

البنية العاملية لمقياس ضغوط العمل وعلاقتها بمستوى أداء العاملين في قطاع الصحة  
Factorial Structure of the Work Pressure Gauge and its Relationship to the  
Level of Employee Performance in the health sector

بوزكري جمال<sup>1</sup>، معروف رباح<sup>2</sup>

Bouzekridjamel<sup>1</sup>, Marouf rabah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>جامعة ابن خلدون – تيارت- (الجزائر)، [djamel.bouzekri@univ-tiaret.dz](mailto:djamel.bouzekri@univ-tiaret.dz)

<sup>2</sup>جامعة علي لونيسي – البليدة- (الجزائر)، [er.marouf@univ-blida2.dz](mailto:er.marouf@univ-blida2.dz)

تاريخ الاستلام: 2021-02-05 تاريخ القبول: 2021-10-12

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى تحليل ودراسة مصادر ضغوط العمل لدى منتسبي قطاع الصحة في الجزائر، وقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي التحليلي في عرض مختلف المفاهيم المتعلقة بضغوط العمل وأداء العاملين، كما قمنا بالتحقق من البنية العاملية لمقياس ضغوط العمل باستخدام التحليل العامل الاستكشافي على عينة الدراسة (81 طبيب وممرض تابعين لقطاع الصحة العمومي في الجزائر)، فوجدنا أن مقياس ضغوط العمل ذو بنية عاملية خماسية (خمسة محاور)، لنقوم فيما بعد بتحليل العلاقة بين أبعاد ضغوط العمل (خمس محاور) وعامل أداء العاملين باستخدام معامل الارتباط لبيرسون والذي بين أن أداء العاملين له علاقة طردية متوسطة مع محوري العلاقات الانسانية والدعم الإداري، تقييم متطلبات الوظيفة، وعلاقة واحدة طردية (ضعيفة) مع محور العبء الوظيفي والتقييم الاداري وعلاقة عكسية مع محور ظروف العمل، لتكون في الأخير العلاقة بين أداء العاملين وآثار ضغوط العمل ليست لها دلالة عند مستوى المعنوية 05%.

كلمات مفتاحية: ضغوط العمل، أداء العاملين، التحليل العامل الاستكشافي، الجذور الكامنة، طريقة المكونات الأساسية.

تصنيف JEL: C10, I19, M54, J24.

**Abstract :**

This research aims to study the work pressure of health sector employees in Algeria due to the low level of services in it, so we relied in this study on the descriptive and analytical approach in presenting the concepts related to work pressure and employee performance, where we have verified the factorial structure of the work pressure using EFA on The study sample (81 doctors and nurses interviewed) we found a work pressure gauge with a five-factors' structure (five axes), so that we would later analyse the relationship between the dimensions of work pressure (five axes), and the worker performance factor using Pearson's correlation coefficient, which showed that the performance of employees has an average positive relationship with the two axes of human relations & administrative support, job requirements

<sup>1</sup> المؤلف المرسل: بوزكري جمال، [djamel.bouzekri@univ-tiaret.dz](mailto:djamel.bouzekri@univ-tiaret.dz)

assessment, and a weak positive relationship with the job burden axis, administrative evaluation and an inverse relationship with the work conditions axis. at last the relationship between work performance and effects of work stress is not significant at 05%.

**Keywords :** Work pressure, employee performance, exploratory factor analysis, Eigen value, principal components method

**Jel Classification Codes :** J24, M54, I19, C10.

#### مقدمة:

تعتبر سمة التغيير التي شهدتها عالمنا المعاصر خلال العقود القليلة الماضية قوة أساسية لها تأثيراتها الإيجابية والسلبية المباشرة وغير المباشرة على حياة الأفراد النفسية والسلوكية، ونتيجة لترايط البيئة المهنية بالمحيط الخارجي أصبح موظفو مختلف القطاعات جزءا من الضغوط والتوترات المرتبطة ببيئة العمل، كحالات الاضطراب والقلق والخوف والإحباط التي تعترضهم مما يساهم في خلق مجموعة من الردود التي تؤثر سلبا على قدرتهم على أداء مهامهم بكفاءة وفعالية، بحيث يمثل الوضع الاقتصادي والاجتماعي البيئة الخصبة للأفراد لتحقيق طموحاتهم والرقى بمجتمعاتهم، غير أن ذلك ليس بالسهل بأي حال من الأحوال، فالأفراد كونهم بشرا لهم أحاسيس وميولات تتأثر وتؤثر مباشرة في هذه الأهداف والطموحات، فالعمل كوسيلة لتحقيق الغايات والرغبات لا يخلو من الضغوط والتوترات المرتبطة ببعضها أو بالمحيط الخارجي، وتأثر العمال بهذه الضغوط يؤدي إلى حالات عدم الاستقرار النفسي والذهني ويتعدى ذلك إلى علاقتهم الاجتماعية وهو ما يؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على أدائهم الوظيفي.

ويعاني عمال قطاع الصحة العمومي في الجزائر كغيرهم من العمال في مختلف القطاعات الحساسة من تفاقم مشاكل العمل، وتشير الدراسات إلى أن اعتماد منظومة صحية يطغى عليها الجانب الاجتماعي لا يمكن بأي حال من الأحوال أن يكون معيارا ناجحا لتحسين الجانب الصحي للفرد، كما أن مجانية الخدمة العمومية المتعلقة بالصحة في الجزائر ساهمت في خلق فوضى داخل مستشفيات القطاع العام وهي السياسة التي كثيرا ما يتم انتقادها من طرف منتسبي القطاع نظرا لتعدد المشاكل التي يتخبطون فيها وخاصة ما تعلق بجانب اللوجيستيك واهتمام السلطات العليا على مر عقود من الزمن بجانب الكم على حساب الكيف.

