

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف

قسم: علم الاجتماع

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الرقم التسلسلي:

رقم التسجيل:



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

بعنوان:

العنوان

الضغوطات المهنية وأثرها على أداء الموظف في زمن جائحة كورونا

دراسة ميدانية : بالمؤسسة العمومية لصحة الجوارية الطارف
العيادة المتعددة الخدمات - مرزوق ابراهيم - نموذج

تحت اشراف:
د/ كشيّش مراد

إعداد الطالب(ة):

بحري ليلى

معطى الله شيماء

لجنة المناقشة:

الصفة	مؤسسة الانتساب	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة الشاذلي بن جديد-الطارف	أستاذ محاضر أ	لونيس خالدي
مشرفا ومقررا	جامعة الشاذلي بن جديد-الطارف	أستاذ محاضر أ	كشيّش مراد
عضوا ممتحنا	جامعة الشاذلي بن جديد-الطارف	أستاذ محاضر ب	معاوي سامية

السنة الجامعية: 2021 / 2022 م

شكر و عرفان

الشكر لله عز وجل وحده فيه التوفيق والسداد وله الحمد حمداً
كثيراً طيباً

مباركاً فيه كما ينبغي لجلال وجه وعظيم سلطانه .

إلى الموجه و الناصح إلى مقيل العثرات أستاذنا الكريم " كشيّش مراد "
الذي كان عوناً لنا خلال هذه السنة يوجهنا و يرشدنا فجزاك الله خيراً
كما لا ننسى فضل أساتذة قسم علم الاجتماع بجامعة الشاذلي بن جديد
الذين قاموا بتزويدنا

بدرر من المعلومات و المعارف فكانوا خير معين خلال مشوارنا الدراسي
نتقدم بالشكر إلى كل من ساعدنا من بعيد أو من قريب على إنجاز هذا
العمل المتواضع .



إلى من علمني النجاح و الصبر... إلى من علمني العطاء بدون انتظار... أبي.

إلى من علمتني و عانت الصعاب لأصل إلى ما أنا فيه... إلى من كان دعاؤها سر نجاحي
و حنانها بلسم جراحي... أمي.

إلى زميلاتي في الدراسة خير الدين.

إلى كل من يقتنع بفكرة فيدعو إليها و يعمل على تحقيقها، لا يبغي بها إلا وجه الله و
منفعة الناس.

إليكم أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع.

شيماء

اهداء

إلى من غمراني بحنائهما و عطفهما إلى من أنار دربي و وفر لي سبل الحياة

أمي و أبي

أطال الله عمركما

إلى سندي في الحياة أخوتي و أخواتي

إلى أبناء إخوتي و أخواتي

يمنى ، إيلاف ، تالين ، كوثر ، محمد أنس و رتيل

ليلي



فهرس المحتويات

المحتويات	
شكر واهداء	
-فهرس المحتويات.....	أ
-فهرس الجداول.....	ج
-فهرس الأشكال.....	د
- مقدمة.....	و
الجانب النظري	
الفصل الأول: الاطار التصوري للدراسة	
-تمهيد.....	8
- أولا: الإشكالية.....	8
- ثانيا: أسباب وأهمية الدراسة.....	11
1- أسباب اختيار الموضوع.....	11
2- أهمية الدراسة.....	11
- ثالثا: أهداف الدراسة.....	12
- رابعا: الإطار المفاهيمي للدراسة.....	13
1- مفهوم الضغوط المهنية.....	12
2- مفهوم الأداء.....	15
3- مفهوم الجائحة.....	16
4- مفهوم الموظف.....	17
-خامسا: الدراسات السابقة.....	17
الفصل الثاني: الضغوط المهنية وأداء الموظف في المؤسسة	
-تمهيد.....	26
-أولا: عناصر الضغوط المهنية وأنواعها.....	17
-ثانيا: مراحل الضغوط المهنية.....	29
-ثالثا: مصادر وأسباب دراسة الضغوط المهنية.....	30
-رابعا: آثار الضغوط المهنية.....	34
-خامسا: الاستراتيجيات الفردية والتنظيمية في مواجهة الضغوط المهنية.....	37
-سادسا: عناصر الأداء.....	41
-سابعا: طرق قياس الأداء.....	42
-ثامنا: أهمية الأداء.....	43
-تاسعا: مظاهر ضعف الأداء.....	44
-عاشر: العلاقة بين ضغوط العمل والأداء.....	45
الدراسة الميدانية	
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية	
-تمهيد.....	48
-أولا: مجالات الدراسة.....	48
-ثانيا: المنهج المستخدم.....	51
-ثالثا: أدوات الدراسة.....	54
-رابعا: عينة الدراسة.....	54
-خامسا: عرض وتحليل نتائج الدراسة.....	55
-سادسا: مناقشة نتائج الدراسة.....	88

فهرس المحتويات

90.....	-خاتمة
92.....	-قائمة المراجع
94.....	-ملخص الدراسة
95.....	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	الجنس	55
02	السن	56
03	الحالة الاجتماعية	57
04	المستوى التعليمي	59
05	مكان الإقامة	60
06	الأقدمية في العمل	61
07	تصميم - شكل - العيادة و انجاز العمل	62
08	مستوى الإضاءة و انجاز العمل	63
09	أثر الضوضاء في المردود المهني	64
10	احتواء مكان العمل على الجو المناسب للعمل	65
11	توفير وسائل الوقاية من كوفيد 19 (وسائل التعقيم ، الكمادات ...)	67
12	كفاية وسائل الوقاية من كوفيد - 19 لساعات الدوام	68
13	كفاية الحجم الساعي للعمل في ظل الجائحة و أثره على مردودية العمل	70
14	الرضا على الأجر الممنوح في اطار المنحة الاستثنائية لجائحة كورونا	71
15	الالتزام في صب المنحة الاستثنائية في الوقت المحدد	72
16	الإجراء المتبع عند التأخر في صب المنحة الاستثنائية في الوقت المحدد	73
17	الرضا عن تصنيف المنحة الاستثنائية حسب الأسلاك في المؤسسات الصحية	74
18	الاستفادة من الترقية الالية الممنوحة في اطار مكافحة وباء كورونا	75
19	الرضا عن القرار الخاص بالترقية	76
20	التعويضات الممنوحة في حالة الإصابة بالوباء	77
21	مصاريف العلاج في حالة الإصابة بالوباء	78
22	تأثير الإجراءات التنظيمية على الأداء أثناء الجائحة	79
23	الاقتراحات في حالة المشاركة في هذه الإجراءات التنظيمية	81
24	راحة الموظف أثناء القيام بالمهام أثناء الجائح	83
25	امتلاك المؤهلات الكافية لانجاز المهام بكفاءة أثناء الجائحة	84
26	الوصول إلى العمل في الوقت المحدد أثناء الجائحة	85
27	الرضا عن الأداء المهني أثناء الجائحة	86
28	أثر الانتماء إلى السلك على الأداء أثناء الجائحة	87
29	الأسلاك الأكثر عرضة لضغوط المهنية أثناء الجائحة	88

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الأشكال	رقم الشكل
27	عناصر الضغوط المهنية	01
42	عناصر الاداء الوظيفي	02
45	مظاهر ضعف الأداء	03

مقدمة

لقد شهدت المؤسسات تغيرات عديدة في شتي المجالات خاصة في ظل المنافسة الداخلية والخارجية التي جعلتها تواجه صعوبات وتحديات متسارعة ، بالإضافة إلى التطور التكنولوجي واستخدام الآلة التي ساهمت في تقدم المؤسسة و استمرارها إلا أنها لم تلغي الدور الكبير الذي يلعبه المورد البشري فالمؤسسة أضحت تدرك الأهمية البارزة للمورد البشري بوصفه المورد الأساسي فيها ،اذ من الضروري وجود تفاعل وتشارك بين كل من المورد البشرية والموارد الأخرى للحصول إلى تحقيق الأهداف المرجوة ونظرا للتحديات والتحديات الكثيرة شهدت بيئة العمل مواقف او مجموعة من المؤثرات التي اثرت سلبا علي الموظفين وتسببت في نوع من الضغوط والتي تعرف بضغوط العمل التي تعرف هذه الأخيرة بمجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل والتي تنتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر على سلوك الافراد اثناء العمل وعلى حالتهم النفسية والجسمانية وقد حضي موضوع ضغوط العمل باهتمام متزايد من طرف الباحثين خلال العقود الثلاثة الماضية وذلك بسبب ما نتج عنهما من آثار سلبية تمس بالدرجة الاولى المورد البشري الذي يعد أهم و أعلى عناصر الإنتاج في المؤسسة، فعدم انسجامه داخل بيئة العمل يدفعه الى عدم إتقان عمله إضافة إلى ظهور عدة مشاكل تتجم عن ذلك كالغياب، ارتفاع حوادث العمل.

"هذا ما جاءت به لجنة الرقابة الإنتاجية في القطاع الأوروبي لسنة 2000 أنه أكثر من 50% حالات الغياب عن العمل تعود إلى الضغوط ويشير في ذلك الصدد الهيئة الأوروبية لسلامة والصحة في العمل لسنة 2000 أن موظف أوروبي إلى ثلاثة مصاب بضغوط العمل و16% من أمراض الدم والشرابين التي تصيب الرجال في أوروبا و22% تصيب النساء تعود إلى ضغوط العمل وأمراض أخرى لنفس السبب وهذا حسب المؤسسة الأوروبية لمراقبة شروط الحياة اليومية والإنسانية"¹

وبالتالي موضوع ضغوط العمل من المواضيع التي تستوجب الاهتمام بها سواء أكان ذلك على مستوى الفرد او المؤسسة حيث أن الاستخفاف بهذه الضغوط يمثل تكلفة كبيرة على الفرد والمؤسسة والمجتمع وله آثار سلبية عميقة وهذا الاهتمام يجب أن ينعكس جليا في موضوع البحوث والدراسات التطبيقية ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتبحث عن تأثير ضغوط العمل على أداء الموظف.

¹: فراحي فيصل: استراتيجية التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء، دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك نشاط المصنوع AVAL، قسم علم النفس، جامعة وهران، ص1.

الجانب النظري

الفصل الأول

تمهيد:

نسعى من خلال هذا الفصل الى تحديد الإطار التصوري للدراسة وذلك بتحديد الاشكالية وأسباب وأهمية اختيار الموضوع، أهداف الدراسة مع توضيح الإطار المفاهيمي وعرض مجموعة من الدراسات السابقة التي تطرقت الى نفس الموضوع أو أحد المتغيرات أو كليهما.

أولا الإشكالية

إن التطورات الاقتصادية والتغيرات المتسارعة في مختلف المجالات، الاقتصادية والسياسية و التكنولوجية التي تشكل في مجملها إيجاد عالم جديد، يختلف في معالمه عما ساد خلال فترة تاريخية سابقة يتميز بالحركية والتغير، كان لهذا التطور انعكاساته على مختلف المؤسسات لأجل التكيف و مواكبة ما يحدث من تطور في البيئة التي تنشط فيها من اجل تحقيق أهدافها والاستمرارية والبقاء لا يتحقق هذا التوافق إلا بواسطة العنصر البشري الذي يعتبر المورد الأول للإنتاج أو تقديم الخدمات على مستوى المؤسسات وتبعا للظروف التي أوجدتها أنظمة الاقتصاد العالمي الجديد أصبحت الحياة المهنية على مستوى المؤسسات تتميز بالتعقيد مما ساهم في زيادة إحساس الموظفين بضغط سواء على مستوى البيئة الداخلية أو الخارجية في المؤسسات أو ما يطلق عليه بمصطلح الضغوط المهنية Occupationnel stress وضغوط العمل workstress التي تعتبر سمة من سمات العصر الحالي.

إن الضغوط المهنية جذبت اهتمام الدارسين والباحثين في مختلف المجالات لغرض تفسير وتحليل هذه الظاهرة من منطلق علمي لمعرفة أسبابها وأبعادها، أساليب وطرق التعامل معها لما لها من انعكاسات على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل، نتيجة التأثير بالمشكلات والمنبهات المختلفة، التي جعلت الموظفون يعيشون حالة من التوتر والقلق الذي ينعكس سلبا على صحتهم الجسمية والنفسية وأدائهم مهامهم من جهة أخرى.

تجدر الإشارة إلى أن مصادر هذه الضغوطات تختلف، فهناك من ينسبها إلى بيئة العمل وآخرون يرجعونها إلى العوامل النفسية، الفسيولوجية، السلوكية وبيئة العمل المادية من حرارة، إضاءة، تهوية وهذا ما أكدته المدارس المتواجدة في الحقل السوسيولوجي منها النظرية التaylorية من أثر ظروف العمل المادية على أداء العمال.

لتؤكد بعدها نظرية العلاقات إنسانية لتبرز أهمية العنصر البشري في التنظيم باعتباره العنصر الأساسي، لذا لابد من مراعاة العلاقات الإنسانية ومراعاة أنظمة الحوافز المادية والمعنوية، لما لها من أهمية في حفز الأفراد ودفعهم للعمل بجدية وإخلاص، كما ركزت على خلق مناخ تنظيمي سليم من خلال مراعاة العلاقات غير الرسمية في العمل.

لما كان من الصعب أن نجد وظيفة في مجتمعاتنا خالية من الضغوطات المهنية، لكن تختلف في مستوى التعرض للضغوط من مؤسسة إلى أخرى، نظرا للظروف الحالية التي تمر بها بلدان العالم بصفة عامة والجزائر بصفة خاصة، نخص بالذكر ما يتعرض له مؤسسات القطاع الصحي نتيجة الجائحة التي تمر بها البشرية جمعاء وما خلفته من آثار سلبية.

ان كورونا غيرت من عاداتنا وطباعنا وما فرضته الدولة من إجراءات قانونية مست مختلف مجالات الحياة منها «استحداث عطلة خاصة مدفوعة الأجر بسبب تفشي فيروس كورونا كوفيد 19 وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 69/20 المؤرخ في 21 مارس 2020 المتعلق بتدابير الوقاية من انتشار وباء كورونا كوفيد 19 -ومكافحته باستثناء عمال القطاع الصحي¹، لتبين هذه الأزمة على أهمية الصحة التي لها الأولوية على مختلف القطاعات الاخرى.

إن الارتفاع المستمر للإصابات بهذه الجائحة لترتفع معها الضغوطات المهنية غلى مختلف شرائح موظفات وموظفي القطاع الصحي، لذا فإن دراستنا سوف تتناول تأثير الضغوطات

¹: الجريدة الرسمية، مرسوم تنفيذي رقم 69/20 المؤرخ في 21 مارس 2020

المهنية على أداء الموظفين أثناء جائحة كورونا على مستوى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الطارف بالعيادة المتعددة الخدمات مرزوق إبراهيم أنموذجاً للإجابة على هذا التساؤل تفرع عنها الأسئلة الرئيسية التالية:

- ❖ هل تؤثر بيئة العمل المادية على أداء الموظف أثناء جائحة كوفيد19؟
- ❖ هل أثرت الإجراءات التنظيمية على أداء الموظف أثناء جائحة كوفيد19؟
- ❖ هل هناك فروق على مستوى الأداء بالنسبة لمختلف الأسلاك؟

ثانياً: أسباب وأهمية الدراسة

1/ أسباب اختيار الموضوع:

إن لكل دراسة أسباب اختيار لموضوع بعينه دون آخر، تدفع بالباحث للخوض فيه وتختلف هذه الأسباب من باحث لآخر ويمكن تقسيمها إلى ما هو ذاتي خاص بالباحث ونواحي تتعلق بموضوع البحث وما له من أهمية بالغة وفقاً لما يلي:

- ❖ محاولة الوصول إلى بعض الحقائق التي تمكننا من تحليل الواقع المعاش للموظف في مكان العمل، خاصة في فترة الجائحة.

- ❖ ما شهدته هذه الحقبة من تسليط الضوء خاصة على القطاع الصحي وأهميته البالغة.
- ❖ الضغوطات التي يتعرض لها قطاع الصحة مقارنة بغيره من القطاعات الأخرى.

2/ أهمية الدراسة:

- يكتسي موضوع الضغوط المهنية أهمية بالغة خاصة لما له من أثر يظهر انعكاسه على أداء الموظف وخاصة في هذه الفترة التي نمر بها جائحة كوفيد 19 وتتمثل أهميته فيما يلي:
- ❖ الكشف عن أثر الضغوط المهنية على الأداء لدى الموظف لتقديم حلول أو اقتراحات لتخفيف من الضغط أو على الأقل كيفية التعامل معه.

❖ محاولة لفت أنظار المسؤولين لأهمية الضغوطات المهنية وأثرها على أداء الموظف في المؤسسة.

❖ قلة الدراسات الخاصة بموضوع الضغوط المهنية في تخصص علم الاجتماع واقتصارها في تخصص علم النفس.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

إن أي باحث اجتماعي يقوم بتحديد مجموعة من الأهداف التي يسعى لتحقيقها من خلال مشروع البحث المقدم كما أن تحديد الهدف يعتبر أحد الخطوات الأساسية في البحث العلمي، وتتمثل أهداف دراستنا فيما يلي:

- 1- محاولة الكشف عن الضغوطات المهنية التي يتعرض لها موظفي القطاع الصحي.
- 2- محاولة تقديم بحث علمي في ميدان التخصص.
- 3- محاولة التعرف على الظروف الفيزيائية للعمل أثناء جائحة كوفيد 19 في القطاع الصحي.

رابعاً: الإطار المفاهيمي للدراسة:

إن إحدى المنطلقات الرئيسية لأي بحث علمي هو أن تحدد مفاهيمه ومصطلحاته لصياغة المشكلة المراد دراستها صياغة دقيقة وواضحة ولما كان من أهم معايير لبحث العلمي التزامه الدقة في التعبير لذلك فإن عملية تحديد المفاهيم تسهل إدراك المعاني والأفكار التي يريد الباحث التعبير عنها وبالتالي سوف نحاول في دراستنا توظيف جملة من المفاهيم لها علاقة بالموضوع

1- مفهوم الضغوط المهنية:

أ- يشير الضغط لغة: "ضغط: ضغطه يضغطه ضغط أي زحمة إلى حائط ونحوه، ومنه ضغطة القبر، والضغطة بالضم أي الشدة والمشقة، يقال اللهم ارفع عنا هذه الضغطة

وأخذت فلانا ضغطة، إذا ضيق عليه لتكرهه على الشيء والضابط كالقريب والأمين

يقال: أرسله ضابطا على فلان، سمي بذلك لتضييقه على العامل.¹

أما اصطلاحا فيشير إلى انه " نمط معقد من حالة عاطفية أو وجدانية وردود فعل

فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضغوط الخارجية".²

ب-أما المهنة (العمل) لغة حسب ما ورد في معجم لسان العرب لأبن منظور فهي " جمع

مهن الحذق في العمل والخدمة، يقال وقامت المرأة بمهنة بيتها، أي بإصلاحه، ما مهنتك

مهنا، أي عملك وهو في مهنة أهله، أي حذقهم، خرج في ثياب مهنته، أي في ثياب

خدمته التي يلبسها في أشغاله.³

أما المهنة اصطلاحا فتعني " مجموعة من المهام التي يؤديها فرد، ويكون لها مسمى

معترف به عموما، ويمكن القول بأن المهنة هي أيضا مرادفة للوظيفة في أغلب

الأحوال".⁴

أما تعريف الضغوط المهنية اصطلاحا، فلقد تعددت التعاريف الواردة في هذا الخصوص منها:

فقد عرف سيللي الضغوط المهنية «الاستجابة غير المحددة للجسم نحو أي عبء يفرض

عليه: أي أنه حالة مترابطة من ردود أفعال الجسم التي يسببها عدد من الضواغط البيئية

-الخارجية أو الداخلية والمعرفية".⁵

¹: أبو نصر اسماعيل الجوهري: الصحاح، دار الحديث القاهرة، 2009م، صص679، 680.

