

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الجبالي بونعامه بخميس مليانة

كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع:

أثر ضغوط العمل على لرضا الوظيفي دراسة حالة المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني - سي احمد بوقارة - بخميس مليانة

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص : إدارة أعمال

إعداد الطالبين :

بلالي عبد القادر

فوضيل عويدات حمزة

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من :

(رئيسا)
(مشرفا)	أستاذ محاضر- جامعة الجبالي بونعامه	يوسف بوكدر
(ممتحننا)

السنة الجامعية : 2022/2021

شكر و تقدير

بسم الله الرحمن الرحيم و الصلاة و السلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.
الحمد لله عز وجل و نثني عليه الخير كله فله الفضل و المنة في الأولى
و الآخرة .

في البدء نتقدم بالشكر الجزيل و العرفان إلى الأستاذ المحترم :
"يوسف بوكديرون " الذي له ببخلنا بتوجيهاته و نائمه القيمة .

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر و العرفان لكل من ساعدنا في مشوارنا
الدراسي و اجيا من الله عز وجل أن يجازيهم عندي كل الخير .

الإهداء

إلى من افتخر بنسبي إليه ... إلى من لم يدر جسدا أو مالا لأجل معادتي...إلى من علمني

أصول الحياة ... إليك والدي العنون .

إلى من وضع الله الجنة تحية قدميها ... إلى مدرسة الأجيال ... إلى منبر العنان ... إلى

من شهدته القلوب إليها بحنانها و عطفتها أمي الغالية .

لما أهدى هذا إلى رمز الإمتنان و التقدير أخواتي الأعزاء

إلى زملائي و احداثي الذين قدموا لي يد العون في أعمال الدراسة

إلى كل الأهل و الأقارب ، و من جمعني بهم الصداقة إليهم جميعا

حمزة

الإهداء

إلى من علمونا حروفا من ذهب وكلمات من درر و عبارات من أسمى و أحلى عبارات
في العلم

إلى من صاغوا لنا علمهم حروفا و من فكرهم منارة تنير لنا سيرة العلم و النجاح

إلى أساتذتنا الكرام

عبدالقادر

عبد

إن موضوع هذه الفكرة يحاول دراسة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي بأبعاده عبيء العمل ، ظروف العمل ، غموض الدور ، طبيعة الوظيفة ، الهيكل التنظيمي ، في تحسين الخدمات بأبعادها الإعتيادية ، الإستجابة،الأمان ، التعاطف ، الملموسية وقد تم ذلك بالتطبيق على مستوى المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني بخميس مليانة و بإستخدام إستبانة موزعة على عينة مكونة من 100 شخص ، وبعد التحليل بإستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS ، توصلت الدراسة إلى أن ضغوط العمل في المعهد إنعكست بالسلب على الخدمات الرضا الوظيفي . كما أكدت النتائج أن كل من أبعاد ضغوط العمل الخمسة كانت لها علاقة قوية على الرضا الوظيفي حسب آراء أفراد عينة الدراسة.

الكلمات المفتاحية : ضغوط العمل ، الرضا الوظيفي ، المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني بخميس مليانة.

Abstract :

The subject of this idea is to study the influence of work pressure on insfp services in various dimensions such as burden of work, working circumstances, ambiguity of role, nature of work, organizational structure in improving social services with its usual dimensions, the response, the empathy and tangibility. We have tested mhamed bougara insfp with using the questionnaire which has been distributed to a sample of 100 employees , after the analysis using the program of statistical analysis, the study has concluded that the working circumstances mhamed bougara insfp reflected negatively, and the results confirmed that each of the dimensions of the five work pressures had a strong relationship with the cheek Health data according to the views of members of the study sample.

Key words: health services, working circumstances, the mhamed bougara insfp

الصفحة	المحتوى
	الشكر
	الإهداء
	الملخص
II - I	الفهرس
III	قائمة الجداول
IV	قائمة الأشكال
V	قائمة الملاحق
أ - ت	المقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة و الدراسات السابقة	
06	تمهيد الفصل
07	المبحث الأول : مفاهيم نظرية حول ضغوط العمل و الرضا الوظيفي
07	المطلب الأول : ماهية ضغوط العمل
07	أولاً : مفهوم ضغوط العمل و مراحلها
09	ثانياً : عناصر ضغوط العمل و أنواعه
11	ثالثاً: نتائج و آثار ضغوط العمل
12	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الرضا الوظيفي
12	أولاً : مفهوم الرضا الوظيفي و خصائصه
18	ثانياً : أنواع الرضا الوظيفي
19	ثالثاً: عناصر إنتاج الرضا الوظيفي
21	المبحث الثاني : علاقة ضغوط العمل بارضا الوظيفي
21	المطلب الأول : آثار الضغوط على الفرد
21	أولاً : الآثار السلبية لضغوط العمل
21	ثانياً : الآثار الإيجابية لضغوط العمل
22	المطلب الثاني : أساليب و إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل
24	المبحث الثالث : الدراسات السابقة
24	المطلب الأول : دراسات سابقة حول ضغوط العمل
24	أولاً : دراسة يحي عبد الجواد درويش جودة 2003
24	ثانياً: دراسة رجا مريم 2005
25	ثالثاً: دراسة خليل حجاج 2007
25	رابعاً: دراسة مرشدي الشريف 2008

26	المطلب الثاني : دراسات سابقة حول الخدمات الصحية
26	أولاً : دراسة شعبان حامد
26	ثانياً : دراسة آلاء الحسيب و الطويل أكرم أحمد
27	ثالثاً: دراسة منصور حسين
27	رابعاً: دراسة كلثوم بوبكر
27	المطلب الثالث : علاقة الدراسة الحالية بالدراسات سابقة
28	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
30	تمهيد الفصل
31	المبحث الأول :التعريف بالمؤسسة محل الدراسة (المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني بخميس مليانة)
31	المطلب الأول :ماهية المعهد
31	المطلب الثاني: التنظيم الإداري للمعهد
33	المطلب الثالث: التنظيم المالي للمعهد
35	المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية
35	المطلب الأول : مجريات تحضير الدراسة الميدانية
36	المطلب الثاني :المجتمع و عينة الدراسة
37	المطلب الثالث: الأداة المستخدمة في جمع البيانات
43	المبحث الثالث: تحليل البيانات وفق الفرضيات المدروسة
43	المطلب الأول : تحليل البيانات الشخصية
50	المطلب الثاني : تحليل و مناقشة نتائج محور ضغوط العمل
52	المطلب لثالث: تحليلو مناقشة نتائج محور الرضا الوظيفي
54	المطلب الرابع : إختبار فرضيات الدراسة
59	خلاصة الفصل
63 - 61	الخاتمة
67 - 65	قائمة المراجع
75 - 69	الملاحق

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
16	الوظائف المكونة الرضا الوظيفي	01
36	المجتمع الأصلي للدراسة	02
36	المجتمع الأصلي للدراسة	03
37	توزيع الإستمارات	04
39	درجات مقياس ليكرت لضغوط العمل	05
39	درجات مقياس ليكرت الرضا الوظيفي	06
40	لقياس ثبات الإستبيان Combach Alpha معامل	07
41	مصفوفة ارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة المستقلة	08
42	مصفوفة ارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة التابعة	09
43	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	10
44	توزيع أفراد العينة حسب العمر	11
45	توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	12
46	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة في العمل	13
47	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة في العمل	14
48	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	15
50	المتوسطات الحسابية و المعيارية لضغوط العمل	16
51	المتوسطات الحسابية و المعيارية لضغوط العمل	17
55	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الإستجابة	18
55	للعينة الواحدة لبعد الإستجابة T إختبار	19
56	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد التعاطف	20
56	للعينة الواحدة لبعد التعاطف T إختبار	21
57	ملخص نموذج الإنحدار الخاص بالفرضية الرئيسية	22
57	(لإختار معنوية النموذج ANOVA تحليل التباين)	23
58	نتائج تحليل الإنحدار المقدر لإختبار أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي	24

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
08	مراحل الضغط عند هانس سيلاي	01
09	عناصر ضغوط العمل	02
10	أنواع ضغوط العمل حسب شدتها	03
14	مفهوم الرضا الوظيفي من ناحية مستوياتها	04
19	إنتاج الخدمة حسب مثلث الرضا الوظيفي	05
20	إنتاج الخدمة ELGIER-LQNGEQRD نموذج	06
21	العلاقة السلبية بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي	07
22	العلاقة الإيجابية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي	08
44	دائرة النسبية تبين لنا توزيع افراد العينة حسب الجنس	09
45	دائرة النسبية تبين لنا توزيع افراد العينة حسب العمر	10
46	دائرة النسبية تبين لنا توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي	11
47	دائرة النسبية تبين لنا توزيع افراد العينة حسب الخبرة في العمل	12
48	دائرة النسبية تبين لنا توزيع افراد العينة حسب الوظيفة في العمل	13
49	دائرة النسبية تبين لنا توزيع افراد العينة حسب الحالة العائلية	14

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
69 – 70	إستمارة الإستبيان	01
71 – 72	الهيكل التنظيمي للمصالح	02

مقدمة

عرف عالمنا اليوم تزايد في عدد و حجم المؤسسات العامة و الخاصة التي تعمل على تلبية حاجات و رغبات المجتمع و لنجاح و إستمرار المؤسسة في تحقيق اهدافها لابد من مراعاة مجموعة من المتغيرات ،و تعتبر ضغوط العمل إحدى هذه المتغيرات و التي أصبحت مظهرا طبيعيا في حياة الإنسان (العامل)،كما تشهد المؤسسة الواحدة أشكالاً مختلفة من الضغوط في مختلف المستويات التنظيمية .

تجدد بنا الإشارة على ان الرضا الوظيفي ليس بالأمر اليسير إذ يعد مهمة صعبة و ذلك بسبب وجود العديد من العوامل التي تؤثر عليه بما فيها العوامل البيئية ،التنظيمية و الفردية ،زيادة عى ذلك وجود العديد من المشكلات و المعوقات الناتجة عن تقييم الرضا الوظيفي المقدمة .

لقد لقي موضوع ضغط العمل إهتماما كبيرا في البحوث و الدراسات الإدارية بشكل عام و المتعلق با الرضا الوظيفي بشكل خاص ،كما له اهمية بالغة على مستوى الفرد العامل و المؤسسة في تحقيق الأهداف ،خاصة ان الخدمات الصحية تعد أعلى انواع الخدمات تكلفة و أعلى ما تملكه المجتمعات و ثروة يجب الحفاظ عليها و صيانتها .

على ضوء ما تبلور ،معالم إشكالية البحث التي تسعى إلى توضيح العلاقة بين ضغط العمل و الرضا الوظيفي و منه تتم صياغة الإشكالية الرئيسية بعنوان :

- "ما مدى تأثير ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى موظفي المعهد الوطني المتخصص في التكوين بخميس مليانة ؟ "

وللإجابة على هذه الإشكالية يمكن صياغة التساؤلات الفرعية التالية و هي :

1. ما المقصود بضغط العمل و ماهي أسبابه ؟
2. ما المقصود بالرضا الوظيفي ؟
3. ماهي علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي ؟
4. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على الرضا الوظيفي ؟

الفرضيات :

1. يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية .
2. العمال يستجيبون ل الرضا الوظيفي .
3. يتعاطف العمال مع ظروف المريض و إحتياجاته .

ميررات الدراسة :

من الناحية الذاتية تتمثل في إحساسنا بالمشكلة و هذا ما دفعنا لدراستها لذلك أردنا الإهتمام بمعالجة موضوع ينتمي إلى حقل من حقول إدارة الأعمال .

أما من الناحية الموضوعية فقد تطرق إليه الكثير من العلماء من مختلف المجالات و بالعديد من الطرق .

أهداف الدراسة :

إن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو معرفة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي داخل المعهد.

- ❖ محاولة تكوين إطار نظري يغطي كل مفاهيم ضغوط العمل و مايتعلق بها.
- ❖ محاولة تكوين إطار نظري يغطي كل مفاهيم الرضا الوظيفي .
- ❖ محاولة معرفة ضغوط العمل بأبعاده .
- ❖ الحصول على نتائج و نصائح للتخفيف من مسببات ضغط العمل الذي يؤثر على الرضا الوظيفي .
- ❖ محاولة ربط البحوث الجامعية بالواقع .

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية دراسة هذا الموضوع بإعتباره أحد المواضيع الواسعة في عدة مجالات وخاصة مجال الإدارة ،و بإعتبار أن معهد خميس مليانة إحدى اهم المؤسسات التكوينية الهامة في الدولة لتقديم خدمات في التكوين راقية و بالتالي فإن العاملين في هذه المؤسسة يتعرضون لضغوط عمل متعددة المصادر .

- ❖ تقوم هذه الدراسة على إعطاء نظرة واسعة على أهم مصادر و أسباب ضغط العمل .
- ❖ تحديد الآثار التي سوف تخلفه هذه الضغوط على العامل و المؤسسة .
- ❖ الوصول إلى توصيات و نصائح لتجنب من ضغط العمل الذي سوف ينعكس على الخدمات الرضا الوظيفي .

حدود الدراسة :

من حيث الحدود الزمانية : الحدود الزمانية هي تلك الفترة التي أجريت فيها الدراسة ،وقد كانت هذه الدراسة في الفترة الممتدة من مارس إلى ماي

من حيث الحدود المكانية : فإن الدراسة إقتصرت على المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني بخميس مليانة .

من حيث الحدود البشرية : تمثلت في جميع فئات عمال المعهد

أدوات الدراسة :

إعتمدنا في دراستنا على زيارة المعهد (التعرف عليه عن قرب) و أيضا على عملية الإستبيان التي تقوم بجمع البيانات و المعلومات على أفراد العينة داخل المعهد .

منهجية البحث :

إن الأسلوب الذي إستعملناه لدراسة هذا الموضوع هو المنهج الإستنباطي الذي يقوم على الجمع بين الدراسة النظرية و الدراسة الميدانية.

فالدراسة الميدانية تهدف على مدى صحة الفرضيات من خلال دراسة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في المعهد إلى عملية إستبيان لمعرفة آراء و إتجاهات أفراد العينة لكافة الإطارات و العاملين داخل المعهد.

صعوبات الدراسة :

لقد واجهنا صعوبات أثناء إنجاز هذا البحث أهمها :

- ❖ تشعب الموضوع و الذي يحتاج إلى الكثير من الدقة للتمكن من الإلمام به ،هذا بالإضافة إلى علاقته مع مواضيع أخرى.
- ❖ قائمة المراجع في المكاتب المتمحورة حول الموضوع .
- ❖ عدم تجاوب المعهد مع الباحثين .
- ❖ ضيق الوقت و ضخامة الموضوع .

هيكلية البحث :

من أجل تغطية الموضوع قمنا بتقسيم الموضوع " أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي "إلى فصلين ،فصل نظري و فصل تطبيقي حيث تناول الفصل الأول ثلاثة مباحث :

المبحث الاول : مفاهيم أساسية حول ضغوط العمل و الرضا الوظيفي ،

المبحث الثاني : علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي

المبحث الثالث : الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني كذلك تناول ثلاثة مباحث .

المبحث الاول : العريف بالمؤسسة محل الدراسة .

المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية ،

المبحث الثالث : تحليل البيانات وفق الفرضيات المدروسة.

الفصل الأول

تمهيد:

عرفت السنوات الأخيرة نموا كبيرا و متزايدا في قطاع التكوين و الذي أصبح يشغل مكانة متميزة في إقتصاديات الدول ،و من بين القطاعات الخدمية التي تحتل موقعا متميزا ، نجد قطاع الخدمات التكوينية ، و ذلك بسبب الأهمية التي تفرضها طبيعة الخدمات التي يقدمها هذا القطاع و إتصالها المباشر بصحة أفراد المجتمع ، و لنجاح وإستمرار المؤسسات في هذا القطاع في تحقيق أهدافها لآبد من مراعات مجموعة من المتغيرات و تعتبر ضغوط العمل إحدى هذه المتغيرات و التي أصبحت مظهرا طبيعيا في حياة الفرد العامل ، و سوف نتطرق في هذا الفصل إلى كل من ضغوط العمل و الخدمات الصحية لإعطاء مختلف المفاهيم التي من شأنها أن تعطي توضح لكلا المتغيرين بالإضافة إلى علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي وفي الأخير نتطرق إلى الدراسات السابقة .

المبحث الأول : مفاهيم نظرية حول ضغوط العمل و الرضا الوظيفي

المطلب الأول : ماهية ضغوط العمل

أصبح مفهوم ضغوط العمل يحضبا اهتمام كبير من قبل الباحثين و الكتاب في مختلف العلوم ،الإدارية و الإجتماعية و غيرها في مختلف المجالات ،وذلك لما لهذه الضغوط من آثار على صحة الفرد و كذا إنتاجيته ،إذ يعتبر ضغط العمل أحد معوقات تقديم الرضا الوظيفي في المستوى ، وفي هذا المطلب سوف نحاول أن نسلط الضوء على مفهوم ضغوط العمل و مراحلها كما سنتناول عناصر ضغوط العمل و أنواعه و كذا نتائج و آثار ضغوط العمل.

أولاً : مفهوم ضغوط العمل و مراحلها

1. مفهوم ضغوط العمل : يمضي الموظف جل وقته في العمل ، وفي بعض الأحيان و تحت تأثير متطلبات العمل يزيد الموظف من ساعات العمل و ذلك لإنجاز بعض المهام التي تتعلق بالعمل ، بالإضافة إلى ان العمل لا ينتهي عند نهاية الدوام الرسمي للمنظمة بل يمتد إلى أن يحمل الموظف هموم و معاناة عمله إلى المنزل ، و هذا يعني أن ما يتعرض له الموظف من ضغوط في عمله تؤثر في حياته الأسرية و من هنا نجد أن حياة الموظف عبارة عن حلقة مترابطة تؤثر بعضها في البعض ،لأن ما يمر به من مواقف أو أحداث محيطية أو ضاغطة بالمنزل ينعكس على عمله و بالتالي درجة أدائه¹.

حيث يرى فاروق عبد فولية أن الضغوط المهنية هي الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤوليتها و أعبائها و أهميتها و علاقتها بالوظائف الآخرين ، و الدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة ، و خصائص هذا الدور فهي تشير إلى مجموعة من التغييرا النفسية و الجسمية التي يحدث لدى الفرد و يمكن النظر إلى ضغوط العمل على أنها آية خاصة لبيئة العمل تمثل تهديدا للفرد مثل مطالب العمل التي لا يستطيع الوفاء بها أو إمدادات غير كافية لمواجهة إحتياجاته² و ظهرت تعاريف متعددة لضغوط العمل ، إختلفت باختلاف الطريقة التي ينظر إليها الباحث إلى ضغوط العمل و من التعريفات لمفهوم ضغوط العمل نذكر منها :

❖ تعريف بيم آلان 1995: الضغوط المهنية تنشأ من خلال تفاعل الفرد مع البيئة و تتمثل في أعباء العمل، صراع الأدوار و في شبكة علاقاته مع الآخر في مثل الأصدقاء و الأقارب و افراد الأسرة .

❖ تعريف كسرود 1998: الضغوط المهنية هي مواقف تتفاعل فيها العوامل الوظيفية لدى العامل مما يتسبب عنه تغير في حالته النفسية و الفسيولوجية و يجعله ينحرف عن عمله الإعتيادي³

¹ علي بن حمد النوشان ،ضغوط العمل و أثرها على عملية إتخاذ القرارات ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم

الإدارية،أكاديمية نايف للعلوم الأمنية ،الرياض ،السعودية ،2003 ، ص70

²فاروق عبد الفليه و عبد المجيد ،السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، ط1،دار الميسرة لنشر و التوزيع و الطباعة ،

عمان ، الأردن ،2005 ، ص 305

³عمر مصطفى النعاس ، الضغوط المهنية و علاقتها بصحة النفسية ، ط1،إدارة المطبوعات و النشر ،ليبيا ،2008،ص31

❖ تعريف بير و نومان : على أنها حالة ناشئة عن تفاعل الناس و أعمالهم و تتصف بتغيرات داخل الناس يجبرهم على الخروج عن عملهم العادي ¹

❖ أما فاروق عبد الغليه : يعرف ضغوط العمل على انها إختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد ، و يؤدي هذا الإختلال إلى إنخفاض مستوى الرضا الوظيفي و ضعف الأداء و إنخفاض مستوى الفعالية ²

و من خلال ما سبق يرى الباحث أن ضغوط العمل هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل و التي تنتج عنها ردود أفعال مختلفة و مصادر هذه المثيرات ، قد تكون متعلقة بالمنظمة ، أو بالوظيفة أو بيئة العمل ، أو بشخصية الفرد العامل و يترتب عنها آثار نفسية و سلوكية و جسمية و تنظيمية .

2. مراحل ضغوط العمل : محاولة الطبيب هانس سيلاي في محاولته تفسير الأمراض المتصلة بالضغوط فقد إقترح ثلاث مراحل يمر بها الفرد حين يتعرض لضغط ما :

- أ. الإنذار المبكر **ALARM REACTION** : و هنا يواجه الفرد الضغط بفعل مثير خارجي ينشط نظام الضغط الداخلي فيتم إستثارة و سائل الدفاع فتزداد ضربات القلب و يزداد معدل التنفس و يرتفع ضغط الدم .
- ب. المقاومة **RESISTANCE** : و بإستمرار الضغط يعمل الجسم على مواجهة الضغط من خلال التكيف .
- ت. الإستنزاف **EXENOWSTION** : مع إستمرار الضغط و عدم قدرة الفرد على التكيف و التغلب عليها يستنزف الفرد طاقاته و قدراته فتتهار نظم ووسائل التكيف لديه .

الشكل رقم 01 : مراحل الضغط عندهانس سيلاي

المرحلة 01	المرحلة 02	المرحلة 03
يبدأ الجسم بالتغير في أول كشف للعوامل الضاغطة و كذلك تقل المقاومة	يزداد ظهور عوامل الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر من العمل	بعد فترة مقاومة يبدأ الجسم في الإحساس بالإنتهاك فتقل طاقة المقاومة
حركة المنبه (الجرس)	المقاومة	إنهاك (التعب)

المصدر: معن محمود عياصرة ، مروان محمد بن أحمد ، إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل و التغيير ، ط1، دار الحامد للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2008، ص109

¹ محمد حسين محمد حمادات، السلوك التنظيمي و التحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية ، ط1، دار حامد للنشر و التوزيع ،

عمان، الأردن، 2008، ص162

² فاروق عبد الغليه ،مرجع سبق ذكره ، ص 305

ثانيا : عناصر ضغوط العمل و أنواعه

1. عناصر ضغوط العمل :

يمكن تحديد ثلاث عناصر رئيسية للضغوط وهي :

- عنصر مثير:** ويحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة من مشاعر الضغوط و قد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.
- عنصر الإستجابة:** يمثل هذا العنصر ردود الفعل الجسدية و النفسية و السلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق و التوتر و الإحباط و غيرها .
- عنصر التفاعل:** و هو التفاعل بين العوامل المثيرة و العوامل المستجيبة¹ . ويمكن توضيح المكونات الرئيسية الثلاث لضغوط العمل من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم 02 : عناصر ضغوط العمل



المصدر : فاروق عبد الفليح ،محمد عبد المجيد ،مرجع سبق ذكره ،ص 306

2. أنواع ضغوط العمل :

يوجد عدة أنواع من الضغوط بحيث يمكن تصنيفها وفق عدة معايير نذكر منها² :

- أنواع الضغوط حسب آثار المترتبة عليها:** حيث نجد ضغوط إيجابية و ضغوط سلبية منها نذكر
 - ❖ **الضغوط الإيجابية:** هي ضغوط مفيدة التي لها إنعكاسات إيجابية بحيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج و إنجاز المهام بسرعة كما أنها لها آثار نفسية و إيجابية فيما تولد لدى الفرد من الشعور بالسعادة و السرور و ينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل حيث أن المهام التي تنفذ يتوقف في المحددة بإطار زمني لتنفيذها أما غير محددة فهي حتى لو أنجزه بدون تحديد إطار زمني فإن إنجازها بطريقة سيئة و غير مقبولة .
 - ❖ **الضغوط السلبية:** و هي الضغوط المؤذية ذات الإنعكاسات السلبية على صحة و نفسية الإنسان و من ثم تتعكس على أدائه و إنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط تدفع في الواقع ثمنها بالإحباط و عدم الرضى عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية إتجاه قضايا العم ل³ .

