

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة بلحاج بوشعيبين تموشنت

كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى موظفي القطاع الصحي

موظفي مصلحة الطب الداخلي أنموذجا

دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية أحمد مذغري بعين تموشنت

تحت إشراف الأستاذة:

من إعداد وتقديم الطالبة:

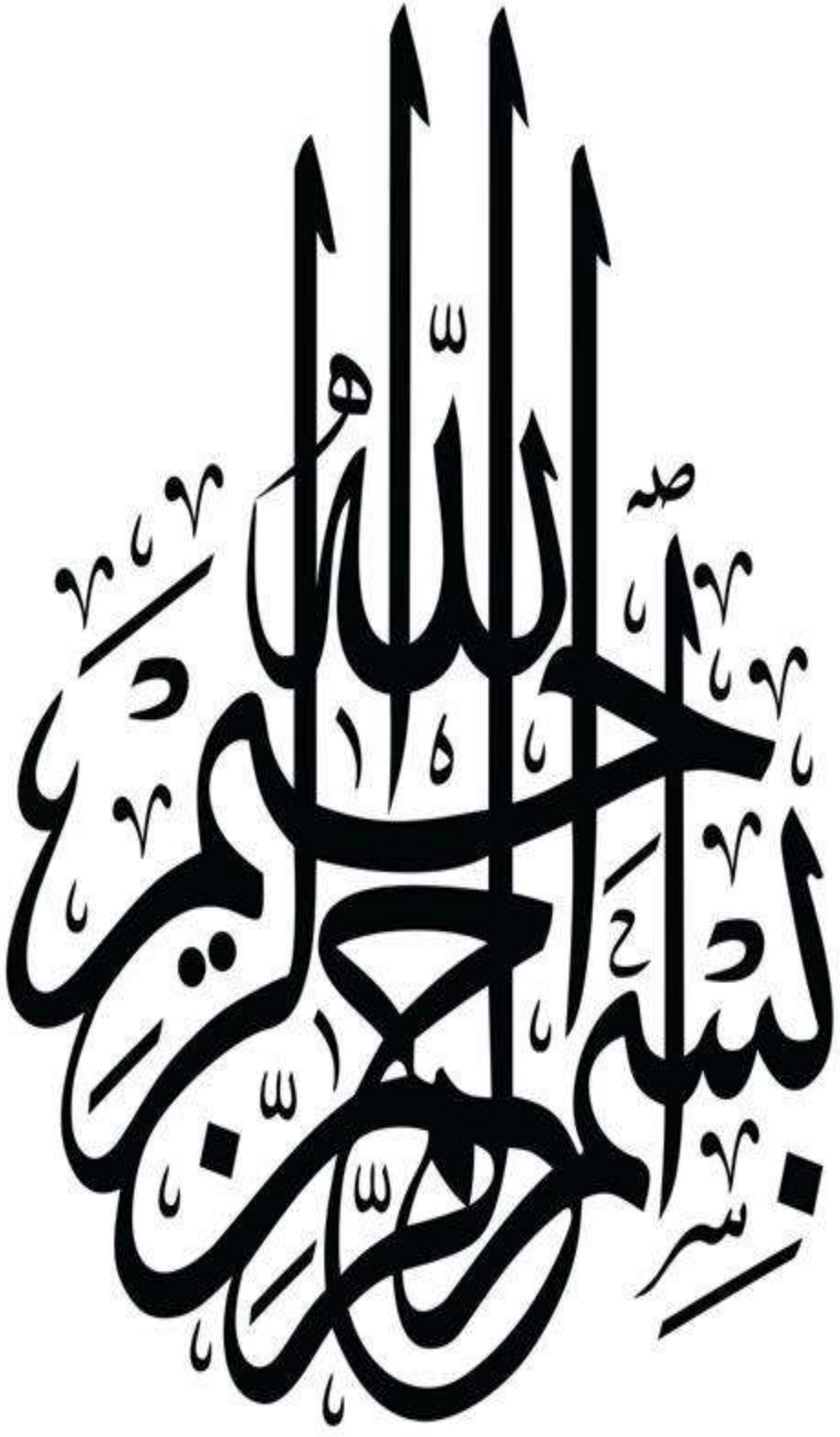
يعقوب كوثر د. حفيظة قباطي

تاريخ المناقشة: 2025/09/22

تمت المناقشة علنا أمام اللجنة المكونة من:

اللقبوالاسم	الرتبة	الصفة
بوريش محمد	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
قباطي حفيظة	أستاذة محاضرة - أ -	مشرفة ومقررة
بلقناديل نورة	أستاذة محاضرة - ب -	مناقشة

السنة الجامعية: 2025/2024



شكر وتقدير

الحمد لله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعد.

الحمد لله الذي رزقنا الصحة والإصرار لإنجاز هذه المذكرة.

بداية يشرفني أن أتقدم بخالص الشكر والإحترام للأستاذة المشرفة "قباطي حفيظة" على كل

توجيهاتها ومساعدتها لي لإنهاء هذا العمل.

كما يسعدني أن أشكر أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة مذكرتي.

كما أتقدم بجزيل الشكر لكل الأساتذة والطاقم الإداري بكلية العلوم الاجتماعية

شكرا على مجهوداتهم.



الإهداء

الحمد لله حبا وشكرا، ماكنت سأصل إلى هنا لولا فضل الله علي، فالحمد لله في البدء والختام.

بداية أهدي هذا العمل المتواضع إلى نفسي التي بقيت صامدة معي رغم صعوبات وعثرات الطريق.

وإلى أخي وجدي رحمة الله عليهما.

كما أهدي هذا الجهد لمصدر فخري، لمن تحملوا أعباء دراستي، إلى من كان دعاؤهم سر نجاحي: والداي الأربعة حفظكم الله من كل شر.

وإلى من عشت معهم الحياة بحلاوتها ومرها أختي وإخوتي كل باسمه.

وإلى الذي آمن بي في كل خطوة خطوتها، وساندني بكل حب وقت عجزتي

إلى خطيبي رفيق الكفاح في مسيرة الحياة.

وإلى جدتي الغالية أطل الله في عمرها.

وإلى ابنة أخي يمينه شهد صغيرة البيت.

وإلى كل الأهل والأصدقاء شكرا لكم جميعا.

كوثر



ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي، وقد تم تطبيقها على مستوى مصلحة الطب الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية "أحمد مدغري" بولاية عين تموشنت. سعت الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل، بأبعادها المختلفة، ومستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين بالمصلحة، من خلال عينة قوامها 33 موظفًا وموظفة.

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الكمي، كونهما الأنسب لطبيعة الموضوع. وقد أظهرت النتائج أن العاملين بالمصلحة يعانون من ضغوط عمل محسوسة، خاصة تلك المرتبطة بكثرة المهام، وضعف العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل. كما توصلت الدراسة إلى أن التقدير المادي والمعنوي يُعد من أبرز العوامل المؤثرة في مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين، الأمر الذي يستدعي من إدارة المؤسسة تعزيز سياسات التحفيز والاهتمام بالجانب الإنساني في العلاقة مع الموظفين.

الكلمات المفتاحية :

ضغوط العمل، الولاء التنظيمي، بيئة العمل، التحفيز، العلاقات الإنسانية.

Study summary:

This study aims to identify the impact of work stress on organisational loyalty. It was conducted at the Internal Medicine Department of the Ahmed Madgri Hospital in the province of Ain Temouchent. The study sought to determine the nature of the relationship between work stress, in its various dimensions, and the level of organisational loyalty among the department's employees, using a sample of 33 male and female employees.

We used a descriptive analytical and quantitative approach in this study, as these were the most appropriate for the nature of the subject. The results showed that employees in the department suffer from significant work stress particularly that associated with a heavy workload and poor interpersonal relationships within the work environment. The study also found that financial and moral appreciation are among the most important factors affecting the level of organisational loyalty among employees, which requires the institution's management to strengthen incentive policies and pay attention to the human aspect of the relationship with employees.

Keywords: Work stress, organisational loyalty, work environment, motivation, and human relations.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
-	شكر وتقدير
-	ملخص الدراسة:
-	قائمة المحتويات
-	قائمة الأشكال
أ-ب	مقدمة:
الفصل الأول: الإطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة	
18	تمهيد:
20	المبحث الأول: الإطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة:
20	1-أسباب إختيار الموضوع:
20	3-أهداف الدراسة:
20	4-الدراسات السابقة:
24	5- إشكالية الدراسة:
25	7-مفاهيم الدراسة:
26	8-المقاربات النظرية للدراسة:

28	المبحث الثاني: ماهية ضغوط العمل:
28	1- مفهوم ضغوط العمل:
29	2- أنواع ضغوط العمل:
29	3- مصادر ضغوط العمل:
30	4- آثار ضغوط العمل على الفرد والمنظمة :
36	المبحث الثالث: ماهية الولاء التنظيمي
37	1- مفهوم الولاء التنظيمي:
37	2- العوامل التي تؤثر على الولاء التنظيمي
38	3- النظريات المفسرة للولاء التنظيمي:
40	خلاصة الفصل:
الفصل الثاني: إجراءات ونتائج الدراسة الميدانية	
42	تمهيد:
43	المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية:
45	1- مجالات الدراسة:
45	3- منهج الدراسة:
46	4- أدوات جمع البيانات:
47	5- صعوبات الدراسة:
48	المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة:

48	1-خصائص عينة الدراسة:
54	1-عرض وتحليل البيانات:
93	2-مناقشة الفرضيات وعرض النتائج النهائية:
101	الاستنتاج العام:
107	الخاتمة
109	قائمة المراجع
112	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
33	عينة الدراسة حسب النوع	1
49	عينة الدراسة حسب السن	2
50	عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	3
50	عينة الدراسة حسب الأقدمية	4
51	عينة الدراسة حسب الوظيفة	5
52	المسؤولية عن مصاريف الأسرة	6
54	مشاركة الزوج (ة) في المصاريف	7
55	تقييم القدرة الشرائية	8
55	أنواع المصاريف المؤثرة سلبيًا على الميزانية	9
56	يوضح نقص في الممرضين في الحالات الطارئة.	10
70	يوضح القيام بمهام الزملاء.	11
70	يوضح أثر ارتكاب الأخطاء المهنية	12
71	الأسباب المعرقلات لتأدية المهام الأسرية	13
71	يوضح تأثير ارتكاب الأخطاء:	14
72	المشاركة في المناسبات الاجتماعية	15

73	نمط القيادة المفضل في العمل	26
73	يوضح سبب التفضيل:	17
74	اختيار المهنة	18
75	يوضح تقدير الجهود:	19
76	يوضح حب المهنة:	20
76	يوضح أسباب اختيار المهنة.	22
77	يوضح وصف لبيئة العمل.	23
79	يوضح تفضل الضغط والمنافسة في العمل	24
79	يوضح علاقات الصداقة مع الزملاء والمرضى.	25
79	يوضح ضغوط أهالي وزوار المرضى.	26
80	تأثير الأخطاء المهنية	27
81	القيمة التي تقدمها المؤسسة للموظفين:	28
82	المكتسبات المستقبلية:	29
83	يوضح الرضا عن الأجر والمنح الحالية:	30
83	يوضح التقدير المادي في الإستحقاق.	31
84	الاهتمام بتهيئة المكاتب وقاعة الاستراحة.	32
84	يوضح توفر مطبخ للاستعمال.	33
85	:يوضح الشعور بالتقدير والاحترام الكافي لمواصلة العمل.	34
85	يوضح الرضا عن المجهودات.	35

86	يوضح الرغبة في تقديم الأكثر.	36
86	يوضح الشعور بالامتنان.	37
87	يوضح الوقت الإضافي في العمل.	38
87	يوضح شغف الإستمرار في المهنة	39
87	تقديم طلبات إدارية لتحسين ظروف العمل.	40
88	يوضح ساعات العمل الطويلة	41
88	يوضح أسباب الإرهاق خلال ساعات العمل الطويلة:	50
89	يوضح الأيام التي تتميز بضغط العمل.	52
90	يوضح علاقة الترقية باتقان العمل.	53
90	يوضح المكافئة المادية عن الساعات الإضافية:	54
91	يوضح تفضيل المكافئة عن أيام العمل المكثفة:	55
92	يوضح روح المبادرة واتخاذ القرارات عند الضرورة:	56
93	يوضح دوافع الولاء التنظيمي:	57

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
21	يوضح هرم ماسلو	1
33	يوضح الهيكل التنظيمي المؤسسة العمومية السستشفائية "أحمد مدغري"	2
44	عينة الدراسة حسب النوع	3
44	عينة الدراسة حسب السن	4
45	عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	5
46	عينة الدراسة حسب الأقدمية	6
47	عينة الدراسة حسب الوظيفة	7
48	مسؤول عن مصاريف الأسرة	8
49	مشاركة الزوج (ة) في المصاريف	9
50	يبين تقييم القدرة الشرائية	10
50	يبين أنواع المصاريف المؤثرة سلبًا على الميزانية	11
51	يبين الظروف الأسرية أثناء التغيب	12
52	يبين المشاكل في العمل	13
53	يبين المهام الأسرية التي تسبب الضغط في العمل	14
54	يبين الأسباب التي تعرقل تأدية المهام الأسرية	15
55	يبين تقدير العائلة والمجتمع للعمل	16

56	يبين تلبية دعوات المناسبات الاجتماعية	17
57	يوضح تخفيف الأعياد والمناسبات من ضغط في العمل	18
58	يوضح طبيعة المهنة	19
59	يوضح صعوبة و/أو عدم وضوح المهام.	20
60	يوضح تفضيل المهنة	21
61	يوضح عنصر المفجأة في المهنة	22



مقدمة:

يسعى القطاع الصحي في الجزائر للتطور على عدة مستويات وكذلك المحافظة على مكتسباته ومكانته من خلال تطوير وتكوين الموارد البشرية والاستفادة من خبرة الموظفين القدامى، ولا يتحقق هذا إلا من خلال خلق استراتيجية مبنية على تحسين ظروف العاملين وكسب ثقتهم وولائهم.

ولكننا ندرك أنه بقدر أهمية هذا القطاع في المجتمع، إلا أنه ككل القطاعات الأخرى مرتبط بالضغوط المهنية وخاصة تلك المتعلقة بالمخاطر الصحية وتعقد العلاقات الإنسانية وتداخل المهام بين الموظفين. ومن جهة أخرى تختلف تأثيرات هذه الضغوط حسب شخصية الموظف واستعداداته النفسية والاجتماعية وطبيعة مهامه وطبيعة بيئة العمل وجماعة الزملاء، وكل هذا في النهاية يفضي إلى ولاءات مختلفة وفي بعض الأحيان متناقضة.

وينعكس في النهاية هذا التأثير السلبي للضغوط المهنية على الولاء التنظيمي وبالتالي يؤدي إلى عدم تحقيق أهداف المؤسسة والقطاع بصفة عامة، فكيف السبيل إذن إلى عكس هذه الآلية وتحقيق الإشباع لدى عمال الصحة للوصول إلى تحقيق أكبر قدر من الولاء التنظيمي لديهم وبالتالي تحقيق أهداف مؤسستهم.

فمن باب إدراكنا لأهمية متغير الضغوط المهنية كعامل مستقل ومتغير الولاء التنظيمي كمتغير تابع وتأثيرهما المباشر على نمو وتطور المؤسسة الصحية، ولعدة أسباب أخرى اخترنا هذا الموضوع للبحث والدراسة في إطار مذكرة تخرجنا في تخصص علم إجتماع العمل والتنظيم الموسومة ب:

ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في القطاع الصحي: دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية أحمد مذغري-عين تموشنت

حاولنا في هذه الدراسة معرفة العلاقة ومدى تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي داخل مصلحة الطب الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية أحمد مذغري بعين تموشنت. حيث قمنا بتقسيم دراستنا إلى فصلين: الفصل الأول خاص بالإطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة والذي نتطرق في مضمونه لثلاثة مباحث: يتناول المبحث الأول الإطار المنهجي للدراسة، أما المبحث الثاني فيتناول ماهية ضغوط العمل في المؤسسة ونختم بالمبحث الثالث الذي يتناول ماهية الولاء التنظيمي في المؤسسة الصحية.

أما الفصل الثاني فقد تضمن إجراءات ونتائج الدراسة الميدانية والذي نتطرق فيه إلى ثلاثة مباحث كذلك: حيث يتعلق المبحث الأول بالإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، أما المبحث الثاني فيتناول عرض وتحليل بيانات الدراسة، لندقق الفرضيات في المبحث الأخير الفرضيات ونعرض النتائج النهائية.

الفصل الأول: الإطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة

الفصل الأول: الإطار المنهجي والنظري للدراسة

تمهيد:

يعتبر موضوع "ضغط العمل" من بين أهم المواضيع التي تثير اهتمام الباحثين في العلوم الاجتماعية، خاصة تلك المتعلقة بالقطاع الصحي لأن العمل فيه ليس سهلاً فهو يتطلب مجهود وتركيز كبير. تنتج هذه الضغوط عن أسباب عديدة كعبء العمل، طبيعة النظام الداخلي للمؤسسة، توتر العلاقات الإنسانية والاجتماعية بين العمال، مما يؤثر بشكل سلبي على الصحة النفسية والجسدية للعاملين. من جانب آخر، يعد موضوع الولاء التنظيمي من بين أهم المواضيع التي جذبت اهتمام العديد من الباحثين في الآونة الأخيرة، لما له من انعكاسات ونتائج إيجابية على المنظمة ونتاجيتها وعلى العاملين بالخصوص.

ينقسم هذا الفصل لثلاثة مباحث، بحيث يتم تقديم الإطار المنهجي كمبحث أول، أما المبحث الثاني فيشرح ماهية ضغوط العمل، ثم المبحث الثالث ويتعلق بماهية الولاء التنظيمي لدى عمال الصحة ونختم بملخص لدا الفصل من الدراسة.

المبحث الأول: الإطار المنهجي

الفصل الأول: الإطار المنهجي والنظري للدراسة

المبحث الأول: الإطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة:

1-أسباب إختيار الموضوع:

لكل باحث موضوعات تلفت إنتباهه مما يخلق له الرغبة في البحث حولموضوع معين أو ظاهرة ما، كذلك نحن كانت لنا أسباب ذاتية وموضوعية لاختيار موضوع دراستنا نشرحها فيما يلي:
أ-الأسباب الذاتية:

- الإهتمام الشخصي بالموضوع.

- محاولة معرفة العلاقة وتأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي داخل القطاع الصحي.

ب-الأسباب الموضوعية:

- معرفة علاقة وأثر هذه الضغوط على الولاء داخل القطاع الصحي.

- قلة الدراسات في هذا المجال.

- أهمية الولاء التنظيمي لتحقيق أهداف المؤسسة.

2-أهمية الدراسة:

يعتبر موضوع علاقة ضغوط العمل بالولاء التنظيمي موضوعا مهما يستحق الدراسة، وخصوصا أن القطاع الصحي من بين أكثر القطاعات التي تتأثر بهذه الضغوط، حيث أنّ هذاالموضوع لقي اهتماما من قبل الباحثين في العلوم الاجتماعية ولا يزال.

3-أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة للتعرف على العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

- تهدف للتعرف على مدى تأثير هذه الضغوط على ولاء الفرد للمؤسسة.

- إقتراح بعض الإستراتيجيات للحد من هذه الضغوط والرفع من مستوى الولاء التنظيمي للفرد.

4-الدراسات السابقة:

أ-الدراسة الأولى:دادي خولة ديدي، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي، دراسة ميدانية على عينة من العمال الإداريين ببلدية حساني عبد الكريم بالوادي، شهادة ماستر علم الاجتماع العمل والتنظيم جوان2023.

تتمحور مشكلة هذه الدراسة من خلال السؤال الاشكالي التالي: هل توجد علاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين ببلدية حساني عبد الكريم بالوادي؟

الفصل الأول: الإطار المنهجي والنظري للدراسة

ويتفرع هذا التساؤل لأسئلة فرعية كالتالي:

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبي الدور والولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين ببلدية حساني عبد الكريم بالوادي؟

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين ببلدية حساني عبد الكريم بالوادي؟

هل توجد علاقة إحصائية بين علاقات العمل والولاء التنظيمي لدى العمال الإداريين ببلدية حساني عبد الكريم بالوادي.

ومن أهداف هذه الدراسة أنها ركزت على الجانب الميداني أكثر من النظري من أجل التعرف على ظروف وأعباء علاقات العمل التي تشكل ضغوط مهنية عند العامل. وتحديد دور ضغوطات العمل على الولاء التنظيمي.

أما بالنسبة للمنهج المستخدم في هذه الدراسة فهو المنهج الوصفي، والعينة كانت عشوائية بسيطة واعتمدت في تحليل البيانات على برنامج spss. أما النتائج التي توصلوا لها تتمثلت في أنّ ضغوطات العمل تضعف بشكل دائم قدرة المورد البشري لتحقيق أهداف المؤسسة.

التقييم: من حيث المنهجية والتحليل كانت متكاملة، وبالنسبة للنتائج التي توصلت لها الدراسة ساهمت في فهم العلاقة بين ضغوط العمل والولاء العمال. لكن يفضل لو أنها قامت بتوسيع العينة ونوعت في المراجع أكثر لكانت سوف تكون الدراسة أقوى وأفضل.

ب-الدراسة الثانية:كرابية عائشة، الضغوط المهنية وعلاقتها بالولاء التنظيمي، دراسة ميدانية بمؤسسة هيبروك للنقل البحري بمدينة وهران، شهادة ماستر علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية 2020-2021.

تتمحور مشكلة الدراسة حول السؤال التالي: هل توجد علاقة ارتباطية إحصائية بين مستوى ضغوط

العمل ودرجة الولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة هيبروك للنقل البحري؟

ويتفرع هذا التساؤل إلى تساؤلات فرعية:

هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي؟

هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل ودرجة الولاء التنظيمي السلوكي؟

الفصل الأول: الإطار المنهجي والنظري للدراسة

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي العاطفي؟
ومن أهداف هذه الدراسة:

- تهدف الدراسة لمعرفة العلاقة الموجودة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.
- محاول تحديد مصادر وأسباب ضغوط العمل مع اقتراح حلول للمشكلة.
- قياس درجة الولاء التنظيمي للعمال داخل المؤسسة.

أما بالنسبة للمنهج المستخدم في هذه الدراسة: هو المنهج الوصفي الارتباطي، ولجمع البيانات والمعلومات استخدمت الباحثة الإستبيان كأداة رئيسية، والعينة كانت عشوائية بسيطة.

وقد توصلت الباحثة إلى أنه توجد علاقة بين الضغط المهني والولاء التنظيمي.

التقييم: من خلال النتائج التي توصلت لها الدراسة والتحليل التي قامت بها هناك تناقض بينهما، لكن استنادا للخلاصة والتوصيات تثبت وجود علاقة بين المتغيرين وتعتبر هذه الدراسة مهمة لمن يهتم بتحسين بيئة العمل وزيادة ولاء العمال.

ت-الدراسة الثالثة: أجنف برهان خليل، تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للعامل داخل المؤسسة، دراسة ميدانية بمؤسسة المديرية الولائية للضرائب فرع عين فكرون ولاية أم البواقي، شهادة ماستر علم الاجتماع التنظيم والعمل 2019-2020.

تتمحور مشكلة الدراسة حول السؤال التالي: هل هناك علاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي

للعامل داخل المؤسسة؟

حيث يتفرع هذا التساؤل إلى تساؤلات فرعية كالتالي:

- هل هناك علاقة بين العمل والولاء التنظيمي لدى العامل داخل المؤسسة؟
- هل هناك علاقة بين صراع الدور والولاء التنظيمي لدى العامل داخل المؤسسة؟
- هل هناك علاقة بين غموض الدور والولاء التنظيمي لدى العامل داخل المؤسسة؟

ومن أهداف هذه الدراسة:

- التعرف على مدى تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي.

- محاولة معرفة إذا كان العمال يعانون من غموض أو صراع أدوار.

أما بالنسبة للمنهج المستخدم في هذه الدراسة فهو الوصفي الذي يتلاءم مع طبيعة الدراسة، واستخدم

تقنيات الملاحظة والمقابلة والإستبيان لجمع البيانات.

الفصل الأول: الإطار المنهجي والنظري للدراسة

أما النتائج التي توصلوا لها أنّ العمال بالمديرية الولائية للضرائب لا يعانون من ضغوط العمل كما أنّ أفراد المؤسسة يمتازون بنسبة عالية من الولاء لعملهم.

التقييم: بعد إطلاعنا على هذه الدراسة لاحظنا أنّ نتائج الدراسة متناقضة مع الفرضية الرئيسية، كما أنّها اقتصرت على أبعاد المتغير المستقل وركزت على ضغوط العمل دون البحث في أبعاد الولاء التنظيمي.

ث- الدراسة الرابعة:نادية تابعي، هادية بوسعدية، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي: دراسة سوسيولوجية بالفرع التجاري نفضال الوادي، شهادة ماستر علم الاجتماع العمل والتنظيم، 2014-2015.

