

الضغوط المهنية لعمال المناوبة الليلية وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمدينة زيامة منصورية - جيجل		
Professional Pressures For Night Workers And Their Relationship To Work Yield: A Case Study On A Sample of Public Foundation Workers For Health Ziama Mansouria - Jijel		
Pressions Professionnelles Pour Les Travailleurs De Nuit Et Leur Relation Au Rendement Au Travail : Une Etude De Cas Sur Un Echantillon De Travailleurs De La Fondation Publique Pour La Santé Ziama Mansouria – Jijel		
Moussa abdenour	د/ موسى عبد النور	
university of msila	abdenour.moussa@Univ-Msila.Dz	جامعة المسيلة

## الملخص:

تهدف دراستنا الحالية إلى الكشف عن العلاقة بين الضغوط التي يتعرض لها العمال بمختلف مناصبهم وأدوارهم المهنية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ممن يعملون بنظام المناوبة الليلية على أدائهم الوظيفي وذلك من خلال التركيز على بعدي الضغوط المهنية (ظروف العمل، وعبء العمل)، ولغرض ذلك استخدم الباحث عينة قصدية (غرضية)، تتكون من ثلاثون (30) عاملا، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، كما تم استخدام سلم "ليكرت الثلاثي" من أجل معرفة مستوى الضغوط المهنية حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة دالة إحصائية بين الضغوط المرتبطة بظروف العمل والأداء الوظيفي، وهي علاقة طردية ضعيفة، كما تم التوصل إلى وجود علاقة دالة إحصائية بين الضغوط المرتبطة بعبء العمل والأداء الوظيفي، وهي علاقة عكسية ضعيفة، أما عن الفروق التي تعزى لمتغيرات (الجنس، السن، المسمى الوظيفي، والحالة الاجتماعية) فإن الدراسة خلصت إلى أنه لا توجد فروق دالة إحصائية تعزى لهذه المتغيرات.

الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية، العمل، المناوبة الليلية، ظروف العمل، عبء العمل، الأداء الوظيفي.

**Abstract:**

Our current study aims to reveal the relationship between the pressures experienced by workers in various positions and their professional roles in the Public Organization for Neighbourhood Health who work on the night shift system on their job performance by focusing on the two dimensions of occupational pressures (working conditions, workload). For this purpose, the researchers used a deliberate (purpose) sample, consisting of thirty (30) factors, based on the descriptive analytical method and questionnaire as a main tool for data collection, and the 'Triple Likert' ladder was used to determine the level of occupational pressures where the study found a statistically significant relationship between Pressures associated with working conditions and functionality, which is a weak exorcism, and a statistically significant relationship between workload-related pressures and functionality, which is weak inverse, and differences attributable to variables (gender, age, job title, and marital status) have been found. The study concluded that there were no statistically significant differences attributable to these variables.

**Keywords:** Professional pressures, work, night shift, working conditions, workload, job performance.

**Résumé:**

Notre étude actuelle vise à révéler la relation entre les pressions subies par les travailleurs occupant divers postes et leurs rôles professionnels au sein de l'Organisation publique pour la santé de quartier qui travaillent sur le système de quarts de nuit sur leur rendement au travail en se concentrant sur les deux dimensions des pressions professionnelles (conditions de travail, charge de travail). À cette fin, les chercheurs ont utilisé un échantillon délibéré (à usage) composé de trente (30) facteurs, basé sur la méthode d'analyse descriptive et le questionnaire comme principal outil de collecte de données, et l'échelle « Triple

Likert » a été utilisée pour déterminer le niveau de pressions professionnelles lorsque l'étude a trouvé une relation statistiquement significative entre Des pressions associées aux conditions de travail et à l'ity fonctionnel, qui est un faible exorcisme, et une relation statistiquement significative entre les pressions et les fonctionnalités liées à la charge de travail, qui est faible inverse, et les différences attribuables aux variables (sexe, âge, titre d'emploi et état matrimonial) ont été constatées. L'étude a conclu qu'il n'y avait pas de différences statistiquement significatives attribuables à ces variables.

**Mots clés :** Pressions professionnelles, travail, quart de nuit, conditions de travail, charge de travail, rendement au travail.

#### 1- مقدمة :

إن اهتمام المنظمات اليوم بجميع العوامل التي تؤثر في السلوك الإنساني هو في الحقيقة اهتمام بمكانتها مستقبلا، باعتبار أن العنصر البشري في المنظمة إحدى أكبر ركائز استمرارها، ولأنه المحرك الذي يوصلها إلى تحقيق أهدافها و ضمان استقرارها لذلك كان جديرا بالاهتمام بكل ما يتأثر به و يؤثر فيه قصد الوصول به إلى درجة تحقق لديه الرضا عن وظيفته.

يعتبر الضغط المهني من أهم و أبرز العوائق التي تصادف العمال في العديد من المنظمات فقد شغل هذا الموضوع اهتمام الكثير من الباحثين والمختصين حيث هموا إلى الكشف عن أهم مصادره التنظيمية والمهنية وكذا اقتراح الاستراتيجيات اللازمة لمواجهته أو على الأقل للتقليل من حدته و كان هذا الاهتمام نتيجة لما سببه الضغط من آثار سلبية على الصحة النفسية والجسمية للعمال من جهة و كذا على حياتهم الاجتماعية والمهنية و أدائهم في العمل ورضاهم عنه من جهة أخرى.

كما تعتبر ضغوط العمل من أكثر الظواهر انتشارا في المنظمات مهما كان نوع النشاط الذي تمارسه حيث يواجه الأفراد أثناء أداء مهامهم مختلف أنواع الضغوط نتيجة لعدة عوامل منها ما هو متعلق ببيئة العمل من سياسات المنظمة، نمط الإشراف المتبع، وظروف العمل، وعبء العمل الناتج عن غموض الدور ومنها ما هو خارج بيئة العمل ويتعلق الأمر بالحياة الاجتماعية ومختلف المشاكل العائلية للفرد لهذا فقد أولت

الكثير من المنظمات اهتماما كبيرا بضغوط العمل لاسيما منها لدى فئة العاملين بنظام المناوبة الليلية لأثرها السلبي على الأفراد، وهذا ما دفع بالقائمين على المؤسسات الحديثة إلى السعي للكشف عن العلاقة التي تربط مختلف ضغوط العمل مع الأداء وهذا بغية إيجاد الحلول الكفيلة بمعالجة هذه الظاهرة التنظيمية.

### 1-1- إشكالية الدراسة:

يعد الضغط المهني من المواضيع ذات الأهمية الكبيرة في الحياة المعاصرة نظرا لتعدد الحياة الاجتماعية و أنساقها الناظمة أنماط التفاعل الاجتماعي والتسارع الحضاري الذي يوجب على الإنسان المعاصر اللحاق به ومواكبته ورصد التغيرات الهائلة التي مست كل مناحي الحياة هي عوامل تسببت في إفراز ظواهر متنوعة تستوجب جهودا أكبر للتكيف مع مطالبها المتجددة ومن أبرز مؤشرات الضغوط المهنية، بيع أدوية الضغط والقرحة والمسكنات بأنواعها والمشكلات الصحية المرتبطة بالانفعالات، كضغط الدم، السكري، الصداع والتشنج العضلي وهو دليل على التأثيرات السلبية للضغوط.(علي عسكر، 2003، ص 13).