¹معن محمود عياصرة ،مروان محمد بن أحمد ،إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل و التغيير، ط1 ،دار حامد للنشر و التوزيع

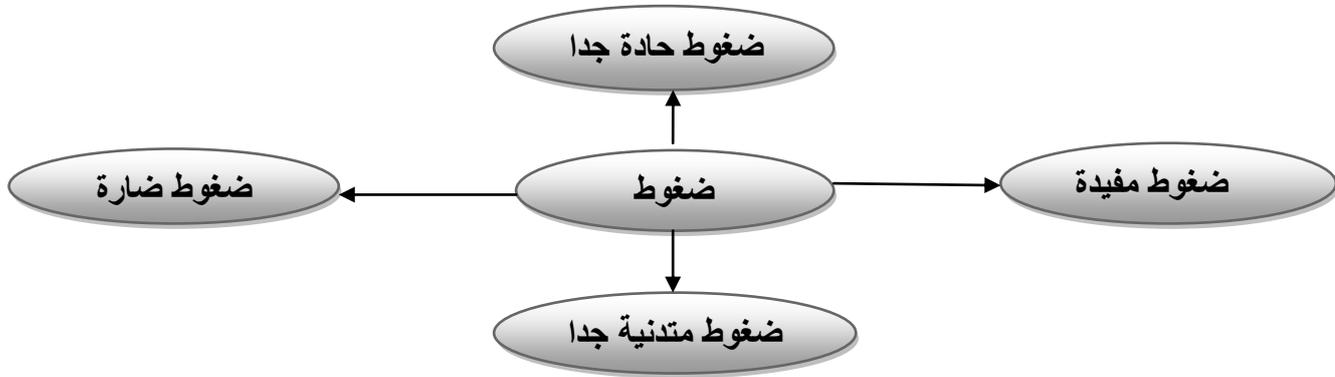
، عمان ،الأردن ،2008،ص 112

²معن محمود عياصرة ،مروان محمد بن أحمد ، مرجع سابق ، ص 112

³علي بن حمد النوشان ، مرجع سبق ذكره ، ص 14

ب. أنواع الضغوط حسب شدتها: قام هانز سيلبي بتصنيف الضغوط المهنية حسب شدتها إلى أربعة مجموعات أساسية كالتالي: ضغوط مفيدة، ضغوط ضارة، ضغوط متدنية جدا، ضغوط حادة جدا وفقا لهذا التقسيم فإن الفرد يتوجب عليه أن يراعي التوفيق بين هذه المجموعات و أن يقيم التوازن بينها، حيث أن فشل الفرد في خلق هذا التوازن يعتبر سببا رئيسيا في وقوع الكثير من الأفراد تحت طائلة الضغوط¹.

الشكل رقم 03 : أنواع ضغوط العمل حسب شدتها



المصدر : عبد الرحمان هيجان ، ضغوط العمل ، مصادرها و نتائجها وكيفية إدارتها ، معهد الإدارة العامة ، الرياض 1998 ، ص 32

ت. أنواع ضغوط العمل حسب سياستها: وهي كالاتي

- ❖ الضغوط الأسرية: مثل التنافر الأسري ، الانفصال ، الفقر إلى آخره
- ❖ ضغوط النقص: مثل نقص الممتلكات ، و نقص الأصدقاء إلى آخره
- ❖ ضغوط العدوان: مثل سوء المعاملة من العائلة إلى آخره
- ❖ ضغوط السيطرة: مثل تأديب و العقاب القاسي إلى آخره
- ❖ ضغوط الجنسي: مثل الأداء و العرض إلى آخره
- ❖ الضغوط البدنية: مثل تصور بدني ، العقلي و الإجتماعي² إلى آخره

ثالثا : نتائج و آثار ضغوط العمل

يترتب على المستويات المختلفة لضغط العمل مجموعة من الآثار و النتائج على الفرد أو المنظمة على السواء ، غير أنه لا يمكن الحكم بأن هذه الآثار و النتائج سلبية ولكن هناك الإيجابي منها و يمكن توضيح ذلك كما يلي³

¹ عبد الرحمان هيجان ، ضغوط العمل ، مصادرها و نتائجها وكيفية إدارتها، ط1، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، 1998، ص 14

² محجسين محمد حمدات، السلوك التنظيمي و التحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية ، ط1 ، دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان

، الأردن ، ص 169، 168

³ محمود سلمان العميان ، مرجع سبق ذكره ، ص 166، 165

1. الآثار الإيجابية لضغط العمل :

- إن العديد من المنظمات إن لم تكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته و ذلك لآثارها السلبية على المنظمة و الفرد و لكن الحقيقة غير ذلك إذ أن لضغوط العمل آثار إيجابية منها نذكر :
- ❖ تدعيم و تقوية العلاقات الإجتماعية بين الأفراد (الموظفين) حيث تؤدي إلى تنمية المعرفة لديهم و رفع روحهم المعنوية في مواجهة الضغوط و الوقاية منها .
 - ❖ إثارة الدافعية لدى الأفراد للقيام بمهامهم بأنسب الطرق من أجل تحقيق الذات و تأكيد القدرة على مواجهة الضغوط و الوقاية منها
 - ❖ تمكن من إكتشاف القدرات و الكفاءات المتميزة بين الموظفين و إستغلالها بشكل أفضل .
 - ❖ زيادة قنوات الإتصال (بين الموظفين من أجل مواجهة الضغوط).

2. الآثار و النتائج السلبية لضغط العمل :

- يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار و النتائج السلبية الضارة للفرد و المنظمة أهمها ما يلي :
- أ. **آثار ضغوط العمل على الفرد** :تنقسم الآثار السلبية لضغط العمل على الفرد إلى :
- ❖ **آثار سلوكية** : من أهم التغيرات نذكر مايلي
 - الإدمان على الكحول و إستخدام أدوية مهدئة .
 - العدوانية و التخريب و عدم إحترام الأنظمة و القوانين في المنظمة .
 - معاناة من الأرق الدائم أو المؤقت مع تغير أو تذبذب في عادات النوم .
 - ❖ **آثار نفسية (السيكولوجية)** :من أهم تلك الأعراض نذكر¹:
 - الحزن و الكآبة و الشعور بالقلق و الإحباط .
 - النظر إلى المستقبل بتشاؤم .
 - التصرف بعصبية شديدة و عدم القدرة على التركيز .
 - الحساسية للنقد من جانب آخرين .
 - ❖ **آثار جسدية (فسيولوجية)**: إن إستمرار الضغوط في العمل لفترة قصيرة يؤدي إلى حدوث تغيرا في أجهزة الجسم و التي تؤثر على الرضا الوظيفي عند الفرد.
- أما الآثار التي تنجم عن إستمرار ضغوط العمل لفترة طويلة فهي تتمثل في الأمراض التي يطلق عليها إثم أمراض التكيف لأنها لا تنتقل بالعدوى مثل السكر .
- ب. **آثار ضغوط العمل على المنظمة** :

لا تقتصر آثار ضغوط العمل على الفرد بل تمتد إلى المنظمة حيث يمثل الفرد فيها أهم عناصر الإنتاج و الوسيلة المباشرة لتحقيق أهدافها ، فتعرض هذا الأخير للضرر سوف ينعكس على أدائه و على الأداء العام للمنظمة ،

¹مجد أحمد محمد عبد الله ، علم النفس الصحة و علاقته بالطب السلوكي ،المعرفة الجامعية للطبع و النشر و التوزيع ،ط1، الإسكندرية

وعلى قدرتها على البقاء و الإستمرار و التكيف مع الظروف البيئية المتغيرة وعليه يمكن إيجاز الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة كما يلي¹

- ❖ زيادة التكاليف المباشرة (التعويض المقدم لهيئة التأمين و غير مباشرة كالغياب ... إلخ)
- ❖ تدني مستوى الإنتاج و إنخفاض جودته.
- ❖ الغياب و التأخر عن العمل .
- ❖ سوء الإتصال بسبب غموض الدور و تشويه المعلومات
- ❖ التسرب الوظيفي (دوران العمل)

المطلب الثاني : مفاهيم أساسية حول الرضا الوظيفي

تمثل الرضا الوظيفي أهمية بالغة بالنسبة للدولة أو المجتمع بصورة عامة و بالنسبة للفرد بصورة خاصة ، و ذلك لما لها من تأثير على حياة الفرد و عافيته ، و سنحاول في هذا المطلب أن نبدأ بإبراز أهم المفاهيم المرتبطة بالمجالات الصحية .

أولاً : مفهوم خدمات الرضا الوظيفي و خصائصها

سنتناول مفهوم الرضا الوظيفي مع إبراز أهم خصائصها

1. مفهوم الرضا الوظيفي :

بالرغم من أنه لا يمكن بيع و شراء الرضا الوظيفي ، إلا أنه ليست كذلك فلا يمكن الإتجار بها ، هذا ما يقودنا إلى تحديد مفهوم الرضا الوظيفي أولاً قبل تحديد مفهوم الرضا الوظيفي.

أ. مفهوم الرضا الوظيفي:

إشتد الجدل حول تحديد مفهوم الرضا الوظيفي في السنوات الأخيرة ، بعدما كان شائعاً بين المشتغلين في المجال بأن الرضا الوظيفي تعني "غياب المرض الظاهر و خلو الإنسان من العجز و العلل في مجال عمله أي انه اكتساب مهارات توصله الى الثقة بالنفس و حب للعمل"² فطالما أن وصل الإنسان الى حب ما يعمل قد خلا من العلة و برأ من الداء عدم الرضا، فذلك معناه أن العامل استطاع الوصول الى الإنتماء الحقيقي ، إلا أن المختصين في مجال تسيير الموارد البشرية إعتبروا هنا المفهوم هو إهدار لمعنى الرضا الوظيفي و يجعل دورها سلبي لمجرد أنه علاج للعديدي من المشاكل الوظيفية و قد عرفها "PERKINO" الرضا الوظيفي بأنها " حالة التوازن النسبي لوظائف المؤسسة ، و أن حالة التوازن تنتج من تكيف العامل مع العوامل الداخلية و الخارجية التي يتعرض لها ، أن تكيف العامل عملية إيجابية تقوم بها قوى الجسم للمحافظة على توازيه³.

¹ محمود سلمان العميان ، مرجع سبق ذكره ، ص 161

² عبد المحي حسن صالح ، الصحة العامة بين البعدين الإجتماعي و الثقافي ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، 2003 ، ص 17

³ أيمن مزاهرة ، الصحة و السلامة العامة ، ط1، دار الشروق للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2000، ص 13

أما منظمة الصحة العالمية (OMS) فقد عرفت الرضا الوظيفي بأنه " السلامة البدنية و النفسية و الإجتماعية الكاملة ،وليس مجرد قبول أو عدم الإتزان¹ .
لو تمعنا في هذا التعريف لوجدنا مايلي :

¹ إقبال إبراهيم مخلوف ، العمل الإجتماعي في مجال الرعاية الطبية ،ط1، إتجاهات تطبيقية ،دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية ، 1991،ص50

- ❖ الرضا الوظيفي ثلاثة أبعاد مترابطة مع بعضها البعض و هي : الجانب البدني ،الجانب النفسي ، الجانب الاجتماعي
- ❖ إنتقاص أي عنصر من هذه العناصر ينتج عنه عدم إكمال الصحة .
- ❖ نسبة الرضا الوظيفي ،فلا يمكن تحديدها تحديدا مطلقا .
- ❖ الرضا الوظيفي لا تعني الخلو من التمرد فقط ،وهنا يجب التفريق بين الرضا الوظيفي و التمرد عن العمل .
- التمرد هو حالة الإنحراف عن الحالة الطبيعية للفرد جسميا أو عقليا أو إجتماعيا أو نفسيا ،وقد يكون هناك إنحراف في أكثر من جانب من الجوانب المحددة للشخصية الإنسانية ،وهذا الإنحراف يمكن أن يكون نسبيا أو مطلقا ،و التمرد ليس مرادفا تمام للإعتدال أو السقم حيث أن¹:
- **المرض** : يمكن أن يحدد بأنه الإدراك بعدم الراحة بحرية الفرد الشخصية.
- **السقم** : هو حالة عضوية أو نفسية للإختلال الوظيفي على فردية و شخصية الفرد .
- **الإعتلال** : يحدد بأنه حالة من الإختلال الوظيفي و التي يتأثر بها الجانب الاجتماعي و تؤثر على علاقة الفرد بالآخرين .
- ب. **مستويات الرضا الوظيفي**: تتمثل مستويات الصحة فيما يلي
- ❖ **الصحة المثالية**: هي حالة التكامل المثالي لجميع الجوانب الجسمية و النفسية و العقلية و الإجتماعية أي الحالة التي يكون فيها الفرد خاليا من أي أمراض ظاهرية أو باطنية و متمتعا بكافة الجوانب الصحية ، و هو هدف بعيد لبرامج الرعاية الصحية و الإجتماعية تسعى لتحقيقه، و إذا كان صعب المنال .
- ❖ **الصحة الإيجابية** : هي حالة يستطيع الفرد فيها و المجتمع مواجهة المشاكل و المؤثرات الإجتماعية و النفسية و الجسمية بكفاءة عالية إلى حد كبير دون ظهور أي أعراض مرضية .
- ❖ **الصحة المتوسطة**: أي أن الفرد لا يشكو بصورة مباشرة من مرض معين و لكن بصفة عامة لا تظهر عليه الطاقة الإيجابية .
- ❖ **مستوى الإحتضار** : هو المستوى الذي يفقد الإنسان معه كل قدرة على أداء الدور أو الوظائف الحيوية ، وتسوء الحالة من وقت لآخر و معه يصعب على الفرد إستعادة حالته الصحية .
- إن هذه المستويات تقسم النسبية المطلقة ،حيث يصعب تحديدها و قياسها قياسا دقيقا و محدد و الشكل التالي يوضح ذلك :

¹ إقبال إبراهيم مخلوف ،مرجع سبق ذكره ، ص50

الشكل رقم 04: مفهوم الرضا الوظيفي من ناحية مستوياتها



المصدر: إقبال إبراهيم مخلوف، مرجع سبق ذكره ، ص50

كما يتأثر مستوى الرضا الوظيفي بعدد من العوامل المتداخلة و هي كالاتي ¹

- ❖ عوامل طبيعية:و تتمثل في العوامل المناخية ،البيئية ،الجغرافية .
 - ❖ عوامل بيولوجية حيوية :تتمثل في ناقلات العدوى سواء كانت حشرات مثل : الذباب و الناموس أو الحيوانات كالفئران و الذباب.
 - ❖ عوامل إجتماعية :تتمثل في مستويات المعيشية، العادات و التقاليد.
 - ❖ عوامل إقتصادية : مثل قصور الإمكانيات المادية مثل التشخيص و التلقيح.
 - ❖ عوامل بيئية : تتمثل في عدم توفر المحفزات المادية و المعنوية التي توصل العامل للرضا و محبة العمل
 - ❖ عوامل سكانية : عدم وجود زيادة في معدلات الرضا الوظيفي يترتب عليها مشاكل صحية و إجتماعية .
 - ❖ عوامل طبية :مثل مدى توافر العيادات الطبية و الأطباء و الممرضين المهتمين بالصحة في مجال العمل
- ت. تعريف الرضا الوظيفي:

❖ تعريف 01: عرفها kotler بأنها نشاط أو منفعة معروضة للبيع و التي هي في الأساس غير ملموسة ،ولا تنتج عنها أية ملكية .

عرفت كذلك على أنها أي فعل يقدمه أحد الأطراف إلى طرف آخر ويكون بالأساس غير ملموس ولا ينتج عنه تملك شيء ما و إنتاجه قد يكون أو لا يكون مقرونا بمنتج مادي .

❖ تعريف 02 : تعتبر الرضا الوظيفي شكلا من أشكال الخدمات و أحد مدخلات إنتاج الصحة في مجال العمل ،فقد عرفت بأنها " العلاج المقدم للموظف سواء كانت تشخيصا أو إرشادا أو تدخلا طبيعيا ،ينتج عنه رضا و إنتفاع من قبل الموظف ، و ما يؤول لأن يكون بحالة رضا أفضل "2.

تعريف يشير في مضمونه إلى أن الرضا الوظيفي تتضمن ثلاثة أبعاد رئيسية هي :

- الصفة المميزة للخدمة :ترتبط أساسا بجوهر الخدمة المقدمة و التي تتكون من عدة إجراءات مختلفة.
- المنافع المرجوة بالرضا الوظيفي: تتمثل في العناصر المختلفة التي يحصل عليها العامل لمقابلة إحتياجاته و المتضمنة للإدراك الحقيقي لكفاءة العمل المؤدي و يمكن تقسيمها إلى مايلى ³:

¹فريد النجار ،إدارة المستشفيات و شركات الأدوية ،ط1، الدار الجامعية ،الإسكندرية ،2007،ص363

²فريد النجار ،مرجع سابق ،ص363

³ثامر ياسر البكري ، تسويق الخدمات الصحية ،ط1،دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ،عمان ،الأردن ، ص 168

- منافع مباشرة ملموسة يمكن قياسها و حسابها : تتمثل في النحفرات التي يمكن توفيرها مستقبلا نتيجة لإنتاج خدمات معينة .
- منافع مباشرة غير ملموسة و يصعب قياسها: تتمثل في الحد من الآلام و الأمراض النفسية التي يعانها العامل ،نتيجة عدم الرضا.
- منافع غير مباشرة ملموسة يمكن حسابها : تتمثل في زيادة الإنتاج كنتيجة للخدمات التي يحصل عليها أفراد القوة العاملة .

➤ الخدمات المساندة :تتضمن كافة العناصر المضافة التي تقدم إلى جوهر الخدمات ، و تتضمن نظام حجز المواعيد ، الإستقبال ، التنسيق مع المؤسسات الأخرى لتوفير خدمات للعمال.

كما يعرف أيضا بأنه " المنفعة أو مجموع المنافع التي تقدم للمستفيد التي يتلقاها عند حصوله على الخدمة و التي تحقق له حالة مكتملة من السلامة الجسمانية و العقلية و الإجتماعية و ليس فقط استقامة في العمل" هذا التعريف يبين أن عملية الرضا الوظيفي التي أتت بالعامل إلى المؤسسة لا تمثل الخدمة في حد ذاتها ، بل مكونا من مكوناتها ،فالخدمة عبارة عن نشاط مركب من ثلاثة متغيرات رئيسية و التي تظهر في الجدول التالي :

الجدول رقم 01: الوظائف المكونة الرضا الوظيفي داخل المؤسسة

الوظائف المكونة	أمثلة
الفندقة و الإطعام	<ul style="list-style-type: none"> ○ الإيواء ،الصيانة و التنظيف ○ الإطعام ○ الإستقبال ○ التدفئة
الإدارة و التسيير	<ul style="list-style-type: none"> ○ تسيير المخزونات ،الصيدلية ،التجهيزات ○ تسيير الموارد البشرية ،إدارة المعلومات ○ تسيير الملفات الطبية
الخدمات الطبية و الشبه طبية	<ul style="list-style-type: none"> ○ الخدمات العلاجية ○ مختبرات التحليل و الأشعة ○ العمليات الجراحية ○ عمليات التخدير تقييم

المصدر : نجاة صغيور : جودة الخدمات الموفرة للموارد البشرية،مذكرة لنيل شهادة الماجستير ،جامعة باتنة ،الجزائر،2011/2012 ، ص16

لإشارة فإن الخدمة الصحية تخضع حسب KARNY DARBY إلى إعتبارات سلع الإعتقاد و قد فرق هذين الكاتبين بين ثلاثة أنواع من السلع و هي ¹:

- سلع الإعتقاد:تتعلق بالمنتجات و الخدمات التي يمكن الزبون أن يتحقق من جودتها و قيمتها إلا بعد

¹ نجاة صغيور ، مرجع سبق ذكره، ص17

إستهلاكها ،لأنه لا يملك المعارف و لا القدرات ليقوم بذلك.

- **سـلـع البـحـث :** تتـلـق بالـمـنـتـجـات و الخـدـمـات الـتـي يـسـتـطـيـع الـزـبـون أن يـشـعـر بـهـا ،يراهـا و بـالـتـالـي يـمـكـنـه تـحـلـيـلـهـا و تـقـيـمـهـا قـبـل عـمـلـيـة الشـراء .
- **سـلـع التـجـرـبـة :** تتـلـق بالـمـنـتـجـات و الخـدـمـات الـتـي لا يـمـكـن للـزـبـون أن يـتـحـقـق مـن جـودـتـهـا إلا بـعـد عـمـلـيـة الشـراء و خـلـال الإـسـتـهـلاك.

2. خصائص الخدمات الصحية :

إن خصائص الخدمات الصحية لا تبتعد عن الخصائص العامة للخدمات و التي تتمثل فيما يلي :

- أ. **اللاملموسية :** يقصد باللاملموسية " عدم رؤية ،لمس أو تجريب الخدمة ،هذا ما يدفع إلى صعوبة تصورها ذهنيا كما يؤدي في الغالب لمعرفة غير دقيقة للنتيجة مسبقا .
- ب. **عدم التجانس في تقديم الخدمات :**

تتميز الخدمات بالتباين لإعتمادها على كفاءة و مهارة مقدمها ، و كذا مكان و زمان تقديمها كما أن مقدم الخدمة يقدم خدماته بطرق مختلفة اعتمادا على ظروف معينة ، و بذلك تتباين الخدمة المقدمة من قبل نفس الشخص أحيانا مما يؤدي إلى صعوبة تنميط الخدمة.

ت. **عدم القابلية للمساومة :** تتميز الخدمات بصفة عامة بعدم قابليتها للمساومة طالما أنها غير ملموسة هذا ما يجعل التكلفة منخفضة نسبيا أو بشكل كامل في المؤسسات الخدمية ،ويترتب عن ذلك أن الطاقة الغير مستغلة من الخدمة تعتبر إيراد مفقود.