يتمحور سؤال الاشكالية حول: هل توجد علاقة بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي لدى موظفي الفرع التجاري لمؤسسة نفضال لولاية الوادي؟

ويتفرع هذا التساؤل إلى تساؤلات فرعية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل ودرجة الولاء التنظيمي؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بطبيعة العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة ودرجة الولاء التنظيمي؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل المتعلقة بمحيط العمل ودرجة الولاء التنظيمي؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي العاطفي؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي السلوكي؟

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي المعرفي؟

ومن أهداف هذه الدراسة:

الكشف عن العلاقة بين مستوى ضغوط العمل ودرجة الولاء التنظيمي من أجل استثمار تلك

العلاقة من طرف المسؤولين بهدف تحقيق تقدم وتطور المنظمات وزيادة تحسين أداء العمال.

أما المنهج المستخدم لهذه الدراسة فهو المنهج الوصفي وقد اختارت الباحثة عينة عشوائية بسيطة،

ولتحليل البيانات استخدمت الإستبيان وبعض الأساليب الإحصائية التي تتلائم مع طبيعة الموضوع.

الفصل الأول: الإطار المنهجي والنظري للدراسة

تبين النتائج التي توصلوا لها أنّ ضغوط العمل تؤثر بشكل ضعيف على أبعاد الولاء التنظيمي، ولتحفيز بيئة العمل يجب تقليل الضغوط وتوفير العوامل التي تزيد من ارتباط العمال بمنظمتهم. التقييم العام للدراسات السابقة:

من خلال هذه الدراسات تم التوصل للنتائج التالية:

- التأثير السلبي لبيئة العمل إذ لم تكن داعمة للعامل.
- ضرورة توفير بيئة ملائمة للحد من ضغوط العمل.
- ضغط العمل يؤثر بشكل كبير على مستوى الولاء التنظيمي.
- أهمية الولاء التنظيمي لتحقيق فعالية المنظمة.
- جميع الدراسات استخدمت المنهج الوصفي لدراسة العلاقة بين المتغيرات.
- لقد كانت هذه الدراسات مهمة جدا من أجل معرفة طبيعة العلاقة ومدى تأثير ضغوط العمل والولاء التنظيمي، حيث أنّ هذه الدراسات سوف تساعدنا في بناء الإطار النظري والمنهجي.

5- إشكالية الدراسة:

تعتبر بيئة العمل في القطاع الصحي من أكثر البيئات التي تواجه ضغوط عمل متزايدة، وذلك راجع للتحديات اليومية التي يواجهها العاملون. فمن خلال دراستنا الإستطلاعية التي قمنا بها بمصلحة الطب الداخلي بمستشفى أحمد مدغري بعين تموشنت توصلنا إلى أن العمال بهذه المصلحة يواجهون ضغوط مختلفة، كضغط الوقت وأعباء العمل الزائد، قلة الموارد الطبية، وقلة التقدير وغيرها من الضغوط الأخرى، وكلها تؤثر سلبا على صحة ونفسية العاملين في القطاع الصحي، وهذا ما قد يؤثر على مستوى إلتزامهم وولائهم للمؤسسة.

ولأنّ الولاء التنظيمي ينشأ من خلال تلبية المؤسسة لحاجات الفرد الأساسية وجودة العلاقات الإنسانية بين أعضائها لتوفير الإستقرار وتحقيق الأهداف وهذا كله لا يتحقق الا في بيئة متوازنة نسبيا وتسعى لتقليل أثر ضغوط العمل على موظفيها. سنحاول من خلال هذا البحث الخوض أكثر في هذه الظاهرة من خلال تقديم فرضيات للإجابة على السؤال الإشكالي التالي:

كيف تؤثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى موظفي مصلحة الطب الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية مدغري بعين تموشنت؟

وهل توجد فروق نوعية في تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى هؤلاء الموظفين؟

الفصل الأول: الإطار المنهجي والنظري للدراسة

1. التساؤلات الفرعية:

1. هل يوجد أثر لضغوط العمل المتعلقة بالبيئة على الولاء التنظيمي لدى موظفي الصحة؟
2. هل يوجد أثر لضغوط العمل التنظيمية على الولاء التنظيمي لدى موظفي الصحة؟
3. هل يوجد أثر لضغوط العمل المرتبطة بالعلاقات المهنية على الولاء التنظيمي لدى موظفي الصحة؟

6. الفرضيات:

الفرضية العامة: تؤثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى موظفي الصحة بمستشفى مدغري.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى: تؤثر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة على الولاء التنظيمي لدى موظفي الصحة.

الفرضية الثانية: تؤثر ضغوط العمل التنظيمية على الولاء التنظيمي لدى موظفي الصحة.

الفرضية الثالثة: تؤثر ضغوط العمل المرتبطة بالعلاقات المهنية على الولاء التنظيمي لدى موظفي الصحة.

7- مفاهيم الدراسة:

أ- اصطلاحا:

ضغوط العمل: يعرفها إسماعيل علي أنها استجابة داخلية لما يدركه الفرد من مؤثرات داخلية أو خارجية تسبب تغيرا في توازنه الحالي.¹

الولاء التنظيمي: عرفه Stewart بأنه رغبة وإرادة الفرد العامل في الإسهام في المنظمة بنسبة أكبر مما يتضمنه الإلتزام التعاقدى الرسمي مع المنظمة.²

ب- إجرائيا:

ضغوط العمل: عبارة عن حالة نفسية يشعربها الفرد بسبب التوترات والضغوطات اليومية التي يواجهها داخل مكان عمله.

¹قاجة كلثوم، مصادر ضغوط العمل على معلمي المرحلة الابتدائية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة، المجلد 03، العدد 12، 03 جانفي 2010، ص 384.

²رمضان حمزة وصغيري حسين، الولاء التنظيمي وعلاقته بمقومات التغيير التنظيمي، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 02، المجلد 14، العدد 01، 27 جوان 2024، ص 259.

الفصل الأول: الإطار المنهجي والنظري للدراسة

الولاء التنظيمي: هو ذلك الشعور الذي يشعر به الفرد إتجاه عمله ورغبته بإعطاء كل ما يستطيع لخدمة ونجاح مؤسسته.

8-المقاربات النظرية للدراسة:

1-نظرية الحاجات لماسلو: تعرف بسلم الحاجات لماسلو الذي يرى بأن الإنسان تحركه خمس حاجات أساسية، تدرج من واحد إلى خمسة حسب أهميتها وأسبقيتها في الإشباع، أهمها الحاجة إلى الإنتماء، والحاجة إلى التقدير الشخصي، وتقدير الذات، والحاجة إلى الأداء وعلينا فهم هذه الحاجات والتعامل معها بطريقة تمكن من تحقيق الدافعية لدى العاملين.¹

2-نظرية العلاقات الانسانية: هذه النظرية "لإلتون مايو" جاءت كرد فعل على نظرية الادارة العلمية،وقد حاولت هذه المدرسة الجمع بين الجوانب النفسية والإنسانية خاصة العوامل النفسية للعاملين نظرا لأهميتها في نجاح مشروع الإدارة العلمية. ذلك أن العالم الداخلي للفرد يتأثر بالبيئة الخارجية باستجابات متنوعة ومتناقضة أحيانا،كما أن الأفراد لايستجيبون بنفس الطريقةمع نفس المواقف.

وبذلك يكون للعوامل النفسية أثرها في عملية الصراع والتوجه نحو التعاون،خاصة إذ لاحظنا بأن الإنسان إذا كان يمثل جملة من المشاعر؛ فإنه أيضا يتبنى طموحات شخصية وحاجات يريد إشباعها ولا يمكن فهمها إلا بالتقرب منه والحوار معه. كما لايمكن الوقوف ضد إشباع حاجاته هذه لأن ذلك يفتح مجالا للصراع التنظيمي وتوجه العاملين نحو سلوكيات تؤثر سلبا في فعالية التنظيم.²

¹ مرياح مليكة، محاضرات في مقياس نظريات التنظيم، مطبوعة بيداغوجية موجهة لكلية السنة الأولى ماستر، علم الإجتماع التنظيم والعمل، القسم العلوم الاجتماعية، جامعة ابن خلدون، تيارت، سنة 2022/2023، ص 7.

²المرجع نفسه، ص 8.

المبحث الثاني:

ماهية ضغوط العمل:

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة

المبحث الثاني: ماهية ضغوط العمل:

1- مفهوم ضغوط العمل:

يعتبر مفهوم ضغوط العمل من بين المفاهيم المنتشرة وذلك بسبب تأثيرها على الأفراد والمؤسسة، ويمكن تعريفه كمايلي:

لغة: ضغط، ضغطا، عصر كبس، أي مارس ضغطا عاليا للإنقاص من وزنه أو حجمه، وجمعها ضغوط ومصدرها ضغط وقد يكون ضغطا ماديا أو معنويا.

اصطلاحا: إن كلمة الضغوط مشتقة من لفظ Distress التي تعني المحنة وجاءت من الكلمة الفرنسية القديمة *déstresse* ومعناها ضيق وشدة، و *entrece* معناها ضيقة واضطهاد وهي مشتقة من اللغة اللاتينية من كلمة *Stringer* التي معناها شدة وضيق، ويستعمل هذا المصطلح في مجالات عدة ويشغل مكانة هامة في علم النفس والطب السلوكي.¹

كما عرّفها أحمد رأفت 'على أنها تجربة ذاتية، تحدث إختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد، وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو الفرد نفسه.²

ويعرف الضغط أيضا بأنه حالة مزاجية يشعر بها الفرد وتؤثر على تصرفاته وتغير من تفكيره.³

كما يرى كوبر "cooper" بأن ضغوط العمل هي مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على الفرد

في العمل منها: غموض الدور، صراع الدور، عبئ العمل، العلاقات الشخصية في العمل... إلخ.⁴

¹بومدين شريفة وآية اسماعيل، ضغوط العمل وتأثيرها على الولاء التنظيمي للعاملين بقطاع الصحة، دراسة عينة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بولاية المدية، شهادة ماستر تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة يحي فارس بالمدية، سنة 2023/2024، ص 19.

²طراد خوجة سميرة، ضغوط العمل الواقع الأسباب وسبل المواجهة، مجلة الباحث الاجتماعية، جامعة سوق أهراس، العدد 12، ربيع 2016، ص 158.

³ناقوس عيلة، ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى الموظف، دراسة ميدانية لعينة من موظفي مقر بلدية ورقلة، شهادة ماستر تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، سنة 2013/2014، ص 06.

⁴خناق كلثوم وبن الضب أميرة، أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي، دراسة حالة المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، سنة 2023/2024، ص 05.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن مفهوم ضغوط العمل هو حالة نفسية تصيب الفرد نتيجة عوامل بيئية داخل أو خارج المؤسسة.

2-أنواع ضغوط العمل:

تنقسم أنواع ضغوط العمل النوعين الإيجابية والسلبية وهي:

أ-الإيجابية: هي ضغوط لها إنعكاسات إيجابية على نفسية الفرد بحيث تدفعه لإنجاز العمل المكلف به بسرعة كما أنها تمنحه الشعور بالسعادة، فهذا النوع من الضغوط يخلق نوع من الإلتزام والتأقلم داخل المنظومة الاجتماعية للمؤسسة، كما أنه يساعد على تحقيق وتعزيز إنتاجية العمل داخل المؤسسة.

ب-السلبية: هذه الضغوط تنعكس بالسلب على نفسية وصحة الفرد، فتؤثر على أدائه في العمل، بحيث تخلق بيئة عمل غير مستقرة مما يتسبب في تراجع إنتاجية المؤسسة.¹

3-مصادر ضغوط العمل:

تعتبر مصادر ضغوط العمل تلك العوامل التي تؤثر بصورة مباشرة على الإستعدادات التكيفية للفرد مما تسبب له تغيرات فيزيولوجية ونفسية فهي غالباً تلك الظروف المحيطة بالعمل.

أولاً: مصادر تتعلق بطبيعة العمل وبيئته:

ضغوط تتعلق ببيئة العمل المادية: فهي تلك الضغوط التي تؤثر على راحة وأداء العمال مثل الضوضاء، الحرارة وتلوث الهواء وغيرها.

ثانياً-المصادر التنظيمية لضغوط العمل: هي تلك الضغوط التنظيمية المتعلقة بمحيط المنظمة وسياساتها ومن بين المصادر التنظيمية لضغوط العمل مايلي:

عبئ العمل: يقصد به ذلك الضغط الذي يصيب الفرد نتيجة الأعمال التي كلف إنجازها في مدة محددة، وقد تكون هذه الأعمال فوق طاقته.

¹أجنف برهان خليل، تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للتعامل داخل المؤسسة، دراسة ميدانية بمؤسسة المديرية لولاية الضرائب أم البواقي فرع عين الفكرون، لنيل شهادة الماستر التخصص علم اجتماع التنظيم والعمل، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، سنة 2019/2020، ص 22.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة

صعوبة العمل: أعباء العمل قد تسبب صعوبة العمل للفرد حالة من عدم الإتزان، ويمكن إرجاع صعوبة العمل إما لعدم المعرفة بجوانبه أو لعدم فهم الفرد لهذه التكنولوجيا أيضا أن تكون كمية العمل أكبر من الوقت المخصص لأدائه أو أكبر من القدرات المتاحة للفرد.

غموض الدور: هو عدم توضيح المهام والمسؤوليات للموظف في عمله، مما يؤدي إلى شعوره بعدم توافقه مع وظيفته.

صراع الدور: يحدث ذلك عندما يتعارض دور الفرد مع مفاهيمه وقيمه للشخصية أو مع ظروفه الخاصة أو معها معا، ويحدث كذلك عندما يفرض على العامل بأن يقوم بعمل لا يريده فهمنا يحدث صراع نفسي. الحوافز: يقصد بالحوافز تلك المؤثرات الخارجية الموجهة نحو إثارة الدافع لدى الفرد من أجل إشباع حاجاته، وتعتبر هذه الحوافز رد فعل المنظمة إتجاه الفرد وقد تنوعت أساليب التحفيز وتحولت من أساليب سلبية إلى أساليب إيجابية، التي تساهم في تنمية وإبداع الفرد.

ثالثا-المصادر الفردية:

تؤثر طبيعة الفرد وملامح شخصيته ونمطها في تحديد مستويات ضغوط العمل وكيفية الإستجابة أو التعامل معها، تعتبر شخصية الفرد واحدة من مصادر ضغوط العمل التي يشعر بها العامل تختلف من شخص لآخر، فقد تكون الضغوط الموجودة في بيئة العمل واحدة إلا أن الشخصيات المختلفة للأفراد هي التي تعطي الفرصة للفرد حتى يشعر بالضغوط دون شخص آخر.¹

4- آثار ضغوط العمل على الفرد والمنظمة :

أ-1: الإنعكاسات الإيجابية على الفرد:

- رفع مستوى إنتاجية الفرد.

- زيادة الدخل الفردي.

¹هالة تهنيتي، ضغوط العمل وعلاقتها بجودة الحياة المهنية لدى ممرضات المؤسسة الاستشفائية للصحة الجوارية، عين العسل بالطارف، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة الأخوة منثوري قسنطينة 01، الجزائر، المجلد 34، العدد 02، جوان 2023، ص 774-776.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة

- تحسين العلاقات الإنسانية وجو العمل داخل المنظمة.

-زيادة روح التعاون بين الفرد وزملائه.

-زيادة الرضا الوظيفي.

-تحسين التفكير الإبتكاري لدى الفرد.

-زيادة قدرة الفرد على الترقية.

أ-2: الإنعكاسات السلبية على الفرد:

الأثار النفسية: يقصد بها تلك الأثار التي تظهر على نفسية الفرد،حيث تتمثل هذه الأثار في الغضب والاحباط،الشعور بالملل والإرهاق،التوتروالغضب وحالات نفسية مختلفة وفقدان الشغف في العمل وفقدان الاهتمام وعدم القدرة على إشباع الحاجات.

الأثار السلوكية: عندما يتجاوز الضغط المستويات العادية تظهر ردود فعل سلوكية مختلفة كالتوتر الغضب...إلخ، تؤثر على سلوك العامل مما يدفعه للتدخين،المخدرات. وهذا ناقد يؤثر على عمله.¹

الأثار الجسدية: هي تلك الأثار التي تصيب الفرد في صحته الجسمية كأمرض القلب وضغط الدم.²

ب-1: الإنعكاسات الإيجابية على المنظمة:

-تقوية العلاقات بين زملاء العمل، مما يؤدي هذا لتنمية روح التعاون والتضامن بينهما،فينعكس على أدائهم اتجاه المنظمة بالإيجاب.

-خلق جو من المنافسة والتحدي لدى العمال،مما يجعلهم يطورون من مهاراتهم ومعارفهم الجديدة.

-زيادة درجة الإنضباط والحضور ومواضبة العمل.

-تحسين نوعية وجودة المنتج.

¹بومدين شريفة وآية اسماعيل، مرجع سابق، ص 34-35.

²حمام أحمد ومراكشي عفاف، ضغوط العمل وأثرها على الموظف داخل المؤسسة، دراسة ميدانية لعينة من موظفي مقر بلدية قصر البخاري بالمدينة، لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة الدكتور يحي فارس بالمدينة، سنة 2021-2022، ص41.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة

-ارتفاع مستوى الأداء الخاص بالفرد والمنظمة.¹

ب-2: الإنعكاسات السلبية على المنظمة:

-ارتفاع التكاليف المادية نتيجة التأخير عن العمل والغياب والتوقف.

-توظيف عمال إضافيين، إفساد الآلات، انخفاض الإنتاجية وضعف الجودة.

-كثرة الشكاوي وعدم الوضوح في القرارات الإدارية.

-صعوبة التركيز في العمل وعدم الرضا عن محيط العمل.

-غموض الدور يؤدي لضعف العلاقات بين زملاء العمل.²

5- نظريات ضغوط العمل: إن من أهم النظريات التي إتجهت لدراسة ضغوط العمل مايلي

نظرية ماسلو: تقوم هذه النظرية على أن الفرد لديه حاجات أساسية يسعى دائما لإشباعها، فإذا لم يتم

إشباع هذه الحاجات فهنا سوف يشعر الفرد بالضغط وهذا ماقد وضحه ماسلو في شكل هرمي.

أ-الحاجات الفسيولوجية: تشمل كل الحاجات الضرورية للعيش كالطعام، الشراب، النوم، الزواج.

ب-حاجات الأمن: أي أن الفرد بحاجة للإستقرار والحماية والتحرر من قيود الخوف والقلق.

ت-الحاجات الاجتماعية: يحتاج الفرد للعلاقات الإجتماعية وكذلك أن يحب ويحب وأن يشعر بالإنتماء

داخل الجماعات.

ث-حاجات التقدير: الاحترام والتقدير.

ج-حاجات تحقيق الذات: تحقيق الرغبات الشخصية للفرد وهذه المرحلة لانصل إليها إلا عند تحقيق

الحاجات الفسيولوجية.³

¹ايمان بن محمد، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة ملبنة نومدية، لنيل شهادة الدكتوراة ل م د، تخصص إدارة المؤسسات جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، سنة 2017/2018، ص63.

²حمام أحمد ومراكشي غفاف، مرجع سابق، ص41.

³كرايية عائشة، الضغوط المهنية وعلاقتها بالولاء التنظيمي، دراسة ميدانية بمؤسسة هيبروك النقل البحري، لنيل شهادة الماستر، التخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسير الموارد البشرية، جامعة وهران 2 محمد بن أحمد، سنة 2020/2021، ص21.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة

الشكل رقم 01: يوضح هرم ماسلو



المصدر: كرابية عائشة، مرجع سابق ص.21

2- نظرية الضغوط والمنحى السيكودينامي:

يرى فرويد أنّ الضغوط النفسية تكون سببها صراعات داخلية لشخصية الفرد. فإن النفس البشرية حسب فرويد تتكون من ثلاث أساسيات وهي:

الهوى: عبارة عن رغبات وشهوات وميولات الفرد ويقصد بها الغرائز.

الآنا: يقصد به جهاز منظم وموازن بين رغبات الهوا والآنا الأعلى.

الآنا الأعلى: يعكس قيم ومعايير المجتمع، ويمكن الإشارة له بالضمير.

فعندما لا يستطيع الآنا أن يوازن بين الهوا والآنا الأعلى، هنا يحدث للفرد ضغط نفسي يظهر على شكل قلق، عصبية...إلخ.¹

3- نظرية الضغوط والمنحى السلوكي:

¹عاشور خديجة، ضغوط العمل النظريات والنماذج، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 16، جوان 2012، ص197-198.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة

يركز أصحاب هذه النظرية على أن التعلم هو العنصر الرئيسي لفهم سلوك الفرد، فبالنسبة لهم أن الضغط يتكون من تفاعل الفرد مع محيطه البيئي.

حيث أكد لازاروس على العملية المعرفية لتفسير مدى استجابة الفرد للضغط. أما باندورا يوضح العلاقة بين السلوك الفردي والبيئة حيث ميز ثلاثة عناصر تتفاعل وتؤثر على بعضها البعض، فالاستجابة السلوكية التي تكون نابعة من الفرد بسبب الظروف تؤثر على مشاعره كما أنها تتأثر بطريقة إدراكه للموقف.

بينما يرى سكر أن الضغوط حاجة طبيعية للفرد في حياته اليومية، فبالنسبة له يكون الضغط نتيجة تفاعل الفرد مع بيئته.¹

4- نظرية التوافق بين الفرد والبيئة :

هذه النظرية توصل لها معهد الأبحاث الاجتماعية بجامعة بالولايات المتحدة الأمريكية، حيث أنها تشير للعلاقة الموجودة بين الفرد وبيئته، وقد أثبتت أن الضغط يحدث نتيجة الفجوة بين متطلبات البيئة. كالمسؤولية، العلاقات... إلخ وقدرات أو إستطاعة الفرد على التحمل كلما زادت الفجوة بينهما زاد الضغط على الفرد.²

¹عاشور خديجة، مرجع سابق، ص 199.

²قسوم عبد الوهاب وقصاص ياسين، تأثير ضغوط العمل على أداء أستاذ التعليم الابتدائي، دراسة ميدانية من وجهة نظر أساتذة التعليم الابتدائي، لنيل شهادة ماستر، تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييح، ص75.

المبحث الثالث:

ماهية الولاء التنظيمي

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة

1- مفهوم الولاء التنظيمي:

لغة: يعرف لغة بعدة مفردات فهو العهد، القرب، النصرة والمحبة والالتزام.

اصطلاحاً: فقد تعددت المصطلحات ومن أبرزها ما قدمه كل من بورتر وستبرز وماودي 1978، على أنه إيمان قوي بأهداف المنظمة وقيمها، وقبول هذه الأهداف وتلك القيم، والرغبة في بذل جهد معقول بالنيابة عن المنظمة، والرغبة القوية للبقاء في المنظمة¹.

كما عرفته ماري شيلدون على أنه إتجاه الفرد نحو المنظمة التي يعمل بها. وعرفه أورلي وتشاتمان 1986: أنه يمثل الالتزام النفسي للفرد مع المنظمة التي يعمل بها وأن أساس هذا الإلتحام يختلف عن الأسباب التي تؤدي إليه أو النتائج التي تترتب عليها².

يعرف كذلك بأنه ولاء الفرد للإدارة التي ينتمي إليها من خلال انتمائه وتمتعه بروحالمسؤولية اتجاهها³.

حيث أشار الباحثون في مجال العلوم الاجتماعية أن الولاء التنظيمي ما هو إلا امتداد للولاء الاجتماعي الذي يتمثل في مشاعر الفرد وولائه وانتمائه للمجتمع الذي يعيش فيه وأن للولاء الاجتماعي ثلاث ركائز إذا توفرت في البيئة التنظيمية فإنها تساعد على تماسك الولاء وبقائه وهي الولاء المستمر الولاء التلاحي الولاء الموجه⁴.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الولاء التنظيمي هو مدى ارتباط العامل ببيئة عمله وتعلقه بها، بحيث ينعكس ذلك في رغبته بالبقاء والاستمرار فيها، وإحساسه بالانتماء ما يخلق له الرغبة في تحقيق أهداف المنظمة.

¹ محمد فرحي وزبير محمد، أثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية على الولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس، بجامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، ص 03.

² عبد الرحمان أحمد محمد، الولاء التنظيمي للمدير السعودي، الرياض، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ط1، سنة 1418هـ- 1998م، ص 18.

³ ترمول محمد لطفي، الولاء التنظيمي المسجد لأداء الوظيفي بين النظري والواقع الإداري، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 2، العدد 12، سنة 2020، ص 225.

⁴ مولاي على الزهرة، الولاء التنظيمي بين النظرية والتطبيق الإدارة القائمة على الولاء، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، جامعة البليدة 2 لونيبي على، المجلد 02، العدد 06، 1 جوان 2016، ص 29.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة

2-العوامل التي تؤثر على الولاء التنظيمي:

تسعى المؤسسة لتوفير كل متطلبات الفرد لإشباع حاجاته سواء مادية أو معنوية، أو الحاجات المتعلقة بالمؤسسة التي يعمل بها كتوفير أدوات العمل وكل هذا يعمل على تعزيز ولائه للمؤسسة توضيح الأهداف والأدوار مشاركة العاملين في التنظيم من خلال إعطائهم فرصة في إتخاذ القرارات .

