

المناخ التنظيمي وعلاقته بالضغط في العمل: دراسة ميدانية

على عينة من الممرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية باتنة

Organizational climate and its relationship to stress at work Field Study on sample of nurses at the public hospital institution

سمية بن ساعد (1) محمد كعوان (2)

Mohamad kaouane Somia Bensaad

(1)، (2) مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة

تاريخ الإرسال: 2023./11/02 تاريخ القبول: 2023/12/30 تاريخ النشر: 2024/08/01

ملخص:

هدفت هذه الدراسة لتوضيح مصطلح المناخ التنظيمي وإبراز مفهوم الضغوط النفسية في العمل وتم ذلك من خلال تفسير ومعرفة طبيعة العلاقة الارتباطية القائمة بين أبعاد المناخ التنظيمي وضغوط العمل، التي تعد أحد مؤشرات ظروف العمل، وكيميكانيزمات لمواكبة التطور والتسيير الحديث للقطاع الصحي. تم إجراء هذه الدراسة في المؤسسة العمومية الاستشفائية، حيث تم تطوير الاستبانة كأداة لجمع المعلومات، حيث اشتملت على (24) بند مقسمة على أربعة أبعاد بعددين خاصين بمتغير المستقل المناخ التنظيمي (الهيكل التنظيمي، نمط الاتصال) وشملت (12) بند، وبعددين خاصين بمتغير الضغوط العمل (صراع الدور، وغموض الدور) وشملت أيضا على (12) بند، وطبقت هذه الأداة على عينة عشوائية بسيطة مكونة من (50) ممرض، ولقد اعتمدنا على المنهج الوصفي كما تم الاستعانة بالعديد من الأساليب الإحصائية بالاعتماد على برنامج الرزم الإحصائية SPSS لمعالجة المعلومات والبيانات.

وتوصلت أهم نتائج الدراسة إلى:

_ وجود علاقة عكسية بين المناخ التنظيمي والضغوط في العمل.

_ وجود علاقة عكسية بالمناخ بين الهيكل التنظيمي والضغوط في العمل.

_ وجود علاقة ارتباطية موجبة بين نمط الاتصال والضغوط في العمل.

الكلمات المفتاحية: المناخ التنظيمي؛ الضغوط؛ المؤسسة الاستشفائية.

Abstract:

This study aimed to clarify the term "regulatory climate" and highlight the concept of pressures at work by interpreting and knowing the nature of the correlation between Dimensions of the regulatory climate in the Public Hospital Institution and the pressures on nurses.

We have adopted the analytical descriptive approach and the identification has been designed as an information-gathering tool, with 24 Items divided by both variables.

The tool was applied to a simple random sample of 50 nurses, and several statistical methods were used based on the SPSS statistical packaging programme. The study found: a reverse relationship between the regulatory climate and the pressures at work.

A positive correlation between organizational structure and pressures at work A positive correlation between communication pattern and pressures at work

Keywords: organizational climate; labour pressures; hospital institution.

1_ مقدمة:

نظراً للتقدم والتطور التكنولوجي الذي يفرضه عصرنا الحالي يستوجب التغيير والتطوير لمواكبة هذا العصر، حيث ظهرت علوم جديدة لم تكن موجودة من قبل مثل علوم البرمجة والرقمنة والذكاء الاصطناعي وعلوم الادارة بمختلف مجالاتها. ومنها إدارة الموارد البشرية والتي تعد لبنة المؤسسة ومصدر قوة لها مع احتدام المنافسة بين الشركات والمؤسسات من أجل تحقيق الميزة التنافسية، حيث أصبحت الموارد البشرية في معظم الاحيان هي المسؤولة عن جزء كبير من هيكل تكاليف المؤسسة في تقديم المنتجات والخدمات، خاصة في المؤسسات الخدمية والزيادة في هذه التكاليف يمكن أن تؤثر سلباً على الفرد العامل وعلى مختلف المؤسسات عبر العالم، وكلما زادت التكاليف زادت المسؤولية مع التراكمية لجميع المتطلبات الحياتية والعملية والتي ينتج عنها ردة فعل تعرف بالضغط في العمل وهو أحد أهم المواضيع التي استحوذت على اهتمام الباحثين والعلماء في مختلف المجالات وفي مجال العمل بتحديد بشكل كبير. أصبحت الضغوط سمة من سمات الحياة المعاصرة التي تسائر كل تغيرات المجتمعات الإنسانية بمختلف أبعادها الاقتصادية، الاجتماعية، المهنية غيرها وصارت الضغوط ظاهرة عامة لا يمكن تجنبها. بل وجب البحث عن مصدرها ومحاولة خلق استراتيجيات للتقليل من حدتها لذلك أضحت المؤسسات

