# مصادر ضغوط العمل وأثرها على الموظفين:

## دراسة تحليلية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية الرمشي –تلمسان

# Sources of Work Stress and Their Impact on Employees: An Analytical Study in the Public Institution of Neighborhood Health in Remchi - Tlemcen.

**ط.د/ زهير وهاج [1]، أ.د/ سليم العايب [2]**

[1] جامعة الجزائر 02 أبو القاسم سعد الله، ouhadjzohir@gmail.com

[2] جامعة البليدة 02 علي لونيس، salim.laib@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2025/05/10 تاريخ القبول: 2025/05/20 تاريخ النشر: 2025/06/03

**Abstract**:

This study aimed to analyze the sources of work stress in the Public Institution of Neighborhood Health in Remchi – Tlemcen Province, through a questionnaire distributed to a sample of 198 employees. The study adopted a descriptive-analytical approach, and we reached a set of results, the most important of which are: the main source of work stress is the personal characteristics of employees, such as lack of experience and training, followed by the organizational climate, then the professional environment. It was also observed that unsuitable working conditions (such as night shifts and poor organization) negatively affect performance. The study concluded that there is a direct relationship between the intensity of stress and the frequency of professional errors such as disclosure of secrets, conflicts, and absenteeism. It also highlighted that employees who are younger and have less experience are more prone to errors and accidents.

**Keywords:** Sources of work stress, professional errors, organizational theories, health sector."
**JEL Classification**: I10, J24, M12, M54, Z13.

**ملخص:**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مصادر ضغوط العمل في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالرمشي – ولاية تلمسان، من خلال استبيان وزع على عينة من 198 موظفاً. اعتمدت الدراسة على مقاربة وصفية تحليلية، وقد توصلنا الى مجموعة من النتائج أهمها؛ المصدر الرئيسي لضغوط العمل هو الخصائص الشخصية للموظفين، مثل نقص الخبرة والتكوين، يليها المناخ التنظيمي، ثم البيئة المهنية. كما لوحظ أن الظروف غير الملائمة للعمل (كالمناوبات الليلية وسوء التنظيم) تؤثر سلباً على الأداء، وخلصت الدراسة أنه توجد علاقة طردية بين شدة الضغوط وكثرة الأخطاء المهنية كإفشاء الأسرار، النزاعات، والتغيب عن العمل وأبرز من هم عرضة للأخطاء والحوادث هم الموظفون الأصغر سناً والأقل خبرة.

**الكلمات المفتاحية:** مصادر ضغط العمل، الأخطاء المهنية، النظريات التنظيمية، قطاع الصحة.

**تصنيف JEL**: I10, J24, M12, M54, Z13

**المؤلف المرسل**: زهير وهاج ، **جامعة الجزائر02، الإيميل**: ouhadjzohir@gmail.com

## مصادر ضغوط العمل وأثرها على الموظفين:
## دراسة تحليلية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية الرمشي –تلمسان

### 1. مقدمة:

يعتبر موضوع ضغوطات العمل في المنظمات من المواضيع الهامة التي تستدعي البحث والتحليل، وذلك للتعرف على العوامل الأساسية المؤدية إليها، والآثار السلبية التي تخلفها على كل من المنظمة والعامل على حد سواء، سواء كانت خسائر معنوية أو جسدية أو مادية. وقد ازدادت حدة هذه الظاهرة في أوساط الموظفين في أماكن عملهم، مما أدى إلى زيادة الإصابات والأمراض المهنية.

تعتبر طريقة الإشراف على العامل من بين العوامل المؤثرة بشكل كبير على صحة العامل النفسية والجسدية، حيث قد تؤدي إلى مشاكل في القلب، الانتحار، اضطرابات الشخصية، والتحرش في أماكن العمل، وفي نهاية المطاف، قد يستسلم العامل للمشاكل بطريقة مؤذية له ولغيره .كما أن العامل يتأثر بشكل كبير بكل ما يصدر عن مكان عمله، سواء كان إيجابيًا أو سلبيًا، وذلك لأنه يعتبره مصدر رزقه وأمنه الاجتماعي.

**1.1. إشكالية الدراسة:** تحاول الدراسة الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

**ما هي عوامل وأسباب ضغوط العمل في المؤسسات الصحية العمومية الجزائرية**

**وما هي آثارها على الموظف؟**

ويتفرع من هذا التساؤل الى عدة أسئلة فرعية:

- لماذا ترتفع الحوادث والأخطاء في المؤسسات العمومية الصحية؟
- ما هي عوامل ضغوط العمل التي تؤدي إلى الحوادث والأخطاء؟
- ما هي أهم الآثار الناجمة عن هذه الضغوط التي تواجه الموظف على مستوى المؤسسات الصحية؟

**2.1. فرضيات الدراسة:** تقترح الدراسة الفرضيات التالية:

**الفرضية الرئيسية :**يؤدي الإجهاد العضلي والفكري إلى كثرة الحوادث والأخطاء المهنية .

**الفرضيات الفرعية:**

- تؤدي العوامل النفسية إلى ظهور القلق، الأرق، والخوف من الرؤساء، وبالتالي تكثر الحوادث .
- تؤدي كثرة النزاعات إلى ظهور الصراعات التي تؤدي إلى الشجار والعنف .

- تؤدي العوامل السلوكية إلى ارتكاب الموظف للأخطاء المهنية، مثل التدخين، الإدمان، التحرش الجنسي، والاعتداء والعنف .

**3.1. أهداف الدراسة:** تهدف الدراسة إلى:

- تحديد أسباب الضغوط المهنية في المؤسسات العمومية الصحية.
- تحليل تأثيرات ضغوط العمل المختلفة على ارتكاب الأخطاء المهنية.
- تقديم توصيات للحد من ضغوط العمل والأخطاء المهنية.

**4.1. أهمية الدراسة:** تكمن أهمية الدراسة في تسليط الضوء على مشكلة متزايدة في المؤسسات الصحية، وتقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل والحد من الأخطاء المهنية.

**5.1. منهج الدراسة:** من أجل دراسة موضوع مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الصحية الجوارية بالرمشي، تم اعتماد المنهج الوصفي لنتائج الاستبيان الموزعة في المؤسسة الصحية بالرمشي– تلمسان الى غاية 2023/12/31.

## 2. ماهية ضغوط العمل:

يصعب تعريف مصطلح الضغوط، نظرا لعدم توصل المفكرين والكتاب إلى اتفاق حول المعنى المحدد له، حيث يستخدم هذا المفهوم بطرق مختلفة، يؤذي بدوره إلى تعدد المفاهيم والتعريفات حوله.

### 1.2 أصل الكلمة واستخداماتها

يرجع أصل كلمة ضغط (STRESS) إلى اللاتينية (CTRINGER) تعني الشد والسحب بشدة ( ro draw tignt) استخدمت لأول مرة في القرن الثامن عشر مشيرة هذه الكلمة للدلالة عن القهر والإكراه والإجهاد، استعملت بعد ذلك في المفاهيم الطبية لا سيما حركة سير الدم أو ما يعرف بضغط الدم ثم انتقلت إلى علم النفس على شكل الدوافع والحاجات التي تمكن الفرد من التكيف مع الأوضاع الصعبة وتكون على شكل نزاعات، صراعات، توترات وعدم الشعور بالراحة النفسية وأحيانا الشعور والآلام (**Stora, 1993 ,P ;03**).

### 2.2 تعريف ضغوط العمل وأهم مكوناته

**1.2.2 تعريف ضغط العمل:** يجد أغلب المهتمين بموضوع ضغوط العمل صعوبة كبيرة في الفصل في التحديد الدقيق لتعريفه ودلك لارتباطاته المختلف والمتنوع بالعلوم الأخرى، يعرف بأنه مجموعة معقدة من الحالات العاطفية والوجدانية التي تنتج عنها ردود أفعال فيسيولوجية استجابة لمثير ما، ويعرف هانس

سيلاي Hans Seley الضغط بأنه " نظام التكييف العام لجسم الإنسان ضد مثيرات البيئة (حريم، 2004، صفحة: ص:84)".

– هذا التعريف تناول الضغوط كاستجابة للإنسان نتيجة المثيرات الخارجية وقد ركز على النواحي الظواهرية مهملا الجوانب النفسية والسلوكية اضافة أنه لم يذكر طبيعة الآثار سلبية أم ايجابية.