و باعتبار الإنسان عايش الضغوط منذ أن خلق، حيث اضطرت الظروف الصعبة أن يواجهها ويتكيف معها ليضمن سلامة عيشه . يعمل و يكافح و في كل عصر تزداد أعماله تعقيدا وبما أن لكل مهنة طبيعتها في الأداء و الممارسة ومستوى الضغط الذي يمكن أن يترتب عنها فإن مهنة التمريض تعد من المهن المتعبة والشاقة خاصة و أنها تعتمد على العمل بنظام المناوبة الليلية، ذلك أن هذا القطاع ترتكز عليه الأمم حضاريا وتنمويها هذا وقد أشارت العديد من الدراسات و الأبحاث أن ممارسة بعض المهن تسبب معانات من الضغوط أكثر من غيرها و بالذات مهن الإدارة و الإشراف والمهن المساندة كالطب والتمريض.

وباعتبار الأداء الوظيفي إحدى المواضيع ذات الأهمية الكبيرة في التنظيمات، حيث لقي الاهتمام المتزايد من طرف المفكرين الحديثة والباحثين في الإدارة والتسيير وكذا علم اجتماع التنظيم، من خلال البحث عن ظروف البيئة التنظيمية الملائمة للحصول على الأداء الجيد والتميز للمورد البشري، ومادام لكل منظمة دور معين في المجتمع تسعى من خلاله المحافظة على البقاء وتقديم الخدمة ذات نوعية يمكنها من الاستمرار إذ تعكف المؤسسة العمومية للصحة الجوارية باعتبارها مؤسسة تقدم خدمات صحية إلى العمل

على تحسين خدماتها المقدمة تطبيقاً للسياسة العامة للدولة، الرامية لتحسين الخدمات الصحية للمواطنين وهذا بمحاولة خلق بيئة تنظيمية ملائمة تستجيب لمتطلبات العمل خاصة في الفترة الليلية وذلك بتدليل الصعوبات من خلال العمل على تخفيف عبء العمل المترتب عن الوظيفة وإيجاد ظروف العمل الملائمة ومنه تخفيف الضغوط المهنية لعمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية.

لذلك جاءت هذه الدراسة لتبحث موضوع الضغوط المهنية في علاقتها بالأداء الوظيفي لدى عمال المناوبة الليلية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمدينة زيامة منصورية ولاية جيجل، مترجمة في تساؤل رئيس مفاده:

هل توجد علاقة بين الضغوط المهنية لعمال المناوبة الليلية وأدائهم الوظيفي بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمدينة زيامة منصورية؟

وهو التساؤل الذي يتخذ من تساؤلاته الجزئية أبعاد للبحث المتمثلة في:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل والأداء الوظيفي لعمال المناوبة الليلية بالمؤسسة؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والأداء الوظيفي لعمال المناوبة الليلية بالمؤسسة؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية لعمال المناوبة الليلية وأدائهم الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية تعزى لمتغيرات (الجنس، السن، المسى الوظيفي، الحالة الاجتماعية)؟

2-فرضيات الدراسة :

وبناء على الإشكالية التي قدمت يمكن صياغة الفرضية العامة التالية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية لعمال المناوبة الليلية وأدائهم الوظيفي بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية.

هذه الفرضية يمكن اختبارها من خلال الفرضيات التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل والأداء الوظيفي لعمال المناوبة الليلية بالمؤسسة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والأداء الوظيفي لعمال المناوبة الليلية بالمؤسسة.

## الضغوط المهنية لعمال المناوبة الليلية وعلاقتها بالأداء الوظيفي

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية لعمال المناوبة الليلية وأدائهم الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية تعزى لمتغيرات (الجنس، السن، المسى الوظيفي، الحالة الاجتماعية).

### 3- أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة الحالية من أهمية الظاهرة المدروسة المرتبطة بالضغوط المهنية التي يتعرض لها العمال على اختلاف مناصبهم ورتبهم الوظيفية من خلال عملهم بنظام المناوبة الليلية، هذا من جهة ومن جهة أخرى أن عمل الفئة المبحوثة في هذه الورقة البحثية تمس حياتهم وأدائهم الوظيفي وبالتالي التأثير إما سلبا أو إيجابا على الخدمات الصحية المجانية أو الشبه مجانية المقدمة، ناهيك على أن هذه الخدمات تمس حياة الفرد وصحة المجتمع بشكل مباشر.

### 4- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي كهدف رئيسي، كما ترمي إلى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- الكشف عن العلاقة بين ظروف العمل والأداء الوظيفي لعمال المناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية محل الدراسة.

- الكشف عن العلاقة بين عبء العمل والأداء الوظيفي.

- الكشف عن الفروق بين مستوى الضغوط المهنية والأداء الوظيفي وفق متغيرات (الجنس، السن، المسى الوظيفي، الحالة الاجتماعية).

- الوصول إلى بعض المقترحات، لتخفيف ضغوط العمل المتعلقة بالعمل بنظام المناوبة الليلية من أجل تحسين الأداء الوظيفي للعمال.

### تحديد مفاهيم الدراسة

تضمنت الدراسة مفاهيم أساسية، يتطلب تحديد مفهومها وفق مقتضيات

البحث الراهن وهي كالآتي:

أ- الضغوط: هي مجموعة العوامل الجسمية والنفسية التي تحدث ردود فعل أثناء مواجهة الفرد للمواقف المحيطة التي تمثل تهديدا له. (العميان، 2002، ص.16)

ب- الضغوط المهنية: هو شعور العامل بعجز أو صعوبة في القيام بأداء مهام وظيفته الموكلة إليه للقيام بها وينتج من مواجهة هذا الموقف حالة من التوتر (حسني، محمود، 1993، ص.19) ويعبر عنه إجرائيا على انه جملة المثيرات التي يواجهها الفرد في بيئة عمله، المرتبط أساسا بعبء العمل وظروف العمل، والتي تؤثر بدرجة كبيرة على أدائهم الوظيفي نتيجة صعوبة التكيف مع ظروف ومتطلبات العمل في المؤسسة.

ب- عبء العمل: هي زيادة أو انخفاض حجم الأعباء الموكلة إلى الفرد وهو نوعين، عبء العمل الكمي، وعبء العمل نوعي (محمد، 1995، ص.82)، ويعبر عنه إجرائيا ذلك المجهود الإضافي الذي يبذله العامل داخل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية، من أجل أداء عمله كما هو متوقع منه خلال فترة المناوبة الليلية.

ج- ظروف العمل: يعبر عنه إجرائيا جملة الظروف الفيزيائية المحيطة بالعامل والتي تعمل إدارة المؤسسة على توفيرها من أجل إضفاء أكثر أريحية ومرونة في الوسط المهني بما يؤدي في النهاية لتحقيق جودة في الأداء الوظيفي.

د- المناوبة الليلية: يعرفها "كامبنز KAMPENZ" على أنها عبارة عن تنظيم ساعات العمل بحيث يمكن تشغيل فرق مختلفة من العمال لفترات عمل خلال أوقات مختلفة أثناء الأربع والعشرون ساعة. (Villemeur, 1988, p.21) ، ويعبر عنها إجرائيا على أنها نوع من تنظيم وقت العمل لضمان استمرارية تقديم الخدمة الصحية في المؤسسة، حيث تشكل فرق عمل لتغطيتها بصفة دورية، طيلة أيام الأسبوع.

