

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية



مذكرة نهاية ليسانس
الشعبة: العلوم الاجتماعية
التخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل
مقدمة من طرف:

- باباح سامي
- بن جديد علي
- بازين حياة

الموضوع:

اثر ضغوط العمل على اداء العاملين
بالمؤسسة الاستشفائية

دراسة ميدانية بمستشفى محمد بوضياف بورقلة

لجنة المناقشة:

بوسحلة اناس : مشرفا .ا.مساعد- جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

برقية سهيلة: مناقشا .ا.مساعد- جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

السنة الجامعية 2014/2013

الإهداء

قال تعالى: ((وقضى ربك أن لا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا))

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين , أهدي هذا العمل إلى من لا يمكن للكلمات أن توفي حقها إلى من لا يمكن للأرقام أن تحصي فضائلها إلى من ربنتني وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات , إلى أعلى إنسان في هذا الوجود وأثمن كنز عرفته
أمي الحبيبة.

إلى من عمل بكد في سبيلي وعلمني وأوصلني إلى ما أنا عليه أبي الكريم , إلى أفرد أسرتي
سندي في الدنيا , ولا أحصي لهم فضل.

إلى أساتذتي الكرام خصوصا : بوسحلة ايناس , عيساوي , مازن الحوش , بن داود.

إلى كل الأصدقاء : الصادق , يوسف , عباس , منير , يوسف , الشيخ محمود , الشيخ سامي ,
والحياة , كوثر , لامية , فاطمة , هجيرة , أم الخير , والى كل الأصدقاء من دون إستثناء.

والحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا

الشكر والتقدير

*الشكر أولا وأخير لله سبحانه وتعالى الذي وفقنا في إتمام

هذا البحث واعتراف بالفضل لأهله، فإننا نتقدم بجزيل الشكر

وخالص العرفان والتقدير لأستاذتنا ومشرفتنا الأستاذة "بوسحلة

إيناس" لما بدلته من عطاء نصيحة طوال فترة إعداد هذا

البحث، والذي نسال الله أن يجعل ذلك في ميزان حسناتها

كما ونتقدم بعظيم الشكر وخالص الامتنان إلى أساتذتنا في

قسم علم الاجتماع والديمغرافيا، والذين تتلمذنا على أيديهم

واستفدنا منهم علما نافعا والى منارة العلم ومهد الثقافة، و نور

الحضارة إلى "جامعة قاصدي مرياح بورقلة"

ملخص الدراسة:

يتجلى الهدف العام لهذه الدراسة في الكشف عن مصادر ضغوط العمل داخل المؤسسة الصحية و كيف تؤثر هذه الضغوط على أداء العاملين داخل هذه المؤسسة كما تهدف هذه الدراسة ايضا الى التعرف على ميكانيزمات التغلب على هذه الضغوط و في سبيل تحقيق ذلك انطلاقا من التساؤل المركزي التالي :

● ما مدى تأثير ضغوط العمل على الاداء الوظيفي داخل المؤسسة الصحية؟
و تفرعت عنه مجموعة من الاسئلة هي:

● ماهي مصادر ضغوط العمل داخل المؤسسة الصحية؟

● كيف تؤثر الضغوط المهنية على اداء الممرضين داخل المستشفى؟

● ماهيالميكانيزمات المستخدمة للتغلب على ضغوط العمل داخل المؤسسة الصحية؟

و لإجراء هذه الدراسة تم الاعتماد على منهج البحث الميداني الذي يعتمد على الطريقة الوصفية و التي تتلاءم و طبيعة الموضوع, و كان اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة تكونت من ثلاثين مفردة.

اعتمدنا في على اداة الاستمارة التي تكونت من 22 سؤال تم تفرغها في جداول احصائية و حسابها بنسب احصائية و حسابها بنسب مئوية و قد تأتي النتائج كالتالي:

● اهم مصادر ضغوط العمل داخل المستشفى هي: عدم التوافق بين الحياة المهنية و الحياة الاسرية للممرضين، انخفاض الاجر مقابل الجهد المبذول، عدم المشاركة في اتخاذ القرارات، طبيعة الظروف الداخلية و الخارجية للمستشفى، قلة الامتيازات.

● اثار ضغوط العمل على الاداء: تدني الاداء المهني للممرضين، عدم وجود رضی وظيفي، التذمر، ارتفاع معدل دوران العمل بالمؤسسة.

● أهم الميكانيزمات التصدي للضغوط المهنية داخل المستشفى هي: حث ادارة المستشفى على التحكم في ادارة الوقت، تخصيص دورات تكوينية للتخفيف من ضغوط العمل داخل المستشفى.

فهرس الدراسة

الفهرس

الإهداء.....	شك
ر وتقدير.....	
ملخص الدراسة.....	
الفهرس.....	
قائمة الجداول	
مقدمة.....	أ

الفصل الأول: المدخل العام للدراسة

تمهيد.....	03
إشكالية الدراسة.....	04
أسباب اختيار الدراسة.....	05
أهمية الدراسة.....	06
أهداف الدراسة.....	06
تحديد المفاهيم.....	06
الدراسات السابقة.....	10
خلاصة الفصل.....	14

الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد.....	17
مجالات الدراسة.....	18
المنهج المستخدم.....	18
مجتمع الدراسة.....	18

19.....	عينة الدراسة.....
19.....	أدوات جمع البيانات.....
21.....	خلاصة.....

الفصل الثالث: التحليل السوسيولوجي للبيانات الميدانية

24.....	تمهيد.....
25.....	عرض و مناقشة البيانات الميدانية
25.....	عرض و مناقشة البيانات الشخصية.....
32.....	عرضو مناقشة البيانات المتعلقة بالسؤال الفرعي (1).....
37.....	عرضو مناقشة البيانات المتعلقة بالسؤال الفرعي(2).....
42.....	عرضو مناقشة البيانات المتعلقة بالسؤال الفرعي(3).....
47.....	النتائجالمتعلقة بالسؤال الفرعي (1).....
48.....	النتائجالمتعلقة بالسؤال الفرعي(2).....
49.....	النتائجالمتعلقة بالسؤال الفرعي(3).....
50.....	النتيجة العامة.....
51.....	خلاصة.....
53.....	خاتمة.....
55.....	قائمةالمراجع.....
57.....	الملاحق.....

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم
32	يوضح توزيع العينة حسب الجنس	01
33	يوضح توزيع العينة حسب السن	02
34	يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	03
35	يوضح توزيع العينة حسب طبيعة العمل	04
36	يوضح توزيع العينة حسب الحالة العائلية	05
37	يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية	06
38	يوضح توزيع العينة حسب كيفية الالتحاق	07
39	يوضح توزيع العينة حسب العلاقة مع الزملاء و دورها في توليد ضغط مهني.	08
40	يوضح توزيع العينة حسب شعور الممرض بالارتياح عند القيام بالمهام	09
41	يوضح توزيع العينة حسب عدم التوافق بين الحياة المهنية والحياة الأسرية تشكل ضغط	10
42	يوضح توزيع العينة حسب الراتب الذي يتقاضاه الممرض	11
43	يوضح توزيع العينة حسب المشاركة في اتخاذ القرار	12
44	مواجهة المرضى و أهلهم أثناء تأديتك لوظيفتك هو بحد ذاته معيق لأدائك	13
45	يوضح المشاكل الأسرية و انعكاساتها و أثرها على الأداء	14
46	يوضح الظروف داخل و خارج المستشفى وأثرها على الأداء	15
47	يوضح الامتيازات في القطاع الصحي و تأثيره على الاداء الوظيفي	16
48	يوضح توفير المستشفي لوسائل النقل	17
49	تساهم الإدارة في التخفيف من ضغوط العمل بتخصيص أوقات للرياضة و التسلية	18
50	الإدارة عادلة في معاملاتها مع كل الممرضين	19
51	يوضح تواجد برامج توعية وقائية للتقليل من ضغوط العمل داخل المستشفى	20
52	ساعدك التكوين الذي تحصلت عليه من تقادي ضغوط العمل	21
53	تحت الإدارة على التحكم في إدارة الوقت و ذلك لأجل التخفيف منضغوط العمل.	22

مقدمة

مقدمة:

يعد الاهتمام بموضوع ضغوط العمل حديث نسبيا ففي مطلع القرن العشرين وتحديدًا في عام 1932 كان "كانون cannon" من أول الباحثين الذين تناولوا تأثير ضغوط العمل في الفرد وفي نظامه البيولوجي، وتتابعت الدراسات في هذا المضمار في السنوات اللاحقة وزاد اهتمام الدارسين بهذا الموضوع وعلى وجه الخصوص في مطلع الثمانينات، أمثال "كوبر" cooper وباين (payne 1980) حتى جاء كولمان (coleman 1988) وركز على دراسة ضغوط العمل في مجال الصناعة ومن الباحثين العرب الذين تناولوا هذا الموضوع الخضيرى، الخزامي (1997) الصباغ (1999). إن ضغوط تحيط عموماً بكل أوجه الحياة فقد ذكر الهيجان (1997) "إن الضغوط هي ردة فعل واعية أو غير واعية على التهديدات التي تواجه الفرد سواء كان ذلك حقيقياً أم من نسج الخيال". ويتولد عنها الشعور بالألم واذنب، والتعاسة، والوحدة و الارتباك ويتعرض الأفراد في المنظمات إلى الضغوط تنجم عن متطلبات الأعمال التي يزاولونها مما يترك أثراً سلبياً في صحة الإنسان، ويرى هانسون (1998) أن "ضغوط العمل تتمثل في قدرة الفرد على التكيف مع التغيرات الحاصلة في نطاق عمله، فلا توجد مهنة خالية خلوا تماماً من ضغوط العمل".

فالرياضي، ورجل الأعمال..... الخ يواجهون ضغوط العمل قد تؤدي إلى حالات مرضية، منها ما يكون مميتاً أو ذا عواقب وخيمة على صحة الفرد مما يكبد المنظمات مبالغ طائلة لأنها لم تبادر إلى معالجة ضغوط العمل في مراحل المبكرة.

إن الأهم في هذا الموضوع هو معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للعامل. ولا بد الأخذ بالحسبان أنه إذا كان الأفراد لا يعلنون عن معاناتهم من ضغوط العمل، فإن ذلك لا يعني أبداً أن الأعمال غير مسببة لضغوط العمل، وبالأخص التنظيمية منها، مثل طبيعة العمل، ومدى فعالية المشاركة العاملين في اتخاذ القرارات

وإدراكهم للأساليب والإجراءات التنظيمية ,والحرية المعطاة لهم لان كل ذلك ينعكس على أدائهم وإنتاجيتهم و
ومعنوياتهم , ومعدلات الغياب , وعلاقاتهم مع رؤسائهم وزملائهم.

