجدول السابق معامل الارتباط الخطي بين أبعاد ضغوط العمل كمتغيرات مستقلة وسلوك العمل الإيجابي كمتغير تابع هو (32.2 %) أي هناك ارتباط متوسط بين المتغيرين، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (0.104) بمعنى انه أكبر من 0.05 بمعنى أن (10.4 %) من السلوك الإيجابي يعود لضغوط العمل، والنسبة المتبقية (89.6%) ترجع لعوامل الأخرى تؤثر في سلوك الإيجابي للموظفين بالمشفى.

وعليه: "توجد علاقة طردية متوسطة بين ضغوط العمل وسلوك العمل الإيجابي لدى الموظفين بهذه المشفى" مما يجعلنا نقبل الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية طردية متوسطة ذات دلالة بين ضغوط العمل وسلوك العمل الإيجابي لدى الموظفين بالمؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات. وحسب مصفوفة الارتباطات بيرسون وجد بأنه بالنسبة لأبعاد ضغوط العمل جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائيا لأن قيم الثابت بها أقل بكثير من 0.05، وإيجابية، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل وسلوك العمل الإيجابي ككل (32.2 %) وتوزعت القيم الباقية حسب الأبعاد بالجدول الموالي:

الجدول رقم - (02-26) مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير ضغوط العمل على سلوك العمل الإيجابي

		المتغير التابع سلوك العمل الإيجابي
عبء العمل	Corrélacion de Pearson	.289**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	151
ظروف العمل	Corrélacion de Pearson	0.145
	Sig. (bilatérale)	0.075
	N	151
طبيعة العمل	Corrélacion de Pearson	0.152
	Sig. (bilatérale)	0.063
	N	151
صراع الدور	Corrélacion de Pearson	.197
	Sig. (bilatérale)	0.015
	N	151
غموض الدور	Corrélacion de Pearson	0.148
	Sig. (bilatérale)	0.07
	N	151
النمو والتقدم	Corrélacion de Pearson	.312**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	151
المتغير المستقل ضغوط العمل	Corrélacion de Pearson	.312**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	151

المصدر : مخرجات SPSS.25

نلاحظ من خلال جدول الارتباطات السابق بأن جميع العلاقات الارتباطية دالة إحصائيا وعند مستويات إيجابية بين المتغير المستقل ضغوط العمل وسلوك العمل الإيجابي كمتغير تابع، سواء على المستوى الكلي أو على مستوى كل متغير على حدى، حيث كانت أقوى العلاقات الارتباطية كانت مع بعد النمو والتقدم بنسبة (31.2 %)، يليه عبء العمل بنسبة (28.9 %)، ثم بعد صراع الدور بنسبة (19.7 %)، ثم طبيعة العمل بنسبة (15.2%)، ثم غموض الدور بنسبة (14.8%)، وحل في الأخير بعد ظروف العمل بنسبة (14.5%).

ثانيا:معامل الإلتواء لمتغيرات الدراسة :

من أجل التحقق من افتراض التوزيع الطبيعي للمعطيات تم حساب قيمة معامل الالتواء لمتغيرات الدراسة كما يشير الجدول أدناه حيث بلغ قيمة (0.997) فهو موجب وأقل من الواحد (01)، أي هناك التواء ناحية اليمين والجدول أدناه يبين النتائج المتحصل عليها بعد التحليل الإحصائي حسب هذا المعامل.

الجدول رقم (02-27):قيمة معامل الالتواء لمتغيرات الدراسة

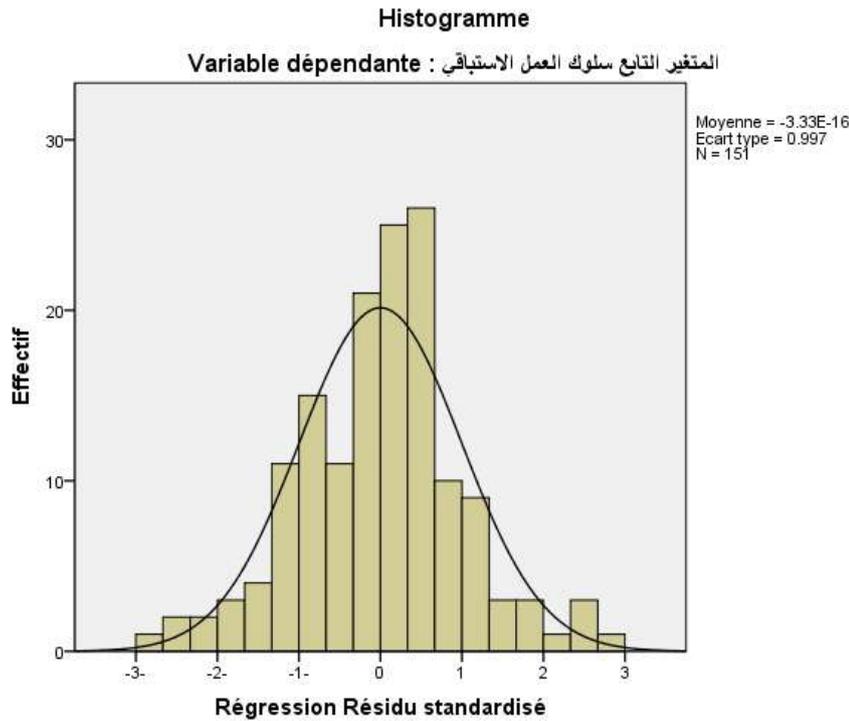
Statistiques des résidus ^a					
	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	2.9771	4.1446	3.5745	0.21198	151
Résidu	-1.77375-	1.77547	0	0.62379	151
Erreur Prévision	-2.818-	2.69	0	1	151
Erreur Résidu	-2.834-	2.837	0	0.997	151

a. Variable dépendante : العمل سلوك التابع المتغير

المصدر : مخرجات spss.25

والشكل التالي يوضح الرسم البياني حسب معامل الإلتواء لمتغيرات الدراسة :

الشكل رقم (02-09) يوضح مدى ملائمة خط الإنحدار



المصدر : مخرجات spss.25

ثالثا:تباين خط الإنحدار للمتغير التابع والمستقل

يدرس الجدول الموالي مدى ملائمة خط الأنحدار البيانات عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ (وعليه نطرح فرضية العدم التي تنص على "خط الأنحدار لا يلائم البيانات المقدمة").

الجدول رقم (2- 28) يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

ANOVA ^b					
Modèle	Somme des carrés مجموع مربعات	Ddl درجة الحرية	Moyenne des carrés	D متوسط المربعات	Sig. مستوى الدلالة
1	6.74	1	6.74	17.207	.000 ^a
Régression					
Résidu	58.368	149	0.392		
Total	65.108	150			

a. Valeurs prédites : (constantes), المتغير المستقل ضغوط العمل,

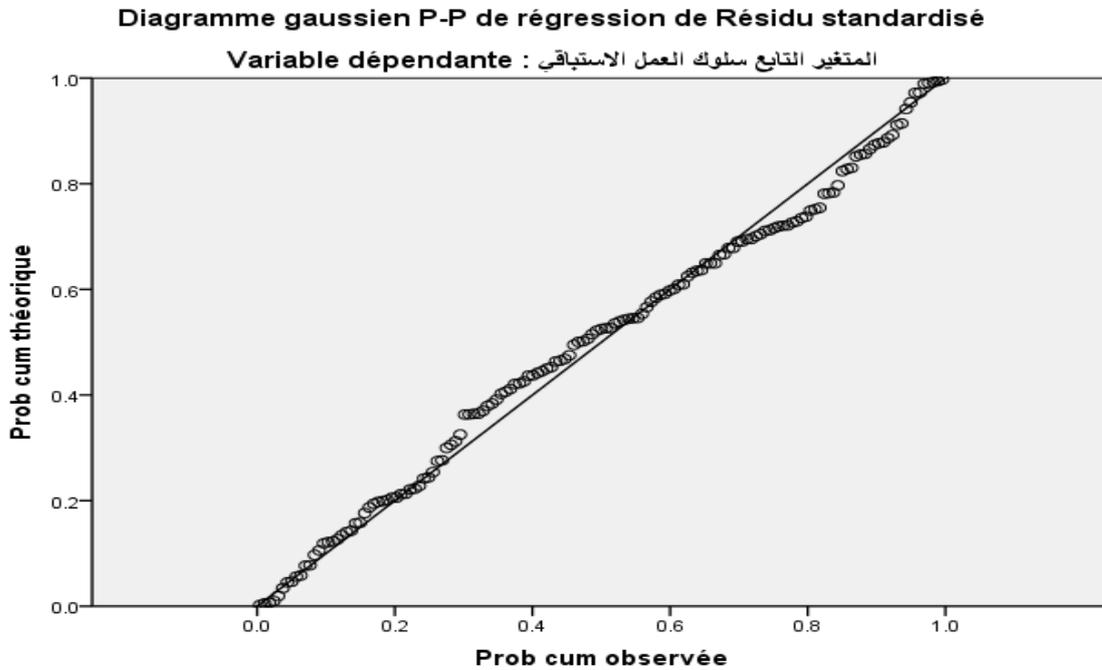
b. Variable dépendante : المتغير التابع سلوك العمل الإستباقي

المصدر : مخرجات SPSS 25.

من الجدول السابق نجد مايلي :

- مجموع مربعات الانحدار هو 6.74 ومجموع مربعات البواقي هو 55.368 ومجموع المربعات الكلي يساوي 65.108
- درجة حرية الانحدار 1 ودرجة حرية البواقي 149.
- معدل مربعات الانحدار 6.74 ومعدل مربعات البواقي 0.392 .
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار 17.207 .
- مستوى دلالة الاختبار 0.000 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,5 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل التالي يوضح ذلك، وحسب الرسم لا توجد مشكلة فالتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي.

الشكل رقم (10-02) يوضح مدى ملائمة خط الانحدار



المصدر : مخرجات SPSS 25.

نلاحظ من خلال الرسم البياني ان النتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي دون وجود مشكلة .

رابعاً- دراسة معاملات خط الانحدار: يمثل الجدول أدناه قيم معاملات خط الانحدار.

الجدول رقم (02-29) يوضح قيم معاملات خط الانحدار

Coefficients ^a					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (constante)	2.234	.327	.322	6.826	.000
المتغير المستقل ضغوط العمل	.439	.106		4.148	.000

a. Variable dépendante : المتغير التابع سلوك العمل الإيجابي

المصدر : مخرجات SPSS 25.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن قيم معاملات خط الانحدار ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وقد قدرت قيمة مستوى دلالة الاختبار sig بـ 0.000 وهي أقل من 0.05، وعليه يمكن صياغة معادلة خط الانحدار وفق النموذج التالي : $y = a + bx$.

حيث قدرت قيمة مقطع خط الانحدار بـ: 2.234 والتي تمثل حرف a من معادلة الخط المستقيم، أما ميل خط الانحدار قدرت قيمته بـ : 0.439 والتي تمثل حرف b، ومنه نموذج معادلة خط الانحدار للمؤسسة الإستشفائية يظهر كما يلي :

$$Y = 2.234 + 0.439x$$

من خلال النموذج المتحصل عليه نجد أن هناك تأثير إيجابي لضغوط العمل على سلوك العمل الإيجابي لأن كل المتغيرات الداخلة فيه لها إشارة موجبة، ويمكن كتابتها كما يلي :

$$(ضغوط العمل) = 2.234 + 0.439 (\text{سلوك العمل الإيجابي})$$

خامساً: التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي:

لصياغة النموذج النهائي لمعادلة خط الانحدار علينا إعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد المتدرج للتنبؤ بالسلوك الإيجابي من خلال أبعاد ضغوط العمل، والجدول الموالي يوضح الطريقة المستخدمة وأبعاد المتغير المستقل المتبقية والمتغير التابع.

الجدول رقم (02-30) الطريقة المستخدمة وأبعاد المتغير المستقل المتبقية والمتغير التابع

Variables introduites/supprimées ^a			
Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	النمو والتقدم	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire $\leq .050$, Probabilité de F pour éliminer $\geq .100$).
2	عبء العمل	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire $\leq .050$, Probabilité de F pour éliminer $\geq .100$).

a. Variable dépendante : المتغير التابع سلوك العمل الإيجابي

المصدر : مخرجات SPSS 25.