- تبني نظام الحوافز التعزيز ولاء الفرد للمنظمة .
- توفير مناخ تنظيمي مناسب داخل المنظمة .
- تدريب الأفراد في المنظمة يساعد على تطوير أدائهم والرفع من كفاءتهم .
- الثقافة التنظيمية بعد عنصر أساسي، فهي تقوم على تهيئة بيئة عمل إيجابية للفرد كما تساهم في رفع أداء ومستوى العامل مما يعزز انتمائه وولائه للمنظمة .
- نمط القيادة¹ .

3-النظريات المفسرة للولاء التنظيمي:

1-مدرسة العلاقات الإنسانية لإلتونمايو:

جاءت كرد فعل المدرسة الكلاسيكية، حيث ظهرت من خلال التجارب التي قدمها الكون والتي كانت تؤكد على ضرورة الاهتمام بالجانب النفسي والاجتماعي، الذي يعزز لدى الفرد ولاءه للمنظمة، مما يعمل على رفع الإنتاجية، فهذه النظرية تنظر للعامل نظرة تفاؤلية كون أن الفرد بطبعه كائن اجتماعي يؤثر ويتأثر بمحيطه، وبهذا خلقت العلاقات الإنسانية مناخ تنظيمي ساعد في تحقيق نوع من التفاعل الاجتماعي والرفع من المعنويات لدى العاملين² .

¹عمرأوي عز الدين وزوبيري سمية، أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي د، راسة حالة العينة من العمال غير الإداريين بالمؤسسة الإستشفائية العمومية محمد بوضياف بورقلة، لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، سنة 2018/2019، ص06.

²دهان جودي عصمان بوبكر، المفهوم النظري السوسولوجي الولاء التنظيمي لقراءة تحليلية، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة محمد الأخضر بسكرة، المجد 10، العدد 2، 10 جوان 2021، ص 173-174.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة

2-نظرية X وY:

ركز دوغلاس ماغريغور في هذه النظرية الإدارية على أن أي عمل أو تصرف إداري مرتبط بنظرية إدارية معينة، حيث يرى أن الاتجاه السلوكي للمدراء سواء كان بوعي أو بغير وعي، فهو يعتمد الأطر الفلسفية للمدير، ومن خلال هذا الطرح فسلك الممارسة أو القيادة ينطلق من خلفية معرفية أو فلسفية تحدد طريقته في التسيير كأسلوب الردع والزجر والعقاب وأسلوب الإستماع للآخرين. ومفارقات الرئاسة والقيادة تؤثر بالإيجاب والسلب على المرؤوسين باعتبار أن القيادة هي قدرات تؤثر المرؤوسين لتوجيه جهودهم من أجل تحقيق أهداف المنظمة والسيطرة على المشكلات ومن هذا المنطلق اقترح دوغلاس تصورين مختلفين وهما: النظرية X وY.

وتقوم نظرية X على فكرة أن العاملون لا يحبون عملهم ولا يتحملون المسؤولية مما يفرض توظيف الرقابة الصارمة. وهذا النوع يعتمد على الأساليب التقليدية التي لا تعزز ولا Xهم التنظيمي، فهي عكس النظرية Y والتي تعتبر أن توفير بيئة إيجابية في العمل للفرد تكون سبب لتقوية وتعزيز انتمائه وولائه التنظيمي.¹

3-نظرية القرار:

من بين النظريات الحديثة التي انطلقت من المدرسة الكلاسيكية وإضافة لقصور النظرية السلوكية نجد أن نظرية إتخاذ القرار " لهيربرت سايمون"، حيثشرح عملية إتخاذ القرار متى وكيف وبماذا وأنه لا يوجد دوما قرار مثالي بل يوجد قرار مقبول وبالتالي يجب دوما المخاطرة .

فالسلك الرشيد حسب سايمون هو الذي يتوجه نحو المفاضلة بين مجموع البدائل المتاحة لتحقيق الهدف، فالمرونة في إتخاذ القرارات القابلة للتعديل تجعل من الإدارة والتنظيم يخضعان لنسبة عالية من الرشد. وهذا يفتح المجال للمشاركة في إتخاذ القرار الإداري مادام القرار يهم لمصلحة الجميع، وفي هذا المقترح فالمشاركة في إتخاذ القرار الصائب مع الجميع يزيد من درجات الولاء التنظيمي ويعزز داخل المؤسسة¹ .

¹ نفس المرجع، ص 174-175.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة

4-نظرية Z اليابانية:

تسعى نظرية العالم "وليام أوشي" لتوفير محيط عمل آمن وإيجابي، كما أنها تعطي أهمية كبيرة للعنصر البشري فهي تحاول تقوية الثقة بين العامل وأعضاء المنظمة، بحيث تركز في نفس الوقت على تحسين الإنتاجية وتعزيز الولاء التنظيمي،

فهذه النظرية تركز على ثلاثة عناصر أساسية وهي الثقة المهارة والمودة.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للدراسة

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل المفاهيمي والمنهجي للدراسة، أن نقدم أهم المفاهيم التي تتعلق بالموضوع وكذلك بعض الدراسات السابقة وأهم المقاربات النظرية التي تتعلق بمتغيرات الدراسة سواء لها علاقة بضغوط العمل أو الولاء التنظيمي وقد تنوعت بين مقاربات تبحث في الجانب الإنساني إلى إعطاء أهمية للمورد البشري وصولاً لأهمية التسيير والقرارات أو نظريات ترى أن القائد هو المسؤول وما على العمال إلا الانصياع للأوامر.¹

اجتهدنا للاستفادة من هذه المقاربات والمفاهيم في بناء الجانب المنهجي من خلال السؤال الإشكالي وبناء الإشكالية وتقديم فرضيات للإجابة على الأسئلة الفرعية.

كذلك يعتبر هذا الفصل مرجعية نظرية سنرجع لها في تحليل نتائج بحثنا.

¹دهان جودي عصمان بوبكر، مرجع سابق، ص ن ،

الفصل الثاني: إجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

تمهيد:

إذا اعتبرنا الفصل المتعلق بالدراسة المنهجية والمفاهيمية يتوج مرحلة الشك المنهجي والابستمي وبناء موضوع سوسولوجي، فهذا الفصل الخاص بالدراسة الميدانية بجوانبها الإجرائية والتحقيقية والتحليلية هو فصل مهم جدا لأنه يتوج إشكالية الباحث ميدانيا ويمكنه من مقارنة الواقع الميداني المحلي بعيدا عن الدراسات السابقة والأطروحات والمقاربات الجاهزة.

هذا الفصل هو إنتاج شخصي وذاتي موضوعي للباحث، حيث تسكن بين مفرداته وأرقامه وبياناته رحلة بحث ميدانية تخللتها خيبات وانطلاقات أيضا، وفي بعض الأحيان توقف دون سبب يذكر، ليستأنف الباحث مرة أخرى رحلته ويتجاوز خيباته الميدانية يحده الأمل ككل مرة أن يجد علاقات ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات ليشعر بالفخر أنه اكتشف شيئا ذو قيمة علمية.

ولكن يبدو في أحيان كثيرة أنه يكفي أن تظهر بصمة الباحث في رحلته للإجابة على فرضيات دراسته وهذا ما حاولنا جاهدا السعي له في هذا الفصل.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

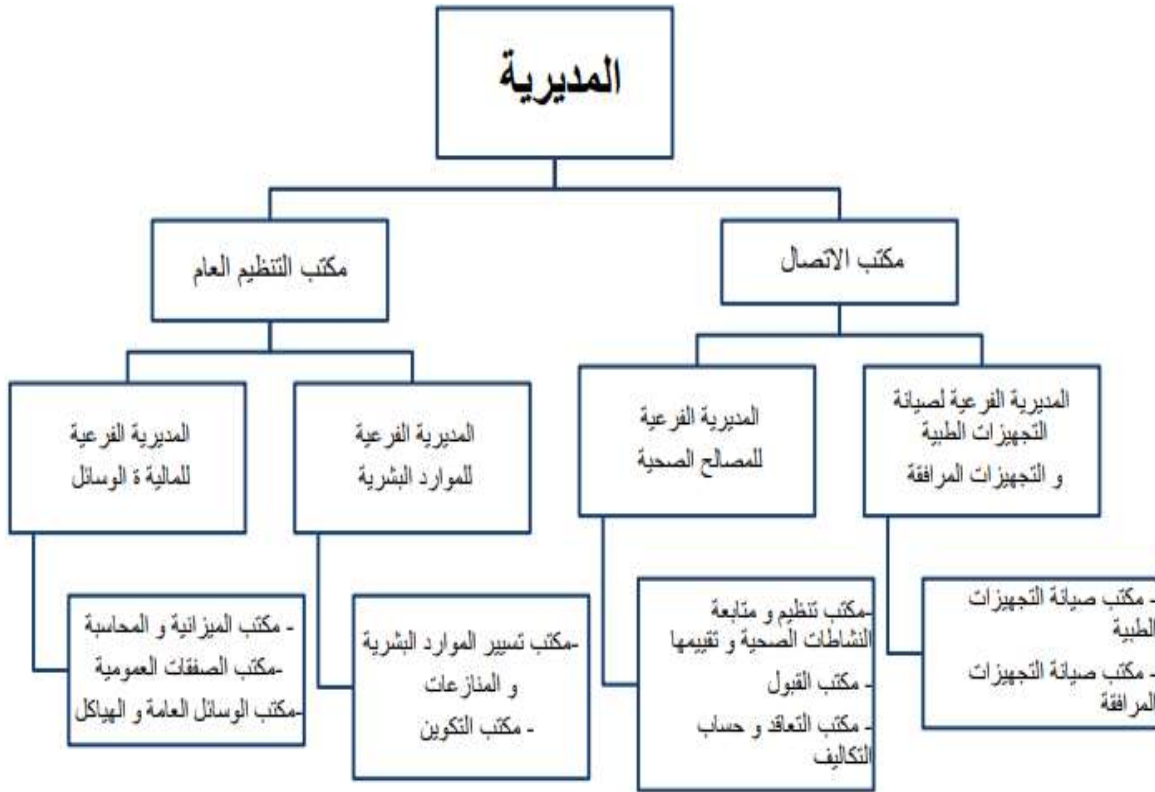
المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية:

1-مجالات الدراسة:

أ-المجال المكاني: أجريت هذه الدراسة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية أحمد مدغري، حيث تقع في حي مولاي عبد القادر بعين تموشنت، وتقدر مساحتها الإجمالية ب 6000 متر مربع، منها 3000 متر مربع مبنية. أنشئت عام 1934 خلال الاستعمار.

وقد تمت الدراسة بالتحديد بمصلحة الطب الداخلي في المستشفى وهذا راجع لتعاملها مع حالات مرضية متنوعة ومتعددة.

الشكل رقم 02: يوضح الهيكل التنظيمي المؤسسة العمومية الاستشفائية "أحمد مدغري"



المصدر: ختو بشرى بوهراة، التكوين ودوره في تحسين أداء الموظفين، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الموارد، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، سنة 2020-2021، ص57.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

ب-المجال الزمني: تم إنجاز هذه الدراسة بمصلحة الطب الداخلي بمستشفى أحمد مدغري بعين تموشنت، بحيث تراوحت بين الفترة الممتدة من 09 مارس 2025 إلى غاية 30 أبريل 2025.

وقد مرت هذه الدراسة بمرحلتين وهما:

المرحلة الأولى: وهي مرحلة الدراسة الإستطلاعية من 9 مارس 2025 الى 25 أبريل 2025، حيث إعتمدت فيها على الملاحظة بالمشاركة والمقابلات المفتوحة مع العاملين بمصلحة الطب الداخلي، من أجل معرفة طبيعة الضغوط التي يتعرض لها العامل داخل القطاع وسلوكياته اتجاهها، ومدى تأثيرها على ولائه للمنظمة. ساعدتنا هذه الخطوة على فهم ووضوح الموضوع أكثر، كما أنها ساعدتنا على بناء أهم المحاور التي تم اعتمادها في الإستبيان.

المرحلة الثانية: كانت من 26 افريل إلى 30 أفريل، تم فيها توزيع الإستبيان على عينة من العاملين بمصلحة الطب الداخلي، وهذا بهدف جمع البيانات اللازمة للتحليل.

ت-المجال البشري: يبلغ عدد العمال بمصلحة الطب الداخلي بمستشفى أحمد مدغري 41 عامل مقسمين كالتالي:

المرمضين: 16 موظف

الأطباء: 02

أخصائيين في التغذية: 02

معالج طبيعى: 04

عامل النشاط الطبي: 01

أمينة مكتب: 01

عمال نظافة: 02

حارس أمن: 01

وقد تم تطبيق دراستنا على 33موظف وموظفة، بحيث تم إختيار مصلحة الطب الداخلي بناءا على التوجيه الإداري للمستشفى، وقد تم توجيهي لهذه المصلحة بسبب الضغوط والعمل الكثير لباقي مصالح المؤسسة، ولهذا كانت دراستي تشمل عينة قصدية.

2- عينة الدراسة:

لقد تم إختيار عينة قصدية غير عشوائية تكون من 33 من موظفي الطاقم الطبي، بمصلحة الطب الداخلي بمستشفى أحمد مدغري بعين تموشنت، وقد تم إختيار هذا النوع من العينة بسبب التوجيه الإداري للمستشفى، وكذلك بسبب أن الموظفين بالمصلحة معرضون بشكل كبير للضغط.

حيث تعتمد العينة العمدية أو مايسمى بالعينة القصدية على نوع من الإختيار المقصود، على أن تتكون من وحدات يعتقد أنها تمثل المجتمع الأصلي تمثيلا صحيحا. فهي عينة يتم إختيارها على أساس من الخبرة السابقة، فقد يلاحظ الباحث من الدراسات السابقة أن مجموعة من المفردات يتمثل فيها من الخصائص مايجعل نتائجها قريبة من نتائج المجتمع ككل.¹

3- منهج الدراسة:

أول مايبداً به الباحث الاجتماعي عندما يتناول بالدراسة ظاهرة معينة، هو الملاحظة والوصف، وصف الظاهرة التي يريد فهمها والتعمق فيها بناء على ملاحظاته ومن خلال جمع أوصاف ومعلومات دقيقة عنها، بمعنى آخر تحديدها ..² كذلك فعلنا حيث اعتمدنا على منهجين: الوصفي التحليلي والمنهج الكمي الإحصائي لمعرفة العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي بمصلحة الطب الداخلي. حيث أن الأول رافقنا طيلة رحلة البحث منذ البناء المفاهيمي والمنهجي وصولا الى التحليل والتفسير، أما الثاني فكان أساسيا في بناء الدراسة الميدانية وتفرغ الإستبيان التي تم توزيعه على العاملين بالمصلحة؛ ثم تفرغ بياناته وتحليلها. فكل المنهجان ساعدانا على الوصول إلى النتائج النهائية.

¹ بنت أحمد القطحاني، سعود بن ضحيان، النمطية المنهجية في الرسائل الجامعية، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد 20، ص 446.

² يوسف عبد الأمير طباجة، منهجية البحث وتقنيات ومناهج"-جدولة وتحليل البيانات بإستخدام البرنامج الإحصائي الإلكتروني spss، بيروت، دار الهادي للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، سنة 1428هـ/2007م، ص313.

4- أدوات جمع البيانات:

مرت عملية جمع البيانات بأربعة مراحل تمثلت في:

المرحلة الأولى: البحث الوثائقي والذي ساعدني على جمع المادة العلمية للدراسة كالكتب، مقالات في مجلات علمية، مذكرات أكاديمية للتخرج. وخصوصاً أنها أفادتني في بناء الجانب المفاهيمي للدراسة.

المرحلة الثانية: إتمدت على الملاحظة بالمشاركة كأداة مساعدة لمعرفة سلوكيات العاملين، حيث أن هذا النوع من الملاحظة يتطلب الاندماج في مجال حياة الأشخاص محل الدراسة، وأول من مارس الملاحظة بالمشاركة هم علماء الأنثروبولوجيا، من خلال عيشهم في وسط المجموعات البشرية بغية دراسة حياتهم الاجتماعية عن قرب.¹

المرحلة الثالثة: كانت عبارة عن المقابلات المفتوحة التي ساعدتني على جمع البيانات بكل حرية، فالمقابلة المفتوحة تتطلب إجابات غير محددة، وتمتاز بغزارة البيانات، ويؤخذ عليها صعوبة تصنيف إجاباتها.²

المرحلة الرابعة: مرحلة الاستبيان، حيث يعرفه خليل "أحمد محمود" كالتالي: "هو مجموعة من الأسئلة تطبق إما على الأفراد أو المجموعات، وهذا راجع لطبيعة الموضوع ومتغيراته من أجل الحصول على المعلومات الخاصة بالعينة المستهدفة من البحث".³

فقد صمم الإستبيان تبعاً للنتائج التي تحصلت عليها خلال المراحل الثلاثة السابقة الذكر والمتعلقة بالدراسات السابقة والدراسة الاستطلاعية، وقد تم توزيعه على 333 مبحوث ومبحوثة ضمن العينة القصدية بمصلحة الطب الداخلي بمستشفى أحمد مدغري بعين تموشنت.

وقد ساهم الدمج بين هذه التقنيات الأربعة في توضيح الدراسة أكثر وأعطاهها قيمة علمية أكثر دقة.

¹ بومدين شريفة وآية سمايل، مرجع سابق، ص 176.

² نفس المرجع، ص 177.

³ سيدي صالح صبرينة، الإجراءات المنهجية لبناء الإستبيان والتحقق من صلاحيته، مجلة دراسات، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف 2، المجلد 11 العدد 1، ماي 2022، ص 733.

5- صعوبات الدراسة:

1. تغيير موضوع البحث مرتين.
2. صعوبة الالتزام بمجال الدراسة حيث تم تغييره من آل الصباح إلى أحمد مدغري بعين تموشنت.
3. صعوبة الحصول على المعلومات من بعض الموظفين بمصلحة الطب الداخلي بسبب كثرة الأعمال.
4. ضيق الوقت الخاص بفترة التريص وصعوبة جمع البيانات خلالها.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات الدراسة:

يعتبر الجانب التطبيقي الجانب الأهم في الدراسة باعتباره الجزء الذي يثبت ما تم انتقاؤه من معلومات في الجانب المفاهيمي والمنهجي، كما يعتبر إجابة عن كل أسئلة البحث، ومنها يتضح لنا ما إذا تم تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن المشكلة البحثية.

1- خصائص عينة الدراسة:

فيما يلي سوف نتطرق لدراسة الخصائص السوسيو مهنية لمبحوثي عينة الدراسة كالتالي:

الجدول رقم 01: يوضح خصائص عينة الدراسة:

النسبة المئوية %	التكرار	العناصر	المتغيرات
15,2	5	ذكر	النوع
84,8	28	أنثى	
45.5	15	من 20 الى 30 سنة	السن
30.3	10	من 31 الى 40 سنة	
12.1	4	من 41 الى 50 سنة	
12.1	4	أكثر من 50 سنة	
27,3	9	ثانوي	المؤهل العلمي
51,5	17	جامعي	
6,1	2	دراسات عليا	
15,2	5	مستوى آخر	
24,2	8	أقل من 5 سنوات	الأقدمية
48,5	16	من 5 الى 10 سنوات	
21,2	7	من 11 الى 20 سنة	
6,1	2	أكثر من 20 سنة	

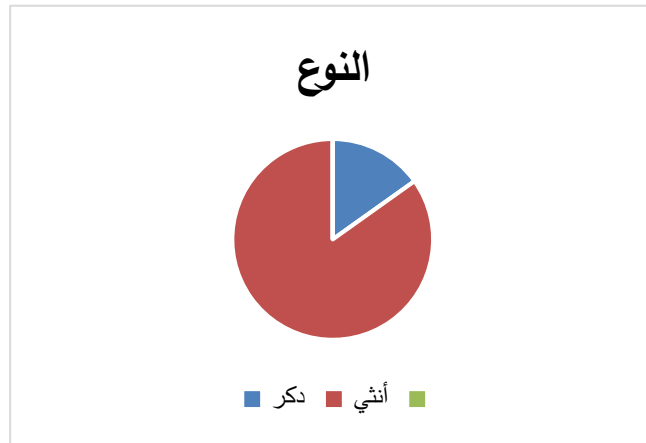
الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

9,1	3	تقني سامي	الوظيفة
3,0	1	إطار مسؤول	
3,0	1	عاملة نظافة	
3,0	1	حارس	
48,5	16	ممرضين	
6,1	2	أخصائية تغذية	
12,1	4	أخصائية العلاج الطبيعي والفيزيائي	
15,2	5	أطباء	

التحليل:

1. النوع: تظهر النتائج أنّ أغلبية المشاركين من الإناث بنسبة 84.8%، بينما لا يمثل الذكور سوى 15.2%. ويشير ذلك إلى أنّ العينة يغلب عليها الطابع النسوي، وهو ما قد يعكس طبيعة الوظائف أو القطاع المدروس.

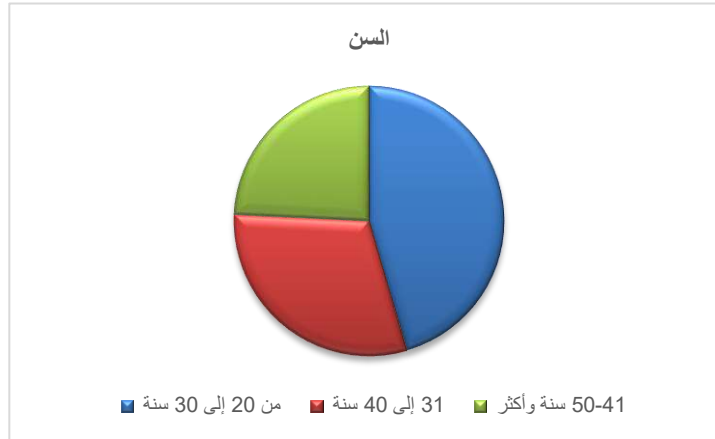
الشكل رقم 03: عينة الدراسة حسب النوع:



الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

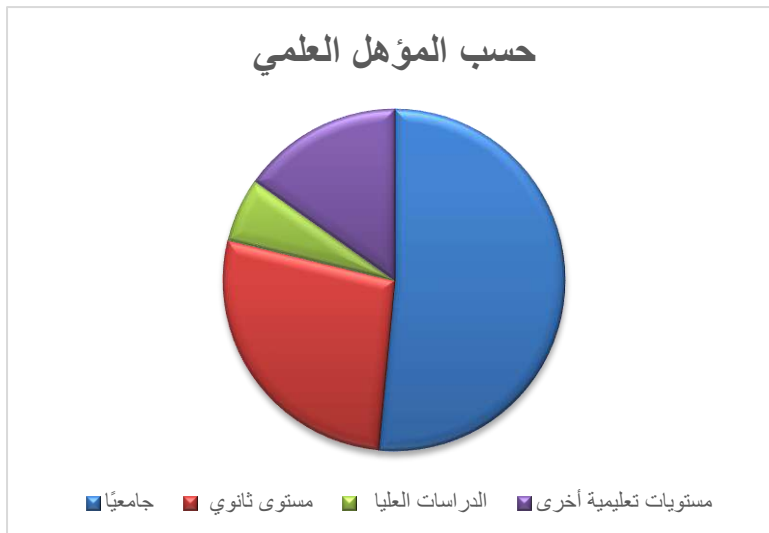
2. السن: نلاحظ أنّ الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً هي من 20 إلى 30 سنة بنسبة 45.5%، تليها الفئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 30.3%. أما الفئتان الأكبر سنًا (41-50 سنة وأكثر من 50 سنة) فتمثلان معًا 24.2% فقط، مما يدل على أنّ غالبية المشاركين من فئة الشباب.

الشكل رقم 04: عينة الدراسة حسب السن



3. المؤهل العلمي: يتضح أنّ نصف المشاركين تقريبًا (51.5%) يحملون مؤهلاً جامعيًا، في حين يشكل الحاصلون على مستوى ثانوي 27.3%. المشاركون ذوو الدراسات العليا يمثلون نسبة ضئيلة (6.1%)، بينما 15.2% ينتمون إلى مستويات تعليمية أخرى. هذا يعكس مستوى تعليمي متنوع، لكنه يميل نحو التكوين الجامعي.