وأمام هذا الوضع عمدنا إلى محاولة تسليط الضوء على ضغوط العمل التي يعاني منها عمال قطاع الصحة في الجزائر

من أطباء وممرضين، وقد تمثلت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

**ماهي مكونات البنية العاملية لمقياس ضغوط العمل لدى العاملين في قطاع الصحة بالجزائر؟**

وللإجابة على المشكلة الرئيسية في البحث ارتأينا أن نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

— ماهي العوامل التي يتكون منها مقياس ضغوط العمل عند منتسبي قطاع الصحة العمومية في الجزائر؟

— هل توجد علاقة بين أبعاد ضغوط العمل وأداء العاملين في المؤسسات الاستشفائية العمومية بالجزائر؟

وعن فرضيات الدراسة فقد تم صياغتها كما يلي:

- يتكون مقياس ضغوط العمل من مجموعة من المحاور مادية كالعبء الوظيفي، ظروف العمل، ومعنوية كالعلاقات الانسانية والدعم الاداري.

- يساهم التقليل من ضغوط العمل في تحسين أداء العاملين.

أما عن هدف الدراسة فقد كان بغرض تحديد العوامل المكونة لضغوط العمل لدى منتسبي قطاع الصحة في الجزائر وكذا طبيعة العلاقات بين هذه العوامل وعامل الأداء لدى عينة الدراسة، وقد تم اختيار الموضوع لمجموعة من الاعتبارات نذكر مايلي:

ارتفاع المطالب المتعلقة بمراجعة القانون الأساسي لمنتسبي قطاع الصحة.

تدني مستوى الخدمة العمومية المقدمة للمواطن.

تعرض الأطقم الطبية إلى العديد من المخاطر أثناء مزاولتهم نشاطهم.

التدخل المباشر في عمل منتسبي القطاع من طرف المسؤولين والمرضى ومرافقيهم على حد سواء.

عزوف العديد من الأطباء عن مزاولتهم مهامهم في القطاع العمومي وتنامي ظاهرة هجرة الأطباء نحو غرب أوروبا ودول الخليج.

#### الدراسات السابقة:

من بين الدراسات التي اهتمت بموضوع ضغوط العمل وأداء العاملين نذكر ما يلي:

- قدور عثمان (2017)، " ضغوط العمل التنظيمية وأثرها على الأداء الوظيفي للعامل الجزائري" (عثمان،

2016): هدفت الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل التنظيمية على الأداء الوظيفي للعامل الجزائري من خلال تسليط

الضوء على عينة من عمال مؤسسة الخزف الصحي بالميلية بولاية جيجل، واعتمد الباحث على العينة العشوائية البسيطة

والتي تكونت من 230 عامل ، وعن أسلوب الدراسة فقد اعتمد الباحث على الاستبيان الذي تطرق من خلاله إلى

متغيرات ضغوط العمل والتي تمثلت في عبء الدور، صراع الدور، غموض الدور والظروف المادية للعمل أما فيما يتعلق

بجانب الأداء فقد اعتمد على الدافعية، القدرة على الانجاز، فرص النمو والتقدم الوظيفي.

وعن نتائج الدراسة التطبيقية فقد أشارت إلى وجود تأثير معنوي لضغوط العمل التنظيمية على الأداء الوظيفي ليؤكد

بذلك العاملين على أن الضغط يؤثر على الأداء، وبينت الدراسة أيضا أن عبء الدور الكمي والنوعي وغموض الدور

وتقييم الأداء الوظيفي كان لهم تأثير ذو دلالة احصائية على الأداء الوظيفي على عكس بعدي صراع الدور وعدم المشاركة

في اتخاذ القرار.

- عبد الفتاح صالح خليفات، شرين محمد المطارنة (2010)، "أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري

المدارس الأساسية الحكومية في اقليم جنوب الأردن" (صالح خليفات و شرين ، 2010): قام الباحثان بإجراء هذه

الدراسة للتعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، وقد اعتمد الباحثان على منهجية البحث الوصفي إلى جانب البحث الميداني الذي اعتمد على أسلوب الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

ولإجابة عن أسئلة الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومصنوفة ارتباط بيرسون لإجراء فحص العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة وتحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، وعن أهم نتائج الدراسة فقد بينت أن لمصادر ضغوط العمل (صراع الدور، وغموض الدور، وعبء الدور، والمشكلات الشخصية للمدير، والتطور المهني) دوراً هاماً في مستوى الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن، كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر ضغوط العمل لدى مديري المدارس الأساسية تعزى لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي والعمر والحالة الاجتماعية.

– *Michailids, Maria P, & Mouafak E. Elwkai (2003) "Factors contributing to occupational stress experienced by individuals employed in the fast food industry" (Michailids & E. Elwkai, Work of 2003):*

حاول الباحثان من خلال هذه الدراسة أن يتعرفا على مختلف العوامل المسببة لضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في المؤسسات الانتاجية أو الخدمية، وقد اعتمد الباحثان على أسلوب البحث الميداني بحيث تم أخذ عينة من 80 فرد يعملون في المطاعم موزعين على مناطق مختلفة من قبرص وكان الهدف من اعتماد هذه العينة هو معرفة الضغوط التي يتعرض لها هؤلاء العمال وعلاقة هذه الضغوط بمتغير العمر والوظيفة.

وعن نتائج الدراسة فقد بينت أن هناك فروق ذات دلالة احصائية في مصادر الضغوط بين الذكور والاناث وبين الاداريين وغير الاداريين، أما عن مصادر ضغوط العمل لدى الاناث فقد كانت بسبب المناخ التنظيمي في حين كان سببها لدى الذكور هو التداخل بين العمل والمنزل، أما عن فئة الاداريين فقد كان سبب الضغوط لديهم هو دور توقعات العامل في المؤسسة بينما كان سبب الضغوط عند غير الاداريين هو المناخ التنظيمي.

