

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير

فرع: علوم التسيير

تخصص: اداة استاتسجة



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تحت عنوان:

علاقة ضغوط العمل بالقهر الوظيفي لدى موظفي المستشفيات الجزائرية

- دراسة حالة ممرضي المستشفى العمومي رزيق البشير ببوسعادة 2021-2022 -

تحت إشراف

د. ميمون الطاهر

من إعداد الطالب:

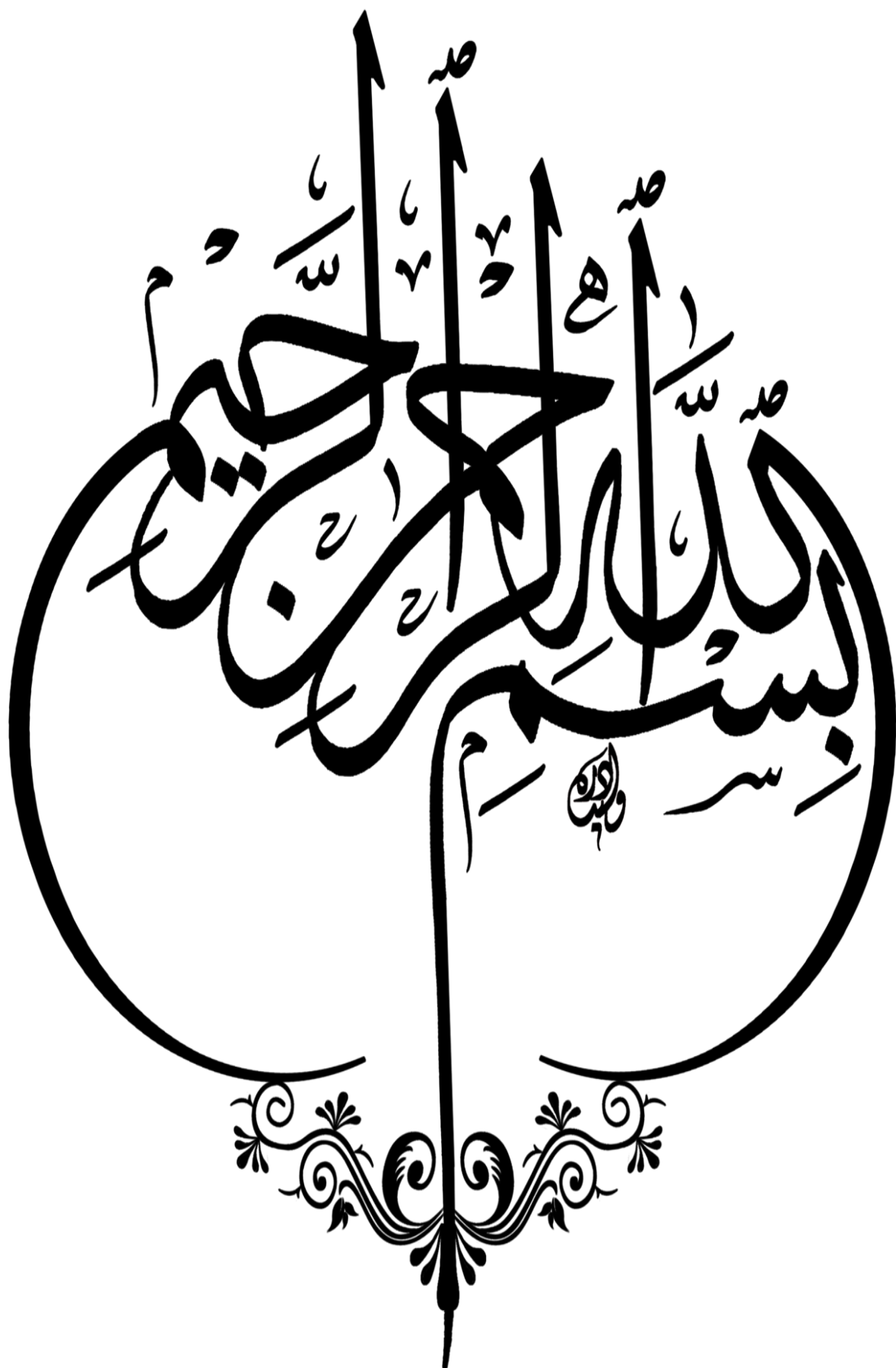
- رياض لعراف

- نور الهدى شمسية

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
	جامعة محمد بوضياف المسيلة	رئيسا
د. ميمون الطاهر	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مشرفا ومقررا
	جامعة محمد بوضياف المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2021-2022



الشكر



بسم الله الرحمن الرحيم

قال الله تعالى: "ولئن شكرتم لأزيدنكم" صدق الله العظيم

أحمد الله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه الذي وفقني لما أنا عليه وأصلي وأسلم على الحبيب المصطفى محمد خير الأنام عليه الصلاة والسلام أتقدم بجزيل الشكر إلى أستاذي المشرف الدكتور "ميمون الطاهر" الذي كان خير مؤطر لهذه الدراسة بتوجيهاته ودعمه ونصائحه القيمة حفظه الله.

وإلى السادة أعضاء اللجنة المناقشة

وإلى كل من قدم لي الدعم ومساندة.

إلى كل الطاقم الإداري لقسم علوم تسيير

ولا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى مديرية الصحة لولاية المسيلة وخاصة أخي سمير عجيلي على كل التسهيلات التي قدمت لنا، وإلى جميع الممرضين الذين ساهموا في الإجابة على مقياس الدراسة رغم انشغالهم العديدة.

رياض، نور الهدى

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم
(وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ)
صدق الله العظيم

يا رب لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا
تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب
الجنة

إلا برؤيتك يا رب العرش العظيم
اهدي هذا العمل

إلى من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب
إلى من كلت أنامله ليقدّم لي لحظة سعادة
إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم
إلى القلب الكبير أبي العزيز دراجي لعرف
إلى من أرضعتني الحب والحنان حدة ترجات
إلى رمز الحب ويسلم الشفاء أخوتي سفيان، أمين، نور الدين
إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة
وإلى قناديل الذكريات جميع أصدقائي خاصة بلال دقمان و صلاح
بديار .

إلى كل ساهم معي وكان سندي في انجاز هذا العمل إلى جميع
أساتذتي الكرام
إلى كل من نسيهم قلبي وسكنوا قلبي

رياض لعرف



فهرس المحتويات

الشكر

الإهداء

فهرس المحتويات

مقدمة أ-هـ

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة

تمهيد:	4
المبحث الأول: ضغوط العمل	5
المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل	5
المطلب الثاني: عناصر ومصادر ضغوط العمل	14
المطلب الثالث: ماهية القهر الوظيفي	20
المبحث الثالث: الدراسات السابقة والقيمة المضافة	22
المطلب الأول: الدراسات السابقة	22
المطلب الثاني: التعليق على الدراسات السابقة	30
المطلب الثالث: القيمة المضافة للبحث	32
خلاصة الفصل	33

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية

تمهيد.....	35
المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية رزيق البشير ببوسعادة	35
المطلب الأول: نشأة وتطور المؤسسة محل الدراسة	35
المطلب الثاني: المهام الأساسية للمؤسسة محل الدراسة	35
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة	36
المطلب الرابع: إحصائيات متعلقة بالمؤسسة محل الدراسة	36
المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة	37
المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة	38
المطلب الثاني: مصادر بيانات الدراسة	38
المطلب الثالث: هيكل استبانة الدراسة ومعالجتها الإحصائية.	39

41	المبحث الثالث: عرض البيانات وتحليلها
42	المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة
48	المطلب الثاني: تحليل بيانات الدراسة
57	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
59	خلاصة الفصل الثاني
61	الخاتمة:
64	قائمة المراجع



فهرس الجداول

والأشكال



قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجداول	الصفحة
01	ملخص الدراسات السابقة	30
02	وضح الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	31
03	مقياس ليكرث الخماسي المعتمد في الدراسة	40
04	مقياس تحديد الأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة	40
05	توزيع عينة الدراسة حسب خاصية الجنس	42
06	توزيع عينة الدراسة حسب خاصية الفئة العمرية	42
07	توزيع عينة الدراسة حسب خاصية الحالة الاجتماعية	43
08	يمثل توزيع عينة الدراسة حسب خاصية المستوى التعليمي	44
09	يمثل توزيع عينة الدراسة حسب خاصية سنوات العمل	45
10	يمثل توزيع عينة الدراسة حسب خاصية وتيرة العمل	45
11	يمثل توزيع عينة الدراسة حسب خاصية الرتبة الوظيفية	46
12	يمثل توزيع عينة الدراسة حسب خاصية الأجرة الشهرية	47
13	يمثل مدى ثبات محاور الاستبانة	48
14	اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الاستبانة	48
15	تحليل البعد الأول المتعلق بطبيعة العمل	49
16	تحليل البعد الثاني المتعلق بالهيكل التنظيمي	52
17	تحليل البعد الثالث المتعلق بالدور الوظيفي	51
18	تحليل البعد الرابع المتعلق بالتطور الوظيفي	52
19	تحليل البعد الأول المتعلق بالغضب والتبرم	53
20	تحليل البعد الثاني المتعلق بالهروب والانسحاب	55
21	تحليل البعد الثالث المتعلق بالعدوانية	56

22	تحليل البعد الرابع المتعلق باللامبالاة	57
23	علاقة التأثير بين المتغير التابع والمتغير المستقل	57
24	يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بال محور الأول	58
25	يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بال محور الثاني	58

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الأشكال	الصفحة
01	ميزان الضغوط	05
02	ماهية الضغوط عند (كويك و كويك) 1984.	09
03	مراحل ضغوط العمل	12



مقدمة



إن العمل يتميز بفوائده في حياة الأفراد والمجتمعات، وطبيعته الأساسية في الحياة؛ حيث يُعدّ ضرورةً من الضرورات الاقتصادية والاجتماعية، كما يُشكّل حلقة الوصل بين الفرد ومجتمعه، ويُساهم في دعم الإنسان لتحقيق طموحاته وبالتالي رضاه عن وظيفته؛ لذلك فإنّ العمل هو مجموعة أنشطة، تسعى إلى تحقيق أهداف إجرائية، ويحرص الإنسان على تحقيقها باستخدام عقله وأعضائه والآلات المتاحة لذلك؛ ممّا يؤدّي في النهاية إلى تطوير وتحقيق حاجاته ورغباته.

وكباقي المجتمعات فالمجتمع الجزائري يعاني أزمات اجتماعية حادة وظروف مادية تحدث بصماتها على نفسية أفرادها، وقد ينجم عن تلك الآثار النفسية أمراض جسمية مزمنة تنتشر بين أفراد المجتمع، خصوصا منهم الذين يعيشون بكل جوارحهم مآسي هذا المجتمع وينفعلون يوميا بها من خلال ممارستهم لوظيفتهم بالمؤسسات والمصانع بصفة عامة وبالمؤسسة محل الدراسة الا وهي مديرية الموارد المائية بولاية المسيلة من خلال الوظيفة العمومية والتي يتسم فيها العصر الحديث بالضغوط المتزايدة والمفروضة على الموظفين سواء من المشرفين أو الطالبين للخدمة العمومية، وهذا الأخير يتمثل في دراستنا هذه بالنسبة لضغوط العمل وعلاقتها بالقهر الوظيفي لدى موظفي المستشفيات الجزائرية

ولقد اهتم الباحثون بدراسة العنصر البشري في المنظمات من خلال دراسة سلوكياته واتجاهاته وانطباعاته وما يسعده وما يقلقه ويعترض سعادته من خلال ظروف العمل المادية والاجتماعية السائدة " الفردية والجماعية " وهو ما يعرف بالسلوك التنظيمي، ومع مرور الوقت أصبحت ضغوط العمل والقهر الوظيفي ظاهرة سائدة بالنسبة للموظفين الجزائريين وبدأناها بطرح إشكالية رئيسية وهي:

أولا: الإشكالية الرئيسية

ماهي العلاقة بين ضغوط العمل والقهر الوظيفي بالنسبة لموظفي المستشفيات الجزائرية؟
ومنه يمكننا طرح الأسئلة الفرعية التالية؟

- هل هناك ضغوط عمل بالنسبة لموظفي مستشفى رزق البشير ببوسعادة؟
- هل يوجد قهر وظيفي بالنسبة لموظفي مستشفى رزق البشير ببوسعادة؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

- هناك ضغوط عمل بالنسبة لموظفي مستشفى رزق البشير ببوسعادة؛
- يوجد قهر وظيفي بالنسبة لموظفي مستشفى رزق البشير ببوسعادة.

ثالثا: أهداف الدراسة

إن لكل بحث علمي أهداف يسعى الباحث إلى تحقيقها، وأهداف هذه الدراسة تتمثل في:

- 1- معرفة ما إذا كان هناك أثر لضغوط العمل المادية على موظفي المستشفيات الجزائرية؛
- 2- معرفة ما إذا كان هناك أثر لضغوط العمل الفردية على موظفي المستشفيات الجزائرية؛
- 3- معرفة ما إذا كان هناك قهر وظيفي المادية على موظفي المستشفيات الجزائرية؛
- 4- لفت انتباه المعنيين بأسباب المؤدية لضغوط العمل؛

5- تحسيس المعنيين بضرورة الاهتمام بالموظف باعتبار أن العالم اليوم يركز على الطاقة البشرية ويستثمر فيها.

رابعاً: أسباب اختيار الموضوع

باعتبار أن الموظف هو عنصر هام في العملية الإدارية، فهو بذلك يتعرض لضغوط العمل والتي لها علاقة بالقهر الوظيفي، وما اختيارنا لهذا الموضوع إلا للأسباب التالية:

1- نظرة الكثير من الطلبة بأن موضوع ضغوط العمل يخص الجانب النفسي ولا يصلح كموضوع في الاقتصاد.

2- أهمية الموظف في حد ذاته.

3- تحديد أهم الضغوط المهنية التي تؤدي إلى القهر الوظيفي.

4- محاولة معرفة انعكاس الضغوط المهنية على الموظفين.

6- تعزيز الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية وعلاقتها بالقهر الوظيفي.

خامساً: أهمية الدراسة

لقد توصلت الدول إلى أن الموظف هو أساس أي تطور ونخضة وميزة الخدمات المقدمة، وذلك باعتباره استثمار في رأس مال فكري، لهذا عمدت على تطويره وتحديثه واهتمت بميكلته وتأطير الموظفين، فقامت هذه الدول بربط الجانب النظري في التعليم بالجانب التطبيقي، وهو ما يفسر التطور التكنولوجي المتزايد للدول المتقدمة بعكس الدول النامية، ومن بينها الجزائر التي مازالت تعاني مشاكل كثيرة في قطاع الإدارة العمومية ولعل الموضوع الذي نتناوله جزء صغير من هذه الضغوط وتستمد هذه الدراسة أهميتها من طبيعة الموضوع الذي نتناوله من جهة ومن نوع الضغوط التي نطرحها للتحقيق والتقصي من جهة أخرى، ويمكن حصر أهمية هذه الدراسة في كونها تحاول تسليط الضوء على الموظف ومحاولة استخلاص المشاكل أو ضغوط العمل التي لمت علاقة بالقهر الوظيفي، ومعرفة الأسباب الحقيقية الكامنة وراء ضغوط العمل التي تعترضه وإذا عرفت الأسباب أمكننا تحديد العلاج.

سادساً: حدود الدراسة

- من حيث بعد الموضوع العلمي: تندرج هذه الدراسة ضمن المشكلات التي يتعرض لها الموظف في الإدارات العمومية، أي أنها ستهم بصفة خاصة بالضغوط المهنية وعلاقتها بالقهر الوظيفي بالنسبة لموظفي المستشفيات الجزائرية.

- من حيث البعد المكاني: تتضمن الدراسة دراسة ميدانية على مستوى مستشفى رزق البشير ببوسعادة بالمسيلة، حيث يتم أخذ عينة عشوائية من مجتمع البحث المتمثلين في موظفي المؤسسة محل الدراسة، وإخضاعهم للدراسة وذلك عن طريق طرح الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات، والقيام بتحليلها حتى تتمكن من التوصل إلى نتائج تصدق أو تكذب فرضيات البحث.

- من حيث البعد الزمني: أجريت الدراسة الميدانية في السداسي الثاني من السنة الجامعية 2021/2022.

سابعاً: هيكلية الدراسة

من أجل معالجة إشكالية الدراسة المتعلقة بعلاقة ضغوط العمل بالقهر الوظيفي قمنا بتقسيم دراستنا إلى فصلين فصل نظري الذي تناولنا فيه مفاهيم حول ضغوط العمل والقهر الوظيفي وتناولنا دراسات سابقة ومكانة دراستنا من الدراسات السابقة، كما أسقطنا دراستنا ميدانيا في الفصل الثاني الذي قدمنا فيه تعريف المؤسسة محل الدراسة، وتعريف الإطار العامل للمنهجية المستعملة للدراسة، وتحليل وعرض واختبار فرضيات الدراسة.



الفصل الأول



تمهيد:

يواجه الإنسان خلال حياته العديد من المخاطر والتهديدات والضغوط التي يجب أن يتعامل معها بفاعلية للحد من آثارها الضارة، وهي مرتبطة بالأحداث اليومية سواء في البيت أو الشارع أو العمل...، وتسبب في بعض الأحيان عواقب يقف المرء عاجزاً أمام حلها، وتتباين شدتها، وفق معطيات كل بيئة أو محيط فضغوط البيت ليست نفسها الضغوط التي يتعرض لها العامل داخل بيئة العمل، لكن ، تفاعل هذه الضغوط يمكن أن تكون له آثار سلبية مما يسبب له القهر الوظيفي ويثر بالسلب على صحة العامل وكذا على الأداء السليم السوي سواء في العمل أو خارجه.

وقد قمنا بتقسيم الفصل النظري إلى:

المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل والقهر الوظيفي؛

المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

الفصل الأول.....الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: ضغوط العمل

في هذا المبحث تم تقسيمه الى ثلاث مطالب، الأول تم عرض ماهية ضغوط العمل أما الثاني فتم توضيح عناصر ومصادر ضغوط العمل.

المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل

الفرع الأول: تاريخ ومفهوم ضغوط العمل

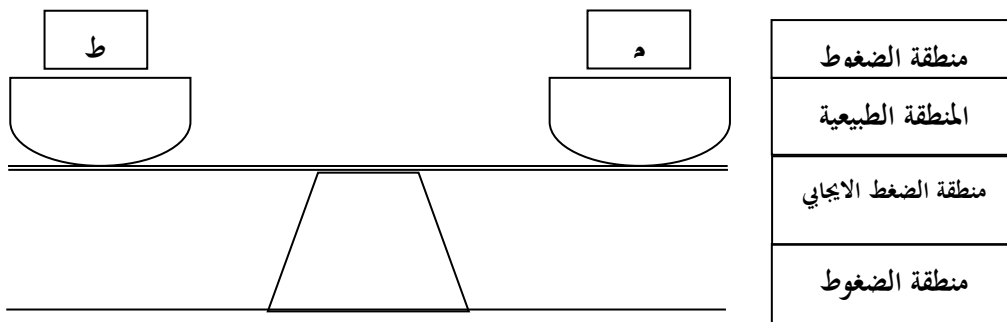
1- لمحة تاريخية

إن كلمة ضغط " Stresse " يعود إلى اللغة اللاتينية من خلال كلمة " Stringer " والتي يعني " أصبح متصلب "، ولها مأخذ ثاني في اللغة الانجليزية، ففي 1303 كتب (Mannyg Robert) في كتابه " Langsyne Hand " والذي تناول فيه موضوع الضغط.¹

ففي القرن 17 كان مصطلح الضغط تعبيراً عن " حالة الضيق " في بريطانيا، من خلال كلمة " Détresse " التي لها علاقة مع القهر " Apression " والحرمان " Privation " والعدوان " Adversité " وكل هذه تعيد فكرة الإحساس بالضيق والاختناق والغم، وصعوبة الحياة والفقدان والخسارة، والعياء والحزن.²

وفي القرن 19 أخذ مصطلح الضغط الاتجاه المعاصر والذي يرجعه إلى قوة مرغمة، ومثيرات وجهود كبيرة للمواد والأعضاء، ويعد الفرنسي (CLAUDE BERNARD) كلود برنارد 1865 من الأوائل الذين أعطوا تفسيراً لآثار الضغط على السلوك، إذ يرى أن ردود الأفعال الناتجة عن الضغط تهدف إلى الحفاظ على توازن الجسم وبالتالي فيمكن النظر إلى الضغوط على أنها عدم التوافق بين متطلبات الحياة وبين الموارد والإمكانات المتاحة فهي ذلك الميزان الذي يعكس رؤيتنا لمتطلبات الحياة وكيف نسعى لتحقيقها³.

