



الأكاديمية الليبية/فرع مصراتة
مدرسة العلوم الإدارية والمالية
قسم الإدارة الصحية

دراسة بعنوان:

أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة

(دراسة ميدانية ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة)

بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الإجازة العالية
[الماجستير].

إعداد الطالبة:

عائشة مفتاح جبريل

إشراف:

د. سعد محمد امبارك

الفصل الدراسي(خريف 2014 / 2015م)



﴿سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ

الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ﴾

صدق الله العظيم

[البقرة: 32/2]

الإهداء

إلى والدي الحبيبين اللذان مرّ بياني وشجعاني على مواصلة دراستي ورفعاً أيديهما بالدعاء لي .
الذي يعود إليهما الفضل بعد الله في كل درجة كتبت لي، ومهما قلت ومهما فعلت فلن أوفيتهما
حقيهما عليّ، حفظهما الله ومرعاهما وأبسهما ثوب الصحة والعافية .
إلى من وقف بجاني في دراستي وتحمل الكثير من التعب والعناء، مروحي العزيز .
إلى أبنائي نور عيوني، (مرواسي - مروابي - مرواد) الذين صبروا عن انشغالي عنهم الوقت
الطويل، حفظهم الله ومرعاهما .

إلى هؤلاء أهدي هذا الجهد المتواضع

... الباحثة

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أفضل الأنبياء وأتم المرسلين سيدنا محمد

وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد:

أشكر الله سبحانه وتعالى، أن أعانني على إنجاز هذه الدراسة، وأسأله النجاح والتقدم.

وأتوجه بالشكر والتقدير لأستاذي الفاضل الدكتور / سعد محمد المبارك المشرف على هذه

الدراسة، والذي كان خير مرشد لي في كل مراحل إعداد هذه الدراسة، والذي لم يبخل علي بوقته

وعلمه وخبرته، وكان لملاحظاته وتوجيهاته السديدة الأثر الكبير في إنجاز هذه الدراسة.

وأنتقدم بالشكر والتقدير للأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة على تفضيلهم بمناقشة وتحكيم

هذا العمل المتواضع.

كما أتقدم بالشكر للأستاذ / محمد بن رجب الذي قام بمراجعة التحليل الإحصائي في هذه

الدراسة.

والشكر إلى الدكتور / عبد الوكيل عبد الكريم أستاذ اللغة العربية، جامعة مصراتة، الذي قام

بمراجعة وتدقيق الرسالة من الناحية اللغوية.

وأخيراً أتقدم بخالص شكري وتقديري وامتناني لكل من كان له جهد أو نصيحة في سبيل

إتمام هذا العمل فله مني كل شكر وتقدير واحترام.

... الباحثة

قائمة المحتويات

| الموضوع | الصفحة |
|----------------------|--------|
| الآية القرآنية..... | أ..... |
| الإهداء | ب..... |
| الشكر والتقدير | ج..... |
| قائمة المحتويات..... | د..... |
| قائمة الجداول | ز..... |
| قائمة الأشكال | ط..... |
| المستخلص | ي..... |
| المقدمة | 1..... |

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة (خطة الدراسة)

| | |
|------------------------------------|--------|
| 1.1 مشكلة الدراسة..... | 3..... |
| 2.1 أهداف الدراسة | 4..... |
| 3.1 أهمية الدراسة | 4..... |
| 4.1 فرضيات الدراسة | 5..... |
| 5.1 متغيرات الدراسة..... | 6..... |
| 6.1 مصادر جمع بيانات الدراسة | 6..... |
| 7.1 منهجية الدراسة..... | 6..... |
| 8.1 حدود الدراسة..... | 7..... |
| 9.1 مصطلحات الدراسة..... | 8..... |
| 10.1 الدراسات السابقة..... | 8..... |

الفصل الثاني: ضغوط العمل

| | |
|----------------------------|---------|
| 1.2 التمهيد..... | 15..... |
| 2.2 مفهوم ضغوط العمل | 16..... |
| 3.2 أنواع ضغوط العمل | 19..... |
| 4.2 نماذج ضغوط العمل | 23..... |

| الموضوع | الصفحة |
|--|--------|
| 5.2 تصنيف مصادر ضغوط العمل | 26 |
| 6.2 مصادر ضغوط العمل | 30 |
| 7.2 الآثار المترتبة على ضغوط العمل | 36 |
| 8.2 استراتيجيات ضغوط العمل | 40 |
| 9.2 الخلاصة | 44 |

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي

| | |
|--|----|
| 1.3 التمهيد | 47 |
| 2.3 مفهوم الأداء الوظيفي | 47 |
| 3.3 أهمية الأداء الوظيفي | 48 |
| 4.3 عناصر الأداء الوظيفي | 49 |
| 5.3 العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي | 51 |
| 6.3 تقييم الأداء الوظيفي | 54 |
| 1.6.3 مفهوم تقييم الأداء | 54 |
| 2.6.3 أهمية تقييم الأداء | 56 |
| 3.6.3 أهداف تقييم الأداء الوظيفي | 57 |
| 4.6.3 فوائد تقييم الأداء | 59 |
| 5.6.3 طرق تقييم الأداء الوظيفي | 60 |
| 6.6.3 خطوات تقييم الأداء الوظيفي | 64 |
| 7.3 العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي | 68 |
| 8.3 الخلاصة | 72 |

الفصل الرابع: النبذة ومنهجية الدراسة

| | |
|---|----|
| 1.4 التمهيد | 72 |
| 2.4 نبذة عن المستشفيات العامة في مدينة مصراتة | 73 |
| 3.4 منهجية الدراسة | 76 |
| 1.3.4 منهج الدراسة | 76 |
| 2.3.4 مجتمع الدراسة | 76 |
| 3.3.4 عينة الدراسة | 77 |

| الموضوع | الصفحة |
|--------------------------------------|--------|
| 4.3.4 أداة الدراسة | 77 |
| 5.3.4 أدوات التحليل الإحصائي | 80 |
| 6.3.4 صدق وثبات مقاييس الدراسة | 81 |
| 4.4 الخلاصة..... | 90 |

الفصل الخامس: تحليل وعرض نتائج الدراسة الميدانية والنتائج والتوصيات

| | |
|---|-----|
| 1.5 التمهيد | 93 |
| 2.5 خصائص عينة الدراسة ووصف متغيراتها | 94 |
| 3.5 اختبار الفرضيات..... | 105 |
| 4.5 النتائج والتوصيات | 127 |
| 1.4.5 النتائج | 127 |
| 2.4.5 التوصيات | 128 |
| قائمة المراجع | 131 |

الملاحق

قائمة الجداول

| الصفحة | عنوان الجدول | ر.م |
|--------|--|-----|
| 22 | يبين مقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية. | 1 |
| 77 | إجراءات توزيع عينة الدراسة وحركة الاستبيان. | 2 |
| 79 | يبين تركيبة الاستبيان المستخدمة في هذه الدراسة. | 3 |
| 82 | معاملات الارتباط بين فقرات مقياس ضغوط العمل والدرجة الكلية للمقياس. | 4 |
| 83 | معاملات الارتباط بين فقرات صراع الدور والدرجة الكلية للمتغير. | 5 |
| 84 | معاملات الارتباط بين فقرات متغير غموض الدور والدرجة الكلية للمتغير. | 6 |
| 84 | معاملات الارتباط بين فقرات متغير عبء الدور والدرجة الكلية للمتغير. | 7 |
| 85 | معاملات الارتباط بين فقرات متغير بيئة العمل المادية والدرجة الكلية للمتغير. | 8 |
| 86 | معاملات الارتباط بين فقرات متغير العلاقات في العمل والدرجة الكلية للمتغير. | 9 |
| 86 | معاملات الارتباط بين متغيرات ضغوط العمل والدرجة الكلية للمقياس. | 10 |
| 87 | معاملات الارتباط بين فقرات مقياس الأداء الوظيفي والدرجة الكلية للمقياس. | 11 |
| 89 | الثبات بالاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة. | 12 |
| 94 | توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية. | 13 |
| 97 | الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير صراع الدور. | 14 |
| 98 | الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير غموض الدور. | 15 |
| 99 | الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير عبء الدور. | 16 |
| 100 | الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير بيئة العمل المادية. | 17 |
| 101 | الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير العلاقات في العمل. | 18 |
| 102 | الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة الفرعية. | 19 |
| 104 | الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير التابع الأداء الوظيفي. | 20 |
| 106 | معامل الارتباط بيرسون بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي. | 21 |
| 107 | نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى. | 22 |
| 108 | نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي. | 23 |
| 109 | معامل الارتباط بيرسون بين صراع الدور والأداء الوظيفي . | 24 |
| 110 | نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى. | 25 |

| الصفحة | عنوان الجدول | ر.م |
|--------|--|-----|
| 111 | نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر صراع الدور في الأداء الوظيفي. | 26 |
| 112 | معامل الارتباط بيرسون بين غموض الدور والأداء الوظيفي. | 27 |
| 113 | نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية. | 28 |
| 113 | نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر غموض الدور في الأداء الوظيفي. | 29 |
| 114 | معامل الارتباط بيرسون بين عبء الدور والأداء الوظيفي. | 30 |
| 115 | نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة. | 31 |
| 116 | نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر عبء الدور في الأداء الوظيفي. | 32 |
| 117 | معامل الارتباط بيرسون بين بيئة العمل المادية والأداء الوظيفي . | 33 |
| 118 | نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة. | 34 |
| 119 | نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر بيئة العمل المادية في الأداء الوظيفي. | 35 |
| 120 | معامل الارتباط بيرسون بين العلاقات في العمل والأداء الوظيفي. | 36 |
| 121 | نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة. | 37 |
| 122 | نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر العلاقات في العمل في الأداء الوظيفي | 38 |
| 123 | نتائج اختبار (T) لاختبار الفروق في مستوى الأداء الوظيفي لمتغير الجنس. | 39 |
| 123 | نتائج اختبار (T) لاختبار الفروق في مستوى الأداء الوظيفي لمتغير الحالة الاجتماعية. | 40 |
| 124 | نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى الأداء الوظيفي لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية. | 41 |
| 125 | نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى الأداء الوظيفي لمتغير المؤهل العلمي. | 42 |
| 125 | نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى الأداء الوظيفي لمتغير مكان العمل. | 43 |

قائمة الأشكال

| الصفحة | عنوان الشكل | ر.م |
|--------|-------------------------------------|-----|
| 20 | نموذج الآثار الايجابية للضغط. | 1 |
| 21 | نموذج الآثار السلبية للضغط. | 2 |
| 24 | مراحل الضغوط. | 3 |
| 24 | نموذج ضغوط العمل (جيبسون وزملائه). | 4 |
| 25 | نموذج إدارة الضغوط (كرايتز وكريكي). | 5 |
| 28 | تصنيف مصادر ضغوط العمل (باسمة). | 6 |
| 29 | تصنيف مصادر ضغوط العمل (تيري بير). | 7 |
| 58 | الهدف الرئيسي من تقييم الأداء. | 8 |
| 58 | يوضح أهداف تقييم الأداء. | 9 |
| 67 | تقييم الأداء التنفيذية. | 10 |

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة، وكذلك دراسة أثر الاختلاف في الخصائص الشخصية والوظيفية للعناصر الطبية المساعدة في مستوى الأداء الوظيفي في هذه المستشفيات. واعتمدت الباحثة المنهج الوصفي، مستخدمة استمارة استبيان أعدت كأداة لجمع بيانات الدراسة، ووزعت علي عينه حجمها (218) مفردة اختيرت بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وتمثل ما نسبته (43%) من حجم المجتمع الأصلي البالغ (507) موظف، وقد بلغ عدد الاستمارات الخاضعة للتحليل (201) استمارة، شكلت ما نسبته (90.5%) من الاستمارات الموزعة، وتم تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها من خلال تطبيق بعض أدوات التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي الأكثر ملائمة لطبيعة تلك البيانات، وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروف اختصاراً (spss).

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

1. شعور الأفراد عينة الدراسة بضغوط العمل مرتفعة في المستشفيات محل الدراسة من خلال مصادر ضغوط العمل المختلفة (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل المادية، العلاقات في العمل).
2. شعور الأفراد عينة الدراسة بمستوى منخفض من الأداء الوظيفي للموظفين ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة.
3. وجود علاقة ارتباط عكسية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (-0.463) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05).
4. وجود علاقة تأثير قوية للضغوط العمل في الأداء الوظيفي.

5. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزي للمتغيرات الشخصية

الآتية (الجنس، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي).

6. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزي للمتغيرات الشخصية

الآتية (الحالة الاجتماعية، مكان العمل).

وختاماً فقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات التي جرى استخلاصها في ضوء

النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

المقدمة

تُعد الموارد البشرية إحدى العناصر الأساسية التي تؤدي دوراً هاماً في قيام جميع المنظمات الخدمية بأعمالها وأنشطتها المختلفة، وترتبط فاعلية هذه المنظمات بفاعلية هذه الموارد البشرية، لذا تسعى كافة المنظمات الخدمية عامة، والصحية منها خاصة إلى الاهتمام بالعاملين فيها، من خلال توفير بيئة عمل مناسبة خالية من الضغوط المختلفة التي يتعرضون لها أثناء أدائهم لأعمالهم، وبما يسهم في تحسين أدائهم الوظيفي.

ومن مظاهر الحياة التي نحيها اليوم تعرض الإنسان لعدة أنواع من الضغوط في حياته العملية والاجتماعية، ومع ذلك هناك من يستطيع التكيف مع هذه الضغوط المختلفة والتغلب عليها، وهناك من يفشل في ذلك وبالتالي يتعرض إلى مشاكل سلوكية و نفسية وصحية تؤدي أحيانا إلى الاضطراب العصبي والنفسي وتؤثر في أدائه ورغبته في انجاز العمل.

والضغط في العمل هو أحد هذه المظاهر السائدة في المستشفيات العامة، فعادة ما تسعى الإدارة لتحقيق زيادة أداء العاملين من خلال تحقيق درجة عالية من رضا العاملين عن العمل.

ووجود ضغوط عمل في هذه المستشفيات قد يربك تحقيق هذا الهدف، فهذه الضغوط ظاهرة نفسية أخذت في الازدياد بين الأفراد العاملين في المستشفيات خاصة العامة منها، وبالرغم من اهتمام بعض الباحثين والدارسين والمفكرين في مجال الإدارة بهذا الموضوع، إلا أننا نجد أن هناك نوعا من اللامبالاة وعدم الاهتمام بهذه الظاهرة من قبل المسؤولين في أكثر مستشفياتنا في ليبيا، وهذا ما تؤكد به الباحثة من خلال عملها في قطاع الصحة.

لذا ستحاول الباحثة من خلال هذه الدراسة التعرف على أثر ضغوط العمل في الأداء

الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة (خطة الدراسة)

1.1 مشكلة الدراسة

2.1 أهمية الدراسة

3.1 أهداف الدراسة

4.1 فرضيات الدراسة

5.1 متغيرات الدراسة

6.1 مصادر جمع بيانات الدراسة

7.1 منهجية الدراسة

8.1 حدود الدراسة

9.1 مفاتيح الدراسة

10.1 الدراسات السابقة

1.1 مشكلة الدراسة

تؤدي المستشفيات العامة دوراً كبيراً وبارزاً في المجتمع الليبي عامة، وفي مدينة مصراتة بشكل خاص، وذلك بما تقدمه من خدمات صحية هامة وضرورية لجميع المواطنين في المجتمع، لذلك فإن الاهتمام بالعناصر الطبية المساعدة داخل هذه المستشفيات من حيث الجوانب السلوكية يعد من الأمور الهامة والتي تحتاج بشكل مستمر للبحث والدراسة من قبل الباحثين والمتخصصين، فعمل العناصر الطبية المساعدة في المستشفيات يحتاج إلى دقة ومهارة وبيئة صحية مناسبة لأدائه، لذا قد يترتب على هذه الأعمال ضغوط كثيرة تؤثر في كثير من الأحيان في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في هذه المستشفيات وبالتالي في تحقيق أهدافها بفاعلية. من خلال عمل الباحثة في القطاع الصحي بمدينة مصراتة والاحتكاك المباشر بالعناصر الطبية المساعدة، لاحظت تعرض هذه العناصر لضغوط في العمل، مما يؤثر على أدائهم الوظيفي بشكل سلبي.

وبالتالي يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:

ما أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في بعض المستشفيات

العامة بمدينة مصراتة؟

وينبثق عن هذا التساؤل تساؤلات فرعية على النحو الآتي:

1. هل تعاني العناصر الطبية المساعدة بالمستشفيات قيد الدراسة من ضغوط في العمل ناتجة

عن المصادر الآتية (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل المادية،

العلاقات في العمل)؟

2. ما هي الأهمية النسبية للمصادر المسببة لضغوط العمل بالمستشفيات العامة قيد الدراسة؟

3. ما هو مستوى الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة بالمستشفيات العامة قيد الدراسة؟

2.1 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيسي الآتي وهو التعرف على أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة، كما تسعى إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. محاولة تقديم مساهمة نظرية متواضعة للمكتبة العلمية، في مجال أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي.
2. محاولة التعرف على مصادر ضغوط العمل التي تتعرض لها العناصر الطبية المساعدة في المستشفيات قيد الدراسة.
3. التعرف على الأهمية النسبية للمصادر المسببة لضغوط العمل بالمستشفيات العامة قيد الدراسة.
4. التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة بالمستشفيات العامة قيد الدراسة.
5. دراسة أثر الاختلاف في الخصائص الشخصية والوظيفية للعناصر الطبية المساعدة في المستشفيات قيد الدراسة في مستوى الأداء الوظيفي.

3.1 أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من النقاط الآتية:

- 1- أهمية الموضوعات السلوكية المتعلقة بضغوط العمل، والأداء الوظيفي، لما لهذه الموضوعات من تأثير كبير في نجاح المنظمات خاصة الخدمية منها في تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية.
- 2- تطبيق عملي لأثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي في أحد القطاعات الهامة في الدولة الليبية الحديثة وهو قطاع الصحة.
- 3- تُعد هذه الدراسة محاولة لدراسة ضغوط العمل على العناصر الطبية المساعدة بالمستشفيات العامة التابعة لوزارة الصحة بمدينة مصراتة، لما لهذه الضغوط من آثار

سلبية عليهم، حيث أن تجاهلها يؤدي إلى تسرب هذه العناصر وكذلك التقليل من فاعليتها وكفاءتها وضعف أدائها الوظيفي.

4- تزويد المكتبة العلمية بهذا الجهد العلمي المتواضع والمتعلق بدراسة أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي، على قطاع مهم في المجتمع وهو قطاع الصحة.

4.1 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في المستشفيات العامة بمدينة مصراتة.

وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في المستشفيات قيد الدراسة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في المستشفيات قيد الدراسة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء الدور في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في المستشفيات قيد الدراسة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبيئة العمل المادية في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في المستشفيات قيد الدراسة.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للعلاقات في العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في المستشفيات قيد الدراسة.

الفرضية الرئيسية الثانية

" توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة

بالمستشفيات العامة قيد الدراسة، تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة الوظيفية، مكان العمل) ".

5.1 متغيرات الدراسة

تتمثل متغيرات الدراسة في الآتي:

- المتغير المستقل: **ضغوط العمل** وتتفرع عنه مجموعة من المتغيرات الفرعية المستقلة وهي: (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل المادية، العلاقات في العمل).
- المتغير التابع: **الأداء الوظيفي**.

6.1 مصادر جمع بيانات الدراسة

استخدمت الباحثة مصدرين لجمع بيانات الدراسة هما:

- **المصادر الأولية:** وذلك من خلال العينة التي تم اختيارها لغرض الدراسة، وما تم الحصول عليه من بيانات أساسية تم جمعها ميدانياً، من خلال استمارة الاستبيان والمقابلات الشخصية.
- **المصادر الثانوية:** وتم الحصول عليها من خلال الاطلاع على أدبيات الموضوع من دراسات وأبحاث سابقة، وكذلك من الكتب العلمية المتخصصة في هذا الموضوع، كما اعتمدت الباحثة على بعض المواقع العلمية في الشبكة العالمية الإنترنت.

7.1 منهجية الدراسة

- **منهج الدراسة**

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، لجمع بيانات الدراسة وتبويبها وعرضها وتحليلها وتفسيرها.

- **مجتمع الدراسة**

تمثل مجتمع الدراسة في جميع العناصر الطبية المساعدة ببعض المستشفيات العامة التابعة

لوزارة الصحة بمدينة مصراتة والبالغ عددها (507) عنصراً.

• عينة الدراسة

تم اختيار عينة حجمها (218) مفردة بطريقة العينة العشوائية البسيطة من جميع العناصر الطبية المساعدة بالمستشفيات العامة قيد الدراسة بمدينة مصراتة، وبنسبة (43%) من حجم المجتمع الأصلي، وتم تحديد حجم العينة بناءً على جدول (Krejcie and Morgan 1970) لتحديد حجم العينة.

• الأساليب الإحصائية المستخدمة

لغرض إجراء التحليل الإحصائي اللازم للدراسة، تم الاعتماد على تطبيق أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، والمعروف اختصاراً ببرنامج (SPSS).

8.1 حدود الدراسة

- **الحدود البشرية:** تم تطبيق هذه الدراسة على العناصر الطبية المساعدة العاملة ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة.
- **الحدود المكانية:** حدود الدراسة هي المستشفيات العامة التابعة لوزارة الصحة مباشرة بمدينة مصراتة وهي (مستشفى مصراتة للدرن والأمراض الصدرية، المركز المتخصص لعلاج مرضى السكري، المركز الوطني لتشخيص وعلاج العقم مصراتة، المعهد القومي لعلاج الأورام مصراتة).
- **الحدود الزمنية:** خلال الفترة من 1 / 3 / 2014 إلى 1 / 12 / 2014 م.
- **الحدود الموضوعية:** تمثلت في دراسة أثر ضغوط العمل من خلال المصادر الآتية: (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل المادية، العلاقات في العمل) في

الأداء الوظيفي.

9.1 مصطلحات الدراسة

1. **ضغوط العمل:** هي مجموعة المواقف التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله، والتي تؤدي إلى تغيرات جسدية ونفسية نتيجة لردود فعلية لمواجهتها، وقد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من التهديد فتسبب الإرهاق والتعب والقلق من حيث التأثير فتولد شيئاً من الانزعاج.
2. **الأداء الوظيفي:** هو نشاط يكون الفرد من خلاله قادراً على أن ينجز بنجاح المهمة أو الهدف المحدد له.
3. **العناصر الطبية المساعدة:** هم الأفراد الذين يقومون بتقديم الأعمال والخدمات التي تستلزم اختصاصاً ومهارة فنية.

10.1 الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات التي تتعلق بالمتغير المستقل ضغوط العمل

- دراسة بالقاسم احمد عمران (2008) بعنوان "ضغوط العمل في المستشفيات وعلاقتها بالولاء التنظيمي لعناصر التمريض" وهدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى عناصر التمريض العاملة في المستشفيات قيد الدراسة بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي لهذه العناصر، ودراسة تأثير الفروق الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية) والفروق الوظيفية (مهام الوظيفة، الخبرة) في مستوى ضغوط العمل والولاء التنظيمي لهذه العناصر، وكان حجم العينة (150) من عينة الأفراد.

وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود مستوى متوسط من ضغوط العمل ووجود مستوى عالٍ من الولاء التنظيمي لدى أفراد عينة الدراسة كما أثبتت هذه الدراسة وجود علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

• دراسة محمد هادي الظالمي (2011) بعنوان "المناخ التنظيمي وأثره في ضغوط العمل" وتهدف إلى التعرف على مسببات ضغوط العمل وتهيئة المناخ التنظيمي الملائم للأفراد العاملين، وذلك لمساعدتهم في التغلب على ضغوط العمل لديهم، مما يؤدي إلى شعور العاملين بالرضا عن العمل، وبالتالي زيادة كفاءتهم الإنتاجية في العمل، وكان حجم عينة الدراسة (72) من عينة الأفراد.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية وهي ضعف وقصور في استخدام التقنيات العلمية الحديثة المستخدمة في المصارف المبحوثة، وإن أفراد عينة الدراسة يواجهون ضغوطاً تفوق طاقاتهم وإمكانياتهم، مما يؤثر سلباً في أداء العمل من حيث الجودة وسرعة الانجاز.

• دراسة علي مسعود علي (2008) " بعنوان ضغوط العمل وأثرها علي فاعلية أداء القيادات الإدارية". وهدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى وطبيعة الضغوط التي تتعرض لها القيادات الإدارية، والتعرف على أهم مصادر ومسببات ضغوط العمل التي تواجه القيادات الإدارية، وكان حجم عينة الدراسة (170) من عينة الأفراد.

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

1. جميع أفراد العينة يتعرضون بشكل عال لضغوط العمل الناتجة عن عبء العمل الزائد بنوعيه الكمي والنوعي.

2. جميع أفراد العينة يتعرضون بشكل عال لضغوط العمل الناتجة عن المسؤولية عن الآخرين.

3. جميع أفراد العينة يتعرضون بشكل عال لضغوط العمل الناتجة عن عدم التوافق بين الفرد وظروف العمل.

• دراسة أثمار عبد الرازق محمد (2013) بعنوان "العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في المعهد التقني نينوى"، ويهدف البحث إلى التعرف على

أهم العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في المعهد التقني
نينوى وبعد إعداد منهجية البحث المناسبة بما في ذلك إعداد استمارة الاستبانة التي كانت
الأداة الرئيسية لجمع البيانات اللازمة، قامت الباحثة بتحليل البيانات التي تم الحصول عليها
من عينة البحث البالغة (48) مدرساً بالإفادة من النسب المئوية والأوساط الحسابية
والانحرافات المعيارية، وتوصلت الباحثة لعدد من النتائج التي ساعدتها على الخروج بجملته
من الاستنتاجات من أهمها:

1. أن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المبحوث في شأنهم ظهر بوجه عام عال نسبياً،
حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.177).

2. إن أهم العوامل المسببة لضغوط العمل لدى أفراد عينة البحث من وجهة نظرهم وبحسب
ترتيبها من الأكثر ضغطاً إلى الأقل هي (المستقبل الوظيفي والطموح، وتقويم الأداء، جماعة
العمل، بيئة العمل المادية، اتخاذ القرارات، غموض الدور، عبء العمل، صراع الدور).
وفي ضوء ما تم التوصل إليه قدمت الباحثة عدداً من المقترحات لعل أهمها ينصب على
ضرورة عقد الندوات والمحاضرات التي تثير اهتمام أفراد العينة بموضوعات ضغوط العمل وفهم
أبعادها وتنمية مهارات القيادات العليا لتعامل مع نتائجها السلبية خاصة.

• دراسة الهادي علي الفشطي (2003) بعنوان "علاقة الضغط الوظيفي بالرضا والأداء
الوظيفي بالمصارف التجارية" وتهدف هذه الدراسة في دراسة الضغوط الوظيفية التي يعاني
منها العاملون بالوظائف الروتينية، ومدى تأثيرها على الأداء والرضا الوظيفي، وكان حجم
عينة الدراسة (95) من عينة الأفراد. وتوصلت إلى النتائج الآتية:

1. يعاني العاملون بالوظائف الروتينية في المصارف التجارية من مصدر الضغط الوظيفي فهم
يتعرضون إلى صراع الدور وغموض الدور في بعض جوانب الوظائف التي يمارسونها.

2. يرتبط مصدرا الضغط الوظيفي (صراع الدور، غموض الدور) بعلاقة عكسية مع الأداء الوظيفي.
3. لا يرتبط صراع الدور بأي علاقة مع الرضا الوظيفي، في حين كانت العلاقة بين غموض الدور والرضا الوظيفي علاقة عكسية بسيطة.

ثانياً: الدراسات السابقة التي تتعلق بالمتغير التابع الأداء الوظيفي

- دراسة محمد أبوقلة (2010) "بعنوان أثر تطبيق نظام الجودة في وزارة التربية والتعليم على تحسين الأداء الوظيفي". تهدف هذه الدراسة إلى محاولة التعرف على مدى نجاح تطبيق نظام إدارة ضبط الجودة والتعرف على المعوقات التي تحول دون تطبيق النظام وتحديد العوامل التي يمكن أن تساعد على تطوير وتحسين تطبيق نظام إدارة ضبط الجودة ومدى رضا متلقي الخدمة والهدف من تطبيق إدارة تطبيق الجودة (إيزو 2000/9001) وقد أختار الباحث مقياس ليكون الخماسي لمعرفة مدى تطبيق النظام ومستوى تحسين الأداء الوظيفي وكان حجم عينة الدراسة (273) من عينة الأفراد.

وتوصل الباحث لمعرفة أن هناك اهتماماً ومتابعة من قبل وزارة التربية والتعليم لمعرفة مدى نجاح تطبيق نظام إدارة الجودة في وزارة التربية والتعليم (مديرية التربية والتعليم) وإن هناك علاقة بين الالتزام بتطبيق إدارة الجودة ونجاحها ووجود التزام من قبل مدراء وموظفي وزارة التربية والتعليم (مديرية التربية والتعليم) بتطبيق نظام إدارة الجودة (أيزو 2000/9001) وأن هناك تأثيراً إيجابياً على متلقي الخدمة من تطبيق إدارة الجودة وإن تحسين الأداء الوظيفي بازدياد مستمر نتيجة تطبيق النظام.

- دراسة محمد أحمد عبد القادر (2013) بعنوان "إدارة المعرفة والإبداع وانعكاساتها على الأداء الوظيفي" ويهدف البحث إلى الاهتمام بالدخل المعرفي وتحديد في إطار النظرية المنبثقة عنه والتي تعالج موضوعات إدارية واقتصادية مع تنامي ظاهرة التغيير المتسارع في بيئة الأعمال نتيجة لتضاؤل دور النظريات والمداخل التي كانت سائدة عن وضع الحلول لمواجهة هذا التغيير وكان حجم عينة الدراسة (163) من عينة الأفراد.

وتوصلت الدراسة إلى أن المعرفة أغلبها ضمنى، وتتوافر في أذهان وعقول الأفراد ويعتمد على حدسهم وخبراتهم ومهاراتهم وقدراتهم التفكيرية، كما أنها تتوافر بصيغة معلومات ذات معنى عن السوق والزبون والإيصالات والتقنية، وتعد المعرفة أحد الموجودات الغير ملموسة، ولكنها محسوسة ومقاسه، وتؤدي دوراً حاسماً في تحقيق الميزة التنافسية.

- دراسة أحمد حمدان لفته (2007) بعنوان " مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين الزراعيين في الهيئة العامة للإرشاد والتعاون الزراعي"، هدف هذا البحث إلى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين الزراعيين في الهيئة العامة للإرشاد والتعاون الزراعي فضلا عن التعرف على الفروق تبعا لمتغيرات البحث المرتبطة بظروف العمل المادية وكان حجم عينة الدراسة (50) من عينة الأفراد.

وتوصلت النتائج إلى أن مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين الزراعيين كان متوسطا يميل إلى الارتفاع النسبي، في حين كان هناك علاقة معنوية وموجبة على مستوى (0.01) بين مستوى الأداء ومجال القدرة على العمل، وعلى مستوى (0.05) مع مجال الدافعية نحو العمل، فيما سجلت النتائج وجود علاقة معنوية وعلى مستوى (0.05) مع متغير ظروف العمل المادية.

- دراسة أحمد عبد القادر المسوري (2010) بعنوان "واقع الأداء الوظيفي لمديري مدارس التعليم الأساسي من وجهة نظر المديرين والمعلمين" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية الأداء الوظيفي لمديري المدارس الشق الأول من التعليم الأساسي (الابتدائية) وبحسب وجهة نظر معلمي تلك المدارس ومديريها، وكذلك الكشف عن دلالة الفروق بين الإجابات وفقا لطبيعة متغير العمل (إدارة، تدريس، أي بين المديرين والمعلمين) في تقرير مدى فاعلية الأداء الوظيفي لمديري المدارس وكان حجم عينة الدراسة (208) من عينة الأفراد.

وقد توصلت الدراسة للنتائج الآتية:

1. تنوع مستوى الأداء لمديري المدارس لمهامهم الوظيفية بين الأداء الضعيف والمتوسط والعالى وبحسب وجهه نظر أفراد العينة.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عن مستوى (0.05) بين إجابات المديرين والمعلمين (عينة الدراسة) مما يدل على تقارب الآراء حول المديرين لمهامهم.

• دراسة يونس عوض الزيداني (2009) "بعنوان دور الحوافز في تحقيق الرضا والأداء الوظيفي لشاغلي الوظائف الإدارية في قطاع الصحة بشعبية مصراتة" وعليه فإن هذه الدراسة قد صاغت الفرضيات الآتية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام الحوافز المطبقة في اللجنة الشعبية للصحة ومستشفى مصراتة المركزي بشعبية مصراتة ومستويات الرضا الوظيفي للموظفين الإداريين بها، وهناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا الموظفين الإداريين العاملين باللجنة الشعبية للصحة ومستشفى مصراتة المركزي بشعبية مصراتة وأدائهم الوظيفي. وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. تدني في منح الحوافز المادية في مجتمع الدراسة وأن أكثر الحوافز المادية تأثيراً في رضا الموظفين الإداريين العاملين باللجنة الشعبية للصحة ومستشفى مصراتة المركزي بشعبية مصراتة هو (منح مكافآت للعمل الإضافي، منح الجوائز المادية العينية، توفير سكن للموظفين من قبل جهة العمل، توفير المواصلات).
2. تدني في منح الحوافز المعنوية في مجتمع الدراسة.
3. تدني في مستوى الرضا الوظيفي بمجتمع الدراسة.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

1. تختلف الدراسة الحالية للباحثة عن الدراسات السابقة من حيث المكان، فقد تمت الدراسات السابقة في بيئات مختلفة عن بيئة هذه الدراسة.

