



### أثر تطبيق الإستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل على الأداء الوظيفي -دراسة ميدانية بالمؤسسات العمومية للصحة الجوارية بولاية تيارت-

### Impact of applying individual strategies to manage work stress on job performance Field study at neighboring public health institutions in Tiaret

|   |   |
|---|---|
|  إلياس العيداني* |  تركية جربوب |
| laidani.ilyas@cuniv-tissemsilt.dz   | torkia.djerboub@cuniv-tissemsilt.dz   |
| مخبر إ، ح، ت، م، جامعة تيسمسيلت (الجزائر)   | مخبر إ، ح، ت، م، جامعة تيسمسيلت (الجزائر)   |

تاريخ النشر: 2022/12/04

تاريخ القبول: 2022/11/12

تاريخ التقديم: 2022/09/23

**المخلص :** تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الإستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل بالأبعاد التالية (البحث عن الدعم الاجتماعي، إدارة الوقت، التأمل والاسترخاء، الإستعانة بالدين) على الأداء الوظيفي بثلاثة مؤسسات عمومية للصحة الجوارية بولاية تيارت، ولتحقيق ذلك وزعت 44 استمارة استبيان على عمال المؤسسات محل الدراسة، وفي الأخير توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود أثر إيجابي للإستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، وأن استراتيجية إدارة الوقت هي الإستراتيجية الأكثر استخداما من قبل عمال المؤسسات الصحية محل الدراسة. الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، الإستراتيجيات الفردية، الأداء الوظيفي، المؤسسات الصحية.

تصنيف JEL: J24.J28.L32

**Abstract:** This study aims to identify the effect of applying individual strategies to manage work stress in the following dimensions (Seeking social support, time management, meditation and relaxation, seeking help from religion) on job performance in three public health institutions in Tiaret, to achieve this, 44 questionnaires were distributed to the workers of the institutions under study. Finally, we reached a set of results, which are: There is a positive impact of individual strategies for managing work stress on job performance, and that the time management strategy is the most used strategy by the workers of the health institutions under study.

**Key words :** job stress, individual strategies, job performance, Health Institutions

**JEL Classification Codes:** J24.J28.L32.

DJERBOUB Torkia, University of Tissemsilt, Algeria

LAIDANI Ilyas, University of Tissemsilt, Algeria

حظي موضوع ضغوط العمل باهتمام العديد من الباحثين في مختلف المجالات النفسية والاجتماعية والإقتصادية وذلك لما له من اثار سلبية على المنظمة وعلى سلوك الأفراد واتجاهاتهم نحو العمل، فهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش حالة قلق وانفعال مما يؤثر على صحته النفسية والجسدية وبالتالي ينعكس سلبا على أدائه الوظيفي. فظاهرة ضغوط العمل ظاهرة عامة يصعب تجنبها داخل المنظمات الإنتاجية والخدماتية لذا تسعى المنظمات اليوم إلى الحد أو التقليل من اثارها بشتى الوسائل.

ويعتبر القطاع الصحي من أكثر القطاعات التي يعاني فيها العاملون من الضغوط والتوترات وذلك بسبب طبيعة عملهم التي تتميز بكثرة المهام إضافة إلى تعرضهم للكثير من المواقف. لذا يتطلب العمل في المؤسسات الصحية اهتمام وتركيز من العاملين من أجل تأدية مهامهم بكفاءة ، لذا وجب تبني العديد من الإستراتيجيات سواء على المستوى الفردي أو على مستوى المنظمة للتقليل من ضغوط العمل وتوفير مناخ ملائم لتأدية المهام الوظيفية.

ومن هنا نطرح الإشكالية التالية:

ما أثر تطبيق الإستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بالمؤسسات

العمومية للصحة الجوارية بولاية تيارت؟

تنبثق من هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية البحث عن الدعم الاجتماعي على الأداء الوظيفي بالمؤسسات العمومية للصحة الجوارية بولاية تيارت؟
  - هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية إدارة الوقت على الأداء الوظيفي بالمؤسسات العمومية للصحة الجوارية بولاية تيارت؟
  - هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية الإستعانة بالدين على الأداء الوظيفي بالمؤسسات العمومية للصحة الجوارية بولاية تيارت؟
  - هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية التأمل والاسترخاء على الأداء الوظيفي بالمؤسسات العمومية للصحة الجوارية بولاية تيارت؟
  - ما هي الاستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل الأكثر استخداما لدى الأفراد العاملين بالمؤسسات العمومية للصحة الجوارية بولاية تيارت للرفع من مستوى أدائهم؟
- فرضيات الدراسة: للإجابة عن إشكالية الدراسة نضع الفرضيات التالية:
- الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بالمؤسسات العمومية للصحة الجوارية بولاية تيارت.

تندرج ضمن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية البحث عن الدعم الإجتماعي على الأداء الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة.
  - الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية إدارة الوقت على الأداء الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة.
  - الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية الإستعانة بالدين على الأداء الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة.
  - الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية التأمل والاسترخاء على الأداء الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة.
  - الفرضية الفرعية الخامسة: الإستراتيجية الفردية الأكثر استخداما لدى الأفراد العاملين بالمؤسسات محل الدراسة للرفع من مستوى أدائهم هي إستراتيجية إدارة الوقت.
- أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:
- التعرف على أثر تطبيق الإستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل (البحث عن الدعم الاجتماعي، إدارة الوقت، الإستعانة بالدين، التأمل والإسترخاء) على الأداء الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة.
  - التعرف على الإستراتيجية الفردية لإدارة ضغوط العمل الأكثر استخداما من طرف عمال المؤسسات العمومية للصحة الجوارية بولاية تيارت.
- أهمية الدراسة: تنبع أهمية هذه الدراسة في البحث عن الإستراتيجيات التي تخفف من ضغوط العمل وتساعد في الحفاظ على بيئة عمل منخفضة الضغط ومرتفعة مستوى الأداء في المؤسسات الصحية .
- المنهجية المطبقة: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحديد الجانب المفاهيمي لإستراتيجيات إدارة ضغوط العمل والأداء الوظيفي وتحليل مخرجات spss للتعرف على أثر تطبيق إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة.
- الدراسات السابقة:

- دراسة زريبي أحلام بعنوان استراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك نشاط المصعب، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة وهران، 2014. هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من العلاقة بين أبعاد استراتيجيات التصرف وفعالية الأداء تم إجراء الدراسة على عينة حجمها 158 عامل بشركة سوناطراك نشاط المصعب ، ولتحليل البيانات تم استخدام

برنامج spss وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة احصائيا بين أبعاد استراتيجيات التصرف الإيجابي (المشاكل) وفعالية الأداء، ولا توجد علاقة بين أبعاد استراتيجيات التصرف السلبي (الانفعال والتجنب) وفعالية الأداء.