من أجل تحقيق هدف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتبر من المناهج كثيرة الاستعمال في الظواهر الاجتماعية والانسانية، وعن خطة البحث فقد تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث محاور رئيسية تمثلت في:

الاطار النظري لضغوط العمل

الاطار النظري لأداء العاملين

الدراسة التطبيقية

## 1. الإطار النظري لضغوط العمل

إن ارتباط نجاح المنظمات بفعالية الأداء لدى موردها البشري ساهم في بروز الاهتمام بالمحيط الذي يعيش فيه هذا المورد وبشكل خاص مختلف الضغوط التي يتعرض لها في بيئته الداخلية أو الخارجية، وكثيرا ما يكون لضغوط العمل تأثير على مستوى أداء الأفراد بسبب حالات الاضطراب والقلق والغضب التي تنعكس على حالتهم الصحية والنفسية والسلوكية.

### 1.1. تعريف ضغط العمل

حظيت ضغوط العمل باهتمام واسع من طرف الباحثين في مجال علم النفس والإدارة والاجتماع لذلك اختلفت التعاريف المتعلقة بضغوط العمل والتي نذكر منها :

يعبر ضغط العمل عن الموقف الذي يؤثر منه التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية الموظف على حالته النفسية والبدنية، والتي تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه الاعتيادي(الصباغ، 1981، صفحة 29) ، ويعرف أيضا على أنه حالة نفسية تنعكس في ردود الفعل الداخلية الجسمية والنفسية والسلوكية، والناشئة عن التهديد الذي يدركه الفرد عندما يتعرض للمواقف والأحداث الضاغطة في البيئة المحيطة، وهو نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية، وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضواغط الخارجية (شلابي، 2019، صفحة 61).

وقد عرفه سمير عسكر على أنه مجموعة من التغيرات النفسية والجسدية التي تحدث للفرد في ردود افعاله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له (عسكر، 1988، صفحة 61).

### 2.1. عناصر ضغوط العمل

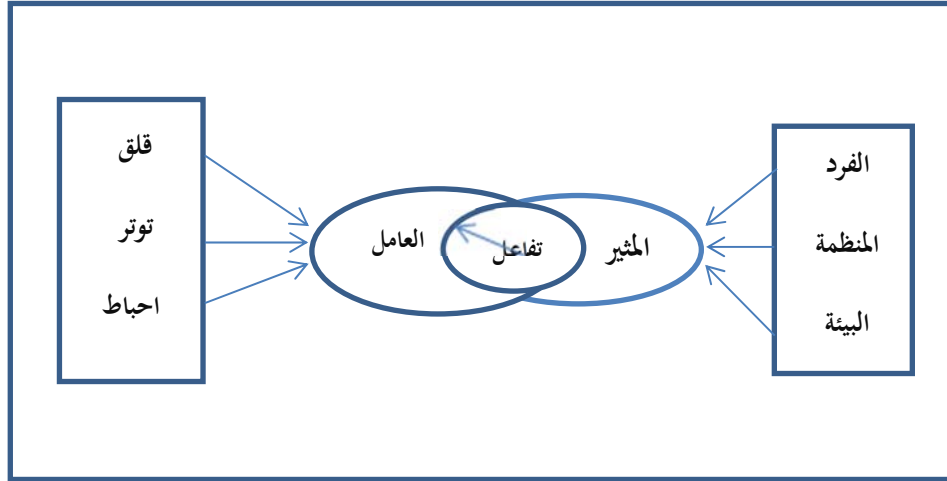
تعتبر عناصر ضغوط العمل عن المكونات التي يتم من خلالها تكوين تلك الحالة النفسية التي يعجز الشخص عن التأقلم معها ومن خلال ما يلي سنتطرق إلى أهم هذه العناصر والمتمثلة في (شلابي، 2019، صفحة 63-64):

— **عنصر المثير:** وهو القوة المسببة للضغط، وهي أي حدث يدركه الفرد على أنه تهديد، وقد تكون هذه المثيرات طبيعية أو نفسية أو اجتماعية؛

— **عنصر الاستجابة للضغط:** يتمثل في ردود الفعل النفسية أو الجسمية أو السلوكية اتجاه الضغط، وتظهر الاستجابة في صورة نفسية مثل الإحباط أو القلق، أو جسدية مثل: أزمات القلب، الصداع، القرحة المعدية أو سلوكية مثل: سوء الأداء تجاه الضغط، تظهر على شكل استجابات له؛

— **عنصر التفاعل بين الفرد والمثير:** ويكون بين مسببات الضغوط وما يحدث من استجابات، حيث يتفاعل الفرد مع مثير الضغط، ويبدأ بالتفكير في كيفية التعامل معه، سواء بالمواجهة أو بالاستسلام، وذلك انطلاقا من طبيعة المثير وقوته؛ ومن خلال ما سبق ذكره يمكن اعتبار ضغوط العمل كنظام لها مدخلات وعمليات ومخرجات:

الشكل 1: التفاعل بين العناصر المسببة لضغوط العمل



المصدر: عمار شلابي، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، المجلد 9، العدد 18، 2019، ص 64.

من خلال الشكل يمكن تحليل مدخلات العناصر المسببة لضغوط العمل على أنها تمثل البيئة أو المثيرات التي يتأثر بها الشخص والتي تتعلق إما بالفرد أو المنظمة أو المحيط أما عن مخرجات ضغوط العمل والتي تكون نتيجة التفاعل بين المثيرات والاستجابات فيمكن تصنيفها إلى استجابات نفسية كالقلق والاحباط وإما جسدية مثل الشلل النصفي، الضغط الدموي، أمراض القلب والشرايين أو سلوكية كالعنف.

### 3.1. نماذج مصادر ضغوط العمل

تختلف نماذج مصادر ضغوط العمل باختلاف وجهات النظر حول مفهوم ضغوط العمل كونها من السمات السلوكية التي تختلف باختلاف الزمان والمكان، ويمكن تقسيم ضغوط العمل إلى ثلاثة نماذج:

#### 1.3.1. النموذج الثنائي لضغوط العمل: ويتم تقسيم ضغوط العمل وفق هذا النموذج إلى مجموعتين:

أولاً: مصادر متعلقة بالعمل ذاته: ويمكن تلخيصها في العوامل المتعلقة بالوظيفة (ظروف العمل، عبء العمل المعلومات)، العوامل المتعلقة بدور الفرد (المكانة الوظيفية، صراع الدور، المسؤولية)، العلاقات مع الآخرين (الانسجام، التجانس) والعوامل المتعلقة بالمشاركة في اتخاذ القرار (تقويم الأداء)

ثانياً: مصادر متعلقة بشخصية الفرد وهي المصادر المرتبطة بنوع الشخصية (الانطواء والانضباط)، وكذا درجة القلق والاستقرار في حياة الافراد والخبرة.