– يرى ماك غراث MC- Grath الضغوط بأنها حالة ادراكية تنشأ حين يواجه الفرد تهديدات أكثر مما يتحمله حيث تحدث له تغيرات جوهرية " هذا التعريف أكثر شمولية ودقة حيث أدخل الجانب العقلي للإنسان المتمثل في عملية الادراك اضافة إلى قدرنه على تحليل المواقف ومقارنة التهديدات بالقدرات ".

– يعاب على هذا التعريف على أنه لم يوضح نتائج الضغوط الفسيولوجية، النفسية والسلوكية اضافة إلى اعتباره ينشأ انطلاقا من التهديدات.

– حسب هيل ريجل وسلوكيم Hellrigel and Slocum الضغط عبارة عن توتر نفسي وفسيولوجي يتعرض له الفرد خلال تجاوز الموقف امكانيات وقدراته.

– عالج هذا التعريف الضغوط من الناحية النفسية والسلوكية أيضا وقد اعتبر بأن له جانب سلبي كما لم ينوه إمكانية حدوث اختلالات سلوكية بسبب الضغط.

– عرف طلعت منصورو فيولا البيلاوي الضغوطات المهنية على أنها ظاهرة انسانية يستطيع الفرد أن ينتقي فيها أفعاله في مواقف واوقات مختلفة تتطلب توافق واعادة التوافق مع البيئة وهي تمثل العامل الأساسي في الاضطرابات النفسية والجسمية ويرى شاكر قنديل أن الضغوط تدل على وجود عوامل خارجية ضاغطة على الفرد بشكل كلي أو جزئي تجعله يشعر بالتوتر وتشوش شخصيته وكلما زادت شدة الضغط يفقد الفرد قدرته على التوازن ويغير من سلوكه (خضير،2002، ص :76-78).

– يعرف الأستاذ الهاشمي لوكيا ضغوط العمل بأنه ظاهرة طبيعية، لا يمكن للإنسان أن يتجنبه دوما وأن الضغط وجهان أحدهما إيجابي مفعم بالطاقة والإنتاجية والآخر سلبي هدام للصحة الفردية والتنظيمية وهو عبارة عن ظاهرة انسانية أو حالة نفسية ومادية يتعرض لها الأفراد وهي: القوى الضاغطة، الادراك والاستجابة (لوكيا، بن زروال ،2006، ص:08).

يتضح مما سبق حول مفهوم ضغوط العمل ما يلي:

– أنه لم يتفق الباحثين عل مفهوم وتعريف معين، هو ليس مجرد توثر عصبي وذهني فقط، كون التوتر العصبي ينشأ بسبب الضغط المهني.

– ضغط العمل لا يمكن أن يكون القلق، لأنه عبارة عن رد فعل ردود الفعل للضغط.

– ليس بالضرورة أن يكون ضغط العمل له الأثر السلبي على الفرد، قد يكون له لها تأثيرات سلبية إذا كانت مرضية للمنظمة.

– ضغط العمل لا يمثل ظرفا معينا تابع لمثير ما بل استجابة لها (عويد، 1999، ص 80).

– بناء على ما سبق ذكره، يمكن تعريف الضغوط بأنها عبارة عن ردود أفعال فسيولوجية أو نفسية أو سلوكية ناتجة عن علاقة تفاعلية ما بين المثيرات والاستجابات، والتي يمكن أن تترك أثار سلبية أو إيجابية على الفرد.

### 2.2.2 ضغوط العمل والمفاهيم الأخرى

حين ننظر لمفهوم الضغوط يتبادر إلى الذهن مجموعة من التصورات تقترب كثيرا من هذا المفهوم، على غرار القلق، التعب الكامل، الإحباط، الإجهاد...الخ إلا أنه في الواقع توجد فروقات أساسية بين هذه المفاهيم ومفهوم الضغوط، نبرزها باختصار فيما يلي (مرابط . س.، 2016، الصفحات 154-138)

**–"القلق"**: **هو حالة** نفسية تعبر عن عدم شعور الفرد بالراحة أو اتجاه المستقبل، وهو نتيجة نفسية لتعرض الفرد للضغط ونقص إشباع الحاجات"ومن هنا تبرز نقطتان أساسيتان للاختلاف بين الضغوط والقلق هما: أن الضغوط هي أحد الأسباب المباشرة لظهور القلق، وبينما للضغوط جانبان أحدهما سلبي والأخر إيجابي، في حين أن القلق يعبر عن الجانب السلبي فقط.

**- التعب الكامل"**: هو عبارة عن الأعراض الناتجة عن التعرض للضغوط لفترة طويلة **"**ويمكن إبراز نقاط الاختلاف بين الضغوط و التعب الكامل فيما يلي (مؤيد سعيد ، 1990 ، صفحة 81):

-التعب الكامل هو أحد الآثار الناتجة عن التعرض لفترة طويلة للضغوط.

-بينما الضغوط لها جانبان، أحدهما إيجابي والآخر سلبي، فإن التعب الكامل يمثل الجانب السلبي فقط.

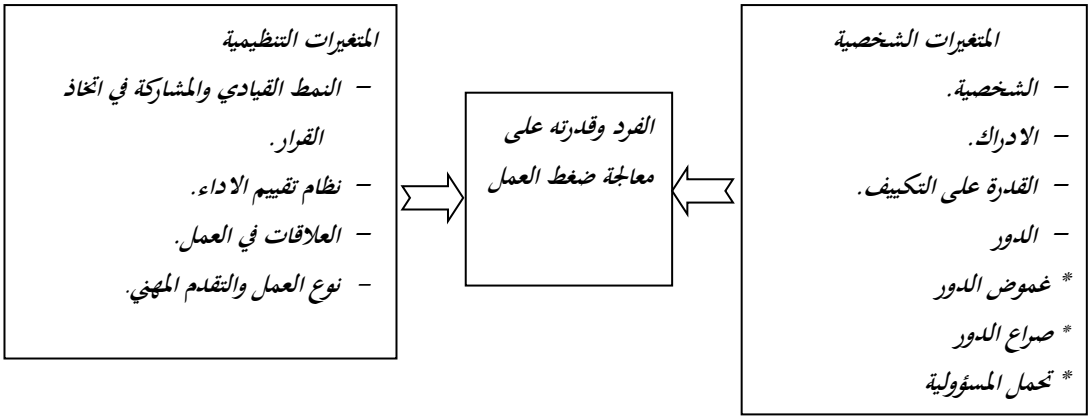
– **الإحباط: هو** عبارة عن ذلك الشعور الداخلي الذي يحدث للفرد عندما لا يستطيع الوصول لأحد الأهداف الهامة التي يرغب في تحقيقها، فبينما يعتبر الضغط العامل المحرك والرئيسي لوجود الإحباط الذي يمثل الجانب السلبي فقط، فإن الضغط له جانبان قد يكون أيضا ايجابيا.

– **الإجهاد:** يعبر الإجهاد عن الإنهاك وعدم القدرة على المتابعة وعدم قدرة الفرد عن تحمل تبعات الضغط المطبق عليه وهي بمثابة نتيجة فيزيولوجية حتمية للضغط ويعتبر الإجهاد جانب من جوانبه المتعددة وهو دائما يمثل الجانب السلبي فقط.