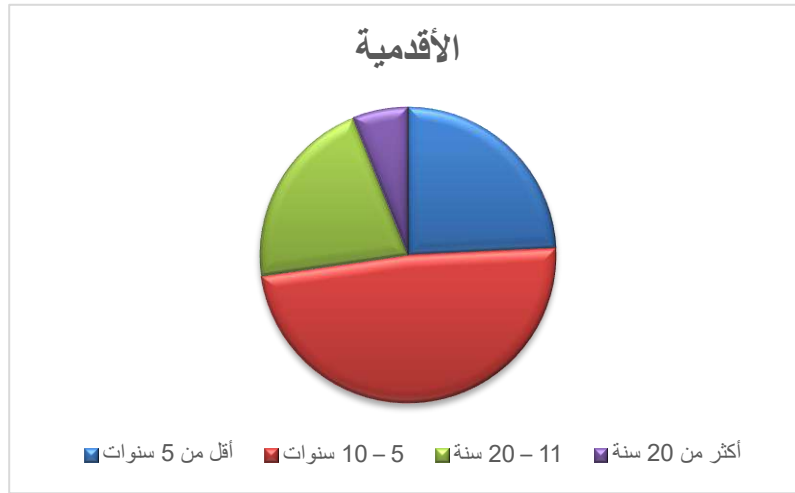
الشكل رقم 05: عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي



الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

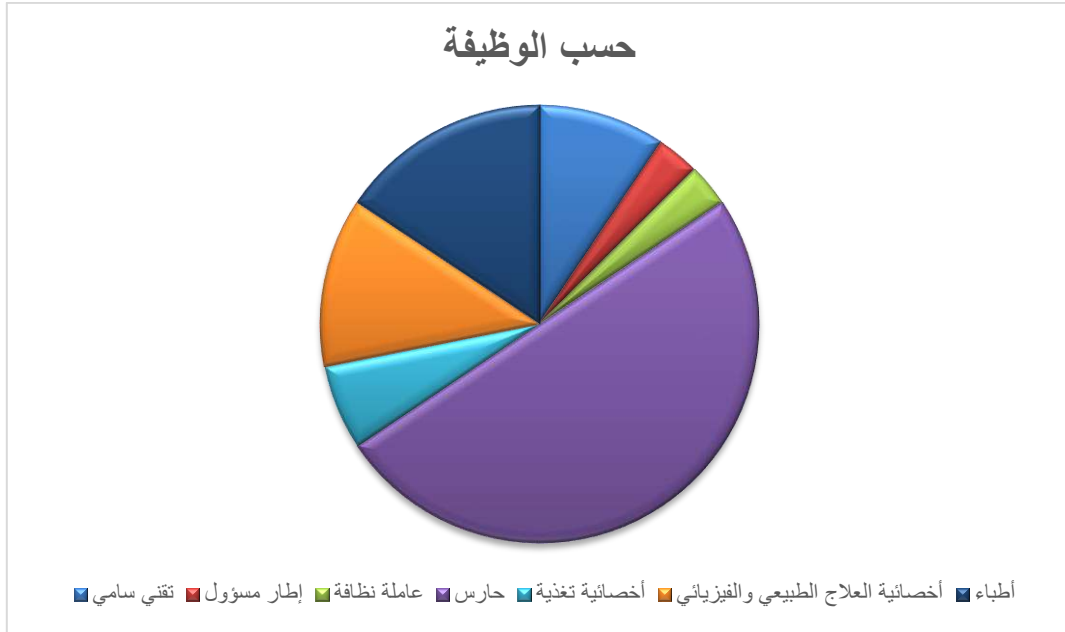
4. الأقدمية: تمثل الفئة التي تملك خبرة مهنية بين 5 و 10 سنوات النسبة الأكبر (48.5%)، يليها المشاركون ذوو خبرة أقل من 5 سنوات (24.2%). أما ذوو الخبرة الممتدة بين 11 و 20 سنة فيشكلون 21.2%، في حين أن الأقدمية التي تتجاوز 20 سنة تمثل 6.1% فقط. هذا يشير إلى أنّ غالبية الأفراد يتمتعون بخبرة متوسطة.

الشكل رقم 06: عينة الدراسة حسب الأقدمية



5. الوظيفة: تشير النتائج إلى أنّ المرضين يشكلون الشريحة الأكبر بنسبة 48.5%، يليهم الأطباء بنسبة 15.2%. باقي الفئات موزعة بين تخصصات أخرى مثل أخصائيي العلاج الطبيعي (12.1%)، التغذية (6.1%)، إضافة إلى تقنيين ساميين (9.1%)، بينما تمثل الوظائف الإدارية أو الخدمية (حراس وعاملات نظافة وإطار مسؤول) نسبةً محدودة جدًا (3% لكل فئة). يبرز ذلك هيمنة الكادر الطبي وشبه الطبي ضمن العينة.

الشكل رقم 07: عينة الدراسة حسب الوظيفة:



نلاحظ من خلال تحليل المميزات السوسيو مهنية للعينة محل الدراسة أنها بالأغلبية من الشباب وأغليبتهم إناث ذو مستوى جامعي ممرضات وطبيبات. إذن نحن بصدد فهم آثار ضغوط العمل على سيدات يعملن ممرضات أو طبيبات ذوو خبرة متوسطة نسبياً ويعملن في قطاع حساس ومصالحة ترتبط

بمخاطر صحية.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

المبحث الثالث: مناقشة الفرضيات وعرض نتائج الدراسة:

1- عرض وتحليل البيانات:

المحور الأول: أثر ضغوط العمل المتعلقة بعوامل البيئة المحيطة:

المتغير الأول: الضغوط البيئية الخارجية (الاقتصادية والاجتماعية):

المؤشر الأول: المسؤولية عن مصاريف الأسرة:

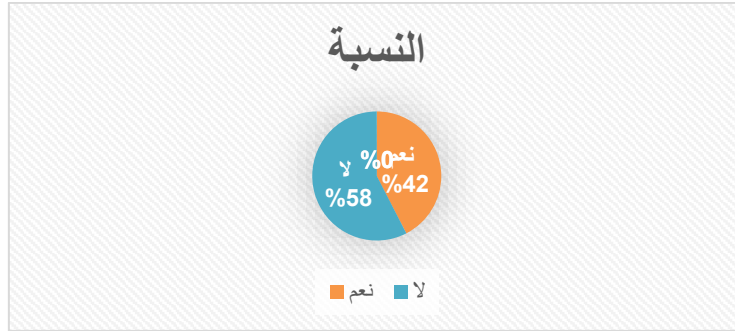
الجدول (02): المسؤولية عن مصاريف الأسرة:

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	42.4%
لا	19	57.6%
المجموع	33	100.0%

التحليل: تظهر النتائج أن 57.6% من موظفي مصلحة الطب الداخلي غير مسؤولين عن مصاريف الأسرة، مقابل 42.4% يتحملون المسؤولية. هذا التوزيع يبين أن نسبة معتبرة تواجه أعباء مالية مباشرة، ما قد يؤثر على قدرتهم الإذخارية ومستوى الضغط المالي لديهم مقارنة بزملائهم. وبالتالي تعكس هذه النسبة طبيعة الأدوار الاجتماعية للأفراد في محيطهم الأسري؛ إذ يشير ارتفاع نسبة غير المسؤولين عن المصاريف إلى توزيع متوازن أو تقاسم للأعباء داخل الأسرة. بالمقابل، الفئة التي تتحمل المصاريف قد تواجه ضغوطاً اجتماعية أكبر، ما يزيد حساسيتها تجاه الاستقرار الأسري والرضا الوظيفي.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

الشكل (08): المسؤولية عن مصاريف الأسرة:



المؤشر الثاني: مشاركة الزوج (ة) في المصاريف:

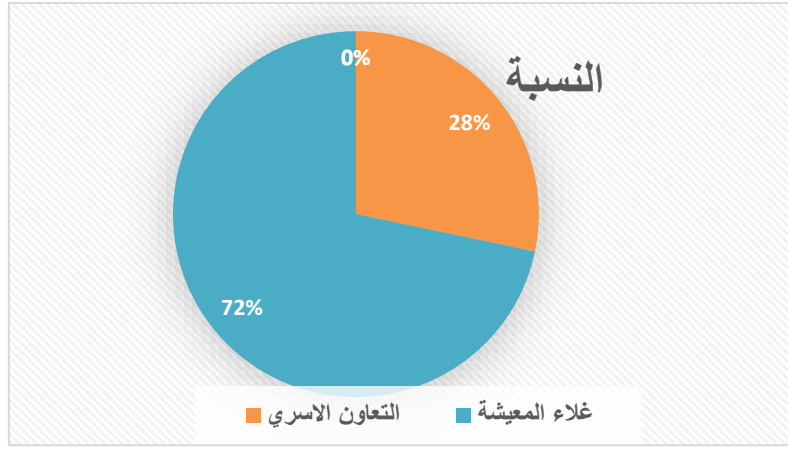
الجدول (03): مشاركة الزوج (ة) في المصاريف:

النسبة	التكرار	مؤشر الاجابة
28,57	14	التعاون الأسري
71,43	19	غلاء المعيشة
100,0	33	المجموع

التحليل: تظهر الأرقام أن 71.4% من موظفي الصحة المسؤولين عن المصاريف يرون مشاركة الزوج في الإنفاق حلاً بسبب غلاء المعيشة، في حين أن 28.6% فقط يربطون الأمر بالتعاون الأسري. حيث تصرح إحدىالمبحوثات في قولها: "في وقتنا الحالي يتطلب التعاون كلا الطرفين"، هذه النتيجة تبرز أن العامل الاقتصادي هو المحرك الأساسي لمشاركة الأعباء. وتبرز هذه النتيجة تحوُّلاً في التقاليد الأسرية، حيث تدفع الضغوط الاقتصادية الأزواج إلى تقاسم الأدوار بعيداً عن النموذج التقليدي للمُعيل الواحد. يعكس ذلك تحوُّلاً في القيم الاجتماعية نحو نمط أكثر تشاركية، لكنه قد يولد أيضاً توترات مرتبطة بتغيير الأدوار المتعارف عليها.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

الشكل (09): مشاركة الزوج (ة) في المصاريف:



المؤشر الثالث: تقييم القدرة الشرائية للموظف:

الجدول (04): يوضح تقييم القدرة الشرائية للموظف:

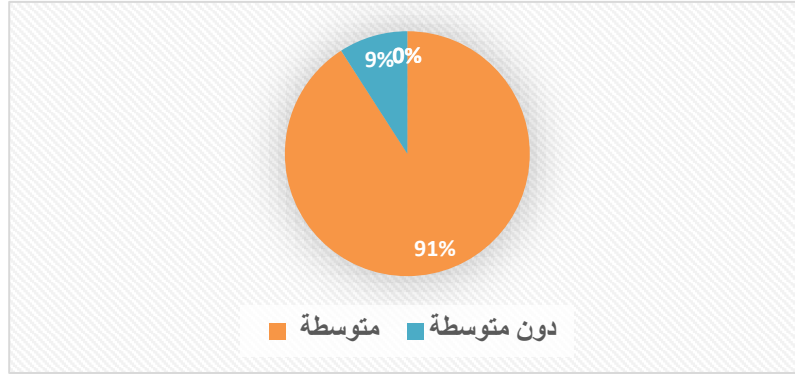
النسبة	التكرار	مؤشر الإجابة
90.9%	30	متوسط
9.1%	3	دون المتوسط
100.0%	33	المجموع

التحليل: لاحظنا أن 90.9% من المشاركين (30 مبحوث) يرون أن قدرتهم الشرائية متوسطة، في حين يرى 9.1% (3 مبحوثين) أنها دون المتوسط.

وبذلك نستنتج أن الأغلبية تعتبر وضعها المالي مقبولاً أو في مستوى متوسط، ما قد يشير إلى تكيفهم مع ظروف اقتصادية ضاغطة دون الإحساس بالفقر الشديد. أما الأقلية التي ترى وضعها ضعيفاً، فهي تمثل الفئات الأكثر هشاشة اقتصادياً، والتي قد تكون أكثر عرضة للتأثر بالأزمات أو ضغط التضخم وارتفاع الأسعار.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

الشكل (10): يبين تقييم القدرة الشرائية



المؤشر الرابع: نوعية المصاريف المؤثرة على الميزانية؟

الجدول (05): يوضح نوعية المصاريف المؤثرة على الميزانية:

نوع المصاريف	التكرار	النسبة
مصاريف المأكل والملبس	23	69.7%
مصاريف الصحة	2	6.1%
مصاريف ترفيهية	8	24.2%
المجموع	33	100.0%

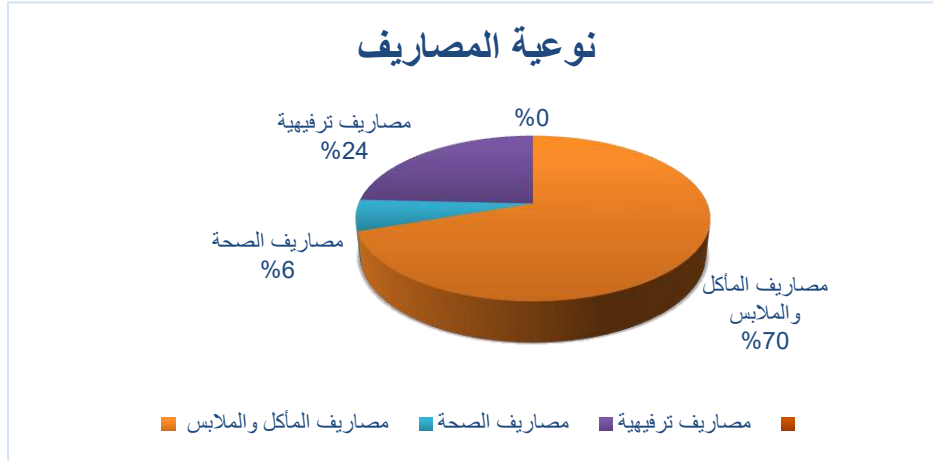
التحليل: تبين النتائج أن 69.7% من موظفي الصحة يرون أن مصاريف المأكل والملبس هي الأكثر تأثيراً على ميزانيتهم، تليها المصاريف الترفيهية بنسبة 24.2%، بينما تشكل مصاريف الصحة أقل تأثير بنسبة 6.1%. هذا التوزيع يشير إلى أن النفقات الأساسية المرتبطة بالاحتياجات اليومية تشكل العبء الأكبر على دخلهم.

وتعكس هذه النتائج الأولويات الاقتصادية والاجتماعية للموظفين، حيث يولي معظمهم أهمية كبيرة لتأمين الاحتياجات الأساسية كالطعام والملبس، مما يعكس وضعهم الاقتصادي ومستوى المعيشة. المصاريف الترفيهية، رغم كونها أقل وزناً، تظهر وجود رغبة في تحسين جودة الحياة رغم الضغوط المالية، بينما يشير انخفاض نسبة تأثير مصاريف الصحة إلى إمكانيات متباينة في تحمل تكاليف الرعاية الصحية أو ربما الاعتماد على خدمات صحية مدعومة. ويدعم هذا المؤشر استمرار الطبقي الاجتماعية

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

الوسطى في التوازن في ظل كل التغيرات والاضطرابات المالية والاقتصادية العالمية، قد ينعكس هذا لصالح التخفيف من أثر ضغوط العمل على الموظفين ولكن يبقى التساؤل مطروح بخصوص نقص الميزانية المخصصة للترفيه وهذا ما قد يعكس النتائج تماما.

الشكل (11): يبين نوعية المصاريف المؤثرة على الميزانية.



2- المتغير الثاني: العوامل الاجتماعية:

المؤشر الأول: هل تدفعك الظروف الأسرية إلى التغيب؟

الجدول (06): يوضح نسبة التغيب بسبب الظروف الأسرية.

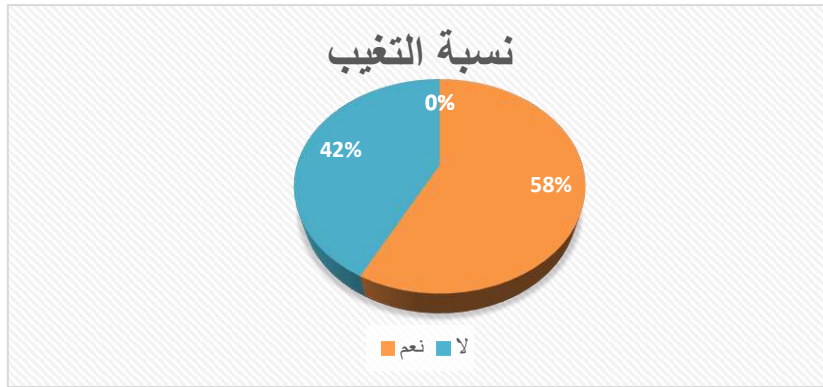
الإجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	19	57.6%
لا	14	42.4%
المجموع	33	100.0%

التحليل: تشير النتائج إلى أن 57.6% من الموظفين يعترفون بأن الظروف الأسرية تدفعهم أحياناً إلى التغيب عن العمل، بينما 42.4% ينفون ذلك. هذا يدل على أن أكثر من نصف العينة يتأثرون بعوامل أسرية تؤثر على انتظام حضورهم.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

يبرز هذا التوزيع مدى تأثير الأعباء والمسؤوليات الأسرية على هؤلاء، مما يعكس تداخل الحياة المهنية مع متطلبات الأسرة. قد تكون هذه الظروف مرتبطة برعاية الأطفال، أو كبار السن، أو مشاكل أسرية أخرى، ما يضع ضغطاً إضافياً على الأفراد ويؤثر على أدائهم واستقرارهم المهني. كما أن نسبة الذين لا يتأثرون قد تعكس دعماً أسرياً أفضل أو ظروف معيشية مستقرة.

الشكل (12): يبين نسبة التغيب بسبب الظروف الأسرية.



المؤشر الثاني: هل يسبب لك التغيب مشاكل في العمل؟

الجدول (07): يوضح المشاكل في العمل بسبب التغيب.

الاجابة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	18	54.5%
لا	13	39.4%
بدون إجابة	2	6.1%
المجموع	33	100%

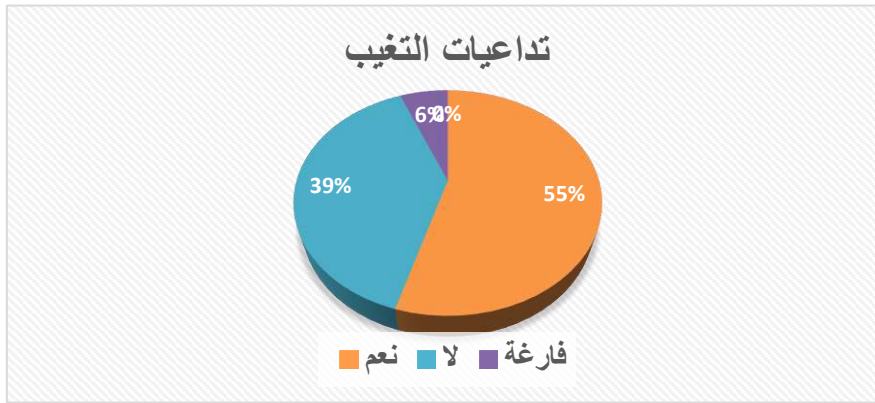
التحليل: توضح النتائج أنّ 58.1% من العمال الذين أجابوا يرون أن التغيب يسبب لهم مشاكل في العمل، مقابل 41.9% لا يرون تأثيراً سلبياً للتغيب على عملهم. هذا يشير إلى أن أكثر من نصف العمال يعانون من تداعيات التغيب على أدائهم أو علاقتهم بالعمل.

تعكس هذه النسبة حساسية بعض العمال تجاه الانضباط المهني وارتباطهم المباشر بنتائج التغيب على وضعهم الوظيفي، مثل فقدان فرص الترقية أو نزاعات مع الإدارة والزملاء. أما الفئة التي لا ترى

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

مشاكل فقد تكون في مواقع عمل أكثر مرونة أو تحظى بدعم خاص يسمح لها بالتغيب دون آثار سلبية. هذه الفروقات تشير إلى تفاوت في بيئة العمل وديناميكيات العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة. وهذا التمايز المهني السلبي باعتباره ضغط مهني قد يؤثر بشكل مباشر على الولاء التنظيمي لشريحة مهمة من الموظفين.

الشكل (13): يبين المشاكل في العمل بسبب التغيب.



المؤشر الثالث: علاقة المهام الأسرية بضغط العمل:

الجدول (08): علاقة المهام الأسرية بضغط العمل:

النسبة (%)	التكرار	الإجابة
30.3	10	نعم
69.7	23	لا
100.0	33	المجموع

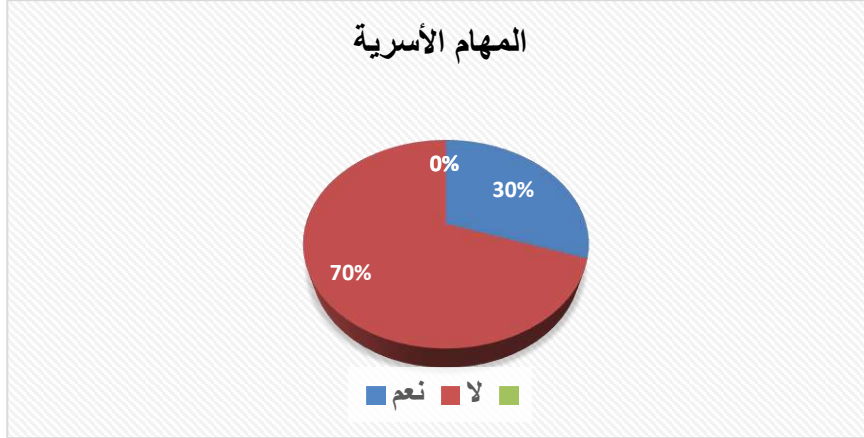
التحليل: تبين النتائج أن 30.3% من الموظفين يشعرون بأن المهام الأسرية تسبب لهم ضغطاً في العمل، في حين أن 69.7% لا يرون أن هناك تأثيراً كبيراً لهذه المهام على أدائهم الوظيفي.

تشير هذه النسبة إلى أن نحو ثلث موظفي الصحة يعانون من صعوبات في التوفيق بين مسؤولياتهم الأسرية ومتطلبات العمل، ما قد يعكس تحديات في إدارة الوقت أو نقص الدعم الأسري أو المؤسساتي. أما الأغلبية التي لا تعاني من هذا الضغط، قد تكون لديها ظروف أسرية أو بيئة عمل مرنة تتيح لها

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

التوازن بين الجانبين. هذا يعكس تنوع تأثير العوامل الاجتماعية والأسرية على الحياة المهنية لهؤلاء الموظفين.

الشكل (14): علاقة المهام الأسرية بضغط العمل:



المؤشر الرابع: أثر الضغط المهني على الأسرة:

الجدول (09): أثر الضغط المهني على الأسرة.

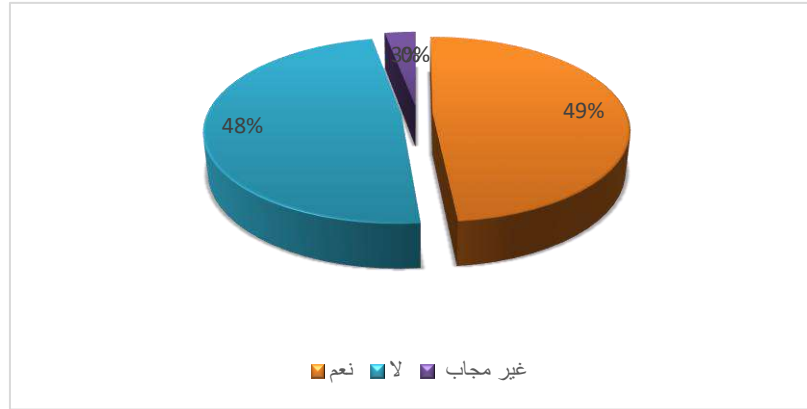
النسبة (%)	التكرار	الإجابة
48.5	16	نعم
48.5	16	لا
03	01	بدون إجابة
100	33	المجموع

التحليل: تظهر النتائج توازناً في الآراء، حيث أشار 48% من العمال إلى أنّ المهام المهنية تسبب لهم ضغطاً في تأدية المهام الأسرية، مقابل 48% آخرين لا يشعرون بهذا الضغط.

ويعكس هذا التوزيع المتساوي مدى تعقيد التوازن بين العمل والأسرة في حياة الموظفين، حيث يواجه نصفهم تحديات حقيقية في إدارة مهامهم المهنية دون أن تؤثر على مسؤولياتهم الأسرية. أما النصف الآخر فقد يمتلك استراتيجيات أو دعماً يساعدهم على تفادي هذا الصراع، ما يعكس اختلاف الظروف الاجتماعية، والقدرات الشخصية في التعامل مع الضغوط المتعددة.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

الشكل (15): أثر الضغط المهني على الأسرة.