ث. **عدم تملك الخدمة :** أي أن الخدمة لا تملك أو تنتقل ملكيتها من المنتج إلى العميل عند الإتفاق عليها ،فالمستفيد من الخدمة يستهلك المنفعة دون إمكانية تملك الخدمة ذاتها و هذا يمثل الفارق بين السلعة و الخدمة ،إلا أن الخدمة الصحية تتميز بخصائص إضافية و هي كالاتي¹:

- ❖ **تتميز بعض الخدمات الصحية بكونها شخصية :** أي أنها تقدم لشخص واحد فلا يستطيع الطبيب على سبيل المثال أن يعالج إلا حالات محدودة من المرضى و السبب يعود إلى تخصصه في مجال معين (الأمراض الباطنية مثلا)بالإضافة إلى أنه لا يستطيع معالجة أكثر من مريض واحد في نفس الوقت ،لكن هذه الخاصية لا تقدم لشخص واحد بل لعدد من الأشخاص في آن واحد مثل حملات التوعية من مرض معين و حملات تطعيم الأطفال .

- ❖ **تتطلب الخدمات الصحية السرعة في أدائها و الطلب عليها غير قابل للتأجيل :** فالإصابة بالمرض يتطلب علاجاً فورياً للقضاء عليه حين ظهور أعراضه ،وتتميز الخدمات الصحية بالإلحاح و السرعة
- ❖ **صعوبة تحديد و قياس و تقييم جودة الخدمة الصحية :** وهذا راجع لطبيعة الخدمة المقدمة و إرتباطها بحياة الإنسان و سيتم تحليل كل عنصر على حدى فيما يلي :

➤ **صعوبة تحديد جودة الخدمة الصحية :** بسبب كون الخدمات الصحية غير ملموسة لذا يصعب معه

¹ زكي خليل مساعد ،تسويق الخدمات و تطبيقاته ،ط1، دار المناهج للنشر و التوزيع ،الأردن ،2010، ص 24،31

تحديد جودة الخدمة التي تقدم للمستفيد لمواجهة هذه المشاكل الخاصة بتميط الخدمة ينبغي أن تعطي المؤسسات الصحية إهتماما خاصا لمرحلة تخطيط خدماتها .

➤ **صعوبة قياس جودة الخدمة الصحية** : قد يكون من السهل على المؤسسة الصحية قياس ما تم استخدامه من إمكانيات مادية كعدد الاسرة و عدد الأطباء إنما ليس من السهل قياس جودة الخدمة المقدمة بطريقة القياس المباشر ، ولكن يمكن قياسها بالتغيرات الإجتماعية إرتفاع المستوى الصحي .

➤ **صعوبة تقييم جودة الخدمة** : بسبب كون الخدمة الصحية غير ملموسة لذا يصعب تقييم جودة الخدمة التي تقدم للمستفيد ،فالتقييم يتم على أساس مقارنة عدد ما تم شفائهم من المرض ، من مدة معينة أو مقدار ،إلتزام المستفيد بالإرشادات الصحية ، وقد إعتادت المؤسسات الصحية عند تقييم خدماتها أن تقيم ثلاثة عناصر هي :

- **تقييم الكفاءة** : أي تقييم كفاءة الإمكانيات سواء بشرية كالأطباء و الممرضين أو مادية كالأسرة و التجهيزات .
- **تقييم الفعالية** : أي تقييم ناتج ما تم أداءه فعلا من مدخلات بين ما كان متوقعا تقديمه في مدة محددة و علاقته بما كان يهدف إليه.
- **تقييم التكلفة** : أي ما تم إنفاقه على الخدمة .

ثانيا : أنواع الخدمات الصحية المقدمة للعامل للوصول الى الرضا الوظيفي

تنقسم الخدمات الصحية حسب أغلب النظم الصحية العالمية إلى قسمين¹ :

1. الخدمات الصحية العلاجية : و تتمثل في الخدمات المرتبطة بصحة الفرد بصورة مباشرة و تشمل :

- ❖ خدمات التشخيص .
- ❖ خدمات العلاج و تتمثل في العلاج الدوائي المباشر داخل المنزل ،خدمات مساندة تحتاج رعاية سريرية داخل المستشفيات .
- ❖ خدمات الرعاية الصحية حيث يتم الشفاء ،هي عبارة عن خدمات صحية علاجية تهدف إلى تخليص الفرد من مرض إصابة أو تخفيف معاناته من آلام المرض.

2. الخدمات الصحية الوقائية :تتمثل في الخدمات المرتبطة بصحة المجتمع و يطلق عليها أيضا إسم (الخدمات الصحية البيئية أو العامة) .

ترتبط الخدمات الموجهة للحماية من الأمراض المعدية و الأوبئة و الحماية من التدهور الصحي الناتج عن سلوك الأفراد و تشمل :

- ❖ خدمات التطعيم ضد الأمراض و الأوبئة .
- ❖ خدمات رعاية الأمومة و الطفولة .
- ❖ خدمات مكافحة الحشرات و الحيوانات الناقلة للمرض .

¹ إبراهيم طلعت الدمرداش ، التحليل الإقتصادي و الإستثمار في المجالات الطبية ،دار الكتاب الحديث ،الجزائر ،2009،ص 25،26

- ❖ خدمات المكافآت و الحوافز .
- ❖ خدمات الرقابة البيئية على و وحدات الإنتاج.
- ❖ خدمات الإعلام و نشر الوعي.
- ❖ خدمات الحجر .

ويوجد تقسيم آخر للخدمات الصحية تتضمن :

- ❖ الخدمات الطبية .
- ❖ الخدمات الشبه طبية .
- ❖ الخدمات الصيدلانية .
- ❖ الخدمات الجراحية .
- ❖ خدمات ترميم الاعضاء .
- ❖ الخدمات الوقائية (الأولية و الثانوية)
- ❖ الخدمات المتعلقة بالبيئة (التغذية /الماء /نوع الحياة)

ثالثا : عناصر إنتاج الخدمات و تقنيات الرضا الوظيفي

سنعتمد على نموذجين لإبراز إنتاج الخدمات و تقنيات الرضا الوظيفي ،الأول و هو نموذج مثلث الخدمات و

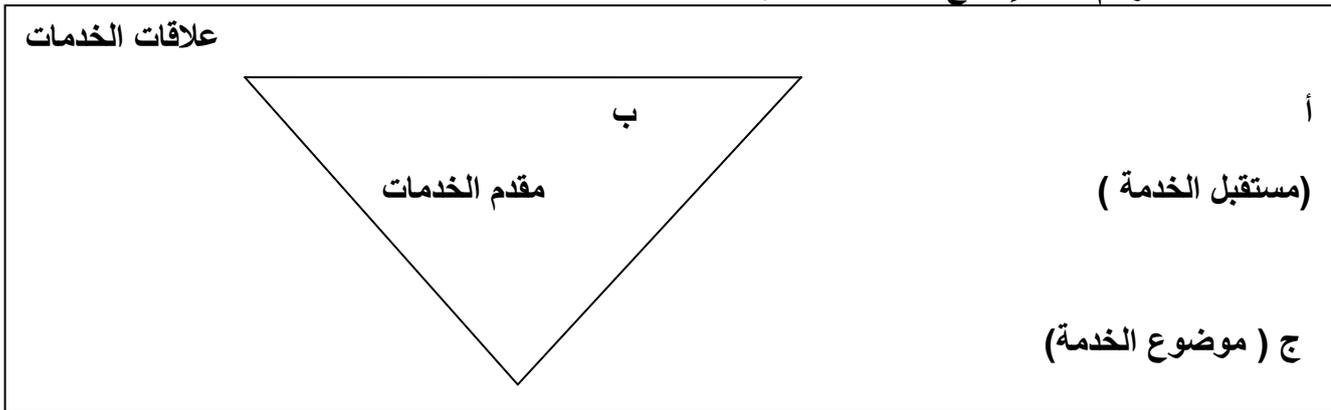
الثاني نموذج " EIGLIER _LANGÉARD "

1. إنتاج الخدمة حسب مثلث الخدمات

إقترح نمودجا بإسم مثلث إنطلاقا من رؤيته للخدمة على أنها " مجموعة من العمليات المختلفة ،المحققة من طرف مقدم الخدمة بخصوص موضوع له علاقة مع العامل " .

و الشكل التالي يوضح هذا النموذج :

الشكل رقم 05: إنتاج الخدمة حسب مثلث الخدمات



Siurce:faridadjellai et al hoepital innovateur :delinnovation médicale a linnovation de service, pais ,maison ,2004,p48

من خلال هذا الشكل نلاحظ أن هذا النموذج يمثل عناصر إنتاج الخدمة بصفة عامة و إذا قمنا بإسقاطه على المؤسسة الصحية فإن رؤوس المثلث ستمثل :

أ. موضوع الخدمة : أي الهدف المرغوب تحقيقه من تقديم الخدمة لحساب طالبيها (العلاج، خدمات الإستقبال و حجز المواعيد، العمليات الجراحية).

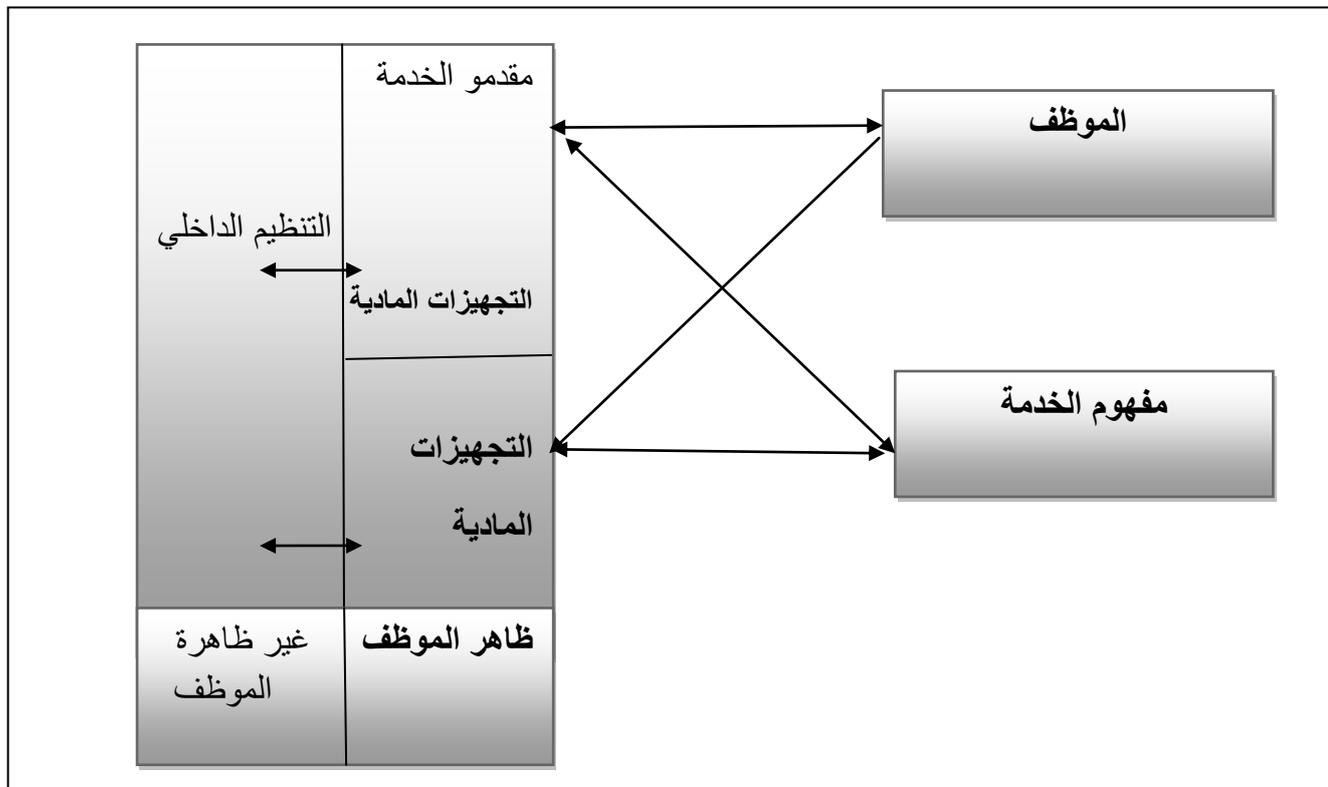
ب. مقدمة الخدمة: يتمثل في العنصر البشري (الفريق الطبي، الشبه الطبي، المسيرون).

ت. مستقبل الخدمة: نعني به الموظف بالمؤسسة.

2. إنتاج الخدمة للعامل حسب نموذج "EIGLIER _ LANGEARD"

قام كل من EIGLIER _ LANGEARD سنة 1978 بتقديم نموذج يعبر عن إنتاج الخدمة، و أطلق عليه تسمية MODELE DE SERVUCTION وهو موضح في الشكل التالي :

الشكل رقم 06: نموذج EIGLIER _ LANGEARD لإنتاج الخدمة



المصدر: نجاة صغيور تقييم جودة الخدمات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة باتنة، الجزائر، 2011/2012، ص 23،

إن الفرق بين هذا النموذج و بين نماذج الإنتاج العادية هو تقديمه ضمن نظام، فلسفة الإنتاج العادية هي سلسلة خطية (بمعنى تتابع المراحل حيث الثانية تلي الأولى مباشرة) لا يمكن تطبيقها في المجال الخدمي، أين تكون عناصر كثيرة ضرورية في وقت واحد لأداء الخدمة، وتكون مرتبطة فيما بينها و لا يمكن أن يكون لأي عنصر أهمية دون وجود لآخر بالإضافة إلى وجود جزء ظاهر للزبائن المتمثل في الأشخاص، الذين لهم علاقة مباشرة مع الزبون أثناء تأدية الخدمة و كذلك الوسائل المادية و أحيانا التسيير العملياتي و جزء متميز ظاهر (عالمي القاعدة الخلفية، نظام المعلومات ...)

المبحث الثاني : علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي

لقد تزايد إهتمام الباحثين في السنوات الأخيرة بدراسة العلاقة بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي لما له من أهمية في تحسين مستوى الخدمات المقدمة ، حيث أشارت نتائج الدراسات العديدة التي أجريت حول هذا الموضوع إلى نتائج مختلفة وأراء متنوعة بخصوص نمط وطبيعة هذه العلاقة ، ومن خلال مراجعة الأدبيات البحثية في هذا المجال فإن العلاقة بين المتغيرين تنحصر فيما يلي :

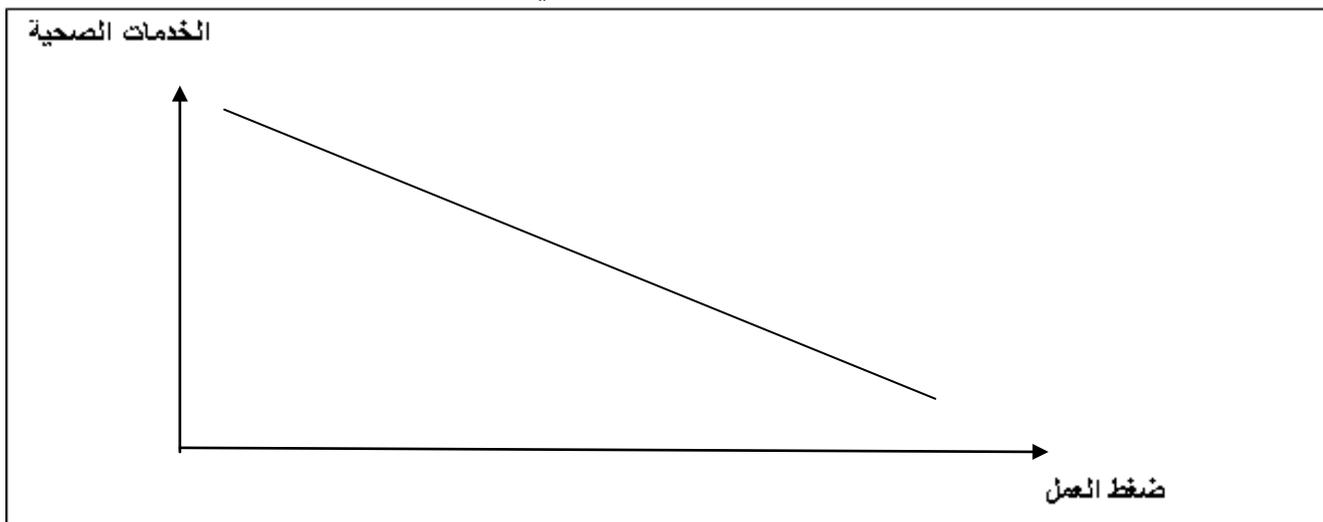
المطلب الأول : آثار ضغط العمل على الأفراد

أولاً : الآثار السلبية لضغوط العمل¹

يؤكد أصحاب هذا الإتجاه على وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي ، و يقوم عل بفرضية أن ضغوط العمل تؤدي إلى إستجابات جسدية و نفسية تؤثر في مجملها على مستوى الرضا الوظيفي الفردية المقدمة ، كما أن مستوى عالي من ضغط العمل يتسبب في ضعف الإدراك الفردي وبالتالي إهماله أو تجاهله أو نسي انه بعض الأمور ذات التأثير المباشر في مستوى الخدمات المقدمة.

فالفرء الذ ييواجه بيئة عمل ضارة ومؤذية يستنفذ وقته وجهده في محاولة للتكيف و السيطرة على هذه الضغوط كذلك يترتب عليها قيام الفرد بإتباع أنماط سلوكية غير مرغوبة مثل تعطيل إنتاج الخدمات ، التخريب ، الإستسلام ، وقد لاقى هذه الفرضية تأييد كبير من جانب الباحثين

الشكل رقم 07 : العلاقة السلبية بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي



المصدر : من إعداد الطالبين

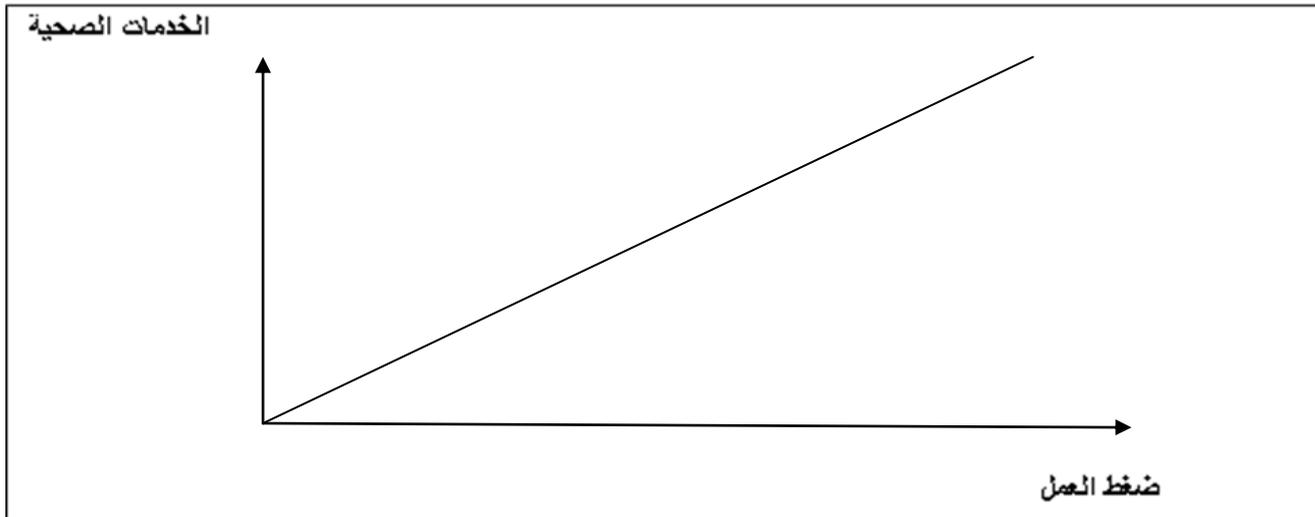
ثانياً : الآثار الإيجابية لضغوط العمل

يرى بعض الباحثين أن الضغوط تمثل نوعاً من التحدي للسلوك الإنساني ، حيث تعتبر مشاكل العمل

¹ مناجتهاد الطالبين بالاعتماد على : بلا محمد إسماعيل ، السلوك التنظيمي النظرية والتطبيق ، دار الطبع ، المكتبة الأكاديمية ، الإسمايلية ، مصر ،

و صعوبات هو توتراته بمثابة تحديات للفرد تبني أنماط بناءة من السلوك و تؤدي إلى خدمات صحية أفضل ويفترض هذا الإتجاه أنه في حالة وجود ضغوط من خبطة لايواجه الفرد أية تحدي انتحته على العمل ، و انه بارتفاع مستوى الضغط يزداد التحدي الذي يواجهها لفرد و ترتفع الخدمات الصحية بالتبعية ،ويمكن قبول هذا الإتجاه جزئيا عندما تكون مستويات الضغوط منخفضة ،حيث يعتبر هذا العامل غير محفز و غير مثير لجهود الفرد ،و مع تزايد وارتفاع حجم الضغوط يبدأ الفرد بالشعور بنوع من الإثارة و التحدي لتقديم خدمات في المستوى و لقد لقي هذ النموذج تأييدا محدودا من جانب الباحثين في الدراسات التطبيقية

الشكل رقم 08: العلاقة الإيجابية بين ضغط العمل والخدمات الصحية



المصدر: من إعداد الطالبين

المطلب الثاني: أساليب و إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

هناك أساليب عديدة و إستراتيجيات تتخذها المؤسسة و المسؤولون للحد من ضغوط العمل و التعامل معها بشكل يساعد المؤسسة على تقديم خدمات متميزة نذكر منها الأساليب التالية¹ :

1. أعرف نمط شخصيتك: كل إنسان بالتأكيد له مجموعة من الخصائص النفسية التي تميزه عن الآخرين (الفروق الشخصية)

- ❖ كل شخصية على وجه الأرض هي شخصية فريدة .
- ❖ قد تختلف أو تتشابه مع الآخرين في بعض الأشياء .

2. التعامل مع زملائه في العمل: مكان العمل مثله مثل أي تجمع بشري فيه أوقات الجد و أوقات الراحة ،من الضروري التمييز بينهما .

- ❖ لا توجد قاعدة تضمن لك أنك سوف تستمتع دائما بالعمل مع زملاء .
- ❖ من العادي أن يتواجد معك في نفس مكان العمل زملاء آخرين يسببون لك الضيق و الضجر .

¹ من إعداد الطالبين من إجتهد الطالبين بالإعتماد على المنظمة العربية للتنمية الإدارية ،ضغوط العمل و صراعات العمل ،ط1

❖ في مثل هذه الحالات يجب أن تتحمل مسؤولية التعامل مع مثل هذه الشخصيات بشكل واقعي .
3. حب عملك : حب ما تعملو أعمال ما تحب .
 حب العمل إستراتيجية قوية لإحتواء ضغط العمل تحت توفر بعض الشروط التي تجعلك تحب ما تعمل و منها نذكر :

❖ كتتنوع المهارات الوظيفية .
 ❖ أهمية الوظيفة بالنسبة للعامل .
 ❖ هوية الوظيفة بالنسبة للعامل .
 ❖ هوية الوظيفة و إستقلاليتها (حرية الوظيفة) .
 ❖ تنوع المهارات الوظيفية .
4. حقق الإتصال الفعال مع الآخرين : الإتصالات الشخصية هي النشاط الخاص بنقل و تبادل المعلومات و الأفكار و المشاعر بين الأفراد.

