

## ضغوط العمل وأثرها على أداء عمال الصحة

## دراسة ميدانية

**The impact of work stress on health workers performance  
an empirical study**حدة متلف<sup>1</sup>\*[hadda.metlef@univ-batna.dz](mailto:hadda.metlef@univ-batna.dz)، الحاج لخضر (الجزائر)،<sup>1</sup> جامعة باتنة 1

تاريخ القبول: 2022-04-14	تاريخ الإرسال: 2022-01-18
<p><b>Abstract</b></p> <p>This study attempted to illustrate the impact of work stress on the performance of health workers through a field study at the University Hospital Center of Batna State.</p> <p>The study found a statistically significant impact on work stress through (environmental factors, regulatory factors, life events) on the performance of health workers at the University Hospital Centre of Batna State. In the light of the study's findings, a range of suggestions were made in accordance with the Centre's potential.</p> <p><b>Keywords:</b> Work stress ; performance of health workers; environmental factors; regulatory factors; life events.</p> <p><b>JEL Classification Codes:</b> I15, J61.</p>	<p><b>ملخص</b></p> <p>حاولت هذه الدراسة توضيح أثر ضغوط العمل على أداء عمال الصحة من خلال دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.</p> <p>وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل من خلال (العوامل البيئية، العوامل التنظيمية، أحداث الحياة) على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة. وفي ضوء النتائج التي توصلت لها الدراسة تم تقديم مجموعة من الاقتراحات حسب ما يتمتع به المركز من إمكانيات.</p> <p><b>الكلمات المفتاحية:</b> ضغوط العمل؛ أداء عمال الصحة؛ العوامل البيئية؛ العوامل التنظيمية؛ أحداث الحياة.</p> <p><b>تصنيفات JEL:</b> I15، J61.</p>

\* المؤلف المرسل

## 1. مقدمة

لقد تصدرت عبارة ضغوط العمل قاموس العالم نتيجة للتغيرات الحادثة في مفاهيم وأساليب العمل ومتطلباته المتزايدة والمواكبة لظهور العولمة، في وقت عرفت فيه المنظمات تزايد عدد حجم المنظمات العامة والخاصة التي تهدف إلى تلبية حاجات ورغبات المجتمع مع ضمان استمرارية المنظمة التي أصبحت من أهم أهداف التنظيمات اليوم. ولا شك أن معيار التفرقة بين منظمات ناجحة وأخرى فاشلة يكمن في مدى احتفاظها ودرجة تحكمها بما تمتلكه من العناصر البشرية الكفؤة التي تعتبر أهم مواردها إذ تعد الثروة النادرة التي تسعى المنظمات إلى توفيرها كما ونوعا بالشكل الذي يزيد من فعاليتها، فهو العنصر الوحيد الذي يمتلك قدرات التغيير المتجدد. كما أن هذا العنصر يعيش حياته الخاصة إضافة إلى حياته العملية فهو يسعى إلى إيجاد الاستقرار والأمان والطمأنينة له ولأسرته، ولما ازدادت الحياة تعقيدا واتسعت مطالبها وحاجاتها ازدادت الضغوط الواقعة عليه لتلبية تلك المطالب التي ولدت في نفسه شعورا بالألم والارتباك وهو ما قد يؤثر على تحقيق أهداف المنظمة، ومنه على المنظمات مراعاة جانب هذه الضغوط للحصول على مستوى أداء متميز واستغلال أمثل لهذا المورد.

### مشكلة البحث:

وعليه تم طرح الإشكالية التالية: ما مدى تأثير ضغوط العمل على أداء عمال الصحة بالمركز

الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة؟

وتحت هذا التساؤل الرئيسي تم إدراج التساؤلين الفرعيين التاليين:

- ما هي المفاهيم النظرية التي يركز عليها مفهومي ضغوط العمل والأداء؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لعوامل ضغوط العمل (العوامل البيئية، العوامل التنظيمية وأحداث الحياة) على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة؟

### فرضيات البحث:

من خلال عرض الإشكالية السابقة، تم وضع الفرضية الرئيسية التالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لعوامل ضغوط العمل (العوامل البيئية، العوامل التنظيمية، أحداث الحياة) على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة. واندرجت تحتها الفرضيات الفرعية التالية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للعوامل البيئية على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.
  2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للعوامل التنظيمية على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.
  3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لأحداث الحياة على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.
- أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى تحديد أهم مصادر ضغوط العمل لدى الموارد البشرية للمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة وربط المفاهيم والبحوث العلمية الخاصة بالموضوع بالواقع التنظيمي لها على مستوى المركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.

