

الضغوط المهنية وأثرها على أداء أفراد المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الشلالة – ولاية البيض –

ناجي أمينة * ، اخذ يري كريمة **

ملخص الدراسة :

هدفت هاته الدراسة إلى التعرف على اهم مصادر الضغوط المهنية والتي قد تعاني منها عينة الدراسة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالشلالة ولاية البيض، والناجمة من عوامل تنظيمية و عوامل شخصية، ودراسة اهم الاثار الفيزيولوجية والنفسية الناتجة عن هاته الضغوط وكيفية تأثيرها على مستوى ادائهم لمهامهم داخلها، من خلال استخلاص العلاقة التي تربط بين كل من هاته الضغوط ومستوى اداء افرادها، جرت هاته الدراسة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالشلالة ولاية البيض سنة 2017 حيث تكون مجتمع الدراسة من 305 عامل بالمؤسسة، بحيث طبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من 60 عامل، وذلك باستخدام اداة المقابلة مع العاملين، حيث شمل دليل المقابلة على خمس (05) محاور اساسية، ومن اهم النتائج التي كشفت عنها الدراسة هي:

- ان العاملين بالمؤسسة يعانون من ضغوط تمثلت اساسا في عبء العمل، رتبة العمل، نقص الحوافز، ضعف الاشراف الاداري، ضعف الاتصال والتنسيق مع العاملين، سوء ظروف العمل، اضافة الى ضغط ثقافة المجتمع السائدة .
 - تؤثر هاته الضغوط سلبا على اداء العاملين مما نتج عنها اثار نفسية كالا احساس بعدم التقدير والاحترام وكذا تهمين الجهود، واثار فيزيولوجية كالصداع والام في الظهر والرقبة والذي اثر على ادائهم.
 - توجد علاقة عكسية ما بين الضغوط المهنية واداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالشلالة وهذا راجع الى بروز ظواهر تنظيمية سلبية كالتهيب وكثرة العطل المرضية وغيرها من الظواهر التي اثرت على جودة الخدمات المقدمة من المؤسسة .
- الكلمات المفتاحية : ضغط العمل ، الاداء ، السلوك التنظيمي ، المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الشلالة (ولاية البيض) .

التصنيف JEL : M12

Professional pressures and their impact on the performance of the members of public health for CHELLALA – BAYADH –

Abstract:

Our study revolves around the theme of suffering at work, which is a phenomenon affecting more than more individuals in organizations but which is still insufficiently taken into account in public health institutions, from which the interest of our choice and its importance. Its purpose was to establish a list of risk factors for occupational stress in the Chellala Public Health Institution (El Bayadh Wilaya) in 2017 and to identify the most harmful factors to health and good to be at work. Our study was descriptive and exploratory, using an interview guide to establish the most influencing factors on individuals' performance based on a content analysis of 60 transcribed interviews. The subjects of this institution were exposed to various professional pressures which negatively influenced their performance by psychological and

* أستاذة محاضرة قسم ب بكلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير بسيدي بلعباس

** طالبة إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير بسيدي بلعباس Email : akhdiri.karima@gmail.com

physiological damage.

Key words: Occupational pressures, risk factors, suffering at work, performance of individuals, public health center Chellala (El Bayadh)

Jel Classification Codes : M12

1. مقدمة

ان البيئة التي يعيش فيها الفرد لها دور حيوي في تشكيل مجموعة من المثيرات والتي اصبحت جزءا من حياته وكذا جزءا من عمله غير ان معناه يمر ويتكرر ببساطة دون حدوث اضطراب في سلوك الفرد او المنظمة في حين يؤدي بعضها الاخر الى حدوث اختلال جوهري مدرك وملموس وشديد مما يؤدي الى حدوث انحراف في السلوك المعتاد وهنا يمكننا القول اننا بصدد التعرض لضغوط (ابو قحف ، 2001، ص169). لذلك تعتبر الضغوط بصفة عامة والضغوط المهنية بصفة خاصة من المواضيع الحيوية التي شغلت العديد من الباحثين في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية بصفة خاصة بغية الاهتمام بجوانب الفرد السلوكية داخل المنظمة وعلى اختلاف اشكالها سواء كانت منتجة هي ام خدمية، وهذا بدافع التحسين من فاعليتها من جهة وتحقيق الرعاية المناسبة للعاملين فيها من جهة اخرى ، نظرا لمدى اهمية العنصر البشري في الرفع من اداء المنظمة، وعليه فان تعرض افراد ها لضغوط داخل بيئة العمل قد ينتج عنه اثار متعددة لها تأثير مباشر على ادائهم والذي ينعكس على اداء المنظمة .

- مشكلة الدراسة :

تصب هاته الدراسة في مجال علم النفس الذي هو البادرة الاولى والمنطلق لموضوع الضغوط المهنية، وبما اننا ننتهي الى توجه ادارة الاعمال فاننا حاولنا معالجة الموضوع من الناحية السلوكية والادارية والذي تناولته ادارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي ،اضافة الى سوسيولوجيا المنظمات من خلال الربط بين ماجاء به علماء النفس وما قدمته ادارة الموارد البشرية في ما يخص الاهتمام البالغ باداء الفرد والبحث عن كفاءات الرفع منه وتحسينه داخل المنظمة والذي ينعكس على ادائها ، وعليه تكمن مشكلة الدراسة في محاولة التعرف على اهم مصادر الضغوط المهنية التي قد تنبع من بيئة العمل التي ينتمي اليها الفرد او من البيئة الكلية التي تآثر وتتآثر بها المنظمة ، وهذا التأثير يكون بمستويات متفاوتة بسبب تفاوت حدة هاته الضغوط على اداء الفرد العامل ،وعليه يمكننا طرح الاشكالية التالية :

- كيف تؤثر الضغوط المهنية على مستوى اداء الافراد داخل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالشلالة ولاية

البيض ؟

وللاجابة على الاشكالية والبحث في حثيات الدراسة طرحنا مجموعة من التساؤلات الرئيسية الهامة التالية :

- ماهي اهم الضغوط المهنية التي تؤثر على اداء العاملين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالشلالة ولاية البيض ؟

- ماهي الاثار الناجمة عن الضغوط المهنية والمؤثرة على مستوى اداء الفرد في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالشلالة ولاية البيض ؟

- ما طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية ومستوى اداء الافراد بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالشلالة ولاية البيض ؟

وللاجابة على التساؤلات ومشكلة الدراسة المطروحة على بساط البحث قمنا بطرح الفرضيات التالية :

- توجد مسببات متعلقة بالعوامل التنظيمية والشخصية ناشئة للضغوط المهنية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالشلالة ولاية البيض .

- تؤثر الضغوط المهنية سلبا على اداء الافراد في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالشلالة -البيض

- أهمية الدراسة :

اهداف الدراسة :

- إيجاد طبيعة العلاقة ما بين الضغوط المهنية ومستوى أداء الافراد داخل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالشلالة ولاية البيض .

1.2. الدراسات السابقة :

الأردنية فئة خمس نجوم - جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا -

العمل، يختلف باختلاف الحالة الاجتماعية للعاملين في الفنادق .

الاتصالات الفلسطينية في قطاع غزة".

45

- يتعرض الموظفون لضغوط عمل داخلية ناتجة عن مجالات النمو، التقدم المهني، الامان الوظيفي، عدم ملائمة الدور... كما يتعرضون لضغوطات خارجية ناتجة عن مجالات الضغوط السياسية، الضغوط الثقافية، الضغوط الاقتصادية وعدم وجود علاقة مع الضغوطات الاجتماعية .
 - دراسة قوراري حنان (2014/2013) والتي كانت بعنوان "الضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى اطباء الصحة العمومية : دراسة تطبيقية على اطباء الصحة العمومية بلدية الدوسن - بسكرة -" هدفت الدراسة الى التعرف على مستويات الضغط ودافعية الانجاز لدى اطباء الصحة العمومية وطبيعة العلاقة بين المتغيرين من خلال دراسة جميع الضغوط وكذا قياس دافعية انجازهم لمهامهم في ظل تلك الضغوط التي يعيشون فيها وقد تم التوصل الى النتائج التالية :
 - وجود مستوى مرتفع من الضغوط المهنية على اطباء الصحة العمومية .
 - وجود مستوى منخفض من دافعية الانجاز على اطباء الصحة العمومية .
 - وجود علاقة عكسية بين كل من الضغوط المهنية ومستوى دافعية الانجاز بحيث انه كلما كانت هناك ضغوط مهنية على الاطباء مرتفعة كلما كانت دافعية انجازهم لمهامهم منخفضة
 - دراسة بوغازي فريدة (2015) مقال بمجلة البحوث والدراسات الانسانية العدد 11 بعنوان " تحليل اثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية - سكيكدة -". هدفت الدراسة الى التعرف على مصادر ضغوط العمل وقياس اثرها على الموارد البشرية والمؤسسة في المؤسسة المينائية بسكيكدة وقد توصلت الباحثة الى النتائج التالية :
 - جاء مستوى تصورات العاملين لضغوط العمل متوسطا وذلك بسبب كثرة العوامل الضاغطة التي يتعرض لها المورد البشري في المؤسسة المينائية كضعف المشاركة في صنع القرارات ونقص فرص التطور المهني والترقية والخوف والشعور بنقص العدالة الاجتماعية في توزيع المهام وتقييم الاداء .
 - يوجد تأثير لمصادر ضغوط العمل على الموارد البشرية وعلى المؤسسة بدرجة عالية .
- 1.3. ماهية الضغوط المهنية :
- يعتبر الباحث هانز سيلاي رائد المفهوم الحديث لموضوع الضغوط، فكانت ابحاثه هي المنطلق الاول للتعمق اكثر والدراسة في كل ما يتعلق بموضوع الضغوط، فتعددت مسمياته ومعانيه من علم لآخر، وانتقل هذا الاهتمام ايضا الى الباحثين في مجال السلوك التنظيمي وادارة الموارد البشرية وارتبط اسم الضغط فيها بطبيعة العمل والمهن التي يمارسها العاملون فتعددت مسميات الضغط المهني، فمنهم من اسماه التوتر التنظيمي، الضغوط الوظيفية، ضغط العمل.... وغيرها، وفي مقابل هذا فقد تعدد معانيه ومفاهيمه فمن جهة كمفهوم ذاتي للضغط المهني والذي اشار اليه الباحثون على انه مجموعة من رود الافعال البدنية والنفسية والسلوكية والتي تصدر عن الفرد نتيجة تعرضه لمثيرات معينة، ومن جهة اخرى يرى البعض الاخر من الباحثين الى الضغط المهني كمفهوم مستمد من البيئة التي ينتمي اليها الفرد، حيث يتعامل اصحاب هذا الطرح مع الضغوط كمجموعة من العناصر والمثيرات والقوى البيئية التي تؤثر على الفرد العامل بالمنظمة، فيما ذهب