- Chandra Sekhar Patro, Sudesh Kumar. 2019. **Effect of Workplace Stress Management Strategies on Employees' Efficiency**. International Journal of Scientific Development and Research. Volume 4. Issue 5.

هدفت هذه الدراسة إلى فحص فعالية إستراتيجيات إدارة الضغوط التي تتبناها المؤسسات الخاصة وتأثيرها على كفاءة الموظفين، تم إجراء الدراسة على عينة حجمها 240 موظف من الموظفون العاملون في المؤسسات الخاصة بمنطقة (Andhra Pradesh)، ولتحليل البيانات تم الإعتماد على برنامج spss، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها أن تدخلات برنامج الإجهاد والتدريب والتطوير لها تأثير كبير على كفاءة الموظفين في الشركات الخاصة.

تختلف دراستنا عن الدراسات السابقة في إختيار أبعاد المتغير المستقل، إضافة إلى متغير تابع جديد إذ كان موضوع دراستنا أثر تطبيق الإستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وليس فعالية الأداء أو كفاءة الموظفين، كذلك كان الاختلاف في مكان وزمان الدراسة حيث أجريت دراستنا على عمال القطاع الصحي (المؤسسات العمومية للصحة الجوارية بولاية تيارت).

## أولا: الإطار النظري

### 1. الإطار المفاهيمي لإستراتيجيات إدارة ضغوط العمل

#### 1.1 مفهوم استراتيجيات إدارة ضغوط العمل

تعددت تعريفات إستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل وذلك حسب التوجه النظري الذي ينتمي إليه كل عالم.

يعرف (حسين والزيود) إستراتيجيات مواجهة الضغط بأنها "مجموعة من الأساليب أو الطرق والنشاطات الديناميكية والسلوكية والمعرفية التي يستخدمها الفرد في مواجهة الموقف الضاغط لحل المشكلة وتخفيف التوتر الانفعالي المترتب عليها". ويعرفها شوبل (Schwebel): بأنها: "استراتيجيات تساعد الفرد في الحصول على التوازن في الحياة اليومية الضاغطة" (تواتي، 2017) أما أتواتر (Atwater): يعرفها بأنها "أساليب تعامل يقوم بها الفرد تجاه المثيرات التي تفقده توازنه وتجاوز قدرته على التوافق". (الضريبي، 2010) وبالتالي تعرف استراتيجيات إدارة ضغوط العمل على أنها مجموعة من الطرق أو الاليات أو الأساليب التي يستعملها الفرد أو المنظمة للحد أو التخفيف من الضغوط التي تعترضه أثناء تأدية عمله.

## 2.1 الإستراتيجيات الفردية والتنظيمية لمواجهة ضغوط العمل

نظرا لتعدد مصادر ضغوط العمل، واثار هذه الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة فإنه من الصعب إلغائها نهائيا من حياتنا ولكن يمكن إتباع أساليب وإستراتيجيات تحد من هذه الضغوط وتخفف من اثارها على المستويين الفردي والتنظيمي.

### 1.2.1 الإستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل

هي ما يستطيع الفرد إستخدامه من أجل تخفيف مستوى التوتر والضغط عليه حيث تم تصميم أساليب من اجل تغيير أنماط سلوكية معينة للعاملين أو من اجل تغيير حالتهم النفسية أو الفيزيولوجية (ابراهيمي، 2015) وتتمثل هذه الاستراتيجيات فيما يلي:

- الاستعانة بالدين: تشير هذه الإستراتيجية إلى الرجوع إلى الدين والإكثار من الدعاء والذكر وحضور مجالس الذكر والوعظ كمصدر للدعم الروحي لمواجهة الموقف الضاغط.
- البحث عن الدعم الإجتماعي: تشير هذه الإستراتيجية الى طلب المساعدة والنصيحة من الاخرين لحل المشاكل التي يتعرض لها في العمل. (بن جلول ، 2013)
- إدارة الوقت: يمكن التحكم وتخفيف التوتر الناتج بفعل ضغط العمل، وذلك باتباع أسلوبين هما: إدارة الوقت بفعالية، وإدارة الوقت بكفاءة، ونعني بإدارة الوقت بفعالية القدرة على تحقيق ما نريد من أهداف بالوقت المتاح، أما المقصود بإدارة الوقت بكفاءة تحقيق الأهداف المنشودة بأقصر وقت ممكن. (السميران و المساعد، 2014)
- التأمل والإسترخاء: تسعى هذه الطريقة إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسمية، وتوفر الفرصة للفرد كي يوقف أنشطته اليومية وإن يمارس درجة عالية من الانتباه والوعي على مشاعره ووجدانه ويؤدي هذا إلى إعداد الذهن وتدريبه على تحمل ضغوط العمل (مقدر، 2011) أما الاسترخاء هي جلوس الفرد مسترخيا هادئا من خلال تقليل مستوى التوتر عنده وخلق حالة من الهدوء والسكينة من الناحية النفسية والجسدية. (مطاطلة، 2010)
- النظام الغذائي: يتوقف أداء الأفراد في المساعي الإنسانية على ما يأكلونه ومن المهم للغاية تناول الطعام بانتظام لتجنب اعتلال الصحة (Kofoworola & Alayode, 2012) وبصورة عامة ينصح المختصون بتناول المجموعات الغذائية بشكل معتدل. (ابراهيمي، 2015)

