

جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية



**الضغوط المهنية وتأثيرها على الرضا الوظيفي للعاملين
بالمؤسسة الاستشفائية في ظل جائحة كورونا
(دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية بالثنية-بومرداس)**

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

الأستاذ المشرف:

الدكتور: حمادي فريد

من إعداد الطالبين:

بولقرون منال

عبد المؤمن بسماء

السنة الجامعية: 2022/2021

شكر وعرفان

بداية الشكر لله عز وجل الذي اعاننا و شد من عزمنا لإكمال هذا البحث و نشكره على توفيقه لنا و تقديرنا على اتمام هذا العمل المتواضع و نرجو حسن الختام و حسن الجزاء انطلاقا من العرفان بالجميل فانه ليسرنا ان نتقدم بالشكر والامتنان الى استاذنا ومشرفنا الدكتور "حمادي فريد" الذي مدنا من منابع علمه بالكثير، ولم يبخل علينا بنصائحه وتوجيهاته القيمة، نتمنى له التقدم والنجاح، وجزاه الله خير جزاء.

وايضا نتوجه بالشكر الى اعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بالموافقة على مناقشة هذه المذكرة و قراءتها و نقدها نقدا بناءا على سلبياتها كما نتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل من ساندنا من قريب او من بعيد في اخراج هذا العمل في صورته النهائية

و لا يفوتنا ان نتوجه بخالص الشكر والتقدير لرئيس التخصص مسعود

قريمس

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى أئلي ما عندي في الوجود من ربتي
وأمانتي بالدعوات .. إلى نبع الحب والحنان، هبة الرحمن ورمز
الأمان... إلى من جعلت الجنة تحت أقدامها .. إليك يا أطيبة وأرق
قلبي والدي العزيزة حفظك الله
إلى النور الذي ينير لي درب النجاح.. سدي وقوتي وملاذي بعد
الله.. إلى الذي أحمل اسمه بكل إفتخار إليك يا أبي الحبيب اطال
الله في عمرك

إلى إخوتي أدامهم الله لي مدى الحياة
إلى من قاسمتني التعب و السهر على اتمام هذا العمل صديقتي
منال

إلى بنات عمي احلام حياة وميساء
إلى صديقتي كل واحدة باسمها
أهدي هذا العمل المتواضع إلى كل من أحبهم و حفظهم قلبي ولم
ينطق بهم لساني

بسماء

الإهداء

الى منبع الحب و العنان امي التي منحتني كل العطفه و العنان
وزرعت في فؤادي امان يا املى الحبايب امي حفظها الله
إلى من كلفه الله الصبة والوقار...ومن كان لي رمز التحدي و
الصمود الى من علمني العطاء دون انتظار إلى الذي أحمل إسمه
بكل إفتخار ابي العزيز اطل الله في عمره
الى اخوتي و اختي حفظهم الله و اسعد قلوبهم
الى من قاسمتني التعب و السهر على اتمام هذا العمل صديقتي
بسماء

الى صديقتي كل واحدة باسمها
الى كل و جميع الاصدقاء الذين وقفوا معي من قريب او من
بعيد و كل من احبهم قلبي و احبوني

منال

ملخص:

تمحورت دراستنا حول موضوع الضغوط المهنية و تأثيرها على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية بالثنية التي تهدف الى تسليط الدور على اهم الاسباب و مصادر الضغوطات المهنية لدى العاملين بالمؤسسة الجزائرية و تأثيرها على الرضا الوظيفي و ايضا لمحاولة تقديم حلول للتقليل و الحد من هذه الضغوطات لاجل تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين و زيادة مردوديتهم المهنية.

حيث انحصرت مشكلة الدراسة في التساؤل الاتي ما هي جملة العوامل التي من شأنها توليد الضغوط المهنية و هل لها تاثير على الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية بالثنية و الذي تتفرع منه عدد من الاسئلة اجبنا عنها في الفرضيات الاتية:

- الضغوط المهنية الناتجة عن الظروف الفيزيقية لها تاثير على الرضا الوظيفي .
- الضغوط المهنية الناتجة عن الظروف التنظيمية لها تاثير على الرضا الوظيفي.

واعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في جمع المعطيات و البيانات المتعلقة بموضوع البحث و في سبيل جمع المعلومات من الميدان قمنا باستخدام مجموعة من الادوات و التقنيات وفقا لمبدا المرونة المنهجية و التي تتمثل في الملاحظة كتنقية ثانوية و الاستمارة كتنقية اساسية .

تمثلت عينة الدراسة لعمال المؤسسة الاستشفائية التي تضمنت 50 عامل من بينهم 21 طبيب ما يعادل 42% و 23 ممرض ما يعادل 46% من العينة الاجمالية و 6 اداريين بنسبة 12% من اجمالي العاملين حيث قمنا بتوزيع 50 استبانة لجمع البيانات الاولى .

الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية الرضا الوظيفي جائحة كورونا الظروف الفيزيقية

الظروف التنظيمية .

Summary:

Our study focused on the issue of occupational pressures and their impact on job satisfaction among workers in the hospital institution in Al-Thaniya, which aims to highlight the role of the most important causes and sources of occupational pressures among workers in the Algerian institution and its impact on job satisfaction, and also to try to provide solutions to reduce and reduce these pressures for Achieving job satisfaction among employees and increasing their professional profitability.

Where the problem of the study was confined to the following question: What are the number of factors that generate occupational pressures and do they have an impact on job satisfaction for the employees of the Al-Thaniya Hospital Institution, from which a number of questions we answered in the following hypotheses:

Occupational stresses resulting from physical conditions have an impact on job satisfaction.

Occupational pressures resulting from organizational conditions have an impact on job satisfaction.

In this study, we relied on the descriptive analytical approach in collecting data and data related to the subject of the research. In order to collect information from the field, we used a set of tools and techniques according to the principle of methodological flexibility, which is represented in observation as a secondary technique and the form as a basic technique.

The study sample was for the workers of the hospital establishment, which included 50 workers, including 21 doctors, equivalent to 42%, 23 nurses, equivalent to 46% of the total sample, and 6 administrators, representing 12% of the total workers. We distributed 50 questionnaires to collect the primary data.

Keywords: occupational stress, job satisfaction, corona pandemic, physical conditions, organizational conditions

فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
-	شكر وعرهان
-	إهداء
-	ملخص الدراسة
-	فهرس المحتويات
-	فهرس الجداول
-	فهرس الأشكال
أ	مقدمة.....

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

06-04	1- اشكالية الدراسة.....
06	2- فرضيات الدراسة.....
06	3- نموذج الدراسة.....
07	4- أسباب اختيار الموضوع.....
08	5- أهداف دراسة الموضوع.....
08	6- أهمية الموضوع.....
08	7- حدود الدراسة.....
09	8- تحديد المفاهيم الأساسية.....
13	9- المنهج المتبع والتقنيات المستعملة.....
14	10- الدراسة الوثائقية.....
15	11- الدراسة الاستطلاعية.....
15	12- تحديد عينة البحث و كيفية اختيارها.....
16	13- الدراسات السابقة.....

الجانب النظري

الفصل الثاني: الضغوط المهنية

27	تمهيد.....
28	1- تعريف الضغوط المهنية.....
29	2- عناصر الضغوط المهنية.....
30	3- مراحل الضغوط المهنية.....
31	4- أنواع الضغوط المهنية.....
34	5- مصادر الضغوط المهنية.....
35	6- نظريات الضغوط المهنية والنماذج.....

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي

44	تمهيد.....
45	1- مفهوم الرضا الوظيفي.....
47	2- عوامل الرضا الوظيفي.....
50	3- أهمية دراسة الرضا الوظيفي.....
51	4- نظريات الرضا الوظيفي.....
59	5- أنواع الرضا الوظيفي.....
60	6- قياس الرضا الوظيفي.....

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: وتحليل وتفسير النتائج

64	1- التعريف بميدان البحث.....
64	2- خصائص العينة.....
71	3- عرض وتحليل بيانات الدراسة.....
93	4- الاستنتاجات.....
94	خاتمة.....
96	قائمة المراجع.....

الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
65	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الجنس	01
66	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	02
67	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	03
68	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المهنة	04
69	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية	05
70	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب طبيعة عقد	06
71	يمثل العلاقة بين الضغوط المهنية وتوفير المؤسسة لمعدات الوقاية	07
72	يمثل العلاقة بين الضغوط المهنية وتوفير الأمن وسلامة العاملين	08
73	يمثل العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا عن الحجم الساعي	09
74	يمثل العلاقة بين الضغوط المهنية والحصول على الوقت الكافي للراحة	10
75	يمثل العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا على الظروف الفيزيائية	11
76	يمثل العلاقة بين الضغوط المهنية وتوفير قوانين تهتم بالصحة والسلامة المهنية	12
77	يمثل العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا على مستوى الاشراف	13
78	يمثل العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا على التدريب للتعامل مع إصابات كورونا	14
79	يمثل العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا عن القوانين المطبقة في الأمور التنظيمية	15
80	يمثل العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا عن الأجر	16
81	يمثل العلاقة بين الضغوط المهنية واحترام الوقت العائلي الخاص	17
82	يمثل العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي	18

83	يمثل العلاقة بين الرضا الوظيفي وتأثير طبيعة العمل على الحياة الشخصية	19
84	يمثل العلاقة بين الرضا الوظيفي وتأدية المهام بثقة اتجاه مرضى الكورونا	20
85	يمثل العلاقة بين الرضا الوظيفي وتوفير المؤسسة على المستلزمات الطبية لعلاج مرضى كورونا	21
86	يمثل العلاقة بين الرضا الوظيفي والانزعاج بسبب نقص الامكانيات	22
87	يمثل العلاقة بين الرضا الوظيفي ومواجهة مخاطر الصحية أثناء العمل	23
85	يمثل العلاقة بين الرضا الوظيفي وتوافق تنوع المهام مع القدرات العملية	24
88	يمثل العلاقة بين الرضا الوظيفي والانزعاج من ضجيج مرافقي مرضى الكورونا	25
89	يمثل العلاقة بين الرضا الوظيفي والضغط من المهام	26
90	يمثل العلاقة بين الرضا الوظيفي والعمل الجماعي بين العاملين	27
91	يمثل العلاقة بين الرضا الوظيفي والتعاون في الحالات الطارئة	28
91	يمثل العلاقة الرضا الوظيفي والشعور الاستقرار في المؤسسة	29
92	يمثل العلاقة بين الرضا الوظيفي والضغط المهنية	30

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
06	نموذج الدراسة	01
30	عناصر ضغوط العمل الرئيسية	02
37	يوضح نظريه لازاروس	03
40	نموذج مارشال للضغوط	04
41	نموذج كوبر يوضح بيئة الفرد	05
42	نموذج هب في الضغوط	06
53	التدرج الهرمي للحاجات طبق لنظرية ماسلو	07
57	يوضح نموذج التوقع	08
58	يوضح نظرية الحاجة Alderfer	09
65	يمثل توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الجنس	10
66	يمثل توزيع أفراد الدراسة حسب متغير السن	11
67	يمثل توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	12
68	يمثل توزيع أفراد الدراسة حسب متغير المهنة	13
69	يمثل توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الأقدمية	14
70	يمثل توزيع أفراد الدراسة حسب متغير طبيعة العقد	15

مقدمة

مقدمة:

تعد الموارد البشرية المحرك الاساسي للمؤسسات على اختلاف قطاعاتها فهي تسعى دائما الى تحقيق النجاح و التميز والاستقرار لتضمن بقاءها و تفرض مكانتها من خلال الاهتمام الكامل بالموارد البشري، لكن تعتبر هذه الاخيرة من العناصر الاكثر تقلبا و تعقيدا كونها تتميز بتغيرات فيزيولوجية مرتبطة بردود افعال للجسم نتيجة تعرضها لعوامل عديدة اثناء تأديتها لمهامها، من بين هذه العوامل نركز بالخصوص على العوامل الفيزيائية والتنظيمية التي تساهم في انتاج ضغوط مهنية للعامل في بيئة عمله بمختلف انواعها، حيث اثبتت العديد من الدراسات العلمية ان هذه الضغوط لا تؤثر على حالة العاملين النفسية والصحية فحسب بل تؤثر بشكل قوي على ادائهم لعملهم و تعيق الوصول للنتائج المرجوة والاهداف المراد تحقيقها .

تختلف الضغوط المهنية من مؤسسة الى اخرى بل تختلف من مهنة الى اخرى ففي الوقت الحالي يصعب وجود مهنة خالية من الضغوطات الا ان حدثها تختلف حسب طبيعة المهن و المهام

من بين اكثر المؤسسات التي يكون عمالها عرضة للضغوط المهنية هي المؤسسات الاستشفائية فالعامل الصحي لا يعتبر في مأمن معزول عن المخاطر المهنية كما يتخيل البعض، في الواقع هو محاط بمخاطر فيزيقية، بيولوجية، كيميائية بل يمكنها ان تكون كلها في بيئة واحدة تعرضه للخطر، لا سيما في الآونة الاخيرة لجائحة كورونا التي وقعت على عاتق المؤسسات الاستشفائية استلزمت عليها القيام بجهود خاصة و تكوين منسقين لإدارة هذه الجائحة و هو ما جعل الطاقم الطبي تحت الضغط المتزايد مع تزايد الحالات، مما ادى ذلك للشعور بالهلع و الخوف داخل بيئة العمل فالطبيب او الممرض يمر بضغط نفسي رهيب و عصبي و تعب واكتئاب من قلق الاصابة بفيروس كورونا

كل هذه الضغوط وتتوعدا لها تأثير على الرضا الوظيفي للعاملين، هذا ما سنقوم بدراسته و البحث عليه من خلال موضوع دراستنا " الضغوط المهنية و تأثيرها على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بالثنية"

وقد تضمنت هذه الدراسة اربعة فصول واستعرضت كلا من الجانب المنهجي والجانب النظري و الدراسة التطبيقية، بدأت الدراسة بمدخل عام يتضمن المقدمة، الإشكالية، اسباب اختيار الموضوع، اهمية معالجة المشكلة المطروحة واهم اهداف هذه الدراسة.

و تطرقنا لدراسات سابقة لها علاقة بدراستنا، كما تتضمن فرضيات الدراسة و النموذج المقترح بالإضافة الى المنهج المتبع واهم التقنيات المستعملة فيها.

اما الجانب النظري فقد قام على فصلين : تضمن الاول اهم الجوانب الخاصة بالضغوط المهنية من مفاهيمها و عناصرها و تحديد مصادرها واهم انواعها ومراحلها في حين تضمن الثاني موضوع الرضا الوظيفي من حيث المفهوم، العوامل، اهميته، وقياسه، اهم نظرياته و مختلف انواعه.

و اخيرا الجانب التطبيقي الذي شمل فصلين عرضنا في الاول العينة واهم خصائصها اما الثاني فخصصناه لعرض نتائج الدراسة و تحليل بياناتها و مناقشتها و في الختام قدمنا بعض الاستنتاجات والتوصيات المراد تطبيقها.

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

- 1- اشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- نموذج الدراسة
- 4- أسباب اختيار الموضوع
- 5- أهداف دراسة الموضوع
- 6- أهمية الموضوع
- 7- حدود الدراسة
- 8- تحديد المفاهيم الأساسية
- 9- المنهج المتبع والتقنيات المستعملة
- 10- الدراسة الوثائقية
- 11- الدراسة الاستطلاعية
- 12- تحديد عينة البحث و كيفية اختيارها
- 13- الدراسات السابقة

1- اشكالية الدراسة:

لقد كان للتغيرات التي عرفها العالم اليوم من اشتداد المنافسة و ظهور ما يسمى بالعولمة اثر كبير في تغيير معالم او موازين القوى الاقتصادية في الآونة الاخيرة اثر تفشي جائحة كورونا في مختلف المؤسسات العمومية الاستشفائية بالخصوص العنصر البشري له دور فعال في المؤسسة و بدونه لا يمكنها ان تؤدي مهامها و هذا ما دفع المؤسسات للتفكير جليا في تحسين ظروف العمل للعاملين حيث تشكل هذه الاخيرة ضغوط عليهم في تأدية مهامهم و التي تعتبر من ابرز العوامل المؤثرة على صحة العامل البدنية و النفسية الضغوط بصفة عامة و الضغوط المهنية خاصة تعتبر من المواضيع الحيوية التي شغلت عديد من الباحثين في المستوى التنظيمي و ادارة الموارد البشرية في القطاع العمومي الصحي بصفة خاصة بغية الاهتمام بجوانب الفرد السلوكية داخل المؤسسة بدافع التحسين من فعاليتها من جهة و تحقيق الرعاية المناسبة للعاملين فيها و المرضى من جهة اخرى نظرا للظروف التي عاشتها المستشفيات لتزايد الاعداد الهائلة للمصابين بفيروس كورونا مما جعل الموارد البشرية العاملة تحت ضغط مهني رهيب جراء محيط العمل الصحي اذ ضغوط العمل هي استجابة الجسم لمجموعة من المواقف و المتغيرات السيئة و التي يترتب عليها العديد من الانحرافات و الاثار السلوكية الفسيولوجية و النفسية للعامل بالمؤسسة.¹

كما تعتبر " الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل و شخصية العامل و التي تؤثر على حالته النفسية و البدنية و التي تدفعه الى تغيير نمط سلوكه."²

ولهذا للضغوط المهنية اثار سلبية على الفرد و المؤسسة على حد سواء و على تحقيق الاهداف المرجوة و ذلك راجع لتدهور الاوضاع الصحية ادى الى الشعور بالهلع والخوف

¹ سامر جلدة، السلوك التنظيمي و النظريات الادارية، دار اسامة للنشر و التوزيع، طبعة 1، 2009، ص147

² ناجي امينة، اخذيري كريمة، الضغوط المهنية و اثرها على اداء افراد المؤسسة العمومية للصحة الحوارية، الشلالة -البيض-، المجلة الجزائرية للموارد البشرية المجلد 2، العدد 2، 2017، ص47

داخل بيئة العمل حيث يمر العامل بالمؤسسة الاستشفائية بضغط نفسي كبير و عصبي وتعب و اكتئاب و خوف من الاصابة بالكوفيد19 لهذا تسهر المؤسسة على تحقيق اهدافها ولا يكتمل تحقيقها الا برضا عمالها و هو ما يعرف بالرضا الوظيفي الذي يعتبر عنصر رئيسي يتمثل في الاتجاهات التي يحملها الفرد نحو المؤسسة .

ويستند الرضا الوظيفي الى مجموعة من الاسس التي تحقق الرضا و ترتبط به ارتباطا وثيقا، و التي تمثل الدوافع و الحوافز و الحاجات و التوقعات حيث يتضح من ذلك ان الرضا الوظيفي ظاهرة متعددة الابعاد و يعد احد المكونات التي تدفع الفرد الى العمل والانتاج الا ان الرضا الوظيفي يتغير من فرد لآخر، فهو حالة انفعالية ايجابية او سارة ناتجة عن نظرة الفرد لعمله او لوظيفته و يرتبط الرضا عن العمل بعوامل عديدة هي مثل الراتب وساعات العمل و فرص الترقية و العلاقة مع الزملاء و الرؤساء الى غير ذلك.

ومن تتضح اهمية الرضا الوظيفي التي اهتمت به المؤسسات الاستشفائية الجزائرية لان العامل يحتاج الى عناية و ذلك عن طريق استغلال القدرات البشرية و تطويرها و اشباع حاجاتها و ايجاد سياسات خاصة بنمط تسيير و تحفيز و تنمية العنصر البشري باستثمار و خلق بيئة ملائمة للعمل و المعاملة الجيدة و من خلال هذا المنطق تعمل المؤسسة دوما لتوفير كل الشروط المشجعة على الاستقرار و لقد اصبح من البديهي اليوم ان نجاح المؤسسة العمومية الاستشفائية في تحقيق اهدافها يتوقف بالدرجة الاولى على مواردها البشرية و هي اساسا ثروتها و مصدر ميزتها لهذا ليس من الغريب ان يحظى موضوع الضغوط المهنية و موضوع الرضا الوظيفي باهتمام كبير من طرف السلوكيين و الاداريين لما له من دور كبير في الارتقاء بمستوى الاداء العام للمؤسسة العمومية الاستشفائية.

في حضم كل هذا يمكن طرح الاشكال التالي:

- ما هي جملة العوامل التي من شأنها توليد الضغوط المهنية، و هل لها تأثير على

الرضا الوظيفي لعمال المؤسسة الاستشفائية بالثنية؟

و تتدرج تحت هذه الاشكالية اسئلة فرعية هي:

- هل الضغوط المهنية الناتجة عن ظروف العمل الفيزيكية تؤثر على الرضا الوظيفي لعمال المؤسسة الاستشفائية بالثنية؟
- هل للضغوط المهنية الناتجة عن ظروف العمل التنظيمية(الاتصال و الاشراف) تأثير على الرضا الوظيفي؟

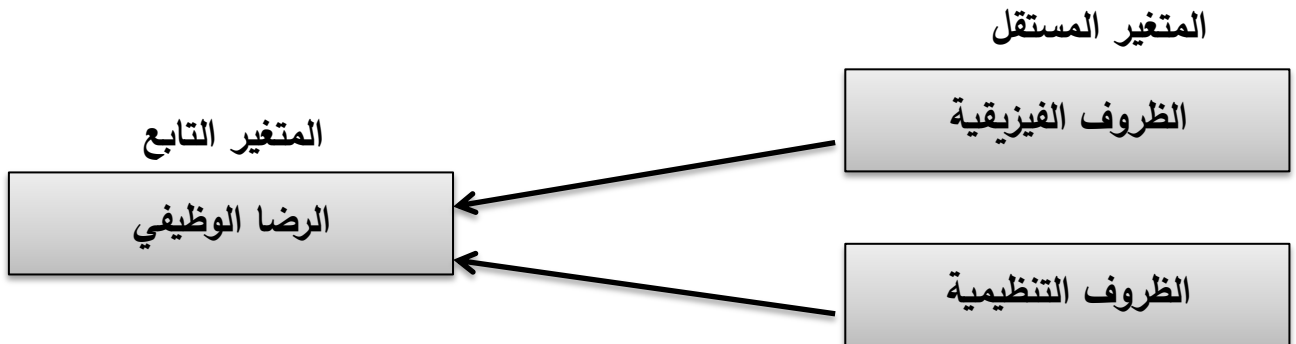
2- فرضيات الدراسة:

- الضغوط المهنية الناتجة عن ظروف العمل الفيزيكية لها تأثير على الرضا الوظيفي لعمال المؤسسة الاستشفائية بالثنية.
- الضغوط المهنية الناتجة عن ظروف العمل التنظيمية(الاتصال و الاشراف) لها تأثير على الرضا الوظيفي.

3- نموذج الدراسة:

يوضح المخطط الاتي نموذج الدراسة الذي يبين الضغوط المهنية (المتغير المستقل) الناتجة عن الظروف الفيزيكية و التنظيمية و تأثيرها على الرضا الوظيفي (المتغير التابع) لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بالثنية .

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبتين.

4- اسباب اختيار الموضوع:

ان اختيارنا لموضوع البحث لم يكن بالصدفة بل كونه موضوع يمس اختصاصنا، والشعور بأهمية البحث المتمثلة في الضغوطات التي تواجه العامل داخل المؤسسة ما يدفع للكشف عن الاسباب التي تضعه تحت الضغط الذي يؤثر على رضاه بوظيفته و التركيز فيها، هذا ما دفعنا لدراسة هذا الموضوع ضمن اسباب موضوعية و اخرى ذاتية:

4-1- الاسباب الموضوعية:

- يعد موضوع البحث ظاهرة عالمية شاملة فهو في تزايد مستمر بالخصوص في المؤسسة الجزائرية
- معرفة واقع الضغوطات المهنية و تأثيرها على الرضا الوظيفي للعامل و محاولة التوصل لأساليب و طرق التغلب او التقليل من الضغوط المهنية
- قلة الدراسات السوسولوجية الخاصة بالضغوطات المهنية و الرضا الوظيفي في تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل و اقتصارها على علم النفس و تخصص ادارة اعمال
- تقديم اضافات علمية و فتح المجال للباحثين من اجل دراسة هذا الموضوع الذي اصبح يمس كل المؤسسات

4-2- الاسباب الذاتية:

- ميولنا و شغفنا القوي لدراسة هذا الموضوع خاصة اننا باحثان سوسولوجيتان دورنا الاهتمام بمثل هذه الظواهر.
- الرغبة الشخصية في معرفة واقع هذه الضغوطات و مصادرها و توسيع دائرة معرفتنا بهذا الموضوع.

5- أهداف دراسة الموضوع:

- تسعى هذه الدراسة لتسليط الضوء على اهم اسباب و مصادر الضغوطات المهنية لدى العاملين بالمؤسسة الجزائرية و تأثيرها على رضاهم الوظيفي.
- تسعى ايضا لمحاولة تقديم حلول للتقليل و الحد من هذه الضغوطات من اجل تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين و زيادة مردوديتهم المهنية.
- تسعى لمعرفة اذا ما كان هناك تأثير كبير لعبء العمل على الرضا الوظيفي للعاملين.

6- اهمية الموضوع:

تكمن اهمية هذه الدراسة بداية من كون موضوعها موضوع الساعة مع ما اصبح العاملون يواجهون من ضغوطات مهنية عديدة و كثيرة يعيشونها في بيئات عملهم و كيف ان هذه الضغوطات اصبح لها تأثير واضح على رضاهم الوظيفي و تراجع تركيزهم و رغبتهم في العمل

تذهب هذه الدراسة لتقديم فهم واسع لاهم اسباب و مصادر الضغوط المهنية و كيف تؤثر بالسلب و الايجاب على العاملين، كما تعمل على توجيه كبار المسؤولين للتعامل مع هذه الضغوطات و محاولة تقليلها والتغلب عليها من اجل تحقيق الرضا الوظيفي لعمالهم هذا ما ينتج عنه زيادة في انتاجيتهم دون خسارة العنصر البشري من الدرجة الاولى الذي يعد المصدر الرئيسي للمؤسسة.

7- حدود الدراسة:

اجريت هذه الدراسة ضمن الحدود الاتية:

7-1- الحدود الموضوعية: جاءت هذه الدراسة قصد البحث حول الضغوط المهنية الناتجة عن العوامل الفيزيائية و التنظيمية و تأثيرها على الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية بالثنية- بومرداس.

7-2- الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على عينة حجمها 50 عامل من المؤسسة الاستشفائية بالثنية تتكون من (21 طبيب، 23 ممرض و 6 اداريين).

7-3- الحدود المكانية:

اجريت هذه الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية بالثنية- بومرداس.

7-4- الحدود الزمانية:

اجريت الدراسة التطبيقية في شهر جوان من السنة الدراسية 2022.

8- تحديد المفاهيم الأساسية:

8-1- الضغوطات المهنية:

هي المشاعر الانفعالية التي تراود العامل خلال عمله نتيجة للمشاكل والضغوطات التي تواجهه عند قيامه بالمهام المطلوبة منه.

اصطلاحا:

هي حالة فيزيولوجية تؤدي إلى انخفاض الإنتاجية أو الكفاية أو القدرة على العمل بسبب استمرار بذل الطاقة في انجاز العمل، هذا بالنسبة للفرد فتؤدي إلى الأحاسيس والمشاعر المعقدة التي تضايق الفرد وتؤلمه.¹

¹ خالد إبراهيم عبد العزيز، مصادر ضغوط العمل لدى القائم بالاتصال في العلاقات العامة، دراسة ميدانية على المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة، كلية الدار الجامعية، قسم الاتصال الجماهيري، دبي، ص 86.

وتُعرّف أيضا بأنها المواقف الني تكون فيها متطلبات البيئة أو ما يطلب من الفرد القيام به على درجة أكبر من الإمكانيات الذاتية والقدرات الخاصة للفرد، فلا يستطيع أداء العمل المطلوب على أكمل وجه فيشعر بالضغط، ويعتمد مستوى الضغط الحادث على مدى إدراك الفرد للفشل في مواجهته لتلك المتطلبات.¹

ويعرّفها كل من French، Rogers،Cobb بأنه عدم الموائمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله، كذلك عرفها ما كلين بأنها تلك القوى أو العناصر الموجودة في بيئة العمل والتي تسبب الإجهاد أو الانحراف عما يجب أدائه أو تنفيذه.²

التعريف الإجرائي:

الضغوط المهنية هي حالة اجتماعية نفسية تصيب العامل في المؤسسة الاستشفائية .
الثنية . نتيجة عدم تأقلمه مع البيئة المهنية، والتي تتمثل في عدّة عوامل سلبية منها: العوامل الفيزيائية والعوامل التنظيمية وتعرضه لمثيرات بيئته ومثيرات أخرى متعلقة بعمّال المؤسسة.