ونظرا للأهمية موضوع ضغوط العمل والأداء الوظيفي فإن هذا البحث يسعى إلى توضيح العلاقة بين المتغيرات
بالإضافة إلى تقديم أهم النتائج والآثار المحتملة التي تحدثها ضغوط العمل مما ينعكس على الأداء الوظيفي لدى
الأفراد وفي المنظمات.

وقد جاءت دراستنا هذه للكشف عن مدى تأثير ضغوط العمل على الاداء الوظيفي للعمال بالمؤسسة الصحية
التمثلة في مستشفى محمد بوضياف بورقلة و قد تم تقسيمها الى ثلاثة فصول.

الفصل الاول: تمثل في مدخل عام للدراسة تطرقنا فيه الى الاشكالية ثم اسباب اختيار الدراسة و تطرقنا الى
اهداف و اهمية الدراسة و قمنا بتحديد المفاهيم و الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: تعلق بإجراءات المنهجية للدراسة وقد تضمن مجالات الدراسة (المجال الزماني و المكاني و البشري)
ثم قمنا بتحديد المنهج المستخدم و تطرقنا الى مجتمع الدراسة و عينة الدراسة و أدوات جمع البيانات.

الفصل الثالث: خصصناه لتحليل تفسير الدراسة الميدانية من خلال تحليل و مناقشة الجداول المتحل عليها من
تفريغ الاستمارة و في الاخير تطرقنا الى النتائج العامة.

الفصل الاول

المدخل للعامل للدراسة

المدخل العام للدراسة

تمهيد

اولا- إشكالية الدراسة

ثانيا- أسباب اختيار الدراسة

ثالثا- أهمية الدراسة

رابعا- اهداف الدراسة

خامسا- تحديد المفاهيم

سادسا- الدراسات السابقة

خلاصة

تمهيد:

سنحاول من خلال هذا الفصل التطرق الى البناء العام للدراسة و ذلك من خلال عرض اشكالية الدراسة و تساؤلاتها التي تعتبر العمود الفقري للدراسة .ايضا ابراز الالهمية من هذه الدراسة الى جانب الاسباب التي دفعتنا الى اختيار هذا الموضوع من ثم التطرق الى المفاهيم الاساسية و الدراسات السابقة التي تعد ضرورة منهجية لكل بحث علمي.

اولا- إشكالية الدراسة:

لقد حظي موضوع ضغوط العمل على تركيز واهتمام الباحثين في التنظيم والإدارة لانعكاسه الكبير على المنظمة و المجتمع والفرد سواء الإيجابي أو السلبي، وعندما نتحدث عن مفهوم ضغوط العمل فإننا نعني بذلك قضية لأزمت الإنسان منذ وجوده بالأرض فقد وجد من أجل أن يعمل وكان هذا العمل ولا يزال مصدر التعب ولقد ترتب على هذا العمل وما صاحبه مواجهة الإنسان لعدد من المخاطر والتحديات في حياته التي جلبت له تلك الضغوط ، وازاء هذه المخاطر استطاع الإنسان أن يتكيف مع بعضها وان يسخرها لصالحه.

أن ظاهرة ضغوط العمل وعلى مر السنين وفي هذه الأيام خاصة أصبحت من الظواهر التي تقلق الإدارة لما لها من تأثير سلبي على الأداء الوظيفي والصحة العام للموظف فقد أثبت العديد من الدراسات المتخصصة أن ما يتعرض له العاملون من ضغوط في بيئات العمل لا يؤثر فقط على حالتهم الصحية و النفسية من اضطراب قلق وإحباط و توتر، بل ينعكس أيضا على مستويات أدائهم لعملهم ، ومن ثم قدرتهم على العمل التي تعيق بالتالي المنظمات والمؤسسات في الوصول

الى أهدافها التي تسعى الى تحقيقها، لهذا بدأت الدراسات في هذا المجال تتجه نحو التعرف الى اتجاهات العاملين والكشف عن آثار تلك الاتجاهات الإيجابية والسلبية، ومقدرتهم على تحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون بها ، ومواقفهم تجاه وظائفهم و منشآتهم ، للرفع من جودة الإنتاج أية مؤسسة من مؤسسات ، بذلك أخذ يفسر كثير من ردود أفعال العاملين وسلوكهم غير المرغوب فيه من مظاهر ارتفاع معدل الغياب ، وكثرة الشكاوى، وأخطاء العمل المتكررة وضعف الأداء، وغيرها من أنماط السلوك على أنها ذات علاقة بضغط العمل نتيجة للعبء الزائد في العمل، مما يتسبب في الشعور السريع بالإجهاد أو الإحباط والملل من العمل، وبدأ النظر في حلها بالاهتمام بالجمال الحسي في الميدان الوظيفي ليساعد على تدفق العمل بطريقة سليمة، وتجنب الإدارة مشاكل عديدة هي في غنى عنها، نتيجة عدم توافر المناخ التنظيمي المناسب للعاملين الذي يؤدي الى ظهور السلوكيات غير المرغوب فيها الا أن الاهتمام الفعلي بهذه الظاهرة بدأ يظهر بشكل واضح بعد رصد خطر ضغوط العمل على صحة الفرد، و الخسائر المالية الناتجة في المؤسسات والمنظمات ، وعلاقتها بالبيئة الاجتماعية العامة التي يصعب فصلها عن بيئة العمل، ومع أهمية موضوع الضغوط وعلاقتها بالجوانب الصحية والنفسية و السلوكية للفرد وآثارها التي تركها على المؤسسات بوصفها منظمات

إدارية تظهر جليا ضرورة مناقشة مشكلة الدراسة التي تبحث ظاهرة ضغوط العمل في مستشفى محمد بوضياف بورقلة، لأن تقديم خدمات متميزة فيه يتطلب مستوى عالي من الأداء ولا يمكن تحقيقه إلا بوجود بواعث نفسية قوية لدى أولئك العاملين للعمل تتبع من رضاهم عن ذاتهم وعملهم، بوصفه وجها آخر لاستثمار الموارد البشرية وتفعيل عملها لأنهم مدخلات رئيسية تحقق أهداف تلك المؤسسات وتزيد من كفاءته.

بناء على ما تم تقديم سنحاول من خلال هذه الدراسة للإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

- ما مدى تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعامل داخل القطاع الصحي.

التساؤلات الفرعية:

1. ماهي مصادر ضغوط العمل داخل القطاع الصحي؟
2. كيف تؤثر الضغوط المهنية على أداء المرضين داخل المستشفى؟
3. ماهي الميكانيزمات المستخدمة للتغلب على ضغوط العمل داخل القطاع الصحي؟

ثانيا - أسباب اختيار الموضوع:

- 1- رغبتنا في دراسة ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العامل داخل المؤسسة لمعرفة أسباب، و الأثار الناجمة عنها والطرق المتبعة للوقاية منها.
- 2- من الأسباب الوجيهة التي قادتنا الى اختيار هذا الموضوع هو الانتشار المخيف لهذه الظاهرة التي أصبحت هاجزا يقلق كثير من العمال في أغلب القطاعات الاجتماعية والاقتصادية والخدماتية، و ماقتربت من أي إدارة قصد التمتع بخدماتها الا ونلاحظ علامات الضغوط المهنية بادية على وجوه العمال والموظفين .

ثالثا- أهمية الدراسة: تتمثل أهمية الدراسة في الجوانب التالية:

1/ تسهم هذه الدراسة في تسليط الضوء على مشكلة ضغوط العمل في بيئة مستشفى محمد بوضياف بورقلة، حيث أنها تناقش أهم هذه الضغوط ومدى تأثيرها على عملية الأداء ، الأمر الذي سوف ينعكس إيجابيا على إدارة هذه المؤسسة وبالتالي خلق بيئة جيدة للأداء المتميز.

2/ التركيز على العنصر البشري الذي يعتبر أساس للنشاط الإنتاجي، حيث أن الأفراد الذين يتعرضون لضغوط العمل الشديدة معرضون لكثير من النتائج السلبية هذه النتائج تنعكس أيضا على قدراتهم الإنتاجية أي على أدائهم الوظيفي وعلى حياتهم الاجتماعية.

3- تظهر أهمية الدراسة من الجانب البحثي في كونها تفتح أبعادا بحثية كثيرة لدراسات مستقبلية ذات علاقة بتطوير أداء العاملين.

رابعا- أهداف الدراسة:

1/ تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العامل في المستشفى محمد بوضياف ،رغبة في تحفيزهم وحثهم على أداء الوظائف الموكلة اليهم بنجاح ، بشكل يحقق أهداف المؤسسات التي يعملون بها.

2/تهدف هذه الدراسة أيضا الى تقديم مجموعة من المقترحات التي تساهم في تحسين أداء الممرضين بمستشفى محمد بوضياف.

3/القاء الضوء والتعرف على مصادر الضغوط المهنية في مستشفى محمد بوضياف.

4/الكشف عن الآثار السلبية للضغوط المهنية التي تقلل من كفاءة الأداء الوظيفي في مستشفى محمد بوضياف

5/تهدف هذه الدراسة ايضا الى التعرف على ميكانيزمات التغلب على ضغوط العمل داخل المستشفى.

خامسا- تحديد المفاهيم: قبل أن نبدأ في الدراسة يجب أن نحدد بعض المفاهيم التي تساعد على فهم الموضوع:

أولا-**ضغوط العمل:** تعد ضغوط العمل من أهم الموضوعات التي حظيت تركيز واهتمام الباحثين في السلوك التنظيمي على

سواء،وقد تعددت تعاريف المقدمة للضغوط العمل وسوف نتطرق الى مفهوم ضغوط العمل من الناحية اللغوية.

-**ضغط-ضغطا:** يقال ضغط عليه في أمر أي تشدد وضيق عليه¹

في حين تعددت مفاهيمها من الناحية الاصطلاحية وهي كالأتي:

-**اصطلاحا:** هي حالة تنشأ عن التفاعل بين الناس وأعمالهم، وتتسم بإحداث تغيرات فيداخلهم وتدفعهم الى الانحراف عن

أدائهم الطبيعي². يشير هذا التعريف: بأنها التأثير الناتج عن تفاعل قوى الضاغطة مختلفة تؤثر على الخصائص الشخصية بصورة قد

تؤدي الى خلل في قدرتهم على التكيف مع المناخ العملي،ومن ثم تنتج عنه اضطرابات سلوكية الى الإخفاق في أدائه.

ومن الناحية النفسية: يشير الدكتور "هارون توفيق الرشيدي" أن الضغوط المهنية يكون منشأها مهنة الفرد وما يقوم به من عمل

مثل الخلاف مع الزملاء،ضغوط القواعد العمل،عدم الرضا عن المركز الوظيفي،ويكون معنى الضغوط هو الشعور بالعبء والثقل

الناشئ عن مهنة الفرد والصعوبات التي يواجهها.³

- نجد هذا التعريف ركز على أن الضغط المهني ينتج من مصادر متعددة موجودة في بيئة العمل وبالتالي ركز على الضغوط

باعتبارها مثيرات بيئية.