الشكل رقم (01) : ميزان الضغوط



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على أعمال كل من كاترين ميتا، مع إدارة ضغوط العمل، متطلبات الحياة

الإسكندرية، 2008، ص 10-14.

¹ - بغيجة لباس: استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية" الكويتين " وعلاقتها بمستوى القلق والاكتئاب لدى المعاقين حركياً، مذكرة ماجستير في علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر قسم علم النفس، 2005/2006، ص 69.

² - بغيجة لباس: مرجع نفسه، ص 69.

³ - أحمد ماهر، كيفية التعامل مع وإدارة ضغوط العمل، الدار الجامعية، مصر - الإسكندرية، 2008، ص 10.

من خلال الشكل ينتج بمقارنة المتطلبات بالموارد ثلاث حالات وهي:¹

- **حالة التوازن:** هنا يتحقق التوازن ولا مانع بأن تتأرجح كفتي الميزان إلى أعلى أو أسفل في منطقة التوازن والتي تسمى بالمنطقة الطبيعية وهي تختلف من شخص لآخر.
- **حالة الضغط:** بزيادة متطلبات الحياة وصعوبتها وتقابلها عدم القدرة على المواءمة بين الموارد والمتطلبات فتميل كفة متطلبات الحياة لتدخل في منطقة الضغوط، وكما تنشأ الضغوط أيضا من قلة متطلبات الحياة التي تثير الفرد والتي تؤدي في النهاية إلى الملل والإحباط وبالتالي تميل كفة الموارد عن المتطلبات لتصل إلى منطقة الضغوط.
- **حالة الضغط الايجابي:** زيادة الموارد المتاحة عن متطلبات الحياة وبالرغم من وجود حالة عدم التوازن فإنها مرغوبة ويمكن النظر إلى الضغط الايجابي كامتداد للمنطقة الطبيعية وهي تعكس حالة التحكم والثقة والتصرف في المهام والمتطلبات.

إذن توجد خاصية للكائنات الحية تتمثل في القدرة على إبقاء التوازن الداخلي، واستقراره في المجال الداخلي هو شرط " الحياة الحرة والمستقلة " في مواجهة محيط متغير².

2- مفهوم الضغط

لغة: كلمة الضغط Stress مشتقة من الكلمة اللاتينية Stringers والذي يعني الضيق - الشدة ومنه أخذ الفعل الفرنسي Etreinder بمعنى طوق ذراعه وجسمه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق³.

اصطلاحا: هو عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام عوائق أو فرص أو مطالب⁴.

وهناك من يشير عند التحدث عن ضغوط العمل الى الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته مما ينعكس سلبا على حالته الداخلية والتي تتجلى في خلق حالة من عدم الاتزان النفسي والجسمي داخل الفرد.

ويعرف " تايلر " (Taylor) الضغط هو عملية تقييم الأحداث كمواقف والاستجابة لها من خلال تغيرات معرفية وانفعالية وفيزيولوجية. ويعرف " زمباردو " (Zimbardo) الضغط بأنه استجابة يقوم بها الكائن لحادث يحل بتوازنه ويهرق أو يتجاوز قدراته على التكيف⁵.

يعرف " سيللي " (Sely) الضغوط بأنها مجموعة أعراض تتزامن مع التعرض لموقف ضاغط.

يعرف " إبراهيم " الضغط أنه تغير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة⁶.

¹ - أحمد ماهر، المرجع سبق ذكره، ص 10-14.

² - بغيجة لباس، مرجع سابق، ص 61.

³ - شحاتة حسن وزينب النجار، معجم المصطلحات النفسية والتربوية، دار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003، ص 208.

⁴ - محمد سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، الأردن، 2004، ص 161.

⁵ - لوكتيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، الإجهاد مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2006، ص 10 - 13.

⁶ - سعد الأمارة، الضغوط النفسية، العدد 54، شباط 2001، ص: 2.

الفصل الأول.....الإطار النظري والدراسات السابقة

وبالرغم من تعدد تعاريف مفهوم الضغوط إلا أن معظمها يندرج ضمن ثلاث فئات رئيسية متباينة في تحديدها لهذا المفهوم وهي ما بين النظر إليها على أنها مثيرات Stimuli أو استجابات Responses أو تفاعل بين الفرد والبيئة وذلك على النحو التالي:

♦ **تعريف الضغوط على أساس المثيرات:** تبني معظم علماء النفس تعريف الضغوط باعتبارها مثيرات، ويرون أن الضغوط الأكثر شيوعاً هي أحداث تفرض على الفرد، كما تشمل تعريفات الضغوط كمثيرات الظروف التي تنشأ من داخل الفرد (مثل الجوع والجنس) والتي تنبع من الخصائص العصبية، وهناك العديد من الأحداث التي تنشأ من البيئة وتسمى ضواغط (مثيرات الضغوط) Stressors والتي عرفت وفقاً "للازاروس" و "كوهين" Lazarous & Cohen بأنها: "الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي، أو المعرفي أو السلوكي".

والضغوط حالة تؤثر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي عملية تفكيره، وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم الصحية¹.

♦ **تعريف الضغوط كاستجابة:** تأثر مفهوم الضغوط بنتائج البحوث الطبية والبيولوجية وكان "كانون" Canon أحد الرواد الأوائل في بحوث الضغوط في القرن العشرين، وهو الذي وصف ما يسمى باستجابة الكر أو الفر، Fight or flight حيث افترض "كانون" أنه عندما يتلقى الكائن تهديداً كالبرد الشديد أو نقص الأكسجين فإن الجسم يستثار بسرعة و يحدث استجابات فسيولوجية تمكن الشخص من مواجهة التهديد أو الخطر. ويرى "كانون" أن استجابة الكر والفر تكيفه لأنها تمكن الكائن من الاستجابة بسرعة للتهديد، غير أنها يمكن أن تكون ضارة للكائن، لأنها تربك أدائه الانفعالي والفسيولوجي ويمكن أن تسبب مشكلات مرضية مع مرور الوقت، وبخاصة عندما يتعرض الفرد لضغوط ممتدة ولا يستطيع الكر أو الفر².

ونجد تعريف فونتانا Fontana الضغوط هي حالة تنتج عندما تزيد المطالب الخارجية عن القدرات والإمكانات الشخصية للكائن الحي³.

ويعرف الضغط بأنه يشير إلى أي شيء من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة³.

أما جرينبرج وبارون Baron & Greenberg يعرفانها على أنها: "نوع من الحالات الوجدانية وردود الأفعال الفسيولوجية التي تحدث في مواقف معينة حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق أهداف المنظمة".

♦ **تعريف الضغوط كمتفاعل بين الفرد والبيئة:** لم تكن الفئات السابقة من التعريفات مرضية لكل من

الباحثين المعنيين بالضغوط لوجود نقاط ضعف في هذه التعريفات، ومن ثم ظهر اتجاه ثالث يميل إلى تعريف الضغوط باعتبارها علاقة متبادلة بين الفرد والبيئة المحيطة به وتعتبر الضغوط مترتبات عمليات التقدير لدى الفرد، بمعنى فحص ما إذا كانت المصادر الشخصية كافية لمواجهة المتطلبات التي تفرضها البيئة، ويتحدد الضغط حينئذ بمدى تناسب بين الفرد وبيئته، فعندما تكون

¹ - حافظ فرج أحمد، قضايا إدارية معاصرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2007، ص 20.

² - جمعة سيد يوسف، إدارة ضغوط العمل، أيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2004، ص 16 - 17.

³ - منى عبد الحليم، مدخل الصحة النفسية في المجال الرياضي - مفاهيم وتطبيقات - دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية - مصر، 2009، ص 35.

الفصل الأول.....الإطار النظري والدراسات السابقة

مصادر الفرد أكبر وتتمايز بالكفاءة في التعامل مع المواقف الصعبة فإن الفرد يشعر بقليل من الضغوط وعندما يدرك الفرد أن مصادره من المحتمل أن تكون كافية للتعامل مع الحدث لكنها تحتاج إلى جهد مرتفع، فسوف يشعر بقدر معتدل من الضغوط، وعندما يدرك الفرد أن مصادره لن تكون كافية لمواجهة الضغوط البيئية فسوف يمر بخبرة شديدة من الضغوط، ومن هنا فإن الضغوط تنشأ من تقدير الأحداث (ضارة، مهددة، متحدية) وفحص الاستجابات الممكنة ثم الاستجابة لهذه الأحداث، ويمكن في ضوء ما تقدم **تعريف الضغوط** بأنها: " حالة الكائن الذي يتعرض لضغوط والتي يمكن أن تأخذ شكل نشاط ذاتي متزايد وتسبب على المدى الطويل انخيار الكائن أو تؤدي إلى الإصابة بالاضطرابات النفسية¹.

ويرى الصَّبَاغ بأنها: "الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل وشخصية العامل والتي تؤثر على حالته النفسية والبدنية، والتي قد تدفعه إلى تغيير نط سلوكه"².

ويعرف الضغط: بأنه تلك الظروف المرتبطة بالضبط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق عند الفرد وما ينتج من ذلك من آثار جسمية ونفسية، وقد تنتج الضغوط كذلك من الصداق والإحباط والحرمان والقلق³. ويرى بعض الباحثين أن الضغوط عبارة عن اختلال وظيفي في المنظمة التي يعمل بها الفرد، ويؤدي هذا الاختلال إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفاعلية⁴.

نستنتج من خلال ما سبق من التعاريف أن الضغط هو تلك الصعوبات التي يتعرض لها الكائن البشري نتيجة لموقف ضاغط يخل بتوازنه ويعيق قدرته على التكيف وتكرار التعرض للضغط يولد أمراض متعددة منها أمراض القلب والتنفس.

3- مفهوم الضغط المهني

من بين أهم التعاريف (quick et quick) للضغط: " أن الضغط هو عدم قدرة الفرد للاستجابة لكل متطلبات المحيط المهني المتواجد فيه والنموذج الآتي يوضح ذلك:⁵

¹ -جمعة سيد يوسف، مرجع سبق ذكره، ص 18 - 19.

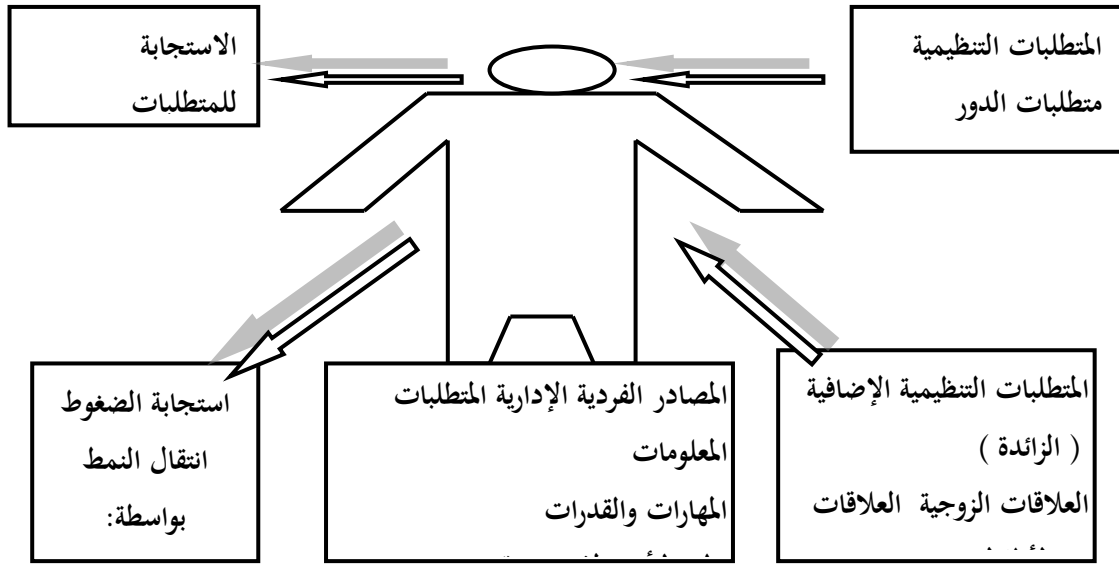
² -زهير الصباغ، **ضغط العمل**، المجلة العربية للإدارة، 1981، العدد 01، المجلد 05، الرياض، ص 29.

³ - فاروق السيد عثمان، **القلق وإدارة الضغوط النفسية**، دار الفكر العربي، ط 1، 2001، ص 96.

⁴ - فليح فاروق عبده، السيد محمود عبد المجيد، **السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 159.

⁵ - غربي صيرينة، " **مستويات الضغط المهني وعلاقتها بمستويات الاكتئاب لدى المرضى** "، مذكورة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا تخصص علم النفس عمل وتنظيم، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2003 - 2004، ص 09/08.

الشكل (02): ماهية الضغوط عند (كويك و كويك) 1984.



المصدر: غربي صبرينة: مستويات الضغط المهني وعلاقتها بالمستويات الاكتئاب لدى الممرضين، مذكرة لنيل و يعتبر كوبر Cooper أن الضغوط المهنية عبارة عن مجموعة العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل ومنها غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفيزيولوجي للفرد، أي تفاعل مصادر الضغط والخصائص الشخصية.¹

ويعرفها T-A beehr et Newman بأنها: " حالة تظهر من خلال تفاعل الفرد مع وظيفته، وتؤدي لإحداث تغييرات داخلية في الفرد تجعله ينحرف عن مسار عمله الطبيعي".²

بينما يعرفها hall-mansfield 1971: " بأنها قوة خارجية تؤثر في النظام سواء كان فردا أو منظمة وتؤدي الى حدوث تغييرات داخلية في صورة إجهاد".³

كما يرى " سيللي " انه استجابة الضغط هي الفشل وعجز في التكيف، فهنا نرى أن الضغط في أقصى درجاته.⁴

كما عرف " كيللي " (Kiily) 1994، الضغط المهني بقوله: " تجربة ذاتية يدركها الفرد نتيجة لعوامل ومسببات متعلقة بالفرد أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة حيث يترتب على هذه العوامل آثار أو نتائج جسيمة نفسية أو سلوكية على الفرد وتؤثر بدورها على أدائه للعمل".⁵

¹ - محمد سليمان العميان، مرجع سابق، ص 160.

² - محمد الصبريني، السلوك الإداري (العلاقات الانسانية)، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر- الإسكندرية، 2007، ص 308.

³ -حنفي عبد الفقار وآخرون، محاضرات في السلوك التنظيمي، مطبعة ومكتبة الإشعاع الفني، ط1، مصر-الإسكندرية، 2002، ص 181-182.

⁴ -غربي صبرينة، مرجع سبق ذكره، ص 17 - 19.

⁵ -شويطر ليلي ، الضغط المهني لصراع الدور وغموضه وعلاقته بالاضطرابات السيكوسوماتية لدى الموظفين " مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، فرع علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر السنة الجامعية 2004 - 2005م، ص: 20.

الفصل الأول.....الإطار النظري والدراسات السابقة

يمكن التعليق على هذا التعريف أن حالة الضغط التي يعيشها الموظف نتيجة لإدراكه للمطالب وظروف العمل، إنما هي رد فعل لإعادة التوازن لدى الفرد العامل والبحث عن التكيف مع مجريات الأمور¹.

الفرع الثاني-أنواع ضغوط العمل

هناك عدة أنواع لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير نذكر منها مايلي:

1- أنواع ضغوط العمل وفق معيار الأثر

وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط هما الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية:

أ- الضغوط الإيجابية

وهي الضغوط المفيدة والتي تكون ضرورية للمورد البشري والمنظمة، فتساعده على تحسين إنتاجيته وأدائه ورفع من دافعيته ومن ثم تحقيق النجاح، أما بالنسبة للمنظمة فإنها تكون بمثابة الوسيلة الفعالة التي تنعكس بالإيجاب على كمية وجودة الإنتاج من خلال الضغوط الإيجابية التي أثرت على المورد البشري. والضغوط الإيجابية هي لازمة يحتاجها المدير للضغط على العاملين للاحتفاظ بحيويتهم ودافعيتهم، وفي الوقت نفسه فهو يزيد من قدرة الفرد على الأداء².

ويعنى آخر الضغط الإيجابي يعد حافزاً لمواجهة التحديات في العمل وتحسين الأداء، وتتسم بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز إلى النجاح وتعطي الفرد إحساساً للقدرة على الإنتاج وتؤدي على ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى العاملين من الناحية النوعية والكمية³.

ب- الضغوط السلبية

ويطلق عليها الضغوط الهدامة وهي تؤثر على سلوك كل من المدير والعاملين بشكل سيء وضار وتتولد معها من الإجراءات الإدارية التي يركز معظمها حول مايلي:

- فقدان الرغبة في العمل
- الفروق عن المبادرات الفردية والاستسلام إلى الرتبة ونمطية العمل
- تنامي الإحساس بالإحباط
- عدم التوافق والاكئاب والقلق⁴.

وهي "الضغوط التي تؤدي بانعكاسات سلبية على صحة ونفسية الإنسان والنظرة اتجاه قضايا العمل"⁵.

¹-شويطر ليلي، مرجع نفسه، ص: 20.

²- <http://www.forums.moheet.com> 07/06/2022 à 13:02.

³- الشريف طلال مسلط، الضغوط الإدارية وأثرها على اتخاذ القرار، مجلة الإدارة العامة، المجلد 28، العدد 03، القاهرة، 1996، ص 41/40.

⁴- <http://www.kenanaonline.com>- 07/06/2022 à 13:02.

⁵- علي بن حمد بن سليمان النوشان، ضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات، دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية، رسالة ماجستير - أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003، ص 14.

الفصل الأول.....الإطار النظري والدراسات السابقة

وهي «عبارة عن الضغوط التي تؤدي الى انعكاس سلبي على العاملين والمؤسسة حيث تسبب انخفاض في الدافعية وشعور بالإرهاق والقلق من المستقبل، أما بالنسبة للمؤسسة فتحملها تكاليف باهظة ناتجة عن التسرب الوظيفي وكذا حوادث العمل... إلخ»¹.

2- أنواع ضغوط العمل وفق معيار الشدة: وتنقسم الى ثلاث أنواع وهي:²

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

ب- ضغط ذو أصل خارجي: أي صادر من بيئة الفرد

ج- جهد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع: فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفز على استغلال طاقاته لتطوير وظائفه الطبيعية.

ونجد أن هناك تصنيف آخر حيث يتم تقسيمه وفق هذا المعيار إلى ثلاث أنواع كالتالي:³

أ- الضغوط البسيطة: وهي تلك الضغوط التي تستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق او ساعات أو هي عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري في العمل او خارجه.