8-2- الرضا الوظيفي:

هو الشعور الإيجابي الذي يتكون لدى الفرد نحو عمله واتجاه ظروفه وحوافزه المادية والمعنوية والعلاقات التي بينهما داخل جو العمل ومدى ارتياحه وقناعته بما يقوم به من مهام وأعمال وما يمتلكه من صلاحيات تزيد من الانتاجية لديه.³

¹ عيادي نادية، حبالي نور الدين، العلاقة بين الضغوط المهنية وممارسة السلوك الصحي لدى عمال الإدارة، تخصص علم نفس الصحة، جامعة لحاج لخضر، باتنة، ص 282.

² بلمقدم فاطمة، أ. حورية بُوراس، دعماش خديجة، الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى عينة أساتذة التعليم المتوسط بمدينة الأغواط، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 26، جامعة الأغواط، سبتمبر 2016، ص 31.

³ حسين خضير محمد مشهدي، الرضا الوظيفي وتأثيره على الأبناء، المجلة العلمية لكلية رياض الأطفال، جامعة المنصورة، المجلد الخامس، العدد الأول، ص 389.

التعريف الإجرائي:

هو حالة العامل النفسية في المؤسسة الاستشفائية بالثنية اتجاه عمله بمختلف مكوناته، ويتم الكشف عنه باستبيان يشمل أبعاد ومحددات الرضا الوظيفي من محتوى العمل، أداء، أجر، فرص النمو والارتقاء الوظيفي، أي يمثل مختلف الإشباع التي يحصل عليها العامل من المصادر المتعددة فيقدر ما يزيد رضاه عن هذه الوظيفة تزداد دافعيته في أداء مهامه بشكل أفضل.

8-3- المؤسسة:

يعرف ناصر دادي علون المؤسسة على أنها كل هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل ماليًا في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج.¹

التعريف الإجرائي: المؤسسة الاستشفائية بالثنية هي تنظيم لها إمكانيات مادية وبشرية ومالية يستخدمها من أجل تقديم خدمات صحيّة للمرضى من أجل رعايتهم وشفائهم.

8-4- فيروس كورونا (كوفيد 19):

هو فيروس مستحدث وهو سلالة جديدة من الفيروسات التاجية وتكمن خطورة الفيروس في أنه يصيب الجهاز التنفسي للإنسان مع عدم معرفة علاج نهائي له حتى الآن، وهو أيضا فيروس كبير الحجم ويبقى على الأسطح لفترات طويلة وكبير حجمه فإن بقاءه في الهواء مدة لا تتجاوز 3 ساعات، وهذه فترة كافية لالتقاط الفيروس ما لم نتبع طرق الوقاية والسلامة.²

¹ ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، بن عكنون، 2003، ص 25.

² الدليل الإرشادي للوقاية من مرض فيروس كورونا للعاملين في المجال التوعوي في المجتمع، المركز الوطني للتثقيف والاعلام الصحي والسكاني، اليمن، ص 07.

8-5- الظروف التنظيمية:

يعرفها الصيرفي على انها مجموعة من الخصائص التي تتصف بها المنظمة و التي تميزها عن غيرها من المنظمات و تؤثر على سلوك المنظمات والعاملين فيها. و تعرف ايضا على انها مجموعة من الخصائص البيئية الداخلية للعمل و التي تتمتع بدرجة من الثبات النسبي او المستقر يفهمها و يدركها العاملون مما ينعكس على قيمهم اتجاهاتهم و سلوكياتهم.¹

ويقصد ايضا بها تلك العوامل التنظيمية التي تمثل ابعاد المجال التنظيمي الذي يعمل به الفرد و يشمل ذلك سياسات العمل و اجراءاته والهيكل التنظيمي للمنظمة والمراكز الوظيفية وأسلوب الإثارة التي توجههم لبذل مجهود أكثر لتحقيق أهداف المنظمة، ولها تأثير على الرضا الوظيفي للعاملين.²

8-6- الظروف الفيزيائية:

يعرفها weinberg على انها تلك المتغيرات الفيزيائية التي يعيش فيها الفرد، بما يتضمنه من تكنولوجيا يخرعها الانسان. وهذا الاطار يتاثر بكل التفاعلات، والعلاقات القائمة بين مختلف عناصره، وينعكس ذلك على سلوك، واتجاهات الفرد في مختلف جوانب حياته.³

كما يقصد بالظروف الفيزيائية في بيئة العمل العوامل التي يتاثر بها الانتاج و العوامل المحيطة التي قد تكون مشجعة و محبطة و هي عديدة و متشابكة و يتداخل بعضها مع

¹ إبراهيم زاوي، مبارك بوحفص، ظروف العمل وأثرها النفسية والجسدية على عمال الرعاية الصحية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة وهران 02، 2021، ص303.

² زرقاوي آمال، أثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة بسكرة، ص56.

³ وائل محمد حسان، علي حسين الدهان، مدحت ابو النصر، التغيرات الاجتماعية والفيزيائية واثارها على الصحة النفسية للعاملين بمهنة التمريض بمستشفى القصر العيني، مجلة العلوم البيئية، مجلد خمسون، العدد الثالث، الجزء الرابع، مارس 2021، ص206

بعض اشد تداخل منها على سبيل المثال: الحرارة، البرودة، الرطوبة والاضاءة والضوضاء و هي عوامل من شأنها تحسين العملية الانتاجية الا ان ذلك قد لا يحدث اذا كانت هذه الظروف البيئية غير ملائمة.¹

و ذكر سكيو واخرون انها تشمل نواحي متعددة منها ما هو مادي كالاضاء والرطوبة و الضجيج واحوال المناخ و منها ما هو اجتماعي كالقيادة والاشراف وجماعات العمل ومنها ظروف عمل تتعلق بترتيب وتنظيم مكان العمل وكذا تنظيم وقت العمل.²

التعريف الاجرائي : ويقض بها الظروف البيئية المحيطة بمكان العمل (المستشفى) من اضاءة وتهوية وضوضاء ونظافة فضل عن التجهيزات الفنية التي تساعد العاملين بمهنة التمريض في انجاز المهام المطلوبة منهم في مكان العمل.

9- المنهج المتبع والتقنيات المستعملة:

يعتبر المنهج مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق هدفه وبحثه للخروج بالفرضيات الصحيحة، فالمنهج هو مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ هدف.³

وانطلاقا من هذا سنحاول الوقوف على الضغوطات المهنية وتأثيرها على الرضا الوظيفي لدى العاملين، لذلك استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي في دراستنا، حيث يصف لنا الظاهرة وينسجم مع معطيات الدراسة الاستطلاعية التي تحتاج إلى الوصف والتحليل والكشف عن العلاقات وفحصها.

¹ واقع البيئة الفيزيكية في مدارس التعليم العام بالمدينة المنورة، مجلة كلية التربية، جامعة الازهر، العدد 168 الجزء الثالث، افريل 2016 ص 774

² نفس المرجع السابق ص 779

³ موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصة للنشر، الجزائر، 2004، ص 98.

ومنه فالمنهج الوصفي هو عبارة عن طريقة الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.¹

وتمثلت أدوات الدراسات فيما يلي:

الملاحظة:

تعتبر الملاحظة من الأدوات العامة في جمع المعلومات و الحقائق و هي الاداة التي تهيء للباحث فرصة ملاحظة السلوك الفعلي للجماعة في صورته الطبيعية و في مواقف معينة بل تكون ملاحظة عقلانية وفق مخطط منهجي.

الاستبيان:

الاستبانة هي اداة لجمع البيانات من افراد او جماعات كبيرة الحجم ذات كثافة سكانية عالية وعن طريق عمل استمارة تضم مجموعة من الأسئلة والعبارات بغية الوصول إلى معلومات كمية وكيفية وقد تستخدم بمفردها وقد تستخدم مع غيرها من أدوات البحث العلمي الأخرى، وذلك للكشف عن الجوانب التي يحددها الباحث، ويغطي الاستبيان 03 محاور رئيسية وهي:

المحور الأول: البيانات الشخصية.

المحور الثاني: محور ضغوط العمل الفيزيقية.

المحور الثالث: ضغوط العمل التنظيمية.

10- الدراسة الوثائقية:

الدراسة الوثائقية هي دراسة تعتمد على جمع و دراسة المصادر و الوثائق المرتبطة بمحتوى دراستنا، فالدراسة الوثائقية تعتبر خطوة مهمة في جميع الدراسات العلمية خاصة في

¹ محمد منير سعد الدين، برامج التلفزيون التنشئة التربوية والاجتماعية للأطفال، ط1 أن بيروت، لبنان، 2003، ص 45.

العلوم الانسانية والاجتماعية تخصص للدراسة الوثائقية فصل خاص بها كونها تساعدنا في معرفة الدراسات السابقة و النتائج التي توصل لها الباحثون في هذا المجال و تتمثل الدراسة الوثائقية في اعتمادنا على كل الوثائق و الكتب و المجلات و المقالات العلمية و رسائل الماجستير و اطروحات الدكتوراة و مراجع الكترونية, فهي تعتبر معيار لمعرفة جودة البحث العلمي لهذا يعرفها رشيد برهون و محمد راهني على انها البحث في المعطيات المتخصصة ومراجعة المقالات العلمية و التعميمية او التبسيطية التي يحررها ذو التخصص و الهدف من ذلك فهم محتوى الموضوع المطروق و الاستئناس بلغة المتخصصين و من شان هذا الضرب من البحوث ان يسهل على الطالب لغة التخصص علاوة على ايجاد المصطلحات المتداولة في المجال.¹

11- الدراسة الاستطلاعية:

تمت الدراسة الاستطلاعية بالمؤسسة الاستشفائية بالثنية ولاية بومرداس بهدف التحديد الواضح لحقيقة عناصر البحث العلمي و الحصول على المعلومات و البيانات الكافية من اجل التأكد من وجود الظواهر المراد دراستها و البحث فيها بواسطة الملاحظة البسيطة وعينة البحث و منها قمنا ببناء اسئلة الاستبيان النهائية.

12- تحديد عينة البحث وكيفية اختيارها:

لا يخلوا اي بحث علمي من عينة تمثل ميدانه الدراسي فمن خلالها نتعرف على نوعية المعطيات التي نتحصل عليها و توظيفها في التحليل الاحصائي و السوسيولوجي.

¹ ايمان بن محمد، اساسيات البحث الوثائقي في الترجمة، مجلة اللسانيات، مجلد 24، العدد 2، جامعة الجزائر 2 ، 2018 ص 129-130 .

وتعرف العينة على انها ذلك الجزء من مجتمع البحث الذي سنجمع من خلاله المعطيات في ميدان العلم و تعرف ايضا على انها مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين.¹

وطبيعة بحثنا استدعى استعمال "العينة الغير عشوائية القصدية " بحيث يكون الاختيار في هذا النوع من العينات على اساس حر من قبل الباحث و حسب طبيعة بحثه بحيث يحقق هذا الاختيار هدف الدراسة او اهداف الدراسة المطلوبة.²

وبناء على ما سبق تم توزيع 50 استبانة لجمع البيانات الاولية الخاصة بالعاملين بالمؤسسة الاستشفائية بالثنية و تم استيرادها كلها بنسبة 100%.

ضمنت عينة الدراسة 50 عامل من بينهم 21 طبيب ما يعادل 42% من حجم العينة المدروسة، و 23 ممرض ما يعادل 46 % من العينة الاجمالية و 6 اداريين بنسبة 12% من اجمالي العاملين.

13- الدراسات السابقة:

1-13- الدراسات الجزائرية :

الدراسة الأولى: دراسه نقيه بوتغرار والعمري فانتازي 2009 : تحت عنوان "اتجاهات الطبييات نحو الضغوط المهنية في ظل جائحه فيروس كورونا " دراسة ميدانيه بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بولاية سكيكدة التطبيقات النفسية والتربوية (قسنطينه2).

تمحورت مشكله الدراسة في التساؤل العام الاتي:

ما هي اتجاهات الطبييات نحو الضغوط المهنية في ظل الجائحة كورونا كوفيد 19 بالمؤسسة العمومية الاستشفائية للشهداء ساعد قرمس السعودي/ عمار / حميدة بولاية سكيكدة.

¹ موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ، دار القصة للنشر ، الجزائر ، 2004 ، ص 301

² محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي ، الطبعة الثالثة ، دار الكتب الجمهورية اليمنية صنعاء، 2019 ، ص 175 .

أما فرضيات الدراسة جاءت كالآتي:

الفرضية العامة:

- هناك اتجاهات ايجابية الطبيبات نحو الضغوط المهنية في ظل جائحة كورونا بالمؤسسة الاستشفائية بولاية سكيكدة.

وتفرعت الفرضية العامة لفرضيات جزئية هي:

- هناك اتجاهات ايجابية لدى الطبيبات نحو البعد النفسي بالمؤسسة محل البحث.

- هناك اتجاهات ايجابية لدى الطبيبات نحو البعد الجسمي للمؤسسة محل البحث.

- هناك اتجاهات ايجابية لدى الطبيبات نحو البعد الاجتماعي بالمؤسسة محل

البحث.

هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن اتجاه الطبيبات نحو الضغوط المهنية في ظل جائحة كورونا بالمؤسسة العمومية الاستشفائية اعتمدت الباحثان على الاستمارة كأداة لجمع البيانات وزعت على عين قدرت ب 35 طبيبه تم اختيارهن بطريقه المسح الشامل بعد معالجه البيانات باستخدام النسخة 22 للبرنامج الاحصائي spss.

توصلت الدراسة لنتائج الآتية:

- هناك اتجاهات سلبية لدى طبيبات نحو كل من البعد النفسي الجسمي والبعد

الاجتماعي في مؤسسه محل البحث.

- اتجاهات ذات الطبيعة سلبية لدى الطبيبات نحو الضغوط المهنية في ظل جائحة

فيروس كورونا في مؤسسه محل البحث

الدراسة الثانية: دراسة ابن خور خير الدين 2010 تحت عنوان "علاقه ضغوط

العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية " دراسة ميدانية بمدارس

بإحدى العيونات لولاية تبسه وهي مذكره لنيل شهاده الماجستير في علم الاجتماع التربيه بجامعة محمد خيضر بسكرة.

تكمّن مشكله الدرسة في التساؤل العام:

ما مدى درجه هذه العناصر الثمانية (متطلبات الاجر ، متطلبات الترقية ، محتوى العمل نمط الاشراف، ظروف العمل المادية ، متطلبات الدور وجماعه العمل ، احداث الحياه المختلف) على مستوى ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرس انخفاض وارتفاعا في المؤسسه التربويه الجزائريه؟

فانطلقت الدرسة من الفرضيه العامه التاليه:

- علاقه بين الضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرسين بالمؤسسه التربويه الجزائريه مجال الدرسة.

وتفرعت لفرضيه الجزئيتين هما:

- هناك علاقه بين المصادر الفرعيه للضغوط العمل لدى المدرسين والضغط الكلي العام لهم في المؤسسات التربويه الجزائريه في مجال الدرسة.

- هناك علاقه بين العوامل الفرعيه للرضا الوظيفي لدى المدرسين والرضا العام لهم في المؤسسات التربويه الجزائريه في مجال الدرسة.

تهدف هذه الدرسة للوقوف على عوامل ضغوط العمل والرضا الوظيفي للمدرس والواجب معرفتها وحصرها للرفع من معنويات ورضا المدرسين وترتيب مصادر الضغوط العمل حسب درجه وحده تأثيرها على مستوى الرضا الوظيفي للمدرس في المؤسسه التربويه الجزائريه واخيرا توصلت هذه الدرسة الى وجود علاقه ارتباطيه متوسطه طرديه بين ضغوط العمل وعدم الرضا الوظيفي لدى المدرسين في هذه المؤسسات وان المستوى العام المتعلق

بضغوط العمل التراكمية لمدرسيه هذه الابتدائيات وفق الابعاد الثمانية المختارة وحسب مجتمع البحث المستخدم وصل لنسبه 66,66% هذا يدل على وجود ضغوط معتبره تؤثر على المدرسين اما المستوى العام المتعلق بالرضا الوظيفي الكلي لمدرس هذه الابتدائية وفق الابعاد الثمانية المختارة وحسب مجتمع البحث المستخدم يقدر الفصل 85,36% وهي نسبه اقل من 50% التي تعبر النقص في الرضا الوظيفي لدى العاملين بهذه المؤسسات.

الدراسة الثالثة: دراسه فضلون الزهراء وساحل نسرین 2020 :

بعنوان " مدى مساهمه الظروف المهنيه في توليد ضغوط العمل لدى الممرضين بمستشفى محمد بوضياف في ظل جائحه كورونا " جامعه العربي بن مهدي ام البواقي فجاءت الدراسة للإجابة على السؤال المركزي:

- وهو ما مدى مساهمه الظروف المهنيه في توليد ضغوط العمل لدى الممرضين بالمستشفى؟

وانطلقت من الفرضية العامة:

- تساهم الظروف المهنيه، الظروف الفيزيقيه، الوقت، الاجر بدرجه كبيره في توليد ضغوط العمل لدى الممرضين بمستشفى محمد بوضياف ام بواقي في ظل تفشي فيروس كورونا

- تهدف هذه الدراسة لمعرفة مدى مساهمه الظروف المهنيه في توليد ضغوط العمل لدى الممرضين بمستشفى محمد بوضياف في ظل جائحه كورونا لهذا اعتمد الباحثان لتحقيق دراستهما على المنهج الوصفي اعتمادا على الاستبيان المكون من 24 عباره على عينه عشوائية من الممرضين قدرت ب 30 ممرض بمستشفى محمد بوضياف بأم البواقي

- فتوصلت الدراسة الى النتيجة النهائية وهي ان الظروف المهنيه تساهم مساهمه كبيره في توليد ضغوط العمل لدى الممرضين في ظل جائحه كورونا.

13-2- الدراسات الأجنبية :

الدراسة الأولى: دراسه سكوب ريتشارد و لونسكي ادوارد: تمثلت مشكله الدراسة في

السؤال الاتي: هل الراتب عامل ضغط ام دفع للمعلم ؟

فهدفت الدراسة للوصول لكفاءة العمل كمّا وكيفا ورضا المعلم عن البيئه المدرسية بكل محتوياتها من طلاب وزملاء واداره العمل اليومي واتجاهات المعلم نحو التدريس وضغوط العمل لهذا اجريت الدراسة على عينه قدرت ب 24 من قيادات التعليم و 165 معلم من مقاطعه نيوهامشر الامريكيه وذلك من خلال مقابله افراد العينة والإجابة على الاستبيان ايضا لمعرفة اتجاهات المعلم نحو الطلاب والبيئه المدرسية، وفي الاخير توصلت الدراسة لنتيجة وضحت فيها ان من اهم اسباب النمو المهني للمعلم واتجاهات الموجبة نحو مهنة التعليم هو الراتب الكافي وايضا الاتجاهات الإيجابية والمساندة من المجتمع المحيط بالمدرسة.

الدراسة الثانية: دراسه ستيفاني ، كريم برقار Karim Burghar، Stefanie:2009

بعنوان "ظروف العمل الفيزيقيه للأطباء ورضاهم الوظيفي، هل تحدث ملكيه المستشفيات في المانيا فرقا؟ "

فانطلقت الدراسة من الفرضيات الآتية:

- الفرضية الاولى: تختلف متطلبات الوظيفة المتصورة للأطباء بشكل كبير حسب ملكيه المستشفى.

- الفرضية الثانية: تختلف الموارد الوظيفية للأطباء بشكل كبير حسب ملكيه المستشفى.

- الفرضية الثالثة : يختلف الرضا الوظيفي للأطباء بشكل كبير على ملكيه المستشفى.

تهدف هذه الدراسة للمقارنة بين ظروف العمل للأطباء الذين يعملون في المستشفيات العامة وبين الاطباء الذين يعملون في المستشفيات الخاصه ومدى رضاهم الوظيفي لهذا صممت الدراسة كالمقارنة مقطعيه باستخدام بيانات من 203 طبيب يعملون في المستشفيات الألمانية من مختلف انواع الملكية اشارت نتائج الدراسة الى وجود اختلاف كبير من جوانب ظروف العمل المحيطة بالأطباء اعتمادا على ملكيه المستشفيات وان الرضا الوظيفي للأطباء لا يختلف باختلاف ملكيه المستشفى واخيرا تم اثبات ان متطلبات الوظائف والموارد ترتبط بالرضا الوظيفي في حين ان نوع الملكية غير مرتبط به .

دراسات عربية :

الدراسة الأولى: دراسة وئام طنوس سنة 2019 بعنوان " اثر الضغوط العمل في مستوى اداء العاملين في القطاع المصرفي " لنيل درجة الماجستير في ادارة الاعمال التخصصي MBA بالجامعة الافتراضية السورية.

تناولت الدراسة مجموعه من الأسئلة التالية:

- هل توجد علاقة بين الضغوط العمل بمختلف اشكالها على اداء العاملين في قطاع البنك الخاص في سوريا خلال عام 2019؟

- هل تختلف هذه الضغوط حسب اقسام العمل او المناصب الوظيفية والتغيرات الديموغرافية للعاملين في البنوك خلال عام 2019؟

وانطلقت الدراسة من الفرضية الرئيسية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستويات ضغوط العمل والاداء الوظيفي للعاملين في القطاع المصرفي .

وتفرعت لمجموعه من فرضيات فرعيه وهي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل ووضوح الدور الوظيفي للعاملين وبين اداء العاملين في القطاع المصرفي بين بيئة العمل والمتغيرات الديمغرافية للعاملين واداء العاملين في القطاع المصرفي
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوافز والمكافاة اداء العاملين في القطاع المصرفي .

هدفت الدراسة لمعرفة اثر الضغوط العمل بكافه اشكالها على انتاجيه العاملين وادائهم الوظيفي في القطاع البنكي الخاص في سوريا كما سعت ايضا لأهداف اخرى فرعيه وهي الوصول لنتائج قد تساعد في وضع حلول واقتراحات للحد من مسببات هذه الضغوط وتخفيف اثارها السلبية على العاملين .

وصلت هذه الدراسة لجمله من النتائج اهمها :

- يشكل عبء العمل لا مسببا لضغط العمل الذي يتعرض له الموظف في بنك بيبيلوس وهذا له تأثير على ادائهم الوظيفي العام
- تأثير المكافآت والحوافز في بنك بيبيلوس على الاداء الوظيفي للعاملين في البنك وبالتالي فان المكافآت والحوافز مسببه لضغط عمل بالنسبه للعاملين في البنك من ناحيه الترقية في العمل والعمل الاضافي غير الماجور .

الدراسة الثانية: دراسة ميسون سليم السقا : بعنوان " اثر العمل على عمليه اتخاذ

القرارات " لنيل شهاده الماجستير اداره اعمال تخصص تجاره بالجامعة الإسلامية غزه سنة

2009، تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيسي وهو " ما اثر ضغوط العمل

على عملية اتخاذ القرارات الإدارية في المصارف العاملة في قطاع غزة ؟ "

ويتفرع منه التساؤلات الفرعية التالية :

• ما أهم ضغوط العمل التي تواجهها القيادات الإدارية في المصارف العاملة في قطاع

غزة ؟

• الآثار المتوقعة لضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات الإدارية من وجهة نظر

القيادات الإدارية في المصارف ؟

• هل توجد فروق بين كل من مستوى ضغط العمل وعملية اتخاذ القرارات ؟

انطلقت الدراسة من الفرضية الرئيسية الأولى : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين

ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات عند مستوى دلالة 0,05

الفرضية الرئيسية الثانية : " هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين

عن مستوى ضغط العمل وعملية اتخاذ القرارات ترجع إلى المتغيرات الديموغرافية (الجنس ،

الحالة الاجتماعية ، عدد أفراد الأسرة ، المؤهل العلمي ، المسمى الوظيفي ، سنوات الخبرة ،

العمر ، الراتب الشهري) .

هدفت الدراسة الى التعرف على ابرز ضغوط العمل التي تواجهها القيادة الإدارية في

المصارف العاملة في قطاع غزة، و الى التعرف على مستوى ضغوط العمل والآثار المتوقعة

لها على عملية اتخاذ القرارات لدى القيادة الإدارية، وكذلك الى معرفة العلاقة بين المتغيرات

الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، المسمى

الوظيفي سنوات الخبرة، العمر، الراتب الشهري) وكل من مصادر ضغوط العمل وعملية

اتخاذ القرارات.

يتكون مجتمع الدراسة من فئة متخذي القرارات في المصارف العاملة في قطاع غزة

والبالغ عددهم (116) فرداً، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (116) فرداً،

باستخدام اداة الدراسة وهي الاستبانة، وكانت نسبة الاسترداد 83 و كانت نتائج الدراسة كالاتي :

- عدم وجود مؤشرات واضحة لضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات ككل .
- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل و عملية اتخاذ القرارات، فكلما زاد مستوى الضغط الناتج عن عبء العمل زادت صعوبات عملية اتخاذ القرارات .

❖ مجال الاستفادة من الدراسة :

لقد ساعدت الدراسات السابقة التي ذكرناها مسبقا في تحديد جملة العوامل التي تولد ضغوط العمل والتي توزعت مجالاتها في القطاع الصحي ،القطاع التربوي و القطاع الحكومي ولقد اخترنا هذه الدراسات نظرا للعلاقة التي تربطها بدراستنا الحالية من حيث المتغيرات و الجانب التطبيقي فتمحورت معظمها في معرفة اثر الضغوطات المهنية على الرضا الوظيفي و العلاقة بينهما

كما دفعتنا لدراسة اثر الضغوط من خلال متغيرات اخرى و هي الظروف الفيزيقية والظروف التنظيمية وتأثيرها على رضا العاملين في المستشفى خاصة في فترة جائحة كورونا كونها لم تركز على هاته الجوانب هذا ما سوف يميز دراستنا الحالية

حيث استفادت هذه الاخيرة من الدراسات السابقة في اختيار المنهجية المناسبة والادوات و الاساليب الانسب و منه يمكننا القول ان توضيح جوانب ضغوط العمل بشكل عام و ظروف و عوامل توليدها بشكل خاص هو موضوع يستحق البحث و الوقوف عليه .

الجانب النظري

الفصل الثاني

الضغوط المهنية

تمهيد

1- تعريف الضغوط المهنية

2- عناصر الضغوط المهنية

3- مراحل الضغوط المهنية

4- أنواع الضغوط المهنية

5- مصادر الضغوط المهنية

6- نظريات الضغوط المهنية والنماذج

تمهيد:

استقطب موضوع الضغوط المهنية اهتمام الكثير من الباحثين و الدارسين و هذا ما نراه في العديد من كتب علم الاجتماع و علم النفس و المجالات الاخرى , فقد اصبحت الضغوط تشكل جزء من حياة العامل حيث بات من الصعب تقاؤها و التغلب عليها بسهولة لهذا لا يتوقف تأثيرها على الحياة الشخصية و الاجتماعية بشكل عام و على بيئة العمل بشكل خاص فتأثر سلبا على نفسية العامل و على رضاه الوظيفي.

1- تعريف الضغوط المهنية:

اختلفت تعريفات الضغوط المهنية لارتباطها بالعديد من المجالات المختلفة: الطبية النفسية والاجتماعية فهي أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين، حيث أن الضغوط المهنية ترتبط بطبيعة الأعمال والأنشطة التي يمارسها العاملون في مكان عملهم لذلك تضاربت وتعددت التعريف.

يعرّف "سمير عسكر" ضغط العمل بأنه: "مجموعة من التغيرات الجسميّة والنفسية التي تحدث للفرد في ردود أفعاله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له".¹

في حين يعرف Caplan وآخرون ضغط العمل بأنه أية خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديدا للفرد، ووفقا لتعريف Cooper et Marshal يقصد بالضغوط الوظيفية مجموعة العوامل البيئية السلبية (مثل غموض الدور، صراع الدور وأحوال العمال البيئية والأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء عمل معين.²

أمّا "مالك برايد" فيرى أنها استنزاف جسمي وانفعالي بشكل كامل وغالبا ما تكون استجابة شخصية مدمرة، ويمكن أن تصبح ببساطة ضغطا زائدا عن الحدّ ينتج عنها عدم التوازن بين المتطلبات والقدرات، بحيث يشعر الفرد أنّه غير قادر على التعامل مع أي ضغط إضافي في الوقت الحالي الأمر الذي يؤدي إلى الاحتراق النفسي.³

حيث أن "هانز سيللي" يتبين أنه اتفق مع التعريف السابق كون نظريته تنطلق من مُسلّمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط، يميّز الشخص

¹ عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، رسالة ماجستير إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، أيار 2009، ص 15.