2. تحاول هذه الدراسة التعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وهذا ما يميزها

عن الدراسات السابقة .

الفصل الثاني

ضغوط العمل

1.2 التمهيد

2.2 مفهوم ضغوط العمل

3.2 أنواع ضغوط العمل

4.2 نماذج ضغوط العمل

5.2 مصادر ضغوط العمل

6.2 تصنيف ضغوط العمل

7.2 آثار ضغوط العمل

8.2 استراتيجيات ضغوط العمل

9.2 الخلاصة

1.2 التمهيد

مما لا شك إننا نعيش في بيئة تسودها المثيرات والمنبهات المتنوعة بغض النظر عن أسبابها، سواء مادية أو سيكولوجية، وأثرت هذه المثيرات على الفرد، ولم يقتصر هذا التأثير في البيت أو المدرسة، وإنما تجاوز ذلك إلى بيئة العمل، ومن هنا برزت الضغوط الإنسانية نتيجة التأثير بالمثيرات والمنبهات البيئية المختلفة، وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال، مما أثر على مهامه وواجباته الوظيفية، وعلى علاقته مع العاملين في المنظمة، وكذلك على صحته وجسده.

إن موضوع ضغوط العمل موضوع شديد التعقيد لاتصاله بأفرع كثيرة من العلوم الأخرى منها الإنسانية والهندسية والنفسية والطبية والإدارية، إضافة إلى أن ضغوط العمل أصبحت واقع وحياة لازمة ومن الصعب تفاديها، حتى أصبحنا نطلق على عالمنا الذي نعيشه بعالم الضغوط الذي يحيط بكل منظماتنا عامة وبمستشفياتنا خاصة مهما كبر أو صغره حجمه وعليه وفقا لهذه الضغوط من الضروري اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب وبالشكل المناسب وبالتكلفة المناسبة وبالتالي أصبح من الضروري الاهتمام بهذا الموضوع وعدم إهماله وذلك لما له من آثار سلبية كبيرة وعميقة على منظماتنا عامة ومستشفياتنا خاصة ويجب علينا أن نكون على حسن التعامل معه وعلى دراية كاملة بإحداثيات الموضوع .

ومن هنا جاء هذا الفصل لدراسة ضغوط العمل من حيث مفهومها وأنواعها ونماذجها ومصادرها وأثارها واستراتيجياتها.

2.2 مفهوم ضغوط العمل

لقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت وفقاً لاتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب الذين تناولوا هذا الموضوع، فلا يوجد هناك تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع إن موضوع الضغوط الخاصة بالعمل يرتبط بكثير من العلوم الأخرى، فهو يمثل أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل المجالات الطبية والنفسية والاجتماعية والتنظيمية، الأمر الذي أدى إلى انعكاس نظرة هؤلاء الباحثين عن ضغوط العمل، وبالتالي تعددت الطرق والآراء في الطرح حول هذا الموضوع وطريقة تناولهم له (النوشان، 2003، 12).

وبالتالي يمكن وضع تعريفات لضغوط العمل لثلاث اتجاهات كما أوضحه الكثير من الباحثين وهي:

الاتجاه الأول: الضغوط هي المثيرات أو الأحداث الخارجية الموجودة في البيئة المحيطة بالفرد

يميل أصحاب هذا الاتجاه إلى قصر ضغوط العمل البيئية ومسبباتها على المثيرات والأحداث المختلفة الموجودة في البيئة المحيطة للفرد مثل وفاة شخص عزيز أو الكوارث الطبيعية من زلازل وحروب وغيرها، دون الأخذ بالاعتبار القوى الذاتية للفرد أو ردود أفعاله التي يبدلها تجاه هذه المثيرات النفسية والجسمية (محمد، 1992، 62). وعلى أساس هذا الاتجاه يمكن تعريف ضغوط العمل بما يأتي:

" الضغوط هي التأثيرات البيئية المكثفة التي يمكن الاستجابة غير التوافقية لها وتراكمها مع العوامل العضوية والنفسية التي تشكل مجتمعاً ضاغظاً على الفرد وينتهي بعجزه عن الوفاء بالتغيرات البيئية والاجتماعية " (المشعان، 2000، 72).

" الضغوط هي مثيرات في محيط العمل يتعرض لها الفرد ويتفاعل معها ويستجيب لها وبالتالي تؤدي إلى التأثير عليه سلوكياً وجسدياً ونفسياً، هذا التأثير قد يكون سلبياً أو إيجابياً" (العطوي، 2004، 8).

" الضغوط هي تغيير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة مستمرة " (عطية، 2006، 3).

" الضغوط هي المثيرات الضارة في البيئة المحيطة والتي تكون نفسية، أو مادية، أو اجتماعية، مؤقتة أو دائمة " (الأحمدي، 2004، 32).

" الضغوط هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية أو الجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحوي الضغوط " (الشامان، 2006، 13).
ويتبين من التعريفات السابقة إن أصحاب هذا الاتجاه قد قاموا بالتركيز على أساس البيئة الخارجية المحيطة بالفرد دون النظر إلى أثر العوامل الأخرى مثل الخصائص الذاتية للأفراد التي تنتج من العوامل المختلفة.

الاتجاه الثاني: الضغوط هي الاستجابة السيكولوجية للحدث ومثيرات البيئة

يرى أصحاب هذا الاتجاه حدوث تفاعل بين مثيرات الضغوط واستجابة الفرد لها، وينشأ لدى الفرد حالة من التغيرات الداخلية وردود أفعال الفسيولوجية والنفسية، تدفعهم إلى سلوك غير طبيعي في أدائهم لعملهم " (المشعان، 2001، 83) وعلى أساس هذا الاتجاه يمكن تعريف ضغوط العمل بما يلي:
" الضغوط هي الحالة النفسية والجسمية كالأستجابة لعدم قدرة الفرد على إتمام الأعمال المكلف بها وفق إمكانياته الذاتية " (حسن، نامق، 2010، 8).

" الضغوط تمثل استجابة تكيفيه للفرد اتجاه موقف ما يدرك فيه انه أمام تحدي معين أو تهديد لوجوده " (جلاب، 2011، 191).

" الضغوط هي الاستجابة النفسية والجسمية لمتطلبات العمل والتي تتعارض مع قليات الفرد وحاجاته " (عبدالحافظ، 2003، 15).

" الضغوط تتكون نتيجة لاستجابة وتفاعل الفرد مع مجموعة المثيرات الناتجة عن المنظمة

أو البيئة أو الفرد ذاته، حيث تحدث آثار إما إيجابية أو سلبية على أداء الأفراد، وتتوقف حدثها على مقدار الاستجابة" (حميد، 2001، 74).

"الضغوط هي عبارة عن الاستجابة غير المحددة التي تصدر من الإنسان في مواجهة إي مثير، والاستجابة الناتجة عن تلك الضغوط تتبع نمط معين يسمى نمط التكيف أي أن ردود الأفعال التي تظهر لها تهدف إلى مساعدته على التأقلم مع مسببات الضغط التي يواجهها" (الرزقاء، 2008، 17).

ويتبين من التعريفات السابقة إن أصحاب هذا الاتجاه قد قاموا بالتركيز على أن الضغط استجابة الفرد للمؤثرات والقوى الخارجية المسببة لضغوط مع إهمال أثر تفاعل العوامل الأخرى مثل خصائص وظروف بيئة العمل والتي يتحدد بناءً عليها مقدار ما يشعر به الفرد من ضغوط .

الاتجاه الثالث: الضغوط هي مجموعة ردود أفعال التي تصدر عن الفرد نتيجة تعرضه للمثيرات والقوى البيئية.

يرى أصحاب هذا الاتجاه الضغوط على أساس أنه رد فعل فسيولوجي يترتب عليه تغيرات بيولوجية، وهو بذلك يصبح مرادفاً للإجهاد، ويظهر الإجهاد على الفرد على شكل اضطرابات سلوكية وجسمية ونفسية مثل التأخر عن العمل والأرق والاكتئاب وأمراض أوعية الدم (الحيدري، 1995، 11). وعلى أساس هذا الاتجاه يمكن تعريف ضغوط العمل بما يأتي:

"الضغوط هي عبارة عن ردود الأفعال التي يبذلها الأفراد نتيجة تعرضهم لعوامل بيئية أو ذاتية تجعلهم عاجزين عن تحقيق التكيف معها أو مع البيئة الموجودة فيها، وهذه العوامل تتمثل في الأمن الوظيفي، ومتطلبات وظروف العمل، العبء الوظيفي، المناخ التنظيمي، المرود المادي، مدى المشاركة في رسم القرارات، الإجهاد الوظيفي" (عامر، قنديل، 2010، 251).

"الضغوط هي عبارة عن ردود فعل الفرد إزاء المؤثرات المادية والنفسية، وتتمثل ردود الفعل هذه بالخوف والارتباك وزيادة ضغط الدم وغياب الذاكرة" (عبد الباقي، 2004، 284).

" الضغوط هي ردود فعل الإنسان إزاء المؤثرات المادية والمؤثرات النفسية. وتتمثل ردود فعل الإنسان إزاء هذه المؤثرات بالخوف والاضطراب والارتجاج وزيادة ضغط الدم والارتباك والشحوب أو غياب الذاكرة، ويميز ذلك من ردود الفعل الجسدية والنفسية التي توحى بأن الفرد غير مرتاح للموقف " (العديلي، 1995، 244).

" الضغوط هي عبارة عن نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضغوط الخارجية، أما الإجهاد فهو تأثير المجتمع للضغوط والذي يمثل بشكل رئيسي في الانحراف عن الحالة المعتادة بسبب التعرض للحوادث الضاغطة " (الرفاعي، 2004، 257).

" الضغوط هي عبارة عن ردود فعل تجاه ظروف بيئة العمل، التي تمثل الفرد لزيادة متطلبات العمل بصفة مستمرة تجعله من الصعب عليه أن يتكيف مع المواقف التي تواجهه (جمال، 2002، 454).

ويتبين من التعريفات السابقة أن أصحاب هذا الاتجاه قد قاموا بالتركيز على أن ضغط العمل هو حالة من عدم التوازن النفسي والفسيولوجي ناتج عن التفاعل بين العمل وخصائص العمل (الهويش، 2000، 12).

وترى الباحثة أن ضغوط العمل هي "ضغط مستمر ومتكرر ينشأ من قبل الإدارة العليا وبعض العاملين نتيجة خلل في الهيكل التنظيمي، مما يؤدي إلى إحداث تغييرات في داخلهم نتيجة الضغط المستمر وسوء الهيكل التنظيمي يدفعهم إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي ويؤدي ذلك إلى اضطرابات جسمية ونفسية".

3.2 أنواع ضغوط العمل

يوجد نوعان من الضغوط وهي ضغوط إيجابية وضغوط سلبية وهذا التقسيم لضغوط يأتي وفقا للآثار المترتبة عليها:

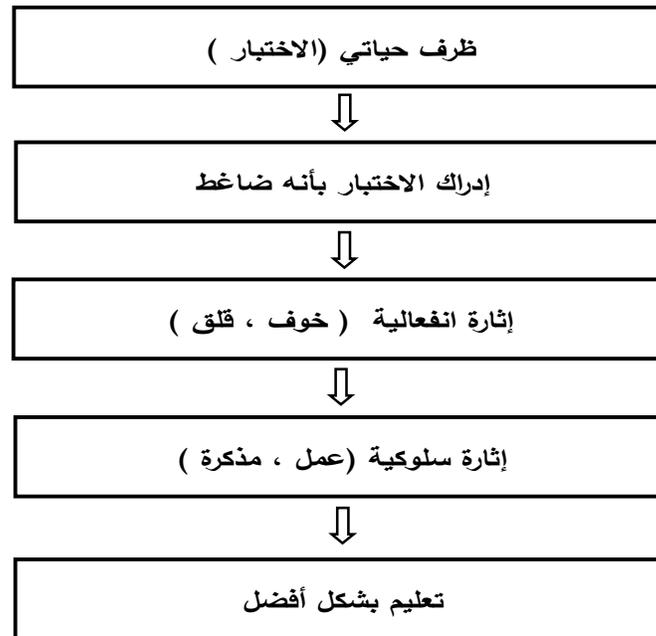
1- الضغوط الإيجابية

وهي الضغوط المفيدة والتي لها آثار إيجابية حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج والإنجاز بسرعة وحسم، كما أن لها آثار إيجابية تتمثل في توليد الشعور بالسعادة والسرور لديه.

وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل، حيث أن المهام التي تنفذ بتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها. أما الغير المحددة فهي حتى لو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فإن إنجازها يكون بطريقة سيئة وغير مقبولة (أبو العلا، 2009، 11).

كما أن هذه الضغوط مفيدة ونافعة للفرد والمنظمة التي يعمل بها، وتتسم بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز إلى النجاح، وتعطي الفرد إحساسا بالقدرة على الإنتاج وتؤدي إلى ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى العاملين من الناحية الكمية والنوعية (الشرم، 2004، 137).

ويمكن تعريفها بأنها " ذلك القدر من الضغوط، والتي يترتب عليها آثار إيجابية لدى الفرد في بعض الجوانب، كزيادة الإنتاجية، والشعور بالإنجاز، والتفاؤل، والثقة بالنفس، إلا أنها إذا زادت عن الحد المعقول، أصبحت ضغوطا هدامة وضارة"، وعندما يتعرض الفرد لحد معقول من المثيرات فإنها تخلق لديه نوع إيجابي من الضغوط الذي تشكل لديه روح التحدي وتحفزه للعمل والإنتاج وتحقق النجاح، حيث إن قليلا من الضغوط مرغوب بل وضروري للفرد والمنظمة، وإن التخلص الكامل من الضغوط يعني الموت (المشعان، 2004، 23). والشكل (1) يوضح نموذج الآثار الايجابية.



الشكل (1) نموذج الآثار الايجابية للضغط

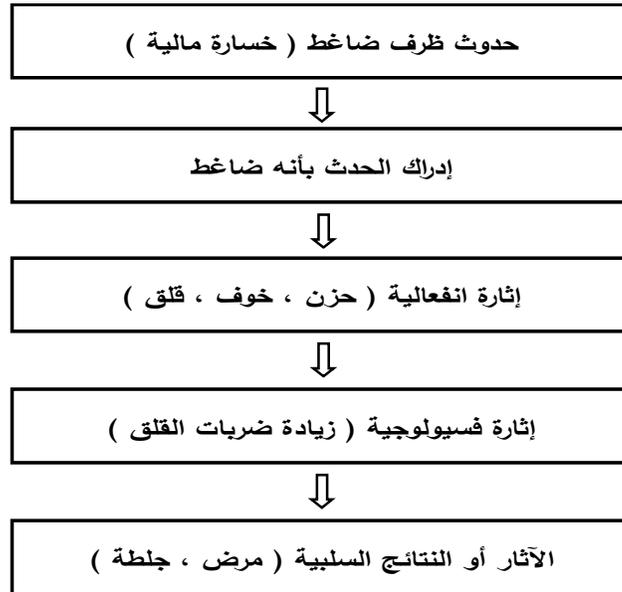
المصدر: المشعان، 2004، (42).

2- الضغوط السلبية:

وهي الضغوط ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الإنسان من تم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط التي تدفع في الواقع تمنها بالإحباط وعدم الرضا على العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل (النوشان، 2003، 14).

ومن أهم آثار الضغوط السلبية أنها تؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية وتولد الارتباك وتشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يشوش عليه، ويترتب الشعور بالأرق وظهور الانفعالات والإحساس بالقلق وتسبب الضعف والتشاؤم من المستقبل (النوشان، 2003، 15).

ويمكن تعريفها بأنها "الضغوط غير المرغوب فيها، والتي تؤدي إلى آثار سلبية نتيجة التعرض لحجم كبير من المثيرات، والتي تؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية والفشل والمرض لدى الأفراد"، وينتج الضغط السليبي من التعرض للمثيرات بصورة كبيرة، والتي قد ينتج عنها التعرض لكثير من الآثار السيئة من الناحية الفسيولوجية، كالتعرض للإصابة بالأمراض (المشعان، 2004، 43) والشكل (2) يوضح نموذج الآثار السلبية للضغط.



الشكل (2) نموذج الآثار السلبية للضغط

المصدر: المشعان، 2004، (43).

ومن حيث الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومدى تأثيرها على صحة الإنسان

النفسية والبدنية فالضغوط تقسم إلى:

- الضغوط البسيطة:

وتستمر من ثواني محدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة من

أشخاص غير محترمين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

- الضغوط المتوسطة

وتستمر من ساعات إلى أيام وتتجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية، أو زيارة شخص

مسئول، أو غير مرغوب فيه.

- الضغوط المضاعفة:

وهي التي تستمر لأسابيع أو أشهر أو سنوات وتتجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو

الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز (فائق، 1996، 144).

والجدول التالي يبين الفرق بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية.

جدول (3) يبين مقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية

| الضغوط السلبية | الضغوط الإيجابية |
|--|---|
| تسبب انخفاض في الروح المعنوية. | 1. تمنح دافع للعمل. |
| تولد إحباطاً. | 2. تساعد على التفكير. |
| تدعو للتفكير في المجهول المبدول. | 3. تحافظ على التركيز على النتائج. |
| تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه. | 4. تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحدي. |
| يشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقضيه بمشقة عالية. | 5. تحافظ على التركيز على العمل. |
| الشعور بالأرق. | 6. النوم الجيد. |
| ظهور انفعالات وعدم القدرة على التعبير. | 7. القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر. |
| الإحساس بالقلق. | 8. تمنح الإحساس بالمتعة. |
| تؤدي إلى الشعور بالفشل. | 9. تمنح الشعور بالإنجاز. |
| تسبب للفرد الضعف. | 10. تمد الفرد بالقوة والمتعة. |
| التشاؤم من المستقبل. | 11. التفاؤل بالمستقبل. |

4.2 نماذج ضغوط العمل

يُعد موضوع ضغوط العمل من الموضوعات التي حظيت باهتمام العديد من الباحثين والمختصين في هذا المجال، والذين قاموا خلال السنوات الماضية بتطوير العديد من النماذج المتعلقة بدراسة ضغوط العمل، وقد قامت هذه النماذج على الكثير من الافتراضات الأساسية والمختلفة، ويسعى كل نموذج لبلوغ هدفين أساسيين هما: الفهم والتوقع، حيث يتعامل الفهم مع قيمة جانب أو أكثر من الجوانب التي يحتويها النموذج مثل العوامل الضاغطة وزملاء العمل، أما التوقع فإنه يتعرض للنتائج، ففي حين ينطوي هدف الفهم على فهم تفاعل المتغيرات، والسبب في تفاعلها، والعوامل التي ترفع احتمالية حدوث هذا التفاعل، ومتى يكون أكثر أهمية، فإن هدف التوقع يتضمن النتائج التي يحتمل أن تترتب على هذا التفاعل (العبيدي، 2003، 18).

وهناك العديد من نماذج ضغوط العمل والتي ترى الباحثة أهمها ما يلي:

1. نموذج هانز سيلبي

يُعد هانز سيلبي رائد المفهوم الحديث للضغوط، حيث ركز في دراساته على ردود أفعال الجسم البدنية والنفسية وبين أن الفرد يمر بثلاث مراحل عندما يتعرض للضغط (عباصره، أحمد 2008، 108).

- مرحلة الإنذار

عندما يتعرض الفرد للضغط نتيجة أي مثير خارجي وبالتالي ينشط نظام الضغوط الداخلية وتستنفر أجهزة الجسم ووسائله الدفاعية لمواجهة التهديد فتزداد ضربات القلب ويرتفع معدل ضغط الدم.

- مرحلة المقاومة

مع استمرار تأثير الضغط يعمل الجسم على الحد الضاغط أو التكيف معه، وإذا نجحت المقاومة يعود الجسم إلى حالته الطبيعية، وإذا أستمتر الضغط لمدة طويلة فإن الفرد سيعجز عن الاستمرار في المقاومة.

- مرحلة الإنهاك

وتظهر هذه المرحلة بشكل مفاجئ، وفيها يستفيد الفرد كافة طاقته للتكيف مع الضغوط ويحدث انهيار كامل للجسم، ويؤدي إلى حدوث الأمراض والاحتراق والوفاة (عباصرة، أحمد، 2008، 109).
يوضح مراحل الضغط عند هانز سيللي.

| المرحلة (3) | المرحلة (2) | المرحلة (1) |
|---|---|---|
| إنهاك / تعب | المقاومة | حركة المنبه (الجرس) |
| بعد فترة مقاومة يبدأ الجسم في الإحساس بالإنهاك فتقل طاقة المقاومة . | يزداد ظهور عوامل الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل . | يبدأ الجسم بالتعب في أول كشف للعوامل الضاغطة وكذلك تقل المقاومة . |

الشكل (4) مراحل الضغوط

المصدر: عبا صرة، احمد، 2008، (109) .

2. نموذج جيبسون وزملانه

ويوضح هذا النموذج مصادر ضغوط العمل، وتأثير عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به الفرد، وبالتالي على نتائج وأثار الضغط ويوضح هذا النموذج دور الفروق الفردية (بيولوجية - ديموغرافية - عاطفية - معرفية) على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يقوم بمواجهتها (حريم، 2004، 286). الشكل (4) يوضح نموذج جيبسون وزملانه.

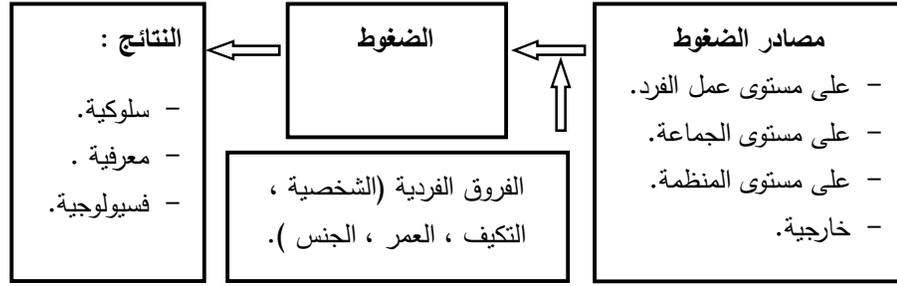


الشكل (5) نموذج ضغوط العمل (جيبسون وزملانه)

المصدر: حريم، 2004، (246).

3. نموذج كرايتز وكريكي

يوضح هذا النموذج مسببات الضغوط التنظيمية المتمثلة في (عمل الفرد، والجماعة، والمنظمة)، والضغوط الخارجية مثل الأوضاع الاقتصادية، والأسرية، ونوعية الحياة وغيرها وهناك الفروق الفردية التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي على مستوى الضغوط ونتائجها (حريم، 2004، 287). والشكل (6) يوضح نموذج إدارة الضغوط على مستوى الفرد.



الشكل (6) نموذج إدارة الضغوط (كرايتز وكريكي)

المصدر: حريم، 2004، 287).

4. النموذج التبادلي

قدمه كلا من كوكس (Cox) وماكي (MacKay) والذي يؤكد على أن الضغوط هي عملية تبادلية بين الفرد وبيئته، حيث أن أي خلل في التوازن بين إدراك الفرد للمطالب المفروضة عليه، وإدراكه لقدراته على تلبيةها يكون سببا للضغوط. يؤكد هذا النموذج على أهمية الإدراك حيث أن اختلال التوازن المقصود، يرتبط بتقييم الأفراد لقدراتهم الشخصية وللمطالب المفروضة عليهم أكثر مما يرتبط بالواقع (الأحمدي، 2002، 88).

5. نموذج المواءمة بين الفرد والبيئة

يقدم هذا النموذج توضيحاً موضوعياً وذاتياً لخصائص الفرد وبيئته، حيث يشير إلى وجود نوعين من عدم المواءمة بين الفرد والبيئة، الأمر الذي قد ينجم عنه تأثير سلبي على صحته ورضائه، النوع الأول من عدم المواءمة يتمثل في عدم تطابق حاجات الفرد وتفضيلاته مع

مكافآت المنظمة أو الوظيفة وما تقدمه من مزايا جانبية، أما النوع الثاني فيتمثل في عدم التطابق بين مهارات الفرد وقدراته ومتطلبات وشروط الوظيفة أو العمل، وفي كلا النوعين فإن الخلل المتمثل في عدم تطابق حاجات الفرد ومكافآت المنظمة وشروط الوظيفة، قد يؤدي إلى حدوث الضغوط لدى الفرد في العمل، على أن هذه المواءمة بين الفرد وبيئته ليست مطلقة في كل الحالات، وإنما مرتبطة بتوافر شروط محددة يتعلق بعضها بطبيعة الأعمال التي يمارسها الفرد والكيفية التي تنجز بها هذه الأعمال والمواعيد النهائية المخصصة لإنجازها، وبعضها مرتبط بالفرد ذاته من حيث خصائصه الشخصية أو الصحية (العبيدي، 2003، 19).

5.2 تصنيف مصادر ضغوط العمل

ومن خلال استعراض الباحثة لأدبيات موضوع ضغوط العمل وجدت إن هناك تباين بين الباحثين في هذا المجال، وخاصة فيما يتعلق بتحديد المصادر المسببة لضغوط العمل والتي من خلالها ممكن التعرف على مستوى ضغط العمل، حيث لا يوجد تصنيف واحد متفق عليه من قبل الباحثين، رغم وجود اختلافات بين الباحثين حول مصادر الضغوط غير أنه هناك تشابهات مشتركة بينهما، وهذه التصنيفات غالبا ما تجمع بين العوامل الفردية والتنظيمية والبيئية وهي التي تعتبر الأهم من بين المصادر الأخرى. تُعد ضغوط العمل من بين أكثر الموضوعات التي جذبت اهتمام الباحثين، خاصة في مجالي علم النفس والسلوك التنظيمي، ولقد تطرق الباحثون للعديد من النماذج التي حاولوا من خلالها تعريف مفهوم الضغوط بشكل عام وضغوط العمل بشكل خاص، إلى جانب تحديد أسباب مصادر هذه الضغوط، والآثار أو النتائج الناجمة عنها، وكيفية التعامل معها وإدارتها (السباعي، 2001، 18).

وسوف نستعرض بعض هذه التصنيفات لعدد من الباحثين:

1 . تصنيف (Mcgratn)

فقد أشارت إلى ثلاثة أنواع من الضغوط اعتبارها مصادر هامة يواجهها الفرد في بيئة

العمل داخل المنظمة وهي:

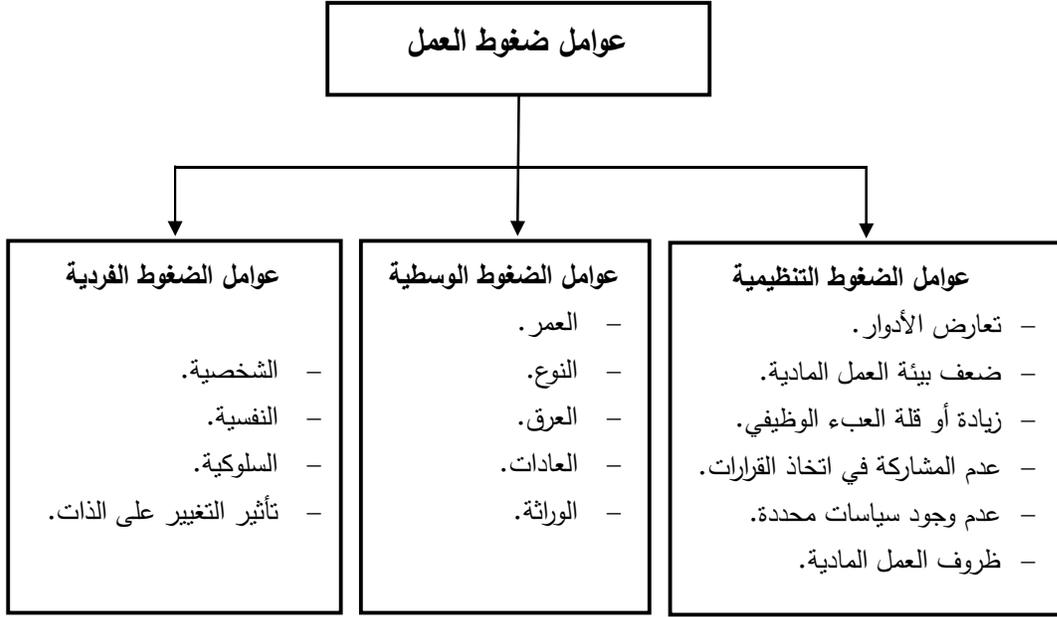
- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية - حيث يتعرض الفرد داخل المنظمة أثناء تأديته الأعمال والواجبات إلى مصادر متنوعة من الضغوط فقد تكون نفسية أو اجتماعية.
- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية - وتظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معها في مجالات العمل مع الزملاء.
- الضغوط الناتجة من النظام الشخصي لدى الفرد - وتعود إلى مجموعة من الخصائص الشخصية المتوارثة، مثل القلق، والأساليب الإدراكية (المدرجات الحسية)، الحاجة إلى الفهم والوضوح وغيرها (عمران، 2008، 29).

2. تصنيف (Brief)

- وقد قسم المصادر التي تساهم في وجود ضغوط العمل وزيادتها إلى ثلاثة مجموعات هي:
- المصادر التنظيمية:- وتشمل صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، نظم الأجور والحافز، تقييم الأداء، طبيعة العمل، أساليب التنظيم، المستقبل الوظيفي.
- المصادر الوظيفية:- وتشمل بيئة العمل المادية، احتياجات السلامة والصحة المهنية، المسؤولية عن الغير، ضغوط الوقت، صنع القرارات.
- المصادر الشخصية:- وتشمل المشكلات الأسرية، المشكلات الاقتصادية، نمط الشخصية، القدرات والحاجات، معدل التغيير في حياة الفرد (الطقي، 2003، 31-32).

3. تصنيف (باسمة الوطيان)

- ترى الباحثة أن هناك عدة عوامل أو مصادر تسهم في حدوث ضغوط العمل وقسمتها إلى ثلاثة مجموعات وهي مجموعة الضغوط التنظيمية ومجموعة عوامل الضغوط الوظيفية ومجموعة عوامل الضغوط الفردية (باسمة، 2003، 31). الشكل (6) يوضح تصنيف باسمة لضغوط العمل.



الشكل (7) تصنيف مصادر ضغوط العمل (باسمة)

المصدر: علي، 2008، (37).

4. تصنيف تيري بير

قام بير بوضع تصنيف لمصادر ضغوط العمل في أربع فئات رئيسية وهي

- مطالب أو توقعات الدور.

- مطالب الوظيفة وخصائص المهمة.

- خصائص وظروف المنظمة.

- المطالب والظروف الخارجية.

والشكل (8) يوضح هذه المصادر:

| | | |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - العلاقات الرسمية وغير الرسمية بين أطراف الدور. - الاتفاقات النفسية كما يراها العاملون. | <ul style="list-style-type: none"> - زيادة عبء العمل. - صراع الدور. - غموض الدور. | مطالب وتوقعات الدور |
| <ul style="list-style-type: none"> - السفر المرتبط بالعمل. - الجوانب المحفزة في العمل. | <ul style="list-style-type: none"> - الجدول الأسبوعي للعمل. - زيادة أو نقص الاستغلال للقدرات. - تفاوت حجم العمل. - إيقاع العمل. | مطالب الوظيفة وخصائص المهمة |
| <ul style="list-style-type: none"> - العلاقات الداخلية. - سياسات التوظيف. - أسلوب الإدارة. - نظم التقييم والرقابة والمكافآت. - برامج التدريب. - مناخ المنظمة. - فرص التقدم الوظيفي. | <ul style="list-style-type: none"> - الحجم - الأمن الوظيفي. - ساعات ومواعيد العمل. - الوقت اللازم لأداء المهام. - التغيرات التقنية. - هيكل المنظمة. - نظم الاتصال. | خصائص المنظمة وظروفها |
| <ul style="list-style-type: none"> - طبيعة الطقس. - الموقع الجغرافي. - التطورات التقنية. | <ul style="list-style-type: none"> - مواصلات من إلى العمل. - عدد وطبيعة العملاء. - نظم الدولة. | المطالب والظروف الخارجية المتعلقة بالمنظمة |

الشكل (8) تصنيف مصادر ضغوط العمل (تيري بير)

المصدر: سليمان، 2000، (46).