المؤشر الخامس: تقدير العائلة والمجتمع لطبيعة العمل:

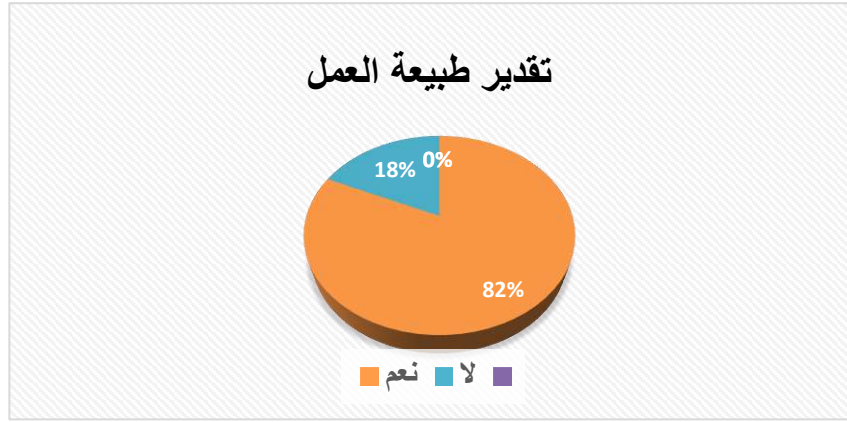
الجدول (10): تقدير العائلة والمجتمع لطبيعة العمل:

الإجابة	التكرار	(%) النسبة
نعم	27	81.8
لا	6	18.2
المجموع	33	100.0

التحليل: يبين الجدول أن 81.8% من الموظفين يشعرون بأن العائلة والمجتمع يقدرون عملهم، مقابل 18.2% لا يشعرون بهذا التقدير، مما يعكس غالبية واضحة من الدعم والاعتراف الاجتماعي بجهودهم. يعكس الشعور بالتقدير مدى الترابط الاجتماعي والتقدير القيمي للعمل داخل الأسرة والمجتمع، وهو عامل مهم يعزز الدافعية والرضا الوظيفي. أما الفئة التي لا تشعر بالتقدير فقد تواجه عزلة أو إحساساً بعدم الاعتراف، مما قد يؤثر سلباً على أدائها النفسي والاجتماعي. وفي الغالب نظن أن السبب يرجع إلى طبيعة الوظيفة في المجتمع الجزائري حيث تعتبر المهن الطبية من بين أكثر المهن احتراماً في المجتمع والأسر وهو ما يزيد من نسبة رضا الموظفين الذين يمتنون هذه الوظائف.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

الشكل (16): تقدير العائلة والمجتمع لطبيعة العمل:



المؤشر السادس: المشاركة في المناسبات الاجتماعية:

الجدول (11): المشاركة في المناسبات الاجتماعية.

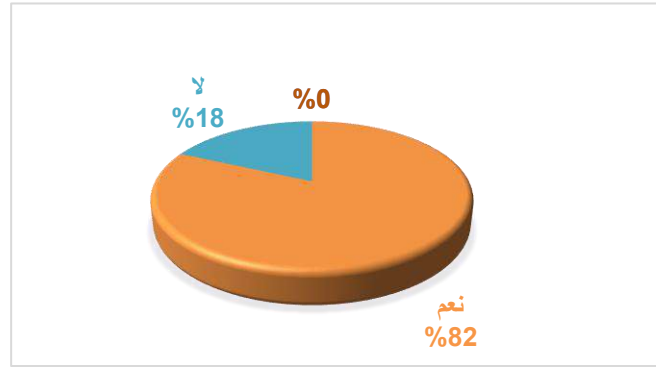
النسبة (%)	التكرار	الإجابة
66.7	22	نعم
33.3	11	لا
100.0	33	المجموع

التحليل: تشير النتائج إلى أن 66.7% من العمال يستطيعون تلبية دعوات المناسبات الاجتماعية، في حين أن 33.3% منهم غير قادرين على ذلك، مما يوضح أن ثلث العينة يواجهون صعوبات في الحضور والمشاركة في المناسبات الاجتماعية.

يعكس هذا التوزيع مستوى التواصل الاجتماعي والاندماج في المجتمع؛ فالقدرة على حضور المناسبات تعزز العلاقات الاجتماعية والدعم النفسي، بينما عدم القدرة على المشاركة قد يشير إلى ضغوط مادية أو زمنية تؤثر على حياة الأفراد الاجتماعية وتضعف روابطهم الاجتماعية.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

الشكل (17): المشاركة في المناسبات الاجتماعية.



المؤشر السابع: علاقة الأعياد والمناسبات بضغوط العمل:

الجدول (12): علاقة الأعياد والمناسبات بضغوط العمل.

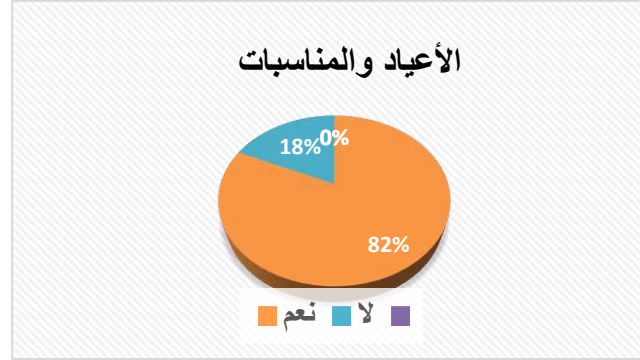
النسبة (%)	التكرار	الإجابة
93.9	31	نعم
6.1	2	لا
100.0	33	المجموع

التحليل: توضح النتائج أن نسبة كبيرة جداً تبلغ 93.9% من الموظفين يرون أن الاحتفال بالأعياد والمناسبات يخفف من الضغوط التي يتعرضون لها في العمل، مقابل 6.1% فقط لا يرون ذلك.

يعكس هذا التوجه أهمية الروابط الاجتماعية والطقوس الجماعية في تخفيف الضغوط النفسية، حيث تسهم الاحتفالات في تعزيز الانتماء والشعور بالدعم الاجتماعي، مما يساعد على تحسين المزاج والرفاهية النفسية للعمال داخل بيئة العمل وخارجها.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

الشكل (18): علاقة الأعياد والمناسبات بضغط العمل.



المحور الثاني: ضغوط العمل التنظيمية (الأدوار والمهام):

المؤشر الأول: وصف طبيعة المهنة:

الجدول (13): وصف طبيعة المهنة.

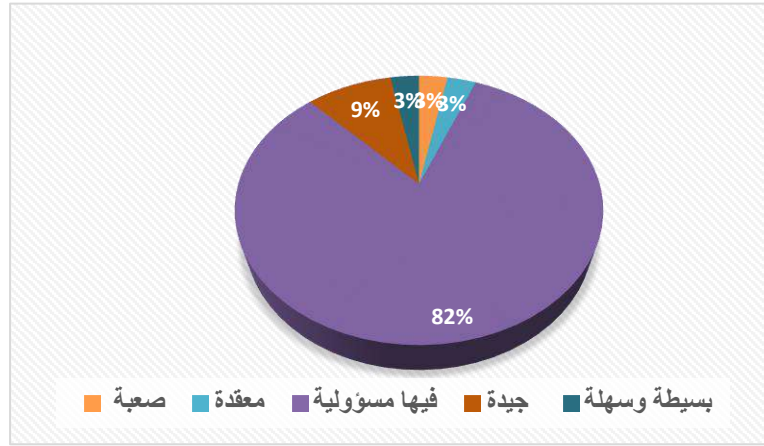
الوصف	التكرار	النسبة (%)
صعبة	1	3.0%
معقدة	1	3.0%
فيها مسؤولية	27	81.8%
جيدة	3	9.1%
بسيطة وسهلة	1	3.0%
المجموع	33	100.0%

التحليل: تبين النتائج أن غالبية العمال بنسبة 81.8% يصفون طبيعة مهنتهم بأنها "فيها مسؤولية"، بينما 9.1% يعتبرونها "جيدة"، و3% فقط يرونها "صعبة"، ونسبة مماثلة تعتبرها "معقدة" أو "بسيطة وسهلة".

يشير هذا التوزيع إلى أن غالبية العمال يدركون أن مهنتهم تحمل أعباء ومسؤوليات كبيرة، مما يعكس أهمية الدور الذي يقومون به في منظماتهم. هذا الإحساس بالمسؤولية قد يعزز الالتزام والجدية في الأداء، لكنه قد يرافقه ضغوط نفسية مرتبطة بمتطلبات العمل. بينما الفئات الصغيرة التي تصف المهام بأنها صعبة أو معقدة قد تواجه تحديات إضافية في التكيف والتعامل مع بيئة العمل.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

الشكل (19): وصف طبيعة المهنة:



المؤشر الثاني: صعوبة و/أو عدم وضوح المهام:

الجدول (14): يوضح صعوبة و/أو عدم وضوح المهام.

الإجابة	التكرار	النسبة (%)
نعم	31	93.9
لا	02	6.06
المجموع	33	100.0

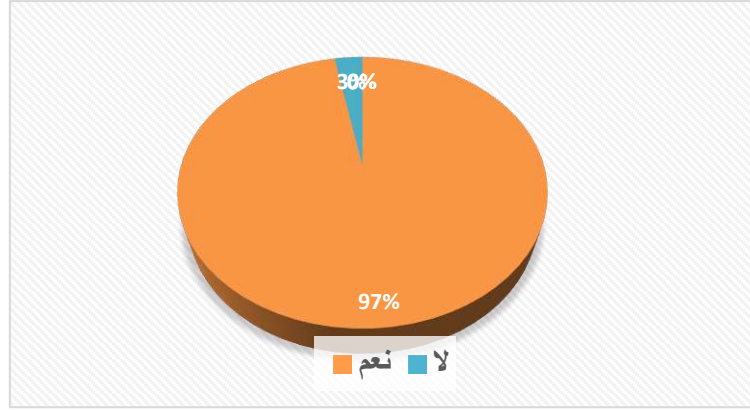
التحليل: من بين الذين أجابوا بنعم (11 شخصًا)، يشير 45.5% منهم إلى أن المهام تتميز بالصعوبة، بينما 9.1% يعانون من عدم التوضيح، ونسب متساوية (9.1%) ذكرت جوانب أخرى مثل الاتقان والمواظبة، الضمير المهني، والمسؤولية المرتبطة بحياة المريض. 66.7% من الإجابات كانت مفقودة، مما قد يدل على عدم وضوح السؤال أو عدم رغبة البعض في الإجابة.

يشير التركيز الكبير على الصعوبة في أداء المهام إلى أن العاملين يواجهون تحديات جوهرية في فهم أو إنجاز واجباتهم، مما قد يؤثر على رضاهم الوظيفي وكفاءتهم. وجود شكاوى تتعلق بعدم التوضيح يبرز حاجة إلى تحسين التواصل والتوجيه داخل بيئة العمل. كما أن الإشارات إلى الضمير المهني والمسؤولية

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

تعكس حسًا قويًا بالالتزام رغم هذه الصعوبات، مما يدل على انخراطهم الاجتماعي والمهني في أداء مهامهم.

الشكل رقم (20): يوضح صعوبة و/أو عدم وضوح المهام.



المؤشر الثالث: تفضيل مهنة أكثر وضوح:

الجدول (15): تفضيل مهنة أخرى.

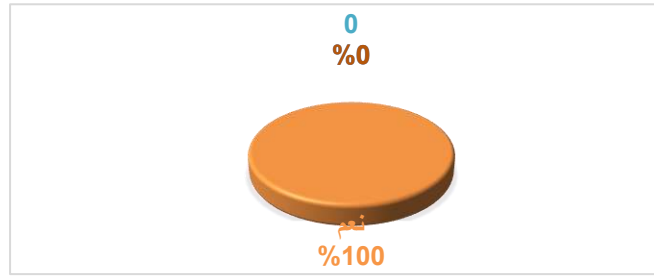
الإجابة	التكرار	(%) النسبة
نعم	33	100.0
المجموع	33	100.0

التحليل: يشير الجدول بوضوح إلى أن 100% من موظفي مصلحة الطب الداخلي يفضلون مهنة تتميز بوضوح المهام وقدرة أكبر على التحكم فيها، مما يعكس إجماعاً كاملاً حول أهمية الوضوح والسيطرة في بيئة العمل.

بحيث يعبر هذا الأخير عن حاجة هؤلاء الموظفين إلى بيئة عمل مستقرة ومنظمة تسهل عليهم أداء مهامهم بكفاءة وثقة. نستنتج أنّ الوضوح في المهام يخفف من الضغوط النفسية ويساهم في تحسين الرضا الوظيفي والعلاقات الاجتماعية داخل مكان العمل، كما يعزز الشعور بالتمكين والالتزام المهني.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

الشكل رقم(21): يوضح تفضيل المهنة



المؤشر الرابع: عنصر المفاجأة في العمل:

الجدول (16): عنصر المفاجأة في العمل:

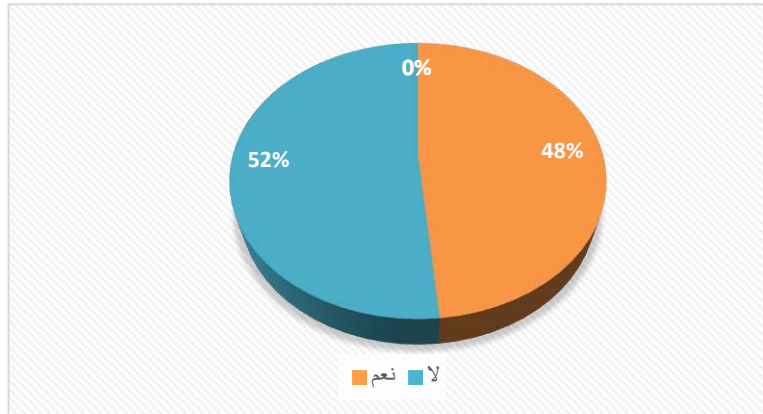
الإجابة	التكرار	(%) النسبة
نعم	16	48.5
لا	17	51.5
المجموع	33	100.0

التحليل: تُظهر النتائج أن 48.5% من العمال يواجهون عنصر المفاجأة في مهنتهم، مقابل 51.5% لا يتعرضون له، مما يدل على توازن نسبي بين العاملين الذين يتعاملون مع مواقف غير متوقعة وأولئك الذين يعملون في بيئة أكثر انتظامًا.

يعكس وجود عنصر المفاجأة في العمل طبيعة بعض المهن التي تتطلب مرونة وقدرة على التكيف مع المواقف الطارئة، وهو ما قد يزيد من مستوى الضغط النفسي لدى البعض. في المقابل، العاملون في بيئات أكثر استقرارًا قد يشعرون براحة أكبر واستقرار نفسي، لكن قد يعانون من الروتين الذي يحد من تطوير مهاراتهم.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

الشكل رقم (22): عنصر المفاجأة في المهنة



المؤشر الخامس: كيف تصف عنصر المفاجأة في عملك:

الجدول (17): يوضح وصف عنصر المفاجأة في العمل:

النسبة (%)	التكرار	الإجابة
81.81	27	إجابات متنوعة
15.15	5	فارغة
100.0	33	المجموع

التحليل: تُظهر النتائج تنوعاً في وصف العاملين لهذا الأمر، حيث عبّر 15.2% منهم عن أنه "متعب"، وظهرت تعليقات متفرقة مثل وجود مكافآت رمزية، تدخلات سريعة لأجل المرضى، حالات استعجالية مفاجئة، واللامبالاة، بالإضافة إلى وصفات مثل "عادي"، "مربك"، و"مفاجئ". مع ذلك، 45.5% من المشاركين لم يجيبوا على هذا السؤال، مما يقلل من تمثيلية النتائج.

يعكس التنوع في الأوصاف تعدد وجهات النظر والتجارب الفردية في مكان العمل، حيث تتداخل العوامل النفسية، التنظيمية والاجتماعية. الشعور بالتعب والمفاجأة قد يشير إلى ضغوط مهنية عالية، بينما ظهور عناصر مثل المكافآت والمداخلات السريعة يدل على وجود بعض الدعم والتحفيز. اللامبالاة والعنصرية تشير إلى تحديات سلوكية واجتماعية تؤثر على بيئة العمل وجودة العلاقة بين الزملاء. عدم

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

إجابة نسبة كبيرة من المشاركين قد تعكس تردداً أو تحفظاً على التعبير عن آرائهم بوضوح أو ربما عدم فهم للسؤال.

المؤشر السادس: المعاناة من ضغط الوقت:

الجدول رقم (18): المعاناة من ضغط الوقت.

الإجابة	التكرار	(%) النسبة
نعم	25	75,8
لا	07	21.2
فارغة	1	3
المجموع	33	100.0

التحليل: تشير النتائج إلى أن 75.8% من العمال يعانون من ضغط الوقت، مقابل 21.2% فقط لا يشعرون بهذا الضغط. هذا يدل على أن غالبية العاملين يواجهون تحديات مرتبطة بضيق الوقت أثناء أداء مهامهم.

بحيث يعكس ارتفاع نسبة من يعانون من ضغط الوقت واقع بيئة العمل التي قد تتسم بالإلحاح وكثرة المسؤوليات، مما يؤثر سلباً على جودة الأداء والرضا الوظيفي. الضغط الزمني المستمر قد يؤدي إلى توتر نفسي وجسدي، ويزيد من احتمالية حدوث أخطاء أو تأخر في إنجاز المهام، ما يستدعي مراجعة تنظيم العمل وتحسين توزيع المهام لتخفيف هذا العبء.

7- هل تعاني من ضغط ساعات العمل الطويلة؟

الجدول (19): يوضح المعاناة من ساعات العمل الطويلة

الإجابة	التكرار	(%) النسبة
نعم	22	66,7
لا	11	33.3
المجموع	33	100.0

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

التحليل: تظهر النتائج أن 66.7% من العمال يعانون من ساعات عمل طويلة، مقابل 33.3% لا يشكون من ذلك. هذا يشير إلى أن ثلثي العاملين يواجهون ضغطاً زمنياً يمتد لفترات طويلة خلال يوم العمل.

وتعكس هذه النسبة واقع بيئة العمل التي قد تتطلب جهداً إضافياً ووقتاً ممتداً، مما قد يؤثر سلباً على التوازن بين الحياة المهنية والشخصية. ساعات العمل الطويلة قد تزيد من التعب والإرهاق، وتقلل من فرص الاستراحة والتفاعل الاجتماعي، ما قد ينعكس على صحة العامل النفسية والجسدية ويؤثر على مستوى الرضا الوظيفي والاستقرار الأسري.

8- هل هناك نقص في الممرضين في الحالات الطارئة؟

الجدول (20): يوضح نقص في الممرضين في الحالات الطارئة.

الإجابة	التكرار	(%) النسبة
نعم	30	90,9
لا	03	6,1
المجموع	33	100.0

التحليل: تظهر النتائج أن 90.9% من العمال يرون وجود نقص في الممرضين في الحالات الطارئة، مقابل 6.1% فقط لا يرون ذلك. هذه النسبة العالية تدل على إجماع واضح حول مشكلة النقص في الطواقم التمريضية عند مواجهة الحالات الطارئة.

يعبر هذا الوضع عن الضغط الكبير الذي يتعرض له الممرضين المتوفرين، مما قد يؤدي إلى زيادة العبء الوظيفي والإجهاد النفسي، ويؤثر على جودة الرعاية المقدمة للمرضى. النقص في الكوادر قد يزيد من الإحساس بعدم الأمان المهني ويولد توترات بين الفريق الطبي، كما قد ينعكس سلباً على رضا العاملين واستقرارهم النفسي والاجتماعي.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

8- هل تفضل مهنة أكثر استقلالية في الوقت والمهام؟

الجدول (21): تفضل مهنة أكثر استقلالية في الوقت والمهام.

الإجابة	التكرار	(%) النسبة
نعم	27	81,8
لا	06	18,2
المجموع	33	100.0

التحليل: تبين النتائج أن 81.8% من العمال يفضلون مهنة تتمتع بمزيد من الاستقلالية في الوقت والمهام، مقابل 18.2% فقط لا يفضلون ذلك. هذه النسبة الكبيرة تعكس رغبة واضحة في التحكم بشكل أكبر في تنظيم العمل والمهام.

تنبهنا هذه البيانات إلى حاجة العاملين إلى حرية ومرونة أكبر في أداء مهامهم، مما يساهم في تقليل الضغط النفسي وزيادة الرضا الوظيفي. الاستقلالية في العمل ترتبط عادة بالشعور بالتمكين وتحسين التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، وهو ما يعزز الاستقرار النفسي والاجتماعي للعاملين.

9- هل يمكن أن تقوم بمهام زميل آخر؟

الجدول (22): يوضح القيام بمهام زملاء.

الإجابة	التكرار	(%) النسبة
نعم	15	45,5
لا	18	54,5
المجموع	33	100.0

التحليل: تشير النتائج إلى أن 45.5% من العمال قادرين على القيام بمهام زميل آخر، مقابل 54.5% لا يستطيعون ذلك. النسبة المتقاربة تعكس تبايناً في مستوى تعدد المهارات بين العمال. يبرز هذا التفاوت احتمالية وجود اختلافات في التدريب والخبرة بين الأفراد، مما قد يؤثر على التماسك والتعاون داخل الفريق. القدرة على أداء مهام زملاء العمل تعزز روح التعاون وتخفف من

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

الضغوط أثناء غياب بعض الأعضاء، بينما قد يشير العجز إلى حاجة لتطوير مهارات متعددة لتحسين الأداء الجماعي.

10- هل يؤثر ارتكاب الأخطاء المهنية عليك؟

الجدول (23): يوضح أثر ارتكاب الأخطاء المهنية.

الإجابة	التكرار	(%) النسبة
نعم	16	48,5
لا	17	51,5
المجموع	33	100.0

التحليل: تظهر النتائج أن 48.5% من العمال يتأثرون بارتكاب الأخطاء المهنية، مقابل 51.5% لا يتأثرون بذلك. النسبة المتقاربة تدل على انقسام في ردود الأفعال تجاه تأثير الأخطاء المهنية.

يعكس هذا الانقسام اختلاف مستويات الوعي المهني والمسؤولية الفردية بين العمال، حيث قد يشعر بعضهم بالضغط النفسي أو فقدان الثقة بعد وقوع خطأ، مما يؤثر على أدائهم واستقرارهم النفسي. بينما قد يكون الآخرون أكثر قدرة على التعامل مع الأخطاء كفرص للتعلم والنمو المهني دون تأثير سلبي كبير.

11- كيف يؤثر عليك ارتكاب الأخطاء:

الجدول (24): يوضح تأثير ارتكاب الأخطاء:

الإجابة	التكرار	(%) النسبة
إجابات متنوعة	27	81.81
بدون اجابة	06	18.18
المجموع	33	100.0

التحليل: من بين الذين أكدوا تأثرهم بالأخطاء المهنية (81.8% من العينة)، توزعت آثار هذه الأخطاء بشكل متنوع. أكثر الإجابات شيوعًا تتعلق بالجانب النفسي والصحي مثل تأنيب الضمير، الشعور

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

بالمسؤولية، والتأثر الإنساني، حيث شكّلت كل منها حوالي 11.1% من الردود. في المقابل، ظهرت تأثيرات مادية وإدارية (مثل الخصم من الراتب أو التبليغ للإدارة) بنسبة أقل (3.7% لكل حالة).

على الرغم من أن السؤال موجه نظريًا إلى 16 مشاركًا ممن أجابوا بنعم، إلا أن 27 مشاركًا تفاعلوا معه، ما يشير إلى دافع للتعبير عن آرائهم، وقد تم اعتماد جميع الإجابات لإثراء التحليل.

تعكس هذه النتائج أن أغلب تأثيرات الأخطاء المهنية تتبع من الضغط النفسي والإنساني المرتبط بطبيعة العمل في المجال الصحي، حيث تُعتبر الأخطاء مسألة حياة أو موت. العاملون يعيشون شعورًا بالذنب وتأنيب الضمير أكثر من القلق من العقوبات المادية، مما يكشف عن عمق الحس المهني لديهم. كما أن البعض يرى في هذه الأخطاء دافعًا لمزيد من الاجتهاد، في حين يعاني آخرون من اضطرابات نفسية وصحية تؤثر على أدائهم واستقرارهم في العمل.

المحور الثالث: ضغوط العمل المتعلقة بالعلاقات المهنية:

1- ما هو نمط القيادة الذي تفضله في العمل؟ ولماذا؟

الجدول (25): نمط القيادة المفضل في العمل

النسبة (%)	التكرار	المؤشر
18,2	06	المباشر
72,7	24	التشاور
9.1	03	الحر
100.0	33	المجموع

التحليل: تشير النتائج إلى أنّ 72.7% من المشاركين يفضلون نمط القيادة التشاوري في العمل المباشر، مقابل 18.2% يفضلون القيادة المباشرة و 9.1% فقط يفضلون النمط الحر، مما يوضح أن الغالبية تميل إلى النمط الذي يجمع بين التوجيه والمشاركة في صنع القرار.

حيث يفسر تفضيل القيادة التشاورية بكونها توفر بيئة عمل أكثر تعاونًا ودعمًا، حيث يشعر الأفراد بأنّ آرائهم مسموعة، مما يخفف الضغوط المهنية ويعزز الرضا الوظيفي. في المقابل، الميل المحدود نحو

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

القيادة المباشرة والحرّة قد يعكس الحاجة إلى التوازن بين التوجيه والمسؤولية الفردية في بيئة مهنية تتسم بكثرة الضغوط والمستجدات.