² عبد القادر أحمد مسلم، مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، عمادة الدراسات العليا لكلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2007، ص 9.

³ فرجينيا (25 مارس 2011)، الضغوط المهنية، الدكتوراة موقع تعليمي للدراسات والبحوث العلمية، 8 ماي 2022، رابط الموقع

ويصفه على أساس استجابته لبيئته الضاغطة وأن هناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج.¹

ثم عرّف "المدهون و الجزراوي" الضغط بأنه: "تفاعل العاملين مع بعضهم البعض متأثرين بصفاتهم الشخصية وبالأعمال التي يعملونها، ممّا يحدث تغيرات مختلفة بينهم تضغط عليهم وترهقهم ثم تقودهم للانحراف عن الالتزام بواجباتهم اليومية".²

2- عناصر الضغوط المهنية:

تتناول عناصر ضغوط العمل عوامل تتفاعل فيما بينها تُخلف ضغوطات عملية ومنه فإن لكل فعل مثير رد فعل مُستجيب.

فيرى (Szilgy & Wallace) أنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية لضغوط العمل في المؤسسة وهي:

أ. **المثير Stimulus**: وهو عبارة عن مصادر الضغوط المختلفة، الشخصية والبيئية والوظيفية أو هو ما يتعرض له الفرد من مؤثرات ناتجة عن الفرد ذاته أو المنظمة أو البيئة، ويترتب عليها شعور الفرد بالضغط.³

ب. **عنصر الاستجابة**: ويتمثل هذا العنصر في ردود الفعل الجسميّة والنفسيّة والسلوكيّة التي يبديها الفرد اتجاه الضغط مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.⁴

¹ مرنيز عفيف، بن الحاج جلول عبد القادر، الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، مجلة التنمية البشرية، العدد السادس، مستغانم، مارس 2016، ص 122.

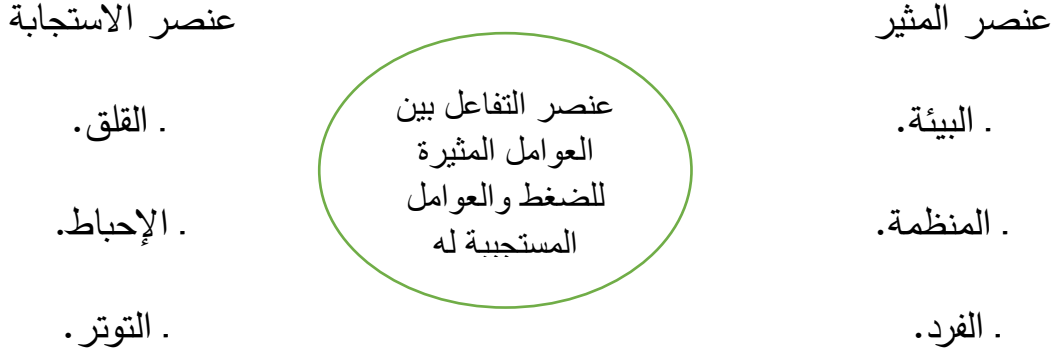
² تغريد زياد عمار، أثر بعض التغيرات على مستوى الضغط العمل لدى الهيئة الإدارية، جامعة غزة، ص 20.

³ لبنى زياد، خالد الساكت، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الأردنيّة، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة عمان، 2014، ص 18.

⁴ عبد الحكيم أحمد، مهنا الحراشنة، أثر ضغوط العمل على أداء الأطباء في المستشفيات الحكومية في إقليم الشمال في الأردن، رسالة ماجستير، كلية إدارة الأعمال والمال في جامعة البيت، الأردن، 2014، ص 13.

ج . عنصر التفاعل: ويمثل التفاعل بين العوامل التي تثير الضغط والعوامل المستجيبة.

الشكل رقم (02) عناصر ضغوط العمل الرئيسية



3- مراحل الضغوط المهنية:

أولاً: مرحلة التنبيه بالخطر:

وهي المرحلة الأولى لردّ الفعل اتجاه الضغوط المهنية لمثير معين سواء كان في تفاعلات جسميّة أو نفسية داخلية، يترتب عليها زيادة في ضربات القلب، توتر الأعصاب الضحك الهستيري وغيرها من الأعراض، وكلّما زادت الضغوطات كلما زاد معدّل القلق والتوتر وهذا يدل على مقاومة العامل لهذه الضغوطات والتي تعتبر المرحلة الثانية من مراحل ضغوط العمل.

ثانياً: مرحلة المقاومة (ردّ الفعل):

تبدأ هذه المرحلة فور ظهور الأعراض أو مع تزايد ضغوطات العمل وارتفاع معدّل التوتر والقلق، هذا اما يرهق العامل ويدفعه لإصدار قرارات غير صائبة وعاجلة اتجاه عمله تصل لخلق نزاعات قوية ومشكلات عديدة وأعراض سلبية أخرى.

ثالثاً: مرحلة الاستنزاف والتكيف:

تتراكم الضغوط المهنية واستمرارها وعدم تغلب العامل عليها والتكيف معها يؤدي إلى استنزاف طاقته فيفقد قدرته على التكيف مع الضغوط مما يؤدي لانهايار النظم.

رابعاً: مرحلة التعب والانهاك:

إذا استمرت المواقف الضاغطة لمدة أطول وعجز الفرد أو العامل تماماً عن المقاومة يدخل في المرحلة النهائية، وهي مرحلة الانهاك وهي نزول معدّل النشاط وانتهاء المقاومة فينهار الفرد بصورة أخطر وأشدّ.

4- أنواع الضغوط المهنية:

قسمت الضغوط المهنية من حيث الآثار المترتبة عن الضغوط:

أولاً الضغوط الإيجابية:

هي ضغوط ضرورية لكل الأفراد تدفعهم لتحقيق النجاح ومواجهة التحديات وهذا لتحسين أدائهم، حيث أنها تساهم في زيادة نشاط العاملين وحيويتهم وكسر عامل الكسل والفشل وجعلهم يقظين.

وقد أوضح فوربس (Forbes) مؤشرات تتعلق بالضغوط الإيجابية التي بين الموظفين

وهي:¹

- ارتفاع مستوى الأداء.
- زيادة الدوافع للإنجاز.
- زيادة القدرة على التصرف.
- القدرة على إدراك وحل المشاكل.

¹ عاشور خديجة، ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنطقة الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ص 41.

- التركيز وعدم الانفعال تحت الضغوط.
- زيادة القدرة على التذكر والاسترجاع.
- التفاؤل نحو المستقبل.
- تساعد الضغوط الفرد على تحديد خطوط المواجهة.

أما الضغوط السلبية فتؤثر على صحة العامل ونفسيته ويطلق عليها الأمراض السيكوماتية، حيث تؤدي لانعدام الروح المعنوية وتسبب الشعور بالتعب، كما تؤثر أيضا على متخذي القرار نظرا لانخفاض الدعم الاجتماعي الذي يجب على المنظمة أن توفره. وتقسم الضغوط المهنية عند بعض الباحثين والعلماء وفق الفترة الزمنية إلى ثلاثة أنواع:

. الضغوط البسيطة: هي ضغوط تستمر لثوان حتى ساعات إثر مضايقات تصدر عن الأشخاص سواء داخل العمل أو خارجه.

. الضغوط المتوسطة: تستمر من ساعات إلى أيام وهذا ناتج عن فترات العمل الإضافية، أو زيارة لشخص غير مرغوب فيه.

. الضغوط الشديدة أو المضاعفة: تدوم عادة من أسابيع إلى أشهر تصدر نتيجة النقل من مكان العمل إلى مكان آخر، أو الفصل عن العمل.

حيث تقسم أيضا من حيث المصدر وهي:

. ضغوط ناتجة عن البيئة المادية: عدم القدرة على التكيف مع مستوى استخدام التكنولوجيا في المؤسسة إضافة للمسؤوليات المتنوعة التي يقوم بها.

. ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية: وهي تلك الضغوط الصادرة عن مراحل تفاعل العامل مع زملائه في العمل.

. ضغوط ناتجة عن الخصائص الشخصية: تتمثل الخصائص الشخصية في القلق والتوتر التي تنتج عنها ضغوط العمل.

كما تُصنّف ضغوط العمل إلى أنواع حسب المعيار المستخدم في التصنيف:

. معيار النفع أو الضرر:

يكون فيه الضغط عادي فيدفع العامل للعمل بكفاءة والتحدّي أيضا لهذا يكون الضغط نافع للعامل، وفي المقابل يكون ضغط ضار إذا كان خارج إمكانيّة العامل وقدرته مما يؤدي لسوء حالته النفسية وإلحاق الضرر بصحته.

. معيار النطاق:

يتشكل فيه ضغط العمل في نطاق محدد خاص بالعاملين الذين يعملون في مجالات ووظائف محدّدة، كما يتشكل الضغط أيضا في نطاق واسع يضم مجالات ووظائف عمل متعددة داخل المؤسسة.

. معيار الخطورة:

يصنّف الضغط على حسب ما يترتب عليه، إذا كان الضغط مرتفع فستكون انعكاساته خطيرة على صحّة العامل، أمّا إذا كان عادي فإنّه لا يحدث أضرار على صحة العامل وحالته النفسيّة.

. معيار المصدر:

وهو ضغوط مصدرها شخصية العامل، حيث أنه يكون عاجز أو عدم قدرته على إنجاز أعمال أو مهام تفوق استطاعته وامكانيّاته، وتكون أيضا ناتجة عن صعوبة الوظيفة وبيئة العمل المادية والاجتماعية.

. معيار الاستمرارية:

ويتعلق هذا المعيار بمدى استمرارية الضغط بشكل دائم، وهذا ما يمكن أن يشكل خطر ويلحق أضرارا بحالة الفرد الصحيّة والنفسيّة والجسميّة.

أمّا في حالة عدم استمراره أي أنه يدوم لفترة معينة ثم يزول، فإنّ ذلك لا يشكل أو يحدث ضرر كبير وآثاره تكون أقل من الأول أي الضغط المستمر.¹

5- مصادر الضغوط المهنية:

مصادر الضغوط المهنية متعددة وكثيره لدرجه ان اي شيء داخل المؤسسة يمكن ان يعتبر مصدر ضغط التوتر والقلق وقد جاءت الدراسات بتصنيفات متعددة لمصادر الضغوط العمل يشير فرانس ايفان واخرون **France Evain et autre** انه يوجد مصدرين للضغط المهني حسب Bunout المتعلقة بمنظمة العمل ومصادر متعلقة بالفرد يمكن تلخيصها في ما يلي²:

5-1- المصادر المتعلقة بمنظمه العمل :

منظمه العمل حيث يعتبر المستشفى من اكثر المؤسسات التي يواجه عمالها ضغطا مهنيه خاصه لدى الاطباء كون عمله يحمل عده مخاطر كاحتمال اتعرض بالإصابات او حالات الوفاه المتعلقة بالمرضى.

- اوقات العمل فالمعروف ان اوقات العمل لدى الاطباء هي كثيره مقارنة بمهامهم الصعبة يعملون حتى المناوبات في الليل وعطلة الاسبوع والمناسبات العطلية.
- مهام العمل حيث يتطلب الطبيب مهارات خاصه بعمله كمهاره التواصل الاجتماعي ومهارات اخرى متعلقة بقدراته لتحقيق التكيف

¹ عاشور خديجة، مرجع سابق، ص 43.

² بن عبد الله حفصة، الضغوط المهنية وعلاقتها بجودة الحياة لدى الأطباء، دراسة ميدانية على عينة الاطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي بتلمسان، جامعة ابو بكر بلقايد تلمسان، المجلة الجزائرية للطفولة و التربية، ص273

- الضغط المالي يتمثل في خوف الاطباء لفقدانهم من الدخل نتيجة اخطاء طبيه ومشاكل في عملهم
- العلاقة مع الزملاء وتتمثل في ماذا توافق الزملاء في ما بين بينهم حسب القيمة الأخلاقية والنفسية.

5-2- اما المصدر الثاني فهو المصدر المتعلق بالفرد:

وتتضمن العوامل الشخصية قدره العامل على التكيف ومواجهه الضغوطات المهنية ويتضمن ايضا تداخل الاعمال مع الغير وغموض العمل والتواصل السيء كذلك الحياه الخاصة للعامل والاحداث المختلفة ك وفاة فرد من العائلة او شريك حياته الطلاق او اصابته بمرض معين.

6- نظريات الضغوط المهنية والنماذج:

6-1- النظريات المفسرة لضغوط العمل:

أ- النظرية الشخصية في تفسير الضغوط:

يشارك كارسون وآخرون إلى أن الضغوط النفسية التي يعانيها الفرد ترجع إلى أنماط التفاعل المختلفة وظيفياً بين الأفراد ذلك أن الإنسان كائن اجتماعي وهو في تفاعل دائم ومستمر مع الآخرين يؤثر فيهم ويتأثر بهم والضغوط كسلوك غير توافقي تنشأ من العلاقات الاجتماعية المختلفة وظيفياً مما يعني أن الضغوط تحدث عندما يكون هناك اضطراب في أنماط العلاقات بين شخصيه ويمكن التقليل من حده الضغوط من خلال العلاج بين شخصي الذي يركز على خفض وتقليل المشاكل التي تحدث بين الأفراد من خلال بناء علاقات ايجابية مع بعضهم البعض¹.

¹عاشور خديجة، (ضغوط العمل) النظريات و النماذج، مجلة العلوم الانسانية ، العدد السادس و العشرون ،جامعة محمد خيضر

بسكرة ،جوان 2012 ،ص 199

▪ نظرية هانز سيللي :

يرى ان الضغوط متغير غير مستقل وهو يحدث نتيجة سبب ضاغط داخل العمل يؤثر على الفرد ونتيجة رد فعل العامل نلاحظ انه مضغوط ويحاول العامل جاهدا للدفاع عن نفسه وعن حياته وكيانه داخل العمل ولقد حدد سيللي ثلاث مراحل للدفاع عن النفس من هذا الضغط الفرع حيث تظهر على الجسم تغيرات نتيجة التعرض للضغط المبدئي ومع الوقت تقل مقاومه الجسم مما قد يترتب عليه وفاه الفرد المقاومة قد يتكيف الفرد مع الضغوط فتقل الاعراض التي ظهرت في المرحلة الاولى نتيجة مقاومه الفرد للضغط الاجهاد اذا عجز الفرد عن التكيف مع الضغط يظهر عليه الاجهاد¹

▪ نظريه لازاروس:

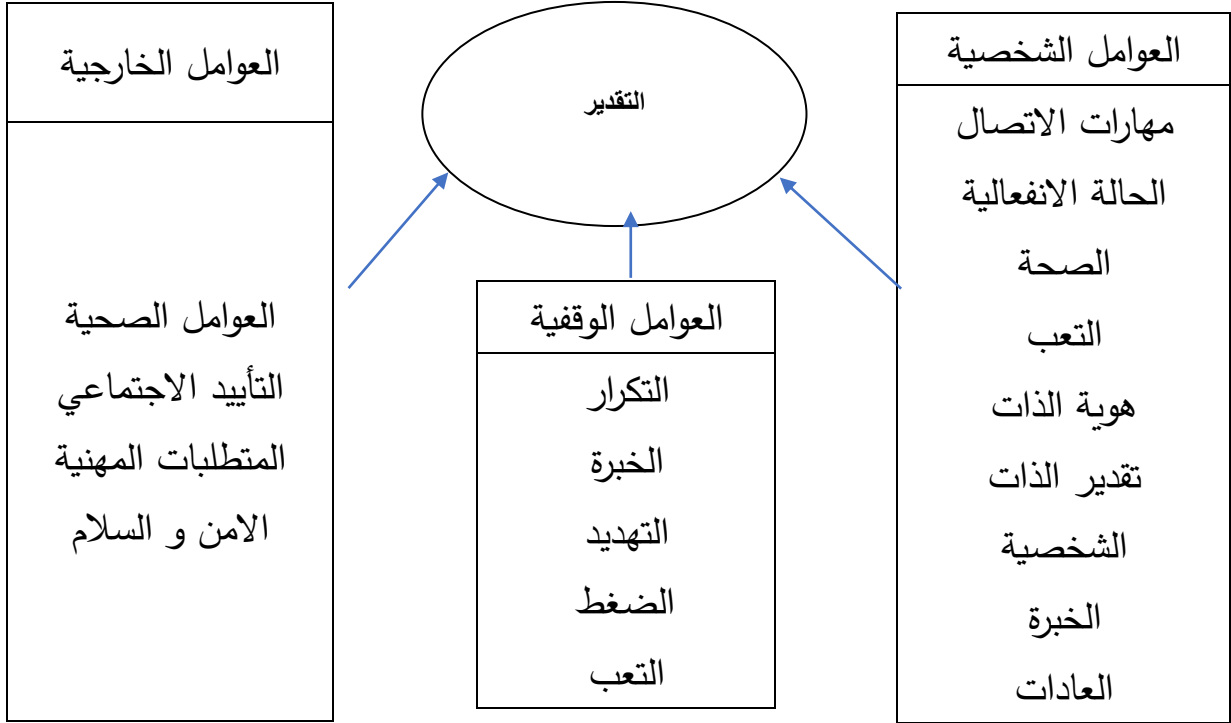
تعرف نظريته بنظريه التقدير المعرفي وقد نشأت نتيجة للاهتمام الكبير بعملية الادراك والعلاج الحسي الادراكي والتقدير المعرفي هو مفهوم اساسي يعتمد على طبيعة الفرد حيث ان تقدير كمّ التهديد ليس مجرد ادراك مبسط للعناصر المكونة للموقف ولكنه رابطه بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عده عوامل منها العوامل الشخصية والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية المتصلة بالموقف نفسه وتعرف نظريه التقدير المعرفي الضغوط بانها تنشأ عندما يوجد تناقض بين متطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك الى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما.²

- المرحلة الاولى وهي الخاصة بتحديد ومعرفة ان بعض الاحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.

- المرحلة الثانية وهي التي حدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل التالي:

¹ابراهيم عطا محمود فودة ،مدرس بكلية الآداب جامعة المنوفية ،ضغوط العمل و الرضا عن العمل لدى عينة من العاملين بجامعة المنوفية في ضوء المتغيرات الحيوية الاجتماعية ،مجلة بحوث كلية الآداب ،ص9
²ابن خروور خير الدين ، مرجع سابق ،ص43 .

الشكل رقم (03) يوضح نظريه لازاروس



ليس لكل الافراد نفس الضغوط فما يعتبره الفرد ضاغطا بالنسبة له لا يعتبر فرض اخر فهذا يتوقف على العوامل الشخصية وخبراته وكيفية تكيفه مع الضغوط وتحملها واستقرار حالته الصحية، وايضا تتوقف على عوامل موقفه اي تتصل بالموقف نفسه كالتهديد والتعب وفي الاخير تتوقف على العوامل الخارجية وهي العوامل البيئية الاجتماعية المتطلبات المهنية والتأييد الاجتماعي.

▪ نظريه التوافق بين الفرد والبيئة :

من النظريات الشهيرة للضغط التي توصل اليها معهد الابحاث الاجتماعية بجامعة ميتشغان الولايات المتحدة الأمريكية حيث تشير هذه النظرية الى العلاقة بين الفرد ومدى إدراكه لقدرته على اكمال احدي المهام بما لديه من حافظ على إكمالها والافتراض الذي تقوم عليه هذه النظرية هو ان الضغوط تكون نتيجة اتساع الفجوة بين الفرد والبيئة حاول الاحتفاظ

بالتوازن بين الجانب العقلي والبيئي للتغيرات الحياتية التي من شأنها ان تؤدي الى الخلل في هذا التوازن والشيء نفسه ينطبق على الفرد وعلاقته بالبيئة التي يعيش بها اي ان الضغوط تنتج من سوء توافق بين الفرد والبيئة¹.

نلاحظ مما سبق ذكره ان كل نظريات الضغوط المهنية اتفقت في عنصر واحد وهو ان الضغوط ما هي الا عبء وقع على عاتق العامل ليؤدي به للتعب والارهاق وتدهور حالته الصحية هذا ما يخفض الرضا لديه ويؤثر على أدائه لمهامه

▪ نظرية موراى:

قام موراى بربط مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط فهو يعتبرهما مفهومين أساسيين فمفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك اما مفهوم الضغط فهو يمثل الاختلافات في الظروف والاحوال البيئية ويعرف الضغط بانه صفة لموضوع بيئي او لشخص تعوق جهود الفرد للوصول الى هدف معين لهذا موراى يميز بين نوعين من هما:

- ضغط بيتا Beta stress

ويشير الى دلالة الموضوعات البيئية والاشخاص كما يدركها الفرد

- ضغط ألفا Alpha stress

يشير الى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي²:

ولكي نفرق بين مفهوم الضغطين وضح موراى ان سلوك الفرد يرتبط بضغط بيتا ويؤكد ان الفرد بخبرته يصل الى ربط موضوعات معينه بحاجه بعينها واطلق على هذا

¹عاشور خديجه، ضغوط العمل و انعكاساتها على اداء الهيئة الادارية في المنظمة الجزائرية، دراسة ميدانية على موظفي مصالح

التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة، اطروحة لنيل الدكتوراه في علم اجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، 2015، ص65

²فاروق السيد عثمان، القلق و ادارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، سلسلة المراجع في التربية و علم النفس، ط1، القاهرة

المفهوم تكامل الحاجه فاذا حدث تفاعل بين الحافز والموقف والحاجه النشطة يظهر ضغط الفا

▪ نظريه سبيلبرجر:

تعتبر نظرية سبيلبرجر في القلق مقدمه ضرورية لفهم الضغوط عندهم فقد بنى نظريته في القلق على اساس التمييز بين القلق كسيمه Trait Anxiety والقلق كحالة State Anxiété .

ويقول ان للقلق نوعين : القلق او القلق المزمن هو اتجاه سلوكي يعتمد بالأساس على الخبرة الماضية اما القلق كحال هو قلق موضوعي يعتمد على الظروف الضاغطة ومنه يربط سبيلبرجر بين الضغط وقلق الحالة ويعتبر الضغط الناتج مسبب لحاله القلق ويستبعد ذلك عن القلق كسمه حيث يكون من سمات شخصيه الفرد القلق في الاصل .

وفي الاطار المرجعي للنظرية بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها كما يفسر العلاقات بينها وبين ميكانزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة كالكبت والإنكار وتستدعي سلوك التجنب¹.

كما يميز بين مفهوم الضغط ومفهوم التهديد من حيث ان الضغط يشير الى الاختلافات في الظروف والاحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي تهديد فتشير الى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على انه خطير او مخيف فنظريه لها قيمه خاصه في فهم طبيعة القلق².

ويعتبر العلاقات بينها وبين ميكانزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة (كبت-إنكار-إسقاط) وتستدعي سلوك التجنب، ويميز " سبيل برجر " بين مفهوم الضغط ومفهوم القلق فالقلق عملية انفعالية تشير على تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية

¹ فاروق السيد عثمان ،مرجع سابق ،ص99

² نفس المرجع ،ص100

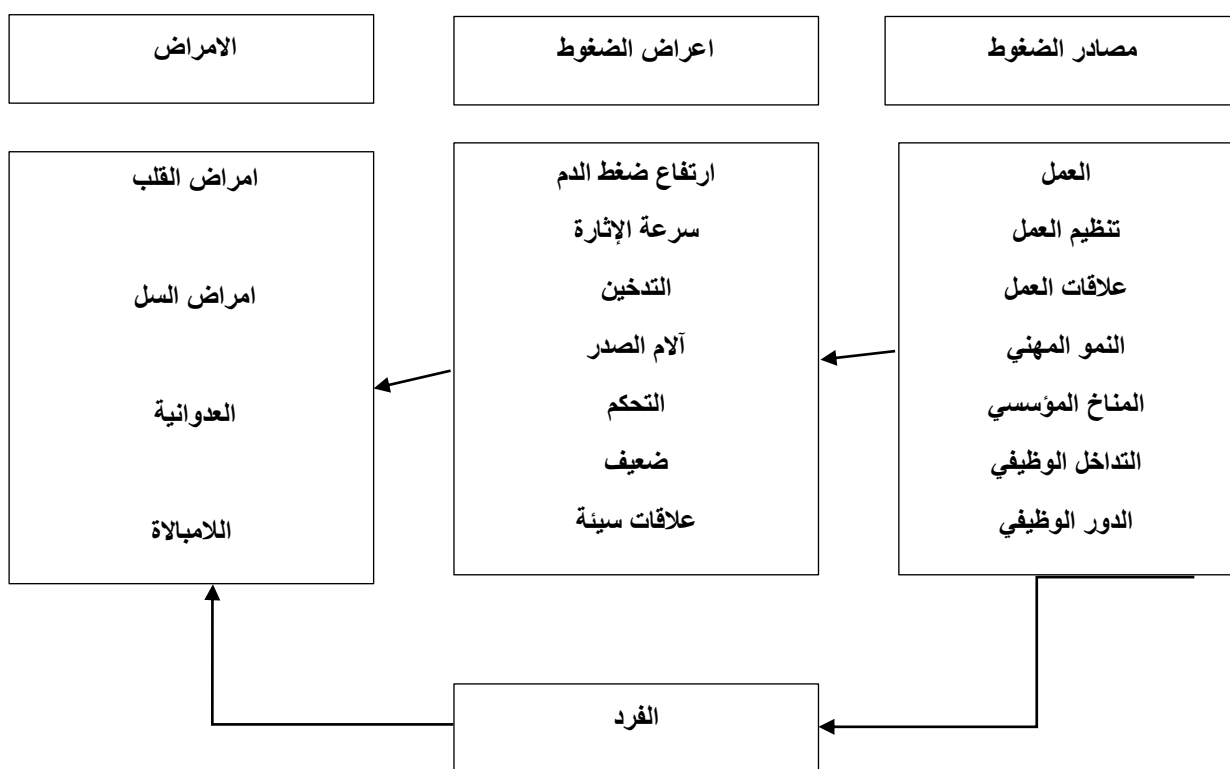
التي تحدث كرد فعل للضغوط، أما الضغط فيشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تقسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي¹.