### 3.2.2 مكونات ضغوط العمل

يضم ضغوط العمل ثلاثة مكونات رئيسة وهي على التوالي؛ العامل المثير (مجموعة العوامل المتعلقة بالمحيط والبيئة للمؤسسة التي يترتب عنها شعورا بالضغط). عامل الاستجابة (ردود الأفعال المختلفة النفسية منها والفيزيولوجية وكذلك السلوكية الي تظهر على المورد البشري)، أما العامل الثالث فهو عنصر التفاعل (المزيج والتفاعل بين المثيرات وطريقة الاستجابة المتعلقة بالمورد البشري) (**الهيجان 1998، ص 45**)

**الشكل رقم 01: نموذج ضغوط العمل**




**المصدر: (الهيجان ، 1998، صفحة 44)**

## 3. تطور اهتمامات مدارس التنظيم الإداري بموضوع ضغوط العمل:

تمثلت أهم الإسهامات النظريات التنظيمية في مجال ضغوط العمل كالآتي:

### 3. 1 النظريات الكلاسيكية

#### 3. 1. 1 المدرسة الماركسية (1818-1883)

ترى الماركسية أن العمال في المنظمة يواجهون العزلة والهروب من المسؤولية، وتنتشر بينهم الصراعات بسبب التنافس على السلطة، مما يعيق قدرتهم على الإبداع والابتكار .يركز التحليل الماركسي لضغوط العمل على مفهوم الاغتراب والقهر المهني، ويعتبرهما نتيجة للصراع الطبقي، كما يعرف ماركس الاغتراب بأنه فقدان العامل لقدرته على التحكم في عمله، ويعزو ذلك إلى التخصص وتقسيم العمل الذي يؤدي إلى التعقيد وفقدان السيطرة وتقليل الجانب الأخلاقي، إضافة إلى السلوك السلبي الناتجة عن هذا الوضع تحطيم الآلات ورفض التغيير وثورة العمال على الرأسمالية بسبب الاستغلال، حيث يربط كارل ماركس ضغوط العمل بملكية وسائل الإنتاج الخاصة، مما يؤدي إلى الصراع الطبقي واستحواذ البعض على السلطة واستغلال العمال لزيادة الإنتاج، لهذا دعت النظرية الماركسية إلى تحقيق الحاجات الإنسانية وإلغاء الاستغلال وإرساء العدالة الاجتماعية لتحسين الإنتاج (الأخرس ، 1984 ، صفحة 85).

#### 3. 2.1 مدرسة الإدارة العلمية: هنري تايلور

اعتقد تايلور أن الإدارة العلمية ستحقق ثورة فكرية في المصانع من خلال التعاون بين العمال والإدارة، والقضاء على النزاعات لتحقيق السلام والإنتاجية .وكان يعتقد أن التطور التكنولوجي وتحديد الأجور بشكل موضوعي سيقضي على التوتر وضغوط العمل، و لكن في الواقع الإدارة العلمية جاءت في سياق التوسع الرأسمالي لتقليل الاعتماد على العمال وزيادة الاعتماد على الآلات، وسلب العامل السيطرة على عمله .تايلور دعا إلى أن العامل يجب أن ينفذ فقط دون أن يفكر، مما أدى إلى إعادة تنظيم العمل بطريقة تحطم المهارة العمالية، كما ركز تايلور بشكل كبير على الإنتاج وأهمل الجوانب الإنسانية، معتبراً الإنسان كائناً مادياً يحفزه الأجر، ومتناسياً الظروف الصعبة التي تسبب الضغوط والإرهاق ( الحسيني، 1975، صفحة 74).

#### 3.1.3 نظرية دوركايم (1858. 1917):

يربط دوركايم مشاكل العمل والضغوط المهنية بظاهرة الأنوميا، أي حالة غياب المعايير في المجتمع الصناعي المتسارع النمو .يرى أن هذا يؤدي إلى تخلخل البناء الاجتماعي وتفكك الجماعات، حيث ينتقل

الفرد من قيود موروثة إلى قيود عقلانية جديدة .ويوضح أن هذه العقلانية اللامعيارية تسبب تمزق النسيج الاجتماعي داخل المنظمات، وتؤدي إلى غياب التعاون والتنسيق. ويؤكد دوركايم أن تقسيم العمل يزيد من قلق العمال ومعاناتهم، وأن تناقض المواقف في المنظمة مع الضمير الجمعي للمجتمع يؤدي إلى تفكك المعايير وزيادة ضغط العمل، وأن العامل قد يتكيف في النهاية مع هذه الأوضاع الجديدة. (الشتا السيد، 1993، صفحة 173).

### 4.1.3. إسهامات مدرسة العلاقات الإنسانية (التون مايو):

ظهرت مدرسة العلاقات الإنسانية كرد فعل للمدارس الكلاسيكية، وركزت على الجانب الإنساني في المنظمات لحل مشاكل العمل، معتبرة أن الروح المعنوية وفرق العمل تقلل من الصراعات وتزيد الإنتاج، وعلى أهمية تحسين ظروف العمل، وإشراك العمال، وإعادة الاعتبار لدورهم ومكانتهم، كما أن العلاقات الإنسانية تساهم في فهم أسباب ضغوط العمل والتخفيف من حدته، من خلال بحثها في أسباب التوترات وتقديم حلول مثل الاتصالات المباشرة والجماعية .وأظهرت الدراسات أن الموارد البشرية هي كيان اجتماعي نفسي يمكن استثماره عبر تحسين ظروف العمل والروح المعنوية (محمد علي، 1975، صفحة 157).

## 2.3 النظريات الحديثة

### 1.2.3 مدرسة اتخاذ القرارات: هاربرت سيمون Herbert SIMON

ترى المدرسة القرارية أن ضغوط العمل هي المعوقات التي تعرقل اتخاذ القرارات الرشيدة، وأنها ناتجة عن تفاعلات متعددة. يرى هاربرت سيمون أن الضغوط على الرشد تنبع من الدوافع والقيم والولاءات الشخصية، مثل الولاء لجماعة ذات قيم متعارضة مع أهداف التنظيم، وأن السلوك الرشيد والقرارات العقلانية تتأثر بكمية المعلومات المتاحة، وقدرة الفرد على استيعابها، وتوافر قنوات الاتصال. وقد ركزت نظرية اتخاذ القرارات على تأثير البناء الرسمي للتنظيم على سلوك الفرد، وحيث يري سيمون بضرورة تحقيق العدالة والتوازن بين الحوافز والدوافع، وأن العلاقة بين المنظمة والفرد تقوم على الأخذ والعطاء، وأن استمرار الفرد في المشاركة يعتمد على توازن هذه العوامل

### 2.2.3 التنظيمات البيروقراطية لميشلز «Michelez (الانفراد بالسلطة)

قدم ميشلز "القانون الحديدي للأوليجاركية"، موضحًا أن السلطة في أي تنظيم تميل للتركز في يد قلة حاكمة بسبب نمو الجهاز الإداري ..ويرى ميشلز أن هذا التوجه حتمي بسبب تعقيد الهياكل الإدارية،

مستندًا إلى دراسة الحزب الاشتراكي الألماني ليثبت أن الديمقراطية في التنظيمات الكبيرة غالبًا ما تكون شكلية، وأن التخصص وتقسيم العمل يزيد من تعقيد المنظمات ويضع ضغوطا على العاملين، مما يسهل ظهور قيادة نخبوية تتحكم في السلطة ..هذا التباين في السلطة يؤدي إلى انفصال بين الإدارة والعاملين، ويسبب شعورًا بالقهر والظلم، وأن القلة الحاكمة تميل إلى تركيز السلطة والمعلومات للحفاظ على مواقعها، وأن ممارسة السلطة تغير من سلوك القادة ورغبتهم في السيطرة ..وأخيرًا، يذكر النص أن تمركز المعلومات في يد القلة الحاكمة وحاجة المحكومين لهذه المعلومات يؤدي إلى امتثالهم للأوامر، مما يدعم استمرار التسلط والضغوط على العمال (جلبي، 1998، صفحة 25).

### 3.2.3 نظرية روبرت ميرتون في نقد النموذج البيروقراطي:R. Merton

لقد قام روبرت ميرتون بنقد نظرية البيروقراطية لماكس فيبر حيث كشف نقاط الضعف النموذج الفيبري وقد قام بالتركيز على العمل البشري وأدرجه كمتغير رئيسي في تبات وتوازن النموذج الجديد وإن التركيز على اللوائح والتنظيمات الرسمية الصارمة تؤدي إلى التوتر والصراعات وتخلق جوا روتينيا بسبب تكرار المهام والأنشطة وتخلق للموظف مللا وشعورا بالضيق والكرب ( الشتا السيد، 1993، ص 171). لقد أكد " ميرتون " على ضرورة التغير الذي يفرض نفسه داخل التنظيم عن طريق التقدم التكنولوجي ، كما أكد على توالي الضغوط التي تمارس على التنظيم من الخارج بمختلف المصادر، الأمر الذي يفرض التوازن الدينامي الذي يؤدي إلى تحقيق التعادل بين الضغوط الخارجية و ما ينبثق من الداخل من قوى جديدة, فعملية التوازن لا ينبغي إغفالها ، إذا أراد أي تنظيم أن يحافظ على ديمومة وظائفه الاجتماعية بصفة عامة فكل تخلف عن الاستجابة للتغيرات البيئية بمختلف أوجهها لا يمكن أن يؤدي به إلا إلى الصراع و التوتر والاختلال وكثرة المعانات في بيئة العمل التي تشكل ضغطا على أداء العمل و بالتالي يؤدي حتما إلى التفكك في النهاية.