من الجدول السابق نلاحظ أن استخدام طريقة تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي أدى الى تبقي بعدين للمتغير المستقل ضغوط العمل من أبعادها الستة في الدراسة وهي : النمو والتقدم وعبء العمل.

والجدول الموالي يوضح معاملات الارتباط الخطي لأبعاد المتغير المستقل المتبقية والمتغير التابع لنموذج الدراسة :

الجدول رقم(31-02) معاملات الارتباط الخطي بأبعاد المتغير المستقل المتبقية والمتغير التابع

Récapitulatif des modèles ^c				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.312 ^a	0.097	0.091	0.62814
2	.378 ^b	0.143	0.132	0.61397

a. Valeurs prédites : (constantes), النمو والتقدم
 b. Valeurs prédites : (constantes), النمو والتقدم، عبء العمل
 c. Variable dépendante : المتغير التابع سلوك العمل الإيجابي

المصدر : مخرجات SPSS.25

من خلال الجدول السابق نلاحظ معامل الارتباط الخطي بين البعد المستقل (النمو والتقدم) والمتغير التابع سلوك العمل الإيجابي قد بلغ نسبة (31.20%) وهو دليل على وجود ارتباط خطي بينهما، ومن جهة أخرى نلاحظ معامل الارتباط الخطي بين البعد المستقل (عبء العمل) والمتغير التابع سلوك العمل الإيجابي قد بلغ نسبة (37.80%) وهو دليل على وجود ارتباط خطي بينهما، حيث أن (69%) من سلوك العمل الإيجابي تعود الى النمو والتقدم وعبء العمل معا والنسبة المتبقية (31%) ترجع للعوامل الأخرى أو عوامل عشوائية أو خطأ.

ومن أجل التحقق من افتراض التوزيع الطبيعي للمعطيات تم حساب قيمة معامل الالتواء لمتغيرات الدراسة كما يشير الجدول أدناه: حيث بلغ قيمة (0.993) موجب وأقل من الواحد (01)، أي هناك التواء ناحية اليمين والجدول الموالي يبين النتائج:

الجدول رقم (32-02): قيمة معامل الالتواء للأبعاد المستقلة المتبقية والمتغير التابع بالدراسة

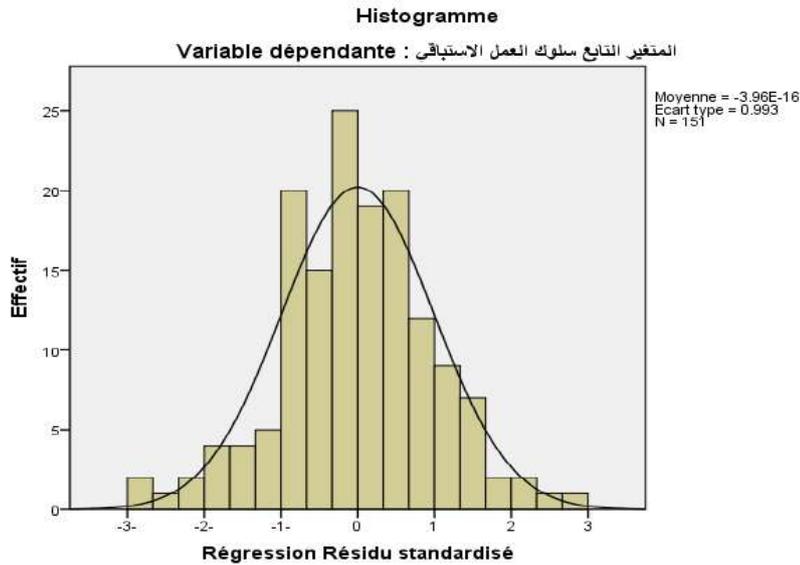
Statistiques des résidus ^a					
	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	2.9117	4.0941	3.5745	0.24923	151
Résidu	-1.74241-	1.80083	0000	0.60987	151
Erreur Prévision	-2.660-	2.085	000	1.000	151
Erreur Résidu	-2.838-	2.933	000	0.993	151

a. Variable dépendante : الاستباقي العمل سلوك التابع المتغير

المصدر : مخرجات SPSS.25

والشكل البياني التالي يمثل الرسم البياني لمدى ملائمة التوزيع الطبيعي للمتغيرات حسب معامل الالتواء للأبعاد المستقلة (النمو والتقدم وعبء العمل) والمتغير التابع سلوك العمل الإيجابي:

الشكل رقم (02-11) : الرسم البياني لملائمة التوزيع الطبيعي للأبعاد المستقلة والمتغير التابع حسب معامل الالتواء.



المصدر : مخرجات SPSS 25

ويوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار حسب مربعات الانحدار:

جدول رقم (33-02): تحليل تباين خط الانحدار بطريقة مربعات الانحدار للأبعاد المستقلة المتبقية والمتغير التابع

ANOVA ^c						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	6.318	1	6.318	16.014	.000 ^a
	Résidu	58.79	149	0.395		
	Total	65.108	150			
2	Régression	9.317	2	4.659	12.358	.000 ^b
	Résidu	55.791	148	0.377		
	Total	65.108	150			

a. Valeurs prédites : (constantes), النمو والتقدم

b. Valeurs prédites : (constantes), عبء العمل، النمو والتقدم

c. Variable dépendante : المتغير التابع سلوك العمل الإستباقي

المصدر : مخرجات SPSS 25

من الجدول السابق نجد مايلي لكلا البعدين النمو والتقدم وعبء العمل على التوالي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 6.318 و9.317 ومجموع مربعات البواقي هو 58.790 و55.791 ومجموع المربعات الكلي يساوي 65.108.

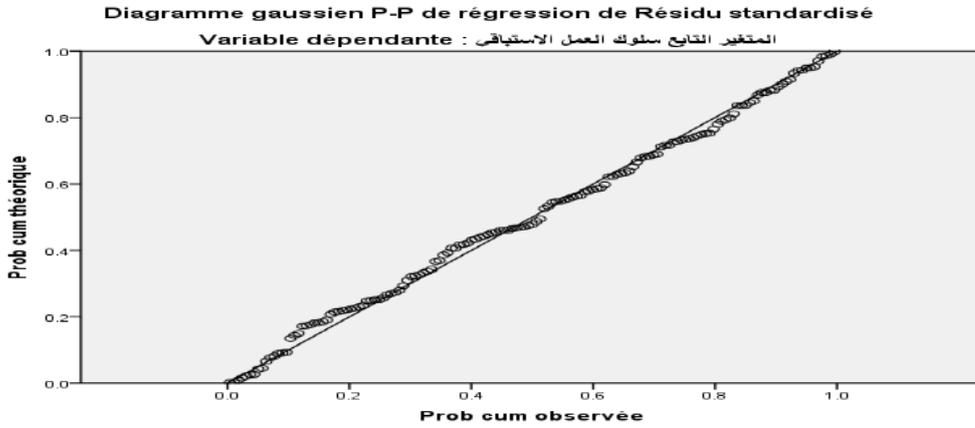
- درجة حرية الانحدار هي 1 و2 ودرجة حرية البواقي هي 149 و148.

- معدل مربعات الانحدار هو 6.318 و4.659 ومعدل مربعات البواقي هو 0.395 و0.377.

- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 16.014 و12.358.

- مستوى دلالة الاختبار 0.000 وهو أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلاءم المعطيات.

الشكل رقم (02-12): الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والأبعاد المستقلة المتبقية



المصدر : مخرجات SPSS 25.

نلاحظ من خلال الرسم أن النتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي دون مشكلة. ويمثل الجدول أدناه قيم معاملات خط الانحدار لعلاقة الأبعاد المتبقية للمتغير المستقل والمتغير التابع وهذا من أجل صياغة معادلة الانحدار النهائية بطريقة **stepwise** :

الجدول رقم (02-34) : قيم معاملات خط الانحدار للأبعاد المستقلة المتبقية والمتغير التابع

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2.560	0.259		9.898	000
	النمو والتقدم	0.326	0.081	0.312	4.002	000
2	(Constante)	2.204	0.283		7.802	000
	النمو والتقدم	0.265	0.083	0.253	3.21	0.002
	عبء العمل	0.194	0.069	0.222	2.821	0.005

a. Variable dépendante : المتغير التابع سلوك العمل الإيجابي

المصدر : مخرجات SPSS 25.

من خلال الجدول السابق يمكن تحديد مقطع خط الانحدار **a** ميل خط الانحدار بالنسبة للنمو والتقدم يساوي (0.265) وميل خط الانحدار بالنسبة لعبء العمل يساوي (0.194)، وبلغت قيمة الثابت **Sig** (0.00) وهي مقبولة لأنها أقل من 0.05 فتصبح معادلة خط الانحدار مبدئياً هي $Y=a+bx$ وبتعويض القيم نجد:

$$\text{(ضغوط العمل)} = 0.265 + 0.194x + 2.204$$

وعند دراسة قيم الثابت **Sig** نجد جميع القيم مقبولة لأنها أقل من 0.05 وتحقق الفرضية ونستنتج أن من أهم الأبعاد المؤثرة على سلوك العمل الإيجابي هي النمو والتقدم وعبء العمل وهي أكثر الأبعاد التي تؤدي الى سلوك العمل الإيجابي مقارنة بالأبعاد الأخرى المتبقية المبعدة كما يمثلها الجدول التالي :

الجدول رقم (35-02): قيم معاملات خط الانحدار للأبعاد المستقلة المبعدة والمتغير التابع

Variables exclues ^c						
Modèle	Bêta dans	t	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité	
					Tolérance	
1	عبء العمل	.222 ^a	2.821	0.005	0.226	0.931
	ظروف العمل	.068 ^a	0.842	0.401	0.069	0.931
	طبيعة العمل	.067 ^a	0.825	0.411	0.068	0.916
	صراع الدور	.120 ^a	1.489	0.138	0.122	0.924
	غموض الدور	.025 ^a	0.293	0.77	0.024	0.833
2	ظروف العمل	.062 ^b	0.787	0.432	0.065	0.93
	طبيعة العمل	.025 ^b	0.308	0.758	0.025	0.883
	صراع الدور	.079 ^b	0.984	0.327	0.081	0.889
	غموض الدور	-.033 ^b	-.382-	0.703	-.031-	0.786

a. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), والتقدم النمو
b. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), والعمل عبء، والتقدم النمو
c. Variable dépendante : الاستباقي العمل سلوك المتغير

المصدر : مخرجات SPSS.25

حيث بلغت قيمة الثابت Sig للأبعاد الأربعة المستقلة الأولى (a) (ظروف العمل، طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور) المبعدين من التأثير على السلوك الاستباقي حسب تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (0.401 و0.411 و0.138 و0.77) على التوالي والأبعاد الأربعة المستقلة الثانية (b) (ظروف العمل، طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور) المبعدين من التأثير على السلوك الاستباقي حسب تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (0.432 و0.758 و0.327 و0.703) على التوالي، وهي قيم غير مقبولة للدلالة لأنها أكبر من 0.05 مما يؤكد على استبعاد تأثيرها على المتغير التابع مقارنة بالمبعدين المتبقين (النمو والتقدم وعبء العمل) .