## 2.2.1 الإستراتيجيات التنظيمية لإدارة ضغوط العمل

وتتمثل بالإجراءات التي تقوم بها المنظمة بما فيها من علاقات رسمية أو غير رسمية وجوانب تنظيمية لإدارة الضغط وعلاجه بما يحقق مصلحة الفرد والمنظمة. (عقون، 2016) وتتمثل هذه الأساليب في وضع إستراتيجية تهتم بثقافة المنظمة، وضع إستراتيجية لبناء الوظائف، بناء إستراتيجية للقيادة الناجحة، الاهتمام بإستراتيجية الدوافع، وضع إستراتيجية لمواجهة الصراع داخل بيئة العمل، الإهتمام بوجود إستراتيجية تعني بالمناخ الملائم للتقويم والتطوير الوظيفي، وضع إستراتيجية تهتم بتحسين ظروف العمل المادية. (الحبيشي، 2007)

## 2. الإطار المفاهيمي للأداء الوظيفي

للأداء الوظيفي عدة تعريفات نذكر منها:

عرف Haynes الأداء الوظيفي بأنه " الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال في المؤسسة" (بن علي و شهيد، 2019) وعرفه Adams بأنه " هو ما يقدمه الموظف إلى المؤسسة من جهد وخبرة مقابل حصوله على عوائد مثل الأجور والترقية" أما Herzberg فعرفه بأنه "الحصيلة النهائية للأشطة التي ينجزها الفرد (الموظف) والتي تتأثر بدوافع الفرد نفسه ودوافع تتعلق بظروف العمل" (الغراوي و الحلفي، 2020) وعموما يمكن القول أن الأداء الوظيفي هو عبارة عن مجموع السلوكيات الهادفة والنتائج المحققة من طرف العامل عند قيامه بمهامه وممارسته لمسؤوليات محددة على مستوى الوظيفة التي يشغلها بالمؤسسة. (روبي، 2021) ويمكننا التمييز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن قياس أداء الفرد بها وهي: الجهد المبذول، نوعية الجهد، نمط الأداء. (عميري، 2021)

## ثانيا: الدراسة الميدانية

بعد التعرف على الأدبيات النظرية لمتغيرات الدراسة سنطرق إلى الدراسة الميدانية التي أجريت بثلاثة مؤسسات عمومية للصحة الجوارية لولاية تيارت.

## 1. مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الأفراد العاملين (الأطباء والممرضين والإداريين) في 3 مؤسسات عمومية للصحة الجوارية بولاية تيارت والبالغ عددهم (120 عامل)، حيث تم إختيار عينة عشوائية من مجموع الأفراد العاملين بالمؤسسات محل الدراسة، إذ تم توزيع 50 استمارة وتم استرجاع (47) واستبعاد 3 لأسباب مختلفة وفي الأخير تم قبول (44) استمارة.

## 2. أداة الدراسة

تم استخدام الإستبيان كأداة لجمع البيانات المتعلقة بهذه الدراسة، إذ تم إعداد استبانة أولية تتكون من 3 محاور، المحور الأول تضمن البيانات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة)، والمحور الثاني تضمن الإستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل (من إعداد الباحثين اعتمادا على دراسات سابقة)، والمحور الثالث: الأداء الوظيفي من دراسة (البليسي، 2012).

تم عرض هذا الاستبيان على 4 أساتذة محكمين من أجل إعطاء ملاحظاتهم في المحور الأول وتعديل وحذف وإعادة صياغة بعض العبارات الخاصة بالمحور الثاني، بعدها تم إجراء دراسة ميدانية أولية على عينة من الأفراد العاملين بالمؤسسات العمومية للصحة الجوارية بولاية تيارت وإجراء التعديلات اللازمة لتقديم الإستبيان في شكله النهائي على النحو التالي:

المحور الأول: يحتوي على البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المهنة، المستوى التعليمي، الخبرة) المحور الثاني: يتضمن هذا المحور (15) عبارة موزعة على 4 استراتيجيات فردية لإدارة ضغوط العمل: البحث عن الدعم الاجتماعي (4 عبارات)، إدارة الوقت (4 عبارات)، الإستعانة بالدين (3 عبارات)، التأمل والإسترخاء (4 عبارات).

المحور الثالث: يحتوي على (16) عبارة لقياس مستوى الأداء الوظيفي.

تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة لفقرات الإستبيان (دائما، غالبا، أحيانا، قليلا، أبدا) للمحور الثاني، و (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) للمحور الثالث.

بعد جمع البيانات من العينة تم تفرغها في برنامج spss من أجل معالجتها وفق الأساليب الإحصائية المتمثلة في معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس صدق وثبات الإستبيان، والإعتماد على مقاييس الإحصاء الوصفي (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) لوصف خصائص أفراد العينة، وإختبار الفرضيات باستخدام الانحدار الخطي البسيط ومعامل التحديد.

## 3. صدق وثبات أداة الدراسة

1.3 الصدق: تم الإعتماد على الصدق الظاهري للتأكد من صحة الأداة بعرضها على 4 أساتذة في الإختصاص لإعطاء رأيهم وملاحظاتهم في مدى مناسبة الفقرات للمحور الذي تنتهي إليه، وحذف وإعادة صياغة بعض الفقرات ومدى مناسبة البدائل لعبارات الاستبيان، إضافة إلى حساب الاتساق الداخلي للعبارات بإجراء دراسة استطلاعية على عينة عشوائية (طبيب، ممرض، اداري) بالمؤسسات العمومية للصحة الجوارية بولاية تيارت وذلك بحساب معامل الارتباط (بيرسون) لكل عبارة مع البعد والنتائج موضحة

في الملحق رقم (01) الذي توضح نتائجه أن أغلب معاملات الارتباط (بيرسون) دالة عند 0.01 و0.05 ما عدا الفقرات (2، 6، 8، 9، 16، 21) وبالتالي تم التخلي عنها نهائيا في شكل الإستبيان النهائي.