#### 2.3.1. النموذج الثلاثي لضغوط العمل وينقسم إلى ثلاثة مجموعات (عبد الرحيم الاحمدي، 2002، صفحة

:43)

أولاً: المصادر التنظيمية ويندرج ضمنها كل ما تعلق بالأمور التنظيمية سواء الحوافز المادية غموض العمل و عدم وجود تصور واضح للرفقي الوظيفي إضافة إلى صعوبة اتخاذ القرار وضيق الوقت مع العمل الاضائي؛

ثانيا:المصادر الفردية وتمثل في الإحباط الوظيفي وسوء الاتصال والتمييز والتفرقة إضافة إلى الروتين؛  
ثالثا:المصادر البيئية وتشكل من التغير الوظيفي والحاجة إلى التكيف مع التغير التكنولوجي السريع، وبيئة العمل الطبيعية  
( الضوضاء، الحرارة ، الرطوبة )

3.3.1. النموذج المتعدد الأبعاد ويتشكل من العوامل المتعلقة بالعمل ذاته (عبئ العمل الزائد)، عوامل متعلقة بالدور في المنظمة (صراع الدور)، عوامل متعلقة بالتطور الوظيفي (الترقية)، عوامل متعلقة بالعلاقات مع المنظمة (التفويض)، عوامل متعلقة بكون الفرد عضو في المنظمة (الاستشارة) وعوامل متعلقة بتداخل المنظمة مع العالم الخارجي (تعارض المصالح)( لغويل، 2005، صفحة 39).

## 2. الإطار النظري لأداء العاملين

يعتبر الأداء من المواضيع التي أخذت حيزا في مجال البحث العلمي وخاصة الدراسات الإدارية نظرا لأهميته في المنظمة، وغالبا ما يرتبط الأداء بدرجة استيعاب أهداف المنظمة من طرف العمال وقدرتهم على تحقيقها.

### 1.2. تعريف الأداء

يعرف الأداء على أنه " درجة اتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة"(راوية ، 2003 ، صفحة 209).

وعرف على أنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج( فروانة، الديب، و سليمان ، 2016 ، صفحة 117)، أما عن الأداء الفردي في المنظمة فقد تم تعريفه على أنه السلوكيات أو الأفعال الصادرة عن الموظف والتي تكون ذات صلة بأهداف المنظمات، وقد ركز هذا التعريف على سلوكيات الأفراد دون أي اعتبار لنتائج هذه الأفعال ( FARID & EL-SAWALHY , 2018 , p. 39).

### 2.2. مفهوم تقييم الأداء

يعرف تقييم الأداء من ناحية الوصف التفصيلي للعملية بأن تقييم الأداء أو تقييم الكفاءات أو تقييم أداء العاملين، كلها مسميات مترادفة غايتها تحليل أداء الفرد بكل ما يتعلق به من صفات نفسية أو بدنية أو مهارات فنية أو سلوكية أو فكرية، وذلك بهدف تحديد نقاط القوة والضعف، والعمل على تعزيز الأولى ومعالجة الثانية كضمانة أساسية لتحقيق فاعلية المؤسسة( ابو ماضي، 2007، صفحة 12).

وحسب قاموس مصطلحات علم الاجتماع يعرف تقييم الأداء على أنه مجموعة الخطوات العقلانية التي تتبعها إدارة التنظيم بعد كل فترة محددة من العمل لقياس نتائج الأداء وملاحظة مدى تحقيق الأهداف، أو هو العملية التي يتم من

خلالها مقارنة النتائج المحققة بالإمكانات والمعايير المعتمدة لاستنتاج عناصر القوة والضعف في التسيير وفي الأفراد من أجل التحسين والتطوير والتغيير (دراغو ، 2015، الصفحات 70-71).

### 3.2. مؤشرات تقييم الأداء

تعرف مؤشرات الأداء على أنها مقاييس توضع في مكانها الصحيح لتعقب الأداء المحدد بغية تطوير أداء المنظمة بناء على خططها الإستراتيجية والتي تعني مطابقة النتائج مع الأهداف المرسومة من خلال المؤشرات القياسية (الاحصائيات والبيانات المختلفة)، مؤشرات الفعالية (مطابقة الأهداف مع الخطة)، مؤشرات تطبيقية (تتعامل مع عمليات الإدارة الموجودة)، وكذا مؤشرات الكفاءة (القدرة على تخفيض التكاليف والوقت وزيادة العائد، ويقوم بتقييم الأداء على عاملين أساسيين :

— أداء الفرد : هو مدى قدرة الفرد على القيام بعمل ما مع الالتزام التام للقيام بهذا العمل.

— أداء المنظمة : يمكن ضبط أداء المنظمة من خلال الكفاية والفعالية.

### 3. الدراسة التطبيقية

من خلال هذا المحور سنحاول أن نحدد العلاقة بين متغيرات ضغوط العمل وأداء العاملين في المستشفيات العمومية في الجزائر من خلال تحديد العوامل المستخلصة من متغيرات ضغوط العمل باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي بالاعتماد على برمجية SPSS.