الفرع الرابع: الإجابة الإحصائية عن السؤال الرابع: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى

الدلالة ($\alpha=0.05$) لإجابات أفراد عينة الدراسة حول سلوك العمل الاستباقي لدى الموظفين في

المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، سنوات الخدمة، المستوى التعليمي، الوظيفة)

كانت الفرضية الرئيسية الرابعة هي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لإجابات أفراد عينة الدراسة حول المتغير التابع سلوك العمل الاستباقي تعود إلى الخصائص الشخصية التالية: (الجنس، العمر، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة، الوظيفة). وسيتم تأكيد قبول أو رفض الفرضية حسب كل متغير على حدى كما يلي:

أولاً: اختبار **T** لدراسة الفروقات بين ضغوط العمل وسلوك العمل الإيجابي:

1. بالنسبة لخاصية الجنس: يوضح الجدول أدناه نتيجة اختبار تي تاست **t test** للفروق بين إجابات الموظفين تبعاً لخاصية الجنس كما يلي:

الجدول رقم (36-02): نتائج اختبار تي تاست للفروق بين إجابات الموظفين تبعاً للجنس

Statistiques de groupe				
الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
المتغير التابع سلوك العمل الإيجابي	41	3.5452	0.6393	0.09984
ذكر	110	3.5854	0.6685	0.06374

Test d'échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
المتغير التابع سلوك العمل الإيجابي	Hypothèse de variances égales	0.002	0.960	-.332-	149	0.74	-.04019-	0.12091	-.27911-	0.19873
	Hypothèse de variances inégales			-.339-	74.7	0.735	-.04019-	0.11845	-.27618-	0.19579

المصدر : مخرجات SPSS.25

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن **T** المحسوبة تساوي **-0.332** أما مستوى معنوية عينة الإختبار قيمة **Sig** قدرت ب **0.960** وهي أكبر من **0.05** حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين إجابات الموظفين تبعاً لمتغير الجنس.

2. بالنسبة لخاصية الحالة العائلية: يوضح الجدول أدناه نتيجة اختبار تي تاست **t test** للفروق بين إجابات المرضين تبعاً لخاصية العمر كما يلي:

الجدول رقم (37-02): نتائج اختبار تي تاست للفروق بين إجابات المرضين تبعاً للحالة العائلية

Statistiques de groupe				
الحالة_العائلية	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
المتغير التابع سلوك العمل الإيجابي	66	3.3586	0.71462	0.08796
اعزب	85	3.7422	0.56112	0.06086
متزوج				

Test d'échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieur	Supérieur
المتغير التابع سلوك العمل الإيجابي	Hypothèse de variances égales	3.155	0.078	-3.695-	149	0	-.38357-	0.1038	-.58868-	-.17846-
	Hypothèse de variances inégales			-3.586-	120.72	0	-.38357-	0.10697	-.59534-	-.17180-

المصدر : مخرجات SPSS 25

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن T المحسوبة تساوي -3.695- أما مستوى معنوية عينة الإختبار قيمة Sig قدرت ب 0.078 وهي أكبر من 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين إجابات الموظفين تبعاً لمتغير الحالة العائلية.

ثانياً: تحليل التباين الأحادي ANOVA لإختبار تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع لباقي المتغيرات (العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة، الوظيفة).

1. متغير العمر:

الجدول رقم (38-02): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات الموظفين تبعاً للعمر

ANOVA					
المتغير التابع سلوك العمل الإيجابي					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	2.642	3	0.881	2.072	0.106
Intra-groupes	62.466	147	0.425		
Total	65.108	150			

المصدر : مخرجات SPSS 25

نلاحظ من خلال الجدول أن نتيجة تحليل التباين لمتغير العمر بناء على قيمة Sig هي 0.106 وهي أكبر من 0.05 ومنه عمر الموظفين لا يؤثر على سلوك العمل الإيجابي ومنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين إجابات المرضين تبعاً للعمر.

2. متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (39-02): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات الموظفين تبعاً للمستوى التعليمي

ANOVA					
المتغير التابع سلوك العمل الإيجابي					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	2.652	2	1.326	3.142	0.046
Intra-groupes	62.456	148	0.422		
Total	65.108	150			

المصدر : مخرجات SPSS 25

نلاحظ من خلال الجدول أن نتيجة تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي بناء على قيمة Sig هي **0.046** وهي أقل من **0.05** ومنه المستوى التعليمي للموظفين يؤثر على سلوك العمل الإيجابي ومنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين إجابات الموظفين تبعاً للمستوى التعليمي.

والجدول الموالي يوضح إختبار المقارنة LSD لمتغير المستوى التعليمي

الجدول رقم (40-02): يوضح إختبار المقارنة LSD لمتغير المستوى التعليمي

Comparaisons multiples						
المتغير التابع سلوك العمل الإيجابي						
LSD						
(I) التعليمي_ المستوى	(J) التعليمي_ المستوى	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
غير متحصل على شهادة البكالوريا	متحصل على شهادة البكالوريا	0.205	0.13843	0.141	-.0686-	0.4785
	جامعي فمافوق	-.12524-	0.12417	0.315	-.3706-	0.1201
متحصل على شهادة البكالوريا	غير متحصل على شهادة البكالوريا	-.20499-	0.13843	0.141	-.4785-	0.0686
	جامعي فمافوق	-.33023*	0.13174	0.013	-.5906-	-.0699-
جامعي فمافوق	غير متحصل على شهادة البكالوريا	0.1252	0.12417	0.315	-.1201-	0.3706
	متحصل على شهادة البكالوريا	.33023*	0.13174	0.013	0.0699	0.5906

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

المصدر: مخرجات SPSS 25.

3. متغير سنوات الخدمة:

الجدول رقم (41-02): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات الموظفين تبعاً لسنوات الخدمة(الخبرة)

ANOVA					
المتغير التابع سلوك العمل الإيجابي					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	3.44	3	1.15	2.73	0.046
Intra-groupes	61.668	147	0.42		
Total	65.108	150			

المصدر: مخرجات SPSS 25.

نلاحظ من خلال الجدول أن نتيجة تحليل التباين لمتغير سنوات الخدمة(الخبرة) بناء على قيمة Sig هي **0.046** وهي أقل من **0.05** ومنه سنوات الخدمة للموظفين تؤثر على سلوك العمل الإيجابي ومنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين إجابات الموظفين تبعاً لسنوات الخدمة.

والجدول الموالي يوضح إختبار المقارنة LSD لمتغير سنوات الخدمة

الجدول رقم (42-02): يوضح إختبار المقارنة LSD لمتغير سنوات الخدمة

Comparaisons multiples						
المتغير التابع سلوك العمل الإيجابي						
LSD						
(I)	(J)	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
الخدمة_سنوات 5 سنوات اقل من 5 سنوات	من 5 الى 10 سنوات	0.0308	0.13813	0.824	-0.2422-	0.3038
	من 10 الى 20 سنة	-0.27788-	0.1417	0.052	-0.5579-	0.0021
	من 20 فاكثر	-0.30833-	0.16371	0.062	-0.6319-	0.0152
من 5 الى 10 سنوات	اقل من 5 سنوات	-0.03081-	0.13813	0.824	-0.3038-	0.2422
	من 10 الى 20 سنة	-0.30870*	0.14322	0.033	-0.5917-	-0.0257-
	من 20 فاكثر	-0.33915*	0.16503	0.042	-0.6653-	-0.0130-
من 10 الى 20 سنة	اقل من 5 سنوات	0.2779	0.1417	0.052	-0.0021-	0.5579
	من 5 الى 10 سنوات	0.30870*	0.14322	0.033	0.0257	0.5917
	من 20 فاكثر	-0.03045-	0.16804	0.856	-0.3625-	0.3016
من 20 فاكثر	اقل من 5 سنوات	0.3083	0.16371	0.062	-0.0152-	0.6319
	من 5 الى 10 سنوات	0.33915*	0.16503	0.042	0.013	0.6653
	من 10 الى 20 سنة	0.0305	0.16804	0.856	-0.3016-	0.3625

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

المصدر: مخرجات SPSS 25.

4. متغير الوظيفة

الجدول رقم (43-02): نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات المرضين تبعاً للوظيفة

ANOVA					
المتغير التابع سلوك العمل الإيجابي					
	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	2.648	3	0.883	2.077	0.106
Intra-groupes	62.460	147	0.425		
Total	65.108	150			

المصدر: مخرجات SPSS 25.

نلاحظ من خلال الجدول أن نتيجة تحليل التباين لمتغير الوظيفة بناءً على قيمة Sig هي **0.106** وهي أكبر من **0.05** ومنه وظيفة الموظفين لا تتأثر على سلوك العمل الإيجابي ومنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين إجابات المرضين تبعاً للوظيفة.

من خلال الدراسة السابقة اتضح أن هناك متغيرات تؤثر في المتغير التابع سلوك العمل الإيجابي وهي: المستوى التعليمي، سنوات الخدمة وأخرى ليس لها تأثير على المتغير التابع وهي: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الوظيفة.

الفرع الخامس: مناقشة نتائج الدراسة

بعد تحليل الإستبيان وإختبار فرضيات الدراسة بالأساليب الإحصائية المناسبة، من أجل تحليل متغيرات الدراسة بالمصالح محل الدراسة الميدانية تم التوصل الى النتائج التالية :

فيما يخص واقع متغيرات الدراسة فهو ضغوط العمل كمتغير مستقل وسلوك العمل الإستباقي للموظفين بالمستشفى كمتغير تابع .

أولا : مناقشة نتائج توافر سلوك العمل الإستباقي:

إتضح لنا أن المتوسط العام لأبعاد سلوك العمل الإستباقي كان مرتفعا مما يدل على النظرة الايجابية للموظفين لوجود سلوكيات عمل إستباقية لدى الموظفين مرتبة كما يلي:

في المرتبة الاولى كان لبعد إبداع العامل بمستوى مرتفع يدل على مدى معاملة الجميع بمساواة وإحترام متبادل تمنح لهم الثقة وتتمن أعمالهم بالعرفان والحوافز وتقبل أذارهم عند الغياب والتعب، فيدفعون بعضهم الى المبادرة والقيام بسلوكيات إستباقية بروح معنوية عالية وإنجاز متميز وفعال، وقد جاء في المرتبة الثانية بعد تحمل المسؤولية وبمستوى مرتفع كذلك وهذا ويتجلى ذلك بمساعدة بعضهم البعض ولاسيما ممن لديهم أعمال إضافية وسعملون على توجيه وإرشاد العاملين الجدد لأداء المطلوب منهم، ثم يليها بعد الوقاية من المشاكل وبمستوى مرتفع من خلال إستقطاع بشكل تطوعي جزء من وقتهم لمساعدة زملائهم الأخرين ممن لديهم مشكلات مرتبطة بالعمل لحل تلك المشكلات، مع القيام بأعمال زملائهم عندما يتغيبون عن العمل وفي الأخير بعد صوت العامل بمستوى مرتفع دلالة على أن الموظفين لديهم توجه كبير للتحدث وتقديم الأفكار والمقترحات من أجل تغيير إجراءات عملهم والمشاركة بالأمر التي تؤثر على بيئة عملهم. وهاته النتيجة تتوافق مع دراسة **Study of Thiago Dal Molin, João Lucas Campos de Oliveira, Nelsi Salette Tonini** بعنوان سلوك عمل إستباقي لممرضات في المستشفيات .

ثانيا : مناقشة نتائج توافر ضغوط العمل

إتضح لنا أن المتوسط العام لأبعاد ضغوط العمل كان متوسطا ومعظم الإجابات للمستجوبين اعتبروا بان في المرتبة الاولى كان لبعد طبيعة العمل بمستوى مرتفع ويمكن تفسير ذلك في ضوء طبيعة عمل الموظفين من الفئتين الممرضين والمساعدين الذي يتطلب تنظيم ساعات العمل وكذا توفير جو مناسب بالإضافة الى توفير التجهيزات المطلوبة لأداء العمل كما أن مهنة التطبيب والتريض التي لا تتيح للموظف بيئة عمل مناسبة بالشكل السليم تزيد في مستوى ضغط العمل خاصة في ظل زيادة حجم العمل وعدم وجود الوقت الكافي للتركيز على العمل، وقد جاء في المرتبة الثانية بعد ظروف العمل وبمستوى متوسط لعدم وجود إحتلال في بيئة العمل قد يسبب ضغط عمل لدى نجد المسؤولين على إدارة وإصلاح المستشفيات يولون أهمية بالغة لبيئة العمل التي أهم الظروف التي تساعد على تأدية العمل كما يجب أو عكس ذلك تصبح من أهم المعوقات التي تقف أمام تنفيذ المهام وتحقيق الأهداف المسطرة التي تتمحور حول تقديم أحسن الخدمات الصحية للمرضى، ثم يليها بعد النمو والتقدم وبمستوى متوسط دلالة على إستخدام التكنولوجيا الحديثة واكتساب مؤهلات جديدة ومساهمته في الضغوط الداخلية يليه صراع الدور بسبب تعرض أفراد عينة الدراسة الى بعض المخاطر أثناء أدائهم لعملهم نظرا لحساسية هذا القطاع وأيضا العمل في المشفى له تأثير واضح على الإلتزامات العائلية للأطباء والممرضين ولعل مايفسر هذا العمل بنظام المناوبة إضافة الى ذلك تدخل الإدارة في إجراءات العمل بشكل واضح مما يخلق نوع من الصراع في الأدوار لدى الأفراد، يليه بعد غموض الدور بمستوى متوسط لأن أغلبية الذين لايعانون من غموض الدور لم يتأثر أدائهم، وفي الأخير بعد عبء العمل بمستوى متوسط ولعل مايفسر ذلك هو قلة تعداد الأطباء والممرضين في المستشفى مما أدى الى دم تنظيم المناوبات واكتظاظ المستشفى بالمرضى الذي يتطلب جهدا أكبر من قبل الموظفين بالإضافة الى أن العمل الذي يقومون به أكبر من قدراتهم، وهاته النتيجة تتوافق مع دراسة أ. بوخلوة باديس وأ. جعفرور ايمان بعنوان أثر ضغوط العمل على جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الأطباء والممرضين ودراسة عياد خولة بعنوان أثر ضغوط العمل على الإلتزام بأخلاقيات المهنة دراسة ميدانية في المؤسسات العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة.