5. تصنيف روبرت كان

يصنف مصادر ضغوط العمل في ثماني فئات رئيسية بما يلي:-

- **الحرمان من العمل:** ويعني فقدان العمل أو نقص الأمان الوظيفي.
- **المهنة:** لكل مهنة خصائصها لذا تختلف مصادر الضغوط من مهنة لأخرى فالعاملون في مجال الزراعة على سبيل المثال يتعرضون بدرجة اكبر لآلام العضلات نتيجة للضغوط في حين يتعرضون العاملون في المهن المكتبية بدرجة اكبر لأمراض القلب والشرابين نتيجة لضغوط.
- **خصائص العمل:** تشمل درجة الخطورة والتعقيد والتكرار والاستقلالية والمسئولية المرتبطة بممارسة مهنة معينة.

- **خصائص الدور:** تشمل صراع الدور وغموض الدور وزيادة عبء الدور والتعرض المتكرر للمواقف المشحونة بالانفعال.
- **العلاقات الشخصية:** المنظمات مشروعات إنسانية تتكون وتدوم وفقاً لسلوكيات أعضائها لذا فإن معظم المسببات التنظيمية للضغط هي في الواقع ناتجة عن تصرفات الأفراد لذلك فإن العلاقات المتوترة خاصة مع الرؤساء تمثل مصدراً للضغط بينما العلاقات الجيدة تكون عاملاً مخففاً لها.
- **عدم توفر الموارد والتقنيات:** معظم المشاكل الناجمة عن زيادة عبء العمل سواء من الناحية الكمية أو النوعية هي في الواقع ناجمة عن عدم توافر الإمكانيات سواء البشرية أو التقنية.
- **جداول العمل:** توقيت العمل وتغير النوبات من المسببات الهامة للضغط ويسبب العمل الليلي مشاكل صحية واضطرابات في النوم .
- **مناخ المنظمة:** يشمل فرص الترقية والتطور الوظيفي والمنافسة وتشجيع السلوك الذي يعرف بنمط (أ) (الطقي، 2003، 32).

وبعد استعراض هذه التصنيفات المختلفة للكاتب والباحثين نلاحظ إن هناك تباين في مصادر ضغوط العمل حيث اختلفوا الباحثين في وجهة نظرهم لمصادر ضغوط العمل .
ومن وجهة نظر الباحثة أن من أهم المصادر المسببة لضغوط العمل هي (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، العلاقات في العمل، بيئة العمل المادية).

6.2 مصادر ضغوط العمل

إن مسببات ضغوط العمل يمكن أن تكون مثير داخلي أو خارجي يؤدي إلى استجابة جسدية أو نفسية، مع مراعاة الفروق الفردية عند الأشخاص وتعدد مصادر الضغوط والتوتر في العمل ما بين العوامل الداخلية والخارجية والتي تترك أثرها على مستويات الأداء، وعلى حالة الفرد النفسية وعلى العلاقات الشخصية مما يؤدي للقلق والأمراض (معن، 2008، 115).

تم اختيار مجموعة من مصادر الضغوط لهذه الدراسة وذلك لقياس مستوى ضغوط العمل لدى العناصر الطبية المساعدة في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراته وسيتم الحديث عن هذه المصادر من التفاصيل، ومصادر الضغوط المختارة لهذه الدراسة (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل المادية، العلاقات في العمل).

ونستعرض فيما يلي مصادر الضغوط التي تناولتها هذه الدراسة:

1. صراع الدور

ويقصد به تعارض مطالب العمل التي ينبغي للفرد الوفاء بها، حيث نجد الأفراد في بعض المنظمات يجدون أنفسهم في بيئة تشعرهم بالحرج نتيجة المطالب المتعارضة المناطة بهم، حيث أن الأدوار في المنظمة يجب أن تكون واضحة ومحددة وغير متناقضة، وإلا فأنها ستجعل الفرد غير متيقن من أهداف العمل المطلوبة منه ونطاق مسؤولياته، ومن الممكن يجسد صراع الدور في عدة صور منها:

- تعارض مطالب العمل من حيث الأولويات

هذا التعارض يحدث نتيجة حاجة الأفراد لإنجاز الأعمال اليومية التي تملئها عليهم أدوارهم، والأعمال التي يكلفهم بها الرؤساء، أو تعارض عمل الفرد مع واجباته الأسرية.

- تعارض متطلبات الفرد مع حاجات المنظمة

يقصد بها عدم توافق الفرد مع المنظمة، بحيث يسعى الفرد لتحقيق الاستقلالية، وتسعى المنظمة لجعل الأفراد معتمدين عليها فعلى سبيل المثال يشعر بعض الأطباء بالسمو والثقة فيما يتخذونه من قرارات بشأن الرعاية الصحية للمريض، ورفضهم لأي قيود أو مشاركات بشأن هذه القرارات، فالأطباء بحكم تعودهم على الاستقلالية في اتخاذ قراراتهم الطبية المتعلقة بالمريض قد ينظرون إلى الإجراءات ولوائح المنظمة للعمل في المستشفى على أنها قيود روتينية لا طائل من ورائها.

- تعارض مطالب الرؤساء والزملاء مع تعليمات المنظمة

حيث يحدث تعارض بين تعليمات المنظمة التي تتطلب منه الالتزام الدقيق بمهامه ومسئوليته الموضحة في الوصف الوظيفي، وبين رؤسائه وزملائه الذين يريدون مثلاً تقديم مساعدة لقسم آخر، مما يعني الخروج عن مسؤولياته، وعادة ما يشعر الموظف الجديد أكثر من غيره بالتردد والخوف من أداء هذه الأعمال، ولا سمياً إذا كانت تتعارض مع توجيهات رئيسه المباشر، وكذلك قد يتلقى الأفراد في المنظمة الأوامر من أكثر من رئيس، حيث يطلبون منهم القيام بوظائف متناقضة، هذا بدوره يؤدي إلى زيادة الضغوط لدى العاملين في المنظمة (المشعان، 2004، 14).

- تعارض قيم وقناعات الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها

وتمثل القيم والأشياء التي يشعر ويقتنع الفرد بصحتها، وهذا النوع من التعارض يحول دون انسجام الفرد مع أهداف المنظمة وبيئتها، وبالتالي تعجز المنظمة عن تحقيق أهدافها (الأحمدي، 2002، 26).

2. غموض الدور

يقصد به الافتقار بالمعلومات التي يحتاجها الفرد عند أداء دوره في المنظمة، وعدم وضوح مسؤوليات العمل ومتطلباته، ونقص التغذية المرتدة لدى الأفراد من جراء العمل الذي يقومون به، الأمر الذي يؤدي إلى الحيرة والإحباط ومن ثم الشعور بالضغوط. وتزداد درجة غموض الدور في عدة حالات منها (استلام عمل جديد - الترقية والنقل - تعيين رئيس جديد - إعادة تنظيم في المنظمة) (العمامي، 2008، 49).

وكم يشير ماهر أن العامل يواجه عدة صعوبات عندما يكتنف عمله غموضاً في الدور إذ لا يتسنى له أداء عمله على الوجه الأمثل، مما يخلق له حالة من التوتر والشعور بالضغط النفسي (ماهر، 2005، 11).

ويمكن تعريف غموض الدور " بأنه عدم توفر المعلومات الكافية لدى الفرد عن أهداف

الدور المناط به، وما حدود صلاحيته ومسئوليته؟ " (الظالمي، 2011، 345).

ويمكن تلخيص أسباب غموض الدور في النقاط الآتية:-

- عدم توفر المعلومات الكافية للموظف، بحيث تجعله في حالة من عدم التأكد من الدور المطلوب القيام به في المنظمة.

- تقديم معلومات غير دقيقة ومشوشة من قبل الرئيس.

- عدم وضوح الكيفية التي سيتم بها قياس أداءه عن العمل.

وقد ينتج عن الغموض كثير من النتائج السلبية، التي تؤدي إلى تناقص الرضا الوظيفي، وعدم احترام الذات، كما يؤدي لزيادة التوتر لدى الفرد الذي يؤدي به إلى التعرض لضغوط العمل (العمامي، 2008، 50).

3. عبء الدور

يُعد هذا المفهوم من الأعباء المهنية العالية التي يعاني منها العاملين في وظيفة ما، وذلك لما تتطلبه مهامه من مهارات عالية لا يملكها الفرد وليس له القدرة على أدائها وتنقسم إلى قسمين:

- عبء كمي

يتمثل في عدم كفاية الوقت لإنجاز مهام كثيرة مطلوب من الفرد انجازها وتحتاج إلى وقت أكبر.

- عبء نوعي

يتمثل في قصور المهارات المطلوبة لدى الفرد لانجاز مهام وأعمال أكبر من قدراته، سواء من الناحية الجسمية أو من العلمية (أبو العلا، 2009، 15).

كذلك هناك نوعان الكمي ويعني حجم العمل اليومي سواء الزائد كثيرا أو القليل جدا، أما عبء العمل النوعي فيعني تدفق العمل ، فقدان سيطرة الفرد على عمله، إنجاز مهام وأعمال معينة ضمن فترة زمنية محددة، واتخاذ القرارات وصعوبة العمل وتعقيده (محمد، 2013، 118).

وكذلك المقصود به العمل الزائد عن طاقة الفرد، حيث أن المهام التي يكلف بها قد تفوق طاقته وقدرته على التحمل، أو تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد، وتؤدي إلى الإرهاق البدني

والنفسى الذي ينتج عنه عدم الرضا عن العمل وزيادة التوتر، والتي تؤدي في نهاية الأمر التعرض لضغوط العمل.

4. ظروف العمل المادية

يقصد بظروف العمل المادية ما يحيط بالعامل في مكان عمله من تجهيزات ومعدات مكتبية، بالإضافة إلى الإضاءة والضوضاء والتهوية ودرجة الحرارة، وإذا كانت هذه الظروف غير ملائمة وغير مناسبة في مكان العمل فإنها تسهم في زيادة ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون حيث يشعرون بعدم الارتياح مما يؤثر في رضاهم الوظيفي وبالتالي في أدائهم الوظيفي (امبارك، 2009، 54).

وفيما يلي تعرض الباحثة أهم مصادر الضغوط شيوعاً في بيئة العمل المادية:

- الضوضاء

تُعد الضوضاء أحد مصادر ضغوط العمل وتظهر آثارها في سرعة تعب الأفراد وملهم من العمل وفي أعصابهم المتوترة، وفي عدم الرغبة في العمل ومحاولة ترك مكان العمل (امبارك، 2009، 54).

- الإضاءة

يعد الضوء مصدر من مصادر الضغوط في بيئة العمل، حيث أن كثير من الوظائف تتفاوت في حاجاتها لقوة الإضاءة، فهناك وظائف تتطلب إضاءة شديدة كالأطباء في غرف العمليات، أو غرف الفحص، وغالباً ما تكون الإضاءة الشديدة سبباً في ضغوط العمل، نتيجة ما تخلفه من آثار فسيولوجية تؤثر على صحة الأفراد، لذا فإن الضوء يجب أن يكون مناسب لنوع العمل (العيسوي، 2004، 46).

- درجة الحرارة والرطوبة

غالباً ما يختلف الأفراد في درجة تحملهم للحرارة والبرودة حسب البيئة التي يعيشون بها ونوع عملهم، فهناك أعمال يتطلب القيام بها التواجد خارج المكاتب، وقد يؤدي ذلك لتعرضهم لدرجات

حرارة العالية أو المنخفضة جداً، ويعتبر ذلك مصدراً من مصادر ضغوط العمل، كذلك الرطوبة نجدها تسبب الكثير من الضيق للعاملين إذا ما زادت عن حدها المعقول فنجد أنها تساعد على الشعور بالتعب والضييق.

- تصميم المكاتب

يقصد بها الطريقة التي يصمم بها المكتب سواء من حيث المساحة أو الأثاث أو التهوية أو الإضاءة، إذ أن المكتب يجب أن تتوفر فيه كل وسائل الراحة التي تساعد الفرد على أداء عمله بإتقان.

- توفر المعدات والأدوات والمواد

إن توفر المعدات والأدوات والمواد يعد من أهم العناصر في بيئة العمل حيث أن نقصها قد يؤدي إلى توقف العمل بالنسبة للأعمال التي تكون فيها الأدوات والمعدات والمواد هي أساس العمل، فعلى سبيل المثال طبيب الأسنان لا يستطيع القيام بعمله إلا بتوفير المواد والأدوات والمعدات وينقصها فإنه سيتوقف على العمل مما يؤدي إلى التعرض لضغوط العمل .

- ساعات العمل

إن عدد تنظيم ساعات العمل يؤدي إلى الإصابة بالتوتر، بالإضافة إلى أن طول ساعات العمل اليومي تؤدي إلى الإرهاق والملل وضعف الصحة ، كذلك فإن زيادة ساعات العمل يرتبط بزيادة معدلات الحوادث والأخطار، بالإضافة إلى ارتفاع معدلات الغياب (العمامي، 2008، 53-54).

- العلاقات داخل العمل

إن العلاقات داخل العمل تعد مصدراً رئيسياً للضغوط إذا كانت تسوده الخلافات والصراعات والتنافس أو نقص التعاون ، والعلاقات داخل العمل تنقسم إلى ثلاثة أنواع:

- العلاقات مع الزملاء

إن فقدان الدعم الاجتماعي الكافي من الزملاء، ووجود صراعات شخصية بينهم، وانخفاض روح التعاون خاصة في المواقف الصعبة، وبشكل عام وجود مناخ عمل غير ملائم لإقامة علاقات

جيدة مع الزملاء في العمل يعتبر أحد الأسباب الهامة لضغوط العمل مما يولد حالات من القلق والانفعال وعدم الرضا الوظيفي.

- العلاقات مع الرئيس المباشر

تعتبر علاقة الرئيس المباشر بالمرؤوسين سبباً من أسباب ضغوط العمل عندما يكون الرئيس متسلطاً وغير متعاوناً مع المرؤوسين ولا يراعي مشاعرهم ويعاملهم بتحيز ومحاباة ولا يشاركهم في اتخاذ القرارات هم الذين يشعرون بضغوط في العمل أكبر من العاملين الذين يكون رئيسهم يتميز بالسلوك المتعاطف Considerate ويهتم بهم ويشعرهم بالثقة والاحترام ويعدل فيما بينهم ويتعاون معهم ويفسح المجال لهم في اتخاذ القرارات المرتبطة بعملهم (الطبلاوي، 2000، 49).

- العلاقات مع المرؤوسين

إذا قامت على التخوف والحذر نتيجة لوجود تنافس وتسبب في ظهور الصراعات داخل المنظمة، وبالتالي تعرض العاملين للضغوط المختلفة (المطرفي، 2001، 38).

تعددت وجهات نظر الباحثين في مصادر ضغوط العمل فمنهم من يراها داخلية ومنهم من يراها خارجية، ولكن تتعدد مصادر ضغوط العمل ما بين العوامل الداخلية والخارجية التي تترك أثرها على مستويات الأداء، وعلى حالة الفرد النفسية.

7.2 الآثار المترتبة على ضغوط العمل

لقد أصبحت ضغوط العمل جزء من حياتنا اليومية، وتظهر الآثار السلبية لضغوط العمل عندما يواجه الفرد بضغوط عالية لا يستطيع احتمالها، أو الاستجابة لها بطريقة ايجابية، هذه الآثار غالباً ما تؤثر على الصحة الجسدية أو النفسية أو السلوكية أو التنظيمية لدى الفرد، أو قد تشمل كل ذلك بالإضافة إلى الآثار التي تتركها ضغوط العمل على نجاح المنظمات، ووصولها إلى أهدافها (بالو، 2002، 87).

ويمكن تصنيف الآثار المترتبة على ضغوط العمل إلى مجموعتين هي:-

- آثار الضغوط على مستوى الفرد

- آثار الضغوط على مستوى المنظمة

1 . آثار الضغوط على مستوى الفرد

إن تعرض الفرد لضغط عمل حاد أو مستمر له عدة مظاهر، وتنتج عنه تأثيرات على صحة وسلوك الإنسان، يمكن انجازها بما يلي:

- الآثار الجسدية (الفسيولوجية)

حيث تبين عدد من الدراسات أن هناك علاقة قوية بين الضغط والاضطرابات الفسيولوجية، كما أن البحوث الطبية تكشف أن أكثر من (50 %) من الأمراض التي ترتبط بالضغط ومن بين هذه الأمراض: الأزمات القلبية، ارتفاع ضغط الدم، قرحة المعدة، سكر الدم، الربو، الصداع النصفي، الألم الظهر، التهاب المفاصل (النوشان، 2003، 25).

- الآثار النفسية (السيكولوجية)

تعتبر الحالة النفسية للفرد من أهم المؤشرات التي تدل على آثار الضغوط، حيث أن الفرد عندما يتعرض بشكل مستمر لمستويات عالية من الضغوط التي تفوق قدرة تحمل الفرد فإنها تؤدي به إلى ظهور كثير من الآثار النفسية كالاكتئاب والقلق والإحباط والغضب والانفعال والشعور بالملل وقلة الأهمية وهذه الحالات تؤدي إلى التغيير في المزاج النفسي والعاطفي، وعدم الرضا، وهذه الآثار تنعكس على المنظمة مثل الغياب عن العمل والتأخير عنه.

ومن الآثار التي يمكن أن يتعرض لها الفرد نتيجة للضغوط ما يلي:-

الاكتئاب: يعد من أكبر المشاكل التي يواجهها المهنيون في مجال الصحة العقلية شيوعاً (جاموس، 2004، 20).

القلق: هو عبارة عن رد فعل لخطر فقدان الموضوع، فهو شيء نشعر به ونسميه حالة وجدانية مكدره وهو شيء غير واضح من الصعب أثبات وجوده، والقلق هو حالة من الخوف الغامض

الشديد الذي يمتلك الإنسان (جاموس، 2004، 21).

الإحباط: هو إغلاق السبيل نحو الوصول إلى الهدف أو إعاقة وإبراز اثر هدام للإحباط وهو الاستجابة العدوانية التي يثيرها والميل للهروب (شعشع، 2005، 37).

- الآثار السلوكية

إن شخصية الفرد تلعب دوراً كبيراً في تعرضه للاضطرابات السلوكية الناتجة عن ضغوط العمل فهناك (الشخصية العدوانية - الشخصية غير المتزنة انفعاليا - الشخصية السلبية)، ومن المعروف إن الاضطرابات السلوكية متصلة اتصالاً وثيقاً بالضغوط، وقد يترتب على زيادة التعرض للضغوط بشكل كبير العديد من السلوكيات السلبية التي يلجا إليها الفرد للهروب من الضغوط بدل من مواجهتها، من هذه السلوكيات:

زيادة معدل التدخين: الإفراط في التدخين من المؤشرات السلوكية البارزة التي تدل على ان الفرد واقع تحت طائلة الضغوط، وقد دلت الكثير من الدراسات أن الأشخاص الذين يعملون في مهن تتسم بالضغط الشديد يعمدون إلى التدخين، ووجدوا أن هناك علاقة قوية بين التدخين والضغوط (العيسوي، 2005، 56).

إدمان الخمر: يعد في نظر علماء النفس وسيلة للتنفس عن الضغط وما يترتب عليه من كآبة، وكبت، وضيق، ويتضمن الاعتماد على الكحول التخفيف من الألم النفسي والجسمي الناجم عن الضغوط، وقد أصبح إدمان الخمر سبباً رئيسياً في غياب العمال عن أعمالهم (عبد المنعم، 2006، 52).

السلوك العدواني: سلوك موجه إلى الهدف، وله جذور بيولوجية عميقة، ويسببه الإحباط أو أيه نزعه أو دافع يتعلق بحفظ الذات وبقاء النوع (شعشع، 2005، 28).

ومن خلال ما سبق يمكن ذكر أهم الآثار المترتبة على الضغوط على الأفراد بما يلي:

- ظهور بعض ردود الفعل والسلوكيات الخاطئة اتجاه الآخرين.
- الشعور الدائم بالإحباط وعدم المبالاة نتيجة عدم تكيفه اجتماعياً ووظيفياً.
- تأثير الفرد من الناحية الصحية كإصابته بأمراض عديدة مثل ضغط الدم.
- من الممكن أن يقدم هذا الموظف على بعض الأعمال المشينة كإدمان الكحوليات، التسرب الوظيفي، وما ينتج عنه من تعطيل مصالح المتعاملين (السلوم، 2002، 26).

وفي ضوء ما سبق يظهر لنا مدى عمق الآثار التي يمكن أن تحدثها ضغوط العمل على الأفراد العاملين بمنظمات الأعمال من الناحية النفسية والصحية والسلوكية، وبالتالي فإننا لا نتوقع من هؤلاء الأفراد أداءً متميزاً أو تركيزاً في مهام العمل أو حرصاً على مستوى ما يتقدم من خدمات أو إنتاج . لابد من الحرص على إتباع العديد من الأسباب التي تعمل على إزالة هذه الأسباب بالإضافة إلى الحد من أثارها السلبية.

2. آثار الضغوط على مستوى المنظمة

إن الآثار الناجمة عن ضغوط العمل لا يقتصر ضررها على الفرد فقط، بل يمتد لتشمل المنظمة التي يعمل بها الفرد، والعنصر البشري يعتبر أهم عناصر الإنتاج في المنظمة، فهو الأداة التي من خلالها يتم تحقيق أهداف هذه المنظمة، ولهذا فإن الخلل الذي يصيب الفرد ويؤثر على سلوكه وتصرفاته، نتيجة لتعرضه لضغوط العمل، ينعكس مباشرة على أداء المنظمة، وعلى قدرتها وضمن بقائها واستمرارها في سوق العمل (السباعي، 2001، 48).

وتترك ضغوط العمل آثار تنظيمية على المنظمة ناتجة عن سوء إدارة الضغوط وتأخذ شكلين:

الشكل الأول: الثمن المباشر لسوء إدارة الضغوط ويتضح من غياب العاملين والتأخر والتوقف عن العمل، ودوران العمل المستمر، وانخفاض مستوى الخدمات، وزيادة الشكوى من قبل العاملين وترتفع حوادث العمل.

الشكل الثاني: فهو الثمن غير المباشر لسوء إدارة الضغوط، ويتمثل في انخفاض الروح المعنوية وانخفاض الولاء وعدم الرضا، وضعف الاتصال والعلاقات الإنسانية، والخطأ في اتخاذ القرارات وعدم الثقة والاحترام (عباصرة، احمد، 2008، 141).

وتؤكد العديد من الدراسات على أن الضغوط السلبية التي يتعرض لها العاملون في بيئة العمل لها علاقة بمستوى الأداء الوظيفي، حيث إن مع استمرار وجود الفرد في الوظيفة التي لا يرغبها ومع الزملاء الغير المناسبين ووجوده في ظروف عمل غير مناسبة من حيث الإضاءة والتهوية وترتيب المكان والنمط القيادي والإداري الذي تتبعه المنظمة، يمكن أن يحدث عدم الرضا عن الوظيفة، مما يؤدي إلى تدني مستوى الأداء وربما غياب أو انعدام الرضا الوظيفي لدى الفرد (الروقي، 2003، 33).

8.2 استراتيجيات ضغوط العمل

لا يستطيع أحد أن ينكر وجود ضغوط للعمل يتعرض إليها الأفراد ومن خلال العناوين السابقة نستنتج بأن الضغوط أسباب وعوامل تزيد من حدتها أو تخفف منها ولهذا كان لزاما على الباحثين في العلوم الإنسانية لاسيما الإدارية منها وضع توصياتهم لمحاولة التخفيف من الآثار السلبية لضغوط العمل التي يعاني منها الأفراد ولهذا سنستعرض الموضوع من خلال التعرض للاستراتيجيات التي تم وضعها من قبل عدد من العلماء وهي:

1. استراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد

يقصد بالأساليب الفردية لمواجهة ضغوط العمل الجهود التي يقوم بها الفرد لكي يسيطر أو يحد أو يدير مسببات ضغط العمل التي تفوق طاقته الشخصية، إن العبرة في إدارة الضغوط لا تمكن في التخلص من هذه الضغوط بقدر ما تتمثل في حسن إدارتها والاستفادة منها ويتم ذلك من خلال التالي (قاسم، 2001، 45).

- الفرع إلى الله

إن الإيمان بالله والفرع إليه يعتبر جزءاً من العلاج الطبي والنفسي في مواجهة الهموم والضغط، لهذا يجب على الفرد حتى يتخلص من تلك الضغوط وآثارها بأن يتقي الله عز وجل أولاً ثم يتوجه له بالدعاء حين الاضطرار كما يجب عليه الإكثار من الاستغفار والتوسل إليه بالعمل الصالح (هيجان، 1998، 297).

- التأمل

وذلك بأن يجلس الإنسان مغمضاً عينيه ومصدراً صوتاً معيناً كالدعاء لبعض الدقائق لعدة مرات كل يوم وتسعى هذه الطريقة إلى تحقيق من حالة الهدوء والراحة الجسمية، وتوفر الفرص للفرد كي يوقف أنشطته اليومية وأن يمارس درجة عالية من الانتباه والوعي على مشاعره ووجدانه ويؤدي هذا إلى إعداد الذهن وتدريبه على تحمل ضغوط العمل (العميان، 2005، 168).

- الرياضة والتمارين

ليس من المهم أن تكسب أو تخسر بقدر أهمية ممارسة الرياضة بحد ذاتها، وفي مختلف الأعمار يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة كالمشي، والركض، والسباحة، ركوب الدراجات، وغيرها بغية إخراج الشحنات الداخلية فلم يستطيع الباحثون إثبات أن الرياضة تقلل من الإصابة بأمراض القلب ولكنهم وجدوا أن الأشخاص الذين يمارسون الرياضة هم أقل عرضة للتوتر والضغط من غيرهم (عمار، 2006، 61).

- الاسترخاء

وهو جلوس الفرد مسترخياً هادئاً من خلال تقليل مستوى التوتر عند الفرد وخلق حالة من الهدوء والسكينة من الناحية النفسية والجسدية، حيث إن استرخاء العقلي لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم ويمكن تمرين الاسترخاء عشرين دقيقة يومياً عن طريق تمارين التنفس والتدليك (المعشر، 2003، 23).

- النظام الغذائي

ويقصد بذلك أنواع وكميات الغذاء التي تدخل إلى الجسم فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف أعضاء الجسم، ولإعطاء الطاقة والحيوية اللازمة لأداء العمل، وبالتالي يعمل الفرد على مواجهة الضغوط السلبية (ماهر، 2005، 99).

- معرفة شخصية الأفراد

الوقوف على مدى قدراتهم على تحمل الضغوط والاستجابة لها والتخلص من أثر المؤثرات المادية والنفسية عن طريق تحقيق مطالب العاملين، وتحقيق المساندة الاجتماعية وإقامة علاقات جيدة وتشجيع الزمالة، والعمل على توفير بيئة هادئة (العميان، 2005، 196).

- التركيز

إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذي معنى وأهمية ولمدة معينة يساعد في تخفيف حدة ضغوط العمل، وتعتمد طريقة التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريباً التي تعتمد عليها طريقة الراحة والاسترخاء، والتركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط، ويؤدي به إلى قيامه بعمل خلاق وإنجاز يساعد في الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات (العميان، 2008، 168).

2. استراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة

في الوقت الذي يحاول فيه الفرد العمل على التخفيف من حدة الضغوط التي يتعرض إليها فإنه توجد ضغوط لا يستطيع أن يتحكم فيها أو التخفيف من أثارها وهي الضغوط المرتبطة بهياكل المؤسسة وثقافتها، ولهذا كان واجب على إدارة المؤسسة التعرف على العوامل التي تسبب ضغوط للعاملين فيها والعمل على علاجها.

- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم

إن المخلفات التي يقع فيها كثير من المديرين في ممارستهم اليومية بسبب عدم إتباعهم المبادئ المتعارف عليها الإدارة والتنظيم تسبب كثير من الضغوط النفسية لمؤوسمهم.

- تغيير هيكل المنظمة وإعادة تصميم الوظائف

إعادة تصميم العمل وإعطاء العاملين مسؤوليات أكبر وأعمالاً ذات معنى واستقلالية أكبر وزيادة المعلومات المرتدة، يمكن أن تقلل الضغوط بسبب أن هذه العوامل توفر للعامل شعوراً بالسيطرة أكبر على فعاليات العمل، وتقلل الاعتمادية على الآخرين. ولكن ليس كل العاملين يرغبون بإثراء العمل، وبذلك فإن عملية إعادة تصميم العمل يجب أن تأخذ بعين الاعتبار تخصيص أعمال بمسؤوليات للعاملين الذين تكون حاجاتهم للنمو متخصصة، وإذا ما كان الفرد يفضل الأعمال المحددة والروتينية، فإن تقليل تنوع المهارات يجب أن يؤدي إلى تقليل عدم التأكد، وبذلك تقليل مستويات الضغط (ماهر، 2005، 117).

- تطوير نظم الاختيار والتعيين

وذلك باختيار أفراد لديهم القدرة على العمل المطلوب، وكذلك تخفيف أعباء الوظيفة من خلال إعادة تصميم نظم تدريب متطورة، وخلق نظم عادلة للحوافز وتقييم الأداء وتنشيط نظم الاتصال وقنواته وتطبيق نظم المشاركة في اتخاذ القرارات (العميان، 2005، 170).

4.2.8.2. تطوير على تكوين علاقات جيدة بين العاملين

يكون ذلك بين السلطات الرئيسية، وتوفير سبل التعاون فيما بينهم، وبين المستويات القيادية والرئيسية وبالتالي تخفيف حدة الضغوط التي يواجهها الفرد داخل المنظمة التي يعمل فيها (الدوسري، 2005، 54).

- الإشراف الناجح

إن لبيئة العمل الملائمة التي يوفرها المشرف، وأسلوب الإشراف الذي يتبعه أثراً كبيراً في درجة الضغوط التي يواجهها العاملون في العمل، فإذا أراد المشرف من موظفيه أن يطلعوه على اهتماماتهم ومشكلاتهم وجب عليه أن يوفر لهم المناخ الملائم للعمل، وهذا يتحقق من خلال قبول

المشرف للموظفين ودعمهم ومنحهم الثقة، فالإشراف الناجح القائم على القبول والدعم والثقة يعتبر عاملاً أساسياً في مواجهة حدة ضغوط العمل أو التخفيف منها (المعاني، أخوا رشيدة، 2006، 361).

- تحسين ظروف العمل المادية

حيث تشكل ظروف العمل المادية من ضوضاء وحرارة وتهوية وإضاءة وأجهزة ومعدات مصدراً من مصادر ضغوط العمل التي ينبغي الاهتمام بها إذا ما أرادت المنظمات تكامل جهودها في سبيل الحد من هذه الضغوط وتوفير بيئة عمل ملائمة للعاملين فيها (الكاساني، 2000، 40).

- التدريب

عند استلام الفرد الوظيفة لا يعني هذا نهاية المطاف من خلال تأدية واجبات الوظيفة بل يجب أن يطور الموظف نفسه من خلال التوجه والتدريب السليم في البداية وأثناء العمل، وهذا يؤدي إلى التخلص من مصدر رئيسي من مصادر الضغوط، لأن تقديره لذاته وزيادة ثقته في نفسه تزداد وبدون شك مع زيادة جرعات التدريب (هلال، 2006، 62).

ومن خلال الاستراتيجيات السابقة يتضح لنا أن المنظمة عبارة عن نظام مفتوح يتفاعل مع البيئة، فمن الصعب أن نقصر في الضغوط التي يتعرض لها الفرد على تلك التي تحدث داخل المنظمة خلال ساعات العمل، فعلى المنظمة الأخذ بعين الاعتبار في التعامل مع هذه الضغوط والعمل على تخفيفها بطرق تتمشى مع الأفراد لرفع من أدائهم الوظيفي .

9.2 الخلاصة

تأتي الباحثة إلى نهاية الفصل المخصص للمتغير المستقل (ضغوط العمل) والذي يشمل مفهوم ضغوط العمل، وأنواع ضغوط العمل، والنماذج والنظريات المفسرة لها، ومصادر ضغوط العمل، وتصنيفات مصادر ضغوط العمل، والآثار المترتبة عليها، واستراتيجيات التعامل مع الضغوط. وتوصلت الباحثة إلى إنه لتخفيف ضغوط العمل والحد منها يجب أن يعد المستشفى

البرامج الدينية الهادفة إلى ترسيخ العقيدة الإيمانية بين العناصر الطبية المساعدة التي تكون نتائجها تخفيف الكثير من ضغوط العمل، هذا بالإضافة إلى تبني الوسائل الهادفة إلى معالجة الضغوط الناتجة في العمل سوء من خلال العنصر الطبي المساعد أو المستشفى كصراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل المادية، العلاقات في العمل .

يبدأ استخدام المستشفى لأي من هذه المصادر لمواجهة هذه الضغوط وهذا يعتمد على طبيعة المستشفى وطبيعة العمل فيه، ونوعية شخصية كل عنصر من العناصر الطبية المساعدة.

الفصل الثالث

الأداء الوظيفي

1.3 التمهيد

2.3 مفهوم الأداء الوظيفي

3.3 أهمية الأداء الوظيفي

4.3 عناصر الأداء الوظيفي

5.3 العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

6.3 تقييم الأداء الوظيفي

7.3 العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي

8.3 الخلاصة

1.3 التمهيد

بعد أن تناولت الباحثة في الفصل الثاني العناصر الأساسية حول موضوع ضغوط العمل فسوف نتناول في هذا الفصل أهم العناصر الأساسية لموضوع الأداء الوظيفي، ونظرا لأهمية دراسة ضغوط العمل للارتقاء بالأداء الوظيفي في المؤسسات الصحية فأن الحاجة تصبح أكثر أهمية لتوضيح اثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي.