### 1.3. مجتمع وعينة الدراسة:

تتكون عينة الدراسة من مجموعة من مستخدمي قطاع الصحة في الجزائر من أطباء وممرضين في مختلف المؤسسات الاستشفائية عبر مناطق مختلفة من ولايات الوطن (الجزائر)، وقد تم أخذ عينة مكونة من 100 شخص تم التواصل معهم عبر مواقع التواصل الاجتماعي نظرا لصعوبة التواصل معهم مباشرة بسبب الإجراءات المتعلقة بالحجر الصحي التي تم اعتمادها من طرف الوزارة الوصية في محاولة تخفيف التواصل الجسدي بين المواطنين في محاولة القضاء على فيروس كوفيد 19 (Covid 19)، وتم استعادة 81 استبانة قابلة للتحليل وفقا للجدول التالي الذي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة الشخصية:

الجدول 1: توزيع مجتمع الدراسة وفق المتغيرات الشخصية



المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	50	61.7
	أنثى	31	38.3
العمر	أقل من 25 سنة	7	8.6
	من 25 إلى 35 سنة	45	55.6
	من 35 إلى 45 سنة	16	19.8
	من 45 سنة إلى 60 سنة	13	16
الحالة الاجتماعية	أعزب	37	45.7
	متزوج	41	50.6
	مطلق	2	2.5
	أرمل	1	1.2
الراتب الشهري	أقل من 40.000 دج	42	51.9
	من 40.000 إلى 50.000 دج	17	21
	من 50.000 إلى 60.000 دج	13	16
	من 60.000 إلى 70.000 دج	3	3.7
	من 70.000 إلى 80.000 دج	5	6.2
	أكثر من 80.000 دج	1	1.2
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	39	48.1
	من 5 إلى 10 سنوات	16	19.8
	من 10 إلى 20 سنة	15	18.5
	أكثر من 20 سنة	11	13.6
مسمى الوظيفة	ممرض	57	70.4
	طبيب عام	14	17.3
	طبيب متخصص	10	12.3

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على بيانات الدراسة

### 2.3. أداة الدراسة ومصادر البيانات

يمكن تصنيف مصادر البيانات في هذه الدراسة إلى مصادر أولية والمتمثلة في بيانات الدراسة الأولية التي كانت عن طريق الاستبانة ( بعد تفريغ البيانات وتحليلها من خلال برنامج SPSS) ومصادر الثانوية تمثلت في الكتب والمجلات الورقية والالكترونية ومواضيع المنتقيات الدولية والوطنية، وكذا رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه. وعن أداة جمع البيانات فتمثلت في الاستبانة وكان الغرض منها الاجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها، وقد تم تطوير الاستبانة بناء على الدراسات والأدبيات السابقة، وقد تضمنت الاستبانة جزأين: الجزء الأول والمتكون من 6 أسئلة تم من خلاله عرض المتغيرات الديموغرافية للعينة، أما عن الجزء الثاني فقد تم من خلاله تغطية متغيرات الدراسة المتعلقة بضغوط العمل(32 فقرة) وأداء العاملين(7 فقرات)، وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي لتحديد درجة كل عبارة، وقد كانت الأوزان النسبية لهذا المقياس كما يلي:

الجدول 2: درجات الأوزان النسبية لكل إجابة

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الباحثين

### 3.3. تحليل البيانات ومناقشة النتائج

كخطوة أولى في عملية التحليل قام الباحثان بإجراء التحليل العامل للاستكشافي لتحديد مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه، لنتقل بعدها إلى دراسة علاقة ضغوط العمل بأبعاده المستمدة من التحليل العامل الاستكشافي مع محور أداء العاملين.

#### أولاً: التحليل العامل الاستكشافي لفقرات ضغوط العمل

لإجراء التحليل العامل الاستكشافي تم الاستعانة بالحزمة الإحصائية SPSS، وبعد إدخال بيانات الدراسة تم التحقق من كفاية حجم العينة لاستخدام التحليل الاستكشافي باستخدام اختبار كايزر-ماير-أوكلين (KMO) وكانت قيمة هذا المؤشر في حدود 0.71 وهي قيمة جيدة وفق كايزر (الفرداوي، 2019، صفحة 313)، وقد كانت النتائج كما يلي:

الجدول 3: نتائج اختبار كفاية حجم العينة

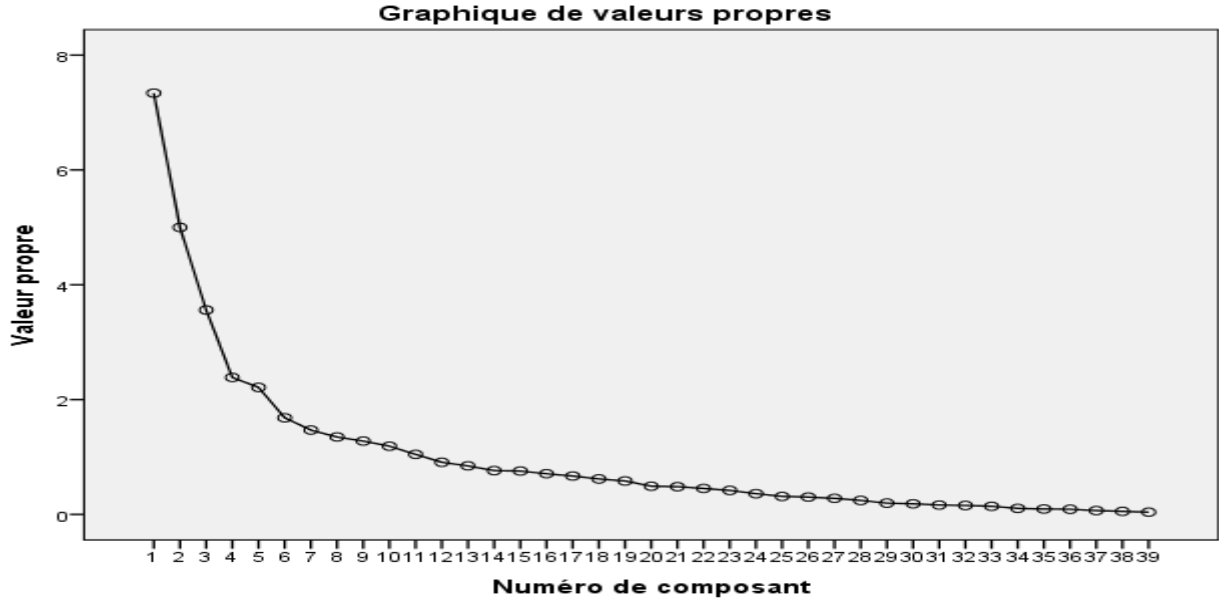
Indice KMO et test de Bartlett		
Mesure de précision de l'échantillonnage de Kaiser-Meyer-Olkin.	,706	
BartlettTest	Khi-deux approximé	1472,05
	Ddl	496
	Bartlett Signification de	,000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على حزمة SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أيضاً أن مصفوفة الارتباط تختلف عن مصفوفة الوحدة وهو ما يمكننا من تحليل بيانات الدراسة وذلك وفقاً لاختبار Bartlett الذي بلغت قيمته 1472.05 والذي كان معنوي عند مستوى 5%.