ب- الضغوط المتوسطة: هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر من ساعات الى أيام.

ج- الضغوط الشديدة: هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل فقد تصل إلى أشهر او سنوات، وهذا الأخير هناك من يسميها بالضغوط المضاعفة⁴.

الفرع الثالث: مراحل وآثار ضغوط العمل

1- مراحل ضغوط العمل

يمكن التمييز بين المراحل التي تمر بها عملية الإصابة بضغوط العمل وهي أربع مراحل على النحو التالي:

المرحلة الأولى: مرحلة التعرض للضغوط

يطلق عليها مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر وتبدأ بتعرض الفرد لمثير معين سواء أكان داخليا أو خارجيا، ويمكن القول بأن هذا المثير أدى الى حدوث ضغوط معينة يترتب عليها بعض المظاهر ومن أهمها: زيادة ضربات القلب، الأرق، سوء استغلال الوقت... إلخ⁵.

¹ - شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة انتاج الكهرباء - سونلغاز - جيجل، مذكرة ماجستير، علوم التربية، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2009-2010، ص 80.

² - لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، مرجع سبق ذكره، ص 15-16.

³ - فليح فاروق عبده، السيد محمود عبد المجيد، مرجع سبق ذكره، ص 307.

⁴ - فائق فوزي عبد الحائق، ضغوط العمل، مجلة آفاق اقتصادية اتحاد غرف التجارة والصناعة في دولة الإمارات، المجلد 17، العدد 67، 1996، ص 14.

⁵ - سعد بن عميقان سعد الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية - دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المنطقة الشرقية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في العلوم الادارية - جامعة نايف العربية، قسم العلوم الإدارية، السعودية - الرياض، 2005، ص 24.

المرحلة الثانية: مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط)

بدايتها تكون من حدوث التغيرات السابقة حيث تثير العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع التغيرات، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما بالمواجهة أو الهروب وذلك في محاولة للتغلب عليها بسرعة ليعود الفرد إلى حالته الأولى المتوازنة وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة الموالية حيث يكون قد وقع عليه الضغط بالفعل.

المرحلة الثالثة: مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف

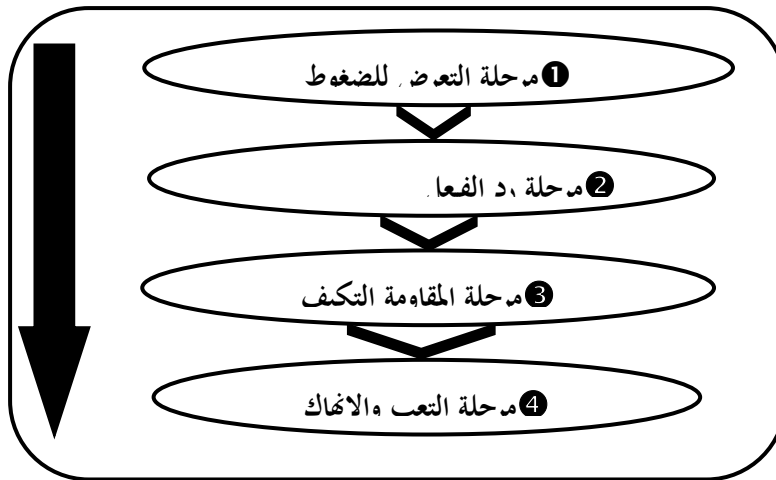
يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي وقعت عليه ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية ومحاولة التكيف معها، فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد والعودة للتوازن، والعكس في حالة فشله سينتقل الفرد للمرحلة أدناه.

المرحلة الرابعة: مرحلة التعب والإرهاك

تعدد مصادر الضغط واستمرارها لفترة زمنية طويلة تصيب الفرد بالإجهاد نتيجة محاولات التكيف معها ومن مظاهر هذه المرحلة نذكر: الاستياء وانخفاض معد الانجاز، التفكير في الاستقالة، النسيان واللامبالاة، الأمراض العضوية كقرحة المعدة...إلخ.

ويمكن تلخيص المراحل السابقة في الشكل التالي:

الشكل رقم (03): مراحل ضغوط العمل



المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على: سعد بن عميقان سعد الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية - دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المنطقة الشرقية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في العلوم الادارية - جامعة نايف العربية، قسم العلوم الإدارية، السعودية -الرياض، 2005، ص24

2-آثار ضغوط العمل

تمارس بيئة العمل ضغوطا وتضع ضوابط على عملية وضع تحديد الأهداف المنظمة للإدارة¹، وبالتالي يكون لضغوط العمل العديد من الآثار منها الايجابية والسلبية.

أ) الآثار الايجابية

ضغوط العمل تعتبرها العديد من المنظمات بأنها شر نظرا لسلبيتها التي تتركها على الفرد والمنظمة معا، ولكن الحقيقة غير ذلك إذ أن لضغوط العمل آثارا ايجابية مرغوب فيها والتي يوردها العميان فيما يلي:²

- التحفيز على العمل، يزداد تركيز الفرد على العمل، ينظر الفرد الى عمله بتميز، التركيز على نتائج العمل.
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
- تنمية الاتصال بين العاملين بالمؤسسة أو المنظمة سواء كان هذا الاتصال رسميا أو غير رسمي حيث تتطلب ضغوط العمل زيادة قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من اجل مواجهة تلك الضغوط وتحقيق أهداف المنظمة³.
- النظر الى المستقبل بتفاؤل...إلخ.

ب) الآثار السلبية

يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل آثار سلبية ضارة بالفرد والمنظمة وأهمها مايلي:

- الآثار السلبية للضغوط على الفرد

لدى الفرد قدرة للاستجابة بثيرها الضغط بشكل قوي ومتكرر ولم يستطع مواجهتها فيظهر الجانب السلبي للضغط ومن ثم يؤدي إلى نتائج سلوكية (ومن أهم تلك النتائج: المعاناة من الأرق، الإفراط في التدخين، فقدان الشهية، العدوانية وعدم احترام القوانين في المنظمة⁴)، ونفسية (الشعور بالقلق والحزن والرغبة في البكاء، وفقدان الصبر وسرعة الانزعاج)، وكذا فسيولوجية (عادة تكون الامراض الجسدية)، ودرجة كل واحدة تختلف حدتها بين الأفراد⁵.

- الآثار السلبية للضغوط على المنظمة: وتتمثل فيمايلي:

- زيادة التكاليف المالية (كتكلفة التأخر عن العمل، الغياب، التسرب الوظيفي (دوران العمل)....).
- انخفاض جودة الخدمات.
- صعوبة التركيز في العمل والوقوع في حوادث العمل.

¹ - ياسر أحمد فرح، إدارة الوقت ومواجهة ضغوط العمل، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان - الأردن، 2008، ص 107.

² - محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط3، عمان - الأردن، 2005، ص 125

³ - فليبه فاروق عبده، السيد محمود عبد المجيد، مرجع سبق ذكره، ص309-310.

⁴ - مطاطلة موسى، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني، مذكرة لنيل درجة الماجستير تخصص علم النفس عمل وتنظيم، جامعة منتوري قسنطينة- الجزائر، قسم علم النفس، سنة 2009/2010، ص 34.

⁵ - ميسون سليم السقا، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات- دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة، كلية التجارة، قسم ادارة الاعمال، دراسة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الأعمال، 2009، ص18.

الفصل الأول.....الإطار النظري والدراسات السابقة

- عدم الرضا الوظيفي وارتفاع معدل الشكاوي
- عدم الدقة في اتخاذ القرارات.
- سوء العلاقات بين الأفراد.

المطلب الثاني: عناصر ومصادر ضغوط العمل

الفرع الأول: عناصر ضغوط العمل

وعليه فالضغوط هي تجربة ذاتية يمكنها ان تحدث خلا في التوازن النفسي والعضوي لدى الفرد ونستخلص وجود عناصر رئيسية لهاته الضغوط في المنظمة وهي:¹ المثير، الاستجابة والتفاعل.

1- عنصر المثير: يشتمل هذا العنصر على الضغوط والمؤثرات الولية الناتجة من مشاعر الضغوط وقد تأتي هذه العناصر من البيئة أو المنظمة أو الأفراد، حيث تعرف "ماري" الضغط المهني بأنه عبارة عن مختلف المثيرات الموجودة في محيط العمل.

2- عنصر الاستجابة: وهو عبارة عن ردود الأفعال الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية للضغوط مثل الإحباط والغضب والقلق، فالقلق "يعني الضيق الذي يحصل في القفص الصدري لاإراديا نتيجة عدم قدرة البدن على الحصول على مقادير كافية من الأكسجين".

3- عنصر التفاعل: وهو العنصر الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين عوامل المثيرات والاستجابات ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات.

الفرع الثاني: مصادر ضغوط العمل

تتمثل مصادر ضغوط العمل فيما يلي:

1- المصادر البيئية (الفيزيائية) (ظروف العمل المادية):

ليست كل الضغوط التي يتعرض إليها الفرد مصدرها أعمالهم والمنظمات التي يعملون بها، فيمكن أن يكون للبيئة الخارجية تأثيرات متنوعة نظرا لتعقيدات الحياة العصرية الحاضرة والتغيرات الاجتماعية والتقنية والانتقال².

أ) الحرارة: فهي تشكل مصدرا للضغوط في مكان العمل بزيادتها زيادة غير مريحة أو العكس، فالمراكز العليا للدماغ تتحكم في عملية تنظيم درجة الحرارة للجسم حيث يتم ضبطها عند 37° تقريبا فكلما انخفضت عن هذه القيمة للأعلى أو الأدنى فإن العامل يشعر بالبرد أو الحرارة فيتكون له ضغط في عمله.

ب) الضوضاء: هي الأخرى تشكل مصدرا للعامل أثناء عمله فالصوت مثلا الذي يكون غير مرغوب فيه من طرف العامل والذي يسبب له إزعاجا ويعيق قدرته في التركيز والتفكير والأداء.

1-عطوي سعد الدين، الضغط المهني وعلاقته بالصراع التنظيمي-دراسة ميدانية بمركز التكوين المهني والتمهين محمد بوضياف لبلدية بوقاعة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة منتوري قسنطينة-الجزائر، 2009-2010، ص 33.

2- حسين حريم، السلوك التنظيمي "سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال"، دار الحامد للنشر والتوزيع، دون طبعة، عمان الأردن، 2004، ص 292.

الفصل الأول.....الإطار النظري والدراسات السابقة

(ج) **الإضاءة:** بعد دراسة الهاوثون وجدت نتيجة بتأثير الإضاءة على أداء العاملين، فالإضاءة المناسبة تساعد على سهولة الإدراك، ومقابل ذلك تؤدي الإضاءة غير المناسبة إلى مشكلة الصداع الناتج من تأثر العين للوصول إلى رؤية واضحة.

2- المصادر التنظيمية:

(أ) **المناخ التنظيمي:** فهو يعرف بأنه مجموعة من الخصائص والمميزات التي يمكن إدراكها عن منظمة معينة وأنظمتها الفرعية والتي يمكن استقراؤها من خلال الطريقة التي تتعامل بها المنظمة مع البيئة.

(ب) **الثقافة التنظيمية:** عرفها " Taylor " بأنها: " ذلك الكل المعقد الذي يشمل المعرفة والعقيدة والفن والأخلاق والقانون والعادة وأية قدرات يكتسبها الإنسان كعضو في المجتمع".¹

كما عرفت الثقافة التنظيمية على أنها: " مجموعة من العمليات التي تجمع أعضاء المنظمة بناءً على الشكل المشترك من القيم الأساسية والمعتقدات في المنظمة، تتيح ثقافة المنظمة للمنظمة معالجة مشاكل التكيف مع البيئة الخارجية والتكامل الداخلي لموارد المنظمة وتعمل ثقافة المنظمة كأساس لنظام إدارة المنظمة، والذي يشمل على ممارسات إدارية وسلوكيات تعزز المبادئ الأساسية التي يمتلكها أعضاء المنظمة".² وتتكون الثقافة التنظيمية من مجموعة عناصر والتي يمكن توضيحها كما يلي:³

✓ **القيم التنظيمية:** القيم التنظيمية تتمثل في القيم التي تنعكس وتظهر في مكان أو بيئة العمل، بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك الموظفين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة. كأمثلة على القيم التنظيمية المساواة بين العاملين، الاهتمام بإدارة الوقت، الاهتمام بالأداء...الخ.

✓ **المعتقدات التنظيمية:** هي عبارة عن أفكار مشتركة حول طبيعة العمل والحياة الاجتماعية في بيئة العمل، وكيفية إنجاز العمل والمهام التنظيمية، ومن هذه المعتقدات على سبيل المثال أهمية مشاركة الموظفين في صنع القرارات، والمساهمة في العمل الجماعي.

✓ **التوقعات التنظيمية:** تتمثل التوقعات التنظيمية بالتعاقد البسيكولوجي غير المكتوب والذي يعني مجموعة من التوقعات التي يحددها أو يتوقعها الفرد أو المنظمة كل منهما من الآخر خلال فترة عمل الفرد في المنظمة، مثل ذلك توقعات الرؤساء من المرؤوسين، والمرؤوسين من الرؤساء، والمتمثلة في التقدير والاحترام المتبادل، وتوفير بيئة تنظيمية ومناخ تنظيمي يساعد ويدعم احتياجات الفرد العامل النفسية والاقتصادية.

✓ **الأعراف التنظيمية:** عبارة عن معايير يلتزم بها العاملون في المنظمة على اعتبار أنها معايير مفيدة للمنظمة، على سبيل المثال التزام المنظمة بعدم تعيين الأب والابن في نفس المنظمة، ويفترض أن تكون هذه الأعراف غير مكتوبة وواجبة الإتباع.

(ج) **السياسات التنظيمية:** وهي الطريقة التي تتبعها الإدارة في تحقيق أهدافها وغايات المنظمة، وتشكل مصدراً رئيسياً للضغط المهني، ولقد أكد كل من بريف وزملائه أن السياسات التنظيمية تمثل سبباً من أسباب ضغوط المهنية إذا تضمنت تقييم الأداء غير

1 محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي، ط 5، دار وائل، الأردن، 2009، ص 172.

2-فهد يوسف الدولية، "أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين"، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية، الأردن، 2007، ص 13.

3-أسعد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2008، ص 13-15.

الفصل الأول.....الإطار النظري والدراسات السابقة

الملائم وعدم العدالة في المكافآت والرواتب وغموض السياسات وعدم دقتها وطريقة تغيير الأفراد من وظائفهم بصفة غير منتظمة أو نقلهم من أماكن عملهم¹.

(د) **اتخاذ القرار:** وهي تمثل جوهر الإدارة لذا فإن القرار بطريقة عشوائية قد تكون مصدرا للضغوط المهنية سواء أكان ذلك للمشرف أو الموظف، وخاصة إذا ما كانت هذه القرارات قائمة على أساس المركزية الشديدة، وعدم مشاركة الموظفين، أو نقص المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات أو الاستعجال أو البطء في اتخاذ القرار أو نقص المهارات الضرورية وهي كلها تعد مخلة باتخاذ القرار ومن ثم فهي تصبح مصدرا للضغط المهني².

(هـ) **تقييم الأداء الوظيفي:** ويقصد به مدى وجود نظام لتقييم أداء العاملين بالمنظمة، حيث إن عدم وجود معايير منطقية موضوعية لتقييم الأداء الفردي يشكل مصدرا للضغوط المهنية، بحيث أن العامل في حاجة الى معرفة مدى أدائه لواجباته ويحصل بالمقابل على التقدير المادي والمعنوي، وإذا لم يكن ذلك فسيشود الاعتقاد أن الجميع سواسية وأن لا فرق بين من يعمل ومن لا يعمل، وذلك يؤدي إلى الشعور بالإحباط والتعرض إلى الأمراض النفسية والجسمية³.

3- المصادر الفردية

إن المصادر الفردية للضغوط المهنية التي تعترض العامل في عمله تبين نوعية الاستجابة وردود الفعل نحوها وكذا مستوى المعاناة، ففي الغالب تعتبر شخصية الفرد عاملا للزيادة أو النقصان لأثر الضغط الذي يقع على الفرد ونجد أن هناك مصادر مرتبطة بشخصية الفرد وأخرى مرتبطة بالفرد كمصدر للضغوط كما نجد المصادر المتعلقة بعمل الفرد.

أ) مصادر مرتبطة بشخصية الفرد: وتتمثل في:

➤ **نمط الشخصية:** إن نمط الشخصية لدى الأفراد يختلف من شخص لآخر من حيث خصائصهم وسماتهم وميولهم، وبالتالي في مدى قابليتهم للضغوط وتكيفهم معها، فالثقة وشعور الفرد باستطاعته في مواجهة يؤثران على قابليته للضغط وتكيفه معه وقد صنفت الدراسات والأبحاث في هذا المجال أنماط الشخصية إلى نمطين⁴:

- **نمط الشخصية (أ):** وهي الشخصية الحيوية والمليئة بالدؤوبة والجادة في طباعها والتي تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب والسباق مع الزمن والعدائية والمنافسة والتي تشعر باستمرار بضغط الوقت وتتميز بعدم الصبر ودائمة التحرك والطموحة وتقيس النجاح بالكم ومهووسة بالأرقام وهذا النمط من الشخصية أكثر عرضة لضغوط العمل من الشخصية (ب).
- **نمط الشخصية (ب):** تتميز بالهدوء والصبر والثبات وتوازن المزاج وهذه أقل عرضة للضغوط المهنية.

➤ **القدرات:** وهنا أيضا نجد هناك اختلاف وتفاوت للقدرات الفردية ويلعب ذلك دور في تفاوت الشعور بضغط العمل ومن هذه القدرات نجد:

¹ - شويطر ليلي، مرجع سبق ذكره، ص: 57.

² -عازم سهيلة، مصادر الضغط المهني لدى ممرضات مصلحة الاستعجالات-دراسة ميدانية ببعض مستشفيات مدينة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر -كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - قسم علم النفس، الجزائر، 2008/2009، ص 86.

³ -عازم سهيلة، مرجع نفسه، ص 86.

⁴ - حسين حريم، مرجع سبق ذكره، ص 292.

الفصل الأول.....الإطار النظري والدراسات السابقة

- مدى إدراك الفرد للضغوط: فالإدراك هو عملية استقبال المثيرات الخارجية وتفسيرها بواسطة نظام السلوك التنظيمي¹، فالدور الإدراكي يفيد بصفة خاصة في فهم انجاز العمل الفردي، فاهم شيء بالنسبة للمديرين هو إدراك أن أداء الفرد دالة لمقدرته ومدرك الدور والدافعية².

- القدرة على تحمل الأعباء والمهام والصعاب

- القدرة على التأقلم مع الضغوط: فهناك اختلاف في القدرة على مواجهة الضغوط بالرغم من أن مصادرها المسببة لها تكون واحدة فنجد القادرين وغير القادرين.

﴿ **معدل التغير في حياة الفرد (الأحداث الضاغطة في حياته)** : فالفرد يتعرض من حين لآخر إلى أحداث في حياته الشخصية تمثل قدرا من الإثارة والتوتر لينتقل عبر تصرفات الفرد إلى العمل مثل وفاة الزوجة أو الزوج أو الطلاق أو مرض أحد الأبناء أو تدهور الأوضاع الاقتصادية³

ب- مصادر مرتبطة بالفرد كمصدر للضغوط: وتتمثل في:

﴿ **عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم الرسمي:** وهنا فالمنظمات تجبر العاملين بالالتزام من خلال أنظمة وإجراءات وقواعد رسمية لكن ذلك قد يتعارض مع العاملين وعدم إقبالهم على التعاون مع الإدارة، وتحد هذه الإجراءات من الإبداع والتفكير الجديد فيجب توفر خلفية النظام لهم وأسباب التجاء الإدارة لتطبيقه⁴ للتخفيف من الضغط، فالتعارض بين التنظيم الرسمي والفرد (العاملين) يؤدي الى بروز الضغوط المهنية لدى العاملين.