يُعد موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك الإداري بشكل عام والتنظيم الإداري بشكل خاص لما يمثله من أهمية للوصول إلى الأهداف، لذا فأن من الواجب التركيز في البحوث العلمية لمحاولة التعرف على واقع الأداء الوظيفي ومعرفة العوامل التي تؤثر فيه حتى نتمكن من معرفة الخلل إن وجد والسعي إلى تصحيحه مما يساعد على تحقيق مستويات أفضل للأداء الوظيفي.

2.3 مفهوم الأداء الوظيفي

وسوف نشير إلى بعض التعريفات الخاصة بالأداء الوظيفي وذلك من وجهات نظر مختلفة

بما يأتي:

- الأداء الوظيفي هو "التفاعل بين السلوك والانجاز أي أنه يعبر عن مجموعة الأعمال والنتائج معا" (العوامل، 2004، 10).
- الأداء الوظيفي هو "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله" (عاشور، 2003، 25).
- الأداء الوظيفي هو "مجموع السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله، وحسن التنفيذ والخبرة الفنية في الوظيفة، فضلا عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة والالتزام باللوائح الإدارية التي تنظم عمله، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص" (العوامل، 2004، 66).

- الأداء الوظيفي هو "نتائج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين في منظمة ما " (شوقي، 2005، 25).
- الأداء الوظيفي هو "النتائج المرغوبة التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها " (بني حمدان وإدريس، 2007، 373).
- الأداء الوظيفي هو "انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد المادية، والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها " (عبد الحميد، 2006، 172).
- الأداء الوظيفي هو "درجة بلوغ الفرد أو المنظمة للأهداف المخططة بكفاءة وفاعلية " (مصطفى، 2002، 415).
- الأداء الوظيفي هو "النتائج العملية، نتيجة الفعاليات أو الإنجازات أو ما يقوم به الأفراد من أعمال أو تنفيذاً للأعمال " (الدحلة، 2001، 95).
- وترى الباحثة أن الأداء الوظيفي هو "قدرة الأفراد على القيام بالأعمال المطلوبة منهم بكفاءة وفاعلية وبمستوى معين".

3.3 أهمية الأداء الوظيفي

يحتل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي منظمة كانت باعتبارها الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، وذلك إن المنظمة تكون أكثر استقراراً وأطول بقاء حين يكون أداء العاملين أداءً متميزاً ومن ثم يمكن القول بشكل عام إن اهتمام إدارة المنظمة وقياداتها بمستوى الأداء عادة ما يفوق اهتمام العاملين بها، ويمكن القول بأن الأداء على أي مستوى تنظيمي داخل المنظمة وفي أي جزء منها يعد انعكاساً لقدرات ودوافع المرؤوسين فحسب بل هو انعكاس لقدرات ودوافع الرؤساء والقادة أيضاً.

وترجع أهمية مفهوم الأداء من وجهه نظر المنظمة إلى ارتباطه بدورة حياته في مراحلها

المختلفة: وهي مرحلة الظهور، ومرحلة البقاء والاستمرارية، ومرحلة الاستقرار، ومرحلة السمعة والفخر، ومرحلة التميز، ثم مرحلة الريادة، ومن ثم فان قدرة المنظمة على تخطي مرحلة ما من مراحل النمو والدخول في مرحلة أكثر تقدم، إنما يتوقف على مستويات الأداء بها، وفي المنظمات قد يلاحظ إن الأفراد العاملين قد يكون اهتمامهم بالأداء اقل من اهتمام القادة والرؤساء وقد يؤدي هذا بالرؤساء والقادة إلى ممارسة العديد من الضغوط على المرؤوسين بهدف رفع مستويات أدائهم وتنفيذهم للمهام والمسؤوليات التي يكفون بها حتى تحقق نتائج فعلية التي ترغب المنظمات في تحقيقها(الغانم، 2003، 82).

4.3 عناصر الأداء الوظيفي

إن هناك عناصر أو مكونات أساسية للأداء وبدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوى الأداء للعاملين في المنظمات، وقد أتجه الباحثون للتعرف على عناصر أو مكونات الأداء من اجل الخروج بمزيد من المساهمات لدعم وتنمية فاعلية الأداء الوظيفي للمنظمات.

ومن هذه المساهمات في إبراز عناصر الأداء من خلال النقاط الآتية:

1. أنشطة العمل والجوانب الثابتة والمتغيرة فيها

إن تحديد أنشطة العمل والأهداف التي تخدمها، وأهميتها النسبية من حيث الوقت الذي يستغرقه، والآثار المترتبة عليها هي البداية في تحليل مكونات العمل، وتحاول الدراسات تحديد المكونات المستقرة نسبياً في أداء العمل إضافة إلي تحديد الأنشطة والمهام التي تتغير بتغيير الزمن الذي يؤدي فيه العمل، أو بتغيير الأفراد الذين يؤدون العمل، أو بتغيير الظروف أو المواقف المحيطة بالأداء التي تعطي للأداء حركته وتمثل مظاهر تكيفه على النحو الآتي:

- الأنشطة التي تتغير بتغير الزمن

وهي الأنشطة التي تتصف بأنها متغيرة بتغير الزمن بفعل متطلبات الوقت الذي يؤدي فيه العمل مثل تغير مهام الموظف في آخر السنة عن مهامه الأخرى خلال السنة حيث قد تتغير هذه الأنشطة مع الزمن نتيجة زيادة خبرة الفرد من ممارسته للعمل فبحدوث التغيير في طرق أداء الفرد مثل درجة اعتماده على رئيسه في الحصول على المساعدة يتغير أداءه بفعل زيادة خبرته من خلال ممارسته للعمل.

- الأنشطة التي تتغير بتغيير أو تفاوت الأفراد الذين يؤدون العمل

وهذا يحدث تفاوت الأفراد الذين يؤدون العمل وما يجلبونه إلى أعمالهم من خصائص متميزة وخبرات خاصة، وهذا الاختلاف في الأداء بين الأفراد في هذه الأعمال أو الأنشطة قائم على افتراض أن كثيراً من الأعمال لها أكثر من طريقة أو أسلوب لإنجاز العمل والوصول للأهداف، كما وان الأعمال نفسها تختلف في درجة إعطائها الحرية للفرد في اختيار وسيلة الأداء الملائم له، فهناك أعمال تتيح للأفراد حريات كبيرة في تكيف نشاط الأداء بما يتناسب مع خصائص الفرد وإمكانياته.

- الأنشطة التي تتغير بتغير الظروف أو المواقف المحيطة بالأداء

وهي التغيرات الناتجة من طبيعة البيئة الحركية والتي تؤدي فيها الأعمال، وأن هذه البيئة الحركية لها تأثير على الأنشطة والإعمال المختلفة، وهناك عدة عوامل تكون هذه الظروف أو المواقف والتي يمكن أن تسهم في تغيير الأداء وهذه العوامل هي:

- متغيرات تتعلق بالبيئة المادية للعمل مثل الإضاءة والتهوية والضوضاء والمعدات المستخدمة.
- متغيرات تتعلق بالأفراد الذين يكونون البيئة الاجتماعية للعمل مثل المشرفين والرؤساء، والأفراد الذين يتعامل معهم الأفراد، وجماعات العمل، وخصائص هؤلاء الأفراد والجماعات وطبيعة نفوسهم وتأثيراتهم على شاغل العمل، ونمط علاقاتهم وتفاعلهم معه.

- متغيرات تاريخية مثل ذلك التي تتعلق بمصدر التغيرات التي يتعرض لها العمل في الماضي، وحالات النجاح أو الفشل السابقة في الأداء.
- متغيرات كيفية مثل تلك التي تتعلق بتكوين أنشطة العمل في الأزمنة المختلفة، وطبيعة ضغوط العمل، والأزمات التي تكشف الأداء.

2. العلاقات بين أنشطة ومهام العمل والتصميم المناسب للعمل

إن معرفة الأنشطة يكون عن طريق تجميع هذه الأنشطة إلى مهام والمهام إلى أعمال ويقوم هذا على أساس تحديد علاقات التجانس أو النكامل أو القدرات بين هذه الأنشطة ليس فقط على الأنشطة والمهام التي تنتمي إلى عمل معين بل إلى العلاقات بين الأعمال المختلفة ومعرفة العلاقات الداخلية والخارجية بين الأنشطة مما قد يترتب على ذلك إعادة تصميم العمل وأحياناً إعادة تصميم التنظيم ككل (عاشور، 2003، 86).

3. المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل

إن هذا العنصر يعتبر بمثابة همزة الوصل التي تربط بين بحوث تحليل الأداء ومكوناته وبحوث الاختيار فعلى ضوء أنشطة الأداء الثابتة والمتغيرة يمكن تحديد المواصفات المطلوبة التي يجب أن تتوفر في الفرد الذي يقوم بأداء هذه الأنشطة، وهذه المواصفات تعتبر أساس لبحوث الاختيار، والتي يجب إن تقوم على دراسة شاملة متأنية لمختلف جوانب الأداء وربط هذه الجوانب المتعلقة بالأداء بالمواصفات الفردية (رضا، 2003، 53-56).

5.3 العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

إن النسبة العالية من نجاح المنظمات في هذا الشأن تعود للإسهامات الفعالة للعنصر البشري الذي يعتبر احد مقومات الإنتاج الأساسية، لذلك يجب على الإدارة التخفيف من الضغوط في العمل والنظر إلى العنصر البشري النظرة الإنسانية من حيث مراعاة رغباته واحتياجاته

وظموحاته، وإنه جزء من البيئة الاجتماعية المحيطة بالمنظمة يؤثر فيها ما يؤثر بالبيئة الخارجية حيث لا يمكن عزله عما يدور في البيئة المحيطة وما فيها من قيم وعادات وتقاليده، وإن مراعاة الإدارة لهذه الجوانب وحرصها الدائم لتلمس احتياجات الفرد يحسن من أدائه ويدفعه إلى الإتمام.

وفيما يلي نستعرض بعض العوامل المؤثرة على الأداء:

1. غياب الأهداف المحددة

إن المنظمات التي تعمل دون إن يكون لديها خطط شمولية وتفصيلية للأعمال، ومعدلات إنتاج محددة، فإنها لا تستطيع أن تقيس ما تحقق من إنجازات وأن تحاسب موظفيها على معدلات إنتاجهم، وفي ظل غياب أو محدودية استخدام معايير للأداء أو مؤشرات للإنتاج، ويتساوى في هذه الحالة الموظف الذي يؤدي عمله كاملاً، والذي يكون أدائه محدوداً أو معدوماً، وعلى الرغم من وجود تقارير للأداء فإن عدم الموضوعية في تعبئتها يؤدي إلى تقليل الفائدة منها في كثير من الحالات، وينشأ عن ضعف التخطيط وعدم الموضوعية في تطبيق تقارير الأداء صعوبة قياس معدلات أداء الموظفين والتفريق بين الموظفين المنتجين وغير المنتجين، وهذه بدوره يؤدي إلى تعميق شعور عدم المبالاة لديه، ومن ثم تندي مستوى أدائه.

2. عدم المشاركة في الأداء

إن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات من العوامل التي ساهمت في إيجاد فجوة بين الإدارة العليا والموظفين في المستويات الدنيا. وينتج عن ضعف المشاركة والعمل الجماعي ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، وهذا بدوره يؤدي إلى تندي مستوى الأداء لدى الموظفين حيث يشعرون بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في تحليل المشكلات أثناء أداء الأعمال والمشاركة في وضع الحلول المناسبة التي تعترض سبل التنفيذ، وينشأ عن ذلك تندي الشعور

بالرضا، ومن تم انخفاض الحماس للعمل ومعدلات الإنتاج.

3. اختلاف مستويات الأداء

من العوامل المؤثرة على أداء العاملين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات أدائهم والمردود المعنوي والمالي الذين يحصلون عليه، فكلما كان هناك ارتباط واضح بين مستوى أداء الموظف والترقيات والعلاوات والمكافآت والحوافز المادية الأخرى التي يحصل عليها، كلما كانت عوامل الحفز على الأداء مؤثرة وهذا يتطلب نظاما متميزا لتقويم أداء الموظفين يتم من خلاله التمييز بين الموظف المنتج والموظف متوسط الإنتاج والموظف غير المنتج، كذلك فان وجود نظام للحوافز الإضافية كالمكافآت التي تعطى للموظفين الذين يتميز أداءهم من العوامل التي تساهم في دفعهم للتنافس في الأداء وبالتالي رفع معدلات إنتاجهم.

4. مشكلات الرضا الوظيفي

إن عدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه لدى الموظفين يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء، والرضا الوظيفي لا يقتصر على الحوافز المادية وحدها بل يتأثر بالحوافز المعنوية على حد سواء.

ويمكن القول أن من العوامل الأساسية التي تسهم في تدني معدلات الأداء هو عدم الرضا الوظيفي، فالرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل الاجتماعية والاقتصادية، فمن العوامل الاجتماعية، على سبيل المثال، العادات والتقاليد، كما يتأثر بعوامل معنوية داخل البيئة، خاصة بيئة العمل، كالترقي والتكليف بمسؤوليات أكبر، إضافة إلى المشاركة في العمل، وأسلوب التعامل، وعوامل مادية، كالراتب والحوافز المادية وغيرها.

5. التسبب الإداري

يعد التسبب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء

الموظفين، فالتسبب الإداري يعني ضياع ساعات مهدورة من العمل يقضيها المسئول أو الموظف خارج نطاق العمل أو في أعمال ليس لها صلة به.

وينشأ التسبب الإداري نتيجة لأسباب عديدة منها أسلوب القيادة والإشراف، فإذا كانت الإدارة على قدر كبير من الالتزام بالنظام واحترام الوقت، فإن ذلك سوف يجعلها قدوة يحتذى بسلوكها، فضلاً عن ذلك فإن هذه القيادات سوف يكون لديها الشجاعة على تطبيق النظام على الموظفين ودعوتهم على احترام الوقت (الشريف، 2004، 67-69).

6.3 تقييم الأداء الوظيفي

لقد أصبحت عملية تقييم الأداء الوظيفي إحدى العمليات الأساسية لمهام الإدارة، لذا برز اهتمام الكثير من الباحثين الأكاديميين بتقييم الأداء الوظيفي، واعتبرا موضوعاً مهماً للكثير من الدراسات والبحوث العلمية التي تناولت الكثير من الزوايا المتعددة يضاف إلى ذلك أن أغلب الأجهزة الإدارية خاصة في المنظمات بدأت تنظر إلى تقييم الأداء على أنه ضرورة حتمية وضرورية لسير عجلة الإدارة الحديثة، بل يعتبر تبني مثل هذه الأنظمة والعمليات التقييمية في كثير من الأحيان مطلباً نظامياً ملزماً بقوة النظام الإداري أو بقوة القانون (المزيد، 2007، 54).

1. مفهوم تقييم الأداء

لقد تباينت المسميات بشأن تقييم الأداء لكنها من الناحية الموضوعية لا تخرج عن كونها وسيلة لقياس الأداء الفردي أو الجماعي للعاملين، والحكم على مدى انجازهم للأهداف المتوخى بلوغها، إذ أن ذلك من شأنه أن يرتبط بقدرات ومهارات وقبليات الأفراد العاملين من ناحية، وطبيعة الأداء ومعايير قياسه من ناحية أخرى، لذا فإن المعايير التقييمية تركز بشكل أساسي على كفاءة وفاعلية الانجاز المراد تحقيقه (حمود وآخرين، 2007، 149).

• وقد عرف تقييم الأداء بأنه " تحديد مدى جودة أو عدم جودة ما قدمه الفرد من أداء في

عمله "، وهنا يجب اختيار معايير لقياس الأداء تتصف بالصدق والثبات وقدرتها على التمييز بين أداء الأفراد المختلفين (عبد الباقي وآخرون، 2007، 237).

• ويعرف كذلك بأنه " ذلك الجزء الذي يهدف إلى تقييم منجزات الأفراد عن طريق وسيلة موضوعية للحكم على مدى مساهمة كل فرد في إنجاز الأعمال التي توكل إليه وبطريقة موضوعية وكذلك الحكم على سلوكه وتصرفاته أثناء العمل وعلى مقدار التحسن الذي طرأ على أسلوبه في أداء العمل " (سالم، 2006، 52).

• كما يعرف تقييم الأداء على انه " العملية التي يتم بموجبها قياس أداء الأفراد طبقاً لمهام وواجبات الوظيفية في ضوء الانجاز الفعلي للفرد وسلوكه وأدائه ومدى استعداده لتحسين وتطوير الانجاز الذي يقدمه " (أبو الحطب، 2009، 15).

• ويعرف أيضا على انه " تحليل وتقييم أنماط ومستويات أداء العاملين وتحديد درجة كفاءتهم الحالية والمتوقعة كأساس لتقويم وترشيد هذه الأنماط وهكذا فالتقييم بما يهيئ من معلومات عن نقاط القوة والضعف من فترة لأخرى يعد وسيلة للتقويم والترشيد والتحسين من خلال تعظيم نقاط القوة وتضييق أو محو نقاط الضعف " (مصطفى، 2005، 319).

• كما يعرف على انه " مساهمة كل الموظفين في انجاز الأعمال والمهام الموكلة إليهم ومعرفة مدى صلاحيته في النهوض بأعباء الوظيفة التي شغلها وتحمله لمسئوليته ومدى ما يكسبه من فرص النمو والتقدم الوظيفي " (بوسنينه، الفارس، 2003، 376).

• كما يعرف على انه " عملية شاملة تتضمن عمليات للإصلاح والتطوير الإداري، بدءاً من تحسين مستويات الأداء المتوقع وانتهاء بمرحلة تطوير الأداء، حيث تعد عملية تقييم الأداء هي جزء من برنامج إداري شامل وليس عملية محددة يهدف إلى تطوير الأداء ، وإصلاحه والتغلب على المعوقات السلوكية والتنظيمية التي تعوق الفاعلية الإدارية " (عواد، 2005، 40).

- كما يعرف على انه " مدى تحقيق المنظمة للأهداف المحددة " (الطعامنة، 2008، 401).
- كما يعرف على انه " قياس كفاءة الأداء الوظيفي لفرد ما، والحكم على قدراته واستعداده للتقدم " (توفيق، 2000، 58).

وترى الباحثة إن تقييم الأداء هو " عملية تقدير جهود العاملين بشكل منصف وعادل لمكافأتهم بقدر ما يعملون وينتجون، استناداً إلى معدلات دقيقة ليتم من خلالها مقارنة أدائهم بها لتحديد مستوى فاعلية كفاءتهم في العمل".

2. أهمية تقييم الأداء

يحقّق تقييم الأداء فوائد عديدة للمؤسسة والعاملين بها حيث أن عملية تقييم الأداء تستهدف غايات ثلاثة في ثلاث مستويات هي المنظمة والمدير والفرد العامل وتمثل تلك الغايات في الآتي:-

- أهميتها على مستوى المنظمة

- أ. إيجاد مناخ ملائم من الثقة والتعامل الأخلاقي الذي يبعد احتمال تعدد شكاوي العاملين تجاه المنظمة.
- ب. رفع مستوى أداء العاملين واستثمار قدراتهم بما يساعدهم على التطور والتقدم.
- ج. تقييم برامج وسياسات إدارة الموارد البشرية لها نتائجها العلمية التي يمكن أن تستخدم كمؤشرات للحكم على دقة هذه السياسات.
- د. مساعدة المنظمة على وضع معدلات أداء معيارية دقيقة (سالم، 2006، 54).

- أهميتها على مستوى المديرين

- دفع المديرين والمشرفين إلى تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية وتعزيز قدراتهم الإبداعية للوصول إلى تقويم سليم وموضوعي لأداء تابعيهم.
- دفع المديرين إلى تطوير العلاقات الجيدة مع المرؤوسين والتقرب إليهم للتعرف على المشاكل

والصعوبات.

- أهميتها على مستوى العاملين

- تجعل العامل أكثر شعور بالمسئولية وذلك لزيادة شعوره بالعدالة وبأن جميع جهوده المبذولة تأخذ في الحسبان من قبل المنظمة.
- دفع العامل للعمل باجتهاد وإخلاص ليتقرب فوزه باحترام وتقدير رؤسائه معنوياً ومادياً.
- وسيلة لتطوير الأداء الفردي للعامل وتخطيط المسار الوظيفي للأفراد.
- تقييم سياسات الاختيار والتدريب (أبو حطب، 2009، 17).

3. أهداف تقييم الأداء الوظيفي

ويهدف تقييم الأداء الوظيفي بشكل رئيسي إلى:

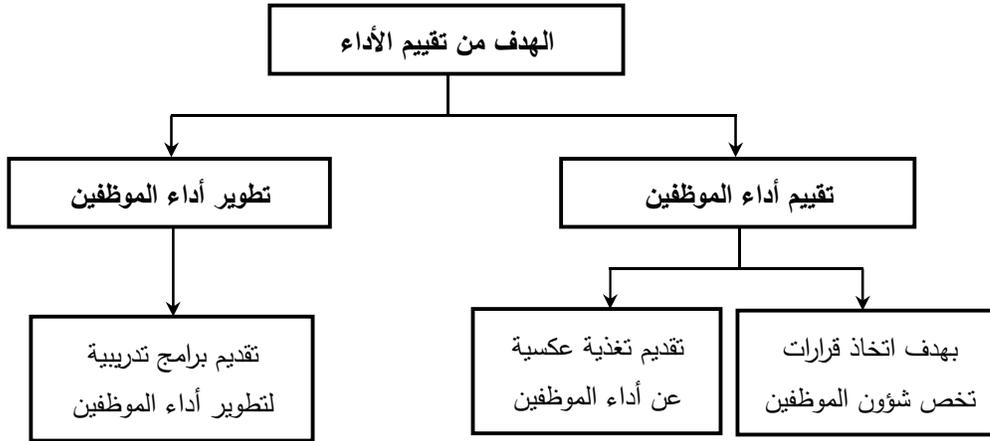
- التقييم

إذا يتم تقييم الأداء السابق للموظفين، واستخدام المعلومات التي تم الحصول عليها من التقييم في إصدار القرارات الإدارية كالترقية ، والنقل، ومنح العلاوات السنوية والتشجيعية وتساعد عملية التقييم على اتخاذ الإجراءات الفعالة والعادلة في المؤسسة والتي بدورها تؤدي إلى التأثير الايجابي علي تحفيز الموظفين كما يهدف تقييم الأداء إلى تقديم التغذية العكسية للموظفين. بحيث يتم اطلاعهم بإنجازاتهم مقارنة بأهداف وتطلعات الإدارة وتعتبر التغذية العكسية احد الحقوق الواجب على المنظمة تقديمها إلى الموظف والتي من الممكن إن تساعد على معرفة نقاط القوة والضعف لديه (توفيق، 2004، 73).

- التطوير

حيث يساعد تقييم أداء الموظفين على تقييم برامج وسياسات المؤسسة والذي يؤدي إلى تنمية وتطوير أداء الأفراد والتطوير الإداري والمؤسسي ويساعد تقييم الأداء على تقييم نشاطين مهمين من أنشطة إدارة الموارد البشرية، وهنا الاختيار للوظائف وتدريب الموظفين إذ يتم تقييم الإجراءات المتبعة في عملية اختيار الموظفين كالمقابلات والاختبارات وقياس مدى نجاح هذه الوسائل في

اختيار أفراد قادرين على إنجاز أعمالهم بالكفاءة المطلوبة أما بالنسبة للتدريب فان تقييم الأداء يساعد على تحديد المهارات والمعارف والقدرات اللازمة للموظفين للقيام بالمهام والواجبات المستقبلية أو حتى الأعمال الحالية والعمل على تنمية المعارف والمهارات والقدرات على طريق البرامج التدريبية كما يحدد مدى تأثير البرامج التدريبية على أداء الموظفين الذين شاركوا في برامج التدريب مع من لم يشاركوا فيها (البرادعي، 2008، 63).



شكل (9) الهدف الرئيسي من تقييم الأداء

المصدر: البرادعي، 2008، (63).

ويمكن توضيح أهداف الأداء بالشكل الآتي:



شكل (10) يوضح أهداف تقييم الأداء

المصدر القميري، 2003، (79).

4. فوائد تقييم الأداء

يعد تقييم الأداء عملية مستمرة ومنظمة وتحقق فوائد عديدة سواءً للمؤسسة أو الموظفين أنفسهم وأهم هذه الفوائد تنقسم إلى قسمين وهي:

- بالنسبة للموظفين: ساعد تقييم الأداء على تعريفهم نواحي القصور في أدائهم فيعطي لهم الفرصة لتلافيها في المستقبل ونواحي القوة لتعزيزها .

- بالنسبة للمؤسسة: ساعد تقييم الأداء كاتخاذ قرارات المتعلقة بالسياسات العامة بالأجور والمكافآت والحوافز بشكل يحقق مبدأ العدالة بين الموظفين.

1. يحسن علاقات العمل في المنظمة فهو يخلق شعور بالراحة والطمأنينة بين الموظفين .

2. ساعد تقييم الأداء على احترام نظام العمل وقواعده (عبد الباقي، 2005، 287).

ويرى آخرون أن فوائد تقييم الأداء هي:

1. يزود تقييم الأداء القرارات المنظمة بمعلومات عن أداء الموظفين للمنظمة فتحدث القرارات المناسبة.

2. يساعد تقييم الأداء المسؤولين في المنظمة على الحكم على مدى أسهم الموظفين في تحقيق

أهداف المنظمة (درة، الصباغ، عدوان، 2008، 271).

وكذلك يرى آخرون أن فوائد تقييم الأداء هي:

1. يعتبر تقييم الأداء مرشداً لتحديد هيكل العمالة في المنظمة وتحديد الإعداد اللازمة من

الموظفين .

2. يسهم تقييم الأداء في تحديد الاحتياجات التدريبية والتقوية على أساس جوانب الضعف على الأداء.
3. يساعد تقييم الأداء في الكشف عن الطاقات والقدرات الطافية لدى الأفراد من اجل استغلالها لزيادة مستوى الأداء الحالي(أبوسينية، الفارس، 2003، 376).

5. طرق تقييم الأداء الوظيفي

تنشأ المنظمات أصلاً لتحقيق أهداف محددة، وكل منظمة لا تضع لنفسها أهدافاً فهي تدور في حلقة مفرغة، حيث أن أي محاولة لقياس أداء ينبغي أن تتم من خلال معرفة العلاقة بين الأداء الفعلي داخل المنظمة وبين معايير الأداء التي ينبغي أن تضعها المنظمة أهدافاً واجبة لتحقيقها خلال فترة زمنية معينة، ويتم التعرف على فعالية الفرد في العمل من خلال قياس مستوى أدائه لواجباته ومسؤوليات وظيفته، والأداء المقبول في هذه الحالة يقف دليلاً على فاعلية الفرد في الوظيفة (المزيد، 2007، 67).

ويتم تقييم الأداء عن طريق التدريب والمقارنة المزدوجة والأحداث الحرجة وغيرها من الطرق والأساليب وسوف نوضح ذلك بما يلي:

أولاً: طرائق تقليدية

وهي الطرائق التي تعتمد على التقديرات الشخصية للرؤساء على أداء مرؤوسيهم وهي لا تعتمد على العوامل الموضوعية، وتختلف عن بعضها البعض في تحديدها لأنواع الأحكام المحددة وهذه الطرائق:

1. طريقة الترتيب البسيط

تعتمد هذه الطريقة على ترتيب الأفراد العاملين بالتسلسل، حيث يضع المقيم كل فرد عامل في ترتيب يبدأ من الأحسن إلى الاسوء أداء إذ أن كل الأفراد العاملين في القسم يعرفون بان بعض

الأفراد العاملين أفضل من البعض الآخر.

تتميز هذه الطريقة بالبساطة وسهولة الاستخدام، أما عيوبها فهو معرفة كيف يكون هؤلاء أفضل من البعض الآخر وما هي الدرجة الأفضل كما أن هذه الطريقة عرضة للتأثيرات الشخصية في علاقة المقيم بالفرد العامل ويمكن معالجة هذا الاعتماد على أكثر من مقيم لتقليل التحيز (ربايعة، 2003، 90).

2. طريقة المقارنة المزدوجة

يقوم المقيم على أساس هذه الطريقة بمقارنة كل فرد في المجموعة المطلوب تقييمها مع باقي أفراد المجموعة ثم يختار الأفضل من بين الفردين ويوضع كل فرد في الترتيب الذي تحصل عليه ثم يتم جمع عدد المرات الذي حصل فيها هذا الفرد على الترتيب الأفضل نتيجة قيامه بوظيفته بتمايز عن أقرانه أو زملائه في العمل وعلى أساسها تحدد مرتبة الفرد في الترتيب.

أما عدد المقارنات الزوجية التي يحتاج إليها المقيم فيتحدد من خلال المعادلة الآتية:

$$\text{عدد المقارنات الزوجية} = \frac{n(n-1)}{2}$$

حيث تمثل n عدد الأفراد المطلوب تقييمهم، تتميز هذه الطريقة بأنها سهلة الاستعمال والفهم وكذلك تحديد الأكفأ بين الأفراد العاملين إضافة إلى ترتيبهم ترتيباً يسهل عملية التعويض، إلا إن هذه الطريقة صعبة الاستعمال في حالة وجود عدد كبير من الأفراد إضافة إلى أنه لا تقويم أداء الفرد ككل ولا تركز على خصائص محدودة في أدائه (سالم، 2006، 63).

1. طريقة الترتيب البياني

تُعد طريقة الترتيب البياني من أبسط أساليب قياس الأداء وأكثرها شيوعاً في المنظمات ويحتوي المقياس على قائمة بالبنود تحتوى على صفات وسلوك ونواتج العمل، يتم تقييم الأداء بناء عليها كما تحتوي على مدى من الدرجات (1-5) تبدأ بتقدير منخفض وتنتهي بتقدير مرتفع كأن

تكون التقديرات ضعيف، متوسط، جيد، جيد جداً، ممتاز والتي تعبر عن جودة الأداء بالنسبة لكل بند. ويطلب من القائم بالتقييم أن يعطي الفرد درجة كل بند من بنود عامة الأداء مثل " كمية الجودة " أو بنود خاصة مرتبطة بطبيعة العمل الذي يقوم به الفرد ومستمد من تحليل الوظيفة التي يؤديها " مثل القدرة على التواصل مع العملاء وحل مشكلاتهم (عبد الباقي وآخرون، 2007، 243).

2. التقييم المقالي

تتطلب طريقة التقييم المقالي من القائم بالتقييم كتابتاً ووصفاً لأداء الفرد من خلال نموذج معين وعادة ما يقدم للمقيم توجيهات وإرشادات عن الموضوعات التي يجب أن يغطيها التقييم ومن أمثلة الأسئلة التي يمكن أن يحتويها هذا النوع من تقييم الأداء :

صف وفقاً لرأيك الشخصي أداء هذا المرؤوس متضمناً كمية وجودة الأداء المعرفة بالوظيفة قدرته على التكيف والتعامل مع الآخرين، ما هي نقاط القوة والضعف في أدائه وتتمثل المشكلة الأساسية للتقييم المقالي في اختلافها من ناحية الطول والمحتوى وفقاً للمقيم فمثلاً قد يكتب القائم بالتقييم عبارة طويلة تصف استعدادات الفرد، وعبارة قصيرة لوصف أدائه السابق ومن الناحية الأخرى فقد يركز مقيم آخر على الأداء السابق للفرد ونتيجة لهذا فإنه من الصعب مقارنة التقييم المقالي ببعضه البعض أيضاً فإن قدرة المقيم على الكتابة يمكن أن تؤثر على التقييم فالمقيم الذي يكون لديه مهارات كتابية يمكن أن يظهر الفرد بصورة أفضل من مستوى أدائه الحقيقي (حسن، 2002، 224).

3. طريقة الملاحظة المباشرة

بالرغم من وجود مقاييس يعتمد عليها القائم بالتقييم فلا بد من الملاحظة الشخصية المباشرة والمناقشة مع القائمون بالتنفيذ الذي يتابع أداء العاملين، بل يجب على المدير المسئول أن يزور موقع العمل بنفسه ولو على فترات متباعدة للتوقف على سير العمل فالمواجهة الشخصية بين المسئول عن التقييم والمسئول عن التنفيذ والأداء والمناقشة بينهما لها مفعول أقوى من التقارير في كثير من الأحيان.

وهناك مجالات تظهر فيها أهمية الملاحظة الشخصية بل وتصبح أهم من المقاييس الموضوعية من ضمن هذه الحالات متابعة أداء عامل جديد يحتاج إلى التوجيه والإشراف المستمر والمناقشة في طريقة أدائه أو متابعة عملية التوزيع في الحالات التي يكون فيها عامل الوقت ذا أهمية بالغة (المزيد، 2007، 67).

وللملاحظة المباشرة عيوب كقيام الرئيس بالوقوف شخصياً للعاملين للتعرف على سير عملهم وسلوكهم ، وذلك فيه مضيعة لوقت المدير وقد يفسر من قبل المرؤوسين بأن الرئيس لا يتق بهم كما أن من الصعوبة أن يتمكن الرئيس من الاطلاع على كافة العاملين وأعماله وبذلك فقد تقتصر الملاحظة المباشرة على القليل من العمل والعاملين هذا بالإضافة إلى أن المدير إذ قام بنفسه بالملاحظة قد يشغله عن عمل آخر أهم من ذلك (التويجري، 2003، 41).