الفرع السادس: مناقشة النتائج الإحصائية

يوضح لنا الجدول رقم (02-25) انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية $\alpha \geq 0.05$ بين ضغوط العمل وسلوك العمل الإيجابي وعند مستويات إيجابية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع سواء على المستوى الكلي أو الجزئي (نتائج مصفوفات الارتباطات للأبعاد)، وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين بين ضغوط العمل وسلوك العمل الإيجابي (32.2%) وهي قيمة إيجابية ومتوسطة تؤكد وجود علاقة طردية بين المتغير التابع والمستقل حيث كانت أقوى العلاقات من خلال البعدين النمو والتقدم وعبء العمل باعتبارهم أكثر تأثيرا على سلوك العمل الإيجابي بخلاف ابعاد المتغيرات المستقلة الاخرى.

✓ ومن الجدول رقم (02-29) الذي يوضح قيم معاملات خط الإنحدار لأقسام ومصالح المستشفى محل الدراسة، وبناء على النتائج توصلنا الى معادلة خط الإنحدار كما يلي $y=2.234+0.439x$ حيث يمثل (x) ضغوط العمل و(y) سلوك العمل الإيجابي، وحسب المعادلة بينهما توجد علاقة طردية موجبة، وهي أكثر قيمة تأثيرا من العوامل الشخصية.

✓ ولتحديد أبعاد المتغير المستقل الأكثر تأثيرا على المتغير التابع، قمنا بإعادة التحليل الإحصائي باستخدام تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي وحسب الجدول رقم (02-31) يتضح لنا بقاء بعدين الأول والسادس (عبء العمل والنمو والتقدم) على التوالي فقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين البعدين المتبقيين من ضغوط العمل وسلوك العمل الإيجابي (37.8%) (31.2%) وهي قيمة موجبة تؤكد وجود علاقة طردية بين المتغير التابع والبعدين المستقلين المتبقيين، رغم المستوى المتوسط لإجابات الموظفين على فقرات هذين البعدين في الإستبيان الذي قمنا بتحليله سابقا. وبناء على نتائج الجدول رقم (02-34) توصلنا معادلة خط الإنحدار النهائية كما يلي $y=0.560+0.194 +2.204x_2$ حيث يمثل (x₂) البعد المستقل المتبقي (عبء العمل و النمو والتقدم) ويمثل (y) سلوك العمل الإيجابي، مما يؤدي الوجود تأثير هذين البعدين على سلوك العمل الإيجابي للموظفين بالمستشفى.

✓ ولتحديد الفروقات من خلال إختبار **t.test** وإختبار التباين الأحادي لإجابات الموظفين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة العائلية، الوظيفة، سنوات الخدمة).

يتضح لنا من خلال الجداول الإحصائية أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين إجابات الموظفين يعود سببه الى المتغيرات الشخصية، حيث اننا وجدنا من خلال تحليل التباين للمتغيرات: المستوى التعليمي، سنوات الخدمة، اعطى قيمة **sig** اقل من قيمة **0.05** ومنه توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين اجابات الموظفين لهذه المتغيرات وهو ما يثبت انها تؤثر على المتغير التابع حيث أن الموظفين الذين يتابعون دراستهم ولديهم خبرة تكون لديهم درجة تحمل ومواجهة أكبر لضغوط العمل، بينما وجدنا ان تحليل التباين للمتغيرات: الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الخبرة الوظيفية، اعطى قيمة **sig** أكبر من قيمة **0.05** ومنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين اجابات العمال لهذه المتغيرات وهو ما يثبت عدم تأثيرها على سلوك العمل الإيجابي.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل حاولنا إسقاط ماجمعناه من معلومات في الفصل الأول وتطبيقها على أرض الواقع في المؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات وذلك بالإجابة على الإشكالية: "مأثر ضغوط العمل على سلوك العمل الإستباقي" حيث تم التطرق الى تعريف بالمستشفى والمصالح المعنية بالدراسة وتم عرض نتائج الدراسة الميدانية، حيث إقتصرت على 151 إستبانة صالحة للتحليل الإحصائي، ثم قمنا بتفريغ هذه الإستمارات باستخدام الأساليب الإحصائية spss، وبعدها تعرضنا لتفسير ومناقشة نتائج الإستبيان، وذلك بغية الإجابة على فرضيات الدراسة لخصت فيما يلي :

وجود توافر لسلوك العمل الإستباقي لدى الموظفين بمستوى مرتفع للأقسام والمصالح التي يعملون فيها في المؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات، كما يوجد توافر لضغوط العمل المؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات بمستوى منخفض، اما بالنسبة للعلاقة الارتباطية فلوحظ وجود علاقة إرتباطية طردية متوسط ذات دلالة بين ضغوط العمل وسلوك العمل الإستباقي، واخيرا وجدنا فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) بين إجابات الموظفين تعزي الى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة، الحالة العائلية، الوظيفة) خاصة المستوى التعليمي وسنوات الخدمة.

خاتمة

خاتمة

إرتأينا تسليط الضوء في دراستنا على موضوع أثر ضغوط العمل على سلوك العمل الإبتياقي من خلال تغطية جوانب هذا الموضوع ومعرفة مختلف الإنعكاسات النفسية والسلوكية التي يسببها هذا الأخير والإستراتيجيات الملائمة للحد والتقليل منها على المستوى الفردي والمؤسسة يمكن القول ان هذا العصر هو عصر الضغوطات ولا بد من تكاتف جهود الباحثين الدارسين في هذا الموضوع والوصول الى النتائج المرجوة من اجل بناء مجتمع سليم ومتوازن نفسيا وسلوكياً على المستوى المهني وحتى المستوى الإجتماعي لركب الحضارة والتطور والمساهمة في بناء جيل يسوده النظام في جميع الأصعدة.

حيث قسمنا دراستنا الى فصلين: الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية بالإضافة الى بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة.

اما القسم الثاني فخصص للتعرف على مستوى السلوكيات الاستباقية في المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرر.

اختبار الفرضيات

من خلال ماتوصلنا اليه من نتائج بشقيه النظري والتطبيقي يمكننا اختبار الفرضيات كالتالي:

- **الفرضية الأولى:** تتوافر سلوك العمل الاستباقي لدى العاملين في المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات بمستوى مرتفع بعد الدراسات وتحليل نتائج الإستبيان توصلنا الى أن قيمة المتوسط الحسابي العام **3.57** وإنحراف معياري قدره **0.658** وهذا يدل فعلا على توافر مستوى مرتفع لسلوك العمل الإبتياقي ومنه يمكن إثبات صحة هذه الفرضية.
- **الفرضية الثانية:** تتوافر ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات بمستوى منخفض ، بعد إعداد الإستبيان وتوزيعه ومعالجة نتائجه إحصائيا توصلنا الى أن المتوسط الحسابي لضغوط العمل حسب أفراد عينة الدراسة هو **3.05** وإنحراف معياري **0.483** وهذا يمثل مؤشرا إيجابيا في هذه الدراسة لتوافر أبعاد ضغوط العمل بالمؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات بمستوى منخفض ومنه يمكن إثبات صحة هذه الفرضية

الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين سلوك العمل الاستباقي وضغوط العمل لدى الموظفين في المؤسسة محل الدراسة فمن خلال قيمة المعامل **R (32.2%)** وهي قيمة إيجابية ومتوسطة تؤكد وجود علاقة طردية بين المتغير التابع والمستقل حيث كانت أقوى العلاقات من خلال البعدين النمو والتقدم وعبء العمل باعتبارهم أكثر تأثيرا على سلوك العمل الإبتياقي بخلاف ابعاد المتغيرات المستقلة الأخرى وهذا مايبثت صحة هذه الفرضية.

- **الفرضية الرابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) لإجابات افراد عينة الدراسة حول سلوك العمل الاستباقي لدى الموظفين في المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، سنوات الخدمة، الحالة العائلية، الوظيفة، المستوى التعليمي) ففي الأصل لا توجد فروق في أغلب الدراسات بما أننا عمال في نفس المؤسسة يكون لديهم نفس الرأي مهما كان الجنس والعمر والخبرة والوظيفة ، أما في دراستنا الحالية وجدنا العكس بالنسبة للمستوى التعليمي والخبرة (سنوات الخدمة) وجدنا أن أفراد العينة بالنسبة لسلوك العمل الإبتياقي الشباب الذين لديهم خبرة قليلة يتجهون نحو سلوك العمل الإبتياقي في حين أن الأكبر سنا يكون العكس لا بد من الإلتزام بالتعليمات والتفكير في تحمل المسؤولية وأحدها بعين الإعتبار قبل القيام بسلوك عمل إبتياقي لكي لايشكل خطرا على باقي الموظفين ومنه ننفي هذاالفرضية بعدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بالنسبة للمستوى التعليمي وسنوات الخدمة (الخبرة).

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة الى نتائج التالية:

- تؤثر العوامل الشخصية خاصة المستوي التعليمي وسنوات الخدمة على سلوك العمل الاستباقي للموظفين بالاقسام والمصالح مما يدل المساواة بين العاملين في المصالح محل الدراسة.
- اعتماد أسلوب المناقشة والحوار مع مختلف الموظفين بالمصالح الطبية لكسر روتين العمل بالبرنامج المسطرة (المنوابة) من الجهات العليا والتعلم المتبادل وطرح أفكار إبداعية.
- لمسنا ان المؤسسة تسعى دائما الى ابتعاد عن الضغوط التي تؤثر على العاملين بها (النمو والتقدم وعبء العمل)
- لاحظنا ان العمال بالقسم ذوي الرتب التالية (رئيس مصلحة والمرضين) من قامو بتحسين المستوى عن طريق اكمال الدراسة يميلون الى البحث عن فرص بديلة في أقسام وإدارات تؤمن لهم الاستفادة من رئاسة مناصب عليا توافق الشهادة المتحصل عليها.
- معرفة الطموحات والآمال الوظيفية للموظفين بما يرسم مستقبل المستشفى من مناصب ويتنبأ بالافراد الراغبين في الاستمرار والراغبين في ترك العمل.