و- الأداء الوظيفي: نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة والهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف ذلك على القدرة للاستخدام المعقول للموارد المتاحة (عبد الرحيم أحمد، 1995، ص.213) ، ويعبر عنه إجرائيا على أنه قيام عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية على اختلاف مناصبهم ومستوياتهم الإدارية بالأنشطة والمهام المختلفة على أحسن وجه في الوقت المحدد وبالدقة المطلوبة.

## 2- الدراسات السابقة

من منطلق أن العلم ذو طابع معرفي تراكمي لاسيما العلوم الإنسانية والاجتماعية وهو ما يطرح ضرورة مفادها أن نبدأ من حيث ينتهي الآخرون، ومنه فقد قام الباحث بالتطرق لمجموعة من الدراسات السابقة الأولى ذات علاقة بالضغوط المهنية والثانية مرتبطة بالأداء الوظيفي وفق التسلسل الزمني.

أ- الدراسات الخاصة بالضغوط المهنية:

- الدراسة الأولى: دراسة حنان عبد الرحيم الأحمدى (2002)، بعنوان "ضغوط العمل

لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض"

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير ضغوط العمل على الأطباء العاملين بقطاع

الصحة العام والخاص، وقياس مستواها من خلال الآثار التي تتركها على الصحة النفسية

والجسدية، أجريت الدراسة على عينة مكونة من (900 طبيب)، في عشر مستشفيات (7

مستشفيات حكومية)، و(3 مستشفيات خاصة) وتوصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها:

وجود بعض الأعراض النفسية بدرجة منخفضة أحيانا ومرتفعة في أحيان أخرى

لدى أفراد عينة الدراسة، وما يفسر ارتفاع وانخفاض مستوى الضغط هي المواقف التي

يمر بها الأطباء أثناء تعاملهم مع مختلف الحالات الواردة إلى المستشفيات.

- الدراسة الثانية: دراسة الخشروم محمد مصطفى. (2010)، بعنوان "أثر ضغوط

الدور على الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في محافظة

"حلب"

هدفت الدراسة إلى بحث مصادر ضغوط الدور الوظيفي الناتجة عن صراع

الدور، غموض الدور عبء الدور الزائد) التي تواجه العاملين في مستشفى الباب الوطني،

ودراسة درجات الرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين ومعرفة مدى وجود تأثير لمصادر ضغوط

الدور على الرضا الوظيفي، والعلاقة بينهما وبين بعض المتغيرات الديمغرافية. تم تطبيق

هذه الدراسة على عينة من (122) موظفا تشمل أربعة تخصصات وظيفية هي: (الأطباء،

الإداريين، الممرضين، الفنيين) وتوصل البحث إلى أن أكثر مصادر ضغوط الدور لدى

العاملين بالمستشفى هو: صراع الدور، يليه غموض الدور، وأخيرا عبء الدور الزائد، كما

أظهرت النتائج وجود اختلافات جوهرية في مستويات ضغوط الدور وفقا لعدد من

المتغيرات الديمغرافية.

- الدراسة الثالثة: دراسة مريم عثمان. (2010). الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية

الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية.

سعت الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط المهنية ومستوى دافعية

الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية (الممرضون) في الجزائر، وهدفت أيضا إلى التعرف على

العلاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز والتعرف على مدى تأثير متغيري السن

وسنوات الخبرة على مستوى الضغوط المهنية. تم تطبيق الدراسة على عينة عشوائية تقدر بـ100 عون. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط سالبة بين الضغوط المهنية ودافع النجاح ووجود علاقة ارتباط سالبة بين الضغوط المهنية ودافع تجنب الفشل كما أوضحت النتائج أن الضغوط المهنية لا تتأثر بكل من العمر وسنوات الخبرة عند مستوى الدلالة (0.05).

- الدراسة الرابعة: دراسة لعجائلية يوسف.(2015). "مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الإستعجالية: دراسة ميدانية بالمركز الإستشفائي الجامعي بعنابة".

هدفت الدراسة لمعرفة مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة في المصالح الإستعجالية (الإسعافية) في ولاية عنابة والسبل التي يواجهون بها هذه الضغوط، حيث تركزت الدراسة على قياس مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بكل من الوظيفة والمنظمة والبيئة المادية للعمل وشخصية الفرد العامل، بالإضافة إلى تحديد سبل مواجهة هذه الضغوط. تمت الدراسة على 90 مفردة من العمال شبه الطبيين العاملين في المصالح الإستعجالية. توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها أنه توجد مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة وهي: عبء العمل، وطبيعة الوظيفة، وصراع الدور.

ب- الدراسات الخاصة بالأداء الوظيفي:

- الدراسة الأولى: دراسة جلال الدين بوعطيط (2009)، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على عمال التنفيذ في شركة سونلغاز"

هدفت الدراسة إلى التعرف على ما إذا كان هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لعمال التنفيذ في شركة سونلغاز، وتضمن مجتمع الدراسة العمال الذين يشتغلون بمؤسسة سونلغاز وتم اختيار عينة عشوائية تمثل (25%) من أفراد المجتمع واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، مع تبني المنهج الوصفي التحليلي كونه الأكثر كفاءة في الكشف عن حقيقة الظاهرة وإبراز خصائصها، وتوصلت الدراسة إلى نتائج مفادها:

أن المتغيرات الديمغرافية (السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل)، ليس لهم أي تأثير على الأداء الوظيفي للفئة المبحوثة، كما توصلت إلى وجود أكثر الأنماط الاتصالية

السائدة في المؤسسة محل الدراسة هي الاتصال الصاعد والنازل مع وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين الاتصال الصاعد والنازل والأداء الوظيفي.

- الدراسة الثانية: دراسة عبد القادر سعيد بنات.(2009). "ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل والأداء الوظيفي وطبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية منطقة قطاع غزة وبلغ عددهم (440) موظف (ة) وقد تم استخدام العينة العشوائية وشكلت عينة الدراسة عدد (250) استبيان بنسبة (56.8%) من المجموع الأصلي للدراسة وكان عدد الاستبيانات المستردة (214) استبيان بنسبة استرداد (85.6%) من عينة الدراسة وتكون الاستبيان من (98) فقرة قسمت على أربعة أجزاء: المتغيرات الشخصية والتنظيمية، ضغوط العمل الداخلية، ضغوط العمل الخارجية، الأداء الوظيفي، واستخدام الباحث العديد من الأساليب الإحصائية في اختبار الإشارة واختبار مان-وتني، واختبار كروسكال - وليز. وتوصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

يتعرض الموظفون لضغوط عمل داخلية ناتجة عن مجالات (النمو والتقدم المهني، الأمان الوظيفي، عدم ملائمة الدور، تقييم الأداء، الهيكل التنظيمي)، كما يتعرض الموظفون لضغوط عمل خارجية ناتجة عن مجالات (الضغوط السياسية، الضغوط الثقافية، الضغوط الاقتصادية) واستنتج الباحث وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الداخلية والأداء لمجالات (الأمان الوظيفي، وتقييم الأداء) وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لباقي المجالات.