### - منهج البحث:

في إطار القيام بتحليل ومعالجة إشكالية البحث والإجابة على الأسئلة الفرعية المطروحة وبهدف اختبار صحة الفرضيات الموضوعية، تم اعتماد المنهج الاستنباطي بالاعتماد على أساليب التحليل الوصفي وذلك للاستدلال على مضامين الدراسات والأبحاث المتعلقة بالحقلين المعرفيين لهذا الموضوع ضغوط العمل وأداء العاملين، بغرض تحليل واستنباط المفاهيم والأسس المكونة للإطار النظري والتطبيقي لموضوع هذا البحث. بالإضافة إلى استخدام المنهج الاستقرائي الذي ينطلق من الجزء في الحكم على الكل والذي يسمح باختبار الفرضيات بإثباتها أو نفيها.

## 2. مفاهيم حول ضغوط العمل

يعد التأثير بالمثيرات البيئية المختلفة للعمل السبب الرئيسي لظهور موضوع ضغوط العمل، مما جعل الفرد يعيش في حالة توتر قلق، ولقد تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بهذا الموضوع واختلفت تعاريفه من طرف مختلف الباحثين.

### 1.2 تعريف ضغوط العمل

عرّفت ضغوط العمل على أنها: «عدم الموازنة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله» (بنات، 2009، ص 09)، كما عرّفت ضغوط العمل حسب منظمة الصحة العالمية OMS بأنها: «تلك الانعكاسات وردود الأفعال الناتجة عن العمال عندما يكون هناك تقابل متطلبات مع ضغوطات وإدراكات لا تتطابق مع قدراتهم ومعارفهم» (SERVANTE, 2007, P03). (04).

### 2.2 مصادر ضغوط العمل

يمكن تقسيم التصنيفات المختلفة لمصادر ضغوط العمل كالاتي:

#### \* العوامل البيئية

تتمثل مصادر العوامل البيئية فيما يلي: (المعشر، 2009، ص 18)

-عدم استقرار الحالة الاقتصادية: وهو التذبذب الذي يمكن حدوثه في المجال الاقتصادي (الكساد، أو ارتفاع معدلات التضخم) في دولة ما، والذي من شأنه أن ينعكس سلبا على السكان، من ناحية الأسعار وغلاء المواد التمويلية أو على مدى توافر السلع الاستهلاكية وعليه فإنه سيؤثر على مستوى دخل الأفراد العاملين ويشعرهم بالقلق والتوتر.

- التطور والتقدم التكنولوجي وتسارعه: الحاسب الآلي والتقنيات الحديثة التي أدخلت على العمل أدت إلى شعور الفرد بالتهديد والضغوط الكثيرة، إذا لم يتقن استخدامها.
- اختلال ظروف العمل المادية: يتزايد الشعور بالتوتر والضغوط النفسية نتيجة اختلال هذه الظروف والمتمثلة في إضاءة وحرارة، ورطوبة، وترتيب مكان العمل وغيرها، الأمر الذي من الممكن أن يشعر الفرد بأن ظروف العمل غير مناسبة له. (مساعد، 2016، ص 189).

### \* العوامل التنظيمية

يمكن تحديد العوامل التنظيمية فيما يلي: (أحمد، 2007، ص 24، 25)

- غموض الدور: يقصد به عدم وضوح متطلبات وأهداف الوظيفة التي يشغلها الفرد أو أنه نقص في معرفة الواجبات والمسؤوليات المطلوبة من الفرد لكي يقوم بأداء عمله.
- عدم المشاركة في اتخاذ القرارات: المشاركة في عملية اتخاذ القرارات تخفف من تأثير الضغوط على الفرد، بينما يشعر بوطأة الضغوط عندما تكون أعباء العمل ثقيلة وحرية التصرف اتجاهها محدودة.
- عدم وجود الدعم الاجتماعي لدى الفرد: هذا العامل يؤدي إلى الشعور بالضالة وعدم الاهتمام مما يزيد الضغوط لديه بينما وجود الأصدقاء والزملاء في العمل يساعدون على تخفيف حدة الضغوط.