التعريف الإجرائي:ضغوط العمل تجربة ذاتية يمر بها الفرد تحدث نتيجة عوامل مرتبطة بالبيئة الخارجية وداخلية للمؤسسة أو بفرد

نفسه وفيه تترك آثار سلبية على أداء الأفراد نحو عملهم ومؤسستهم.

ثانيا- الأداء: يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم التي نالت نصيبا وافرا من إهتمام والبحث في الدراسات الإدارية العامة ودراسات

الموارد البشرية بشكل خاص وذلك لأهمية هذا المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة،ونظرا لتعدد وتداخل المؤشرات التي تؤثر على

الأداء وتنوعها فلقد تعددت معه تعريفات هذا المفهوم ونذكر ما يلي:

- **الأداء لغة:** من أدى الشيء :أي أوصله والاسم أداء و أدى دينه تأدية أي قضاء والمقصود هنا من الأداء قضاء الأمر⁴

- **اصطلاحا:** لقد تعددت مفاهيم حول الأداء حيث نجد أن مصطلح الأداء يشير الى:

¹- محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر و التوزيع، ط1 القاهرة، مصر، 2004، ص275

² صالح بن ناصر القحطاني، (2007)، الضغوط الإجتماعية وضغوط العمل وأثرها على إتخاذ القرارات الإدارية، شهادة ماجستير في علم الاجتماع جامعة الاردن.

³ هارون توفيق الرشيدي، الضغوط النفسية، طبيعتها، نظرياتها، دو، مكتبة الأنجلو المصرية للنشر التوزيع، مصر، 1999، ص50

4 محمد منير حجاب، المرجع نفسه، ص34

- من الناحية الاقتصادية: لقد عرفه علماء الاقتصاد على أنه "درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، و غالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد"¹
- نلاحظ من خلال هذا التعريف أنه تم التركيز على متطلبات الفرد الوظيفية من خلال الأداء، في حين يقاس على النتائج المحققة من طرف الجهد الذي بذله الفرد.
- الأداء "هو القيام بأعباء الوظيفية من مسؤوليات و واجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب، ذلك المعدل الذي يمكننا معرفته من خلال تحليل الأداء ، أي من خلال دراسة كمية العمل والوقت المستغرق وإنشاء علاقة عادلة بينهما".
- نجد أن هذا التعريف ركز على الوظائف و الواجبات التي تكون مفروضة و الواجب على العامل ، وذلك من خلال الوقت المستغرق لأداء الواجبات.
- من الناحية الاجتماعية: الأداء هو " الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور أو المهام الذي يشير الى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة العمل".²

1 إبنالمنظور، لساناالعرب، د ط، دار صادر، بيروت، بدون سنة، ص26

2 محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص219

- نجد أن هذا التعريف ركز على الوظائف و الواجبات التي تكون مفروضة و الواجب على العامل ، وذلك من خلال الوقت المستغرق لأداء الواجبات.

من الناحية الاجتماعية: الأداء هو " الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور نلاحظ من خلال هذا التعريف انه تم التركيز على جهود الفرد والدور، وذلك لتحقيق المهام المكونة لوظيفة العمل.

تعريف الإجرائي للأداء: هو مقدار ما يؤديه العامل من مهام و إنجازه للأنشطة و الأعمال الموكلة إليه الناتج عن تفاعل السلوك الفردي مع مقدراته من أجل تحقيق هدف ما في المنظمة.

ثالثا- المؤسسة: تباينت وتعددت مفاهيم المؤسسة ، وذلك حسب اختلاط الأطر المرجعية لكل باحث أو مفكر وسوف نتطرق الى مفهوم المؤسسة من الناحية اللغوية.

لغة: إن كلمة المؤسسة عندما نبحث عن أصلها فهي في الواقع ترجمة للكلمة ENTREPRI أما في اللغة العربية واستنادا الى القاموس العربي فكلمة مؤسسة مشتقة من فعل أسس، يؤسس، مؤسس، مؤسسة¹

وحسب قاموس العربي الشامل، فإن المؤسسة تعني الجمعية أو معهد أسس لغاية اجتماعية أو خيرية أو اقتصادية.

اصطلاحا: تعددت المفاهيم حول مصطلح المؤسسة بتعدد الإيديولوجيات البحثية فنجد المؤسسة تدرج في النواحي التالية:

المؤسسة من الناحية الاقتصادية: تعتبر المؤسسة الوحدة الاقتصادية التي تتجمع فيه الموارد البشرية والمادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي².

نلاحظ من خلال هذا الطرح أنه تم التركيز على عنصر أساسي وهو المورد البشري والمادي، ولكن هذا التجمع لا يمكن إن يكون فعالا بدون وجود آلية تنظيمية تقوم بتسييره وهو ما نلاحظه في التعريف التالي

- يعرفها (M.LEBRETON) بأن المؤسسة هي شكل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا والذي يقترح نفسه لا نتاج سلع أو خدمات للسوق³

1 راوية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، د طدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص209.

2 عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ط6، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2008، ص24.

3 ناصر دادي، اقتصاد المؤسسة ، ط1، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998، ص10.

- وقد برزت في هذا التعريف على النقطة هامة هي الاستقلالية المالية للمؤسسة إلا أن للمؤسسة وظائف وغايات من إنشائها.
- **المؤسسة من الناحية الاجتماعية:** كما تعرف على أنها "نسق اجتماعي يسعى الى تحقيق أهداف واضحة ومحددة، وهي نظام اجتماعي ، تعاوني ، تفاعلي، واعي، مفتوح يسير وفق هيكل رسمي من أجل تحقيق أهداف المؤسسة"¹.
- ويعرفها بارسونز: بأنها وحدات تقوم وفقا لنموذج بنائي معين لكي تحقق أهداف محددة.
- يشير هذا التعريف الى أن المؤسسة هي مجموعة من الوحدات الاجتماعية تبنى من أجل تحقيق الأهداف.
- كما يعرفها شستر برنارد: بأنها نسق من الأنشطة المنسقة شعوريا أو أنها قوى المنظمة (المؤسسة) من شخصين أو أكثر تقوم بانجاز مجموعة من الأنشطة من خلال التنسيق
- المهادف المدروس والشعوري.
- كما يركز هذا التعريف على الملل الذي يتم بين الأشخاص داخل نسق كما وظف الباحث وظائف الإدارة وهي التنسيق من أجل تحقيق أهداف.
- تعريف الإجرائي للمؤسسة: المؤسسة هي عبارة عن وحدة اجتماعية تضم عدد من كفاءات متنوعة من أجل مواولة أنشطة متعددة اقتصادية، ثقافية، اجتماعية.... الخ وتعمل على تنفيذ مجموعة من البرامج في إطار التنمية تحتوي هدف أو عدة أهداف تسعى لتحقيقها.
- الدراسات السابقة:** تعتبر الدراسات السابقة في البحث العلمي خطوة أساسية ومهمة فهي تساعد الباحث في الكثير، فهي تزوده بالمعايير والمقاييس والمفاهيم الإجرائية التي يحتاجها ومن ثمة يستفيد من نتائجها من ناحية مقارنة تلك النتائج بالنتائج المتحصل عليها في الدراسة الحالية، وعليه ينبغي التطرق الى بعض الدراسات التي مست وتناولت دراستنا ونوجزها في التالي:
- الدراسة الأولى:** "بعنوان ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي" من إعداد محمد صلاح الدين أبو العلا، مذكرة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية، خلال الموسم الجامعي 1430-2009، بغزة².

1 مراد زعيمي، مؤسسات التنشئة الاجتماعية، منشورات باجي مختار ،غابة، الجزائر، 2002، ص43.

2 محمد صلاح الدين أبو العلا، (ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي)، دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية، مذكرة الماجستير، في قطاع غزة، 1430-2009.

إشكالية الدراسة: كانت الدراسة مركزة حول أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند المدراء العاملين في وزارة

الداخلية والأمن الوطني بقطاع غزة ومحاولة التعرف على الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل، ومنه جاء التساؤل الرئيسي التالي:

- ما أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي للمدراء العاملين في وزارة الداخلية

والأمن الوطني في قطاع غزة؟

- المنهج: قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي.

حجم العينة: استخدم الباحث العينة العشوائية الطبقية، وقد بلغ حجم عينة الدراسة 200 من المدراء بوزارة الداخلية، وقد تم توزيع

الاستبانة على العينة المستهدفة.

- النتائج: إن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء ظهر بوجه عام ضعيف، حيث بلغ الوزن النسبي 53,13% وأن عي

العمل هو أكثر العوامل تأثيراً على الضغوط ثم صراع الدور، ثم الثقافة التنظيمية، كما خلصت الدراسة الى وجود درية عالية من

الولاء التنظيمي لدى المدراء بنسبة 82,49%.

-أوجه الاستفادة: لقد استفدنا من هذه الدراسة من حيث أن هناك مقارنة بحثية بين دراستنا وهذه الدراسة، لذا سنحاول من

خلال هذه الدراسة أي مقارنة نتائجها بالنتائج التي سنتحصل عليها، إضافة الى الاستفادة منها نظرياً.

الدراسة الثانية: بعنوان "مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين" من إعداد الطالبة "شارف خوجة مليكة" مذكرة لنيل

شهادة الماجستير في علم النفس و العلوم التربية ، دارة ميدانية المدرسين الجزائريين في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي-متوسط

-ثانوي)، بتيزي وزو، خلال الموسم الجامعي 2010-2011¹.

-إشكالية الدراسة: ركزت إشكالية في هذه الدراسة حول مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين انطلاقاً من الاشكال التالي: هل

توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مدرسي التعليم الابتدائي و مدرسي التعليم المتوسط و مدرسي التعليم الثانوي في مصادر

الضغوط المهنية؟

¹شارف خوجة مليكة،(ضغوط المهنية)، دارة ميدانية لدى المدرسين الجزائريين في المراحل التعليمية الثلاث(ابتدائي-متوسط- ثانوي)، مذكرة الماجستير، جامعة تيزي وزو، 2010-

- **حجم العينة:** تم اختيار العينة الدراسة بطريقة عشوائية حصصية، و البالغ عددهم 210 مدرسا يمارسون مهامهم التربوية في المؤسسات التربوية لولاية "تيزي وزو" واشتملت عينة الدراسة 04 بلديات وهي بلدية "تيزي وزو" (ذراع بن خدة، عزازقة، بلدية الأربعاء نات إيراثن وبلدية أرفون).

- **المنهج:** استخدام الباحث المنهج المناسب لموضوعه ، المنهج الوصفي المقارن .

- **الأداة المستخدمة:** استعمل الباحث الملاحظة، الاستبيان .