فعلى سبيل المثال عن تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة نجد الكثير من الأشخاص الملتزمين دينيا والذين يعملون في البنوك أنه من الصعب عليهم القيام بأعمالهم في البنك في الوقت الذي يحافظون فيه على قيمهم التي تتعارض مع الدور المطلوب كالربا المحرم شرعا⁵

﴿ **مشاكل الخضوع للسلطة:** وهنا نجد أن المنظمات تتميز بوجود تدرج للسلطة الرسمية، والرسمية تشير الى مدى اعتماد المنظمة على القوانين والأنظمة والتعليمات والقواعد والمعايير في توجيه وضبط سلوك الأفراد أثناء العمل، ويكون موقع اتخاذ القرارات في المنظمة او توزيع السلطات من خلال هيكل متدرج، فالمركزية الشديدة تؤدي الى إحباط الأفراد وعدم رضاهم⁶، ويكون هناك اختلاف بين المرؤوسين لقبول نفوذ سلطة الرؤساء وهذا ما يؤدي إلى الشعور بالتوتر والضغط لدى البعض منهم.

¹ - علي السلمي، إدارة السلوك التنظيمي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع-القاهرة -مصر، 2004، ص 370.

² - عبد الغفار حنفي، مرجع سبق ذكره، ص 432-433.

³ - محمود سليمان العميان، مرجع سبق ذكره، ص 162-163.

⁴ - علي السلمي، مرجع سبق ذكره، ص 670.

⁵ - Baron r, Greenberg J: Behavior in organization understanding and Managing the human side of work, Boston,1990.

⁶ - حسين حريم، مرجع سبق ذكره، ص 315.

«**اختلال العلاقات الشخصية:** فالعمل الجماعي ضروري وحيوي للإنتاج من ناحية ولتحقيقي رضا العامل من ناحية أخرى¹، إذن العلاقات الشخصية بين الجماعة في المنظمة تؤدي الى إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية كالتقدير والاحترام والصدقة وغيرها، في حين اختلال هذه العلاقة تؤدي الى الحقد والكراهية وحتى الانفصال عن الجماعة (الاغتراب).

(ج) **مصادر مرتبطة بعمل الفرد: وتتمثل في:**

«**عبء العمل الزائد أو الناقص:** ويمكن توضيح ذلك كالآتي:

- **عبء العمل الزائد:** يكون عندما تفوق متطلبات العمل قدرات وإمكانات الفرد سواء من حيث الكمية أو النوعية، فالعبء الزائد في العمل قد يقتضي من الفرد العمل لساعات طويلة ومتواصلة دون الأخذ فترات من الراحة، وقد يكون مصدرها تواصل العمل والمقاطعات المستمرة في العمل سواء كان ذلك من خلال الزيارات أو الاجتماعات أو المكالمات الهاتفية، أما على نوعية العمل نقصد بها المهارات الفكرية أو الفنية للقائمين بالأعمال والتي قد تفوق مهاراتهم أو قدراتهم حيث تتطلب منهم قوة التركيز واتخاذ القرارات الحاسمة، ومن الممكن أن تكون سببا من أسباب الضغط المهني.

- **عبء العمل المنخفض:** وهو أيضا يمثل مشكلة الكثير من الأفراد خاصة عندما يصبح ظاهرة مستمرة ويرجع ذلك أن العمل القليل لا يثير الحماس ولا الاهتمام للأفراد، بل قد يشعرون بالخوف والقلق والإهمال، مما يقلل شعورهم بالأهمية في المؤسسات التي يعملون بها، وهو يتطلب قدرات أقل من إمكانيات الفرد وغير كاف لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته²، فالأعمال التي لا تتطلب من الشخص استخدام مهاراته وخبرته بكفاءة، أو تلك الأعمال التي يغلب عليها طابع التكرار الممل تعتبر في الغالب أمثلة جيدة للأعمال التي يعيش أصحابها خبرة البطالة المقنعة، وبالتالي يفترق الفرد إلى الشعور بالأهمية أو التحدي والإثارة في عمله، ويكون عرضة للشعور بالملل والروتين وانخفاض تقدير الذات والعصبية والغياب والعزلة³.

«**نمط القيادة والإشراف:** فالقيادة هي مقدرة توجيه وإرشاد والتأثير في جهود وقدرات الأفراد في المنظمة. فمثلا " المديرون هم الأفراد الذين يمكنهم مضاعفة إسهامات الآخرين والتأثير عليهم بالمنظمة فهم قادة والقيادة تتطلب مهارات خاصة، ويرى كوهان أن القيادة هي نوع من القدرة أو المهارة في التأثير على المرؤوسين بحيث يرغبون في أداء ونجاز ما يحدده القائد"⁴، فنمط القيادة والإشراف من عوامل الضغوط المهنية التي الناتجة من مبادرة أو عدم مبادرة العاملين ومساهماتهم في التعامل مع المشكلات الإدارية، وهناك مرؤوسين يرفضون سلطة رئيسهم مما يولد لديهم ضغوطا وقلقا، وكلما كان نمط الإشراف غير فعال في المنظمة زادت ضغوط العمل.

¹ - عبد الغفار حنفي، مرجع سبق ذكره، ص 466.

² - لطفي راشد محمد، نحو اطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها، مجلة الإدارة العامة، العدد 75، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1992.

³ - عسكر سمير أحمد، متغيرات ضغط العمل: دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة، مجلة الإدارة العامة، العدد 60، معهد الإدارة العامة، الرياض السعودية، 1988.

⁴ - د.عبد الغفار حنفي، مرجع سبق ذكره، ص 514.

الفصل الأول.....الإطار النظري والدراسات السابقة

﴿ **المسؤولية:** وسواء أكانت المسؤولية على الأفراد (المرؤوسين) أو الماديات كالأموال والوسائل الموجودة داخل المنظمة، فحينما تكون المسؤولية على مجموعة من الأفراد نجد أن الضغوط تكون أكثر من المسؤولية عن الأشياء والماديات¹.

﴿ **صراع وغموض الدور:** فالمورد البشري قد يعاني داخل المنظمة من مشكلتين وغالبا ما يحقق أهدافه وطموحاته بيسر وسهولة وهما:

- **صراع الدور:** وهو من أهم مسببات الضغوط في العمل ويحدث عندما يكون هناك تعارض بين متطلبات الدور في آن واحد، وهنا يواجه الفرد ثلاثة أنواع من تعارض الأهداف:²
فيكون حينما يكون الفرد مدفوعا لتحقيق هدفين أو أكثر ولكنها غير مترابطة، فالمشكلة هنا أي الأهداف يحقق الفرد، وقد يكون حينما يدفع الفرد الى تحقيق هدف معين وفي نفس الوقت يكون مدفوعا لتجنبه وهو الأكثر شيوعا في المنظمة وأخيرا حينما يكون الفرد مدفوعا لتحقيق هدفين أو أكثر.

- **غموض الدور:** وهو طلب من الفرد القيام بأدوار مختلفة قد تكون متعارضة او متضاربة، ونجد أن كثيرا من الأفراد لا يعرف طبيعة مهامه ومسؤولياته والنتائج المطلوب تحقيقها، وفي هذه الحالة تقع على عاتق المشرف مسؤولية إلغاء اثر عامل غموض الدور على الفرد في المنظمة وتجنب الضغط.

﴿ **عدم تقدم فرص الترقية:** فالفرد ينظر لعمله على أنه وسيلة لصقل مواهبه ومهاراته وبالتالي فهو يتطلع الى أنه مصدر يمدّه بمجالات النمو والتقدم المختلفة، إذ يمدّه بأساليب لتطوير قدراته وتحيته لفرص التقدم الوظيفي، فإذا افتقد الفرد فرص التقدم والترقية التي يتيحها عمله أصبح هذا العمل مصدرا للضغط³.

﴿ **الاختلاف المهني:** فالهدف الرئيسي من المؤهل العلمي للفرد مهما كان نوع العلم المدروس هو إعطاء الدارس علما وخبرة تأهيلية تمنحه الثقة عند القيام بالعمل وترفع من أدائه لذا ينخفض أداء العاملين الذين يعملون في تخصصات غير تخصصاتهم ثم يبدأ الوضع يقلقهم ويصابون بالضغط والشعور بعدم الرضا عن وظيفتهم التي يشغلونها داخل المنظمة.

4- مصادر ضغط الجماعة

فالعلاقة مع الجماعة في المنظمة معرضة للتأثر وزيادة الضغوط المهنية للفرد ومن العوامل التي تعتبر عناصر فاعلة منها:
أ) **العلاقات غير المتعاونة بين أفراد جماعة العمل:** فكلما كانت الجماعة متماسكة ومتعاونة فيما بينها إزداد الشعور بالأمن والثقة والحرية والانتماء والرضا الوظيفي، ومن ثم يزداد النشاط مع الأفراد الذين يتجاوبون معه، في حين يزداد غيابه وتظهر بوادر الضغط والتوتر حين لا يجد التقدير من جماعة العمل.

¹ - صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 291 - بتصرف.

² - حسين حريم، مرجع سبق ذكره، ص 177.

³ - جمال كعيار، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة منتوري - قسنطينة-الجزائر، 2010-2011، ص

الفصل الأول.....الإطار النظري والدراسات السابقة

(ب) العلاقات غير المتعاونة بين المشرف وأتباعه: فعلاقة الإشراف بالضغط يكمن في مدى تنمية المديرين لعلاقاتهم مع المرؤوسين فكلما كانت العلاقة مرضية وتقبل المرؤوسين لها كلما نقص الضغط والعكس صحيح.

المطلب الثالث: ماهية القهر الوظيفي

تناول قاموس المعجم الوسيط كلمة القهر على أنها تعني الغلبة ، فيقال قهر الجيش العدو بمعنى غلبة ، ومن منظور اجتماعي لموضوع القهر ركز على دراسة سيكولوجية الإنسان المقهور ، موضحاً أن القهر يشير إلى شعور الإنسان بالرضوخ والاستسلام للمستول عنه ، ويرى أن القهر يبدأ من غوائل الطبيعة وكوارثها ، ثم يمتد في عالمنا العربي من سلطة الأب في الأسرة مروراً بسلطة المعلم التي لا تناقش ثم شيخ العشيرة بصفته الأمر الناهي ، ثم سلطة رئيس العمل وما على الفرد في ظل هذا إلا الطاعة للوالد ، والمعلم ، وشيخ القبيلة ، ورئيسه في العمل ، ومن ثم تتوالى حلقات القهر في حياة الإنسان حتى في موقعه الوظيفي.

الفرع الأول: مفهوم القهر الوظيفي

أولاً: مفهوم القهر الوظيفي من المنظور التربوي:

يتولد لدى الإنسان المقهور شعور بفقدان الثقة وحرية التصرف ، وعدم القدرة على تحقيق وجوده ، وتظهر عليه حالة من الحيرة والتردد بين انتزاع شخصية القاهر من ضميره أو الإبقاء عليها وبين تحقيق تكامله الإنساني أو أن يبقى في حالة من الشعور بالغرابة الذاتية ، ويصبح غير قادر على الأداء والإبداع والابتكار والتجديد والتميز ، وهو ما أطلق عليه مصطلح اللانسنه ، وأوضح أن القهر ظاهرة مؤقتة تعكس حالة من الظلم من يمارسها القاهر من خلال سلطته وسطوته على المقهورين ، وهو ما يدفعهم للدفاع عن إنسانيتهم.¹

ثانياً: من المنظور الإداري:

يعرف من المنظور الإداري أن القهر تحرش نفسي وتهميش للموظف أو عدم وضعه في المكان الملائم لمؤهلاته، أو تعرضه للنقد الجارح بالشكل الذي يؤدي إلى شعوره بالإهانة وفقدان القيمة والثقة بالنفس والشعور بعدم الأمان، وهذا قد يقوده إلى الرغبة في التنمر. وأشار إلى أن مصطلح تدوير القهر يعني انتقال القهر من الرئيس إلى المرؤوس، ومن ثم إلى بقية الموظفين، مما يؤدي إلى الارتباك والتداخل في الأمور.²

ومنه نستنتج أن القهر الوظيفي هو ممارسة السلطة والسطوة من قبل مديري العمل بالشكل الذي يدفع الموظفين إلى الرضوخ والاستسلام والتسليم بالأمر الواقع، وتنفيذ التعليمات والأوامر كما يرغب المديرين ودون مناقشة أو إبداء آراء أو مقترحات، خوفاً من بطش المديرين، وحرصاً على دخولهم لتلبية احتياجاتهم الشخصية والعائلية، وتعدد الآثار السلبية على الموظف المقهور، وتتسبب في تراجع قدرته على العمل، فيتعرض الموظف المقهور إلى آلام جسدية أو نفسية يتولد عنها عدم الاهتمام بالمظهر الخارجي وإصابته بالأمراض.

¹ علاج فرج رضوان، أثر القهر الوظيفي في العلاقة بين أبعاد العدالة التنظيمية، وصمت العاملين دراسة تطبيقية على العاملين بالمستشفيات العامة التابعة لمديرية الصحة بمحافظة المنوفية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال بالمنوفية، ص 11.

² المرجع نفسه، ص 12

الفرع الثاني: أبعاد القهر الوظيفي

إن للقهر الوظيفي عدة أبعاد ولعل أهمها:¹

الغضب والتبرم Discontent & Restlessness

إذ يشعر الموظف المقهور بالغضب الدائم والشكوى والانتقاد الدائم والتسويق في العمل والتوتر الشديد والألم النفسي.

الهروب والانسحاب Withdrawal

يميل الموظف المقهور إلى الهروب من المسؤوليات وعدم المشاركة في صناعة القرارات والتغيب عن العمل والشعور بالعجز وضعف التواصل مع الآخرين.

اللامبالاة Carelessness

يتجه الموظف المقهور إلى الإهمال وعدم الاكتراث بما يدور في المنظمة، ويتحول إلى إنسان سلبي لا يرغب في المشاركة والمواجهة والمناقشة

العدوانية Hostility

تظهر على الموظف المقهور ردود فعل مختلفة في شكل توتر وعصبية في التعامل، وتمتد إلى المشاحنات، وقد تصل إلى الرغبة في الاعتداء.

¹ علاج فرج رضوان، مرجع سابق ص 12 - 13.

الفصل الأول.....الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الثالث: الدراسات السابقة والقيمة المضافة

سيتم التطرق في هذا المبحث الى عرض الدراسات السابقة والتعليق عليها واخيرا عرض القيمة المضافة للبحث.

المطلب الاول: الدراسات السابقة

حتى يكون من الممكن الإلمام بمحتوى ما جاء في الدراسة، استخدمنا تصميمًا، حيث يُذكر فيه جميع العناصر الواجب ذكرها في الدراسات السابقة، تم بذكر الدراسات التي تتناول إما المتغير المستقل مباشرة أو المتغير التابع مباشرة أو أحد مكونات المتغير المستقل، أو التابع، أو العناصر التي لها علاقة بهما وبموضوع البحث.

تتمثل اهم الدراسات التي تم الاعتماد عليها في:

دراسة (أمال بو سمينة و أسماء سفاري، 2021)	
عنوان الدراسة	أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في القطاع الصحي في ظل جائحة كوفيد 19
نوع الدراسة	مقال في مجلة الدراسات المالية و المحاسبية و الإدارية - أم البواقي.
مجتمع الدراسة	العاملين في كل من مستشفى زرداني صالح، و مستشفى محمد بوضياف - أم البواقي.
عينة الدراسة	189 عامل بالمؤسسة الاستشفائية والموزعة على مختلف الفئات.
هدف الدراسة	تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في القطاع الصحي في ظل جائحة كوفيد 19 في ولاية أم البواقي.
الادوات	تم استخدام الاستبيان.
أهم النتائج	وقد أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج، أهمها: - أن البيئة الداخلية التي توفرها المستشفيات بشكل عام أو مجموعات العمل تساهم بشكل كبير في إجهاد نفسي و جسدي للعاملين في المستشفى و الذي يعتبر أكثر فتكًا من الوباء نفسه.
دراسة (عودة الله مشاركة وعطية مصلح، 2020)	
عنوان الدراسة	ضغوط العمل وعلاقتها بالقهر الوظيفي لدى العاملين في الوظيفة العمومية الفلسطينية.
نوع الدراسة	مقال في المجلة الأردنية في إدارة الأعمال.
مجتمع الدراسة	الموظفين العاملين في مقرات ثمان من وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية المتمركزة في محافظة رام الله والبيرة.
عينة الدراسة	323 موظفا وموظفة.
هدف الدراسة	هدفت الدراسة إلى: 1. التعرف على مستوى ضغوط العمل التي تواجه الموظفين، والسلوكيات الناتجة عن القهر الوظيفي في الوظيفة العمومية الفلسطينية.

الفصل الأول.....الإطار النظري والدراسات السابقة

	2. التعرف على مستوى القهر الوظيفي الذي يعانيه الموظفون نتيجة ضغوط العمل في الوظيفة العمومية الفلسطينية. 3. التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل وسلوكيات الموظف المقهور في المؤسسة العمومية الفلسطينية. 4. العمل على تقديم التوصيات اللازمة لمعالجة قضية القهر الوظيفي وسلوكيات الموظف المقهور.
الادوات	تم استخدام الاستبيان.
أهم النتائج	بيّنت النتائج أن: 1. وجود علاقة ارتباطية قوية ودالة إحصائياً بين أبعاد ضغوط العمل (طبيعة العمل، والهيكلة التنظيمي، والدور الوظيفي، والتطور الوظيفي) والقهر الوظيفي لدى الموظفين في الوظيفة العمومية الفلسطينية. 2. كان أكثر أبعاد ضغوط العمل تأثيراً في القهر الوظيفي لدى العاملين في الوظيفة العمومية الفلسطينية بعد الدور الوظيفي (63 %)، يليه بعد الهيكلة التنظيمي (61 %)، ثم بعد التطور الوظيفي (53 %)، وكان أقلها تأثيراً بعد طبيعة العمل (13 %). 3. بلغ مستوى القهر الوظيفي درجة متوسطة، وكان أكثر 27، الأبعاد وجوداً بعد الهروب والانسحاب، يليه الغضب والتبرم، ثم اللامبالاة، وكان أقلها وجوداً بعد العدوانية. 4. يلعب بعداً الدور الوظيفي والهيكلة التنظيمي من أبعاد ضغوط العمل الدور الأكبر في القهر الوظيفي، ويؤديان إلى المزيد من الغضب والتبرم لدى الموظفين في الوظيفة العمومية. 5. لا توجد علاقة ارتباطية بين بعد طبيعة العمل من أبعاد ضغوط العمل وبعد العدوانية من أبعاد القهر الوظيفي؛ فقد جاء مستوى الدلالة أعلى من 5 %، بينما توجد علاقة ارتباطية قوية بينه وبين أبعاد القهر الوظيفي الأخرى، وهي الغضب والتبرم، والهروب والانسحاب، واللامبالاة.
دراسة (غالم يمينة، 2017)	
عنوان الدراسة	ظغوط العمل و علاقتها في ظهور القلق عند الممرضين في الاستعجلات .
نوع الدراسة	اطروحة لنيل شهادة الدكتوراة
مجتمع الدراسة	الممرضين و الممرضات الذين يعملون في مصالح الاستعجلات لمؤسسات الاستشفائية التابعة للقطاع الصحي ولاية مستغانم .
عينة الدراسة	350 ممرض و ممرضة من كل المؤسسات الاستشفائية التابعة للقطاع الصحي بولاية مستغانم
هدف الدراسة	هدفت الدراسة الى: 1-الوصول الى معرفة مدى تأثير ضغوط العمل في ظهور القلق حالة سمة لدى عمال الصحة الممرضين كنموذج.