الإقتراحات:

- مراعاة ان يكون الوقت المخصص للموظفين مناسب مع المهام المؤكدة اليهم.
- توفير الأطباء والوسائل المساعدة لأن ولايات الجنوب اكثر مناطق تضررا في الجزائر في الشق الطبي لكونها مترامية الأطراف في الصحراء الكبرى، وحتى عندما يفكر في نقل المريض الى أحد الولايات الشمالية تعترضه صعوبات المسافة وعدم وجود سيارات إسعاف لائقة.
- القدرة على تشييد مدن صحية بالمواصفات الدولية بالميزانية المستهلكة.
- من الضروري أن لتتخذ إدارة المؤسسة عينة البحث بأن إنغماس العاملين بسلوك العمل الإستباقي يمثل مصدر مهم لضمان فاعلية العمل ونجاحه وخاصة في ظل ظروف العمل التي تتسم بالتغيير وعدم التنبؤ ومن أجل تحقيق هذه الغاية فإن هناك مسارات يجب أن تهتم بها المؤسسة في مكان العمل تكون على النحو التالي :
- ✓ الرغبة لممارسة سلوك العمل الإستباقي :ويتحقق ذلك من خلال إدراج هذه السلوكيات ضمن المكافآت والحوافز التي تتبعه المؤسسة ، كما يمكن أن يكون لرؤساء المصالح الدور المهم في هذا السياق بتشجيع الموظفين على ممارسة هذه السلوكيات وتميزهم عن الآخرين.
- ✓ القدرة لممارسة سلوك العمل الإستباقي التي تتطلب تصميم البرامج التدريبية ذات العلاقة بتعزيز قابليات ومهارات الموظفين وتطوير قدراتهم يجب أن تكون ضمن أولويات إدارة المؤسسة.
- ✓ الفرصة لممارسة سلوك العمل الإستباقي: إعطاء حرية التصرف والسيطرة على أداء العمل من خلال تمكين الموظفين إشراكهم في إتخاذ القرارات المهمة وتحويل الصلاحيات ، كما يجب أن تعمل المؤسسة على خلق مناخ التحدي بين الموظفين فبدون بيئة التحدي فإننا لايمكن أن نتصور أن يبادر الموظفون لممارسة سلوكيات غير المهام المكلفين بها .

أفاق الدراسة:

في ختام البحث وبناء على النتائج التي توصلنا اليها نقترح بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلا لإكمال البحث على سبيل المثال:

- أثر العوامل التنظيمية على سلوك العمل الإستباقي.
- أثر الرضا الوظيفي على سلوك العمل الإستباقي.

المراجع



قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية :

❖ الكتب:

- ادريس تابت عبد الرحمان، مرسي جمال الدين محمد، السلوك التنظيمي نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المؤسسة، الدار الجامعية، القاهرة، 2002.
- جرينبرغ، جيرالد، بارون، روبرت إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، الرياض، ترجمة محمد الرفاعي وأخرون، 2004.
- جمال الدين محمد المرسي ونايت عبد الرحمان، السلوك التنظيمي، (ب.ط) الدار الجامعية، عمان، 2004.
- الحضيرى محسن أحمد، الضغوط الإدارية الظاهرة، الأسباب، العلاج، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1991.
- خالد عيادة نزال عليمات ، ضغوط وأثرها على الأداء الوظيفي (الإصدار 1)، عمان دارالخليج للنشر والإشهار، 2015.
- طارق عبد الرؤوف عامر وايهاب عيسى المصري، الضغوط المهنية وضغوط العمل الاصدار1، القاهرة، مصر مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع 2018 .
- عامر والمصري، الضغوط المهنية وضغوط العمل (الإصدار 1) القاهرة مصر، 2018.
- عسكرعلي، عبد الله أحمد، مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية، مجلد العلوم الاجتماعية، العدد 04، الكويت 1988
- محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي، دراسة سلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة دار الشروق للنشر والتوزيع، القاهرة مصر 2003.

❖ المجالات:

- 1 أ.بحوش الصديق، مستويات ضغوط العمل لدى الأفراد العاملين في المؤسسة الإستشفائية دراسة ميدانية بالقطاع الصحي تبسة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الثامن.
- 2 أ.بحوش الصديق، مستويات ضغوط العمل لدى الأفراد العاملين في المؤسسة الإستشفائية دراسة ميدانية بالقطاع الصحي تبسة، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الثامن.
- 3 الازهر عبد المالك، د.بوخميس بوقولة، الانعكاسات النفسية والسلوكية لضغوط العمل على الافراد في المنظمات المعاصرة، مجلة افاق علمية، 13 العدد2، لسنة 2021
- 4 آلاء عبد الموجود الفاني، رغد سالم علي الطائي، تشخيص مسببات ضغوط العمل لدى الأطباء والمرضى العاملين في مستشفى الخنساء التعليمي في الموصل، مجلة جامعة المربك للعلوم الإدارية والإقتصادية، العدد2، 2015 .
- 5 حنان عبد الرحيم الحميدي، ضغوط العمل لدى الأطباء، المصادر والاعراض، بحث ميداني في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض، مركز البحوث والدراسات الإدارية، الرياض، المملكة العربية السعودية 1423هـ 2002.
- 6 السعد ودرويش، صالح، مراد، أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية، دراسة استكشافية، مجلة جامعة الملك ع. العزيز الاقتصادية والإدارة المجلد 22

❖ مذكرات:

- 1 احمد محمود خالد وموسى سلامة، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية بالأردن ،مذكرة ماجستير تخصص إدارة اعمال غير منشورة،جامعة الشرق الأوسط،2019.
- 2 بوسباطة كنزة، ضغوط العمل وتأثيرها على التوافق المهني، دراسة ميدانية في صندوق الوطني للتقاعد ولاية ام البواقي، مذكرة ماستر، 2016/2015.
- 3 عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين، بحث مكمل لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير إدارة اعمال، غير منشورة، الجامعة الإسلامية، 2010/2009
- 4 ناجي أمينة، أخذ بري كريمة، الضغوط المهنية وأثرها على أداء أفراد المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ، رسالة ماجستير ، تخصص موارد بشرية، المجلة الجزائرية للموارد البشرية، الشلالة ولاية البيض، العدد، 2، 2017.

المراجع باللغة الأجنبية:

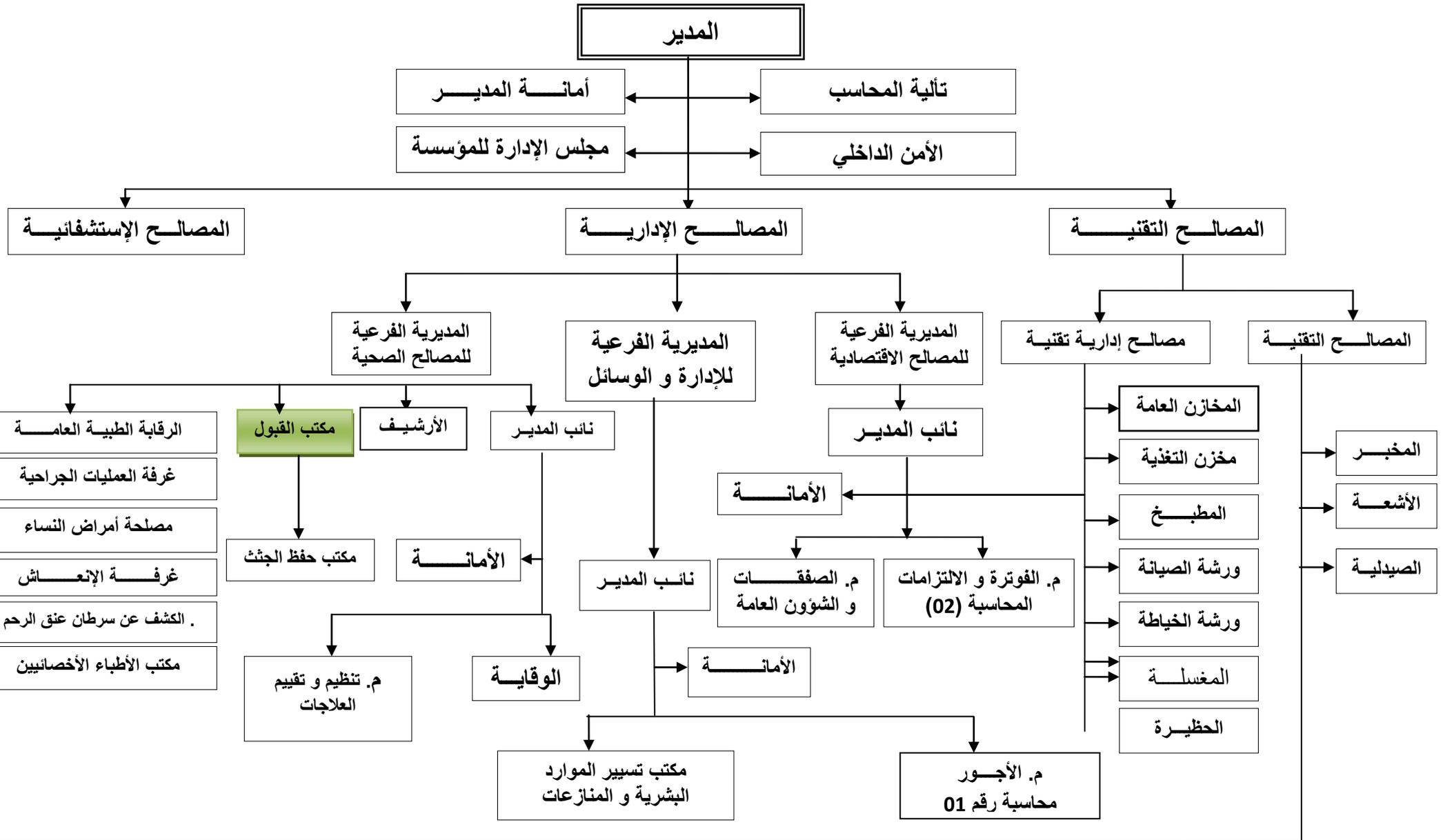
- Ashford, Susan J.& Black J. Stewart, (1996), "Proactivity During Organizational Entry: The Role of Desire for Control", *Journal of Applied Psychology* Vol. 81. No. 2, 199-214.
- Axtell, C.M. and Parker, S.K. (2003). 'Promoting role breadth selfefficacy through involvement, work redesign and training'. *Human Relations*, 56: 1, 112–131.
- Bateman, T. S., & Crant, J. M. 1993. The proactive component of organizational behavior: A measure and correlates. *Journal of Organizational Behavior*, 14(2): 103-118.
- Bindl UK & Parker S K 2010 Proactive work behavior: forward-thinking and change-oriented action in organizations *Work* 2 567–598.
- Bindl UK, Parker SK, Totterdell, P and Hagger-Johnson G. (2012). Fuel of the self-starter: how mood relates to proactive goal regulation. *Journal of Applied Psychology*, 97: 134-150.
- Campbell, Donald J.,(2000), "The proactive employee: Managing workplace initiative", *Academy of Management Executive*, Vol. 14, No. 3
- Cha, J., Kim, S. J., Beck, J., & Knutson, B. J. (2017). Predictors of career success among lodging revenue managers: Investigating roles of proactive work behaviors. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 18(4), 474–490. doi: <https://doi.org/10.1080/15256480.2017.1305307>.
- Crant, J. Michael, (2000), "Proactive Behavior in Organizations", *Journal of Management*, Vol. 26, No. 3, 435–462.
- Frese, M., Kring, W., Soose, A., & Zempel, J. (1996). Personal initiative at work: Differences between East and West Germany. *Academy of Management Journal*, 39(1), 37–63. doi: 0.2307/256630.
- Gupta, Vishal K. & Bhawe, Nachiket M., (2007). "The Influence of Proactive Personality and Stereotype Threat on Women's Entrepreneurial Intentions". *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 2007, Vol. 13, No. 4.
- Ivancevich G. and Kono paske D. Organization Behavior Strucher and process MCG raw hill companies, 12th, ed; Nord America, 2006 .
- Meyers, M.C. (2019) The neglected role of talent proactivity: Integrating proactive behavior into talent-management theorizing, *Human Resource Management Review*, 30(2): DOI: 10.1016/j.hrmmr.2019.100703.
- Nicol Hoefsmit, joris van ruysveldt and Karen van dam, Exploring proactive behavior of employees in the prevention of burnout faculty of psychology ,open university of the netherlands 177, 2019/p244.
- Opsata, Bethany. (2020). The Effects of Career Motivation and Intellectual Curiosity on Proactive Career Behaviors in Undergraduate College Students.

Retrieved from the University of Minnesota Digital Conservancy,
<https://hdl.handle.net/11299/215061>.