ثانياً: الطرائق الحديثة

1. طريقة الأحداث الحرجة

يتم تقييم الأداء بموجب هذه الطريقة عن طريق دراسة طبيعة كل نوع من الوظائف من خلال نتائج تحليلها وتوصيفها ومن ثم تحديد مجموعة من السلوكيات التي تؤثر في أدائها سلبياً أو ايجابياً بشرط أن تكون هذه السلوكيات هامة وحساسة وذات تأثير مباشر على أداء الأفراد الذين يمارسونها ويهمل أي سلوك أو تصرف غير هام وليس له تأثير يذكر على الأداء أي انه يطلب من المشرف ملاحظة سلوك كل موظف وتسجيل كل ما يمكن أن يشير إلى نقاط الضعف والقوة (سالم، 2006، 70).

ومن أهم عيوب هذه الطريقة شعور المرؤوسين بأنهم محل مراقبة شديدة وهذا يشغلهم عن عملهم الأصلي كما أن الرئيس قد يتأثر بالعلاقات الشخصية (المزيد، 2007، 69).

2. طريق التقييم بالأهداف والنتائج

تُعد هذه الطريقة من الطرق غير المباشرة لتقييم مستويات إدارية معينة في المنظمة وبشكل خاص المستويات الإدارية العليا ومن الجديد بالذكر إن هذه الطريقة لا تحمل الصفات التي اشرفنا

إليها في الطرق السابقة والسبب في ذلك يرجع إلى صعوبة ربط أداء الشخصي بنتائجه في شكل وحدات قابلة للقياس المباشر كما هو الحال في الوظائف القيادية العليا ووظائف الباحثين والمصممين وغيرها من الأعمال التي يصعب وضع معدلات دقيقة لها (أبوسنينة وآخرون، 2003، 396).

3. المقياس السلوكي المتدرج

تبنى طريقة المقياس السلوكي المتدرج على نهج طريقة الأحداث الحرجة حيث صمم لتحديد أبعاد الأداء وتعريفه اعتماداً على مواكبة سلوك المرؤوس، ومحاولة تدريجه في شكل يسهم في تقييم أداء العاملين ولتنمية هذه الطريقة يجب أولاً أن يكون لدى المقيم عدداً كبيراً من الأحداث الحرجة التي تبين الأنشطة الفعالة وغير الفعالة في أداء كل وظيفة على وجه الخصوص ثم من خلال الخبرة توضع هذه الأحداث بشكل واضح على مستوى متدرج يعكس السلوك المقبول والسلوك المرفوض، وتأتي مهمة المدير التنفيذي في ملاحظة أداء المرؤوسين وسلوكه لكل بعد من الأبعاد وتحديد أين يقع سلوك المرؤوس على السلم التدرجي وتمتاز هذه الطريقة بأنها يتمكن من زيادة عامل الثبات لدى المقيم أما عيوبها فقد يرى بها التحيز عند استرجاع المعلومات عن المرؤوس (أبو الحطب، 2009، 32).

6. خطوات تقييم الأداء الوظيفي

تعد عملية تقييم الأداء عملية معقدة تتداخل فيها كثير من العوامل، لذا فإن علي مقيمي الأداء من رؤساء ومشرفين ومسؤولين في القوى البشرية يجب أن يخططوا لها تخطيطاً جيداً وأن يتبعوا خطوات منطقية متسلسلة لكي يحقق تقييم الأداء أهدافه.

وعند عرض مضمون خطوات تقييم الأداء نجد أن من اللازم علينا أن نوضح في البداية الخطوات التي يتم بموجبها تخطيط ووضع نظام تقييم الأداء، ثم بعد ذلك نقوم بعرض الخطوات التنفيذية التي من خلالها تتم عملية التقييم من قبل المقيم (درة، الصباغ، عدوان، 2008، 280).

- خطوات وضع نظام تقييم الأداء الوظيفي

يتم وضع هذه الخطوات التسعة التي تشكل مجموعها نظام تقييم الأداء من قبل إدارة القوى

البشرية كما يأتي:

• تحديد المقاييس أو المعايير

ويقصد بكلمة المعيار في اللغة هو اعتماد أساساً للمقارنة والتقدير، ويشير مصطلح المعيار إلى مستوى أداء صدر مسبقاً في ضوء دراسات علمية دقيقة أو بناء على اجتهاد من يمتلكون الخبرات الفعلية ويتيح للمعيار معرفة مدى قرب أو بعد الأداء المحقق فعلاً عنه (حجازي، 2005، 274).

وبصورة عامة فإن هذه المعايير تؤكد على جانبين أساسيين هما:

- **موضوعي:** يعتبر من المقومات الأساسية التي تستلزم طبيعة العمل لكل كمية

الإنتاج والنوعية والسرعة وتحقيق الأهداف.

- **ذاتي أو سلوكي:** يكشف عن صفات الفرد الشخصية كالقابلية والسرعة في التعليم

والاستفادة من التدريب وإمكانية الاعتماد عليه وعلاقته مع الرؤساء والمديرين

(الهيش، 2005، 385).

ويشترط في المعيار ومها كانت نوعيته أن يكون دقيقاً في التعبير عن الأداء المراد قياسه

ويكون المعيار هكذا إذا توفرت فيه الخصائص التالية:

1. **الصدق:** أي أن العوامل الداخلة في المقياس يجب أن تعبر عن تلك الخصائص التي يتطلبها

أداء العمل بدون زيادة أو نقصان (عباس، 2006، 143).

وفي حالة كون المقياس غير صادق يرجع السبب في ذلك إلى سببين رئيسيين هما:

- في حالة عدم احتواء المقياس على عوامل أساسية في الأداء وهذا النوع من الخطأ

يعرف بقصور الأداء.

- في حالة احتوائه على مؤثرات خارجة عن إرادة الفرد وهذا النوع من الخطأ يعرف

بتلوث المقياس (الهبش، 2005، 390).

2. **ثبات المقياس:** يعني أن تكون نتائج أعمال الفرد من خلال المقياس ثابتة عندما يكون أدائه ثابتاً، أما عندما تختلف نتائج القياس باختلاف درجات أو مستويات أدائه وان ذلك ليس عيباً فيه وإنما حالة طبيعية (عباس، علي، 1999، 244).

3. **التمييز:** وتعني به درجة حساسية المقياس بإظهار الاختلاف في مستويات الأداء مهما كانت بسيطة فيميز بين أداء الفرد أو مجموعة من الأفراد.

4. **سهولة استخدام المقياس:** لابد من وضوح المقياس وإمكانية استخدامه من قبل الرؤساء في العمل (الهبش، 2005، 390).

5. **القبول:** لابد وان يكون المعيار المستخدم في تقييم الأداء مقبول من قبل الأفراد الموظفين، والمعيار المقبول هو المعيار الذي يشير إلى العدالة ويكون الأداء الفعلي للأفراد الموظفين (عباس، 2006، 245).

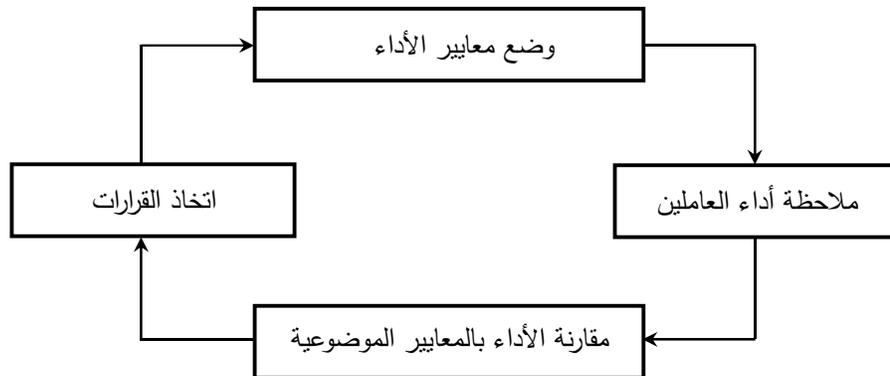
- **اختيار طريقة التقييم المناسبة:** أي هناك طرائق متعددة يمكن استخدامها في عملية التقييم.
- **تحديد دور التقييم:** يقصد بالدور تحديد الفاصل الزمني بين كل تقييم وآخر، لان عملية التقييم مستمرة تلازم حياة العامل في العمل.
- **تحديد المقيم:** المقيم هو الشخص الذي تتوفر لديه المعلومات الكافية عن أداء العامل وسلوكه المراد أو الخاضع للتقييم وهو المكلف من قبل إدارة الأفراد بتقييم الموظفين في المؤسسة.
- **تدريب المقيم:** إن نجاح أي عملية مقيم الأداء يتوقف إلى حد بعيد على سلامة فهم قواعد وأسس هذه العملية وتطبيقها لذلك أصبح من الضروري وضع البرامج التدريبية الجيدة وتخطيطها بما يفيد المقيمين بكيفية التنفيذ السليم لها.
- **عملية نتائج التقييم:** في هذه الخطوات يتقرر فيما إذا كانت نتائج التقييم سيتم إعلانها لجميع الموظفين أم لفئة منهم أو تبقى النتائج سرية.

- مناقشة نتائج التقييم مع الموظفين: تناقش هذه الخطوة موضوع المقابلة التي تجري مع الموظفين بشأن شرح النتائج تم التوصل إليها من قبل المقيم بعد تقييم أدائه.
- النظم من نتائج تقييم الأداء: وتناقش هذه الخطوة موضوع تساؤل معين هو هل يفتح باب الشكوى والنظم للموظفين من نتائج تقييم أدائهم ام لا.
- تصميم استمارة التقييم: استمارة القياس هي توجيه لطريقة التقييم المتبعة في تقدير أداء الموظفين (درة، الصباغ، عدوان، 2008، 280).

- خطوات التقييم التنفيذية:

ويقوم بهذه الخطوات التقييمية المقيم وتشتمل على ما يأتي:

1. دراسة مقاييس أو معايير التقييم المحدودة ويتم فهمها بشكل ممتاز.
2. ملاحظة أداء الموظفين وانجازاتهم وقياس ذلك (الصيرفي، 2006، 384).
3. مقارنة أداء الموظفين بالمقاييس الموضوعية (عباس، 2006، 247).
4. اتخاذ القرارات الوظيفية المناسبة في ضوء النتائج التي تنتهي إليها المقارنة والترقية والمكافئة... إلخ (الصيرفي، 2006، 248).



الشكل (11) تقييم الأداء التنفيذية

المصدر: درة، الصباغ، العدوان، 2008، (282).

7.3 العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي

في الماضي يفترض أن العلاقة بين الضغوط والأداء بوجه عام تأخذ شكل منحني، بمعنى أن وجود مستوى منخفض من الضغوط يفترض أنه يؤدي إلى زيادة الإنتاج. ويظل كذلك إلى أن يصل إلى نقطة معينة بعدها ينخفض الإنتاج مع زيادة الضغوط وهذه العلاقة يمكن أن تكون صحيحة في ظل ظروف معينة؛ إلا أن هناك دلائل عملية حديثة تؤكد أن الضغوط تؤثر سلباً على مستوى الأداء حتى لو كانت مستواها منخفض نسبياً. ويمكن إرجاع ذلك لعدة أسباب منها:

1. أن الفرد الذي يتعرض لتلك الضغوط سيكون تركيزه على المشاعر والعواطف غير السارة الناتجة عن الضغوط حتى ولو كان مستواها منخفض أكثر من تركيزه على العمل نفسه. وهذا من شأنه أن يؤثر على مستوى أدائه.

2. كثرة تعرض الفرد لمستويات منخفضة من الضغوط سيترك آثاراً ضارة على صحته البدنية والنفسية مما يؤثر على قدرته في القيام بالكثير من الأعمال.

3. بفرض أن القدر المنخفض من الضغوط يؤدي أحياناً إلى زيادة الإنتاج، فليس هذا معناه أن الضغوط هي العوامل الوحيدة المؤثرة في هذا الارتفاع، فقد تكون عوامل أخرى مرتبطة بالموقف (رفاعي، 2004، 70).

وهناك عدة دراسات توضح العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي ومن ضمنها ما يلي:

• فقد أشارت دراسة (مصري، 2011)، إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي

- اتضح انه لا يوجد علاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء عند العاملين في الجامعة
- وتبين أيضا انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغيرات الجنس، الخبرة ونوع النشاط.
- كما أظهرت نتائج الدراسة أن هناك ارتباط ضعيف بين الضغوط والأداء أي أن الضغوط

الوظيفية لم تؤثر سلباً على الأداء.

• وأيضاً أشارت دراسة (علي، 2008)، على وجود علاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي من خلال:

- جميع أفراد العينة يتعرضون بشكل عال لضغوط العمل الناتجة عن عبء العمل الزائد بنوعيه الكمي والنوعي.

- جميع أفراد العينة يتعرضون بشكل عال لضغوط العمل الناتجة عن المسؤولية عن الآخرين.

- جميع أفراد العينة يتعرضون بشكل عال لضغوط العمل الناتجة عن عدم التوافق بين الفرد وظروف العمل.

• وأيضاً أشارت دراسة (القشطي، 2003)، وجود علاقة بين الضغط الوظيفي والأداء الوظيفي

من خلال التالي:

- يعاني العاملون بالوظائف الروتينية في المصارف التجارية من مصدر الضغط الوظيفي فهم يتعرضون إلى صراع الدور وغموض الدور في بعض جوانب الوظائف التي يمارسونها.

- يرتبط مصدري الضغط الوظيفي (صراع الدور، غموض الدور) بعلاقة عكسية مع الأداء الوظيفي.

- لا يرتبط صراع الدور بأي علاقة مع الرضا الوظيفي، في حين كانت العلاقة بين غموض الدور والرضا الوظيفي علاقة عكسية بسيطة.

• وأيضاً أشارت دراسة (أبو العلا، 2009)، إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل والأداء التنظيمي.

- وقد فرضت هذه الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة إحصائية "0.005" بين مستوى ضغط العمل وبين درجة الولاء التنظيمي لدى المدراء العاملين في

وزارة الداخلية.

- وأيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء الباحثين حول مستوى ضغوط العمل

ودرجة الولاء التنظيمي تعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية (العمر، الخبرة، المسمى الوظيفي، الرتبة والراتب، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي).

- وكذلك أشارت دراسة (عمران، 2008)، إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي. وتوصلت هذه الدراسة إلى:

- وجود مستوى متوسط من ضغوط العمل، ووجود مستوى عالٍ من الولاء التنظيمي لدى أفراد عينة الدراسة.

- كما أثبتت هذه الدراسة وجود علاقة ارتباط سالبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

- وكذلك أشارت دراسة (الظالمي، 2011)، إلى وجود علاقة بين المناخ التنظيمي وضغوط العمل.

- وتوصلت الدراسة إلى النتائج وهي ضعف وقصور في استخدام التقنيات العلمية الحديثة المستخدمة في المصارف المبحوثة.

- وإن أفراد عينة الدراسة يواجهون ضغوط تفوق طاقاتهم وإمكانياتهم، مما يؤثر سلباً على أداء العمل من حيث الجودة وسرعة الانجاز.

تعقيب الباحثة على الدراسات السابقة

بعد أن تم عرض الدراسات السابقة تلاحظ الباحثة جوانب عدة من تلك الدراسات وما تناولته من موضوعات وما استخدمته من أدوات، وعينات، وما توصلت إليه من نتائج يمكن إيجازها في ما يلي:

1- تنوع الدراسات من حيث الموضوعات، والمنهج الذي استخدمته كل دراسة، ونوع العينة، ومجتمع الدراسة.

2- بينما هدفت دراسات أخرى إلى التعرف على ضغوط العمل والأداء الوظيفي التي تواجه

العاملين

3- بالنسبة للهدف، تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الهدف حيث هدفت

بعض الدراسات إلى التعرف على الضغوط التي تواجه العاملين في المؤسسات المختلفة.

4- بالنسبة للأداة، تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة كأداة

للدراسة مع اختلاف في المحاور والمجالات التي تضمنتها كل أداة سواء للتعرف على

ضغوط العمل

5- بالنسبة للمنهج، تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي.

6- بالنسبة لعينة الدراسة، تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام عينة

محددة.

7- إن جميع الدراسات السابقة تتفق مع الدراسة الحالية في الاعتماد على التطبيق الميداني.

8- لا توجد دراسة سابقة محلية على حد علم الباحثة تناولت اثر ضغوط العمل في الأداء

الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة بمدينة مصراتة

وقد استفادة الباحثة من الدراسات السابقة في ما يلي:

1- استفادة الباحثة من الدراسات السابقة في تصميم أدوات جميع المعلومات اللازمة، وفي

مقارنة النتائج التي وردت في الدراسات السابقة بما سوف تسفر عنه نتائج الدراسة الحالية.

2- أفادت الدراسات السابقة في معرفة الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات.

3- ساعدت الدراسات السابقة الباحثة في بناء أداة الدراسة وذلك في ضوء الأسئلة التي

أجابت عنها الدراسة الحالية.

4- استفادة الباحثة من الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية.

8.3 الخلاصة

تم تخصيص الفصل الثالث للمتغير التابع وهو (الأداء الوظيفي)، يعد موضوع الأداء الوظيفي من أهم الموضوعات في نظريات السلوك الإداري إلا انه وعلى الرغم من ذلك لم يصل الباحثون إلى تعريف محدد له رغم التقارب الواضح بينهم.

أهمية العناصر الأساسية للأداء الوظيفي في قياس وتحديد مستوى أداء العاملين في المنظمات، مما يستدعي ضرورة تحديد هذه العناصر والاتفاق عليها.

تعددت طرائق تقييم الأداء من وجهة نظر الباحثين، الأمر الذي يمكن المنظمات من توفير نظم المعلومات إدارية عن أداء العاملين وإيجاد تغذية مرتدة لمعرفة مستوى فاعلية الأداء لديهم.

النتائج النهائية للأداء يمكن قياسه في كثير من الأعمال في شكل أرقام، أما الأعمال الذي يصعب قياسها من خلال الأرقام فيمكن قياسها من خلال استخدام الحكم الشخصي شريطة أن تكون وفق معايير موضوعة بدقة.

الفصل الرابع

الإطار العملي

1.4 التمهيد

2.4 نبذة عن المستشفيات العامة في مدينة مصراتة

3.4 منهجية الدراسة

4.4 الخلاصة

1.4 التمهيد

يهدف هذا الفصل إلى تقديم نبذة عن المستشفيات العامة محل الدراسة ومنهجية الدراسة، وقد قسم إلى مبحثين: يستعرض المبحث الأول نبذة مختصرة عن المستشفيات العامة محل الدراسة وهي مستشفى مصراته للدرن والأمراض الصدرية، المركز الوطني لتشخيص وعلاج العقم، المعهد القومي لعلاج الأورام مصراته، المركز المتخصص لتنظيم وعلاج مرضى السكري والغدد الصماء. بينما يصف المبحث الثاني منهجية الدراسة من خلال منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، وأداة الدراسة، والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة، وأخيراً صدق وثبات مقاييس الدراسة.

2.4 نبذة عن المستشفيات العامة في مدينة مصراتة

تعتبر خدمات الصحة وما يتعلق بها ربما من أهم الأهداف الحيوية لأي دولة تهتم بمواطنيها وتعمل على إسعادهم وتيسير سبل الحياة لهم.

هناك جدال مستمر بين الطبقات المتقفة والكوادر الوظيفية وصناع القرار بخصوص ترتيب الأولويات حين يبدأ التخطيط لأية مشاريع بناء أو تطوير في أي بلد، ونقاط الاختلاف عادة تكون حول سلم الأولويات: ما التي يأتي على رأس هذا السلم الذي تعتبر كل درجة فيه بنفس القدر من الأهمية مع الأخرى، خاصة عندما يتعلق الأمر ببلد مثل ليبيا التي خرجت لتوها من أتون حكم شمولي متخلف فوجدت نفسها تعاني من تبعات ممارسات خاطئة وفوضوية تعود الناس على مشاهدتها وممارستها وحصد نتائجها لأكثر من أربعة عقود من الزمان بما يعنى ذلك من إنتاج أجيال تنتم لنفس الثقافة وتعودت على النمط من الفساد المتعمد والتحرر من أية عمليات محاسبة أو مراجعة أو متابعة أو أية نوايا للتغيير نحو الأحسن، سلم التغيير تتنافس عليه الكثير من الأولويات مثل الأمن والصحة والتعليم والأمن الغذائي وغيرها كثير وفي هذا الموضوع قد نختلف على أولوياتنا، لكنني اعتقد بأن الصحة بعد الأمن تأتي في أولويات السلم للكثير من الأسباب الوجيهة والمنطقية.

حاولت الباحثة عن طريق الانترنت البحث على العديد من الأمور المتعلقة بالمستشفيات لكنني لم أجد شيئاً يمكنني الاعتداد به أكثر من القول بان عدد المرافق الصحية الأولية مثل العيادات المجهزة والمستوصفات ومستشفيات المناطق العمومية لم يتعدى 1500 مرفق في بلد واسع الأطراف شاسع المسافات بين الكثير من مدنه وقراه. كما أن الحالة التي كانت ولا زالت عليها هذه المرافق يرثى لها، فالكثير منها عاطل عن العمل والكثير الآخر مزال تحت الصيانة ولعدة سنوات بدون أحداث أي تقدم يذكر.

حاولت أيضا الباحثة البحث عن طريق الانترنت إيجاد إحصائيات أو أرقام عن أعداد ومؤهلات العاملين في القطاع الصحي وتوصلت إلى أن بلغ عدد العاملين في القطاع الصحة تقارير عام 2008م حوالي 1000,000 منهم ما يقارب من 30,000 موظف تحت بند عناصر التمريض. وعدد الأطباء العاملين في ليبيا حسب عام 2009م كان قد بلغ 10,230 طبيبا وطبيبة منهم 8,612 من الليبيين والبقية أجنب .

بلغ عدد المستشفيات العامة في ليبيا حسب عام 2009م ما مجمله 96 مستشفى بها 20,289 سريرا، منها 18 مستشفى مركزي، 21 مستشفى عمومي، 32 مستشفى قروي، والبقية مستشفيات خصوصية أو تابعة لجهات أخرى. كما توزعت البقية البنية التحتية لمرافق الصحة على الوجه الآتي: 37 مصحة، 15 عيادة مجمعة، 1355 مستوصف ومركز صحي.

- التعريف بالمستشفيات العامة محل الدراسة كما يلي:-

أولاً:- مستشفى مصراته للدرن والأمراض الصدرية

تأسس المستشفى في عام 1974م وتم نقله من مقره الأول في وسط المدينة إلى قرية زريق بتاريخ 2002/8/13م ويعتبر المستشفى من المرافق التخصصية الحيوية والمهمة من بين أربع مستشفيات في ليبيا تعني بهذا المجال.

وهو يقدم الخدمات للمواطنين في المنطقة الوسطى بأكملها، مر المستشفى بعدة مراحل وتم تسييره من عدة إدارات في السابق وعمل فيه كوادر طبية ليبية وغير ليبية.

ثانياً:- المركز الوطني لتشخيص وعلاج العقم

بدأ المركز الوطني لتشخيص وعلاج العقم بمدينة مصراته في تقديم خدماته المتطورة للمرضى من شهر أغسطس سنة 2012. وذلك بعد إن تم نقله من المستشفى المركزي بالمدينة إلى مبنى مستقل بالمنطقة السكنية في (قصر احمد) ليعمل المركز طيلة أيام الأسبوع من الساعة

السابعة والنصف صباحاً وحتى الثالثة مساءً بمساعدة أطباء زائرين من جمهورية مصر العربية. وقد كان المركز يقدم خدمات متواضعة جداً مقارنة بما يقدمه الآن تمكن في تشخيص المرضى وإيوائهم بالإضافة إلى عدم توفير الدواء فقد كان المرضى يسافرون للعلاج بالخارج في دول عربية مثل تونس والأردن ومصر الأمر الذي يكلفهم الكثير من حيث القيمة المالية بالإضافة إلى الدواء والإيواء .

وقال مدير المركز أن المركز تم إنشاؤه بقرار من وزارة الصحة في حين تم دعمه عبر التبرعات والمساعدات من بعض أهالي مدينة مصراتة وبعض الأطباء العاملين بالمركز .

ثالثاً: - المعهد القومي لعلاج الأورام

المعهد القومي بمدينة مصراتة هو أحد المراكز الطبية المتخصصة في تشخيص وعلاج الأورام في ليبيا وهدفه زيادة نسبة الشفاء والعمل على الحد من الإصابة بمرض السرطان. وبدأ نشاطه في سنة 2003م وتم الافتتاح الرسمي للمعهد في سبتمبر سنة 2004م.

وتطورت منشآت المعهد لتنظيم مبادئ الإدارة وغرف العناية الفائقة، وغرفة العمليات، ومبنى خاص بالأشعة التشخيصية، وكذلك المختبر، ومصرف الدم، والصيدلية. وياكتمال هذه المرافق المهنية زادت القدرة الإيوائية للمعهد لتصل إلى 120 سريراً.

إن الاكتشاف والتشخيص والعلاج المبكر للأمراض الأورام يؤدي بالقطع إلى ارتفاع نسبة الشفاء وتقليل نسبة المضاعفات مما يكون مردوداً اقتصادياً واجتماعياً عالياً على الفرد والمجتمع.

رابعاً: - المركز المتخصص لتنظيم وعلاج مرض السكري والغدد الصماء

يوجد بالمركز 13 عيادة تعمل في الفترة الصباحية من الساعة 8:00 صباحاً حتى 2:30 ظهراً وبالفترة المسائية من الساعة 4:00 إلى 8:00 مساءً.

إن داء السكري هو مرض يكون فيه من الصعب على الخلايا الحصول على السكر الذي

تحتاجه لإنتاج الطاقة، ولذلك يتراكم السكر في الدم، ويصبح مستواه مرتفعاً.

غالباً ما يعاني المرضى قبل أن يظهر داء السكري عندهم من حالة تمهيدية تسمى ما قبل داء السكري، وإن بإمكان الناس الأصحاء وأولئك الذين يعانون من هذه الحالة وقاية أنفسهم، أو على الأقل تأخير أصابهم بالداء السكري.

3.4 منهجية الدراسة

1. منهج الدراسة

نتيجة لطبيعة الأهداف التي تسعى إليها هذه الدراسة في الكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة، ومن خلال الأسئلة التي تسعى هذه الدراسة للإجابة عنها فقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي الذي يعد مناسباً لطبيعة هذه الدراسة، حيث يتلاءم الأسلوب الوصفي مع الهدف النظري المتمثل بالتعريف على مفهوم ضغوط العمل والأداء الوظيفي، في حين يتلاءم الأسلوب التحليلي مع الهدف العملي المتمثل بالتعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، ولا يتوقف المنهج الوصفي عند جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، بل يتعداه إلى تحليل الظاهرة وتفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه.

2. مجتمع الدراسة

ويشمل مجتمع الدراسة الأصلي جميع العناصر الطبية المساعدة في المستشفيات العامة بمدينة مصراتة والبالغ عددها (507) وهي:

- مستشفى مصراتة لدرن والأمراض الصدرية (158).
- المركز المتخصص لتنظيم وعلاج مرضى السكري والغدد الصماء (65).
- المركز الوطني لتشخيص وعلاج العقم (97).

- المعهد القومي لعلاج الأورام (187).

وقد بلغ عدد أفراد المجتمع الأصلي (507) خلال فترة الدراسة.

3. عينة الدراسة

الجدول (1) إجراءات توزيع عينة الدراسة وحركة الاستبيان

| نسبة الفاقد | الاستبيانات المفقودة | الاستبيانات الموزعة | عدد الموظفين في المستشفيات | اسم المستشفى |
|----------------|-------------------------|------------------------|-------------------------------|--|
| 6.6% | 3 | 70 | 158 | مستشفى مصراة لدن والأمراض الصدرية. |
| 7.2% | 5 | 42 | 65 | المتخصص تنظيم وعلاج مرضى السكري والغدد الصماء. |
| 16.7% | 7 | 46 | 97 | المركز الوطني لتشخيص وعلاج العقم. |
| 6.5% | 4 | 60 | 187 | المعهد القومي لعلاج الأورام. |
| 8.7% | 19 | 218 | 507 | الإجمالي |

4. أداة الدراسة

تمثلت أداة الدراسة في استمارة الاستبيان والتي تعد أسلوباً مناسباً في مثل هذه الدراسات لجمع البيانات وآراء الباحثين حول ظاهرة أو موقف معين من خلال الإجابة على مجموعة الأسئلة التي تمثل "فقرات الاستبيان" والتي تقدم لهم في صفحات محددة تسمى استمارة استبيان يتم إعدادها وتصميمها لتشمل أداة الدراسة لقياس متغيرات الدراسة والوصول إلى حقائق علمية حولها. تم تصميم استمارة استبيان خاصة من النوع المقفل كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة تتكون من ثلاثة أقسام:

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

يحتوي هذا القسم على البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وهي الجنس (ذكر، أنثى) والحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج) وسنوات الخبرة الوظيفية (أقل من 5 سنوات إلى أقل من 15

سنة، 15 سنة فأكثر) والمستوى التعليمي (ثانوية أو متوسط، دبلوم عالي، جامعي، دراسات عليا) ومكان العمل (مستشفى مصراة للدرن والأمراض الصدرية، المركز المتخصص لعلاج مرضى السكري والغدد الصماء، المركز المتخصص لتشخيص وعلاج العقم، المعهد القومي لعلاج الأورام).

القسم الثاني: مقياس ضغوط العمل

يحتوي مقياس ضغوط العمل المتغير المستقل الرئيسي في الدراسة على خمسة وعشرين فقرة بهدف التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يشعر بها عينة الدراسة، وقد تم تحديد خمسة مصادر لضغوط العمل تم اختيارها بناء على مراجعة أدبيات موضوع الدراسة والدراسات السابقة، وتعتقد الباحثة أنها تشمل أهم مصادر ضغوط العمل المرتبطة بممارسة الوظائف داخل المستشفيات، وتم توزيع فقرات ضغوط العمل على المتغيرات المستقلة الفرعية الآتية:

1. صراع الدور وتمثله الفقرات (1، 2، 3، 4، 5).
2. غموض الدور وتمثله الفقرات (6، 7، 8، 9، 10).
3. عبء الدور وتمثله الفقرات (11، 12، 13، 14، 15).
4. بيئة العمل المادية وتمثله الفقرات (16، 17، 18، 19، 20).
5. العلاقات في العمل وتمثله الفقرات (21، 22، 23، 24، 25).

وقامت الباحثة بتحديد مستويات المتوسطات الحسابية على النحو الآتي:

1. الوسط الحسابي اقل من (2.5) يمثل مستوى ضغوط عمل منخفض.
2. الوسط الحسابي أكثر من (2.5) يمثل مستوى ضغوط عمل مرتفع.

القسم الثالث: مقياس الأداء الوظيفي

يحتوي مقياس الأداء الوظيفي المتغير التابع الرئيسي في الدراسة على عشرون فقرة بهدف التعرف على مستوى الأداء الوظيفي الذي يشعر به أفراد عينة الدراسة، وتعتبر هذه الفقرات عن

الأداء الوظيفي العام للموظف في المستشفيات محل الدراسة.

وقامت الباحثة بتحديد مستويات المتوسطات الحسابية على النحو الآتي:

1. الوسط الحسابي اقل من (2.5) يمثل مستوى أداء وظيفي ايجابي.
2. الوسط الحسابي أكثر من (2.5) يمثل مستوى أداء وظيفي سلبي.

الجدول (2) يبين تركيبة الاستبيان المستخدمة في هذه الدراسة.

| الترتيب | المحاور | المتغيرات الرئيسية | المتغيرات الفرعية | عدد الفقرات |
|---------|-------------------------|------------------------------|-----------------------------|-------------|
| أولاً | الخصائص | الخصائص الشخصية والوظيفية | الجنس | 1 |
| | | | الحالة الاجتماعية | 1 |
| | | | سنوات الخبرة | 1 |
| | | | المؤهل العلمي | 1 |
| | | | مكان العمل | 1 |
| 5 | إجمالي الفقرات | | | 5 |
| ثانياً | مقياس ضغوط العمل | ضغوط العمل | صراع الدور | 5 |
| | | | غموض الدور | 5 |
| | | | عبء الدور | 5 |
| | | | بيئة العمل المادية | 5 |
| | | | العلاقات في العمل | 5 |
| 25 | إجمالي فقرات ضغوط العمل | | | 25 |
| ثالثاً | مقياس الأداء الوظيفي | الأداء الوظيفي | | 20 |
| | | | إجمالي فقرات الأداء الوظيفي | |
| 45 | إجمالي فقرات الاستبيان | | | |

وقد صممت استمارة الاستبيان وفقا لنموذج مقياس ليكرت الخماسي (أوافق بشدة، أوافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماما) بالنسبة للمتغير المستقل ضغوط العمل، و (أوافق بشدة، أوافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماما) بالنسبة للمتغير التابع الأداء الوظيفي.