6-2- نماذج الضغوط المهنية:

▪ نموذج مارشال:

يمثل نموذج مارشال العوامل المسببة للضغوط في العمل والنتائج التي تتدرج منها وهي اعراض تظهر على الفرد وتؤدي به في النهاية الى امراض القلب واعراض خاصه بالمؤسسة الى العدوانية وتكرار الحوادث وهذا ما يمثله نموذج مارشال في الشكل الاتي²:

شكل (04) : نموذج مارشال للضغوط³



¹ اميمة مغربي، المقاربات النظرية المفسرة للضغوط النفسية، مجلة علوم الانسان و المجتمع، المجلد 7، العدد 27، جامعة محمد خيضر بسكرة، جوان 2018، ص 659

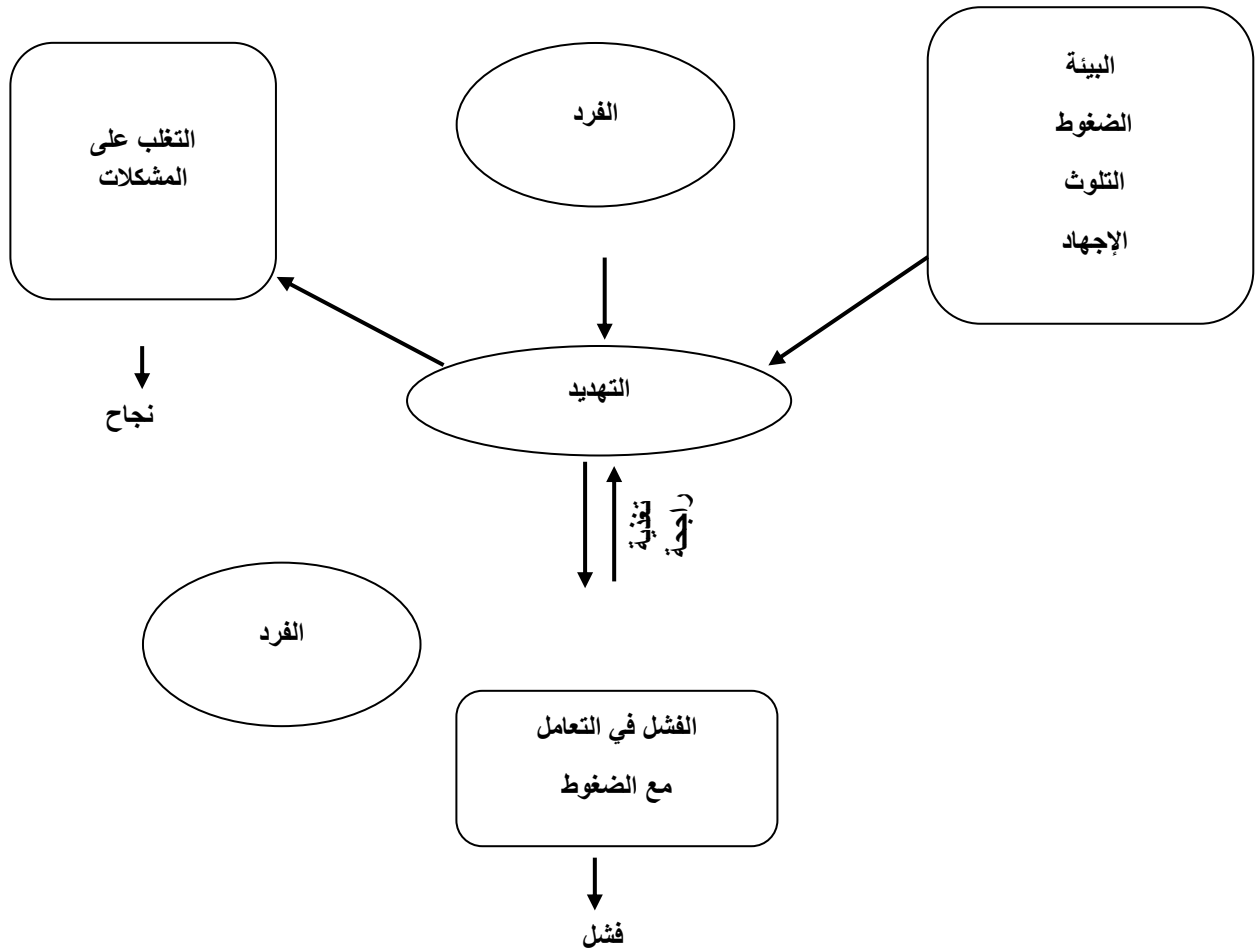
² فاروق السيد عثمان، مرجع سابق، ص 102

³ شفيق أحمد، أحمد عصمت شومان، أحمد فخري هان، نجوى عبد الوهاب السيد، ميكانيزمات التعامل مع الضغوط لدى المرأة من متعاطيات المخدرات، مجلة العلوم البيئية، مجلد 37 الجزء 3، جامعة عين الشمس، مارس 2018، ص 168

▪ نموذج كوبر:

نموذج كوبر يوضح أسباب وتأثير الضغوط على الفرد ويذكر كوبر أن بيئة الفرد تعتبر مصدرا للضغوط مما يؤدي إلى وجود تهديد لحاجة من حاجات الفرد أو يشكل خطرا يهدد الفرد وأهدافه في الحياة فيشعر بحالة الضغط ويحاول استخدام بعض الاستراتيجيات للتوافق مع الموقف وإذا لم ينجح في التغلب على المشكلات واستمرت الضغوط لفترات طويلة فإنها تؤدي إلى بعض الأمراض مثل أمراض القلب والأمراض العقلية كما تؤدي إلى زيادة القلق والاكتئاب وانخفاض تقدير الذات وهذا ما يتبين لنا في نموذج كوبر في الشكل الآتي¹:

الشكل (05): نموذج كوبر يوضح بيئة الفرد²

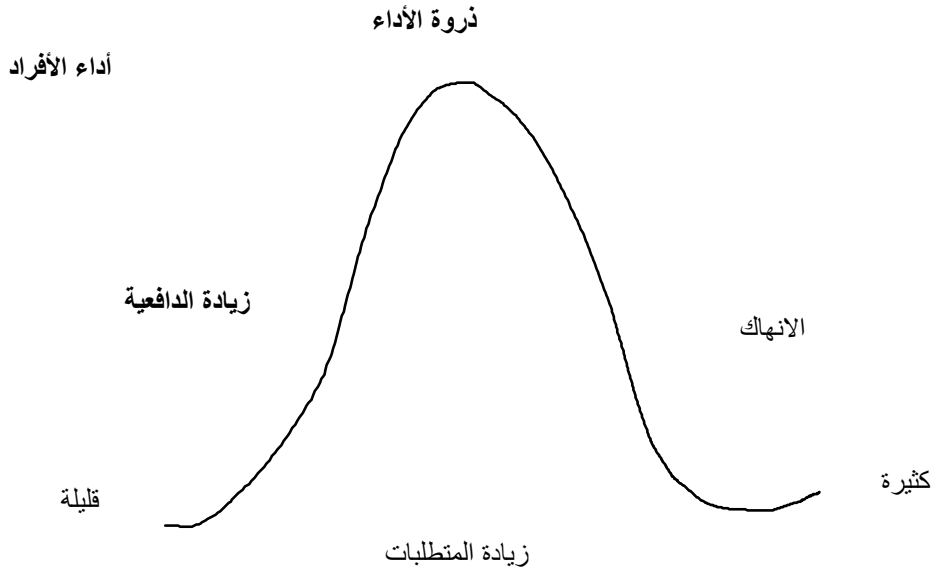


¹فاروق السيد عثمان، مرجع سابق، ص103

²هبيبة نريمان صبرين، الضغوط المهنية و اليات إدارتها، مجلة تاريخ العلوم ، العدد السادس، جامعة عنابة، ص 366

■ نظرية هب:

في هذه النظرية أكد هب أن العمل ذو المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل حيث إن الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعاً من الحوافز والمنشطات ولكن هذه المتطلبات لو زادت على قدرة الفرد على الاستجابة لها والتوافق معها فإنها تؤدي إلى مستوى عالٍ من القلق، وبالتالي تقل قدرة الفرد على التركيز وتقل قدرته على الأداء بوجه عام وقد تؤدي الزيادة المستمرة في المتطلبات والزائدة عن قدرات الفرد إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء ككل وبالتالي تؤدي إلى الإنهاك النفسي وما يتبعه من أعراض كالانطواء والإثارة لأتفه الأسباب وعدم القدرة على الأداء هذا ما يفسره نموذج هب في الشكل الآتي:¹



الشكل (06) : نموذج هب في الضغوط

نستنتج من النماذج السابقة أن الضغوطات التي يدركها الفرد تتأثر بعدة متغيرات منها المتغيرات الشخصية ككيفية تعامله مع الأوضاع والمواقف و انفعالاته، و متغيرات بيئة العمل و التي تتمثل في اعباء العمل ،صراع الدور و غموضه ،العلاقات الانسانية في بيئة العمل ،واخيرا متغير الموقف الضاغط الذي يهدد حاجيات الفرد المهمة ويتمثل في شدة الموقف و حدائته

¹فاروق السيد عثمان ،مرجع سابق ،ص104

الفصل الثالث

الرضا الوظيفي

تمهيد

- 1- مفهوم الرضا الوظيفي
- 2- عوامل الرضا الوظيفي
- 3- أهمية دراسة الرضا الوظيفي
- 4- نظريات الرضا الوظيفي
- 5- أنواع الرضا الوظيفي
- 6- قياس الرضا الوظيفي

تمهيد:

يعتبر العنصر البشري الداعم الرئيسي لنجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها، هذا ما يدفع لزيادة الاهتمام به، والعمل على إرضائه وتحقيق أهدافه

ومما هو شائع في بعض الحالات أن الفرد مجبر على العمل بغض النظر عن رضاه أو عدم رضاه عن وظيفته التي يشغلها، وقد ترتب على ذلك إهمال العنصر البشري وبالتالي تشكل انخفاض ملحوظ في أداء العاملين في الأجهزة الحكومية خاصة المؤسسات الاستشفائية ولذلك أصبح من الضروري البحث عن حل لهذه المشكلة، وذلك عن طريق تحسين مستوى رضا العاملين.

1- مفهوم الرضا الوظيفي:

إن مفهوم الرضا قديم وبخاصة في تراثنا الإسلامي، حيث أشير إليه في القرآن الكريم والأحاديث النبوية الشريفة وكتابات المسلمين فيما بعد، وحول مفهوم الرضا في التراث الإسلامي يذكر "المشعان" أن الرضا ثمرة الجهد في الدنيا وغاية الحياة، وهو من أعلى مقامات المقربين ومنتهى الإحسان في العمل، والرضا المتبادل بين الخالق والمخلوق هو الفوز العظيم وهما ليسا أمرين متضادين أو منفصلين، وإنما تقوم العلاقة بينهما على أساس أن أحدهما موجب الآخر وتحقيقهما قمة المقامات.¹

وقد تعددت تعريفات الرضا الوظيفي واتخذت اتجاهات مختلفة وذلك لاختلاف المداخل التي تناولها العلماء المختلفون والباحثون في مفهوم الرضا الوظيفي مما جعله أمرا في غاية الصعوبة.

إضافة إلى اختلاف الظروف البيئية والقيم والمعتقدات وطبيعة الاتجاه الذي يركز عليه الباحثون.

والرضا في اللغة هو ضد السخط، وارتضاه، رآه له أهلا، ورضي عنه، أحبه وأقبل عليه.

إن مفهوم الرضا الوظيفي متعدد الجوانب والأبعاد، ويتأثر بعوامل يعود بعضها إلى العمل ذاته بينما يتعلق بعضها الآخر بجماعة العمل وبيئة العمل المحيطة، ومن الخطأ الاعتقاد أنه إذا زاد رضا الفرد عن جانب معين في عمله فإنه ذلك يعني أنه راض بالضرورة عن بقية جوانب الوظيفة وأبعادها، حيث قد نجد أحدهم راضيا عن العلاقة مع الزملاء وليس راضيا عن الراتب أو ظروف العمل أو غيرها، والرضا الوظيفي مسألة نسبية وليس مطلقة،

¹ محمد حسن خميس، أبو رحمة، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، مذكرة ماجستير، كلية التربية قسم أصول التربية، الجامعة الإسلامية غزة، ص 34.

إذ ليس هناك حد أعلى أو حد أدنى له، والشعور بالرضا هو حصيلة التفاعل بين ما يريد الفرد وبين ما يحصل عليه فعلا في موقف معين.¹

ويعرّف "الأعبري" بان الرضا الوظيفي يعكس مستوى الاتزان في المشاعر الإيجابية والسلبية نحو العمل بمختلف أبعاده كالراتب وظروف العمل والعلاقة مع الرؤساء والزملاء، وفرص الترقّي الوظيفي والنمو المهني.

إنّ رضا العاملين عبارة عن مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وينتج عن ادراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم، ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم وعليه كلّما قلّت الفجوة بين الإداريين كلّما زاد رضا العاملين.²

ويرى "عبد الخالق" بأن مفهوم الرضا عن العمل مفهوم مركب وله عدّة أوجه، حيث يرى بعض المختصين أن إشباع حاجات العاملين هو أحد المحددات الخاصة بالرضا، وآخرون يعطون الأهمية لبعض الجوانب الاجتماعية مثل روابط الصداقة التي تربط العاملين وبعضهم البعض، ومنهم من يرجع مستوى الرضا إلى موقف المرؤوسين من رؤسائهم ونمط الإشراف الذي يخضعون له، وهناك من يعطي الاعتبارات الخاصة بالشخصية ومدى تكاملها في محيط العمل فضل تحقيق هذا الرضا.³

وعليه يمكن القول إن الرضا الوظيفي مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في الرضا الكلي الذي يستمدّه الفرد من وظيفته ومن جماعة العمل التي يعمل معها، ومن رؤسائه الذين يخضع بإشرافهم كذلك من المنظمة والبيئة التي يعمل فيها، وباختصار فإن الرضا الوظيفي دالة لسعادة الإنسان واستقراره في عمله وما يحققه له هذا العمل من وفاء وإشباع لحاجاته.

¹ محمد حسن خميس، مرجع سابق، ص 34.

² محمد حسن خميس، مرجع سابق، ص 34.

³ عارف بن ماطل الجريد، التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف، مذكرة ماجستير، كلية الدراسات العليا قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2007.

ويمكن القول بشكل عام أن الرضا الوظيفي يتكون من الرضا عن الوظيفية والرضا عن عن علاقات العمل وعن زملاء العمل والرضا عن الرؤساء والمرؤوسين، والرضا عن أساليب التوجيه والإشراف والقيادة والرضا عن بيئة العمل والرضا عن سياسات الأفراد.

2- عوامل الرضا الوظيفي:

تتعدد العناصر التي يمكن أن تحدد الرضا الوظيفي لدى الفرد بطبيعة وتنوع العمل وشموليته والفئات التي يتعامل معها بصورة مباشرة أو غير مباشرة، ويمكن القول اجمالاً أن كل ما يحيط بالفرد ويؤثر فيه قد يعتبر عاملاً من عوامل الرضا الوظيفي وعنصراً من عناصره.

وقد واجه الباحثون صعوبة كبيرة في تحديد عوامل الرضا الوظيفي بسبب كثرة الميول المفضلة لدى كل فرد، وأنّ هذه الميول غير محدّدة، إلّا أن هناك نوعاً من الاتفاق على المجالات الواسعة التي يكون فيها إرضاء الأفراد ضرورياً، وهذه المجالات يمكن أن تكون هي عناصر الرضا الوظيفي.

تنقسم عوامل الرضا الوظيفي إلى عدّة عوامل وهي: عوامل داخلية أو خاصة بالفرد وعوامل خاصة بمحتوى الوظيفة وعوامل خاصة بالإنجاز وعوامل تنظيمية.

وفيما يلي تفصيلاً لهذه العوامل:

2-1 . العوامل الخاصة بالفرد:

أ . حاجات الفرد: حيث لكل فرد حاجات تختلف عن الآخرين في نوعها ودرجة إشباعها المناسب، وهذه الحاجات تشبع من خلال العمل وكلّما توفر الإشباع المناسب توفر في مقابلة الرضا المناسب.

ب . اتفاق العمل مع قيم الفرد: توجد لدى الأفراد العديد من القيم والتي يمكن تحقيقها في نطاق العمل ويقدر تحقيقها يرتفع الرضا الوظيفي، ومن هذه القيم القيادة واتقان العمل والإبداع.

ج . الشعور باحترام الذات: فهو من الأشياء التي يسعى الإنسان إلى تحقيقها في أكثر من مجال، ومن مجالات تحقيقها المهمة مجال العمل سواء كان ذلك عن طريق المركز الذي يشغله أو طبيعة الوظيفة ومكانتها، ومعرفة أفراد المجتمع لقيمة هذه المكانة ولمكانة المؤسسة في المجتمع، وبالتالي يمكن أن يتم إشباع لهذه الحاجة (الشعور باحترام الذات) من خلال المركز الوظيفي أو الاجتماعي للمنظمة مما يؤدي إلى الإحساس بالرضا.

د . خصائص شخصية الفرد وظروفه: والتي تتمثل في إدراكه وشخصيته وقدراته واستعداداته وطموحه ونكائه ومدى ولائه وانتمائه للمؤسسة، وعمره الزمني وتجاربه ودخلة الشهري ومدى ما تلعبه هذه الخصائص في إنجاز الفرد للعمل والقيام بمسؤولياته الوظيفية أي انعكاسها الإيجابي على الرضا.

2-2- محتوى الوظيفة:

من العوامل التي تلعب دورا هاما في تحديد الرضا الوظيفي محتوى الوظيفة نفسها من حيث نوعها ومهامها والنسق الذي تسير عليه، فبعض الأعمال تحتاج إلى الدقة وسرعة في التنفيذ فربما يكون مستوى الرضا فيها منخفض مقارنة بالأعمال التي يمكن للعامل أن يقوم فيها بمهام متعدّدة، ويوجد فيها إثراء وظيفي وتمكنه من الأداء بطريقة أو أسلوب يتوافق مع ما يمتلك من قدرات وإمكانات أو ما يتيح له من فرص يمكن أن يظهر فيها قدراته وإمكانياته وخبراته وإبداعاته، كل ذلك ينعكس في شكل رضا وظيفي عالي.

2-3- عوامل خاصة بالأداء:

يتحقق الرضا عن العمل نتيجة لإدراك الفرد للعوامل التالية بالنسبة للأداء:

أ . ارتباط الأداء بمكافآت وحوافز العمل وشعور الفرد بأن قدراته تساعد على تحقيق الأداء المطلوب بما يتوافق مع الأهداف المحددة.

ب . إدراك الفرد بأن حوافز ومكافآت العمل ذات أهمية وقيمة بالنسبة له وإدراكهم بالعدالة في التوزيع بالنسبة للعوائد ومكافآت العمل، أي أنه يتناسب مع ما يقدمه من عمل للمؤسسة بالنسبة للآخرين.¹

2-4- مستوى الإنجاز الذي يحققه الفرد:

وهو مدى ما يترتب على الجهد الذي يبذله الفرد خلال أداءه لعمله والنتائج التي يتوصل إليها كالرضا والإنتاجية والتسيب الوظيفي ودورات العمل، فبعض الأفراد قد لا يكتفي بأداء العمل فقط ولكن قد يكون لديه رغبة في انجاز أعمال تتفق مع أهداف معينة، فكلما كانت درجة الطموح مساوية أو قريبة من الأهداف التي تم تحقيقها كلما كان الرضا بصورة جيدة أو أكبر.

ويرى الباحث وبعد هذا العرض للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي أن أهم العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي والتي يتفق عليها الباحثون يمكن أن تتمثل في الآتي:

. الأجور والحوافز والمكافآت المادية والمعنوية.

. العمل وظروفه وطبيعته.

. التقدير واحترام الذات والمكانة الاجتماعية التي يشغلها الفرد.

. العلاقات مع الزملاء والرؤساء في العمل.

¹ عارف بن ماطل الجريد، مرجع سابق.

. الانتماء للمهنة.

. الأمن والاستقرار الوظيفي.

وهذه العوامل تغطي الجوانب الفنية والإدارية والاجتماعية والنفسية للمشرف داخل

العمل.¹

3- أهمية دراسة الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي إحدى الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من العلماء، وذلك بأن معظم الافراد يقضون جزءا كبيرا من حياتهم في العمل وبالتالي من الأهمية أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية. فالعنصر البشري يعتبر من أهم العناصر المؤثرة في إنتاجية العمل فهو دعامة الإنتاج، وقد ترتب على اهمال العنصر البشري في بعض المجتمعات والمؤسسات أن تخلفت ونقصت انتاجيتها، وهذا مما يدعوا إلى دراسة الرضا الوظيفي لما له من أهمية تطبيقية وعملية.

ولقد بدا الاهتمام بالعاملين والإنتاجية في دراسات الرضا الوظيفي من الناحية التاريخية قبل أكثر من سبعين عاما، وكان هذا الاهتمام موجها نحو زيادة الإنتاجية وذلك من خلال تغيير ظروف بيئة العمل، والرائد في هذا المجال هو العالم "فردريك تايلور" الذي يرى أن أفضل طريقة لزيادة الإنتاجية هي تطوير الطرق التقنية المستخدمة بواسطة العاملين. فقد أدت دراسات "تايلور" على قيام دراسات الزمن والحركة والنظام الصارم في العمل والتركيز على أداء العمل بأقل درجة من الاتصال الشخصي بين العمال وإلى تطبيق مشدد لأنظمة دوافع الأجور والحوافز، وكان هدفه وغايته وضع الرجل المناسب في المكان المناسب مما يحقق الرضا وبالتالي الزيادة في الإنتاج.²

¹ محمد حسن خميس أبو رحمة، مرجع سبق ذكره، ص 36.

² محمد وسمي الشمري، دور العلاقات العامة في وكالة الأنباء الكويتية "كونا" في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين فيها، مذكرة ماجستير، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، 2012 . 2013، ص 29 . 30.

وقد أشار بعض الباحثين والعلماء إلى أهمية دراسة الرضا الوظيفي أو الأسباب الداعية إلى الاهتمام به منها:

. أن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة.

. أن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المختلفة.

. أن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.

. أن العاملين الأكثر رضا عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.

. هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل، فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى إلى زيادة الإنتاج.

وعموماً يعتبر الرضا الوظيفي مسألة مهمة بالنسبة للأفراد ومن أهم مؤشرات الصحة والعافية للمؤسسة ومدى فاعليتها، فالباحث رأى أن الاهتمام بالرضا الوظيفي لم يكن له في حد ذاته بل كان للأمور التي يؤثر عليها الرضا وتسعى نتائج الرضا كالأداء والانتاجية وغيرها، فكان من الضروري دراسته لأنه يعتبر من الأمور المتغيرة باستمرار.¹

4- نظريات الرضا الوظيفي:

هناك العديد من النظريات التي تفسر ظاهرة الرضا الوظيفي أهمها:

¹ محمد حسن خميس أبو رحمة: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، رسالة ماجستير، كلية التربية، قسم أصول التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، 21012، ص37.

أولاً: نظرية ماسلو للحاجات Maslow's Theory for Nceds:

قام عالم النفس "ابراهيم ماسلو" بتفسير سلوك الانسان على أساس حاجاته الإنسانية وطبقا لهذه النظرية فغن الحاجات غير المشبعة تصبح المحدد الرئيسي للسلوك الفردي لحين إشباعها، فهي تؤدي إلى عدم اتزان الفرد وتدفعه إلى الاتيان بسلوك يؤدي إلى خفض حالة التوتر هذه وإعادة حالة التوازن الداخلي والفيولوجي ولا يزول التوتر إلا بإشباع الحاجة، والحاجات المهمة في أي وقت من الأوقات تكون تلك الحاجات غير المشبعة ولا يستطيع أحد أن يرقى لإشباع حاجة من الحاجات الأخرى.

وبقد أكد "المشعان" أن "شيفر" أول من تبنى نظرية الحاجات لتحقيق الذات أو علاقتها بالرضا الوظيفي (المهني)، وقد تحدث قائلا: إنه في موقف فإن الرضا الوظيفي وظيفية توفر للعامل النتائج ذات القيمة بالنسبة له، وأن هناك مجموعة من الحاجات النفسية التي تعمل على جعل الأفراد راضين أو غير راضين عن أعمالهم، بالإضافة أن هناك عوامل أو متغيرات داخل الفرد تجعله راضيا أو غير راض عن عمله.

ولقد استخدمها "ماسلو" في عام 1954 في نظريته للحاجات التي تؤكد تسلسل الحاجات عند الفرد، وقد عالجت نظرية "ماسلو" في عام 1970 (العمرى، 1992) موضوع الدافعية وأثره في الرضا الوظيفي، ومحتوى هذه النظرية أن الناس يحرصون على اشباع حاجات مرتبة ترتيبا هرميا على أساس أهميتها وقوتها، وهذه الحاجات كما صنفها "ماسلو" هي:

. الحاجات الفسيولوجية: وتتمثل في الطعام والشراب والهواء والجنس.

. الحاجة إلى الأمن: وتتمثل غي شعور الفرد بالسلامة في حياته وعمله.

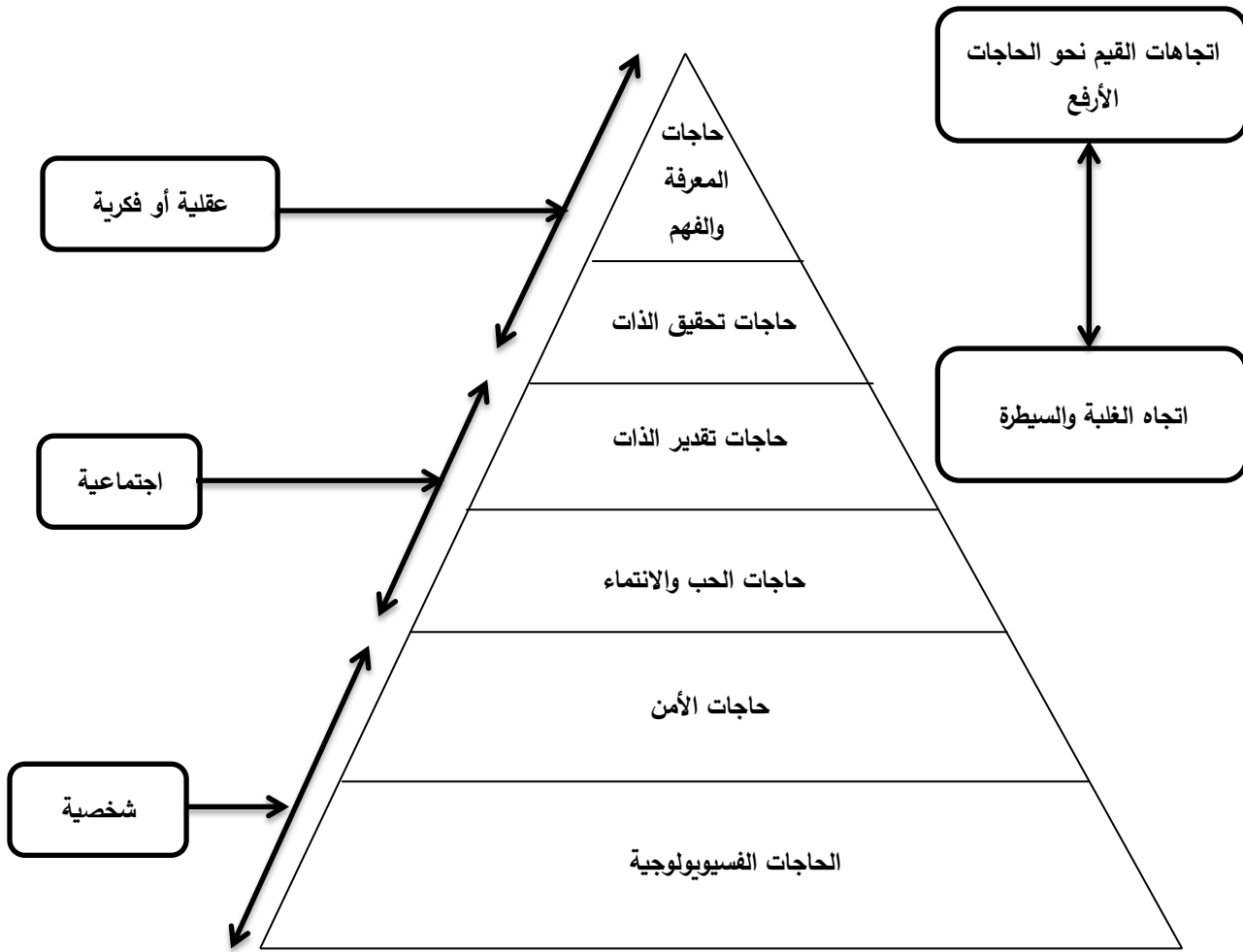
. الحاجة إلى القبول الاجتماعي: وتتمثل في شعور الفرد بأنه محتاج إلى غيره وأن

الناس محتاجون إليه.

. الحاجة إلى تقدير الذات: وتعني أن الإنسان يشعر بأهميته وبأن الآخرين محتاجون إليه.

. الحاجة إلى تحقيق الذات: وتعني رغبة الفرد في الوصول إلى أقصى ما يمكن للفرد تحقيقه، وهذه تدفعه للإبداع في مهنته والوصول إلى أعلى مراحل الأداء. وتفترض هذه النظرية أن الحاجات غير المشبعة سوف تصبح المحدد الرئيسي لسلوك الفرد لحين إشباعها، إذ أن عدم إشباعها يؤدي إلى حالة عدم الاتزان مما يستدعي الفرد القيام بسلوك معين بهدف إعادة التوازن الداخلي وأن زيادة الرضا تؤدي إلى زيادة قوة الحاجة.¹

الشكل رقم (07) التدرج الهرمي للحاجات طبق لنظرية ماسلو



¹ عودة، نافع محمد أسمر، علاقة السلوك القيادي لمدير المدرسة بالرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، 1992، ص

ثانيا: نظرية العاملين (الدافع، الصحة) هرزبرج:

أما نظرية العاملين لهرزبرج فهي من النظريات الهامة التي عالجت موضوع الدافعية وأثره على الرضا الوظيفي، كما أنه من أشهر نظريات الدوافع وأكثرها إثارة للجدل في السنوات الأخيرة، وتعتبر حاليا مصدرا أساسيا من مصادر الأدب النظري في موضوع الرضا الوظيفي.

تعتمد النظرية على قطبين لا علاقة بينهما، بحيث يختص كل قطب بحاجات مختلفة، فيما تؤدي عوامل القطب الأول شعور الفرد بالرضا الوظيفي تكون عوامل القطب الآخر مسؤولة عن شعور الفرد بعد الرضا.

كما تستند النظرية إلى أن الفرد يحاول دائما أن يدفع عن نفسه الألم أو الأشياء التي لا يرغب فيها، وعليه تكون العوامل غير المرغوبة والتي يصادفها الفرد في بيئة عمله ولا يستطيع دفعها عنه هي التي تؤدي إلى شعوره بعدم الرضا الوظيفي، أما غياب هذه العوامل عنه فتتسبب عنها بيئة محايدة.