آخرون إلى الجمع ما بين المفهومين السابقين الذكر وأعطوا مفهوما متكاملًا يشيرون فيه إلى الضغوط المهنية كمحصلة تفاعل ما بين خصائص الفرد الذاتية مع ظروف البيئة الخارجية والمحيط به. وعليه يمكننا أن نوجز بعض التعاريف للضغوط المهنية ومنها :

- LUTHAN (1985) : يعرف الضغوط المهنية بأنها : " استجابة الجسم لمجموعة من المواقف والمتغيرات البيئية والتي يترتب عليها العديد من الانحرافات والآثار السلوكية والفيسيولوجية والنفسية للعاملين بالمنظمة ".
- COOPER et MARCHALL (1976) : "هي مجموعة العوامل البيئية السلبية مثل غموض الدور، صراع الدور، أحوال العمل السيئة والأعباء الزائدة والتي لها علاقة باداء عمل معين " (اللويزي وآخرون، 2009، ص 277).
- كما يعرفها الصباغ (1985) : " بأنها الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل وشخصية العامل والتي تؤثر على حالته النفسية والبدنية والتي تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه " (عثمان، 2010، ص 21).

من خلال هاته التعاريف يتبين لنا تعدد مفهوم الضغوط المهنية، بحيث أنه في العموم فقد تم التركيز على الضغوط التي يشعر بها الفرد داخل بيئة عمله الناتجة عن مواقف سلبية كوجود معوقات أو مطالب كما قد تكون ناتجة عن مواقف إيجابية كوجود فرص معينة، مما يدفع الفرد إلى ابداء ردود أفعال مختلفة كاستجابة لتلك الضغوط. كذلك أن تفاعل عوامل الفرد الذاتية مع العوامل البيئية تحدد طبيعة ادراكه للضغوط كفرص أو قيود وهذا على حسب مقدار هذه الضغوط، ومنه فإن الضغوط بصفة عامة والضغوط المهنية بصفة خاصة تتكون من العناصر الثلاث التالية :

- **المثير أو المسبب** : وهي مجموعة القوى التي يتعرض لها الفرد وتتسبب له بحدوث ضغط ويكون مصدرها البيئة أو المنظمة أو الفرد نفسه
- **الاستجابة** : وهي عبارة عن ردود أفعال نفسية وفيسيولوجية وسلوكية يبدئها الفرد أثناء تعرضه لمجموعة من المثيرات .
- **التفاعل** : وهي عبارة عن ذلك التداخل الذي يحدث بين المتغيرات والاستجابات، حيث أن الضغوط التي يمكن أن يتعرض لها الفرد ناتجة عن تفاعل بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمنظمة وبين العوامل الذاتية والشخصية للفرد .

3.2. نماذج دراسة الضغوط المهنية :

لقد كانت الأبحاث التي قام بها هانز سيلاي أثر بالغ مما شجع الباحثين المهتمين بالموضوع خاصة في مجال السلوك الإداري إلى إجراء المزيد

من الأبحاث والدراسات في موضوع الضغوط المهنية، الأمر الذي أدى إلى ظهور العديد من النماذج والأطر الفكرية حوله ومن بينها :

- نموذج كرايتر وكينيكي (1979) : يشير الباحثان في هذا النموذج الى مسببات الضغوط التنظيمية الداخلية (عمل الفرد، الجماعة و المنظمة) وكذا المسببات الداخلية (الاضايع الاقتصادية، الظروف الاسرية، ونوعية الحياة). اضافة الى وجود فروقات فردية تؤثر على ادراك الفرد لمصادر الضغوط .
- نموذج جيسون وزملاؤه (1982) : يشير هذا النموذج الى دور الفروق الفردية (معرفية، عاطفية، بيولوجية،، في ادراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها والتي مصدرها البيئة المادية (الاضاءة، الحرارة، التلوث،، اضافة الى الضغوط التنظيمية الداخلية (الفرد والجماعة، المنظمة) (حريم، 2009، ص335)
- نموذج سيزلاقي وولاص (1987) : تقوم فلسفة هذا النموذج على ان الضغوط تنبع من مصادر رئيسية ثلاث تتمثل في المصادر التنظيمية (على مستوى الفرد، الجماعة، المنظمة) ومصادر بيئية (الاضايع الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية،) وكذا المصادر الفردية (المشكلات الاسرية، الظروف المعيشية، ...)، حيث تشكل هاته المصادر مجتمعة مجموعة من الضغوط على العاملين في المنظمة والتي تؤدي بهم الى اثار سلوكية من انخفاض في الاداء والرضا الوظيفي والتغيب، وكذا اثار نفسية وفيزيولوجية كأمراض القلب وضغط الدم، وغيرها، (اللويزي وآخرون، 2009، ص289).

ان هاته الدراسات والابحاث التي قام بها هؤلاء الباحثين وغيرهم كان الهدف من ورائها معرفة اهم مسببات الضغوط المهنية والتعرف عليها قصد ايجاد الحلول للتخفيف من حدتها لما لها من اثار فيسيولوجية وسلوكية ونفسية والتي بدورها تؤثر على اداء الفرد داخل المنظمة . كما ان هاذي النماذج اشارت وبصورة مباشرة الى مجموعة متعددة من مصادر الضغوط مما سهل على الباحثين تصنيفها ولعل افضل تقسيم لمصادر الضغوط المهنية هو ما قدمه الباحث رونالد ريجيو RONALD REGIO في كتابه المدخل الى علم النفس الصناعي والتنظيمي (اللويزي وآخرون ، 2009 ، ص 287) والذي قسم مصادر الضغوط الى فئتين هما التنظيمية والفردية حيث رأى ان المؤثرات التنظيمية تصدر من بيئة العمل اما المؤثرات الفردية فتصدر من العامل نفسه وتتضمن سمات شخصيته وخبرته ، ومن خلال هذا يمكننا ان نذكر ثلاث اهم مصادر المسببة للضغوط المهنية للفرد :

➤ المصادر البيئية :

توجد العديد من الظروف البيئية التي لها تأثير على بيئة العمل والتي تنعكس على الفرد والمنظمة في ان واحد، فالظروف الاقتصادية (الانكماش، التضخم، الكساد). كلها تؤدي الى عدم استقرار دخل الفرد مما يجعله في حالة توتر وقلق وهذا ينعكس على ادائه لعمله (السميران والمساعد ، 2014، ص146)، كذلك التغيرات السياسية تخلق حالة من التوتر والاضطراب بسبب تغير القوانين وظهور الانظمة الجديدة، اضافة الى التغيرات الاجتماعية التي تقف ورائها الافات الاجتماعية وتتسبب في اختلالات للقيم والتقاليد مما ينتج عنه مجموعة من المشكلات التي تؤرق كاهل المجتمع (السميران والمساعد ، 2014، ص147) ، كما شكلت التطورات التكنولوجية الحديثة مجموعة من الضغوط للفرد، فعلى

مستوى المنظمة فقد فرضت عليه ادخال التقنيات الجديدة وضرورة تعلمها وكيفية استخدامها وكذا اتقانها مما جعلها مصدر تهديد وضغط عليه .

➤ المصادر التنظيمية :

تختلف حدة الضغوط باختلاف طبيعة العمل ومتطلباته ونوع الانشطة التي يجب على الفرد القيام بها لاداء عمله ، فنجد ان هناك ضغوطات تنشأ من خلال تنوع المهام والمسؤوليات وكذا مدى الحرية والاستقلالية في العمل ، اضافة الى حجم الصلاحيات الموكلة للفرد وتشمل هاته المسببات كل من غموض الدور ، صراع الدور ، عبء العمل ، رتبة العمل ، هذا من جهة ومن جهة اخرى فان هناك ضغوطات متعلقة بالمنظمة في حد ذاتها والتي لها علاقة بالبيئة المادية والنفسية والاجتماعية والتي تحيط بالفرد العامل داخلها فقد اشار حريم (2009، ص337) الى تصنيف الباحث LUTHANS لمسببات الضغوط والتي مصدرها المنظمة من بينها التي لها علاقة بسياسة المنظمة وكذا الهيكل التنظيمي لها ، اضافة الى مسببات لها علاقة بمجمل عمليات المنظمة غير اننا يمكن حصر اهم المسببات والعوامل الناشئة للضغوط بالنسبة للمنظمة في مايلي :

*** نمط الاشراف الاداري :** ان سلوك الرئيس او المشرف الذي قد يمارسه على مرؤوسيه في ادارة العمل ، له اثر بالغ في نفوسهم ونوعية اداءهم باعتباره مصدر لضغوط نفسية عليهم ، فالأفراد الذين يقودهم مدير متسلط غير متعاون ، تفتقد شخصيته لفنون ومهارات القيادة فانه يلجأ الى استخدام سلطته ونفوذه لإكراه العاملين للانصياع لتنفيذ اوامره ، وهذا ما ينتج عنه توتر وخوف وقلق لدى العاملين جراء هذا النمط من الاشراف (السميران والمساعد، 2009، ص150) ، هذا من جهة ومن جهة اخرى فان نمط القيادة السائدة في المنظمة يؤثر ايضا على مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات الخاصة والتي تتعلق باعمالهم التي يمارسونها (مسلم، 2007، ص14) ، فعدم مشاركة الافراد العاملين في اتخاذ القرارات يعد تجاهلا لهم وهذا يقود الى انخفاض الروح المعنوية لديهم وهو ما يعد مسببا للضغوط بسبب شعورهم بفقدان الانتماء للمنظمة.

*** تقييم الاداء :** ان عملية تقييم الاداء تؤثر في الافراد وتسبب لهم ضغوط خصوصا اذا ما ترتب عنه مصير بعض الافراد داخل المنظمة من حيث البقاء او الفصل او الترقية والعلاوات (جلدة ، 2009، ص121) ، كما ان عدم وجود معايير منطقية منضبطة ويقتنع بها العاملون لتقييم ادائهم يعد سببا لضغوطات لهم ، فكلما كان التقييم لا يتسم بالموضوعية والعدالة كلما كان مصدرا لضغوطات اكثر .