كما يوجد عامل تنظيمي آخر يتمثل في: (بن خور، 2010، ص 60)

- صراع الدور: يرى كل من محمد الجوهري وعبد الله الخريجي في كتابهما طرق البحث الاجتماعي أن صراع الدور هو «موقف يجد فيه الفرد أن أدائه لدور معين على أكمل وجه يؤدي إلى تعطيل توقعاته الخاصة بدور آخر، الأمر الذي يؤدي إلى إحساسه بالذنب والقلق والتوتر»

### \* أحداث الحياة

إضافة إلى العوامل البيئية والعوامل التنظيمية التي تم التطرق إليها توجد عوامل أخرى يمكن توضيحها

فيما يلي:

-الأحداث الخارجية: في السنوات القليلة ركزت العديد من الأبحاث على الأحداث الهامة التي نجدها في حياتنا وتكون بطبيعتها مجهدة ومصدر للتوتر، مثل وفاة أحد أفراد الأسرة أو معرفة أن أحد المقربين من الأفراد مصاب بمرض قد يهدد حياته أو فقد عمله أو وظيفة خاصة بالفرد.(عاطف، 2009، ص255)

-مشكلات الفرد الذاتية: يمكن للتعارض الموجود بين القيم والاتجاهات الشخصية التي يحملها الفرد وبين تلك الموجودة بالمنظمة التي يعمل فيها، وكذا العيش في بيئة بتفاعل عناصرها المختلفة أن يؤدي إلى حدوث بعض المشكلات النفسية والاقتصادية والاجتماعية للفرد داخل نفسه مما يشكل في النهاية مصدرا للتوتر والقلق. وقد أثبتت الدراسات العلمية أن هناك علاقة قوية بين المشكلات الفردية العائلية وانفعالات الفرد النفسية وبيئة عمله. (اللوزي، 2003، ص113)

### 3.2 مراحل ضغوط العمل

هناك ثلاث مراحل رئيسية لضغوط العمل تتمثل في:

#### - مرحلة الإنذار

تتصف هذه المرحلة بوجود درجة عالية من القلق والخوف وخاصة إذا كان الشعور بالتهديد أو الخوف هو مصدر التوتر، أو بدرجة عالية من الاكتئاب إذ كان مصدر التوتر هو توقع الخسارة، وتؤدي هذه الحالات إلى زيادة ضغط وتسارع ضربات القلب.(القيروني، 2009، ص288).

#### - مرحلة المقاومة

في حالة استمرار الضغط يستدعي الجسم النظام المناسب لمواجهة هذا الضغط مما يؤدي إلى ظهور سلبيات كثيرة كإصدار أحكام وقرارات متعددة وسريعة، أو حدوث نزاعات قوية وظهور العديد من التصرفات والمتغيرات الخارجة عن سيطرة الفرد الأمر الذي يؤدي إلى انخيار المقاومة وظهور مشاكل أخرى وأعراض سلبية.(مساعد، 2016، ص 185، 186).

## - مرحلة الإنهاك

تعتبر هذه المرحلة من أخطر المراحل وأصعبها بتشكيلها تهديدا سواء للفرد أو للمنظمة، فباستمرار معاناة الفرد لمدة طويلة في حالة فشله في السيطرة على أسباب التوتر، يصبح الجسم عاجز عن التكيف وتصبح الطاقة منهكة، كما تضعف وسائل الدفاع الأمر الذي ينتج عنه التعرض للأمراض في شكل صراع وأزمات قلبية وغيرها من الأمراض الجلدية. (اللوزي، 2003، ص 110)

## 4.2 عناصر ضغوط العمل وأنواعها

تعددت وتنوعت العناصر والأنواع المختلفة لضغوط العمل وهي كما يلي:

### \* عناصر ضغوط العمل

تمثل العناصر الرئيسية للضغوط في المنظمة في: (مساعد، 2016، ص ص 185، 186)

-عنصر المثير: من الممكن أن يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد، وهو يحتوي على المثيرات الأولية الناجمة عن مشاعر الضغوط.

-عنصر الاستجابة: ويمثل ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يظهرها الفرد كالقلق والاحباط والتوتر وغيرها.

-عنصر التفاعل: وهو تفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

تتضمن ضغوط العمل ثلاث مكونات رئيسية هي المثير والاستجابة والتفاعل. ويتمثل المثير في القوى المسببة والتي تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي، وقد تنشأ العوامل المثيرة للضغط من البيئة أو المنظمة، أو الفرد، ويتضمن عامل الاستجابة ردود فعل نفسية أو جسدية، أو سلوكية اتجاه الضغوط، ومن الممكن أن تكون هذه الاستجابة في صورة الاحباط الذي يكون نتيجة وجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له أو القلق وهو الاحساس بعدم الاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة في بعض المواقف ولذلك من الممكن أن تحدث الضغوط النفسي خارج مكان العمل. (أبو بكر، 2001، ص 133).