❖ تتضمن عملية الإتصالات تحقيق الفهم المتبادل بين أطراف عملية الإتصالات .
 ❖ يقضي المدير نسبة كبيرة من وقته في الإتصالات (حوالي 75% من وقت العمل) .
 ❖ نجاح الفرد و تقدمه الوظيفي مرهون إلى حد كبير بقدرته على تحقيق الإتصال الفعال مع الآخرين .
أ. أهداف عملية الإتصالات الشخصية : للإتصالات الشخصية مجموعة من الأهداف من بينها نذكر :
 ❖ تخفيض درجة عدم التأكد .
 ❖ تبادل الأفكار و الإقتراحات .
ب. معوقات الإتصال الفعال : من بين هذه المعوقات نذكر
 ❖ عدم الإتصال و الإدراك .
 ❖ عدم القدرة على التعبير و غموض الرسالة .
 ❖ طول قنوات الإتصال .

حيث أنه تقدم بعض النصائح لأجل تحقيق الإتصال الفعال من بينها نذكر :

- إستخدام وسيلة الإتصال المناسبة .
- لا تقاطع المتحدث حتى ينتهي من الحديث .
- إسأل إذا كنت غير مستوعب الحديث .
- تحديد الهدف من الإتصال بوضوح

ت. التعامل مع صراع العمل : هو مجموعة من الأنشطة المتكاملة التي يقوم بها شخص معين أو أفراد في مؤسسة ما ، مسؤولون عن الأدوار فيشكل هؤلاء الأفراد مما يستدعي تجنب و معالجة كل من :

- ❖ تعدد الأدوار .
- ❖ صراع الدور .
- ❖ صراع فرق العمل .

❖ إختلاف إدراك الدور .

المبحث الثالث : دراسات سابقة

المطلب الأول : دراسات سابقة حول ضغوط العمل

لقد إطلعنا على العديد من البحوث و الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع و قد تم إختيار أهم الدراسات التي لها علاقة بالبحث الحالي حيث لا بد من مراجعتها للتعرف على الأمور التي تم التركيز عليها و إجراءاتها و أدواتها و أهم نتائجها من جهة وعلاقتها بالدراسة الحالية من جهة ثانية .

أولاً : دراسة يحي عبد الجواد، درويش جودة 2003:

بعنوان مصادر ضغوط العمل لدى الموارد البشرية و العاملين في المؤسسات . العمومية .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل لدى العمال الضفة كما هدفت إلى التعرف على دور متغيرات الدراسة الآتية :

الجنس ، المؤهل العلمي ،سنوات الخدمة ،الحالة الإجتماعية ،مكان العمل، نوع القسم ، و قد إستخدم الباحث المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية و التكرارات و النسب المئوية و إختبارات لمجموعتين مستقلتين ،وتحليل التباين الأحادي و إختبار شفهي للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية و كانت نتائج الدراسة :

أن الدرجة الكلية لمصادر ضغوط العمل كانت متوسطة وكان مجال مصادر ضغوط النفسية و الإجتماعية في المرتبة الأولى لمجالات مصادر ضغوط العمل بينما كان مجال ضغوط العمل الشخصية في المرتبة الأخيرة ،وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ألفا = 0,05 في مستويات مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغيرات سنوات الخبرة ،الحالة الإجتماعية ،مكان السكن ، ونوع المستشفى و نوع القسم ، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ألفا = 0,05 في متوسط مصادر ضغوط العمل تعزى لمتغيرات الجنس و المؤهل العلمي¹ .

ثانياً : دراسة رجاء مريم 2005

بعنوان مصادر الضغوط المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض ،دراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق .

هدفت هذه الدراسة إلى قياس الضغوط النفسية المهنية التي تواجه الممرضات العاملات في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي ، في ضوء أربعة متغيرات وهي الحالة الإجتماعية ،العمر ، عدد سنوات الخدمة ،القسم أو شعبة العمل و قد قامت بتطوير إستبانة من 55 فقرة لقياس مصادر ضغوط العمل و توصلت إلى عدد من النتائج ❖ أن 78,9 بالمئة من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية على الدرجة الكلية للمقياس المستخدم في البحث .

❖ وجود فروق دالة بين متوسط درجة الممرضات وفقاً لمتغير الحالة الإجتماعية على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بطبيعة العمل و بعد العلاقة مع زملاء و ذلك لمصلحة الممرضات العازيات .

¹ يحي جودة ،مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين و الممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية ، رسالة ماجستير في الصحة العامة ،جامعة النجاح الوطنية ،نابلس ،فلسطين، 2003

- ❖ وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير العمر على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعوامل التنظيمية في العمل و بعد المصادر المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة و ذلك لمصلحة الممرضات الأصغر سنا
- ❖ وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير عدد سنوات الخدمة في المستشفى و ذلك على بعد مصادر الضغوط المتعلقة مع الإدارة و ذلك لمصلحة الممرضات اللواتي لديهن سنوات خدمة أقل.
- ❖ عدم وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير القسم أو شعبة العمل في المستشفى¹.

ثالثا : دراسة خليل حجاج 2007

بعنوان تأثير ضغوط العمل على كل من الإلتناء و الرضا الوظيفي للمرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة . تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في مهنة التمريض في المستشفيات بقطاع غزة الفلسطينية كما تهدف إلى الكشف عن مدى وجود علاقة بين ضغط العمل و كل الإلتناء و الرضا الوظيفي و عن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل ،تعزى لمتغير العمر ،الجنس ،المؤهل العلمي ،الحالة الإجتماعية ،مدة الخبرة ،وفي تحليل هذه الدراسة إستخدمت التكرارات و النسب المئوية و المتوسطات الحسابية و تحليل التباين الأحادي ،كما أستخدم إختبارات معمال الإرتباط . وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- ❖ إن العاملين في مهنة التمريض في مستشفى الشفاء بغزة يعانون من مستوى ضغط مرتفع 79,28 بالمئة.
- ❖ وجود علاقة عكسية غير دالة إحصائيا بين العمل و الإلتناء الوظيفي و كذلك قد توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير العمر ،الجنس ،المؤهل العلمي ،الحالة الإجتماعية ،مدة الخبرة².

رابعا : دراسة مرشدي الشريف 2008

وكانت بعنوان مصادر الضغط المهني و إستراتيجيات المواجهة لدى الجراحين وكانت تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مصادر و مستويات الضغط المهني لدى الجراحين و التعرف على الفروق الفردية بين الجنسين في الشعور بمستويات الضغط المهني كما تهدف إلى التعرف على العلاقة بين مصادر الضغط المهني و إستراتيجيات المواجهة المستعملة من طرف الجنسين للتعامل مع الضغط و مواجهته و التخفيف عنه.

¹ رجاء مريم ،مصادر الضغوط المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض ،مجلة جامعة دمشق ،المجلة 24 ،العدد الثاني ،جامعة دمشق ،سوريا، 2008، ص 475-476

² خليل حجاج ،تأثير ضغط العمل على كل من الإلتناء و الرضا الوظيفي للمرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة في مجلة جامعة الأزهر ،سلسلة العلوم الإنسانية المجلد 9 ،العدد 2008، 02، جامعة الأزهر ،غزة فلسطين ،ص 90-118

إستخدم في دراسته المنهج الوصفي المسحي و قد صمم مقياس خاص بمصادر الضغط المهني لهذه الدراسة يتكون من 65 فقرة موزعة على خمسة أبعاد و هي ظروف العمل ،المرضى ومرافقيهم ،خصائص الدور ،جماعة العمل ،العمليات التنظيمية .

و إعتد أيضا للتعرف على إستراتيجيات المواجهة المستعملة من طرف الجراحين على مقياس أساليب المواجهة ل: PAULHAN&AL بالإعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة ،توصل إلى النتائج التالية :

- ❖ معانات الجراحين من كل المصادر الخمسة و هي ظروف العمل المرضى و مرافقيهم ،خصائص الدور ،جماعة العمل ،العمليات التنظيمية
- ❖ أما فيما يخص الفرق بين الجنسين في الشعور بالضغط فأشارت النتائج إلى أن الجراحات أكثر شعور بالضغط المهني و ذلك في المصادر الخمسة .
- ❖ و أشارت النتائج إلى وجود علاقة بين مصادر الضغط و إستراتيجيات المواجهة المستعملة¹.

المطلب الثاني : دراسات سابقة حول الرضا الوظيفي .

هناك العديد من الدراسات المحلية ،العربية و الأجنبية التي تطرقت سابقا لموضوع الرضا الوظيفي و أبعاد الجودة فيها ،و كذلك موضوع رضا العمال ،كما أن هناك دراسات أخرى تناولت دور جودة الخدمات الصحية في تحقيق رضا الزبون و بغرض التبسيط يتم عرض أهم الدراسات التي تم الإطلاع عليها و من ثم إعتماها في إعداد البحث

أولا : دراسة شعبان حامد: "أثر التسويق الداخلي كمدخل لإدارة الموارد البشرية على مستوى جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات " ،مجلة المحاسبة و التأمين ، كلية التجارة ،جامعة القاهرة ،العدد 60، مصر ،2003

هدفت هذه الدراسة للبحث في تأثير التسويق الداخلي على مستوى جودة الخدمات الصحية بالمستشفيات التابعة لمنطقة القاهرة الكبرى بدولة مصر للوصول الى الرضا الوظيفي للموارد البشرية .

توصلت الدراسة لوجود إرتباط إيجابي بين التسويق الداخلي بأبعاده و مستوى جودة الرضا الوظيفي المقدمة للمنتفعين ،كما خلصت إلى أن تحسين جودة الخدمات الصحية يقتضي بالضرورة من إدارات المستشفيات أن تتبنى مفهوم التسويق الداخلي من خلال تصميم البرامج و الإستراتيجيات الموجهة بإحتياجات العملاء الداخليين .

ثانيا : دراسة الجليلي آلاء الحسيب و الطويل أكرم أحمد"إمكانية إقامة أبعاد الرضا الوظيفي ،دراسة في مجموعة مختارة من مجموعة من المؤسسات في محافظة نينوى " ، مجلة تكريت للعلوم الإدارية و الإقتصادية ،كلية الإدارة و الإقتصاد،جامعة تكريت ،العدد 19،العراق ،2010

هدفت هذه الدراسة نحو إمكانية إقامة أبعاد جودة الرضا الوظيفي في مجموعة مختارة من مؤسسات العراق .

توصلت الدراسة إلى أنه و مع تزايد الطلب على الرضا الوظيفي نسبة لعوامل متعددة أهمها الحروب آثارها ،النمو السكاني المتزايد ،تزايد حوادث الطرق و نسبة التلوث و الحوادث الصناعية و غيرها ،و إتفاقا مع ذلك يظهر

¹مرشدي الشريف ،مصادر الضغط المهني و إستراتيجيات التعامل لدى الجراحين ،رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس و التنظيم ،جامعة الجزائر ،2008

التحدي أمام إدارة المستشفى و العاملين فيه في تقديم خدمات صحية بجودة مميزة .و ضرورة الإهتمام بعنصر الجودة سائرين نحو إمكانية إقامة أبعاد جودة الخدمات الصحية في المستشفيات العراقية .

ثالثا : دراسة منصور حسين " الخدمات الصحية المقدمة للموظفين بالمؤسسات الحكومية بالأردن ،دراسة في جغرافيا الخدمات " مجلة المنارة ،المجلد الثالث عشر ،العدد الأول ،الأردن ،2006 هدفتم هذه الدراسة إلى التعرف على الخدمات الصحية التي تقدمها المؤسسات الحكومية بالأردن و مدى رضاهم عنها في مجالات متعددة .

أظهرت الدراسة مستويين لرضى الموظفين أحدهما مرتفع و الآخر منخفض ،كما أظهرت أن الرضا عن مجال إطار التمريض إحتل المرتبة الأولى ثم مجال التطبيب في مجال الخدمات الفندقية و متغير الدخل و مجال التطبيب و متغير الحالة الإجتماعية مع الرضا و لم تظهر فروق دالة إحصائية بين الرضا و المتغيرات المستغلة الأخرى .

رابعاً : دراسة كلثوم بوبكر : " جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية و أثرها على رضا الزبون "دراسة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بتقريت ،كلية العلوم الإقتصادية و التسيير و العلوم التجارية ،قسم العلوم التجارية ،تخصص تسويق الخدمات ،جامعة ورقلة ،الجزائر 2013/2012

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير جودة الخدمة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية ،سليمان عميراتبتقريت على رضا المريض و مقدمي الخدمة بالإعتماد على أبعاد جودة الخدمة . توصلت هذه الدراسة إلى أن المرضى غير راضين على الأبعاد الأربعة للجودة (الإعتمادية ،الإستجابة ، الضمان ، التعاطف) في المؤسسة محل الدراسة .

المطلب الثالث : علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

إستعرضنا في هذا البحث ثمانية دراسات سابقة تناولت في معظمها تأثير و مستوى ضغوط العمل و علاقته ببعض المتغيرات و الرضا الوظيفي المقدمة ،وطبقت على قطاع الصحة ، حيث طبقت ثلاث دراسات منها على فئة الممرضين و الممرضات (يحي عبد الجواد ،رجاء مريم خليل حجاج) و فئة الجراحين (مرشدي الشريف) ، و فئة المرضى المقيمين (منصور حسين) ، و تتشابه الدراسة الحالية مع أغلب هذه الدراسات في الإعتماد على الإستبيان بشكل أساسي للحصول على بيانات الدراسة و إستخدام منهج الوصفي و إستخدام الأساليب الإحصائية ،التكرارات و النسب المئوية و المتوسطات الحسابية و الإنحرافات الحسابية و هدفتم معظمها إلى التعرف و على أثر و مصادر ضغوط العمل و سبل مواجهته و إختلفت مع بعض الدراسات التي طبقت في نفس القطاع ، و قد إستفاد الطالبان من الدراسات السابقة في الوقوف على الخلفية النظرية لضغوط العمل و سبل مواجهته و إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية من خلال الإسترشاد بمنهجيتها في البحث و صياغة فقرات الإستبانة و تفسير النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة .

خلاصة الفصل :

من خلال دراستنا لهذا الفصل إتضح لنا أن ضغوط العمل هي محصلة تفاعل لعدة عوامل و مؤثرات نابعة من مصادر مختلفة تكون من داخل أو خارج المؤسسة و بالحياة الشخصية و العملية للعمال و التي بدورها تؤثر على كمية الجهد المبذول و كذا نمط الخدمات المقدمة ، كما أن الرضا الوظيفي هي مجموعة السلوكيات الإدارية التي قد ينتج عنها آثار سلبية و آثار إيجابية ، و هذه الأخيرة تكون مرغوبة من طرف عمال و المؤسسة حيث يتوقف ذلك على مستويات الضغوط التي يتعرض لها العمال و كذا طول مدتها و مدى تكرارها ، يمكن للمؤسسة التقليل من الآثار السلبية لضغوط العمل من خلال طريقة تعاملها إتجاه العمال ، كما توجد عدة أساليب و تقنيات تستخدمها المؤسسة لمواجهة الضغوط التي يتعرض لها العمال و كذا طول مدتها و مدى تكرارها ، يمكن للمؤسسة التقليل من الآثار السلبية لضغوط العمل من خلال طريقة تعاملها إتجاه العمال ، كما توجد عدة أساليب و تقنيات تستخدمها المؤسسة من بينها إعادة تصميم الهيكل التنظيمي ، الرعاية الشاملة للعمالإلخ .

الفصل الثاني

تمهيد:

بعد أن قمن افي الفصل النظري لبحثنا بعرض مشكلة البحث والتطرق لأهم الجوانب المتعلقة و المرتبطة بها،نحاول من خلال دراستنا الميدانية ترجمة هذه الحقائق إل معطيات ملموسة و ذلك بالإستناد إلى إستراتيجية منهجية متكاملة من تحويل المعطيات النظرية إلى حقائق واقعية على ضوء البيانات و المعلومات التي تحصلنا عليها من الميدان ،و يعد هذ الفصل نقطة البداية في دراستنا الميدانية حيث نسعى من خلاله إلى توضيح أهم الخطوات المنهجية التي إعتدنا عليها فيسبيل تحقيق الأهداف السالفة و الإجابة على التساؤلات التي طرحتها الدراسة ،و بناء على هذا سوف نخصص المبحث الأول من هذا الفصل إلى التعرف على المؤسسة محل الدراسة أماالمبحث الثاني فخصص للإجراءات المنهجية ،و في الأخير المبحث الثالث مخصص لتحليل البيانات و فق الفرضيات المدروسة.

المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة (المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني بخميس مليانة)

سوف نتناول في هذا المبحث التعريف بالمعهد ،مرورا بمهامه ثم التطرق إلى التنظيم الإداري و المالي للمعهد .

اولا:تقديم المؤسسة و تعريفها

1- تقديم المؤسسة:

بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 236/90 المؤرخ في جويلية 1990 تحول مركز التكوين المهني و التمهين لخميس مليانة إلى معهد وطني متخصص للتكوين المهني. تأسس مركز التكوين المهني سنة 1972 و كان يحتوي على التخصصات التالية:مكانيك السيارات مكانيك الأنظمة الهيدروليكية،طلاء وتركيب الزجاج ،مكانيك السيارات الديزال،الكتابة على الآلة الراقنة و الخياطة المختلطة في المستويات 1. 2 . 3 للحصول على شهادة الكفاءة المهنية إلى غاية 1986 كان يسهر على تكوين الشباب فريق سوفيتي بموجب عقد خاص إلى أن قام المكونون الجزائريون بتعويض الفريق السوفيتي نظرا لمتطلبات العصر و أهمية التكوين المهني بالنسبة للشباب قامت الوزارة الوصية بتحويل مراكز التكوين المهني إلى معاهد وطنية متخصصة مع إدراج تخصصات جديدة بمستوى تقني و تقني سامي و هذا لاستقطاب شباب الثانويات ،التخصصات هي:

* تقني سامي في:

- صيانة الآليات المتنقلة / اختيار سيارات الطرق - صيانة الآليات المتنقلة / اختيار آليات الورشة
- صيانة و تركيب أجهزة الري - الصناعة الميكانيكية - المحاسبة المالية - صيانة أجهزة الإعلام الآلي
- صيانة و تركيب أجهزة التبريد و التكييف الصناعي - التسويق
- تسيير الموارد البشرية - المعلوماتية / خيار قاعدة المعطيات - المعلوماتية / خيار الشبكات و الأنظمة المعلوماتية - رسم الإسقاط في الهندسة المعمارية- التصميم التدريجي - الإلكترونيك -
- الأرشيف و التوثيق

* تقني في :

- صيانة كهرباء السيارات - إعلام آلي / إختيار برمجة - محاسبة و مالية - كاتبة مديريةية - تفصيل ملابس النساء¹

أول دفعة تقني سامي في الصيانة التحقت بالمعهد سنة 1992 في فبراير مباشرة بعد إنهاء مهام التحويل من نظام التسيير الخاص بمراكز التكوين المهني إلى النظام الخاص بتسيير المعاهد الوطنية المتخصصة و أول دفعة تقني سامي في الإعلام الآلي و التسيير التحقت بالمعهد سنة 1996.

¹- المرسوم التنفيذي رقم 236/90 المؤرخ في جويلية 1990

أما نظام الدراسة المعمول به هو نظام السداسيات ، مدة التربص بالنسبة للتقنيين الساميين في النمط الإقليمي محددة بـ 30 شهرا (05 سداسيات) ، منها 04 نظرية و السداسي الأخير تربص تطبيقي في مؤسسة ما ينتهي بإعداد مذكرة حول موضوع معين تلقى أمام لجنة فحص الأطروحة ، أما بالنسبة للتقنيين تربصهم يدوم 24 شهرا ينتهي بتقديم مشروع مصغر .

أما المتمهين مدة تربصهم محددة بعقود بين المعهد الوطني المتخصص و الشركات أو المؤسسات المختلفة لمدة 36 شهرا لتقنيين الساميين (06 سداسيات) منها 05 سداسيات يتلقى فيها التكوين النظري بالمعهد و التكوين التطبيقي بالمؤسسة المستقبلية في نفس الوقت و السداسي الأخير يتم فيه تحضير أطروحة نهاية التربص تلقى أمام لجنة فحص الأطروحة ، أما بالنسبة للتقنيين من المتمهين عقودهم محددة بـ 36 شهرا ينتهي تربصهم بتقديم مشروع مصغر .

قدرة استيعاب المعهد تقدر بـ 500 مقعد بيداغوجي و يقدر عدد مستخدمي المعهد من أساتذة و عمال بـ 112 منهم 22 عامل مؤقت .

يتوفر المعهد الوطني المتخصص على الهياكل و المرافق التالية:

1- مكتب الاستقبال و الإعلام و التوجيه

2-03 مديريات فرعية: * المديرية الفرعية للدراسات و التخصصات.

* المديرية الفرعية للتمهين و التكوين المهني المتواصل.

* المديرية الفرعية للإدارة و المالية.

3- قاعات للدروس النظرية 4- ورشات للأعمال التطبيقية 5- مكتبة 6- مكتب الأرشيف

7- مطعم و مطبخ 8- مرقد قد يتسع لـ 240 سرير 9- نادي 10- مدرج بـ يتسع لـ 250 شخص

11- ملحقة مليانة 12 ملحقة خميس مليانة¹

2- **التعريف بالمعهد:** المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني و التمهين بخميس مليانة هو عبارة عن مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية الاعتبارية و الاستقلال المالي، الوزارة الوصية هي وزارة التكوين و التعليم المهني.

ثانياً: أنماط التكوين بالمعهد والمهام الأساسية له

1- **أنماط التكوين بالمعهد:** يتوفر المعهد الوطني على نمطين من التكوين:

• **التكوين الإقليمي:**

في كل سنة تنظم دورتين تدريبيتين (دورة فيفري، دورة سبتمبر)، تسمح لكل شاب و شابة ذو مستوى السنة الثالثة ثانوي فما فوق بإجراء امتحان الدخول بعد مروره على مرحلة الانتقال في المستويين التقني و التقني سامي.

¹ - المرسوم التنفيذي رقم 236/90 المؤرخ في جويلية 1990

• **التكوين المتواصل:** ينقسم إلى ثلاثة أنواع:

- التكوين بالاتفاقية

- التكوين عن طريق التمهين

- التكوين عن طريق الدروس المسائية

2- المهام الأساسية للمعهد: للمعهد مهام أساسية و من بينها

- التكوين المستمر للتقنيين السامين

- تنظيم التدريبات حسب تطور سوق العمل لتحسين مهارات المهنيين العاملين في قطاعات النشاط الاقتصادي الوطني والإشراف عليها.

- المساهمة في الدراسة و الأبحاث بالتنسيق مع الهيئات و المؤسسات المعنية.

- تنظيم تربية للأساتذة لتحسين مستواهم البيداغوجي و تطوير مهاراتهم.

- النهوض بجميع الوثائق و البيانات ذات الصلة و نشرها و تشجيع المبادلات و اللقاءات و تدعيمها.

- تنظيم و المشاركة في مختلف التظاهرات الثقافية النشاطات الرياضية.