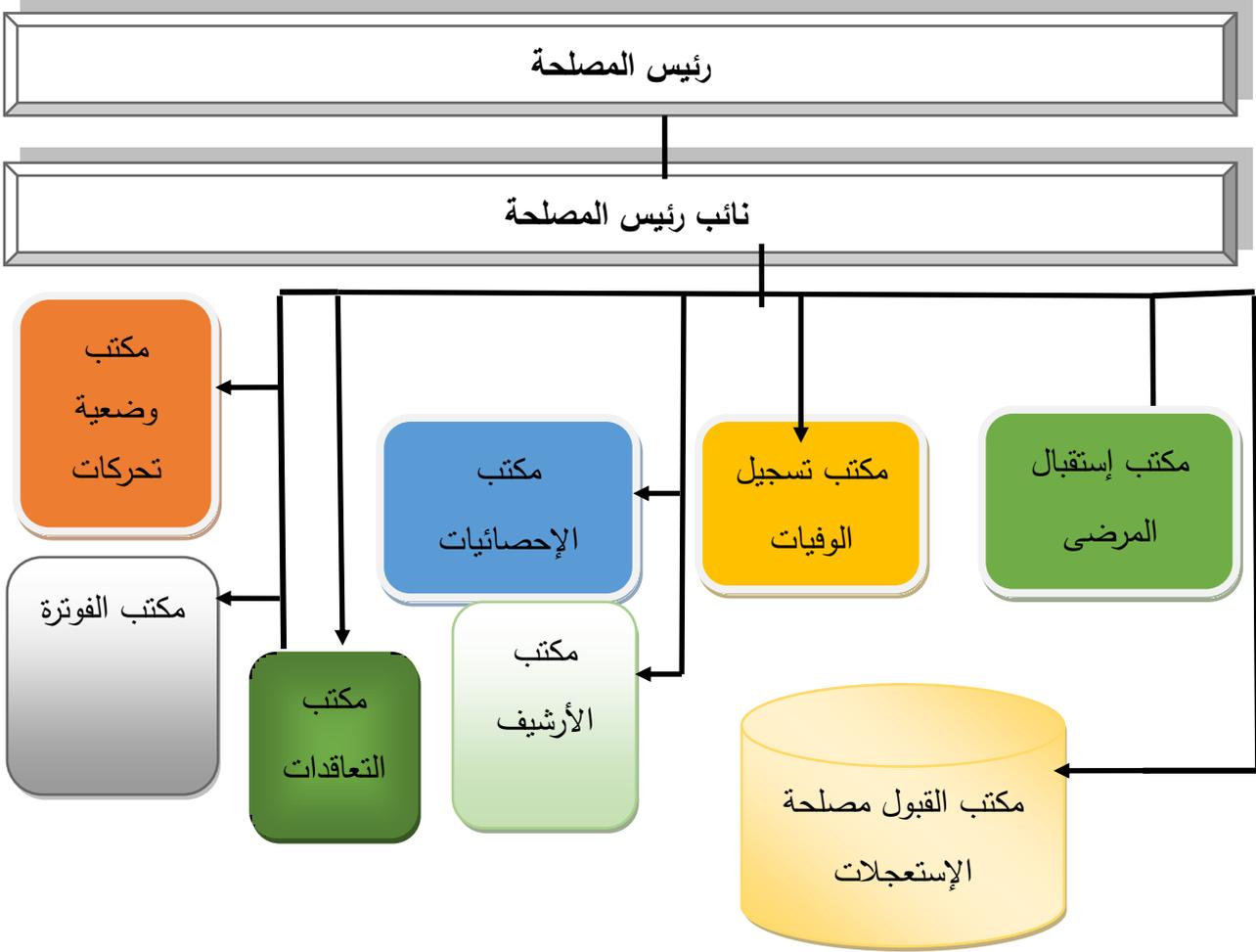
- Parker S, Williams H and Turner N 2006 Modeling the antecedents of proactive behavior at work. *Journal of Applied Psychology* 91 636-652.
- Parker, S. K., & Collins, C. G. (2010). Taking stock: Integrating and differentiating multiple proactive behaviors. *Journal of Management*, 36(3), 633-662.
- Parker, Sharon K., (1998). "Enhancing Role Breadth Self Efficacy: The Roles of Job Enrichment and Other Organizational Interventions". *Journal of Applied Psychology* 1998, Vol. S3, No. 6, 835-852
- Searle, Travis P., (2011). "A Multilevel Examination of Proactive Work Behaviors: Contextual and Individual Differences as Antecedents". *Dissertation of Doctor of Philosophy The Graduate College at the University of Nebraska*
- Shin, Yuhung & Kim, Min-Jeong, (2014). "Antecedents and Mediating Mechanisms of Proactive Behavior: Application of the Theory of Planned Behavior". *Asia Pac Journal Management*
- Shin, Y. and Kim, M.J. (2015). 'Antecedents and mediating mechanisms of proactive behavior: application of the theory of planned behavior', *Asia Pacific Journal of Management*, 32:1,289–310.
- Wu, C., & Parker, S.K. (2013). Thinking and Acting in Anticipation: A Review of Research on Proactive Behavior. *Advance in Psychological Science*, 21(4), 679-700

ملاحق

الملحق رقم 01: الهيكل التنظيمي للمؤسسة



الملحق رقم: 02 الهيكل التنظيمي لمكتب القبول





جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



السادة والسيدات إيطارات، موظفو، المؤسسة: يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات انجاز مذكرة ماستر إدارة اعمال تحت عنوان " أثر ضغوط العمل على سلوك العمل الاستباقي "، وأعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم تحظى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. نشكركم جزيلاً على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة وبصراحة تامة.

الطالبان: الصديقي الزهرة

بن ميلود فتيحة

تحت إشراف الأستاذ : مناصرية رشيد

ولكم منا كل الشكر والتقدير

الجزء الأول : بيانات عامة

الجنس: ذكر أنثى

الحالة العائلية: أعزب (ة) متزوج (ة)

العمر: أقل من 30 سنة (من 30 الى 40 سنوات) (من 40 الى 50 سنة) 50 سنة فأكثر

سنوات الخدمة : أقل من 5 سنوات (من 5 الى 10 سنة) (من 10 الى 20 سنة) من 20 فأكثر

الوظيفة: ممرض مساعد ممرض رئيس مصلحة إداري (ة)

المستوى التعليمي: غير متحصل على شهادة البكالوريا متحصل على شهادة البكالوريا جامعي فمافوق

ملاحظة : تكون الإجابة بوضع علامة (x) في الخانة

الجزء الثاني: ضغوط العمل :

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
عبء العمل						
1	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني					
2	اشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام					
3	يتكرر استدعائي أيام إجازاتي بشكل متكرر					
4	العمل الموكل إلى فوق طاقتي ولا يمكن إنجازه في الوقت المحدد					
5	ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام					
ظروف العمل						
6	الإضاءة في مكان العمل تساعد على أداء المهام بشكل جيد					
7	الضوضاء في مكان العمل قليلة					
8	مساحات العمل لا تتناسب مع عدد الموظفين					
9	نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل					
10	كثيرا ما يتوقف العمل بسبب وجود نقص في الاحتياجات المطلوبة					
11	الأثاث والتجهيزات غير ملائمين لطبيعة عملي					
طبيعة العمل						
12	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه					
13	إمكانياتي وقدراتي الفكرية والعملية غير مستغلة بشكل سليم					
14	اشعر أن عملي لا يلقي التقدير الكاف من الإدارة					
15	ارغب في تغيير عملي لو وجدت عملا أفضل منه.					
16	يزعجني العمل بنظام المناوبة					
صراع الدور						
17	يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة					
18	تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أداءه بطريقة سليمة					
19	أتعامل مع أكثر من مشرف ومسؤول					
20	لا يوجد رئيس مباشر محدد يتم الرجوع إليه عند الحاجة					
غموض الدور						
21	عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة علي عاتقي					
22	تنقصني المعلومات اللازمة لاداء عملي على احسن وجه					
23	عدم وضوح الأنظمة والتعليمات في المؤسسة					
24	لا اعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق أهداف المؤسسة					
25	لا اعرف الطريقة السليمة لأداء ما أنا مكلف به					
النمو والتقدم						
26	يفتقر المستشفى إلى معايير العدالة في الترقية					
27	يتيح المستشفى فرص التعلم المستمر في مجال العمل					
28	تتوفر لي فرص كافية لتحقيق التقدم الوظيفي					
29	اعمل في وظيفة لا تتناسب مع طموحاتي ومؤهلاتي					
30	لا أشعر بالأمان إزاء مستقبلي الوظيفي					
31	اقدم أفكار باستمرار تساهم في تطوير العمل وتسهيله					

الجزء الثالث: عبارات سلوك العمل الاستباقي

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
تحمل المسؤولية						
1	أقوم بجهود تطوعية لأجراء تغييرات وتحسينات في مكان العمل					
2	أحاول إرساء أساليب عمل جديدة أكثر فعالية في العمل					
3	أحاول اقتراح وتنفيذ حلول لمشكلات تنظيمية ملحة					
صوت العامل						
4	أعرض وجهة نظري للآخرين في قضايا العمل					
5	أقوم بتشجيع الآخرين للانخراط في قضايا العمل					
6	أنا على علم بجميع قضايا العمل وأبدي رأيي فيها					
7	أبدي رأيي عن أفكار جديدة أو إجراء تغيير في بيئة العمل					
إبداع العامل						
8	أستطيع تولي أفكار إبداعية في بيئة العمل					
9	أحاول البحث دائما عن تقنيات وطرائق جديدة للعمل					
10	أعزز وأشجع الآخرين على تقديم أفكار جديدة في العمل					
الوقاية من المشاكل						
11	أحاول دائما تطوير الإجراءات والنظم التي تكون فعالة في العمل					
12	أحاول دائما العثور على الأسباب الجذرية لحدوث المشكلات في العمل					
13	أقضي بعض الوقت للتخطيط في كيفية منع حدوث المشكلات في العمل والوقاية منها					

شكرا جزيلاً لكم على حسن تعاونكم

الملحق رقم 04 : قائمة الاساتذة المحكمين للاستبيان

المؤسسة	إسم الأستاذ	الرقم
جامعة ورقلة	الحاج عرابة	01
جامعة ورقلة	بن شويحة بشير	02
جامعة ورقلة	عبد الرؤوف حجاج	03
جامعة ورقلة	عبد الحق بن تفات	04
جامعة ورقلة	سميرة صالحى	05
جامعة ورقلة	قداش سمية	06
جامعة ورقلة	تيشات سلوى	07
جامعة ورقلة	بالاطرش حورية	08
جامعة ورقلة	اسماء يوسف	09
جامعة الوادي	مسغوني منى	10
جامعة ورقلة	طواهير عبد الجليل	11
جامعة ورقلة	كاوجة بشير	12
معهد التكنولوجيا جامعة ورقلة	بن الشيخ سارة	13
جامعة الجزائر 3	فيها خير مريم	14
تخصص تسويق	قسم العلوم التجارية	15
جامعة ورقلة	بن جروة حكيم	16
جامعة ورقلة	دلهوم خليفة	17
جامعة ورقلة	شطبية زينب	18
جامعة ورقلة	كاهي فطيمة	19
جامعة ورقلة	قريشي حليلة السعدية	20
جامعة ورقلة	خويلد عفاف	21

الملحق رقم : 05 نتائج تحليل استبيان أثر ضغوط العمل على سلوك العمل الاستباقي

معام اتساق الفا كرونبيخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.847	44

اختبار كلمنغروف سمنروف

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

	المتغير التابع سلوك العمل الاستباقي	المتغير المستقل ضغوط العمل	
N	151	151	
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	3.0560	3.5745
	Ecart-type	.48317	.65883
Différences les plus extrêmes	Absolue	.033	.091
	Positive	.024	.067
	Négative	-.033-	-.091-
Z de Kolmogorov-Smirnov	.409	1.115	
Signification asymptotique (bilatérale)	.996	.166	

a. La distribution à tester est gaussienne.

b. Calculée à partir des données.

مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي المتوسط الحسابي والانحرافات

المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	41	27.2	27.2	27.2
انثى	110	72.8	72.8	100.0
Total	151	100.0	100.0	

الحالة العائلية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide اعزب	66	43.7	43.7	43.7
متزوج	85	56.3	56.3	100.0
Total	151	100.0	100.0	

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	50	33.1	33.1	33.1
اقل من 30 سنة	61	40.4	40.4	73.5
من 30 الى 40 سنوات	25	16.6	16.6	90.1
من 40 الى 50 سنة	15	9.9	9.9	100.0
50 سنة فاكثر	Total	151	100.0	100.0

سنوات الخدمة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	45	29.8	29.8	29.8
اقل من 5 سنوات	43	28.5	28.5	58.3
من 5 الى 10 سنوات	39	25.8	25.8	84.1
من 10 الى 20 سنة	24	15.9	15.9	100.0
من 20 فاكثر	Total	151	100.0	100.0

الوظيفة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	68	45.0	45.0	45.0
ممرض	27	17.9	17.9	62.9
مساعد	16	10.6	10.6	73.5
رئيس مصلحة	40	26.5	26.5	100.0
اداري	Total	151	100.0	100.0

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	49	32.5	32.5	32.5
غير متحصل على شهادة البكالوريا	40	26.5	26.5	58.9
متحصل على شهادة البكالوريا	62	41.1	41.1	100.0
جامعي فمافوق	Total	151	100.0	100.0

العلاقات الارتباطية:

		المتغير التابع سلوك العمل الاستباقي
عبء العمل	Corrélation de Pearson	.289**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	151
ظروف العمل	Corrélation de Pearson	.145
	Sig. (bilatérale)	.075
	N	151
طبيعة العمل	Corrélation de Pearson	.152
	Sig. (bilatérale)	.063
	N	151
صراع الدور	Corrélation de Pearson	.197*
	Sig. (bilatérale)	.015
	N	151
غموض الدور	Corrélation de Pearson	.148
	Sig. (bilatérale)	.070
	N	151
النمو والتقدم	Corrélation de Pearson	.312**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	151
المتغير المستقل ضغوط العمل	Corrélation de Pearson	.322**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	151

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني	151	2.55	1.164
اشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام	151	3.19	1.300
يتكرر استدعائي أيام إجازاتي بشكل متكرر	151	2.40	1.127
العمل الموكل إلى فوق طاقتي ولا يمكن إنجازها في الوقت المحدد	151	2.68	1.110
ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام	151	3.26	1.293
الإضاءة في مكان العمل تساعد على أداء المهام بشكل جيد	151	3.35	1.292
الموضاء في مكان العمل قليلة	151	2.66	1.311
مساحات العمل لا تتناسب مع عدد الموظفين	151	3.39	1.275
نظام التهوية غير ملائم في مكان العمل	151	3.30	1.311
كثيرا ما يتوقف العمل بسبب وجود نقص في الاحتياجات المطلوبة	151	3.57	1.273
الأثاث والتجهيزات غير ملائمين لطبيعة عملي	151	3.36	1.334
يطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه	151	4.03	1.208
إمكانياتي وقدراتي الفكرية والعملية غير مستغلة بشكل سليم	151	3.28	1.230
اشعر أن عملي لا يلقى التقدير الكاف من الإدارة	151	3.48	1.280
ارغب في تغيير عملي لو وجدت عملا أفضل منه.	151	3.48	1.446
يزعجني العمل بنظام المناوبة	151	3.08	1.289
يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة	151	2.38	1.210
تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أداءه بطريقة سليمة	151	3.29	1.299
أتعامل مع أكثر من مشرف ومسئول	151	3.28	1.151
لا يوجد رئيس مباشر محدد يتم الرجوع إليه عند الحاجة	151	2.38	1.275
عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي	151	2.81	1.308
تتقصني المعلومات اللازمة لأداء عملي على احسن وجه	151	2.83	1.242
عدم وضوح الأنظمة والتعليمات في المؤسسة	151	3.13	1.298
لا اعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق أهداف المؤسسة	151	3.00	1.206
لا اعرف الطريقة السليمة لأداء ما أنا مكلف به	151	2.38	1.269
يفتقر المستشفى إلى معايير العدالة في الترقية	151	3.40	1.352
يتيح المستشفى فرص التعلم المستمر في مجال العمل	151	2.73	1.366
تتوفر لي فرص كافية لتحقيق التقدم الوظيفي	151	2.83	1.204
اعمل في وظيفة لا تتناسب مع طموحاتي ومؤهلاتي	151	3.01	1.299
لا أشعر بالأمان إزاء مستقبلتي الوظيفي	151	3.03	1.349
اقدم أفكار باستمرار تساهم في تطوير العمل وتسهيله	151	3.67	1.118
أقوم بجهود تطوعية لأجراء تغييرات وتحسينات في مكان العمل	151	3.50	1.199
احاول إرساء أساليب عمل جديدة أكثر فعالية في العمل	151	3.60	1.027
احاول اقتراح وتنفيذ حلول لمشكلات تنظيمية ملحة	151	3.64	1.074
اعرض وجهة نظري للآخرين في قضايا العمل	151	3.72	.981
أقوم بتشجيع الآخرين للانخراط في قضايا العمل	151	3.55	1.031
انا على علم بجميع قضايا العمل وابدئي رأيي فيها	151	3.23	1.059
ابدئي رأيي عن أفكار جديدة أو إجراء تغيير في بيئة العمل	151	3.62	1.012
استطيع توليد أفكار إبداعية في بيئة العمل	151	3.43	1.080
أحاول البحث دائما عن تقنيات وطرائق جديدة للعمل	151	3.70	.938
اعزز واشجع الآخرين على تقديم أفكار جديدة في العمل	151	3.72	.969
احاول دائما تطوير الإجراءات والنظم التي تكون فعالة في العمل	151	3.61	1.039
احاول دائما العثور على الأسباب الجذرية لحدوث المشكلات في العمل	151	3.42	1.061
اقضي بعض الوقت للتخطيط في كيفية منع حدوث المشكلات في العمل والوقاية منها	151	3.70	1.013
عبء العمل	151	2.8172	.75611
ظروف العمل	151	3.2737	.63693
طبيعة العمل	151	3.4702	.85298
صراع الدور	151	2.8344	.85824
غموض الدور	151	2.8291	.86113
النمو والتقدم	151	3.1115	.62944
المتغير المستقل ضغوط العمل	151	3.0560	.48317
اولا : تحمل المسؤولية	151	3.5784	.93230
ثانيا : صوت العامل	151	3.5298	.78471
ثالثا : إبداع العامل	151	3.6137	.87101
رابعا : الوقاية من المشاكل	151	3.5762	.81189
المتغير التابع سلوك العمل الاستباقي	151	3.5745	.65883
N valide (listwise)	151		

اختبار فرضيات الارتباطات بين المتغيرات

تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغيرات المستقلة هي (ضغوط العمل) والمتغير التابع هو (سلوك العمل الإستباقي) حيث الجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع :

Variables introduites/supprimées^b

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المتغير المستقل ضغوط العمل	.	Entrée

a. Toutes variables requises saisies.

b. Variable dépendante : الاستباقي العمل سلوك التابع المتغير :

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.322 ^a	.104	.098	.62588

a. Valeurs prédites : (constantes), العمل ضغوط المستقل المتغير,

b. Variable dépendante : الاستباقي العمل سلوك التابع المتغير :

ANOVA^b

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	6.740	1	6.740	17.207	.000 ^a
	Résidu	58.368	149	.392		
	Total	65.108	150			

a. Valeurs prédites : (constantes), العمل ضغوط المستقل المتغير,

b. Variable dépendante : الاستباقي العمل سلوك التابع المتغير :

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2.234	.327		6.826	.000
	المتغير المستقل ضغوط العمل	.439	.106	.322	4.148	.000

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2.234	.327		6.826	.000
	المتغير المستقل ضغوط العمل	.439	.106	.322	4.148	.000

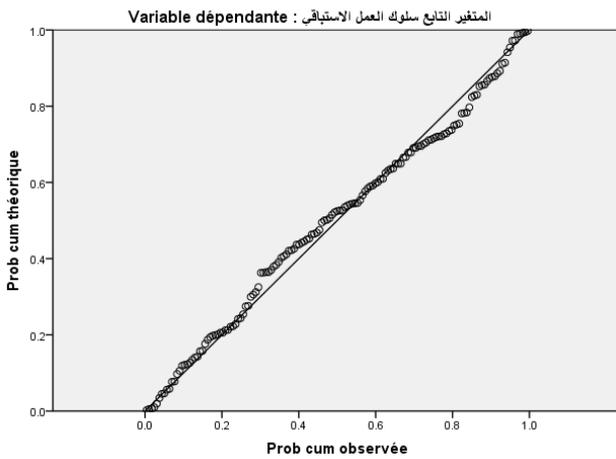
a. Variable dépendante : الاستباقي العمل سلوك التابع المتغير :

Statistiques des résidus^a

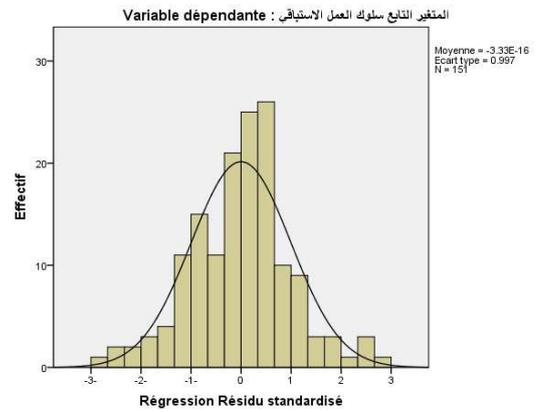
	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	2.9771	4.1446	3.5745	.21198	151
Résidu	-1.77375-	1.77547	.00000	.62379	151
Erreur Prévision	-2.818-	2.690	.000	1.000	151
Erreur Résidu	-2.834-	2.837	.000	.997	151

a. Variable dépendante : الاستباقي العمل سلوك التابع المتغير :

Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé



Histogramme



حسب الرسم لا توجد مشكلة فالنتائج تتوزع وفق التوزيع الطبيعي

الانحدار المتدرج:

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	النمو والتقدم	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).
2	عبء العمل	.	Pas à pas (critère : Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= .100).

a. Variable dépendante : الاستباقي العمل سلوك التابع المتغير

Récapitulatif des modèles^c

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.312 ^a	.097	.091	.62814
2	.378 ^b	.143	.132	.61397

a. Valeurs prédites : (constantes), والتقدم النمو

b. Valeurs prédites : (constantes), والعمل عبء والتقدم النمو

c. Variable dépendante : الاستباقي العمل سلوك التابع المتغير

ANOVA^c

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	6.318	1	6.318	16.014	.000 ^a
	Résidu	58.790	149	.395		
	Total	65.108	150			
2	Régression	9.317	2	4.659	12.358	.000 ^b
	Résidu	55.791	148	.377		
	Total	65.108	150			

ANOVA^c

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	6.318	1	6.318	16.014	.000 ^a
	Résidu	58.790	149	.395		
	Total	65.108	150			
2	Régression	9.317	2	4.659	12.358	.000 ^b
	Résidu	55.791	148	.377		
	Total	65.108	150			

a. Valeurs prédites : (constantes), والنمو والتقدم

b. Valeurs prédites : (constantes), والعمل عبء والنمو والتقدم

c. Variable dépendante : الاستباقي العمل سلوك التابع المتغير

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2.560	.259		9.898	.000
	النمو والتقدم	.326	.081	.312	4.002	.000
2	(Constante)	2.204	.283		7.802	.000
	النمو والتقدم	.265	.083	.253	3.210	.002
	عبء العمل	.194	.069	.222	2.821	.005

a. Variable dépendante : الاستباقي العمل سلوك التابع المتغير

Variables exclues^c

Modèle		Bêta dans	t	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité
						Tolérance
1	عبء العمل	.222 ^a	2.821	.005	.226	.931
	ظروف العمل	.068 ^a	.842	.401	.069	.931
	طبيعة العمل	.067 ^a	.825	.411	.068	.916
	صراع الدور	.120 ^a	1.489	.138	.122	.924
	غموض الدور	.025 ^a	.293	.770	.024	.833
2	ظروف العمل	.062 ^b	.787	.432	.065	.930
	طبيعة العمل	.025 ^b	.308	.758	.025	.883
	صراع الدور	.079 ^b	.984	.327	.081	.889
	غموض الدور	-.033 ^{-b}	-.382-	.703	-.031-	.786