## \* أنواع ضغوط العمل

يمكن توضيح أنواع ضغوط العمل فيما يلي:

- ضغوط العمل الايجابية:

وهي الضغوط التي تنتج من الأخبار السارة مثل ضغوط الفوز والنجاح والانجاز وهي التي تغرينا عندما نتلقى ترقية أو جائزة غير متوقعة، فكل فرد يحتاج إلى قدر معين من الضغط كي يعمل بفعالية، ويطلق عليها ضغوط التحدي وتؤدي إلى نتائج مرغوبة كالدافعية القوية للعمل، الشعور بالمتعة والسعادة، تشكيل مشاعر التحدي وتحقيق الذات وتزويد الفرد بالحياة والنشاط. (أحمد، 2003، ص62).

- ضغوط العمل السلبية:

وهي الضغوط ذات التأثير السلبي على نفسية وصحة الفرد والمؤثرة على أدائه وإنتاجيته في العمل كالضغوط التي تدفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل (كباس، 2017، ص188) وقد تصدر الضغوط السلبية في مجال العمل بسبب تغيرات الحياة التي تنتج قيوداً أو مطالب غير مرغوبة ومفرطة على الفرد كالتعرض للجزاءات والعقوبات، نقص مشاعر الأمان المهني بسبب الفصل أو إنهاء الخدمة، صراع الدور أو غموضه وخاصة في بداية تعيينه وضعف ملائمة البيئة لطبيعة العمل. (أحمد، 2003، ص63).

كما يمكن اعتماد أسس رئيسية أخرى لتصنيف وتشخيص أنواع الضغوط وفقاً لما يلي: (كباس،

2017، ص187)

- من حيث الضرورة والضرر (ضرورية حميدة، وغير ضرورية، ضارة)؛

- من حيث شمول واتساع الضغوط (ضغوط كلية شامل، ضغوط جزئية)؛

- من حيث عنف وشدّة الضغوط (ضغوط شديدة القوى، ضغوط متوسطة القوى، ضغوط هادئة

محسوسة ناعمة)؛

- من حيث محور وموضوع الضغوط (مادية، معنوية، سلوكية، وظيفية)؛

- من حيث مصادر الضغوط (مصادر داخلية، مصادر خارجية، مصادر ذاتية).



### 3. مفاهيم حول أداء العاملين

لقد تعددت مفاهيم الأداء واختلفت أنواعه باختلاف آراء الباحثين كما أن شيوع استخدام مصطلح الأداء في المجال التسييري وتوسع استعماله خاصة في البحوث التي تعالج المنظمة لم يسفر عنه توحيد مختلف وجهات النظر حول مدلوله، غير أنه في غالب الأحيان يستخدم للتعبير عن إنجاز المهام.

#### 1.3 تعريف أداء العاملين

عرّف أداء العاملين على أنه: «نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح، ويتوقف ذلك على القيود العادية للإستخدام المعقول للمواد المتاحة» (خليفة والمطارنة، 2010، ص 606). وعرّف أداء العاملين بأنه: «المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه» كما عرّف أداء العاملين على أنه: «النتائج العملية، الإنجازات، أو ما يقوم به الأفراد من أعمال أو تنفيذ أعمال» (بن شمس، 2018، ص 51).

#### 2.3 أنواع أداء العاملين

يتم تصنيف أداء العاملين وفقا للمعايير التالية:

- معيار الشمولية: وينقسم أداء العاملين وفق هذا المعيار إلى: (مانع، 2007-2008، ص 16، 17)  
\*الأداء الكلي: يقصد به الإنجاز الذي ساهمت كل الوظائف والأنظمة الفرعية للمنظمة في تحقيقه، وبالتالي لا يمكن ربط الوصول إليه بعنصر دون مساهمة باقي العناصر، وحسب هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المنظمة أهدافها الشاملة كالإستمرارية، الشمولية، الأرباح وغيرها.  
\*الأداء الجزئي: هو الأداء الذي يتم تحقيقه بالأنظمة الفرعية للمنظمة، وينقسم بدوره لعدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المنظمة، كأداء الوظيفة المالية، أداء وظيفة الإنتاج وغيرها. وينتج عن تفاعل مجموع أداء الأنظمة الفرعية للمنظمة ما يسمى بالأداء الكلي لها، وعليه فدراسة الأداء الكلي للمنظمة يفرض دراسة الأداء على مستوى مختلف وظائفها.