2.3 الثبات: لقياس ثبات الأداة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 01: اختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ

| المحور                            | عدد الفقرات | معامل ألفا كرونباخ |
|-----------------------------------|-------------|--------------------|
| محور استراتيجيات إدارة ضغوط العمل | 15          | 0.847              |
| محور الأداء الوظيفي               | 16          | 0.856              |
| المقياس ككل                       | 31          | 0.893              |

المصدر: من اعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول (رقم 01) يتضح أن معامل ألفا كرونباخ الكلي يقدر بـ (0.893) وهي قيمة أكبر من عتبة المعنوية (0.6) ومنه فأداة القياس تتمتع بالثبات فيما يخص عينة الدراسة ونسبة يمكن قبولها لأغراض التحليل.

4. عرض وتحليل نتائج الدراسة: سنعرض خصائص العينة المدروسة إضافة إلى نتائج الدراسة وتحليلها واختبار الفرضيات.

#### 1.4 تحليل الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة

جدول رقم 02: الخصائص الشخصية لعينة الدراسة

| الخصائص الشخصية | العدد          | النسبة المئوية |
|-----------------|----------------|----------------|
| الجنس           | ذكر            | 15             |
|                 | انثى           | 29             |
|                 | المجموع        | 44             |
| العمر           | أقل من 30 سنة  | 14             |
|                 | من 31-40 سنة   | 27             |
|                 | من 41-50 سنة   | 3              |
|                 | أكثر من 50 سنة | /              |
|                 | المجموع        | 44             |
| المهنة          | طبيب           | 10             |
|                 | ممرض           | 21             |
|                 | اداري          | 13             |
|                 | المجموع        | 44             |



|       |    |                    |                  |
|-------|----|--------------------|------------------|
| 31.8% | 14 | ثانوي              | المستوى التعليمي |
| 25.0% | 11 | ليسانس             |                  |
| 20.5% | 9  | ماستر              |                  |
| 22.7% | 10 | ماجستير أو دكتوراه |                  |
| 100%  | 44 | المجموع            |                  |
| 31.8% | 14 | أقل من 5 سنوات     | الخبرة           |
| 36.4% | 16 | من 5-10 سنوات      |                  |
| 29.5% | 13 | من 11-20 سنة       |                  |
| 2.3%  | 1  | أكثر من 20 سنة     |                  |
| 100%  | 44 | المجموع            |                  |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

من الجدول رقم (02) نلاحظ أن عدد الإناث أكثر من عدد الذكور، حيث بلغت نسبة الإناث 65.9% من أفراد العينة ونسبة الذكور 34.1% وهذا راجع لطبيعة الوظيفة التي تناسب الإناث أكثر.

كما يوضح الجدول أن نسبة 61.4% من أفراد العينة أعمارهم تتراوح ما بين 31-40 سنة، بينما نسبة 31.8% من أفراد العينة أعمارهم أقل من 30 سنة، و6.8% تتراوح أعمارهم بين 41-50 سنة في حين غياب كلي للفئة العمرية الأخيرة، وهذا يدل على التواجد المعتبر لعنصر الشباب في المؤسسات محل الدراسة. وتوضح نتائج الجدول أيضا أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم ممرضين بنسبة 47.7%، في حين بلغت نسبة الإداريين 29.5%، أما نسبة الأطباء 22.7%.

في حين يتضح أن 31.8% من أفراد العينة لديهم مستوى ثانوي وهي الفئة الأعلى نسبة، و 25% من أفراد العينة لديهم مستوى ليسانس، في حين تقدر نسبة الحاملين لشهادة الماجستير أو الدكتوراه بـ 22.7%، و نسبة الحاملين لشهادة الماستر 20.5% في المرتبة الأخيرة.

أما فيما يخص سنوات الخبرة نلاحظ أن 36.4% من أفراد عينة الدراسة لديهم من 5-10 سنوات خبرة في الميدان الصحي، بينما 31.8% لديهم خبرة أقل من 5 سنوات، و 29.5% من أفراد عينة الدراسة تتراوح سنوات الخبرة لديهم من 11-20 سنة، و 2.3% لديهم أكثر من 20 سنة خبرة.

2.4 تحليل اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة: لتحديد الاتجاه العام لآراء أفراد العينة سنقوم باستخدام الإحصاء الوصفي ممثلا في المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وتم حساب المتوسط المرجح وتحديد المجالات وفق مقياس ليكارت الخماسي كما يلي:

عدد البدائل 5 وبالتالي طول الفئة هو  $0.8 = \frac{5}{4}$  وعلية تصبح الفئات كالتالي:

جدول رقم 03: يوضح درجات الموافق وفق مقياس ليكارت

| الفئة                  | 1-1.79        | 1.80-2.59 | 2.60-3.39 | 3.40-4.19 | 4.20-5     |
|------------------------|---------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| اتجاه (الاستراتيجيات)  | أبدا          | قليلا     | أحيانا    | غالبا     | دائما      |
| اتجاه (الأداء الوظيفي) | غيرموافق بشدة | غير موافق | محايد     | موافق     | موافق بشدة |
| مستوى الأداء الوظيفي   | منخفض جدا     | منخفض     | متوسط     | مرتفع     | مرتفع جدا  |

المصدر: من إعداد الباحثين

الجدول رقم 04: يوضح اتجاه إجابات أفراد العينة

| الأبعاد                                 | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الموافقة | الرتبة | المستوى |
|---|-----------------|-------------------|---------------|--------|---------|
| البحث عن الدعم الاجتماعي                | 3.25            | 3,14754           | أحيانا        | 03     | /       |
| إدارة الوقت                             | 3.82            | 3,96836           | غالبا         | 01     | /       |
| الاستعانة بالدين                        | 3.53            | 3,22213           | غالبا         | 02     | /       |
| التأمل والإسترخاء                       | 2.76            | 4,65035           | أحيانا        | 04     | /       |
| الاستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل | 3.33            | 11,13126          | أحيانا        | /      | /       |
| الأداء الوظيفي                          | 3.48            | 10,35672          | موافق         |        | مرتفع   |