و يمكنها أن تقوم بخدمات لفائدة منظمة دولية أو بلد آخر.¹

ثالثا: الهيكل التنظيمي و أهم الهيئات الرئيسية بالمعهد ومهام المصالح

يوضح الهيكل التنظيمي للمعهد الوطني المتخصص بالتكوين المهني بخميس مليانة كافة المديرية

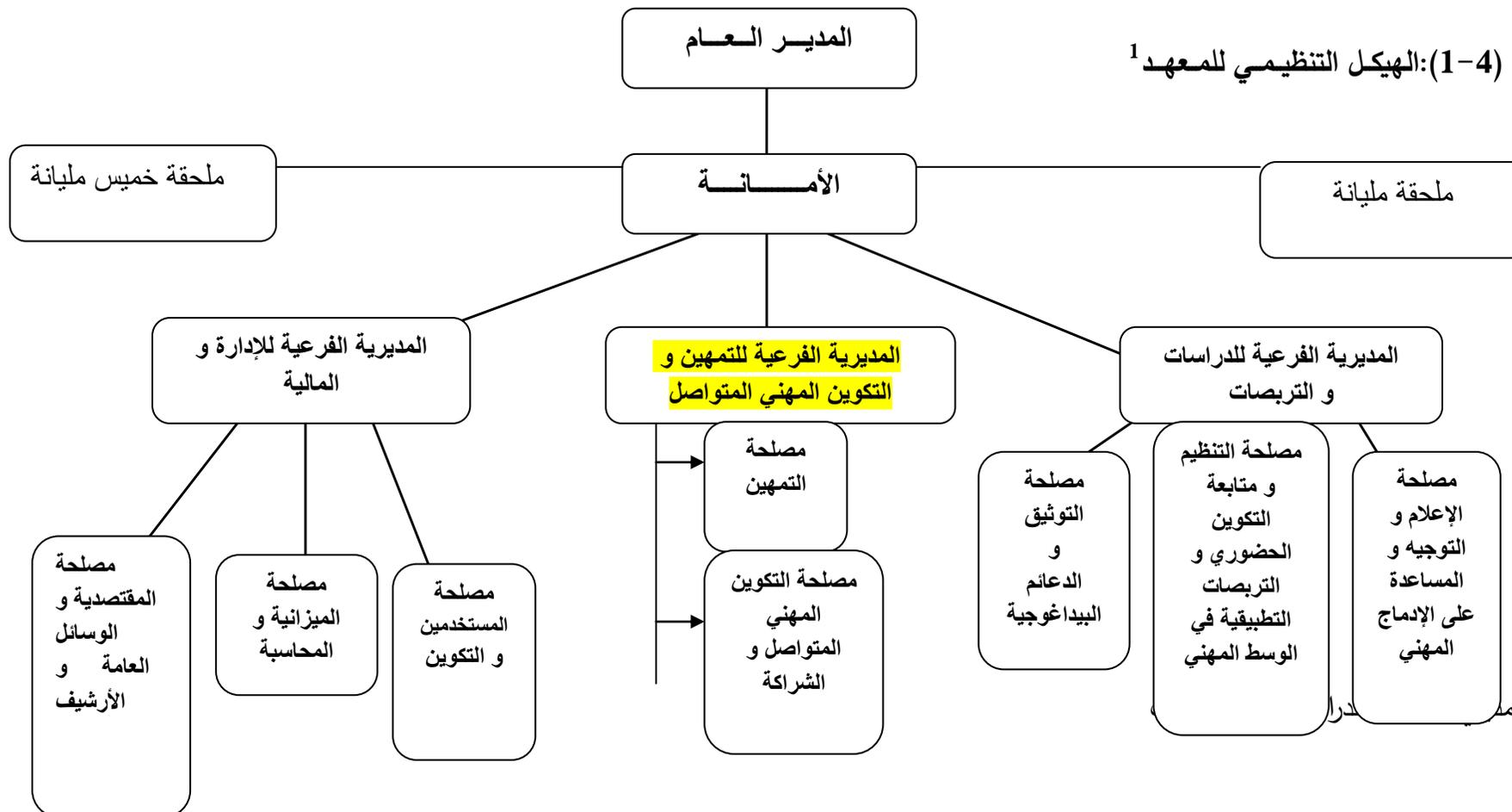
الفرعية و الملحقات التابعة له و هم الهيئات الرئيسية به و أهم مصالحه

1- الهيكل التنظيمي للمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني:

و فيما يلي الشكل رقم (4-1) يوضح ذلك:

¹- المرسوم التنفيذي رقم 236/90 المؤرخ في جويلية 1990

الشكل رقم (4-1): الهيكل التنظيمي للمعهد¹



المصدر: المعهد

¹ - القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 07 من ذي الحجة 1433 الموافق ل 23 أكتوبر 2012

2- الهيئات الرئيسية و مهامها:

❖ الهيئات الرئيسية:

. المدير العام:

- المسؤول الأول للمعهد الوطني المتخصص للتكوين المهني.

- توفير التكوين للتقنيين الساميين في جميع الاختصاصات.

- الأمر بالصرف لميزانية المعهد و يمثله أمام العدالة في كل التصرفات و الإجراءات المدنية.

- يقرر التنظيم الداخلي للمؤسسة.

- **المديريات الفرعية:** تطبيقا للقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 07 من ذي الحجة 1433 الموافق ل 23 أكتوبر

2012 و الذي يحدد التنظيم الداخلي للمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني و الذي أقر ما يلي:

▪ **المديرية الفرعية الدراسات و التربصات:** تتكفل المديرية الفرعية للدراسات و التربصات بما يأتي:

-ضمان التكوين المهني الأولي في النمط الحضوري.

-إعداد المخططات السنوية و المتعددة السنوات للتكوين الحضوري.

-تنظيم الإعلام و الاتصال حول عروض التكوين و توجيه المترشحين.

-ضمان تنظيم و سير المسابقات و امتحانات القبول في التكوين.

-ضمان التنسيق التقني و البيداغوجي للتكوين الحضوري المقدم على مستوى المعهد.

-ضمان تنظيم التعليم المضمن في التكوين الحضوري.

- ضمان المتابعة التقنية و البيداغوجية لموظفي التعليم و اقتراح كل تدبير من شأنه تحسين مستواهم التأهيلي.¹

- ضمان تسيير الشهادات التي تتوج دورات التكوين المهني الأولي المنظم في النمط الحضوري وكذا تلك المتعلقة

بالتمهين و التكوين المهني المتواصل.²

- المشاركة مع مؤسسات الهندسة البيداغوجية في إعداد و تكييف و ملائمة البرامج البيداغوجية و إعداد الكتب

المهنية و التقنية للتكوين المهني في المجالات المرتبطة بالشعبة المهنية المتخصصة فيها المعهد.

- ضمان تنظيم النشاطات الرياضية.

تتشكل المديرية من ثلاثة مصالح و هي:

- مصلحة الإعلام و التوجيه و المساعدة على الإدماج المهني.

- مصلحة التنظيم و متابعة التكوين الحضوري و التربصات التطبيقية في الوسط المهني.

- مصلحة التوثيق و الدعائم البيداغوجية.

▪ **المديرية الفرعية للتمهين و التكوين المهني المتواصل:** تتكفل المديرية الفرعية للتمهين بما يأتي:

- ضمان التكوين المهني الأولي المتواصل.

- ضمان التكوين المهني الأولي المنظم عن طريق التمهين.

¹- القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 07 من ذي الحجة 1433 الموافق ل 23 أكتوبر 2012

²- القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 07 من ذي الحجة 1433 الموافق ل 23 أكتوبر 2012

- إعداد المخططات السنوية و المتعددة لسنوات التكوين عن طريق التمهين.
- تنظيم الإعلام و الاتصال حول عروض التكوين في مجال التمهين.
- القيام بعمليات البحث عن مناصب التمهين و ضمان تنصيب المتمهين في الوسط المهني.
- ضمان التكوين النظري و التكنولوجي التكميلي للمتمهين.
- تنظيم نشاطات التكوين المهني المتواصل في إطار إتفاقيات بين المعهد و الهيئات العمومية و الخاصة.
- ضمان نشاطات التكوين المهني المتواصل عن طريق الدروس المسائية.
- تطوير علاقات الشراكة مع القطاعات الاقتصادية التي تنشط في مجالات التكوين المقدمة من قبل المعهد.
- و تتشكل المديرية من مصلحتين وهي:
- مصلحة التمهين.
- مصلحة التكوين المهني المتواصل و الشراكة.
- **المديرية الفرعية للإدارة و المالية:** تتكفل المديرية الفرعية على الخصوص بما يأتي:
- تقييم و تحديد الاحتياجات في الوسائل المادية و المالية الضرورية لسير المعهد.
- إعداد ميزانية المعهد و ضمان متابعته.
- ضمان التسيير الإداري و المالي للوسائل البشرية و المادية للمعهد طبقا للتنظيم المعمول به.
- إعداد و تنفيذ مخطط تسيير الموارد البشرية للمعهد.
- ضمان تسيير أرشيف المعهد و السهر على حفظه و تصنيفه تطبيقا للأحكام المنصوص عليها في التشريع و التنظيم المعمول بهما.
- ضمان و صيانة الأملاك المنقولة و العقارية للمعهد و مسك الجرد.
- و تتشكل المديرية الفرعية من ثلاثة مصالح و هي:
- مصلحة المستخدمين.
- مصلحة الميزانية و المحاسبة.
- مصلحة المقتصدية و الوسائل العامة و الأرشيف.
- **المراقبة العامة:** تعتبر الخلية الأساسية في كل مؤسسة تربية أو تكوينية من مهامها :
- السهر على تطبيق القانون الداخلي للمؤسسة .
- تضمن المراقبة و الانضباط داخل المؤسسة .
- متابعة النشاطات الثقافية و الرياضية للمتربصين الجدد.¹
- همزة وصل بين المتربص و الإدارة .
- المشاركة في الأعمال الإدارية و البيداغوجية .

¹- القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 07 من ذي الحجة 1433 الموافق ل 23 أكتوبر 2012

▪ مكتب الاستقبال و التوجيه و الإعلام:الواجهة الحقيقية لأي مؤسسة تكوينية مهمته الأساسية ضمان التسجيل لكل المترشحين حسب الشروط و القوانين المعمول بها و استلام ملفاتهم و حفظها، المشاركة في أيام امتحان الدخول(تحضير قوائم المترشحين،تحضير القاعات)يعتبر عضو في مجلس الانتقاء .

❖ ملحق المعهد :

• ملحقة خميس مليانة :

افتتحت أبوابها لأول مرة في شهر أفريل من سنة 1994 و كانت تابعة لمركز التكوين المهني ببرج الأمير خالد و توفرت فيها التخصصات التالية:

- كاتبة آلة راقنة -الطرز -الخطاطة الجاهزة -الخطاطة المختلطة -رسم دراسات الهندسة المعمارية بمستوى تقني إلى غاية سنة 1999 بمقتضى القرار رقم 186 المؤرخ في 03 أفريل 1999 أصبحت تابعة للمعهد الوطني المتخصص للتكوين المهني بخميس مليانة و الانطلاق الحقيقي كان في شهر سبتمبر 1999 بقسمين بمستوى تقني:

-التصميم التدريجي -تفصيل ملابس النساء

• ملحقة مليانة :

بمقتضى القرار رقم 186 المؤرخ في 03 أفريل 1999 أصبحت تابعة للمعهد الوطني المتخصص للتكوين المهني بخميس مليانة، أول قسم تقني في اختصاص كاتبة مديرية بدأ تكوين في شهر سبتمبر من نفس السنة، و قسم ثاني للدروس المسائية في جوان إعلام ألي 2000 .

3- مهام المصالح:

▪ مصلحة المستخدمين : إن مصلحة المستخدمين تنفرد بالمهام التالية :

- إعداد و تحضير الإقتراضات و التوقعات للتعيينات (تعيين الموظفين الجدد) بالتعاون مع المصالح الأخرى .
- إعداد مقررات التعيين و التوظيف.
- متابعة تسلسل و سياق مهنة عمال المعهد من حيث إعداد مقررات التثبيت.
- تحضير جدول الخبرات المهنية و المقررات بعد اجتماع لجنة متساوية الأعضاء.
- متابعة الانقطاع عن العمل سواء كان عن طريق التقاعد ، وفاة ، استقالة ، تسريح و عزل، إحالة على الإستيداع
- تسيير الغيابات الخاصة بالمستخدمين.

- الانضباط

- إرسال جدول الغيابات الخاصة بالعمال إلى مصلحة المحاسبة

بالتسيق مع مصلحة المحاسبة وتحت إشراف المدير الإداري و المالي تقوم مصلحة المستخدمين بتحضير بتحضير الحالة الإسمية و العددية للمناصب :

- متابعة و مراقبة حركة المستخدمين، استثمار مراقبة عمليات التوظيف على أساس الشهادة.
- تحضير شهادات التوظيف و شهادات العمل حسب طلبات العمال وتسجيلها في سجل المقررات.

▪ مصلحة الوسائل العامة :

- إن مصلحة الوسائل العامة مسؤولة عن تسيير ممتلكات المعهد وهذه الممتلكات هي :
 - المخزن العام-حظيرة السيارات -مصلحة الأشغال و الصيانة.
 - وذلك من خلال القيام بالمهام التالية: استعمال المال الغير المنقول في دور أو الوظيفة المخصصة له
 - تسيير الأجهزة، المعدات و الأدوات القابلة و الغير القابلة للاستهلاك عن طريق :
 - تحضير برنامج التمويل بالمنتجات و التوريد بالأدوات.
 - نهج طريقة تحويل وتحقيق المواد و المعدات حسب طلبات المستعملين عن طريق وصل الاستلام.
 - بعد التوقيع على مجموعة من وصل الاستلام سواء عند استقبال أو خروج و تحويل الأدوات و المعدات يرسل إلى مدير الإدارة و المالية من أجل المصادقة عليه.
 - تقدير الصرف لقطع الغيار
 - تحضير برنامج الصيانة و الأشغال للأقسام و الإدارة
 - تأسيس بطاقة المعلومات مطابقة لكل وسيلة نقل
 - متابعة الصيانة و التصليح لكل وسيلة نقل.
 - القيام بأعمال الصيانة حسب طلبات المصالح عن طريق وصل موقع من طرف المسئول المباشر
 - توقيع كل وصل خروج و مراقبة تطبيق الأعمال.¹
 - تحضير برنامج مستوى الخاص بالصيانة و تصليح المكاتب و المعدات ومختلف الأجهزة الثابتة (الكهرباء، الغاز، الماء الأدوات الصحية...).

▪ مصلحة المحاسبة:

- بالإشراف من المدير الإداري و المالي تقوم مصلحة المحاسبة بعدة مهام من أهمها :
 - تسيير ميزانية المعهد و الميزانية المعدلة -تسيير المستخدمين و المتربصين و المتمهين ماليا
 - تحضير و تطبيق و تسيير ميزانية المعهد عن طريق: . كشف الارتباط الذي يحتوي و يتناول:
 - . نفقات المستخدمين:
 - رواتب العمال المرسمين و المتقاعدين.-التعويضات المختلفة.-العمال المؤقتين، راتب و ملحقات راتب.
 - منح شبه راتب.-الأعباء الاجتماعية.-معاش الخدمة و الأضرار الجسدية.
 - المساهمة في الخدمات الاجتماعية.
 - . تسيير المصالح:
 - تعويض النفقات.
 - عتاد و تجهيز.-لوازم.-الألبسة.-أغذية مسلمة للمتربصين -حظيرة السيارات.-الأعباء الملحقة.
 - أشغال الصيانة.ملتقيات، معارض، ندوات.
 - الأعباء المرتبطة بالتكوين و الإنتاج:

¹- القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 07 من ذي الحجة 1433 الموافق ل 23 أكتوبر 2012

- مواد الخدمات و موارد التعليم.-الأعباء الملحقة.-صيانة المعدات، تصليح و صيانة العتاد.
- منحة التحفيز.
- . **حوالة الدفع:** وهي خاصة بنفقات المستخدمين، تسيير المصالح، الأعباء المرتبطة بالتكوين و الإنتاج و تتضمن:
- . **الإيرادات:** -إيرادات ناتجة عن نشاط التكوين و الإنتاج.-إيرادات ناتجة عن الأغذية المسلمة للمتربصين.-إيرادات ناتجة عن نشاط المؤسسة.-إيرادات ناتجة عن الوثائق التقنية و البيداغوجية .
- إيرادات ناتجة عن الدروس المسائية.-إيرادات ناتجة عن الامتحانات و المسابقات
- إيرادات أخرى (الحالات المرضية و الغيابات).-فائض إيرادات السنة الماضية.¹
- . **السجلات الموجودة بالمصلحة:**
- سجل خاص بكشف الارتباط لكل من (نفقات المستخدمين ، تسيير المصالح ، الأعباء المرتبطة بالتكوين و الإنتاج) .
- سجل خاص بحوالة الدفع لكل من (نفقات المستخدمين ، تسيير المصالح ، الأعباء المرتبطة بالتكوين و الإنتاج (.-سجل الديون.-سجل الإيرادات.-تحضير الوضعية المالية.-تحضير حساب التسيير الإداري لكل ميزانية .- متابعة وضعية المخزون عن طريق سجل المدخولات RGE و لائحة كل ما يحتويه المخزون .-تصنيف و المحافظة على كل المستندات و الوثائق الخاصة بمصلحة المحاسبة .
- **مصلحة المقتصدية:**
- إن هذه المصلحة تحت مسؤولية رئيس المصلحة مكلف بتسيير الأقسام التابعة له و هي :
- . **المطعم:**
- السهر على التموين بالحاجيات الضرورية و مراقبة المخزون
- إدارة و محاسبة سجل المدخولات أين تسجل كل المشتريات الخاصة بالمواد الغذائية و الاستهلاكية
- سجل الجرد لكل المواد المحولة المخصصة للمطبخ و قاعة الطعام
- إدارة مجموع الملفات الخاصة بالمؤمنين و المشتريات.
- مراقبة حركة المخزون و إرسال فواتير المومنين إلى مصلحة المحاسبة.
- المصادقة على الخروج المحرر من طرف رئيس المطعم
- المصادقة على لائحة الوجبات الأسبوعية الموقفة من طرف رئيس المطعم .
- . **الداخلية:**
- إدارة و متابعة سجل الخاص بالمتربصين الداخليين -متابعة سجل الجرد للمواد الأدوات المخصصة للداخلية - السهر على الإنضباط و الصحة على مستوى الداخلية -السهر على أمن المتربصين
- . **المغسلة :**
- متابعة سجل الجرد الخاص بالمواد المحولة لسير العمل بالمغسلة -المخزون من أغطية السرير و البطانيات.¹

¹- القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 07 من ذي الحجة 1433 الموافق ل 23 أكتوبر 2012

رابعاً: إدارة الموارد البشرية بالمعهد

تلعب إدارة الموارد البشرية دوراً هاماً في حياة المؤسسات مهما كان نوع نشاطها ، حيث تهتم بالجوانب الإدارية فقط و النظر في مهام العاملين و النشاطات التي تقوم بها من أجل الحفاظ على أهم مورد لديها و لتحقيق أهداف كبيرة للمؤسسة و أيضا لتقوم بإستراتيجيتها بنجاح .

أما ما نراه من خلال تطبيقنا على مستوى المعهد فإنه لا تتواجد فيه ما يسمى بإدارة الموارد البشرية ، بل هناك مصلحة تقوم بأعمال تنفيذية على ما يصدر من الإدارة المركزية ، التي هي إدارة الموارد البشرية الكائنة على مستوى وزارة قطاع التكوين المهني .

فمهام هذه المصلحة هو تسيير شؤون الموارد البشرية و التي هي موجودة في مخطط التنظيمي للمؤسسة كهيئة رئيسية و سميت بمصلحة المستخدمين.

وتقوم هذه الأخيرة بمهام تقليدية بحتة وليس فيها جديد أو تطور، فتعد هذه المصلحة هيئة تنفيذية عما يصدر عن الإدارة المركزية ، و لديها مهام مسطرة حسب ما تنص عليه القوانين و النصوص القانونية السارية المفعول و يجب على هذه الهيئة القيام بعملية التنفيذ .

المطلب الخامس: الوظائف الرئيسية لإدارة الموارد البشرية

من خلال الدراسة التي قمنا بها في المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني لقد كان سؤالنا بادئ الأمر عن موقع إدارة الموارد البشرية بالمعهد، فكانت الإجابة أن هذه التسمية غير موجودة، و لكن هناك هيئة أو مصلحة تتوب عنها، إذ تقوم تقريبا بنفس مهامها في تسيير شؤون العاملين بالمعهد و التي هي مصلحة المستخدمين.

1- تعريف مصلحة المستخدمين: هي مصلحة من المصالح الموجودة في المعهد، وتعد هذه الأخيرة من أهم الهيئات الرئيسية الموجودة بالمخطط التنظيمي للمؤسسة، إذ تنتمي إلى مديرية الإدارة و المالية وتعد ثاني إدارة بعد المديرية العامة، فهي على رأس المخطط التنظيمي للمعهد.²

و تتمركز هذه المصلحة عن باقي المصالح في الأهمية، فإنها تقوم بمهام أساسية داخل المعهد، لذا تعد من أهم الهيئات الموجودة بالمخطط إذ تهتم بتسيير كامل شؤون الموارد البشرية الخاصة بالمعهد. وتقوم هذه المصلحة بعدة وظائف

¹- القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 07 من ذي الحجة 1433 الموافق ل 23 أكتوبر 2012
²- القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 07 من ذي الحجة 1433 الموافق ل 23 أكتوبر 2012

المبحث الثاني : الإجراءات المنهجية

من أجل الوقوف على معرفة تأثير ضغوط العمل على الخدمات الصحية من قبل المعهد محل الدراسة و تحليل العلاقة بين ضغوط العمل و الرضا الوظيفي ، تم الإستعانة بأسلوب الإستبيان من خلال طرح مجموعة من الأسئلة على عمال المعهد التي تتناسب مع أبعاد موضوعنا ، وعن طريق إستخدام برمجية SPSS و إستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة لتحليل نتائج الإستبيان .

المطلب الأول : مجريات تحضير الدراسة الميدانية**1. المجال المكاني:**

تم إجراء الدراسة الراهنة على مستوى المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني بخميس مليانة وهو عبارة عن مؤسسة ذات طابع إداري يتمتع بالشخصية المعنوية و الإستقلال المالي و توضع تحت إدارة وزارة التكوين و التعليم المهنيين.

2. المجال الزمني :

يتمثل المجال الزمني للدراسة في الفترة الزمنية المحددة لإجراء الأبحاث و المهام الخاصة بالدراسة حيث يقوم الباحث بتحديد الفترة الزمنية الكافية لإجراء بحثه ،و يعمل كذلك على تقسيم هذه المرحلة إلى مراحل متتالية تسمح بإجراء البحث بطريقة منظمة وفي هذه الدراسة قسمت الفترة الزمنية المحددة إلى مرحلتين :

أ. **مرحلة الدراسة الإستطلاعية :** لقد بدأت الدراسة الإستطلاعية في شهر مارس 2022 م من أجل الحصول على المعلومات وبيانات عامة ومعايشة واقع المؤسسة ،ولقد تمكنا من أخذ الموافقة من نائب المديرالفرعي للدراسات و التربصات لإجراء التربص الميداني و كذا معرفة الأساسيات التي تسيّر عليها المؤسسة كمرحلة أولية.