- معيار الأجل: ينقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى طويل، متوسط وقصير الأجل هذا النوع من التصنيف يعتبر صعب التطبيق ولا يمكن الإعتماد عليه بصفة دقيقة وذلك لصعوبة الفصل بين الآجال وتحديد موعدها مسبقا إلا بصفة تقريبية (عبد الصمد، 2007-2008، ص 55).
- معيار الطبيعة: ويشمل الأداء الإقتصادي، الإجتماعي، السياسي والتقني، إذ لا يمكن للمنظمة تحقيق أهدافها باعتماد أداء دون الآخر لاعتبار التكامل بينهم، فلن يتحقق الأداء الإقتصادي دون وجود الأداء التكنولوجي على سبيل المثال (مانع، 2007-2008، ص 17).

### 3.3 عناصر أداء العاملين

- يتكون أداء العاملين من عنصرين أساسيين هما: (المحاسبة، 2013، ص 110، 111)
- الكفاءة: وهي الحصول على ما هو مقابل بأقل جهد ووقت ممكن بمعنى أن التكلفة تكون في أدنى حد لها والأرباح في حدها الأقصى، ويقتصر هذا المفهوم على استعمال الموارد الإنتاجية المتاحة للمنظمة، أي أنها مرتبطة بالتكلفة والعلاقة الموجودة بين المدخلات والمخرجات بالدرجة الأولى.
- الفعالية: تعبر عن الفرق بين ما هو متوقع وما هو محقق من النتائج، وهي مرتبطة في نفس الوقت بتحقيق أهداف المنظمة، ويمكن القول أنه كلما اقتربت النتائج المحققة من النتائج المتوقعة كلما كان الأداء أكثر فعالية وينعكس ذلك على أداء المنظمة ككل.

### 4.3 معايير أداء العاملين

- تنحصر أهم معايير الأداء فيما يلي: (الخليفة، 2007، ص 34، 35)
- الجودة: تستخدم الجودة كمؤشر خاص في الحكم على جودة الأداء المرتبط بدرجة الإتقان في المنتج وجودته، لذلك يجب أن يكون مستوى الجودة متناسب مع الإمكانيات المتاحة، مما يتطلب أن يكون لدى الرؤساء والمرؤوسين معيار للإحتكام إليه إذا تطلب الأمر، إضافة إلى الإتفاق على مستوى الجودة المطلوبة لأداء العمل وفق تصميمات الإنتاج الموضوعة سابقا وحسب ما تم تسطيره من أهداف والتوقعات الممكنة.
- الكمية: هي ما يمكن إنجازه من عمل كحجم وهذا حسب ما يتمتع به الفرد من قدرات وإمكانيات دون أن يتعدها، وألا يكون أقل منها في نفس الوقت حتى لا ينتج عن ذلك انخفاض في الأداء، الأمر

الذي يسبب التراخي واللامبالاة لدى العاملين، لذلك يستحسن الإتفاق على حجم وكمية العمل المنجز بهدف الوصول إلى معدل مقبول من النمو في الأداء حسب مكتسبات الفرد من خبرات وتسهيلات وتدريب.

- الوقت: يعد الوقت رأس مال وليس دخل ومن هنا يستمد أهميته كونه موردا غير قابل للتجديد والتعويض، مما يستدعي أهمية إستغلاله بطريقة مثلى في كل لحظة، بسبب تضائله على الدوام ومضيه دون رجعة، لذلك يجب الإتفاق على الوقت اللازم لإنجاز العمل وكمية العمل المطلوب وعدد العمال الضروريين لذلك.

- الإجراءات: هي الخطوات التطبيقية العملية والمرتبة للمهارات من أجل تنفيذها، لهذا وجب الإتفاق على ما هو مسموح ومصرح به من طرق وأساليب لاستخدامها في تحقيق الأهداف، وحتى إذا كانت هذه الخطوات مدونة في مستندات المنظمة وفق التعليمات والنظم والقوانين، إلا أنه يفضل الإتفاق عليها بين الرؤساء والمرؤوسين فيما يخص إنجاز أو تسلم المعاملات لتتضح الصورة لجميع الأطراف.

### 5.3 محددات أداء العاملين

تمثل محددات أداء العاملين في:

- محددات داخلية:

تمثل المحددات الداخلية لأداء العاملين في: (شامي، 2009-2010، ص 83)

\* الجهد: يمثل الطاقة الجسمية والعقلية المبذولة من قبل الفرد لأداء مهمته.

\* القدرات: وهي خصائص شخصية مستخدمة لأداء المهمة، والتي لا يمكن تغييرها أو تقلبها في زمن قصير.