كما أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل الخارجية والأداء لمجالات (الضغوط السياسية، الضغوط الثقافية، الضغوط الاقتصادية) وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية مع الضغوط الاجتماعية. (نقلا، زربي، 2014، ص، 106)

الدراسة الثالثة: دراسة ماجدة المصري وهلا المصري.(2010)، بعنوان "ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة النجاح بنابلس"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون في جامعة النجاح الوطنية وتأثيرها على أدائهم الوظيفي، حيث اشتمل مجتمع الدراسة على جميع الموظفين العاملين في الجامعة من إداريين وأكاديميين وقد تم اختبار عينة عشوائية من الطبقتين لوجود تباين في خصائص مفردات مجتمع الدراسة تمثلت تلك العينة في (322) موظف (ة)، استعملت الاستبانة لجمع المعلومات واتبعت المنهج الوصفي التحليلي لوصف متغيرات الدراسة وتحليلها، كما تم بعد جمع الإستبانات ترميزها وإدخالها للحاسوب ومعالجتها إحصائيا باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتوصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها:

ضغط العمل الذي يتعرض له العمال في الجامعة مقبول نسبيا لكن له أثر كبير على أدائه الوظيفي كما أنه يوجد لدى الموظفين نوع من عدم الاستقرار الوظيفي وعدم الشعور بالأمان الوظيفي.

الدراسة الرابعة: دراسة سليم نعامة وأنور جميل.(2011). الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من موظفي مكتبة الأسد الوطنية "

هدفت الدراسة إلى معرفة الفروق بين أفراد عينة البحث على مقياس مصادر الضغوط المهنية ومقياس الأداء الوظيفي المستخدم في هذا البحث استنادا إلى مجموعة من المتغيرات (عدد سنوات الخبرة، المؤهل التعليمي). وتكونت عينة الدراسة من (120) عاملا وعاملة من موظفي مكتبة الأسد الوطنية وتمثلت هذه العينة ما نسبته (30%) من مجتمع البحث الأصلي واعتمدت الدراسة على أداتي مقياس الضغوط المهنية ومقياس الأداء الوظيفي، وتوصل البحث إلى نتائج:

أكثر مصادر الضغوط المهنية شيوعا هو المصدر السادس "الضغوط الناتجة من المردود المادي".

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط الناتجة من المردود المادي

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المهنية والأداء الوظيفي تبعاً لمتغيرات البحث (سنوات الخبرة، المؤهل التعليمي). (نقلا عن ، زريبي، مرجع نفسه، ص.ص 107-108)

ج- التعقيب على الدراسات السابقة: استعرض الباحث مجموعة من الدراسات ذات صلة بالدراسة الحالية حيث تناولنا متغير الضغوط المهنية على مستوى بعض المؤسسات الإستشفائية وكذا مؤسسات عمومية (كالحماية المدنية)، أما الدراسات السابقة التي تناولت المتغير التابع (الأداء الوظيفي)، والتي أجريت بمختلف المؤسسات العمومية، يتضح من خلال مراجعة هذه الدراسات وغيرها مما لم يتم ذكرها في سياق هذا البحث وجود طيف واسع من عوامل الضغوط المهنية التي تم دراستها والتي لها الأثر الكبير في انخفاض الأداء الوظيفي للعمال.

من خلال الدراسة الأولى لحنان عبد الرحيم (2002)، أثبتت أن هناك درجات منخفضة وأحيانا مرتفعة للضغوط المهنية لدى الأطباء العاملين بالمستشفيات الحكومية والخاصة وتعود أساسا إلى عبء العمل حيث تزداد الضغوط في الحالات المستعصية التي يستقبلها المستشفى، كما اشتركت دراستنا الحالية مع دراسة الخشروم (2010) من خلال المواصفات الوظيفية التي تتميز بها عينة الدراسة (الأطباء، الإداريين، الممرضين، والفنيين)، كما أن عبء العمل مصدر من مصادر ضغوط العمل هذا وتشير دراسة مريم (2010)، حول الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية، أن هناك فروق بين المبحوثين تعزى لمتغيري السن وسنوات الخبرة وهو ما توصلت إليه الدراسة الراهنة. دراسة لعجاليبة (2015) هي الأخرى أجريت على عمال الصحة بالمصالح الإستعجالية بالمركز الإستشفائي الجامعي ولاية عنابة، حيث توصلت إلى أن عبء العمل من أولى المصادر المسببة للضغوط المهنية.

عن الدراسات السابقة التي تناولت الأداء الوظيفي، فدراسة ماجدة وهلال (2010) التي أجريت على العاملين بجامعة النجاح بنابلس- فلسطين، تتقاطع مع دراستنا الراهنة في استعمال أداة الإستبانة في جمع البيانات واعتماد المنهج الوصفي التحليلي لوصف متغيرات الدراسة وتحليلها مع الاعتماد على برامج الحزمة الإحصائية (SPSS) في معالجة البيانات كما توصلت إلى نتيجة مفادها أن لضغوط العمل أثر كبير على أداء الموظفين، أما دراسة بوعطيط (2009) والتي تبحث في العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي حيث استخدمت هي الأخرى الإستبانة كأداة لجمع المعلومات مع تبني المنهج الوصفي التحليلي، دراسة نعامة وجميل (2011)، تتقاطع مع دراستنا الحالية في وجود علاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي للعمال، وهو ما توصلنا إليه في

دراستنا على أنه توجد علاقة دالة إحصائية بين الضغوط المهنية لعمال المناوبة الليلية والأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة وهي علاقة طردية متوسطة. أما دراسة عبد القادر سعيد (2009) فقد تقاطعت من حيث المتغير الأول ضغوط العمل والمتغير الثاني الأداء الوظيفي، كما تشترك أيضا مع دراستنا الراهنة في بعض الأبعاد المتعلقة بضغوط العمل الداخلية والخارجية والتي تناولناها في ظروف العمل الداخلية والخارجية، هذا وتتقاطع هذه الدراسة مع دراستنا في اعتماد كلتا الدراستين عدة أساليب إحصائية على غرار معامل الارتباط بيرسون، T-Test للفئات المستقلة لدراسة الفروق بين الجنسين، تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق حسب السن، المسى الوظيفي، كما خلصت هذه الدراسة إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الداخلية والأداء الوظيفي.

تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تناولها لموضوع الضغوط المهنية من خلال بعدي ظروف العمل وعبء العمل، لعينة من العمال والموظفين، الذين يشتغلون بنظام المناوبة الليلية والبحث في العلاقة التي تربط هادين البعدين مع متغير الأداء الوظيفي الذي يعد الهاجس الأكبر للمؤسسات الحديثة على اختلاف أنواعها وحجمها والخدمات التي تقدمها، كما تبحث هذه الدراسة في فروق إجابات المبحوثين حول ظروف العمل وعبء العمل حسب خصائص عينة الدراسة (الجنس، السن، المسى الوظيفي، الحالة الاجتماعية).

### 3- إجراءات الدراسة الميدانية :

#### 3-1 منهج وأدوات الدراسة:

أ- المنهج: تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وهذا لأننا بصدد الكشف عن ظاهرة الضغوط المهنية لدى فئة من العمال والموظفين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية ممن يشتغلون بنظام المناوبة الليلية مع الكشف عن ارتباطها بالأداء الوظيفي، وبمتغيرات أخرى تتعلق بالجنس، السن، المسى الوظيفي الحالة الاجتماعية للمبحوث.

#### ب- مجتمع وعينة الدراسة:

تمثلت عينة البحث في عمال وعاملات المؤسسة العمومية للصحة الجوارية، ببلدية زيامة منصورية ولاية جيجل، حيث بلغ حجمها (30) عامل (ة)، يمثلون مختلف

## الضغوط المهنية لعمال المناوبة الليلية وعلاقتها بالأداء الوظيفي

الوظائف أطباء، ممرضين، إداريين، أعوان وقاية وأمن، ممن يعملون بنظام المناوبة الليلية، من مجتمع أصلي قوامه ستون (60) عاملا.