الفصل الأول.....الإطار النظري والدراسات السابقة

2-تحديد الوجه الحقيقي لهذا النوع من الاعراض عند الممرضين . 3-التعرف على مستوى تأثير ظغوط العمل على الصحة النفسية الجسدية لدى عمال الصحة، الممرضين كنموذج. 4-التعرف على مصادر الظغوط الاكثر تأثيرا على ممرضي الصحة العمومية	
تم استخدام الاستبيان.	الادوات
وقد أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج، أهمها: -توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل و العلاقة مع المريض و القلق حالة من جهة اخرى. -توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل و العلاقة مع المريض و القلق سمة من جهة اخرى. -ضغوط العمل تؤثر تأثيراً عالياً على ظهور -قلق حالة - عند الممرضين في الاستعجالات . -ضغوط العمل تؤثر تأثيراً عالياً على ظهور -قلق سمة - عند الممرضين في الاستعجالات .	أهم النتائج
دراسة (بن عدة محمد،2018)	
أثر ظغوط العمل النفسية و الاجتماعية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية	عنوان الدراسة
رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة	نوع الدراسة
العاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية	مجتمع الدراسة
112 عامل في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الناشطة في ولاية معسكر	عينة الدراسة
سعت الدراسة الى تحقيق الاهداف التالية: 1.التعرف على مصادر الضغوط النفسية و الاجتماعية التي تواجه العاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. 2.ترتيب مصادر ظغوط العمل لدى العاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية وفقاً لدرجة شدتها . 3.التعرف إذا كان للمتغيرات الديمغرافية المتمثلة في الجنس،الأقدمية،السن،المستوى التعليمي،الحالة الاجتماعية،والمستوى المعيشي المعبر عنه بالدخل الشهري وجو الإقامة أثر على مستوى هذه الضغوط. 4.معرفة مدى تأثير مسببات الضغوط النفسية (الأجرة و المكافآت ،عبء العمل الكمي،عبء العمل النوعي،غموض الدورة،صراع الدورة،الهيكلة التنظيمي،التقدم الوظيفي و الاستقرار الوظيفي) و الظغوط الاجتماعية (العلاقة مع الزملاء،العلاقة مع الرؤساء و التوجه بيت /عمل) على مستوى أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. 5.الخروج بنتائج و توصيات قد تسهم في الحد من الآثار السلبية الناجمة عن ضغوط العمل،ليتم مراعاتها مستقبلاً لتطوير أداء العاملين في المؤسسات الجزائرية.	هدف الدراسة

الفصل الأول.....الإطار النظري والدراسات السابقة

6. يأمل الباحث أن تشكل هذه الدراسة إضافة عملية و علمية مناسبة بالنسبة للجامعة و المؤسسات في ظل قلة الأبحاث التطبيقية في مجال ضغوط العمل النفسية و الإجتماعية.	
تم استخدام الاستبيان.	الادوات
وقد أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج، أهمها: — وجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) لضغوط العمل الوظيفية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الإقتصادية الجزائرية. — وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) لكل من ضغوط العمل النفسية و الإجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الإقتصادية الجزائرية الناشطة في ولاية معسكر. — وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل الإجتماعية، الأداء الوظيفي للعاملين، المؤسسات الإقتصادية الجزائرية.	أهم النتائج
دراسة (بن طالب سامية، 2018)	
تفعيل دور الاتصال التنظيمي في التخفيف من ضغوط العمل في المنظمة	عنوان الدراسة
اطروحة دكتوراة شعبة علوم التسيير	نوع الدراسة
جميع الأساتذة الدائمين و المؤقتين كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير جامعة أحمد بوقرة	مجتمع الدراسة
160 أستاذ ما نسبته 66.94٪ من مجتمع الدراسة	عينة الدراسة
تبرز اهداف الدراسة في الأهداف التالية : — معرفة كل من الخلفية النظرية لموضوع ظغوط العمل من خلال المفاهيم المتعلقة بها، أنواعها، مصادرها، نتائجها و سبل التقليل منها في المنظمة، وكذا الخلفية النظرية للاتصال التنظيمي من خلال المفهوم، الأهمية، الأهداف و المعوقات التي تحول دون تحقيق مكان يجب تحقيقه من خلال اتصال فعال. — التعرف على أهم مصادر ضغوط العمل التي يعانيها العاملون في المنظمة بشكل عام و الأستاذ الجامعي بشكل خاص. — محاولة إسقاط ما تم الوصول إليه في الجانب النظري على أرض الواقع، و ذلك من خلال الكشف عن أهم مسببات ضغوط العمل لدى الأستاذ الجامعي و كيفية التخفيف منها اعتمادا على مداخل تنظيمية كتفعيل نظام الاتصال التنظيمي. — محاولة الخروج بتوصيات يمكن أن تسهم في زيادة فعالية الاتصال التنظيمي في المنظمات الجزائرية و التي بدورها تسهم في التخفيف من النتائج السلبية لضغوط العمل.	هدف الدراسة

الادوات	تم استخدام الاستبيان.
أهم النتائج	وقد أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج، أهمها: - إن ظاهرة الضغوط بصفة عامة و ضغوط العمل بصفة خاصة ليست وليدة العصر و إنما لازمت الانسان في حياته اليومية و العملية منذ القدم و منذ العصور القديمة التي زاول فيها العمل من أجل العيش و تحقيق حاجاته المختلفة إلا أن الاهتمام بها كظاهرة أو مشكلة تنظيمية حقيقية زاد في السنوات الأخيرة نظرا لانتشارها في مختلف المنظمات المعاصرة و إلحاق الضرر بها و بالعامل الذي يعمل فيها. -ضغوط العمل ليست جميعها سلبية و إنما هناك ضغوط ايجابية تحفز العامل للوصول الى المستويات المطلوبة من الأداء لكن يشترط أن لا تزيد هذه الضغوط عن مستوياتها المعتدلة و إلا فارتفاعها عن هذا المستوى يحولها إلى سلبية تعيق انجاز المهام بالشكل المطلوب. -تتنوع مصادر ضغوط العمل، فمنها المتعلقة بالبيئة الداخلية (ظروف عمل مادية، نظام الاتصال، نظام الحوافز، نمط القيادة و الإشراف...الخ) و منها المتعلقة بالبيئة الخارجية (ظروف اقتصادية،اجتماعية،...الخ) ومنها المتعلقة بالخصائص الفردية للعامل (الجنس الحالة المدنية،المستوى المعيشي،...الخ) ومنها المتعلقة بالوظيفة نفسها(طبيعة الوظيفة) فظغوط العمل التي تعرض عمل الأستاذ مثلا ليست نفسها التي تعترض عمل الطبيب. -الأستاذ الجامعي في كلية محل الدراسة يعمل في ظل مناخ أو بيئة تسودها مستويات مرتفعة من ضغوط العمل مما يؤثر سلبا على جانبه النفسي بالدرجة الأولى و على جودة ما يقدمه من برامج تعليمية للطلاب. توجد مصادر متعددة لظغوط العمل التي يشعر بها أساتذة الملحة محل الدراسة، حيث يأتي مصدر ظروف العمل المادية في الصدارة، ثم يليه مصدر نظام الحوافز و الأجور في المراتبة الثانية و خاصة ما تعلق الأمر بالأجرة الذي مزال بعيد عن الحد أو المستوى الذي يعطي الأستاذ انعكاسا داخليا بالرضا نحو وظيفته، ثم نجد في المراتبة الثالثة مصدر نمط القيادة، الإشراف و الإتصال و في الأخير نجد مصدر خصائص دور الأستاذ و الذي يؤثر بدرجة متوسطة على أفراد عينة الدراسة من حيث مدى شعورهم بظغوط عمل. -توجد علاقة عكسية بين متغيري الدراسة بلغة أخرى كلما كان الاتصال فعالا كلما ادى ذلك الى انخفاض مستويات ضغوط العمل التي يشعر بيها الاستاذ.
دراسة (خليل جعفر الحجاج، 2007)	
عنوان الدراسة	تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء و الرضا الوظيفي للمرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة
نوع الدراسة	مقال في مجلة الأزهر، سلسلة العلوم الانسانية، ديسمبر 2007، مجلد 9، عدد 2

الفصل الأول.....الإطار النظري والدراسات السابقة

مجمع الدراسة	المرضى و الممرضات العاملين بمستشفى الشفاء بغزة.
عينة الدراسة	97 ممرض و ممرضة العاملين بمستشفى الشفاء بغزة.
هدف الدراسة	-تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في مهنة التمريض في مستشفيات قطاع غزة الفلسطينية، كما تهدف إلى الكشف عن مدى وجود علاقة بين ضغط العمل وكل من الانتماء والرضا الوظيفي وعن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة). وفي تحليل هذه الدراسة استخدمت التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وتحليل التباين الأحادي كما استخدم اختبار T ومعامل ارتباط بيرسون ولوحة الانتشار.
الادوات	تم استخدام الاستبيان.
أهم النتائج	وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: 1- إن العاملين في مهنة التمريض في مستشفى الشفاء بغزة يعانون من مستوى ضغط مرتفع بلغ 79.28 2-وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي. 3-وجود علاقة عكسية غير دالة إحصائية بين ضغط العمل والانتماء التنظيمي. كذلك فقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة).
دراسة (ابن خورور خير الدين، 2011)	
عنوان الدراسة	علاقة ظغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية .
نوع الدراسة	مذكرة المجاستير في علم الاجتماع .
مجمع الدراسة	المعلمين العاملين بمدارس بلدية العوينات للفصل الدراسي الثالث 2010/2009.
عينة الدراسة	66 معلم بمدارس بلدية العوينات 84.61%
هدف الدراسة	1) اهداف نظرية: تتمثل فيما يلي: أ-الوقوف علو عوامل ضغوط العمل و الرضا الوظيفي للمدرس، و الواجب معرفتها و حصرها، للرفع من معنويات و رضا المدرسين و فعاليتهم من خلال مدارس بلدية العوينات بولاية تبسة كنموذج لذلك. ب- ترتيب مصادر ظغوط العمل حسب درجة وحدة تأثيرها على مستوى الرضا الوظيفي للمدرس في المؤسسة

التربوية الجزائرية مجال الدراسة - مدارس بلدية العوينات -. ج- إضافة إلى توسيع معلومات الدراسة في مجال تخصصه، فهي تفيد في اكتساب الخبرات المنهجية في البحث العلمي الاجتماعي... د- إضافة إلى تعميق الإهتمام البحثي ، فهي تتجه إلى محاولة نقل الدراسة من مجال معرفي إلى آخر . 2) أهداف عملية: تكوين إستراتيجيات و أساليب للحد من ضغوط العمل، و الرفع من مستوى رضا العمال عن عملهم، تحقيقا للاستقرار و الفعالية و الإنتاجية على أكمل وجه لها.	
تم استخدام الملاحظة، المقابلة، الوثائق و السجلات، الاستبيان.	الأدوات
وقد أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج، أهمها: وجود علاقة ارتباطية متوسطة طردية بين ضغوط العمل و عدم الرضا الوظيفي للمدرسين في هذه المؤسسات مجال الدراسة وصلت القيمة إلى ($R=0.60$) معامل الارتباط الرتي لسبيرمان. - أن المستوى العام المتعلق بظغوط العمل التراكمية لمدرسي هذه الابتدائيات وفق الأبعاد الثمانية المختارة و حسب مجتمع البحث المستخدم وصل الى نسبة (66,66%) و هي نسبة اقل من 50% و التي تنم عن وجود ضغوط معتبرة تؤثر عن المدرسين العاملين في هذه المدرسة . - أن المستوى العام المتعلق بالرضا الوظيفي الكلي لمدرسي هذه الابتدائيات وفق الأبعاد الثمانية المختارة و حسب مجتمع البحث المستخدم يقدر ب 36.85% هي نسبة أقل من (50%) فهي تعبر عن نقص في الرضا الوظيفي لدى العاملين بهذه المؤسسات. وما يؤكد هذا هي نسبة عدم الرضا العام الناتج من العوامل الثمانية السابقة.	أهم النتائج
دراسة (د.علاء فرج رضوان، 2020)	
أثر القهر الوظيفي في العلاقة بين أبعاد العدالة التنظيمية و صمت العاملين.	عنوان الدراسة
مقال.	نوع الدراسة
العاملين في المستشفيات العامة التابعة لوزارة الصحة بمحافظة المنوفية.	مجتمع الدراسة
282 عامل في المستشفيات العامة والموزعة على مختلف الفئات.	عينة الدراسة
يهدف هذا البحث الى: - التعرف على العلاقة بين متغيرات البحث العدالة التنظيمية، صمت العاملين، القهر الوظيفي. -تحديد درجة تأثير القهر الوظيفي في صمت العاملين. - الكشف عن تأثير القهر الوظيفي في صمت العاملين . -تحديد مدى تأثير أبعاد العدالة التنظيمية على صمت العاملين.	هدف الدراسة

الفصل الأول.....الإطار النظري والدراسات السابقة

	-الكشف عن أثر أبعاد العدالة التنظيمية في صمت العاملين من خلال الدور الوسيط للقهر الوظيفي - العمل على تقديم مجموعة من التوصيات للحد من ظاهرة صمت العاملين، و أيضاً القهر الوظيفي الذي يتعرض العاملون له بالمستشفيات العامة محل الدراسة.
الادوات	تم إستخدام أداة إستقصاء.
أهم النتائج	وقد أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج، أهمها: -وجود علاقة إرتباط سلبية و معنوية بين العدالة التنظيمية في صمت العاملين. -وجود تأثير معنوي الأبعاد القهر الوظيفي في صمت العاملين. -القهر الوظيفي يعد وسيطاً جزئياً في العلاقة بين أبعاد العدالة التنظيمية وصمت العاملين، حيث تترتب عليه زيادة قوة تأثير أبعاد العدالة التنظيمية في صمت العاملين، وكانت أكثر أبعاد العدالة التنظيمية تأثيراً في صمت العاملين هي العدالة الإجرائية ثم التفاعلية و أخيراً العدالة التوزيعية.
دراسة (olusegun et al...,2014)	
عنوان الدراسة	العلاقة بين ظغوط العمل وأداء الموظفين في مستشفيات نيجيريا الثالثة.
نوع الدراسة	مقال في مجلة .
مجتمع الدراسة	موظفي مستشفى اليوم السابع ، إيل إيف ، ولاية أوسون ، نيجيريا.
عينة الدراسة	78 موظفاً في المستشفى محل الدراسة
هدف الدراسة	هدفت الدراسة إلى قياس العلاقة بين ظغوط العمل و أداء الموظفين، أي مدى قدرتهم على استخدام الموارد المتاحة لإنجاز المطلوب منهم بنجاح، و ذلك في ضوء أن الموظفين هم الأكثر معرفة بالعوامل التي تحول دون إنجازهم المطلوب.
الأدوات	تم استخدام الإستبانة و المقابلات .
أهم النتائج	وقد أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج، أهمها: - ضغوط العمل ناتجة عن العبء الوظيفي العالي، و التطور أو الترقى الوظيفي، والصراع التنظيمي، بينما يتأثر الأداء الوظيفي بالإجهاد، و القلق أو التوتر، والأمراض الصحية والغضب. - هناك علاقة إرتباطية عالية ذات دلالة معنوية بين ضغوط العمل و الأداء الوظيفي.

الفصل الأول.....الإطار النظري والدراسات السابقة

المطلب الثاني: التعليق على الدراسات السابقة

سنحاول تلخيص أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة سواء باللغة العربية أو الأجنبية حيث سنقوم بتوضيح

نقاط التشابه ونقاط الاختلاف، وصولاً إلى عرض لأهم النقاط المتوصل إليها:

❖ الجدول الموالي يلخص الدراسات السابقة:

الجدول رقم (01): ملخص الدراسات السابقة

الرقم	عنوان الدراسة وتصنيفها	أداة الدراسة	متغيرات الدراسة		حدود الدراسة	
			المتغير المستقل	المتغير التابع	حدود مكانية	حدود زمنية
	ضغوط العمل وعلاقتها بالقهر الوظيفي لدى العاملين في الوظيفة العمومية الفلسطينية. مقال في مجلة	الإستبانة	ضغوط العمل	القهر الوظيفي	الوزارات الفلسطينية في مقراتها الرئيسية بمحافظة رام الله والبيرة.	النصف الثاني من العام الجامعي 2018/2017 م.
	أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في القطاع الصحي في ظلل جائحة كوفيد 19 مقال في مجلة	الإستبانة	ظغوط العمل	الأداء الوظيفي للعاملين	مستشفى زرداني صالح، و مستشفى محمد بوضياف - أم البواقي.	ديسمبر 2021
	ضغوط العمل و علاقتها في ظهور القلق عند الممرضين في الاستعجلات أطروحة دكتوراة	الإستبانة	ظغوط العمل	القلق عند الممرضين	المستشفيات التابعة لولاية مستغانم: سيدي لخضر،	من 14 جوان إلى 30 جويلية 2015

						سيدي علي، عشعاشة.
				الاستبانة	مقال في مجلة	
				الاستبانة	مقال في مجلة	

المصدر: من إعداد الطالبان

الجدول رقم (02): يوضح الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
انجزت الدراسات في الفترة الممتدة ما بين سنوات ،	انجزت دراستنا في الفترة الممتدة ما بين فيفري 2022 الى شهر جوان من نفس السنة، اما الحدود المكانية فكانت في المستشفى العمومي رزيق البشير ببوسعادة.	حدود الدراسة الزمانية والمكانية.
ركزت مختلف الدراسات المنجزة على عينات مختارة عشوائيا وذلك من خلال التركيز على عينة لها صلة بالموضوع.	تم التركيز في دراستنا على	العينة
استخدمت معظم الدراسات على اداة الاستبانة والتحليل الاحصائي بالاعتماد على spss وكذلك المقابلات .	تم الاعتماد في دراستنا على المنهج الوصفي والتحليلي، بالإضافة الى أداة الاستبيان، وكذا تحليل إحصائيات تخص المؤسسة.	منهج الدراسة
تنوعت الدراسات السابقة ما بين قطاعين الخاص والعام منها عربية وأجنبية.	استهدفت الدراسة قطاع الصحة باعتباره قطاع عام.	نوع القطاع
تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة منها: () .	اعتمدت دراستنا على متغيرين هما: - الضغط الوظيفي - القهر الوظيفي	المتغيرات

الفصل الأول.....الإطار النظري والدراسات السابقة

من خلال الجدول السابق يمكن أن نستنتج بأن الدراسات السابقة قد ساهمت في تحقيق مجموعة من النقاط وهي على النحو التالي:

- ضبط متغيرات الدراسة؛
- ضبط المصطلحات؛
- التعمق في الموضوع؛
- الاطلاع على مختلف المناهج المستخدمة؛
- الامام بالنتائج المتوصل اليها من الدراسات السابقة مما يمكن الانطلاق في الدراسة الحالية؛

المطلب الثالث: القيمة المضافة للبحث

ان الدراسات السابقة المذكورة لم تتطرق لدراسة مفهوم وعليه فيمكن تحديد الفجوة البحثية بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية في النقاط التالية:

- ربط الإطار المفاهيمي للبحث بالجانب الميداني من خلال مجموعة من الأسئلة المدروسة لأفراد العينة؛
- محاولة التوصل الى نموذج مقترح ؛
- تحليل التباين في مستوى إدراك أفراد العينة ؛
- محاولة تقديم توصيات واقتراحات للمؤسسة محل الدراسة وما تماثلها من مؤسسات فيما يخص موضوع الدراسة.