### 4.2.3 مدرسة شيكاغو" لويد وانز"Lewid winz »:

يرى "لويد وانز" أن المصنع نظام اجتماعي مفتوح يتأثر بالمجتمع المحيط، وأن سلوك العامل يتحدد بعوامل داخلية وخارجية مثل الطبقة الاجتماعية والظروف الأسرية . حيث أن ظروف العامل خارج المصنع، مثل غلاء المعيشة، تؤثر على حالته وتزيد من تعرضه للضغوط مما ينعكس على أدائه المهني .كما أن العادات الاجتماعية تقوي الروابط بين العمال مما قد يؤدي إلى تكوين جماعات متماسكة ذات قيم تتعارض مع أهداف الإدارة، حيث أن هذه الروابط الاجتماعية القوية بين العمال خارج المصنع والتي تنشأ

عن قضاء أوقات الفراغ معًا قد تنتقل إلى داخل المصنع مما يخلق تضامنًا بينهم. ومنه نستخلص ان المجتمع المحلي يؤثر على سلوك العمال وعلاقاتهم في العمل وقد يكون سببًا في التذمر والصراعات والضغط المهني، كما يتأثر المصنع بالظروف الخارجية مثل غلاء المعيشة الذي قد يدفع العمال للمطالبة بزيادة الأجور (JEAN DANIAL, 1982, p. 29).

## 4. تحليل نتائج الدراسة، ومناقشتها:

من أجل تحليل موضوع ضغوط العمل في المؤسسة والوقوف على آثارها على الموظف، تم توزيع استبيان على عينة متكونة من 659 موظفا وعاملا بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالرمشي– تلمسان، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية بحجم 198 فردا لتمثيل مختلف الفئات المهنية في المؤسسة. تتكون الاستمارة من 30 سؤالا وذلك وفقا للبيانات الشخصية بالإضافة إلى أبعاد الفرضيات الثلاثة:

**المحور الأول:** البيانات الشخصية: تحتوي على الأسئلة من 01 إلى07 تتمحور حول المعلومات الشخصية للمستجوبين.

**الجدول رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب الجنس**

| الجنس | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| أنثى | 45 | 45% |
| ذكر | 55 | 55% |
| Total | 100 | 100% |

يوضح الجدول، بأن النسبة العالية للأفراد هي نسبة الذكور، حيث بلغ عددهم 55 فردا أي بنسبة 55 % من أفراد العينة، في حين بلغ عدد الإناث 45 فردا أي بنسبة 45% من أفراد العينة.

**الجدول رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب السن**

| السن | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| (19-29) | 30 | 30% |
| (30-40) | 25 | 25% |
| (41-51) | 31 | 31% |
| أكثر من51 سنة | 14 | 14% |
| Total | 100 | 100% |

يوضح الجدول بأن معظم أفراد العينة تتراوح أعمارهم من 19 إلى أكثر 51 سنة وأن الأفراد البالغة أعمارهم من 41 سنة الى 51 سنة هم الأكثر حيث بلغ عددهم 31 فردا أي بنسبة 31 % وهذا أمر طبيعي، يليهم أفراد العينة التي يتراوح أعمارهم من19 الى 29 سنة والذي بلغ عددهم 30 فرد أي بنسبة 30 % من أفراد العينة، في حين تراوحت الفئة من 30 إلى 40 سنة ،25 فردا وبنسبة 25% في حين بلغت الفئة أكثر من 51 سنة 14 فردا بنسبة 14%.

**الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية**

| الحالة الاجتماعية | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| أعزب | 30 | 30% |
| متزوج | 54 | 54% |
| أرمل | 2 | 2% |
| مطلق | 14 | 14% |
| Total | 100 | 100% |

يتضح أن 54 فردا من العينة متزوجون، و هم يمثلون ما نسبته 54%من إجمالي للعينة ، في حين بلغ عدد غير المتزوجين 30فراد، أي ما نسبته 30 %من الحجم الإجمالي للعينة في حين بلغ عدد المطلقين والمطلقات 14 أفراد أي ما نسبته 14 %و يمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة تزيد أعمارهم عن ( 30 ) سنة وهو أمر طبيعي لكونهم متزوجين كذلك نسبة الغير متزوجين فهي تتناسب مع سن العينة لكن نلاحظ نسبة معتبرة من المطلقين والمطلقات وهدا يعكس حدة المشاكل الزوجية والاجتماعية بينما سجل عدد الارامل نسبته 2%.

**الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي**

| المستوى التعليمي | التكرار |
|---|---|
| ابتدائي-متوسط | 17 |
| ثانوي | 27 |
| دراسات عليا | 56 |
| Total | 100 |

يوضح الجدول أن اغلب أفراد العينة دو مستوى تعليمي عالي جامعي حيث بلغ عددهم 56 فردا أي بنسبة % 56 ،ومن ذوي التعليم الثانوي فقد بلغت نسبتهم 27 % من أفراد العينة، ، ويمكن أن يدل ذلك

على أن المستوى التعليمي له جانب كبير من الأهمية على المستوى الصحي ويفرض شروط للالتحاق به نتيجة الإلمام بالجانب الوقائي والصحي والمعرفي ، ويلاحظ تسجيل مستويات متوسطة بالنسبة لفئة التعليم الابتدائي والمتوسط حيث بلغت 17 فردا ما نسبته 17% ويمكن تفسير ذلك بطبيعة الوظائف التي تتطلب مستوى تأهيلي ابتدائي أو متوسط لاسيما فئة الإداريين والعمال المهنيين والسواق .

**الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية**

| الخبرة | التكرار |
|---|---|
| أقل من 5 سنوات | 22 |
| من 5 ألى 10 سنوات | 6 |
| من11 الى16 سنة | 30 |
| من 17إلى22 سنة | 28 |
| أكثر من 22 سنة | 14 |
| Total | 100 |

يوضح الجدول بأن أفراد العينة التي تتراوح ،أقديمتهم ما بين أقل من 5 سنوات إلى أكثر 22 سنة والأفراد البالغة أقديمتهم من 11 سنة إلى 16سنة هم الأكثر حيث بلغ عددهم 30فردا أي بنسبة 30 % ، يليهم أفراد العينة التي تراوحت أقديمتهم مابين17 و22 سنة حيث بلغت 28 فردا أ ما يعادل 28 % من إجمالي العينة بينما سجل أفراد العينة التي تتراوح أقديمتهم أقل من 5 سنوات 22 فرد أي بنسبة 22 % من إجمالي العينة ،في حين بلغ أفراد العينة التي تراوحت أقديمتهم أكثر من 22 سنة 14 فردا بنسبة 14%، وبلغت أفراد العينة ذات الأقدمية من 5 الى 10سنوات 6 أفراد ما يعادل 6 % .

**الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الوظيفة**

| الوظيفة | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| ممارس طبي أو نفساني عيادي | 30 | %30 |
| ممرض أو شبه طبي | 45 | %45 |
| إداري - أسلاك مشتركة | 25 | %25 |
| Total | 100 | 100% |

يتضح من الجدول أن 45 من أفراد العينة هم شبه طبيين، وهم يمثلون ما نسبته45 %من الحجم الإجمالي للعينة، في حين بلغ عدد أفراد الممارسين الطبيين 30 فردا، أي ما نسبته 30% من الحجم الإجمالي للعينة،

بينما بلغ عدد فئة الأسلاك المشتركة 25 فردا، أي ما نسبته 25% من الحجم الإجمالي للعينة ويمكن إرجاع هذه النتائج إلى طبيعة المؤسسة محل الدراسة التي لها طابع صحي خدماتي.

**الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب طبيعة العمل**

| طبيعة العمل | التكرار | النسبة |
|---|---|---|
| **مناوبة** | **70** | **%70** |
| **ساعات رسمية نهارا** | **26** | **%26** |
| **ساعات إضافية** | **4** | **%4** |
| **Total** | **100** | **100%** |

يتضح أن 70 من أفراد العينة يعملون في نظام المناوبة الليلية، وهم يمثلون ما نسبته 70 %من إجمالي للعينة، في حين بلغ عدد ا العاملين بصيغة الساعات الرسمية 26فراد، أي ما نسبته 26 %من الحجم الإجمالي للعينة في حين بلغ عدد العاملين بنظام الساعات الإضافية 4 أفراد أي ما نسبته 4 %ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن غالبية أفراد العينة ممارسون طبيون وشبه طبيون وهذا أمر طبيعي لكون المؤسسة صحية.