وقد أكد "هرزبرج" في نظريته أن هناك مجموعتين من العوامل تحددان الرضا أو عدم الرضا عند الأفراد العاملين، حيث تر المجموعة الأولى بمحتوى العمل (الوظيفة) وهي ما أطلق عليها العوامل الداخلية (المحفزات) أو العوامل الدافعة، إلا أن هذه العوامل غالبا ما تكون واقعة ضمن العمل أو كامنة في داخله والتي في حال توافرها في العمل بشكل ملائم وإيجابي تؤدي إلى الشعور بالرضا والقناعة لدى العاملين، ولكن غيابها أو عدم ملائمتها لا يؤدي بالضرورة إلى عدم الرضا ويمكن حصرها في ست عوامل هي: الإنجاز، التقدير، طبيعة العمل نفسه، المسؤولية، الترقى، احتمالية النماء.

أما المجموعة الثانية فهي العوامل الخارجية الأساسية (المحبطات) أو عوامل الصحة التي ترتبط ببيئة العمل وظروفه، وهي تلك الجوانب في العمل التي إذا ما توفرت بشكل

ملائم تشبع حاجات تجنب الألم لدى العاملين، وغالبا ما تكون هذه من خارج جوهر العمل، وفي حال عدم توافرها فإنها تسبب شعورا بعدم الرضا، ويمكن حصر هذه العوامل في عشرة عوامل وهي: سياسة المؤسسة، الإشراف الفني، الرواتب، العلاقات بين الأفراد في قمة الهرم الإداري، العلاقات بين التابعين والعلاقات بين الزملاء، ظروف العمل، المكانة، الأمن الوظيفي وتأثيرات العمل على الحياة الشخصية.¹

ثالثا: نظرية "ماكلياند" في الحاجات أو نظرية الإنجاز:

وضع هذه النظرية "ديفيد ماكلياند" عام 1967 ويعود أساسها إلى علم النفس السريري Clinical Psychologist وإلى نظرية الشخصية Personality theory، وقد جرى تطبيقها في مجال الإدارة والتنمية الاقتصادية وقد أجرى "ماكلياند" وجماعته دراسات على عدة ثقافات شملت الولايات المتحدة، إيطاليا، بولندا والهند، وقد تم استخدام أساليب تنبؤ Projective Techniques لتحديد سمات الأفراد²، حيث توصل "ماكلياند" إلى مجموعة من الحاجات التي تثير وتوجه سلوكيات الأفراد والتي تتمثل في:

أ . الحاجة إلى الإنجاز:

وهي الدافع للتفوق وتحقيق فالإنجاز وفق مجموعة من المعايير، وترى هذه النظرية أن الأفراد الذين لديهم حاجة شديدة للإنجاز يكون لديهم دافع التفوق والكفاح من أجل النجاح، وذلك لمجرد تحقيق النجاح دون اعتبار المردود المادي ما لم ينظر إليه على أنه مؤشر للنجاح.³

¹ ناجي، محمد والمحبيب، عبد الرحمان (د.ت)، متغيرات الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض العوامل الشخصية لدى عينة من معلمي ومعلمات التعليم العام بمنطقة الإحساء بالمملكة العربية السعودية، المجلة التربوية، جامعة الكويت، 29 . 139 . 181.

² ايناس فؤاد، الرضا الوظيفي وعلاقته بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة الماجستير، قسم الغدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى بمكة، المملكة العربية السعودية، 1428هـ، ص 50.

³ مرجع سابق، ص 50.

فالرضا لدى الفرد يتحقق من خلال الوصول لطموحاته والرغبة الشديدة في تحقيق نجاحاته وأهدافه، فتجد لديه الرغبة في تحمل المسؤولية هذا ما يزيد رغبته في تلقي التغذية الراجعة حول النتائج التي تحصل عليها من أدائه.

ب . الحاجة إلى القوة:

يشعر الأفراد بالرضا عن العمل من خلال سعي هؤلاء الافراد وراء الحصول على المركز والسلطة، وبالتالي فهم يقبلون في المؤسسة على الأعمال التي تمكنهم من تحقيق ذلك، وفي هذا الإطار أوجد "مكلياند" توجهين:

. **التوجه المبني حول الأفراد:** يشمل الافراد الذين لديهم الرغبة في السيطرة على الآخرين حول استخدام السلطة الممنوحة من طرف المؤسسة.

. **التوجه المبني حول الجماعات:** يشمل الأفراد الذين لديهم الرغبة في الحصول على دور القائد الرسمي من طرف المؤسسة.¹

رابعاً: نظرية التوقع:

إنّ هذه النظرية تقوم على فكرة الدافعية كنموذج تم تطويره عن طريق "فروم"، وتشير هذه النظرية إلى أن الرغبة أو الميل للعمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل أو التصرف ستتبعه نتائج معينة، كما يعتمد أيضاً على رغبة الفرد في تلك النتائج، فالدافعية هي نتائج لرغبة الانسان في شيء ما.²

¹ معروف هواري، الرضا الوظيفي وعلاقته بهجرة الأطباء من المستشفيات الجزائرية، أطروحة للحصول على شهادة دكتوراه في علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران/ 2016-2017، ص 26 . 27.

² فايزة محمد رجب بهنسي، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية.

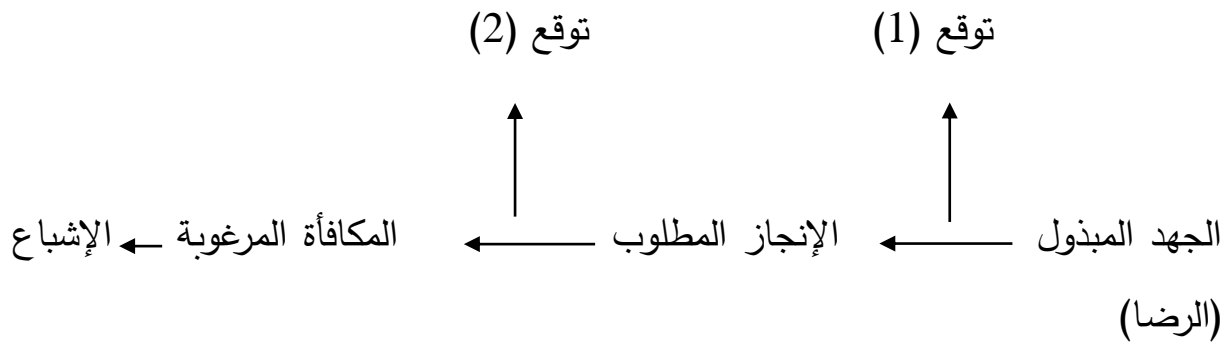
ترى هذه النظرية أن دافعية الفرد للقيام بسلوك معين تتحدد باعتقاد الفرد بأن لديه القدرة على القيام بذلك السلوك، وأن القيام بذلك السلوك سيؤدي إلى نتيجة معينة وأن هذه النتيجة ذات أهمية للفرد، وهذا يعني أن حفز الفرد يعتمد على توقعات كما يلي:

. **التوقع الأول:** أن الجهد المبذول سيؤدي إلى الإنجاز المطلوب.

. **التوقع الثاني:** أن الإنجاز المطلوب سيحقق المكافأة المرغوبة من قبل الفرد والتي بدورها تشبع حاجته وبالتالي تحقق الرضا له.

كما يظهر الشكل التالي:

الشكل رقم (08) يوضح نموذج التوقع



وهذا يعني أن الفرد لن يسلك سلوكا يتوقع أن نتيجته ستكون منخفضة، وكذلك لن يختار سلوكا يحقق مكافأة لا تشبع حاجاته، لهذا فغن حفز الفرد للقيام بعمل ما يعتمد على قوة الرغبة والتوقع.¹

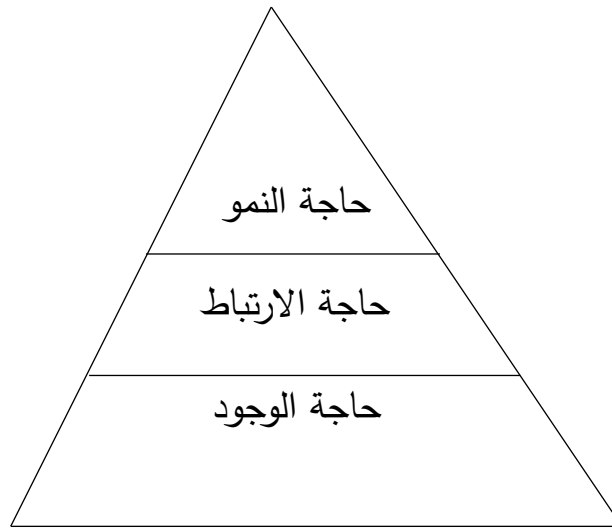
خامسا: نظرية الحاجة Alderfer:

هي صيغة مطورة لنظرية الحاجات، وتشرح حاجات معينة وصنفت في ثلاث مجموعات وليس خمسة كما جاءت في "ماسلو" على النحو الآتي:

¹ مرجع سبق ذكره، ص 51 . 52.

- . حاجات الكينونة (الوجود): وتشبع عبر الغذاء والماء، وطبيعة العمل وتعدّ بمثابة الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمن عند "ماسلو".
- . حاجات الانتماء: وتشبع عبر الارتباطات الاجتماعية مع الغير، وتكافئ حاجات الولاء والمستوى الاجتماعي عند "ماسلو".
- . حاجات النمو: تشبع عبر تنفيذ الشخص لعكس انتاجي، وتقوم على مهارات الشخص وقدراته والسعي للنمو.¹

الشكل رقم (09) يوضح نظرية الحاجة Alderfer



لقد اتفق الدرر وماسلو على وجود سلم للحاجات وأن الفرد يتحرك على هذا السلم تدريجياً من الاسفل الى الاعلى, كما اتفق على ان الحاجات الغير المشبعة تحفز الفرد و ان الحاجات المشبعة اقل اهمية.²

¹ عز الدين محمد العزيز، الرضا الوظيفي لدى الصحفيين الفلسطينيين وعلاقته بالأداء المهني، شهادة لنيل الماجستير، قسم الصحافة، كلية الآداب، الجامعة الإسلامية بغزة، فبراير 2018. 1439هـ، ص 58.

² ايهاب أحمد عويصة، أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية بمحافظة غزة، رسالة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، 2008، ص 13.

5- أنواع الرضا الوظيفي:

بما أن الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور بالارتياح النفسي في بيئة العمل سواء كان موجه نحو زملاء العمل أو محتوى العمل أو ظروف العمل، وهناك اختلافات في درجة الرضا الوظيفي خلال الحياة الوظيفية فإن الباحثين قسموا الرضا إلى عدّة أقسام والتي تتمثل في:

أ . أنواع الرضا الوظيفي باعتبار شموليته:

- . الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالجوانب الذاتية للموظف مثل: الاعتراف والتقدير، القبول، الشعور بالتمكن والانجاز والتعبير عن الذات.
- . الرضا الوظيفي الخارجي: ويتعلق بالجوانب الخارجية (البيئية) للموظف في محيط العمل مثل: المدير، زملاء العمل وطبيعة ونمط العمل.
- . الرضا الكلي العام: وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي اتجاه الابعاد الداخلية والخارجية معا.¹

ب . أنواع الرضا الوظيفي باعتبار زمنه:

- . الرضا الوظيفي المتوقع: ويتمثل في شعور الموظف بالرضا خلال الأداء الوظيفي في حال كان متوقعا أن الجهد الذي يبذله يتناسب مع الهدف مما يقوم به من مهام.
- . الرضا الوظيفي الفعلي: وهو شعور الموظف بالرضا الفعلي يعد مرحلة الرضا المتوقع، ويتم ذلك عندما يحقق الهدف من الوظيفة التي يقوم بها.²

¹ محمد حسن خميس أبو رحمة، مرجع سبق ذكره، ص 46.

² سارة حمد القليش، العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال في التلفزيون الكويتي، شهادة لنيل الماجستير، قسم الصحافة، كلية الإعلام، جامعة اليرموك، 2016 . 2017، ص 25.

كما يعتبر مناخ العمل محددًا مهمًا للرضا الوظيفي، فقد افترض كل من "فريدلاندر" و "مورجيلوس" عام 1969 بأن مناخ العمل يعتبر محددًا أوليًا للرضا الوظيفي مع اعتبار القيم بمثابة مؤثرات تلطيف للعاقبة بين المناخ والرضا الوظيفي.

6- قياس الرضا الوظيفي:

تنقسم المقاييس المستخدمة في الرضا الوظيفي إلى نوعين، أولهما المقاييس الموضوعية وثانيهما المقاييس الذاتية، وفيما يلي تفصيل لهذين النوعين:

أولاً: المقاييس الموضوعية:

هذا النوع من المقاييس يقيس الرضا الوظيفي من خلال الآثار السلوكية للموظفين، ويغلب على هذه النوع الطابع الموضوعي للقياس بحيث تستخدم وحدات موضوعية لرصد سلوك الموظف في المؤسسة أو المنظمة، كما يتميز بأنه يمكن استخدامه للتنبؤ بالمشكلات المرتبطة برضا الأفراد ومن جملة الآثار السلوكية المستخدمة في المقاييس الموضوعية:

أ . **الغياب:** يمكن استخدام درجة انتظام الفرد في وظيفته كمؤشر للتعرف على درجة رضاه العام عما يقوم به، ويعرف على أنه تخلف الموظف عن الحضور إلى مكان عمله وأدائه لوظائفه نتيجة لظروف يمكنه التحكم بها، إذ يلجأ إلى هذا الغياب كتعبير عن عدم رضاه عن عمله أو رغبة منه في ترك العمل.

ب . **ترك الخدمة:** يعتبر ترك الموظف لعمله بمبادرة منه مؤشر لعدم رضاه العام عن عمله، إلا أن معدلات ترك الخدمة لا تقدم تحليلاً أو تفسيراً لأسباب المشكلات في المؤسسة، وإنما تقتصر وظيفتها على التنبؤ بوجود هذه المشكلات.

ج . **الآمن والسلامة المهنية:** تشير معدلات الإصابة والأمراض الناتجة عن أداء الموظفين لأعمالهم إلى مدى ملائمة تلك الظروف ودرجة رضا الأفراد، إذ يعكس ارتفاع

مستويات الإصابة المهنية حالة عدم رضاهم عن عملهم وعدم ملائمة ظروف العمل، بينما يعكس انخفاضها ملائمة ظروف العمل ورضا الأفراد عنها.¹

ثانياً: المقاييس الذاتية:

ويقيس هذا النوع الرضا مباشرة لكن بأساليب تقديرية وذلك بسؤال الأفراد عن مشاعرهم تجاه الجوانب المختلفة للعمل أو عن مدى ما يوفره العمل من إشباع لحاجاتهم.

وهذا النوع من المقاييس يعتبر أكثر فائدة في تشخيص أسباب الرضا أو عدم الرضا.

. مقياس رسم الوجه وهو من أقدم الأساليب.

. طريقة الملاحظة المباشرة لسلوك الموظفين.

. طريقة المقابلات الشخصية.

. طريقة تحليل الظواهر وتتميز بإمكانية التنبؤ بالعوامل التي تدفع الموظف إلى

الاستمرار في عمله أو تركه.

. طريقة قوائم الاستقصاء وتعتمد هذه الطريقة على إجابات المفحوصين على

استقصاءات أعدت حول الرضا الوظيفي، مقياس تكساس لقياس الرضا الوظيفي ومقياس

مينيسوتا للرضا الوظيفي وقائمة وصف الوظيفة.²

يرى الباحث ان أفضل المقاييس هو مقياس الملاحظة المباشرة، لكن هذا يستغرق

وقتا كبير ومجهودا أكبر من المقاييس الأخرى، يليه مقياس المقابلة الشخصية الذي يوجد

فيه تعقيد في إطار العمل في وضع الأسئلة وطرحها ثم قوائم استطلاعية منظمة بعناية،

بحيث يرى الباحث أن استخدام أكثر من مقياس معا هو الأفضل للحصول على نتائج

صادقة.

¹ سارة حمد القليش، مرجع سابق، ص 31 . 32.

² محمد حسن خميس أبو رحمة، مرجع سابق، ص 47 . 48.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

عرض وتحليل وتفسير النتائج

1- التعريف بميدان البحث

2- خصائص العينة

3- عرض وتحليل بيانات الدراسة

4- الاستنتاجات

1- التعريف بميدان البحث:

يعتبر مستشفى الثنية الجامعي اطار الإداري يدير الهياكل الصحية لبلدية الثنية ولاية بومرداس حيث يقع المستشفى وسط المدينة و لقد انجزت هذه المؤسسة العمومية الاستشفائية التي تستوعب 120 سرير من طرف مؤسسة اجنبية على انقاذ المستشفى القديم للثنية الذي تعرض للهدم جراء زلزال ماي 2003 .

تتوفر هذه المؤسسة الاستشفائية على عدة تخصصات طبية و جراحية و مخبر مركزي حديث لإجراء التحاليل الطبية و مصلحة الاشعة و غيرها من المصالح يتزايد الطلب على الرعاية الصحية باستمرار بسبب التحولات الوبائية التي تشهدها المنطقة خاصة وباء كورونا فمركز مستشفى الثنية مؤسسة مرجعية بالإضافة الى وظيفتها فهي توفر البحث و التدريب .

ودراستنا تمثلت في عدة مصالح خاصة مصلحة كورونا و ذلك للتعرف على الضغوطات المهنية التي يواجهها عمال المصلحة و كيفية تأثيرها على رضاهم الوظيفي خاصة في ظل جائحة كورونا

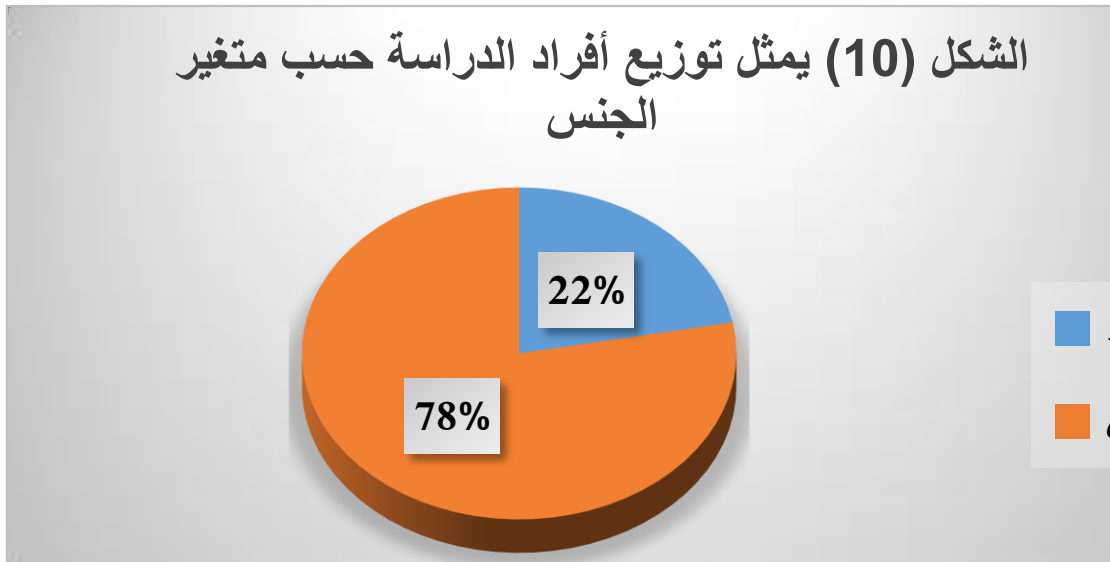
2- خصائص العينة:

تشكل البيانات الشخصية للاطار العلمي الذي يجسد خصائص العينة و سمات مجتمع الدراسة فهو يحدد الدراسة و كيفية تفسير النتائج و بالتالي سنحاول في بحثنا هذا عرض هذه الخصائص و كيف يمكن ان تؤثر في الموضوع و هذا ما ستوضحه من تحليل الجداول الخاصة بالبيانات الشخصية بحيث تتمثل في الجنس السن الحالة الاجتماعية المهنة الاقدمية المهنية و طبيعة عقد العمل.

2-1- الجنس:

الجدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الجنس.

النسبة	التكرار	التوزيع الجنس
22%	11	ذكر
78%	39	أنثى
100%	50	المجموع



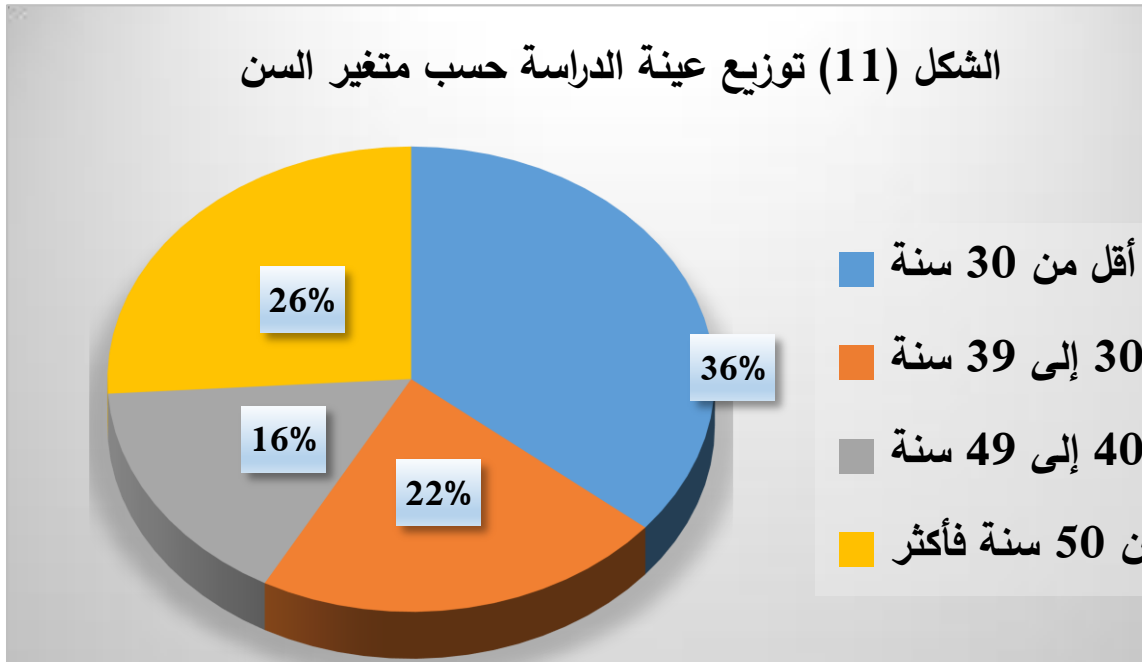
فيما يتعلق بالجنس تبين الشواهد الكمية المتواجدة في الجدول، والتي تُوضح وجود فرق بين جنس المبحوثين، حيث نجد نسبة 78% من عينة البحث من الإناث، في حين أن الذكور بلغت نسبتهم 22%، وهذا الاختلاف والفرق الكبير راجع إلى التوزيع الديمغرافي والذي يعكس أن نسبة الإناث في المجتمع أكثر من الذكور، إضافة إلى أن الإناث تميل أكثر إلى هذه النوع من المهن.

2-2- السن:

الجدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.

النسبة	التكرار	التوزيع
36%	18	أقل من 30 سنة
22%	11	من 30 إلى 39 سنة
16%	8	من 40 إلى 49 سنة
26%	13	من 50 سنة فأكثر
100%	50	المجموع

الشكل (11) توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن



من خلال الجدول رقم (02) والذي يبين توزيع المبحوثين حسب متغير السن، وبالنظر إلى التكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً بـ 50 مفردة، نلاحظ أن الفئة العمرية السائدة هي أقل من 30 سنة والتي بلغت نسبتها 36%، وهي مرحلة الشباب والعطاء، وبالتالي قادرة على تحمل مسؤوليات وهذا راجع للدافعية والقوة الكبيرة التي يتميز

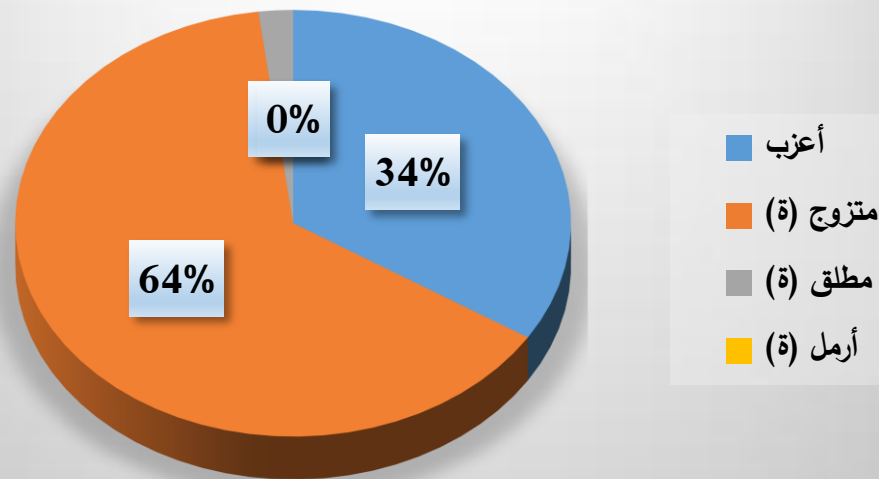
بها الشباب، تليها الفئة العمرية من من 50 فأكثر بنسبة 26% وهي الفئة التي تملك من الخبرة الميدانية ما يكفي لتدعيم الطاقات الشبابية، تليها الفئة من من 30 الى 39 سنة بنسبة 22%، وأخيراً الفئة من 40 الى 49 سنة بنسبة 16%.

3-2- الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية.

النسبة	التكرار	التوزيع الحالة الاجتماعية
34%	17	أعزب
64%	32	متزوج (ة)
2%	1	مطلق (ة)
0%	0	أرمل (ة)
100%	50	المجموع

الشكل (12) يمثل توزيع العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية



من خلال الجدول رقم (03) والذي يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الحالة الاجتماعية، وبالنظر إلى التكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً بـ 50 مفردة،

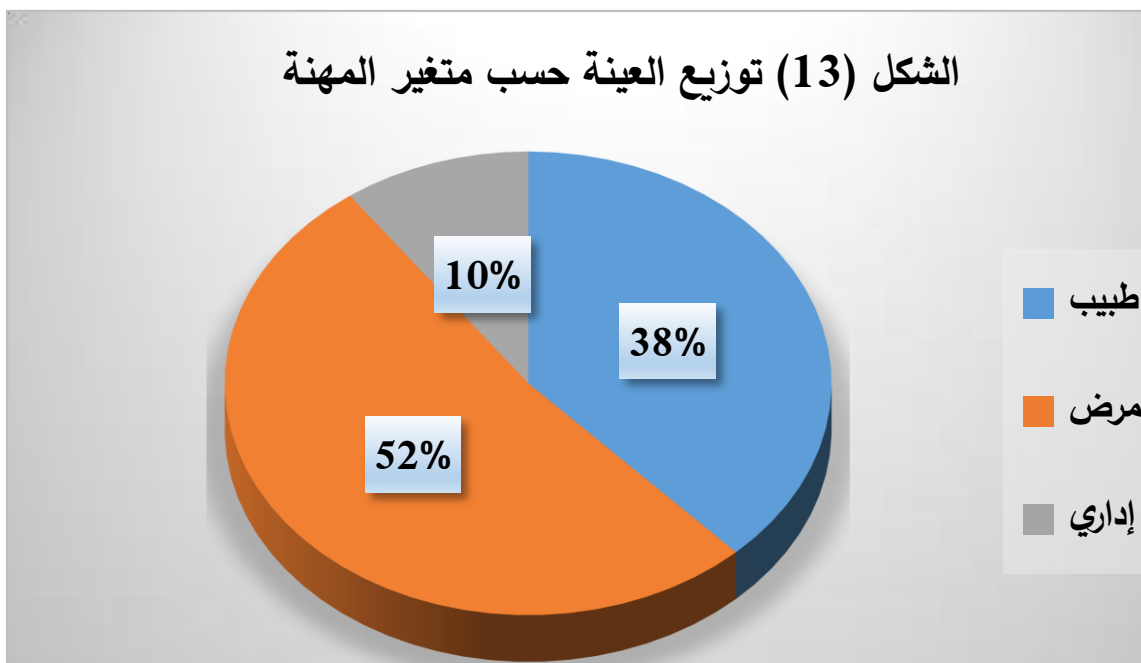
نلاحظ أن فئة المتزوجين بلغت 64%، أما نسبة العزاب فقد كانت 34%، أما فئة المطلقين فكانت 2%، في حين نجد أنه لا يوجد في عينة الدراسة أرامل، نلاحظ أن هذا الاختلاف والفرق راجع إلى طبيعة المجتمع الجزائري الذي يرغب في الاستقرار ما إن يجد مهنة مناسبة، كذلك فالمستوى التعليمي والثقافي لعينة الدراسة يدفعه إلى حل مشاكلهم بالحوار وهو ما يفسر نسبة الطلاق داخل العينة.