خلاصة الفصل

تناولنا في هذا الفصل الضغوط المهنية والقهر الوظيفي من حيث الماهية والمفهوم وتحديد أهم عناصرها: المثير والاستجابة والتفاعل بين المثير والاستجابة، كما تناولنا أهم مراحل الإصابة بالضغوط التي تبدأ بمرحلة الإنذار أو الإحساس بوجود خطر، وتنتهي بمرحلة التعب والإجهاد، وخلصنا إلى أن هناك مصدران للضغوط، الأول يتعلق بالفرد كنمط شخصيته ، وانفعالاته ، إضافة إلى عوامل أخرى كقدرته على التكيف مع الأحداث والمواقف ، وهناك مصادر للضغط تتعلق بالمنظمة كالدور الوظيفي سواء من حيث العبء الذي يمكن احتويه ،أو تعارض قيمه مع قيم الأفراد، أو صراع الدور ، بالإضافة إلى الضغوط الناتجة عن بيئة العمل المادية والفيزيائية مما ينعكس بالسلب على الموظفين ويسبب لهم القهر الوظيفي .



الفصل الثاني



الفصل الثاني الدراسة التطبيقية

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة العمومية الاستشفائية رزيق البشير ببوسعادة

المطلب الأول: نشأة وتطور المؤسسة محل الدراسة

أولاً: تعريف المؤسسة محل الدراسة

أنشأ مستشفى ببوسعادة سنة 1987، وكان مدرج ضمن القطاعات الصحية صنف (ب) ، أما الانطلاقة الفعلية للمستشفى فكانت بتاريخ 11 جويلية 1987 وسمي باسم الشهيد " رزيق البشري السوفي " بتاريخ 25 أكتوبر 1995، وبعد صدور المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 19 ماي 2007 أنشئت المؤسسة العمومية الاستشفائية ببوسعادة، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، ويضع تحت وصاية الوالي ويقوم بإدارته مجلس إدارة ويسيره مدير ويزود جهاز طبي استشاري يسمى المجلس الطبي.

ثانياً: الموقع الجغرافي للمؤسسة محل الدراسة

المستشفى يغطي مساحة شاسعة تقدر ب 10.000 م ويبعد عن العاصمة ب 250 كلم، و 200 كلم عن ولاية سطيف ويحده :

- شمالاً مستشفى المسيلة (70 كلم)، ومستشفى سيدي عيسى (90 كلم).
 - جنوباً مستشفى عين ملح، (50 كلم)، و مستشفى أولاد جلال (154 كلم).
 - شرقاً مستشفى بريكة (120 كلم).
 - غرباً مستشفى عين وسارة (140 كلم).
- ويتوفر المستشفى على 308 سرير منها، 279 مستغلة يؤمن العالج والاستشفاء لما يقارب 300.000 نسمة موزعة على 07 دوائر و 17 بلدية.

المطلب الثاني: المهام الأساسية للمؤسسة محل الدراسة

- ضمان العالج و الاستفتاء و إعادة التأهيل الطبي.
- ضمان تقديم الإسعافات الأولية و برمجتها.
- تطبيق البرامج الوطنية و الجهوية الخاصة بترقية صحة المواطن.
- ضمان تكوين و رسكلة الموظفين في جميع الأسلاك و إعادة تأهيل مستخدمي المصالح الصحية.
- الموارد البشرية : تضم المؤسسة العمومية الاستشفائية ببوسعادة 580 موظف موزعين على الرتب التالية :
- العمال المهنيون : 30 عامل مهين .
- العمال المتقاعدون : 85 عامل متقاعد .
- الشبه طبيون : 315 عامل شبه طيب .
- الإداريون : 60 إداري .
- الممارسون الأخصائيون : 40 أخصائي .
- الممارسون العاملون : 50 عامل . حيث تتوفر على 07 مصالح طبية، 03 مصالح للجراحة، و 10 مصلحة للاستعجال الطبية والجراحية.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة

يتمثل تنظيم المؤسسة العمومية الاستشفائية ببوسعادة وذلك بضمه لأربعة مديريات فرعية تتوزع كآتي:

- المديرية الفرعية للموارد البشرية: وعلى رأسها مدير فرعي، تحتوي على مكتبين:
- مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات
- مكتب التكوين.
- المديرية الفرعية للمالية والوسائل: وعلى رأسها مدير فرعي، تحتوي على 03 مكاتب:
- مكتب الميزانية والمحاسبة.
- مكتب الصفقات العمومية.
- مكتب الوسائل العامة والمصالح.
- المديرية الفرعية للمصالح الصحية: وعلى رأسها مدير فرعي، تحتوي على 03 مكاتب:
- مكتب القبول.
- مكتب التعاقد وحساب التكاليف.
- مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها.
- المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة: وتتكون من مكتبين:
- مكتب صيانة التجهيزات الطبية.
- مكتب صيانة التجهيزات المرافقة.

المطلب الرابع: إحصائيات متعلقة بالمؤسسة محل الدراسة

الجدول رقم (03) تعداد المصالح الاستشفائية والأسرة المشغلة بالمؤسسة الاستشفائية العمومية - رزيق البشير - ببوسعادة

عدد الأسرة المشغلة	المصالح الاستشفائية
100	الطب الداخلي
80	الجراحة العامة
60	طب الأطفال
20	مصلحة حيثي الولادة
40	مصلحة امراض النساء
60	مصلحة الأمومة
19	مصلحة الإنعاش
379	المجموع

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة

نهدف من خلال هذا المبحث إلى ذكر مختلف الجوانب المنهجية التي اعتمدناها في الدراسة وأهدافها، الذي ساعدنا في معالجة إشكالية الدراسة من خلال اعتمادنا على منهجية علمية واضحة ومناسبة، ويتضمن هذا المبحث ثلاثة مطالب تتمثل فيما يلي:

المطلب الأول: الإطار المنهجي؛

المطلب الثاني: مصادر بيانات الدراسة؛

المطلب الثالث: هيكلية استبانة الدراسة ومعالجتها الإحصائية.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة

من المهم أن تكون المنهجية العلمية تتماشى والإطار العام للدراسة بغية الوصول إلى تحقيق أهدافها ومعالجة الإشكالية المطروحة وهذا من خلال استخدام منهج علمي مناسب.

الفرع الأول: المنهج العلمي المعتمد للدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعد منهجا يحاول الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر المشكلة أو الظاهرة القائمة للوصول إلى فهم أفضل وأدق أو وضع أساسيات والإجراءات المستقبلية الخاصة بها، وهنا لمعرفة تفاصيل أكثر حول الموضوع أو الظاهرة ويهدف هذا المنهج إلى توفير البيانات والحقائق عن إشكالية موضوع البحث والوقوف على دلالتها¹.

وتبرز أهمية استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب الميداني لهذه الدراسة من خلال التطرق إلى دراسة والتحليل الواقعي والميداني لضغوط العمل وعلاقتها بالقهر الوظيفي لدى المستشفيات الجزائرية والتي أجرينا دراسة الحالة على ممرضي مستشفى رزق البشير ببيوسعادة

الفرع الثاني: عينة الدراسة

تتكون عينة الدراسة من خمسون فرد، والمكونة أساسا من الإطارات الإدارية وممرضي وأطباء لمؤسسة محل الدراسة، والتي بإمكانها إدراك موضوع الدراسة باعتباره يخص أكثر هذه الفئة، غير أنه هناك بعض أفراد العينة رفضت الاستجابة لعملية توزيع الاستبيانات، ومنه فعدد أفراد العينة الذين استجابوا متمثل في 48 فرد من إجمالي أفراد العينة، ما يقابله نسبة 96% الذين استجابوا لعملية توزيع الاستبيانات من النسبة المثوية الإجمالية، ويمكن حصر أسباب عدم استجابتهم في سببين المتمثلان في:

- التحفظ على طبيعة الموضوع؛
- محدودية المعرفة المسبقة بالموضوع؛
- محدودية المعرفة المسبقة بضغوط العمل وعلاقتها بالقهر الوظيفي.

المطلب الثاني: مصادر بيانات الدراسة

الهدف من هذا المطلب هو تحديد وذكر المصادر التي تم الاعتماد عليها في الدراسة سواء في الفصل النظري أو في الفصل الميداني الذي يمثل الإسقاط الميداني للجزء النظري، وتقسم مصادر بيانات الدراسة إلى جزئين: الأول يتمثل في المصادر الثانوية، أما الثاني فهو يمثل المصادر الأولية.

الفرع الأول: المصادر الثانوية

من أجل تناول التأصيل النظري للدراسة تمت الاستعانة بمجموعة من المصادر متنوعة والتي تعد أساس الدراسة، وتمثلت هذه المصادر فيما يلي:

- مراجع كتب لأغلبها بالغة العربية والبعض باللغة الأجنبية؛
- استخدام مراجع بعض المقالات والمداخلات؛

¹ بغثة صونيا الذكاء الاقتصاد كآلية للتحكم في المعلومة الإستراتيجية ودوره في صناعة مؤسسة تنافسية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد وضياف المسيلة، الجزائر، ص 2016 ص 185.

- الاستعانة بالملتقيات التي تناولت تقريبا نفس الدراسة؛

الفرع الثاني: المصادر الأولية

للإسقاط الميداني للدراسة وجعلها أكثر عمقا تم الاعتماد على مصادر ذات البيانات الأولية التي توصلنا إلى بيانات مباشرة تخص الدراسة.

وتتمثل المصادر الأولية التي اعتمدناها في مصادر ميدانية وذلك عن طريق التواصل مع أفراد عينة الدراسة من خلال جمع البيانات من مصادرها والتي تتمثل في: الاستبانة.

ولقد تم الاعتماد على الشروط التالية عند صياغة أسئلة الاستبانة لبناء استبانة واضحة ودقيقة

- مراعات التسلسل المنطقي للأسئلة؛

- يجب أن تكون صياغة الفقرات واضحة وتحاشي الأسئلة المبهمة؛

- تجنب ازدواجية المعنى للفقرة.

وقد تم صياغة استبانتنا بدقة ووضوح وتم تحكيمها إحصائيا ومنهجيا وضمينا، وقمنا بتوزيعها واسترجاعها من أفراد عينة الدراسة التي تمثلت في 50 موظف من مستشفى رزق البشير ببوسعادة، من أجل ملائمة موضوع الدراسة الذي يتعلق بعلاقة ضغوط العمل بالقهر الوظيفي لدى موظفي المؤسسات الاستشفائية الجزائرية.

المطلب الثالث: هيكلية استبانة الدراسة ومعالجتها الإحصائية.

سنتناول في هذا المطلب هيكلية استبانة الدراسة ومعالجتها الإحصائية.

الفرع الأول: هيكلية استبانة الدراسة

تم هيكلية استبانة الدراسة كالتالي:

أولا: مقدمة تمهيدية

وفيها تم توضيح مختلف حيثيات أسئلة الدراسة الموجه لأفراد عينة الدراسة، مع إعلامهم بأن البيانات التي سيقدمونها تهدف إلى الإسقاط الميداني للدراسة العلمية.

ثانيا: تم تقسيم استبانة الدراسة إلى قسمين وهي كالتالي:

المحور الأول: المعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

المحور الثاني: ويتمحور على ضغوط العمل والقهر الوظيفي والذي ينقسم إلى ما يلي:

1- ضغوط العمل؛

2- القهر الوظيفي.

تم إعداد قائمة أسئلة الاستبيان على أساس مقياس ليكرث الخماسي (Likert scale) الذي يحتمل خمس إجابات كما هو في الجدول التالي:

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية

الجدول رقم (03): مقياس ليكرث الخماسي المعتمد في الدراسة

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

أما فيما يتعلق بالحدود التي اعتمدنا عليها في هذا البحث عند التعليق على المتوسط الحسابي للمتغيرات في نموذج الدراسة، ولتحديد درجة القياس فقد حددنا خمسة مستويات هي: (المنخفض جدا، المنخفض، المتوسط، المرتفع، المرتفع جدا) بناءات على المعادلة التالية:

الجدول رقم (04): مقياس تحديد الأهمية النسبية لمتغيرات الدراسة

مستوى الملائمة	1.8 – 1	2.6 – 1.81	3.4 – 2.61	4.2 – 3.41	5 – 4.21
الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المدى الاحصائي

الفرع الثاني: أدوات معالجة بيانات الدراسة

بعد عملية توزيع الاستبانة على العينة المختارة، قمنا بعملية جمع الاستبيان والتي تعد من أهم المراحل كونها ترتبط بالحصول على نتائج عملية تفيدنا في إضفاء موضوع الدراسة، فعمدنا إلى جمع هذا الاستبانة عن طريق الاستلام المباشر من العينة المختارة، ثم بعد الحصول على الاستبانة بدأنا عملية التحليل وفق جداول يتم تحليلها إحصائياً، تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS إصدار رقم 22 من خلال:

أولاً: التكرارات والنسب المئوية: تم الاعتماد عليهما بهدف التفريق بين العينة، بناءات على المعلومات الخاصة بالمؤسسة، وتم اعتماد المؤشرين في كافة عبارات الاستبيان.

ثانياً: المتوسط الحسابي: تم استخدامه في هذه الدراسة كونه مؤشر يقوم بترتيب البنود حسب أهميتها من وجهة نظر المستجيبين على الاستبيان، تم اعتماد الوسط الحسابي لإجابات المشاركين كمؤشر على واقع ضغوط العمل والقهر الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

ثالثاً- الانحراف المعياري: تم استخدامه لمعرفة مدى تشتت القيم عن متوسطها الحسابي.

رابعاً: اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach' Alpha): تم استخدامه لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان، بحيث تكون مساوية للصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فإن قيمة المعامل تكون مساوية للصفر، أما إذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح، أي أن زيادة قيمة هذا المعامل تعني مصداقية البيانات.

خامساً: معامل الصدق (Validité): يقصد به أنه مقياس يقيس ما وضع لقياسه ويساوي رياضياً الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ.

سادساً: اختبار التوزيع الطبيعي كالمجروف سمر نوف (Kolmogorov- Smirnov Test): يستخدم لمعرفة طبيعة توزيع بيانات ظاهرة معينة في كونها تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية

سابعاً: اختبار (T - Test) الإحصائي: يستخدم في اختبار فرضيات الاستبيان للتأكد من الدلالة الإحصائية للنتائج التي تم التوصل إليها.

المبحث الثالث: عرض البيانات وتحليلها

في هذا المبحث سنقوم بعرض وتحليل بيانات الدراسة منها البيانات الشخصية لعينة الدراسة والبيانات المتضمنة موضوع الدراسة، كما سيتم اختبار فرضيات الدراسة من أجل معرفة صحتها من عدمه. لهذا قسمنا هذا المبحث إلى:

المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة

المطلب الثاني: تحليل بيانات الدراسة

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية

المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة

في هذا المطلب سنقوم بتحليل المحور الأول والذي يتمثل في تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة كما سنقيس مدى صدق وثبات عبارة الاستبانة بمعامل ألفا كرو نباخ.

الفرع الأول: تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة

الجدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب خاصية الجنس

36	التكرار	ذكر	الجنس
75	النسبة المئوية%		
12	التكرار	أنثى	
25	النسبة المئوية%		
48	التكرار	المجموع	
100	النسبة المئوية%		

المصدر: من إعداد الطالبان : بالاعتماد على نتائج الاستبيان

ما يوضحه الجدول رقم (05) أن نسبة الذكور تتمثل في 75%، في حين أن نسبة الإناث مقدرة بـ 25% وهذا ما يعكس الانخفاض النسبي للتواجد النسوي في المؤسسات العمومية وهذا راجع إلى العديد من الأسباب ولعل أهمها البيئة الثقافية



الجدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب خاصية الفئة العمرية

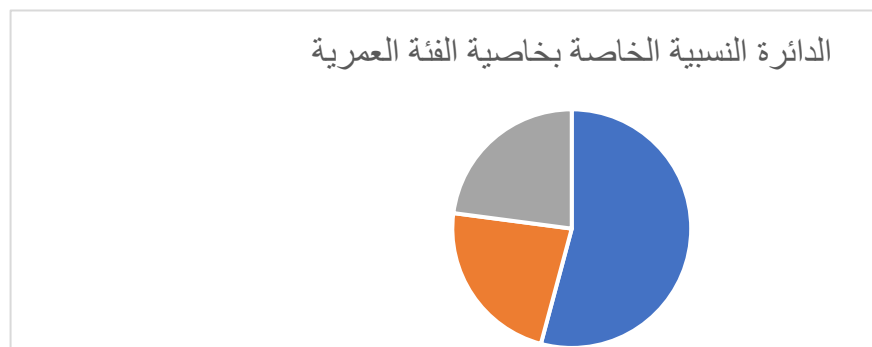
26	التكرار	أقل من 30 سنة	سنة
54.17	النسبة المئوية%		
11	التكرار	من 30 سنة إلى 50 سنة	
22.91	النسبة المئوية%		
11	التكرار	أكثر من 55 سنة	
22.91	النسبة المئوية%		

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية

48	التكرار	المجموع
100	النسبة المئوية%	

المصدر: من إعداد الطالبان : بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يوضح لنا الجدول رقم (06) أن الفئة العمرية السائدة تتمثل في الفئة الأقل من 30 سنة والمقدرة بـ 54.17% وهذا راجع إلى طبيعة الوظيفة على الأغلب يكونون ممرضين في المؤسسة ثم تليها الفئة من 30 إلى 50 سنة والفئة الأكثر من 50 سنة بالتساوي و المقدرة نسبتهما بـ 22.91% وهذا راجع عادة إلى قانون الترقية والتوظيف الداخلي في المؤسسة الاستشفائية رزيق البشير ببوسعادة.



الجدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب خاصية الحالة الاجتماعية

10	التكرار	أعزب	الحالة الاجتماعية
20.8	النسبة المئوية%		
38	التكرار	متزوج	الحالة الاجتماعية
79.2	النسبة المئوية%		
48	التكرار	المجموع	المجموع
100	النسبة المئوية%		

المصدر: من إعداد الطالبان : بالاعتماد على نتائج الاستبيان

بالنظر إلى معطيات الجدول رقم (07) يتضح لنا أنّ نسبة المتزوجون من عينة الدراسة هي 79.2% ثم تليها نسبة العزاب المقدرة بـ 20.8% وهذا راجع إلى الحالة الاجتماعية الخاصة بهم.