5. أدوات التحليل الإحصائي

استخدمت الباحثة لتحليل إجابات العينة الأدوات الإحصائية الآتية:

- النسبة المئوية: تستخدم لمعرفة التوزيع النسبي لأفراد العينة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية.
- الوسط الحسابي: يستخدم لقياس متوسط إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان.
- الانحراف المعياري: يستخدم لقياس الانحرافات في إجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان.
- معامل كرونباخ الفا: للتحقق من مقدار الاتساق الداخلي لأداة الدراسة (استمارة الاستبيان).
- معامل الارتباط: يستخدم لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى والفرضيات المتفرعة عنها، لغرض تحديد العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي.
- تحليل الانحدار البسيط: يستخدم لاختبار اثر متغير مستقل واحد في المتغير التابع الأداء الوظيفي.
- اختبار T للعينة الواحدة: لمعرفة إن كان أفراد العينة الدراسة يشعرون بضغوط العمل.
- تحليل التباين الأحادي: وذلك لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزي لاختلاف العوامل الشخصية والوظيفية التالية (سنوات الخبرة - المؤهل العلمي - مكان العمل).
- اختبار T للعينات المستقلة: وذلك لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي في العمل تعزي لاختلاف العوامل الشخصية والوظيفية التالية (الجنس - الحالة الاجتماعية).

6. صدق وثبات مقاييس الدراسة

أولاً: الصدق

يقصد بصدق المقياس مدى قدرته على قياس الشيء المراد قياسه بدقة، وللتحقق من صدق الأداة المستخدمة في الدراسة والتأكد من دقة فقرات المقياس وتناسقها وتوافقها ووضوحها وملاءمتها للبيئة البحثية قامت الباحثة باختبارات الصدق التالية:

- الصدق الظاهري (صدق المحكمين)

للتأكد من صدق مقياس ضغوط العمل ومقياس الأداء الوظيفي قامت الباحثة بعرض استمارة الاستبيان على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في الجامعات الليبية. (انظر الملحق) وذلك لإبداء رأيهم وتقديم مقترحاتهم حول استمارة الاستبيان، والاستفادة من خبراتهم في الحكم على المقاييس المستخدمة ومدى ملاءمتها للتطبيق في الدراسة وقد طلب من المحكمين الآتي:

1. مدى انتماء الفقرات للمجال أو المقياس المدرجة تحته .

2. مدى صلاحيات الفقرات، وصياغتها.

3. إضافة أو حذف ما ترونه مناسباً.

وبناء على الملاحظات القيمة الواردة من المحكمين تم إجراء بعض التعديلات على استمارة

الاستبيان بشكلها النهائي.

- صدق الاتساق الداخلي

قامت الباحثة بعد إتمام إجراءات الصدق الظاهري (صدق المحكمين) بتوزيع عدد (24)

استمارة استبيان على عينة من المجتمع الأصلي وذلك لحساب صدق الاتساق الداخلي للمقاييس

المستخدمة في الدراسة من خلال حساب معامل الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس،

والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول (3) معاملات الارتباط بين فقرات مقياس ضغوط العمل والدرجة الكلية للمقياس

| الارتباط | | ضغوط العمل |
|----------------|--------|--|
| مستوى المعنوية | القيمة | |
| 0.00 | 0.63 | أهداف عملي بالمستشفى غير واضحة. |
| 0.00 | 0.72 | الأعمال التي أقوم بها في المستشفى لا تتناسب مع طبيعة تخصصي. |
| 0.00 | 0.75 | يطلب مني أداء أعمال متناقضة في وقت واحد. |
| 0.00 | 0.64 | وقت عملي في المستشفى غير كاف لانجاز المهام الموكلة إليّ. |
| 0.00 | 0.15 | تتدخل الإدارة في أداء عملي بشكل واضح. |
| 0.00 | 0.35 | مهام وظيفتي غير محددة في المستشفى. |
| 0.00 | 0.83 | الأهداف الخاصة بوظيفتي غير واضحة. |
| 0.00 | 0.66 | يتم الرجوع لأكثر من مسئول في المستشفى عند الحاجة. |
| 0.00 | 0.62 | رئيسي المباشر لا يفوض صلاحيات واسعة لانجاز عملي. |
| 0.00 | 0.43 | لا يوجد تحديد واضح ومكتوب لمسؤوليات كل وظيفة في المستشفى. |
| 0.00 | 0.75 | وقت العمل اليومي في المستشفى لا يسمح بأداء كل ما أكلف به. |
| 0.00 | 0.72 | الأعمال المطلوبة لا تتناسب مع قدراتي وإمكانياتي. |
| 0.00 | 0.66 | هناك زيادة في المهام والواجبات الموكلة إليّ مقارنة بزملائي. |
| 0.00 | 0.52 | الوقت المحدد للراحة إثناء الدوام غير كافي . |
| 0.00 | 0.87 | حجم العمل الذي أقوم به يستلزم أوقات إضافية عن الوقت العمل الرسمي. |
| 0.00 | 0.73 | لا توفر إدارة المستشفى الأجهزة والمعدات المناسبة لأداء العمل. |
| 0.00 | 0.69 | بيئة العمل المادية (الإضاءة والتهوية والضوضاء) غير مناسبة بالمستشفى. |
| 0.00 | 0.63 | هناك نقص في المستلزمات الطبية من حيث النوع والكم في المستشفى. |
| 0.00 | 0.65 | هناك خلل وقصور في برنامج النظافة في المستشفى. |
| 0.00 | 0.73 | زملائي لا يتعاونوا معي بالشكل المطلوب. |
| 0.00 | 0.05 | توجد صراعات شخصية بين العاملين بالمستشفى. |
| 0.00 | 0.10 | توجد صعوبة في تعاملتي مع رئيسي المباشر. |
| 0.00 | 0.87 | لا يقدر رئيسي المباشر الجهود التي أبدلها في العمل. |
| 0.00 | 0.72 | مناخ العمل غير ملائم لإقامة علاقات جيدة مع إدارة المستشفى. |
| 0.00 | 0.65 | لا يوجد نظام جيد للسلامة المهنية للعاملين بالمستشفى. |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بالنظر في الجدول السابق والذي يوضح صدق الاتساق الداخلي للفقرات التي تقيس مصادر

ضغوط العمل لعينة الدراسة الاستطلاعية يتضح الآتي:

تراوحت معاملات الارتباط بين (0.87) و(0.05)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى

معنوية (0.01) على وجود علاقات ارتباط بين جميع الفقرات التي تقيس مصادر ضغوط العمل

والدرجة الكلية للضغوط العمل، وهذا بدوره يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمقياس ضغوط العمل

المتغير المستقل الرئيسي في الدراسة.

كما تبين الجداول الآتية معاملات ارتباط بين كل فقرة والمتغير الذي تنتمي إليه

الجدول (4) معاملات الارتباط بين فقرات صراع الدور والدرجة الكلية للمتغير

| الارتباط | | صراع الدور |
|----------------|--------|---|
| مستوى المعنوية | القيمة | |
| 0.00 | 0.70 | أهداف عملي بالمستشفى غير واضحة. |
| 0.00 | 0.63 | الأعمال التي أقوم بها في المستشفى لا تتناسب مع طبيعة تخصصي. |
| 0.00 | 0.31 | يطلب مني أداء أعمال متناقضة في وقت واحد. |
| 0.00 | 0.75 | وقت عملي في المستشفى غير كاف لإنجاز المهام الموكلة إلي. |
| 0.00 | 0.63 | تتدخل إدارة المستشفى في أداء عملي بشكل واضح. |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بالنظر إلى الجدول السابق والذي يوضح صدق الاتساق الداخلي للفقرات التي تقيس متغير

صراع الدور لعينة الدراسة الاستطلاعية يتضح الآتي:

تراوحت معاملات الارتباط بين (0.75) و (0.31) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى

(0.01) على وجود علاقات ارتباط بين جميع الفقرات التي تقيس متغير صراع الدور والدرجة

الكلية للمتغير، وهذا بدوره يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمتغير صراع الدور المتغير المستقل

الفرعي الأول في الدراسة.

الجدول (5) معاملات الارتباط بين فقرات متغير غموض الدور والدرجة الكلية للمتغير.

| الارتباط | | غموض الدور |
|----------------|--------|---|
| مستوى المعنوية | القيمة | |
| 0.00 | 0.64 | مهام وظيفتي غير محدد في المستشفى. |
| 0.00 | 0.71 | الأهداف الخاصة بوظيفتي غير واضحة. |
| 0.00 | 0.79 | يتم الرجوع لأكثر من مسئول في المستشفى عند الحاجة. |
| 0.00 | 0.43 | رئيسي المباشر لا يفوض صلاحيات واسعة لإنجاز عملي. |
| 0.00 | 0.63 | لا يوجد تحديد واضح ومكتوب لمسؤوليات كل وظيفة في المستشفى. |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بالنظر إلى الجدول السابق والذي يوضح صدق الاتساق الداخلي للفقرات التي تقيس متغير

غموض الدور لعينة الدراسة الاستطلاعية يتضح الآتي:

تراوحت معاملات الارتباط بين (0.79) و(0.43) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى

معنوية (0.01) على وجود علاقات ارتباط بين جميع الفقرات التي تقيس متغير غموض الدور

والدرجة الكلية للمتغير، وهذا يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمتغير غموض الدور المتغير الفرعي

المستقل الثاني في الدراسة.

الجدول (6) معاملات الارتباط بين فقرات متغير عبء الدور والدرجة الكلية للمتغير

| الارتباط | | عبء الدور |
|----------------|--------|---|
| مستوى المعنوية | القيمة | |
| 0.00 | 0.72 | وقت العمل اليومي في المستشفى لا يسمح بأداء كل ما أكلف به. |
| 0.00 | 0.63 | الأعمال المطلوبة لا تتناسب مع قدراتي وإمكانياتي. |
| 0.00 | 0.61 | هناك زيادة في المهام والواجبات الموكلة إلي مقارنة بزملائي. |
| 0.00 | 0.64 | الوقت المحدد للراحة إثناء الدوام غير كافي. |
| 0.00 | 0.53 | حجم العمل الذي أقوم به يستلزم أوقات إضافية عن الوقت العمل الرسمي. |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بالنظر إلى الجدول السابق والذي يوضح صدق الاتساق الداخلي للفقرات التي تقيس متغير

عبء الدور لعينة الدراسة الاستطلاعية يتضح الآتي:

تراوحت معاملات الارتباط بين (0.72) و(0.53) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى

معنوية (0.01) على وجود علاقات ارتباط بين جميع الفقرات التي تقيس متغير عبء الدور

والدرجة الكلية للمتغير، وهذا يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمتغير عبء الدور المتغير الفرعي

المستقل الثالث في الدراسة.

الجدول (7) معاملات الارتباط بين فقرات متغير بيئة العمل المادية والدرجة الكلية للمتغير.

| الارتباط | | بيئة العمل المادية |
|----------------|--------|--|
| مستوى المعنوية | القيمة | |
| 0.00 | 0.63 | لا توفر إدارة المستشفى الأجهزة المطلوبة والمعدات المناسبة لأداء العمل. |
| 0.00 | 0.75 | بيئة العمل المادية (الإضاءة والتهوية والضوضاء) غير مناسبة في المستشفى. |
| 0.00 | 0.81 | هناك نقص في المستلزمات الطبية من حيث النوع والكم في المستشفى. |
| 0.00 | 0.91 | هناك خلل وقصور في برنامج النظافة في المستشفى. |
| 0.00 | 0.94 | لا يوجد نظام جيد للسلامة المهنية للعاملين في المستشفى. |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بالنظر إلى الجدول السابق والذي يوضح صدق الاتساق الداخلي للفقرات التي تقيس متغير

بيئة العمل المادية لعينة الدراسة الاستطلاعية يتضح الآتي:

تراوحت معاملات الارتباط بين (0.94) و(0.63) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى

معنوية (0.01) على وجود علاقات ارتباط بين جميع الفقرات التي تقيس متغير بيئة العمل المادية

والدرجة الكلية للمتغير، وهذا يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمتغير بيئة العمل المادية المتغير

الفرعي المستقل الرابع في الدراسة.

الجدول (8) معاملات الارتباط بين فقرات متغير العلاقات في العمل والدرجة الكلية للمتغير.

| الارتباط | | العلاقات في العمل |
|---------------|--------|--|
| مستوى المعنوي | القيمة | |
| 0.00 | 0.45 | زملائي لا يتعاونوا معي بالشكل المطلوب. |
| 0.00 | 0.63 | توجد صراعات شخصية بين العاملين بالمستشفى. |
| 0.01 | 0.70 | توجد صعوبة في تعاملي مع رئيسي المباشر. |
| 0.00 | 0.31 | لا يقدر رئيسي المباشر الجهود التي ابذلها في العمل. |
| 0.00 | 0.43 | مناخ العمل غير ملائم لإقامة علاقات جيدة مع إدارة المستشفى. |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بالنظر إلى الجدول السابق والذي يوضح صدق الاتساق الداخلي للفقرات التي تقيس متغير

العلاقات في العمل لعينة الدراسة الاستطلاعية يتضح الآتي:

تراوحت معاملات الارتباط بين (0.70) و(0.43) وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى

معنوية (0.01) على وجود علاقات ارتباط بين جميع الفقرات التي تقيس متغير العلاقات في

العمل والدرجة الكلية للمتغير، وهذا يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمتغير العلاقات في العمل

المتغير الفرعي المستقل الخامس في الدراسة.

الجدول (9) معاملات الارتباط بين متغيرات ضغوط العمل والدرجة الكلية للمقياس

| الارتباط | | متغيرات ضغوط العمل |
|----------------|--------|---------------------|
| مستوى المعنوية | القيمة | |
| 0.00 | 0.71 | صراع الدور. |
| 0.00 | 0.81 | غموض الدور. |
| 0.00 | 0.83 | عبء الدور. |
| 0.00 | 0.77 | بيئة العمل المادية. |
| 0.00 | 0.69 | العلاقات في العمل. |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بالنظر في الجدول السابق والذي يوضح صدق الاتساق الداخلي للمتغيرات التي تقيس

ضغوط العمل لعينة الدراسة الاستطلاعية يتضح الآتي:

تراوحت معاملات الارتباط بين (0.83) و(0.69)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى

معنوية (0.01) على وجود علاقات ارتباط بين جميع المتغيرات التي تقيس ضغوط العمل والدرجة

الكلية لضغوط العمل، وهذا بدوره يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمقياس ضغوط العمل المتغير

المستقل الرئيسي في الدراسة.

ويبين الجدول الآتي صدق الاتساق الداخلي لمقياس الأداء الوظيفي المتغير التابع في الدراسة.

الجدول(10) معاملات الارتباط بين فقرات مقياس الأداء الوظيفي والدرجة الكلية للمقياس.

| الارتباط | | الأداء الوظيفي |
|----------------|--------|--|
| مستوى المعنوية | القيمة | |
| 0.00 | 0.69 | تحرص إدارة المستشفى على تحقيق الأهداف العامة. |
| 0.00 | 0.44 | هناك تخطيط واضح للعمل قبل أدائه. |
| 0.00 | 0.70 | يوجد تنظيم في مهام وواجبات العمل. |
| 0.00 | 0.59 | تتم الرقابة لضمان جودة أداء العاملين في المستشفى. |
| 0.00 | 0.73 | هناك تنسيق بين العاملين إثناء أداء العمل في المستشفى. |
| 0.00 | 0.66 | يوجد تقييد في الحضور والانصراف للعمل. |
| 0.00 | 0.72 | حجم العمل اليومي الذي ينجز يتفق مع المعايير المطلوبة. |
| 0.00 | 0.65 | نسبة ما يتم تنفيذه في العمل مقارنة بالأهداف والبرامج المرسومة عالية. |
| 0.00 | 0.78 | مستوى مساهمة العاملين في التجديد والتطوير مرتفعة. |
| 0.00 | 0.78 | يتم انجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد. |
| 0.02 | 0.93 | هناك قدرة على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية في العمل. |
| 0.00 | 0.89 | توجد قدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن القيام بأداء العمل. |
| 0.00 | 0.81 | يوجد تقييد والتزام بأنظمة العمل في المستشفى. |

| الارتباط | | الأداء الوظيفي |
|----------------|--------|--|
| مستوى المعنوية | القيمة | |
| 0.00 | 0.83 | توجد مشاركة من قبل العاملين في اتخاذ القرارات الهامة. |
| 0.03 | 0.81 | يتم الالتزام بتنفيذ التعليمات الصادرة من الرؤساء فيما يخص العمل. |
| 0.00 | 0.73 | عدالة نظام الحوافز بالمستشفى ساعدني على أداء عملي بصورة أفضل. |
| 0.00 | 0.25 | يتم الترتيب للأعمال اليومية حسب أهميتها. |
| 0.00 | 0.69 | توجد قدرة على التكيف عند حدوث حالات طارئة. |
| 0.00 | 0.39 | هناك تعاون مع فريق العمل لإنجاز المهام المطلوبة. |
| 0.00 | 0.34 | يتم شكر وتقدير من رؤسائك في حال ارتفاع مستوى أدائك. |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

بالنظر في الجدول السابق والذي يوضح صدق الاتساق الداخلي لل فقرات التي تقيس الأداء

الوظيفي لعينة الدراسة الاستطلاعية يتضح الآتي:

تراوحت معاملات الارتباط بين (0.98) و(0.25)، وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى

معنوية (0.01) على وجود علاقات ارتباط بين جميع الفقرات التي تقيس مستوى الأداء الوظيفي

والدرجة الكلية للأداء الوظيفي، وهذا بدوره يؤكد صدق الاتساق الداخلي لمقياس الأداء الوظيفي

المتغير التابع في الدراسة.

ثانياً: الثبات

يعد اختبار الثبات من أكثر الأساليب الإحصائية استخداماً للتأكد من الاتساق الداخلي لأداة

القياس التي تتضمن عدداً من العناصر، ويعد الثبات من المفاهيم الأساسية التي يتعين توافرها في

المقياس حتى يكون صالحاً للاستخدام، ويقصد بثبات المقياس الاتساق الداخلي بين عباراته،

ولثبات المقياس جانبان الأول هو استقرار المقياس كأن يتم الحصول على ذات النتائج إذا قيس

المتغير مرات متتالية، أما الجانب الآخر لثبات المقياس فهو الموضوعية، وهو أن يتم الحصول

على ذات الدرجة بصرف النظر عن الشخص الذي يطبق الاختبار أو الذي يصممه، وقد جرى التحقق من ثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة كما يأتي:

الثبات بدلالة الاتساق الداخلي

اعتمدت الباحثة على عينة الدراسة الاستطلاعية في استخراج الثبات بالاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا، أن اختبار المصدقية ألفا يعدّ ضعيفاً إذا كان أقل من (60%)، ومقبولاً إذا كان ما بين (60% و 70%)، وجيداً إذا كان ما بين (70% و 80%)، وإذا زاد عن (80%) يُعدّ ممتازاً، وكلما اقترب المقياس من الواحد الصحيح تعدّ النتائج الخاصة بالاختبار أفضل. وقد بلغت قيمة الثبات لمقياس ضغوط العمل (0.88)، كما تراوحت قيمة الثبات لمصادر مقياس ضغوط العمل بين (0.83) و(0.72).

كما تم استخراج الثبات بالاتساق الداخلي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا لمقياس الأداء الوظيفي وكانت قيمته (0.63)، والجدول الآتي يبين قيم ألفا كرونباخ للمقاييس المستخدمة في الدراسة.

الجدول (11) الثبات بالاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة

| المتغيرات | قيمة ألفا كرونباخ |
|--------------------|-------------------|
| صراع الدور | 0.83 |
| غموض الدور | 0.73 |
| عبء الدور | 0.84 |
| بيئة العمل المادية | 0.77 |
| العلاقات في العمل | 0.72 |
| ضغوط العمل | 0.88 |
| الأداء الوظيفي | 0.63 |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

وبالنظر إلى الجدول السابق نجد أن جميع مؤشرات الثبات مرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) وهي مؤشرات جيدة ومطمئنة ويمكن الوثوق بها، وتعطي مؤشراً جيداً على ثبات المقاييس.

4.4 الخلاصة

تم عرض نبذة عن بعض المستشفيات العامة في مدينة مصراتة محل الدراسة، وهي مستشفى مصراتة للدرن والأمراض الصدرية، المركز الوطني لتشخيص وعلاج العقم، المعهد القومي لعلاج الأورام، المركز المتخصص لتنظيم وعلاج مرضى السكري والغدد الصماء، تناولت فيها الباحثة تطوير وتقديم خدمات هذه المستشفيات العامة، وأهم خصائصها ونشاطاتها.

وتناولت الباحثة في هذا الفصل منهجية الدراسة من خلال المنهج العلمي وهو المنهج الوصفي والذي يعد مناسباً لطبيعة هذه الدراسة، وشمل مجتمع الدراسة جميع العناصر الطبية المساعدة في هذه المستشفيات العامة بمدينة مصراتة والبالغ عددها (507) عنصراً خلال فترة الدراسة، وحدد حجم العينة (218) مفردة من المجتمع الأصلي اختيرت بطريقة العينة العشوائية البسيطة وشكلت ما نسبته (43%) من المجتمع الأصلي، وقد وزعت (218) استمارة استبيان على بعض المستشفيات العامة محل الدراسة، وقد استعيد منها (201) استمارة بنسبة (94%) من إجمالي الاستمارات الموزعة، واستبعدت (17) استمارة لعدم صلاحيتها، وكانت عدد الاستمارات التي خضعت للتحليل (201) استمارة، بنسبة (91%) من إجمالي الاستمارات الموزعة، وتمثلت أداة الدراسة في استمارة الاستبيان التي تعد أسلوباً مناسباً في مثل هذه الدراسات لجمع آراء الباحثين حول موضوع الدراسة، صممت استمارة استبيان من النوع المقفل كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة قسمت إلى ثلاثة أقسام، تناول القسم الأول البيانات الشخصية والوظيفية، والقسم الثاني مقياس ضغوط العمل، والقسم الثالث مقياس الأداء الوظيفي، واستخدمت العديد من الأدوات

الإحصائية في عملية تحليل البيانات مثل الإحصاء الوصفي ممثلاً بالنسب المئوية، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والإحصاء الاستدلالي ممثلاً بمعامل كرونباخ ألفا، ومعامل الارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار البسيط، واختبار T للعينات المستقلة، وتحليل التباين الأحادي. وتم قياس صدق مقاييس الدراسة من خلال الصدق الظاهري وصدق الاتساق الداخلي، وثباتها من خلال حساب معادلة كرونباخ ألفا، وكانت جميع المؤشرات جيدة ومطمئنة ويمكن الوثوق بها، وتعطي مؤشراً جيداً على صدق ثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة.

الفصل الخامس

تحليل وعرض نتائج الدراسة الميدانية

والنتائج والتوصيات

1.5 التمهيد

2.5 خصائص عينة الدراسة ووصف متغيراتها

3.5 اختبار الفرضيات

4.5 النتائج والتوصيات

1.5 التمهيد

يهدف هذا الفصل إلى تحليل وعرض نتائج الدراسة الميدانية، وقد قسم إلى مبحثين: يستعرض المبحث الأول خصائص عينة الدراسة من حيث (الجنس، الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة الوظيفية، المؤهل العلمي، مكان العمل)، ووصف متغيراتها المتمثلة بضغوط العمل المتغير المستقل الرئيسي ومتغيراته الفرعية (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل المادية، العلاقات في العمل)، بالإضافة إلى المتغير التابع الأداء الوظيفي بمقاييس النزعة المركزية، ممثلة بالوسط الحسابي، ومقاييس التشتت المطلق، ممثلة بالانحراف المعياري. بينما يصف المبحث الثاني اختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية للدراسة، وتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات وهي معامل الارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار البسيط، واختبار (T)، وتحليل التباين الحادي (ANOVA).

2.5 خصائص عينة الدراسة ووصف متغيراتها

يهدف هذا المبحث إلى استعراض خصائص عينة الدراسة ووصف متغيراتها، وقد قسم إلى جزئيين يتناول الأول تحليل خصائص الأفراد عينة الدراسة البالغ عددها (201) عنصراً، من حيث الجنس والحالة الاجتماعية وسنوات الخبرة الوظيفية والمؤهل العلمي ومكان العمل الذي يعمل فيه العنصر الطبي المساعد، بينما يصف الجزء الثاني متغيرات الدراسة، المتمثلة بضغوط العمل المتغير المستقل الرئيسي ومتغيراته الفرعية (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل المادية، العلاقات في العمل)، بالإضافة إلى المتغير التابع الأداء الوظيفي.

تتمثل خصائص الأفراد عينة الدراسة بالفقرات الآتية:

الجدول (12) توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية

| المتغير | فئات المتغير | العدد | النسبة % |
|-----------------------|------------------------|-------|----------|
| الجنس | ذكر | 120 | 59.70 |
| | أنثى | 80 | 40.3 |
| | المجموع | 201 | 100 |
| الحالة الاجتماعية | أعزب | 95 | 47.3 |
| | متزوج | 106 | 42.7 |
| | المجموع | 201 | 100 |
| سنوات الخبرة الوظيفية | أقل من 5 سنوات | 55 | 27.4 |
| | من 5 إلى أقل من 15 سنة | 118 | 58.7 |
| | 15 سنة فأكثر | 28 | 13.9 |
| | المجموع | 201 | 100 |
| المؤهل العلمي | ثانوي أو متوسط | 16 | 8 |
| | دبلوم | 50 | 24.9 |
| | جامعي | 115 | 57.3 |
| | دراسات عليا | 20 | 10 |
| | المجموع | 201 | 100 |

| المتغير | فئات المتغير | العدد | النسبة % |
|------------|----------------|-------|----------|
| مكان العمل | مستشفى العقم | 43 | 21.4 |
| | مستشفى الدرن | 65 | 32.4 |
| | مستشفى السكري | 35 | 17.5 |
| | مستشفى الأورام | 58 | 28.9 |
| | المجموع | 201 | 100 |
| | الإجمالي | 201 | 100 |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

التوزيع حسب الجنس

بالنظر في الجدول السابق يتضح أن عدد الذكور في عينة الدراسة (120) عنصر طبي مساعد بنسبة (59.70%)، وعدد الإناث (80) عنصر طبي مساعد بنسبة (40.3%) من جملة عينة الدراسة التي تبلغ (201) العناصر الطبية المساعدة وبنسبة (100%)، وهذا يؤكد وجود المرأة إلى جانب الرجل في المستشفيات عينة الدراسة.

التوزيع حسب الحالة الاجتماعية

بالنظر في الجدول السابق يتضح أن عدد غير المتزوجين في عينة الدراسة (95) عنصر طبي مساعد بنسبة (47.3%)، وعدد المتزوجين (106) عنصر طبي مساعد بنسبة (52.7%) من جملة عينة الدراسة التي تبلغ (201) عنصر طبي مساعد وبنسبة (100%)، وهذا يؤكد وجود الفئتين في عينة الدراسة.

التوزيع حسب سنوات الخبرة الوظيفية

بالنظر في الجدول السابق يتضح أن عدد العناصر الطبية المساعدة الذين خبرتهم الوظيفية أقل من 5 سنوات (55) عنصر بنسبة (27.4%)، وعدد العناصر الطبية المساعدة الذين خبرتهم الوظيفية من 5 إلى أقل من 15 سنة (118) عنصر بنسبة (58.7%)، وعدد العناصر الطبية

المساعدة الذين خبرتهم الوظيفية أكثر من 15 سنة (28) عنصر بنسبة (13.9%)، من جملة عينة الدراسة التي تبلغ (201) عنصر بنسبة (100%)، وهذا يدل على وجود سنوات خبرة متفاوتة بين العناصر الطبية المساعدة عينة الدراسة.

التوزيع حسب المؤهل العلمي

بالنظر في الجدول السابق يتضح أن عدد الذين يحملون مؤهلاً علمياً ثانوياً من (16) عنصر بنسبة (8%)، وعدد الذين لديهم دبلوم عالي من (50) عنصر بنسبة (9.24) وعدد الذين لديهم مؤهلات علمية جامعية (115) عنصر بنسبة (57.3%)، وعدد الذين يحملون مؤهلات علمية عليا دراسات عليا (20) عنصر بنسبة (10%)، من جملة عينة الدراسة التي تبلغ (201) عنصراً بنسبة (100%)، وهذا مؤشر جيد على أن العناصر الطبية المساعدة عينة الدراسة على قدر جيد من التأهيل العلمي يؤهلهم للإجابة على أسئلة الاستبيان.

التوزيع حسب مكان العمل

بالنظر إلى الجدول السابق يتضح أن عدد العناصر الطبية المساعدة في مركز العقم (43) عنصراً بنسبة (21.4%)، وعدد العناصر الطبية المساعدة في مستشفى الدرن (65) عنصراً بنسبة (32.4%)، وعدد العناصر الطبية المساعدة في المركز السكري (35) عنصراً بنسبة (5.17%)، وعدد العناصر الطبية المساعدة في المعهد الأورام (58) عنصراً بنسبة (28.9%)، من جملة عينة الدراسة التي تبلغ (201) عنصراً بنسبة (100%)، وتعكس هذه النسب واقع المستشفيات العامة بمدينة مصراتة.

ثانياً: وصف متغيرات الدراسة

توصف متغيرات الدراسة في هذا الجزء بمقاييس النزعة المركزية، ممثلة بالوسط الحسابي، ومقاييس التشتت المطلق، ممثلة بالانحراف المعياري، كما يأتي:

وصف متغير ضغوط العمل

يعد ضغوط العمل المتغير المستقل الرئيسي في هذه الدراسة، وتتفرع عنه خمسة مصادر وهي (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل المادية، العلاقات في العمل)، جمعت البيانات عنها من عينة الدراسة، عن طريق (25) فقرة من فقرات الاستبيان، وبعد تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) ظهرت نتائج التحليل الوصفي لها بدلالة الوسط الحسابي، والانحراف المعياري والأهمية النسبية، للإجابة على تساؤل الدراسة الفرعي الأول "ما اثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة) كما يأتي:

المتغير المستقل الفرعي الأول (صراع الدور)

تم قياس المتغير الفرعي (صراع الدور) بخمس فقرات والجدول يأتي يبين فقرات قياس هذا المتغير والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى اتجاه أفراد العينة.

الجدول (13) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير صراع الدور

| الاتجاه أفراد العينة | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | الفقرات |
|----------------------|-------------------|---------------|---|
| مرتفع | 0.903 | 3.78 | أهداف عملي بالمستشفى غير واضحة. |
| مرتفع | 0.693 | 4.22 | الأعمال التي أقوم بها في المستشفى لا تتناسب مع طبيعة تخصصي. |
| مرتفع | 1.174 | 3.45 | يطلب مني أداء أعمال متناقضة في وقت واحد. |
| مرتفع | 1.071 | 3.92 | وقت عملي في المستشفى غير كاف لإنجاز المهام الموكلة إلي. |
| مرتفع | 1.243 | 2.93 | تتدخل إدارة المستشفى في أداء عملي بشكل واضح. |
| مرتفع | 1.598 | 3.47 | صراع الدور. |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول رقم (14) أن الفقرة التي تنص على أن: (الأعمال التي أقوم بها في

المستشفى لا تتناسب مع طبيعة تخصصي) حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.22)

وانحراف معياري (0.693)، مما يدل على أن الأفراد عينة الدراسة يطلب منهم أداء أعمال لا تتناسب مع طبيعة تخصصهم من عدة أشخاص مسئولين في إدارة المستشفى وهذا يؤثر سلباً على طبيعة العمل، في حين حصلت الفقرة التي تنص على ما يأتي: (تتدخل إدارة المستشفى في أداء عملي بشكل واضح) حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (2.93) وانحراف معياري (1.243)، مما يدل على أن الإدارة عند تدخلها بشكل واضح مما يؤدي إلى ضغوط للعناصر الطبية المساعدة يؤثر على أدائهم، وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير صراع الدور (3.47) وانحراف معياري (1.598)، مما يؤكد تعرض العناصر الطبية المساعدة في المستشفيات العامة عينة الدراسة لضغوط مرتفعة في العمل ناتجة عن صراع الدور، وهذا يؤكد أن اتجاهات أفراد العينة حول متغير صراع الدور كانت مرتفعة.

المتغير المستقل الفرعي الثاني (غموض الدور)

تم قياس المتغير الفرعي (غموض الدور) بخمس فقرات والجدول التالي يبين فقرات قياس هذا المتغير والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى اتجاه أفراد العينة.

الجدول (14) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير غموض الدور

| الاتجاه أفراد العينة | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | الفقرات |
|----------------------|-------------------|---------------|---|
| مرتفع | 0.886 | 4.29 | مهام وظيفتي غير محدد في المستشفى. |
| مرتفع | 0.942 | 3.95 | الأهداف الخاصة بوظيفتي غير واضحة. |
| مرتفع | 0.920 | 3.00 | يتم الرجوع لأكثر من مسئول في المستشفى عند الحاجة. |
| مرتفع | 1.095 | 3.67 | رئيسي المباشر لا يفوض صلاحيات واسعة لإنجاز عملي. |
| مرتفع | 0.890 | 2.79 | لا يوجد تحديد واضح ومكتوب لمسؤوليات كل وظيفة في المستشفى. |
| مرتفع | 1.764 | 3.82 | غموض الدور. |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول رقم (15) أن الفقرة التي تنص على أن: (مهام وظيفتي غير محدد في المستشفى) حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.29) وانحراف معياري (0.886)، مما يدل على أنه لا يوجد اهتمام من المستشفيات محل الدراسة على توضيح مهام العناصر الطبية التي تخص وظيفتهم، في حين حصلت الفقرة التي تنص على ما يأتي: (لا يوجد تحديد واضح ومكتوب لمسؤوليات كل وظيفي في المستشفى) حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (2.79) وانحراف معياري (0.890)، مما يدل على أن الأفراد عينة الدراسة يرون عدم وجود تحديد واضح ومكتوب لمسؤوليات وظائفهم في المستشفى، وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير غموض الدور بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ تعرض أفراد عينة الدراسة لضغوط عمل مرتفعة لجميع الفقرات، وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير غموض الدور (3.82) وانحراف معياري (1.764)، مما يؤكد تعرض العناصر الطبية المساعدة في المستشفيات العامة عينة الدراسة لضغوط مرتفعة في العمل ناتجة عن غموض الدور.