\* إدراك الدور (المهام): يوجه الفرد جهوده في العمل من خلال هذا الإتجاه، أما إدراك الدور فهو اعتقاد الفرد بأهمية الأنشطة والسلوك في أداء مهامه، وبلوغ مستوى مرضي من الأداء، لا بد من توافر حد أدنى من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء.

- محددات خارجية: هناك محددات مؤثرة في الأداء وخارجة عن سيطرة الفرد وتمثل في:

\* متطلبات العمل: وهي كل ما يخص الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من العامل، إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة الفرد لمهامه وأعماله.

\* البيئة التنظيمية: وتشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المنظمة التي تؤدي الوظيفة فيها وتشتمل على مناخ العمل، الإشراف، أسلوب القيادة، نظام الحوافز وغيرها، وهي عوامل مهمة لتحفيز العامل وتحسين أدائه.

\* البيئة الخارجية: يتأثر أداء الفرد بالبيئة الخارجية للتنظيم الذي يعمل به من خلال التحديات الإقتصادية التي تلعب دورا في التأثير على الأداء فانخفاض الرواتب وكذلك الحوافز والمكافآت واختلاف الرتب الوظيفية من منظمة إلى أخرى تؤثر بطريقة سلبية على أداء العاملين في حالة تدهورها وإيجابيا في حال ارتفاعها. حيث تتأثر كل من متطلبات العمل والكفاءات والمهارات وبيئة التنظيم بالعوامل الخارجية سلبا أو إيجابا وهو ما ينعكس على أداء العاملين.

#### 4. الدراسة الميدانية

سيتم في هذا الجزء إسقاط الجانب النظري لضغوط العمل وأثرها على أداء عمال الصحة على الجانب الميداني من خلال دراسة تطبيقية إحصائية بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة وذلك باتباع أسلوب الاستبيان في جمع البيانات ثم تبويبها. وتحليلها باستخدام برنامج SPSS V25. بالتطرق لتقديم المؤسسة محل الدراسة، إضافة إلى الخصائص العامة للعينة واختبار الفرضيات وتحليل النتائج المتحصل عليها.

#### 1.4 تعريف المركز الإستشفائي الجامعي لولاية باتنة

مركز المركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة بالعديد من المراحل ليصل إلى صورته الحالية وهي كالاتي:  
(مصلحة الموارد البشرية بالمركز الإستشفائي)

- أثناء الحكم الفرنسي: أنشئ مستشفى باتنة عام 1950 أمام الثكنة العسكرية للضرورة الإستراتيجية، وكان تابعا للجيش الفرنسي.

- في عام 1965: أخذ الاسم المدني مع افتتاح أقسام مختصة وهي طب الأطفال، الجراحة العامة، عيادة التوليد وذلك بوجود جهاز تقني بسيط.

- بعد الاستقلال: واصل المستشفى مهامه بنفس الأقسام إلى غاية إنشاء المستشفى الجديد والحالي (بن فليس النهامي). هذا الأخير فتح أبوابه عام 1975 وبدأ تطوير جهازه الصحي حيث في عام 1982 نظم في 29 قسم مهيكّل بموجب المرسوم التنفيذي 81/242 المؤرخ 1981/09/05 المتضمن إنشاء وتنظيم القطاعات الصحية.

- في عام 1986: انتقل القطاع الصحي لباتنة إلى المركز الاستشفائي الجامعي ويعمل حسب هذه الشرعية إلى هذا اليوم بموجب المرسوم التنفيذي 81/303 المؤرخ في 1986/12/16 المتضمن إنشاء المركز الاستشفائي الجامعي لباتنة.

ويعد المركز الاستشفائي الجامعي مؤسسة عمومية ذات الطابع الإداري، أنشأ بمشاركة الوزارة الصحية العمومية والجانب البيداغوجي تمارسه وزارة التعلم العالي. ويقدم المركز الاستشفائي الجامعي خدمات صحية لأكثر من 1.016.039 ساكن موزعين على ستة (06) قطاعات صحية بالدوائر (باتنة، مروانة، نقاوس، بريكة، أريس، عين التوتة) مع وجود 17 قطاع شبه طبي بـ 61 بلدية.