انارة النسبية لتوزيع عينة الدراسة حسب خاصية الحالة الاجتماعية



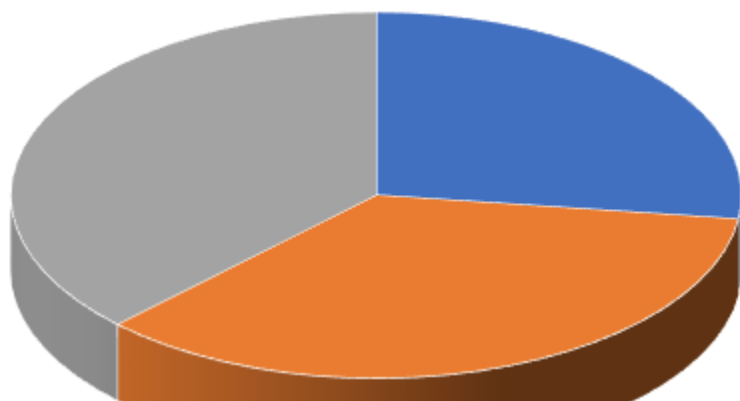
الجدول رقم (08): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب خاصية المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
27.1	13	ثانوي
35.41	17	بكالوريا + 3
37.5	18	بكالوريا +5
100	48	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان : بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (08) أن المؤسسة محل الدراسة تعتمد على الكفاءات وحاملي الشهادات العليا والذين يقدر بنسبة 37.5 % لحاملي الماستر أو الماجستير تليها ، تليها نسبة 35.41 % لحاملي شهادة ليسانس بكالوريا + 5 وهذا ما يدل على توفر المؤسسة الاستشفائية رزق البشر ببوسعادة على طاقات علمية وكفاءات في المستوى، ثم يليهم ذوي المستوى الثانوي الذي يمثلون نسبة ضئيلة تقدر بـ 27.1 % وهم بمثابة مساعدي تمريض على الأغلب

انارة النسبية لتوزيع عينة الدراسة حسب خاصية المستوى التعليمي



الجدول رقم (09): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب خاصية سنوات العمل

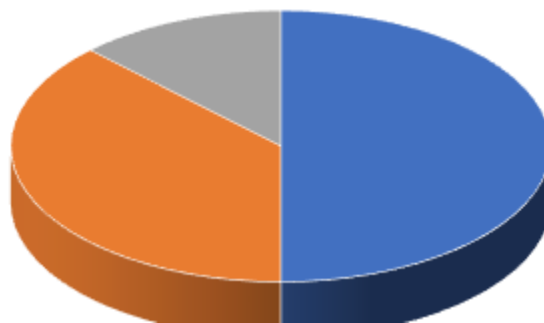
سنوات العمل	أقل من 5 سنوات	التكرار	24
النسبة المئوية %	50		

18	التكرار	بين 05 و 15 سنة	
37.5	النسبة المئوية%		
6	التكرار	أكثر من 15 سنة	
12.5	النسبة المئوية%		
48	التكرار	المجموع	
100	النسبة المئوية%		

المصدر: من إعداد الطالبان : بالاعتماد على نتائج الاستبيان

يوضح لنا الجدول (09) أن الفئة السائدة بالنسبة لخاصية الأقدمية سنوات العمل هي فئة أق من 05 سنوات والمقدرة بنسبة 50 % ، ثم تليها فئة ما بين 05 و 15 سنة والمقدرة بنسبة 37.5 % وهي فئة تعكس الخبرة لدى موظفي أو ممرضين مستشفى رزق البشير، في حين أن الفئة أكبر من 15 سنة قدرت بـ 12.5% ويعود هذا باعتقاد الباحثين إلى كونها فئة قدامى موظفي المؤسسة محل الدراسة مما ينعكس بالإيجاب على خبرتهم في الشغل

ناتج النسبية لتوزيع عينة الدراسة حسب خاصية سنوات العمل



الجدول رقم (10): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب خاصية وتيرة العمل

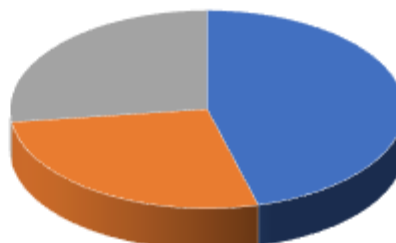
22	التكرار	نُحاري	وتيرة العمل
45.84	النسبة المئوية%		
13	التكرار	ليلي	
27.08	النسبة المئوية%		
13	التكرار	بالتناوب	
27.08	النسبة المئوية%		
48	التكرار		المجموع
100	النسبة المئوية%		

المصدر: من إعداد الطالبان : بالاعتماد على نتائج الاستبيان

الفصل الثاني.....الدراسة التطبيقية

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (10) أن الفئة السائدة بالنسبة لوتيرة العمل هي الفئة النهارية والمقدرة بنسبة 45.84 % وهذا نظرا لوقت توزيع الاستبيان، ثم تليها الفئتان اللذان يمثلان العمل الليلي وبالتناوب بنفس النسبة واللذان قدرا بنسبة 27.08 % وهذا راجع إلى طبيعة عمل المؤسسة محل الدراسة.

الدائرة النسبية لتوزيع عينة الدراسة حسب خاصية وتيرة العمل



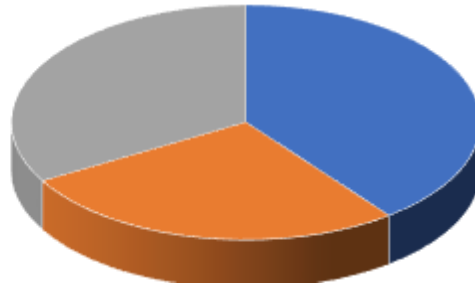
الجدول رقم (10): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب خاصية الرتبة الوظيفية

19	التكرار	مساعدة تمريض	الرتبة الوظيفية
39.58	النسبة المئوية%		
13	التكرار	ممرض	
27.08	النسبة المئوية%		
16	التكرار	ممرض متخصص	
33.33	النسبة المئوية%		
48	التكرار	المجموع	
100	النسبة المئوية%		

المصدر: من إعداد الطالبان : بالاعتماد على نتائج الاستبيان

من خلال معطيات الجدول رقم (10) يتضح لنا بالنسبة لخاصية الرتبة الوظيفية أن الفئة السائدة هي مساعدي التمريض والمقدرة بنسبة 39.58 % ثم تليها فئة ممرض متخصص والتي قدرتها بنسبتها بـ 33.33 %، وفي الأخير فئة ممرض والمقدرة بنسبة 27.08 % وهذا راجع إلى الطبيعة الوظيفية بالنسبة لممرض مستشفى رزيق البشير ببوسعادة.

رصة النسبية لتوزيع عينة الدراسة حسب خاصية الرتبة الوظيفية



الجدول رقم (11): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب خاصية الأجرة الشهرية

27	التكرار	من 34 – 40 ألف دج	الأجرة الشهرية
56.26	النسبة المئوية%		
17	التكرار	من 41 إلى 50 ألف دج	
35.41	النسبة المئوية%		
04	التكرار	أكثر من 50 ألف دج	
8.33	النسبة المئوية%		
48	التكرار	المجموع	
100	النسبة المئوية%		

المصدر: من إعداد الطالبان : بالاعتماد على نتائج الاستبيان

من خلال الجدول رقم (11) يتبين أنا أن الفئة السائدة من حيث خاصية الأجرة الشهرية هي فئة من 34 – 40 ألف دج والمقدرة بنسبة 56.26% ويكونون على الأغلب مساعدي تمريض، ثم تليها نسبة 35.41% والتي تمثل فئة الذي قدرت أجرهم بـ من 41 إلى 50 ألف دج من عينة الدراسة، ثم تليها فئة الذين تقدر أجرهم بأكثر من 50 ألف دج والتي قدرت نسبتهم بـ 8.33 وهم ذو أقدمية في المؤسسة محل الدراسة.

الدائرة النسبية لتوزيع عينة الدراسة حسب خاصية الأجرة الشهرية



■ أكثر من 50 ألف دج ■ من 41 إلى 50 ألف دج ■ من 34 – 40 ألف دج

الفرع الثاني: قياس مدى ثبات عبارات الاستبانة

الفصل الثاني.....الدراسة التطبيقية

بعد حسابنا لمعامل ألفا كرو نباخ من أجل قياس مدى صدق وثبات المحاور الخاصة بالاستبانة تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (12): يمثل مدى ثبات محاور الاستبانة

رقم المحور	عدد الفقرات	معامل الثبات
المحور الأول	25	0.609
المحور الثاني	25	0.728
المجموع	50	0.673

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS, V22

من خلال حسابنا لمعامل الثبات "ألفا كرو نباخ" لكل محور نستنتج أن الاستبانة متسقة لدرجة كبيرة فيما يخص الفقرات الخاصة بمحاورها، والنسبة الإحصائية المقبولة لذلك هي (0.6)، ويوضح لنا الجدول رقم (07) أن معاملات ألفا كرو نباخ لكل المحاور هي أكبر من (0.6) وهي (0.609)، (0.728)، على التوالي وهذه دلالة على ثباتها وصدقها، معامل ألفا كرو نباخ الكلي هو (0.673) ما يتأكد مصداقية إجابة عينة الدراسة.

الفرع الثالث: اختباري نوع التوزيع لمحاور الدراسة

سيتم تحديد نوع التوزيع ما إذا كان طبيعي أم لا عن طريق اختبار كالمجروف - سمر نوف - Kolmogorov

:(Smirnov)

الجدول رقم (13): اختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الاستبانة

المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة Z المعنوية Sigg
المحور الأول	25	0.156	0.05
المحور الثاني	25	0.153	0.07

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS, V22

من خلال الجدول رقم (13) أن كل محاور الاستبانة الخاصة بالدراسة تتبع التوزيع الطبيعي لأن مستوى الدلالة Sigg أكبر من (0.05)، لهذا سيكون اختبار فرضيات الدراسة عن طريق اختبار T-test.

المطلب الثاني: تحليل بيانات الدراسة

في هذا المطلب سنتناول تحليل بيانات دراستنا الميدانية حول موضوع علاقة ضغوط العمل بالقهر الوظيفي بمستشفى رزق البشير

ببوسعادة

الفرع الأول: تحليل بيانات المحور الأول الذي يمثل ضغوط العمل

الجدول رقم (14): تحليل البعد الأول المتعلق بطبيعة العمل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	درجة القبول
01	تحتاج وظيفتي إلى معلومات يصعب توفيرها	3.958	1.287	6	مرتفع
02	أشعر بأن موقع العمل غير مريح	4.166	1.36	5	مرتفع
03	الوقت المحدد لإنجاز مهامي غير كافٍ	4.125	1.064	4	مرتفع
04	المهام الموكلة إلى كبيرة وترهقني	4.145	1.220	3	مرتفع
05	أشعر بالملل نتيجة أعمال الروتينية	4.437	0.681	1	مرتفع جدا
06	الخصوصية اللازمة للقيام بواجبي غير متوفرة	4.333	0.858	2	مرتفع جدا
	نتيجة البعد الأول	4.194	0.618		مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS, V22

من خلال الجدول رقم (14) نلاحظ أن جميع المتوسطات الحسابية لفقرات المحور الأول التي تم التوصل إليها والبالغة (06) فقرات كانت في مجملها مرتفعة أي أعلى من المتوسط الفرضي المستخدم (03)، وهذا يشير إلى أن إجابات عينة الدراسة كانت إيجابية، ودليل ذلك أن المتوسط الحسابي العام لفقرات المحور الأول بلغ (4.194)، وبلغ الانحراف المعياري (0.618)، وهذا ما يدل على أن طبيعة العمل في المؤسسة محل الدراسة غير ملائمة في مختلف نشاطاتها، وهذا ما توضحه الفقرات (1,2,3,4,5,6)

الفصل الثاني.....الدراسة التطبيقية

(حسب إجابات العينة على أن طبيعة العمل لا تتلائم والموظفين من حيث المعلومات والضغط التي تأتيهم من كثرت المعلومات المؤكدة إليهم.

الجدول رقم (15): تحليل البعد الثاني المتعلق بالهيكل التنظيمي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	درجة القبول
01	أشعر بالتوتر لعدم مشاركتي في اتخاذ القرارات	4.291	0.770	1	مرتفع جدا
02	بسبب تداخل مهامي مع الزملاء تحدث بعض الخلافات بيننا	3.729	0.983	4	مرتفع
03	أتلقي التعليمات من أكثر من مسؤول في الوقت نفسه	3.645	1.028	5	مرتفع
04	الوصف الوظيفي الخاص بوظيفتي غير واضح	3.541	0.898	6	مرتفع
05	يطول انتظاري عند طلبي مقابلة رئيس بسبب تعقيد الإجراءات	3.833	0.780	3	مرتفع
06	يهتم مسؤولين بالعقاب لأدنى المخالفات بينما يتجاهلون الثواب عند الإنجاز بكفاءة عالية	4.2208	0.856	2	مرتفع جدا
	نتيجة البعد الثاني	4.291	0.770	==	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS, V22

يؤكد الجدول رقم (15) المستشفى العمومي بشير زريق ببوسعادة غير مولية باهتمام موظفيها وهذا من خلال عدم السماح لهم بالمشاركة في اتخاذ القرار، تداخل المهام في بعضها البعض عدم وضوح الوصف الوظيفي عدم تحفيز العمال، والفقرات رقم (2،3،4،5) متوسطها تفوق (3.4) وهذا ما يدل ما يؤكد على هذا الأخير، نلاحظه في الجدول أن المتوسط الحسابي للفقرة مرتفع جدا والذي قدر بـ(4.291) في حين بلغ انحرافها المعياري (0.770) وهذا ما يعود بالسلب على المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (16): تحليل البعد الثالث المتعلق بالدور الوظيفي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	درجة القبول
01	يقلقني قيام بعض زملائي بنفس دوري الوظيفي	3.895	1.015	3	مرتفع
02	أشعر أحيانا بأن الدور المطلوب مني غامض	3.895	1.152	4	مرتفع
03	دوري الوظيفي يسبب لي مشاكل مع زملائي	3.958	1.090	2	مرتفع
04	يطلب من المسؤول القيام بأدوار زملائي	3.854	0.989	5	مرتفع
05	أشعر بأن الدور المطلوب مني يشكل عبئا ثقيلا	3.854	0.922	6	مرتفع
06	أشعر أن الدور المطلوب مني يفوق مهامي	4.187	0.599	1	مرتفع
	نتيجة البعد الثالث	3.941	0.724		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS, V22

يبين لنا الجدول رقم (17) أن كل متوسطات الفقرات الخاصة بالبعد الثالث الذي يمثل الدور الوظيفي مرتفعة حيث كلها فاقت (3.4)، حيث كانت متوسطات الفقرات (1،2،3) متساوية تقريبا وقدرت بـ (3.895) في حين اختلفت اختلاف طفيف في الانحراف المعياري والذي كان بقيمة (1.015،1.152،1.090) على التوالي، وهذا ما يبرهن أثر الدور الدور الوظيفي ومساهمته في ضغوط العمل، حيث تؤكد الفقرتين (4،5) والتي قدرت متوسطاتها بـ (3.854) على المسؤولين يطلبون من الموظفين القيام بعمل وزملائهم وأن الدور المطلوب منهم يشكل عبئا كبيرا بـ وهي طبعا أكبر من (3.4) وهذا دليل على

الفصل الثاني.....الدراسة التطبيقية

شعورهم بضغط العمل أما الفقرة رقم (06) بـ (4.187) وهذا دلالة على الدور المطلوب من العمال يفوق مهامهم وهذا دلالة على شعورهم بالضغط الوظيفي في مؤسسة محل الدراسة.

وقدر المتوسط الحسابي الإجمالي لل فقرات بـ (3.941) وهو مقبول "أكبر من (3.4)" يعني أن المؤسسة محل الدراسة غير مهتم بدور موظفيها وهذا يقلل من آدائهم.

الجدول رقم (18): تحليل البعد الرابع المتعلق بالتطور الوظيفي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العتبة	درجة القبول
01	يزعجني عدم حصولي على ترفيتي في موعدها	4.104	0.904	2	مرتفع
02	أشعر بالمحاباة والمحسوبية في ترقية الموظفين	4.208	0.742	1	مرتفع
03	يتجاهل المسؤولون أدائي الوظيفي عند الترقيات	4.083	1.007	3	مرتفع
04	أشعر بالتمييز والظلم مقارنة بدرجات زملائي الوظيفية	3.833	0.963	6	مرتفع
05	الظلم في الترقيات خلق لدي صراعا مع الموظفين	3.875	0.959	5	مرتفع
06	يتتابني احباط كبير لعدم اشراكي في الدورات التدريبية	3.937	0.310	4	مرتفع
07	أغضب بشدة بسبب تأخر الترقية عند استحقاقها	3.726	0.283	7	مرتفع
نتيجة البعد الرابع		4.048	0.771	//	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS, V22

الجدول رقم (18) والذي يمثل التطور الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة، ومن الجدول يتبين لنا أن جل فقرات المحور الرابع الخاص بالدراسة متوسطاتها الحسابية مرتفعة فهي تفوق (3.4) حيث قدرت بـ(3.726،4.083،4.208،3.833،

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية

3.93، 3.875) على التوالي، في حين قدر المتوسط الحسابي الإجمالي لل فقرات بـ (4.048) وهذا يقودنا تلقائياً إلى القول أنه لا يوجد عدل في التطور الوظيفي من خلال الترقية وهناك تجاوزات وظلم في نظام الترقية المستخدم من طرف المؤسسة محل الدراسة.

وهنا نستنتج أن المؤسسة الاستشفائية رزيق البشير لا تعتمد على نظام تطور وظيفي فعال وهذا ما يزيد من ضغط الموظفين.

الفرع الثاني: تحليل بيانات المحور الثاني المتعلق بالقهر الوظيفي

الجدول رقم (19): تحليل البعد الأول المتعلق بالغضب والثرم

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	درجة القبول
01	أصبحت أميل إلى تأجيل مهامتي كرد فعل	4.0588	1.0082	5	مرتفع
02	أشعر بالغضب الدائم خلال الدوام	4.11766	0.9087	2	مرتفع
03	أميل إلى الشكوى الدائمة لعدم شعوري بالعدل	4.078	0.7926	4	مرتفع
04	أستخدم أسلوب الانتقاد والجدال	4.980	0.9968	1	مرتفع جدا
05	أفرط مؤخرا في القهوة والتدخين			3	مرتفع
06	أشعر بتوتر أعصابي لأتفه الأسباب	2.047	0.476	7	منخفض
07	أنجر إلى نقل الشائعات دون تمحيصها	2.230	0.546	6	منخفض
	نتيجة البعد الأول	4.1059	0.7697	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS, V22

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية

من خلال الجدول رقم (19) نلاحظ أن جميع المتوسطات الحسابية لفقرات البعد الأول التي تم التوصل إليها وبالغة (07) فقرات كانت في مجملها مرتفعة أي أعلى من المتوسط الفرضي المستخدم (03)، وهذا يشير إلى أن إجابات عينة الدراسة كانت سلبية أي أن العمال يشعرون بالغضب، ودليل ذلك أن المتوسط الحسابي العام لفقرات البعد الأول بلغ (4.1059)، وبلغ الانحراف المعياري (0.7697)، وهذا ما يدل على الدور الفعلي للغضب في القهر الوظيفي، في حين كانت العبارتين 06 و 07 منخفضة من حيث المتوسط الحسابي أي أقل من (03) وهذا ما يدل على عدم شعورهم بالقلق لأنفقه الأسباب وعدم ترويحهم للشائعات.

الجدول رقم (20): تحليل البعد الثاني المتعلق بالهروب والانسحاب

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	درجة القبول
01	أرتاح بعض الشيء عند التغيب على الدوام	4.0588	0.9035	2	مرتفع
02	أشعر بأن بعض الزملاء يتمارضون تخربا من الدوام	4.1176	0.84017	1	مرتفع
03	أحس بأن العلاقات بين الموظفين فاترة وغير حميمة	3.3922	1.0213	5	متوسط
04	أترك العمل إذا سنحت لي فرصة أفضل	3.2549	1.3090	6	متوسط
05	أميل إلى العمل وحدي وليس مع المجموعة	3.7451	0.8909	3	مرتفع
06	أفضل عدم المشاركة في صناعة القرارات	3.4118	1.0035	4	مرتفع
نتيجة البعد الثاني		3.6634	0.4684	//	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS, V22

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية

يؤكد الجدول رقم (20) على أن عمال المؤسسة الاستشفائية زريق البشير ببوسعادة غير مرتاحين في عملهم وهذا من خلال دراستنا لبعء الهروب من العمل والانسحاب رقم (6،5،2،1) التي قدرت متوسطاتها الحسابية على التوالي (4.0588-4.1176-3.7451-3.4118) والتي كانت تفوق (3.4) وهذا ما يدل راحة الموظفين غير متوفرة بالمؤسسة محل الدراسة وهذا ما يجعلهم يفكرون في الهروب والانسحاب من العمل في ظل الظروف المهنية الغير ملائمة، في حين كان المتوسط الحسابي الإجمالي لهذا البعد يقدر بـ (3.6634) في حين بلغ انحرافها المعياري (0.4684) وهذا ما يعود سلبيا على المؤسسة محل الدراسة سلبيا ويشهرهم بالقهر الوظيفي.