ج- طريقة اختيار العينة:

تم اختيار العينة بطريقة قصدية (غرضية)، حيث قمنا بالبحث بالمؤسسة محل الدراسة عن العمال والعاملات على اختلاف وظائفهم ممن يعملون بنظام المناوبة الليلية وذلك من 02 سبتمبر إلى 08 أكتوبر 2017 أي أن المدة الزمنية للبحث قدرت بسبعة وثلاثون (37) يوما، قمنا في الأسبوع الأول بتوزيع خمسة عشر (15) استبانة لمعرفة مدى صلاحية أداة الدراسة، مع توضيح الأهداف المتوخاة من البحث على عينة الدراسة، في المرحلة الثانية تم توزيع واسترجاع ثلاثون (30) استبانة بعد مألها من طرف المبحوثين.

2-3 صدق وثبات الاستبانة

أ. الصدق الظاهري: قام الباحث بعرض الاستبيان على ستة أساتذة محكمين برتبة أستاذ محاضر "أ"، ورتبة أستاذ التعليم العالي، في تخصصات (علم اجتماع التنظيم والعمل، علم اجتماع إدارة وتنمية الموارد البشرية، علم النفس التنظيم والعمل)، وذلك لإبداء ملاحظاتهم واقتراحاتهم حول مدى ملائمة ووضوح محتويات الاستبانة لقياس ما وضعت لأجله وبناء على ذلك تم تعديل وبناء الاستبانة في شكلها النهائي.

هذا وشمل الاستبيان محورين أساسيين الأول يتعلق بضغوط العمل بنظام المناوبة الليلية والثاني يتعلق بالأداء الوظيفي تضمن كل واحد ثلاثة إجابات حسب السلم الترتيبي لـ"ليكرت"، تتراوح بين موافق محايد وغير موافق.

جدول رقم 01 يوضح درجات سلم "ليكرت" للاستبيان "الضغوط المهنية" و"الأداء

الوظيفي"

موافق	محايد	غير موافق
(01) درجة	(02) درجات	(03) درجات

المصدر: من إعداد الباحث

ب. ثبات الاستبيان: من أجل اختبار مصداقية وثبات الاستبيان وللتأكد من مصداقية المبحوثين في الإجابة على عبارات الاستمارة تم استخدام معامل الثبات ألفا كرو نباخ بصيغتها النهائية الكلية، الجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول 02 يوضح قيمة معامل الثبات ألفا كرو نباخ

عدد التكرارات	قيمة معامل الثبات ألفا-كرو نباخ
30	0.75

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS النسخة 19.

من خلال الجدول رقم 02، يتضح أن قيمة معامل الثبات لمتغيرات الدراسة (محور الضغوط المهنية ومحور الأداء الوظيفي)، مقبولة لأغراض التحليل العلمي.

### 3-3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

في ضوء فرضيات الدراسة تم معالجة الدرجات الخام باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية اعتماداً على برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) نسخة 19 وهي:

- الفاكرونباخ لإيجاد معامل الثبات محور الضغوط المهنية ومحور الأداء الوظيفي.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتوصيف الإجابات وفقاً لمقياس ليكرث الثلاثي.

- معامل الارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة الارتباطية بين أبعاد وبنود الاستبيان.
- اختبار (ت) (T-Test) لاختبار العينات المستقلة وكذا تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق بين المتوسطات حسب الخصائص الديمغرافية للمبحوثين.

### 4- عرض ومناقشة النتائج

1-4 عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة التي مفادها: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية لعمال المناوبة الليلية وأدائهم الوظيفي، بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية.

## الضغوط المهنية لعمال المناوبة الليلية وعلاقتها بالأداء الوظيفي

الجدول رقم 03 يمثل نتائج معامل الارتباط الإحصائي بيرسون بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي

المتغير	معامل الارتباط	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة عند
ضغوط العمل	-0.19	2.98	0.23	0.01
الأداء الوظيفي		1.41	0.24	دالة إحصائية

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS النسخة 19.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه، أن قيمة معامل الارتباط "بيرسون" قدر ب(-0.19)، الذي يمثل العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي وهو دال إحصائياً، أي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لعمال المناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمدينة زمامة منصورية جيجل، وهي علاقة عكسية ضعيفة.

كذلك المتوسط الحسابي للضغوط المهنية بلغ (2.98) بينما الانحراف المعياري قدره (0.23) أي أنه كلما زادت درجة الضغوط المهنية انخفض الأداء الوظيفي للعمال، هذا حسب رأي المبحوثين من عينة الدراسة فإنهم يحاولون الالتزام بالضوابط والقواعد التنظيمية من أجل تحسين أدائهم الوظيفي، حيث أكدوا على أنهم يحاولون قدر الإمكان التقيد بالتوقيت اللازم لإنجاز المهام المكلفون بها خلال فترات المناوبة الليلية، وهو ما يدل على أن هناك حس مهني لدى المبحوثين كما أكدوا على أنهم يلتزمون بتنفيذ الواجبات والتعليمات المنظمة لعملهم، كما يحرصون على تحسين مستوى أدائهم حتى خلال فترات المناوبة هذا على الرغم من الضغوط المهنية التي يتعرضون لها والتي أقرها حسب آرائهم بأنها متعلقة أساساً بظروف العمل وعبء العمل، الأمر الذي يؤثر على أدائهم الوظيفي، وهو ما يتوافق مع دراسة ماجدة وهلا (2010) في دراستها حول "ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة النجاح بنابلس، حيث خلصت إلى أن ضغط العمل الذي يتعرض له العمال في الجامعة مقبول نسبياً لكن له أثر كبير على أداء الموظفين، كما أنه يوجد لدى الموظفين نوع من عدم الاستقرار الوظيفي وعدم الشعور

بالأمان الوظيفي، وهي نتيجة منطقية بحكم إدراك العمال بالمؤسسة العمومية بضرورة مقاومة الضغوط المهنية على اختلاف أشكالها ومصادرها في سبيل تحسين أداءهم الوظيفي خلال الدوام العادي وكذا فترات المناوبة الليلية.

2-4 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى: والتي مفادها: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل والأداء الوظيفي لعمال المناوبة الليلية بالمؤسسة الجدول رقم 04 يمثل نتائج معامل الارتباط الإحصائي بيرسون بين بعد ظروف العمل والأداء الوظيفي

المتغير	معامل الارتباط	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة عند
ظروف العمل	-0.28	2.15	0.47	0.01
الأداء الوظيفي		1.41	0.24	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS النسخة 19.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه، أن قيمة معامل الارتباط "بيرسون" قدر ب(-0.28)، الذي يمثل العلاقة بين بعد ظروف العمل والأداء الوظيفي وهو دال إحصائياً، أي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل والأداء الوظيفي لعمال المناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمدينة زيامة منصورية جيجل، وهي علاقة طردية ضعيفة.