الجدول (26): يوضح سبب التفضيل:

النسبة	التكرار	الإجابة
3,0	28	إجابة عن السؤال
97,0	5	فارغة
100,0	33	المجموع

التحليل: من بين 33 مشاركًا، أجاب 28 (84.8%) على سؤال "لماذا تفضل هذا النمط القيادي؟"، بينما 5 لم يجيبوا (15.2%). جاءت الإجابات متنوعة، إلا أنّ معظمها ركّز على مفاهيم مثل تنظيم العمل، التناسق، التعاون، وضوح المهام، وتفادي المشاكل، حيث تكررت هذه الأفكار بصيغ مختلفة في أغلب الإجابات (مثل "تنظيم"، "تناسق"، "سير العمل"، "عمل منظم").

وتشير هذه النتائج إلى أنّ تفضيل العاملين للقيادة التشاورية يرتبط برغبتهم في تعزيز التنسيق الجماعي وضمان تنظيم سير العمل، وهو ما يتناسب مع طبيعة بيئة العمل في المستشفى، خاصة في مصالح الاستعجال حيث التعاون والتنسيق عناصر أساسية لتجنب الأخطاء وضمان جودة الخدمة. كما تعكس بعض الإجابات حاجة الأفراد للشعور بالمسؤولية المشتركة وتقليل الضغوط الفردية عبر توزيع المهام والتشارك في اتخاذ القرارات.

2- هل يتم تقدير جهودك بالتعبير والتصريح الشفهي من طرف المسؤولين والزملاء؟

الجدول (27): يوضح تقدير الجهود:

النسبة %	التكرار	الإجابة
63,6	21	نعم
36,4	12	لا
100,0	33	المجموع

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

التحليل: من بين 33 مشاركًا، أفاد 21 فردًا (63.6%) بأنَّ جهودهم يتم تقديرها بالتعبير أو التصريح الشفهي من طرف المسؤولين وزملاء، بينما صرَّح 12 فردًا (36.4%) بعدم تلقيهم هذا النوع من التقدير. وتعتبر هذه النتائج أنَّ أغلبية العاملين تشعر بنوع من الاعتراف بجهودها عبر التقدير الشفهي، وهو عامل مهم في تعزيز الرضا الوظيفي والدافعية، خاصة في بيئة ضاغطة مثل مصالح الاستعجالات. في المقابل، تشير نسبة 36.4% ممن لا يتلقون هذا التقدير إلى وجود فجوة في الدعم المعنوي، ما قد يؤثر على شعورهم بالانتماء والتحفيز، ويبرز الحاجة لتعزيز سياسات التشجيع والتقدير داخل فرق العمل.

3- هل تعاني من ضغوط متعلقة بالمسؤول المباشر؟

الجدول (28): يوضح ضغوط متعلقة بالمسؤول المباشر.

النسبة %	التكرار	الإجابة
57,6	19	نعم
42,4	14	لا
100,0	33	المجموع

التحليل: من بين 33 مشاركًا، صرَّح 19 فردًا (57.6%) بأنهم يعانون من ضغوط متعلقة بالمسؤول المباشر أو مسؤولين آخرين، بينما أفاد 14 فردًا (42.4%) بعدم معاناتهم من هذا النوع من الضغوط. تشير هذه النتائج إلى أنَّ أكثر من نصف العاملين يشعرون بضغط من المسؤولين، ما قد يعكس أساليب قيادة صارمة أو ضعف في التواصل والدعم الإداري.

قد تؤثر هذه الضغوط على جودة العمل والرضا الوظيفي، خاصة في بيئة عمل حساسة مثل الاستعجالات. في المقابل، عدم شعور 42.4% بهذه الضغوط يوحي بوجود تفاوت في أنماط القيادة أو اختلاف في طرق تفاعل المسؤولين مع فرق العمل.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

4- هل تحب هذه المهنة؟ وكيف اخترتها؟

الجدول (29): يوضح حب المهنة:

النسبة %	التكرار	المؤشر
90.90	30	نعم
06.06	02	لا
03.03	01	بدون اجابة
100	33	المجموع

التحليل: من بين 33 مشاركًا، صرّح 30 فردًا (90.9%) بأنهم يحبون مهنتهم، في حين عبّر 2 فقط (6.1%) عن عدم حبهم لها، بينما غاب ردّ مشارك واحد.

تعتبر هذه النتيجة مستوى عالٍ من الارتباط الإيجابي بالمهنة، حيث أن الغالبية العظمى من المبحوثين، رغم التحديات وضغوط العمل التي كشف عنها الاستبيان سابقًا (مثل ضغط الوقت ونقص الممرضين)، يحتفظون بدافع قوي للاستمرار في عملهم. هذا الارتباط قد يعكس قيمة المهنة الإنسانية والإحساس بالواجب تجاه المرضى، لكنه لا ينفى الحاجة إلى تحسين ظروف العمل لتقليل الضغوط وتعزيز الرضا الوظيفي.

الجدول (30): يوضح أسباب اختيار المهنة.

النسبة %	التكرار	المؤشر
21.21	07	ظروف مختلفة
27.27	09	عشوائيا
24.24	08	عن رغبة وتكوين
27.27	09	بدون اجابة
100	33	المجموع

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

التحليل: من بين 33 مشاركًا، أجاب 24 فقط على هذا السؤال (72.7%)، بينما امتنع 9 (27.3%) عن الإجابة. أظهرت الردود تباينًا في طرق اختيار المهنة:

- 4مشاركين (12.1%) اختاروها عن حب.
- 3مشاركين (9.1%) أشاروا إلى أنها كانت مكتوبة أو قَدْرية.
- 3مشاركين (9.1%) وصفوا اختيارهم بالمصادفة.
- 2مشاركين (6.1%) أشاروا إلى أن قرار العائلة كان سببًا، و2 (6.1%) لاختيار عشوائي.

بينما توزعت بقية الردود بين دوافع مختلفة مثل الظروف المعيشية، غياب بدائل عمل، أو ميول شخصية مثل الرحمة أو مهنة الأحلام. وتكشف هذه النتائج أن اختيار المهنة لم يكن دائمًا قرارًا شخصيًا قائمًا على القناعة، بل تأثر بعوامل خارجية مثل الظروف المعيشية، غياب فرص العمل، وضغط العائلة. رغم ذلك، يشير اختيار 4 مشاركين للمهنة عن حب، ووجود دوافع إنسانية (كالرحمة)، إلى أن جزءًا من الممرضين يجدون في المهنة استجابة لقيمهم الشخصية.

قد يفسر هذا التباين في دوافع الالتحاق بالمهنة تفاوتًا في مستويات الرضا والالتزام الوظيفي بين الأفراد، خاصة تحت الضغوط المهنية التي ظهرت في الأسئلة السابقة.

5-كيف تصف علاقاتك المهنية بالزملاء؟

الجدول (31): العلاقة المهنية بالزملاء.

النسبة %	التكرار	المؤشر
18.18	06	علاقات رسمية
27.27	25	علاقات جيدة وودية
03.03	01	غير جيدة
03.03	01	بدون إجابة
100	33	المجموع

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

التحليل: أجب 32 مبحوث (97%) على السؤال، بينما امتنع 1 (3%) حيث أظهرت النتائج أن:

- 22 مشاركًا (66.7%) وصفوا علاقاتهم مع الزملاء بأنها جيدة.
- 3 مشاركين (9.1%) قالوا إنها مجرد علاقة عمل دون بعد شخصي.
- 2 مشاركين (6.1%) وصفوها بأنها ودية.
- بقية الإجابات كانت متفرقة: متوسطة، محدودة، غير جيدة، أو مرتبطة بالعقلية والصراحة (كل منها 3%)

وتشير هذه البيانات إلى أن الغالبية الكبرى (حوالي ثلثي العينة) يتمتعون بعلاقات مهنية إيجابية، مما قد يعكس بيئة عمل متعاونة تدعم الانسجام بين الزملاء. بالمقابل ترى نسبة (حوالي 22%) أن العلاقات سطحية أو محدودة (مجرد عمل، محدودة، غير جيدة) مما يعبر عن وجود فجوات في التفاعل الاجتماعي قد تعود لاختلاف الشخصيات، ضغط العمل، أو طبيعة المهام. هذا التباين في العلاقات المهنية قد يؤثر على روح الفريق وجودة الأداء، ويعكس الحاجة إلى برامج أو مبادرات لتعزيز التواصل والتعاون داخل بيئة العمل.

6-كيف تصف بيئة العمل؟

الجدول (32): يوضح وصف لبيئة العمل.

النسبة %	التكرار	المؤشر
57.57	19	بيئة جيدة وآمنة
06.06	02	بيئة معتدلة
36.36	12	بيئة مضغوطة
100	33	المجموع

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

تشير النتائج إلى أن نصف العينة تقريباً (57.57%) تعتبر بيئة العمل جيدة وآمنة، وهو مؤشر على رضا عام مقبول. ومع ذلك فإن نسبة معتبرة (36.36%) تصف البيئة بأنها مضغوطة أو خطيرة، ما يعكس ضغوطات وظيفية أو مخاطر مهنية قد تؤثر على الصحة النفسية والجسدية للعاملين. كما أنّ استعمال أوصاف مثل "مناقفة" أو "متقلبة" يدل على توترات في العلاقات المهنية أو غياب الاستقرار التنظيمي. قد ترتبط هذه التباينات بضغط العمل، طبيعة المهام كالتعامل مع الطوارئ مثلاً، أو أسلوب الإدارة، ما يستدعي تحليلاً أعمق لظروف العمل وآليات الدعم المتاحة.

7- هل تفضل العمل تحت الضغط والمنافسة؟

الجدول (33): يوضح تفضل الضغط والمنافسة في العمل

النسبة %	التكرار	المؤشر
12,1	04	نعم
84,8	28	لا
3,0	01	بدون إجابة
100,0	33	المجموع

التحليل: من أصل 33 مشاركاً يفضل 4 أفراد فقط (12.5%) العمل تحت الضغط والمنافسة، بينما الغالبية لا تفضل ذلك 28 فرداً (87.5%)، بينما امتنع مشارك واحد (3%) عن الإجابة. توضح البيانات أنّ أغلبية الموظفين لا يفضلون العمل في بيئة تقوم على الضغط والمنافسة، وهو ما يعكس ميلاً نحو الاستقرار والبيئة التعاونية أكثر من التنافسية. هذه النتيجة قد تكون مرتبطة بطبيعة العمل (خاصة في القطاعات الحساسة مثل الصحة أو الطوارئ) حيث يؤدي الضغط المستمر إلى الإرهاق النفسي والجسدي بدلاً من تحفيز الأداء. كما يمكن ربط ذلك بنتائج تقييم بيئة العمل، حيث أشار بعض المشاركين إلى كونها مضغوطة أو خطيرة (24.2%)، ما يفسر نفور الغالبية من أجواء الضغط والمنافسة.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

8- هل كونت علاقات صداقة مع الزملاء والمرضى؟

الجدول (34): يوضح علاقات الصداقة مع الزملاء والمرضى.

النسبة %	التكرار	المؤشر
81,8	27	نعم
18,2	6	لا
100,0	33	المجموع

التحليل: من بين 33 مشاركًا، صرّح 27 فردًا (81.8%) بأنهم كونوا علاقات صداقة مع الزملاء والمرضى، بينما تتفيسبة (18.2%) من العينة تكوين مثل هذه العلاقات.

يبدو أنّ العلاقات الاجتماعية الإيجابية تشكل عنصرًا مهمًا في بيئة العمل، حيث تمثل غالبية المشاركين علاقات الصداقة كوسيلة لدعم التعاون وتخفيف الضغوط المهنية. حيث يسهم وجود هذه الشبكات الاجتماعية في تعزيز التماسك المهني وتحسين جودة التواصل والخدمات. بينما قد يُظهر الرفض لهذا النوع من العلاقات ميولًا نحو الفصل بين الحياة المهنية والشخصية، أو قد يعكس طبيعة شخصية أو ظروف عمل لا تشجع على بناء روابط اجتماعية عميقة.

9- هل تعاني من ضغوط أهالي المرضى؟

الجدول (35): يوضح ضغوط أهالي وزوار المرضى.

النسبة %	التكرار	المؤشر
81,8	27	نعم
18,2	6	لا
100,0	33	المجموع

التحليل: من بين 33 مشاركًا، أكدّ 27 فردًا (81.8%) أنهم يعانون من ضغوط من طرف أهالي المرضى، في حين أنّ 06 أفراد (18.2%) نفوا تعرضهم لهذه الضغوط.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

تشير هذه النتيجة إلى أن ضغط أهالي المرضى يمثل عاملاً شبه متساوٍ في التأثير على العاملين في المصلحة، حيث يتعرض نصفهم تقريباً لمثل هذه الضغوط. هذه النسبة تعكس طبيعة العمل في مصلحة الاستعجال التي تتسم بالتوتر والاحتكاك المباشر مع أهالي المرضى، ما قد يزيد من حدة الضغوط النفسية والمهنية. بالمقابل، عدم تعرض 48.5% لهذه الضغوط قد يعود إلى مهارات التواصل، أو اختلاف طبيعة المهام، أو تجنب الاحتكاك المباشر مع الأهالي.

المحور الرابع: تمثلات وممارسات موظفي الصحة للولاء التنظيمي:

أولاً: التمثلات:

1. ماذا تقدم لك المؤسسة كقيمة؟

الجدول (36): القيمة التي تقدمها المؤسسة للموظفين:

النسبة	التكرار	المؤشر
24.24	08	الأجر والحافز المادي
18.18	6	الشعور بالرضا في العمل
33.33	11	لا شيء
24.24	08	بدون إجابة
100	33	المجموع

التحليل: من بين 33 مشاركاً، أجاب 25 على هذا السؤال (75.8%)، بينما امتنع 8 (24.2%) عن الإجابة. من بين المجيبين، 11 فرداً (44%) أكدوا أن المؤسسة لا تقدم لهم أي شيء مهم، في حين اعتبر 6 أفراد (24%) أن الراتب الشهري هو الأهم، بينما توزعت بقية الإجابات (بنسبة 4% لكل منها) على عناصر مثل الأمن، وسائل العمل، المعاملة الحسنة، المنصب، الضمير المهني، والرضا.

عند ربط هذه النتائج مع سؤال "هل يتم تقدير جهودك بالتعبير والتصريح الشفهي؟"، حيث أجاب 12 فرداً (36.4%) بالنفي، يظهر أن نسبة معتبرة من المشاركين تشعر بغياب التقدير والاعتراف من طرف المؤسسة.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

توضح البيانات الشعور الواسع بالإحباط وضعف الرضا الوظيفي، حيث يرى ما يقارب نصف المستجوبين أن المؤسسة لا تقدم لهم أي قيمة ملموسة، وهو ما قد يرتبط بضعف الحوافز المادية والمعنوية، وغياب آليات تقدير الجهود. هذا يتقاطع مع نسبة 36.4% التي لا تشعر بأي تقدير، ما يعزز فكرة أن الإحباط مرتبط أساسًا بانعدام الاعتراف، ويؤثر على الرضا الوظيفي بشكل عام. كما أن تركيز 24% من المجيبين على الراتب الشهري كأهم ما تقدمه المؤسسة يعكس أن الدافع المادي يشكل العامل الأساسي في استمرارهم بالوظيفة، مقابل ضعف الاعتبارات المعنوية أو المهنية. أما نسبة الامتناع عن الإجابة (24.2%) فقد تعكس حذرًا أو تخوفًا من التعبير عن موقف سلبي صريح.

2- ما الذي ستقدمه لك المؤسسة مستقبلاً؟

الجدول (37): المكتسبات المستقبلية:

النسبة	التكرار	المؤشر
33.33	11	تحسين ظروف وامكانيات العمل
15.15	05	الحوافز المادية والمهنية
6.06	02	العلاقات الجيدة في العمل
12.12	04	توفير السكن ووسائل العمل
33.33	11	بدون إجابة
100	33	المجموع

التحليل: توضح البيانات أنّ الغالبية تركز على جودة بيئة العمل والظروف المهنية أكثر من التعويضات المالية المباشرة، مما يشير إلى إدراكهم أن بيئة العمل هي العامل الأهم في رضاهم الوظيفي. ومع ذلك فإنّ وجود مطالب مثل زيادة الأجور، الترقية، السكن، والمواصلات يعكس شعورًا بضعف التحفيز المادي وغياب الدعم الاجتماعي من المؤسسة. أما النسبة الكبيرة من الممتنعين عن الإجابة (30,3%) قد تدل على عدم الثقة في فعالية الاستجابة لمطالبهم أو على فتور في العلاقة مع المؤسسة.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

1- هل أنت راضي عن الأجر والمنح الحالية؟

الجدول (38): يوضح الرضا عن الأجر والمنح الحالية:

النسبة المئوية	التكرار	المؤشر
48,5	16	نعم
51,5	17	لا
100,0	33	المجموع

التحليل: توضح البيانات انقسام شبه متساوٍ بين الرضا وعدم الرضا، مع ميل طفيف نحو عدم الرضا. ويعكس هذا شعوراً لدى فئة معتبرة بأن الأجر والمنح غير كافية لتغطية تكاليف المعيشة أو الجهد المبذول. بينما قد يكون رضا النصف الآخر مرتبطاً بتوقعات أقل أو بدخل إضافي يعوض النقص.

2- لماذا تظن أنك تستحق تقدير مادي؟

الجدول (39): يوضح التقدير المادي في الإستحقاق.

النسبة المئوية	التكرار	المؤشر
97	32	نعم
3	1	لا
100	32	مجموع

تشير البيانات إلى إجماع شبه تام على أنّ الموظفين يشعرون بأنهم لا يحصلون على مقابل مادي يتناسب مع جهودهم أو مسؤولياتهم. مما يعكس إحساساً عاماً بعدم الرضا عن التعويضات المالية. وقد يكون مؤشراً على ضعف الحوافز أو غياب العدالة في الأجر مقارنة بحجم العمل.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

5- هل يتم الاهتمام ببيئة العمل من ناحية تهيئة المكاتب وقاعات الاستراحة؟

الجدول (40): الاهتمام بتهيئة المكاتب وقاعة الاستراحة.

النسبة	التكرار	المؤشر
33.33	11	نعم
63.63	21	لا
3.03	01	بدون اجابة
100	33	المجموع

التحليل: تشير البيانات إلى أن غالبية الموظفين يشعرون بغياب العناية الكافية ببيئة العمل من حيث تجهيز المكاتب وقاعات الاستراحة، مما قد يؤثر على راحتهم وجودة أدائهم. حيث يعكس غياب التهيئة المناسبة ضعف اهتمام المؤسسة بالجانب المعيشي والإنساني للموظف، وهو ما قد يزيد من الضغوط المهنية ويؤثر سلبًا على الرضا الوظيفي.

6- هل يتوفر لكم مطبخ لاستعماله أثناء تناول الغذاء؟

الجدول (41): يوضح توفر مطبخ للاستعمال.

النسبة %	التكرار	المؤشر
24,2	8	نعم
75,8	25	لا
100,0	33	المجموع

التحليل: إلى جانب ضعف الاهتمام بتهيئة المكاتب وقاعات الاستراحة (كما ظهر في السؤال السابق)، تُظهر هذه النتيجة أن غياب المرافق الأساسية مثل المطابخ يزيد من شعور الموظفين بالإهمال وضعف الاهتمام براحتهم اليومية.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

وبالتالي قد يساهم هذا النقص في زيادة التوتر وعدم الرضا الوظيفي، خاصة في بيئات العمل ذات الضغط العالي، حيث تكون فترات الاستراحة حاسمة لاستعادة النشاط.

7- هل تشعر أنك تحصل على التقدير والاحترام الكافي لمواصلة عملك؟

الجدول (42): يوضح الشعور بالتقدير والاحترام الكافي لمواصلة العمل.

النسبة	التكرار	المؤشر
60,6	20	نعم
36,4	12	لا
03,03	01	بدون اجابة
100,0	33	المجموع

التحليل: تشير النتائج إلى أنّ أغلبية الموظفين يشعرون بوجود تقدير واحترام في بيئة العمل، وهو عامل قد يساهم في تعزيز استقرارهم المهني. وفي المقابل يشعر أكثر من ثلث العاملين بنقص في التقدير والاحترام، وهو ما قد يعكس وجود مشكلات في العلاقات المهنية أو ثقافة العمل داخل المؤسسة.

ثانياً: واقع الممارسات المتعلقة بالولاء التنظيمي:

1- هل أنت راضي عن المجهودات المقدمة للمؤسسة؟

الجدول (43): يوضح الرضا عن المجهودات.

النسبة	التكرار	المؤشر
69,7	23	نعم
27,3	09	لا
3,0	01	بدون اجابة
100,0	33	المجموع

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

التحليل: تشير النتائج إلى أن أغلبية الموظفين تشعر بوجود تقدير واحترام في بيئة العمل، ما يعزز استقرارهم المهني ودافعيتهم. وفي المقابل، أكثر من ثلث العاملين يشعرون بنقص في التقدير والاحترام، مما قد يعكس قصورًا في السياسات الإدارية أو ضعفًا في التواصل والعلاقات المهنية داخل المؤسسة.

2- هل تتمنى تقديم الأكثر؟

الجدول 44: يوضح الرغبة في تقديم الأكثر.

النسبة المئوية	التكرار	المؤشر
90,9	30	نعم
9,1	3	لا
100,0	33	المجموع

التحليل: تعكس النتائج أن الرغبة في تقديم المزيد تتبع أساسًا من حب العمل والرغبة في بذل جهد إضافي، ما يشير إلى وجود حافز داخلي لدى هؤلاء الموظفين. هذه الدوافع قد تشكل ركيزة لتعزيز الأداء إذا وجدت بيئة عمل محفزة تدعم هذا التوجه.

3- هل تشعر بالامتنان اتجاه مؤسستك؟

جدول 45: يوضح الشعور بالامتنان.

النسبة المئوية	التكرار	المؤشر
63,6	21	نعم
33,3	11	لا
3	01	
100,0	33	المجموع

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

التحليل: تشير النتائج إلى أن غالبية الموظفين يشعرون بالامتنان، مما قد يعكس رضاهم عن بعض الجوانب الوظيفية أو الدعم المؤسسي. وفي المقابل، أكثر من ثلث الموظفين لا يشعرون بالامتنان، إضافةً إلى نسبة لم تجب، مما قد يعكس إحساسًا بعدم التقدير أو فتور العلاقة بينهم وبين المؤسسة.

4- هل تشتغل وقت إضافي عند الضرورة؟

الجدول 46: يوضح الوقت الإضافي في العمل.

النسبة المئوية	التكرار	المؤشر
48,5	16	نعم
45,5	15	لا
6	02	
100,0	33	المجموع

التحليل: تشير النتائج إلى توازن نسبي بين من يقبلون العمل الإضافي ومن يرفضونه، ما قد يعكس اختلافًا في الدوافع (كالحاجة المالية أو الالتزامات الشخصية) أو الرضا عن ظروف العمل. كما أن نسبة المفقودين قد توحي بوجود تردد أو غياب موقف واضح تجاه مسألة الساعات الإضافية.

5- هل تحب هذه المهنة ولديك شغف للإستمرار بها؟

الجدول 47: يوضح شغف الإستمرار في المهنة

النسبة المئوية	التكرار	المؤشر
84,8	28	نعم
9,1	03	لا
6	02	
100,0	33	المجموع

التحليل: تعكس النسبة المرتفعة من العاملين الشغوفين بالمهنة ارتباطًا قويًا بالمجال المهني رغم التحديات المحتملة. بالمقابل، قلة من المشاركين تفتقر إلى الحافز، وهو ما قد يرتبط بعوامل مثل الإرهاق، عدم الرضا عن ظروف العمل، أو تطلعات مهنية أخرى.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

6- هل قدمت طلبات إدارية سابقة لتحسين ساعات وظروف العمل؟

الجدول 48: تقديم طلبات إدارية لتحسين ظروف العمل.

النسبة المئوية	التكرار	المؤشر
21,2	07	نعم
75,8	25	لا
03.03	01	
100,0	33	المجموع

التحليل: تشير النتائج إلى أن الغالبية لا تتجه لتقديم طلبات إدارية لتحسين ظروف العمل، وهو ما قد يعكس إما رضاهم النسبي عن الوضع الحالي، أو شعورًا بعدم جدوى هذه الطلبات بسبب ضعف الاستجابة المؤسسية أو غياب قنوات فعّالة للتعبير عن المطالب.