²: حسن شحاته، زينب النجار: معجم المصطلحات التربوية والنفسية الطبعة الأولى، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003، ص208

³: ابن منظور، لسان العرب، دار المعارف، بيروت، لبنان، 2010، ص55

⁴: محمد محمود الجوهري، علم الاجتماع الصناعي والتنظيم، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2008، ص 287

⁵: يوسف كمال، ضغوط العمل لدى القيادة الادارية وأثرها على عملية اتخاذ القرار، الطبعة الأولى، مكتبة الوفاء القانونية،

الاسكندرية 2016، ص73

حسب تعريف سيلبي فإن الإنسان يتعرض لمجموعة من الضغوطات التي تفرض عليه التكيف معها، بينما عرف كابلون Kaplan وآخرون ضغوط العمل بأنها " أية خصائص موجودة في حين نجد في بيئة العمل تخلق تهديد للفرد".

كما تعرف ضغوط العمل بأنها " جزء من بيئة العمل المادية والنفسية وتعتبر أحد المصادر التي تنتج عنها حوادث وأمراض عمل متنوعة منها ما هو جسدي، ومنها ما هو نفسي ينعكس آثارهما سلباً على الفرد وعلى المنظمة".

من خلال التعريفان السابقان يظهر أن الضغوطات المهنية ناتجة عن تفاعل الإنسان مع العوامل والظروف البيئية في العمل والتي تكون لها آثار سلبية سواء على المؤسسة أو الفرد.¹

كما يعرف كل من إيفانسفيتش ivancevitch وماتسون mateson الضغوط الوظيفية بأنها "استجابة تكيفية تختلف باختلاف الأفراد للتهدة من تأثيرات وأوضاع وأحداث تفرضها المتطلبات الخاصة بالتنظيم على الأفراد العاملين في التنظيم".²

من خلال هذا التعريف يتبين أن الضغوطات يختلف تأثيرها من جهة من شخص لآخر من جهة أخرى تختلف باختلاف المهن وفقاً لما يتطلبه التنظيم على مستوى كل مؤسسة.

— هناك أيضاً تعريف لكورزيني corsini لضغوط العمل workstress أو الضغوط المهنية occupationnelstress في قاموس علم النفس بأنها " التوتر أو الشدة التي يكابدها العمال والقائمون بالعمل والمسؤولين عنه بسبب الضغوط عليهم، لكي ينتجوا-ينجزوا-أو بسبب

¹: يوسف كمال، مرجع سبق ذكره، ص73

²: خالد عيادة عليات ضغوط العمل وأثرها علالأداء، الطبعة الاولى، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن2015، ص49

ظروف العمل غير المناسبة، أو بسبب التعب من كثرة العمل، أو بسبب أخطار العمل أو بسبب المنافسة الحادة، أو بسبب العطالة المتوقعة أو الفصل من العمل".¹

لقد عدد هذا التعريف الكثير من مسببات الضغوط المهنية منا ما يرجع لسمات الفرد واختلافهم وكذا عدم التوافق مع القائد أو المسؤول أو بسبب ظروف العمل الفيزيائية غير الملائمة، إضافة إلى الأعباء الملقة على عاتق الفرد والأخطار التي يمكن أن يتعرض لها أو الخوف من الفصل من العمل.

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الضغوط المهنية على أنها المثيرات والأحداث التي يتعرض لها موظفي وموظفات القطاع الصحي بمناسبة أو أثناء أداء المهام الموكلة لهم، حيث يحدث تفاعل بين مجموع المؤثرات البيئية والتنظيمية والشخصية التي تؤدي إلى تغيير في سلوكياتهم وردود أفعالهم والتي تعتبر استجابة لأحد أو مجموعة من هذه العوامل.

2- مفهوم الأداء: لقد تعددت التعاريف التي تناولت مفاهيم الأداء الوظيفي نذكر منها:

- لغة: الأداء من مفاهيم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدى ويقال 'أدى الشيء' أو صله والاسم الأداء أدى المكانة أو أدى الشيء بمعنى قام به.²

- اصطلاحاً: لقد عرّف حسن راوية محمد الأداء الوظيفي حيث يشير هذا المصطلح إلى

درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع

بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد

يشير إلى الطاقة المبذولة أمّا الأداء فيحقق على أساس النتائج التي يحققها الفرد.³

¹: فرج عبد القادر طه، السيد مصطفى راغب، مقياس الضغوط المهنية - ضغوط العمل، الطبعة الأولى، مكتبة الانجلو المصرية، مصر 2010، ص 81

²: ابن المنظوم الأنصاري: لسان العرب دار الكتب العلمية، لبنان، مجلد 5، الطبعة 6، 2005، ص 256

³: حسن راوية محمد: إدارة الموارد البشرية المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية 1999. ص 50

من خلال: التعاريف السابقة نستخلص أن الأداء الوظيفي هو الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بمهامه المتضمنة تحويل المدخلات إلى مخرجات فهو عبارة عن كفاءة الموظف في القيام بالمهام الموجهة إليه إضافة إلى الجودة والفعالية في انجاز تلك المهام.

3- مفهوم الجائحة

تعرف الجائحة لغة في معجم الصحاح لأبو نصر إسماعيل الجوهري من: " جوح من الجوح أي الاستئصال، جحت الشيء أجوحه ومنه الجائحة وهي الشدة التي تجتاح المال من سنة أو فتنة، يقال جاحته الجائحة واجتاحتهم وجاح الله ماله وأجاحه بمعنى أي أهلكه بالجائحة".¹

عرفت الجائحة بأنها فيروس كورونا الحالي أو ما يطلق عليه فيروس كوفيد -19، ظهر في مستهل شهر ديسمبر في مدينة ووهان الصينية لتعلن بعدها منظمة الصحة العالمية بأن فيروس كورونا وباء عالمي لسرعة انتشاره والجدير بالذكر أن كلمة كورونا هي المقابل اللاتيني لكلمة تاج، استمد الفيروس اسمه من شكله الحلقي المغطى بالنتوءات التي تشبه التاج وهو نوع من أنواع الفيروسات التي تسبب مرضا في الجهاز التنفسي تؤدي إلى حد الوفاة. الوسيلة الأفضل للوقاية منه هي الالتزام بتدابير الوقاية.²

4- مفهوم الموظف

حسب ما ورد في الجريدة الرسمية للقانون الأساسي العام للوظيفة العمومية من الأمر 03/06 يعتبر موظفا كل عون عين في وظيفة عمومية دائمة ورسم في رتبة في السلم الإداري".³

¹: أبو نصر إسماعيل الجوهري، مرجع سبق ذكره، ص 719

²: ناصر محي الدين ملوحي، فيروس كورونا طاعون العصر-صناعة رأسمالية شيوعية صهيونية، دار الغسق للنشر، سوريا 2020، صص 80-86 بتصرف.

³: الجريدة الرسمية، القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، رقم 03/06، المؤرخ في 03/06/2006

يمكننا تعريف الموظف إجرائيا على انه مجموع الموظفين المعينين على مستوى مؤسسات القطاع الصحي في مختلف الأسلاك الطبي، الشبه الطبي، الإداري والعمال المهنيين للقيام بالمهام الموكلة لهم كل حسب اختصاصه.

خامسا: الدراسات السابقة

نظرا لأهمية الدراسات السابقة، ودورها في اثراء موضوع الدراسة لذا سوف نعرض فيما يلي عددا من الدراسات والبحوث ذات العلاقة بموضوع البحث، نعرضها وفق محورين أساسيين على النحو التالي

-دراسات متعلقة بالضغوط المهنية:

دراسة كل من فضلون الزهراء وساحل نسرين¹

تحت عنوان ضغوط العمل لدى الممرضين بمستشفى محمد بوضياف في ظل جائحة كورونا (كوفيد19) طرحت هذه الدراسة السؤال التالي: ما مدى مساهمة الظروف المهنية في توليد ضغوط العمل لدى الممرضين بالمستشفى؟

هدفت الدراسة إلى محاولة الكشف عن مدى مساهمة الظروف المهنية في توليد ضغوط العمل لدى الممرضين بمستشفى محمد بوضياف بأمام البواقي في ظل تفشي فيروس كورونا من الظروف الفيزيكية (الوقت الأجر)، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لوصف خصائص الظاهرة.

تمثلت عينة الدراسة في ممرضي وممرضات مشفى محمد بوضياف بولاية أم البواقي إذ تم اختيار عينة عشوائية مكونة من 30 ممرض، اعتمدت الباحثتان على تصميم استبيان لتطبيق

¹: فضلون الزهراء وساحل نسرين، مدى مساهمة الظروف المهنية في توليد ضغوط العمل لدى الممرضين بمستشفى محمد بوضياف في ظل جائحة كورونا (كوفيد19)، مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والإنسانية، المجلد/ العدد/ 3، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر 2021، صص 71 - 84

الدراسة تبين للباحثين أن ظروف العمل في القطاع الصحي ساهمت بدرجة كبيرة في ارتفاع الضغط المهني لدى كوادر التمريض الأمر الذي يؤدي إلى ظهور مضاعفات من شأنها زيادة حدة الضغوط الممارسة في هذه المهنة وقد أثبتت الدراسة تراجع أدائهم المهني.

دراسة عيسى إبراهيم المعشر:¹

رسالة استكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا كلية العلوم الإدارية والمالية _ قسم إدارة الأعمال /ماي 2009.

أجرى الباحث هذه الدراسة تحت عنوان: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية -فئة الخمسة نجوم -دراسة ميدانية. تمثلت مشكلة البحث دراسة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في القطاع الفندقي أصناء قيامهم بواجبتهم الوظيفية وفق الأسئلة التالية:

هل توجد علامة لعناصر ضغوط العمل (رب العمل، الأجور والمكافآت، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل) على العاملين في الفنادق الأردنية؟

هل يوجد تأثير لضغوط العمل على أداء العاملين يجزي للخصائص الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخبرة)؟

يهدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى الكشف أثر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الفندقي على أدائهم الوظيفي والتعرف على مصادر هذه الضغوط.

مصادر هذه الضغوط ومحاولة وضع الحلول العلمية الممكنة وتقديم توصيات لتخفيف هذه الضغوطات في العمل، حيث اعتمد الباحث عن المنهج الوصفي التحليلي مشكلة البحث، اذ استهدفت الدراسة اثني عشر فندق وأخذت عينة مقدارها 240 بواقع 10% من عدد العاملين في كل فندق بطريقة العينة عشوائية المنتظمة واعتمدت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات.

¹: عيسى إبراهيم المعشر: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية -فئة الخمسة نجوم -دراسة ميدانية. مذكرة لنيل الماجستير في إدارة الأعمال جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا_كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم إدارة الأعمال 2009

توصلت الدراسة إلا أنه لا توجد علاقة بين المتغيرين مستغلين عبء العمل والهيكل التنظيمي من جهة وأداء العاملين في تلك الفنادق من جهة أخرى، وأنه توجد علاقة بين المتغيرين المستقلين، الأجور والمكافآت وبيئة العمل من جهة المتغير التابع ألا وهو الأداء من جهة أخرى. ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة النجاح:

دراسة لماجدة المصري:¹

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية تخصص إدارة الأعمال جامعة النجاح الوطنية دولة فلسطين، تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون في جامعة النجاح الوطنية وتأثيرها على أدائهم الوظيفي من خلال الفرضيات التالية:

- هل توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الضغوط الوظيفية تغزى لمتغير الخبرة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الضغوط الوظيفية تغزى لمتغير الجنس؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الضغوط الوظيفية تغزى لمتغير نوع

النشاط؟

اشتمل مجتمع الدراسة على جميع الموظفين العاملين في الجامعة من إداريين وأكاديميين، وقد تم اختيار عينة عشوائية من الطبقتين لوجود تباين في خصائص مفردات مجتمع الدراسة، تمثلت تلك العينة في 322 موظف، استعملت الاستبانة لجمع المعلومات واتبعت المنهج الوصفي التحليلي لوصف متغيرات الدراسة وتحليلها، وكانت النتائج كالتالي:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تغزى لمتغير نوع النشاط.

¹: ماجدة المصري: الضغوط المهنية التي يتعرض لها العمال في جامعة النجاح الوطنية وتأثيرها على أدائهم الوظيفي. مذكرة لنيل ماجستير في جامعة النجاح الوطنية _ فلسطين 2010/2009

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تغزى لمتغير الجنس.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تغزى لمتغير الخبرة.
- ضغط العمل الذي يتعرض له العمال في الجامعة مقبول نسبيا لكن له أثر كبير على أداء الموظفين يوجد لدى الموظفين نوع من عدم الاستقرار الوظيفي وعدم الشعور بالأمان الوظيفي.
- دراسة عثمان مريم:¹

الضغوطات المهنية وعلاقتها بدفاعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة عثمان مريم (2009 2010) كلية العلوم الانسانية والاجتماعية تخصص علم النفس جامعة الإخوة منثوري قسنطينة الجزائر.

- الفرضية العامة لضغوط المهنية علاقة بدفاعية الانجاز لدى الأعوان الحماية المدنية.
- الفرضية الجزئية واحد كلما قل الضغط زاد دفع النجاح.
- الفرضية الجزئية 2 كلما زاد لتحقيق الفشل.
- الفرضية الجزئية العامة لا يغير المتغير الديموغرافي على مستوى الضغوط المهنية.
- الفرضية الصفيرية الجزئية الأولى لا يؤثر متغير السن على مستوى الضغوط المهنية.
- الفرضية الصفيرية الجزئية اثنان لا يغير متغير سنوات الخبرة على مستوى الضغوط المهنية.

تضمن مجتمع الدراسة أعوان الحماية المدنية المركزية بسكرة والمقدر عددهم 129 وقد تم اختيار عينه عشوائية استبعد فيها الإناث لقلة عددهم البالغ واحد وبعض الأعوام بسبب الاجازات المرضية والسنوات ليصبح عددهم 100 تم استخدام الاستمارة لجمع المعلومات وقد كانت نتائج الدراسة كالتالي:

¹: عثمان مريم: الضغوط المهنية وعلاقتها بدفاعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة مذكرة لنيل شهادة الماجستير قسنطينة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية تخصص علم النفس 2010/2009

- عدم وجود علاقة ارتباطية بين كل من متغير الضغوط المنظمة والدافعة لإنجاز أعوان الحماية المدنية بسكرة، الانجاز لا يزيد بقله الضغوطات المهنية كما ان كثرة الضغوطات المهنية لا تزيد من دفع تجنب الفشل.

- لا يؤثر متغير السن على مستوى الضغوط المهنية كما لا يوجد تأثير لمتغير سنوات الخبرة على مستوى الضغوط المهنية وعليه فان المتغير الديموغرافي لا يؤثر على مستوى الضغوط المهنية.

دراسات متعلقة بالأداء:

دراسة عبد الله عبد الرحمن النميان:¹

وهي دراسة اكايدمية من أجل نعيش شهادة الماجستير في العلوم الإدارية تحت عنوان الرقابة الادارية وعلاقتها والاداء الوظيفي في الاجهزة الامنية.

والذي انطلق من السؤال المركزي التالي: ما هو واقع الرقابة الإدارية في الأجهزة الأمنية وكانت الأسئلة الجزئية كالتالي:

- ما هو واقع انظمة الرقابة الادارية في شرطه منطقة حائل فعاليتها اتجاه الاداء الوظيفي في الأجهزة الامنية؟

- ما هي الاجزاء والوسائل المتبعة في العملية الرقابية؟

- ما هي المقترحات المؤدية لتطوير انظمة الرقابة الادارية؟

وقد هدفت الدراسة الى الإجابة عن تساؤلات الدراسة كالتالي:

- تحضي الاصول النظرية في مجال الرقابة الادارية على الأداء الوظيفي.
- التعرف على الجوانب السلبية والإيجابية على الرقابة الإدارية.

¹: عبد الرحمن النميان: الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الامنية مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية جامعة الاسكندرية الدراسات العليا 2010/2009

- تقديم التوصيات والاقتراحات المناسبة لتفعيل عملية الرقابة.
 - اجراء مقارنة بين النظرية والواقع للوصول الى تحديد نقاط الاختلاف والضغط.
- اما الفرضيات فكانت عبارة عن تساؤلات كما ذكرت سالفاً.
- اما الدراسة الميدانية فقد اعتمدت على المنهج الوصفي كما اعتمدت على ادوات وهي استمارة الاستبيان على عينة شرطة منطقة حائل العاملين فيها وتوصل في الاخير الى النتائج التالية:
- اظهرت النتائج الى وجود رقابة ادارية بشكل دائم على اقسام التابعة للشرطة المنطقة وان هذه الرقابة فعالة.
- اظهرت نتائج ان اهم المشاكل والعقبات التي تواجه الرقابة الادارية فهي العلاقات الشخصية وضعف الرقابة الذاتية بعدم وجود نظام رقابي مختص اظهرت الدراسة المقترحات التطوير الرقابة الادارية مثل الحوافز المادية والمعنوية وتشجيع المنافسة بين الاقسام ومراكز الشرطة وتشجيع العاملين.

دراسة بوعطيط جلال الدين:¹

- الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي (2008 2009) كلية العلوم الاجتماعية والانسانية تخصص علم النفس السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية جامعة منتوري محمد قسنطينة - الجزائر - تهدف للتعرف على ماذا كان هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والاداء الوظيفي للعمال المنفذين في شركة سونلغاز من خلال طرح الفرضيات التالية:
- الفرضية العامة: توجد علاقة بين الاتصالات تنظيميه والاداء الوظيفي للعمال المنفذين.
 - الفرضية الجزئية1: توجد علاقة بين الاتصال التنظيمي والاداء الوظيفي للعمال المنفذين.

¹: بوعطيط جلال الدين: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي مذكرة للنيل شهادة الماجستير تخصص علم النفس السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية جامعه منتوري محمد قسنطينة 2009/2008

- الفرضية ال جزئية2: توجد علاقة ارتباطية قوية بين الاتصالات نازل والاداء الوظيفي للفئة المبحوثة.