بعد التأكد من استيفاء شروط استخدام التحليل العامل الاستكشافي تم الاعتماد على طريقة المكونات الأساسية (Principal components) بأسلوب التدوير المتعامد كونه يتناسب مع هدف الدراسة، وتوصلت نتائج استخدام التحليل العامل إلى استخراج العوامل التي تجاوز جذرها الكامن (Eigen value) الواحد الصحيح والتي بلغت 7 عوامل بعد عملية التدوير، وفسرت مجتمعة 67.7% من التباين الكلي، كما تم استبعاد كل العوامل التي احتوت أقل من 3 فقرات، ووفقاً لما سبق تم استخلاص خمسة عوامل كامنة تشبعت عليها 27 فقرة مفسرة 62.44% من التباين الكلي.

#### الشكل 2: قيم الجذور الكامنة



**المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على حزمة SPSS**

يوضح الشكل السابق قيم الجذور الكامنة الممثلة على المحور العمودي في حين يمثل على محور الأفقي عدد العوامل الموافقة لكل جذر كامن، وكثيرا ما يستخدم التمثيل البياني في تحديد العوامل التي يزيد جذرها الكامن عن الواحد الصحيح في المنطقة شديدة الانحدار، وسنعمد في دراستنا هذه على الفقرات المكونة للعوامل التي يزيد جذرها الكامن عن الواحد، وعن العوامل التي تم استنتاجها بالاعتماد على قيم الجذور الكامنة فقد كانت كمايلي:

**العامل الأول:** تشبع على هذا العامل 6 فقرات كانت ترمز إلى العلاقات الانسانية والاجتماعية والدعم الإداري للموظفين، وكانت تشبعات الفقرات في هذا المحور كما هو موضح في الجدول التالي:

**الجدول 4: مصفوفة المتغيرات بعد التدوير لعامل العلاقات الانسانية والدعم الإداري**

العامل الأول: العلاقات الانسانية والدعم الإداري	
الفقرة	التشبع
يحترمني المسؤولون ويساندونني في الأوقات الصعبة	,851
يسمح لي بطرح الأفكار وتقديم المقترحات لرؤسائي	,818
أساهم في اتخاذ القرارات	,789
توزع الأعمال بيني وبين زملائي بطريقة عادلة	,780
أحظ بالدعم المساند والمساعدة من زملائي	,732
أعمل بأجور تسودها المودة والتقدير	,536
الجذر الكامن	7.14
نسبة التباين	%23.8

**المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على حزمة SPSS**

يعتبر العامل الأول المتعلق بالعلاقات الإنسانية والدعم الإداري من أهم مكونات البنية العائلية لمقياس ضغوط العمل نظرا لأهمية الجانب المعنوي في تحسين أداء العاملين لدى منتسبي قطاع الصحة في الجزائر.

**العامل الثاني:** بلغ الجذر الكامن لهذا العامل 4.67 مفسرا ما يقارب 15.6% من التباين، تشبع على هذا العامل 6 فقرات كانت تشبعاتها كما هو موضح في الجدول التالي:

**الجدول 5: مصفوفة المتغيرات بعد التدوير لعامل ظروف العمل**

العامل الثاني: ظروف العمل	
الفقرة	التشبع
تتوفر المؤسسة على الوسائل الضرورية لأداء العمل	,848
أعمل في بيئة صحية تلأم متطلبات الوظيفة	,781
يتوفر مكان العمل على فضاءات للاستراحة	,770
يتم توفير الوسائل من طرف الإدارة عند الطلب عليها	,755
يتميز مكان العمل بالهدوء	,706
أتقاضى راتبًا يكفل لي العيش الكريم	,535
الجذر الكامن	4.669
نسبة التباين	%15.564

**المصدر:** من إعداد الباحثين بالاعتماد على حزمة SPSS

تعتبر ظروف العمل من أهم العناصر التي تؤثر على أداء العاملين وبشكل خاص في قطاع الصحة بالجزائر نظرا للمشاكل العديدة والمتراكمة التي يعاني منها القطاع خاصة ما تعلق بتوفير الوسائل والبيئة الملائمة.

**العامل الثالث:** بلغ الجذر الكامن لهذا العامل 2.3 مفسرا ما يقارب 7.7% من التباين، تشبع على هذا العامل 4 فقرات كانت تشبعاتها كما هو موضح في الجدول التالي:

**الجدول 6: مصفوفة المتغيرات بعد التدوير لعامل آثار ضغوط العمل**

العامل الثالث: آثار ضغوط العمل	
الفقرة	التشبع
أعاني من أمراض ناتجة عن ضغوط العمل	,831
انعكست ظروف العمل على صحتي الجسدية	,829
أشعر بضغط نفسي (القلق، التوتر ...) ناتج عن العمل	,785
أسعى لتترك العمل كلما سمحت لي الفرصة	,561
الجذر الكامن	2.313
نسبة التباين	%7.712

**المصدر:** من إعداد الباحثين بالاعتماد على حزمة SPSS

تعتبر الآثار الصحية الناجمة عن ضغوط العمل من بين العوامل التي تحد من قدرة العامل على تقديم أحسن ما لديه في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة، وهو ما ينطبق على حالة قطاع الصحة في الجزائر نظرا لطبيعة السياسة المنتهجة من طرف الدولة في سبيل تحقيق الرعاية الطبية لأكبر قدر من فئات المجتمع.