*** نقص الدافعية :** حيث ينشأ هذا النقص بسبب عدم وجود محفزات سواء المادية والمعنوية والتي تخلق للفرد الدافع للعمل او عدم وجود عدل ومساواة بين العاملين في المنظمة الامر الذي يؤدي الى شعور الفرد في عدم السعادة ويعبر عنها بعدم الرغبة في العمل وهذا ما يسميه الباحثون في السلوك التنظيمي بالإحباط التنظيمي (عقيلي، 2009، ص600).

* الصراعات بين جماعة العمل : يعرف عقيلي (2009، ص600) الصراع بأنه: "حالة عدم الاتفاق بين شخصين أو فريقين ويحدث اما لأسباب شخصية ناتجة من اختلاف وجهات النظر حول العمل أو اختلاف القيم والعادات أو اختلاف المصالح الشخصية بين العاملين..."، جميع هذه الاختلافات قد تؤدي الى نشوب صراعات ونزاعات بين العاملين الامر الذي ينتج عنه توتر وقلق بين افراد المنظمة . ان الصراع يؤدي الى تفكك روابط الزمالة بين العاملين وهذا ينعكس على ادائهم بسبب التوتر النفسي الذي يكون بينهم.

* الاتصال : يقصد بالاتصال السلوك الذي يتعلق بأسلوب نقل المعلومات بين افراد المنظمة والتي غالبا ما ينظر لها بوصفها مهارة ينبغي توفرها في جميع المديرين (مسلم، 2007، ص16). يشير الباحث Luthans الى الجانب السوكي للاتصال فينظر له على انه : " الوسيلة الوحيدة التي يمكن لشخص معين التأثير على سلوك شخص اخر " (حرتم، 2009، ص251)، اذن فان الاتصال الواضح والمبني على الثقة المتبادلة بين اطراف الافراد العاملين في المنظمة يعد عاملا اساسيا لتوثيق علاقة العاملين ببعضهم وان ضعف الاتصال او عدم فاعليته قد يشكل مصدرا لضغوط داخل بيئة العمل وكذا يؤثر على اتخاذ القرارات اللازمة.

مسببات ناشئة من بيئة العمل المادية

اشارت نتائج الدراسات على مدى عشرات السنين السابقة ان المناخ الجيد المناسب في بيئة العمل المادية له تأثير على اداء و انتاجية الفرد وحتى على سلامته وصحته بحيث انه كلما كانت ظروف العمل المادية مناسبة كلما كان استعداد الفرد للعمل احسن وله دافعية اكبر ،اضافة الى نقص الحوادث والمخاطر المهنية والتي قد يتعرض لها وهذا ينعكس بطبيعة الامر على اداء الفعلي للمنظمة ،ويمكننا ذكر اهم العناصر المسببة للضغوط في العمل والناجمة من بيئة العمل المادية والتي هي :

* التهوية : وتعني التهوية توفر الهواء الصحي المناسب للتنفس في مكان العمل او ما اسماه عقيلي (2009، ص581) بالبناء غير الصحي وهو الذي يفترق الى فتحات كافية تسمح لدخول الهواء لمكان العمل او انه لا يسمح لدخول اشعة الشمس بشكل جيد وكافي ،وهذا مايسبب نوع من الضجر والازعاج لدى العامل اثناء اداءه لمهامه ، كما ان هكذا مناخ قد يشكل جوا ملائما لانتشار الامراض بين العاملين كضيق التنفس والامراض المعدية وغيرها من التأثيرات السلبية (لعجالي، 2015، ص78).

* الضوضاء : يؤثر الضجيج بصفة مباشرة على اداء الفرد لمهامه وخاصة اذا ما تعلق الامر بالاعمال التي تعتمد على المجهود الذهني ،اذ تؤدي الاصوات المرتفعة الى تشنج الذهن وعدم التركيز والاجهاد العصبي والذي ينجم عنه ضجيج مرتفع جدا (عقيلي، 2009، ص581).

* النظافة : ان المنظر الجميل لمكان العمل يولد للفرد شعورا بالانشراف مما يخلق له الرغبة في العمل ،فوجود اوساخ ونفايات من ممارسة الاعمال تولد شعورا بالقلق والتوتر والازعاج من الروائح التي قد تنبعث منها او حتى من خطر

حدوث حوادث كالاشتعال او الانزلاق والتي قد تعرض العامل الى الاصابة اثناء ادائه لمهامه وعليه فان النظافة يشكل عامل في مكان العمل امر ضروري لان لها تأثير سلبي على نفسية الفرد وتجعله غير مرتاح ومتوتر .

* الحرارة : تكون الحرارة مصدرا للضغط في حالة الزيادة او النقصان ،فجسم الانسان يتأثر بارتفاع درجة الحرارة والتي تؤدي الى ظهور اعراض فيزيولوجية كالعرق والتهاب الجلد والعيون ،كما تؤدي الحرارة المنخفضة الى الاجهاد الحراري والذي بدوره يؤثر على جسم الفرد واحساسه بالاجهاد والتعب الشديد (لعجايلية،2015،ص77).

العوامل الشخصية

ان المثيرات التي تنبع من حياة الفرد الخاصة سواء في المنزل او خارجه تؤثر في درجة شعوره بالضغط،والتي ينتقل اثرها الى العمل ،ومن بين هاته المسببات نذكر :

* المشاكل العائلية :وهي متعددة ومتنوعة كالطلاق ،وفاة الزوج او الزوجة ،رعاية الاطفال اثناء عمل الوالدين ،مرض احد افراد العائلة ،عبء العمل المنزلي لدى الزوجات العاملات الخ جميع هاته المشاكل تجعل الفرد ياتي لعمله وهو مشغول الفكر ،وقدرته الجسمية على اداء العمل تكون ضعيفة (عقيلي،2009،ص598).

* المشاكل المالية :تعتبر هاته المشاكل من اهم مسببات الضغوط والتي تجعل الفرد يحس بضغط العمل اكثر من غيره ،فزيادة متطلبات الحياة وكثرة الالتزامات المالية من جهة وعدم كفاية دخله لتغطيتها من جهة اخرى تجعله دائم التفكير والقلق والتوتر(شاطر،2010،ص101).

* ظروف الاقامة والمعيشة :ان السكن في المنطقة البعيدة عن مكان العمل او السكن في مكان مكتظ ،من شأنه ان يجعل الفرد وهو منهك القوى بسبب عدم اخذ القسط الكافي من الراحة الجسدية والنفسية والتي تمكنه من تحمل المزيد من الضغوط داخل العمل فتجعله يشعر بالارهاق والتعب بسرعة.(شاطر،2010،ص103).

* الحالة الصحية : بطبيعة الحال ان الفرد الذي بصحة جيدة لديه قدرة تحمل للضغوط اكثر ممن يعاني من مشاكل صحية كالاصابة بمرض مزمن ما ،او غير ذلك مما يسبب له الشعور بضغط اكثر ،لان المرض ينعكس اثره عليه سلبا في مدى تحمله للجهد الفيسيولوجي والذهني وبالتالي يقلل من قدرته على مواجهتها.(عقيلي ،2009،ص599).

* الخصائص الفردية : اشار حريم (2009،ص339) الى ان الافراد يتفاوتون في شخصياتهم وسماتهم وميولهم ،وبالتالي في مدى قابليتهم للضغوط وتكيفهم معها،ومنه فان هاته الفروق الفردية والتي تكون بمثابة عوامل وسيطة تؤثر على ادراك الفرد للضغوط وتعامله مع نتائجها ،كما ان لهاته الفروق دورا كبيرا في تحديد انماط السلوك الانساني(الحسنه،2010،ص13) ،وتتمثل هاته الفروق اساسا في :

- الفروق الجنسية : اذ ان تصرف الذكر يختلف عنه تصرف الانثى فعلى سبيل المثال الرجل يتصف بالجرأة والاقدام والمخاطرة بينما تتصف الانثى بالحذر والحيلة في الموقف نفسه.
- السن : اذا ما قارنا السلوكات التي يبدونها الافراد حسب سنهم فاننا نجد ان الاطفال يتسمون بالانفعال والعاطفية والشباب يتسمون بالسرعة والاندفاع، بينما الكبار بالاتزان والتعقل والشيخوخ بالحكمة والخبرة وكل لديه رد فعل على الموقف نفسه. (الحسيني، 2013، ص32).
- نمط الشخصية : يختلف سلوك الفرد باختلاف شخصيته فلا يتصف الواحد كالمتردد وكذا الشخص الايجابي مع سلوك الشخص السلبي والمنغلق مع المتفتح، والهزلي مع الجدي والحاقد مع المتسامح والديمقراطي مع المتسلط (الحسيني، 2013، ص34)، وعليه فان الدراسات والابحاث التي تناولت نمط الشخصية والتي قام بها فريدمان وروزنمان في سنوات السبعينات توصلوا الى وجود نمطين من الشخصية :
 - أ - نمط الشخصية (ا) : وهي شخصية تمتاز بالحيوية والالتزام الجاد في طباعها ، كما انها تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب والسباق مع الزمن والعدائية والمنافسة ، والتي تشعر باستمرار بضغط الوقت وتتميز بعدم الصبر ، دائمة التحرك ، طموحة وتقيس النجاح بالكم وكذا مهووسة بالارقام ، وهذا النمط اكثر عرضة لضغوط العمل . (حريم، 2009، ص339).
 - ب - نمط الشخصية (ب) : هذا النمط يختلف كثيرا عن النمط (ا) الذي يمكن القول انه يسابق الزمن ، بينما حيث ان الشخص ذو النمط (ب) يعتمد على ايقاع منظم (لعجايلية، 2015، ص82) ، حيث انه يتميز بالهدوء والصبر والثبات وتوازن المزاج اسهمت اعمال فريدمان وروزنمان الى توصل ان نمط الشخصية (ا) هي الاكثر عرضة للضغوط المهنية مقارنة بنمط الشخصية (ب) . (حريم، 2009، ص339).
- الخبرة : تعد سنوات الخبرة المكتسبة والتي يمتلكها الفرد من بين اهم العوامل المؤثرة على استجابة للضغوط ، حيث ان الخبرة تحدد للفرد مدى سهولة او صعوبة المسبب للضغط ، كما انها تخفف من حدة هاته الضغوط في بيئة العمل بسبب تكرارها وكذا تكرار الفرد مواجهتها ، اي انه الفها وتدرج علي التعامل معها ، زبهذا يكون الفرد قد تكيف مع الضغوط وتخلص من الشعور بالتوتر والقلق عند مواجهة المسببات نفسها . (السميران والمساعد ، 2014، ص153).