2-4- المهنة:

الجدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المهنة.

النسبة	التكرار	التوزيع	المهنة
38%	19	طبيب	
52%	26	ممرض	
10%	5	إداري	
100%	50	المجموع	

الشكل (13) توزيع العينة حسب متغير المهنة



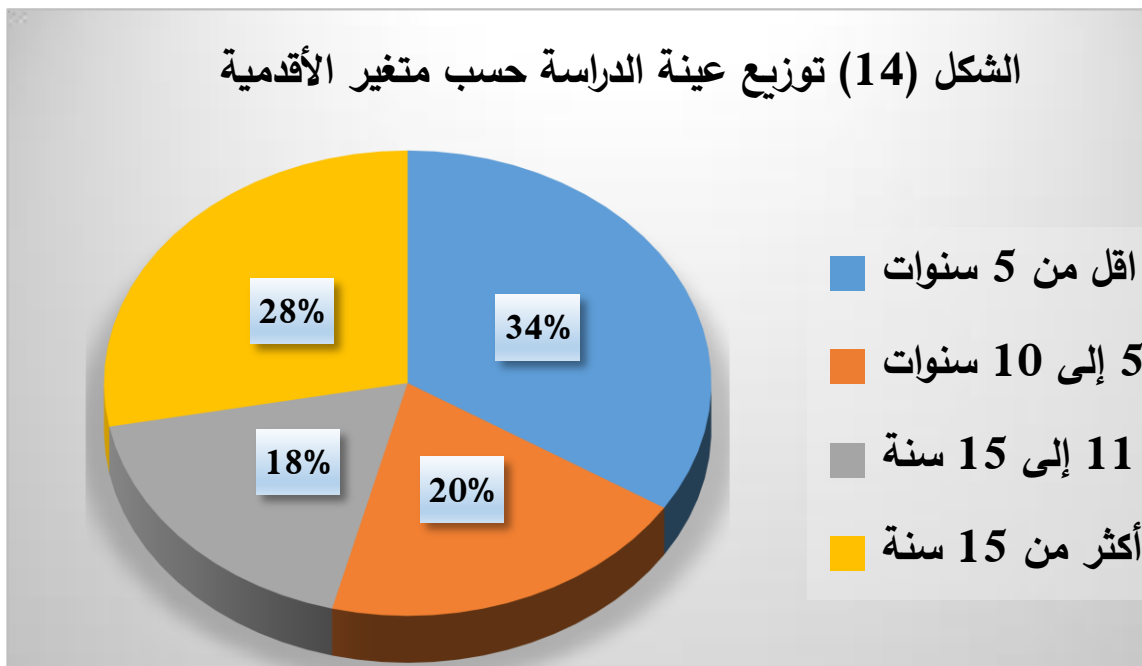
من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أعلى نسبة كانت 52% من الممرضين، تليها نسبة 38% من الأطباء، تليها نسبة 10% من الإداريين، وهذا الاختلاف في النسب يمكن إرجاعه إلى طبيعة المؤسسة وما تطلبه من عمال حسب المهن والتخصصات.

2-5- الأقدمية:

الجدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية.

النسبة	التكرار	التوزيع	الأقدمية
34%	17	أقل من 5 سنوات	
20%	10	من 5 إلى 10 سنوات	
18%	9	من 11 إلى 15 سنة	
28%	14	أكثر من 15 سنة	
100%	50	المجموع	

الشكل (14) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية



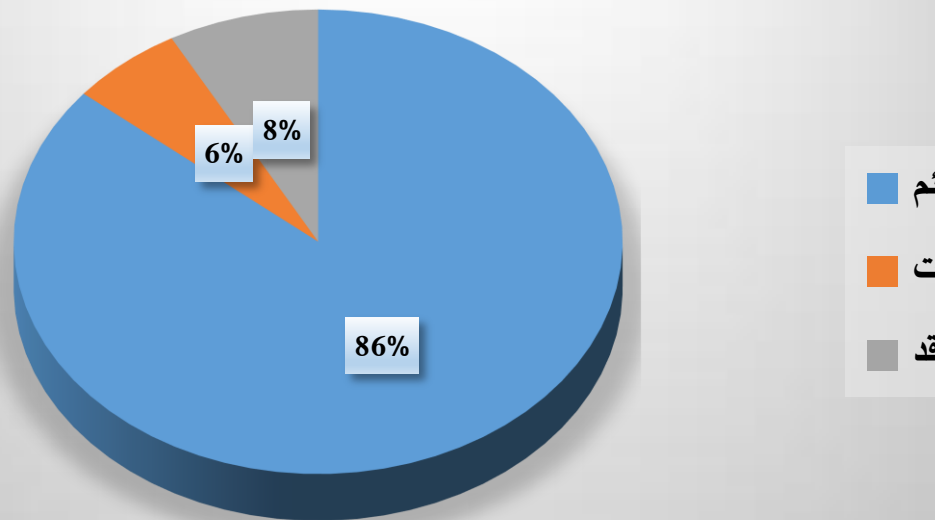
من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 34% لديهم أقدمية أقل من 5 سنوات، بحيث يمكن للمؤسسة أن تستفيد من شبابهم وعطائهم ورغبتهم في العمل، في حين أن نسبة من يملكون أقدمية أكثر من 15 سنة بلغت 28%، ومن يملكون أقدمية من 5 إلى 10 سنة بنسبة 20%، وأخيرا نسبة 18% خبرتهم من 11 إلى 15 سنة، وما نلاحظه من خلال الجدول تنوع عناصر الخبرة في المؤسسة الاستشفائية فهي تجمع بين طاقة الشباب والخبرة.

2-6- طبيعة عقد العمل:

الجدول رقم (06) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب طبيعة عقد.

النسبة	التكرار	التوزيع	العقد
86%	43	دائم	
6%	3	مؤقت	
8%	04	متعاقد	
100%	50	المجموع	

الشكل (15) يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير طبيعة العقد



من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 86 % من عينة الدراسة يملكون عقد دائم مع المؤسسة الاستشفائية، في حين أن 8% متعاقدين مع المؤسسة الاستشفائية، وأخيرا 6% يملكون عقد مؤقت، ويمكن تفسير ذلك أن أغلب عينة الدراسة من الممرضين والذين يوظفون عن طريق المسابقات، ويوظفون بصفة دائمة.

3- عرض وتحليل بيانات الدراسة:

الجدول رقم (07): يمثل العلاقة بين الضغوط المهنية وتوفير المؤسسة لمعدات الوقاية

المجموع		لا		نعم		الضغوط المهنية توفير معدات الوقاية
%	ت	%	ت	%	ت	
100%	36	33.3	12	66.7	24	نعم
100%	14	14.3	2	85.7	12	لا
100	50	28%	14	72%	36	المجموع

من خلال الجدول المبين اعلاه يتضح لنا ان الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين اقررو وجود ضغوط مهنية بنسبة 72% وتدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عدم توفر معدات الوقاية التي تسبب لهم ضغوط بنسبة 66.70%.

بينما الاتجاه الاخر يمثل فئة المبحوثين الذين عبروا عن عدم وجود ضغوط بنسبة 28% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا توفر معدات الوقاية بنسبة 33.30%.

يذكر أن 72% من المبحوثين يشعرون بضغوط مهنية، ومن خلال تحليل نتائج الجدول يمكن تفسير ذلك أنه برغم من توفير المؤسسة لمعدات الوقاية الا أن ذلك لم يؤثر على الضغوط المهنية التي يعاني منها المبحوثين، حيث أن عدم توفير معدات الوقاية يمكن أن يكون سبب صغير من أسباب الضغوط المهنية إلا أنها لا يؤثر بصفة كبيرة عليها.

الجدول رقم (08): يمثل العلاقة بين الضغوط المهنية وتوفير الأمن وسلامة العاملين

المجموع		لا		نعم		الضغوط المهنية توفير نظام الامن و السلامة
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	36	47.2	17	52.8	19	نعم
%100	14	28.6	4	71.4	10	لا
100	50	%42	21	%58	29	المجموع

من خلال الجدول المبين اعلاه يتضح لنا ان الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين اقرروا عن وجود ضغوط بنسبة 58% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عدم توفر نظام الامن والسلام بنسبة 52.80%.

بينما الاتجاه الاخر يمثل فئة المبحوثين الذين عبروا عن عدم وجود ضغوط بنسبة 42% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا توفير نظام الاكن والسلام بنسبة 47.20%.

وعلى العموم فقد كانت نسبة الذين يرون توفير المؤسسة للأمن وسلامة العاملين 58%، بينما أفاد 42% منهم بأن المؤسسة لا توفر الأمن وسلامة العاملين.

و بناء على النتائج الموضحة في الجدول نجد أن أغلب عينة الدراسة يعانون من ضغوط مهنية رغم توفير المؤسسة للأمن وسلامة العاملين.

الجدول رقم (09): يمثل العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا عن الحجم الساعي

المجموع		لا		نعم		الرضا عن الحجم الساعي الضغوط المهنية
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	36	55.6	20	44.4	16	نعم
%100	14	42.9	6	57.1	8	لا
100	50	%52	26	%48	24	المجموع

من خلال الجدول المبين اعلاه يتضح لنا الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين اقرروا عن وجود ضغوط بنسبة 52%، وتدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عن عدم رضاهم عن الحجم الساعي ويرون انه لا يتوافق مع امكانيات العمل بنسبة 55.6%.

بينما الاتجاه الاخر يمثل فئة المبحوثين الذين عبروا عن عدم وجود ضغوط بنسبة 48%، تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عن رضاهم عن الحجم الساعي ويرون انه يتوافق مع قدراتهم بنسبة 57.10%.

ومن خلال النتائج الموضحة اعلاه نجد أن غالبية المبحوثين غير راضين عن الحجم الساعي بنسبة 52%، وهو ما يسبب لهم الضغط خاصة مع نظام المناوبة في المؤسسة الاستشفائية يستلزم الاستعداد الدائم لأي استعجالات والذي قد تؤدي الى ساعات عمل إضافية.

الجدول رقم (10): يمثل العلاقة بين الضغوط المهنية والحصول على الوقت الكافي للراحة

المجموع		لا		نعم		الضغوط المهنية الحصول على الوقت ا لكافي للراحة
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	36	80.6	29	19.4	7	نعم
%100	14	85.7	12	14.3	2	لا
100	50	%82	41	%18	9	المجموع

من خلال الجدول اعلاه يتضح لنا ان الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين اقررو عن وجود ضغوط بنسبة 82%، تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عدم الحصول على الوقت الكافي للراحة بنسبة 85.70%.

بينما الاتجاه الاخر يمثل فئة المبحوثين الذين عبروا عن وجود ضغوط بنسبة 48%، تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا حصولهم على الوقت الكافي للراحة بنسبة 19.40%.

ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه نجد أن غالبية المبحوثين أبدوا عدم كفاية الوقت للحصول على الراحة، وهو ما ينجم عنه ضغوط مهنية، ويمكن تفسير ذلك بأن المؤسسة الاستشفائية دائمة العمل وتستقبل المرضى في كل وقت 24 سا/ 24 سا وهو ما لا يترك مجال للراحة.

الجدول رقم (11): يمثل العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا على الظروف الفيزيائية

المجموع		لا		نعم		الضغوط لمهنية الرضا عن الظروف الفيزيائية
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	36	63.9	23	36.1	13	نعم
%100	14	42.9	6	57.1	8	لا
100	50	58	29	42	21	المجموع

من خلال الجدول المبين اعلاه يتضح لنا ان الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين اقرؤا عن وجود ضغوط بنسبة 58% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عدم رضاهم عن الظروف الفيزيائية بنسبة 63.9%.

بينما الاتجاه الاخر يمثل فئة المبحوثين الذين عبروا عن عدم وجود ضغوط بنسبة 42% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا رضاهم عن الظروف الفيزيائية بنسبة 57.1%.

ومن خلال النتائج الموضحة اعلاه نجد أن غالبية المبحوثين يبدون عدم الرضا عن الظروف الفيزيائية بنسبة 58%، ويمكن تفسير النتائج بأن المنظومة الصحية في الجزائر رغم التطور الملحوظ في آخر السنوات الى أنها لا زالت تعاني من نقص في المعدات الطبية والهيكل، وهو ما ينعكس بالسلب على العاملين في مجال الصحة مما يتسبب لهم في ضغوط مهنية.

الجدول رقم (12): يمثل العلاقة بين الضغوط المهنية وتوفير قوانين تهتم بالصحة والسلامة المهنية

المجموع		لا		نعم		ضغوط توفير قوانين تهتم بالصحة و السلامة المهنية
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	36	47.2	17	52.8	19	نعم
%100	14	21.4	3	78.6	11	لا
100	50	40	20	60	30	المجموع

من خلال الجدول المبين اعلاه يتضح لنا ان الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين اقرؤا عن وجود ضغوط بنسبة 40 % تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عدم توفير المؤسسة لقوانين تهتم بالصحة و السلامة المهنية بنسبة 47.2 %.

بينما الاتجاه الاخر يمثل فئة المبحوثين الذين عبروا عن وجود ضغوط بنسبة 60 % تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا توفير المؤسسة لقوانين تهتم بالصحة و السلامة المهنية بنسبة 78.6 %.

ومن خلال النتائج الموضحة أعلاه نجد أن غالبية المبحوثين يؤكدون توفر المؤسسة على قوانين تهتم بإجراءات الصحة والسلامة بنسبة 60%، فيما نجد أن 40%، يرون يغير ذلك، ويرجع ذلك إلى الظروف الخاصة التي مرت بها الجزائر والعالم أجمع جراء فيروس كورونا والذي استوجب تطبيق قوانين خاصة وصرامة في تنفيذها.

الجدول رقم (13): يمثل العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا على مستوى الاشراف

المجموع		لا		نعم		الرضا على مستوى الاشراف
%	ت	%	ت	%	ت	
100%	36	75	27	25	9	نعم
100%	14	42.9	6	57.1	8	لا
100	50	66	33	34	17	المجموع

من خلال الجدول المبين اعلاه يتضح لنا ان الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين اقرؤا عن وجود ضغوط بنسبة 66 %، تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عدم رضاهم عن مستوى الاشراف بنسبة 75 %.

بينما الاتجاه الاخر يمثل فئة المبحوثين الذين عبروا عن عدم وجود ضغوط بنسبة 34% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا رضاهم عن مستوى الاشراف بنسبة 57.1 %.

ويمكن تفسير النتائج الموضحة أعلاه بأن 66% من المبحوثين يؤكدون عدم رضاهم على مستوى الإشراف، الأمر الذي من شأنه أن يسبب لهم ضغوط مهنية ذلك أن عملية الإشراف تمسهم مباشرة باحتكاك مباشرة مع الإدارة.

الجدول رقم (14): يمثل العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا على التدريب للتعامل مع

إصابات كورونا

المجموع		لا		نعم		الرضا على التدريب للتعامل مع إصابات كورونا
%	ت	%	ت	%	ت	
36	100%	22	38.9	22	14	نعم
14	100%	28.6	4	71.4	10	لا
50	100	52	26	48	24	المجموع

من خلال الجدول المبين اعلاه يتضح لنا ان الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين اقروا عن وجود ضغوط بنسبة 52% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكادوا عدم رضاهم عن التدريب للتعامل مع اصابات كورونا بنسبة 28.6%.

بينما الاتجاه الاخر يمثل فئة المبحوثين الذين عبروا عن عدم وجود ضغوط بنسبة 48% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكادوا رضاهم عن التدريب للتعامل مع اصابات كورونا بنسبة 71.4%.

ويمكن تفسير النتائج الموضحة أعلاه بأن 52% من المبحوثون أبدوا استيائهم وعدم رضاهم بالتدريب الخاص بالتعامل مع إصابات كورونا، وهو ما قد يسبب لهم ضغوط وهلع راجع الى سرعة انتشار المرض، وهو ما يخلق خوف خاصة في نقل العدوى الى الأهل والأصحاب.

الجدول رقم (15): يمثل العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا عن القوانين المطبقة في الأمور التنظيمية

المجموع		لا		نعم		الرضا عن القوانين المطبقة في الأمور التنظيمية الضغوط المهنية
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	36	72.2	26	27	10	نعم
%100	14	42.9	6	57.1	8	لا
100	50	64	32	36	18	المجموع

من خلال الجدول المبين اعلاه يتضح لنا ان الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين اقرؤا عن وجود ضغوط بنسبة 64% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عدم رضاهم عن القوانين المطبقة في الامور التنظيمية بنسبة 72.2%.

بينما الاتجاه الاخر يمثل فئة المبحوثين الذين عبروا عن عدم وجود ضغوط بنسبة 36% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا رضاهم عن القوانين المطبقة في الامور التنظيمية بنسبة 57.1%.

ويمكن تفسير النتائج الموضحة اعلاه بأن 64% من المبحوثون أبدوا عدم الرضا عن القوانين المطبقة في الأمور التنظيمية، مما خلق لديهم نوع من الضغوط، خاصة مع اعتبار الفترة الحرجة جراء الوباء التي استلزمت قوانين صارمة تنظيمية خاصة مع تعدد موجات الوباء.

الجدول رقم (16): يمثل العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا عن الأجر

المجموع		لا		نعم		الرضا عن الأجر الضغوط المهنية
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	36	91.7	33	8.3	3	نعم
%100	14	92.9	13	7.1	1	لا
100	50	92	46	8	4	المجموع

من خلال الجدول المبين اعلاه يتضح لنا ان الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين اقرؤا عن وجود ضغوط بنسبة 92% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عدم رضاهم عن الاجر بنسبة 92.2%.

بينما الاتجاه الاخر يمثل فئة المبحوثين الذين عبروا عن عدم وجود ضغوط بنسبة 8% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا رضاهم بنسبة 8.3% .

ويظهر من النتائج الموضحة اعلاه أن نسبة 92% من المبحوثين غير راضين على الأجر، ذلك أن غلاء المعيشة ومتطلبات الحياة اليومية المادية تصعب من العيش، مما يخلق لدى الإنسان نوع من الضغوط لعدم كفاية حاجياتهم ومستلزماته.

الجدول رقم (17): يمثل العلاقة بين الضغوط المهنية واحترام الوقت العائلي الخاص

المجموع		لا		نعم		الضغوط المهنية احترام الوقت العائلي الخاص
%	ت	%	ت	%	ت	
100%	36	72.5%	26	27.8%	10	نعم
100%	14	64.3%	9	35.7%	5	لا
100	50	70	35	30	15	المجموع

من خلال الجدول المبين اعلاه يتضح لنا ان الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين اقروا عن وجود ضغوط بنسبة 70% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكادوا عدم احترام وقتهم العائلي الخاص بنسبة 72.5%.

بينما الاتجاه الاخر يمثل فئة المبحوثين الذين عبروا عن عدم وجود ضغوط بنسبة 30% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكادوا احترام وقتهم العائلي الخاص بنسبة 35.7%.

ويظهر من النتائج الموضحة اعلاه أن ما نسبته 70% من المبحوثين يرون أن الإدارة لا تحترم أوقاتهم العائلية الخاصة، وقد يرجع ذلك الى طبيعة العمل الذين يقومون به والذي يعتبر عمل إنساني بالدرجة الأولى رغم كثافته، لذلك قد يعاني العاملون بالمؤسسة الاستشفائية من العديد من الضغوط جراء عدم حصولهم على الوقت الكافي للتعامل مع عائلاتهم.

الجدول رقم (18): يمثل العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي

المجموع		لا		نعم		الرضا الوظيفي الضغوط المهنية
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	36	41.7	15	58.3	21	نعم
%100	14	21.4	3	78.6	11	لا
100	50	36	18	64	32	المجموع

من خلال الجدول المبين اعلاه يتضح لنا ان الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين اكدوا عن وجود ضغوط بنسبة 64% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عدم رضاهم الوظيفي بنسبة 78.6%.

بينما الاتجاه الاخر يمثل فئة المبحوثين الذين عبروا عن عدم وجود ضغوط بنسبة 36% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا رضاهم الوظيفي بنسبة 41.7%.

ويظهر من النتائج الموضحة اعلاه أن ما نسبته 64% من المبحوثين يبديون رضاهم الوظيفي، برغم من الضغوط المهنية التي تواجههم، ويمكن تفسير ذلك بطبيعة العمل الإنساني الذي يتمثل في مساعدة الغير، وتقديم العون لهم، فالعمل في المؤسسة الاستشفائية يطلب الإنسانية في التعامل مع المرضى.

الجدول رقم (19): يمثل العلاقة بين الرضا الوظيفي وتأثير طبيعة العمل على الحياة الشخصية

المجموع		لا		نعم		الرضا الوظيفي تأثير طبيعة العمل على الحياة الشخصية
%	ت	%	ت	%	ت	
100%	32	15.6%	5	84.4%	27	نعم
100%	18	27.8%	5	72.2%	13	لا
100	50	20	10	80	40	المجموع

من خلال الجدول المبين اعلاه يتضح لنا ان الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين اقرروا عن رضاهم الوظيفي بنسبة 80% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا تأثير طبيعة العمل على الحياة الشخصية بنسبة 84.4%.

بينما الاتجاه الاخر يمثل فئة المبحوثين الذين عبروا عن عدم رضاهم الوظيفي بنسبة 20% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عدم تأثير طبيعة العمل على الحياة الشخصية بنسبة 27.8%.

ويظهر من النتائج اعلاه ان 80% من المبحوثين يرون أن طبيعة العمل تؤثر على حياتهم الشخصية، ومن خلال تحليل نتائج الجدول يتبين أن طبيعة العمل في المؤسسة الاستشفائية ورغم تأثيرها الكبير على حياة العاملين الشخصية سواء بالإيجاب أو السلب لا يؤثر ذلك في مدى رضاهم عن الوظيفة، وذلك للوازع الدين والأخلاقي والإنساني الذي يميز الوظيفة داخل سلك الصحة.

الجدول رقم (20): يمثل العلاقة بين الرضا الوظيفي وتأدية المهام بثقة اتجاه مرضى

كورونا

المجموع		لا		نعم		الرضا الوظيفي
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	32	15.6	5	84.4	27	تأدية المهام بثقة اتجاه مرضى كورونا
%100	18	27.8	5	72.2	13	نعم
%100	18	27.8	5	72.2	13	لا
100	50	20	10	80	40	المجموع

من خلال الجدول المبين اعلاه يتضح لنا ان الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين اقرؤا عن وجود رضاهم الوظيفي بنسبة 80% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا ثقتهم اثناء تأدية مهامهم اتجاه مرضى كورونا بنسبة 84.4%.

بينما الاتجاه الاخر يمثل فئة المبحوثين الذين عبروا عن عدم رضاهم الوظيفي بنسبة 20% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عدم ثقتهم اثناء تأدية مهامهم اتجاه مرضى كورونا بنسبة 27.8%.

ويظهر من النتائج اعلاه أن 80% من يبدون ثقة أثناء تأدية مهامهم اتجاه مرضى الكورونا، ويمكن تفسير ذلك بالوازع الديني والأخلاقي والإنساني الذي يميز الوظيفة داخل سلك الصحة، وخاصة مع التعامل مع مرضى الكورونا.

الجدول رقم (21): يمثل العلاقة بين الرضا الوظيفي وتوفر المؤسسة على المستلزمات

الطبية لعلاج مرضى كورونا

المجموع		لا		نعم		الرضا الوظيفي
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	32	46.9	15	53.1	17	توفر المؤسسة على المستلزمات الطبية
%100	18	44.4	8	55.6	10	نعم
100	50	46	23	54	27	لا
						المجموع

من خلال الجدول المبين اعلاه يتضح لنا ان الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين اقروا عن رضاهم الوظيفي بنسبة 54% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا توفر المؤسسة على المستلزمات الطبية بنسبة 55.6%.

بينما الاتجاه الاخر يمثل فئة المبحوثين الذين عبروا عن عدم رضاهم الوظيفي بنسبة 46% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عدم توفر المؤسسة على المستلزمات الطبية بنسبة 46.9%.

ومن خلال النتائج الموضحة اعلاه نجد أن غالبية المبحوثين يقرون بتوفر المؤسسة على المستلزمات الطبية لعلاج مرضى الكورونا، الأمر الذي يشعرهم بالراحة والرضا، ويمكن تفسير ذلك بالسياسة التنظيمية الجيدة عقب انتشار جائحة كورونا، وتضافر الجهود الحكومية والشعبية من أجل توفير كل المستلزمات الطبية الخاصة لعلاج مرضى الكورونا.

الجدول رقم (22): يمثل العلاقة بين الرضا الوظيفي والانزعاج بسبب نقص الامكانيات

المجموع		لا		نعم		الرضا الوظيفي
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	32	6.3	2	93.8	30	الانزعاج بسبب نقص الامكانيات
%100	18	5.6	1	94.4	17	نعم
100	50	6	3	94	47	لا
						المجموع

من خلال الجدول المبين اعلاه يتضح لنا ان الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين اقرؤا عن رضاهم الوظيفي بنسبة 94% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عن انزعاجهم بسبب نقص الامكانيات بنسبة 94.4%.

بينما الاتجاه الاخر يمثل فئة المبحوثين الذين عبروا عن عدم رضاهم الوظيفي بنسبة 6% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عدم انزعاجهم بسبب نقص الامكانيات بنسبة 6.3%

ومن خلال النتائج الموضحة اعلاه نجد أن غالبية المبحوثين أقرؤا أن نقص الإمكانيات يسبب لهم الانزعاج بنسبة 94%، إلا أن ذلك لا يؤثر على رضاهم الوظيفي وذلك للمكانة الراقية التي يحظى بها العاملين في مجال الصحة.

الجدول رقم (23): يمثل العلاقة بين الرضا الوظيفي ومواجهة المخاطر الصحية أثناء العمل

المجموع		لا		نعم		الرضا الوظيفي
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	32	9.4	3	90.6	29	مواجهة مخاطر صحية أثناء العمل
%100	18	5.6	1	94.4	17	نعم
100	50	8	4	92	46	لا
						المجموع

من خلال الجدول المبين اعلاه يتضح لنا ان الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين اقرؤا عن رضاهم الوظيفي بنسبة 92% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا مواجهتهم مخاطر صحية اثناء العمل بنسبة 94.4%.

بينما الاتجاه الاخر يمثل فئة المبحوثين الذين عبروا عن عدم رضاهم الوظيفي بنسبة 8% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عدم مواجهتهم مخاطر صحية اثناء العمل بنسبة 9.4%.

ومن خلال النتائج الموضحة اعلاه نجد أن غالبية المبحوثين يؤكدون تعرضهم لمخاطر صحية أثناء تأدية العمل، ويرجع هذا الى طبيعة العمل الذي يستلزم التعامل مع مختلف المرضى، وهو ما قد ينقل العدوى والمرضى للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية، إلا أن هذا لم يؤثر على رضاهم على عمل النابع من الرغبة في مساعدة المرضى وتقديم العون لهم.

الجدول رقم (24): يمثل العلاقة بين الرضا الوظيفي وتوافق تنوع المهام مع القدرات العملية

المجموع		لا		نعم		الرضا الوظيفي
%	ت	%	ت	%	ت	توافق تنوع المهام مع القدرات العملية
%100	32	34.4	11	65.6	21	نعم
%100	18	50	9	50	9	لا
100	50	40	20	60	30	المجموع

من خلال الجدول المبين اعلاه يتضح لنا ان الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين اقرؤا عن رضاهم الوظيفي بنسبة 60% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا توافق المهام مع القدرات العملية بنسبة 65.6%.

بينما الاتجاه الاخر يمثل فئة المبحوثين الذين عبروا عن عدم رضاهم الوظيفي بنسبة 40% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عدم توافق المهام مع القدرات المهنية بنسبة 50%.