- **النتائج:** يتضح أن مدرسي المراحل التعليمية الثلاث يعانون من مصادر الضغوط المهنية، أما بالنظر الى متغير الخبرة المهنية لم تظهر فروق في مصادر الضغوط المهنية ككل وفي مصادره

إلا في المصدر الخاص بضغوط طبيعة العمل مع العلم أن الفئة طويلة الخبرة هي الفئة الأكثر شعورا بالضغط.

- **الأوجه الاستفادة:** تمت الاستفادة من هذه الدراسة من وجهة النظر الخاصة بالإطار النظري، من حيث الإعتماد على نفس المفاهيم مثل مفهوم ضغوط المهنية.

الدراسة ثالثة: بعنوان أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، من إعداد الطالب "شاطر شفيق"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التسيير، دراسة ميدانية بالمؤسسة إنتاج الكهرباء- سونلغاز- جيجل، خلال الموسم الجامعي 2009-2010¹.

- **إشكالية الدراسة:** كانت الدراسة مركزة حول طبيعة تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة.

- **حجم العينة:** تم اختيار العينة عشوائية، يضم مجتمع الدراسة جميع الموارد البشرية العاملة بمؤسسة إنتاج الكهرباء- سونلغاز- جيجل والبالغ عددهم 238 مورد بشري موزعين على ثلاث أصناف وظيفية من اطارات، أعوان التحكم وأعوان التنفيذ.

- **المنهج:** استعمل البحث المنهج الوصفي.

- **الأداة:** الاستبيان.

1 شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة الميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء- سونلغاز-، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم

التسييرية، بجيجل، 2009، 2010.

-النتائج:

- رضا المورد البشري عن عنصر معين من عناصر الرضا الوظيفي في فترة معينة لا يعني بالضرورة استمرار هذا الرضا مستقبلا، كما أنه ليس دليلا كافيا على رضاه عن العناصر الأخرى، وذلك نتيجة لتعدد وتغير حاجاته ورغباته.
- هناك مصادر متعددة لضغوط العمل ، فمنها ما هو مرتبط بالبيئة الخارجية، ومنها ما هو مرتبط بالبيئة الداخلية، ومنها ما هو مرتبط بالمورد البشري ، وغالبا ما تتفاعل هذه المصادر فيما بينها لتؤثر على المورد البشري.
- إن ضغوط العمل كظاهرة نفسية، هي في تزايد مستمر بين الموارد البشرية في مؤسسات العصر الحديث انظرا للتغيرات الكثيرة والمستمرة الحاصلة في البيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة.
- ان ضغوط العمل من الظواهر الحتمية التي لا يمكن من الناحية العملية القضاء عليها ، نظرا لتعدد مصادرها وأسبابها.
- يمكن تقليل الآثار السلبية لضغوط العمل من خلال التكامل بين المورد البشري و دور المؤسسة ، و هذا من خلال حرصهما على استخدام أساليب التعامل معها.
- أوجه الاستفادة:** تمت الاستفادة من هذه الدراسة من الناحية الإطار النظري مثل التعرف على مصادر ضغوط العمل داخل المؤسسة و أساليب التعامل مع ضغوط العمل على مستوى المؤسسة.

خلاصة

حاولت مجموعة البحث في هذا الفصل الذي يتمثل في المدخل العام للدراسة موضوع، حيث تم فيه تحديد إشكالية الدراسة، وتم صياغة تساؤلاتها وتحديد مفاهيمها، ثم عرجت على أسباب اختيار الموضوع، وأهمية الدراسة، ولأهم الأهداف التي تصبو إلى تحقيقها، ثم قامت بتوضيح المفاهيم الإجرائية، والدراسات السابقة سواء مطابقة أو المشابهة لموضوع الدراسة.

الفصل الثاني :

الاجراءات المنهجية للدراسة

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

ثانياً: المنهج المستخدم

ثالثاً: مجتمع الدراسة

رابعاً: عينة الدراسة

خامساً: أدوات جمع البيانات

خلاصة

تمهيد:

لا يمكن لنا ان نفهم مختلف جوانب موضوع بحثنا هذا دون التطرق الى نماذج واقعية له, على اعتبار ان المعالجة النظرية تبقى شاملة و عامة, اما الممارسات التطبيقية في المؤسسات فهي مميزة و خاصة و تسمح بخلق مجالات لتأكيد صحة الجوانب النظرية. ففي الفصل هذا سنتطرق الى ابراز مجالات الدراسة التي هي النطاق الذي تمت فيه الدراسة و سنطرق الى منهج الدراسة باعتبارها الطريق الذي يتبعه الباحث في دراسته, ثم ادوات جمع البيانات من اجل الاحاطة بالموضوع ميدانيا و لأننا نؤمن بان هذه المعطيات تساعدنا كثيرا في مجال بحثنا.

أولاً- مجالات الدراسة

1_المجال المكاني : لكل دراسة حيز جغرافي يتم فيه وبالنسبة للدراسة الحالية ستجرى في مستشفى محمد

بوضياف بولاية ورقلة التي تقع في الجنوب الشرقي للجزائر.

2_المجال الزمني :تمت هذه الدراسة عام 2014 بدأ بالزيارات الاستطلاعية من اجل الحصول على البيانات

الاولية عن مجتمع الدراسة التي كانت يوم 15 فيفري 2014 المستشفى محمد بوضياف بورقلة من اجل التعرف على

خصوصية مجتمع الدراسة ، الى غاية 30 مارس 2014 اين تم النزول الفعلي للميدان بالاستمارات النهائية وتوزيعها

ثم جمعها ومن ثم تفريغ البيانات وتحليلها.

3_المجال البشري : هو مجتمع البحث الذي اجري عليه الدراسة وقد تمثل في مجموعة من المرضى الذين يعملون

بمستشفى محمد بوضياف بورقلة. و قد بلغ عددهم 200 ممرضا قسموا الى رتبتين (ممرصد راحة اولى و ممرض درجة

ثانية).

ثانيا - المنهج المستخدم في الدراسة:

المنهج الوصفي: يقوم المنهج الوصفي على جمع الحقائق والمعلومات ومقارنتها

وتحليلها وتفسيرها للوصول إلى تعميمات مقبولة، ولا يقتصر المنهج الوصفي على التعرف على معالم الظاهرة وتحديد

أسباب وجودها، وإنما يشمل تحليل البيانات وتقييمها وتفسيرها والتوصل إلى وصف دقيق للظاهرة ونتائجها. و لقد تم اختيارنا لهذا المنهج لأنه يتلاءم

وطبيعة الدراسة و يتم اللجوء اليه عادة لدراسة ظواهر موجودة في الوقت الراهن. يطبق غالبا على مجموعة كبيرة من

السكان يستطيع الباحث ان ياخذ منها بالتقريب كل ما يريد ان يكشف عنه¹.

ثالثا - مجتمع الدراسة والعينة :

1- مجتمع الدراسة : ويتمثل في أنه " مجموعة عناصرها خاصة أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من

العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث أو التقصي² ومجتمع الدراسة يتكون من فئة ممرضين الذين ينتمون إلى

مستشفى محمد بوضياف بورقلة و الذي يقدر عددهم 200 ممرضا تابعين لوزارة لصحة.

موريس انجلرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية" تدريبات عملية "، ط2، دار القصة لنشر الجزائر، 2004-2006، ص106¹

² سعد الدين بيد صالح ، البحث العلمي و مناهجه النظرية " رؤية اسلامية "، ط2، مكتبة الصحابة ،السعودية، 1993، ص10.

رابعاً - عينة الدراسة:

للحصول على بيانات تتعلق بالموضوع لا بد من وجود عينة نختارها من مجتمع البحث أو مجتمع الدراسة ، وقد تم اختيار نسبة 15% والعينة ب30 ممرضاً
لقد كان اختيار العينة مبني على اساس اخذ الفئة التي لها علاقة مباشرة بالموضوع وهم ممرضين الذين ينتمون إلى مستشفى محمد بوضياف بورقلة، وبما انه لا يمكننا حصر المجتمع الكلي الذي يبلغ فان العينة تم اختيارها بطريقة عشوائية بسيطة بمعنى أخذ كل مفردة لها علاقة بالموضوع دون تميز وقد قدرت العينة ب 30 فرداً وقد تنوعت العينة بين الذكور والإناث .

خامساً: أدوات جمع البيانات :

1- الاستمارة: تعرف على انها نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد من اجل الحصول على المعلومات لموضوع أو مشكلة أو موقف معين و يتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو ترسل إلى المبحوث عن طريق البريد¹ ولقد تم اختيارنا الاستمارة لأنها تتلاءم مع المنهج المختار وقد تم بناءها على مرحلتين.
المرحلة الأولى: تمثلت في بناء استمارة تجريبية تم النزول بها إلى الميدان من اجل إثبات صحتها وقد تضمنت 22 سؤالاً من أسئلة مغلقة تتضمن بدائل أخرى ، بعد توزيعها على العينة التجريبية التي قدرت ب10 أفراد تم تعديلها وذلك بإلغاء بعض الأسئلة و إضافة أسئلة أخرى .
المرحلة الثانية : هو البناء النهائي للاستمارة فبعد النزول بها إلى الميدان وتعديلها تم بناء الاستمارة النهائية التي تضمنت 22 سؤال مقسمة على أربعة محاور.

- 1- **المحور الأول :** تعلق بالبيانات الشخصية مثل السن المستوي الدراسي و الأقدمية وقد تضمن 07 أسئلة .
- 2- **المحور الثاني :** تعلق بمصادر ضغوط العمل في قطاع الصحي وقد تضمن 05 أسئلة .
- 3- **المحور الثالث :** تعلق بأثر ضغوط العمل في قطاعاالصحي وقد تضمن 05 أسئلة .
- 4- **المحور الرابع:** تعلق بمكانيزمات معالجة ضغوط العمل في قطاع الصحي وقد تضمن 05 أسئلة.

¹ ربحي مصطفى عليان و عثمان محمد غنيم ، مناهج واليات البحث العلمي "النظرية التطبيق" ط1، دار صفاء، عمان، 2000، ص112.

وقد تم توزيع 30 استمارة على المرضى في المستشفى إلا انه تم استرجاع 24 استمارة و ضياع 6 منها

2- الملاحظة: لقد تم اختيار الملاحظة لأنماتتلاءم مع المنهج و الموضوع المختار و تعد الملاحظة إحدى وسائل جمع

المعلومات المتعلقة بسلوكيات الفرد الفعلية و موقفه و اتجاهاته و مشاعره. و تعطي الملاحظة معلومات لا يمكن

الحصول عليها أحيانا لاستخدام الطرق الأخرى لجمع المعلومات.¹

¹رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العوم الاجتماعية و الإنسانية، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، 2008، ص187..