**المحور الثاني:** ويتضمن مجموعة من الأسئلة بهدف البحث عن مصادر ضغوط العمل المتمثلة اساسا في نقص التدريب وآثارها، يحتوي على الأسئلة من 08 الى 15.

**الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب الصعوبة في العمل حسب الجنس**

| | | | الصعوبة في العمل | |
|---|---|---|---|---|
| | | | نعم | لا |
| الجنس | أنثى | التكرار | 40 | 5 |
| | | النسبة | 88,9% | 11,1% |
| | ذكر | التكرار | 49 | 6 |
| | | النسبة | 89,1% | 10,9% |
| Total | | التكرار | 89 | 11 |
| | | النسبة | 89,0% | 11,0% |

يوضح الجدول، بأن النسبة العالية للأفراد هي نسبة الذكور، حيث بلغ عددهم 55 فردا أي بنسبة 55 %من أفراد العينة، في حين بلغ عدد الإناث 45 فردا أي بنسبة 45% من أفراد العينة وقد تقاربت

درجة الضغط بين الجنسين حيث يواجه 49 فردا من فئة الذكور صعوبة في العمل و40 فردا من جانب الإناث أيضا وهذا ما يعكس نسبة عالية من الضغط المهني ويمكن تفسير ذلك بنقص الخبرة المهنية والتكوين في مجال العمل.

**الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب آثار مواجهة الصعوبة في العمل**

| | آثار مواجهة الصعوبة في العمل | | | Total |
|---|---|---|---|---|
| | ارتكاب الأخطاء في انجاز المهام | عدم التحكم في طرق العمل | إفشاء الأسرار المهنية | |
| التكرار | 51 | 30 | 8 | 100 |
| النسبة | %57 | %34 | %9 | 100,0% |

يوضح الجدول، بأن النسبة العالية للأفراد عندما يواجهون صعوبة في العمل، يقومون بارتكاب الأخطاء في انجاز المهام، حيث بلغ عددهم 51 فردا أي بنسبة 57 %من أفراد العينة، في حين بلغ عدد الأفراد الذين يعانون من عدم التحكم في طرق العمل 30فردا أي بنسبة 34% من أفراد العينة بينما بلغ عدد الأفراد الدين يقومون بإفشاء الأسرار المهنية من جراء مواجهتهم للصعوبة في القيام بالعمل 8 أفراد بنسبة 9 % ويمكن تفسير ذلك بأن الضغط العالي يؤدي إلى ارتكابهم للأخطاء المهنية وذلك لنقص الخبرة والتكوين في الميدان.

**الجدول رقم (10): العلاقة بين مواجهة الصعوبة في العمل وآثارها المختلفة على الموظف**

| | | | آثار مواجهة الصعوبة في العمل | | | Total | درجة الحرية | كاي تربيع المحسوبة | الاستنتاج |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ارتكاب أخطاء في انجاز المهام | عدم التحكم في طرق العمل | إفشاء الأسرار | | | | |
| الصعوبه في العمل | نعم | التكرار | 51 | 30 | 8 | 89 | 02 | 7.479 | دالة احصائيا 0.026 |
| | | النسبة | %57 | %34 | 9,0% | 100 % | | | |
| | لا | التكرار | 3 | 4 | 4 | 11 | | | |
| | | النسبة | 27,3% | 36,4% | 36,4% | 100% | | | |
| Total | | % | 54 | 34 | 12 | 100 | | | |

يوضح الجدول العلاقة بين مواجهة الموظف للصعوبات في العمل وما يترتب عنها من أخطاء مهنية حيث نلاحظ وجود علاقة طردية بينهما أي كلما زاد تعرضه للصعوبة في العمل زاد معدل ارتكابه للأخطاء

المهنية حيث أن الأفراد عندما يواجهون صعوبة في العمل ،يقومون بارتكاب الأخطاء في انجاز المهام ، حيث بلغ عددهم 51 فردا أي بنسبة 57 %من أفراد العينة ، في حين بلغ عدد الأفراد الذين يعانون من عدم التحكم في طرق العمل 30 فردا أي بنسبة 34% من أفراد العينة بينما بلغ عدد الأفراد الدين يقومون بإفشاء الأسرار المهنية من جراء مواجهتهم للصعوبة في القيام بالعمل 8 أفراد بنسبة 9 % وقد بلغ عدد الأفراد الدين لا يواجهون صعوبة عند قيامهم بعملهم 11 بنسبة 11% من حجم العينة ويمكن تفسير ذلك بعدم تعرضهم للضغط المهني وذلك لإتقانهم عملهم بحكم الخبرة والتجربة والتكوين المستمر في الميدان وبالتالي لا يرتكبون أخطاء مهنية بينما تعاني الفئة الأخرى نقص الخبرة والتكوين .

**الجدول رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب آثار التقاعس واللامبالاة في العمل حسب السن**

| | | | آثار اللامبالاة والتقاعس في العمل على للموظف | | | | Total | درجة الحرية | المحسوبة | الاستنتاج |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | الاخلال بالانضباط العام | الإهمال وعدم القيام بالواجبات | تعطيل الآلات | إفشاء الأسرار المهنية | | | | |
| السن | (19-29) | التكرار | 21 | 9 | 4 | 8 | 42 | 09 | 16.152 | دالة احصائيا 0.063 |
| | | النسبة | %21 | %9 | %4 | %8 | %42 | | | |
| | (30-40) | التكرار | 12 | 6 | 3 | 5 | 26 | | | |
| | | النسبة | %12 | %6 | %3 | %5 | %26 | | | |
| | (41-51) | التكرار | 8 | 5 | 3 | 4 | 20 | | | |
| | | النسبة | %8 | %5 | %3 | %4 | %20 | | | |
| | أكثر من 51 | التكرار | 6 | 4 | 0 | 2 | 12 | | | |
| | | النسبة | %6 | %4 | 0,0% | %2 | %12 | | | |
| Total | | التكرار | 47 | 24 | 10 | 19 | 100 | | | |
| | | النسبة | 47% | 24,0% | 10,0 % | %19 | 100% | | | |

يوضح الجدول توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية، حيث تتراوح الأعمار بين 19 وأكثر من 51 سنة. الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً هي 41–51 سنة (31 فردًا، 31%)، تليها الفئة 19–29 سنة (30 فردًا، 30%). الفئة العمرية 30–40 سنة تمثل 25 فردًا (25%)، بينما تمثل الفئة الأكبر من 51 سنة 14 فردًا (14.(%). يظهر تحليل الأخطاء المهنية علاقة عكسية مع العمر. الفئة 19–29 سنة سجلت أعلى معدل أخطاء (42%)، تليها الفئة 30–40 سنة (26%). الفئتان 41–51 سنة وأكثر من 51 سنة سجلتا معدلات أقل (20% و12% على التوالي)، يُفسر هذا بأن الموظفين الجدد

(19-29 سنة) يرتكبون أخطاء أكثر بسبب حاجتهم لوقت للتأقلم مع بيئة العمل. بشكل عام، توجد علاقة بين العمر ومستوى ارتكاب الأخطاء المهنية.