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات spss

من الجدول رقم (04) نلاحظ أنه بالنسبة لإتجاه أبعاد المحور الأول المتعلق بالإستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل، إحتلت إستراتيجية إدارة الوقت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.82) وكان الإتجاه العام لآراء أفراد العينة بدرجة "غالبا" وهذا ما يدل على أن عمال القطاع الصحي يقومون بتقسيم المهام الموكلة لديهم بشكل دقيق مما يساهم في أداءهم مهام في الوقت المناسب وإنجاز نشاطاتهم حسب أهميتها وتحديد الأوقات الزمنية المطلوبة لكل عمل، وبلغ الانحراف المعياري لهذا البعد (3,96836) وهذا يدل على عدم تجانس إجابات أفراد العينة، وجاءت في المرتبة الثانية إستراتيجية الإستعانة بالدين بمتوسط حسابي قدره (3.53) أي كانت الأهمية النسبية لإجابة مبحوثي عينة الدراسة بتقدير "غالبا" ما يدل على أن عمال القطاع الصحي بالمؤسسات العمومية للصحة الجوارية يقومون بالدعاء والصلاة للتخفيف من الضغوط التي يتعرضون لها في عملهم. في حين بلغ الانحراف المعياري لهذا البعد (3,22213) ما يدل على عدم تجانس

اراء عينة الدراسة، أما إستراتيجية البحث عن الدعم الاجتماعي جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.25) وانحراف معياري (3,14754) إذ كان الإتجاه العام لآراء أفراد العينة بدرجة أحيانا، يفسر ذلك بأن عمال القطاع الصحي يحاولون الحصول على مساندة إجتماعية من الأقارب ومناقشة الزملاء في حل مشكلات العمل للتخفيف من ضغط العمل. إضافة إلى عدم وجود تباين في آراء أفراد عينة الدراسة، في حين جاءت إستراتيجية التأمل والإسترخاء في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.76) ما يدل على أن الإتجاه العام لآراء أفراد العينة كان بدرجة أحيانا، ويفسر ذلك بقيام عمال القطاع الصحي بشكل منتظم بتمارين الإسترخاء والحرص على جلسات التأمل والإسترخاء ومحاولة تغيير مجرى تفكيرهم عند وقوعهم في مشكلة وإرتفاع مستوى الضغط لديهم، وبلغ الانحراف المعياري (4,65035) دليل على وجود تباين في آراء أفراد عينة الدراسة. أما فيما يخص إتجاه المحور الثاني المتعلق بالأداء الوظيفي بلغ المتوسط الحسابي (3.48) وكان الاتجاه العام لآراء أفراد عينة الدراسة بتقدير " موافق " ما يدل أن العاملين بالمؤسسات العمومية للصحة الجوارية بولاية تيارت يقومون بتأدية عملهم بكفاءة وفعالية وتسود علاقات إجتماعية جيدة بين العاملين ومدراءهم إضافة إلى ذلك يستطيعون التكيف والتأقلم مع أي تغيرات تحدث في المؤسسة. في حين قدر الانحراف المعياري لهذا المحور بـ (10,35672) ما يدل على عدم تجانس إجابات أفراد العينة .

## 5. اختبار الفرضيات

لإختبار فرضيات الدراسة استخدم أسلوب الانحدار الخطي البسيط وقاعدة القرار التالية:

تقبل الفرضية الصفرية  $H_0$  إذا كانت القيمة المعنوية أكبر من 5% وترفض  $H_0$  إذا كانت القيمة المعنوية أقل من 5%.

### 1.5 اختبار الفرضية الرئيسية

$H_0$  لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بالمؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية تيارت.

$H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بالمؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية تيارت.

الجدول رقم 05: معامل التحديد للفرضية الرئيسية

| الخطأ المقدر | معامل التحديد المصحح | معامل التحديد | معامل الارتباط    | نموذج |
|--------------|----------------------|---------------|-------------------|-------|
| 9,06443      | ,234                 | ,252          | ,502 <sup>a</sup> | 1     |

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات spss

من الجدول (05) أعلاه نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط R بلغت 0.50 وهذا يدل على وجود ارتباط بين الإستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل والأداء الوظيفي، في حين بلغ معامل التحديد 0.252 وهذا ما يدل على أن ما مقداره 25.2% من التغير في الأداء الوظيفي في المؤسسات محل الدراسة يفسره التغير في المتغير المستقل (الإستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل) والنسبة المتبقية ترجع إلى عوامل أخرى غير واردة في نموذج الدراسة.

الجدول رقم 06: نموذج الانحدار الخطي بين الإستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل والأداء الوظيفي

| نموذج | معاملات غير معيارية                     |                 | معاملات معيارية | t     | Sig. |
|-------|---|-----------------|-----------------|-------|------|
|       | B                                       | Erreur standard | Bêta            |       |      |
| 1     | ثابت                                    | 32,427          | 6,352           | 5,105 | ,000 |
|       | الإستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل | ,467            | ,124            | ,502  | ,001 |

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (06) نلاحظ أن القيمة الإحتمالية (sig=0.001) أقل من مستوى المعنوية 5%، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$  ونقبل الفرضية البديلة  $H_1$  التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة. وتكتب معادلة الانحدار الخطي البسيط لهذا النموذج كما يلي:

$$Y = 32.427 + 0.467x$$

حيث: Y تمثل الأداء الوظيفي و x تمثل الإستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل.

وبالتالي نستنتج وجود علاقة طردية موجبة بين الإستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل والأداء

الوظيفي بمعنى كلما زاد تطبيق هذه الإستراتيجيات بوحدة واحدة ارتفع مستوى الأداء الوظيفي بـ 46.7%.

## 2.5 اختبار الفرضية الفرعية الأولى

$H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية إستراتيجية البحث عن الدعم الاجتماعي على الأداء الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة.