4.2. الاداء في المنظمة :

يعد الاداء مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة لمنظمات الاعمال بشكل عام، فهو يمثل القاسم المشترك للاهتمام علماء الادارة كما انه يعد عنصرا محورا لجميع الفروع وحقول المعرفة الادارية فضلا عن كونه البعد الاكثر اهمية لمختلف المنظمات والذي يتمحور حوله وجودها، كما يعتبر العامل الاكثر اسهاما في تحقيق هدفها الرئيسي الا وهو البقاء والاستمرارية .

يشار الى الاداء بانه الاستخدام الامثل والجيد لمختلف الموارد المتاحة في المنظمة لاجل تحقيق الاهداف المسطرة هذا من جهة، ومن جهة اخرى يشمل الاداء ايضا كل السلوكيات التي يظهرها العامل اثناء القيام بالعمل مثل اتمام المهام والتحسين في الانجاز (عبد الرحمن ومجيد، 2012، ص190)، وعليه فقد تعددت مفاهيم الاداء حسب المعايير التي تعتمد عليها المنظمة في دراسة الاداء وقياسه (ادريس والغالي، 2009، ص38)، فمن الباحثين من ركز على الجوانب الكمية، فيما ذهب آخرون الى اعتباره ذو ابعاد تنظيمية وسلوكية فعرفه Miller et Bromily (1990) بانه "محصلة قدرة المنظمة في استغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق الاهداف المنشودة" (ادريس والغالي، 2009، ص39)، كما عرفه الباحث Dean (1997) بانه "النظام الذي يتضمن العوامل الحرجة في البيئة المباشرة لعمل الفرد والتي تؤثر في سلوكه والانجاز الذي سيليه".

من خلال هذا فقد اشارت ادبيات الادارة ان الاداء هو محصلة تفاعل ثلاث عوامل: القدرة، الدافعية والامكانيات، فقد يمتلك الفرد القدرة على عمل اداء عمل معين لكنه لن يكون قادر على تاديته بشكل جيد ما لم يكن لديه الدافع لتاديته (انور، 2003، ص215) ومنه فان الاداء يعبر عن الاثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرة وادراك المهام والتي تشير الى درجة تحقيق و اتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد داخل المنظمة (عباس، 2011، ص239).

واذا ما نظرنا الى الاداء كونه سلوك اداري فانه قد يكون سلوكا ظاهريا محسوسا او يكون سلوكا مستترا ضمنيا، فالسلوك الظاهر ياخذ صورة تصرفات يمكن ملاحظتها خارجيا، مثل الحركات البدنية والمجهود الجسماني الذي يبذله العامل، اما السلوك المستتر فهو سلوك طابعه ذهني غير محسوس خارجيا، وعليه فان هاته الفروق في سلوك الاداء تختلف حتى عند قياسها فيعتبر قياس الاداء الجسماني اسهل بكثير من قياس فعالية الاداء في العمل الذهني. (عباس، 2011، ص241)، وعليه فان المسؤولين في ادارة الموارد البشرية يقومون بتحديد اهم المعايير الاساسية الواجب مراعاتها عند تقييم وقياس اداء الفرد والتي تتمحور اساسا حول معايير ثلاث اساسية وهي :

- **السلوك**: اشار درة والصباغ (2008، ص267) الى ان سلوك الفرد داخل المنظمة عنصر مهم من عناصر تقييم الاداء ورغم صعوبة قياسه الا انه يضع النتائج المحققة في سياقها الحقيقي ويساعد في التخطيط للأنشطة التطويرية المستقبلية للعامل، ومن بين هاته السلوكيات: التعاون، المواظبة في العمل، المبادرة، تحدي الصعاب والمشاكل، وهاته السلوكيات تحتاج الى متابعة مستمرة من قبله لاداء من يقيم ادائه .

- **الشخصية** : وهي مجموع سمات وخصائص الشخص التي يتميز بها، فعلى الفرد داخل المنظمة التحلي بالمزايا الايجابية في شخصيته اثناء ادائه لعمله، كالامانة، الاخلاص، الولاء، الانتماء، (عقيلي، 2009، ص410). حيث تمكنه

هاته الخصائص من اداء مهامه بنجاح وكفاءة غير ان هذا المعيار يمتاز بصعوبة التقييم لانه غير ملموس لذلك قد نلمس عدم الدقة والاحتمالية وكذا وجود تحيز بدرجة ما , لان تقييمها يعتمد على الحكم الشخصي للفرد .

- **النتائج :** تعتبر جهود الفرد التي تترجم الى نتائج جوانب تهتم بها المنظمة من خلال محاولة قياسها وتقييمها من حيث الكم , الجودة , التكلفة , الزمن , العائد , حيث تمثل هاته الانجازات الاهداف المطلوبة , غير اننا لا نلمس هذا في الاعمال الادارية بحيث يتم تقييم النتائج المحققة من قبل الفرد عن طريق مقارنة انجاز الفعلي بما هو محدد فيها فيتحدد مستوى الانجاز (عقيلي , 2009 , ص 410).

5.2. علاقة الضغوط المهنية بمستوى اداء الافراد في المنظمة :

ان حياة الانسان حلقة مترابطة يؤثر بعضها على البعض الاخر , فالتعب الذي يتعرض له الفرد في عمله ينتقل معه الى الحياة المنزلية كما ان السعادة التي يجنيها من عمله تنعكس على سعادة منزله وهكذا ان ما يمر به الفرد من مواقف وتجارب او مثيرات ايا كان مصدرها فانها تنعكس على عمله الوظيفي ونوعية ادائه . هذا ما ادى الباحثين المهتمين بالسلوك التنظيمي الى ايجاد وتفسير العلاقة التي تربط الضغوط الوظيفية بمستوى اداء الفرد داخل المنظمة (جلدة و 2009 , ص 183).

افرت الدراسات والابحاث التي اجريت حول العلاقة ما بين ضغوط العمل والاداء الى اختلاف الاراء وتباين وجهات النظر والتي يمكن ذكرها في الاتجاهات التالية :

✓ الاتجاه الاول : وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والاداء

يرى هذا الاتجاه ان الضغوط بمثابة معوقات وعقبات تعيق الافراد عن اداء العمل بشكل مناسب (ابو قحف , 2001 , 206) , مما يدفعه الى بذل جهود كبيرة من اجل السيطرة عليها , الامر الذي ينتج عنه صدور بعض الافعال كالتدليس والتحايل وغيرها هذا من جهة ومن جهة اخرى فان تأثير الضغوط يمتد الى الاداء الجسمي والذي يتمثل في اصابة الفرد بامراض فيزيولوجية والتي تنعكس على اداءه العقلي ايضا (اللوزي واخرون , 2009 , ص 300).

اثبتت الدراسات ان الفرد عند تعرضه لضغوطات يعود احيانا الى السلبية في العمل ويصبح عدوانيا تجاه زملاءه وهذه السلبية نابعة من ان الفرد المعرض للضغوط تكون كافة حواسه وطاقاته النفسية والعقلية موجهة الى محاولة التكيف والسيطرة عليها , الامر الذي يؤدي الى انخفاض درجة انتباهه , اضافة الى ان الضغوط تخلق نوعا من التوتر والاحباط الذي يقوده الى عدم الشعور بالرضا والدافعية للعمل مما يؤدي الى انخفاض مستوى اداءه.

✓ الاتجاه الثاني : وجود علاقة ايجابية بين ضغوط العمل والاداء

يقول الباحثون في هذا الاتجاه انه كلما ارتفع حجم الضغوط يزداد بالمقابل التحدي الذي يواجهه الفرد مما يقوده الى رفع مستوى الاداء وهذا الاتجاه يمكن القبول به في حالة وجود مستويات منخفضة من الضغوط (اللوزي واخرون , 2009 , ص 301). اضافة الى ان هاته الضغوط قد يؤدي بالفرد الى ايجاد مختلف الحلول والتي تؤدي به الى الابداع والابتكار وكذا التفوق واخراج كل قدراته الكامنة.

✓ الاتجاه الثالث : وجود علاقة خطية منحنية بين الضغوط والاداء

حيث يفترض هذا الاتجاه الى وجود مستوى منخفض من الضغط لن يؤدي الى تخفيف الفرد للعمل , بل انه يقودهم الى الشعور بالضجر وتناقص الدافعية واللامبالاة وكثرة التغيب عن العمل كما ان وجود مستوى عالي من الضغوط سوف يؤدي الى امتصاص قدرات الفرد في محاولة منهم لمكافحة ذلك الضغط مما يؤدي الى استنفاد قدراتهم داخل العمل مما يدفع للاصابة بالارق والتردد الكثير في اتخاذ القرارات , كما يرى هذا الاتجاه ان الضغوط المتوسطة تساعد الفرد على إيجاد نوع من التوازن في قواه وقدراته فيقوم بتوزيعها بين انجاز العمل ومكافحة تلك الضغوط فيمتلك دافعية عالية للعمل كما انه يملك ادراك وملاحظة حادة مما يؤهله ان يصبح قادرا على تحمل المسؤولية ويعد هذا الوضع الامثل .

✓الاتجاه الرابع : لاتوجد علاقة واضحة بين ضغوط العمل والاداء

اشارت الدراسات في هذا الاتجاه ان فرضية عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل والاداء تنشق من عدم وجود عقد نفسي بين الفرد والمنظمة التي يعمل بها , حيث يركز هذا العقد على ان هناك عقودا نفسية تنشأ بين الفرد والمنظمة كما تفترض ان هذا الفرد هو شخص رشيد وعقلاني يقدم مساهمة المنظمة مقابل عوائد يحصل عليها (ابو قحف , 2001 , ص 302).