الجدول رقم (25): يمثل العلاقة بين الرضا الوظيفي والانزعاج من ضجيج مرافقي مرضى

كورونا

المجموع		لا		نعم		الرضا الوظيفي
%	ت	%	ت	%	ت	الانزعاج من ضجيج مرافقي مرضى كورونا
%100	32	15.6	5	84.4	27	نعم
%100	18	11.1	2	88.9	16	لا
100	50	14	7	86	43	المجموع

من خلال الجدول المبين اعلاه يتضح لنا ان الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين اقرؤا عن رضاهم الوظيفي بنسبة 86 % تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا انزعاجهم من ضجيج مرافقي مرضى كورونا بنسبة 88.9 %.

بينما الاتجاه الاخر يمثل فئة المبحوثين الذين عبروا عن عدم رضاهم الوظيفي بنسبة 14 % تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عدم انزعاجهم من ضجيج مرافقي مرضى كورونا بنسبة 15.6 %.

ويمكن تفسير النتائج الموضحة اعلاه بأن 86% من المبحوثين يؤكدون انزعاجهم من ضجيج مرافقي مرضى الكورونا والذي قد يكون بسبب الخوف والهلع من عدم توفر دواء، الا أن هذا الانزعاج لا يؤثر على مستوى رضاهم الوظيفي.

الجدول رقم (26): يمثل العلاقة بين الرضا الوظيفي والضغط من المهام

المجموع		لا		نعم		الرضا الوظيفي الضغط من المهام
%	ت	%	ت	%	ت	
100%	32	18.8	6	81.3	26	نعم
100%	18	22.2	4	77.8	14	لا
100	50	20	10	80	40	المجموع

من خلال الجدول المبين اعلاه يتضح لنا ان الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين اقرؤا عن رضاهم الوظيفي بنسبة 80 % تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عن وجود ضغوط من المهام بنسبة 81.3 %.

بينما الاتجاه الاخر يمثل فئة المبحوثين الذين عبروا عن عدم رضاهم الوظيفي بنسبة 20% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عدم وجود ضغوط من المهام بنسبة 22.2 %.

ويمكن تفسير النتائج الموضحة أعلاه بأنه على الرغم من أن 80% من المبحوثون أبدوا شعورهم بالضغط من جراء المهام إلا أن ذلك لم يؤثر على رضاهم الوظيفي، الذي مصدره انساني قبل كل شيء.

الجدول رقم (27): يمثل العلاقة بين الرضا الوظيفي والعمل الجماعي بين العاملين

المجموع		لا		نعم		الرضا الوظيفي
%	ت	%	ت	%	ت	
100%	32	21.9	7	78.1	25	العامل الجماعي بين العاملين نعم
100%	18	22.2	4	77.8	14	لا
100	50	22	11	78	39	المجموع

من خلال الجدول المبين اعلاه يتضح لنا ان الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين اقرؤا عن رضاهم الوظيفي بنسبة 78% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عن وجود عمل جماعي بين العاملين بنسبة 78.1%.

بينما الاتجاه الاخر يمثل فئة المبحوثين الذين عبروا عن عدم رضاهم الوظيفي بنسبة 22% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عن عدم وجود عمل جماعي بين العاملين بنسبة 22.2%.

ويمكن تفسير النتائج الموضحة أعلاه بأن 78% من المبحوثون يؤكدون وجود عمل جماعي بين العاملين، مما يساهم في تقاسم الحمل وعبء المهام، ما من شأنه أن يزيد من رضاهم عن العمل.

الجدول رقم (28): يمثل العلاقة بين الرضا الوظيفي والتعاون في الحالات الطارئة

المجموع		لا		نعم		الرضا الوظيفي
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	32	28.1	9	71.9	23	التعاون في الحالات الطارئة نعم
%100	18	55.6	10	44.4	8	لا
100	50	38	19	62	31	المجموع

من خلال الجدول المبين اعلاه يتضح لنا ان الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين اقرؤا عن رضاهم الوظيفي بنسبة 62% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا ان هناك تعاون في الحالات الطارئة بنسبة 71.9 %، بينما الاتجاه الاخر يمثل فئة المبحوثين الذين عبروا عن عدم رضاهم الوظيفي بنسبة 38% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عدم وجود تعاون في الحالات الطارئة بنسبة 55.6%.

ويظهر من النتائج الموضحة اعلاه أن نسبة 62% من المبحوثين يقرون بوجود مساعدة وتعاون في الحالات الطارئة، والتي تستوجب تكاتف الأيدي وتقديم المساعدة على حساب الجهد والتعب، الأمر الذي من شأنه أن يشعر العاملين بالراحة والرضا.

الجدول رقم (29): يمثل العلاقة الرضا الوظيفي والشعور بالاستقرار في المؤسسة

المجموع		لا		نعم		الرضا الوظيفي
%	ت	%	ت	%	ت	
%100	32	31.3	10	68.8	22	الشعور بالاستقرار في المؤسسة نعم
%100	18	77.8	14	22.2	4	لا
100	50	48	24	52	26	المجموع

من خلال الجدول المبين اعلاه يتضح لنا ان الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين اقرؤا عن رضاهم الوظيفي بنسبة 52% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عن شعورهم بالاستقرار في المؤسسة بنسبة 68.8%.

بينما الاتجاه الاخر يمثل فئة المبحوثين الذين عبروا عن عدم رضاهم الوظيفي بنسبة 48% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عدم شعورهم بالاستقرار بالمؤسسة بنسبة 77.8%.

ويظهر من النتائج الموضحة اعلاه أن ما نسبته 52% من المبحوثين يشعرون بالاستقرار داخل المؤسسة، مما ينعكس ايجاب على رضاهم الوظيفي، حيث أن هذا الاستقرار يساهم في زيادة رضاهم عن العمل الذي يقومون به.

الجدول رقم (30): يمثل العلاقة بين الرضا الوظيفي والضغط المهنية

المجموع		لا		نعم		الرضا الوظيفي
%	ت	%	ت	%	ت	
100%	32	34.4	11	65.6	21	نعم
100%	18	16.7	3	83.3	15	لا
100	50	28	14	72	36	المجموع

من خلال الجدول المبين اعلاه يتضح لنا ان الاتجاه العام يمثل فئة المبحوثين الذين اقرؤا عن وجود ضغوط بنسبة 72% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا رضاهم الوظيفي بنسبة 83.3%.

بينما الاتجاه الاخر يمثل فئة المبحوثين الذين عبروا عن عدم وجود ضغوط بنسبة 28% تدعمها فئة المبحوثين الذين اكدوا عدم رضاهم الوظيفي بنسبة 34.4%.

ويظهر من النتائج الموضحة أعلاه أن ما نسبته 72% من المبحوثين أكدوا شعورهم بضغوط مهنية، بالرغم من أن المبحوثين أبدوا رضاهم الوظيفي، ويمكن تفسير ذلك بأنه برغم الضغوط التي قد تواجه العاملين في المؤسسة الاستشفائية، إلا أن ذلك لا يؤثر على مستوى رضاهم الوظيفي.

4- الاستنتاجات:

4-1- الاستنتاج الجزئي للفرضية الأولى :

الضغوط المهنية هي الضغوط التي تنتج من عدة عوامل تواجه العامل اثناء العمل و حسب طبيعة عمله كما انها مجموعة المشاعر الانفعالية التي تتملك العامل و تكون سببا في حدوث صعوبات و مشاكل اثناء تاديته لمهامه تكون هذه الضغوطات ناتجة عن احد الظروف و هي الظروف الفيزيكية و في سياق هذا الكلام توصلنا للاستنتاج من دراستنا و من خلال تحليل نتائج الفرضية الأولى و التي مفادها ان الضغوط المهنية الناتجة عن ظروف العمل الفيزيكية تؤثر على الرضا الوظيفي لعمال المؤسسة الاستشفائية بالثنية و قد تبين لنا ان اغلبية المبحوثين غير راضين على الحجم الساعي بنسبة 52 % وهذا ما يسبب لهم ضغط خاصة مع نظام المناوبة في المؤسسة الاستشفائية نظرا للحالة الاستعجالية التي تتطلب ساعات عمل إضافية و هذا ما يتبين لنا في الجدول رقم 9 اما الجدول رقم 10 يوضح لنا عدم حصول العاملين على الوقت الكافي للراحة بنسبة 80.6 % و منه نستنتج ان المؤسسة الاستشفائية دائمة العمل بسبب استقبال المرضى 24 سا/24سا هذا ما يسبب للعاملين ضغط كبير و عدم توفر مجال للراحة, في حين الجدول رقم 11 ابدى لنا ان عمال المؤسسة الاستشفائية و المتمثلين في الأطباء والممرضين والاداريين بنسبة 63.9 % فغالبية المبحوثين يعبرون على عدم رضاهم عن الظروف الفيزيكية, كما ان الضغوط المهنية تؤثر على الحياة الشخصية و الاجتماعية للعاملين كون انهم لا يتحصلون على الوقت الكافي للتعامل مع عائلاتهم و يرون ان الإدارة لا تحترم اوقاتهم و حياتهم الشخصية وتمثلت نسبتهم 70 % هذا ما يتبين لنا في الجدول رقم 17

لا تخلو أي مؤسسة من الضغوط المهنية إلا ان العامل في المؤسسات الاستشفائية حالة خاصة لان الظروف الفيزيائية التي تواجه العاملين تولد لهم ضغط رهيب خاصة في فترة جائحة كورونا التي فرضت عليهم مواجهة هذه الضغوطات و تحملها رغم عدم رضاهم كون ان عملهم حساس يتطلب الدقة و التركيز لان أي خطأ يرتكب قد يؤدي بحياة المريض

4-2- الاستنتاج الجزئي للفرضية الثانية :

الضغوط المهنية الناتجة عن الظروف التنظيمية و التي تمثل العلاقة بين العاملين و الإدارة و طبيعة الاتصال فيما بينهم و الاشراف و غيرها من الظروف التنظيمية التي يمكن ادراكها بواسطة العاملين التي تؤثر على رضاهم الوظيفي وهذا ما توصلنا له في بحثنا من خلال تحليل نتائج الفرضية الثانية التي مفادها ان الضغوط المهنية الناتجة عن الظروف التنظيمية تؤثر على الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بالثنية حيث تبين لنا تدريب الأطباء و الممرضين الخاص بالتعامل مع مرضى كورونا غير كافي فالجدول رقم 14 بين لنا استياءهم و عدم رضاهم بالتدريب الخاص فتمثلت نسبتهم في 52 % مما خلق لهم جو مليء بالخوف و الهلع و انتقال العدوى و عدم القدرة على التحكم بالوضع الذي أدى الى الشعور بالضغط و عدم الرضا، وفيما يخص القوانين المطبقة في الأمور التنظيمية اتضح ان 64 % من المبحوثين غير راضيين بها مما خلق لديهم نوع من الضغوط خاصة في الفترة الحرجة جراء وباء كورونا التي استلزمت تطبيق قوانين تنظيمية صارمة هذا ما يتبين في الجدول رقم 15، في حين يوضح لنا الجدول رقم 16 ان 92 % من العاملين غير راضين على اجرهم كونه لا يتوافق بتاتا مع المجهودات التي يقدمونها و الضغوطات التي يواجهونها بالإضافة لغلاء المعيشة و صعوبتها خلق لهم ضغوط لعدم كفاية حاجياتهم كما تبين لنا أيضا ان المؤسسة الاستشفائية لا توفر الإمكانيات و المعدات الكافية للعاملين هذا ما ابى عدم رضاهم و كانت نسبتهم 94.4 % لان نقص الإمكانيات يسبب لهم انزعاج و عدم القدرة على العمل و يتضح ذلك من خلال الجدول رقم 22

البيئة او الظروف التنظيمية الغير ملائمة تخلق ضغوطات مهنية و الشعور بعدم الرضا لدى العاملين بالمؤسسة الاستشفائية بالثنية و من اهم المظاهر التي تترتب عن هذه الظروف الغير مناسبة: قلة الإمكانيات و المعدات, سوء التدريب, انخفاض الاجر, القوانين التنظيمية الصارمة الغير ملائمة بالعاملين كل هذه المظاهر تعمل على تدمير رضا العاملين و خلق بيئة يسودها الضغط الذي يقتل روحهم العملية والمعنوية

4-3- الاستنتاج العام :

من خلال تفسير النتائج و المعطيات على ضوء الفرضيات الجزئية تبين لنا ان الفرضية العامة قد تحققت و ذلك اننا توصلنا الى ان الظروف الفيزيائية و التنظيمية تساهم بشكل واضح في خلق الضغوط المهنية لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية بالثنية و التي تؤثر على رضاهم الوظيفي

فيما يخص الفرضية الأولى " الضغوط المهنية الناتجة عن الظروف الفيزيائية تؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاستشفائية بالثنية " قد تحققت حيث العاملين الصحيين يعانون بشكل يومي ضغطا مهنيا يتمثل كثرة مرضى, عدم توفر البيئة الفيزيائية الملائمة, نقص الإمكانيات و المعدات, عدم توفر الوقت الكافي و الراحة و تنوع المهام

اما تحقق الفرضية الثانية " الضغوط المهنية الناتجة عن الظروف التنظيمية تؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاستشفائية بالثنية " جعلنا نتوصل الى ان الظروف التنظيمية الغير ملائمة لها دور في خلق ضغوطات مهنية للعاملين وبالتالي تؤثر على قدرتهم في العمل و عدم رغبتهم في ذلك, و تؤثر على رضاهم الوظيفي من بين مظاهر هذه الظروف نجد: تطبيق القوانين التنظيمية غير ملائمة لها, تدني الاجر او الاجر غير كافي, عدم احترام الإدارة للوقت الشخصي للعاملين وعدم اعتمادها على سياسة التحفيز و الرفع من الروح المعنوية.

خاتمة

كان الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على جملة العوامل التي من شأنها توليد الضغوط المهنية و هل تؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية بالثنية ومن خلال ما توصلت اليه الدراسة اتضح جليا ان الجوانب او الظروف الفيزيكية والتنظيمية لها تأثير مباشر في توليد الضغوط المهنية للعاملين الصحيين و بعد تحليل متغيرات الدراسة (الضغوط المهنية, الرضا الوظيفي) نظريا و تطبيقها ميدانيا رغم صعوبة الوصول للأطباء الذين عملوا في فترة جائحة كورونا لا اننا نجحنا في توزيع الاستبيان على كافة العينة كما استخدمنا الملاحظة بشكل عام ثم تفرغ بيانات الاستبيان و معالجته احصائيا و تفسيره و تحليله سوسيولوجيا في ظل فرضيات الدراسة و على ضوء الدراسات السابقة المتوفرة استنتجنا ان الضغوط المهنية كانت و لا تزال و ستستمر كمصدر شقاء العامل كون ان جل الوظائف لا تخلوا منها فهي حقيقة موجودة لا مفر منها خاصة المجال الصحي الضغوط لازمة على العاملين مواجهتها والتكيف معها و محاولة توجيهها نحو الاستفادة منها عن طريق تحويلها او زيادة الضغوط النافعة المحفزة للنمو و التطور و تحقيق الرضا الوظيفي والعمل على تقليل الظروف الفيزيكية و التنظيمية الغير ملائمة بالخصوص لخلق بيئة تشجع على العمل و تعمل على تحسين الحياة النفسية و الجسدية و المهنية للعاملين و الرفع من مكانتهم.

ولتحسين الوضع القائم في المؤسسة الاستشفائية بالثنية و تحقيق الضغوط المهنية و رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بها توصي الدراسة:

- ضرورة تقديم الدعم و التحفيز للعاملين سواء اطباء او ممرضين من طرف الادارة حيث يعد ذلك امرا ضروريا.

- كما توصي ايضا بأهمية برامج التدريب حول كيفية التعامل مع مختلف الاصابات و هذا لرفع مستوى الوعي بالمخاطر و معرفة التعليمات الخاصة .

خاتمة

- العمل على توفير بيئة صحية مناسبة للعمل للتقليل من الضغوط التي تواجه العاملين.
- وجوب زيادة الراتب الشهري او الاجور بما يتناسب مع تعبهم و المخاطر التي يتعرضون لها يوميا و غلاء المعيشة .
- و توصي ايضا باتخاذ الاجراءات اللازمة حول السلامة المهنية للأطباء والمرضين للتقليل من الضغط و تحقيق رضاهم على ذلك .
- القيام باستراتيجية مؤسسية خاصة للتقليل من الضغوط المهنية كتخصيص الوقت الكافي لراحة الاطباء و المرضين و هذا بهدف استعادة نشاطهم و تركيزهم.
- على الادارة احترام الحياة الشخصية و الاجتماعية للأطباء و المرضين و محاولة توفير لهم وقت لذلك .
- محاولة تعزيز الروابط بين العاملين و الادارة بشكل خاص و العمل على زرع روح الانتماء للمستشفى و زرع الشعور بالأمان الوظيفي و الراحة في العمل.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب:

1. الدليل الإرشادي للوقاية من مرض فيروس كورونا للعاملين في المجال التوعوي في المجتمع، المركز الوطني للتحقيق والاعلام الصحي والسكاني، اليمن.
2. سامر جلدة، السلوك التنظيمي والنظريات الادارية، دار اسامة للنشر والتوزيع، ط 1، 2009.
3. فاروق السيد عثمان، القلق وادارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، سلسلة المراجع في التربية وعلم النفس، ط 1، القاهرة.
4. محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، دار الكتب الجمهورية اليمنية صنعاء، ط 3، 2019.
5. محمد منير سعد الدين، برامج التلفزيون التنشئة التربوية والاجتماعية للأطفال، ط 1 بيروت، لبنان، 2003.
6. موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004.
7. ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، بن عكنون، 2003.

ثانياً: المجلات:

1. إبراهيم زاوي، مباركي بوحفص، ظروف العمل وأثرها النفسية والجسدية على عمال الرعاية الصحية، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة وهران.

2. اميمة مغري، المقاربات النظرية المفسرة للضغوط النفسية، مجلة علوم الانسان والمجتمع، المجلد 7، العدد 27، جامعة محمد خيضر بسكرة، جوان 2018.
3. بلمقدم فاطمة، أ. حورية بُوَراس، دعاماش خديجة، الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى عينة أساتذة التعليم المتوسط بمدينة الأغواط، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 26، جامعة الأغواط، سبتمبر 2016.
4. حسين خضير محمد مشهدي، الرضا الوظيفي وتأثيره على الأبناء، المجلة العلمية لكلية رياض الأطفال، جامعة المنصورة، المجلد الخامس، العدد الأول.
5. شفيق أحمد، أحمد عصمت شومان، أحمد فخري هان، نجوى عبد الوهاب السيد، ميكانيزمات التعامل مع الضغوط لدى المرأة من متعاطيات المخدرات، مجلة العلوم البيئية، مجلد 37، الجزء 3، جامعة عين الشمس، مارس 2018.
6. عاشور خديجة، (ضغوط العمل) النظريات والنماذج، مجلة العلوم الانسانية، العدد السادس والعشرون، جامعة محمد خيضر بسكرة، جوان 2012.
7. ناجي امينة، اخذيري كريمة، الضغوط المهنية وأثرها على اداء افراد المؤسسة العمومية للصحة الحوارية، الشلالة -البيض-، المجلة الجزائرية للموارد البشرية المجلد 2، العدد 2، 2017.
8. ناجي، محمد والمحبوب، عبد الرحمان، متغيرات الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض العوامل الشخصية لدى عينة من معلمي ومعلمات التعليم العام بمنطقة الإحساء بالمملكة العربية السعودية، المجلة التربوية، جامعة الكويت، (د.ت).
9. هبيبة نريمان صبرين، الضغوط المهنية واليات إدارتها، مجلة تاريخ العلوم، العدد السادس، جامعة عنابة

10. عبد الرحمن حمزة الكلابي، واقع البيئة الفيزيائية في مدارس التعليم العام بالمدينة المنورة، مجلة كلية التربية، جامعة الازهر، العدد 168 الجزء الثالث، افريل 2016.

11. وائل محمد حسان، علي حسين الدهان، مدحت ابو النصر، التغيرات الاجتماعية والفيزيائية واثارها على الصحة النفسية للعاملين بمهنة التمريض بمستشفى القصر العيني، مجلة العلوم البيئية، مجلد خمسون، العدد الثالث، الجزء الرابع، مارس 2021.

ثالثا: الرسائل والاطروحات:

1. ابراهيم عطا محمود فودة، ضغوط العمل والرضا عن العمل لدى عينة من العاملين بجامعة المنوفية في ضوء المتغيرات الحيوية الاجتماعية، مجلة بحوث كلية الآداب.

2. ايناس فؤاد، الرضا الوظيفي وعلاقته بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة الماجستير، قسم الغدارة التربوية والتخطيط، كلية التربية، جامعة أم القرى بمكة، المملكة العربية السعودية، 1428هـ.

3. ايهاب أحمد عويصة، أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية بمحافظات غزة، رسالة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، 2008.

4. بن عبد الله حفصة، الضغوط المهنية وعلاقتها بجودة الحياة لدى الأطباء، دراسة ميدانية على عينة الاطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي بتلمسان، جامعة ابو بكر بلقايد تلمسان، المجلة الجزائرية للطفولة والتربية.

5. تغريد زياد عمار، أثر بعض التغيرات على مستوى الضغط العمل لدى الهيئة

الإدارية، جامعة غزة.

6. خالد إبراهيم عبد العزيز، مصادر ضغوط العمل لدى القائم بالاتصال في العلاقات العامة، دراسة ميدانية على المؤسسات الحكومية في دولة الإمارات العربية المتحدة، كلية الدار الجامعية، قسم الاتصال الجماهيري، دبي.

7. زرفاوي آمال، أثر الصراع التنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين، رسالة ماجستير، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة بسكرة.

8. سارة حمد القليش، العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى القائم بالاتصال في التلفزيون الكويتي، شهادة لنيل الماجستير، قسم الصحافة، كلية الإعلام، جامعة اليرموك، 2016 . 2017 .

9. عارف بن مامل الجريد، التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف، مذكرة ماجستير، كلية الدراسات العليا قسم العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 2007.

10. عاشور خديجة، ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الادارية في المنظمة الجزائرية، دراسة ميدانية على موظفي مصالح التدريس بجامعة محمد خيضر بسكرة، اطروحة لنيل الدكتوراه في علم اجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، 2015.

11. عاشور خديجة، ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنطقة الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

12. عبد الحكيم أحمد، مهنا الحراشنة، أثر ضغوط العمل على أداء الأطباء في المستشفيات الحكومية في إقليم الشمال في الأردن، رسالة ماجستير، كلية إدارة الأعمال والمال في جامعة البيت، الأردن، 2014.

13. عبد القادر أحمد مسلم، مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، عمادة الدراسات العليا لكلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2007.
14. عز الدين محمد العزيز، الرضا الوظيفي لدى الصحفيين الفلسطينيين وعلاقته بالأداء المهني، شهادة لنيل الماجستير، قسم الصحافة، كلية الآداب، الجامعة الإسلامية بغزة، فبراير 2018. 1439هـ.
15. عودة، نافع محمد أسمر، علاقة السلوك القيادي لمدير المدرسة بالرضا الوظيفي لمعلمي المرحلة الثانوية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اريد، 1992.
16. عيادي نادية، حبالي نور الدين، العلاقة بين الضغوط المهنية وممارسة السلوك الصحي لدى عمال الإدارة، تخصص علم نفس الصحة، جامعة لحاج لخضر، باتنة.
17. عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، رسالة ماجستير إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإداريّة والماليّة، آيار 2009.
18. فايزة محمد رجب بهنسي، الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية.
19. لبنى زياد، خالد الساكت، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على مجموعة الاتصالات الأردنيّة، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة عمان، 2014.
20. محمد حسن خميس أبو رحمة: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، رسالة ماجستير، كلية التربية، قسم اصول التربية،

الجامعة الاسلامية، غزة، 2012.

21. محمد وسمي الشمري، دور العلاقات العامة في وكالة الأنباء الكويتية "كونا" في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين فيها، مذكرة ماجستير، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، 2012 . 2013.

22. مرنيذ عفيف، بن الحاج جلول عبد القادر، الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، مجلة التنمية البشرية، العدد السادس، مستغانم، مارس 2016.

23. معروف هوارى، الرضا الوظيفي وعلاقته بهجرة الأطباء من المستشفيات الجزائرية، أطروحة للحصول على شهادة دكتوراه في علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران/ 2016. 2017.

رابعاً: المواقع الالكترونية:

1. فرجينيا (25 مارس 2011)، الضغوط المهنية، الدكتوراة موقع تعليمي للدراسات والبحوث العلمية، 8 ماي 2022، رابط الموقع Kenanaonline.com/Users/Virgini

الملاحق



جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل



استبانة

اخي الموظف المحترم, اختي الموظفة المحترمة

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته و بعد

يسرني ان اقدم لكم هذه الاستبانة التي تخدم اهداف البحث العلمي الذي نقوم به, استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماستر من كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية, في تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل و ذلك حول موضوع

"الضغوطات المهنية و تأثيرها على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفى الجامعي بالثنية في ظل جائحة كورونا"

ارجو التكرم بجزء من وقتكم, و الاجابة على جميع العبارات التي يحتويها الاستبيان بدقة, و نحيطكم علما بان اجابتم لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي الذي صممت من اجله, و ان حرصكم على تقديم المعلومات الكافية بدقة و موضوعية من شأنه ان يسهم في الوصول الى نتائج عملية و تحقيق اهداف الدراسة.