7- هل ترهقك ساعات العمل الطويلة؟

الجدول رقم 49: يوضح ساعات العمل الطويلة

النسبة المئوية	التكرار	المؤشر
75.8	25	نعم
21.2	07	لا
03.03	01	
100,0	33	المجموع

التحليل: تظهر النتائج أن معظم العاملين يعانون من الإرهاق بسبب طول ساعات العمل، مما قد يؤثر سلبيًا على إنتاجيتهم وصحتهم الجسدية والنفسية. في المقابل، هناك أقلية لا ترى ساعات العمل الطويلة مصدرًا للإرهاق، ربما بسبب التكيف مع طبيعة العمل أو امتلاك استراتيجيات للتعامل مع الضغط.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

7- لماذا ترهقك ساعات العمل الطويلة؟

جدول رقم 50: يوضح أسباب الإرهاق خلال ساعات العمل الطويلة:

النسبة المئوية%	التكرار	المؤشر
21.21%	07	جودة الخدمات
24.24%	08	الضمير المهني وحب المهنة
24.24%	08	أسباب أخرى
30.30%	10	بدون إجابة
100%	33	المجموع

التحليل: صرحت الأغلبية بوجود أسباب تؤدي الى الإرهاق خلال ساعات العمل الطويلة، خاصة منها تقديم خدمات ذات جودة وحباً فب هذه المهنة إضافة الى الضمير المهني، لكن المفاجأة أن نسبة مهمة من المبحوثين امتنعت عن التصريح رغم أنه سؤال لا يدخل ضمن إطار الطابوهات. ولكننا نظن أنه مؤشر عن -المسكوت عنه- بمعنى أن بعض الموظفين لا يدلون بآرائهم اما خوفاً من المسؤولين أو خوفاً من قول الحقيقة في حالة ما كانوا يتفادون إتمام ساعات العمل القانونية.

8- هل توجد أيام تتميز بضغط العمل أكثر من غيرها؟ لماذا؟

جدول رقم 51: يوضح الأيام التي تتميز بضغط العمل.

النسبة المئوية%	التكرار	المؤشر
87.87%	29	نعم
12.12%	04	لا
100%	33	المجموع

التحليل: أكد أغلبية المبحوثين وجود أيام تتميز بضغط عمل أكبر من غيرها. بينما ترى فئة قليلة جداً أن ضغط العمل متساوٍ على مدار الأيام. توضح هذه البيانات أن أغلبية الموظفين يواجهون تزايداً

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

فيشدة الضغط خلال أيام العمل، مما قد يرتبط بمواسم أو مهام معينة تتطلب جهدًا إضافيًا. قد يترك هذا التفاوت في شدة الضغوطات أثرًا سلبيًا على المؤسسة بسبب التفاوت في توزيع الجهد والموارد داخل المؤسسة، ويستدعي تنظيمًا أفضل لتخفيف هذا الأمر عندما يحدث.

جدول رقم 52: يوضح الأسباب المؤدية لضغط العمل.

النسبة المئوية%	التكرار	المؤشر
36.36%	12	زيادة استقبال المرضى
21.21%	07	زيارة الأطباء الجدد
39.39%	13	ضغط موسمي
3.03%	01	نقص الممرضين
100%	33	المجموع

التحليل: يرجع البعض ضغط العمل إلى زيادة المرضى والفحوصات، بينما يربطه آخرون بالتغيرات الموسمية أو زيارة الأطباء الجدد. في حين تصرح حالة واحدة بنقص الممرضين. وبالتالي تبرز النتائج أن الضغوط المرتبطة بزيادة عدد المرضى والفحوصات، وكذلك المواسم التي تشهد ذروة العمل، هي العوامل الأكثر تأثيرًا على شعور الموظفين بالضغط. أما الأسباب الثانوية مثل نقص الموارد البشرية أو كثرة الحوادث فتُظهر تحديات إضافية قد تساهم في إرهاق الكوادر وزيادة الضغط النفسي في بيئة العمل.

9- هل تفضل أن تتم ترقيتك على العمل المتقن؟

جدول رقم 53: يوضح علاقة الترقية باتقان العمل.

النسبة المئوية%	التكرار	المؤشر
93.93%	31	نعم
6.06%	02	لا
100%	33	المجموع

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

التحليل: تربط الأغلبية من المبحوثين بين الترقية والعمل المتقن وتفضل أن يتم تقديرها وترقيتها على هذا الأساس، بينما لا تبالي نسبة ضئيلة جداً بهذا الامر. تعكس هذه البيانات توجهاً عاماً نحو تقدير الكفاءة والإنتاجية كمعيار أساسي للترقية، مما يعكس رغبة الأغلبية في تحقيق عدالة مهنية مبنية على الأداء. أما الفئة القليلة التي لا تشارك هذا الرأي فقد تكون متأثرة بعوامل أخرى مثل الأقدمية أو الظروف الشخصية أو ربما طبيعة منصبها لا تسمح بهذا النوع من الترقيات.

10- هل تفضل مكافأتك مادياً على الساعات الإضافية؟

جدول رقم 54: يوضح المكافئة المادية عن الساعات الإضافية:

النسبة المئوية %	التكرار	المؤشر
78.78%	26	نعم
18.18%	06	لا
3.03%	01	بدون إجابة
100%	33	المجموع

التحليل: تفضل الأغلبية الحصول الحصول على مكافأة مالية مقابل الساعات الإضافية، بينما نسبة أقللا يفضلون ذلك. قد تشير هذه البيانات إلى أن معظم الموظفين يعتبرون التعويض المالي حافزاً أساسياً عند العمل لساعات إضافية، ما يعكس حاجتهم للتقدير المادي عن الجهد الإضافي. في المقابل، الأقلية التي لا تفضل المكافأة قد تفضل التعويض بطرق أخرى مثل الراحة أو الامتيازات المعنوية. وهذا يعكس اختلافات نسبية في حاجاتنا واستجاباتنا في بيئة العمل.

11- هل تفضل أن تتم مكافأتك عن أيام العمل المكثفة؟

الجدول رقم 55: يوضح تفضيل المكافئة عن أيام العمل المكثفة:

النسبة المئوية %	التكرار	المؤشر
81.81%	27	نعم
15.15%	05	لا

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

3.03%	01	بدون إجابة
100%	33	المجموع

التحليل: الأغلبية من المبحوثين يفضلون الحصول على مكافأة عن أيام العمل المكثفة. بينما نسبة ضئيلة لا يهتمون لذلك. وتعكس النتائج أن غالبية الموظفين ترى في التعويض عن ضغط العمل وسيلة لتحفيزهم والحفاظ على رضاهم المهني، خاصة في ظل فترات العمل الشديدة. أما الأقلية التي لا تفضل المكافأة فقد تعتبر أن هذه الضغوط جزء من طبيعة العمل ولا تحتاج لتعويض إضافي.

12- هل تتمتع بروح المبادرة واتخاذ القرارات عند الضرورة المهنية؟

الجدول رقم 56: يوضح روح المبادرة واتخاذ القرارات عند الضرورة:

النسبة المئوية%	التكرار	المؤشر
72.72%	24	نعم
21.21%	07	لا
6.06%	02	بدون إجابة
100%	33	المجموع

التحليل: حسب البيانات ترى الأغلبية من المبحوثين أنهم يتميزون بروح المبادرة واتخاذ القرارات عند الضرورة المهنية، بينما تعتبر نسبة 21.21 بالمئة من الموظفين نفسها قادرة على اتخاذ القرارات في المواقف المهنية الحرجة، ما يعكس مستوى من الثقة والكفاءة الذاتية وروح المسؤولية والمبادرة. أما القلة القليلة منهم فلا تدلي بأي إجابة وربما الامتناع والصمت هو نفسه الإجابة.

13- ما هو الدافع الذي يجعلك أكثر ولاءاً لعملك؟

الجدول رقم 57: يوضح دوافع الولاء التنظيمي:

النسبة المئوية%	التكرار	المؤشر
27.27	09	الترقية
36.36	12	المكافأة المادية

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

33.33	11	المكافأة المعنوية
3.03	01	بدون إجابة
100	33	المجموع

التحليل: يرى 36.36% منالمبحوثينأن المكافأة المادية هي العامل الأهم لزيادة ولائهم للعمل. بينما يفضل 33.3 % منهم المكافأة المعنوية كعامل محفز. في حين يعتبر البقية أي 27.27% أنّ الترقية الوظيفية هي ما يعزز ولاءهم.

توضح هذه البيانات أنّ الحوافز المادية والمعنوية هي الدافع الأساسي لزيادة ولاء الموظفين، ما يشير إلى حاجة ماسة لسياسات تحفيزية متنوعة. وفي المقابليمثل السعي نحو الترقية دافعاً مهماً لكنه يأتي في مرتبة أدنى، مما يوحي بأنّ الولاء يرتبط بشكل مباشر بالتقدير الفوري (المعنوي والمادي) أكثر من الارتقاء الوظيفي بعيد المدى.

2-مناقشة الفرضيات وعرض النتائج النهائية:

يهدف هذا المبحث إلى تقديم تحليل دقيق ومناقشة للفرضيات التي تم طرحها في هذه الدراسة، من خلال استعراض النتائج التي تم التوصل إليها بناء على البيانات المتحصل عليها. حيث سنقوم بتقييم مدى توافق هذه النتائج مع الفرضيات المقترحة وتحديد مدى صحتها أو نقضها.

كما سيتم عرض النتائج النهائية بشكل منظم، مع تفسيرها وربطها بالسياق النظري للدراسة، مما يتيح فهماً أعمق للظواهر المدروسة. هذا التحليل يسهم في تقديم صورة واضحة حول الإشكاليات البحثية، ويضع أسساً قوية لتقديم توصيات عملية ونظريات مستقبلية تدعم تطوير المجال موضوع البحث.

ويظهر من خلال النتائج التي توصلت لها أثناء الدراسة الميدانية التي أجريت بالمصلحة الإستشفائية أحمد مدغري بالتحديد بمصلحة الطب الداخلي، أن ضغوط العمل والولاء التنظيمي للعامل لايمكن تفسيره وفهمه فقط داخل المصلحة الإستشفائية، بل هنالك عوامل خارجية مؤثرة كذلك على العمل.

1- مناقشة الفرضيات:

أ- مناقشة الفرضية الرئيسية:

جاءت الفرضية الرئيسية إجابة على سؤال الإشكالية كالتالي: تؤثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى موظفي مصلحة الطب الداخلي بمستشفى أحمد مدغري بعين تموشنت.

سنحاول مناقشتها من خلال مؤشرات المتغيرات التي تتبناها وهي:

المتغير المستقل: ضغوط العمل

المتغير التابع: الولاء التنظيمي

أولاً: مؤشرات ضغوط العمل (المتغير المستقل):

- ساعات العمل الطويلة %87.9: من المجيبين أكدوا معاناتهم من إرهاق بسبب ساعات العمل الطويلة (معظمهم بسبب الضغط البدني والنفسي).
- نقص الممرضين في الحالات الطارئة %84.8: أكدوا وجود نقص يضاعف الضغط.
- وجود أيام ذات ضغط عالٍ %84.8: صرحوا أن هناك أياماً تتميز بضغط أكبر بسبب كثرة الحالات أو نقص الطاقم.
- ضغط الوقت: نسبة معتبرة (حوالي 80%) عبروا عن معاناتهم من ضيق الوقت وعدم القدرة على أداء المهام بكفاءة.
- ضغوط المسؤولين المباشرين %78.8: أشاروا إلى وجود ضغوط متعلقة بالمشرفين أو الإدارة.

ثانياً: مؤشرات الولاء التنظيمي (المتغير التابع):

- الرضا عن الأجر والمنح %72.7: غير راضين عن الأجر والمنح العائلية.
- التقدير والاحترام %60.6: فقط يشعرون بتقدير كافٍ، بينما البقية يشعرون بنقص الاعتراف بمجهوداتهم.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

- الامتتان تجاه المؤسسة 63.6%: فقط يعبرون عن الامتتان (عادةً بسبب الاستقرار الوظيفي)، بينما البقية يربطون الولاء بالحصول على مكافآت أو ترقية.
- تفضيل المكافآت المادية 37.5%: يرون أن المكافآت المادية هي العامل الأكثر تأثيراً في تعزيز الولاء (مقارنة بـ 34.4% يفضلون المعنوية و 28.1% الترقية).
- العمل الإضافي: أغلبهم يقبل بالعمل الإضافي، لكنهم يفضلون أن يكون مدفوع الأجر.

كما نلاحظ تشير هذه المؤشرات إلى معاناة موظفي مصلحة الطب الداخلي من مستويات مرتفعة من ضغوط العمل. فقد أكد 87.9% أن ساعات العمل الطويلة تسبب لهم إرهاقاً بدنياً ونفسياً، بينما أشار 84.8% إلى وجود نقص حاد في الممرضين خلال الحالات الطارئة، مما يضاعف عبء المهام. كما أوضح 84.8% أن هناك أياماً معينة تتميز بضغط استثنائي بسبب كثرة الحالات أو غياب الطاقم، في حين عبّر نحو 80% عن معاناتهم من ضغط الوقت الذي يعيق قدرتهم على أداء المهام بكفاءة. بالإضافة إلى ذلك، أشار 78.8% إلى ضغوط متعلقة بالمشرفين والمسؤولين المباشرين.

على الجانب الآخر، تبين مؤشرات الولاء التنظيمي أن 72.7% من العاملين غير راضين عن الأجر والمنح العائلية، و 40% فقط يشعرون بتقدير كافٍ من المؤسسة. أما الامتتان، فقد عبّر 63.6% عن شعورهم بالامتتان تجاه المؤسسة، غالباً بسبب الاستقرار الوظيفي، بينما ربطت الغالبية استمرار ولائهم بالحصول على مكافآت مادية أو ترقية. كما فضّل 37.5% المكافآت المالية كعامل أساسي لتحفيزهم على الولاء، مقارنة بـ 34.4% للمكافآت المعنوية و 28.1% للترقية.

هذه النتائج مجتمعة توضح أن ضغوط العمل العالية تسهم في تراجع الولاء التنظيمي، حيث يصبح الولاء مشروطاً بالمكافآت والامتيازات بدلاً من أن ينبع من الرضا الوظيفي. وبالتالي تعتبر الفرضية الرئيسية مقبولة؛ إذ أنّ ضغوط العمل تؤثر فعلياً وبشكل سلبي على الولاء التنظيمي للموظفين.

ب- مناقشة الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى: تأثير ضغوط العمل المتعلقة ببيئة العمل على الولاء التنظيمي:

المؤشر: الضغوط البيئية الخارجية (الاقتصادية والاجتماعية).

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

يفسر هذا المؤشر أن ضعف القدرة المالية للفرد وتحمل مصاريف العائلة بشتى أنواعها يؤثران بشكل سلبي على نفسية العامل مما يخلق عدم التوازن بين الإلتزامات العائلية والمهنية وهذا مايسبب له ضغوط تؤثر على ولائه داخل المصلحة الاستشفائية. وفقا لنظرية التوافق بين الفرد والبيئة والتي تقوم علمدى شعور الفرد بالراحة أو الإنزعاج في وظيفته مرتبط بما توفره له بيئة عمله وأن الضغط يحدث ويكثر كلما إزدادت الفجوة بين الفرد والبيئة، حيث صرحت المبحوثة أ' السن 45: " نعم لأن الراتب لا يكفي".

فهنا يتضح لنا أنّ الولاء التنظيمي لا يكون داخل المؤسسة فقط بل هناك عوامل خارجية يتأثر بها كون أن العامل كائن اجتماعي يؤثر ويتأثر.

أظهرت النتائج أن ضغوط بيئة العمل تؤثر بشكل ملحوظ على ولاء الموظفين. حيث وصف 66.7% من المبحوثين طبيعة المهنة بالصعبة، و58% يعانون من عدم وضوح المهام، بينما أكد 72% أنّ عنصر المفاجأة يمثل مصدراً متكرراً للتوتر. كما أشار 75.8% إلى أن ضغط الوقت وساعات العمل الطويلة تشكل أبرز مصادر الإرهاق، مع نقص في الكوادر خلال الطوارئ بنسبة 62%. إضافة إلى ذلك، أبدى 63% عدم رضاهم عن بيئة العمل من حيث تهيئة المكاتب وقاعات الاستراحة، وأفاد 69.7% بعدم توفر تجهيزات أساسية مثل المطابخ أو أماكن الراحة.

هذه الظروف أدت إلى تراجع استعداد موظفي الصحة بمصلحة الطب الداخلي للولاء، حيث اشترط أغلبهم تحسين ظروف العمل أو الحصول على حوافز مادية ومعنوية مقابل الإلتزام. وبناءً على ذلك اعتبرنا الفرضية مقبولة لأن ضغوط بيئة العمل واضحة من خلال تصريحات المبحوثين وتأثر مباشرة على التزامهم المهني وولائهم التنظيمي.

الفرضية الثانية: تأثير ضغوط العمل التنظيمية على الولاء التنظيمي:

المؤشر: الضغوط التنظيمية المتعلقة بالدور والمهام:

يتضح لنا أنّ أغلب الممرضين يعتبرون مهنتهم صعبة وفيها مسؤولية. فهذا يشير إلى كمية الوعي بمدى إلتزامهم وجديتهم في مهنتهم ويمكن تفسيرها من جهة أخرى عند إستخدامهم لكلمة صعوبة وهذا

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

راجع لعدم وضوح المهام والأدوار التي تجعلهم يعيشون تحت ضغط وتوتر كبير وهذا ما يعيق إنتاجية الفرد لمؤسسته. حيث صرحت المبحوثة 'ب' السن 30 "صعوبة المهنة تكون حسب بيئة العمل".

كما صرحت أخرى 'ت' السن 45 "عدم التوضيح".

فإستنادا على النظرية البنائية الوظيفية " التي تعتبر أن المجتمع يتكون من بنى اجتماعية وكل بنية تؤدي وظائفها في إطار البناء الكلي الذي يمثله المجتمع"، لأن كل بنية تتم بنية أخرى، وتفكك هذا الإنسجام والتوازن يحدث مشاكل وضغوطات للعامل فهنا يتطلب تحسين الظروف التنظيمية وإعادة النظر فيها، لأن أي خلل يحدث داخل المؤسسة الإستشفائية يجعل العامل يفقد توازنه وإستقراره مما يؤثر على ولائه للمصلحة.

تشير نتائج الاستبيان إلى أن الضغوط التنظيمية تمثل أحد العوامل المؤثرة على الولاء التنظيمي لدى الموظفين. فقد أظهر 78% من المشاركين معاناتهم من ضغط الوقت وساعات العمل الطويلة، بينما أكد 64% وجود أيام تتميز بضغط مكثف يؤثر على توازنهم المهني. كما صرح 70% من المبحوثين أنهم تقدموا بطلبات إدارية لتحسين ساعات وظروف العمل، مما يعكس عدم رضاهم عن تنظيم الوقت والمهام. أما بخصوص الحوافز، فقد فضّل 84.4% الحصول على مكافآت مالية عن الأيام المكثفة، و81% عن الساعات الإضافية، مما يشير إلى ارتباط التزامهم وولائهم بجانب مادي تحفيزي.

من وجهة نظرنا لا تفسر هذه النتائج أنّ الموظف أصبح ذو عقلية عقلانية مادية بحتة، وإنما هو مؤشر على ضرورة مراجعة أوقات العمل والأجور بالنسبة لبعض الوظائف والقطاعات المهمة والحساسة؛ وخاصة تلك المرتبطة بالمخاطر المهنية.

وبالتالي يتضح أنّ الضغوط التنظيمية (تنظيم الوقت، ضغط المهام، غياب حوافز مناسبة) تؤثر سلباً على الولاء التنظيمي، إذ تجعل الممرضين أقل التزاماً دون تحسينات ملموسة. وعليه نعتبر الفرضية مقبولة.

الفرضية الثالثة: تأثير ضغوط العمل المرتبطة بالعلاقات المهنية على الولاء التنظيمي:

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

المؤشر: ضغوط العمل المتعلقة بالعلاقات المهنية:

حيث أظهرت النتائج التي تم التوصل لها أن معظم التفاعلات التي تكون بين العمال داخل المؤسسة الإستشفائية تتسم بالإتصال الرسمي وهذا يدل على أن العلاقات تعاني من ضعف التواصل والتفاعل الإنساني مما يشعر العامل بعدم الإلتناء فيقل ولائه، وكذلك لاحظت أن أغلب العاملين بمصلحة الطب الداخلي بالمستشفى يفضلون نمط القيادة التشاوري، حيث صرحت المبحوثة 'ت' السن 40 "لأن هذا النمط يزيد من الجدية والتدقيق في العمل"

كما صرحت اخرى 'ت' السن 52 "ليكن هناك تنظيم في العمل". فهذا يدل على إلتزامهم بدعوتهم رغم الضغوطات التي يواجهونها داخل المؤسسة الإستشفائية.

كما أظهرت 62% من العاملين أنهم لايشعرون بالتقدير الكافي من المسؤولين والزملاء و58% يعانون من ضغوط بسبب المسؤولين رغم أن أغلبهم يتمتعون بعلاقات جيدة مع الزملاء، كما قد إعتبر البعض أن تعامل أهالي المرضى مصدرا آخر للتوتر، فنظرية العلاقات الإنسانية تؤكد على ضرورة الإهتمام بالجانب النفسي والإجتماعي للعامل كونه يتأثر بمحيطه وهذا مايساعد على خلق جو تنظيمي ملائم للعامل داخل المصلحة بالطب الداخلي. فبناء العلاقات داخل أي مؤسسة يعتبر عنصر مهم فهو يولد للفرد شعوره بالإلتناء داخل المؤسسة والتقدير والتفاعل الإيجابي هو أساس التنظيم السليم.

تؤكد النتائج أن العلاقات المهنية تؤثر على الولاء التنظيمي للموظفين. حيث أظهر 62% من المبحوثين أنهم لا يشعرون بالتقدير الكافي من المسؤولين والزملاء، فيما أشار 58% إلى أنهم يعانون من ضغوط بسبب التعامل مع المسؤولين. من جهة أخرى صرّح حوالي 71% من المبحوثين بوجود علاقات صداقة مع الزملاء والمرضى، ما يجنبهم نسبياً -حسب تصريحاتهم- منحنى الضغوط. لكن أشار 65% منهم إلى أنّ تعامل وتدخل مرافقي المرضى من الأهل يمثل ضغطاً إضافياً يضعف ارتباطهم بالعمل.

أما على صعيد الولاء فقد ربط معظم المشاركين الإلتزامهم بالمؤسسة بتحسين علاقاتهم المهنية، سواء من خلال الاعتراف بجهودهم أو الحد من الضغوط المرتبطة بالمسؤولين. وعليه نعتبر أنفرضيتنا مقبولة نسبياً، حيث أشارت بعض النتائج كما سبق ذكرها إلى تأثير العلاقات المهنية السلبية على الولاء

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

التنظيمي بشكل مباشر، باعتبارها تمثل ضغطاً مهنيًا ونفسيًا واجتماعيًا داخل بيئة العمل مع المسؤولين والمرضى وأهاليهم والزملاء كذلك.

تحليل المتغير التابع: واقع وتمثيلات الولاء التنظيمي في لدى الموظفين:

المؤشر 1: المنح والحوافز المهنية:

عبر أغلب العاملين بمصلحة الطب الداخلي بعدم رضاهم عن المنح والحوافز المهنية التي تقدمها لهم مؤسستهم، مقارنة بالمجهودات التي يبذلونها. حيث صرحت المبحوثة 'ث' السن 52: "تعويض عن الصحة والوقت". فإستناداً إلى نظرية ماسلو والتي تعتبر أن المنح المادية ضرورية لإشباع رغبتهم وحاجتهم كما تعمل على تحقيق الأمان لهم، فهذا النوع من التحفيز يعتبر من الحاجات الفسيولوجية الأساسية. فإذا لم يحقق التنظيم الحديث إشباع هذه الحاجات الأساسية فإن الموظف سيشعر بالضيق وينهار أمام الضغوط مما يؤثر على ولائه للعمل والمسؤولين.

المؤشر 2: بيئة العمل:

تحتاج بيئة العمل داخل مصلحة الطب الداخلي لتخطيط أكثر دقة من خلال توفير لوازم الراحة للموظفين، كقاعة الاستراحة، المكاتب والمطبخ فهذه المرافق تجعل الموظف يشعر بالإرتياح. وقد صرّح أغلب المبحوثين بمصلحة الطب الداخلي بعدم مراعاة الظروف البيئية بالمصلحة، مما سبب لهم الشعور بالقلق وعدم الراحة وعدم الانتماء. فبالنسبة لهم هذه الوسائل توفر لهم مكاناً لإسترجاع نشاطهم بعد التعب مما يؤثر على الرضا الوظيفي لهم.

كما صرح البعض الآخر بوجود نقص بمعدات العمل، حيث تقول المبحوثة 'ذ' السن 36: "نحتاج لتوفير الإمكانيات ومزيد من الممرضين". ويمكن تفسير هذا باعتباره مؤشراً على معاناة الموظفة من الأعباء المهنية مما يؤثر عليه نفسياً وجسدياً وبالتالي مهنيًا.

تفسر نظرية العلاقات الإنسانية هذا الجانب الإنساني في دراساتها وتجاربها بطريقة واضحة، بمعنى قد يتجاوز الموظف العوامل البيئية عندما يكون ضمن مجموعة دعم، أي جماعة زملاء حيث

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

يشعر معهم بالانتماء والولاء الشئ الذي يجعله يتجاهل ظروف البيئة المحيطة. أما في بحثنا هذا فنجد التأثير بظروف البيئة واضح وهذا مؤشر من وجهة نظر هذه النظرية على وجود ضعف في الانتماء.