الجدول رقم 07: نتائج اختبار أثر البحث عن الدعم الاجتماعي على الأداء الوظيفي

| النموذج                  | R معامل الارتباط  | R <sup>2</sup> معامل التحديد | t المحسوبة | Sig مستوى الدلالة |
|--------------------------|-------------------|------------------------------|------------|-------------------|
| البحث عن الدعم الاجتماعي | ,091 <sup>a</sup> | ,008                         | ,590       | ,559              |

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات spss

انطلاقاً من الجدول أعلاه (07) نلاحظ أن  $R=0.091$  وهذا ما يدل على وجود إرتباط ضعيف بين البحث عن الدعم الاجتماعي والأداء الوظيفي، وقدر معامل التحديد بـ0.008 ما يدل أن 0.8% من التغير في الأداء الوظيفي راجع إلى الإستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل، كما بلغت القيمة الاحتمالية (sig=0.559) أكبر من مستوى المعنوية 5%، وبالتالي نرفض  $H_1$  ونقبل الفرضية الصفرية  $H_0$  التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية البحث عن الدعم الاجتماعي على الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

### 3.5 اختبار الفرضية الفرعية الثانية

$H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية إدارة الوقت على الأداء الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة.

الجدول رقم 08: نتائج إختبار أثر إدارة الوقت على الأداء الوظيفي

| النموذج     | R معامل الارتباط  | $R^2$ معامل التحديد | t المحسوبة | Sig مستوى الدلالة |
|-------------|-------------------|---------------------|------------|-------------------|
| إدارة الوقت | ,445 <sup>a</sup> | ,198                | 3,225      | ,002              |

المصدر: من اعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات spss

انطلاقاً من الجدول رقم (8) نلاحظ أن معامل الإرتباط يساوي 0.445. ومعامل التحديد يساوي 0.198، وهذا يدل على وجود ارتباط بين إدارة الوقت والأداء الوظيفي ، و19.8% من التغير في الأداء الوظيفي راجع إلى التغير في تطبيق استراتيجية إدارة الوقت، والقيمة الإحتمالية (sig=0.002) أقل من مستوى المعنوية 5%، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$  ونقبل الفرضية البديلة  $H_1$  التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية إدارة الوقت على الأداء الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة. وتكتب معادلة الإنحدار الخطي البسيط لهذا النموذج كما يلي:

$$Y=37.968+1.163x$$

حيث: Y تمثل الأداء الوظيفي و x تمثل إدارة الوقت.

وبالتالي نستنتج وجود علاقة طردية موجبة بين استراتيجية إدارة الوقت والأداء الوظيفي.

### 4.5 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

$H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية الإستعانة بالدين على الأداء الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة.

الجدول رقم 09: نتائج إختبار أثر الاستعانة بالدين على الأداء الوظيفي

| النموذج          | R معامل الارتباط  | $R^2$ معامل التحديد | t المحسوبة | Sig مستوى الدلالة |
|------------------|-------------------|---------------------|------------|-------------------|
| الاستعانة بالدين | ,462 <sup>a</sup> | ,213                | 3,375      | ,002              |

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات spss

انطلاقاً من الجدول رقم (09) نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط قدرت بـ 0.462 في حين قدر معامل التحديد بـ 0.213، ما يدل على وجود ارتباط بين إستراتيجية الإستعانة بالدين والأداء الوظيفي، و 21.3% من التغير في الأداء الوظيفي راجع لتطبيق إستراتيجية الاستعانة بالدين. و بلغت القيمة الاحتمالية (sig=0.002) وهي أقل من مستوى المعنوية 5%، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$  ونقبل الفرضية البديلة  $H_1$  التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية الإستعانة بالدين على الأداء الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة. وتكتب معادلة الانحدار الخطي البسيط لهذا النموذج كما يلي:

$$Y=39.994+1.485x$$

وبالتالي نستنتج وجود علاقة طردية موجبة بين إستراتيجية الإستعانة بالدين والأداء الوظيفي.

#### 5.5 اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

$H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية التأمل والإسترخاء على الأداء الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة.

الجدول رقم 10: نتائج اختبار أثر التأمل والإسترخاء على الأداء الوظيفي

| النموذج           | R معامل الارتباط  | $R^2$ معامل التحديد | t المحسوبة | Sig مستوى الدلالة |
|-------------------|-------------------|---------------------|------------|-------------------|
| التأمل والاسترخاء | ,440 <sup>a</sup> | ,193                | 3,172      | ,003              |

المصدر: من اعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات spss

إنطلاقاً من الجدول رقم (10) نلاحظ أن معامل الارتباط يساوي 0.440 ومعامل التحديد قيمته 0.193 يدل هذا على وجود ارتباط بين إستراتيجية التأمل والإسترخاء والأداء الوظيفي وأن 19.3% من التغيرات الحاصلة في الأداء الوظيفي ترجع إلى التغير في إستراتيجية التأمل والإسترخاء. كما بلغت أيضا القيمة الإحصائية (sig=0.003) وهي أقل من مستوى المعنوية 5%، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$  ونقبل الفرضية البديلة  $H_1$  التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية التأمل والإسترخاء على الأداء الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة. وتكتب معادلة الانحدار الخطي البسيط لهذا النموذج كما يلي:

$$Y=44.935+0.979x$$

وبالتالي نستنتج وجود علاقة طردية موجبة بين إستراتيجية التأمل والإسترخاء والأداء الوظيفي.

#### 6.5 اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

تنص على أن الإستراتيجية الفردية الأكثر استخداماً لدى الأفراد العاملين بالمؤسسات محل الدراسة للرفع من مستوى أدائهم هي إستراتيجية إدارة الوقت.

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من الأبعاد التالية (الدعم الاجتماعي، إدارة الوقت، الاستعانة بالدين، التأمل والاسترخاء) ثم تم ترتيب هذه الإستراتيجيات حسب المتوسط الحسابي بحيث الاستراتيجية التي لها أكبر متوسط حسابي هي الأكثر استخداما.