**الجدول رقم (12): أسباب تعرض الموظف للأخطاء المهنية**

| | | | أسباب تعرض الموظف للأخطاء المهنية (التنبيه والتوبيخ) | | | | Total | درجة الحرية | كاي تربيع المحسوبة | الاستنتاج |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | نقص التكوين والتدريب | نقص الخبرة المهنية | الإهمال واللامبالاة | الجهل وغياب المعلومات | | | | |
| الحالة الاجتماعية | أعزب | التكرار | 26 | 23 | 4 | 1 | 54 | 09 | 18.327 | دالة احصائيا 0.036 |
| | | النسبة | 48،1 | %42،6 | %7،4 | %1،9 | 100% | | | |
| | متزوج | التكرار | 10 | 20 | 0 | 0 | 30 | | | |
| | | النسبة | %33،3 | %66،7 | %0 | %0 | 100% | | | |
| | أرمل | التكرار | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | | | |
| | | النسبة | 50,0% | 50,0% | 0,0% | 0,0% | 100% | | | |
| | مطلق | التكرار | 8 | 2 | 4 | 0 | 14 | | | |
| | | النسبة | 57,1% | 14,3% | 28,6% | 0,0% | 100 % | | | |
| Total | | التكرار | 45 | 46 | 8 | 1 | 100 | | | |
| | | النسبة | 45,0% | 46,0% | 8,0% | 1,0% | 100% | | | |

يوضح الجدول ،بأن النسبة العالية للأفراد ترى بان أسباب تعرض الموظف للأخطاء المهنية ترجع إلى نقص الخبرة المهنية وكذلك نقص التكوين والتدريب حيث بلغت على التوالي 46% و45% من الأسباب الكلية، ومن خلا ل الجدول يظهر بان العزاب هم الأكثر تعرضا للأخطاء وهدا أمر طبيعي يتناسب مع الفئة العمرية من 19 إلى 29 سنة وهي فئة العزاب إضافة إلى أن الموظفين في هذه الفترة يكونون جدد وبالتالي يعانون من نقص الخبرة والتكوين في الميدان كذلك فئة المتزوجين الدين يعانون من نفس الأسباب الفئة السابقة الذكر بفعل نقص الخبرة لأغلبيتهم ، في حين بلغ عدد الأفراد المطلقين 10 أفراد الذين رجحوا أسباب تعرض الموظف للتنبيه والتوبيخ بسبب نقص التكوين والتدريب و نقص الخبرة ويمكن تفسير ذلك بأن الضغط المهني الناتج عن نقص التكوين والتدريب وغياب الخبرة المهنية يؤدي إلى ارتكابهم للأخطاء المهنية.

**الجدول رقم (13): الآثار الناجمة عن استعمال الموظف للآلة**

| الآثار الناجمة عن استعمال الآلة | | التكرار | النسبة |
|---|---|---|---|
| العمل يتطلب الآلة | تعطيل هذه الآلة | 24 | 34% |
| | إهمال متطلبات صيانتها | 10 | 10% |
| | إخفاءها عن الزملاء | 46 | 47% |
| | أضاعتها | 9 | 9% |
| | Total | 89 | %89 |
| العمل لا يتطلب الآلة | / | 11 | %11 |
| | Total | 100 | 100% |

من خلال الجدول يتضح أن 89 % من أفراد العينة يعتمدون في أعمالهم على الآلة (جهاز الإعلام الآلي ،جهاز الضغط الدموي ،جهاز قياس نسبة الدم ،الخ...) و11% منهم لا يعتمدون على الآلة في عملهم حيث يترتب عن استعمال هذه الأجهزة مجموعة من الآثار هي مجموعة أخطاء مهنية حيث بلغ نسبة إخفائها عن الزملاء 46 % فتليها نسبة تعطيل الآلات حيث بلغت 24% ثم تأتي نسبة إهمال صيانتها ب10% وأخيرا إضاعتها بنسبة 9% ويمكن تفسير ذلك بطبيعة النشاط والوظيفة حيث يتعرض الممارسين الطبيين وشبه الطبيين إلى أخطاء إخفاء الأجهزة عن الزملاء وكذا إضاعتها وذلك بسبب غلائها ونذرتها إضافة إلى سهولة تعرضها للإعطاب بينما يعاني الإداريون والأسلاك المشتركة عامة من أخطاء عدم صيانة العتاد والأجهزة مثل أجهزة الحاسوب والسيارات والمحركات المكيفات الخ.....

**الجدول رقم (14): أسباب حوادث العمل**

| أسباب حوادث العمل | | التكرار | النسبة |
|---|---|---|---|
| الخيارات | عدم تنفيذ تعليمات المدرب | 30 | %30 |
| | نقص التركيز | 55 | %55 |
| | اللامبالاة | 15 | %15 |
| | Total | 100 | 100% |

يوضح الجدول أسباب حوادث العمل بالنسبة للموظف وما يترتب عنها من أخطاء مهنية حيث أن الأفراد عندما يواجهون صعوبة في التركيز أثناء العمل ،يقومون بارتكاب الحوادث والأخطاء ، حيث بلغ عدد أفراد العينة الدين يرجحون أسباب حودث العمل بنقص التركيز 55 فردا أي بنسبة 55 %من

أفراد العينة ، في حين بلغ عدد الأفراد الذين يرجعون حادث العمل إلى عدم تنفيذ تعليمات المدرب أو المكون 30 فردا أي بنسبة 30% من أفراد العينة بينما بلغ عدد الأفراد الدين يرجعون حوادث العمل إلى اللامبالاة 15% من حجم العينة ويمكن تفسير ذلك تعرضهم للضغط المهني الناتج عن نقص الخبرة وغياب التدريب في الميدان وبالتالي يرتكبون أخطاء مهنية تعكس على شكل حوادث عمل.

**الجدول رقم (15): آثار نقص التركيز على الموظف**

| | | | آثار نقص التركيز | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ارتكاب الأخطاء | عدم إتمام العمل | الوقوع في النزاعات والمشاجرات | الإهمال واللامبالاة |
| الوظيفة | ممارس طبي أو نفساني عيادي | التكرار | 11 | 5 | 25 | 5 |
| | | النسبة | 23,9% | 10,9% | 54,3% | 10,9% |
| | **ممرض أو شبه طبي** | التكرار | 13 | 2 | 16 | 0 |
| | | النسبة | 41,9% | 6,5% | 51,6% | 0,0% |
| | **إداري - اسلاك مشتركة** | التكرار | 7 | 4 | 8 | 4 |
| | | النسبة | 30,4% | 17,4% | 34,8% | 17,4% |
| **Total** | | التكرار | 31 | 11 | 49 | 9 |
| | | النسبة | 31,0% | 11,0% | 49,0% | 9,0% |

يوضح الجدول توزيع الأخطاء المهنية حسب الوظيفة، حيث أن 45% من العينة هم شبه طبيين، و30% ممارسين طبيين، و25% أسلاك مشتركة .الممارسون الطبيون هم الأكثر عرضة للأخطاء (46%)، خاصةً النزاعات والمشاجرات (25 خطأ .(شبه الطبيين سجلوا 31% من الأخطاء، والأسلاك المشتركة 23.%، ويعزى ارتفاع أخطاء الممارسين الطبيين إلى تعقيد المهنة والإجهاد، بينما يُفسر ارتفاع أخطاء شبه الطبيين بطبيعة عملهم التنفيذية والتمريضية .أما الأسلاك المشتركة، فسجلت أخطاء أقل (23%)، ويعزى ذلك إلى طبيعة عملهم الإدارية وساعات العمل الرسمية .

**المحور الثالث:** تأثير المناخ التنظيمي من حيث علاقة العمل وملائمة بيئة العمل، ويتضمن مجموعة من الاسئلة من16 الى 22.

**الجدول رقم (16): مدى ملائمة ظروف العمل**

| طبيعة العمل | مدى ملائمة ظروف العمل | | |
|---|---|---|---|
| | | نعم | لا |
| مناوبة | التكرار | 0 | 54 |
| | النسبة | 0,0% | 54% |
| الساعات الرسمية | التكرار | 3 | 17 |
| | النسبة | %3 | 17% |
| الساعات الإضافية | التكرار | 0 | 26 |
| | النسبة | 0% | 26% |
| Total | التكرار | 3 | 97 |
| | النسبة | %3 | %97 |

يوضح الجدول أن 97% من الموظفين يواجهون صعوبة في العمل بسبب ظروف العمل غير الملائمة، بينما 3% فقط يرون الظروف ملائمة. المناوبون هم الأكثر تضررًا من هذه الظروف غير الملائمة، حيث تبلغ نسبتهم 45%. يليهم الموظفون الذين يعملون ساعات إضافية بنسبة 26%، ثم العاملون بالساعات الرسمية بنسبة 17%. كما تتأثر ملاءمة ظروف العمل بشكل كبير بطبيعة العمل. ويعزى ذلك إلى أن المناوبين والعاملين بالساعات الإضافية هم الأكثر عرضة للأخطاء المهنية بسبب طبيعة عملهم في الاستعجالات، والضغط المتزايد خلال المناوبات الليلية، والحاجة إلى تركيز عالٍ في التشخيص واتخاذ القرارات. بالإضافة إلى ذلك، تشمل التحديات نقص الإمكانيات، وعدم القدرة على تلبية احتياجات المرضى، وسلوكيات المراجعين، وصعوبة التوفيق بين العمل ومشاكل المناوبة. بينما يقل تعقيد العمل بالنسبة للعاملين بالساعات الرسمية.