خلاصة :

فقد شمل هذا الفصل تحديد مجال الدراسة المكاني ، الزماني ، البشري، واعتمدنا أيضا على خطوة أساسية و هي الخطوة المنهجية التي اعتمدناها في هذه الدراسة حيث وجدنا إن المنهج المناسب لها هو المنهج الميداني الذي هو أسلوب و طريقة من الطرق للتحليل و التفسير بشكل علمي منظم, أو أسلوب الذي يشمل جميع الدراسات التي تهتم بجمع الحقائق و ذلك من اجل الوصول لأغراض محددة لوضعية اجتماعية و مشكلة اجتماعية, كما استخدمنا مجموعة من التقنيات و الأساليب مثل الملاحظة و الاستمارة (استبيان) و هذا لاكتشاف و فهم الواقع بغية الوصول إلى نتائج متعلقة بموضوع الدراسة.

وأخيرا قبل تحديد العينة و نوعها, وإتماما لخطوات البحث العلمي يوضح الفصل القادم الجانب الميداني للدراسة

الفصل الثالث:

التحليل السوسولوجي للبيانات

الميدانية

التحليل السوسيولوجي للبيانات الميدانية

• تمهيد

أولاً: عرض ومناقشة البيانات الميدانية

1. عرض و مناقشة البيانات الشخصية
2. عرض و مناقشة البيانات المتعلقة بالسؤال الفرعي(1)
3. عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالسؤال الفرعي(2)
4. عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالسؤال الفرعي(3)

ثانياً: نتائج الدراسة الميدانية.

1. النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي (1)
2. النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي (2)
3. النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي (3)

النتيجة العامة.

تمهيد:

في الفصول السابقة تناولنا مختلف الجوانب المنهجية و النظرية، وسوف نتعرض في هذا الفصل الى إجراءات الدراسة الميدانية، وتكون فيها عملية تحليل البيانات وتفسير النتائج من المراحل الأساسية التي يعتمد عليها البحث الاجتماعي، فهي خطوة تلي عملية جمع البيانات من أفراد العينة المدروسة.

وخلال هذا الفصل إلى عرض و مناقشة البيانات الميدانية التي جمعت بواسطة الاستمارة، معتمدين في ذلك على العرض الجداول البسيط والقيام بالعمليات الإحصائية الأساسية من تكرارات و نسب المئوية، كما تهدف من خلال هذا الفصل إلى عرض نتائج الدراسة التي توصلنا إليها وصولاً إلى النتيجة العامة.

أولاً: عرض و مناقشة البيانات الميدانية و تحليلها

1- عرض و مناقشة البيانات الشخصية

جدول رقم (1) يوضح توزيع العينة حسب الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
58.34%	14	ذكر
41.66%	10	أنثى
100%	24	المجموع

يمثل الجدول رقم (1) توزيع العينة حسب الجنس حيث نجد نسبة الذكور تقدر بـ 58.33% أما نسبة الإناث تقدر بـ 41.66% و المجموع هو 100% و انطلاقاً من هذه النسب الموضحة في الجدول نلاحظ بأنها متقاربتين بين الذكور و الإناث و يرجع هذا التقارب لطبيعة نشاط المؤسسة الاستشفائية و التي تستدعي توظيف كلا الجنسين و كذلك طبيعة المجتمع المحافظة التي تجبذ تعامل النساء مع بعضهن دون تدخل الذكور.

جدول رقم (2) يوضح توزيع العينة حسب السن

النسبة	التكرار	السن
%8.34	02	35_25
%50	12	45_35
%41.66	10	55_45
%100	24	المجموع

من خلال الجدول (02) الذي يوضح توزيع العينة حسب السن نجد نسبة 50% للفئة (45_35) وهي الفئة الغالبة ثم تليها نسبة 41.66% للفئة (55_45) ثم تأتي الفئة الأخيرة بنسبة 8.34% (35_25) .

من خلال تحليلنا للجدول السابق وجدنا إن فئة الكهول هي الغالبة في المستشفى وذلك نظرا لتمتعها بقدر كبير من الخبرة المهنية و الأقدمية التي يعتمد عليها القطاع الصحي بهذه المدينة.

وكتأويل سوسولوجي يمكن القول إن هذه الفئة تعتبر قوة عاملة فعالة تتميز بروح المبادرة و النشاط في المؤسسة الاستشفائية .

الفصل الثالث عرض البيانات وتفسير نتائج الدراسة

جدول رقم(3) يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
00%	00	الابتدائي
8.34%	02	متوسط
41.66%	10	ثانوي
50%	12	جامعي
100%	24	المجموع

من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ إن عينة المبحوثين ذات المستوى الجامعي قد بلغت نسبة 12 و التي تمثل الفئة المتعلمة من الشباب ثم تليها نسبة 10 التي تمثل فئة المستوى التعليمي الثانوي في حين تقدر نسبة 02 لفئة المستوى التعليمي المتوسط. و الجدير بالملاحظة انه من مجموع 30 استمارة التي تم توزيعها على المرضين بالمستشفى لم تحصل الا على 24 استمارة كاملة.

وكتفسير سوسولوجي لهذه المعطيات يمكن القول بان فئة الجامعيين هي الفئة الغالبة باعتبارها الفئة المتعلمة من المجتمع و المتخصصة في التمريض و كذلك طبيعة المهنة الحديثة تحتاج الى مختصين ذو كفاءة علمية عالية.

جدول رقم (4) يوضح توزيع العينة حسب طبيعة العمل:

النسبة المئوية	التكرار	طبيعة العمل
%87.5	21	دائم
%12.5	03	مؤقت
%100	24	مجموع

من خلال الجدول المتضح أعلاه نلاحظ أن نسبة 87.5% من المرضين الدائمين و هي الفئة الغالبة ثم تليها نسبة 12.5% من المرضين الذين يحتلون مراكز وظيفية مؤقتة وكتأويل سوسولوجي يمكن القول ان هذا راجع الى طبيعة المهنة و التي تحتاج إلى الاستقرار الوظيفي.

جدول رقم (5) يوضح توزيع العينة حسب الحالة العائلية:

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية
25%	06	أعزب
70.83%	17	متزوج
4.16%	01	مطلق
100%	24	مجموع

من خلال الجدول السابق نجد ان نسبة 70.83% من المرضى المتزوجون و هي الفئة الغالبة ثم تليها نسبة 25% من المرضى العزب و بعد ذلك تأتي نسبة 4.16% من المرضى المطلقين من خلال ما سبق نستنتج ان اغلبية المرضى هم من الفئة المتزوجة و هذا راجع الى طبيعة السن الذي يوضحه الجدول رقم (2) الذي يبين ان اغلب الاعمار ما بين 35_45 و التي تقدر بنسبة 50%.

جدول رقم (6) يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية:

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية
من سنة الى 10 سنوات	06	25%
من 10 الى 20 سنة	06	25%
من 20 الى ما فوق	12	50%
المجموع	24	100%

من خلال الجدول المتضح أعلاه نلاحظ أن النسبة الغالبة 50% وهم المرضين القدامى الذين لديهم أكثر من 20 سنة عمل فما فوق، ثم تليها نسبة 25% التي تمثل المرضين الذين لهم من ... سنة إلى عشر سنوات ، وبنفس النسبة 25% من المرضين لهم من 10 إلى 20 سنة عمل.

من خلال تحليلنا لهذا الجدول وجدنا إن نسبة المرضين الذين لديهم 20 سنة فما فوق و ذلك راجع إلى توفر الاستقرار الوظيفي داخل المستشفى و كذلك اهتمام المستشفى بهذه الفئة من خلال تقديم تحفيزات و امتيازات خاصة لصالح هذه الفئة.

جدول رقم (07) يوضح توزيع العينة حسب كيفية الالتحاق

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
%87.5	21	توظيف مباشر
%12.5	03	عن طريق المسابقة
%100	24	المجموع

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ إن نسبة 87.5% من المرضين الذين تم توظيفهم بطريقة مباشرة ثم تليها نسبة 12.5%

% من المرضين الذين تم توظيفهم عن طريق المسابقة.

ونستنتج من خلال هذا إن نسبة المرضين تم توظيفهم بطريقة مباشرة و ذلك راجع إلى إن معظم المرضين بالمستشفى هم خرجي

المعهد الجهوي الشبه طبي بورقلة و الذي يعد تابعا لوزارة الصحة بورقلة.

2 - عرض و مناقشة البيانات المتعلقة بالسؤال الفرعي رقم(1)

جدول رقم(08) يوضح توزيع العينة حسب العلاقة مع الزملاء و دورها في توليد ضغط مهني.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
%12.5	03	نعم
%87.5	21	لا
%100	24	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 87.5% من أفراد العينة علاقتهم مع زملائهم لا تشكل لهم ضغط مهني في المؤسسة

الاستشفائية، أما نسبة 12.5% تشكل لهم ضغط مهني ونستنتج هناك تفاهم بين المرضين في المهام العملية.

جدول رقم(9) يوضح توزيع العينة حسب شعور الممرض بالارتياح عند القيام بالمهام

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
%75	18	نعم
%25	06	لا
%100	24	المجموع

من خلال الجدول المتضح أعلاه أن النسبة %75 من عدد الممرضين يشعرون بالراحة عند القيام بمهامهم بالمستشفى، وبينما النسبة % 25 منهم يرون عدد الشعور بالارتياح عند أداء مهامهم وهذا راجع الى عدم الظروف المناسبة في المؤسسة الاستشفائية.

جدول رقم(10) يوضح توزيع العينة حسب عدم التوافق بين الحياة المهنية والحياة الأسرية تشكل ضغط

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
66.66%	16	نعم
33,33%	08	لا
100%	24	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 66,66% من المرضين يرون أن عدم التوافق بين الحياة المهنية والحياة الأسرية تشكل ضغط ، في حين نجد أن نسبة 33,33% يرون أن عدم التوافق بين الحياة المهنية والحياة الأسرية لا يشكل ضغط مهني.

نستنتج من خلال هذا أن غالبية المرضين لا يستطيعون التوفيق بين الأدوار وأن هناك صراع وهذا راجع الى عدم التوفيق بين

الحياة المهنية والحياة الأسرية

جدول رقم(11) يوضح توزيع العينة حسب الراتب الذي يتقاضاه الممرض

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
%75	18	نعم
%25	06	لا
%100	24	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 75,00% من الممرضين يرون أن الراتب الذي يتقاضاه الممرض غير كافي, في حين أن نسبة 25,00% يرون أنه كافي .

من خلال هذا نلاحظ أن أغلب الممرضين غير راضين على الأجر مقابل الجهد المبذول ويرون أن الأقدمية ليس لها دور أساسي في هذه المؤسسة رغم ساعات العمل ومدة العمل الطويلة وهذا ما يوضحه الجدول رقم (06) الذي تقدر فيه نسبة الأقدمية 50,00%.

جدول رقم(12) يوضح توزيع العينة حسب المشاركة في إتخاذ القرار

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
20.83 %	05	نعم
79.16 %	19	لا
100 %	24	المجموع

يتبين من الجدول أعلاه أن نسبة 79,16% من المرضين يرون أن لا يوجد دور المشاركة في اتخاذ القرار, في حين أن نسبة

20,83% يرون أن المدير يشاركهم في اتخاذ القرار.