تحرص على تحقيق أهدافاً من خلال اتباع طرق سياسات، وذلك من خلال توفر مناخ تنظيمي يساعد الأفراد في القيام بدورهم في جو ملائم حيث أن المناخ التنظيمي يعبر عن الظروف والمتغيرات الداخلية لمنظمة، ويعد من المواضيع الحديثة التي أصبحت جل المنظمات تولي اهتماماته ولاعتباره من متطلبات الوظيفة وعلى المنظمة الارتقاء به ليكون دافعاً للفرد للسيطرة على ضغط الذي يتعرض له. ومن بين الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين المناخ التنظيمي وضغوط العمل هي دراسة (البدري، 2002). وقد استخدم الباحث في موضوع بحثه المنهج الوصفي وتوصلت دراسته إلى عدد من النتائج، تمثلت في وجود علاقة عكسية متوسطة بين المناخ التنظيمي وضغوط العمل، فكلما كان المناخ التنظيمي إيجابياً قلت ضغوط العمل وكلما كان المناخ التنظيمي سلبي كلما زادت ضغوط العمل.

وجاءت هذي الدراسة للكشف على العلاقة بين المناخ التنظيمي وضغوط العمل التي يعاني منها الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية، وبحيث تعتبر هذه المؤسسة حسب (بلقاسم، 2014، ص439) ظاهرة معقدة من حيث الأهداف والمسؤوليات والمعلومات والهياكل، حيث تنعكس الطبيعة البنائية والوظيفية لهذه المؤسسة على منظومة العلاقات التي تنشأ ضمن بيئتها الداخلية والخارجية. وانطلاقاً من نسق العلاقات التي تربطها أخلاقيات مهنة الطب والتمريض وغيرها، وكذلك التخصص المهني العلمي الدقيق في شكل ترتيبي محدد ومعتبر ومرتب بأدوار يلتزم بها كل المتعاملين داخل المؤسسة.

وجاءت مشكلة الدراسة للإجابة على التساؤلات التالية:

1- ما طبيعة العلاقة بين المناخ التنظيمي وضغوط العمل لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية؟

2- هل توجد علاقة بين الهيكل التنظيمي وضغوط العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية؟

3- هل توجد علاقة بين أنماط الاتصال وضغوط العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية باتنة؟

الفرضيات :

1- توجد علاقة عكسية بين الهيكل التنظيمي وضغوط العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية.

2- توجد علاقة عكسية بين نمط الاتصال وضغوط العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية

باتنة.

3-توجد علاقة عكسية بين المناخ التنظيمي وضغوط العمل في المؤسسة الاستشفائية باتنة.

أهداف الدراسة :

- 1-التعرف على نوع المناخ التنظيمي السائد في المؤسسة العمومية الاستشفائية.
- 2_معرفة درجة الضغط التي يتعرض لها الممرضين في عملهم بالمؤسسة العمومية الاستشفائية
- 3_التعرف على طبيعة العلاقة السائدة بين أبعاد المناخ التنظيمي وضغوط العمل وجهة نظر عينة الدراسة.

مصطلحات الدراسة:

1-التعريف الاجرائي للمناخ التنظيمي:

هو مجموعة من الابعاد التي تميز بيئة العمل الداخلية بالمستشفى وتتمثل في (الهيكال التنظيمي، نمط الاتصال) والتي تؤثر بشكل ايجابي أو سلبي في أفراد عينة الدراسة من خلال سلوكياتهم وتصرفاتهم.

2-التعريف الاجرائي للضغط العمل:

هي مجموعة من المشاكل أو العوامل التي يعانى من الممرضين، التي تجعلهم يشعرون بالقلق والتوتر ولا ارتياح في المؤسسة الاستشفائية.

3-التعريف الاجرائي للمؤسسة العمومية الاستشفائية:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع اداري مسؤولة عن تقديم خدمات الصحة العامة من قبل طاقم طبي وتمريض وأجهزة طبية، كما تشمل مختلف الوظائف العلاجية والوقائية.

أولاً الاطار النظري :

1-تعريف المناخ التنظيمي **Organisational climate**:

عرف مصطلح المناخ التنظيمي بأنه تلك الشخصية التي تتميز بيها المؤسسة من حيث نوع العلاقة السائدة داخلها وطرق اتخاذ القرار فيها، إذ أن تلك الشخصية تتمثل في مجموعة من الخصائص التي تميز إحداها عن غيرها والتي تؤثر في سلوك الأفراد فيها(أحمد،2000،ص71). ويعد CORNEL هو أول من استخدم مصطلح المناخ التنظيمي عام 1955م في دراساته عن مناخ المؤسسات التعليمية (المؤمني، 2006، ص 25). أيضاً يعد الحصيلة لكل العوامل البيئية

الداخلية كما يفسرها ويحللها العاملون فيها والتي تظهر تأثيراتها على سلوكهم وعلى معنوياتهم وبالتالي على أدائهم وانتمائهم للمنظمة التي يعملون فيها. (عامر، 2006، ص 72). كما يرى (المغربي) أن المناخ التنظيمي مجموعة من الخصائص التي تميز بيئة العمل الداخلية التي يعمل الفرد ضمنها فتؤثر على قيمه واتجاهاته وادراكه وذلك ليتمتع بدرجة عالية من الاستقرار والثبات (المغربي، 2010، ص 303).