3. الدراسة الميدانية :

- منهجية الدراسة :

اعتمدت هاته الدراسة على المنهج الوصفي الذي يركز على تجميع المعلومات والحقائق ووصف المشكلة ،ومن ثم تحليلها ومقارنتها بالدراسات السابقة وتفسيرها للوصول الى تعميمات مقبولة هذا فيما يخص المسح المكتبي للدراسة ،اما بالنسبة للمسح الميداني فقد اعتمدنا على اداة المقابلة والتي اجريت مع مختلف المبحوثين داخل المؤسسة ،والتي اعتمدنا عليها بدرجة اولى في جمع البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة حيث شمل دليل المقابلة خمس (05) محاور اساسية :

- المحور التعريفي للمبحوث والذي شمل 04 اسئلة تمهيدية
- محور التعرف على اهم مصادر الضغوط المهنية والذي يشمل 08 اسئلة .
- محور كيفية تأثير هاته الضغوط على ادائهم ويشمل 06 اسئلة
- محور استراتيجيات للتخفيف من الضغوط ويشمل 04 اسئلة
- والمحور الاخير المخصص للاقتراحات والتحسينات .

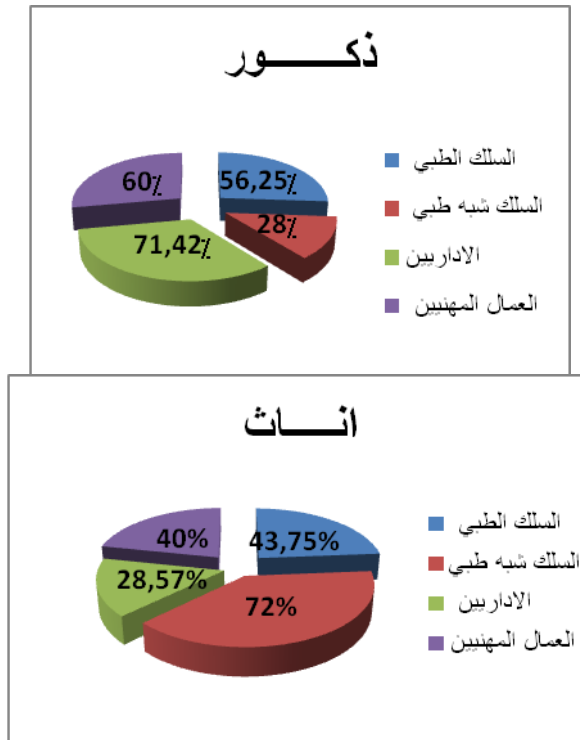
- مجتمع وعينة الدراسة :

اجريت الدراسة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالشلالة ولاية البيض حيث تكون مجتمع الدراسة من 305 فرد عامل بالمؤسسة ،حيث تم اختيار عينة عشوائية من كل طبقة وذلك حسب العدد المتاح عند الدراسة والبالغ عددها 60 عامل موزعين كالتالي :

- السلك الطبي : وشملت الدراسة 16 مبحوث، فيهم 10 اطباء عاميين ، 02 اطباء نفسانيين ، 03 اطباء الاسنان ، و 01 صيدلي .
- السلك شبه الطبي : عدد الذين شملتهم الدراسة 23 ممرض ، و 02 قابلتين
- الاداريين : 14 مبحوث .
- العمال المهنيين : 05 مبحوثين .
- عرض وتحليل نتائج الدراسة :

بعد قيامنا بجمع المعلومات التي تتعلق بالدراسة ، سنقوم بعرض النتائج المحصل عليها وتحليلها بالتفصيل حيث تتضمن الرسومات البيانية التالية جميع البيانات الشخصية للمبحوثين (السن ، الجنس ، الاقدمية في العمل ، مكان العمل ، مدة المقابلة) ، وذلك حسب الاسلاك المهنية الموجودة في المؤسسة مع التحليل لكل تمثيل بياني

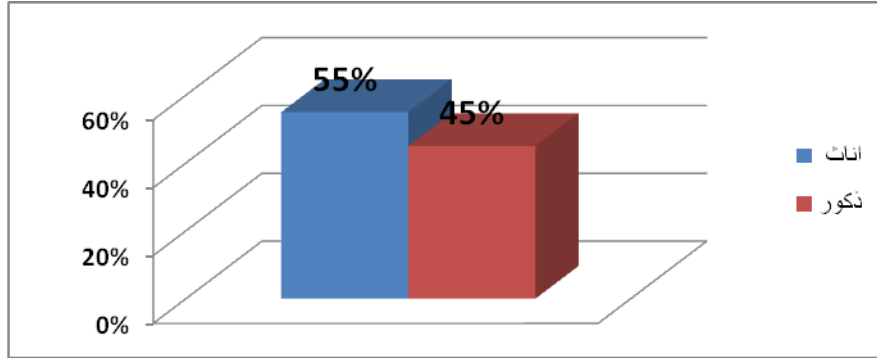
الشكل -1- توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر : من اعداد الباحثين

وبالتالي فان نسبة توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس تمثل على الشكل التالي :

الشكل - 02 - توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس

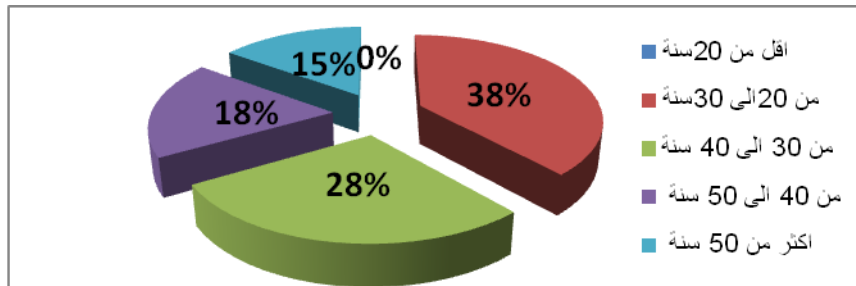


المصدر : من اعداد الباحثين

يتضح لنا ومن خلال التمثيل البياني ان نسبة الاناث التي شملتهم الدراسة اكبر من نسبة الذكور , بحيث ان مجموع نسبة الاناث بلغ 55 ٪ موزعة على كل من 43.75 ٪ من السلك الطبي , 72 ٪ على السلك الشبه طبي , 28.57 ٪ على الاداريين و 40 ٪ من العمال المهنيين .

والملاحظ ان اكبر نسبة هي 72 ٪ تعود للاناث في السلك شبه الطبي وهذا راجع الى اقبال الاناث على مجال التمريض بالإضافة الى ان المؤسسات الصحية تمتاز بكثرة الضغوط والاناث هن الاكثر قدرة على تحملها بالمقارنة مع الذكور وهذا على حسب الدراسات المتخصصة حول هذا الموضوع .

الشكل - 03 - توزيع افراد عينة البحث حسب السن



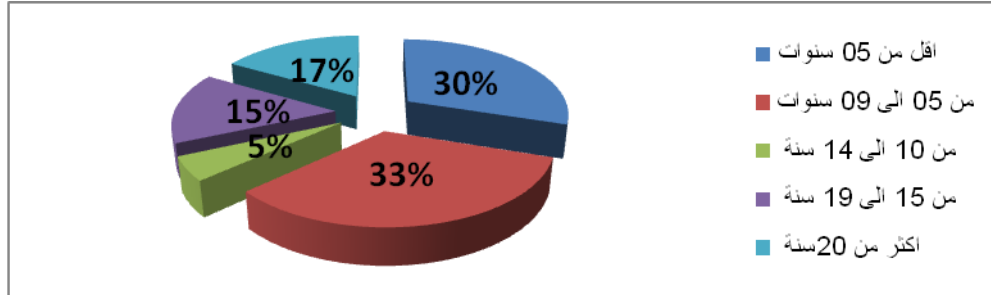
المصدر : من اعداد الباحثين

من خلال التمثيل البياني تتضح لنا ان اكبر نسبة والتي قدرت ب 38.33 ٪ هي من الفئة العمرية ما بين 20 الى 30 سنة والموزعة على كل من 62.5 ٪ من السلك الطبي , و 48 ٪ بالنسبة لسلك شبه طبي و 7.14 ٪ من الاداريين ومنعدمة بالنسبة للعمال المهنيين , وقدرت الفئة العمرية التي تليها نسبة 28.33 ٪ والموزعة على كل من 12.5 ٪ من السلك الطبي , 20 ٪ سلك شبه طبي , 64.28 ٪ من الاداريين و 20 ٪ من العمال المهنيين .

فمن خلال هذا نستخلص ان غالبية العاملين من عينة الدراسة هم من الفئة العمرية ما بين 20 - الى 30 سنة وان غالبتهم من الشبه طبيين وهذا راجع الى التوظيف المباشر لهم والذي يضمن لهم مناصب عمل دائمة , اضافة الى اقبال

الاطباء المتخرجين الجدد ومن كل ولايات الوطن الى العمل في المناطق الصحراوية للحصول على فرص التوظيف في المؤسسات الصحية لما تعانيه من نقص في الاسلاك الطبية وخاصة اطباء الاسنان و الاطباء العامين.

الشكل - 04- توزيع أفراد عينة البحث حسب الخبرة في العمل



المصدر : من اعداد الباحثين

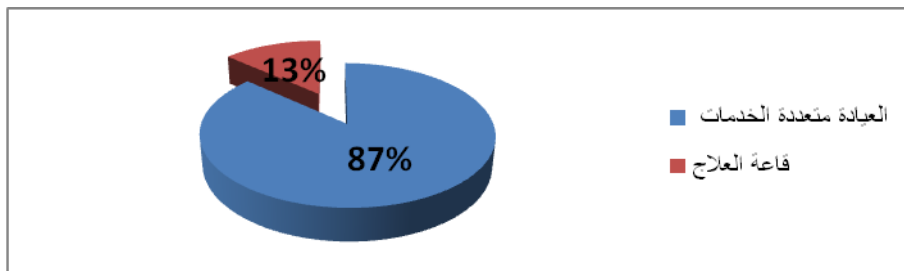
قدرت اكبر نسبة ب 33.33٪ للفترة ما بين 05 الى 09 سنوات, كما قدرت النسبة التي تليها والخاصة بالفترة الاقل من 05 سنوات قدرت

بـ 30٪ فيما بلغت نسبة 17٪ للفترة الاكثر من 20 سنة ، كما وزعت باقي النسب 15% و 5% على الفترة ما بين 15 الى 19 سنة و 10 الى 14 سنة على التوالي .