نستنتج من خلال هذا أن أغلب المرضين يرون أن هذه المؤسسة تفرض سلطة ديكتاتورية لا تسمح لهم المشاركة في اتخاذ القرار

وغياب التنظيم الغير رسمي الذي ينعكس سلبا على العلاقات الانسانية.

3 - عرض و مناقشة البيانات المتعلقة بالسؤال الفرعي رقم(2)

جدول رقم(13) مواجهة المرضى و اهلهم اثناء تأديتك لوظيفتك هو بحد ذاته معيق لأدائك

النسبة	التكرار	الجنس
62.5%	15	نعم
37.5%	09	لا
100%	24	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه إن نسبة 62.5% من المرضى يرون ان مواجهة المرضى و أهلهم أثناء تأديتهم لوظائفهم هو بحد ذاته معيق للأداء ثم تليها نسبة 37.5% من المرضى الذين يعتبرون ان مواجهة المرضى و أهلهم أثناء تأديتهم لمهامهم ليس معيق لأدائهم.

نستنتج من خلال هذا إن معظم المرضى اعتبروا مواجهة المرضى و أهلهم أثناء تأديتهم لمهامهم هو بحد ذاته معيق و هذا يرجع الى نقص وعي و جهل العائلات للواقع و كثرة أسئلتهم تؤدي إلى حدوث شوشرة و ضوضاء داخل المستشفى و بالأخص زيارات الأهل في الأوقات الغير مسموح بها.

جدول رقم(14) يوضح المشاكل الأسرية و انعكاساتها و أثرها على الأداء.

النسبة	التكرار	الإجابة
%66.66	16	نعم
%33.34	08	لا
%100	24	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه ان نسبة 66.66% من المرضين يرون ان المشاكل الأسرية لها انعكاسات و اثر سلبي على أدائهم ثم تليها نسبة 33.34% من المرضين الذين يرون ان المشاكل الأسرية ليس لها انعكاسات و آثار على أدائهم داخل المستشفى .

تستنتج من خلال تحليلنا للجدول رقم (14) إن معظم المرضين أكدوا ان للمشاكل الأسرية اثر كبير على أدائهم الوظيفي و ينعكس عليهم سلبا . و هذا ما يدل ان المشاكل الأسرية مصدر لضغوط العمل يمكن إرجاعه إلى سببين:

-السبب الأول: إن المرض في حد ذاته لا يستطيع التوفيق بين حياته المهنية و الأسرية .

- السبب الثاني: إن المؤسسة لا تقدم برامج توعية للتقليل من ضغوط العمل لعمالها.

جدول رقم (15) يوضح الظروف داخل و خارج المستشفى واثرها على الاداء

النسبة	التكرار	الإجابة
%62.5	15	نعم
%37.5	09	لا
%100	24	المجموع

من خلال هذا الجدول نستطيع ان نلاحظ بان نسبة الإجابة بنعم بلغت %62.5 و نسبة الإجابة (بلا) بلغت %37.5 مما يدل على ان الظروف الخارجية تلعب دورا كبيرا في التأثير على الأداء بالسلب و هذا ما لحظناه في الجدول رقم (14) ذلك من خلال انعكاس الحياة الشخصية و خاصة الأسرية على الأداء

اما الظروف الداخلية فلها أيضا اثر كبير على الأداء و هذا ما لحظناه في الجدول رقم (13) الذي يبين مواجهة المرضين للمرضى و أهلهم أثناء تأديتهم لوظيفتهم و ذلك من خلال عدم تفهم المرضى و العائلات و قلة الوعي و جهلهم للواقع.

جدول رقم (16) يوضح الامتيازات في القطاع الصحي و تأثيره على الاداء الوظيفي

النسبة	التكرار	الإجابة
%62.5	15	نعم
%37.5	09	لا
%100	24	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 62,50% من المرضين يرون أن للامتيازات دور كبير في التأثير على الأداء الوظيفي ، في حين أن نسبة 37,50% يرون أن هذه الامتيازات لا تؤثر على الأداء الوظيفي في هذا القطاع الحساس.

نستنتج من خلال هذا أن هذه المؤسسة لا تولي أي اهتمام للامتيازات ولا للحوافز من جهة والأجر من جهة أخرى وهذا ما يوضحه الجدول رقم (11). مما يشكل ضغط مهني على أداء المرضين.

جدول رقم (17) يوضح توفير المستشفى لوسائل النقل

النسبة	التكرار	الإجابة
8.34%	02	نعم
91.66%	22	لا
100%	24	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول الذي بين أيدينا ان نسبة 91.66% من المرضى يقولون إن المستشفى لا يوفر لهم وسائل النقل ثم تليها نسبة 8.33% من المرضى الذين يرون ان المستشفى يوفر لهم وسائل النقل.

نستنتج من خلال تحليل الجدول السابق ان أغلبية المرضى بصرحون بانه لا يوفر المستشفى لهم وسائل النقل مما أدى إلى الوصول المتأخر إلى العمل و حدوث بعض المشاكل مع الإدارة و انعكس بعد المسافة كذلك على الأداء و هذا يدل على عدم اهتمام الإدارة بالعمال.

4 - عرض و مناقشة البيانات المتعلقة بالسؤال الفرعي رقم(3)

جدول رقم(18) تساهم الإدارة في التخفيف من ضغوط العمل بتخصيص اوقات للرياضة و التسلية

النسبة	التكرار	الإجابة
%4.16	01	نعم
%95.84	23	لا
%100	24	المجموع

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ ان نسبة 95.83% من المرضين يرون ان الإدارة لا تساهم في التخفيف من

ضغوط العمل و لا تخصص أوقات للرياضة أو التسلية ثم تليها نسبة 4.16% من المرضين الذين يرون ان الإدارة تساهم في التخفيف من ضغوط العمل تخصص أوقات للرياضة و التسلية .

نستنتج من خلال الجدول السابق إن الأغلبية الساحقة من المرضين يرون إن الإدارة لا تساهم بأي جهد في التخفيف من ضغوط العمل و لا تخصص أوقات للرياضة و التسلية و هذا يرجع إلى عدم اهتمام الإدارة بهذا الجانب.

جدول رقم (19) الإدارة عادلة في معاملاتها مع كل المرضى

النسبة	التكرار	الإجابة
%8.34	02	نعم
%91.66	22	لا
%100	24	المجموع

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ ان نسبة 91.66% من المرضى يرون إن الإدارة لا تعدل في معاملاتها مع كل المرضى ثم تليها نسبة 8.33% من المرضى الذين يرون إن الإدارة عادلة في معاملاتها مع كل المرضى.

نستنتج من خلال تحليلنا للجدول السابق إن أغلبية المرضى يرون إن الإدارة غير عادلة في معاملاتها مع كل المرضى و هذا راجع إلى وجود سياسات التوائية في المعاملات مع كل المرضى بالمستشفى و دخول عنصر المحسوبية في التعامل.

جدول رقم(20) يوضح تواجد برامج توعية وقائية للتقليل من ضغوط العمل داخل المستشفى

النسبة	التكرار	الإجابة
%00.00	00	نعم
%100	24	لا
%100	24	المجموع

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ إن نسبة 100% من المرضى الذين يرون انه لا توجد برامج توعية وقائية للتقليل من ضغوط العمل داخل المستشفى ثم تليها نسبة 00% لوجود برامج توعية وقائية للتقليل من ضغوط العمل داخل المستشفى و هي منعدمة تماما.

نستنتج من خلال تحليلنا لهذا الجدول إن جميع المرضى يرون انه لا توجد برامج توعية وقائية للتقليل من ضغوط العمل داخل المستشفى و هذا قد يكون راجع إلى عدم توفر برامج تدريبية و نقص التوعية داخل المستشفى ووجود إهمال واضح من طرف الإدارة.

جدول رقم(21) ساعدك التكوين الذي تحصلت عليه من تفادي ضغوط العمل

النسبة	التكرار	الإجابة
% 75	18	نعم
%25	06	لا
%100	24	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه إن نسبة 75% من المرضين الذين ساعدهم التكوين الذي تحصلوا عليه من تفادي ضغوط

العمل ثم تليها نسبة 25% من المرضين الذين لم يساعدهم التكوين الذي تحصلوا عليه من تفادي ضغوط العمل .

نستنتج من هذا إن جل المرضين استفادوا و ساعدهم التكوين المتحصل عليه من تفادي ضغوط العمل و هذا يرجع إلى وجود

نسبة فئة المتعلمين بكثرة مما ساهم هذا في زيادة وعي و تفهم المرضين لبيئة المستشفى الداخلية و الخارجية مما انعكس بالإيجاب

على أدائهم.

جدول رقم(22) تحت الإدارة على التحكم في إدارة الوقت و ذلك لأجل التخفيف منضغوط العمل.

النسبة	التكرار	الإجابة
% 75	18	نعم
% 25	06	لا
%100	24	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول التالي إن نسبة 75% من المرضين يرون إن الإدارة لا تحت على التحكم في إدارة الوقت و ذلك لأجل التخفيف من ضغوط العمل ثم تليها نسبة 25% من المرضين الذين يرون إن الإدارة تحت على التحكم في إدارة الوقت و ذلك للتخفيف من ضغوط العمل .

نستنتج على ما تقدم إن أغلبية المرضين أعلنوا بتصريحاتهم على إن الإدارة لا تحت على التحكم في إدارة الوقت و ذلك لأجل للتخفيف من ضغوط العمل و هذا يدل على عدم تشدد الرقابة الإدارية للمستشفى على العمال في التحكم للوقت و إهمالهم له.

ثانياً: عرض نتائج الدراسة الميدانية:

انطلاقاً من أهداف الدراسة و التزاماً بمحدودها ، و بعد جمع البيانات و تبويبها و تفرغها و تحليلها توصلنا الى مجموعة من النتائج التالية:

1- النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي (1)

في ضوء التساؤل الأول المتمثل في: ما هي مصادر ضغوط العمل داخل المؤسسة الاستشفائية؟، و من خلال تحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول تبين إن:

- إن الاحصائيات الموجودة في الجدول رقم(8) تبين إن العلاقة مع الزملاء داخل المستشفى لا تشكل اي ضغط مهني للمرضين و ذلك بنسبة 87.5% و هذا يدل على إن الجو السائد داخل المؤسسة مريح يسوده التأخي و التآزر بين المرضين مما ساهم في التخفيف من الضغوط.

- و تأكيدا على ما اكتشفناه في الجدول رقم(8) وجدنا في الجدول رقم (9) إن أغلبية المرضين يشعرون بالراحة أثناء القيام بمهامهم في المستشفى و ذلك بنسبة 75% مما يساهم هذا الشعور في التخفيف من عبئ الضغوط . و يدل هذا على إن القيادة داخل المؤسسة تحرص على توفير مثل هذه الأجواء المناسبة لبلوغ أهدافها.