**العامل الرابع:** بلغ الجذر الكامن لهذا العامل 2.2 مفسرا ما قيمته 7.2% من التباين، تشبع على هذا العامل 7 فقرات كانت تشبعاتها كما هو موضح في الجدول التالي:

**الجدول 7: مصفوفة المتغيرات بعد التدوير لعامل العبء الوظيفي والتقييم الإداري**

العامل الرابع: العبء الوظيفي والتقييم الإداري	
الفقرة	التشبع
أقوم بأعمال أكثر من الوقت المحدد لها	,799
أقوم بأعمال روتينية لا جديد فيها	,616

,651	عملية التقييم تتميز بالعشوائية والمحابة
,588	أجهد المعايير التي يتم التقييم على أساسها
,578	أتلقي الأوامر من عدة أشخاص
,523	أتلقي تعليمات متعارضة من رؤساء متعددين
,515	أكلف بمهام صعبة تفوق قدراتي
2.159	الجذر الكامن
%7.198	نسبة التباين

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على حزمة SPSS

يلعب التقييم الإداري الدور الإيجابي في تحسين أداء العاملين إذا تم استغلال مؤشرات عملية التقييم بفعالية وكفاءة، في حين ينعكس العبء الوظيفي سلبا على أداء العاملين خاصة إذا تم تكليف العامل بمهام تفوق قدراته الجسدية أو التكوينية.

**العامل الخامس:** بلغ الجذر الكامن لهذا العامل 1.4 مفسرا ما قيمته 4.8 % من التباين، تشبع على هذا العامل 4 فقرات كانت تشبعاتها كما هو موضح في الجدول التالي:

**الجدول 8: مصفوفة المتغيرات بعد التدوير لعامل تقييم متطلبات الوظيفة**

العامل الخامس: تقييم متطلبات الوظيفة	
الفقرة	التشبع
أهدافنا محددة ودقيقة	,808
أعلم بشكل واضح ما هي مسؤولياتي وأسعى إلى تحسين أدائي	,780
أرى أن عملية التقييم تهدف إلى تحسين أدائي	,422
يمكنني الاستفسار عن كيفية تقييمي ورفع شكوى كون المطلوب مني واضح	,411
الجذر الكامن	1.436
نسبة التباين	%4.786

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على حزمة SPSS

يساهم الفهم الجيد لأهداف المؤسسة والتدريب المستمر لاستغلال نقاط العجز التي يعاني منها العمال والتقييم الدوري في تحسين أداء العاملين.

**ثانيا: تحليل الثبات**

بعد تحديد محاور الدراسة المتكونة من خمس محاور متعلقة بعنصر ضغوط العمل التي تمثل المتغير المستقل في دراستنا هذه، ووجود متغير تابع واحد ممثل في عنصر أداء العاملين تم تحديد معامل الثبات لألفا-كرومباخ :

**الجدول 9: معامل الثبات لمحاور الاستبيان**

رمز المحور	محور الاستبيان	المجموعة ضمن المحور	عدد الأسئلة	معامل الثبات
axe 2	ضغوط العمل	العلاقات الانسانية والدعم الاداري	6	0.894
axe 3		ظروف العمل	6	0.866
axe 4		آثار ضغوط العمل	4	0.776

0.817	7	العبء الوظيفي والتقييم الاداري		axe_5
0.620	4	تقييم متطلبات الوظيفة		axe_6
0.781	7	أداء العاملين	تقييم الأداء	axe_1

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على حزمة SPSS

من خلال الجدول المتعلق بمعامل ألفا-كرونباخ تبين أن هذا المعامل يدخل ضمن المجال 0.62 و 0.894، وهو ما يدل على أن معاملات الثبات مقبولة (أكبر من 0.60) لكل فقرات الاستبانة.

ثالثا: العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين

بعد تحديد محاور فقرات ضغوط العمل سنحاول في هذا الجزء أن نتطرق إلى علاقة ضغوط العمل بأبعاده الخمسة على محور أداء العاملين. ولتحديد هذه العلاقة تم الاعتماد على معامل الارتباط لبيرسون Pearson (كون محاور الدراسة تمثل متغير كمي يعبر عن متوسط اجابات المستجوبين)، وكانت نتائج الاختبار كما يلي:

الجدول 10: نتائج اختبار بيرسون للارتباط

		axe_2	axe_3	axe_4	axe_5	axe_6
axe_1	Corr-Pearson	,463	-,257	-0,039	,264	,351
	Sig. (bilat)	0,000	0,02	0,729	0,017	0,001
	N	81	81	81	81	81

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على حزمة SPSS

من خلال نتائج اختبار الارتباط لبيرسون وباستخدام درجة معنوية مساوية لـ 5% تبين ما يلي:

- توجد علاقة معنوية طردية متوسطة بين محوري العلاقات الانسانية والدعم الاداري وتقييم متطلبات الوظيفة ومحور أداء العاملين.
- وجود علاقة طردية ضعيفة بين محور العبء الوظيفي والتقييم الاداري ومحور أداء العاملين.
- وجود علاقة عكسية ضعيفة بين محور ظروف العمل ومحور أداء العاملين.
- عدم وجود علاقة معنوية بين محور آثار ضغوط العمل ومحور أداء العاملين.

#### 4. الخاتمة :

إن التطرق إلى ضغوط العمل في إطار تحسين الخدمة العمومية أصبح حتمية لا بد منها في ظل تنامي المشاكل المتعلقة بالوظيفة، وقد حاولنا من خلال هذه الدراسة أن نتطرق إلى ضغوط العمل التي يواجهها عمال قطاع الصحة في مختلف المستشفيات العمومية في الجزائر.

ومن خلال التحليل العاملي الاستكشافي فقد تبين أن مقياس ضغوط العمل ذو بنية خماسية دفعت بنا لاشتقاق العوامل التالية: العلاقات الانسانية والدعم الاداري، ظروف العمل، آثار ضغوط العمل، العبء الوظيفي والتقييم الاداري وكذا عامل تقييم متطلبات الوظيفة.