- تشير نتائج الجدول رقم (04) أن إستراتيجية إدارة الوقت إحتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.25) وانحراف معياري (3.14)، تلمها استراتيجية الاستعانة بالدين بمتوسط حسابي (3.53) وانحراف معياري (3.22) لتأتي في المرتبة الثالثة استراتيجية البحث عن الدعم الاجتماعي بمتوسط حسابي قدر بـ (3.25) وانحراف معياري (3.14)، وفي الأخير استراتيجية التأمل والاسترخاء بمتوسط حسابي (2.76) وانحراف معياري (4.65)، وعليه الاستراتيجية الأكثر استخداما إستراتيجية إدارة الوقت. أما مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسات محل الدراسة فهو مرتفع وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الخامسة التي تنص على أن الإستراتيجية الفردية الأكثر استخداما لدى الأفراد العاملين بالمؤسسات محل الدراسة للرفع من مستوى أدائهم هي إستراتيجية إدارة الوقت.

#### 6. تفسير النتائج ومناقشتها

بالنسبة للفرضية الرئيسية التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بالمؤسسات العمومية للصحة الجوارية لولاية تيارت. تؤكد نتائج الجدول رقم (06) وجود أثر ذو دلالة إحصائية للإستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل على الأداء الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة وهذا من خلال العلاقة الطردية الموجبة بين المتغيرين التي تؤكد أنه كلما زاد تطبيق الإستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل ارتفع مستوى الأداء الوظيفي، يرجع ذلك إلى إدراك عمال المؤسسات العمومية للصحة الجوارية بولاية تيارت بأهمية هذه الأساليب لمواجهة الضغوط التي يتعرضون لها في العمل ومدى تأثيرها على أدائهم الوظيفي. وتتفق هذه النتيجة نوعا ما مع النتيجة المتحصل عليها في دراسة (زربي أحلام، 2014) حول إستراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك نشاط المصوب والتي كان من أبرز نتائجها وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائية بين أبعاد إستراتيجيات التصرف الإيجابي وفعالية الأداء. أما بالنسبة للفرضيات الفرعية:

الفرضية الفرعية الأولى: تؤكد نتائج الجدول رقم (07) على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للبحث عن الدعم الاجتماعي على الأداء الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة، ويفسر ذلك بعدم لجوء عمال القطاع الصحي للبحث عن المساندة الإجتماعية عند وقوعهم في مشاكل. أما الفرضية الفرعية الثانية: تؤكد نتائج الجدول رقم (08) على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية إدارة الوقت على الأداء الوظيفي من خلال العلاقة الطردية الموجبة بين إدارة الوقت والأداء الوظيفي وهذا يفسر بقيام عمال القطاع الصحي بالتخطيط للأعمال المطلوب تنفيذها قبل البدء فيها، إضافة إلى إنجاز المهام حسب درجة أهميتها، والتخطيط لأعمالهم

اليومية وتقسيم المهام الموكلة إليهم بشكل دقيق وهذا ما يؤدي إلى الحد من ضغوط العمل وبالتالي التأثير الإيجابي على الأداء الوظيفي، والفرضية الفرعية الثالثة إذ تشير نتائج الجدول رقم (09) إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية الإستعانة بالدين على الأداء الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة. وذلك من خلال العلاقة الطردية الموجبة بين إستراتيجية الإستعانة بالدين والأداء الوظيفي، ويفسر ذلك بلجوء عمال القطاع الصحي إلى الصلاة وقراءة القران ومتابعة دروس دينية ما يشعرهم براحة نفسية وينخفض التوتر لديهم ويقلل من شعورهم بالقلق وهذا ما ينعكس إيجابا على أداءهم الوظيفي. أما الفرضية الفرعية الرابعة إذ أكدت نتائج الجدول رقم (10) على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإستراتيجية التأمل والإسترخاء على الأداء الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة وذلك من خلال العلاقة الطردية الموجبة بين إستراتيجية التأمل والإسترخاء والأداء الوظيفي أي كلما زاد تطبيق إستراتيجية التأمل والإسترخاء إرتفع مستوى الأداء الوظيفي، ويفسر ذلك بقيام عمال القطاع الصحي بشكل منتظم بتمارين الإسترخاء والحرص على جلسات التأمل والإسترخاء ومحاولة تغيير مجرى تفكيرهم عند وقوعهم في مشكلة وخفض مستوى الضغط لديهم، وهذا ما ينعكس إيجابا على صحتهم النفسية والجسدية وبالتالي إرتفاع مستوى الأداء الوظيفي. وبالنسبة للفرضية الخامسة تبين مما سبق أن الإستراتيجية الفردية الأكثر استخداما لدى الأفراد العاملين بالمؤسسات العمومية للصحة الجوارية بولاية تيارت للرفع من مستوى أداءهم هي إستراتيجية إدارة الوقت وهذا يفسر بغياب تطبيق الإستراتيجيات التنظيمية وأهمها الحافز المادي ما أدى إلى لجوء عمال هذا القطاع إلى إستراتيجيات فردية أهمها إدارة الوقت وذلك بالحرص على تحديد الأولويات بشكل جيد وتقسيم المهام الموكلة إليهم بشكل دقيق مما يساهم في أداء مهامهم في الوقت المناسب وكل هذا بهدف التخفيف من حدة ضغوط العمل لديهم، إذ تختلف هذه النتيجة مع النتيجة المتحصل عليها في دراسة (نجية تواتي، 2017) حول إستراتيجيات مواجهة الضغط المهني لدى الممرضين العاملين في مصالح معالجة السرطان وكان من أبرز نتائجها أن الإستراتيجية الأكثر استخداما هي إستراتيجية الإنابة إلى الله.

#### الخلاصة

تعتبر ضغوط العمل من الظواهر التي يصعب إلغائها بشكل نهائي من حياتنا، ولكن يستوجب وضع أساليب يمكن من خلالها الحد من هذه الضغوط، لهذا أصبح الاهتمام بموضوع إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل بنوعها الفردية والتنظيمية ضرورة حتمية للرفع من مستوى الأداء الوظيفي. فقد حاولنا من خلال هذه الدراسة التعرف على أثر تطبيق الإستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل على الأداء الوظيفي وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين إستراتيجية البحث عن الدعم الاجتماعي والأداء الوظيفي بالمؤسسات العمومية للصحة الجوارية بولاية تيارت.
- وجود أثر إيجابي لإستراتيجية إدارة الوقت على الأداء الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة.