- أما من خلال الجدول رقم(10) تبين إن معظم ضغوط العمل كان سببها عدم التوافق بين الحياة المهنية و الحياة الأسرية للمرضين و ذلك بنسبة 66.66% و هذا يدل على إن تعقيد الحياة الاجتماعية المعاصرة انعكس سلباً على الحياة المهنية للمرضين و تبين من خلال ذلك وجود صراع للأدوار داخل المستشفى.

- ولقد دلت احصائيات الجدول رقم(11) على إن الأجر الذي يتقاضاه المرضين لا يكفي مقابل الجهد المبذول وذلك بنسبة 75% . و هذا يدل على إن الأجر الذي يتحصل عليه المرض لا يغطي كل احتياجاته و هذا سبباً مباشراً من أسباب الضغوط المهنية المتعددة و المتنوعة في المستشفى.

- إن نقص المشاركة في اتخاذ القرار داخل المستشفى اتضح من خلال النسبة المرتفعة حيث بلغت 79.16% و هذا ما تبين لنا من خلال تحليلنا للجدول رقم(12) و تدل هذه النسبة على إن نمط القيادة داخل المستشفى متسلط (ديكتاتوري) مما أضاف مصدرا أخرى للضغوط المهنية داخل المؤسسة.

2- النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي(2).

وجدنا من خلال تحليلنا للجدول رقم(13) إن مواجهة المرضى و أهلهم أثناء قيام الممرض بمهامه هو بحد ذاته معيق للأداء و هذا بنسبة تقدر ب62.5 و هذا يدل على إن التعامل مع المرضى و أهلهم سببا رئيسيا في تولد ضغوط مهنية للممرض مما يجعلنا ربط هذا المصدر بعنصرين هما نقص وعي المرضى و العائلات و جهلهم للواقع و كذلك إرجاعه للمؤسسة في حد ذاتها و عدم حرصها خاصة لمنع الزيارات في الأوقات الغير مناسبة.

أما الجدول رقم(14) يبين المشاكل الأسرية و انعكاساتها و أثرها على الأداء و قد قدرت نسبة هذا المصدر 66.66 مما أدى هذا إلى تولد ضغوط عمل لدى الممرض داخل المستشفى سببها عدم التوافق بين الحياة الأسرية و الحياة المهنية و هذا ما لحظناه في الجدول رقم(10). و هذا قد يكون راجع إلى عدم حرص المؤسسة بالممرضين و كذلك عدم تقييمها لبرامج توعية للتقليل من ضغوط العمل.

أما الجدول رقم (15) الذي يوضح الظروف داخل و خارج المستشفى و أثرها على الأداء حيث أكد معظم الممرضين في إجاباتهم على انه المصدر الأساسي للضغوط المهنية بنسبة قدرت ب62.5 و هذا المصدر يمكن إرجاعه إلى سببين الأول هو الممرض في حد ذاته من خلال عدم توفيقه لحياته المهنية و حياته الأسرية الجدول رقم(10) و الجدول رقم(14) و السبب الثاني هو المؤسسة و ذلك من خلال عدم توفيرها جو ملائم للممرضين .

- من خلال تحليلنا للجدول رقم (16) الذي يوضح قلة الامتيازات في القطاع الصحي و أثرها على الأداء, قدرت هذه النسبة ب62.5%. نستنتج مما سبق إن رغم كبر حجم المؤسسة الاستشفائية إلا إنها تفتقر لإمكانيات التحفيز سواء من جهة الأجر - جدول رقم (11) - أو مشاركة الممرضين في اتخاذ القرار - جدول رقم (12) و هذا من شأنه إن يولد ضغوط مهنية للممرضين.

- أما جدول رقم (17) الذي بين توفير المستشفى لوسائل النقل لعماله و الذي أكد معظم ممرضيه إن المؤسسة لا تحرص على توفير وسائل النقل لهم حيث بلغت النسبة 91.66% و هذا ما يدل على عدم حرص المؤسسة على تقديم كافة الامتيازات لعمالها-جدول رقم (16) - و انعكس هذا سلبا على أداء الممرضين و ما ترتب عنه (عدم الوصول في الوقت المحدد للعمل, ظهور مشاكل بين الإدارة و الممرضين المتعلقة بهذا التأخير).

3- النتائج المتعلقة بالسؤال الفرعي رقم (3).

- تعتمد إدارة المؤسسات الحديثة على استغلال أوقات فراغ العاملين في الجانب الترفيهي داخل المؤسسة لشحذ همم عمالها و حملهم على رفع مستوى أدائهم لكن ما تفاجأنا به اثنا تفحصنا للجدول رقم (18) إن نسبة الممرضين الذين أجابوا بعدم اهتمام الإدارة بهذا الجانب قد بلغت 95.84% مما يولد تراكمات إضافية فيما يتعلق بالضغوط المهنية داخل المؤسسة و ينعكس ذلك سلبا على مستوى أدائهم .

- و فيما يتعلق بالجدول رقم(19) الذي يبين مدى عدالة الإدارة في معاملاتها بين كل الممرضين وجدنا إن نسبة 91.66% من الممرضين عبروا باستياء عن عدم عدالة و مساواة الإدارة في معاملاتها بين عمالها. و هذا يدل على إن المؤسسة تستخدم طرق غير موضوعية في تقييم أداء عمالها حيث يتساو صاحب الأداء مرتفع مع صاحب الأداء المنخفض وهذا مما أدى إلى تولد ضغوط مهنية حادة لدى الممرضين.

-أما الجدول رقم (20) الذي يوضح تواجد برامج توعية وقائية للتقليل من ضغوط العمل داخل المستشفى، و قد استنتجنا من خلال تحليلنا لهذا الجدول إن نسبة 100% من الممرضين أكدوا عدم قيام المؤسسة بهذا الدور التوعوي و الذي يعتبر بمثابة التكوين المستمر للممرض و بدونه لا يستطيع هذا الأخير الخروج من حيز الضغوط.

- و من خلال تأويلنا السوسولوجي للجدول رقم(21)"ساعدك التكوين الذي تحصلت عليه من تفادي ضغوط العمل" وجدنا إن نسبة 75% من الممرضين الذين استفادوا من التكوين الذي حصلوا عليه ساعدتهم من تفادي ضغوط العمل وهذا يبين الدور الفعال للتكوين ومدى إسهامه في التخفيف من الضغوط المهنية و بالتالي تحسن الأداء.

-أما الجدول رقم(22) الذي يوضح حث الإدارة على التحكم في إدارة الوقت و ذلك لأجل التخفيف من ضغوط العمل وجدنا إن نسبة 75 % من الممرضين الذين أكدوا مدى حرص إدارة المؤسسة الاستشفائية على الحث في التحكم في إدارة الوقت و حسن استغلاله و هذا ما ساهم في التقليل من ضغوط العمل لدى الممرض.

النتيجة العامة:

من خلال ما سبق و من خلال عرضنا لنتائج الدراسة المتوصل إليها و التي كانت حول أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمؤسسة من خلال دراسة لعينة ممرضين من المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة وجدنا أن مؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف من بين المؤسسات التي تعاني من ضغوط العمل إلا إنها تحاول التقليل منها بتوفير تكوين خاص للممرضين باعتباره أداة ضرورية و مهمة بالنسبة للعمال و لذلك تسعى المؤسسة لحماية عمالها من هذه الضغوط لسير العمل على أحسن حال لان كثرة ضغوط العمل تؤثر سلبا على أداء العامل /و هذا ما سيؤدي إلى انخفاض و تدني مردود العمل و هذا سيؤثر حتما على المؤسسة و على نشاطها و هذا يعني انه كلما قلت ضغوط العمل كلما تحسن الأداء و زاد نشاط و هذا ما تهدف إليه المؤسسة

خلاصة:

قامت مجموعة البحث في هذا الفصل بجمع معطيات الدراسة الميدانية وعرضها وتحليلها وتفسيرها، ثم انتقلت مباشرة إلى عملية مناقشة وتفسير البيانات العامة المتعلقة بالمبحوث ثم عرجت على مناقشة وتفسير التساؤل الأول والثاني و الثالث وفي الأخير تم استخلاص النتيجة العامة حيث توصلت إلى نتائج الأسئلة التي أثبت تحقيقتها (الأسئلة الأول والثاني و الثالث) والتساؤل العامة بدلالة التساؤلات الجزئية.

خاتمة

خاتمة:

لقد تناولنا في هذه الدراسة كيفية تأثير الضغوط المهنية على أداء العاملين داخل المؤسسة, و تعد من الموضوعات التي بدأت و مازالت تستقطب اهتمام الكثير في مجال السلوك التنظيمي, أو السلوك في مجال العمل, و حيث تسعى المنظمات التي تعترف بتأثير ضغوط العمل على سلوك عاملها في إنشاء أنظمة علاجية لتخفيض هذه الضغوط عن كاهل العاملين, و من هذه الأنظمة تعيين مستشار نفسي و اجتماعي للعمل, و تخصيصها حجرات لممارسة التمارين الرياضية, و حجرات للتركيز و الاسترخاء. و بالرغم من الصعوبات التي واجهتنا أثناء الدراسة, إلا واستطعنا الإلمام بجميع جوانب الدراسة و تسليط الضوء على آثار و مصادر و مكنزمات التصدي للضغوط المهنية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1. صالح بن ناصر القحطاني، (2007)، الضغوط الإجتماعية وضغوط العمل وأثرها على إتخاذ القرارات الإدارية، شهادة ماجستير في علم الاجتماع جامعة الاردن.
2. هارون توفيق الرشيد، الضغوط النفسية، طبيعتها، نظرياتها، دو، مكتبة الأنجلو المصرية للنشر والتوزيع، مصر، 1999.
3. محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة، الإسكندرية، 2002.
4. ناصر دادى، اقتصاد المؤسسة، ط1، دار الحمدي العامة، الجزائر، 1998.
5. مراد زعيمي، مؤسسات التنشئة الاجتماعية، منشورات باجي مختار، عنابة، الجزائر، 2002.
6. موريس انجلس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية " تدريبات عملية "، ط2، دار القصة لنشر الجزائر، 2004-2006.
7. سعد الدين بيد صالح، البحث العلمي و مناهجه النظرية " رؤية اسلامية "، ط2، مكتبة الصحابة، السعودية، 1993.
8. ربحي مصطفى عليان و عثمان محمد غنيم، مناهج واليات البحث العلمي " النظرية التطبيق " ط1، دار صفاء، عمان، 2000.
9. رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العوم الاجتماعية و الإنسانية، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، 2008.
10. عمر صخري، إقتصاد المؤسسة، ط6، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2008.