ومن خلال نتائج التحليل الاحصائي المتعلق باختبار العلاقة بين محاور ضغوط العمل ومحور أداء العاملين ووفقا لاختبار بيرسون فقد تبين أن هناك علاقة طردية متوسطة بين محوري العلاقات الانسانية والدعم الاداري (0.46) وتقييم متطلبات الوظيفة (0.35) ومحور أداء العاملين، وفي ذلك دلالة على أهمية محور العلاقات الإنسانية لدى منتسبي قطاع الصحة في تحسين أدائهم نظرا لطبيعة العمل الإنساني الذي يقومون به، والذي يتطلب التحفيز المستمر والدعم المعنوي لهم.

كما تبين من خلال معامل الارتباط وجود علاقة ضعيفة واحدة طردية وأخرى عكسية بين أداء العاملين ومحور العبء الوظيفي والتقييم الاداري (0.26) ومحور ظروف العمل (0.26) على الترتيب، ويدل ذلك على أهمية عملية التقييم وتحديد المهام وتوضيح الأهداف في تحسين الأداء، أما ظروف العمل فكثيرا ما يتم انتقادها من طرف العاملين في قطاع الصحة نظرا للإقبال الواسع للمرضى على المستشفيات العمومية.

وعن المحور المتعلق بآثار ضغوط العمل فقد تبين أن علاقته مع محور أداء العاملين غير معنوية عند مستوى الدلالة 5%.

وعلى ضوء النتائج السابقة ارتأينا أن نقدم مجموعة من التوصيات أهمها:

إن الاستمرار في المضي قدما دون إعادة النظر في المشاكل التي تتخبط فيها القطاعات الحساسة في الجزائر على غرار الصحة والتعليم يمكن أن تنجر عنه عواقب وخيمة، ووفقا لمبدأ الحيطة فمراجعة سياسات الحكومة المنتهجة خلال السنوات الأخيرة لا تنحصر على تحليل نسب التوظيف في قطاع الصحة وتحويل حجم الانجازات بل يجب أن تتعدى إلى ظروف العمل التي تؤثر على نوعية الخدمة العمومية المقدمة للمواطنين، ومن خلال استنتاجات الدراسة ومراجعة الإطار النظري ارتأينا أن نطرح جملة من التوصيات هي على الشكل التالي:

- ضرورة الوقوف على مختلف مشاكل قطاع الصحة ومحاولة إيجاد الحلول الكفيلة بمعالجتها.
- مراجعة القانون الأساسي لمستخدمي قطاع الصحة بصفة دورية نتيجة للتطورات التي يشهدها القطاع.
- تشجيع الأطقم الطبية على عدد ساعات العمل الإضافية ماديا ومعنويا واعتماد نظام الحوافز.
- حماية الأطقم الطبية من التجاوزات التي يتعرضون لها أثناء تأدية المهام.
- المراقبة الصارمة لأداء العاملين في قطاع الصحة وحثهم على تحسين الخدمة العمومية ومعاقبة المتقاعسين عن أداء أعمالهم.

– استعمال الوازع الديني والأخلاقي في التحسيس بخطورة الإهمال والتسيب وما قد ينتج عنه من أضرار على صحة المريض.

## 5. المراجع

- ابو ماضي خالد ماضي. (2007). معوقات تقييم أداء العاملين في الجامعات الفلسطينية وسبل علاجها. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. الجامعة الإسلامية: غزة، فلسطين.
- دراعو , فاطمة (2015). علاقة متطلبات التطوير التنظيمي بالأداء: دراسة ميدانية بالمركز الجامعي أحمد زبانة بغليزان. رسالة ماجستير في علم النفس. جامعة وهران 2. الجزائر.
- راوية , حسن (2003). إدارة الموارد البشرية (رؤية مستقبلية). الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية.



- ربابعة , علي محمد (2003). ، إدارة الموارد البشرية. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- زهير الصباغ. (1981). ضغط العمل. المجلة العربية للإدارة، المجلد 05، العدد 01.
- شلابي, عمار. (2019). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين. مجلة البحوث والدراسات الانسانية, المجلد 9، العدد 1.
- صالح خليفات, عبد الفتاح , و محمد المطارنة, شرين. (2010). أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في اقليم جنوب الأردن. مجلة جامعة دمشق, 26(1+2), ص ص599-642.
- الصيرفي, محمد. (2007). السلوك الإداري (العلاقات الانسانية). الاسكندرية، مصر: دار الوفاء للطباعة والنشر.
- عثمان, قدور (2016). ضغوط العمل التنظيمية وأثرها على الأداء الوظيفي للعامل الجزائري. حوايات جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية والانسانية، العدد 18.
- عسكر, سمير. (1988). متغيرات ضغط العمل: دراسة تطبيقية ونظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الامارات العربية المتحدة. مجلة الإدارة العامة، العدد 60.
- الفرادوي, علي محمد علي. (2019). استخدام أسلوب التحليل العاملي لتحديد العوامل المؤثرة في نسبة الطلاق : دراسة تطبيقية في محافظة ميسان، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد 118..
- فروانة, حازم أجمد, وسليمان أسامة الديب, ومحمد سليمان (2016). أثر الحوافز المادية والمعنوية في تحسين أداء العاملين في شركة الكهرباء-محافظة غزة. مجلة كلية فلسطين التقنية، العدد 03.

Ehsan, Muhammad, & Ali Kishwar (2019). The Impact of Work Stress on Employee Productivity: Based in the Banking Sector of Faisalabad. International Journal of Innovation and Economic Development, vol 4, n 06, pp 32-50.

FARID, Moatazbellah, and Haitham EL-SAWALHY. (2018). Job Redesign as a Tool for Developing Individual Work Performance in Egyptian Hotels. Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality, vol 15, n 02, pp 36-42.

Michailids, Maria P, et Mouafak E. Elwkai. (Work of 2003). Factors contributing to occupational stress experienced by individuals employed in the fast food industry.vol 21, n 02,pp 125-140.