ومن خلال هذا نستنتج ان غالبية العمال من عينة الدراسة ليست لديهم خبرة طويلة وهذا راجع بدرجة اول الى حداثة تاسيس قطاع المؤسسات الجوارية والتي مر على ظهورها 09 سنوات , اضافة الى ان المؤسسة تشهد كل سنة عدة مسابقات توظيف مباشر وغير مباشر لجميع الاسلاك العاملين بالمؤسسة وهذا لتغطية نقص العاملين بها.

كما اننا نلاحظ وجود نسبة 17% والتي تعبر عن وجود ذوي خبرة واقدمية في مجال التمريض والذين تتمسك بهم المؤسسة باعتبارهم مرجع تستند عليهم لمواجهة الضغوط التي تتعرض لها وهذا لقدرتهم على تحمل ومواجهة هاته الضغوط من خلال الخبرة المكتسبة لديهم .

الشكل -05- توزيع افراد عينة البحث حسب مكان العمل

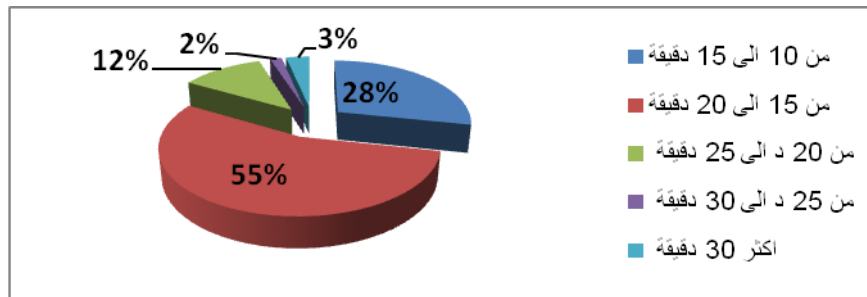


المصدر : من اعداد الباحثين

يتبين من خلال التمثيل البياني والجدول ان غالبية العاملين من عينة الدراسة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالشلالة يزاوون مهامهم بالعيادات متعددة الخدمات وهذا من خلال النسبة المقدرة بـ 86.66 % .

هذا التوزيع راجع كون ان الخدمات المقدمة من طرف العيادات هي الاكبر من تلك المقدمة في قاعات العلاج، بحيث ان العيادات تشمل الاستعجالات الطبية وكذا فهي تعتبر نقاط المناوبات الليلية للعمال سواء كانوا اطباء او شبه طبيين او اداريين وحتى عمال مهنيين الذين يسهرون على تادية الخدمات الصحية وتلبية حاجات المرضى، وهذا على عكس قاعات العلاج التي تعرف تقديم خدمات على مستوى الدوام الاعتيادي والتي تعرفها جميع المؤسسات العمومية وكذا تقدم خدمات اقل من تلك التي تقدمها العيادات، ومنه نستخلص ان الضغوط الممارسة على العاملين بالعيادات متعددة الخدمات تعتبر الاكبر من تلك الضغوط التي يتعرض لها العاملون بقاعات العلاج وهذا ما لاحظناه فيما بعد من خلال المقابلة مع الباحثين .

الشكل -06- يمثل مدة المقابلة لافراد عينة الدراسة



المصدر : من اعداد الباحثين

يتضح لنا من خلال الرسم البياني ان اكبر نسبة قدرت بـ 55 % للمدة ما بين 15 الى 20 دقيقة، تليها نسبة 28.33% للمدة ما بين 10 الى 15 دقيقة، ونسبة 11.66% للمدة ما بين 20 الى 25د، وكذلك المدة ما بين 25 الى 30د قدرت بنسبة 1.66%، والنسبة الاخيرة قدرت بـ 3.33% للمدة والتي كانت اكثر من 30 دقيقة

ومنه يمكننا استخلاص ان الباحثين ورغم انشغالهم المهني الا انهم ابدوا لنا كل اهتمامهم بموضوع الدراسة، كما اننا حرصنا على عدم تعطيل مهامهم وخاصة اطباء الاسنان الذين لم نستطع اخذ اكبر قدر من وقتهم بسبب متابعتهم طول الوقت بالمريض والخوف من حدوث اي مضاعفات له.

4.3. عرض وتحليل نتائج الدراسة حسب المحاور :

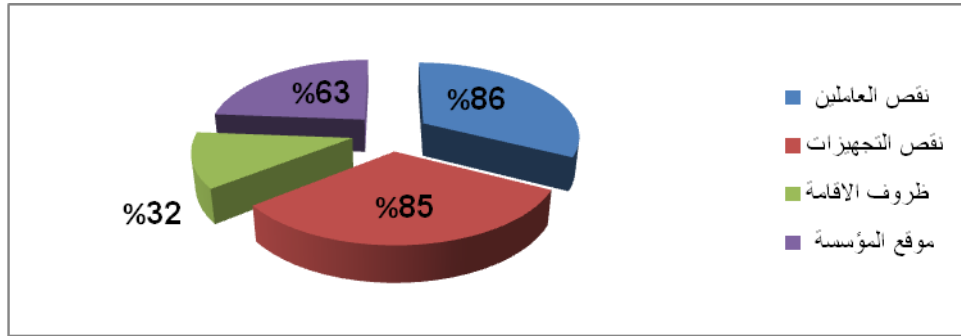
1.4.3. المحور الاول التعريفي

وكما اشرنا سابقا الى ان دليل المقابلة الذي اعتمدنا عليه لجمع المعلومات والبيانات حول موضوع الدراسة، شمل خمس محاور اساسية، والتي من خلالها حاولنا استخلاص اهم الضغوط المهنية التي تواجهها المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالشلالة .

شمل المحور الاول التعريف بالمبحوثين وكذا التعرف على طبيعة ومتطلبات عملهم والتي تلخصت في وجوب الصبر وتحمل المسؤولية والسرية التامة على خصوصيات المريض والمؤسسة وكذا التاهب والاستعداد الدائم لجميع الطوارئ التي يمكن ان تحدث .

ومن خلال الحوار الذي اجريناه مع المبحوثين تم التوصل الى وجود مجموعة من العوائق والصعوبات التي تعترض دون السير الحسن للعمل وهي مايوضحها الرسم البياني التالي :

الشكل -07- يمثل اهم العوائق التي يعاني منها العاملين بالمؤسسة



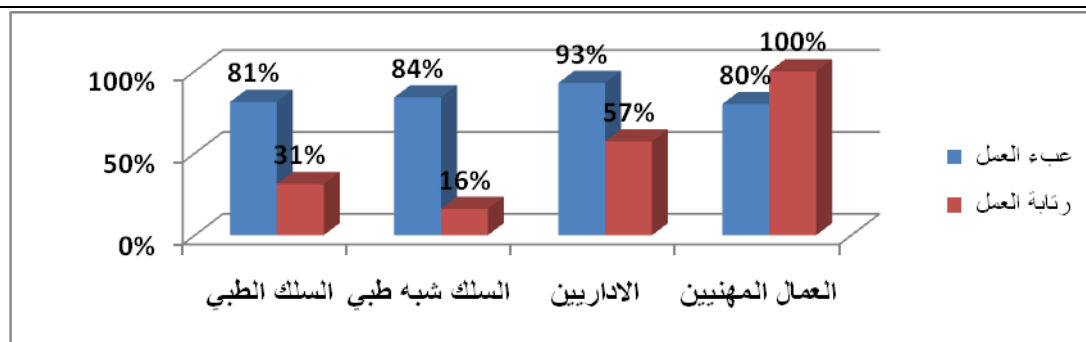
المصدر : من اعداد الباحثين

من خلال الرسم البياني يتضح لنا ان عائق نقص العاملين في المؤسسة هو من العوائق التي تارق كاهل الموظفين بها بحيث ان كل الاسلاك بالمؤسسة تشكو من هذا العائق وهذا ما عبرت عنه النسبة المقدرة ب 86.66 % اما النسبة الثانية فقدرت ب 85% تعود لعائق نقص التجهيزات , ان عائق نقص التجهيزات والامكانيات الازم توفرها بالمؤسسة سبب ضعف في مردودية الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة وهو ما عبر عنه المبحوثين خلال حوارنا معهم . كذلك يشير الرسم البياني الى النسبة الثالثة والمقدرة ب 63.33 % والتي تعود لموقع المؤسسة حيث اظهر غالبية العمال المبحوثين عن مدى بعد المسافة ما بين مقر المؤسسة ومكان العمل وما بين المؤسسة والعيادات وقاعات العلاج التابعة لها وهذا ما سبب عائق امام تعطل بعض المصالح سواء الطبية او الادارية . كما تشير النسبة الرابعة والمقدرة ب 32% الى ظروف الاقامة التي يعاني منها العاملون بالمؤسسة الذين لا يقطنون بالمنطقة وهذا ما جعلهم يعانون من بعد المسافة ما بين مكان العمل واقامتهم .