كذلك المتوسط الحسابي لظروف العمل بلغ (2.15) بينما الانحراف المعياري قدره (0.47) ويعني ذلك قبول الفرضية ويرجع ذلك حسب الباحثين إلى أن ظروف العمل في المؤسسة خلال المناوبة الليلية غير مواتي ولا يشجع على إعطاء أداء جيد في العمل، كما يعكس أيضاً مدى أهمية المناخ التنظيمي في فعالية الأداء الوظيفي، حيث أنه كلما تحسنت ظروف مناخ العمل انعكس إيجاباً على رضا العاملين ومنه إكسابهم قوة إيجابية دافعة للإنجاز وفعالية الأداء وهو ما لمسناه من خلال استجابات الباحثين حيث أكدوا عن عدم رضاهم على أوقات الراحة في العمل خلال المناوبة الليلية، أين تمر حسمهم أوقات لا يستفيدون من أوقات للراحة طوال فترة المناوبة الأمر الذي يضعهم

تحت ضغط العمل وهو ما يتوافق مع الدراسة التي أجراها الأحمدي (2002)، حيث توصل إلى أنه توجد بعض الأعراض النفسية بدرجة منخفضة أحيانا ومرتفعة أحيانا أخرى، حيث فسر الباحث أن هذا التفاوت في الضغط في الحالات التي يتعامل معها عمال المستشفى، وهي نفس الحالة المسجلة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية التي تعرف إقبال كبير للمرضى خلال مواسم الاصطياف في حين ينخفض هذا الضغط خلال الأشهر الأخرى، الأمر الذي يضع عمال المناوبة تحت الضغط كما أكد المبحوثين أنهم غير راضين على ظروف العمل الفيزيائية، المتعلقة أساسا بارتفاع درجة الحرارة الرطوبية انعدام التدفئة... إلخ وحسب عمال المناوبة الليلية للمؤسسة فإن الأمر يعود إلى عدم توفر بعض الأجهزة الضرورية في مختلف المكاتب وغرف إجراء الفحوصات الطبية كالمكيفات الهوائية وتعطل من حين لآخر لأجهزة التدفئة المركزية، ناهيك على أن موقع المؤسسة الذي يتوسط تجمع سكاني الأمر الذي يتسبب في نقص التهوية خاصة في فصل الصيف، ما أشار إليه المبحوثين حول ظروف العمل نقص في نظافة مكان العمل أثناء فترات المناوبة وهو الأمر الذي يرجع إلى عدم تواجد عمال نظافة يعملون خلال فترات المناوبة الليلية، هذا ما قد يخلق مناخ تنظيبي غير مريح للعمل وبالتالي المساس بأمنهم الوظيفي، وهو ما توصلت إليه دراسة سعيد بنات (2009) على أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل الداخلية وأدائهم الوظيفي لمجالات (الأمان الوظيفي، وتقييم الأداء). هذا وعلى الرغم من وجود بعض العوامل ذات العلاقة بظروف العمل مؤثرة على الأداء الوظيفي إلا أن الملاحظ من خلال الدراسة الاستطلاعية وجود نوع من المرونة ومحاولة الانسجام وقدرة على التكيف للعمال على اختلاف مكانتهم الوظيفية (أطباء، ممرضين، إداريين، أعوان أمن ووقاية) مع ظروف العمل الملازمة لفترات المناوبة الليلية، إذا ما تم تدعيمه من طرف صناع القرار في المؤسسة قد يمكن من الرفع في مستوى أدائهم الوظيفي.

3-4 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية والتي مفادها: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والأداء الوظيفي لعمال المناوبة الليلية بالمؤسسة.

الجدول رقم 05 يمثل نتائج معامل الارتباط الإحصائي بيرسون بين بعد عبء العمل والأداء الوظيفي

المتغير	معامل الارتباط	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة عند
عبء العمل	-0.15	1.57	0.49	دالة إحصائياً 0.01
الأداء الوظيفي		1.41	0.24	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS النسخة 19.

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن قيمة معامل الارتباط "بيرسون" قدره (-0.15) الذي يمثل العلاقة بين عبء العمل والأداء الوظيفي وهو دال إحصائياً، أي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والأداء الوظيفي لعمال المناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بمدينة زمامة منصورية.

كذلك المتوسط الحسابي لعبء العمل بلغ (1.57) بينما الانحراف المعياري قدره (0.49) أي أنه كلما زاد عبء العمل قل الأداء الوظيفي للعمال حسب رأي المبحوثين، حسب الباحث قد يرجع سبب شعورهم بعبء العمل إلى عدم رغبة أغلب العاملين بنظام المناوبة الليلية في المؤسسة محل الدراسة، من جهة لعدم وجود حوافز مادية مقابل هذا الجهد الإضافي المبذول من طرفهم ومن جهة أخرى أيام الراحة الممنوحة حسب المبحوثين غير كافية ولا تتناسب مع ما يتم تقديمه من خدمة خلال المناوبة الليلية وهو ما توصلت إليه دراسة لعجاليبة (2015) حول مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الإستعمالية حيث تؤكد أن هناك مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة وهي عبء العمل وطبيعة الوظيفة وصراع الدور، ما يزيد من عبء العمل حسب المبحوثين أنه لا يوجد وقت للراحة أثناء العمل في فترة المناوبة قد يعود الأمر إلى نقص في التعداد البشري للعمال حسب الوظيفة المشغولة حيث نجد مثلاً طبيب عام واحد مناوب وهو يغطي احتياجات سكان الدائرة بأكملها خلال فترات المناوبة، وهو ما يزيد من عبء الدور وبالتالي التأثير سلباً على نوعية الخدمة المقدمة، على الرغم من هذه الضغوط المختلفة المصادر إلا أن البعد الإنساني للوظيفة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية مكن العمال على اختلاف مكانتهم الوظيفية من

ضبط انفعالاتهم وتطويع سلوكهم مع مختلف المعوقات التي يواجهونها إلا أنه وجب على صانعي القرار العمل على توفير مزيد من الموارد البشرية المتخصصة خاصة العاملين (كالأطباء والمرضى وكذا أعوان الأمن والوقاية) من أجل تغطية العجز وتخفيض عبء العمل الذي يبرز أكثر خلال فترات المناوبة الليلية.

4-4 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة: والتي مفادها: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية لعمال المناوبة الليلية وأدائهم الوظيفي في المؤسسة العمومية للصحة الجوية تعزى لمتغيرات (الجنس، السن، المسى الوظيفي، الحالة الاجتماعية).

ولاختبار الفرضية الجزئية الثالثة تم اختبار الفرضيات المتفرعة منها كما يلي:

✓ H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو درجة الضغوط المهنية ومستوى أدائهم الوظيفي، تعزى لمتغير الجنس.

✓ H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو درجة الضغوط المهنية ومستوى أدائهم الوظيفي، تعزى لمتغير الجنس .

✓ H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو درجة الضغوط المهنية ومستوى أدائهم الوظيفي، تعزى لمتغير السن.

✓ H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو درجة الضغوط المهنية ومستوى أدائهم الوظيفي، تعزى لمتغير السن.

✓ H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو درجة الضغوط المهنية ومستوى أدائهم الوظيفي، تعزى لمتغير المسى الوظيفي.

✓ H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو درجة الضغوط المهنية ومستوى أدائهم الوظيفي، تعزى لمتغير المسى الوظيفي.

✓ H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو درجة الضغوط المهنية ومستوى أدائهم الوظيفي، تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

✓ H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو درجة الضغوط المهنية ومستوى أدائهم الوظيفي، تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

الجدول 06 يوضح نتائج تحليل اختبار العينات المستقلة (T) لضغوط العمل والأداء الوظيفي حسب متغير الجنس.