المتغير المستقل الفرعي الثالث (عبء الدور)

تم قياس المتغير الفرعي (عبء الدور) بخمس فقرات والجدول الآتي يبين فقرات قياس هذا المتغير والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى اتجاه أفراد العينة.

الجدول (15) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير عبء الدور

| الفقرات | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | اتجاه أفراد العينة |
|---|---------------|-------------------|--------------------|
| وقت العمل اليومي في المستشفى لا يسمح بأداء كل ما أكلف به. | 3.89 | 0.959 | مرتفع |
| الأعمال المطلوبة لا تتناسب مع قدراتي وإمكانياتي. | 3.53 | 0.797 | مرتفع |
| هناك زيادة في المهام والواجبات الموكلة إلي مقارنة بزملائي. | 4.41 | 1.143 | مرتفع |
| الوقت المحدد للراحة إثناء الدوام غير كافي. | 3.44 | 0.793 | مرتفع |
| حجم العمل الذي أقوم به يستلزم أوقات إضافية عن الوقت العمل الرسمي. | 2.91 | 1.198 | مرتفع |
| عبء الدور. | 3.75 | 1.630 | مرتفع |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول رقم (16) أن الفقرة التي تنص على أن: (هناك زيادة في المهام والواجبات الموكلة إلي مقارنة بزملائي) حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.41) وانحراف معياري (1.143)، مما يدل على أن الأفراد عينة الدراسة يؤكدون أن هناك زيادة في المهام والواجبات الموكلة إليهم مقارنة بزملائهم في المستشفيات محل الدراسة، في حين حصلت الفقرة التي تنص على ما يأتي: (حجم العمل الذي أقوم به يستلزم أوقات إضافية عن الوقت الرسمي)، حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (2.91) وانحراف معياري (1.198)، مما يدل على إن هناك ضغوط عمل يشتمكون منها العناصر الطبية المساعدة في المستشفيات محل الدراسة، وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير عبء الدور بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المتغير كانت مرتفعة، وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير عبء الدور (3.75) وانحراف معياري (1.630)، مما يؤكد أن اتجاهات أفراد العينة حول متغير عبء الدور كانت مرتفعة.

المتغير المستقل الفرعي الرابع (بيئة العمل المادية)

تم قياس المتغير الفرعي (بيئة العمل المادية) بخمس فقرات والجدول التالي يبين فقرات قياس

هذا المتغير والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى اتجاه أفراد العينة.

الجدول (16) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير بيئة العمل المادية

| الفقرات | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | اتجاه أفراد العينة |
|--|---------------|-------------------|--------------------|
| لا توفر إدارة المستشفى الأجهزة المطلوبة والمعدات المناسبة لأداء العمل. | 3.91 | 1.211 | مرتفع |
| بيئة العمل المادية (الإضاءة والتهوية والضوضاء) غير مناسبة في المستشفى. | 3.11 | 1.315 | مرتفع |
| هناك نقص في المستلزمات الطبية من حيث النوع والكم في المستشفى. | 2.91 | 1.186 | مرتفع |
| هناك خلل وقصور في برنامج النظافة في المستشفى. | 2.92 | 0.992 | مرتفع |
| لا يوجد نظام جيد للسلامة المهنية للعاملين في المستشفى. | 4.41 | 1.073 | مرتفع |
| بيئة العمل المادية. | 3.38 | 1.237 | مرتفع |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول رقم (17) أن الفقرة التي تنص على أن: (لا يوجد نظام جيد للسلامة المهنية للعاملين في المستشفى) حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.41) وانحراف معياري (1.073)، مما يدل على أن الأفراد عينة الدراسة يؤكدون أنه لا يوجد نظام جيد للسلامة المهنية للعاملين في المستشفى، في حين حصلت الفقرة التي تنص على ما يأتي: (هناك نقص في المستلزمات الطبية من حيث النوع والكم في المستشفى) حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (2.91) وانحراف معياري (1.186)، مما يدل على أن خلل وقصور من قبل الإدارة في برنامج النظافة في المستشفيات محل الدراسة، وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير بيئة العمل المادية بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المتغير كانت مرتفعة، وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير بيئة العمل المادية (3.38) وانحراف معياري (1.237)، مما يؤكد أن اتجاهات أفراد العينة حول متغير بيئة العمل المادية كانت مرتفعة.

المتغير المستقل الفرعي الخامس (العلاقات في العمل)

تم قياس المتغير الفرعي (العلاقات في العمل) بخمس فقرات والجدول الآتي يبين فقرات قياس هذا المتغير والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى اتجاه أفراد العينة.

الجدول (17) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات متغير العلاقات في العمل

| الفقرات | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | اتجاه أفراد العينة |
|--|---------------|-------------------|--------------------|
| زملائي لا يتعاونوا معي بالشكل المطلوب. | 4.37 | 1.401 | مرتفع |
| توجد صراعات شخصية بين العاملين بالمستشفى. | 2.88 | 1.246 | مرتفع |
| توجد صعوبة في تعاملتي مع رئيسي المباشر. | 3.18 | 1.178 | مرتفع |
| لا يقدر رئيسي المباشر الجهود التي ابذلها في العمل. | 3.22 | 1.266 | مرتفع |
| مناخ العمل غير ملائم لإقامة علاقات جيدة مع إدارة المستشفى. | 4.44 | 1.182 | مرتفع |
| العلاقات في العمل | 3.99 | 1.879 | مرتفع |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول رقم (18) أن الفقرة التي تنص على أن: (مناخ العمل غير ملائم لإقامة علاقات جيدة مع إدارة المستشفى) حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.44) وانحراف معياري (1.182)، مما يدل على عدم خلق مناخ متكامل بين العاملين في المستشفيات محل الدراسة، في حين حصلت الفقرة التي تنص على ما يأتي: (توجد صراعات شخصية بين العاملين بالمستشفى) حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات هذا المتغير، بمتوسط حسابي (2.88) وانحراف معياري (1.246)، مما يدل على وجود مشاكل كثير في المستشفيات محل الدراسة، وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير العلاقات في العمل بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول المتغير كانت مرتفعة، وأخيراً بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير العلاقات في العمل (3.99) وانحراف معياري (1.879)، مما يؤكد أن اتجاهات أفراد العينة حول متغير العلاقات في العمل كانت مرتفعة.

ترتيب المتغيرات المستقلة الفرعية حسب الأهمية النسبية

لمعرفة ترتيب المتغيرات المستقلة الفرعية حسب الأهمية النسبية والإجابة عن التساؤل الفرعي الثاني في الدراسة (ما هي الأهمية النسبية للمصادر المسببة لضغوط العمل بالمستشفيات العامة قيد الدراسة) تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة الفرعية لمعرفة ترتيبها حسب أهميتها النسبية كما في الجدول الآتي:

الجدول (18) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية للمتغيرات المستقلة الفرعية

| المتغير | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | مستوى الضغط |
|------------|---------------|-------------------|-----------------|-------------|
| صراع الدور | 3.47 | 1.598 | 4 | مرتفع |
| غموض الدور | 3.82 | 1.764 | 2 | مرتفع |
| عبء الدور | 3.75 | 1.630 | 3 | مرتفع |

| المتغير | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | مستوى الضغط |
|--------------------|---------------|-------------------|-----------------|-------------|
| بيئة العمل المادية | 3.38 | 1.237 | 5 | مرتفع |
| العلاقات في العمل | 3.99 | 1.879 | 1 | مرتفع |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول (19) أن متغير العلاقات في العمل كمصدر من مصادر ضغوط العمل جاء في المرتبة الأولى من بين المتغيرات المستقلة الفرعية بوسط حسابي بلغ (3.99) وانحراف معياري (1.879)، يليه متغير غموض الدور بمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (1.764) يليه متغير عبء العمل بمتوسط حسابي (3.75) وانحراف معياري (1.630)، يليه متغير صراع الدور بمتوسط حسابي (3.47) وانحراف معياري (1.598) وأخيراً متغير بيئة العمل المادية بمتوسط حسابي (3.38) وانحراف معياري (1.237).

وصف متغير الأداء الوظيفي

يعدُّ الأداء الوظيفي المتغير التابع في هذه الدراسة، جمعت البيانات عنه من عينة الدراسة، عن طريق (20) فقرة من فقرات الاستبيان، وبعد تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) ظهرت نتائج التحليل الوصفي لها بدلالة الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وللإجابة على تساؤل الدراسة الفرعي الثالث "ما مستوى الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة بالمستشفيات العامة قيد الدراسة كما يلي".

الجدول (19) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغير التابع الأداء الوظيفي

| مستوى الأداء الوظيفي | الانحراف المعياري | الوسط الحسابي | المتغير |
|----------------------|-------------------|---------------|--|
| منخفض | 1.027 | 4.89 | تحرص إدارة المستشفى على تحقيق الأهداف العامة. |
| منخفض | 1.217 | 4.04 | هناك تخطيط واضح للعمل قبل أدائه. |
| منخفض | 1.130 | 2.73 | يوجد تنظيم في مهام وواجبات العمل. |
| منخفض | 1.054 | 3.24 | تتم الرقابة لضمان جودة أداء العاملين في المستشفى. |
| منخفض | 1.142 | 2.57 | هناك تنسيق بين العاملين إثناء أداء العمل في المستشفى. |
| منخفض | 0.957 | 2.35 | يوجد تقييد في الحضور والانصراف للعمل. |
| منخفض | 0.935 | 2.92 | حجم العمل اليومي الذي ينجز يتفق مع المعايير المطلوبة. |
| منخفض | 0.957 | 4.70 | نسبة ما يتم تنفيذه في العمل مقارنة بالأهداف والبرامج المرسومة عالية. |
| منخفض | 1.087 | 3.22 | مستوى مساهمة العاملين في التجديد والتطوير مرتفعة. |
| منخفض | 0.845 | 2.63 | يتم انجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد. |
| منخفض | 1.017 | 2.59 | هناك قدرة على تحمل مسؤولية الأعباء اليومية في العمل. |
| منخفض | 0.995 | 4.31 | توجد قدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن القيام بأداء العمل. |
| منخفض | 0.846 | 2.67 | يوجد تقييد والتزام بأنظمة العمل في المستشفى. |
| منخفض | 1.257 | 3.33 | توجد مشاركة من قبل العاملين في اتخاذ القرارات الهامة. |
| منخفض | 1.307 | 4.92 | يتم الالتزام بتنفيذ التعليمات الصادرة من الرؤساء فيما يخص العمل. |
| منخفض | 1.325 | 3.35 | عدالة نظام الحوافز بالمستشفى ساعدني على أداء عملي بصورة أفضل. |
| منخفض | 1.359 | 3.97 | يتم الترتيب للأعمال اليومية حسب أهميتها. |
| منخفض | 0.537 | 4.29 | توجد قدرة على التكيف عند حدوث حالات طارئة. |
| منخفض | 0.561 | 3.37 | هناك تعاون مع فريق العمل لإنجاز المهام المطلوب. |
| منخفض | 1.063 | 4.39 | يتم شكر وتقديرك من رؤسائك في حال ارتفاع مستوى أدائك. |
| منخفض | 1.763 | 3.82 | الأداء الوظيفي. |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

تبيين من الجدول السابق أن الفقرة التي تنص على أن: (يتم الالتزام بتنفيذ التعليمات الصادرة من الرؤساء فيما يخص العمل) حصلت على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.92) وانحراف معياري (1.307)، مما يدل على أن العاملين عينة الدراسة يتم الالتزام بتنفيذ التعليمات الصادرة من الرؤساء فيما يخص العمل، في حين حصلت الفقرة التي تنص يولجى ما يدلأقي: (د ف ي الحض و و والانصراف للعمل)، حصلت على المرتبة الأخيرة، من بين جميع فقرات المتغير التابع الأداء الوظيفي، بمتوسط حسابي (2.35) وانحراف معياري (0.957)، مما يدل على أن العناصر الطبية المساعدة يشكون من التقيد في الحضور والانصراف، وبمقارنة المتوسطات الحسابية لجميع فقرات متغير الأداء الوظيفي بالوسط النظري المعتمد في الدراسة نلاحظ شعور العناصر الطبية المساعدة عينة الدراسة بمستوى منخفض من الأداء الوظيفي في المستشفيات العامة محل الدراسة بمنطقة مصراتة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي لمتغير الأداء الوظيفي (3.82) وانحراف معياري (1.763).

3.5 اختبار الفرضيات

لاختبار صحة فرضية الدراسة عند مستوى الثقة (99%) و(95%) ومستوى الدلالة (0.01) و(0.05) والتي نقبل عندها وجود علاقات بين متغيرات الدراسة من عدمها، تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لإيجاد القيم المحسوبة لمعاملات كل من الارتباط (بيرسون) ومعامل الانحدار البسيط ومستوى التباين للقيمة (F)، ومقارنتها بقيمة الدلالة الإحصائية (0.01) و(0.05) المعتمدة لقبول أو رفض الفرضيات وذلك كما يلي:

- قبول الفرضية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة لأي اختبار أقل من قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (0.01) و(0.05).

- رفض الفرضية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة لأي اختبار أكبر من قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (0.01) و(0.05).

الفرضية الرئيسية الأولى

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للعناصر الطبية

المساعدة في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة".

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي في بعض

المستشفيات العامة بمدينة مصراتة، وقد أظهرت الاختبارات الإحصائية لهذه الفرضية النتائج الآتية:

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد علاقة الارتباط بين ضغوط العمل كمتغير مستقل

والأداء الوظيفي كمتغير تابع، كما هو موضح في الجدول الآتي

الجدول (20) معامل الارتباط بيرسون بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي.

| ضغوط العمل | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| معامل الارتباط بالأداء الوظيفي | مصادر المتغير |
| -0.645 | صراع الدور . |
| -0.095 | غموض الدور . |
| -0.758 | عبء الدور . |
| -0.658 | بيئة العمل المادية. |
| -0.489 | العلاقات في العمل. |
| -0.463 | الارتباط الكلي لمتغير ضغوط العمل |
| الكلي معنوي | عدد العلاقات المعنوية. |
| %100 | الأهمية النسبية. |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباط معنوية (عكسية) بين جميع مصادر

المتغير المستقل الفرعية ضغوط العمل والمتغير التابع الأداء الوظيفي، حيث تراوحت قيم هذه

العلاقة بين (-0.095) و(-0.658) بمستوى معنوية (0.01)، كما بلغت علاقة الارتباط بين

إجمالي متغير ضغوط العمل المتغير المستقل الرئيسي والمتغير التابع الأداء الوظيفي (-0.463) بمستوى معنوية (0.01) وهي علاقة ارتباط معنوية (عكسية) تعني أنه كلما زادت ضغوط العمل في بعض المستشفيات العامة محل الدراسة قل مستوى الأداء الوظيفي لديهم، كما بلغت الأهمية النسبية لتلك العلاقات (100%)، مما يعني وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة.

ولغرض اختبار الفرضية الرئيسية الأولى، تم استخدام تحليل التباين للانحدار وذلك لإثبات

صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى، كما هو مبين بالجدول الآتي

جدول (21) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى

| المصدر | درجات الحرية | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة F المحسوبة | مستوى دلالة F | معامل التحديد R ² |
|----------|--------------|----------------|----------------|-----------------|---------------|------------------------------|
| الانحدار | 1 | 34.199 | 34.199 | 279.676 | 0.00 | 0.584 |
| الخطأ | 199 | 24.334 | 0.122 | | | |
| المجموع | 200 | 58.533 | | | | |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية الأولى استناداً

إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (279.676) بمستوى دلالة محسوب (0.00) وهو أقل من

مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجات حرية (1,199)، ويتضح من الجدول

نفسه أن المتغير المستقل الرئيسي (ضغوط العمل) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (0.584) من

التباين في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) وهي قوة تفسيرية مرتفعة، مما يدل على أن هناك

أثراً مهماً للمتغير المستقل الرئيسي ضغوط العمل في المتغير التابع الأداء الوظيفي.

وبناءً على ثبات صلاحية النموذج، نستطيع اختبار صحة الفرضية الرئيسية الأولى،

باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط، لذلك فإن المعادلة التي تمثل العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع تكون على الشكل الآتي:-

$$\text{المتغير التابع} = \alpha + \beta \times \text{المتغير المستقل} + \text{الخطأ العشوائي}$$

حيث:

α تمثل قيمة الثابت، و β ميل الخط المستقيم (معامل الانحدار).

الجدول (22) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي

| المتغير المستقل | معامل الانحدار β | الخطأ العشوائي | Beta | قيمة T المحسوبة | مستوى دلالة T |
|-----------------|------------------------|----------------|--------|-----------------|---------------|
| الثابت | 5.024 | 0.045 | -0.764 | -16.724 | 0.00 |
| ضغوط العمل | -0.75 | | | | |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق أن العلاقة بين المتغير المستقل (ضغوط العمل)، والمتغير التابع

(الأداء الوظيفي) يمكن تمثيلها بالمعادلة الآتية:

$$\text{الأداء الوظيفي} = 5.024 + (-0.75 \times \text{ضغوط العمل}) + 0.045$$

أي أن هناك أثراً مهماً وقوياً للمتغير المستقل (ضغوط العمل) في المتغير التابع الأداء

الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل (Beta) (-0.764) وبدلالة قيمة (T) المحسوبة (-16.724)

بمستوى دلالة محسوب (0.00) وهو أقل من مستوى وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية

المعتمد (0.01) ودرجة حرية (200).

وبناءً على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة للفرضية الرئيسة الأولى يتم قبول الفرضية

التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و الأداء الوظيفي في بعض

المستشفيات العامة بمدينة مصراتة.

الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور والأداء الوظيفي في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة".

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد علاقة الارتباط بين صراع الدور كمتغير فرعي

مستقل الأداء الوظيفي كمتغير تابع، كما هو موضح في الجدول الآتي

الجدول (23) معامل الارتباط بيرسون بين صراع الدور والأداء الوظيفي .

| صراع الدور | |
|--------------------------------|---|
| معامل الارتباط بالأداء الوظيفي | فقرات المتغير |
| -0.73 | أهداف عملي بالمستشفى غير واضحة. |
| -0.65 | الأعمال التي أقوم بها في المستشفى لا تتناسب مع طبيعة تخصصي. |
| -0.48 | يطلب مني أداء أعمال متناقضة في وقت واحد. |
| -0.77 | وقت عملي في المستشفى غير كاف لإنجاز المهام الموكلة ألي. |
| -0.67 | تتدخل إدارة المستشفى في أداء عملي بشكل واضح. |
| -0.85 | الارتباط الكلي لمتغير صراع الدور. |
| الكلي معنوي | عدد العلاقات المعنوية. |
| %100 | الأهمية النسبية. |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباط معنوية (عكسية قوية) بين جميع فقرات

متغير صراع الدور والمتغير التابع الأداء الوظيفي، حيث تراوحت قيم هذه العلاقة بين (-0.77)

و(0.48) بمستوى معنوية (0.01)، كما بلغت علاقة الارتباط بين إجمالي متغير صراع الدور

المتغير المستقل الفرعي الأول والمتغير التابع الأداء الوظيفي (-0.85) بمستوى معنوية (0.01)

وهي علاقة ارتباط معنوية (عكسية قوية) تعني أنه كلما زاد صراع الدور في بعض المستشفيات العامة محل الدراسة قل الأداء الوظيفي لديهم، كما بلغت الأهمية النسبية لتلك العلاقات (100%)، مما يعنى وجود علاقة عكسية قوية بين صراع الدور ومستوى الأداء الوظيفي في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة.

ولغرض اختبار الفرضية الفرعية الأولى، تم استخدام تحليل التباين للانحدار وذلك لإثبات

صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى، كما هو مبين بالجدول الآتي

الجدول (24) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

| المصدر | درجات الحرية | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة F المحسوبة | مستوى دلالة F | معامل التحديد R ² |
|----------|--------------|----------------|----------------|-----------------|---------------|------------------------------|
| الانحدار | 1 | 26.304 | 26.304 | 56.734 | 0.00 | 0.222 |
| الخطأ | 199 | 92.263 | 0.646 | | | |
| المجموع | 200 | 118.568 | | | | |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الأولى استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة وبالغلة (56.734) بمستوى دلالة محسوب (0.00) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجات حرية (1,199)، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل الفرعي الأول (صراع الدور) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (0.222 %) من التباين في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) وهي قوة تفسيرية مرتفعة، مما يدل على أن هناك اثر هاماً للمتغير المستقل الفرعي الأول صراع الدور في المتغير التابع الأداء الوظيفي.

وبناءً على ثبات صلاحية النموذج، نستطيع اختبار صحة الفرضية الفرعية الأولى،

باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط.

الجدول (25) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر صراع الدور في الأداء الوظيفي

| المتغير المستقل | معامل الانحدار β | الخطأ العشوائي | Beta | قيمة T المحسوبة | مستوى دلالة T |
|-----------------|------------------------|----------------|--------|-----------------|---------------|
| الثابت | 5.370 | | | | |
| صراع الدور | -0.658 | 0.087 | -0.471 | 22.842 | 0.00 |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق أن العلاقة بين المتغير المستقل الفرعي الأول (صراع الدور)،

والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) يمكن تمثيلها بالمعادلة الآتية:

$$\text{الأداء الوظيفي} = 5.370 + (-0.658 \times \text{صراع الدور}) + 0.087$$

أي أن هناك اثر هاماً وقوياً للمتغير المستقل الفرعي الأول (صراع الدور) في المتغير التابع

الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل (Beta) (-0.471) وبدلالة قيمة (T) المحسوبة

(22.842) بمستوى دلالة محسوب (0.00) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد

(0.01) ودرجة حرية (199).

وبناءً على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة للفرضية الفرعية الأولى يتم قبول الفرضية

التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور والأداء الوظيفي في بعض

المستشفيات العامة بمدينة مصراتة.

الفرضية الفرعية الثانية

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والأداء الوظيفي في بعض

المستشفيات العامة بمدينة مصراتة".

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة العلاقة بين غموض الدور والأداء الوظيفي في بعض

المستشفيات العامة بمدينة مصراتة، وقد أظهرت الاختبارات الإحصائية لهذه الفرضية النتائج الآتية:-

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد علاقة الارتباط بين غموض الدور كمتغير فرعي

مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع، كما هو موضح في الجدول الآتي

الجدول (26) معامل الارتباط بيرسون بين غموض الدور والأداء الوظيفي

| غموض الدور | |
|--------------------------------|---|
| معامل الارتباط بالأداء الوظيفي | فقرات المتغير |
| -0.073 | مهام وظيفتي غير محددة بالمستشفى. |
| -0.062 | الأهداف الخاصة بوظيفتي غير واضحة. |
| -0.32 | يتم الرجوع لأكثر من مسئول في المستشفى عند الحاجة. |
| -0.080 | رئيسي المباشر لا يفوض صلاحيات واسعة لإنجاز عملي. |
| -0.065 | لا يوجد تحديد واضح ومكتوب لمسؤوليات كل وظيفة في المستشفى. |
| -0.23 | الارتباط الكلي لمتغير غموض الدور. |
| الكلبي معنوي | عدد العلاقات المعنوية. |
| %100 | الأهمية النسبية. |

دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (spss)

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباط معنوية (عكسية قوية) بين جميع فقرات متغير

غموض الدور والمتغير التابع الأداء الوظيفي، حيث تراوحت قيم هذه العلاقة بين (- 0.32)

و(-0.073) بمستوى معنوية (0.01)، كما بلغت علاقة الارتباط بين إجمالي متغير غموض الدور

المتغير المستقل الفرعي الثاني والمتغير التابع الأداء الوظيفي (-0.23) بمستوى معنوية (0.01) وهي

علاقة ارتباط معنوية (عكسية) تعني أنه كلما زادت ضغوط العمل في المستشفيات محل الدراسة قل

الأداء الوظيفي لديهم، كما بلغت الأهمية النسبية لتلك العلاقات (100%)، مما يعنى وجود علاقة

عكسية قوية بين غموض الدور ومستوى الأداء الوظيفي في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة.

ولغرض اختبار الفرضية الفرعية الثانية، تم استخدام تحليل التباين للانحدار وذلك لإثبات

صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية، كما هو مبين بالجدول الآتي.

الجدول (27) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

| المصدر | درجات الحرية | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة F المحسوبة | مستوى دلالة F | معامل التحديد R ² |
|----------|--------------|----------------|----------------|-----------------|---------------|------------------------------|
| الانحدار | 1 | 12.069 | 12.069 | 19.240 | 0.00 | 0.088 |
| الخطأ | 199 | 124.827 | 0.627 | | | |
| المجموع | 200 | 136.896 | | | | |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثانية استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (19.240) بمستوى دلالة محسوب (0.00) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجات حرية (1,199)، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل الفرعي الثاني (غموض الدور) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (0.088 %) من التباين في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) وهي قوة تفسيرية مرتفعة، مما يدل على أن هناك اثر هاماً للمتغير المستقل الفرعي الثاني غموض الدور في المتغير التابع الأداء الوظيفي.

وبناءً على ثبات صلاحية النموذج، نستطيع اختبار صحة الفرضية الفرعية الثانية، باستخدام

أسلوب تحليل الانحدار البسيط.

الجدول (28) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر غموض الدور في الأداء الوظيفي

| المتغير المستقل | معامل الانحدار β | الخطأ العشوائي | Beta | قيمة T المحسوبة | مستوى دلالة T |
|-----------------|------------------------|----------------|--------|-----------------|---------------|
| الثابت | 5.256 | 0.0102 | -0.297 | 19.221 | 0.00 |
| غموض الدور | -0.445 | | | | |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق أن العلاقة بين المتغير المستقل الفرعي الثاني (غموض الدور)،

والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) يمكن تمثيلها بالمعادلة الآتية:

$$\text{الأداء الوظيفي} = 5.256 + (-0.445 \times \text{غموض الدور}) + 0.0102$$

أي أن هناك اثر هاماً وقوياً للمتغير المستقل الفرعي الثاني (غموض الدور) في المتغير التابع الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل (Beta) (-0.297) وبدلالة قيمة (T) المحسوبة (19.221) بمستوى دلالة محسوب (0.00) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجة حرية (199).

وبناءً على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة للفرضية الفرعية الثانية يتم قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور والأداء الوظيفي في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة.

الفرضية الفرعية الثالثة

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء الدور والأداء الوظيفي في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة"

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة العلاقة بين عبء الدور والأداء الوظيفي في بعض المستشفيات العامي بمدينة مصراتة، وقد أظهرت الاختبارات الإحصائية لهذه الفرضية النتائج الآتية:

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد علاقة الارتباط بين عبء الدور كمتغير فرعي مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع، كما هو موضح في الجدول الآتي

الجدول (29) معامل الارتباط بيرسون بين عبء الدور والأداء الوظيفي

| عبء الدور | |
|--------------------------------|--|
| معامل الارتباط بالأداء الوظيفي | فقرات المتغير |
| -0.62 | وقت العمل اليومي في المستشفى لا يسمح بأداء كل ما أكلف به. |
| -0.54 | الأعمال المطلوبة لا تتناسب مع قدراتي وإمكانياتي. |
| -0.73 | هناك زيادة في المهام والواجبات الموكلة إلي مقارنة بزملائي. |
| -0.77 | الوقت المحدد للراحة أثناء الدوام غير كافي. |

| عبء الدور | |
|--------------------------------|---|
| معامل الارتباط بالأداء الوظيفي | فقرات المتغير |
| -0.63 | حجم العمل الذي أقوم به سيلتزم أوقات إضافية عن وقت العمل الرسمي. |
| -0.52 | الارتباط الكلي لمتغير عبء الدور. |
| الكلي معنوي | عدد العلاقات المعنوية. |
| %100 | الأهمية النسبية. |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباط معنوية (عكسية قوية) بين جميع فقرات متغير عبء الدور والمتغير التابع الأداء الوظيفي، حيث تراوحت قيم هذه العلاقة بين (-0.77) و (-0.54) بمستوى معنوية (0.01)، كما بلغت علاقة الارتباط بين إجمالي متغير عبء الدور المتغير المستقل الفرعي الثالث والمتغير التابع الأداء الوظيفي (-0.52) بمستوى معنوية (0.01) وهي علاقة ارتباط معنوية (عكسية قوية) تعني أنه كلما زاد عبء الدور في المستشفيات محل الدراسة قل الأداء الوظيفي لديهم، كما بلغت الأهمية النسبية لتلك العلاقات (100%)، مما يعنى وجود علاقة عكسية قوية بين عبء الدور ومستوى الأداء الوظيفي في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة.

ولغرض اختبار الفرضية الفرعية الثالثة، تم استخدام تحليل التباين للانحدار وذلك لإثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة ، كما هو مبين بالجدول الآتي.

الجدول (30) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

| المصدر | درجات الحرية | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة F المحسوبة | مستوى دلالة F | معامل التحديد R ² |
|----------|--------------|----------------|----------------|-----------------|---------------|------------------------------|
| الانحدار | 1 | 40.605 | 40.605 | 92.632 | 0.00 | 0.318 |
| الخطأ | 199 | 87.231 | 0.438 | | | |
| المجموع | 200 | 127.836 | | | | |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة وباللغة (92.632) بمستوى دلالة محسوب (0.00) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجات حرية (1.199)، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل الفرعي الثالث (عبء الدور) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (0.318 %) من التباين في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) وهي قوة تفسيرية مرتفعة، مما يدل على أن هناك أثراً مهماً للمتغير المستقل الفرعي الثالث عبء الدور في المتغير التابع الأداء الوظيفي.

وبناءً على ثبات صلاحية النموذج، نستطيع اختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة، باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط، وبناءً على ثبات صلاحية النموذج، نستطيع اختبار صحة الفرضية الفرعية الثالثة، باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط.

الجدول (31) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر عبء الدور في الأداء الوظيفي

| المتغير المستقل | معامل الانحدار β | الخطأ العشوائي | Beta | قيمة T المحسوبة | مستوى دلالة T |
|-----------------|------------------------|----------------|--------|-----------------|---------------|
| الثابت | 5.437 | -0.085 | -0.564 | 23.785 | 0.00 |
| عبء الدور | -0.817 | | | | |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق أن العلاقة بين المتغير المستقل الفرعي الثالث (عبء الدور)،

والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) يمكن تمثيلها بالمعادلة الآتية:

$$\text{الأداء الوظيفي} = 5.437 + (-0.817 \times \text{عبء الدور}) - 0.085$$

أي أن هناك أثراً مهماً وقوياً للمتغير المستقل الفرعي الثالث (عبء الدور) في المتغير التابع

الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل (Beta) (-0.564).

وبدلالة قيمة (T) المحسوبة (23.785) بمستوى دلالة محسوب (0.00) وهو أقل من

مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجة حرية (200).

وبناءً على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة للفرضية الفرعية الثالثة يتم قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء الدور والأداء الوظيفي في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة.

الفرضية الفرعية الرابعة

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية والأداء الوظيفي في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة"

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة العلاقة بين بيئة العمل المادية والأداء الوظيفي في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة، وقد أظهرت الاختبارات الإحصائية لهذه الفرضية النتائج الآتية:
تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد علاقة الارتباط بين بيئة العمل المادية كمتغير فرعي مستقل الأداء الوظيفي كمتغير تابع، كما هو موضح في الجدول الآتي

الجدول (32) معامل الارتباط بيرسون بين بيئة العمل المادية والأداء الوظيفي .

| بيئة العمل المادية | |
|--------------------------------|--|
| معامل الارتباط بالأداء الوظيفي | فقرات المتغير |
| -0.43 | لا توفر إدارة المستشفى الأجهزة والمعدات المناسبة لأداء العمل. |
| -0.52 | بيئة العمل المادية (الإضاءة والتهوية والضوضاء) غير مناسبة في المستشفى. |
| -0.73 | هناك نقص في المستلزمات الطبية من حيث النوع والكم في المستشفى. |
| -0.63 | هناك خلل وقصور في برنامج النظافة في المستشفى. |
| -0.62 | لا يوجد نظام جيد للسلامة المهنية للعاملين في المستشفى. |
| -0.73 | الارتباط الكلي لمتغير بيئة العمل المادية. |
| الكلي معنوي | عدد العلاقات المعنوية. |
| %100 | الأهمية النسبية. |

دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (spss)

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباط معنوية (عكسية) بين جميع فقرات متغير بيئة العمل المادية والمتغير التابع الأداء الوظيفي، حيث تراوحت قيم هذه العلاقة بين (- 0.43) و (-0.73) بمستوى معنوية (0.01)، كما بلغت علاقة الارتباط بين إجمالي متغير بيئة العمل المادية المتغير المستقل الفرعي الرابع والمتغير التابع الأداء الوظيفي (-0.73) بمستوى معنوية (0.01) وهي علاقة ارتباط معنوية (عكسية) تعني أنه كلما زادت بيئة العمل المادية السلبية في المستشفيات محل الدراسة قل الأداء الوظيفي لديهم، كما بلغت الأهمية النسبية لتلك العلاقات (100%)، مما يعنى وجود علاقة عكسية بين بيئة العمل المادية والأداء الوظيفي في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة.