- الفرضية الاحصائية الصفرية 1: لا يوجد فرق بين العمال المنفذين في اداءهم الوظيفي يرجع عامل السن.

- الفرضية الاحصائية الصفرية 2: لا يوجد فرق بين العمال المنفذين في اداءهم الوظيفي يرجع الى عامل المستوى التعليمي.

تضمن مجتمع الدراسة العمال الذين يشتغلون بسونلغاز أما العينة فهي عشوائية تمثل 25 بالمئة من افراد المجتمع واستخدمت الاستبيان لجمع المعلومات وتبني المنهج الوصفي على اعتبار انه الاكثر كفاءة في الكشف عن حقيقة الظاهرة وابرار خصائصها ووصل الى نتائج التالية:

وجود نمطي الاتصال الصاعد والنازل في مؤسسة كما تم التواصل الى وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين الاتصال الصاعد والنازل والاداء الوظيفي لدى عينه الدراسة

اما بالنسبة للفرضيات الصفرية المتعلقة بالنسبة المستوى التعليمي الاقدمية تم الكشف عن عدم تأثير هذه التغييرات على الاداء الوظيفي للفئة المبحوثة.

تعقيب على الدراسات

هناك العديد من الدراسات التي اجريت على هذا الموضوع من بينها التي تناولت أحد المتغيرات او عالجت نفس المتغيرات، حيث استفدت من هذه الدراسات من حيث الاعتماد على الجانب المنهج المستخدم إضافة الى الادلة المستخدمة في الدراسات السابقة والمتمثلة في الاستبيان إضافة على النتائج المتحصل عليها.

في حين اختلفت دراستنا عما سبق في الإطار الزمني والمكاني التي اجريت فيه الدراسة حيث شملت دراستنا جميع طبقات الموظفين على مستوى العيادة المتعددة الخدمات مرزوق ابراهيم

من السلك الطبي، الشبه الطبي، سلك الاداري والعمال المهنيين مع الاخذ بعين الاعتبار الظروف
الزمني الحالي والمتمثل في كوفيد 19 الذي شهد اختلاف واخذ عدة تغيرات في ظروف العمل
عما سبق.

الفصل الثاني

تمهيد:

ان الضغوطات المهنية من المظاهر التي لا يمكن تجنبها في المؤسسات ويختلف تأثيرها بين الأفراد، فمنهم من تدفعهم إلى الجدية لتحقيق الاهداف بينما تدفع البعض الآخر إلى الإحباط واليأس مما يؤثر على الأداء، لذا سنتناول في هذا الفصل الجانب النظري من المعارف والمعلومات التي تستند إليه متغيرات دراستنا ألا وهما الضغوطات المهنية وأداء الموظف في المؤسسة بالتطرق لمجموعة من العناصر لكليهما لتشكّل بذلك مدخل نظري للدراسة.

أولاً: عناصر الضغوط المهنية وأنواعها

توجد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط المهنية هي:¹

-المثير: هو ما يتعرض له من مؤثرات ناتجة عن الفرد أو المنظمة أو البيئة ويترتب عليها شعور الفرد بالضغط.

-الاستجابة: فتتكون من ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية تجاه الضغط، وتتمثل في الإحباط أو القلق أو التكيف.

-التفاعل: الذي يحدث بين مسببات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أم بيئية أم علاقات شخصية ومشاعر إنسانية وبين ما يحدث من استجابات.

¹: فاروق عبده فاليه، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، الطبعة 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان 2000، ص 306

الشكل رقم (01) يبين عناصر الضغوط المهنية



المصدر: فاروق عبده فليته، السيد محمد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات

التعليمية، طبعة 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2005 م، ص 306.

يمكن تقسيم ضغوط العمل إلى قسمين:¹

1-الضغط الايجابي:

وهو ضغط لازم تتطلبه طبيعة العمل، ويمثل نوعا من الانتباه والتركيز الذي ينمي قدرة الفرد على العمل الذاتي، ويساعده على تحقيق أهدافه، وفي الوقت نفسه لا يفجر بين الأفراد في المنظمة الصراعات الوظيفية المدمرة والمستنزفة لقدراتهم ووقتهم، ويبقى على روح التعاون بين الأفراد، وانتماء كل فرد في المنظمة وحبه للآخرين.

2-الضغط السلبي:

على العكس مما سبق، ينشأ الضغط السلبي عند حدود حدوث عدم توازن بين الفرد وقدراته وحاجاته وتوقعاته وبين ما يطلب من الفرد القيام به من مهام ويكون هذا النوع مدمر لكل من الفرد والمنظمة، ويخفض من مستوى الأداء، كما أن تعرض الفرد لمستويات عالية من الضغوط تحمله عبئا زائدا، وتحطم مقدراته الجسمية والعقلية.

¹: مقبولة محمد المفلاح، ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين، دار زهدي للنشر والتوزيع، الأردن، ص ص40-41

كما يؤثر الضغط السلبي على المنظمة حيث تظهر آثاره في عدة صور منها زيادة معدلات كل من: الغياب، والأخطاء، والحوادث، وعدم الرضا، وانخفاض مستوى الأداء، وظهور السلوك غير الأخلاقي.

تبعا للفترة الزمنية التي تستغرقها الضغوط، فيمكن تقسيمها إلى ثلاثة أنواع هي:¹

1- الضغوط البسيطة

وهي التي تستمر من ثوان قليلة إلى ساعات طويلة نتيجة المضايقات الصادرة من أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

2 — الضغوط المتوسطة

وهي التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية، أو زيارة شخص غير مرغوب فيه، أو الآلام الصادرة عن مرض في المعدة أو الامعاء.

3 — الضغوط الشديدة

وتستمر عادة من أسابيع لأشهر بل وسنوات مثل غياب شخص عزيز عن عائلته للسفر أو الموت، ومثل النقل من العمل أو الإيقاف عن العمل حتى زوال السبب.

ثانيا: مراحل الضغوط المهنية

لقد حدد هانز سيللي ردود فعل الإنسان النفسية والجسدية اتجاه الضغط في ثلاثة مراحل متميزة:²

1- المرحلة الأولى (الإنذار أو التنبيه للخطر):

يجهز فيها الجسم نفسه لمواجهة التهديد أو التحدي الذي يربكه بإفراز هرمونات من

الغدد الصماء يترتب عليها سرعة ضربات القلب وزيادة معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في

الدم وتوتر العضلات.

¹: فاروق عيده فلييه، مرجع سبق ذكره، ص307

²: خالد عيادة عليات، مرجع سبق ذكره، ص ص50-51

2- المرحلة الثانية (المقاومة)

وبعد الصدمة الأولى ينتقل الفرد إلى مرحلة المقاومة، وفيها يحاول الجسم إصلاح أي ضرر أو أذى نتج من الصدمة الأولى ويشعر الفرد في هذه المرحلة بالتعب والقلق والتوت، ويحاول الفرد مقاومة مسببات الضغط فإذا استطاع النجاح والتغلب على المشكلة فإن أعراض الضغط تزول.

3- المرحلة الثالثة (الإنهاك)

وتظهر هذه المرحلة إذا لم يستطع الفرد التغلب على مسببات الضغط واستمر يعاني منها فترة طويلة، فإن طاقة الجسم على التكيف تصبح منهكة ومجهد، وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة ويتعرض الفرد لأمراض الضغط مثل الصداع وارتفاع ضغط الدم والقرحة والأزمات القلبية. تعتبر هذه المرحلة حادة وخطيرة وتشكل تهديدا لكل من الفرد والمنظمة، فعقل وجسم الإنسان له حدود للتحمل والمقاومة، فكلما زاد معدل تكرار الإنذارات والمقاومة أصبح الفرد أكثر إرهاقا وإنهاكا في عمله وحياته وازدادت قابليته للأمراض البدنية والنفسية.

ثالثا: مصادر وأسباب دراسة الضغوط المهنية

1/ مصادر الضغوط المهنية

هناك العديد من المصادر التي تسبب الضغوطات المهنية ومنها:¹

1 صعوبة العمل

تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الاتزان وترجع صعوبة العمل إما لعدم معرفة الفرد لجوانبه، أو لعدم فهمه لهذه الجوانب فعدم وجود بطاقات وصف يقوم المشرف باطلاع الفرد

¹: عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، الطبعة الأولى، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الامارات العربية ال متحدة 1994، ص 308-309

عليها، وعدم شرحه لها يعظم من شعور الفرد بصعوبة العمل، وقد ترجع صعوبة العمل أحيانا الى أن كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء، أو أكبر من القدرات المتاحة للفرد.

2 مشاكل الخضوع للسلطة

تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية، فكل رئيس يمارس نفوذه وسلطته على مرؤوسيه في قبولهم لنفوذه وسلطته على مرؤوسيه، ويختلف المرؤوسين في قبولهم لنفوذه وسلطة الرؤساء، وهذا ما يؤدي الى الشعور بالتوتر لدى البعض.

3 عدم توافق شخصية الفرد مع مقومات التنظيم

تميل المنظمات كبيرة الحجم أن تأخذ الشكل البيروقراطي المتقيد بلوائح واجراءات رسمية والمعتمد على نظم اشراف متشددة، والمرتكز على سياسات رشيدة وموضوعية لا تأخذ في الحسبان الاعتبارات الشخصية ويتعارض ذلك عادة مع رغبة العاملين في التصرف بحرية ومع حاجاتهم للنمو وتأكيد الذات ويلقي التعارض ضغوط نفسية على العاملين.

4 عدم وضوح العمل والأدوار¹

ويعني هذا عدم تأكد الفرد من تعريف واختصاصات عمله ويندرج هذا الى عدم تأكد الفرد الى توقعات الآخرين عنه فيما يجب أن يؤديه أو التصرفات الواجب أن يسلكها ويؤدي الامر الى شعور الفرد بعد سيطرته على عمله مما يزيد من الشعور بالضغط.

5 الأحداث الشخصية

يتعرض الفرد من آن إلى آخر إلى أحداث في حياته الشخصية تمثل مقدار من الاثارة والضغط النفسي لقد وجدت البحوث أن فقد الزوج تمثل أعلى الأحداث من حيث الضغط النفسي يليها أحداث الطلاق، والاصابة أو المرض الخطير والاحالة على التقاعد، والزواج، والحمل، والتغيير

¹: عويد سلطان المشعان، مرجع سبق ذكره، ص310

في المسؤولية الوظيفية، والمشاكل مع الرئيس والإجازات والأعياد أن هذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل فتسبب شعور الفرد بضغوط العمل.

6 تأثير شخصية الفرد

وجدت بعض الابحاث أن هناك شخصيات حيوية وحادة في طباعها تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب والتسابق مع الزمن فهو يقرأ كتاب أثناء أكله، ويعمل أثناء مشاهدته للتلفزيون، ويراجع ملفاته أثناء سفره. إن هؤلاء الناس حتى في استمتاعهم بوقت الراحة يؤدون أعمال أخرى وأنهم فلقاءاتهم الاجتماعية بالآخرين يحاولون البحث عن إمكانية تطوير أعمالهم وعادة يتحمل هؤلاء الأشخاص درجات عالية من التوتر والضغط النفسي، أو أنهم لا يشعرون مثلما يشعر الآخرون بحدة الضغوط النفسية. فقد نجد شخصا مصاب بالبرد لكن يؤدي عمله على خير وجه. ولكن حين يقع هؤلاء الأفراد في أزمة كبيرة تكون لها أثر كبير على حياتهم.

7 نمط الإشراف السائد¹

مما لا شك فيه أن النمط الإشرافي الذي يمارسه الرؤساء مع مرؤوسيهم يعد مصدر ضغط نفسي عليهم، فالنمط الدكتاتوري الذي يعتمد على استخدام السلطة والنفوذ وجمود العلاقات بين الرئيس ومرؤوسيه، سيجعل جو العمل غير مريح نفسا ويشكل ضغطا عليهم.

8 مناخ العمل المادي

إن الظروف المناخية السائدة في مكان العمل، وما تشتمل عليه من إضاءة وتهوية، ونظافة، ومخاطر لها تأثير سلبي في الفرد إذا كانت سيئة وستشكل بلا شك ضغطا نفسيا وفسولوجيا على الفرد، مما يعرضه للخطر.

¹: عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة – بعد استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن 2005، ص 600

2 / أسباب دراسة الضغوط المهنية¹

— قيمة العمل ذاته وأثره في حياة الافراد وعلاقاتهم الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وانعكاسات تلك العلاقات على المجتمع بصفة عامة، فضلا عن أثره على نفسية الإنسان واتزان مشاعره.

— ما تسببه ضغوط العمل من الآثار السلبية من شعور بالتوتر و الإجهاد المتصلين بالأمراض الجسمية ، النفسية والعقلية التي تؤثر على الانجاز والإتقان والإنتاج بشكل عام.

— إظهار القدرات الإدارية للمدراء و المشرفين غير الظاهرة في مجال القيادة و التوجيه للمرؤوسين ، وفاعلية أسلوبهم في إيجاد مستوى من العلاقات الإنسانية في العمل والثقة بين الرؤساء والمرؤوسين.

— العمل على التزويد بمعلومات من شأنها دعم الخطط التطويرية بالمؤسسة بالكشف عن عوامل الضعف التي تؤثر في أداء العاملين في المؤسسة بشكل عام منها ضعف التجهيز، وعدم ملائمة المناخ الوظيفي في العمل وضعف المعلومات لأداء الأعمال وعدم إشباع الحاجات.

— زيادة حماس العاملين للعمل و تحملهم للمهام و المسؤوليات التي توكل لهم مما يساهم في الإنتاج الفعال الذي يطابق معايير الجودة و المواصفات التي يتطلبها العمل في المؤسسة .

— تمكين المؤسسة من تحسين أداء موظفيها بإتباع الوسائل المختلفة الجادة و الفاعلة للمتابعة و الإشراف والتوجيه للتعرف إلى نواحي القوة والضعف في أداء العاملين فيها.

— إعطاء أبعاد جديدة لسياسة التطوير الإداري المهني في بيئة العمل يوضع فيها اعتبار

لظروف العاملين الاجتماعية والنفسية.²

¹: مصطفى يوسف كافي، إدارة الموارد البشرية من منظور اداري -تتموي-تكنولوجيا-عولمي-دولي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن 2004، ص387.

²: مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص388.

رابعاً: آثار الضغوط المهنية:

1 / الآثار الإيجابية للضغوط المهنية:¹

يمكن تعداد أهم الآثار الإيجابية للضغوطات المهنية فيما يلي:

- تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسات و المنظمات المختلفة ، حيث تتطلب الضغوط وجود الاتصال والتعاون المشترك بين القائم بالعمل وبقية زملائه من أجل المساعدة في مواجهة تلك الضغوط.

- رفع الروح المعنوية و الثقة بين العاملين و رفع مستوى الشعور بالرضا و ينعكس ذلك على الاستقرار في الحياة العملية بالمنظمة، و تحقيق الأداء المتميز و الإصرار على القيام بعمل له أهمية على الرغم من ضغوط العمل المرتبطة به.

- معالجة المشكلات التي تواجه العمل من أجل إنجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد و بالكفاءة المطلوبة.

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

2 / الآثار السلبية للضغوط المهنية:

آثار صحية:

أثبتت الدراسات العديدة عن وجود علاقة تربط ضغوط العمل والمشكلات الصحية والنفسية التي تؤكد أن الضغوطات تؤدي إلى تضخم عضلة القلب وبالتالي أمراض القلب والقرحة وأن

¹: فاروق عبده فلية، مرجع سبق ذكره، ص309.

الضغوط تضعف جهاز المناعة لدى الإنسان.¹

من بين العلامات البدنية للضغوط السلبية:²

- الشعور بخفقان القلب.
- ضيق التنفس و غصة في الحلق و تنفس ضعيف سريع.
- جفاف الفم و اضطراب المعدة و عسر الهضم و غثيان.
- إسهال و إمساك.
- شد عضلي عام و خاصة في الفكين و طحن الأسنان.
- قبض اليدين و تقوس الكتفين و الآم عضلية عامة و شد عضلي.
- عدم الاستقرار و الراحة و الهياج و الإنهاك و صعوبات النوم و الشعور بالهزال و الصداع و تكرار المرض كنزلات البرد.

آثار سلوكية:³

وتتمثل في نقص الميول والحماس وتزايد تغييب الفرد عن العمل ويزداد سوء استخدام العقاقير و ينخفض مستوى الطاقة وتضطرب عادات النوم، ويزداد عدم الاطمئنان الشك في الزملاء والأقارب، وتجاهل المعلومات الجديدة، توزيع المسؤوليات على الآخرين، حل المشكلات بأسلوب سطحي.

آثار اجتماعية:

تؤدي ضغوط العمل الحادة إلى الكثير من الآثار الاجتماعية السالبة ، منها الشعور بالاغتراب عن مجال العمل الذي ينتمي إليه الفرد ، فعلى الرغم من وجود الشخص في العمل لكنه لا يشعر

¹: محمد الفاتح، محمود بشير المغربي، مرجع سبق ذكره، ص76

²: تيري لوكر و اخرون: سيكولوجية إدارة الضغوط الفنية-البرامج-التطبيقات، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة،

مصر 2014، ص73

³: مقبولة محمد المفلق، مرجع سبق ذكره، ص47

بالانتماء إليه ، و إنما يتحول إلى إنسان غريب عنه ، و يؤدي العمل المطلوب منه بدون رغبة و في مواقف أخرى دون مستوى الكفاءة أو الفعالية المطلوبون الآثار الاجتماعية التي تتركها ضغوط العمل على علاقات الفرد الأسرية و العائلية كالتأثير السلبي في العلاقات العائلية آثار تنظيمية:

بينما تتفاوت الآراء بشأن ماهية الآثار التنظيمية لضغوط العمل، إلا أنها تتفق في شيء واحد هو أن ضغوط العمل تعني مزيداً من التكلفة بالنسبة للمنظمات و على الرغم من أنه لا توجد إحصاءات دقيقة حول مقدار ما تتكفله المنظمات أو الدولة أو الأفراد أنفسهم للتعامل مع الآثار السلبية لضغوط العمل، إلا أن بعض التقديرات لتكلفة الضغوط تصل إلى ما يزيد عن 150 بليون دولار سنوياً، وفي بعض التقديرات تصل إلى ما يزيد عن 300 بليون دولار سنوياً وتشمل هذه الآثار التنظيمية تأثير الضغوط على وجود اتخاذ القرارات وعلى القدرة على الابتكار والتطوير وتقليل الإنتاجية.¹

كما يعكس هذا الرقم الضخم التكلفة المصاحبة للمشكلات الذهنية والعضوية الناتجة عن مواجهة الضغوط والتي تشمل: تكاليف العلاج، ساعات العمل المفقودة، دوران العمل، الغياب، التأخر، تعطيل الإنتاج وغيرها من العوامل التي يمكن أن تساهم في تكاليف مواجهة الضغوط ويمكن تصور مقدار التكلفة التي تتحملها المنظمات نتيجة ضغوط العمل إذا ما علمنا مساهمة جهة العمل في التأمين الصحي وكذلك مقدار التعويضات التي يقر بها القانون عند تعرض الفرد لإصابات العمل من ناحية أخرى، فإن الضغط الزائد يؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي والذي يتولد عنه مجموعة من النتائج غير المرغوبة مثل: ارتفاع معدلات دوران العمل، الغياب — وانخفاض الأداء الوظيفي.²

¹: مقبولة محمد المفلح، مرجع سبق ذكره، ص47

²: مقبولة محمد المفلح، مرجع سبق ذكره، ص47

خامسا / الاستراتيجيات الفردية والتنظيمية في مواجهة الضغوط المهنية:

1 – الاستراتيجية الفردية

تجدر الإشارة إلى وجود عدة طرق لعلاج أو التقليل من الضغوط المهنية لكنها تختلف في فعاليتها من شخص إلى آخر وفقا لرغبة واقتناع الشخص بالطريقة التي يستخدمها لنجاح في علاج الضغوط المهنية

– اللجوء إلى الله

مما لا شك فيه أن أداء الصلاة وتلاوة القرآن والاسترخاء بالأحاديث الدينية والنبوية تساعد في التخفيف والتقليل من الضغوطات المهنية وتحقيق الراحة النفسية والجسمية للفرد والجماعة.¹

– الكشف الطبي²

يمثل الكشف الطبي الذي يجريه الطبيب مطلبا أساسيا – تقريبا – لأي برنامج لإدارة أو تخفيف وطأة الضغط إذ أن معرفة الحالة البدنية وعادات التدخين وتناول الكحول والسجل الطبي لمرضى القلب والشرابين والوراثة تساعد في معرفة الأسباب والآثار المحتملة للضغط.