- وجود أثر إيجابي لإستراتيجية الإستعانة بالدين على الأداء الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة.
- وجود أثر إيجابي لإستراتيجية التأمل والاسترخاء على الأداء الوظيفي بالمؤسسات محل الدراسة.
- الإستراتيجية الأكثر استخداما من قبل عمال المؤسسات العمومية للصحة الجوارية بولاية تيارت للرفع من مستوى أداؤهم هي إستراتيجية إدارة الوقت.

#### التوصيات:

انطلاقا من النتائج المتوصل إليها نقترح التوصيات التالية:

- توعية عمال القطاع الصحي بأهمية اتباع الإستراتيجية الفردية في مواجهة ضغوط العمل.
- إضافة إلى الإستراتيجيات الفردية يجب تطبيق إستراتيجيات أخرى كالإستراتيجيات التنظيمية للحد من ضغط العمل في المؤسسات الصحية والزيادة في تحسين الأداء الوظيفي.
- ضرورة تطبيق إستراتيجيات فردية أخرى غير مدرجة في هذه الدراسة للرفع أكثر من مستوى الأداء الوظيفي.
- وضع إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل كمقياس تكويني لعمال القطاع الصحي.
- تنظيم دورات تكوينية ومحاضرات لتوعية عمال القطاع الصحي بأهمية تطبيق إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل ودورها الفعال في تخفيف الضغط ورفع مستوى الأداء الوظيفي.

#### قائمة المراجع

الكتب:

1. ثامر حسين علي السمران، و عبد الكريم عبدالله المساعيد. (2014). سيكولوجية الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها. الاردن: دار حامد للنشر والتوزيع، ط1. ص157.

المقالات:

1. بلال عقون. (2016). مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في المؤسسات الاقتصادية. مجلة الإقتصاد الصناعي، المجلد 06، العدد01. ص397.
2. صليحة تواتي. (2017). استراتيجيات مواجهة الضغط المهني لدى الممرضين العاملين في مصالح معالجة السرطان. مجلة دراسات في التنمية والمجتمع، المجلد 04، العدد01. ص70.
3. طارق مقدر. (2011). إستراتيجية مواجهة ضغوط العمل في المنظمة. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد05، العدد02. ص255.
4. عبد الرزاق بن علي، و هدى شهيد. (2019). مسببات الإجهاد الوظيفي وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الساوره للأسمنتت بشار. مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 22، العدد02. ص408.
5. عبد الوهاب عميري. (2021). الارتباط الشرطي بين العدالة التنظيمية والأداء الوظيفي. مجلة أبعاد إقتصادية، المجلد11، العدد02. ص1023.
6. عبدالله الضريبي. (2010). أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع زجاج القدم بدمشق. مجلة جامعة دمشق، المجلد26، العدد 4. ص676.
7. فيسة عمر روبي. (2021). تمكين العاملين كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة. المجلة الدولية للأداء الإقتصادي، المجلد 04، العدد03. ص160.

8. ليث شعبان هاشم الغراوي، و علي عودة محمد الحلفي. (2020). الأداء الوظيفي لدى ضباط وزارة الداخلية. مجلة مركز الحوث النفسية، المجلد 31، العدد 03، 310.

9. Kofoworola, O., & Alayode, A. (2012). **Strategies for managing stress for optimal job performance**. international journal of psychological studies, vol 4, N2.p167.

الأطروحات:

1. موسى مطاطلة. (2010). ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المعرفي دراسة ميدانية. أطروحة ماجستير في علم النفس عمل وتنظيم. جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر. ص 43.
2. ناصر أحمد الحبيشي. (2007). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمؤسسات الأمنية دراسة تطبيقية. أطروحة دكتوراه في الإدارة العامة. جامعة ام درمان الإسلامية، السودان. ص 100.
3. أسماء ابراهيمي. (2015). الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة دراسة ميدانية. أطروحة دكتوراه في علم النفس. جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر. ص 132-133.
4. أسامة زياد يوسف البليسي. (2012). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. الجامعة الإسلامية-غزة.
5. عبد المالك بن جلول. (2013). استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية وعلاقتها بالذكاء الإنفعالي لدى الإطارات الوسطى لشركة توزيع الكهرباء والغاز بولاية ورقلة. أطروحة ماجستير في علم النفس والعمل والموارد البشرية. جامعة الجزائر 02. الجزائر. ص 138.

ملاحق

الملحق رقم 01: الصدق الداخلي ل فقرات المحور الثاني (الاستراتيجيات الفردية لإدارة ضغوط العمل) مع الأبعاد

| رقم الفقرة        | معامل ارتباط الفقرة مع البعد | القيمة الإحتمالية |
|-------------------|------------------------------|-------------------|
| الدعم الاجتماعي   |                              |                   |
| 01                | ,581*                        | ,023              |
| 02                | ,225                         | ,420              |
| 03                | ,597*                        | ,019              |
| 04                | ,809**                       | ,000              |
| 05                | ,800**                       | ,000              |
| إدارة الوقت       |                              |                   |
| 06                | ,334                         | ,224              |
| 07                | ,533*                        | ,041              |
| 08                | ,385                         | ,156              |
| 09                | ,354                         | ,196              |
| 10                | ,843**                       | ,000              |
| 11                | ,746**                       | ,001              |
| 12                | ,747**                       | ,001              |
| الاستعانة بالدين  |                              |                   |
| 13                | ,867**                       | ,000              |
| 14                | ,912**                       | ,000              |
| 15                | ,673**                       | ,006              |
| 16                | ,013                         | ,965              |
| التأمل والإسترخاء |                              |                   |
| 17                | ,648**                       | ,009              |
| 18                | ,633*                        | ,011              |
| 19                | ,621*                        | ,013              |
| 20                | ,774**                       | ,774**            |
| 21                | ,512                         | ,051              |

المصدر: من مخرجات spss

\*\* عند 0.01 \*\* عند 0.05