الجدول رقم (21): تحليل البعد الثالث المتعلق بالعدوانية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	درجة القبول
01	تحصل أحيانا شجارات مع زملائي تخص العمل	2.9608	1.0763	7	متوسط
02	مستعد للتوجه إلى القضاء لحل الخلافات	3.1176	1.2433	6	متوسط
03	أشعر بأنني أنفعل بسرعة بسبب التعامل الحالي	3.294 ¹	1.1008	5	متوسط
04	زادت مشاركاتي حول المهام والمسؤوليات	3.6863	1.1043	4	مرتفع
05	أضطر أحيانا إلى استخدام أساليب المكائد والدسائس	3.7059	1.0058	01	مرتفع
06	أصبحت ميالا للسب والشتم	3.6963	0.9215	02	مرتفع
07	أتعامل مع عائلتي بقسوة وعصبية	3.6863	0.9693	03	مرتفع

نتيجة البعد الثالث		3.2647	0.6844	//	متوسط
--------------------	--	--------	--------	----	-------

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS, V22

يبين لنا الجدول رقم (21) أن المتوسطات الحسابية للفقرات الخاصة بالبعد الثالث الذي يمثل بعد الاستجابة متوسطة حيث كانت متوسطات الفقرات قدرت بـ (3.2647) وهي طبعاً أقل من (3.4) وهذا دليل على أن العدوانية غير متواجدة نسبياً في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (22): تحليل البعد الرابع المتعلق باللامبالاة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الاختلاف المعياري	ترتيب العبارة	درجة القبول
01	أحاول بعدم الالتزام بحضور الاجتماعات	3.3725	1.2955	2	متوسط
02	ألاحظ عدم التزام زملائي بالمواعيد	3.2941	1.4183	4	متوسط
03	أميل إلى اختلاق الأعذار لمغادرة العمل مبكراً	3.3333	0.9521 9	3	متوسط
04	أشعر بأن هناك وقتاً مهدوراً خلال الدوام	3.9804	0.8121	1	مرتفع
05	أميل إلى تأجيل المهام المطلوبة مني	3.2736	0.7125	5	متوسط
نتيجة البعد الرابع		3.3333	2.499	//	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS, V22

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية

الجدول رقم (22) من الجدول يتبين لنا أن جل فقرات البعد الرابع الخاص بالدراسة متوسطاتها الحسابية متوسطة فهي تنتمي إلى المجال (2.61-3.4) وهذا ما يؤكد أن درجة اللامبالاة بالنسبة لعمال المؤسسة محل الدراسة متوسطة، في حين قدر المتوسط الحسابي الإجمالي للفقرات بـ (3.3333)، وهذا يقودنا تلقائياً إلى القول أنه وجود نسبي للامبالاة بالنسبة لعمال المؤسسة الاستشفائية بشير رزيق.

الجدول رقم (23) علاقة التأثير بين المتغير التابع والمتغير المستقل

القرار	معامل التحديد "R2"	معامل الارتباط "R"	إختبار (t)		إختبار (F)		مُعادلة الانحدار		
			مُسْتَوَى الدلالة	قيمة "t"	مُسْتَوَى الدلالة	قيمة "F"	الخطأ المعياري	المعاملات "B"	
دال (يؤثر إيجاباً وبدرجة عالية)	0.565	0.319	0.079	1.792	0.00	22.927	0.629	1.127	الثابت (باقي العوامل الأخرى)
دال (يؤثر إيجاباً وبدرجة عالية)			0.00	4.788			0.158	0.755	علاقة التأثير

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS, V22

من الجدول رقم (23): نستنتج أن هناك ارتباط وثيق بين ضغوط العمل والقهر الوظيفي، وما يؤكد على هذا نتائج الانحدار البسيط حيث قدرت قيمة F بـ (22.927) والتي تعبر عن التأثير بين المتغير التابع والمستقل، في حين كان معامل الارتباط يساوي (0.319) الذي يجعلنا نؤكد على العلاقة الفعلية بين ضغوط العمل والقهر الوظيفي

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

سنتناول في هذا المطلب اختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بالعلاقة بين ضغوط العمل والقهر الوظيفي التي أسقطناها ميدانياً على موظفي مستشفى رزيق البشير ببوسعادة.

أولاً: اختبار الفرضية الأولى "هناك ضغوط عمل على موظفي المؤسسة محل الدراسة"؛

ثانياً: اختبار الفرضية الثانية "يشعر موظفي مستشفى البشير رزيق بالقهر الوظيفي".

أولاً: اختبار الفرضية الأولى المتعلقة بال محور الأول الذي يمثل ضغوط العمل

الجدول رقم (24): يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بال محور الأول

نتيجة اختبار الفرضية		(si-t)	T الجدولية	T المحسوبة	البيان
H1	H0				
قبول	رفض	0.000	3.8894	4.3224	نتائج المحور الأول

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات SPSS,V22

نلاحظ من خلال الجدول رقم (24) أن اختبار T للمحور الأول بلغ (4.3224) و هو أكبر من T الجدولية و التي تقدر بـ (3.8894) و هذا ما يدل على أن البعد الأول دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية (SIG) لمجموع فقرات البعد بلغت (0,000) و هي أقل تماماً من (0,05) و ذلك ما يثبت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور الأول، و هذا ما يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية H0 و قبول الفرضية البديلة H1 و التي تقول أنه هناك ضغوط عمل على موظفي المؤسسة محل الدراسة.

ثانياً: اختبار الفرضية المتعلقة بالبعد الثاني:

يجب علينا تحديد ما يلي:

الفرضية الصفرية H0: لا يشعر موظفي مستشفى البشير رزق بالقهر الوظيفي.

الفرضية البديلة H1: يشعر موظفي مستشفى البشير رزق بالقهر الوظيفي

الجدول رقم (25): يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بال محور الثاني

نتيجة اختبار الفرضية		(si-t)	T الجدولية	T المحسوبة	البيان
H1	H0				
قبول	رفض	0.000	3.5316	3.7951	نتائج المحور الثاني

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS,V22

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (25) أن اختبار T للمحور الثاني تقدر بـ (3.7951) و هو أكبر من T الجدولية و التي تقدر بـ (3.5316)، كما أن مستوى الدلالة للمحور الثاني فدر بـ (0.05) ما يدل على أن مستوى المعنوية (0.95)، حيث أن القيمة الاحتمالية (SIG) لمجموع فقرات البعد بلغت (0,000) و هي أقل تماماً من (0,05) و ذلك ما يثبت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور الثاني، وهذا ما يدل على أنه يشعر موظفي مستشفى البشير رزق بالقهر الوظيفي وقبول H1 ورفض H0.

خلاصة الفصل الثاني

تبين لنا من خلال دراستنا على مستوى المؤسسة الاستشفائية رزيق البشير ببوسعادة أنه هناك علاقة بين ضغوط العمل والقهر الوظيفي، كما أسقطنا أبعاد القهر الوظيفي المتمثلة في الانسحاب واللامبالاة والغضب ميدانيا على عينة الدراسة وكذلك أبعاد ضغوط العمل المتمثلة في الهيكل التنظيمي والدور الوظيفي والتطور الوظيفي، والتي من خلالها أكدنا أنه هناك علاقة بين ضغوط العمل والقهر الوظيفي، كما استنتجنا أنه تم قبول فرضيات الدراسة التي كانت تنص على مايلي:

- هناك ضغوط عمل على موظفي المؤسسة محل الدراسة؛
- يشعر موظفي مستشفى البشير رزيق بالقهر الوظيفي.



خاتمة



الخاتمة:

قمنا بدراستنا من أجل معرفة واقع علاقة ضغوط العمل بالقهر الوظيفي لدى موظفي المستشفيات الجزائرية، من خلال معرفة سلوك والموظفين ومدى تلائمهم مع الدور الوظيفي والهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة محل الدراسة من خلال معرفة مدى شعورهم بالضغوط الوظيفية ومعرفة، حيث يعتبر سلوك الفرد في المؤسسة محل الدراسة نتيجة الاحتكاك بأفراد أو البيئة الخارجية للمنظمة، ويتمثل سلوك الفرد في كل ما يصدر عنه من تصرفات وحركات وكلام ومشاعر وانفعالات داخل المؤسسة محل الدراسة التي ينتظر منها تقديم نفع وتلبية متطلبات وفيها يقوم بمواجهة مثيرات يتعرض لها سواء من قبل الجماعة أو ذاته وتتنوع طرق مواجهة العاملين لضغوط العمل تبعا لتغير النظرة من شخص لآخر، لتشمل المستويات الإدراكية المعرفية مما يتطلب إظهار القدرات الكامنة أو الضمنية والارتقاء بها ، مما يتسبب في القهر الوظيفي مما يجع الموظفين يفكرون في الانسحاب والهروب من العمل واللامبالاة والصراعات الوظيفية.

نتائج الدراسة

من خلال دراستنا واسقاطنا الميداني للدراسة استنتجنا مايلي:

- تأكيد الفرضية الأولى التي تؤكد على وجود ضغوط عمل بالنسبة لموظفي مستشفى رزيق البشير ببوسعادة
- لا يتناسب الهيكل التنظيمي والعمال لدى مستشفى رزيق البشير؛
- الدور الوظيفي لا يتناسب مع الموظفين؛
- التطور الوظيفي لا يتناسب والموظفين مما يتسبب في شعورهم بضغوط العمل
- تأكيد الفرضية الثانية التي تؤكد على شعور الموظفين بالقهر الوظيفي لدى مستشفى رزيق البشير ببوسعادة.
- شعور الموظفين باللامبالاة وعدم المسؤولية في عملهم؛
- حدوث صراعات فيما بين موظفي المستشفيات الجزائرية بسبب القهر الوظيفي؛
- تفكير الموظفين في الهروب والانسحاب من العمل.

الاقتراحات

على ضوء النتائج المتوصل إليها يمكن إقتراح بعض الإجراءات للتعامل مع الضغوط المهنية وعلاقتها بالقهر الوظيفي للعاملين منبنيها مايلي:

- 1- عمل الرئيس على استشارة دوافع الموظفين بتوفير مختلف الظروف التي تثير دوافعهم وتشبع حاجاتهم ورغباتهم
- 2- صقل مكارم الأخلاق لتتطابق مع أخلاقيات المهنة بمؤسسة مستشفى رزيق البشير ببوسعادة.
- 3- تجنب الرئيس وغض النظر عن بعض التصرفات التي تجاهلها أفضل من إبرازها للموظف وتأنيبه عنها بالمؤسسة محل الدراسة .
- 4- إعطاء القدر الكافي من الأهمية لعملية التقويم لأنها تعتبر الوسيلة الفعالة لمعرفة ما إذا كانت الطريقة التي تعتمد عليها تؤدي إلى زيادة الوظيفي للموظف في المؤسسة محل الدراسة .
- 5- العمل بدافع الابداع والتفاني ومحاربة الشرف بالعمل بالمؤسسة محل الدراسة .
- 6- على القائمين بالمؤسسة الاستشفائية رزيق البشير السعي الى الاهتمام بموضوع الترقية والبعد عن تسلط الرئيس.
- 7- الشخص المناسب في المكان المناسب وتجنب غموض الأدوار.

آفاق الدراسة

- أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي؛
- علاقة ضغوط العمل بالقهر الوظيفي؛
- أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي.



قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: مراجع الكتب

- اعلي السلمي، إدارة السلوك التنظيمي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع-القاهرة-مصر، 2004، ص 370.
- أحمد ماهر، كيفية التعامل مع وإدارة ضغوط العمل، الدار الجامعية، مصر-الإسكندرية، 2008.
- جمعة سيد يوسف، إدارة ضغوط العمل، أيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، ط 1، القاهرة، مصر، 2004م.
- حافظ فرج أحمد، قضايا إدارية معاصرة، عالم الكتب للنشر والتوزيع، ط 1، القاهرة، مصر، 2007.
- حسين حريم، السلوك التنظيمي "سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال"، دار الحامد للنشر والتوزيع، دون طبعة، عمان الأردن، 2004.
- شحاتة حسن وزينب النجار، معجم المصطلحات النفسية والتربوية، دار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003، ص 208.
- صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 291 - بتصرف.
- فاروق السيد عثمان، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، ط 1، 2001.
- فليه فاروق عبده، السيد محمود عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- لطفي راشد محمد، نحو اطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها، مجلة الإدارة العامة، العدد 75، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1992.
- محمد الصيرفي، السلوك الإداري (العلاقات الانسانية)، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر- الإسكندرية، 2007.
- محمد سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 2، الأردن، 2004، ص 161.
- محمد قاسم القريوتي، السلوك التنظيمي، ط 5، دار وائل، الأردن، 2009.
- محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط 3، عمان- الأردن، 2005.
- منى عبد الحليم، مدخل الصحة النفسية في المجال الرياضي- مفاهيم وتطبيقات- دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط 1، الإسكندرية- مصر، 2009.
- ياسر أحمد فرح، إدارة الوقت ومواجهة ضغوط العمل، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط 1، عمان - الأردن، 2008.
- ¹-حنفي عبد الفقار وآخرون، محاضرات في السلوك التنظيمي، مطبعة ومكتبة الإشعاع الفني، ط 1، مصر-الإسكندرية، 2002.
- فهد يوسف الدولية، "أثر الثقافة التنظيمية على أداء الموظفين"، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية، الأردن، 2007..
- ¹-لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، الإجهاد مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر.

ثانياً: الأطروحات والرسائل

- بغتة صونيا الذكاء الاقتصاد كآلية للتحكم في المعلومة الإستراتيجية ودوره في صناعة مؤسسة تنافسية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد وضياف المسيلة، الجزائر، ص 2016 .

- سعد بن عميقان سعد الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية - دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المنطقة الشرقية، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في العلوم الادارية - جامعة نايف العربية، قسم العلوم الإدارية، السعودية -الرياض، 2005.
- علاج فرج رضوان، أثر القهر الوظيفي في العلاقة بين أبعاد العدالة التنظيمية، وصمت العاملين دراسة تطبيقية على العاملين بالمستشفيات العامة التابعة لمديرية الصحة بمحافظة المنوفية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال بالمنوفية.
- أسعد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين، 2008.
- بغيجة لياس: استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية" الكويتيين " وعلاقتها بمستوى القلق والاكتئاب لدى المعاقين حركيا، مذكرة ماجستير في علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر قسم علم النفس ، 2006/2005.
- جمال كعيار، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة منتوري- قسنطينة-الجزائر، 2010-2011..
- شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة انتاج الكهرباء -سونلغاز- جيجل، مذكرة ماجستير، علوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2009-2010.
- علي بن حمد بن سليمان النوشان، ضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات، دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية، رسالة ماجستير -أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2003.
- غربي صبرينة ، " مستويات الضغط المهني وعلاقتها بمستويات الاكتئاب لدى الممرضين "، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا تخصص علم النفس عمل وتنظيم، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2003 - 2004.
- مطاطلة موسى، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني، مذكرة لنيل درجة الماجستير تخصص علم النفس عمل وتنظيم، جامعة منتوري قسنطينة- الجزائر، قسم علم النفس، سنة 2009/2010.
- ميسون سليم السقا، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات- دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة، كلية التجارة، قسم ادارة الاعمال، دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في ادارة الأعمال، 2009.
- شويطر ليلي، الضغط المهني لصراع الدور وغموضه وعلاقته بالاضطرابات السيکوسوماتية لدى الموظفين " مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، فرع علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر السنة الجامعية 2004 - 2005م.
- عازم سهيلة، مصادر الضغط المهني لدى ممرضات مصلحة الاستعجال-دراسة ميدانية ببعض مستشفيات مدينة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر -كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - قسم علم النفس، الجزائر، 2008.
- عطوي سعد الدين، الضغط المهني وعلاقته بالصراع التنظيمي-دراسة ميدانية بمركز التكوين المهني والتمهين محمد بوضياف لبلدية بوقاعة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة منتوري قسنطينة-الجزائر، 2009-2010.

ثالثا: المقالات والملتقيات

- الشريف طلال مسلط، الضغوط الإدارية وأثرها على اتخاذ القرار، مجلة الإدارة العامة، المجلد 28، العدد 03، القاهرة، 1996، ص 40/41.

..... قائمة المراجع

- عسكر سمير أحمد، متغيرات ضغط العمل: دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة، مجلة الإدارة العامة، العدد 60، معهد الإدارة العامة، الرياض السعودية، 1988.
- زهير الصباغ، ضغط العمل، المجلة العربية للإدارة، 1981، العدد 01، المجلد 05، الرياض.
- سعد الأمارة، الضغوط النفسية، العدد 54، شباط 2001
- فائق فوزي عبد الخالق، ضغوط العمل، مجلة آفاق اقتصادية اتحاد غرف التجارة والصناعة في دولة الإمارات، المجلد 17، العدد 67، 1996.

رابعاً: المراجع باللغة الأجنبية

- Baron r, Greenberg J: Behavior in organization understanding and Managing the human side of work, Boston, 1990.

خامساً: المواقع الإلكترونية

En ligne <http://www.annabaa.org/nab54/thekot.html>
<http://www.forums.moheet.com>
<http://www:kenanaonline.com->



الملاحق





رقم:/.....

امضیٰ علی امال

..... الملاحق

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل وعلاقتها بالقهر الوظيفي ، وكذلك طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل لدى العاملين بالمستشفيات الجزائرية والقهر الوظيفي ، يعد العامل أساس نجاح اي منظمة من خلال العمل الذي يؤديه ومقدار الجهد الذي يبذله، باعتباره القادر الوحيد على ادارة الموارد الأخرى للمنظمة، الامر الذي استلزم الاهتمام به ومتابعة مستوى أدائه، ومستوى ما يعانيه من ضغوط في العمل بالشكل الذي يؤدي الى رفع روحه المعنوية، وبالتالي يزيد في مستوى القهر الوظيفي في المنظمة التي يعمل بها. وفي ختام هذه الدراسة توصلنا إلى أن ضغوط العمل من أهم مسببات القهر الوظيفي ، وقد أوصت الدراسة التي قمنا بها في المؤسسة الاستشفائية رزيق البشير بواسطة الاستبيان الذي حللناه بواسطة برنامج SPSS.V22 بتأثير ضغوط العمل على القهر الوظيفي في مستشفى البشير رزيق ببوسعادة

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، القهر الوظيفي، موظفي المستشفيات

Summary:

This study aimed to identify the levels of work stress and its relationship to job oppression, as well as the nature of the relationship between work stress among workers in Algerian hospitals and job oppression. Which necessitated paying attention to him and following up on his level of performance, and the level of pressure he suffers at work in a way that raises his morale, and thus increases the level of job oppression in the organization in which he works. At the conclusion of this study, we concluded that work stress is one of the most important causes of job oppression, and the study that we conducted at the Ruzeq Al-Bashir Hospital recommended through the questionnaire that we analyzed using the SPSS.

Keywords: work stress, job oppression, hospital staff