ب. **مرحلة الدراسة الميدانية :** تمت إجراء مقابلة مع المكلف بالموارد البشرية حيث تمكنا الباحثان من خلالها الحصول على بعض المعلومات و الوثائق المتعلقة بإمكانيات المؤسسة و التي تخص موضوع محل الدراسة بعد توضيح موضوع البحث و كذا أهدافه و التعرف على المسؤول الذي يكون مؤطر خلال التربص الميداني و ذلك يوم 08 مارس 2022 م .

وفي يوم 15 مارس 2022 تم إجراء جولات داخل المؤسسة لملاحظة و مقابلة بعض العاملين خلال أداء أعمالهم و إستكمال بعض المعلومات و كذا الحصول على قائمة العمال بهدف إستخراج العينة .

وفي شهر أفريل 2022 تم مقابلة بعض العاملين بالمؤسسة و التعرف على طريقة سير العمل و طريقة المعاملة الأكثر شيوعا داخل المؤسسة

في يوم 07 ماي 2022 في هذه المرحلة تم توزيع الإستمارات على المبحوثين و التي قدرت بـ 100 إستمارة .

وفي يوم 12 ماي 2022 في هذه المرحلة تم إسترجاع الإستمارات بعد الإجابة على الأسئلة الواردة فيها .

المطلب الثاني : المجتمع و عينة الدراسة :

1. مجتمع الدراسة :

العدد الإجمالي للعمال الجامعي هو 225 عامل موزعين على فئات مختلفة كما هو موضح في الجدول الآتي :

الجدول رقم (02) : المجتمع الأصلي للدراسة

الوظيفة	الاداريون	الاساتذة والمختصون	الاساتذة المتعاقدين	الحراس	عمال مهنيين	عمال مهنيين متعاقدين	المجموع
العدد	30	120	10	45	30	20	225
النسبة المئوية	12.52%	33.38%	7.97%	21.47%	16.47%	8.17%	99.98%

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على القائمة الإسمية للمعهد

2. عينة الدراسة :

إن مرحلة إنتقاء مجتمع البحث و العينة التي نختارها هي مرحلة مهمة في البحث لذا وعلى ضوء تحديد المشكلة ينبغي أن يتحدد مجتمع البحث بدقة و كذا تحديد الحجم الضروري للعينة .

❖ طريقة إختيار العينة : تم سحب عينة عشوائية تقدر ب : 100 مشاهدة من مجتمع الدراسة الذي يقدر عدده الإجمالي ب : 225 عامل.

الجدول رقم (03) : المجتمع الأصلي للدراسة

الوظيفة	الاداريون	الاساتذة والمختصون	الاساتذة المتعاقدين	الحراس	عمال مهنيين	عمال مهنيين متعاقدين	المجموع
توزيع	03	50	16	09	16	06	100
مجموع	03	50	16	09	16	06	100

المصدر : من إعداد الطالبين بناء على العينة العشوائية المسحوبة

➤ الإستمارات الموزعة و المستردة :

الجدول رقم 04: توزيع الإستمارات

الوظيفة	عدد الإستمارات الموزعة	عدد الإستمارات المستردة
الادريون	03	03
الاساتذة المتخصصون	50	09
الاساتذة المتعاقدون	16	16
الحراس	09	50
العمال المهنيين	16	16
العمال المهنيين المتعاقدين	06	06
المجموع	100	100

المصدر : من إعداد الطالبين

يبين الجدول أن عدد الاستمارات التي تم إستردادها بلغت نسبة 100% وهي نسبة جد ممتازة إحصائيا .

المطلب الثالث : الأداة المستخدمة في جمع البيانات

أدوات البحث العلمي هي مجموعة من الوسائل و الطرق التي يلجأ إليها الباحث عند القيام بدراسة علمية ما ، وهذا قصد جمع المعلومات و البيانات .

و أدوات البحث العلمي متنوعة و متعددة ،ولهذا نشير أن طبيعة الموضوع و نوع المعطيات المراد جمعها من طرف الباحث هما اللذان يحددان نوع الأدوات أو التقنيات المنهجية المناسبة¹.

1. الإستبيان :

وقصد الحصول و جمع المعلومات من المبحوثينتم إعتداد أداة الإستبيان الذي يعتبر من أكثر وسائل جمع البيانات فعالية و شيوعا و هو "" عبارة عن إستمارة تحتوي على مجموعة من الفقرات المصاغة صياغة إستقصائية يجيب كل مشارك في العينة عنها بنفسه ""².

وقد إعتدنا عليه في البحث للتقصي العلمي و الكشف عن جوانب الموضوع ، كما يسهل الإستبيان من عملية تجميع المعطيات و تصنيفها و بالتالي تفسيرها و الوصول إلى الإستنتاجات المطلوبة و المناسبة بالإضافة لكون الإستبيان يتصف بالسرية وهذا لعدم معرفة كل فرد إجابات الآخرين ، و هو ما يبعد الخوف من البحوث للإجابة بمصادقية تامة .

¹ جمال معتوق ، منهجية العلوم الإجتماعية و البحث العلمي ، ط1، دار الكتاب الحديث ،الجزائر ، ص149

² مهدي حسن زوليف ، منهجية البحث العلمي ، ط1، دار الفكر للطباعة و النشر ،عمان الأردن ،1998، ص55

تم تصميم إستبانة الدراسة كأداة لجمع البيانات و ذلك على ضوء مراجعة أدبيات البحث المتعلقة بكل من ضغوط العمل و الرضا الوظيفي ، وقد تكونت أداة الدراسة من ثلاثة محاور جاءت على النحو التالي :

المحور الأول: وهو عبارة عن السمات الشخصية عن أفراد العينة (الجنس ،العمر ،المستوى التعليمي ، الخبرة ، الوظيفة ، الحالة العائلية) .

المحور الثاني: وهو عبارة عن قسم خاص بضغوط العمل ويحتوي على (10) عبارات موزعة على (05) أبعاد رئيسية متعلقة بالمصادر المسببة لضغوط العمل التي تواجه عمال المعهد و تتمثل هذه الأبعاد فيما يلي :

- ❖ **البعد الأول :** عبئ العمل و يتكون من.....(02)عبارة
- ❖ **البعد الثاني:** ظروف العمل و يتكون من(02)عبارة
- ❖ **البعد الثالث:** غموض الدور و يتكون من(02)عبارة
- ❖ **البعد الرابع :** طبيعة الوظيفة و يتكون من.....(02)عبارة
- ❖ **البعد الخامس :** الهيكل التنظيمي و يتكون من(02)عبارة

المحور الثالث : وهو عبارة عن قسم خاص بالرضا الوظيفي ويحتوي على (10)عبارات موزعة على (05) أبعاد رئيسية تقيس الرضا الوظيفي في المعهد و تتمثل هذه الأبعاد فيما يلي :

- ❖ **البعد الأول :** الملموسية و يتكون من.....(02)عبارة
- ❖ **البعد الثاني :** الإعتمادية و يتكون من(02)عبارة
- ❖ **البعد الثالث:** الإستجابة و يتكون من(02)عبارة
- ❖ **البعد الرابع :** الأمان و يتكون من(02)عبارة
- ❖ **البعد الخامس :** التعاطف و يتكون من.....(02)عبارة

هذا وقد تم إستخدام مقياس ليكرت Likert الخماسي المتدرج لإجابات المبحوثين ،بحيث يختار المستجيب إجابة واحدة من بين خمس بدائل ويتدرج المقياس ما بين خمس درجات إلى درجة واحدة بحيث تكون الدرجات كالآتي:

فيما يخص ضغوط العمل يكون كالآتي :

الجدول رقم 05: درجات مقياس ليكرت

الإستجابة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض	معارض بشدة
الدرجات	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبين بالتشاور مع الأستاذ

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي،كونها في أي فئة يتم ذلك من خلال إيجاد المدى (RANGE) أكبر قيمة - أصغر قيمة 5-1 = 4

ثم قسمة المدى على عدد الفئات $0,8 = 4/5$ وبعد ذلك يضاف (0,8) إلى الحد الأدنى للمقياس فتصبح كالآتي:

[1 - 1,8] موافق بشدة (منخفض جدا)

[1,8 - 2,6] موافق (منخفض)

- [3,4 - 2,6] محايد (متوسط)
 [4,2 - 3,4] معارض (مرتفع)
 [5 - 4,2] معارض بشدة (مرتفع جدا)

أما فيما يخص الخدمات الصحية يكون كالآتي :

الجدول رقم 06: درجات مقياس ليكرت

الإستجابة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض	معارض بشدة
الدرجات	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبين بالتشاور مع الأستاذ

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي، كونها في أي فئة يتم ذلك من خلال إيجاد:
 المدى (RANGE) أكبر قيمة - أصغر قيمة 1-5 = 4

ثم قسمة المدى على عدد الفئات $0,8 = 4/5$ و بعد ذلك يضاف (0,8) إلى الحد الأدنى للمقياس فتصبح كالتالي:

- [1,8 - 1] معارض بشدة (منخفض جدا)
 [2,6 - 1,8] معارض (منخفض)
 [3,4 - 2,6] محايد (متوسط)
 [4,2 - 3,4] موافق (مرتفع)
 [5 - 4,2] موافق بشدة (مرتفع جدا)

2. اختبار ثبات و صدق الإستبيان

1.2 ثبات الإستبيان

يستخدم معامل ألفا كرونباخ لقياس مدى ثبات أداة الدراسة من ناحية الاتساق الداخلي لفقرات الأداة، والنسبة الإحصائية المقبولة لهذا هي 60%

يقصد بها أن يعطي هذا الإستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف و الشروط ، أو بعبارة أخرى يعني الإستقرار في نتائج الإستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة ، و لقد تم التحقق من ثبات الإستبيان بطريقة معامل Combach Alpha حيث الجدول التالي يوضح النتائج التالية :

الجدول رقم 07: معامل Combach Alpha لقياس ثبات الإستبيان

البيان	عدد العبارات	معامل Combach Alpha
المحور الثاني	10	96.7 %
المحور الثالث	10	98.8 %

المصدر : مخرجات SPSS

يبين الجدول معامل Combach Alpha (ألفا كرونباخ) لأداة الدراسة ، حيث بلغ نسبة 96.7% و 98.8% و هي نسبة مقبولة إحصائيا .

2.2 إختبار صدق الإتساق الداخلي للإستبيان

❖ الإتساق الداخلي الخاص بضغط العمل :

الجدول رقم 08 : مصفوفة معامل ارتباط بيرسون للمتغير المستقل

pression	10	09	08	07	06	05	04	03	02	01	
										1	01
									1	0.951	02
								1	0.939	0.891	03
							1	0.928	0.841	0.834	04
						1	0.817	0.871	0.939	0.977	05
					1	0.822	0.678	0.753	0.804	0.819	06
				1	0.635	0.886	0.995	0.889	0.871	0.884	07
			1	0.872	0.833	0.935	0.852	0.878	0.901	0.921	08
		1	0.878	0.874	0.742	0.868	0.936	0.962	0.914	0.880	09
	1	0.956	0.861	0.868	0.713	0.830	0.957	0.951	0.874	0.841	10
1	0.936	0.952	0.958	0.904	0.862	0.951	0.917	0.960	0.961	0.957	pression

المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج spss

بالإعتماد على نتائج الجدول رقم (08) فإنه يتضح أن جميع العلاقات الإرتباطية بين مجالات المتغير المستقل

معنوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) و هذا بالنظر إلى القيمة المعنوية Sig=0.000

$$\alpha \geq sig$$

كما تشير النتائج إلى وجود علاقة إرتباط موجبة دالة إحصائيا بين المتغيرات المستقلة ، و بهذا ما يثبت صدق

الاتساق الداخلي لهذا المحور .

❖ الإتساق الداخلي الخاص بضغط بالخدمات الصحية:

الجدول رقم 09 : مصفوفة معامل ارتباط بيرسون للمتغير التابع

sante	10	09	08	07	06	05	04	03	02	01	
										1	01
									1	0.868	02
								1	0.910	0.951	03
							1	0.922	0.853	0.944	04
						1	0.925	0.860	0.800	0.871	05
					1	0.832	0.913	0.931	0.913	0.922	06
				1	0.917	0.907	0.950	0.935	0.872	0.967	07
			1	0.923	0.877	0.912	0.932	0.868	0.810	0.911	08
		1	0.975	0.922	0.889	0.925	0.944	0.875	0.825	0.910	09
	1	0.926	0.925	0.848	0.830	0.949	0.917	0.835	0.750	0.859	10
1	0.931	0.965	0.959	0.975	0.947	0.942	0.977	0.954	0.903	0.986	sante

المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج spss

بالإعتماد على نتائج الجدول رقم (09) فإنه يتضح أن جميع العلاقات الارتباطية بين مجالات المتغير التابع معنوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) و هذا بالنظر إلى القيمة المعنوية Sig=0.000 $\alpha \geq \text{sig}$

كما تشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباط موجبة دالة إحصائيا بين المتغيرات التابعة ، و بهذا ما يثبت صدق الاتساق الداخلي لهذا المحور .

المبحث الثالث : تحليل البيانات وإختبار فرضيات الدراسة

من خلال هذا المبحث سنحاول تحليل البيانات أو المعلومات الشخصية المكونة للإستبيان و المتحصل عليها من إجابات أفراد العينة إضافة إلى تحليل نتائج أسئلة المحورين و إختبار الفرضيات .

المطلب الأول: تحليل البيانات الشخصية

نشير الى أن جميع البيانات التي تم تبويبها باستخدام برنامج Excel والذي يعتبر مصدر لكافة الجداول التي تضمنت النسب المئوية وكذا الاشكال البيانية المرافقة.

يتضمن هذا المطلب بعض المعلومات المرتبطة بالخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة و المتمثلة في الجنس ، السن، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة ، الوظيفة ، الحالة العائلية ، و قد تم تحليل النتائج المتحصل عليها

كما يلى اعتماد البرنامج الإحصائي SPSS

1. توزيع مفردات العينة حسب الجنس

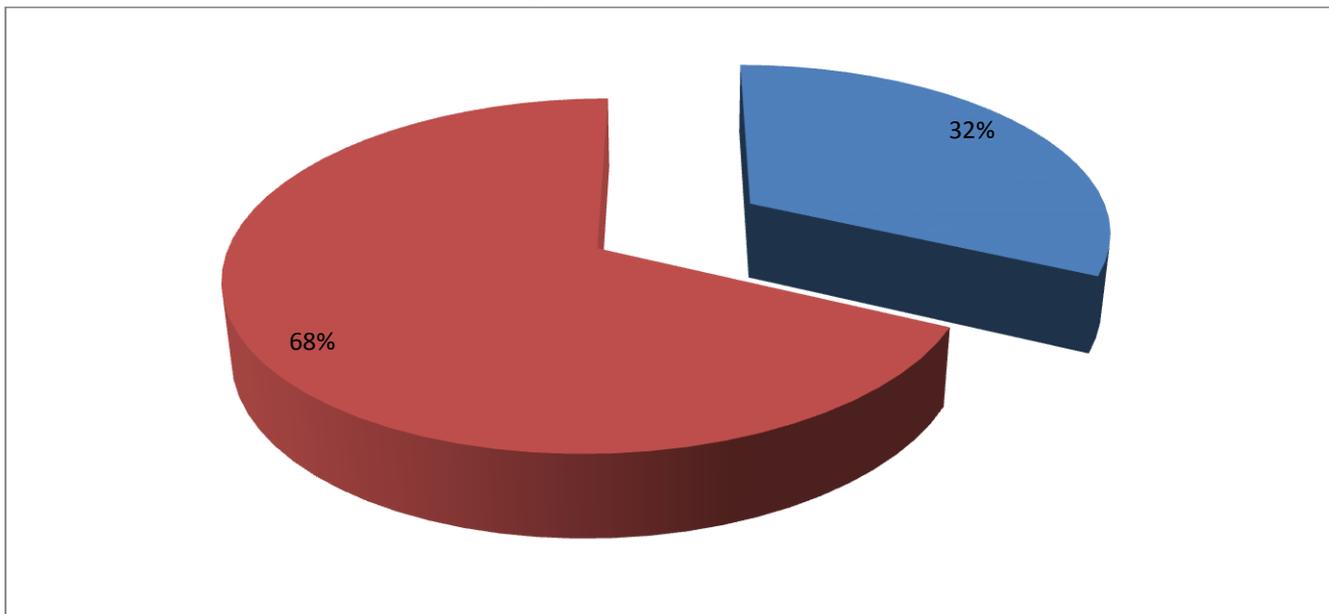
يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب جنسهم كما هو موضح في الجدول و الشكل التاليين :

الجدول رقم 10: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	32	32,0
أنثى	68	68,0
المجموع	100	100

المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج spss

الشكل رقم 09 للجدول رقم 10 : دائرة نسبية تبين لنا توزيع افراد العينة حسب الجنس



المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج spss

التحليل :

نلاحظ من خلال الجدول و الشكل السابقين أن الجنس السائد في المؤسسة هو جنس الإناث و هذا راجع إلى أن نسبة الإناث تفوق نسبة الذكور حسب الإحصائيات و كذلك فإن الإناث أكثر إقبالا على مجال التكوين و بالإضافة إلى أن العمل في المعاهد يمتاز بكثرة الضغط و الإناث أكثر قدرة على تحمل الضغوط من الذكور خاصة و أن عملهم يتطلب التعامل مع أفراد المجتمع مباشرة .

2. توزيع أفراد العينة حسب السن

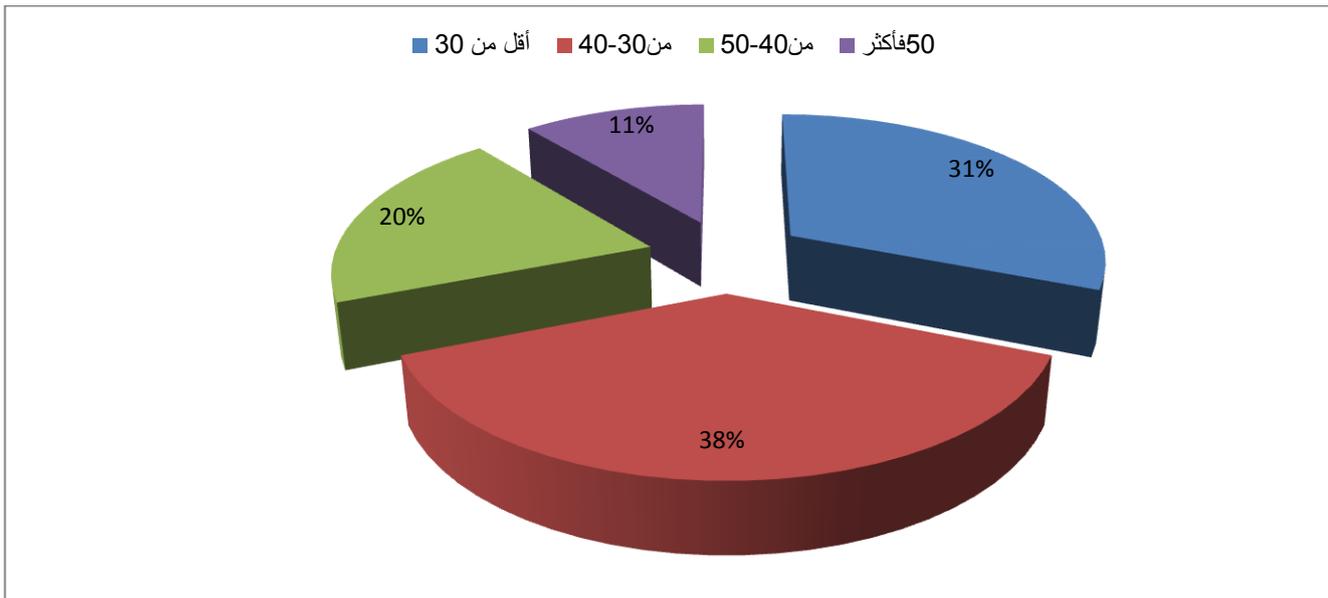
يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب سنهم كما هو موضح في الجدول و الشكل التاليين:

الجدول رقم 11 : توزيع أفراد العينة حسب العمر :

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 30	31	31,0
من 30-40	38	38,0
من 40-50	20	20,0
50 فأكثر	11	11,0
المجموع	100	100

المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج spss

الشكل رقم 10 للجدول 11 : دائرة النسبية تبين لنا توزيع افراد العينة حسب العمر



المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج spss

التحليل :

يتضح من الجدول و الشكل السابقين أن أغلبية العمال من الفئتين أقل من 30 سنة و من 30-40 سنة و هذا راجع إلى الخدمات المقدمة في التكوين الذي يضمن لهم منصب عمل دائم من شأنه تحسين الظروف المادية للفرد وهذا ما يخفف من التوتر والقلق وكذلك نوع الخدمات الإجتماعية لعمال هذه المؤسسات و أسرهم .

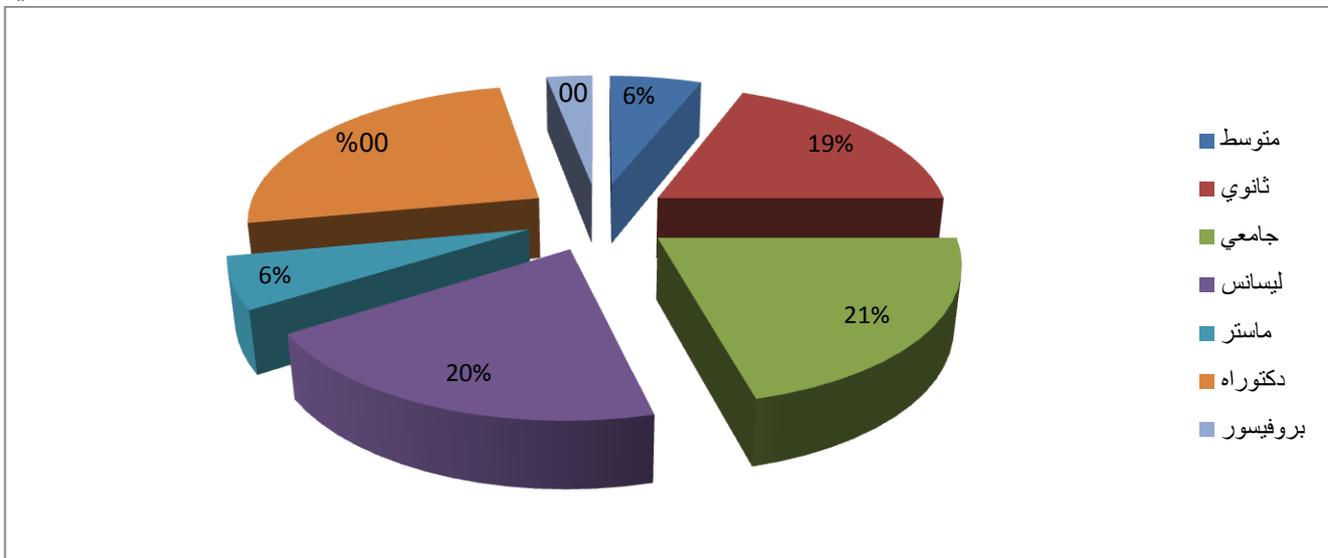
3. توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

الجدول رقم 12: توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	مستوى التعليم
6,0	6	متوسط
19,0	19	ثانوي
21,0	46	جامعي
25,0	25	ليسانس
20,0	20	ماستر
00,0	00	دكتوراه
00,0	0	بروفيسور
100	100	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج spss

الشكل رقم 11 للجدول رقم 12 : دائرة النسبية تبين لنا توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج spss

التحليل :

من خلال الجدول و الشكل السابقين تبين لنا أن أغلبية أفراد العينة جامعيين و هذا راجع إلى أن الخدمات التكوينية تسعى لتحقيق المهاراتو العقلية و الإجتماعية و التي يمكن أن تطبق إلا إذا كان الأفراد الذين يقدمونها على قدر من العلم و الثقافة بالإضافة إلى أن الخدمات التكوينية يجب أن تكون مرفوقة بالمعاملة الحسنة .