**الجدول رقم (17): آثار عدم ملائمة ظروف العمل على الموظف حسب طبيعة الوظيفة**

| | | | آثار عدم ملائمة ظروف العمل على الموظف | | | | | Total | درجة الحرية | كاي تربيع المحسوبة | الاستنتاج |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | مغادرة مكان العمل | عدم التركيز | ارتكاب الهفوات والأخطاء | الإهمال واللامبالاة | | | | | |
| الوظيفة | ممارس طبي أو نفساني | التكرار | 5 | 37 | 4 | 0 | | 46 | 06 | 12.101 | دالة احصائيا 0.047 |
| | | النسبة | 5% | %37 | %4 | %0 | | %46 | | | |
| | ممرض أو شبه طبي | التكرار | 5 | 24 | 2 | 0 | | 31 | | | |
| | | النسبة | %5 | %24 | %2 | %0 | | %31 | | | |
| | إداري - أسلاك مشتركة | التكرار | 7 | 12 | 2 | 2 | | 23 | | | |
| | | النسبة | %7 | %12 | %2 | %2 | | %23 | | | |
| Total | | التكرار | 17 | 73 | 8 | 2 | | 100 | | | |
| | | النسبة | 17,0% | 73,0 % | 8,0% | 2,0% | | 100 % | | | |

يوضح الجدول أن نسبة الأخطاء المهنية بين الممارسين الطبيين كانت الأعلى، حيث بلغت 46% من العينة (46 فردًا .(ويمكن تفسير ذلك بمسؤولية الممارس الطبي عن الضرر الناتج عن الإهمال، الإخلال بالالتزامات الأدبية تجاه المريض (كالصدق وحفظ السر)، وتقديم علاج غير علمي أو بدون إذن. وأما بالنسبة لشبه الطبيين، بلغت نسبة الأخطاء 31% (31 فردا)، وتعزى هذه الأخطاء إلى التأخر، مغادرة مكان العمل، الاحتكاك بالمواطنين، وعدم الاعتناء الكافي بالمرضى، خاصة في أقسام الولادة، مما قد يؤدي إلى عواقب وخيمة. أما فئة الأسلاك المشتركة، فسجلت نسبة أخطاء تقارب 23% (23 فردا)، وتُعزى هذه الأخطاء إلى ظروف العمل غير الملائمة مثل الاكتظاظ، غياب المعلومات والأجهزة، وعدم التركيز، بالإضافة إلى إفشاء الأسرار وعدم تنفيذ التعليمات.

**الجدول رقم (18): آثار عدم ملائمة ظروف العمل على الموظف حسب الطبيعة الوظيفة**

| | | | مشاركة الزملاء انشغالاتهم | | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | نعم | لا | | | | |
| | | | | س 21 (لماذا) | | | | |
| | | | | صعوبة التواصل معهم | شجارك معهم | لا أتدخل في شؤونهم | | |
| الحالة الاجتماعية | أعزب | التكرار | 30 | / | / | / | | 30 |
| | | النسبة | 30% | / | / | / | | 30% |
| | متزوج | التكرار | 54 | / | / | / | | 54 |
| | | النسبة | 54% | / | / | / | | 54% |
| | أرمل | التكرار | 2 | / | / | / | | 2 |
| | | النسبة | 2% | / | / | / | | 2% |
| | مطلق | التكرار | 4 | 5 | 1 | 4 | | 14 |
| | | النسبة | 4% | 5% | %1 | %4 | | 14% |
| Total | | التكرار | 90 | 10 | | | | 100 |
| | | النسبة | %90 | %10 | | | | 100 % |

يتضح من خلال الجدول أن 90% من أفراد العينة يشاركون زملائهم آراءهم ومشاكلهم بينما 10% فقط منهم لا يشاركون ذالك وتغلب على العينة فئة المتزوجين ب 54%تم العزاب ب30%فالمطلقين 14%وأخيرا الأرامل **ب 2%** ونلاحظ أن فئة المطلقين هم الذين لا يشاركون زملائهم انشغالاتهم حيث من أصل 14 فرد 4 منهم فقط يشارك زملائه انشغالاته ويمكن تفسير ذلاك بأن المطلقين يعانون من مشاكل عديدة تنعكس على علاقاتهم الاجتماعية حيث يحاولون عدم الاندماج مع الزملاء بفعل المشاكل المتعددة التي تولد ضغوطا مهنية.

**الجدول رقم:(19) آثار رفض العمل الجماعي أو العمل مع الجنس الآخر**

| آثار رفض العمل الجماعي أو العمل مع الجنس الآخر | | التكرار | النسبة |
|---|---|---|---|
| الخيارات | مغادرة مكان العمل | 30 | %30 |
| | التغيب عن العمل | 55 | %55 |
| | تنجز عملك ولا تبالي | 5 | %5 |
| | عدم الانضباط | 10 | %10 |
| | Total | 100 | 100% |

يظهر من الجدول أن الأخطاء المهنية مرتفعة بسبب رفض العمل الجماعي أو العمل مع الجنس الآخر. نسبة الأفراد المتغيبين عن العمل بسبب ذلك بلغت 55%، بينما بلغت نسبة المغادرين لمكان العمل 30%. أما نسبة الأفراد الذين يعانون من عدم الانضباط بسبب العمل مع الجنس الآخر فبلغت 10%، ونسبة الذين لا يبالون بطبيعة العمل 5% فقط. يمكن تفسير ذلك بالضغوط النفسية العالية التي يتعرض لها الموظفون نتيجة الاحتكاك بالمرضى والمواطنين والزملاء، ومخاطر المهنة، وغضب المواطنين والمرضى بسبب رداءة الخدمات ونقص الإمكانيات. أما العمل الجماعي أو العمل مع الجنس الآخر قد يسبب الحساسية ويؤدي إلى الانهيار والاستسلام لدى بعض الموظفين. هذا الانهيار يظهر في سلوكيات مثل الشجار مع الزملاء، والغيابات المتكررة، وتأخر المناوبين، وإمكانية الوقوع في الأخطاء والمخالفات. أما ترك ومغادرة مكان العمل يشير إلى ارتفاع ضغوط العمل وتأثيرات الضغوط النفسية التي تدفع إلى الهروب من المسؤوليات.

**الجدول رقم:(20) فعالية الدور في المنظمة**

| | فعالية دور الموظف في المنظمة | | Total |
|---|---|---|---|
| | نعم | لا | |
| التكرار | 30 | 70 | 100 |
| النسبة | 30% | 70% | %100 |
| المجموع | 30 | 70 | 100 |
| النسبة | 0% | % | 100,0% |

يوضح الجدول أن 70% من أفراد العينة يعتبرون أنفسهم بانه ليس لهم دور فعال في هذه المنظمة في حين ان 30% منهم يعتبرون بأن لهم الدور الفعال فيها، ويمكن تفسير ذلك بارتفاع نسبة الضغوط

المهنية التي يعاني منها الموظفون بفعل تعقد الوظائف وكثرت المشاكل المرتبطة بالعمل إضافة إلى طبيعة المؤسسة الصحية التي تعاني العديد من المعوقات والتحديات.

**الجدول رقم:(21) طبيعة العلاقات مع الزملاء**

| | العلاقات مع الزملاء | | Total |
|---|---|---|---|
| الخيارات | نعم | لا | |
| التكرار | 70 | 30 | 100 |
| النسبة | 70% | 30% | %100 |
| المجموع | 70 | 30 | 100 |

| | طبيعة العلاقة | |
|---|---|---|
| الخيارات | الصراع | التفاهم |
| التكرار | 63 | 37 |
| النسبة | 63% | 37% |
| المجموع | 63% | 37% |

يظهر من الجدول أن نسبة كبيرة من الموظفين لديهم علاقات جيدة مع زملائهم، حيث بلغت 70% من العينة، بينما 30% لا تربطهم علاقات .يُعزى ذلك إلى أن طبيعة العمل تتطلب التواصل والتعاون بين الزملاء لتحقيق الأهداف المشتركة، في حين أن استقلالية المهام وعدم الاحتكاك بالآخرين والخوف من إفشاء الأسرار قد يفسر سبب عدم وجود علاقات لدى الـ 30.% ومع ذلك، فإن غالبية العلاقات بين الزملاء تتسم بالصراع، حيث يعاني 63% من الموظفين من نزاعات، بينما 37% فقط علاقاتهم مبنية على التفاهم .يُعزى ذلك إلى الضغوط المهنية الناتجة عن طبيعة العمل الصحي المعقدة، وغموض الأدوار، والإجهاد، ونقص الدعم والإمكانيات، بالإضافة إلى عوامل مثل تقييم الأداء والترقيات والعقوبات الجماعية .أما العلاقات المبنية على التفاهم، فيمكن تفسيرها بانخفاض التوتر وضغوط العمل، وطبيعة العمل التي لا تتطلب تركيزا عاليًا، والتعاون لتحقيق الأهداف.