مذكرات:

1. محمد صلاح الدين أبو العلا، (ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي)، دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية، مذكرة الماجستير، في قطاع غزة، 1430-2009.
2. شارف حوجة مليكة، (ضغوط المهنة)، دراسة ميدانية لدى المدرسين الجزائريين في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي-متوسط- ثانوي)، مذكرة الماجستير، جامعة تيزي وزو، 2010-2011.
3. شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة الميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء-سونلغاز-، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التسييرية، بجيجل، 2010، 2009.

معاجم :

1. إبنالمنظور، لسانالعرب، د ط، دار صادر، بيروت، بدون سنة، ص26
2. محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر و التوزيع، ط1 القاهرة، مصر، 2004. ص27511

الملاحق

استمارة

هذا الاستمارة هي جزء مندراسة علمية تكملية لتقدير جة الليسانس في العلوم الاجتماعية تخصص: تنظيم و عمل، تحت عنوان "أثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي بمستشفى محمد بوضياف". ونظر الخبر تكفيا للمجال العملي، يكون لنا الشرف الكبير، ان تكون من منيساعد على تحقيق أهداف هذا الدراسة، عندما تجيب على أسئلة الاستبيان بدقة وموضوعية. رجائياً تخصص بعض الدقائق من وقتك للإجابة على هذه الاستمارة، التي حاولنا جاهدين ان نصممها بطريقة لا تتطلب وقتاً طويلاً، علماً بأننا نجاوبتك وسوف نحاط بالسرية التامة، ولن نستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

شاكرين تعاونكم وثقتكم... وتقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

المحور الاول- بيانات

شخصية: الغرض من هذا المحور هو معرفة بعض المعلومات الشخصية الخاصة بكم. فالرجاء وضع علامة (X) في المكان الذي يناسبك.

1 - الجنس: ذكر انثى

2 - السن

3 - المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

4 - طبيعة العمل: دائم مؤقت

5 - الحالة العائلية: اعزب متزوج مطلق ارملة

6 - الإقدمية في العمل: اقل من 05 سنوات ما بين 5 و10 سنوات

أكثر من 10 سنوات

7- كيفية الالتحاق: توظيف مباشر توظيف غير مباشر

المحور الثاني - مصادر ضغوط العمل:

نعم لا

--	--

8 - هل علاقتك مع زملائك تشكل لك ضغطا مهنيا؟

إذا كانت الإجابة بنعم لماذا؟

.....

.....

.....

نعم لا

--	--

9 - هل تشعر بالراحة عند القيام بمهامك في المستشفى؟

إذا كانت الإجابة بلا لماذا؟

.....

.....

.....

نعم لا

--	--

10- هل عدم التوافق بين الحيات المهنية و الحيات الاسرية تشكل لك ضغطا مهنيا؟

نعم لا

--	--

11- هل الاجر الذي تتقاضاه لا يكفي مقابل الجهد المبذول؟

نعم لا

--	--

12- هل يسمح لك المدير بالمشاركة في اتخاذ القرارات؟

إذا كانت الإجابة بنعم لماذا؟

.....
.....
.....

المحور الثالث - اثر ضغوط العمل على اداء الممرضين:

نعم لا

--	--

13- هل الضوضاء المحيطة بالمستشفى تؤثر على ادائك المهني؟

إذا كانت الإجابة بنعم كيف ذلك؟

.....
.....
.....

نعم لا

--	--

14- هل قلة الامتيازات في القطاع الصحي تؤثر على وظيفتك؟

إذا كانت الإجابة بنعم كيف ذلك؟

.....
.....
.....

نعم لا

--	--

15- هل مواجهة المرضى و اهلهم اثناء تاديتك لوظيفتك هو بحد ذاته معيق لادائك؟

إذا كانت الإجابة بنعم لماذا؟

.....
.....
.....

نعم لا

--	--

16- هل المشكلات التي تواجهها مع اسرتك تنعكس و تؤثر على ادائك في العمل؟

نعم لا

--	--

17- هل المستشفى يوفر لكم وسائل النقل؟

إذا كانت الإجابة بلا هل ترى ان صعوبة المواصلات سببا في الضغوط التي تعانيون منها في العمل و بالتالي يؤثر على ادائكم؟

.....

.....

.....

المحور الرابع - مكنزمات التصدي لضغوط العمل:

نعم لا

--	--

18- هل تساهم الادارة في التخفيف من ضغوط العمل بتخصيص اوقات للرياضة و التسلية؟

نعم لا

--	--

19- هل تعدل الادارة بين كل الممرضين ؟

نعم لا

--	--

20- هل هناك برامج توعية وقائية للتقليل من ضغوط العمل داخل المستشفى ؟

نعم لا

--	--

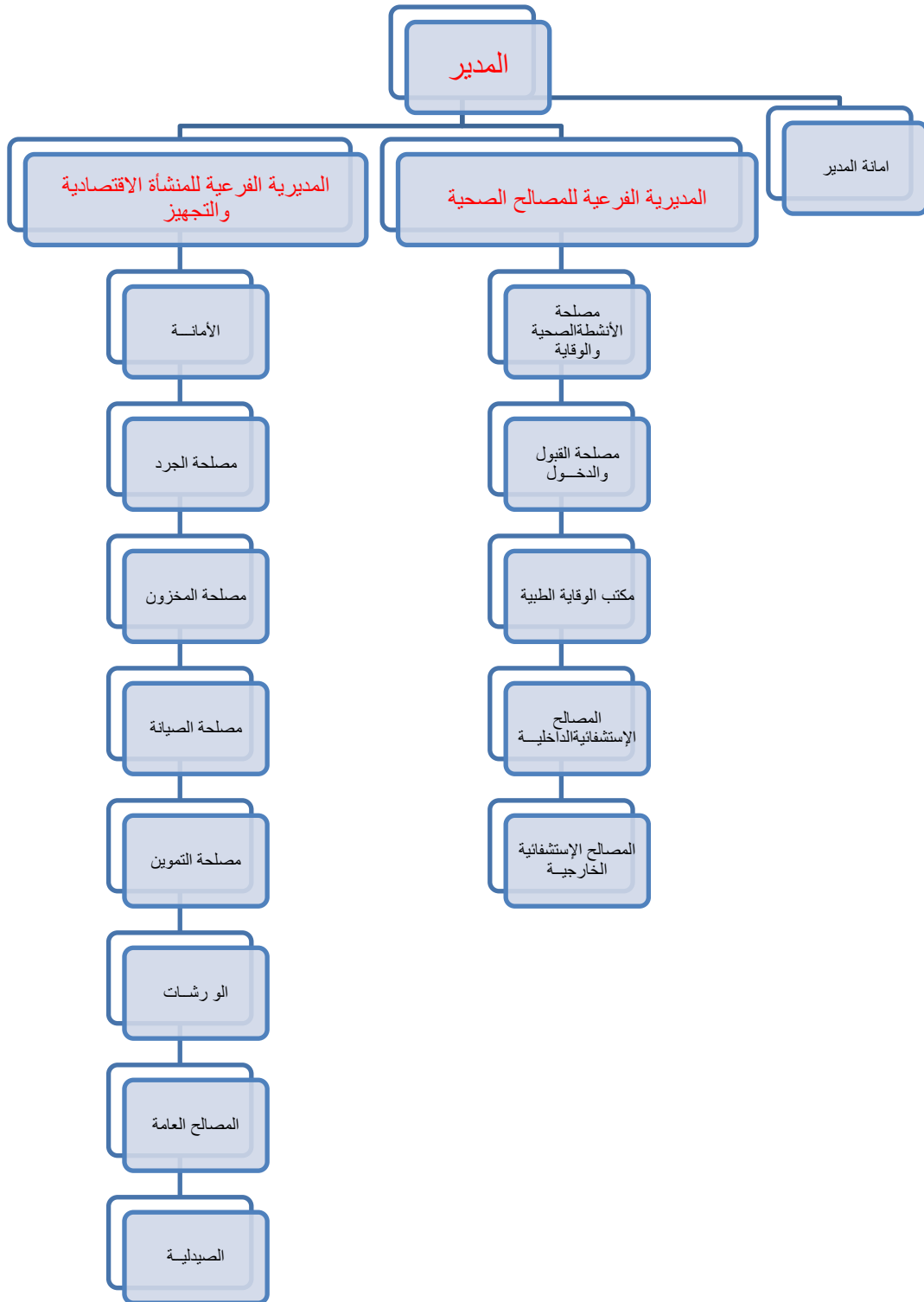
21- هل ساعدك التكوين الذي حصلت عليه من تفادي ضغوط العمل ؟

نعم لا

--	--

22- هل تحت الادارة على التحكم في لدارة الوقت و ذلك من اجل التخفيف من ضغوط العمل ؟

الهيكل التنظيمي للمؤسسة



ملخص الدراسة:

يتجلى الهدف العام لهذه الدراسة في الكشف عن مصادر ضغوط العمل داخل المؤسسة الصحية و كيف تؤثر هذه الضغوط على اداء العاملين داخل هذه المؤسسة كما تهدف هذه الدراسة ايضا الى التعرف على ميكانيزمات التغلب على هذه الضغوط و في سبيل تحقيق ذلك انطلاقا من التساؤل المركزي التالي :

- ما مدى تأثير ضغوط العمل على الاداء الوظيفي داخل المؤسسة الصحية؟

و تفرعت عنه مجموعة من الاسئلة هي :

- ماهي مصادر ضغوط العمل داخل المؤسسة الصحية؟

- كيف تؤثر الضغوط المهنية على اداء الممرضين داخل المستشفى؟

- ماهي الميكانيزمات المستخدمة للتغلب على ضغوط العمل داخل المؤسسة الصحية؟

و لإجراء هذه الدراسة تم الاعتماد على منهج البحث الميداني الذي يعتمد على الطريقة الوصفية و التي تتلاءم و طبيعة الموضوع, و كان اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة تكونت من ثلاثين مفردة.

اعتمدنا في على اداة الاستمارة التي تكونت من 22 سؤال تم تفريغها في جداول احصائية و حسابها بنسب احصائية و حسابها بنسب مئوية و قد تأتي النتائج كالتالي:

- اهم مصادر ضغوط العمل داخل المستشفى هي: عدم التوافق بين الحياة المهنية و الحياة الاسرية للممرضين، انخفاض الاجر مقابل الجهد المبذول، عدم المشاركة في اتخاذ القرارات، طبيعة الظروف الداخلية و الخارجية للمستشفى، قلة الامتيازات.

- اثار ضغوط العمل على الاداء: تدني الاداء المهني للممرضين، عدم وجود رضى وظيفي، التذمر، ارتفاع معدل دوران العمل بالمؤسسة.

- أهم الميكانيزمات التصدي للضغوط المهنية داخل المستشفى هي: حث ادارة المستشفى على التحكم في ادارة الوقت، تخصيص دورات تكوينية للتخفيف من ضغوط العمل داخل المستشفى.