المتوسط الحسابي الكلي	قيمة المتوسطات والانحرافات المعيارية حسب الجنس		الجنس	محاوِر الدراسة
1.71	1.79	المتوسط الحسابي	الذكور	المتوسط الحسابي لضغوط العمل والأداء الوظيفي
	0.11	الانحراف المعياري		
0.12	1.61	المتوسط الحسابي	الإناث	الانحراف المعياري لضغوط العمل والأداء الوظيفي
	0.14	الانحراف المعياري		
0.86				قيمة T
0.05				مستوى الدلالة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS النسخة 19.

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن قيمة (T) بالنسبة لبعء ضغوط العمل والأداء الوظيفي، يقدر بـ(0.86) ومستوى الدلالة بلغ (0.057) وهي أكبر من أو يساوي مستوى المعنوية (0.05) أي أن  $(0.05 \leq 0.057)$  وهذا يدل على أنه لا توجد فروق بين بعءي الضغوط المهنية والأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس أي:

نقبل الفرض الصفري (H0) القائل: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو درجة الضغوط المهنية ومستوى أدائهم الوظيفي، تعزى لمتغير الجنس.

ونرفض الفرض البديل (H1) القائل: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين نحو درجة الضغوط المهنية ومستوى أدائهم الوظيفي، تعزى لمتغير الجنس.

## الضغوط المهنية لعمال المناوبة الليلية وعلاقتها بالأداء الوظيفي

حسب الباحث فإن عدم وجود فروق في إجابات المبحوثين حول درجة الضغوط المهنية والأداء الوظيفي وفق متغير الجنس يعود أساسا إلى أن ظروف العمل (الداخلية منها والخارجية) وكذا التحديات التي تواجه عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الرامية لتحسين الأداء يعاني منها الجنسين (ذكورا وإناث) على حد سواء حيث سجل تقارب في المتوسط الحسابي لكلا البعدين حيث بلغ المتوسط الحسابي لمحاور الدراسة الخاص بالذكر بـ(1.79) وانحراف معياري قدره (0.11) في حين قدر المتوسط الحسابي لمحاور الدراسة الخاص بالإناث بـ(1.61) وانحراف معياري قدره (0.14).

الجدول 07. يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمحاور ضغوط العمل والأداء الوظيفي حسب متغير السن.

تحليل الفروق بين ضغوط المهنية والأداء الوظيفي حسب متغير السن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة F	القيمة الإجمالية Sing	الدلالة الإحصائية
من 20 إلى 30 سنة	1.72	0.12	5.04	0.09	دال إحصائيا
من 31 إلى 40 سنة	2.11	0.11			
من 41 إلى 50 سنة	1.41	0.19			
من 51 سنة فما فوق	1.24	0.05			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS النسخة 19.

الملاحظ من خلال الجدول أعلاه، المتعلق بتحليل إجابات المبحوثين نحو درجة الضغوط المهنية والأداء الوظيفي، تبعا لمتغير السن أن قيمة "F"، بلغت (5.04) ومستوى الدلالة (0.05) والقيمة الإجمالية (Sing)(0.09) فإن الفرض الصفري محقق، أي أنه: نقبل الفرض الصفري (H0) القائل: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو درجة الضغوط المهنية والأداء الوظيفي يعزى لمتغير السن.

ونرفض الفرض البديل (H1) القائل: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو درجة الضغوط المهنية والأداء الوظيفي يعزى لمتغير السن.

حسب الباحث فإن هذه النتائج المتحصل عليها تدل على اختلاف سن المبحوثين لم يغير من إجاباتهم نحو بعدي الضغوط المهنية لعمال المناوبة الليلية (ظروف العمل وعبء العمل) على أدائهم الوظيفي يتوافق هذا الطرح مع دراسة مريم عثمان (2010)، المعنونة بالضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية، حيث توصلت إلى نتائج منها أن الضغوط المهنية لا تتأثر بكل من العمر وسنوات الخبرة عند مستوى الدلالة (0.05) فالعمال على اختلاف أعمارهم يتعرضون لنفس ظروف العمل في المناوبة الليلية وهو ما وحد من رؤيتهم لموضوع الضغوط المهنية والأداء الوظيفي. الجدول 08. يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمحاور ضغوط العمل والأداء الوظيفي حسب متغير المسمى الوظيفي.

الدلالة الإحصائية	القيمة الإجمالية Sing	قيمة F	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	تحليل الفروق بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي حسب المسمى الوظيفي
دال إحصائياً	0.093	2.44	0.04	1.94	طبيب
			0.12	1.87	ممرض
			0.16	1.46	إداري
			0.034	1.19	عون أمن ووقاية

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج SPSS النسخة 19.

يتضح من خلال الجدول أعلاه، المتعلق بتحليل إجابات المبحوثين نحو الضغوط المهنية والأداء الوظيفي، تبعاً لمتغير "المسمى الوظيفي" أن قيمة "F" بلغت (2.44) ومستوى الدلالة (0.05) والقيمة الإجمالية (Sing) (0.093) وكون مستوى الدلالة  $> (0.05)$  القيمة الإجمالية (Sing) (0.093) فإن الفرض الصفري محقق أي أنه:

نقبل الفرض الصفري (H0) القائل: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو درجة الضغوط المهنية والداء الوظيفي يعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

## الضغوط المهنية لعمال المناوبة الليلية وعلاقتها بالأداء الوظيفي

ونرفض الفرض البديل (H1) القائل: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو درجة الضغوط المهنية والداء الوظيفي يعزى لمتغير المسى الوظيفي.

حسب الباحث فإن النتائج المتحصل عليها تبين أن اختلاف المسى الوظيفي (أطباء، ممرضين، إداريين وأعوان امن ووقاية) لا يعكس بالضرورة الاختلاف في الإجابة حول العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي على الرغم من أن نوع الضغوط ومصادرها قد تختلف من وظيفة لأخرى فمصادر ونوع الضغوط الخاصة بالطبيب المناوب ليست نفسها الضغوط الخاصة بالممرضين أو عمال الإدارة أو أعوان الأمن والرقابة العاملين في نفس الفوج المناوب، كما أنه وفي أغلب الأحوال يتم التعرض للضغوط حسب المواقف التي يمر بها العمال في المؤسسة وهو ما يتوافق مع دراسة الأحمدى (2002) التي خلصت إلى وجود بعض الأغراض النفسية بدرجة منخفضة أحيانا ومرتفعة في أحيان أخرى لدى أفراد عينة الدراسة وما يفسر ارتفاع وانخفاض مستوى الضغط في المواقف التي يمر بها الأطباء أثناء تعاملهم مع مختلف الحالات الواردة إلى المستشفى.

الجدول 09. يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمحاور ضغوط العمل والأداء الوظيفي حسب متغير الحالة الاجتماعية.

الدلالة الإحصائية	القيمة الإجمالية Sing	قيمة F	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	تحليل الفروق بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي حسب الحالة الاجتماعية
دالة إحصائية	0.57	0.68	0.12	1.84	أعزب
			0.13	1.67	متزوج
			0.11	1.40	مطلق
			0.09	1.17	أرمل

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج تحليل SPSS النسخة 19.