### 2.4 مهام المركز الإستشفائي الجامعي لولاية باتنة

تمثل مهام المركز الاستشفائي الجامعي مؤسسة في ضمان العلاج والتكوين والبحث في العلوم الطبيعية كما يلي: (مصلحة العاملين بالمركز الإستشفائي)

- من ناحية العلاج: المركز الاستشفائي الجامعي متكفل بالأعمال التالية:

\* ضمان عمليات التشخيص، العلاجات، الاستشفاء، الاستعجالات الطبية والجراحية، الوقاية، وكل العمليات الخاصة بالحماية الصحية للسكان؛

\* تطبيق البرامج الصحية الوطنية منها والمحلية؛

\* المشاركة في إنشاء القدر الكاف من المعدات الصحية والعملية والبيداغوجية للمنشأة الصحية؛

\* التدخل في حماية ودفع المحيط نحو الوقاية والنظافة ومحاربة التلوث والأضرار الاجتماعية.

- من ناحية التكوين:

\* ضمان بمعية معهد التعليم العالي للعلوم الطبية التكوين التدريجي والتكوين ما بعد التدريجي في العلوم الطبية

وكذا المشاركة في إنشاء وتطبيق برامج تدريبية وتكوينية لعمال الصحة.

- من ناحية البحث:

\* تنظيم أعمال دراسية وبحوث في ميدان العلوم الصحية؛

\* تنظيم ملتقيات، مناقشات، أيام دراسية، وكل تظاهرات تقنية وعملية تخص ميدان علوم الصحة.



#### 4.4 تفسير نتائج الدراسة الميدانية وإختبار الفرضيات

##### \* إختبار الفرضيات

يتمثل الهدف من دراسة وتحليل إجابات مفردات العينة المتكونة من 60 عامل حول عبارات وأسئلة الإستمارة في إختبار الفرضيات ثم إبراز أثر ضغوط العمل على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للعوامل البيئية على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.

من أجل تأكيد اختبار صحة الفرضية السابقة من عدمه تم اعتماد اختبار (T)، لاختبار معنوية كل متغيرات النموذج على حدى، وقد تبين من تحليل النتائج المتحصل عليها أن معامل الارتباط بين المتغير التابع (أداء عمال الصحة) والمتغير المستقل  $x_1$  (العوامل البيئية) قد بلغ 0,551 مما يدل على وجود علاقة موجبة ومتوسطة بين المتغيرين كما تشير قيمة F المحسوبة على أنها دالة إحصائية وقيمتها 16,580 (لأن مستوى الدلالة أقل من 0,05 و F المحسوبة أكبر من F الجدولية).

كما بلغت قيمة T المحسوبة 4,072 وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة 1,68 بمستوى دلالة 0,000 وهي أقل من 0,05، وبالتالي قبول الفرضية الفرعية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للعوامل البيئية على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة. الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للعوامل التنظيمية على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.

من أجل تأكيد اختبار صحة الفرضية السابقة من عدمه تم اعتماد اختبار (T)، لاختبار معنوية كل متغيرات النموذج على حدى، ومن خلال تحليل النتائج المتحصل عليها يتضح أن معامل الارتباط بين المتغير التابع Y (أداء عمال الصحة) والمتغير المستقل  $x_2$  (العوامل التنظيمية) قد بلغ 0,361 مما يدل على



وجود علاقة موجبة وضعيفة بين المتغيرات كما تشير قيمة **F** المحسوبة على أنها دالة إحصائيا وقيمتها **5.677** (لأن مستوى الدلالة أقل من **0,05** و **F** المحسوبة أكبر من **F** الجدولية).

كما يتضح أيضا أن قيمة **T** المحسوبة بلغت **2,383** وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة **1,68** بمستوى دلالة **0,002** وهو أقل من **0,05**. وبالتالي قبول الفرضية الفرعية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية **5%** للعوامل التنظيمية على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية **5%** لأحداث الحياة على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.

من أجل تأكيد اختبار صحة الفرضية السابقة من عدمه تم اعتماد اختبار (**T**)، لاختبار معنوية كل متغيرات النموذج على حدى، ومن خلال تحليل النتائج المتحصل عليها يتضح أن معامل الارتباط بين المتغير التابع **Y** (أداء عمال الصحة) والمتغير المستقل **x3** (أحداث الحياة) قد بلغ **0,540** مما يدل على وجود علاقة موجبة ومتوسطة بين المتغيرات كما تشير قيمة **F** المحسوبة على أنها دالة إحصائيا وقيمتها **5.887** (لأن مستوى الدلالة أقل من **0,05** و **F** المحسوبة أكبر من **F** الجدولية).

كما يتضح أيضا أن قيمة **T** المحسوبة بلغت **2,635** وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة **1,68** بمستوى دلالة **0,001** وهو أقل من **0,05**. وبالتالي قبول الفرضية الفرعية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية **5%** لأحداث الحياة على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.