Variables exclues^c

Modèle	Bêta dans	t	Sig.	Corrélation partielle	Statistiques de colinéarité	
					Tolérance	
1	عبء العمل	.222 ^a	2.821	.005	.226	.931
	ظروف العمل	.068 ^a	.842	.401	.069	.931
	طبيعة العمل	.067 ^a	.825	.411	.068	.916
	صراع الدور	.120 ^a	1.489	.138	.122	.924
	غموض الدور	.025 ^a	.293	.770	.024	.833
2	ظروف العمل	.062 ^b	.787	.432	.065	.930
	طبيعة العمل	.025 ^b	.308	.758	.025	.883
	صراع الدور	.079 ^b	.984	.327	.081	.889
	غموض الدور	-.033 ^b	-.382-	.703	-.031-	.786

a. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), والتقدم النمو

b. Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), والعمل عبء والتقدم النمو

c. Variable dépendante : الاستباقي العمل سلوك التابع المتغير

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	2.9117	4.0941	3.5745	.24923	151
Résidu	-1.74241-	1.80083	.00000	.60987	151
Erreur Prévision	-2.660-	2.085	.000	1.000	151
Erreur Résidu	-2.838-	2.933	.000	.993	151

a. Variable dépendante : الاستباقي العمل سلوك التابع المتغير

Diagrammes

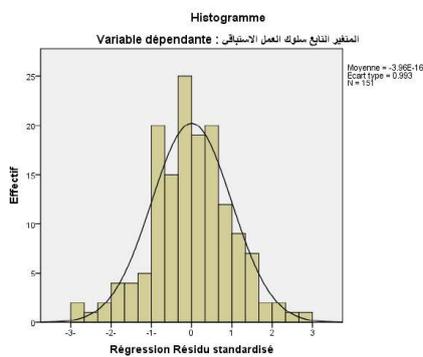
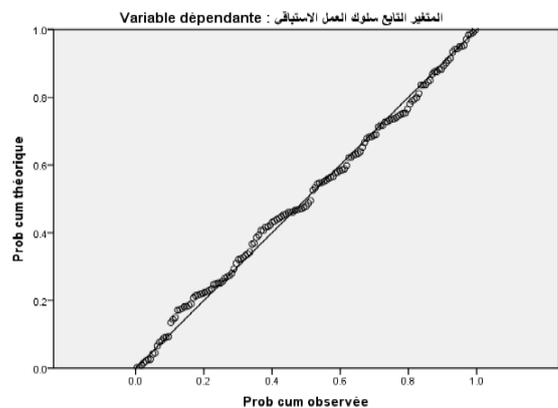


Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé



أولاً إختبار تي تاست اثر الجنس لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعاً للجنس على المتغير التابع

Statistiques de groupe

		الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
المتغير التابع سلوك العمل الاستباقي	ذكر		41	3.5452	.63930	.09984
	انثى		110	3.5854	.66850	.06374

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes					Intervalle de confiance 95% de la différence	
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Inférieure	Supérieure
المتغير التابع سلوك العمل الاستباقي	Hypothèse de variances égales	.002	.960	-.332-	149	.740	-.04019-	.12091	-.27911-	.19873
	Hypothèse de variances inégales			-.339-	74.696	.735	-.04019-	.11845	-.27618-	.19579

ثانياً إختبار تي تاست اثر الحالة العائلية لا توجد فروق بين إجابات العمال

Statistiques de groupe

		الحالة العائلية	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
المتغير التابع سلوك العمل الاستباقي	اعزب		66	3.3586	.71462	.08796
	متزوج		85	3.7422	.56112	.06086

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes					Intervalle de confiance 95% de la différence	
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Inférieure	Supérieure
المتغير التابع سلوك العمل الاستباقي	Hypothèse de variances égales	3.155	.078	-3.695-	149	.000	-.38357-	.10380	-.58868-	-.17846-
	Hypothèse de variances inégales			-3.586-	120.722	.000	-.38357-	.10697	-.59534-	-.17180-

تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) للاختبار تأثيرات المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛

ثانياً علاقة العمر لا توجد فروق بين إجابات العمال تبعاً للعمر

ANOVA

المتغير التابع سلوك العمل الاستباقي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	2.642	3	.881	2.072	.106
Intra-groupes	62.466	147	.425		
Total	65.108	150			

ثالثاً علاقة بالخبرة **توجد** فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع سلوك العمل الاستباقي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	3.440	3	1.147	2.733	.046
Intra-groupes	61.668	147	.420		
Total	65.108	150			

Comparaisons multiples

المتغير التابع سلوك العمل الاستباقي

DSL

(I)	(J)	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	.03081	.13813	.824	-.2422-	.3038
	من 10 إلى 20 سنة	-.27788-	.14170	.052	-.5579-	.0021
	من 20 فأكثر	-.30833-	.16371	.062	-.6319-	.0152
من 5 إلى 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	-.03081-	.13813	.824	-.3038-	.2422
	من 10 إلى 20 سنة	-.30870*	.14322	.033	-.5917-	-.0257-
	من 20 فأكثر	-.33915*	.16503	.042	-.6653-	-.0130-
من 10 إلى 20 سنة	أقل من 5 سنوات	.27788	.14170	.052	-.0021-	.5579
	من 5 إلى 10 سنوات	.30870*	.14322	.033	.0257	.5917
	من 20 فأكثر	-.03045-	.16804	.856	-.3625-	.3016
من 20 فأكثر	أقل من 5 سنوات	.30833	.16371	.062	-.0152-	.6319
	من 5 إلى 10 سنوات	.33915*	.16503	.042	.0130	.6653
	من 10 إلى 20 سنة	.03045	.16804	.856	-.3016-	.3625

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

رابعا علاقة الوظيفة لا توجد فروق بين إجابات العمال

ANOVA

المتغير التابع سلوك العمل الاستباقي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	2.648	3	.883	2.077	.106
Intra-groupes	62.460	147	.425		
Total	65.108	150			

خامسا علاقة بالمستوى التعليمي توجد فروق بين إجابات العمال تبعا للمستوى

ANOVA

المتغير التابع سلوك العمل الاستباقي

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	2.652	2	1.326	3.142	.046
Intra-groupes	62.456	148	.422		
Total	65.108	150			

Comparaisons multiples

المتغير التابع سلوك العمل الاستباقي

DSL

		Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
التعليمي المستوى (I) غير متحصل على شهادة البكالوريا	التعليمي المستوى (J) متحصل على شهادة البكالوريا	.20499	.13843	.141	-.0686-	.4785
	جامعي فمافوق	-.12524-	.12417	.315	-.3706-	.1201
متحصل على شهادة البكالوريا	غير متحصل على شهادة البكالوريا	-.20499-	.13843	.141	-.4785-	.0686
	جامعي فمافوق	-.33023 ⁺	.13174	.013	-.5906-	-.0699-
جامعي فمافوق	غير متحصل على شهادة البكالوريا	.12524	.12417	.315	-.1201-	.3706
	متحصل على شهادة البكالوريا	.33023 ⁺	.13174	.013	.0699	.5906

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

المؤسسة العمومية الاستشفائية تقرت

المديرية الفرعية للمصالح الصحية

برنامج العمل لشهر مارس 2022

مصلحة جراحة النساء

التوقيت	التاريخ	التوقيت		التاريخ
		16 و نصف سا - 08 سا	16 و نصف سا - 08 سا	
ج	2022/03/17	ب	ب	2022/03/01
هـ	2022/03/18	د	ب	2022/03/02
هـ	2022/03/19	د	ب	2022/03/03
د	2022/03/20	ج	ب	2022/03/04
د	2022/03/21	ج	ب	2022/03/05
ج	2022/03/22	هـ	ب	2022/03/06
ج	2022/03/23	هـ	ب	2022/03/07
هـ	2022/03/24	د	ب	2022/03/08
هـ	2022/03/25	د	ب	2022/03/09
د	2022/03/26	ج	ب	2022/03/10
د	2022/03/27	ج	ب	2022/03/11
ج	2022/03/28	هـ	ب	2022/03/12
ج	2022/03/29	هـ	ب	2022/03/13
هـ	2022/03/30	د	ب	2022/03/14
هـ	2022/03/31	د	ب	2022/03/15
	15/03	ج	ب	2022/03/16

الفوج - هـ	الفوج - د	الفوج - ج	الفوج - ب	الفوج - ا	الفوج الأساسي
ISP ATS	ISP ATS	ISP ATS	ISP ATS	ATS ISP	IDE IDE PSY A MSP

ملاحظات:

عطلة مرضية	عطلة أمومة	العطل السنوية
ISP	ISP	ISP ابتداء من 10 مارس

المدير الفرعي للمصالح الصحية

المدير الفرعي للموارد البشرية

الطبيب رئيس المصلحة

Dr. M. BAURI
Médecin Généraliste

محمد بن عبد الحميد

الطبيب رئيس المصلحة

فہرس



فهرس

تشكرات

إهداء

إهداء

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الاشكال

قائمة الملاحق

الملخص

مقدمة

الأدبيات النظرية

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي

تمهيد

المبحث الاول: الأدبيات النظرية لسلوك العمل الإستباقي وضغوط العمل

المطلب الأول: الأدبيات النظرية لسلوك العمل الاستباقي

الفرع الاول: مفهوم سلوك العمل الاستباقي ومكوناته

الفرع الثاني: أهمية وأسباب وأنواع سلوك العمل الاستباقي

الفرع الثالث: آليات تخفيف سلوك العمل الاستباقي

الفرع الرابع: سوابق سلوك العمل الاستباقي عواقبه وأبعاده

المطلب الثاني: ضغوط العمل

الفرع الأول: مفهوم ضغوط العمل ومراحلها

الفرع الثاني: أسباب ومصادر ضغوط العمل

الفرع الثالث: آثار ونتائج ضغوط العمل

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة) ومجال الإستفادة منها.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

خلاصة الفصل:

الدراسة الميدانية

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على سلوك العمل الإستباقي بمسشفى سليمان عميرات تقرت

تمهيد

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

المطلب الاول: طريقة الدراسة

الفرع الاول: منهج الدراسة

الفرع الثاني: عينة الدراسة:

المطلب الثاني: أدوات الدراسة.

الفرع الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة

الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

الفرع الثالث: صادق وثبات الإستبيان

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص أفراد عينة الدراسة

.....43.....	الفرع الأول: خصائص عينة الدراسة.
.....46.....	المطلب الثاني : تحليل البيانات المتعلقة بالإجابة عن التساؤلات الفرعية للدراسة.
.....46.....	الفرع الأول: الإجابة الإحصائية عن السؤال الأول: مستوى توافر سلوك العمل الاستباقي لدى الموظفين في المستشفى
.....50.....	الفرع الثاني: الإجابة الإحصائية عن السؤال الثاني: "مستوى توافر ضغوط العمل لدى الموظفين في المستشفى"
...54	الفرع الثالث : الإجابة الإحصائية عن السؤال الثالث ماهي طبيعة العلاقة الإرتباطية بين ضغوط العمل وسلوك العمل الاستباقي لدى الموظفين بالمؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات ؟
.....62	الفرع الرابع: الإجابة الإحصائية عن السؤال الرابع: لاتوجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) لإجابات أفراد عينة الدراسة حول سلوك العمل الاستباقي لدى الموظفين في المؤسسة الإستشفائية سليمان عميرات تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس ، العمر، الحالة الاجتماعية ،سنوات الخدمة ،المستوى التعليمي ،الوظيفة)
.....67.....	الفرع الخامس:مناقشة نتائج الدراسة
.....68.....	الفرع السادس: مناقشة النتائج الإحصائية
.....69.....	خلاصة الفصل
.....ج.....	خاتمة
.....86.....	قائمة المراجع:
.....89.....	ملاحق
.....109.....	فهرس