– التمارين الرياضية

وقد تشمل النشاطات الفردية الأخرى للتمارين الرياضية للتخلص من الضغط والتوتر. ومن الواضح أن انتشار أندية أو مراكز الصحة والتمارين الرياضية ترتبط ارتباطا وثيقا بالوعي بضرورة تخفيف تأثير الضغط.

– الراحة والاسترخاء

ومن الممكن أن تكون طرق الاسترخاء البسيطة حتى لو كانت في شكل متابعة أنماط التنفس لدى الفرد فعالة في تخفيف وطأة الضغط.

¹: عويد سلطان المشعان، مرجع سبق ذكره، ص318

²: محمود فتحي عكاشة: علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، مصر 1999، ص99

- تنمية الاهتمامات الخارجية

كما يمكن توجيه الضغط والتحكم في تأثيره جزئيا بتنمية اهتمامات خارج محيط العمل مثل ممارسة الهوايات والنشاطات الخيرية.

- التأمل

وهناك أساليب أخرى للسيطرة على الضغط بدأت تكتسب شعبية، من ضمنها التأمل: حيث يجلس الشخص مغمضات عينيه ومصدرا صوتا معينا مثل التعويذة أو الدعاء لبضع دقائق لعدة مرات كل يوم وقد قيل إن هذه الطريقة تتيح للذهن إمكانية تجاوز التجارب الضاغطة يوميا والوصول إلى حالة ذهنية أهدأ مع الانتقادات الموجهة لهذا الأسلوب، فإن المؤيدين له يدعون أن إتباعه قد يؤدي إلى انخفاض معدلات الإصابة بأمراض القلب وضغط الدم واستهلاك الأوكسجين.

- التغذية المرتدة الحيوية

ثمة أسلوب آخر نال الاستحسان وتعرض للنقد في نفس الوقت وهو ما يسمى بالتغذية المرتدة الحيوية، وهو طريقة لعرض أجهزة الجسم بصورة تدركها الحواس لمعالجتها عن طريق توجيهها بالعقل الواعي، حيث يستطيع الشخص - باستخدام الحاسب الآلي المتطور وأساليب التسجيل المتطورة - إجراء تعديلات ملحوظة في معدل ضربات قلبه وضغط الدم والموجات الدماغية. ويدعي المؤيدون لهذا الأسلوب أنه من الممكن أيضا تعليم الأفراد التحكم في بعض وظائف هذه الأعضاء.¹

- الوعي الذاتي

¹ - محمود فتحي عكاشة، مرجع سبق ذكره، ص 99

وأخيرا يتمثل أحد الأساليب البسيطة للتحكم في الضغط – في الوعي الذاتي، حيث يتوقف الإنسان ليتفحص ويراجع نفسه وحياته وعمله.

-البحث عن فرص عمل بديلة

أما الحالات المزمنة، فمن الممكن التعامل مع الضغط بترك العمل في المنظمة والبحث عن فرص عمل بديلة حيث تمثل الطريقة الوحيدة للتخلص من الضغط، في كثير من الأحيان، في تغيير الموقف برمته.¹

2 – الاستراتيجية التنظيمية

تتضمن المداخل التنظيمية للتعامل مع الضغط نشاطات تنظيمية عديدة. فمن الممكن مثلا تحديد مسببات الضغط عن طريق برامج مطورة للاختيار والتعيين، حيث تركز البرامج الحالية على التوافق بين الفرد والوظيفة على أساس المستوى التعليمي والخبرة والمهارات والتدريب. وقد بدأت بعض المنظمات في إجراء مقابلات مكثفة مع الموظفين الجدد لاكتشاف المشكلات التي قد تحدث في العمل.

وتتجه ثاني الاستراتيجيات نحو التدريب المتطور، فإلى جانب تدريب الموظف على الجانب المطلوب أدائه وكيفية أدائه، تعمل بعض البرامج التدريبية على توعية الموظف بما يمكن أن يصادفه من مشكلات في العمل.

وهناك برامج تنظيمية عديدة للسيطرة على الضغط، ركزت على إعادة تصميم الوظائف، حيث يمكن طبقا للظروف المحيطة إثراء الوظائف أو تخفيف أعبائها أو التناوب في أدائها من قبل العاملين أو إعادة تصميمها بشكل كامل مع التركيز مثلا على النشاط الجماعي والمشاركة.

¹: محمود فتحي عكاشة، مرجع سبق ذكره، ص100

وأخيرا استحدثت بعض المنظمات برامج متكاملة لمساعدة العاملين توفر الخدمات الطبية والعلاجية والنصح والاستشارة والإجراءات الوقائية، وعدة ما تكون مزودة باختصاصين مثل الأطباء والأخصائيين النفسيين.¹

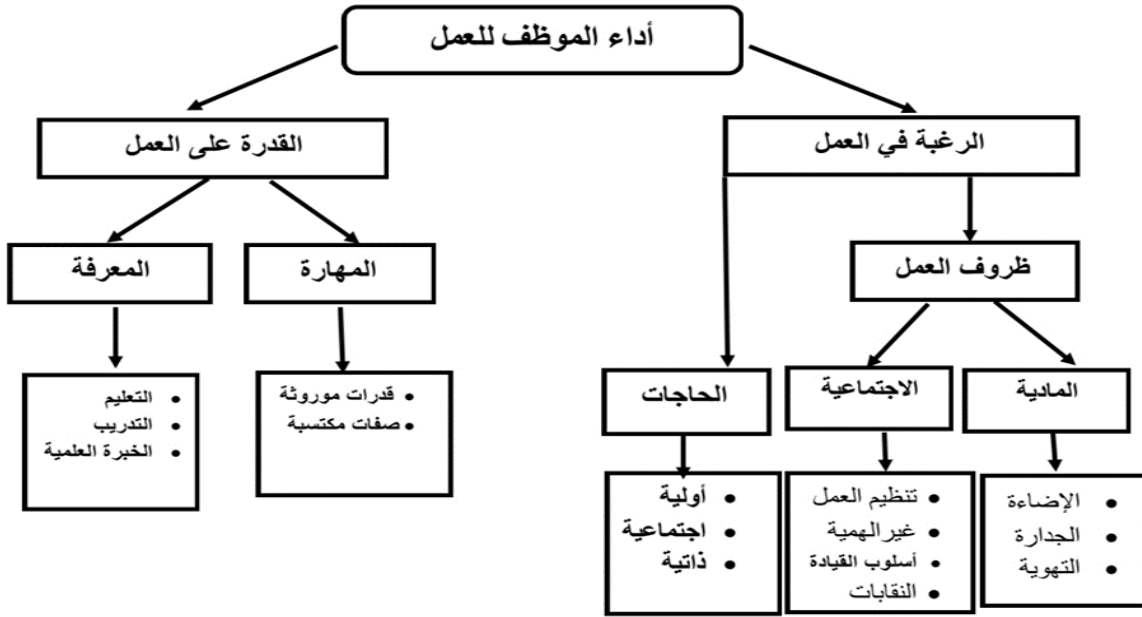
سادسا: عناصر الأداء

ان وصف الاداء على انه النتائج التي يحققها الفرد عندما تظهر كثير من العوامل المؤثرة في الاداء وتخضع هذه العوامل سيطرة الموظف وقد يخرج البعض الاخر عن هذه السيطرة وهنا يبرز عدة عناصر الاداء منها:

- الموظف: وهو كل ما يمتلكه من مهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودافع.
- الوظيفة هو ما تتصف بهذه الوظيفة من متطلبات وتحديات وما تقدمه هذه الوظيفة من فرص عمل تتمتع بالتحدي وتحتوي على عناصر التغذية الراجعة بجزء منه.
- الموقف: وهي المتطلبات التنظيمية وتتضمن مناخ العمل والاشراف ووجود الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.²

¹: محمود فتحي عكاشة، مرجع سبق ذكره، ص 100-101.
²: علي سلمي : ادارة الافراد لرفع الكفاءة الانتاجية ادارة المعارف دار المعارف 1970 ط 2. ص 39.

شكل رقم 02: يوضح عناصر الاداء الوظيفي



المصدر: على سلمي: إدارة الافراد لرفع الكفاءة الإنتاجية. دار المعارف القاضية, 1970, ط2, ص39.

سابعا: طرق قياس الأداء¹

لطرق قياس الاداء عادة ثم تستخدم اساليب القياس الموضوعية الاداء في هذه الأساليب تقسم

الى ثلاثة مجموعات:

- كمي ناتج الاداء: يمكن الحصول على مقياس موضوع الكمية وناتج الأداء إن أمكن

تحديد ناتج الاداء وتحديد مده قياسه ومن الامثلة على هذا النوع عدد الوحدات التي تم

¹: هشام بوريش: اسس استخدام مؤشرات الإنتاجية في قياس أداء الموانئ الجزائرية ، مجله العلوم الإنسانية والاجتماعية. العدد 20.

انجازها خلال وقت محدد او عدد الغرف المباعة بالنسبة لعامل المبيعات في الفندق او عدد الفواتير التي يمكن حسابها مراجعتها بالنسبة للمحاسب في الفندق.

- وجود ناتج الأداء: من اهم ما يميز قطاع الخدمات جودة الخدمة التي تقدمها المنظمة في بعض الحالات يتطلب معرفه جودة الخدمة المقدمة من الموظف بصرف النظر عن سرعته في الاداء ويجب الاشارة إلى ان استخدام معيار جودة الناتج يجب ان يتضمن تعريفا محددا للجودة.

- كميته وجوده الناتج معا: وهو عندما يمكن استنباط مقاييس بجمع بين الكم والجودة معا وهذا القياس يعتبر أفضل من حيث شموله لتلك المقاييس التي تعكس الكم والجودة كل على حدى.¹

ثامنا: أهمية الأداء²

تتألف أي مادة من عدة مراحل حتى تخرج للوجود وتنتج منتجات وتحقق الأهداف المصممة لها كما انها تحتاج الى عدة موارد تتفاعل مع بعضها البعض لتنتج مادة جديدة تحقق أهدافها وقد تكون العملية ملموسة مثل عمليات تقديم الخدمات في المجالات المختلفة.

الأداء: هو المكون الرئيسي للعملية وهو الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان (العنصر البشري) الذي يدير العملية ويحول المواد الخام الموارد الى مواد المصنعة ذات القيمة المادية يتم بيعها للمستهلك بقيمة أعلى من قيمة الموارد التي استخدمت فيها وقيمة جهدي وعمل انتاجيه العنصر البشري وبذلك تحقق الربح وعليه فإن ثبات كلفة الموارد وتفعيل انتاجية العنصر البشري يجعلنا نصل إلى أهداف المنظمة بأفضل فعالية وأفضل قدرة وأقل كلفة وأكثر ربحا فالأداء الوظيفي أهمية كبيرة داخل اي منظمة تحاول تحقيق النجاح والتقدم باعتباره الناتج

¹: هشام بوريش، مرجع سبق ذكره، ص86

²: دخله عبدالرؤف: تكنولوجيا الاداء البشري المفهوم وأساليب القياس و النماذج، المكتبة الوطني، عمان، ص95

النهائي بمحصلة جميع الأنشطة التي يقوم بها الفرد او المنظمة فاذا كان هذا الناتج مرتفعاً فإن ذلك يعد مؤشراً لنجاح المنظمة واستقرارها المنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين متميزاً. ومن ثم يمكن القول بشكل عام ان اهتمام إدارة المنظمة وقيادتها بمستوى الأداء يفوق عاده اهتمام العاملين بها. ومن ثم فإن الأداء في أي مستوى تنظيم داخل المنظمة وفي أي جزء منها لا يعد انعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة ايضاً.

كما ترجع أهمية الاداء الوظيفي بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطه بدوره حياتها في مراحلها المختلفة المتمثلة في مرحلة الظهور مرحلة البقاء والاستمرارية، مرحلة الاستقرار مرحلة السمعة والفخر مرحلة التميز ومرحلة الريادة.

لأن قدرة المنظمة على تخطي مرحلك ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر إنما يعتمد على مستوى الأداء بها كما لا تتوقف أهمية الأداء الوظيفي على مستوى المنظمة فقط بل تتعدى ذلك الى أهمية الاداء في نجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الدولة.¹

تاسعا: مظاهر ضعف الأداء²

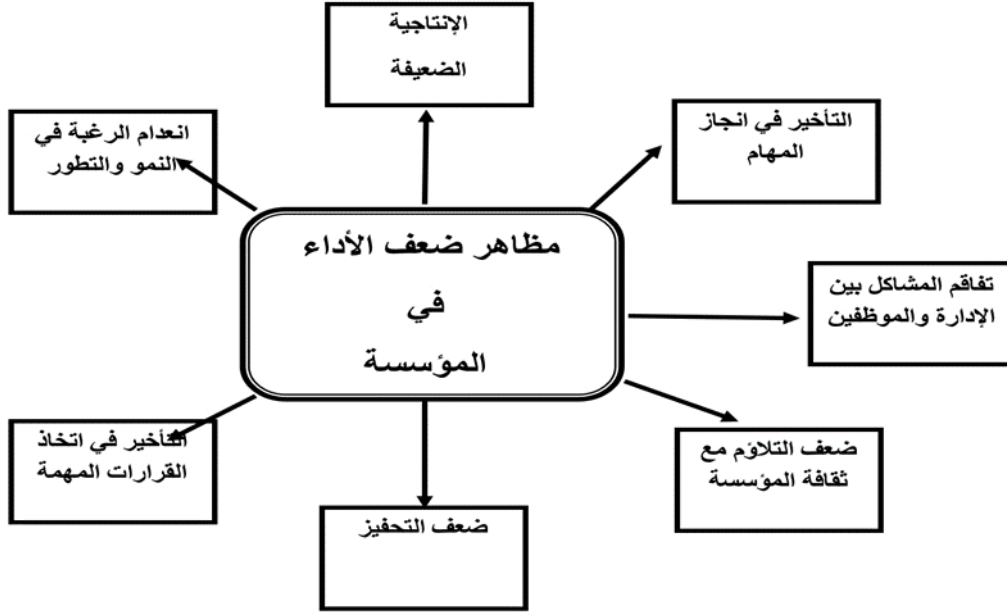
- الإنتاجية الضعيفة وعدم مطابقتها المواصفات.
- التأخير في انجاز الاعمال في الوقت المحدد.
- تفاقم المشاكل الناشئة بين الإدارة والموظفين.
- ضعف التلائم مع ثقافة المؤسسة.
- ضعف التحفيز وانتشار حالة اللامبالاة لدى الموظفين.

¹: دخله عبد الرؤوف، مرجع سبق ذكره، ص95

²: العمرأوي نادية: تأثير الضغوط المعنوية على الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي 2016/2017، ص50

- التأخير في اتخاذ القرارات المهمة وغياب روح المبادرة.
- انعدام الرغبة في النمو والتطور لدى الموظفين.¹

الشكل رقم 03: مظاهر ضعف الأداء



العمراوي نادية: تأثير الضغوط المهنية على الاداء الوظيفي للعمال. <مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير>
جامعة العربي بن مهيدي -ام البواقي-2016/2017.

¹: العمراوي نادية، مرجع سبق ذكره، ص50

عاشرا: العلاقة بين ضغوط العمل والأداء:¹

إن العلاقة بين هذين المتغيرين تنحصر في أربعة اتجاهات رئيسيه هي:

- لا توجد علاقة بين الضغوط العمل والأداء، ويرى اصحاب هذا الاتجاه انه ليست

هناك علاقة بين الضغوط العمل وبين كفاءه الأداء واصحاب هذا الاتجاه على الرغم

من قلتهم يرون ان الافراد قد أبرموا عقدا نفسيا بينهم وبين المنظمات التي يعملون

بها Physiologicalcontract وبمقتضى هذا العقد فعليهم ان يقدم جهودهم وان

يقوموا بالعمل بكفاءة وذلك مقابل ما يحصلون عليه من أجر وميزات ويفرض هذا

العقد نوعا من الرشد لدى الافراد ويجعلهم لا يتأثرون بالضغوط التي يتعرضون.

لها ويجعلهم يجدون أثرها عليهم اثناء أدائهم للعمل ويفترض هذا العقد أيضا قدره

الأفراد على الفصل التام بين العمل والحياة الشخصية لهم وقد لقيت هذه الفرضية

تأييدا بسيطا من البحوث حيث تشير إحدى الدراسات إلى أن العمال الصناعيين

يرون وظائفهم على اعتبار أنها وسيلة لشيء اخر اهم خارج العمل وأن العمل

هامش وليس جوهر اهتمامي في الحيلة أي صعوبات او ضغوطات في العمل

ستكون ذات تأثير منعدم او محدود وذلك قياسا بالعناصر الموجودة خارج نطاق

وظائفهم.

¹: إبراهيم المعشر، مرجع سبق ذكره، ص36.