مما سبق يشير قبول الفرضيات الفرعية إلى قبول الفرضية الرئيسية للبحث، ولتعزيز هذا القبول تم اختبار هذه الفرضية والتي تناولت التأثير بين المتغيرات المستقلة (العوامل البيئية، العوامل التنظيمية، أحداث الحياة) والمتغير التابع (أداء عمال الصحة)، بالاعتماد على اختبار **T**. وتبين أيضا أن معامل الارتباط بين

المتغير التابع Y (أداء عمال الصحة) والمتغير المستقل X (عوامل ضغوط العمل) قد بلغ 0,444 مما يدل على وجود علاقة موجبة ومتوسطة بين المتغيرات.

كما يتضح أيضا ان قيمة T المحسوبة بلغت 3,052 وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة 1,68 بمستوى دلالة 0,004 وهي أقل من 0,05. وبالتالي قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لعوامل ضغوط العمل على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.

## 5. خاتمة

يتضح من خلال الجانب النظري لهذا البحث أنه لا توجد منظمة خدماتية كانت أو إنتاجية خالية من الضغوط وأن المنظمات الناجحة تولي اهتماما كبيرا للمورد البشري باعتباره مصدر النجاح والتميز والابداع إذا ما تم استغلاله بالشكل اللازم.

ويستخلص من الجانب الميداني أن المراكز الاستشفائية تحتل المراتب الأولى من بين المنظمات الأكثر تعرضا لضغوط العمل هذا إن لم تكن في صدارتها خاصة العمومية منها، كما تعتبر الوظيفة داخل المستشفيات مهنة شاقة تتعب الفكر والأعصاب وتنهك الجسم نتيجة لطبيعة الوظيفة التي ليس لها وقت محدد لمزاومتها بل وجوب بقائها حيز الخدمة 24/24 ساعة، الأمر الذي ينطبق على المركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.

## نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة الميدانية لموضوع ضغوط العمل وتأثيرها على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة إلى النتائج التالية:

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لعوامل ضغوط العمل (العوامل البيئية، العوامل التنظيمية، أحداث الحياة) على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة؛

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للعوامل البيئية على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة؛
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% للعوامل التنظيمية على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة؛
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% لأحداث الحياة على أداء عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.

#### الاقتراحات:

- إعادة النظر في نظام الأجر الذي يتقاضاه المورد البشري، مع الأخذ بعين الاعتبار احتياجاته والمستوى المعيشي العام السائد؛
- العمل على تحديث وتطوير وصيانة ومراقبة الأجهزة بشكل دوري مستمر وخلال فترات متقاربة لأن استعمال الأجهزة مكثف؛
- التوسيع في مساحة الغرف مقارنة بعدد الموظفين وذلك بإضافة غرف جديدة لتقليل من الضغوط المتواجدة بالغرف القديمة والعمل على تحديث وصيانة أجهزة الإضاءة؛
- إجراء لقاءات واجتماعات دورية بين الرؤساء والمرؤوسين لتوضيح إجراءات العمل والمسؤوليات الملقاة على عاتق الموظفين؛
- دعم أصحاب الأفكار الجديدة وتقديم الحوافز لهم لتشجيعهم على الابتكار والإبداع؛
- العمل على تحسين العلاقات بين المرؤوسين والرؤساء من خلال الأساليب غير الرسمية كإقامة خرجات علمية أو سياحية؛
- زيادة الدورات التدريبية لزيادة مستوى المعارف والخبرات لدى الأفراد.

## The impact of work stress on health workers performance an empirical study

Hadda Metlef<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> University Of Batna 1, Hadj Lakhdar(Algeria),

[hadda.metlef@univ-batna.dz](mailto:hadda.metlef@univ-batna.dz) 

---

**Received: 18-01-2022**

**Accepted: 14-04-2022**

---

### Abstract

This study attempted to illustrate the impact of work stress on the performance of health workers through a field study at the University Hospital Center of Batna State.

The study found a statistically significant impact on work stress through (environmental factors, regulatory factors, life events) on the performance of health workers at the University Hospital Centre of Batna State. In the light of the study's findings, a range of suggestions were made in accordance with the Centre's potential.

**Keywords:** Work stress ; performance of health workers; environmental factors; regulatory factors; life events.

### Keywords:

Work stress ;  
Performance of health workers;  
Environmental factors;  
Regulatory factors;  
Life events.

**JEL Classification Codes:** I15; J61

---

\* Corresponding author