فالموظف لا يتأثر فقط بالعامل الإقتصادي والمادي للبيئة المحيطة، بل أنه يتأثر كذلك ببيئة العمل كعلاقات إنسانية واجتماعية، فإذا توفرت له بيئة مريحة وأمنة وتوفرت له كل الوسائل التي تساعده على العمل فهذا سوف يعزز له الشعور بالرضا والانتماء وتدفع العاملين للإنتاج وبذل جهد أكثر، ولكن العكس ليس صحيحا. مما قد يؤدي لانخفاض الولاء التنظيمي والإغتراب الوظيفي لدى الموظف.

المؤشر 3: التقدير والإحترام:

تشعر نسبة كبيرة من المبحوثين من موظفي مصلحة الطب الداخلي بالتقدير والإحترام، عكس الفئة الأخرى التي صرحت بعدم شعورهم بالإحترام والتقدير الكافي داخل هذه المصلحة. لتصرح فئة ثالثة أن المؤسسة تقدم لهم شيئا واحدا ذو قيمة وهو الأجر. بمعنى هنالك علاقة تنظيمية عقلانية اقتصادية بحتة بين الموظفين ومؤسساتهم. وعلى هذا الأساس لا وجود للجانب الإنساني ولا توجد جودة في العلاقات. لازالت مدرسة العلاقات الإنسانية بكل نتائجها وأهميتها وما حققته لمجال العمل والتنظيم، تبقى نتائجها وتوجيهاتها غائبة عن مسيري مؤسساتنا وتنظيماتنا. هذا الإهمال اتجاه الموظفين ينعكس التقدير والإحترام بين الزملاء أو من طرف المسؤولين يؤثر سلبا على ولاء العامل للمؤسسة. ولكن الموضوع يرتبط أيضا بطبيعة القطاع العمومي، والذي يحتاج لإعادة هيكلة لسياسات تسيير الموارد البشرية.

المؤشر 4: الرضا والانتماء للعمل:

صرح أغلب المبحوثين عن شعورهم بالرضا والانتماء للعمل داخل مصلحة الطب الداخلي وهذا ناتج عن الإحترام والتقدير الذي يتلقونه من طرف زملائهم وأرباب العمل داخل المصلحة، عكس الفئة الأخرى التي تشعر بعدم الرضا والانتماء، وقد يكون هذا الشعور نابع من عدم رضاهم عن الأجر.

حيث صرحت المبحوثة 'ه' السن 27: " لا يعادل الأجر الذي نتلقاه إطلاقا حجم وصعوبة العمل في التمريض وخاصة في الإستعجالات". يفسر هذا الشعور السلبي لدى هذه الفئة بعدم التقدير المعنوي لهم من طرف المسؤولين، حيث صرحت مبحوثة أخرى 'ر' السن 32: " لا يوجد تقدير لمستواي العلمي (الدراسات العليا التي قضيتها للوصول لهذه الدرجة والمكانة) ولا للمجهودات المبذولة".

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

نستنتج من خلال التصريحيين أنّ التقدير المادي والمعنوي جد مهم للموظف فهو يشعر بالرضا والانتماء للمصلحة، هذه النتيجة تتوجها نظرية اشباع الحاجات للعالم ماكلياند؛ إذ يرتبط الشعور بالرضا والانتماء بمدى إشباع حاجات الموظفين. توصلت هذه النظرية لثلاث حاجات أساسية والتي لها علاقة بالسلوك التنظيمي وهي: الحاجة للانتماء، الحاجة للقوة، والحاجة للإنجاز، ويعتبرها ماكلياند متماسكة تماسكا كلياً أي أنها بدون تسلسل وهي موجودة في كل البشر بدرجات مختلفة ومتفاوتة.

المؤشر 5: الشغف والإبداع في العمل:

عبر أغلب المبحوثين عن حبهم وإخلاصهم لعملهم، كما أنهم صرحوا برغبتهم في الترقية بنسبة 93.9% فهذا يساعد على إرتفاع نسبة الأداء لديهم. حيث عبر آخرون على ضرورة المكافأة في العمل بنسبة 84.4% وهذا مايفسر رغبتهم للتحفيز والمكافأة المادية لهم، فاستنادا لنظرية العلاقات الإنسانية التي تقدر أن الشغف والإبداع مرتبطان بمحيط العمل بنسبة كبيرة حيث أن المحيط الإيجابي يخلق للعاملين الشعور بالراحة والانتماء للمصلحة.

المؤشر 6: إتخاذ القرار وروح المسؤولية:

صرح أغلب المبحوثين بالمصلحة عن ميولهم للقيادة التشاورية، وهذا مايدل على حبهم لعملهم ورغبتهم في تحمل المسؤولية مع المسؤولين وزملاء العمل، معبرين عن إدراكهم لطبيعة مهنتهم الصعبة وما عليها من مسؤوليات وما يترتب عنها من آثار وضغوط نفسية ومهنية. حيث عبر بعض المبحوثين عن الآثار النفسية التي تسببها لهم الحوادث والحالات التي يستقبلونها داخل المصلحة.

ترى نظرية اتخاذ القرار أنّ المشاركة في إتخاذ القرارات يزيد من التعاون الجماعي والروح الإنسانية، وبالتالي الالتزام والولاء؛ وتعتبر أنّ السلوك الرشيد هو الذي يتوجه نحو المفاضلة بين مجموع البدائل المتاحة لتحقيق الهدف.¹

¹النابلي فاطمة، محددات الرضا الوظيفي لدى الموظف في ضوء نظرية ماكلياند، دراسة ميدانية على عينة من موظفي مديرية سونغاز لولاية غرداية، مذكرة مقدمة للإستكمال متطلبات شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال جامعة غرداية سنة 142 هـ - 2021م، ص 44-43.

الاستنتاج العام:

بما أنّ كل الفرضيات تحققت نسبياً وهذه إجابة صريحة على سؤالنا الإشكالي، لكن تبقى وجهتنا المنهجية والابستمية واضحة من خلال إدراك حدود الدراسة، وعدم إمكانية تعميمها. ومع هذا قدمت لنا هذه الدراسة الميكروسوسولوجية بعض المؤشرات المهمة لضرورة الاستمرار في البحث في هذا الموضوع وفي القطاع الصحي بالخصوص.

حيث تشير نتائج الاستبيان إلى أن أغلبية الموظفين أبدوا مشاعر الرضا اتجاه مهنتهم مع شغف الاستمرار بها بنسبة تتجاوز 90%، ويظهرون استعداداً للعمل الإضافي والمساهمة في بيئة العمل، لكنهم في المقابل يعانون من إرهاق بسبب ساعات العمل الطويلة وضغط بعض الأيام (خاصة خلال المواسم مع ارتفاع أعداد المرضى والأطباء الجدد).

ورغم ارتباط متغير الولاء التنظيمي للمؤسسة بعوامل عدة، فإنّ أغلبية المشاركين يفضلون المكافآت المادية (37,5%) والمعنوية (34,4%) أو الترقية (28,1%) ويصرحون أنها تعزز من ولائهم. كما أنّ أكثر من ثلث الموظفين يشعرون بنقص التقدير أو يبدوون تحفظاً تجاه ظروف العمل، ويبرز في إجابات الأسئلة المفتوحة وجود قلق بشأن العدالة والشفافية في العلاقة بين المسؤولين والعاملين.

بصورة عامة، النتائج تبين أنّ تعزيز الحوافز المادية والمعنوية، تحسين ظروف العمل، وضمان الشفافية في العلاقات المهنية تمثل أهم المحركات لرفع الولاء والرضا الوظيفي لدى الموظفين. وهذا ما يجعلنا نلاحظ هذه الازدواجية في العقلنة لدى موظفي الصحة ما بين تبني قيم تنظيمية براغماتية تركز على التطور المهني والمادي وقيم إنسانية تعطي أهمية للعلاقات المهنية الجيدة والتحفيز المعنوي في بيئة عمل متوازنة.

وأخيراً نظن أن ضغوط العمل تنتج عن فشل المنظمة في تلبية حاجات الفرد، فاستناداً لنظرية "ماسلو" يحتاج الإنسان بصفة عامة لتحقيق الأمن، التقدير والإحترام، تحقيق الذات وتوفير الحاجات الفسيولوجية. كما يولد الضعف في التواصل بين الرؤساء والعاملين بمصلحة الطب الداخلي نوعاً من الاغتراب.

الفصل الثاني: الإجراءات ونتائج الدراسة الميدانية

أما الولاء التنظيمي فهو محصلة لتلبية هذه الحاجيات التي ذكرها ماسلو، ونتيجة لخلق محيط عمل إيجابي يهتم بالجانب النفسي والإجتماعي للعاملين داخل المؤسسة.

إن نحن بحاجة لدراسات نوعية أكثر لفهم نوعية التكيف والتوازن والديناميكيات التي تحدث داخل جماعات العمل والتي تؤدي للتماسك أو الى الصراع، ومن تم يمكننا فهم طبيعة الولاء التنظيمي بعيدا عن الأرقام والدراسات الكمية.

الخاتمة

الخاتمة:

تعتبر ضغوط العمل من الصعوبات التي تواجه المؤسسات خصوصا المؤسسة الصحية، بحيث تتميز هذه الضغوط بتأثيرها السلبي على نفسية وصحة الفرد مما يؤدي لإنخفاض ولائهم التنظيمي. وقد استنتجنا من خلال دراستنا حول أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى موظفي الصحة العمومية، أنّ هؤلاء وبالخصوص موظفي مصلحة الطب الداخلي بمستشفى أحمد مدغري يعانون من ضغوط عمل ملموسة، خاصة تلك المرتبطة بكثافة المهام وضعف العلاقة مع المسؤولين. كما أظهرت المعطيات أن توقعات الموظفين بالحصول على التقدير المادي والمعنوي والمهني تعد من العوامل التي تؤثر على ولائهم للمنظمة.

ومع ذلك لا نستطيع تعميم هذه النتائج على جميع موظفي الصحة العمومية بسبب حدود الدراسة الميدانية، بل يتطلب الأمر الحث على اجراء دراسات مسحية مستفيضة لفهم كيفية تأثير هذه الضغوطات على اختلافها وتنوعها على مختلف المصالح داخل المؤسسات الاستشفائية. تجعلنا هذه المعرفة والفهم الدقيق لطبيعة الضغوط وكيفية تأثيرها على الموظفين، أكثر وعيا بالمخاطر المهنية وأكثر مرونة في التعامل معها مستقبلا.

نختم هذه الدراسة الميكروسوسولوجية باقتراح بعض التوصيات التي تساعد على الحد من ضغوط العمل وتعزز الولاء التنظيمي كما يلي:

- 1- توفير بيئة عمل إيجابية ومسالمة.
- 2- العمل على الرفع والتطوير من قدرات الفرد.
- 3- تحسين العلاقات الإنسانية والاجتماعية داخل المؤسسة.
- 4- العمل بنظام الحوافز المادية والمعنوية.
- 5- توفير وسائل العمل كالآلات، الأكسجين... إلخ.
- 6- الرفع من مستوى الولاء التنظيمي من خلال وضع إستراتيجيات تدعم الولاء.
- 7- إشباع الحاجيات المادية والمعنوية للعامل.

قائمة المراجع

1/الكتب:

1. عبد الرحمان أحمد محمد، الولاء التنظيمي للمدير السعودي، الرياض، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، ط1، سنة 1418هـ / 1998م.
2. يوسف عبدالأميرطباجة، منهجية البحث "تقنيات ومناهج" - جدولة وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي الإلكتروني SPSS ، بيروت، دار الهادي للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، سنة 1428هـ / 2007م.

2/ مذكرات التخرج (ماستر):

1. أجنف برهان خليل، تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي للتعامل داخل المؤسسة، دراسة ميدانية بمؤسسة المديرية لولاية الضرائب أم البواقي فرع عين الفكرون، ماستر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2020/2019.
2. النايلي فاطنة، محددات الرضا الوظيفي لدى الموظف في ضوء نظرية ماكلياند، دراسة ميدانية علي عينة من موظفي مديرية سونلغاز لولاية غرداية، مذكرة مقدمة للإستكمالمتطلبات شهادة الماستر، تخصص ادارة أعمال جامعة غرداية سنة 142هـ -2021م،
3. بن محمد إيمان، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة حالة ملبنة نوميديا، دكتوراه، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، 2018/2017.
4. بومدين شريفة وآية سماعيل، ضغوط العمل وتأثيرها على الولاء التنظيمي للعاملين بقطاع الصحة، ماستر، جامعة يحي فارس بالمدينة، 2024/2023.
5. حمام أحمد ومراكشي عفاف، ضغوط العمل وأثرها على الموظف داخل المؤسسة، ماستر، جامعة الدكتور يحي فارس، المدينة، 2022/2021.
6. ختو بشرى بوهراة، التكوين ودوره في تحسين أداء الموظفين، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الموارد، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، سنة 2021-2020.
7. خناق كلثوم وبن الضب أميرة، أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي، ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2024/2023.
8. سمية زوبيري وعز الدين عمراوي، أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي، دراسة حالة عمال المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بورقلة، ماستر، جامعة ورقلة، 2019/2018.

9. قسوم عبد الوهاب وقصاص ياسين، تأثير ضغوط العمل على أداء أستاذ التعليم الابتدائي، ماستر، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، دون سنة محددة.
10. كرابية عائشة، الضغوط المهنية وعلاقتها بالولاء التنظيمي، دراسة ميدانية بمؤسسة هيبروك النقل البحري، لنيل شهادة الماستر، التخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسير الموارد البشرية، جامعة وهران 2 محمد بن أحمد، سنة 2020/2021،
11. ناقوس عيلة، ضغوط العمل وتأثيرها على أخلاقيات المهنة لدى الموظف، ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2013/2014.

3/المجلات والمقالات العلمية:

1. بنت أحمد القطحاني، دسعود بن ضحيان، "النمطية المنهجية في الرسائل الجامعية"، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم، العدد 20.
2. حميد شاوش، "نظريات السوسيولوجيا في التنظيم: النظرية البنائية الوظيفية"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة أم البواقي، مجلد 8، العدد 2، جوان 2021.
3. ختو بشرى بوهراة، "التكوين ودوره في تحسين أداء الموظفين"، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تموشنت، 2020-2021.
4. دهان جودي عصمان بوبكر، "المفهوم النظري السوسيولوجي الولاء التنظيمي - قراءة تحليلية"، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، جامعة محمد الأخضر بسكرة، المجلد 10، العدد 2، 10 جوان 2021.
5. رمضان حمزة وصغيري حسين، "الولاء التنظيمي وعلاقته بمقومة التغيير التنظيمي"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة 2، المجلد 14، العدد 01، 27 جوان 2024.
6. سيدي صالح صبرينة، "الإجراءات المنهجية لبناء الاستبيان والتحقق من صلاحيته"، مجلة دراسات جامعة محمد لمين دباغين سطيف 2، المجلد 11، العدد 1، ماي 2022.
7. طراد خوجة سميرة، "ضغوط العمل: الواقع، الأسباب وسبل المواجهة"، مجلة الباحث الاجتماعية، جامعة سوق أهراس، العدد 12، ربيع 2016.
8. عاشور خديجة، "ضغوط العمل: النظريات والنماذج"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 16، جوان 2012.

9. فرحي محمد وزبير محمد، "أثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية على الولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس"، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف.
10. قاجة كلثوم، "مصادر ضغوط العمل على معلمي المرحلة الابتدائية"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة، المجلد 03، العدد 03، 12 جانفي 2010.
11. محمد لطفي ترمول، "الولاء التنظيمي المجسد للأداء الوظيفي بين النظري والواقع الإداري"، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 2، العدد 12، سنة 2020.
12. مولاي علي الزهرة، "الولاء التنظيمي بين النظرية والتطبيق: الإدارة القائمة على الولاء"، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، جامعة البليدة 2 لونيبي علي، المجلد 02، العدد 06، 1 جوان 2016.
13. هالة تهنتي، "ضغوط العمل وعلاقتها بجودة الحياة المهنية لدى ممرضات المؤسسة الاستشفائية للصحة الجوارية - عين العسل"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 1، المجلد 34، العدد 02، جوان 2023.

4/محاضرات ومطبوعات بيداغوجية:

1. مرياح مليكة، محاضرات في مقياس نظريات التنظيم، مطبوعة بيداغوجية، جامعة ابن خلدون تيارت، 2023/2022.

الملاحق

استمارة الإستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت

كلية: الآداب و اللغات والعلوم الاجتماعية

قسم: العلوم الاجتماعية

شعبة: علم الاجتماع

استمارة استبيان البحث الميداني حول موضوع:

**أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى
موظفي الصحة العمومية**

دراسة ميدانية بمصلحة الطب الداخلي بالمؤسسة الإستشفائية مدغري بعين تموشنت

تحت إشراف الأستاذة:

من إعداد الطالبة:

د. قباطي حفيظة

يعقوب كوثر

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان في إطار التحضير لإعداد مذكرة التخرج في علم الاجتماع العمل والتنظيم، ونطلب منكم التعاون معنا بالإجابة على الأسئلة بنعم أو لا. كما نلتزم بأن كل المعلومات الواردة في الاستبيان ستبقى سرية، تستخدم لأغراض علمية فقط. "تساهم الإجابات الموضوعية في صدق نتائج البحث وبالتالي تحسين معرفتنا عن موضوع ضغط العمل وبالتالي اعتماد هذه الدراسات في سياسات تحسين منظومة العمل والوصول إلى تحسين ظروف العاملين".

شكرا على تعاونكم.

2. إشكالية الدراسة:

سنحاول من خلال هذا البحث المعمق الخوض أكثر في هذه الظاهرة من خلال تقديم فرضيات للادابة على السؤال الإشكالي التالي:
كيف تؤثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى موظفي مصلحة الطب الداخلي بالمؤسسة الاستشفائية مدغري بعين تموشنت؟

وهل توجد فروق نوعية في تأثير ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى هؤلاء الموظفين؟

3. التساؤلات الفرعية:

7. هل يوجد أثر لضغوط العمل المتعلقة بالبيئة على الولاء التنظيمي لدى موظفي الصحة؟

8. هل يوجد أثر لضغوط العمل التنظيمية على الولاء التنظيمي لدى موظفي الصحة؟

9. هل يوجد أثر لضغوط العمل المرتبطة بالعلاقات المهنية على الولاء التنظيمي لدى موظفي الصحة؟

4. الفرضيات:

الفرضية العامة: تؤثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى موظفي الصحة بمستشفى مدغري.
الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى: تأثر ضغوط العمل المتعلقة بالبيئة على الولاء التنظيمي لدى موظفي الصحة.

الفرضية الثانية: تأثر ضغوط العمل التنظيمية على الولاء التنظيمي لدى موظفي الصحة.

الفرضية الثالثة: تأثر ضغوط العمل المرتبطة بالعلاقات المهنية على الولاء التنظيمي لدى موظفي الصحة.

(1) البيانات الشخصية:

1. النوع: ذكر أنثى
2. السن:
3. المستوى التعليمي: دون مستوى مدرسة قرآنية ابتدائي متوسط
- ثانوي جامعي دراسات عليا مستوى آخر
4. الحالة الاجتماعية: أعزب: متزوج: مطلق: أرمل:
5. الأقدمية: أقل من 5 سنوات: 5-10 سنوات: 11-20 سنة:
- أكثر 20 سنة:
6. الوظيفة: تقني تقني سامي إطار إطار مسؤول آخر

(2) المحور الأول: ضغوط العمل المتعلقة بعوامل البيئة المحيطة:

1- العوامل الاقتصادية:

- هل أنت مسؤول عن مصاريف الأسرة؟ نعم لا
- إذا كانت الإجابة بنعم، هل تفضل مشاركة الزوج(ة) في المصاريف؟
- لماذا؟.....
- كيف تقيم القدرة الشرائية حالياً؟ جيدة متوسطة دون المتوسط
- ما نوع المصاريف التي تؤثر سلباً على الميزانية؟ مصاريف المأكل والملبس مصاريف التعليم
- مصاريف الصحة مصاريف ترفيهية: مصاريف أخرى (أذكرها)

2- العوامل الاجتماعية:

- هل تدفعك الظروف الأسرية إلى التغيب؟ نعم لا
- هل يسبب لك التغيب مشاكل في العمل؟ نعم لا

هل تسبب لك المهام الاسرية ضغطا في عملك؟

هل تسبب لك المهام المهنية ضغطا على تأدية المهام الاسرية؟

هل تقدر العائلة والمجتمع عملك؟

هل تستطيع تلبية دعوات المناسبات الاجتماعية؟

هل يخفف الاحتفال بالاعیاد والمناسبات بعض الضغوط التي تتعرض لها في العمل؟

3) المحور الثاني: ضغوط العمل المتعلقة بالدور والمهام:

كيف تصف طبيعة مهنتك؟ صعبة: معقدة: فيها مسؤولية: جيدة: بسيطة وسهلة: اخر:

في حالة الإجابة 1 أو 2: هل تتميز المهام بالصعوبة أم تعاني من عدم توضيح المهام:

هل تفضل مهنة تكون فيها المهام واضحة تستطيع التحكم فيها؟

هل يوجد عنصر المفاجأة في مهنتك؟ كيف تصف هذا الأمر؟

هل تعاني من ضغط الوقت؟

هل تعاني من ساعات العمل الطويلة؟

هل هنالك نقص في الممرضين في الحالات الطارئة؟

هل تفضل مهنة أكثر استقلالية في الوقت والمهام؟

هل يمكن ان تقوم بمهام زميل اخر:

هل يؤثر ارتكاب الأخطاء المهنية عليك؟ في حالة نعم: كيف ذلك؟

4) المحور الثالث: ضغوط العمل المتعلقة بالعلاقات المهنية:

ما هو نمط القيادة الذي تفضله في العمل؟ المباشر.....: التشاوري:.....: الحر:.....

لماذا؟.....

هل يتم تقدير جهودك بالتعبير والتصريح الشفهي من طرف المسؤولين والزملاء والمرضى؟

هل تعاني من ضغوط متعلقة بالمسؤول المباشر أو مسؤولين آخرين؟.....

هل تحب هذه المهنة؟.....

كيف اخترتها؟.....

كيف تصف علاقاتك المهنية بالزملاء؟.....

كيف تصف بيئة العمل؟.....

هل تفضل العمل تحت الضغط والمنافسة؟.....

هل كونت علاقات صداقة مع الزملاء والمرضى؟.....

هل تعاني من ضغوط أهالي المرضى؟.....

5) المحور الرابع: تمثلات وممارسات مستخدمي الصحة للولاء التنظيمي:

1. التمثلات:

حسب رأيك ما هو الشيء الأكثر أهمية الذي تقدمه المؤسسة لك ؟

حسب رأيك ما هو الشيء الذي تتمنى ان تقدمه المؤسسة لك مستقبلا؟

هل أنت راضي عن الأجر والمنح الحالية؟

هل تظن انك تستحق تقدير مادي أكثر؟ لماذا؟

هل يتم الاهتمام ببيئة العمل من ناحية تهيئة المكاتب وقاعات الاستراحة؟

هل يتوفر لكم مطبخ لاستعماله اثناء الوجبات والاستراحات؟
هل تشعر أنك تحصل على التقدير والاحترام الكافي لمواصلة عملك؟

2. الممارسات:

هل أنت راضي عن المجهودات التي تقدمها للمؤسسة؟

هل تتمنى تقديم الأكثر؟ لماذا؟

هل تشعر بالامتنان اتجاه مؤسستك؟ لماذا؟

هل تشتغل وقت إضافي عند الضرورة؟

هل تحب هذه المهنة ولديك الشغف للاستمرار بها؟

هل قدمت طلبات إدارية سابقة لتحسين ساعات وظروف العمل؟

هل ترهقك ساعات العمل الطويلة؟ لماذا؟

هل توجد أيام تتميز بضغط العمل أكثر من غيرها؟ لماذا؟

هل تفضل ان تتم ترقيتك على العمل المتقن؟

هل تفضل ان تتم مكافئتك ماديا على الساعات الإضافية؟

هل تفضل ان تتم مكافئتك على أيام العمل المكثفة؟

هل تتميز بروح الابداع واتخاذ القرارات عند الضرورة المهنية؟

ختاما: ما هو الشيء الذي يمكن ان يجعلك أكثر ولاء لعملك؟ الترقية: المكافئة المادية: المكافئة المعنوية:

إذا كان لديك أي سؤال لم يتم طرحه ، اقترحه وأجب عنه؟

شكرا على تعاونكم.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الصحة

المؤسسة العمومية الاستشفائية أحمد مدغري
المديرية الفرعية للموارد البشرية
مكتب التكوين
رقم : 2025/

تعيين متدرب

السيد (ة) : يعقوب كوثر
التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل السنة الثانية ماستر
المرجع: 2025/04 الصادرة عن جامعة " بلحاج بوشعيب " عين تموشنت
يحول إلى مصلحة: الرطب الداخلي
ابتداء من : 04 مارس 2025 إلى غاية 04/30 /2025
ملاحظة: يمنع معنا باثا القيام بالتدريس أثناء المناوبة الليلية

عين تموشنت في :
المدير
مديرية الموارد البشرية

26 مارس 2025

صور خاصة بمجال الدراسة:

مصلحة الطب الداخلي