وهناك تفسير آخر لهذا الاتجاه يعتمد على قدرة الفرد على التأقلم والتكيف مع الضغوط التي يتعرض لها، ظهور هذه الضغوط من جديد يعني ان الفرد قادر على التأقلم معها بسهولة، وبالتالي لن يحدث اثار نفسية ودهنية على الفرد وبالتالي على أدائه.

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

تمهيد:

يعتبر الجانب الميداني مكملاً للجانب النظري فمن خلاله نستطيع الإجابة على السؤال المركزي والاسئلة الفرعية عن طريق الكشف عن الحقائق وجمع المعلومات والبيانات، بتحديد مجالات الدراسة والمنهج الملائم وأدوات جمع البيانات للإجابة على الاشكال الذي أثارته الدراسة بمناقشة وتحليل نتائج الدراسة.

أولاً / مجالات الدراسة:

امتداداً لما تم عرضه من التراث النظري وتجسيدها لما تم الإشارة إليه من أهداف وما أثارته الإشكالية البحثية من التساؤل المركزي والأسئلة الفرعية التي تحتاج لتحقيق واختبارها، لذا سنحاول

تحديد مجالات الدراسة المتمثلة في: المجال المكاني، المجال البشري، المجال الزماني

1- المجال المكاني:

قمنا بتنفيذ دراستنا الراهنة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية الطارف، وهي عبارة عن مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تسعى إلى تقديم الخدمات الصحية، تتكون من مجموعة من الهياكل الصحية العمومية الخاصة بالوقاية والتشخيص والعلاج وإعادة التكيف الطبي الذي يغطي حاجات السكان و مجموعة من البلديات التابعة للمؤسسات والإدارات العمومية المحلية المنشأة بموجب المرسوم التنفيذي 81 / 242 المؤرخ في 5 سبتمبر 1981، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 466/87 المؤرخ في 1997/12/02 (يحدد قواعد إنشاء القطاعات). بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 07 / 140 المؤرخ في 02 جمادى الأولى عام 1428 الموافق لـ 2007/05/19 الذي يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية للصحة الجوارية والمؤسسات العمومية الاستشفائية وتنظيمها.

إن المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الطارف تتكون من إدارة عامة يتواجد مقرها في وسط مدينة الطارف، يبلغ عدد المورد البشري 810 موزعين على مجموع العيادات المتعددة الخدمات و وحدات العلاج لتغطية مجموعة من السكنات على النحو التالي:

1 — العيادة المتعددة الخدمات — الطارف مركز.

2 — المركز الوسيط لمعالجة المدمنين — الطارف.

3 — العيادة المتعددة الخدمات — مرزوق إبراهيم.

4 — العيادة المتعددة الخدمات — الزيتونة.

5 — العيادة المتعددة الخدمات — بوتلجة.

6 — العيادة المتعددة الخدمات — الشافية.

7 — العيادة المتعددة الخدمات — بحيرة الطيور.

8 — العيادة المتعددة الخدمات — بريحان.

وعليه فإن دراستنا الميدانية كانت على مستوى العيادة المتعددة الخدمات — مرزوق إبراهيم المتواجدة في سيدي بالقاسم، التي تم تدشينها من طرف وزير الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات — عبد المالك بوضياف — في يوم 21 ربيع الأول 1438 هـ الموافق ل 20 ديسمبر 2016 م، تتكفل بصحة متكاملة ومتسلسلة فيما يلي: تشخيص المرضى، العلاج الجوارى، الفحوص الخاصة بالطب العام والطب المتخصص القاعدي، الأنشطة المرتبطة بالصحة الإنجابية والتخطيط العائلي.

2- المجال البشري:

تتضمن العيادة المتعددة الخدمات — مرزوق إبراهيم على 96 موظف موزعين على عدد من المصالح الفرعية كالتالي:

— مكتب الاستقبال: 04

— إدارة العيادة: 03

— مصلحة المخبر: 09

— مصلحة الأشعة: 05

— مصلحة الاستعمالات: 22

— مكاتب الفحص الطبي: 20

— مصلحة الأمومة والطفولة: 10

— مصلحة داء السكري: 04

— مصلحة الوقاية: 12

— مصلحة طب الأسنان: 05

— صيدلية العيادة: 02

أما توزيع الموظفين على مستوى العيادة حسب الأسلاك كالتالي:

السلك الشبه الطبي: 47، السلك الطبي: 25، السلك الإداري والعمال

المهنيين: 24.

3 المجال الزماني:

لقد قمنا بالذهاب للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية الطارف في يوم 12 افريل 2022،

وهذا للحصول على الموافقة لإجراء تربص ميداني على مستوى العيادة المتعددة الخدمات —

مرزوق إبراهيم كان النزول لاستطلاع الميدان في 13 افريل 2022 بالعيادة. حيث استطعنا

الحصول على معلومات حول نشأة العيادة وعدد المصالح الموجودة بها، معلومات خاصة بعدد

الموظفين، كما قمنا بمقابلات مع بعض الموظفين لتعرف أكثر بميدان الدراسة ومحاولة خلق جو

ملائم معهم لكسب ثقة المبحوثين تمهيدا لتوزيع استمارات بحثنا وكان ذلك بتاريخ 10 و 11 ماي 2022.

ثانيا / المنهج المستخدم:

يختلف اختيار الباحث لمنهج الدراسة حسب طبيعة الموضوع والمشكلة المطروحة، وانطلاقا من طبيعة دراستنا التي تهدف للتعرف على الضغوطات المهنية وأثرها على أداء الموظف في زمن جائحة كورونا. هذا ما فرض علينا استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعرف بأنه " طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة".¹ اعتمدنا هذا المنهج بغية وصف الحقائق وتفسير لضغوطات المهنية وأثرها على الأداء باعتباره المنهج الأقرب في تشخيص الموضوع محل الدراسة وتحليل النتائج في ضوء الأسئلة المطروحة في الإشكالية.

ثالثا / أدوات الدراسة

من أهم خطوات أي بحث سوسيولوجي الحصول على المعلومات والبيانات التي تناسب موضوع الدراسة وتخدم أغراض البحث العلمي ونجاحه. يتوقف هذا النجاح على الاختيار الحسن للأدوات الملائمة للحصول على البيانات، كما "أنه يمكن اختصار تقنيات البحث الميداني السوسيولوجي في ثلاث عمليات أساسية: الملاحظة والمقابلة والاستبيان".² ولهذا الغرض اعتمدنا على الأدوات والتقنيات التي تتماشى مع طبيعة الموضوع الملاحظة، المقابلة، الاستمارة.

¹: عمار بوحوش ومحمد محمود: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2019، ص 189.
²: فضيل دليو: أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، منشورات جامعية دار البحث، قسنطينة، 1999، ص 189.

أ – الملاحظة:

وهي عبارة عن توجيه الحواس إلى ظاهرة معينة أو مجموعة من الظواهر رغبة في الكشف عن صفاتها أو خصائصها بهدف الوصول إلى كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة أو الظواهر.¹

إن الملاحظة أنواع: الملاحظة البسيطة، الملاحظة العلمية الملاحظة الموجهة والملاحظة الغير موجهة.

وقد استعنا بالنوع الأول، أي الملاحظة البسيطة وذلك من خلال الزيارات الاستطلاعية التي قمنا بها وكن ذلك من أجل المعرفة المبدئية لطبيعة الموضوع من أجل معرفة الآراء الأولية للمبحوثين حول الموضوع.

ب – المقابلة:

لقد اعتمدنا في بحثنا هذا على المقابلة الحرة كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية و أجرينا مقابلة مع مدير المؤسسة بتوضيح موضوع دراستنا للحصول على موافقة للإجراء تربص ميداني ، للحصول على معلومات حول العدد الإجمالي للموظفين بالمؤسسة و هذا بتاريخ 04 ماي 2022 ، كما قمنا بمقابلة مع الطبيب المنسق بالعيادة المتعددة الخدمات – مرزوق إبراهيم الذي استقبلنا و أمدنا بكافة المعلومات حول العيادة و عدد المكاتب و عدد الموظفين و مع الإطارات الشبه طبيين الذين أمدونا بمعلومات حول توزيع الموظفين على مستوى جميع المصالح . كذلك شملت المقابلة بعض الموظفين على مستوى العيادة لمعرفة آرائهم حول موضوع الدراسة.

¹: محمد زيدان: الاستقراء والمنهج العلمي، مؤسسة كتاب الجامعة للطباعة والنشر والثقافة، 1980، ص45

ج – الاستمارة

بالنسبة لاستمارة البحث المعتمدة فلقد احتوت على أسئلة مغلقة وأخرى مفتوحة وضمت 29 سؤالاً

وهذا ضمن أربعة محاور، المحور الأول حول البيانات الشخصية من 01 إلى 06 .

المحور الثاني حول بيئة العمل المادية والأداء من السؤال 07 إلى 13.

المحور الثالث حول الإجراءات التنظيمية أثناء جائحة كورونا من السؤال 14 إلى 23.

المحور الرابع حول الفروقات في الأداء بين مختلف الأسلاك أثناء جائحة كورونا من السؤال

24 إلى 29 .

لقد تعمدنا استخدام الاستمارة بالمقابلة مع أفراد عينة الدراسة لتوضيح الموضوع وشرحه

وتبسيطه، قصد الفهم أكثر وإيصال فكرة الموضوع للمبحوثين باللغة العامية وكذا حرصنا منا

على إجابة المبحوث على كافة أسئلة الاستمارة.

رابعاً: عينة الدراسة:

لما كان من الصعب أن نجري دراستنا على المجتمع الكلي المتمثل ب 96 موظف موزعين

كالتالي:

— السلك الشبه طبي: 47

— السلك الطبي: 25

— السلك الإداري والعمال المهنيين: 24

استخدمنا عينة ممثلة بنسبة 20% من المجتمع الكلي معتمدين على العينة الطبقية العشوائية

المنتظمة وتم حساب حجم عينة الدراسة من المجتمع الكلي كالتالي:

$$19 = \frac{96 \times 20}{100}$$

$$5 = \frac{96}{19} \text{ . حساب المدى}$$

$$9 = \frac{47 \times 20}{100} \text{ — سلك الأطباء:}$$

$$5 = \frac{25 \times 20}{100} \text{ — سلك الشبه طبيين:}$$

$$5 = \frac{24 \times 20}{100} \text{ — السلك الإداري والعمال المهنيين:}$$

عدد الاستثمارات	العدد	العينة
09	5 — 10 — 15 — 20 — 25 — 30 35 — 40 — 45	سلك الشبه طبيين
05	5 — 10 — 15 — 20 — 25	السلك الطبي
05	5 — 10 — 15 — 20 — 25	السلك الإداري والعمال المهنيين

لقد وزعنا 19 استمارة على مجتمع عينة الدراسة موزعين حسب الأسلاك الثلاثة.

خامسا: عرض وتحليل نتائج الدراسة

أولا: البيانات الشخصية (خصائص عينة الدراسة)

جدول رقم 01: الجنس

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
16%	03	ذكر
84%	16	أنثى
100%	19	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم 01 أن غالبية أفراد عينة الدراسة من جنس إناث، تقدر نسبتهم بـ 84% في حين بلغت نسبة الذكور 16%، وهي نسبة ضئيلة مقارنة بنسبة الإناث.

إن هذا انعكاس لما هو موجود في مجال التعليم في جميع المستويات الدراسية، إذ أن نسبة الإناث أكثر من نسبة الذكور في المقاعد الدراسية، كذلك تفوق الإناث في التحصيل الدراسي على الذكور، كما يرجع إلى اقتحام المرأة لعالم الشغل وتفضيلها للعمل في بعض القطاعات دون غيرها، من بينها القطاع الصحي.

جدول رقم 02: السن

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
10.5%	02	أقل من 25 سنة
37%	07	من 25 - 35]
21%	04	من 36 - 46]
31.5%	06	من 47 فأكثر
100%	19	المجموع

إن الإحصائيات الواردة في الجدول رقم 02 تبين أن النسبة الأكبر هي فئة الشباب، أي ما يقدر بـ 37% تتراوح أعمارهم من 25 سنة إلى 35 سنة، و التي تتميز بالنشاط و الحيوية تليها الفئة العمرية من 47 سنة فأكثر بنسبة تقدر بـ 31.5% الأكبر من حيث الأقدمية، ما يسمح بتكوين خبرة مهنية معتبرة تمكنها من التعامل بكل يسر مع متطلبات المهام الموكلة لهم، تليها الفئة ما بين 36 سنة إلى 46 بسبة 21% و أخيرا تأتي فئة الأقل من 25 سنة بنسبة 10.5%، هذا

نتيجة استقطاب المؤسسة للفئة الشابة عن طريق التوظيف المباشر لخريجي مدارس التكوين الشبه الطبي من مختلف التخصصات، إن ما تتميز به عينة دراستنا أنها مزيج بين مختلف الشرائح العمرية ما ينعكس بالإيجاب باستفادة الموظفين الجدد من الأكبر سن من حيث التعاملات و تحمل المسؤولية في أداء مهامهم .

الجدول رقم 03: الحالة الاجتماعية

العينة	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	06	%32
متزوج	09	%47
مطلق	04	%21
أرمل	0	%0
المجموع	19	%100

من خلال الجدول رقم 03 تبين أن النسبة الأكبر تقدر ب %47 للمتزوجين، بينما نسبة العزاب تقدر ب %32 في حين بلغت نسبة المطلقات %21.

إن البيانات الإحصائية للأكبر نسبة للمتزوجين تدل على الحرص على التوفيق ما بين الالتزام المهني من جهة والالتزام العائلي من جهة أخرى، هذا ما يمكن أن يكون جانب لزيادة الضغوطات المهنية على هذه الفئة، خاصة إذا كان الزوجين من نفس القطاع.

في حين تتزايد الضغوطات المهنية أكبر لدى فئة المطلقات، نظرا لانفرادهن بالمسؤولية العائلية خاصة في فترة الجائحة وما رافقتها من تغيرات كثيرة على جميع الأصعدة، في حين لم نسجل أي حالة أرمل لدى عينة الدراسة.

جدول رقم 04: المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
10.5%	02	ابتدائي
05%	01	متوسط
10.5%	02	ثانوي
42%	08	جامعي
32%	06	خريج معاهد التكوين
100%	19	المجموع

إن المستوى التعليمي له دور كبير في تحديد مناصب التوظيف والمهام التي تسند للموظف، كذا تحديد الأجر الذي يتقاضاه، من خلال الجدول رقم 03 تبين أن نسبة الجامعيين بلغت 42% بينما بلغت نسبة خريجي معاهد التكوين نسبة قدرة ب 32%، وقد بلغت نسبة 10.5% من التعليم الثانوي والتعليم الابتدائي وأخيرا بلغت نسبة التعليم المتوسط أقل نسبة قدرة ب 05%.

يمكن تفسير ارتفاع نسبة خريجي الجامعات ومعاهد التكوين لضرورة التي تتطلبها مناصب التوظيف لكل من رتبة الأطباء والشبه طبي، التي تفرض تكوين عالي سواء على المستوى

الجامعي أو مدارس التكوين الشبه الطبي. بينما نجد كذلك فردين للتعليم الابتدائي وفرد واحد من التعليم المتوسط هذا راجع لصيغة التوظيف في السنوات السابقة لتوافر المناصب المالية الشاغرة لهذه الفئة محدودة التعليم والتكوين إن النسب الكبيرة تعكس توجه القطاع الصحي إلى توظيف ذوي الكفاءات والشهادات العليا لتقديم خدمات أحسن وضمان الأداء الأمثل في القطاع الصحي.

جدول رقم 05: مكان الإقامة

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
68%	13	داخل المدينة
32%	06	خارج المدينة
100%	19	المجموع

من خلال الشواهد الواردة في الجدول رقم 05 تبين أن أكثر من نصف أفراد عينة الدراسة يقطنون داخل المدينة، هذا بنسبة تقدر ب 68% في حين بلغت نسبة 32% من أفراد عينة الدراسة يقطنون خارج المدينة. ان هذا ينعكس بالإيجاب على أدائهم المهني لقربهم من مكان العمل.

جدول رقم 06: الاقدمية في العمل

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
32%	06	اقل من 25 سنة
37%	07	من 05 سنوات إلى 10
5%	01	من 11 سنة إلى 16
26%	05	من 17 سنة فأكثر
100%	19	المجموع

إن الإحصائيات الواردة في الجدول رقم 06 تبين أن أكبر نسبة الاقدمية العمل المبوبة بين 05 سنوات إلى 10 سنوات التي تقدر ب 37%، تليها الفئة العمرية الأقل من 25 سنة بنسبة قدرة ب 32%، وبلغت نسبة فئة بين 17 سنة فما فوق قيمة قدرة ب 26% وأخيرا فئة الاقدمية من 11 سنة إلى 16 سنة بنسبة قدرة ب 5%، يمكن القول ان أغلب الموظفين لديهم أقدمية من 05 سنوات إلى 10 سنوات، هي مدة كافية ليكتسب من خلالها الموظف خبرة وتجربة في ميدان العمل في القطاع الصحي. نظرا لأهمية الاقدمية في العمل لما لها من دور كبير في التحكم في مختلف الضغوطات المهنية، وهذا ما يمكن أن تستفيد منها الفئة الأقل من 05 سنوات من تمرير للخبرات والمعارف من فئة الموظفين الأكثر خبرة في ميدان العمل من 17 سنة، التي يمكنها أن تقلل من الضغوطات لدى الفئة الأقل خبرة خاصة في فترة الجائحة.

ثانيا: بيئة العمل المادية والأداء

جدول رقم 07: تصميم – شكل – العيادة وإنجاز العمل

النسبة المئوية	التكرار	العينه الاحتمالات
79%	15	نعم
21%	04	لا
100%	19	المجموع

من خلال قراءتنا للإحصائيات الواردة في الجدول رقم 07 ، يتضح أن نسبة 79% من أفراد العينة أقرّوا بأن تصميم – شكل – العيادة يساعدهم في إنجاز مهامهم ، هذا ما ينعكس بالإيجاب على الارتقاء بالخدمات الصحية لعامة الشعب من تشخيص ، علاج ، تريض ... و كذلك يرجع السبب إلى حداثة تصميم العيادة المتعددة الخدمات – مرزوق إبراهيم ، التي تم تدشينها حديثا نسبيا إذ تم مراعاة البعض من خصائص الارغونوميا من خلال ما لاحظناه من لون طلاء العيادة الذي يبعث الطمأنينة و الراحة النفسية، و اتساع أروقته مما يسمح بحسن سير و تسهيل عملية المرور داخل العيادة سواء للمرضى و مرافقيهم أو الموظفين ،إضافة إلى كبر النوافذ لتهوية و توفر خزانات للمياه.