تقبلوا منا خالص التقدير و الاحترام, نقدر لكم تجاوبكم رغم كثرة انشغالاتكم المهنية و اشكركم سلفا على تعاونكم و ثقتكم

اشراف الاستاذ:

حمامي فريد

اعداد الطالبتين:

- عبد المؤمن بسماء

- بولقرون منال

المحور الاول: البيانات الشخصية

1- الجنس: ذكر انثى

2- السن: اقل من 30 سنة من 30 سنة الى 39 سنة

من 40 سنة الى 49 سنة 50 سنة فاكثر

3- الحالة الاجتماعية: اعزب متزوج(ة) مطلق(ة) ارملة(ة)

4- المهنة: طبيب ممرض اداري

5- الاقدمية المهنية: اقل من 5 سنوات من 5 سنوات الى 10 سنوات

من 10 سنوات الى 14 سنة اكثر من 15 سنة

6- طبيعة عقد العمل: دائم مؤقت متعاقد

المحور الثاني:

7- هل توفر المؤسسة معدات الوقاية الفردية و بمواصفات جيدة؟

نعم لا

8- هل توفر المؤسسة نظام الامن و سلامة العاملين؟

نعم لا

9- هل انت راض عن مستوى (التهوية, النظافة و الحرارة) في مكان العمل؟

نعم لا

10- هل انت راض عن ظروف الاضاءة؟

نعم لا

11- هل يتوافق الحجم الساعي مع امكانية و قدراتك على العمل؟ و هل انت راض عن ذلك؟

نعم لا

12- هل طبيعة عملك تؤثر سلبا على حياتك الشخصية و الاجتماعية خاصة في ظل جائحة كورونا؟

نعم لا

13- هل تشعر بالثقة اثناء تأدية مهامك تجاه مرضى فيروس كورونا؟

نعم لا

14- هل توفر المؤسسة المستلزمات الطبية الكافية لمعالجة مرضى فيروس كورونا؟

نعم لا

15- هل نقص الامكانيات اللازمة للعلاج تسبب لك الانزعاج و عدم الرغبة في العمل؟

نعم لا

16- هل انت راض عن العمل وسط ضغط سببه نقص الاجهزة الطبية؟

نعم لا

17- هل تواجه مخاطر صحية اثناء تأدية العمل؟

نعم لا

18- هل تنوع المهام يتوافق مع قدراتك العملية؟

نعم لا

19- الضجيج و الضغط الصادر عن مرافقي مرضى فيروس كورونا, يزيد من توترك و انزعاجك في العمل؟

نعم لا

20- هل تحصل على الوقت الكافي للراحة؟

نعم لا

21- هل بيئة العمل تضمن لك التركيز الجيد اثناء اداء العمل؟

نعم لا

22- هل انت راض عن الظروف الفيزيقية؟

نعم لا

23- هل تعتمد المؤسسة على اجراءات خاصة للتصرف في جثث الاشخاص المتوفيين نتيجة فيروس كورونا؟

نعم لا

24- هل هناك نموذج لتجهيز اجنحة عزل المرضى و ما يرتبط بها من متطلبات صحية؟

نعم لا

25- هل تسبب لك مهامك ضغطا مهنيا؟

نعم لا

المحور الثالث:

26- هل توفر المؤسسة قوانين تهتم بإجراءات الصحة و السلامة المهنية بما في ذلك الوقاية من الاصابة بفيروس كورونا؟ نعم لا

27- هل انت راض عن مستوى الاشراف؟

نعم لا

28- هل ترى ان التدريب الذي تتلقاه حول كيفية التعامل مع مختلف حالات الاصابة بفيروس كورونا كاف؟

نعم لا

29- هل يتوفر نسق الاتصال بين الادارة العليا و الادارات الاخرى؟

نعم لا

30- هل تعتمد الادارة على سياسة التحفيز و رفع الروح المعنوية بينكم؟

نعم لا

31- هل انت راض عن القوانين التي تطبقها الادارة فيما يخص الامور التنظيمية؟

نعم لا

32- هل هناك عمل جماعي بينكم او عمل الفريق الواحد؟

نعم لا

33- هل انت راض عن الأجر الذي تتقاضاه؟

نعم لا

34- هل تتردد في العمل مع جهة أخرى خارج مؤسستك إذا أتاحت لك الفرصة؟

نعم لا

35- هل تعتقد ان مديرك يقدرك؟

نعم لا

36- هل تأخذ الادارة باقتراحاتك و ارائك؟

نعم لا

37- هل هناك مساعدة او تعاون في الحالات الطارئة؟

نعم لا

38- هل تعتقد ان الادارة تحترم الوقت الشخصي العائلي الخاص بك؟

نعم لا

39- هل انت راض عن الخدمات التي تقدمها لك الادارة؟

نعم لا

40- هل تشعر بالولاء للمؤسسة؟

نعم لا

41- هل انت راض عن عملك في هذه المؤسسة؟

نعم لا

42- هل تشعر بضغط مهني في هذه المؤسسة؟

نعم لا

43- هل تشعر بالاستقرار في مؤسستك؟

نعم لا

v1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	11	22,0	22,0	22,0
	2,00	39	78,0	78,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

v2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	18	36,0	36,0	36,0
	2,00	11	22,0	22,0	58,0
	3,00	8	16,0	16,0	74,0
	4,00	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

v3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	17	34,0	34,0	34,0
	2,00	32	64,0	64,0	98,0
	3,00	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

v4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	19	38,0	38,0	38,0
	2,00	26	52,0	52,0	90,0
	3,00	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

v5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	17	34,0	34,0	34,0
	2,00	10	20,0	20,0	54,0
	3,00	9	18,0	18,0	72,0
	4,00	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

v6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	43	86,0	86,0	86,0
	2,00	3	6,0	6,0	92,0
	3,00	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

ableau croisé

		v7		Total	
		1,00	2,00		
v41	1,00	Effectif	25	7	32
		% dans v7	69,4%	50,0%	64,0%
	2,00	Effectif	11	7	18
		% dans v7	30,6%	50,0%	36,0%
Total		Effectif	36	14	50
		% dans v7	100,0%	100,0%	100,0%

Tableau croisé

		v8		Total	
		1,00	2,00		
v41	1,00	Effectif	24	8	32
		% dans v8	82,8%	38,1%	64,0%
	2,00	Effectif	5	13	18
		% dans v8	17,2%	61,9%	36,0%
Total		Effectif	29	21	50
		% dans v8	100,0%	100,0%	100,0%

v41 * v9**Tableau croisé**

		v9		Total	
		1,00	2,00		
v41	1,00	Effectif	20	12	32
		% dans v9	80,0%	48,0%	64,0%
	2,00	Effectif	5	13	18
		% dans v9	20,0%	52,0%	36,0%
Total	Effectif	25	25	50	
	% dans v9	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v10**Tableau croisé**

		v10		Total	
		1,00	2,00		
v41	1,00	Effectif	23	9	32
		% dans v10	59,0%	81,8%	64,0%
	2,00	Effectif	16	2	18
		% dans v10	41,0%	18,2%	36,0%
Total	Effectif	39	11	50	
	% dans v10	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v11**Tableau croisé**

		v11		Total	
		1,00	2,00		
v41	1,00	Effectif	18	14	32
		% dans v11	75,0%	53,8%	64,0%
	2,00	Effectif	6	12	18
		% dans v11	25,0%	46,2%	36,0%
Total	Effectif	24	26	50	
	% dans v11	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v12**Tableau croisé**

			v12		
			1,00	2,00	Total
v41	1,00	Effectif	27	5	32
		% dans v12	67,5%	50,0%	64,0%
	2,00	Effectif	13	5	18
		% dans v12	32,5%	50,0%	36,0%
Total	Effectif	40	10	50	
	% dans v12	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v13**Tableau croisé**

			v13		
			1,00	2,00	Total
v41	1,00	Effectif	27	5	32
		% dans v13	67,5%	50,0%	64,0%
	2,00	Effectif	13	5	18
		% dans v13	32,5%	50,0%	36,0%
Total	Effectif	40	10	50	
	% dans v13	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v14**Tableau croisé**

			v14		
			1,00	2,00	Total
v41	1,00	Effectif	17	15	32
		% dans v14	63,0%	65,2%	64,0%
	2,00	Effectif	10	8	18
		% dans v14	37,0%	34,8%	36,0%
Total	Effectif	27	23	50	
	% dans v14	100,0%	100,0%	100,0%	

Tableau croisé

			v15		Total
			1,00	2,00	
v41	1,00	Effectif	30	2	32
		% dans v15	63,8%	66,7%	64,0%
	2,00	Effectif	17	1	18
		% dans v15	36,2%	33,3%	36,0%
Total	Effectif	47	3	50	
	% dans v15	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v16**Tableau croisé**

			v16		Total
			1,00	2,00	
v41	1,00	Effectif	6	26	32
		% dans v16	85,7%	60,5%	64,0%
	2,00	Effectif	1	17	18
		% dans v16	14,3%	39,5%	36,0%
Total	Effectif	7	43	50	
	% dans v16	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v17**Tableau croisé**

			v17		Total
			1,00	2,00	
v41	1,00	Effectif	29	3	32
		% dans v17	63,0%	75,0%	64,0%
	2,00	Effectif	17	1	18
		% dans v17	37,0%	25,0%	36,0%
Total	Effectif	46	4	50	
	% dans v17	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v18**Tableau croisé**

			v18		Total
			1,00	2,00	
v41	1,00	Effectif	21	11	32
		% dans v18	70,0%	55,0%	64,0%
	2,00	Effectif	9	9	18
		% dans v18	30,0%	45,0%	36,0%
Total	Effectif	30	20	50	
	% dans v18	100,0%	100,0%	100,0%	

41 * v19

bleau croisé

			v19		
			1,00	2,00	Total
v41	1,00	Effectif	27	5	32
		% dans v19	62,8%	71,4%	64,0%
	2,00	Effectif	16	2	18
		% dans v19	37,2%	28,6%	36,0%
Total	Effectif	43	7	50	
	% dans v19	100,0%	100,0%	100,0%	

41 * v20

ableau croisé

			v20		
			1,00	2,00	Total
v41	1,00	Effectif	7	25	32
		% dans v20	77,8%	61,0%	64,0%
	2,00	Effectif	2	16	18
		% dans v20	22,2%	39,0%	36,0%
Total	Effectif	9	41	50	
	% dans v20	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v21

ableau croisé

			v21		
			1,00	2,00	Total
v41	1,00	Effectif	12	20	32
		% dans v21	70,6%	60,6%	64,0%
	2,00	Effectif	5	13	18
		% dans v21	29,4%	39,4%	36,0%
Total	Effectif	17	33	50	
	% dans v21	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v22**ableau croisé**

		v22			
		1,00	2,00	Total	
v41	1,00	Effectif	11	21	32
		% dans v22	52,4%	72,4%	64,0%
	2,00	Effectif	10	8	18
		% dans v22	47,6%	27,6%	36,0%
Total	Effectif	21	29	50	
	% dans v22	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v23

		v23			
		1,00	2,00	Total	
v41	1,00	Effectif	31	1	32
		% dans v23	64,6%	50,0%	64,0%
	2,00	Effectif	17	1	18
		% dans v23	35,4%	50,0%	36,0%
Total	Effectif	48	2	50	
	% dans v23	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v24**ableau croisé**

		v24			
		1,00	2,00	Total	
v41	1,00	Effectif	23	9	32
		% dans v24	67,6%	56,3%	64,0%
	2,00	Effectif	11	7	18
		% dans v24	32,4%	43,8%	36,0%
Total	Effectif	34	16	50	
	% dans v24	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v25**Tableau croisé**

			v25		
			1,00	2,00	Total
v41	1,00	Effectif	26	6	32
		% dans v25	65,0%	60,0%	64,0%
	2,00	Effectif	14	4	18
		% dans v25	35,0%	40,0%	36,0%
Total	Effectif	40	10	50	
	% dans v25	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v26**Tableau croisé**

			v26		
			1,00	2,00	Total
v41	1,00	Effectif	22	10	32
		% dans v26	73,3%	50,0%	64,0%
	2,00	Effectif	8	10	18
		% dans v26	26,7%	50,0%	36,0%
Total	Effectif	30	20	50	
	% dans v26	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v27**Tableau croisé**

			v27		
			1,00	2,00	Total
v41	1,00	Effectif	13	19	32
		% dans v27	76,5%	57,6%	64,0%
	2,00	Effectif	4	14	18
		% dans v27	23,5%	42,4%	36,0%
Total	Effectif	17	33	50	
	% dans v27	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v28**Tableau croisé**

			v28		Total
			1,00	2,00	
v41	1,00	Effectif	16	16	32
		% dans v28	66,7%	61,5%	64,0%
	2,00	Effectif	8	10	18
		% dans v28	33,3%	38,5%	36,0%
Total	Effectif	24	26	50	
	% dans v28	100,0%	100,0%	100,0%	

41 * v29**Tableau croisé**

			v29		Total
			1,00	2,00	
v41	1,00	Effectif	18	14	32
		% dans v29	78,3%	51,9%	64,0%
	2,00	Effectif	5	13	18
		% dans v29	21,7%	48,1%	36,0%
Total	Effectif	23	27	50	
	% dans v29	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v30**Tableau croisé**

			v30		Total
			1,00	2,00	
v41	1,00	Effectif	4	28	32
		% dans v30	100,0%	60,9%	64,0%
	2,00	Effectif	0	18	18
		% dans v30	0,0%	39,1%	36,0%
Total	Effectif	4	46	50	
	% dans v30	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v31**Tableau croisé**

			v31		Total
			1,00	2,00	
v41	1,00	Effectif	16	16	32
		% dans v31	88,9%	50,0%	64,0%
	2,00	Effectif	2	16	18
		% dans v31	11,1%	50,0%	36,0%
Total	Effectif	18	32	50	
	% dans v31	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v32**Tableau croisé**

			v32		Total
			1,00	2,00	
v41	1,00	Effectif	25	7	32
		% dans v32	64,1%	63,6%	64,0%
	2,00	Effectif	14	4	18
		% dans v32	35,9%	36,4%	36,0%
Total	Effectif	39	11	50	
	% dans v32	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v33**Tableau croisé**

			v33		Total
			1,00	2,00	
v41	1,00	Effectif	3	29	32
		% dans v33	75,0%	63,0%	64,0%
	2,00	Effectif	1	17	18
		% dans v33	25,0%	37,0%	36,0%
Total	Effectif	4	46	50	
	% dans v33	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v34**Tableau croisé**

			v34		
			1,00	2,00	Total
v41	1,00	Effectif	17	15	32
		% dans v34	65,4%	62,5%	64,0%
	2,00	Effectif	9	9	18
		% dans v34	34,6%	37,5%	36,0%
Total	Effectif	26	24	50	
	% dans v34	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v35**Tableau croisé**

			v35		
			1,00	2,00	Total
v41	1,00	Effectif	19	13	32
		% dans v35	86,4%	46,4%	64,0%
	2,00	Effectif	3	15	18
		% dans v35	13,6%	53,6%	36,0%
Total	Effectif	22	28	50	
	% dans v35	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v36**Tableau croisé**

			v36		
			1,00	2,00	Total
v41	1,00	Effectif	8	24	32
		% dans v36	80,0%	60,0%	64,0%
	2,00	Effectif	2	16	18
		% dans v36	20,0%	40,0%	36,0%
Total	Effectif	10	40	50	
	% dans v36	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v37**Tableau croisé**

			v37		Total
			1,00	2,00	
v41	1,00	Effectif	23	9	32
		% dans v37	74,2%	47,4%	64,0%
	2,00	Effectif	8	10	18
		% dans v37	25,8%	52,6%	36,0%
Total		Effectif	31	19	50
		% dans v37	100,0%	100,0%	100,0%

v41 * v38**Tableau croisé**

			v38		Total
			1,00	2,00	
v41	1,00	Effectif	11	21	32
		% dans v38	73,3%	60,0%	64,0%
	2,00	Effectif	4	14	18
		% dans v38	26,7%	40,0%	36,0%
Total		Effectif	15	35	50
		% dans v38	100,0%	100,0%	100,0%

v41 * v3**Tableau croisé**

			v39		Total
			1,00	2,00	
v41	1,00	Effectif	11	21	32
		% dans v39	91,7%	55,3%	64,0%
	2,00	Effectif	1	17	18
		% dans v39	8,3%	44,7%	36,0%
Total		Effectif	12	38	50
		% dans v39	100,0%	100,0%	100,0%

v41 * v40**Tableau croisé**

			v40		
			1,00	2,00	Total
v41	1,00	Effectif	23	9	32
		% dans v40	82,1%	40,9%	64,0%
	2,00	Effectif	5	13	18
		% dans v40	17,9%	59,1%	36,0%
Total	Effectif	28	22	50	
	% dans v40	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v43**Tableau croisé**

			v43		
			1,00	2,00	Total
v41	1,00	Effectif	22	10	32
		% dans v43	84,6%	41,7%	64,0%
	2,00	Effectif	4	14	18
		% dans v43	15,4%	58,3%	36,0%
Total	Effectif	26	24	50	
	% dans v43	100,0%	100,0%	100,0%	

v41 * v42**Tableau croisé**

			v42		
			1,00	2,00	Total
v41	1,00	Effectif	21	11	32
		% dans v42	58,3%	78,6%	64,0%
	2,00	Effectif	15	3	18
		% dans v42	41,7%	21,4%	36,0%
Total	Effectif	36	14	50	
	% dans v42	100,0%	100,0%	100,0%	

v42 * v7 Crosstabulation

		v7		Total	
		1.00	2.00		
v42	1.00	Count	24	12	36
		% within v42	66.7%	33.3%	100.0%
	2.00	Count	12	2	14
		% within v42	85.7%	14.3%	100.0%
Total	Count	36	14	50	
	% within v42	72.0%	28.0%	100.0%	

v42 * v8 Crosstabulation

		v8		Total	
		1.00	2.00		
v42	1.00	Count	19	17	36
		% within v42	52.8%	47.2%	100.0%
	2.00	Count	10	4	14
		% within v42	71.4%	28.6%	100.0%
Total	Count	29	21	50	
	% within v42	58.0%	42.0%	100.0%	

v42 * v11 Crosstabulation

		v11		Total	
		1.00	2.00		
v42	1.00	Count	16	20	36
		% within v42	44.4%	55.6%	100.0%
	2.00	Count	8	6	14
		% within v42	57.1%	42.9%	100.0%
Total	Count	24	26	50	
	% within v42	48.0%	52.0%	100.0%	

v42 * v20 Crosstabulation

		v20		Total	
		1.00	2.00		
v42	1.00	Count	7	29	36
		% within v42	19.4%	80.6%	100.0%
	2.00	Count	2	12	14
		% within v42	14.3%	85.7%	100.0%
Total	Count	9	41	50	
	% within v42	18.0%	82.0%	100.0%	

v42 * v22 Crosstabulation

		v22		Total	
		1.00	2.00		
v42	1.00	Count	13	23	36
		% within v42	36.1%	63.9%	100.0%
	2.00	Count	8	6	14
		% within v42	57.1%	42.9%	100.0%
Total	Count	21	29	50	
	% within v42	42.0%	58.0%	100.0%	

v42 * v26 Crosstabulation

		v26		Total	
		1.00	2.00		
v42	1.00	Count	19	17	36
		% within v42	52.8%	47.2%	100.0%
	2.00	Count	11	3	14
		% within v42	78.6%	21.4%	100.0%
Total	Count	30	20	50	
	% within v42	60.0%	40.0%	100.0%	

v42 * v27 Crosstabulation

		v27		Total	
		1.00	2.00		
v42	1.00	Count	9	27	36
		% within v42	25.0%	75.0%	100.0%
	2.00	Count	8	6	14
		% within v42	57.1%	42.9%	100.0%
Total	Count	17	33	50	
	% within v42	34.0%	66.0%	100.0%	

v42 * v31 Crosstabulation

		v31		Total	
		1.00	2.00		
v42	1.00	Count	10	26	36
		% within v42	27.8%	72.2%	100.0%
	2.00	Count	8	6	14
		% within v42	57.1%	42.9%	100.0%
Total	Count	18	32	50	
	% within v42	36.0%	64.0%	100.0%	

v42 * v38 Crosstabulation

		v38		Total	
		1.00	2.00		
v42	1.00	Count	10	26	36
		% within v42	27.8%	72.2%	100.0%
	2.00	Count	5	9	14
		% within v42	35.7%	64.3%	100.0%
Total	Count	15	35	50	
	% within v42	30.0%	70.0%	100.0%	

v42 * v41 Crosstabulation

		v41		Total	
		1.00	2.00		
v42	1.00	Count	21	15	36
		% within v42	58.3%	41.7%	100.0%
	2.00	Count	11	3	14
		% within v42	78.6%	21.4%	100.0%
Total	Count	32	18	50	
	% within v42	64.0%	36.0%	100.0%	

الضغوط_المهنية * توفير_معدات_الوقاية Crosstabulation

		توفير_معدات_الوقاية		Total	
		1.00	2.00		
الضغوط_المهنية	1.00	Count	24	12	36
		% within الضغوط_المهنية	66.7%	33.3%	100.0%
	2.00	Count	12	2	14
		% within الضغوط_المهنية	85.7%	14.3%	100.0%
Total	Count	36	14	50	
	% within الضغوط_المهنية	72.0%	28.0%	100.0%	

الضغوط_المهنية * توفير_الأمن_وسلامة_العاملين Crosstabulation

		توفير_الأمن_وسلامة_العاملين		Total	
		1.00	2.00		
الضغوط_المهنية	1.00	Count	19	17	36
		% within الضغوط_المهنية	52.8%	47.2%	100.0%
	2.00	Count	10	4	14
		% within الضغوط_المهنية	71.4%	28.6%	100.0%
Total	Count	29	21	50	
	% within الضغوط_المهنية	58.0%	42.0%	100.0%	

Crosstabulation الضغوط_المهنية * الرضا_عن_الحجم_الساعي

			الرضا_عن_الحجم_الساعي		Total
			1.00	2.00	
الضغوط_المهنية	1.00	Count	16	20	36
		% within الضغوط_المهنية	44.4%	55.6%	100.0%
	2.00	Count	8	6	14
		% within الضغوط_المهنية	57.1%	42.9%	100.0%
Total	Count	24	26	50	
	% within الضغوط_المهنية	48.0%	52.0%	100.0%	

Crosstabulation الضغوط_المهنية * الحصول_على_الراحة

			الحصول_على_الراحة		Total
			1.00	2.00	
الضغوط_المهنية	1.00	Count	7	29	36
		% within الضغوط_المهنية	19.4%	80.6%	100.0%
	2.00	Count	2	12	14
		% within الضغوط_المهنية	14.3%	85.7%	100.0%
Total	Count	9	41	50	
	% within الضغوط_المهنية	18.0%	82.0%	100.0%	

Crosstabulation الضغوط_المهنية * الرضا_عن_الظروف_الفيزيائية

			الرضا_عن_الظروف_الفيزيائية		Total
			1.00	2.00	
الضغوط_المهنية	1.00	Count	13	23	36
		% within الضغوط_المهنية	36.1%	63.9%	100.0%
	2.00	Count	8	6	14
		% within الضغوط_المهنية	57.1%	42.9%	100.0%
Total	Count	21	29	50	
	% within الضغوط_المهنية	42.0%	58.0%	100.0%	

Crosstabulation الضغوط_المهنية * توفير_قوانين_تهتم_بإجراءات_الصحة

		توفير_قوانين_تهتم_بإجراءات_الصحة			
		1.00	2.00	Total	
الضغوط_المهنية	1.00	Count	19	17	36
		% within الضغوط_المهنية	52.8%	47.2%	100.0%
	2.00	Count	11	3	14
		% within الضغوط_المهنية	78.6%	21.4%	100.0%
Total	Count	30	20	50	
	% within الضغوط_المهنية	60.0%	40.0%	100.0%	

Crosstabulation الضغوط_المهنية * الرضا_على_مستوى_الإشراف

		الرضا_على_مستوى_الإشراف			
		1.00	2.00	Total	
الضغوط_المهنية	1.00	Count	9	27	36
		% within الضغوط_المهنية	25.0%	75.0%	100.0%
	2.00	Count	8	6	14
		% within الضغوط_المهنية	57.1%	42.9%	100.0%
Total	Count	17	33	50	
	% within الضغوط_المهنية	34.0%	66.0%	100.0%	

Crosstabulation الضغوط_المهنية * الرضا_عن_القوانين_المطبقة_في_الأمور_التنظيمية

		الرضا_عن_القوانين_المطبقة_في_الأمور_التنظيمية			
		1.00	2.00	Total	
الضغوط_المهنية	1.00	Count	10	26	36
		% within الضغوط_المهنية	27.8%	72.2%	100.0%
	2.00	Count	8	6	14
		% within الضغوط_المهنية	57.1%	42.9%	100.0%
Total	Count	18	32	50	
	% within الضغوط_المهنية	36.0%	64.0%	100.0%	

Crosstabulation الضغوط_المهنية * احترام الادارة لوقتك العائلي الخاص

		احترام الادارة لوقتك العائلي الخاص			
		1.00	2.00	Total	
الضغوط_المهنية	1.00	Count	10	26	36
		% within الضغوط_المهنية	27.8%	72.2%	100.0%
	2.00	Count	5	9	14
		% within الضغوط_المهنية	35.7%	64.3%	100.0%
Total		Count	15	35	50
		% within الضغوط_المهنية	30.0%	70.0%	100.0%

Crosstabulation الضغوط_المهنية * الرضا الوظيفي

		الرضا الوظيفي			
		1.00	2.00	Total	
الضغوط_المهنية	1.00	Count	21	15	36
		% within الضغوط_المهنية	58.3%	41.7%	100.0%
	2.00	Count	11	3	14
		% within الضغوط_المهنية	78.6%	21.4%	100.0%
Total		Count	32	18	50
		% within الضغوط_المهنية	64.0%	36.0%	100.0%

Crosstabulation الضغوط_المهنية * توفير_معدات_الوقاية

		توفير_معدات_الوقاية			
		1.00	2.00	Total	
الضغوط_المهنية	1.00	Count	24	12	36
		% within الضغوط_المهنية	66.7%	33.3%	100.0%
	2.00	Count	12	2	14
		% within الضغوط_المهنية	85.7%	14.3%	100.0%
Total		Count	36	14	50
		% within الضغوط_المهنية	72.0%	28.0%	100.0%

Crosstabulation الضغوط_المهنية * توفير_الأمن_وسلامة_العاملين

		توفير_الأمن_وسلامة_العاملين			
		1.00	2.00	Total	
الضغوط_المهنية	1.00	Count	19	17	36
		% within الضغوط_المهنية	52.8%	47.2%	100.0%
	2.00	Count	10	4	14
		% within الضغوط_المهنية	71.4%	28.6%	100.0%
Total		Count	29	21	50
		% within الضغوط_المهنية	58.0%	42.0%	100.0%

Crosstabulation الضغوط_المهنية * الرضا_عن_الحجم_الساعي

			الرضا_عن_الحجم_الساعي		Total
			1.00	2.00	
الضغوط_المهنية	1.00	Count	16	20	36
		% within الضغوط_المهنية	44.4%	55.6%	100.0%
	2.00	Count	8	6	14
		% within الضغوط_المهنية	57.1%	42.9%	100.0%
Total	Count	24	26	50	
	% within الضغوط_المهنية	48.0%	52.0%	100.0%	

Crosstabulation الضغوط_المهنية * الحصول_على_الراحة

			الحصول_على_الراحة		Total
			1.00	2.00	
الضغوط_المهنية	1.00	Count	7	29	36
		% within الضغوط_المهنية	19.4%	80.6%	100.0%
	2.00	Count	2	12	14
		% within الضغوط_المهنية	14.3%	85.7%	100.0%
Total	Count	9	41	50	
	% within الضغوط_المهنية	18.0%	82.0%	100.0%	

Crosstabulation الضغوط_المهنية * الرضا_عن_الظروف_الفيزيائية

			الرضا_عن_الظروف_الفيزيائية		Total
			1.00	2.00	
الضغوط_المهنية	1.00	Count	13	23	36
		% within الضغوط_المهنية	36.1%	63.9%	100.0%
	2.00	Count	8	6	14
		% within الضغوط_المهنية	57.1%	42.9%	100.0%
Total	Count	21	29	50	
	% within الضغوط_المهنية	42.0%	58.0%	100.0%	

Crosstabulation الضغوط_المهنية * توفير_قوانين_تهتم_باجراءات_الصحة

		توفير_قوانين_تهتم_باجراءات_الصحة			
		1.00	2.00	Total	
الضغوط_المهنية	1.00	Count	19	17	36
		% within الضغوط_المهنية	52.8%	47.2%	100.0%
	2.00	Count	11	3	14
		% within الضغوط_المهنية	78.6%	21.4%	100.0%
Total	Count	30	20	50	
	% within الضغوط_المهنية	60.0%	40.0%	100.0%	

Crosstabulation الضغوط_المهنية * الرضا_على_مستوى_الإشراف

		الرضا_على_مستوى_الإشراف			
		1.00	2.00	Total	
الضغوط_المهنية	1.00	Count	9	27	36
		% within الضغوط_المهنية	25.0%	75.0%	100.0%
	2.00	Count	8	6	14
		% within الضغوط_المهنية	57.1%	42.9%	100.0%
Total	Count	17	33	50	
	% within الضغوط_المهنية	34.0%	66.0%	100.0%	

Crosstabulation الضغوط_المهنية * الرضا_على_التدريب_حول_كيفية_التعامل_مع_اصابات_الكورونا

		الرضا_على_التدريب_حول_كيفية_التعامل_مع_اصابات_الكورونا			
		1.00	2.00	Total	
الضغوط_المهنية	1.00	Count	14	22	36
		% within الضغوط_المهنية	38.9%	61.1%	100.0%
	2.00	Count	10	4	14
		% within الضغوط_المهنية	71.4%	28.6%	100.0%
Total	Count	24	26	50	
	% within الضغوط_المهنية	48.0%	52.0%	100.0%	

Crosstabulation الضغوط_المهنية * الرضا عن القوانين المطبقة في الأمور التنظيمية

		الرضا عن القوانين المطبقة في الأمور التنظيمية		Total	
		1.00	2.00		
الضغوط_المهنية	1.00	Count	10	26	36
		% within الضغوط_المهنية	27.8%	72.2%	100.0%
	2.00	Count	8	6	14
		% within الضغوط_المهنية	57.1%	42.9%	100.0%
Total		Count	18	32	50
		% within الضغوط_المهنية	36.0%	64.0%	100.0%

Crosstabulation الضغوط_المهنية * الرضا عن الأجر

		الرضا عن الأجر		Total	
		1.00	2.00		
الضغوط_المهنية	1.00	Count	3	33	36
		% within الضغوط_المهنية	8.3%	91.7%	100.0%
	2.00	Count	1	13	14
		% within الضغوط_المهنية	7.1%	92.9%	100.0%
Total		Count	4	46	50
		% within الضغوط_المهنية	8.0%	92.0%	100.0%

Crosstabulation الضغوط_المهنية * احترام الادارة لوقتك العائلي الخاص

		احترام الادارة لوقتك العائلي الخاص		Total	
		1.00	2.00		
الضغوط_المهنية	1.00	Count	10	26	36
		% within الضغوط_المهنية	27.8%	72.2%	100.0%
	2.00	Count	5	9	14
		% within الضغوط_المهنية	35.7%	64.3%	100.0%
Total		Count	15	35	50
		% within الضغوط_المهنية	30.0%	70.0%	100.0%

Crosstabulation الضغوط_المهنية * الرضا الوظيفي

		الرضا الوظيفي		Total	
		1.00	2.00		
الضغوط_المهنية	1.00	Count	21	15	36
		% within الضغوط_المهنية	58.3%	41.7%	100.0%
	2.00	Count	11	3	14
		% within الضغوط_المهنية	78.6%	21.4%	100.0%
Total		Count	32	18	50
		% within الضغوط_المهنية	64.0%	36.0%	100.0%