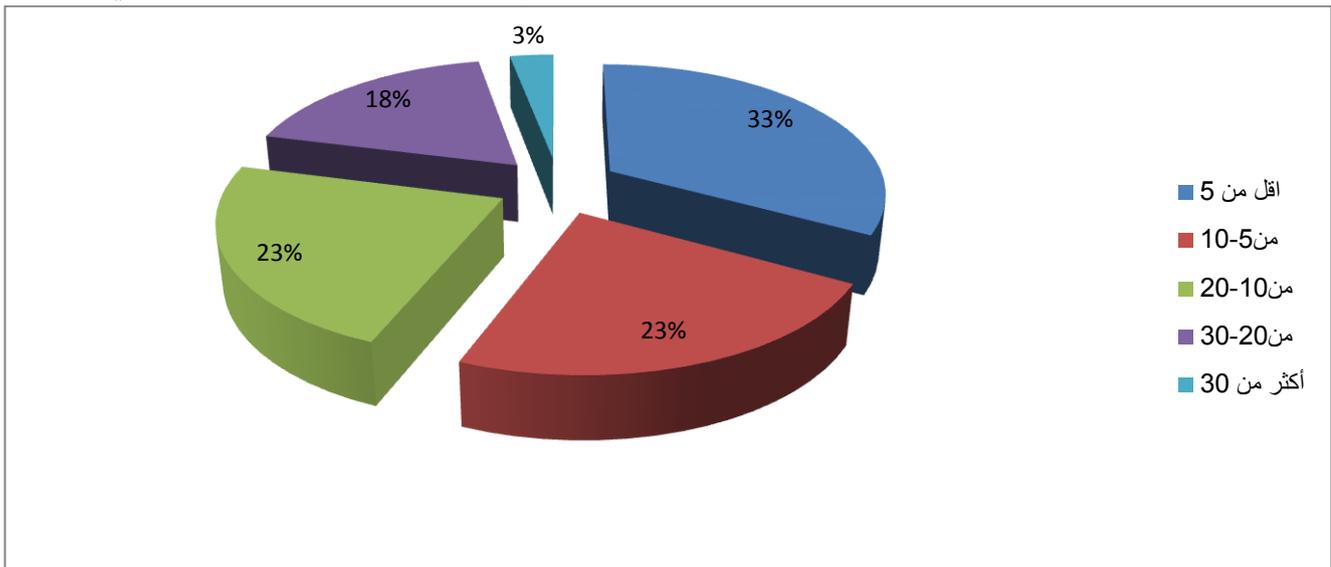
4. توزيع افراد العينة حسب الخبرة

الجدول رقم 13: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة في العمل :

الخبرة	التكرار	النسبة
اقل من 5	33	33,0
من 5-10	23	23,0
من 10-20	23	23,0
من 20-30	18	18,0
أكثر من 30	3	3,0
المجموع	100	100

المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج spss

الشكل رقم 12 للجدول رقم 13 : دائرة النسبية تبين لنا توزيع افراد العينة حسب الخبرة في العمل



المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج spss

التحليل :

من خلال الجدول و الشكل السابقين نستنتج من النتائج المتحصل عليها أن أكبر نسبة من الموظفين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات و بين 5-10 سنوات و بين 10-20 سنة و هذا راجع إلى أن الرضا الوظيفي يتميز بالدقة و تكون مختلفة من فرد لآخر لهذا يسعى دوما المعهد إلى التمسك بعمالها ذوي خبرة بإشباع حاجاتهم النفسية و المادية و توفير الظروف المساعدة على العمل من أجل تخفيف توترات و ضغوط العمل لتحقيق الراحة بالنفسية و الجسدية لعمالها بالإضافة إلى هذا يسعى كذلك المعهد لتشجيع عمالها لإكتساب الخبرة مع زملائهم ذوي الخبرة.

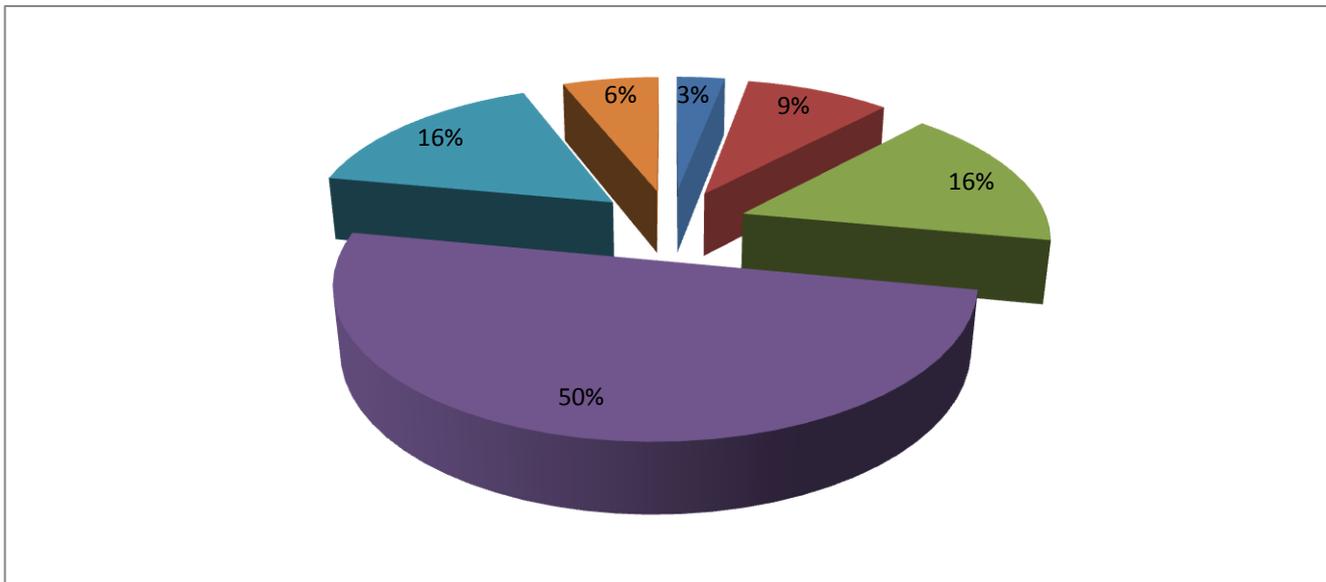
5. جدول توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة :

الجدول رقم 14: توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة في العمل :

الوظيفة	التكرار	النسبة
الإداريون	3	3,0
الإساتذة المتخصصون	50	50,0
الإساتذة المتعاقدون	16	16,0
الحراس	09	09,0
العمال المهنيين	16	16,0
العمال المهنيين المتعاقدين	6	6,0
المجموع	100	100

المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج spss

الشكل رقم 13 للجدول رقم 14 : دائرة النسبية تبين لنا توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة في العمل



المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج spss

التحليل :

من خلال الجدول و الشكل السابقين نستخلص أن أغلبية العمال اساتذة و بينما عدد الاداريون قليل مقارنة بالساتذة و هذا راجع لنوع الخدمات التي يقدمونها و الراحة النفسية و الجسدية.

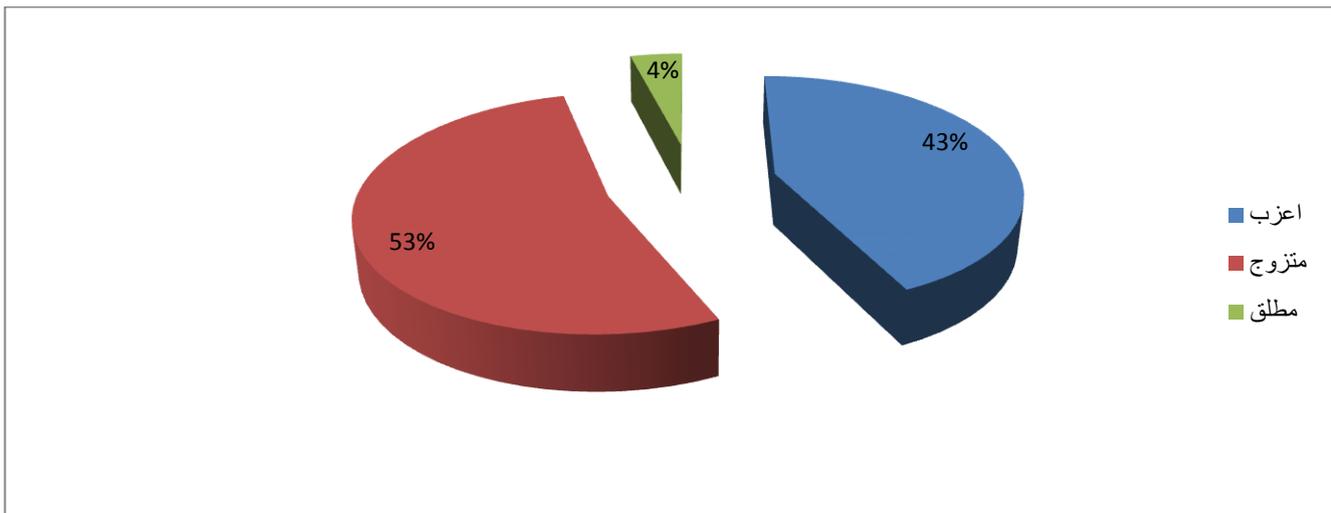
6. توزيع عينة الدراسة حسب الحالة العائلية

الجدول رقم 15: توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية :

النسبة	التكرار	الحالة العائلية
43,0	43	اعزب
53,0	53	متزوج
4,0	4	مطلق
0	0	ارمل
100	100	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج spss

الشكل رقم 14 للجدول رقم 15 : دائرة النسبية تبين لنا توزيع افراد العينة حسب الحالة العائلية



المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج spss

التحليل :

من خلال الجدول و الشكل السابقين نلاحظ أن أعلى نسبة سجلت عند المتزوجين و هذا راجع إلى أن قطاع التكويني يسعى جاهدا لتحسين الخدمات المقدمة لعماله لتحقيق الإستقرار المهني الذي يساعدهم على تكوين و بناء أسرة و مجابهة متطلبات الحياة و ضغوطها من أجل تحسين الخدمات المقدمة و الخروج الى سوق العمل.

المطلب الثاني : تحليل و مناقشة نتائج محور ضغوط العمل

من خلال هذا المطلب سنحاول عرض إجابات أفراد عينة الدراسة و تحليلها بإعتماد المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية الخاصة بضغوط العمل من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم 16 : المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لضغوط العمل

الترتيب ب	الدلالة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	معارض	معارض	محايد	موافق	موافق	الرقم	
				بشدة	التكرار	التكرار	النسبة	التكرار		النسبة
				النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة		
6	0.000	1,36667	2,4700	09	23	04	34	30	1	
				09	23	04	34	30		
5	0.000	1,25626	2,2400	03	22	09	28	38	2	
				03	22	09	28	38		
7	0.000	1,13258	1,9900	02	14	09	31	44	3	
				02	14	09	31	44		
8	0.000	0,97835	1,8200	02	08	04	42	44	4	
				02	08	04	42	44		
4	0.000	0,54123	2,5400	08	26	04	36	26	5	
				08	26	04	36	26		
1	0.000	1,22697	3,6400	26	43	09	14	08	6	
				26	43	09	14	08		
10	0.000	0,75772	1,5400	00	02	10	28	60	7	
				00	02	10	28	60		
2	0.000	1,26854	2,8700	04	27	14	34	14	8	
				04	27	14	34	14		
3	0.000	0,95367	1,8600	01	6	15	34	44	9	
				01	6	15	34	44		
9	0.000	0,85108	1,7700	01	03	12	40	44	10	
				01	03	12	40	44		
	0.000	0.93209	2.1900	100	100	100	100	100	المحور	

المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج spss

التحليل :

من الجدول أعلاه نلاحظ :

المتوسط الحسابي الكلي لمحور ضغوط العمل قد بلغ (2.19) وهو ضمن الفئة الثانية مما يدل على أنضغوط العمل لدى عمال المعهد تتميز بمستوى منخفض حيث نجد تباين في تقدير المبحوثين لمختلف أبعاد ضغوط العمل إذ نجد :

❖ أن أدنى وسط حسابي يعود للعبارة رقم 07 بقيمة 1.54 و هو يقع ضمن الفئة الأولى [1-1.8] لسلم التقييم و يعود ذلك إلى التكرارات التي بلغت 60% لإجابة موافق بشدة و بإنحراف معياري (تشتت) قدره 0.75 حول الوسط الحسابي ما يوضح أن أفراد العينة موافقون بشدة بدرجة منخفضة جدا على أن عملي يتطلب اليقظة و الإنتباه و السرعة اللازمة لتنفيذ الإجراءات .

❖ في المرتبة الثانية يعود للعبارة رقم 10،متوسطها الحسابي 1.77 و هو يقع ضمن الفئة الأولى [1-1.8] لسلم التقييم و يعود ذلك إلى التكرارات التي بلغت 44% لإجابة موافق بشدة و بإنحراف معياري (تشتت) قدره 0.85 حول الوسط الحسابي ما يوضح أن أفراد العينة موافقون بشدة بدرجة منخفضة جدا على أن عدم وضوح العلاقة بين الدوائر و الأقسام يؤدي إلى ضعف الفاعلية.

❖ باقي العبارات 4، 9 ، 3، 2، 1، 5 متوسطاتها الحسابية على التوالي 1.82، 1.86، 1.99، 2.24، 2.47، 2.54 على التوالي و هي تقع جميعا ضمن الفئة الثانية [1.8-2.6] لسلم التقييم و يعود ذلك إلى أن غالبية التكرارات كانت لإجابات موافق كما أن الإنحرافات المعيارية (تشتت) محصورة بين 0.54 و 1.36 حول الأوساط الحسابية ما يوضح أن أفراد العينة موافقون بدرجة منخفضة على أن

✓ كثيرا ما يتوقف العمل بسبب نقص في الإحتياجات المطلوبة.

✓ يعيق الهيكل التنظيمي وصول الأفكار من الموظفين للإدارة العليا.

✓ أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل.

✓ أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي أقوم به.

✓ الأعمال المكلف بها غير واضحة.

✓ تنقصني المعارف و المهارات اللازمة لأداء الدور .

❖ تليهم العبارة 08 متوسطها الحسابي 2.87 و هي تقع ضمن الفئة الثالثة [2.6-3.4] لسلم التقييم و يعود ذلك إلى التكرارات التي بلغت 34% لإجابة موافق و بإنحراف معياري (تشتت) قدره 1.26 حول الوسط الحسابي هذا معناه أن أفراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على أعاني من إنتقادات المسؤولين.

❖ تليها العبارة 06 متوسطها الحسابي 3.64 و هي تقع ضمن الفئة الرابعة [3.4-4.2] لسلم التقييم و يعود ذلك إلى التكرارات التي بلغت 43% لإجابة معارض و بإنحراف معياري (تشتت) قدره 1.22 حول الوسط

الحسابي هذا معناه أن أفراد العينة معارضون بدرجة مرتفعة على تنقضي المعارف و المهارات اللازمة لأداء الدور.

المطلب الثالث : تحليل محور الرضى الوظيفي

من خلال هذا المطلب سنحاول عرض إجابات أفراد عينة الدراسة و تحليلها بإعتماد المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية الخاصة ب الرضى الوظيفي من خلال الجداول التالية :

الجدول رقم 17: المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية للرضى الوظيفي

الترتيب	الدالة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	موافق	محايد	معارض	معارض	الرقم
				بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض	
				التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
				النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	النسبة	
7	0.000	1,34761	2,6100	10	23	10	32	25	1
				10	23	10	32	25	
10	0.000	1,20918	1,9500	06	09	07	30	48	2
				06	09	07	30	48	
8	0.000	1,20420	2,3800	05	18	14	36	27	3
				05	18	14	36	27	
5	0.000	1,29708	2,8800	12	24	22	24	18	4
				12	24	22	24	18	
2	0.000	1,14040	3,4500	18	37	23	16	06	5
				18	37	23	16	06	
9	0.000	1,10353	2,1200	04	08	19	34	35	6
				04	08	19	34	35	
6	0.000	1,28751	2,6700	8	24	18	27	23	7
				8	24	18	27	23	
4	0.000	1,16930	3,0800	09	36	18	28	09	8
				09	36	18	28	09	
3	0.000	1,24137	3,1200	13	33	18	25	11	9
				13	33	18	25	11	
1	0.000	1,12254	3,3500	11	46	17	19	07	10
				11	46	17	19	07	
	0.000	1.15513	2.7610						المحور

المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج spss

التحليل :

من الجدول أعلاه نلاحظ :

المتوسط الحسابي الكلي لمحور الرضى الوظيفي قد بلغ (2.76) و هو ضمن الفئة الثالثة مما يدل على أن الرضى الوظيفي لدى العمال تتميز بمستوى محايد حيث نجد تباين في تقدير المبحوثين لمختلف أبعاد الخدمات الصحية إذ نجد :

❖ أن أدنى وسط حسابي يعود للعبارة رقم 02 بقيمة 1.95 و هو يقع ضمن الفئة الثانية [1.8-2.6] لسلم التقييم و يعود ذلك إلى التكرارات التي بلغت 48% لإجابة معارض بشدة و بإنحراف معياري (تشتت) قدره 1.20 حول الوسط الحسابي ما يوضح أن أفراد العينة معارض و بدرجة منخفضة على أنه يمتلك المعهد قاعة إنتظار، ودورات مياه صحية و نظيفة.

❖ في المرتبة الثانية يعود للعبارة رقم 06، 03 متوسطاتها الحسابية 2.12 ، 2.38 على التوالي وهي تقع ضمن الفئة الثانية [1.8-2.6] لسلم التقييم و يعود ذلك إلى تشتت التكرارات حول فئات الإجابة و بإنحراف معياري (تشتت) قدره 1.10، 1.20 على التوالي حول الوسط الحسابي ما يوضح أن أفراد العينة معارض و بدرجة منخفضة على أنه :

✓ تتوفر سياراتان .

✓ يحرص المعهد على تقديم خدمات تكوينية

❖ باقي العبارات 1، 7، 4، 8، 9، 10 أواسطها الحسابية على التوالي 2.61 ، 2.67 ، 2.88 ، 3.08 ، 3.12 ، 3.35 تقع جميعها ضمن الفئة الثالثة [2.6-3.4] لسلم التقييم و يعود ذلك إلى أن غالبية التكرارات كانت لإجابات محايدة كما أن الإنحرافات المعيارية (تشتت) محصورين 1.12 و 1.34 حول الأوساط الحسابية 1.12 و 1.34 ما يوضح أن أفراد العينة محايد و بدرجة متوسطة على أن

✓ يستخدم المعهد الآلات والتقنيات الحديثة

✓ يشعر المتكون بالأمان

✓ يحتفظ المعهد بسجلات دقيقة و منظمة و موثقة

✓ يتابع العامل بالمعهد حالة العمال باستمرار

✓ يقدر العاملون بالمعهد ظروف العمل

✓ يمتلك العاملون في المستشفى المعرفة و الدراية بإحتياجات اللازمة التي تسمح بتأدية الخدمات

❖ تليه العبارة 05 متوسطها الحسابي 3.45 و هي تقع ضمن الفئة الرابعة [3.4-4.2] لسلم التقييم و يعود ذلك إلى التكرارات التي بلغت 37% موافقو بإنحراف معياري (تشتت) قدره 1.14 حول الوسط الحسابي هذا معناه أن أفراد العينة موافقو بدرجة مرتفعة على أن العاملين لهم الإستعداد الدائم للتعاون.

المطلب الرابع: إختبار فرضيات الدراسة

سيتم في هذا المطلب توضيح نتائج التحليل الإحصائي مستخدم إختبار فرضيات البحث حيث يتكون البحث من فرضيتين ، و قد تم إستخدام الإختبار الباراميتري(ت) لعينة واحدة بسيطة ONE SIMPLE T TEST و تحليلاً لانحدار الخطي البسيط و المتعدد.

❖ إختبار T:

يستخدم هذا الإختبار لفحص فرضية تتعلق بالوسط الحسابي بمعنى ما إذا كان متوسط متغير ما لعينة واحدة يساوي قيمة ثابتة لكن قبل كل ذلك يجب أن تتحقق شروط الإختبارات البارامترية في العين محل البحث و هي كالآتي :

➤ التوزيع الطبيعي للمتغير المراد الإختبار على متوسطه: ففي هذه العينة يلاحظ أن حجمها كبير (تعتبر العينة من الحجم الكبير إذا كان حجمها أكبر من 30) ، في هذا البحث فإن حجم العينة هو 100 أكبر من 30 ، و هو حجم كبير و شرط التوزيع الطبيعي محقق .

➤ تجانس التباين : كون أن العينة من مجتمع يمكن التعرف عليه و مكونات فئاته متقاربة فهذا يتم إسقاطه على خصائص العينة ، فتجانس تباينها متقارب و مقبول .

➤ بيانات المجال : في هذا البحث هذا الشرط محقق كون إستعمل فيه مقياس ليكرت (05 درجات) .

➤ الإستقلالية : هذا الشرط محقق أيضاً كون أنه في هذا البحث تم الإعتماد على أسلوب الإستبيان و هذا يعزل كل فرد محل الإستجواب عن بقية الأفراد حتى لا يتأثر سلوكه في الإجابة عن أسئلة الإستبيان .

❖ القاعدة العامة المتبعة في قبول أو عدم قبول الفرضية يعتمد على مايلي :

➤ إذا كانت القيمة المعنوية sig من مخرجات التحليل الإحصائي أكبر من قيمة المعنوية المعتمد بها لإختبار (0.05) فإننا نقبل الفرضية العدمية أو الصفرية H0

➤ إذا كانت القيمة المعنوية sig من مخرجات التحليل الإحصائي أقل من قيمة المعنوية المعتمد المرغوب بها لإختبار (0.05) فإننا لا نستطيع قبول الفرضية العدمية أو الصفرية H0 و نقبل الفرضية البديلة H1

و فيما يلي عرض النتائج الإختبارات الإحصائية لكل الفرضيات من وجهة نظر العمال.

1. إختبار الفرضية الأولى :

❖ درجة الإستجابة :

العمال يستجيبون لتقديم الخدمات الصحية

الفرضية الصفرية H0 : لا يوجد استجابة من طرف العمال لتقديم الرضى الوظيفي.

الفرضية البديلة H1: يوجد استجابة من طرف العمال لتقديم الرضى الوظيفي.