إلا أن نسبة 21% أبانت على أن تصميم – شكل – العيادة لا يساعد في إنجاز العمل، يعزى نظرة هؤلاء إلى ما يجب أن يتم تقديمه وتوفيره للقطاع الصحي مقارنة ببعض القطاعات الاقتصادية الأخرى على اعتبار إن الأولوية لهذا القطاع وهذا ما أبانت عنه الجائحة بالأولوية

القصوى منذ أواخر سنة 2019 كانت للجانب الصحي سواء على المستوى الوطني والعالمي مما ساهم في زيادة الضغوطات المهنية، كما يدل على عدم رضا هذه الفئة التي تبحث عن مزيد من الاهتمام لقطاع الصحة.

جدول رقم 08: مستوى الإضاءة وانجاز العمل

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
84%	16	نعم
16%	03	لا
100%	19	المجموع

إن الإحصائيات الواردة في الجدول رقم 08 تبين أن نسبة 84% من غالبية أفراد العينة عبروا على أن مستوى الإضاءة يساعدهم في انجاز أعمالهم و بالتالي فالإضاءة كان لها أثر إيجابي في أداء الموظفين عكس ما توصلت إليه دراسة فضلون الزهراء و ساحل نسرين فالإضاءة الموجودة في بيئة عمل الممرضين لا يساعدهم في تأدية مهامهم الوظيفية هذا ما ورد في الجدول رقم 07 بنسبة قدرة ب 34% من إجابة المبحوثين بلا، بينما يرى 16% من لموظفين أن مستوى الإضاءة لا يساعدهم في انجاز مهامهم هذا راجع إلى نقص الإضاءة حول محيط العيادة المتعددة الخدمات — مرزوق إبراهيم

خاصة في الليل هذا ما يعكس ضعف التهئية العمرانية، هذا ما يؤثر في عملهم سلبا خاصة فئة العمال المهنيين وأعوان الأمن والوقاية الذين توكل لهم مهام الحراسة والأمن داخل وحول محيط

العيادة كذلك يرجع السبب إلى حداثة المدينة الجديدة – سيدي بالقاسم، إذ هناك العديد من المشاريع لازالت في طور الانجاز مما جعلها مكان للانتشار المظاهر السلبية.

جدول رقم 09: أثر الضوضاء في المردود المهني

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
58%	11	نعم
42%	08	لا
100%	19	المجموع

إن الشواهد الواردة في الجدول رقم 09 تبين أن الضوضاء تؤثر على المردود المهني سلبيًا بنسبة قدرة ب 58%، نعلل هذا إلى كثرة المرضى ومرافقيهم خاصة في الأيام التي تكون فيها المناوبة للأطباء المتخصصين على مستوى العيادة لضعف القدرة الشرائية للموطن من جهة وعمومية التشخيص والعلاج من جهة أخرى، إذ تعمل الدولة على توفيره للجميع بمبلغ رمزي وكذا ارتفاع تسعيرة العلاج في العيادات الخاصة.

إن هذا ما يسبب الاكتظاظ في العيادة في أغلب أيام الأسبوع هذا ما تتفق فيه دراستنا مع دراسة الباحثين فضلون الزهراء وساحل نسرین في أن الضجيج لا يساعد الممرضين على التركيز الجيد في أدائهم المهني وهذا نسبة قدرة ب 52% وهي نسبة مقاربة مع دراستنا، كما تشير النسبة الثانية إلى 42% من أفراد عينة مجتمع الدراسة إلى عدم تأثر مهنتهم بالضوضاء، يمكن أن نفسر ذلك لخصوصية بعض المصالح حيث لا يكون هناك تعامل مع المرضى داخل بعض

المصالح كالمخبر، مصلحة الوقاية، الصيدلية، إدارة العيادة. التي يكون فيها هناك نوع من الهدوء النسبي.

جدول رقم 10: احتواء مكان العمل على الجو المناسب للعمل

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
63%	12	نعم
37%	07	لا
100%	19	المجموع

من الجدول رقم 10 يتضح أن أفراد عينة الدراسة صرحوا بنسبة 63% عن وجود جو مناسب في مكان العمل يرجع لتوفير المؤسسة لمعظم الوسائل التي تسمح بخلق جو يساعد الموظفين على أداء مهامهم بكل يسر من خلال تزويد العيادة بمختلف التجهيزات والوسائل الضرورية فهذا يساعد في تذليل الصعوبات التي تواجه الموظفين وبالتالي التقليل من الضغوطات وتحسين أدائهم.

بينما يرى 37% من عينة الدراسة عدم توفر الجو المناسب في مكان العمل من خلال إجاباتهم في السؤال المفتوح تؤكد هذه الفئة على انه هناك نقص في التجهيزات وكذلك عدم تطبيق للقانون من حيث اللامبالاة وعدم الاحترام لقواعد الوقاية من احترام للتباعد و لباس الأقنعة والكمادات ... من طرف البعض هذا ما يؤكد عدم تطبيق واحترام الإجراءات اللازمة لضمان عدم انتقال العدوى بين الموظفين ومختلف أفراد المجتمع.

جدول رقم 11: توفير وسائل الوقاية من كوفيد 19 (وسائل التعقيم، الكمادات ...)

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
63%	12	توفر
37%	07	لا توفر
100%	19	المجموع

تؤكد الإحصائيات الواردة في الجدول رقم 11 أن نسبة قدرة ب 63 % من أفراد عينة الدراسة على أن المؤسسة توفر مختلف وسائل الوقاية من كوفيد — 19 من الكمادات، وسائل التعقيم وبالفعل وجدنا الموظفين بالعيادة يرتدون الكمادات ولاحظنا وجود المعقم في مدخل العيادة على مستوى مكتب الاستقبال والتوجيه كذلك وجود أدوات التعقيم على مستوى المخزن حيث أكدوا على القيام بتعقيم العيادة دوريا وبالخصوص عند تواجد إصابة محتملة أو مؤكدة.

إن هذا عكس ما توصلت إليه دراسة فضلون الزهراء وساحل نسرین بان نقص الكمادات يؤثر سلبا بنسبة 56% وهذا النقص بالكمادات يشعر الممرضين بالخوف والقلق من انتقال العدوى مما يولد الضغوطات لدى فئة الممرضين بمستشفى محمد بوضياف أم البواقي، يمكن إرجاع هذا الفارق إلى الانفراج الصحي والانتقال من مرحلة الانتشار السريع للوباء إلى مرحلة الانفراج الصحي ونقص عدد الإصابات مما خفف من الضغوطات على موظفي العيادة.

فيما صرحت نسبة قدرة ب 37% من أفراد العينة بعدم توفر وسائل الوقاية من عدوى كوفيد — 19 هذا راجع إلى عدم توفير جميع المستلزمات من الوسائل لجميع الأسلاك لخصوصية بعض الرتب.

جدول رقم 12: كفاية وسائل الوقاية من كوفيد – 19 لساعات الدوام

النسبة المئوية	التكرار		العينة الاحتمالات
%42	08		نعم
%58	النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
	%53	10	تؤثر
	%05	01	لا تؤثر
	%100	19	المجموع
%100	19		المجموع

تدل الشواهد الكمية في الجدول رقم 12 على أن وسائل الوقاية ليست كافية لساعات الدوام بنسبة قدرة ب %58 مما إثر على أدائهم المهني بنسبة %53، نتيجة الخوف والقلق الذي يصيبهم من إمكانية الإصابة بالعدوى وخاصة أن اغلب أفراد العينة من جنس إناث هذا ما تدل عليه الإحصائيات الواردة في الجدول رقم 01 من المحور الأول، إن هذا يعكس الحرص الشديد للعنصر النسوي على ضرورة الالتزام بوسائل الوقاية والنقص في الإمداد بهذه الوسائل يشكل خطر على صحتهم. هذا ما يزيد من شدة الضغوطات عليهم من جهة وخوفهم على عائلاتهم من جهة أخرى خاصة إذا كانت المرأة تتفرد بالمسؤولية التامة للأسرة نتيجة الطلاق وهذا ما تؤكد الشواهد الإحصائية في الجدول رقم 03 من البيانات الشخصية، إذن نسبة المطلقات قدرة ب 21

وهذا يزيد من مضاعفة الضغوطات مما يؤثر سلبا على الأداء وتشير نسبة 05% إلى أن عدم كفاية وسائل الوقاية لساعات الدوام لا تؤثر، يمكن تفسير هذا بأن الشباب الأقل من 25 سنة يحب المخاطرة وبالتالي فهم لا تتأثر مهامهم وتكون الضغوطات بسيطة بالنسبة لهذه الفئة العمرية.

إلا أن أفراد عينة الدراسة أقرت بنسبة 42% بكفاية وسائل الوقاية لساعات الدوام نظرا لاختلاف المهام ما بين الرتب، فمهمة العلاج والتمريض لدى الشبه طبيين تتطلب التواجد الدائم لمختلف وسائل الوقاية طوال ساعات الدوام نظرا للإقبال المرضى طوال النهار عكس ما يتعرض له الأطباء والإداريين والعمال المهنيين الذين لا يكون هناك تعامل مباشر - اللمس - مع المرضى.

جدول رقم 13: كفاية الحجم الساعي للعمل في ظل الجائحة وأثره على مردودية العمل

العينة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	12	63%
لا	07	37%
المجموع	19	100%

يتضح من خلال الجدول رقم 13 أن الحجم الساعي للعمل خلال جائحة كوفيد - 19 أثر على مردودية العمل لدى موظفي العيادة بنسبة قدرة ب 63% هذا يفسر بسبب الإقبال الدائم للمرضى

مما سبب زيادة الضغوط على الموظفين، وهذه النسبة متقاربة مع دراسة فضلون الزهراء وساحل نسرین بنسبة قدرة ب 48% إذن الحجم الساعي لعمل الممرضين يفوق محتوى عملهم.

ثالثا / الإجراءات التنظيمية وأثرها على الأداء أثناء جائحة كورونا

جدول رقم 14: الرضا على الأجر الممنوح في إطار المنحة الاستثنائية لجائحة كورونا

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
68%	13	نعم
32%	06	لا
100%	19	المجموع

إن الدلائل الإحصائية الواردة في الجدول رقم 14 تبين أن نسبة 68% من أفراد عينة الدراسة عبروا عن رضاهم عن الأجر الممنوح في إطار المنحة الاستثنائية لمكافحة جائحة كورونا، بالنسبة لهذه الفئة هي تقدير وعرفان للمجهودات المبذولة خلال هذه الفترة فبصدور هذا الإجراء التنظيمي خفف من الضغوطات من إقصاء موظفي القطاع الصحي بجميع الأسلاك ومختلف الرتب بدون استثناء من العطل السنوية والمرضية مهما كان التبرير وكذا من العطلة الاستثنائية المدفوعة الأجر.

بينما أقرت نسبة 32% لم تكن راضية على الأجر الممنوح في إطار المنحة الاستثنائية لجائحة كوفيد - 19. إن هذا راجع إلى شدة الضغوطات التي تعرض لها موظفي القطاع الصحي أثناء الجائحة في مراحلها الأولى إذ في المقابل هناك إجراء تنظيمي آخر يقضي بتسريح

50% من القاعدة العمالية ومنح عطلة مدفوعة الأجر بالتالي فقد زادت من حدة الضغوطات لهذه النسبة خاصة نذكر أن اغلب موظفي القطاع الصحي هن إناث وفقا للإحصائيات الواردة في الجدول رقم 01 بنسبة قدرة ب 84% ونحن نعلم ما لديهم من التزامات عائلية تتعكس سلبا على أدائهم.

جدول رقم 15: الالتزام في صب المنحة الاستثنائية في الوقت المحدد

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
0%	00	نعم
100%	19	لا
100%	19	المجموع

إن الشواهد الإحصائية الواردة في الجدول رقم 15 أكدت نسبة 100% على عدم صب المنحة الاستثنائية في الوقت المحدد لها وهذا ما أكدته عينة الدراسة، رغم الإجراءات التنظيمية الصادر حول هذه المنحة الاستثنائية يقضي بدفعها كل ثلاثة أشهر ابتداء من 15 فيفري 2020 إلا أن هناك عراقيل صاحبتة مقارنة بباقي الإجراءات التنظيمية الأخرى الصادرة في نفس السياق لمكافحة الوباء، مما زاد من الضغوطات المهنية بدل التخفيف منها ما أثر على الأداء.

جدول رقم 16: الإجراءات المتبع عند التأخر في صب المنحة الاستثنائية في الوقت المحدد

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
21%	04	إجراءات قانونية
26%	05	ودية
53%	10	الانتظار
100%	19	المجموع

لقد أكدت إجابها للمبحوثين في الجدول رقم 16 بنسبة قدرة ب 53% على اللجوء للانتظار والصبر عند التأخر في صب المنحة الاستثنائية، نفسر هذا إلى ثقة هذه الفئة في الحصول على مستحقاتها ولو تأخرت لبقاء سريان مفعول هذا الإجراء التنظيمي.

بينما صرح نسبة 26% للجوء إلى الإجراءات الودية عن طريق المراسلات الصادرة من طرف نقابات موظفي القطاع الصحي لوزير الصحة بينما أقرت نسبة 21% للجوء إلى الإجراءات القانونية من بينها اللجوء إلى الإضراب على مستوى المؤسسات الصحية. إن الإحصاءات الواردة في الجدول رقم 16 تؤكد الأثر الواضح لتأخر صب المنحة في أداء الموظفين ولجؤهم إلى مجموعة من الإجراءات عرقلت سيرورة العمل في العيادة.

جدول رقم 17: الرضا عن تصنيف المنحة الاستثنائية حسب الأسلاك في المؤسسات الصحية

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
42%	08	نعم
58%	11	لا
100%	19	المجموع

من خلال الإحصائيات الواردة في الجدول رقم 17 التي تبين أن نسبة 58% من عينة الدراسة ليست راضية عن تصنيف المنحة الاستثنائية حسب الأسلاك في المؤسسات الصحية، بينما أكدت نسبة 42% على رضاه وقبولها بهذا التصنيف ويمكن تفسير هذا انخفاض أجر المنحة الاستثنائية لدى الشبه طبيين فهي حسبهم لا تتناسب والجهود المبذولة فمهمتهم تتطلب التعامل المباشر مع المرضى مما يجعلهم الفئة الأكثر عرضة لخطر الإصابة بينما قيمة النسبة الأقل عبرت عن رضاها عن هذا التصنيف ويرجع هذا إلى أن أعلى أجر للمنحة كان من نصيب الأطباء.

جدول رقم 18: الاستفادة من الترقية الآلية الممنوحة في إطار مكافحة وباء كورونا

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
79%	15	نعم
21%	04	لا
100%	19	المجموع

تؤكد الشواهد الواردة في الجدول رقم 18 الخاص بالترقية الآلية الممنوحة في إطار مكافحة وباء كورونا على أن 15 فرد من عينة الدراسة أي بنسبة قدرة ب 79% أكد على استفادتهم من الترقية الآلية بينما أقر 04 أفراد من عينة الدراسة بنسبة 21% من عدم الاستفادة من هذه الترقية.

تؤكد النسبة الأعلى على أن هناك دافعية إيجابية لإنجاز المهام من غالبية الموظفين مما ساعد على التخفيف من الضغوطات فيمكن القول إن هناك علاقة إيجابية بين الترقية والأداء تؤدي إلى تقليل الضغوطات بينما لم يشمل قرار الترقية نسبة 21% يرجع هذا إلى نقص في سنوات الاقدمية حيث لم يتم تأهيلهم. مما جعلهم يصابون بالإحباط وتراجع في الأداء وزيادة الضغوطات باعتبارهم جزء من القطاع الذي عانى في هذه الفترة من الوباء.

جدول رقم 19: الرضا عن القرار الخاص بالترقية

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
37%	07	نعم
63%	12	لا
100%	19	المجموع

تؤكد 63% من عينة الدراسة ليست راضية عن القرار الخاص بالترقية الآلية، من خلال تركنا المجال للمبحوثين بتعليل بالإجابة في السؤال المفتوح أبان عن مجموعة من الأسباب من بينها وجود شروط تعجيزية في هذا القرار، إذ لم تعد هذه الترقية آلية فقد طبقت الإجراءات القانونية اللازمة وفق للقوانين الخاصة بكل سلك من بينها شرط 05 سنوات اقدمية في منصب العمل فأكثر لترقية من رتبة إلى الرتبة الأعلى ،كذلك ضرورة إجراء امتحان كتابي و الذي شهدته مختلف مؤسسات القطاع الصحي في الجزائر و كذا إضافة شرط آخر تمثل في إجبارية إجراء تكوين تكميلي لفترة تتراوح ما بين 06 و 09 أشهر كاملة أي بمقدار سنة ونصف حتى يتم إتمام الإجراءات التنظيمية كاملة إذ لا يمكن أن نطلق عليها ترقية آلية ، بل هو مجرد إجراء تنظيمي لتفعيل قوانين كان لابد أن تكون سارية المفعول لا أكثر بينما عبرت نسبة قدرة ب 37% من عينة الدراسة عن رضاها بقرار الترقية الآلية ، نفسر ذلك بأنهم من فئة الموظفين الذين استفادوا أول مرة من الترقية و هذا ما تؤكد البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 06 الخاص بأقدمية العمل للفئة ما بين 05 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة 37%.

إن القرارات التنظيمية التي رافقت قرار الترقية الآلية شكلت جزء من الضغوطات التي فرضتها هذه الأخيرة على هذه الفئة التي أصيبت بإحباط شديد، بينما اعتبرت نسبة 37% أنها فرصة ثمينة كان من الممكن ألا يمكن أن تكون في وقت آخر لتشمل جميع الأسلاك بمختلف الرتب باعتبارها عرفان وتقدير للمجهودات المبذولة خلال فترة الجائحة ولاقت استحسانهم.

جدول رقم 20: التعويضات الممنوحة في حالة الإصابة بالوباء

العينة	التكرار	النسبة المئوية
لا توجد اي تعويضات	19	100%
توجد تعويضات	0	0%
المجموع	19	100%

من خلال الجدول رقم 20 أكد جميع أفراد عينة الدراسة بنسبة 100% بعدم وجود أية تعويضات ممنوحة في حالة الإصابة بفيروس كورونا ، فرغم الانتماء الى مؤسسة القطاع الصحي إلا أننا نلاحظ غياب تام لأي تعويض أو حتى توفير التحاليل الخاصة بفيروس كوفيد 19 و نحن نعلم أن مصاريف العلاج مكلفة مع الأخذ بعين الاعتبار أن الضمان الاجتماعي يقوم بتعويض نسبة 50% من الشهادات المرضية و التحاليل الطبية مع الانتشار السريع للفيروس خاصة عند انتقال العدوى لأسرة المريض و تحمله تكاليف و مصاريف العلاج لوحده ، و كذلك الموظف عندما يكون في حالة حجر صحي للاشتباه في الإصابة بالوباء فان هذه الفترة تخصم من الراتب و لا تعوض (10 أيام).

فلا توجد هناك تعويضات أو خدمات اجتماعية من طرف المؤسسة الصحية، بل يترك الموظف المسؤولية الكاملة في تحمل كل ذلك بنفسه وهذا ما يمكن اعتباره من اشد وأكبر الضغوطات التي يتعرض لها الموظفون في العيادة.