يتضح من خلال الجدول أعلاه، المتعلق بتحليل اختبار التباين الأحادي لإجابات المبحوثين نحو الضغوط المهنية والأداء الوظيفي، تبعا لمتغير "المسى الوظيفي" أن قيمة

"F" بلغت (0.68) ومستوى الدلالة (0.05) والقيمة الإجمالية (Sing)(0.57) وكون مستوى الدلالة (0.05) > القيمة الإجمالية (Sing)(0.57)، فإن الفرض الصفري محقق، أي أنه: نقبل الفرض الصفري (H0) القائل: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو درجة الضغوط المهنية والأداء الوظيفي يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

ونرفض الفرض البديل (H1) القائل: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو درجة الضغوط المهنية والأداء الوظيفي يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

حسب الباحث فإن النتائج المتحصل عليها تبين أن الضغوط المهنية التي يتعرض لها عمال المناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية حسب متغير الحالة الاجتماعية لا تشكل الفارق حسب الإجابات المتحصل عليها، حيث تؤكد مختلف الفئات حسب الحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق، أرمل) خلال الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها أن للضغوط المهنية علاقة مع أدائهم الوظيفي، فظروف وأعباء الوظيفة تؤثر بشكل مباشر على أدائهم، خاصة خلال المناوبة الليلية عكس المناوبة التي يقومون بها خلال نهاية الأسبوع أيام (الجمعة والسبت) نهاراً، حيث يكون العمال في حالتهم الطبيعية، عكس ما توصلت إليه دراسة سعيد بنات (2009) التي خلصت إلى أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الاجتماعية والأداء الوظيفي في إشارة إلى الضغوط ذات العلاقة بالحياة الاجتماعية للعمال.

#### 5- مقترحات الدراسة

- ضرورة العمل على تعلم ثقافة التخلص من الضغوط بمختلف أنواعها سواء التي يكون مصدرها العمل أو الحيات الاجتماعية بصفة عامة.
- التوقف عن العمل ولو لمدة قصيرة بمجرد ظهور أعراض الغضب لأتفه الأسباب، أو حدوث اضطرابات في التنفس، الشعور بالقلق على أشياء بسيطة لا تستدعي ذلك، الشعور بخفقان في القلب أو وجود أعراض اكتئابية...إلخ.
- تعلم الاسترخاء للقضاء على التوتر والعصبية مع الالتزام بالهدوء وتجنب قدر الإمكان العصبية فالشخص الناجح هو من يحافظ على هدوئه في المواقف التي تثير التوتر.

- ضرورة إدراك الفئات المسيسة من صانعي القرار في المؤسسة بالأضرار التي قد تسببها الضغوط المهنية للعمال على اختلاف مناصبهم وأدوارهم الوظيفية ومنه العمل على وضع برامج خاصة من شأنها امتصاص هذه الضغوط على غرار نشاطات رياضية، جولات سياحية ترفيهية لصالح عمال المؤسسة...إلخ.
- إعطاء الراحة التعويضية الكافية التي تمكن العامل بنظام المناوبة الليلية من استرجاع طاقاته من أجل مباشرة العمل بعزيمة ومعنويات مرتفعة.
- إعطاء تحفيزات مادية لعمال المناوبة الليلية إضافية باعتبارهم يقومون بمجهودات إضافية مقارنة ببعض العمال الغير معنيين بالمناوبة الليلية.
- العمل على توفير البيئة التنظيمية الملائمة من خلال محيط مهني يساعد على أداء العمل بطريقة جيدة، بالتركيز على روح الفريق داخل العمل، لما له من دور في تخفيف غوط العمل.
- التخفيف من عبء العمل كونه يولد ضغطا مهنيا للعمال بنظام المناوبة الليلية وله تأثير كبير على انجاز العمل بدقة.

### 6- خاتمة:

من خلال الدراسة التي بين أيدينا اتضح أن هناك تداخل بين طبيعة الضغوط المهنية التي يتعرض لها عمال المناوبة الليلية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية وأدائهم الوظيفي، فالضغوط التي يتعرض لها العامل في محيط عمله تعتبر من بين العوامل التي بإمكانها أن تتصدر الأسباب المؤدية إلى التعب والشعور بالإرهاك وبالتالي تأثر صحته النفسية، ومنه إدراك الفئات المسيسة من صانعي القرار في المؤسسة لضرورة التقليل من الضغوط المهنية في العمل من خلال خلق الميكانيزمات الكفيلة بذلك مع تشجيع العمل الجماعي المبني على التكامل وروح الفريق الواحد، كما يتطلب الوضع الراهن لمختلف المؤسسات الجزائرية على صانعي القرار من أجل التعامل مع الضغوط المهنية في المقام الأول الاعتراف بوجود ضغوط العمل وتوصيفها ومن ثم البحث عن الحلول بطريقة منهجية مدروسة تكشف من خلالها أهم مسببات الضغوط المهنية ووضع استراتيجيات مناسبة للتعامل معها بإيجابية.

قائمة المراجع:

- 01- علي عسكر.(2003). ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها. ط3. الكويت. دار الكتاب الحديث.
- 02- العميان محمود سليمان. (2002). السلوك التنظيم في منظمات الأعمال. ط1. الأردن. دار وائل للنشر.
- 03- حسني محمد محمود. (1993). ضغوط العمل لدى العاملين. مجلة كلية التربية، القاهرة، العدد 34.
- 04- العديلي ناصر محمد.(1995). السلوك الإنساني والتنظيمي – منظور كلي مقارنة – معهد الإدارة العامة الرياض. السعودية.
- 5 - Villemeur. A.(1988). Surteté de fonctionnement des systèmes industriels, paris : Eyrolles.
- 06- المير عبد الرحيم أحمد. (1995). العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي و الأداء والرضا الوظيفي والصفات الشخصية – دراسة مقارنة، الإدارة العامة، مجلد 35، العدد الثاني،
- 07- حنان عبد الرحيم الأحمدى.(2002). ضغوط العمل لدى الأطباء –المصادر والأعراض، مذكرة ماجستير، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
- 08- الخشروم محمد مصطفى.(2010). أثر ضغوط الدور على الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في محافظة حلب، مجلة جامعة تشرين، المجلد الثاني والعشرون. العدد الثاني.
- 09- مريم عثمان.(2010). الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية. مذكرة ماجستير (غير منشورة)، في علم النفس التنظيم والعمل، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- 10- لعجالية يوسف.(2015). مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الإستعجالية: دراسة ميدانية بالمركز الإستشفائي الجامعي بعنابة".مذكرة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر. بسكرة .

11- مصري، ماجدة، ومصري، هلا. (2010). ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة النجاح بنابلس: دراسة ميدانية على عينة من موظفي جامعة النجاح بنابلس، "مذكرة ماجستير (غير منشورة)، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، تخصص إدارة الأعمال، جامعة النجاح الوطنية، دولة فلسطين، تم استرجاعه بتاريخ: 2019/10/31 على الساعة 20:00 من موقع جامعة النجاح الوطنية، فلسطين:

<http://eco.najah.edu/ar/gradproj/1612>

12- نعامة، سليم، وعلي، أنور. (2011). الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية لدى الموظفين في مكتبة الأسد الوطنية بدمشق. مجلة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، 33(05)، 131-158. تم استرجاعها بتاريخ: 2019/11/02 على الساعة 13:00 من موقع:

[http://www.tishreen.edu.sy/sites/default/files/Tishreen Magazine/7\\_35.pdf](http://www.tishreen.edu.sy/sites/default/files/Tishreen%20Magazine/7_35.pdf).

13- أحلام، زريبي. (2014). استراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء: دراسة ميدانية بمؤسسة سونطراك نشاط المصب، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا، جامعة وهران -الجزائر.