2.4.3. المحور الثاني : اهم المصادر الضغوط المهنية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية - الشلالة

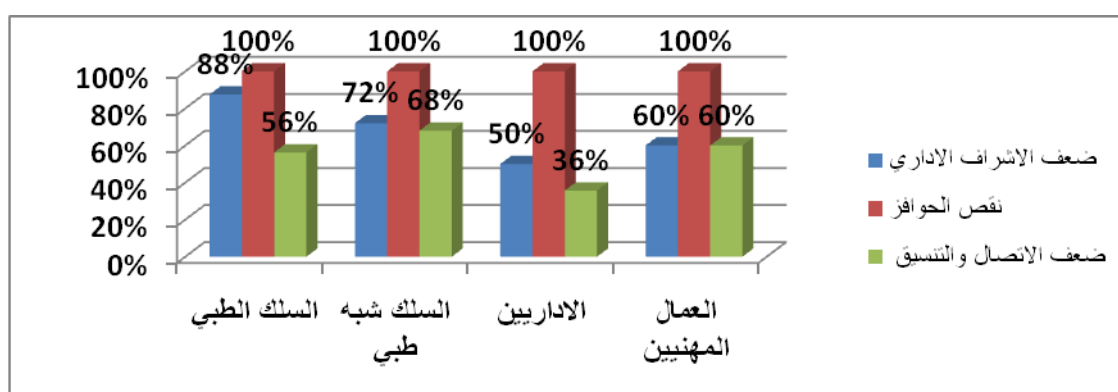
تم التركيز في هذا المحور على اسئلة متعددة للتوصل الى اهم النقاط التي نعتبرها كمصادر للضغوط المهنية والتي يتعرض لها العاملون بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالشلالة , ومن خلال المقابلات التي اجريناه مع العمال برزت لنا مصادر الضغوط المهنية التالي:

الشكل -08- يمثل الضغوط المهنية الناشئة من بيئة العمل



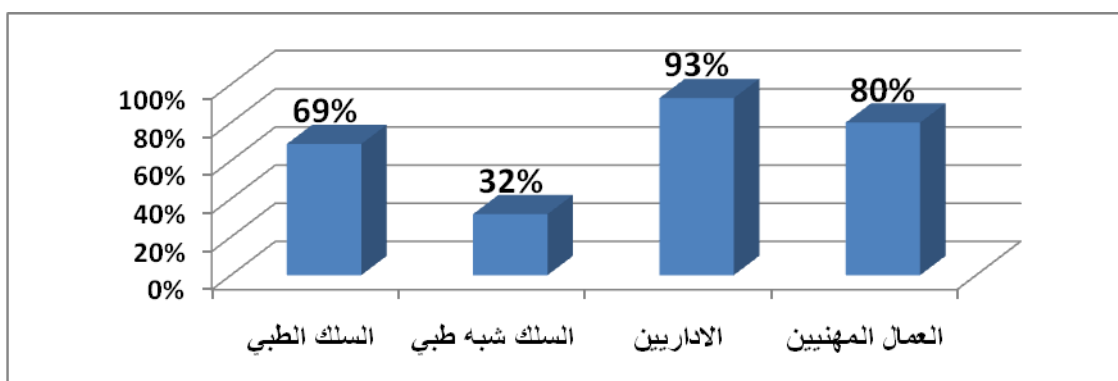
المصدر: من اعداد الباحثين

الشكل -09- يمثل الضغوط المهنية الناشئة عن المنظمة



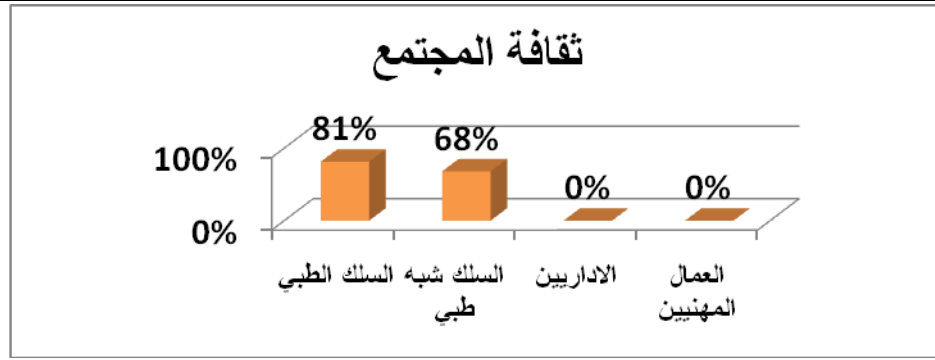
المصدر : من اعداد الباحثين

الشكل - 10 - يمثل ضغط ظروف العمل السيئة الناشئة من البيئة المادية للمؤسسة



المصدر: من اعداد الباحثين

الشكل - 11 - يمثل الصنف الجديد للضغط المهني بالمؤسسة



المصدر: من اعداد الباحثين

من خلال التمثيلات البيانية اتضح لنا ان مجمل الضغوط التي يواجهها العاملون من عينة الدراسة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالشلالة تعددت على حسب تعدد الاسلاك التي كانت عينة الدراسة غير ان مصدر الضغط والذي اشتركت فيه جميع الاسلاك سواء الطبية والشبه طبية والاداريين والعمال المهنيين كان ضغط عبء العمل بنسبة 81 % للسلوك الطبي و 84 % للسلوك شبه طبي، 93 % للاداريين و 80 % للعمال المهنيين ، وهذا بسبب نقص العاملين بالمؤسسة وهذا ماشرنا له سابقا من خلال عرضنا لاهم العوائق التي تحول دون السير الحسن للعمل، وهذا ناتج عنه الارهاق والتعب الذي يبدية العاملون بالمؤسسة بسبب ان الراحة الممنوحة لهم تعد غير كافية خاصة العاملين في جداول المناوبة مقارنة بمؤسسات اخرى في نفس القطاع، وهذا ما اسفر عنه بعض ظواهر التغيب بدون اشعار وكذا كثرة طلبات العطل المرضية و احيانا اللجوء الى الإخلال بجدول المناوبة وهذا ما صرح به لنا المدير الفرعي للموارد البشرية، حيث اشار لنا الى ان نسبة التغيبات والعطل المرضية والمسجلة لديه وصلت الى مايقارب 25 % خلال الثلاثي الاول من سنة 2017 وهذا مقارنة بنسبة 17 % والمسجلة في سنة 2016 خلال الثلاثي الاول، زيادة على ذلك تقدمت الاستقالات من قبل العاملين وطلبات تحويلهم الى مناصب عمل اخرى وهذا ما لاحظناه خلال قيامنا بالدراسة الميدانية داخل المؤسسة من خلال جدول تعداد العمال الى غاية 2016/12/31 والذي بلغ 315 عامل الى عدد 305 عامل الى غاية 2017/04/29 اي بنسبة 3.17 % خلال هاته الفترة .

كما اشار لنا جميع الباحثين وبنسبة 100 % الى انعدام شبه كلي للانشطة والبرامج داخل المؤسسة والتي من شأنها تحفز العامل وتعطيه الدافعية للعمل، فقد لاحظنا استياء ابداه لنا الباحثين من تدهور النشاطات التي تنظمها المؤسسة مقارنة مع سنوات ماضية، وهذا التراجع يمكن وحسب رأيهم راجع الى الظروف المادية للمؤسسة احيانا وكذا العراقيل التي تواجهها لجنة الخدمات الاجتماعية في ما يخص التدفق المالي الذي تستفيد منه كل سنة .

اضافة الى هذا لاحظنا ان الباحثين يوجهون اصابع الاتهام في اسباب العوائق والضغوطات الى سوء التسيير الاداري بنسبة 78.66 %، وكذا ضعفه في الاشراف على مختلف العاملين بالمؤسسة ونقص في التنسيق بنسبة 56.33 %، الذي يعاني منه الاسلاك الطبية والشبه طبية معهم ومع رؤساء مصالحهم بالقرارات المتعلقة بمهامهم اضافة الى ضعف الاتصال بينهم وبين الوحدات الادارية وخاصة العاملين بالعيادات وقاعات العلاج التي تبعد عن مقر المؤسسة والتابعة لها .

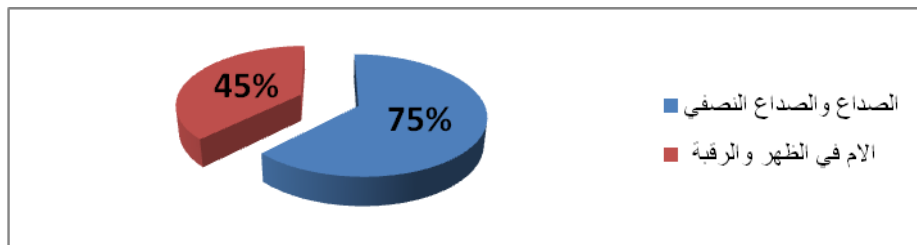
هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن الظروف العمل التي تعاني منها المؤسسة وصفها الباحثون مابين السيئة والمتوسطة وبنسبة 81% للسلك الطبي و 68%، وهذا بسبب سوء تصميم المبنى الذي يعرف ضيقا في ممرات مابين مكاتب الادارة اهتراء في جدرانه ونقص في النظافة، كما اشار الباحثون الى ان ما يقلق العاملين بالمؤسسة من المصالح الطبية والادارية هو مقر ادارة المؤسسة بمحاذات العيادة المتعددة الخدمات بالشلالة وهو ما شكل عليهم ضغوطا من جانب انتقال شكاوى المرضى من على مستوى العيادة الى الوحدات الادارية، ومن جهة أخرى فان هكذا تصميم لمبنى المؤسسة يشكل خطرا على صحة الوحدات الادارية والخوف من انتقال شتى الامراض المعدية الى العمال بسبب قلة منافذ التهوية بمبنى المؤسسة .

ان مصادر الضغوط المهنية و التي تم التوصل اليها من خلال جمع المعلومات والبيانات من الباحثين تم الاشارة اليها في الجانب النظري، الا انه ومن خلال المقابلات التي قمنا بها فقد برز لدينا صنف جديد من الضغوط والذي نعتبره كمصدر ضغط تعاني منه المؤسسة والمتمثل في ثقافة المجتمع السائدة حيث اثرت على العاملين بها، وبما ان المؤسسة تغطي ثلاث دوائر وهي: الابيض سيدي الشيخ، ببوسمغون، الشلالة فانها تملك كثافة سكانية تقدر ب 70502 نسمة موزعة على 35957 ذكور و 34545 اناث بما فيهم البدو الرحل، اضافة الى ماصرح به لنا العامل بمصلحة النشاطات الصحية على ان النشاطات التي تسجلها العيادات المتعددة الخدمات وقاعات العلاج اغلبها من الاناث والأطفال وبناء على هذا فقد اشار لنا الباحثون اقبال المرضى من الاناث على الطبيبات والمرضات اكبر من اقبالهن على الاطباء والمرضين وهذا بسبب ثقافة المجتمع المحافظة التي ترفض كشف الاطباء والمرضين الذكور على المرضى من الاناث، وهذا ما تسبب في زيادة أعباء عمل لكل من الطبيبات والمرضات على نقيض زملائهم في العمل من الاطباء والمرضين .