جدول رقم 21: مصاريف العلاج في حالة الإصابة بالوباء

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
100%	19	على حسابك الخاص
0%	0	على عاتق المؤسسة
100%	19	المجموع

من خلال الجدول رقم 21 أكد جميع أفراد عينة الدراسة بنسبة 100% بأن مصاريف العلاج في حالة الإصابة بالفيروس أو انتقالها للأفراد أسرهم تكون على عاتقهم الخاص و هذا بالإجماع من طرف أفراد عينة الدراسة ، فرغم الانتماء الى مؤسسة القطاع الصحي إلا أننا نلاحظ غياب تام لأي تعويض أو حتى توفير التحاليل الخاصة بفيروس كوفيد 19 و نحن نعلم أن مصاريف العلاج مكلفة مع الأخذ بعين الاعتبار أن الضمان الاجتماعي يقوم بتعويض نسبة 50% من الشهادات المرضية و التحاليل الطبية مع الانتشار السريع للفيروس خاصة عند انتقال العدوى لأسرة المريض و تحمله تكاليف و مصاريف العلاج لوحده ، و كذلك الموظف عندما يكون في حالة حجر صحي للاشتباه في الإصابة بالوباء فان هذه الفترة تخصم من الراتب و لا تعوض (10 أيام) التي لها تأثير مباشر على الأداء.

جدول رقم 22: تأثير الإجراءات التنظيمية على الأداء أثناء الجائحة

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
63%	12	نعم
37%	07	لا
100%	19	المجموع

إن البيانات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 22 أن 12 فرد من عينة الدراسة تأثر أدائهم المهني بنسبة قدرة ب 63% جراء الإجراءات التنظيمية الصادرة في فترة الجائحة، نفسر ذلك إلى غالبية العنصر النسوي في القطاع الصحي وهذا ما تؤكد الدلائل الإحصائية في الجدول رقم 01 من البيانات الشخصية بنسبة 84%. بالرغم من تفوق المرأة على الرجل إلا أنها تكون سريعة التأثر بالضغوطات المهنية وهو ناتج عن القلق والتوتر الدائم من نقل الفيروس إلى أفراد العائلة وهذا يؤثر على الإلتقان في أداء المهام، كما نذكر أن نسبة المطلقات حسب عينة الدراسة قدرة ب 21% حسب الإحصائيات الواردة في الدول رقم 03 للحالة الاجتماعية وهو مؤشر هام له أثر بالغ في زيادة الضغوطات وتأثيره على الأداء.

بينما تؤكد 07 أفراد من عينة الدراسة بنسبة قدرة ب 37% بعدم تأثر أدائهم بالإجراءات التنظيمية في فترة الجائحة، نفسر ذلك بربط النسبة الواردة في الجدول رقم 02 الخاص بالعمر بأثر الفئة العمرية من 47 سنة فأكثر التي مثلت 31.5 % و الفئة العمرية من [36 سنة إلى 7546 سنة] التي قدرة بنسبة 21 % و كذلك النسب الواردة في الجدول رقم 06

حول الخبرة المهنية و التي قدرة ب نسبة 37 % من [05 سنوات إلى 10 سنوات] و الأكثر من 17 سنة بنسبة قدرة ب 26 %، ان كل من الخبرة المهنية و جانب العمر مؤثران هاما ما يعكس القدرة على التكيف و التعامل لهذه الفئة مع مختلف الإجراءات التنظيمية ما يؤدي إلى التحكم في زمام الأمور و السيطرة على مختلف الضغوطات المهنية و هكذا لا يتأثر أدائهم في العمل.

جدول رقم 23: الاقتراحات في حالة المشاركة في هذه الإجراءات التنظيمية

الاحتمالات	العينة	التكرار	النسبة المئوية
توفير جميع الشروط الوقاية	10	53%	
تقديم الأدوية للمصابين بالمجان	04	21%	
إعادة النظر في الإجراءات المطبقة	05	26%	
المجموع	19	100%	

إن الإحصائيات الواردة في الجدول رقم 23 تؤكد على أن 10 أفراد من عينة الدراسة ترى ضرورة توفير جميع شروط الوقاية من الإصابة بفيروس كورونا، يمكن تعليل هذه النسبة بالعودة إلى المحور الثاني حول بيئة العمل المادية وأثرها على الأداء أثناء الجائحة في الجدول رقم 12 حول الكفاية من وسائل الوقاية لساعات الدوام فقد عبرت عينة البحث بنسبة قدرة ب 58 % بعدم كفاية هذه الوسائل لساعات الدوام خاصة لدى فئة شبه الطبيين الذين يكونون في اتصال مباشر مع المرضى.

بينما اقترح 05 أفراد من عينة الدراسة إعادة النظر في مختلف الإجراءات التنظيمية الصادرة أثناء جائحة كوفيد 19 و هذا يؤكد ما جاء في الجدول رقم 17 بعدم رضاهم عن القرار التنظيمي الخاص بتصنيف المنحة الاستثنائية حسب الأسلاك في المؤسسات الصحية بنسبة قدرة ب 58% إضافة إلى الإحصائيات الواردة في الجدول رقم 19 تؤكد بنسبة 63% من أفراد عينة الدراسة على عدم رضاها عن القرار التنظيمي الخاص بالترقية مع العلم أنهما القراران الوحيدان الذي أقرتهما الدولة من أجل التخفيف من حدة الضغوطات الناجمة عن باقي الإجراءات التنظيمية الأخرى كالحجر الشامل و ما صاحبه من غلق للعديد من المصالح من دور الحضانة و المطاعم و غيرها من المصالح العمومية و التي أثرت بالخصوص على جميع جوانب الحياة بالنسبة لقطاع الصحي الذين كانوا مجندين في هذه الفترة .

أكدت نسبة 21% من عينة البحث على اقتراح تقديم الأدوية للمصابين بالعدوى بالمجان، هذا ما تؤكدته الشواهد الإحصائية الواردة في الجدول رقم 20 و 21 إذ أن أفراد عينة الدراسة أقرروا بالإجماع بعدم وجود أية تعويضات ممنوحة في حالة الإصابة بفيروس كورونا كما أن مصاريف العلاج تكون على عاتقهم ونحن ندرك ارتفاع أسعار التحاليل الطبية والأدوية الخاص بمراحل العلاج.

إن الإحصائيات الواردة في الجدول رقم 23، تؤكد على وجود ثلاث مقترحات لعينة الدراسة تمحورت حول ضرورة الاهتمام بالبيئة المادية، عن طريق توفير الشروط الكاملة للوقاية من الوباء، ثانيها ضرورة تقديم بعض الخدمات الاجتماعية لتخفيف من الأعباء المالية جراء الإصابة بفيروس كورونا. أخيرا إعادة النظر في الإجراءات التنظيمية الصادرة أثناء الجائحة، كل هذه المقترحات تؤكد على أنها من بين الضغوطات التي يعاني منها موظفي القطاع الصحي بالعيادة التي تؤثر بشكل مباشر على الأداء.

رابعاً / الفروقات في الأداء بين مختلف الأسلاك أثناء الجائحة

جدول رقم 24: راحة الموظف أثناء القيام بالمهام أثناء الجائحة

العينة الاحتمالات	شبه طبي	طبي	اداري وعمال مهنيين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	05	01	05	11	58%
لا	04	04	/	08	42%
المجموع	09	05	05	19	100%

توضح الإحصائيات الواردة في الجدول رقم 24 أن نسبة 58 % من أفراد عينة الدراسة أبانت عن ارتياحها في أداء مهامها أثناء الجائحة وتتساوى فيها بمعدل 05 أفراد من العينة لكل من شبه الطبيين والإداري والعمال المهنيين، هذا لأن البعض من أفراد عينة الدراسة من السلك الشبه الطبي لديها الخبرة، بينما يمكن تفسير ذلك لخصوصية بعض الرتب الخاصة بالسلك الإداري والعمال المهنيين فمهامهم تقتصر على العمل المكتبي كمعالجة الملفات وتوفير الأمن.

بينما قدرة نسبة 42 % من الإحصائيات الواردة في الجدول إلى عدم شعورها بالراحة أثناء القيام بالمهام خلال الجائحة بمعدل متساوي أربعة أفراد لكل من الشبه الطبيين والطبي ويعزى ذلك إلى طبيعة المهام التي تقوم بها بعض المصالح منها مصلحة الاستعمالات ومصلحة العلاج والتمريض والكشف المتخصص التي يكون فيها معدل الزائرين بنسبة كبيرة تستدعي التدخل من كلا الطبقتين هذا ما يزيد من شدة الضغوطات المهنية عليهم.

جدول رقم 25: امتلاك المؤهلات الكافية لإنجاز المهام بكفاءة أثناء الجائحة

العينة الاحتمالات	شبه طبي	طبي	إداري وعمال مهنيين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	07	05	05	17	89%
لا	02	/	/	02	11%
المجموع	09	05	05	19	100%

يتضح من خلال الإحصائيات الواردة في الجدول رقم 25 أن نسبة 89% من عينة الدراسة أكدت على أنها تمتلك المؤهلات الكافية لإنجاز المهام بكفاءة أثناء جائحة كوفيد – 19 هذا راجع إلى اكتساب الخبرة في التعامل مع الظروف الخاصة أثناء الجائحة بعد انقضاء ثلاث سنوات على وباء كوفيد – 19.

بينما أكدت 11% من عينة الدراسة على عدم امتلاك المؤهلات الكافية لإنجاز المهام بكفاءة أثناء جائحة كوفيد – 19 وهذا راجع إلى إصابة البعض أو عائلاتهم بالفيروس أثناء الجائحة مما جعلهم يفقدون ثقتهم في قدراتهم وكفاءتهم وجعلهم يشعرون بالقلق والتوتر من احتمالية الإصابة مجددا بهذه العدوى مما أثر على عدم كفاءتهم في تأدية مهامهم.

جدول رقم 26: الوصول إلى العمل في الوقت المحدد أثناء الجائحة

العينة الاحتمالات	شبه طبي	طبي	إداري وعمال مهنيين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	06	02	05	14	74%
لا	03	02	/	05	26%
المجموع	09	05	05	19	100%

إن الشواهد الإحصائية الواردة في الجدول رقم 26 تبين أن 14 فرد من عينة الدراسة أكدوا على الوصول للعمل في الوقت المحدد بنسبة قدرة ب 74%، وهذا ما تؤكد الإحصائيات الواردة في السؤال رقم 05 حول البيانات الشخصية حول مكان الإقامة، إذ أن نسبة قدرة ب 68% من عينة الدراسة يسكنون داخل المدينة.

بينما تشير الإحصائيات بنسبة قدرة ب 26% من عينة الدراسة بعدم وصولها إلى مكان العمل في الوقت المحدد وهذا راجع إلى أن نسبة قدرة ب 32 % يسكنون خارج المدينة مما يعرضهم لضغط أكثر على عكس النسبة الأولى التي لا تكون عرضة لهذه الضغوطات التي يحتمل أن تصيب الموظفين في العيادة جراء التأخر أو الغياب من توجيه عقوبات منها الإنذار أو الخصم من الراتب.

جدول رقم 27: الرضا عن الأداء المهني أثناء الجائحة

العينة الاحتمالات	شبه طبي	طبي	اداري وعمال مهنيين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	09	04	05	18	%95
لا	/	01	/	01	%05
المجموع	09	05	05	19	%100

إن الدلائل الواردة في الجدول رقم 27 تبين أن 18 من أفراد عينة الدراسة أكدت على رضاه على أدائها المهني أثناء الجائحة بنسبة قدرة ب 95% في حين أن نسبة قدرة ب 05% بمعدل فرد واحد فقط لم تكن راضية على أدائها المهني، تفسر النسبة الأكبر لخصوصية القطاع الصحي و ما يكتسبه من معاني الإنسانية السامية فالمثل العالمي القائل بأن الأطباء هم ملائكة الرحمة و مما لا شك فيه انه لا بد من التدخل في جميع حالات المرضى الوافدين إلى العيادة و التكفل بجميع الحالات و بذل المجهود الكافي قدر المستطاع مما يجعلهم في راحة نفسية لقيامهم بالواجب الأخلاقي فيقلل من إحساسهم بالضغط و الرضا النفسي.

جدول رقم 28: أثر الانتماء إلى السلك على الأداء أثناء الجائحة

العينة الاحتمالات	شبه طبي	طبي	اداري وعمال مهنيين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	2	2	1	5	%26
لا	7	3	4	14	%74
المجموع	9	5	5	19	%100

من خلال الشواهد الكمية في الجدول رقم 28 تبين أن نسبة 74% من عينة الدراسة لم يؤثر سلك الانتماء على أدائهم أثناء الجائحة، في حين أن 10 من الموظفين بالعكس حيث قدرة نسبتهم ب 26 % هذا ما يؤكد أن غالبية الموظفين لم يؤثر سلك الانتماء على أدائهم نظرا لخصوصية التي تتميز بها طبيعة العمل كونه مرتبط بالجانب الإنساني وما تحمله من معاني للأخلاقيات المهنة في القطاع الصحي. بينما أفراد العينة الذين أثر سلك انتمائهم على أدائهم راجع الى خصوصية بعض المصالح التي تشهد إقبالا للمرضى مما يشعرهم بالتعب والإجهاد.

جدول رقم 29: الأسلاك الأكثر عرضة لضغوط المهنية أثناء الجائحة

النسبة المئوية	التكرار	العينة الاحتمالات
48%	9	سلك شبه طبي
26%	5	طبي
26%	5	اداري وعمال مهنيين
100%	19	المجموع

من خلال الشواهد الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه تبين أن السلك الشبه طبي أكثر الأسلاك عرضة للضغط المهني بنسبة 48% بينما كانت نسبة السلك الطبي والسلك الإداري العمال المهنيين متساوية وقدرة ب 26%، إن السلك الشبه الطبي أكثر الأسلاك عرضة للضغوطات المهنية بسبب طبيعة المهام المسندة لهم التي تتطلب التعامل المباشر والاحتكاك بالمرضى فهم أكثر عرضة للإصابة بعدوى كوفيد — 19 أثناء الجائحة، كذلك نجد أن عينة الدراسة بلغت 9 أفراد هم من هذا السلك. بينما نجد التساوي بالنسبة لباقي الأسلاك من الأطباء

والإداريين والعمال المهنيين نظرا لطبيعة مهامهم وقلة احتكاكهم مع المرضى فهم أقل عرضة لضغوط المهنة.

سادسا: مناقشة نتائج الدراسة

-نتائج الدراسة في ضوء البيانات الشخصية

- 84% من موظفي العيادة من جنس إناث.
 - 37% من عينة الدراسة من فئة الشباب.
 - 42% من عينة الدراسة ذو مستوى جامعي.
 - 68% من عينة الدراسة يقطنون داخل المدينة.
 - 37% من عينة الدراسة لهم أقدمية في العمل.
- من خلال الشواهد الكمية والملاحظة الميدانية التي قمنا بها أثناء الدراسة تبين لنا أن أغلبية عينة الدراسة من جنس إناث من فئة الشباب حيث تتراوح أعمارهم ما بين 25 إلى 35 سنة وذو مستوى جامعي، إضافة على ذلك إن غالبيتهم يقطنون داخل المدينة ولديهم الخبرة في العمل.

- نتائج الدراسة في ضوء بيئة العمل المادية والأداء

- 79% أكدوا بأن تصميم(شكل) العيادة يساعد في انجاز المهام.
- 84% أقرروا بأن مستوى الإضاءة يساعد في انجاز المهام.
- 58% أكدوا على ان الضوضاء لها أثر سلبي على المردود المهني.
- 63% أكدوا على وجود جو مناسب في مكان العمل يساعد الموظفين على اداء مهامهم.
- 63% أكدوا على ان المؤسسة توفر مختلف وسائل الوقاية من كوفيد19
- 58% أقرروا على عدم كفاية وسائل الوقاية من كوفيد 19 لساعات العمل مما إثر على مهامهم.

- 63% اقرت بان الحجم الساعي للعمل في ظل جائحة كورونا أثر على مردودية العمل.
- من خلال ما سبق ذكره تبين لنا ان بيئة العمل المادية احتوت على جوانب ايجابية وجوانب اخرى سلبية مما جعل عينة الدراسة تتأثر بها كعامل ضاغط، والمتمثل في الضوضاء، وعدم كفاية وسائل الوقاية من كوفيد 19 لساعات الدوام، في حين هناك ظروف مادية اخرى اثرت بالإيجاب على اداء الموظف والمتمثلة في تصميم شكل العيادة اضافة الى ذلك مستوى الاضاءة وتوفر جو ملائم للعمل وكذلك توفر شروط الوقاية من كوفيد19.

- نتائج الدراسة في ضوء الإجراءات التنظيمية وأثرها على الأداء خلال الجائحة.

- 68% من عينة الدراسة راضين عن الاجر الممنوح في إطار المنحة الاستثنائية لجائحة كورونا.
- 100% أجمعوا على عدم الالتزام بصب المنحة الاستثنائية في الوقت المحدد.
- 53% من افراد العينة اثرت الانتظار لصب حقوقهم بدل الاجراءات التنظيمية.
- 53% من افراد العينة اثرت الانتظار لصب حقوقهم بدل الاجراءات التنظيمية.
- 58% من عينة الدراسة أكدوا على عدم رضاهم على تصنيف المنحة الاستثنائية حسب الاسلاك في المنحة الصحية.
- 63% من افراد العينة غير راضين عن القرار الخاص بالترقية.
- 100% من عينة الدراسة اجمعوا على عدم وجود اي تعويض اضافة الى تحمل كافة مصاريف العلاج في حالة الاصابة بعدوى الفيروس على حسابهم الخاص.
- 63% من عينة المبحوثين أقروا على تأثير الاجراءات التنظيمية على الاداء اثناء الجائحة.
- 53% من عينة المبحوثين أكدوا على الاقتراح الاول وهو توفير جميع شروط الوقاية.

من خلال النتائج الواردة من التحقق الميداني تبين ان الاجراءات التنظيمية اثناء الجائحة كان لها اثر على الاداء المهني للموظفين على مستوى العيادة المتعددة الخدمات مرزوق إبراهيم حيث اكدت عينة الدراسة على عدم رضاها على الاجر الممنوح في اطار المنحة الاستثنائية اثناء الجائحة، الا انها اقرت بعدم الالتزام بصبها في الوقت المحدد و اثرت الانتظار بدل استخدام اي اجراء قانوني ، كما اقرت هذه الأخيرة عن عدم رضاها على قرار الترقية اضافة الى عدم وجود اي تعويضات في حالة الاصابة بالعدوى و تحمل كافة المصاريف على الحساب الخاص للموظف.

- نتائج الدراسة في ضوء الفروقات في الاداء بين مختلف الاسلاك اثناء الجائحة.