الجدول رقم 18: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء الإستجابة

	N	Mean	Std. deviation	Std.errormean
SANTE3	100	2.7850	1.07369	0.10737

المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد مخرجات برنامج SPSS

الجدول رقم 19: إختبار T للعينة الواحدة لبعء الإستجابة

	t	df	Sig(2-tailed)	Meandifference	95%confidence of the difference	
					lower	upper
					Sante3	-2.002

المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لأفراد العينة يساوي 2.7850 بإنحراف معياري 1.07369 و بدرجة حرية df (99) .

و قد بلغت قيمة t (-2.002) و هو ذو قيمة معنوية عن $sig \leq 0.05$ و منه لا نقبل الفرضية الصفرية H_0 و نقبل الفرضية البديلة المتمثلة في يوجد استجابة منطرف العمال لتقديم الرضى الوظيفي.

من التحليل السابق تقود نتائج البحث إلى قبول الفرضية البديلة التي تتضمن واقع الإستجابة في في المعهد بحيث أن العاملين لديهم الإستعداد الكامل للتعاون من أجل تحسين و تقديم الخدمات في المستوى .

❖ درجة التعاطف :

يتعامل العمال مع ظروف العمل و إحتياجاته

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تعامل العمال مع ظروف العمل وإحتياجاته.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد تعامل العمال مع ظروف العمل وإحتياجاته.

الجدول رقم 20: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء التعاطف

	N	Mean	Std. deviation	Std.errormean
Sante5	100	3.2350	1.16006	0.11601

المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج spss

الجدول رقم 21: إختبار T للعينة الواحدة لبعد التعاطف

	t	df	Sig(2-tailed)	Meandifference	95%confidence of the difference	
					lower	upper
					Sante 5	2.026

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على برنامج spss

يلاحظ من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لأفراد العينة يساوي 3.23 بإنحراف معياري 1.16 و بدرجة حرية 99df .

وقد بلغت قيمة $t(2.026)$ و هو ذو قيمة معنوية عن $sig \leq 0.05$ و منه نقبل الفرضية البديلة H1 الخاصة بالتعاطف.

و من التحليل السابق تقود نتائج البحث إلى قبول الفرضية البديلة التي تتضمن واقع مستوى التعامل مع كل الظروف في المعهد.

حيث أن أحكام أفراد العينة تدور حول خانة موافق و موافق بشدة للفقرات المكونة لهذا البعد و هو مايعني من جهة أخرى أن جوانب و مكونات هذا البعد تحقيقتها و أدائها في المعهد بالكيفية المطلوبة بسبب الجانب الوجداني الذي يتمتع به عمال المعهد إضافة إلى التكوين و المعرفة الذي يمتلكها العمال .

2. إختبار الفرضية الرئيسية :

يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين ضغوط العمل و الرضى الوظيفي في المعهد

(معهد خميس مليانة)

بعد التأكد من عدم وجود مشكلة إرتباط التامبين المتغيرات المستقلة ،و أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي فهذا يسمح بإختبار الفرضية الرئيسية من خلال إستخدام نموذج الإنحدار المتعدد لدراسة أثر المتغيرات المستقلة المتمثلة في ضغوط العمل على المتغير التابع المتمثل في الخدمات الصحية في المعهد و في مايلي النتائج :

❖ نتائج تحليل الإنحدار :قمنا بإستخدام نتائج تحليل التباين للإنحدار للتأكد من صلاحية النموذج النموذج لإختبار الفرضية الرئيسية .

و كانت النتائج كما يشير إليها الجدول التالي :

الجدول رقم 22 : يبين ملخص نموذج الإنحدار الخاص بالفرضية الرئيسية

Model	R	R.Square	Adjusted R	Std error of the estimate
1	0.983	0.966	0.964	0.21938

المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss

تبيننا الجدول رقم 22 أن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة و المتغير التابع بلغت قيمته (0.983) ، و أن قيمة معامل التحديد (R square) بلغت (0.966) و عليه فإن المتغير المستقل إستطاع أن يفسر (96.6%) من المتغيرات الحاصلة في المتغير التابع و هي قوة تفسيرية قوية وأن (3.4%) من المتغيرات تعزى إلى عوامل أخرى .

الجدول رقم 23 : تحليل التباين (ANOVA) لإختبار معنوية النموذج

Model	Sun of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Regression	127.574	5	25.515	530.141	0.000*
Residual	4.524	94	0.048		
total	132.098	99			

المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss

تبيننا من خلال نتائج الجدول رقم (23)

ثبات صلاحية النموذج لإختبار فرضية وجود أثر بين ضغوط العمل والخدمات الصحية وذلك بإستناد إلى القيمة F المحسوبة وبالبالغة (530.141) والتي تبين أنها أكبر من قيمتها الجدولية بحكم أن مستوى الدلالة لهذا الإختبار جاء أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وبناء على صلاحية النموذج نستطيع التأكيد على وجود أثر ذو دلالة معنوية بين ضغوط العمل والخدمات الصحية للعينة المدروسة في المستشفى فبالجامع يمصطف باشا .

ومن خلال النظر إلى نتائج تحليل الإنحدار وكما يعرضها الجدول التالي :

الجدول رقم 24 : نتائج تحليل الإنحدار المقدر لإختبار أثر ضغوط العمل على الخدمات الصحية

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig
	B	StdError	Beta		

costant	5.739	0.77	0.194	74.741	0.000
Pression1	0.173	0.68	0.175	2.535	0.013
Pression2	0.195	0.118	-0.815	1.647	0.103
Pression3	-0.769	0.057	-0.278	-13.462	0.000
Pression4	-0.327	0.078	-0.280	-4.209	0.000
Pression5	-0.363	0.127		-2.868	0.05

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج spss

الملاحظ من نتائج الجدول و بعد متابعة قيم معاملات (Beta) وكذا قيم إختبار (t) أنقيمة t المحسوبة الخاصة ببعده ظروف العمل غير معنوية كون أن مستوى دلالتها (0.103) أكبر من 0.05 على عكس باقي الأبعاد الأخرى لمتغير ضغوط العمل و عليه يمكن صياغة العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل و المتغير التابع المتمثل في الخدمة الصحية في المعادلة التالية:

$$Y = 5.739 + 0.173 x_1 - 0.769 x_3 - 0.327 x_4 - 0.363 x_5$$

بناء على هذه النتائج فإننا نستطيع قبول فرضية الرئيسية التي يقول بأنه يوجد أثر ذو دلالة معنوية بين ضغوط العمل و الرضى الوظيفي في المعهد (معهد خميس مليانة).

خلاصة الفصل :

إشتمل الفصل الأخير على الدراسة التطبيقية التي أجريت في المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني بخميس مليانة و التي كان الهدف منها التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على الرضى الوظيفي، و قد تمت دراسة ضغوط العمل على مستوى المعهد و التعرف على مدى تأثير كل بعد من أبعاد ضغوط العمل على الرضى الوظيفي التي تتلخص أبعادها في عبئ العمل ، ظروف العمل ، غموض الدور ، طبيعة الوظيفة ، الهيكل التنظيمي .

و من أجل ذلك قمنا بدراسة إتجاهات و آراء عينة أخذت من مجتمع البحث و قد أكدت الإجابات بأن هناك ضغوط عمل و تأثيرها على الرضى الوظيفي مع أنه يجب أن لا ننسى كل العوامل الإيجابية التي إستخلصت من إجابات عينة البحث المدروسة .

الخاتمة

لقد تبين من خلال بحثنا هذا بجانبه النظري و التطبيقي أن ضغوط العمل تعتبر من مكونات المعهد و التي تؤثر على سلوك الأفراد و بالتالي تأثر بطريقة مباشرة على الرضى الوظيفي المقدمة ، إذ أنه لا يمكن أن تتواجد منظمة سواء كانت خدماتية أو إنتاجية خالية من ضغوط العمل ، ولكن ذلك لا يعني أن تحكم فيها (ضغوط العمل) مستحيل ،يكفي فقط أن تتوفر المنظمة (المعهد) على كفاءات للحد منها على الأقل و يتوقف ذلك على فعالية الإدارة و طريقة الإشراف على الأفراد من خلال المساهمة في تحقيق إندماج العمال و إنتماءاتهم لمنظمتهم(المعهد) مما يخلق لديهم الشعور بالولاء و الإخلاص في تحقيق الأهداف المسطرة لكل فرد و منه تحقيق أهداف المنظمة (المعهد).

و لقد تبين من خلال الجانب النظري لهذا البحث أن المنظمات (المعهد) الناجحة تولي إهتمام بالغا بالعمال بإعتباره مصدرا للنجاح و التميز و الإبداع ،فإذا ما أتيحت له حرية المبادرة و تحمل المسؤولية في إطار مناخ تنظيمي يتميز بالإستقلالية في حل المشاكل و إتخاذ القرارات المناسبة .و لا شك أنه يتعين على المنظمة (المعهد) أن تدرك بأن أهمية الظروف المناسبة للعمل تعتبر من الشروط الضرورية للعنصر الأقوى و الأهم في إدارة المنظمات أي الموارد البشرية ،إذ يتوقف نمط تفكيرهم و قيمتهم و شخصيتهم على ماتقدمه من تسهيلات و خدمات لتحقيق خدمات صحية في المستوى و من ثم أهداف المنظمة (المعهد) ككل .

أولا : من أهم الإستنتاجات

من أهم الإستنتاجات التي توصل إليها البحث الميداني لمشكلات ضغط العمل و أثرها على الرضى الوظيفي مايلي:

1. أن هناك توافق بين فرضية البحث و النتائج المتوصل إليها إذ توجد علاقة عكسية بين ضغوط العمل و الرضى الوظيفي.
2. الهيكل التنظيمي له علاقة بزيادة ضغوط العمل على العمال .
3. هناك علاقة قوية بين ضغوط العمل و الرضى الوظيفي أي ضغوط العمل تؤثر على الرضى الوظيفي بالسلب
4. إن أهم العوامل المسببة للضغوط داخل المعهد هي ضغوط العمل .
5. غموض الدور و طبيعة الوظيفة بالإضافة إلى الهيكل التنظيمي يؤثر بالسلب على أداء العمال في تقديم

الرضى الوظيفي في المستوى

ثانيا :التوصيات المقترحة

على ضوء ما توصل إليه البحث من إستنتاجات بخصوص المشاكل التي يعاني منها العاملون و الضغط الذي يعانون منه خلال مزاولتهم لوظيفتهم ، لغرض تحسين ظروف العمل و من ثم تخفيف الضغط و من ثم تحسين الرضى الوظيفي نوصي بما يلي :

1. فتح دورات تدريبية داخل و خارج المعهد من أجل التطوير و التجديد في أساليب العمل من أجل تقديم الرضى الوظيفي في المستوى .
2. معالجة مشاكل ظروف العمل من توفير الظروف المادية كالتهووية و إضاءة و أماكن خدمات ضرورية و غيرها بالإضافة إلى الحوافز .
3. من الضروري أيضا مراعاة الخصائص الشخصية للعاملين لتبنيها كالتعرض للإجهاد من حيث الجنس ، العمر ، مدة الخدمة ، المؤهل التعليمي .
4. مراعاة عدم ازدواجية و الغموض عند إصدار الأوامر من قبل الإدارة مع ملاحظة إعادة النظر للهيكل الإدارية المعهد لتوضيح مجالات الصلاحيات و المسؤوليات فيها .
5. تحسين بيئة العمل من أجل تحقيق عملية التواصل .
6. أخذ المعهد أسلوب العمل الجماعي بعين الاعتبار و هذا لأنه الأسلوب المحبذ عند الموظفين من أجل رفع مستوى الرضى الوظيفي.
7. تعديل الهيكل التنظيمي حتى يخفف من حدة الضغوط على العمال .
8. على المعهد إستخدام أساليب الأكثر مرونة لتجاوز ضغوط العمل .
9. الإلتزام بالنزاهة و الموضوعية في تقييم الخدمات الصحية المقدمة بناء على كفاءة العمال .
10. حب الموظفين للوظيفة يعتبر من أهم العوامل في تحسين الرضى الوظيفي و لذلك على المعهد أن تتوع المهارات الوظيفية .
11. إتخاذ إستراتيجيات بناءة من أجل تحسين الرضى الوظيفي و خفض من مستوى ضغوط العمل .
12. على المعهد إستغلال الآثار الإيجابية لضغوط العمل في مصلحتها و ذلك من خلال إبتكار طرق جديدة لرفع الكفاءة عند الموظفين في تقديم الرضى الوظيفي في المستوى .

ثالثا:الأفاق :

1. القيام بدراسات تخص أثر ضغوط العمل على الرضى الوظيفي على مختلف المؤسسات.
2. قياس مؤشرات ضغوط العمل على الخدمات الصحية في القطاع الصحي .
3. يجب إجراء المزيد من البحوث و الدراسات الميدانية للتعرف على الآثار المترتبة على هذه الظاهرة و خاصة على بالنسبة للخدمات الصحية في القطاع الصحي .
4. دراسة تأثير بعض العوامل التنظيمية للمنشأة على العلاقة بين ضغوط العمل و الخدمات الصحية و الآثار المترتبة عليها من هذه العوامل على سبيل المثال ، الأسلوب القيادي و المستوى الوظيفي و سياسات وإجراءات المعهد

5. يقترح الباحثان أيضا إجراء بحث دوري على مستوى المستشفى يهدف إلى قياس الخدمات المقدمة من طرف العمال و مايشعرون به من ضغط وظيفي من مصادر مختلفة و إنعكاساته على الخدمات المقدمة و النتائج النفسية المرتبطة عليه .
6. إجراء المزيد من الدراسات حول ضغوط العمل و تحليل أسبابها و العمل على إدارتها بشكل جيد .
7. ضرورة إجراء المزيد من الدراسات و تناول أثار ضغوط العمل الخارجية بالدراسة و مقارنة نتائجها مع هذه الدراسة و معرفة أيهما أكثر مسببا لضغوط العمل على إعتبار أنها ركزت على أثار ذات العلاقة بالعمل .
8. إجراء دراسات مماثلة في مستشفيات أخرى للتحقق من النتائج
9. دراسة مقارنة لمستوى ضغوط العمل على الخدمات الصحية في مستشفيات مختلفة
10. على المدارس العليا و التكوين الطبي و الشبه طبي أن توسع من طاقة التكوين في مختلف الإختصاصات لتغطية إحتياجات المستشفيات بالعدد الكافي للعمال خاصة أن معظم العمال الطبيين و الشبه طبيين على أبواب التقاعد.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية :

الكتب:

1. إبراهيم طلعت الدمرداش ، التحليل الإقتصادي و الإستثمار في المجالات الطبية ،دار الكتاب الحديث ،الجزائر ،2009،
2. إقبال إبراهيم مخلوف ، العمل الإجتماعي في مجال الرعاية الطبية ،ط1، إتجاهات تطبيقية ،دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية ، 1991
3. أيمن مزاهرة ،الصحة و السلامة العامة ،ط1،دار الشروق للنشر و التوزيع ، الأردن ،2000
4. بلال محمد إسماعيل ،السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ،دار الطبع،المكتبة الأكاديمية،الإسماعيلية،مصر، 2005،ص 72
5. ثامر ياسر البكري ، تسويق الخدمات الصحية ،ط1،دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ،عمان ،الأردن ،2008،
6. جمال معتوق ، منهجية العلوم الإجتماعية و البحث العلمي ،ط1،دار الكتاب الحديث ،الجزائر ،2008
7. زكي خليل مساعد ،تسويق الخدمات و تطبيقاته ،ط1،دار المناهج للنشر و التوزيع ،الأردن ،2010
8. عبد الرحمان هيجان ،ضغوط العمل ،مصادرها و نتائجها و كيفية إدارتها ،ط1، معهد الإدارة العامة ، الرياض ،1998،
9. عبد المحي حسن صالح ،الصحة العامة بين البعدين الإجتماعي و الثقافي ،دار المعرفة الجامعية ، مصر ، 2003
10. عمر مصطفى النعاس ، الضغوط المهنية و علاقتها بالصحة النفسية ، ط1،إدارة المطبوعات و النشر ،ليبيا ،2008،
11. فاروق عبد الفليح و عبد المجيد ، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، ط1،دار الميسرة لنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان ، الأردن ،2005
12. فريد النجار ،إدارة المستشفيات و شركات الأدوية ،ط1، الدار الجامعية ،الإسكندرية ،2007
13. مجد أحمد محمد عبد الله ، علم النفس الصحة و علاقتها بالطب السلوكي ،المعرفة الجامعية للطبع و النشر و التوزيع ،ط1، الإسكندرية ،2008
14. محمد حسين محمد حمادات، السلوك التنظيمي و التحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية ،ط1 ،دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان،الأردن،2008
15. محمود سلمان العميان ،السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ،دار وائل للنشر ،الأردن ،ط1،2002

16. معن محمود عياصرة، مروان محمد بن أحمد، إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل و التغيير، ط1، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، الأردن،

17. مهدي حسن زوليف، منهجية البحث العلمي، ط1، دار الفكر للطباعة و النشر، عمان الأردن، 1998

18. نورالدين حاروش، إدارة المستشفيات العمومية الجزائرية، ط1، دار الكتامة للكتاب، الجزائر، ديسمبر 2008

المجلات:

1. خليل حجاج، تأثير ضغط العمل على كل من الإلتناء و الرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة في مجلة جامعة الأزهر، سلسلة العلوم الإنسانية المجلد9، العدد الثاني، جامعة الأزهر، غزة فلسطين 2008،

2. رجاء مريم، مصادر الضغوط المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، مجلة جامعة دمشق، المجلد 24، العدد الثاني، جامعة دمشق، سوريا، 2008،

3. المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ضغوط العمل و صراعات العمل، ط1، مصر، 2006

المذكرات:

1. أحمد محمود خالد الحلبي، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير جامعة الشرق الأوسط، قسم إدارة الأعمال، الأردن 2011

2. علي بن حمد النوشان، ضغوط العمل و أثرها على عملية إتخاذ القرارات، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2003

3. مبارك بن فالح مبارك الدوسري، أثر ضغوط العمل و علاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين، رسالة ماجستير، جامعة نايف، قسم العلوم الإدارية، الرياض 2010

4. مرشدي الشريف، مصادر الضغط المهني و إستراتيجيات التعامل لدى الجراحين، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس و التنظيم، جامعة الجزائر، 2008،

5. نجاة صغيور، تقييم جودة الخدمات الصحية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة باتنة، الجزائر، 2011/2012،

6. يحي جودة، مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين و الممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير في الصحة العامة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين، 2003

القوانين و الجرائد الرسمية :

1. المرسوم التنفيذي رقم 86/25 المؤرخ في 02 جمادى عام 1466 الموافق ل : 11 فيفري 1986 يتضمن القانون الأساسي النموذجي للمراكز الإستشفائية الجامعية ج ر العدد 06 الصادرة في 12 فيفري 1986
2. المرسوم التنفيذي رقم 97/467 المؤرخ في 02 ديسمبر 1997 و الذي يحدد قواعد إنشاء المراكز الإستشفائية الجامعية و تنظمتها و تسييره
3. المرسوم التنفيذي رقم 97/466 المؤرخ في 02 ديسمبر 1997 المحدد لقواعد إنشاء و تنظيم و تسيير المراكز الإستشفائية الجامعية ج ر العدد 81 الصادرة في 10 ديسمبر 1997

قائمة الملاحق



الملحق رقم 1: إستمارة الإستبيان

جامعة خميس مليانة

كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص إدارة الأعمال

السادة و السيدات ،موظفوالمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني بخميس مليانة:يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الإستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة تخرج ليسانس تحت عنوان " أثر ضغوط العمل الرضى الوظيفي " و أعلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم تحضى بالأهمية البالغة لدينا ،و بالسرية التامة و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ، نشكركم شكرا جزيلا على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة و بصراحة تامة .

ولكم منا الشكر و التقدير (بلالي عبد القادر و فوضيل عويدات حمزة)

Email: hiraoui@gmail.com

الرجاء وضع علامة (x) في الخانة التي ترى أنها مناسبة.

القسم الأول : معلومات متعلقة بالوظيفة

		أنثى		ذكر		الجنس	
العمر		من 30 إلى أقل من 40		أقل من 30			
مستوى التعليم		ليسانس		جامعي		بدون مستوى ابتدائي متوسط	
الخبرة		من 10 إلى أقل من 20 سنة		من 05 إلى أقل من 10 سنوات		أقل من 05 سنوات	
الوظيفة		شبه طبي		طبيب مقيم		إستشفائيين طبيب عام أو خاص	
الحالة العائلية		أرمل		متزوج		عازب	
		مطلق					

القسم الثاني : ضغوط العمل الرجاء وضع علامة (x) في الخانة التي ترى أنها مناسبة

الرقم	الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
عبئ العمل						
01	الأعمال المكلف بها غير واضحة .					
02	أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي أقوم به.					
ظروف العمل						
01	أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل.					
02	كثيرا ما يتوقف العمل بسبب نقص في الإحتياجات المطلوبة .					
غموض الدور						
01	يطلب مني تنفيذ أعمال متعددة و متناقضة من عدة رؤساء .					
02	تفصني المعارف و المهارات اللازمة لأداء الدور.					
طبيعة الوظيفة						
01	عملي يتطلب اليقظة و الإنتباه و السرعة اللازمة لتنفيذه.					
02	أعاني من إنتقادات المسؤولين .					
الهيكل التنظيمي						
01	يعيق الهيكل التنظيمي وصول الأفكار من الموظفين للإدارة العليا .					
02	عدم وضوح العلاقة بين الدوائر و الأقسام يؤدي إلى ضعف الفاعلية .					

القسم الثالث : الرضى الوظيفي الرجاء وضع علامة (x) في الخانة التي ترى أنها مناسبة

الرقم	الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
الملموسية : و هي تشمل على العناصر المادية للخدمة " المباني ،الأجهزة و المعدات و المرافق الصحية و مظهر العاملين إلخ						
01	يستخدم المعهد الآلات و التقنيات الحديثة					
02	يملك المعهد قاعة إنتظار ،ودورات مياه صحية و نظيفة					
الإعتمادية : درجة الإعتماد على مقدم الخدمة و دقة إنجازه للخدمة المطلوبة						
01	يحرص المعهد على تقديم خدمات صحية في المواعيد المحددة					
02	يحتفظ المعهد بسجلات دقيقة و منظمة و موثقة					
الإستجابة: سرعة الإنجاز و مستوى المساعدة المقدمة للمستفيد من قبل مقدم الخدمة						
01	العاملين المعهد لهم الإستعداد الدائم للتعاون مع المتكولين					
02	تتوفر سيارات حديثة و مجهزة وفي الوقت المناسب					
الأمان "الجدارة ،المصداقية ،الأمان " :معلومات القائمين على الرضى الوظيفي ،وقدرتهم على استلهاهم الثقة و الإئتمان						
01	يشعر العمال بالأمان عند تقديم الخدمة					
02	يتابع العاملون حالة العمل بإستمرار					
التعاطف : درجة العناية بالمستفيد و رعايته بشكل خاص ،و الإهتمام بمشاكله و العمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية						
01	يقدر العاملون ظروف العمل					

					يمتلك العاملون المعرفة و الدراية بإحتياجات اللازمة التي تسمح بتأدية الخدمات	02
--	--	--	--	--	---	----