ولغرض اختبار الفرضية الفرعية الرابعة، تم استخدام تحليل التباين للانحدار وذلك لإثبات

صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة ، كما هو مبين بالجدول الآتي

الجدول (33) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

| المصدر | درجات الحرية | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة F المحسوبة | مستوى دلالة F | معامل التحديد R ² |
|----------|--------------|----------------|----------------|-----------------|---------------|------------------------------|
| الانحدار | 1 | 44.003 | 44.003 | 213.940 | 0.00 | 0.518 |
| الخطأ | 199 | 40.930 | 0.206 | | | |
| المجموع | 200 | 84.933 | | | | |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة استناداً

إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (213.940) بمستوى دلالة محسوب (0.00) وهو أقل من

مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجات حرية (1.199)، ويتضح من الجدول

نفسه أن المتغير المستقل الفرعي الرابع (بيئة العمل المادية) في هذا النموذج يفسر ما مقداره

(0.518 %) من التباين في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) وهي قوة تفسيرية مرتفعة، مما يدل على أن هناك أثراً مهماً للمتغير المستقل الفرعي الرابع بيئة العمل المادية في المتغير التابع الأداء الوظيفي.

وبناءً على ثبات صلاحية النموذج، نستطيع اختبار صحة الفرضية الفرعية الرابعة، باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط.

الجدول (34) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر بيئة العمل المادية في الأداء الوظيفي

| المتغير المستقل | معامل الانحدار β | الخطأ العشوائي | Beta | قيمة T المحسوبة | مستوى دلالة T |
|--------------------|------------------------|----------------|--------|-----------------|---------------|
| الثابت | 5.361 | 0.157 | -0.720 | 34.236 | 0.00 |
| بيئة العمل المادية | -0.851 | | | | |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق أن العلاقة بين المتغير المستقل الفرعي الرابع (بيئة العمل

المادية)، والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) يمكن تمثيلها بالمعادلة الآتية:

$$\text{الأداء الوظيفي} = 5.361 + (0.851 \times \text{بيئة العمل المادية}) + 0.157$$

أي أن هناك أثراً مهماً وقوياً للمتغير المستقل الفرعي الرابع (بيئة العمل المادية) في المتغير

التابع الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل (Beta) (-0.720) وبدلالة قيمة (T) المحسوبة

(34.236) بمستوى دلالة محسوب (0.00) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد

(0.01) ودرجة حرية (200).

وبناءً على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة للفرضية الفرعية الرابعة يتم قبول الفرضية

التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية والأداء الوظيفي في

بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة.

الفرضية الفرعية الخامسة

"توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات في العمل والأداء الوظيفي في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة".

وتهدف هذه الفرضية إلى معرفة العلاقة بين العلاقات في العمل والأداء الوظيفي في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة، وقد أظهرت الاختبارات الإحصائية لهذه الفرضية النتائج الآتية:

تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لإيجاد علاقة الارتباط بين العلاقات في العمل كمتغير فرعي مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع، كما هو موضح في الجدول الآتي

الجدول (35) معامل الارتباط بيرسون بين العلاقات في العمل والأداء الوظيفي

| العلاقات في العمل | |
|--------------------------------|--|
| معامل الارتباط والأداء الوظيفي | فقرات المتغير |
| - 0.50 | زملائي لا يتعاونوا معي بالشكل المطلوب. |
| - 0.48 | توجد صراعات شخصية بين العاملين في المستشفى. |
| - 0.63 | توجد صعوبة في تعاملي مع رئيس المباشر. |
| - 0.75 | لا يقدر رئيسي المباشر الجهود التي ابذلها في العمل. |
| - 0.23 | مناخ العمل غير ملائم لإقامة علاقات جيدة مع إدارة المستشفى. |
| - 0.30 | الارتباط الكلي لمتغير العلاقات في العمل. |
| الكلي معنوي | عدد العلاقات المعنوية. |
| %100 | الأهمية النسبية. |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق أن هناك علاقة ارتباط معنوية (عكسية) بين جميع فقرات متغير العلاقات في العمل والمتغير التابع الأداء الوظيفي، حيث تراوحت قيم هذه العلاقة بين (0.23) و (0.75) بمستوى معنوية (0.01)، كما بلغت علاقة الارتباط بين إجمالي متغير العلاقات في

العمل المتغير المستقل الفرعي الخامس والمتغير التابع الأداء الوظيفي (0.30) بمستوى معنوية (0.01) وهي علاقة ارتباط معنوية (عكسية) تعني أنه كلما زادت العلاقات السلبية في العمل في المستشفيات محل الدراسة قل الأداء الوظيفي لديهم، كما بلغت الأهمية النسبية لتلك العلاقات (100%)، مما يعنى وجود علاقة طردية بين العلاقات في العمل و الأداء الوظيفي في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة.

ولغرض اختبار الفرضية الفرعية الخامسة، تم استخدام تحليل التباين للانحدار وذلك لإثبات

صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة ، كما هو مبين بالجدول الآتي

الجدول (36) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة

| المصدر | درجات الحرية | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة F المحسوبة | مستوى دلالة F | معامل التحديد R ² |
|----------|--------------|----------------|----------------|-----------------|---------------|------------------------------|
| الانحدار | 1 | 106.027 | 106.027 | 170.626 | 0.00 | 0.462 |
| الخطأ | 199 | 132.656 | 0.621 | | | |
| المجموع | 200 | 229.686 | | | | |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة استناداً

إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة والبالغة (170.626) بمستوى دلالة محسوب (0.00) وهو أقل من

مستوى قيمة الدلالة الإحصائية المعتمد (0.01) ودرجات حرية (1.199)، ويتضح من الجدول

نفسه أن المتغير المستقل الفرعي الخامس (العلاقات في العمل) في هذا النموذج يفسر ما

مقداره (0.462 %) من التباين في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) وهي قوة تفسيرية

مرتفعة، مما يدل على أن هناك أثراً مهماً للمتغير المستقل الفرعي الخامس العلاقات في

العمل في المتغير التابع الأداء الوظيفي.

وبناءً على ثبات صلاحية النموذج، نستطيع اختبار صحة الفرضية الفرعية الخامسة،

باستخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط.

الجدول (37) نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر العلاقات في العمل في الأداء الوظيفي

| المتغير المستقل | معامل الانحدار β | الخطأ العشوائي | Beta | قيمة T المحسوبة | مستوى دلالة T |
|-------------------|------------------------|----------------|--------|-----------------|---------------|
| الثابت | 6.576 | 0.272 | -0.679 | -24.160 | 0.00 |
| العلاقات في العمل | 1.320 | | | | |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول السابق أن العلاقة بين المتغير المستقل الفرعي الخامس (العلاقات في

العمل)، والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) يمكن تمثيلها بالمعادلة الآتية:

$$\text{الأداء الوظيفي} = 6.576 + (1.320 \times \text{العلاقات في العمل}) + 0.272$$

أي أن هناك أثراً مهماً وقوياً للمتغير المستقل الفرعي الخامس (العلاقات في العمل) في

المتغير التابع الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل (Beta) (0.679) وبدلالة قيمة (T)

المحسوبة (24.160) بمستوى دلالة محسوب (0.00) وهو أقل من مستوى قيمة الدلالة الإحصائية

المعتمد (0.01) ودرجة حرية (200).

وبناءً على نتائج الاختبارات الإحصائية السابقة للفرضية الفرعية الخامسة يتم قبول الفرضية

التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات في العمل و الأداء الوظيفي في

بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة.

الفرضية الرئيسية الثانية

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في بعض

المستشفيات العامة بمنطقة مصراتة تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية للموظفين.

تم اختبار الفرضية الرئيسية الثانية من خلال اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عنها.

الفرضية الفرعية الأولى

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الولاء التنظيمي للعاملين في بعض

المستشفيات العامة تعزى لمتغير الجنس.

الجدول (38) نتائج اختبار (T) لاختبار الفروق في مستوى الأداء الوظيفي لمتغير الجنس.

| الجنس | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة T | مستوى الدلالة المحسوبة | مستوى الدلالة المعتمد |
|--------|---------------|-------------------|--------|------------------------|-----------------------|
| الذكور | 2.53 | 0.59 | -4.67 | 0.00 | 0.05 |
| الإناث | 2.92 | 0.20 | | | |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى استخدمت الباحثة Independent – Samples T – Test

ونلاحظ من الجدول السابق أن قيمة T (-4.67)، ومستوى الدلالة المحسوبة (0.00) وهي

اقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.03)، وبذلك نقبل الفرضية التي نصها " توجد فروق

ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للعناصر الطبيعة المساعدة ببعض المستشفيات

العامة بمدينة مصراتة تعزى لمتغير الجنس".

الفرضية الفرعية الثانية

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي في بعض المستشفيات تعزى

لمتغير الحالة الاجتماعية.

الجدول (39) نتائج اختبار (T) لاختبار الفروق في مستوى الأداء الوظيفي لمتغير الحالة الاجتماعية

| الحالة الاجتماعية | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة T | مستوى الدلالة المحسوبة | مستوى الدلالة المعتمد |
|-------------------|---------------|-------------------|--------|------------------------|-----------------------|
| أعزب | 2.60 | 0.55 | -0.808 | 0.420 | 0.05 |
| متزوج | 2.67 | 0.54 | | | |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية استخدمت الباحثة Independent – Samples T – Test

ونلاحظ من الجدول السابق أن قيمة $T(-0.808)$ ، ومستوى الدلالة المحسوبة (0.420) وهي اكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.03)، وبذلك نرفض الفرضية التي نصها " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ".

الفرضية الفرعية الثالثة

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في بعض المستشفيات تعزى لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية.

الجدول (40) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى الأداء الوظيفي لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية.

| مصدر التباين | درجات الحرية | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة F | مستوى الدلالة |
|----------------|--------------|----------------|----------------|--------|---------------|
| بين المجموعات | 11 | 79.373 | 7.216 | 0 | 0.00 |
| داخل المجموعات | 189 | 0.00 | | | |
| المجموع | 200 | 79.373 | | | |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS) استخدمت الباحثة تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، وقد تبين من نتائج الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة $F(0)$ ، ومستوى الدلالة المحسوبة (0.00) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.03). وبذلك نقبل الفرضية التي نصها " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة ببعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة تعزى لمتغير سنوات الخبرة الوظيفية ".

الفرضية الفرعية الرابعة

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي في بعض المستشفيات تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الجدول (41) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى الأداء الوظيفي لمتغير المؤهل العلمي.

| مصدر التباين | درجات الحرية | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة F | مستوى الدلالة |
|----------------|--------------|----------------|----------------|--------|---------------|
| بين المجموعات | 11 | 221.89 | 20.172 | 0 | 0.00 |
| داخل المجموعات | 189 | 0 | | | |
| المجموع | 200 | 221.89 | | | |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS) استخدمت الباحثة تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، وقد تبين من نتائج الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة $F(0)$ ، ومستوى الدلالة المحسوبة (0.00) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.03). وبذلك نقبل الفرضية التي نصها " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة تعزى لمتغير المؤهل العلمي".

الفرضية الفرعية الخامسة

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في بعض المستشفيات تعزى لمتغير مكان العمل.

الجدول (42) نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في مستوى الأداء الوظيفي لمتغير مكان العمل.

| مصدر التباين | درجات الحرية | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة F | مستوى الدلالة |
|----------------|--------------|----------------|----------------|--------|---------------|
| بين المجموعات | 11 | 6.047 | 0.550 | 0.472 | 0.919 |
| داخل المجموعات | 199 | 219.904 | 1.164 | | |
| المجموع | 200 | 225.950 | | | |

دال إحصائياً عند مستوى معنوية 0.01 المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج برنامج (SPSS)

استخدمت الباحثة تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، وقد تبين من نتائج الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة F (0.472)، ومستوى الدلالة المحسوبة (0.919) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.03). وبذلك نرفض الفرضية التي نصها توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة ببعض المستشفيات العامة بمنطقة مصراتة تعزى لمتغير مكان العمل".

4.5 النتائج والتوصيات

1.4.5 النتائج

1. شعور الأفراد عينة الدراسة بضغوط عمل مرتفعة في المستشفيات العامة محل الدراسة من خلال مصادر ضغوط المختلفة (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل المادية، العلاقات في العمل).
2. كان ترتيب مصادر ضغوط العمل حسب أهميتها النسبية من الأعلى إلى الأقل على التوالي كالآتي (عبء الدور، بيئة العمل المادية، صراع الدور، العلاقات في العمل، غموض الدور).
3. شعور الأفراد عينة الدراسة بمستوى منخفض من الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في بعض المستشفيات العامة بمدينة مصراتة.
4. وجود علاقة ارتباط عكسية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0.463)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01).
5. وجود علاقة تأثير قوية للضغوط العمل في الأداء الوظيفي.
6. وجود علاقة ارتباط عكسية بين صراع الدور والأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0.85)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01).
7. وجود علاقة تأثير قوية لصراع الدور في الأداء الوظيفي .
8. وجود علاقة ارتباط عكسية بين غموض الدور والأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0.23)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01).
9. وجود علاقة تأثير قوية لغموض الدور في الأداء الوظيفي .
10. وجود علاقة ارتباط عكسية بين عبء الدور و الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0.52)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01).

11. وجود علاقة تأثير قوية لعبء الدور في الأداء الوظيفي.
12. وجود علاقة ارتباط عكسية بين بيئة العمل المادية و الأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0.73)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01).
13. وجود علاقة تأثير قوية لبيئة العمل المادية في الأداء الوظيفي.
14. وجود علاقة ارتباط عكسية بين العلاقات في العمل والأداء الوظيفي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0.30)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01).
15. وجود علاقة تأثير قوية للعلاقات في العمل في الأداء الوظيفي.
16. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (الحالة الاجتماعية، مكان العمل).
17. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (الجنس، سنوات الخبرة الوظيفية، المؤهل العلمي).

1.4.5 التوصيات

1. على إدارات المستشفيات العامة قيد الدراسة بمدينة مصراتة، ضرورة الاهتمام بدراسة ومعالجة مصادر ضغوط العمل (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور، بيئة العمل المادية، والعلاقات في العمل)، باعتبارها تؤثر بشكل كبير في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة.
2. التخفيف من مستوى صراع الدور من خلال:
 - أ. تحديد المسؤوليات والسلطات تحديدا دقيقا.
 - ب. تحديد سياسات وإرشادات العمل، والتأكد من عدم تعارضها وتضاربها.
3. التخفيف من مستوى غموض الدور من خلال:

أ. تحديد أهداف وغايات العمل.

ب. تحديد إجراءات العمل وتوضيحها بشكل جيد.

4. التخفيف من عبء الدور الكمي والنوعي من خلال:

أ. تدريب العناصر الطبية المساعدة على أداء العمل بشكل فعال، وبالشكل الذي يؤدي إلى

تحسين فاعلية الأداء وتخفيض مستوى الضغوط.

ب. القيام بالتفويض السليم لتخفيف عبء العمل بشكل لا يتعارض مع اللوائح والمعايير

المهنية.

5. ضرورة توفير بيئة عمل مشجعة والمحافظة على مستويات معتدلة من ضغوط العمل الناشئة

عن بيئة العمل المادية وذلك بتوفير الإضاءة الكافية في مكان العمل وتوزيعها بشكل مناسب،

والعمل على توفير أجهزة التكيف التي تساعد على خفض درجات الحرارة مكان العمل.

6. العمل على تحسين العلاقات بين الزملاء في المستشفيات العامة محل الدراسة، وذلك من

خلال إيجاد مناخ عمل ملائم لإقامة علاقات جيدة بين الزملاء في المستشفيات، وبتحقيق روح

التعاون وتقليل الصراعات الشخصية بين الزملاء، بما يؤدي إلى التقليل من ضغوط العمل

الناجمة عن عدم وجود علاقات جيدة بين الزملاء في العمل، والتي تؤثر سلباً في الأداء

الوظيفي للعناصر الطبية المساعد في المستشفيات.

7. العمل على تحسين العلاقة بين المرؤوسين والرئيس المباشر في المستشفيات العامة محل

الدراسة، وذلك من خلال تذليل الصعاب أمام المرؤوسين، وعدم معارضة وتقدير جهودهم

خصوصاً إذا كانت هذه الجهود محل احترام وتقدير، بما يؤدي إلى التقليل من ضغوط

العمل الناتجة عن عدم وجود علاقة جيدة بين المرؤوسين والرئيس المباشر في العمل، والتي

تؤثر سلباً في الأداء الوظيفي للعناصر الطبية المساعدة في المستشفيات.

8. وضع وتطبيق نظام تقييم أداء ملائم وفعال في المستشفيات محل الدراسة وتقديم مقترحات علمية متطورة إلى الإدارات العامة لهذه المستشفيات، تشعر العناصر الطبية المساعدة بعدالة وموضوعية هذا النظام بما يعمل على تدعيم الأداء الوظيفي الإيجابي في هذه المستشفيات.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

1. البرادعي، بيسوني محمد (2008)، تنمية مهارات المديرين في تقييم أداء العاملين، إتراك للنشر، القاهرة.
2. الدحلة، فيصل عبد الرؤوف (2001)، تكنولوجيا الأداء البشري، المكتبة الوطنية، الأردن، عمان.
3. الصيرفي، محمد (2006)، السلوك التنظيمي، حورس للنشر والتوزيع، الإسكندرية.
4. العديلي، ناصر محمد (1995)، السلوك الإنساني والتنظيمي، معهد الإدارة العامة، الرياض.
5. العميان، محمود سليمان (2005)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، الأردن، عمان.
6. العميان، محمود سليمان (2008)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر، الأردن، عمان.
7. العيسوي، عبد الرحمن (2004)، علم النفس المهني والصناعي، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر، الطبعة الأولى، عمان.
8. العيسوي، عبد الرحمن (2005)، المخدرات وأخطارها، الطبعة الأولى، دار الفكر الجماعي للنشر والتوزيع، الإسكندرية.
9. القاسم، بديع محمود (2001)، علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
10. المشعان، عويد سلطان (2004)، الضغوط النفسية، دار العربية، الكويت.
11. الهيش، خالد عبد الرحمن (2005)، إدارة الموارد البشرية (مدخل استراتيجي)، الطبعة

الثانية، دار وائل، الأردن، عمان.

12. بالو، ديفيد هـ - (2002)، الإضرابات النفسية، الطبعة الأولى، مكتبة أنجلو، القاهرة.
13. بن حميدان، خالد محمد إدريس، وائل محمد صبحي (2007)، الإستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي، منهج معاصر، الطبعة الأولى، دار اليازوري، الأردن، عمان.
14. بوسنية، الصديق، فارس، سليمان (2003)، الموارد البشرية (أهميتها، تنظيمها، فوائدها، مصادرها)، منشورات أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس.
15. توفيق، عبد الرحمن (2004)، مبادئ تقييم الأداء، بميدك للنشر، القاهرة.
16. توفيق، عبد المحسن (2003)، مداخل جديدة لتقييم الأداء، دار الفكر العربي، القاهرة.
17. جاموس، نور الهدى (2004)، الإضرابات النفسية والجسمية (السيكوسوماتية)، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر، عمان.
18. جمال، المرسي (2002)، السلوك التنظيمي (النظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة)، الدار الجامعية، الإسكندرية.
19. جلاب، إحسان دهش (2011)، إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
20. حجازي، محمد حافظ (2005)، إدارة الموارد البشرية، مؤسسة الوفاء، الإسكندرية.
21. حسن، راوية (2002)، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية.
22. حمود، خضير كاظم (2007)، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار الميسرة، عمان.
23. درة، عبد الباري، الصباغ، زهير، احمد، مروة، عدوان، باسل (2008)، إدارة القوى البشرية، الشركة العربية المتحدة للتسوق والدوريات، القاهرة.
24. ربابعة، على محمد (2003)، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار الصفاء، عمان.

25. شعشيع، السيد (2005)، الأسس للأمراض النفسية والعصبية، الطبعة الأولى، القاهرة.
26. شوقي، محمد (2005)، الإدارة المعاصرة (مدخل حديث)، دار النهضة العربية، القاهرة.
27. طعمانة، محمد (2003)، معايير قياس الأداء الحكومي وطرق استنباطها، الطبعة الأولى، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية أعمال المؤتمرات، القاهرة.
28. عاشور، احمد صقر (2003)، إدارة الموارد البشرية (مدخل سلوكي)، دار النهضة، بيروت.
29. عامر، سامح عبد المطلب، قنديل، علاء محمد سعيد (2010)، التطوير التنظيمي، الطبعة الأولى، دار الفكر ناشرون وموزعون، الأردن، عمان.
30. عباس، سهيلة محمد، على، حسين على (1999)، إدارة الموارد البشرية، دار وائل، عمان.
31. عباس، سهيلة محمد (2006)، إدارة الموارد البشرية ومدخل استراتيجي، الطبعة الثانية، دار وائل، عمان.
32. عبا صرة، معن محمود واحمد مروان محمد (2008)، إدارة الصراعات والأزمات وضغوط العمل، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
33. عبد الباقي، صلاح الدين (2004)، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية.
34. عبد الباقي، صلاح الدين مسلم، على عبد الهادي، حسن، راوية (2007)، إدارة الموارد البشرية، المكتب الجامعي الحديث للنشر، الإسكندرية.
35. عبد المنعم، طه (2006)، استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، الطبعة الأولى دار الفكر للنشر، عمان.
36. عطية، مصطفى (2006)، المدير الحائر بين الضغوط وجودة الأداء، دار الهادي للباعة والنشر، القاهرة.

37. ماهر، احمد (2005)، *كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل*، الدار الجامعية، الإسكندرية.
38. مصطفى، أسامة عبد الحليم (2002)، *الاتجاهات المعاصرة في السلوك الإداري*، وزارة الإعلام، الزقازيق.
39. معن، محمود عبا صرة (2008)، *إدارة الصراعات والأزمات وضغوط العمل*، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
40. هيجان، عبد الرحمن بن احمد (1998)، *ضغوط العمل*، معهد الإدارة العامة، الرياض.
41. هلال، محمد عبد الغني حسن (2000)، *مهارات إدارة الضغوط*، الطبعة الثانية، مركز تطوير الإدارة والتنمية، القاهرة.

ثانياً: المجالات والدوريات

1. أبو قله، محمد (2010)، "اثر تطبيق الجودة في وزارة التربية والتعليم على تحسين الأداء الوظيفي"، *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية*، العدد (25).
2. الشامان، أمل بنت سلامة (2006)، "مصادر ضغوط العمل لدى المشرفات الإداريات"، *مجلة التربية وعلم النفس*، العدد (26).
3. العواملة، نائل (2004)، "الأداء الإداري في المؤسسات العامة بين الإقليمية والعولمة"، *مجلة دراسات العلوم الإنسانية*، مجلد (31)، العدد (3).
4. المسوري، احمد عبد القادر (2012)، "واقع الأداء الوظيفي لمديري مدارس التعليم الأساسي من وجهة نظر المديرين والمعلمين"، العدد (201).
5. المشعان، عويد (2000)، "مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالإضرابات النفسية والجسمية"، *مجلة العلوم الاجتماعية*، مجلد (8)، العدد (1)، الكويت.

6. المشعان، سلطان (2001)، "مصادر الضغوط في العمل: دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين القطاع الحكومي"، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد (13)، العدد (1).
7. المعاني، أيمن عودة، وعبد الحكيم عقلة أخوا رشيدة (2006)، "تحليل ضغوط العمل لدى جهاز التمريض في مستشفى الجامعة الأردنية: دراسة، مجلة دراسات للعلوم الإدارية، المجلد (33)، العدد (2).
8. المعشر، زيادة (2003)، "قياس وتحليل الولاء التنظيمي وضغوط العمل في الإدارات الحكومية في محافظات الشمال في الأردن"، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد (30)، العدد (1).
9. الأحمد، حنان عبد الرحيم (2006)، "الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في الرعاية الصحية الأولية في المملكة العربية السعودية"، المجلة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الكويت، المجلد (13)، العدد (3).
10. رفاعي، رجب حسنين (2004)، "تأثير الرضا عن العمل كمتغير وسيط في العلاقة بين متغيرات ضغوط العمل والاحتراف النفسي لدى الأطباء"، مجلة أفاق الجديدة للدراسات التجارية، جامعة المنوفية، العدد (43).
11. عبد القادر، محمد احمد (2013)، "إدارة المعرفة والإبداع وانعكاسها على الأداء الوظيفي"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد (34).
12. فائق، فوزي عبد الخالق (1996)، "ضغوط العمل الوظيفية، مجلة أفاق اقتصادية"، المجلد (17)، العدد 67 (68-)، الإمارات العربية المتحدة.
13. لفته، احمد حمدان (2007)، "مستوى الأداء الوظيفي للمرشدين الزراعيين في الهيئة العامة للإرشاد والتعاون الزراعي"، مجلة العلوم الزراعية العراقية، كلية الزراعة، جامعة بغداد، العدد (4).

14. محمد، أثمار عبد الرزاق (2013)، "العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل لدى أعضاء الهيئة التدريسية في المعهد القومي نيتوى"، المجلد(25)، العدد(12).
15. محمد، على حسن (2005)، "علاقة غموض الدور وصراع الدور بالاتجاهات الوظيفية لدى العاملين: دراسة تطبيقية على منظمات الأعمال الكويتية"، مجلة أفاق الجديدة للدراسات التجارية، لعدد(3-4).
16. محمد، لطفي راشد (1992)، " نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها" مجلة الإدارة العامة، معهد الإدارة العامة، العدد(75)، الرياض.

ثالثاً: - البحوث والرسائل العلمية

1. أبو الحطب، موسى محمد (2009)، "فاعلية نظام تقييم الأداء وأثره على مستوى أداء العاملين"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
2. أبو العلا، محمد صلاح الذين (2009)، "ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي": دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
3. التويم، نايف نصر (2005)، "مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية": دراسة تطبيقية على ضباط الجوازات ومرور مدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف، الرياض.
4. التويجري، عبد العزيز إبراهيم (2003)، "البيئة الداخلية للعمل ومستوى الأداء في الأجهزة الأمنية": دراسة تطبيقية عن رضا المراقبين الجمركيين في مطار الملك خالد الدولي، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض.
5. الحيدري، محمد سلمان (1995)، "العلاقة بين الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى

العاملين في بنوك القطاعين الحكومي والخاص بمدينة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.

6. الدوسري، سعد بن عميان (2005)، "ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية": دراسة ميدانية على مستوى شرطة المنطقة الشرقية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف الرياض للعلوم الأمنية، الرياض.

7. الرزياء، محمد بن صالح (2001)، "الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارتي الجوازات في كل من الرياض والدمام"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

8. الروقي، سعد بن معتاد (2003)، "الضغوط الإدارية وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفي"، جامعة نايف العربية للعلوم الإدارية، الرياض.

9. الزيداني، يونس عوض (2009)، "دور الحوافز في تحقيق الرضا والأداء الوظيفي لشاغلي الوظائف الإدارية في قطاع الصحة بشعبية مصراته"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التقنية الطبية، مصراته.

10. السباعي، ذهنية محمود محمد (2001)، "ضغوط العمل ومستوياتها ومصادرها واستراتيجيات إدارتها لدى الإداريات والفنيات السعوديات العاملات في الجامعات السعودية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

11. السلوم، سعاد عبد الله عبد الرحمن (2002)، "عوامل ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمستويات الإدارية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.

12. الشرم، سعيد بن عطيه (2004)، "المناخ التنظيمي في كليات بعض الجامعات السعودية وعلاقتها بالضغوط المهنية لأعضاء هيئة التدريس"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية بالقاهرة، جامعة الأزهر، القاهرة.

13. الشريف، طلال عبد الملك، (2004)، "الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بأمانة مكة المكرمة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
14. الطقي، عمر المبروك (2003)، "العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي": دراسة تطبيقية بقطاع التعليم، شعبية نالوت من 2001-2003، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الدراسات العليا، طرابلس.
15. الظالمي، محمد جبار هادي (2011)، "المناخ التنظيمي وأثره في ضغوط العمل": دراسة استطلاعية لأراء عينة من الأفراد العاملين في المصارف العراقية الحكومية، رسالة ماجستير غير منشورة، محافظة كربلاء المقدمة، المعهد التقني/ كربلاء.
16. العبيدي، سليمان جمعة (2003)، "العوامل المسببة لضغط العمل وعلاقتها بشعور المديرين بالرضا عن العمل": دراسة ميدانية على مديري الإدارات الوسطى بالشركات الصناعية الليبية العاملة بمدينة بنغازي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قارونس، بنغازي.
17. العطوي، محمد إبراهيم (2004)، "اثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي لدى القيادات الإدارية في المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب المهني في المملكة العربية السعودية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة.
18. العمامي، غالية عبد السلام (2008)، "دراسة الضغوط المهنية المرتبطة بمهنة الطب وعلاقتها ببعض المتغيرات الديمقراطية": دراسة ميدانية على عينة من الأطباء العاملين بالمستشفيات العامة بمدينة بنغازي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بنغازي.
19. الغانم، وليد إبراهيم بن غانم (2003)، "الاتجاهات نحو التسرب الوظيفي وعلاقتها بالأداء": دراسة تطبيقية على جمارك المطارات الدولية في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض.

20. الكساني، مراد ناصر (2000)، "اثر ضغوط العمل الوظيفية على الولاء التنظيمي": دراسة تطبيقية حالة لمعلمي المدارس الحكومية في محافظة الزرقاء، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت.
21. المزيد، لينا عودة فهد (2007)، "اثر بيئة العمل الداخلية على رفع مستوى أداء العاملين"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، القاهرة.
22. المطرفي، سليمان دخيل الله (2001)، "معوقات الاتصال الإداري وأثرها على مستوى ضغوط العمل": دراسة مسحية على ضباط الأمن الخاص بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
23. النوشان، علي محمد (2003)، "ضغوط العمل وأثرها عملية اتخاذ القرارات، رسالة ماجستير غير منشورة"، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
24. الهويش، سليمان بن يحي (2000)، "العلاقة بين ضغط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بمصانع الحديد والصلب بشركة الحديد سابك"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
25. الوطيان، باسمه عبد الله (2003)، "العلاقة بين الثقافة التنظيمية وضغوط العمل على العاملين في المؤسسات المالية بدولة الكويت"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
26. أمبارك، سعد محمد (2009)، "اثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي بالمصارف التجارية الليبية": دراسة تطبيقية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق، سوريا.
27. الأحمد، حنان عبد الرحمن (2002)، "ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض": دراسة ميدانية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة في مدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الإدارة العامة، الرياض.

28. حسن، صبحيه عزيز، نامق، رغيد خورشيد (2010)، "ضغوط العمل لدى تدريسيي التعليم العالي في مدينة كركوك"، رسالة ماجستير غير منشورة، المعهد التقني كركوك.
29. حميد، عبد المحسن بن نايف (2001)، "اثر ضغوط العمل على الأداء": دراسة تطبيقية على رؤساء البلديات الفرعية بالمملكة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، كلية الاقتصاد والإدارة، جدة.
30. رضا، حاتم على حسن (2003)، "الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي": دراسة تطبيقية على الأجهزة الأمنية بمطار الملك عبد العزيز الدولي، جدة.
31. سالم، اليأس (2006)، "تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف، المسلييه، الجزائر.
32. عبد الحافظ، نانيس (2003)، "ضغوط العمل بفاعلية الأداء الوظيفي للمرأة العاملة": دراسة تطبيقية على الكليات جامعات القاهرة الكبرى، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، القاهرة.
33. عبد الحميد، عبد الله فيصل إبراهيم (2004)، "اثر الحوافز على الرضا والأداء الوظيفي للعاملين بقطاع الجمارك السعودية"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، القاهرة.
34. علي، مسعود علي (2008)، "ضغوط العمل وأثرها على فاعلية أداء القيادات الإدارية"، رسالة ميدانية على بعض محطات إنتاج الطاقة بالشركة العامة للكهرباء رسالة ماجستير غير منشورة، ليبيا.
35. عمار، تغريد (2006)، "اثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغوط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

36. عمران، بلقاسم احمد (2003)، "ضغوط العمل في المستشفيات وعلاقتها بالولاء الوظيفي

لعناصر التمريض": دراسة تطبيقية في المستشفيات العامة، رسالة ماجستير غير منشورة،

طرابلس.

37. مصري، ماجدة، هلا مصري (2011)، "ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي

للعاملين في جامعة النجاح الوطنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم،

القاهرة.