- 58% من عينة الدراسة أكدوا على شعورهم بالراحة اثناء اداء مهامهم.
- 89% من عينة الدراسة أكدوا على امتلاك المؤهلات الكافية لإنجاز المهام بكفاءة اثناء الجائحة.

- 74% أقرّوا بوصولهم الى العمل في الوقت المحدد اثناء الجائحة.

- 95% أكدوا على الرضا عن الاداء المهني اثناء الجائحة.

- 74% أكدوا على ان سلك الانتماء لم يؤثر على المهام اثناء الجائحة.

ان المؤشرات المتوصل اليها والدلائل الاحصائية تؤكد على وجد فروق في الاداء بين مختلف الاسلاك خاصة، اذ تأكدنا بنسبة % من افراد العينة على ان السلك الشبه طبي هو أكثر الاسلاك عرضة للضغوط المهنية.

-النتيجة العامة

من خلال ما سبق ذكره وما تبين لنا من نتائج الدراسة للتساؤلات الفرعية المتوصل لها نستنتج ان هناك بعض الضغوطات المهنية على مستوى العيادة سواء من جانب البيئة المادية للعمل او

من خلال الاجراءات التنظيمية، التي اكدت هذه الاخيرة وجود فروقات في الاداء خاصة في السلك الشبه طبي الاكثر عرضة لضغوط العمل، لكن هذه الاخيرة كانت بمثابة دافع و حافز الاجل انجاز المهام و الاعمال الملقة على عاتقهم ،لذ اصبح لديهم الطاقة الكافية لتحمل مسؤولياتهم بكل كفاءة و اتقان وذلك من خلال خبرتهم في هذا المجال وكيفية التأقلم مع الظروف الصحية السائدة و كثرة الاوبئة و الامراض.

إذا فالضغوطات المهنية كانت لها أثر ايجابي على الاداء اثناء الجائحة على مستوى العيادة المتعددة الخدمات مرزوق إبراهيم.

خاتمة

خاتمة

نستطيع القول مما سبق ان الضغوطات المهنية تبقى من أهم المواضيع التي تطرق إليها العديد من المفكرين والدارسين من مختلف التخصصات لأهميتها نتيجة لمختلف الآثار التي تسببها للأفراد منها الإيجابي او السلبي ما يؤثر على المؤسسات بأنواعها، من تحقيق لأهداف كل من الأفراد والمؤسسة على العموم.

تأسيسا على ما سبق من حقائق ومعلومات كما وضحت الدراسة من الجانب النظري واعتمادا على الاحصاءات والبيانات التي تم جمعها من ميدان الدراسة.

كنتيجة عامة لدراستنا توصلنا الى أن الضغوطات المهنية كان لها أثر إيجابي على الأداء اثناء الجائحة، إذ كانت بمثابة الحافز والدافع لإنجاز المهام وتحمل مسؤولياتهم بكل كفاءة وإتقان في المجال الصحي والتأقلم مع الظروف السائدة على مستوى العيادة المتعددة الخدمات مرزوق إبراهيم.

لكن هذا لا يعني بأن الضغوطات المهنية يكون لها الأثر الايجابي دائما، اذ يمكن ان تنعكس سلبا على الموظفين والمؤسسة في ظل ظروف مستقبلية اخرى واردة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: القواميس و المعاجم

- 1- ابو نصر اسماعيل الجوهري: الصحاح، دار الحديث، القاهرة، 2009
- 2- ابن منظور، لسان العرب، دار المعارف، بيروت، لبنان 2010
- 3- ابن المنظوم الأنصاري: لسان العرب، دار الكتب العلمية، لبنان، مجلد 5، الطبعة 6، 2005
- 4- حسن شحاته، زينب النجار: معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الطبعة الاولى، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003.

ثانياً: الكتب

- 1- تيري لوكر و اخرون: سيكولوجية إدارة الضغوط الفنيات-البرامج-التطبيقات، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر 2014.
- 2- حسن راوية محمد: إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية 1999
- 3- خالد عيادة عليات، ضغوط العمل وأثرها على الأداء، دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن 2015.
- 4- دخله عبد الرؤوف: تكنولوجيا الاداء البشري المفهوم واساليب القياس والنماذج المكتبة الوطنية عمان.
- 5- علي سلمي : ادارة الافراد لرفع الكفاءة الانتاجية ادارة المعارف، ط2، دار المعارف 1970 .
- 6- عمار بوحوش ومحمد محمود: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر.
- 7- عمر وصفي عقيلي، إدارة الموارد البشرية المعاصرة – بعد استراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن 2005.
- 8- عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، الطبعة الأولى، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الامارات العربية المتحدة 1994.
- 9- فاروق عبده فليح، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، الطبعة 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان 2000.
- 10- فرج عبد القادر طه، السيد مصطفى راغب، مقياس الضغوط المهنية - ضغوط العمل، الطبعة الأولى، مكتبة الانجلو المصرية، مصر 2010.
- 11- فضيل دليو: أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، منشورات جامعة دار البحث، قسنطينة، 1999 .
- 12- محمد محمود الجوهري، علم الاجتماع الصناعي والتنظيم، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2008.
- 13- محمد زيدان: الاستقراء والمنهج العلمي، مؤسسة كتاب الجامعة للطباعة والنشر والثقافة، 1980.
- 14- محمود فتحي عكاشة: علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، مصر 1999.
- 15- مصطفى يوسف كافي، إدارة الموارد البشرية من منظور اداري -تتموي- تكنولوجي-عولمي-دولي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن 2004.
- 16- مقبولة محمد المفلاح، ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين، دار زهدي للنشر والتوزيع، الأردن.

قائمة المراجع

- 17-ناصر محي الدين ملوحي، فيروس كورونا طاعون العصر-صناعة رأسمالية شيوعية صهيونية، دار الغسق للنشر، سوريا2020.
- 18-يوسف كمال، ضغوط العمل لدى القيادة الادارية وأثرها على عملية اتخاذ القرار، الطبعة الأولى، مكتبة الوفاء القانونية، الاسكندرية2016.

ثالثا: الرسائل الجامعية

- 1- العمر اوي نادية: تأثير الضغوط المعنية على الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي2017/2016.
- 2- بوعطيط جلال الدين:الاتصال التنظيمي وعلاقته بالاداء الوظيفي مذكرة للنيل شهادة الماجستير تخصص علم النفس السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية جامعه منتوري محمد قسنطينة 2009/2008.
- 3- عبد الرحمن النميان الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الاجهزة الامنية مذكرة لنيل شهاده الماجستير في العلوم الإدارية جامعة الاسكندرية الدراسات العليا2010/2009.
- 4- عثمان مريم الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة مذكرة لنيل شهادة الماجستير قسنطينة كلية العلوم الانسانية والاجتماعية تخصص علم النفس 2010/2009.
- 5- عيسى إبراهيم المعشر: أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية -فئة الخمسة نجوم -دراسة ميدانية. مذكرة لنيل الماجستير في إدارة الأعمال جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا كلية العلوم الإدارية و المالية ، قسم إدارة الأعمال 2009.
- 6- فراحي فيصل: استراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء، دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك نشاط المصب AVAL، قسم علم النفس، جامعة وهران.
- 7- ماجدة المصري:الضغوط المهنية التي يتعرض لها العمال في جامعة النجاح الوطنية و تأثيرها على أدائهم الوظيفي .مذكرة لنيل ماجستير في جامعة النجاح الوطنية -فلسطين2010/2009 .

رابعا: المجالات العلمية

- 1- فضلون الزهراء وساحل نسرين، مدى مساهمة الظروف المهنية في توليد ضغوط العمل لدى المرضى بمستشفى محمد بوضياف في ظل جائحة كورونا (كوفيد19)، مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والانسانية، المجلد/ العدد/ 3، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي،الجزائر2021.
- 2- هشام بوريش :اسس استخدام مؤشرات الانتاجية في قياس أداء الموانئ الجزائرية مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية .العدد 20 .عناية 2007.

خامسا: الجريدة الرسمية

- 1- الجريدة الرسمية، القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، رقم 03/06، المؤرخ في2006/07/16.
- 2- الجريدة الرسمية، مرسوم تنفيذي رقم69/20 المؤرخ في 21مارس2020.

ملخص الدراسة

ملخص الدراسة

إن من الصعب إيجاد وظيفة في مجتمعاتنا خالية من الضغوطات المهنية، خاصة في ظل الظروف الحالية التي تمر بها بلدان العالم عامة والجزائر بصفة خاصة، لذلك تطرقنا لموضوع الضغوطات المهنية ومحاولة الكشف عن أثرها على الأداء.

ولقد كانت الدراسة الميدانية على مستوى المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالطارف واتخذنا من العيادة المتعددة الخدمات مرزوق إبراهيم نموذجاً وفقاً للتساؤلات الفرعية التالية:

- هل تؤثر بيئة العمل المادية على الاداء الموظف أثناء جائحة كوفيد19؟
- هل أثرت الاجراءات التنظيمية على أداء الموظف اثناء جائحة كوفيد19؟
- هل هناك فروق على مستوى الأداء بالنسبة لمختلف الأسلاك؟

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي لتفسير ووصف وتشخيص الموضوع محل الدراسة من خلال تقنيات البحث السوسيولوجي من ملاحظة، مقابلة، استمارة، باختيار العينة الطبقية العشوائية المنظمة لتغطية مختلف الاسلاك على مستوى العيادة.

لقد قسمنا دراستنا الى شقين: الشق النظري تطرقنا فيه لجملة من المعارف والمعلومات لمتغيرات دراستنا، أما الشق الميداني تعرضنا فيه لمختلف الإجراءات الميدانية للدراسة.

وأخيراً توصلنا الى النتائج التالية:

- بيئة العمل المادية احتوت على جانب إيجابي وآخر سلبي.
- عدم الرضا عن الاجراءات التنظيمية اثناء الجائحة.
- توجد فروقات في الأداء بين مختلف الأسلاك اثناء الجائحة.

كنتيجة عامة للدراسة إن الضغوطات المهنية كان لها أثر إيجابي علا الاداء اثناء الجائحة على مستوى العيادة المتعددة الخدمات مرزوق إبراهيم.

Study summary.

It is difficult to find a job in our societies that is free of professional pressures, especially in light of the current circumstances experienced by the countries of the world in general and Algeria in particular, so we discussed the issue of professional pressures and tried to reveal its impact on performance.

The field study was at the level of the Public Institution for Neighborhood Health in El Tarf, and we took the multi-service clinic Marzouk Ibrahim as a model according to the following sub-questions:

- Does the physical work environment affect employee performance during the COVID-19 pandemic?
- Have the organizational measures affected the employee's performance during the COVID-19 pandemic?
- Are there performance differences for different wires?

In our study, we relied on the descriptive approach to explain, describe and diagnose the subject under study through sociological research techniques from observation, interview, form, by choosing a stratified random sample organized to cover various wires at the clinic level.

We divided our study into two parts: the theoretical part, in which we dealt with a body of knowledge and information for the variables of our study, and the field part, in which we were exposed to the various field procedures of the study.

Finally, we reached the following results:

- The physical work environment contained a positive and a negative aspect.
- Dissatisfaction with regulatory actions during the pandemic.
- There are performance differences between different wires during a pandemic.

As a general result of the study, occupational stress had a positive impact on performance during the pandemic at the level of the multi-service clinic Marzouk Ibrahim.

الملاحق
الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد – الطارف-
كلية العلوم الاجتماعية والانسانية

قسم : علم الاجتماع

استمارة بحث بعنوان :

الضغوطات المهنية وأثرها على أداء الموظف في زمن جائحة كورونا

دراسة ميدانية : بالمؤسسة العمومية لصحة الجوارية الطارف

العيادة المتعددة الخدمات – مرزوق ابراهيم – انموذجا

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص – تنظيم وعمل –

اشراف الاستاذ:

من اعداد الطلبة :

د/ كشيثب مراد

- بحري ليلي

- معطى الله شيماء

ملاحظة :

في اطار اعداد بحث علمي لنيل شهادة الماستر ،يرجي من سيادتكم المحترمة الاجابة على اسئلة الاستمارة
بكل موضوعية ، علما ان الاجابة على هذه الاسئلة تخدم لأغراض البحث العلمي فقط وتحضي بالسرية التامة

السنة الجامعية : 2021-2022

أسئلة الاستمارة

أولاً: البيانات الشخصية

1- الجنس :

ذكر أنثى

2- السن :

أقل من 25 من 25-35 من 36-46 من 47 فأكثر

3- الحالة الاجتماعية ؟

أعزب متزوج (ة) مطلق (ة) أرمل (ة)

4- المستوى التعليمي :

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

خريجي معاهد التكوين

5- مكان الإقامة

داخل المدينة خارج المدينة

6- الأقدمية في العمل :

أقل من 5 سنوات من 5 سنوات الى 10

من 11 سنوات الى 16 من 17 سنة فأكثر

ثانيا : بيئة العمل المادية و الأداء

7- هل تصميم (شكل) العيادة يساعدك في انجاز عملك ؟

نعم ☐ لا ☐

8- هل تري أن مستوى الإضاءة يساعدك في انجاز عملك ؟

نعم ☐ لا ☐

9- هل تؤثر الضوضاء في مردودك المهني ؟

نعم ☐ لا ☐

10- هل يحتوي مكان عملك على جو المناسب للعمل ؟

نعم ☐ لا ☐

11- هل توفر المؤسسة وسائل الوقاية من عدوى كوفيد 19؟ (وسائل التعقيم ، الكمامات ، الألبسة الواقية....)

توفر ☐ لا توفر ☐

12- هل هذه الوسائل كافية لساعات الدوام ؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة عدم كفايتها ، هل اثر ذلك على مهامك ؟

نعم ☐ لا ☐

13- هل الحجم الساعي للعمل في ظل جائحة كوفيد 19 أثر على مردودية عملك ؟

نعم ☐ لا ☐

ثالثا : الإجراءات التنظيمية أثناء جائحة كورونا

14- هل أنت راض عن الاجر الممنوح في إطار المنحة الاستثنائية لجائحة كورونا ؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الاجابة بـ لا ، لماذا؟.....

.....

15- هل يتم صب هذه المنحة الاستثنائية في الوقت المحدد كما ؟

نعم ☐ لا ☐

16- في حالة التأخر في صبتها ، ما هو الاجراء الذي تلجأ اليه ؟

اجراءات قانونية ☐ ودية ☐

أخري تذكر :.....

17- هل انت راض عن تصنيف المنحة الاستثنائية حسب الأسلاك في المؤسسات الصحية ؟

نعم ☐ لا ☐

في حالة الاجابة بـ لا لماذا.....

18- هل استفدت من الترقية الالية الممنوحة في اطار مكافحة وباء كورونا ؟

نعم ☐ لا ☐

19- هل انت راض عن القرار الخاص بالترقية ؟

نعم ☐ لا ☐

..... في كلتا الحالتين لماذا ؟

20- في حالة تعرضك إصابة بفيروس كورونا ، ماهي التعويضات الممنوحة لك؟

.....

21- من يتحمل مصاريف علاجك عند مرضك بفيروس كورونا ، وعند انتقال العدوى لأفراد اسرتك ؟

على حسابك الخاص على عاتق المؤسسة

22- هل اثرت الاجراءات التنظيمية الصادرة في فترة جائحة كورونا على ادائك ؟

نعم لا

23- في حالة ثم مشاركتك في هذه الاجراءات التنظيمية ماذا يمكنك أن تقترح او تضيف ؟

.....

رابعاً: حول الفروقات في الأداء بين مختلف الاسلاك أثناء جائحة كورونا

24- هل تشعر بالراحة في القيام بمهامك أثناء جائحة كورونا ؟

نعم لا

25- هل تعتقد ان لديك المؤهلات الكافية لإنجاز مهامك بكفاءة اثناء جائحة كورونا ؟

نعم لا هل تصل إلى مكان عملك في الوقت المحددة اثناء جائحة كورونا ؟

نعم لا

27- هل انت راض عن ادائك المهني اثناء جائحة كورونا ؟

نعم لا

28- هل انتمائك لهذا السلك اثر على مهامك أثناء جائحة كورونا ؟

لا

نعم

29- في رأيك ، أي الأسلاك أكثر عرضة لضغط المهني ؟

السلك الاداري و العمال المهنيين

السلك الشبه الطبي

السلك الطبي

Etablissement Public de la santé de proximité – El Taref

N°	Commune	Polyclinique	Service	Unité
1	El-tref	1-El-tref centre 2-Merzougbrhim CIST	-Radiologie et laboratoire -Salle de soin -PMI	-Sidi belkacem -El guergour -El Matrouha -Ain Khiyar -Smati -El Machta -Sebaargoud
2	Boutheldja	Bouhteldja	-Radiologie et laboratoire -Salle de soin -Service d'urgence -Maison diabétique -PMI	-OuledBoubkeur -Ouledbouaicha -OuledGhieth -OumLaagareb -OuledAnene
3	Zitouna	Zitouna	-Radiologie et laboratoire -Salle de soin -PMI	-Hammam sidi Trad -El Mourdia -El Oulidja
4	Lac des oiseux	Lac des oiseux	-Unit UCTMR -Radiologie et laboratoire -Salle de soin -PMI	-Klaba -El Hwaichia -Fezara
5	Berrihane	Berrihane	-Radiologie et laboratoire -Salle de soin -PMI	-El Ghieth -El Sebaa -Reghia
6	Cheffia	Cheffia	-Radiologie et laboratoire -Salle de soin -PMI	-Cheffia -Baraj -Hakoura -Nadhour -Satara -Bouhegala

Etablissement Public de la santé de proximité – El Taref



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد - الشارفة
كلية العلوم الإنسانية والعلوم
قسم علم الاجتماع



الرجوع: 8 / 11

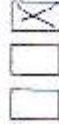
السيد / مدير المؤسسة

الموضوع : طلب إذن بدخول المؤسسة

نحن رئيس قسم علم الاجتماع بجامعة الشاذلي بن جديد نلتزم بتفسياتكم بالتفصيل بالسماح للطلبة:

.....

بالدخول إلى مؤسساتكم مع الالتزام بنظامها الداخلي وإجراءاتها التنظيمية والتأهيلية قصد إجراء بحث ميداني:



- مذكرة التخرج ماستر علم الاجتماع

- ليسانس علم الاجتماع L.M.D

- دكتوراه علوم / L.M.D

تحت عنوان:

دراسة ميدانية بمؤسسة:

وذلك في الفترة الممتدة من 05/04/2014 إلى 05/05/2014. على أن لا تتحمل المؤسسة
المستقلة أي تبعات مالية.

وأخيرا نلتزم منكم في هذا الإطار تسهيل مهامهم ذات الصلة بالبحث العلمي.

تقبلو منا فائق التقدير والاحترام

توقيع الطلبة

.....

رأي وتوقيع المؤسسة المستقلة



مدير المؤسسة المستقلة للصحة
الجوارية بالشاذلي بن جديد
امضاء: نسور العيسوي