**الجدول رقم:(22) طريقة تعامل المشرف مع الموظفين**

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| العلاقات مع الرئيس | طريقة المشرف في التعامل مع الموظفين | | | | | Total |
| | الخيارات | مرنة | تشجع الحوار | صعبة | | |
| | التكرار | 28 | 10 | 62 | | 100 |
| | الخيارات | معارضة الأوامر | | | | |
| | | نعم | | | لا | |
| | التكرار | 44 | | | 18 | |
| | | أسباب المعارضة | | | | |
| | الخيارات | أنها غير قانونية | طريقة إصدارها مجحفة | لا تعجبني تصرفاته | | |
| | التكرار | 7 | 34 | 3 | | |

يصف 62% من أفراد العينة طريقة تعامل المشرف بأنها صعبة، بينما يرى 28% أنها مرنة و10% أنها تشجع الحوار. يعكس هذا الطابع الصحي والخدماتي للمؤسسة، مما قد يفسر ارتفاع مستويات الضغوط المهنية نتيجة لتعقد المهام والمسؤوليات. وتؤدي صعوبة تعامل المشرف في 71% من الحالات إلى معارضة الموظفين لتعليماته، ويعود ذلك بشكل رئيسي إلى كون طريقة إصدار الأوامر مجحفة، أو غير قانونية، أو بسبب تصرفات المشرف التي تثير استياء الموظفين.

**خاتمة:**

إن ضغوط العمل هي نتاج تفاعل عدة عوامل ومؤثرات مختلفة تتعلق بالبيئة الخارجية، والداخلية للمنظمة وبالحياة الشخصية، حيث يعاني أغلب العمال والموظفين من الضغط عن طريق مجموعة من العوامل والمسببات، ينتج عنه مجموعة من الآثار تمس جوانب مختلفة. ويتأثر أداء المنظمة بهذا النوع من الضغوط حيث تظهر على شكل سلوك سلبي غير مسؤول على غرار حوادث وأخطاء مهنية، تأخيرات ولا مبالاة في العمل، شكاوى، وكلها تدفعهم إلى ارتكاب أخطاء وحوادث العمل تعود بالسلب على الفرد والمنظمة.

توصلت الدراسة الميدانية لموضوع ضغوط العمل وتأثيرها على أداء عمل الموظفين بالمؤسسة الصحية الرمشي ولاية تلمسان الى النتائج التالية:

-يواجه عمال هذه المؤسسة الصحية من الضغط المهني بنسب متساوية لكلا الجنسين مما ترتب عليه من آثار سلبية متمثلة في تدني مستوى أدائهم وذلك بارتكابهم للأخطاء المهنية بنسبة 57% خلال فترة الدراسة وايضا منهم حوالي 34% من يعاني من عدم القدرة على التحكم في طرق العمل بسبب تواجدهم تحت ظرف الضغوط.

-حوادث العمل في المؤسسة الصحية محل الدراسة سببها 55% نقص التركيز أثناء العمل، و30% بسبب عدم اتباع التعليمات.

- 97% من الموظفين يرون ان ظروف العمل غير ملائمة خصوصا أثناء المناوبة الليلية التي تحتاج إلى تركيز عالٍ في التشخيص واتخاذ القرارات.

- رفض العمل الجماعي أو العمل مع الجنس الآخر خوفا من امكانية الشجار مع الزملاء، والغيابات المتكررة، وتأخر المناوبين، وإمكانية الوقوع في الأخطاء والمخالفات.

- 70% من الموظفين لا يشعرون بأن لهم دور فعال في المؤسسة بفعل تعقد المهام والمسؤوليات وكثرت المشاكل المرتبطة بالعمل وكذا صعوبة التعامل مع المشرف مما يؤدي إلى معارضة الموظفين لتعليماته.

كذلك أسفرت النتائج على وجود علاقة طردية بين مواجهة الموظف للصعوبات في العمل وما يترتب عنها من أخطاء مهنية، بمعنى أنه كلما زاد تعرضه للصعوبة في العمل زاد معدل ارتكابه للأخطاء المهنية. أسباب هذه الاخطاء المهنية تمثلت فيما يلي:

-نقص الخبرة وكذلك نقص التدريب والتكوين من أبرز الاسباب بنسبة 46% و45% عل التوالي، وايضا معدل العمر له أثر على مستوى الاخطاء المهنية المرتكبة في العمل نظرا لوجود علاقة طردية بينهما في دراستنا.

-الموظفين الجدد الاصغر سنا (29-19 سنة) والمطلقون هم الاكثر عرضة للضغوط والاخطاء بسبب حاجتهم لوقت للتأقلم مع بيئة العمل والتكوين والتدريب في الميدان.

**التوصيات:** استنادا الى هذه النتائج المتحصل عليها ارتأينا اقتراح بعض التوصيات لتخفيف حدة الضغوطات في المؤسسات تمثلت فيما يلي:

- ضرورة تحسين ظروف وبيئة العمل في المنظمات.
- العمل على تحسين نماذج التسيير في المنظمات من خلال فتح المشاركة في اتخاذ القرار.
- العمل على الاهتمام بالبعد الانساني داخل المنظمات.

– ضرورة تنمية وتطوير قدرات المورد البشري.

– ضرورة الاهتمام بموضوع الضغوط المهنية واسقاطها على واقع المؤسسة الجزائرية.

## قائمة المراجع

1. المشعان سلطان عويد . (1999). . *مصادر الضغوط في العمل*. الرياض: مجلة جامعة الملك سعود ، العلوم الإدارية.

2. سليمان السالم مؤيد سعيد . (1990 ). *التوتر التنظيمي*. الأردن: مجلة الإدارة العامة، العدد 67 ، الجامعة الأردنية.

3. صفوح الأخرس . (1984 ). *علم الاجتماع العام*. دمشق : المطبعة الجديدة.

4. عبد الرحمن بن احمد الهيجان .(1998).*ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها* .الرياض:امعهد الادارة العامة ،مركز البحوث والدراسات الإدارية .

5. علي الشتا السيد. (1993 ). *نظرية الاغتراب من منظور سوسيولوجي*. الاسكندرية، مصر: مؤسسة شباب الجامعة.

6. محمد السيد الحسيني. (1975). *النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم* (الإصدار ط 1). مصر، مصر: دار المعارف بمصر.

7. محمد محمد علي . (1975 ). *: البيروقراطية الحديثة* . الإسكندرية: دار الكتب الجامعية للطبع والنشر.

8. حريم حسين،( 2004)، *السلوك التنظيمي في منظمة الأعمال* ،دار الحامد للنشر والتوزيع ،عمان ألاردن .

9. خضير كاظم حمود، (2002):السلوك التنظمي ،دار الصفا للنشر والتوزيع ، عمان الأردن .

10. الهاشمي لوكيا ،فتيحة بن زروال ، (2006) الاجهاد ،مخبر التطبيقات النفسية والتربوية،جامعة قسنطينة،دار الطباعة للنشر والتوزيع، عين مليلة الجزائر .

11. مرابط. س.، & مالكي. س. (2016). العمل الضغطي وتنافسية قطاع النسيج والملابس الجزائري .*Revue Les Cahiers Du POIDEX*, *5*(2), 138-154. استرجع فيمن http://www.asjp.cerist.dz/en/article/30159

12. Jean Benjamain , Stora. (1993). *le stress* (éd. 2 eme édition). France: édition dahleb.

13. JEAN DANIAL, R. (1982). *Sociologie de conflict de travai.* Paris: Presses Universitaires de france.