3.4.3. المحور الثالث : تاثير الضغوط المهنية

بعد الدراسة والتوصل الى اهم مصادر الضغوط المهنية والتي يتعرض لها العاملون بالمؤسسة، تم التعرف الى مختلف الآثار الناجمة عن الضغوط المهنية والتي نستخلصها في التمثيل البياني التالي :

الشكل -12- يمثل الآثار الناتجة عن الضغوط المهنية بالمؤسسة



المصدر : من اعداد الباحثين

هذه الآثار الفيزيولوجية التي ظهرت نتيجة شعور العاملين بالقلق والتوتر وهم تحت ضغوط العمل والتي يرجع سبب ظهورها الى توقيت العمل المستمر وقلة الراحة الممنوحة والتي اعتبرها غالبية الباحثين بالغير كافية، اضافة الى قلق وتوتر

ييديه العاملين نتيجة تصادمهم مع المرافقين للمرضى الذي يعتبره العاملون بالمؤسسة تدخل في مهامهم وصلاحياتهم , كما تمت الاشارة الى نسبة قليلة من المبحوثين الذين ظهرت عليهم اثار نفسية والتي تكمن في الشعور بالاكتئاب وعدم الرغبة في العمل .

بالرغم من وجود هاته الاثار الا ان العاملين من عينة الدراسة بالمؤسسة اكدوا و بالرغم من هذه الاثار الا انهم يحاولون قدر المستطاع عدم تركها تعيق اداءهم لمهامهم او من التخفيض من الدافعية في العمل لان عملهم يقتضي الحضور الذهني والجسدي وأي خلل قد يؤدي الى الحاق الضرر بالمريض الذي هو اساس الخدمة في المؤسسة .

ان هاته الاثار اخذت في الغالب المنحنى السلبي لان مستوى الضغوط يمكن وصفها بالمتوسطة والعالية احيانا ،وهو ما اثر على ادايتهم من خلال ظهور سلبية في العمل وبروز ظواهر تنظيمية غير مرغوب فيها كالتغيب وكثرة العطل المرضية و احيانا استقالات من مناصب العمل وكذا طلبات التحويل الى مؤسسات اخرى ،وهذا لاينفي عدم اخذها المنحنى الايجابي في الحالات التي يكون فيها مستوى الضغوط بدرجة منخفضة.

4. نتائج الدراسة واختبار الفرضيات :

من خلال دراستنا للضغوط المهنية واثرها على اداء الافراد بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالشلالة برزت لنا مجموعة من النتائج التي تعتبر كمصدر ضغط تؤرق كاهل العامل بالمؤسسة ،مما اثبت لنا صحة الفرضيات الموضوعة سابقا والتي نحللها كما يلي :

- توجد مسببات للضغوط المهنية تعاني منها المؤسسة العمومية للصحة الجوارية والناشئة من العوامل التنظيمية والعوامل الشخصية ،وتتلخص اهم هاته الضغوط في :
 - وجود اعباء عمل تعاني منها كافة الاسلاك والمصالح بالمؤسسة بسبب نقص العاملين .
 - رتابة العمل او ما يعرف بالروتين في العمل والذي تعرفه نسبة قليلة من العاملين بقاعات العلاج التابعة للمؤسسة بحيث انه ولد لديهم الشعور بالملل .
 - ضعف التسيير الاداري من خلال نقص التنسيق بين الوحدات الادارية وبين رؤساء المصالح الطبية والعاملين بالمؤسسة وهذا بسبب بعد المسافة ما بين مقر المؤسسة والعيادات وقاعات العلاج التابعة لها وهو مانع عنه ضعف في الاتصال ما بين ادارة المؤسسة والعاملين بالمصالح الصحية .
 - ظروف العمل السيئة التي يعاني منها العاملون بالمؤسسة من ضيق في الممرات وكذا اهتراء المبنى وقلة منافذ التهوية بها .
 - اضافة الى ضغط المجتمع المحيط بالمؤسسة والثقافة السائدة به والتي ادت الى بروز ضغط جديد للعاملين من عينة الدراسة بالمؤسسة .

■ تآثر الضغوط المهنية سلبا على اداء الافراد في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالشلالة ،فبعد الدراسة والتحليل استخلصنا ان العاملين من عينة الدراسة بالمؤسسة يتعرضون لمستوى ما بين المتوسط والعالي من الضغوط وهو ماياخذ المنحنى السلبي ، ومن خلال الدراسة التي قمنا بها وعند جمع المعلومات والبيانات برز لنا

وجود اثار سلبية تنظيمية كتغيب العاملين وكثرة العطل المرضية وتقديم بعضهم لاستقالات من المنصب الذي يزاولون فيه مهامهم، وهذا لا ينفي وجود اثار ايجابية لتاثيرات هاته الضغوط عليهم تمثلت في محاولة التكيف معها و تحمل المسؤولية كون عملهم يمتاز بخصوصية الانسانية والاولوية لخدمة المرضى وتلبية حاجات المواطن الوقائية والعلاجية وهاذه النقاط هي من اساسيات التي يحرص عليها العاملون بالمؤسسة، كما ان تعرض العاملين بالمؤسسة لهاته الضغوط نتج عن ذلك اثار نفسية وفيزيولوجية تمثلت اساسا في الصداع والصداع النصفي وكذا الام في الظهر وهذا يسببه القلق والتوتر والجلوس لساعات طويلة في المكتب، اضافة الى الاثر النفسي والمتمثل في الاحساس بالملل بسبب الروتين وقلة العمل وهذا احتص به العاملون بقاعات العلاج دون العاملين بالعيادات متعددة الخدمات.

■ وجود علاقة عكسية بين تاثير الضغوط المهنية على مستوى اداء الافراد في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالشلالة، اذ ان العاملين بالمؤسسة ينقسمون الى شطرين، فبعضهم يعاني من مستوى منخفض من الضغوط وهذا ما ادى بهم للاحساس بالروتين والملل جراء الفراغ وهو ما ادى الى امتصاص قدراتهم وكفاءاتهم وهو الاتجاه الذي برز للعاملين في قاعات العلاج التابعة للمؤسسة. والشطر الثاني فان العاملين بالعيادات متعددة الخدمات يعانون من مستوى متوسط وعالي من الضغوط مما يدفعهم الى سلوكات تنظيمية كالتغيبات والعطل المرضية وحتى الاستقالة من المنصب وطلبات التحويل والتنقل، وكذا احساسهم بعدم الاحترام والتقدير من طرف المؤسسة وهو الامر الذي اثر على ادائهم وعلى جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة ككل.

5. الخلاصة

بناء على الدراسة الميدانية التي قمنا بها حول الضغوط المهنية واثرها على اداء الافراد في المنظمة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالشلالة، فقد تم عرض وتفسير النتائج وربطها بالدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع والتي من خلالها توصلنا الى مصادر الضغوط التي يتعرض لها العاملون بالمؤسسة والمتمثل في عبء العمل، رتابة العمل ضعف الاشراف الاداري، ظروف العمل السيئة، وتأثير الحالة الصحية لبعض العاملين، وكذا انخفاض مستوى تقديم الحوافز، اضافة الى بروز مصدر ثقافة المجتمع الذي يحيط بالمؤسسة.

كل هاته الضغوط نتج عنها تاثيرات نفسية وفيزيولوجية مما اخذ هذا الاتجاه السلبي والذي يتماشى مع المستوى الذي وصل اليه الضغط الذي يتعرض له العامل، ويرجع السبب الى خصوصية المؤسسة لطابعها الصحي الخدماتي الذي يعمل على تقديم افضل خدمة لهم.

وفي الخير تبقى نتائج هذه الدراسة تخص عينة الباحثين ولا يمكن تعميمها على كل الافراد بالمؤسسة بحكم انها دراسة استطلاعية وصفية لهذا نطمح في الدراسات المستقبلية الى توسيع عينة الباحثين والقيام بدراسة قياسية تسمح بالوصول الى نتائج كمية مكتملة للنتائج التي توصلنا اليها.

الكتب :

- ابو فحف ، عبد السلام (2001)،،محاضرات في السلوك التنظيمي .الاسكندرية :الدار الجامعية .
- ادريس ،وائل محمد صبحي و الغالي ،طاهلر محسن منصور (2009) .ادارة الاداء الاستراتيجي ،الاردن : دار وائل للنشر والتوزيع .
- السميان ،تامر حسين علي والمساعد،عبد الكريم عبد الله (2014) .سيكولوجية الضغوط النفسية واساليب التعامل معها ،الاردن : دار الحامد للنشر والتوزيع .
- الفريجات ،خضير كاظم حمود و اللوزي ،موسى سلامة والشهابي ،انعام (2009) .السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة ،الاردن:دار اثراء للنشر والتوزيع .
- الحسينيه ،سليم ابراهيم (2013) .السلوك التنظيمي والعلوم السلوكية ،الاردن : دار الوراق للنشر والتوزيع .
- جلدة ،سامر(2009) . السلوك التنظيمي والنظريات الحديثة ،الاردن :دار اسامة للنشر والتوزيع .
- حريم ،حسين (2009) .السلوك التنظيمي :سلوك الافراد والجماعات في منظمات الاعمال ،الاردن :دار الحامد للنشر والتوزيع .
- درة ،عبد الباري ابراهيم و الصباغ ،زهير (2008) .ادارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين ،الاردن :دار وائل للنشر والتوزيع .
- عباس ، انس عبد الباسط (2011) .السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال ،الاردن :دار المسيرة للنشر والتوزيع .
- عقيلي ،عمر وصفي (2009) .ادارة الموارد البشرية المعاصرة :بعد استراتيجي .الطبعة الثانية ،الاردن :دار وائل للنشر والتوزيع .

الملتقيات والمجلات العلمية :

- انور،سحراء (2013) .قياس تاثير ضغوط العمل في مستوى الاداء الوظيفي :دراسة استطلاعية تحليلية لاراء عينة من هيئة التعليم التقني .العدد 36 ،بغداد :المعهد الطبي التقني المنصور —بغداد—
- عبد الرحمن ،فؤاد يوسف ومجيد ،سمية عباد (2012) .بيئة العمل المادية واثرها في تحسين اداء العاملين :دراسة استطلاعية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية .العدد 91 ،مجلة الادارة والاقتصاد .

المذكرات والرسائل العلمية :

- شاطر ،شفيق (2010) .اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية ،جامعة احمد بوقرة —بومرداس : مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير فرع ادارة الاعمال .

- عثمان ،مریم (2010) .الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى اعوان الحماية المدنية ،جامعة منتوري قسنطينة : مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير .
- لعجايلية ،يوسف (2015) .مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية ،جامعة محمد خيضر بسكرة :مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم .
- مسلم ،احمد عبد القادر(2007) .مصادر الضغوط المهنية واثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة ،الجامعة الاسلامية -غزة -:مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير فرع ادارة اعمال .