2_ أهمية المناخ التنظيمي:

يحتل موضوع المناخ التنظيمي أهمية في تحقيق أهداف المنظمة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، وتبرز أهمية المناخ التنظيمي من خلال التأثير في المنظمات لتحقيق أهدافها المخططة التي ترتبط بالمناخ السائد داخل العمل، ومن خلال المساهمة في تحقيق الفعالية في ضوء مرونتها وقدرتها الكافية وتوجيهها الإداري (فريدة، 2019، ص 3).

وتتجسد أهمية المناخ التنظيمي في تنفيذ الاستراتيجية ما يفرعها من استراتيجيات وسياسات وقواعد واجراءات عمل متعددة (حسام قربي، 2018). ويمكننا القول ان للمناخ التنظيمي الجيد أهمية كبيرة في تحسين مستوى وفاعلية أداء العامل وتحقيق أهداف العمل بأقل وقت وجهد وتكلفة، كما له أهمية في الرفع من درجة التزام العامل وولائه إلى المؤسسة التي ينتمي إليها من خلال أبعاد المناخ المتمثلة في الهيكل التنظيمي المنسجم إضافة إلى أنماط الاتصال (الرسمية وغير الرسمية)، حيث للمناخ دوراً كبيراً في ترصين السلوك الأخلاقي والوظيفي للأفراد العاملين من حيث تعديل السلوك.

3_ أبعاد المناخ التنظيمي:

3_1 الهيكل التنظيمي:

يعتبر الهيكل التنظيمي الهيكلة العامة للمؤسسة الذي يمكننا من خلالها تحديد أسماها شكلها مجال عملها وغير ذلك حيث يعتبر أيضا أحد أهم عناصر المناخ التنظيمي، فهو وسيلة لمساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية من خلال المساعدة في تنفيذ الخطط واتخاذ القرارات وتحقيق الانسجام في مختلف الوحدات والأنشطة وتفادي التداخل والازدواجية وغيرها، (مصلح حمدان، 2011). يمكننا القول أن الهيكل التنظيمي عبارة عن رسم تخطيطي للنظام

الداخلي لأي منشأة من خلال تحديد الأدوار والمسؤوليات المختلفة ورسم العلاقات بين العاملين وفريق الإدارة داخل المؤسسة.

2_3 نمط الاتصال:

عملية هي وسيلة يتم من خلالها نقل الأفكار والأوامر والمعلومات وذلك يحصل بين مستويات تنظيمية مختلفة في المنظمة، وتتكون من شكلين أساسيين وهما :

1_2_3 الاتصالات الرسمية :

تتم الاتصالات الرسمية من خلال اتباع الخطط التنظيمية داخل المنظمة بحيث تخضع لقواعد واجراءات محددة رسمياً. كما يحدث الاتصال الرسمي من خلال شبكة الاتصالات الرسمية عبر خطوط السلطة التي تربط كافة أجزاء المنظمة بعضها البعض، وبالتالي فهو يمكن أن يتم من الأعلى إلى الأسفل وفي هذه الحالة ينقل أوامر وتعليمات وتوجيهات المستويات الإدارية المختلفة (المعطي عساف، 1999).

2_2_3 الاتصالات غير رسمية :

وهي التي تقوم على أساس العلاقات الاجتماعية والشخصية للأفراد دون تدخل أي اعتبارات قانونية أو لوائح داخل المؤسسة. بحيث يساعد هذا النوع من الاتصال على تنمية الروابط والعلاقات بين الأعضاء (منال طلعت، 2000). تنتج الاتصالات غير الرسمية من خلال صلات شخصية بين زملاء العمل فتشكل اتصالات ذات طابع اجتماعي، حيث يتم من خلالها السرعة في نقل المعلومات وتبادل الأفكار بشكل غير روتيني مما يعود بالإيجاب على الأداء وعلى المؤسسة ككل.

3-3 معوقات الاتصال في المنظمات :

إن معوقات الاتصال وعقباته تعد مشتركة بمعنى أن مسؤولية حدوثها لا تقع على طرف واحد، أو جزء من نظام الاتصال دون غيره، وإنما هو مسؤولية مشتركة تتحملها عدة أطراف، وبالتالي فإن نظام الاتصال الفعال يفقد قيمته من دون وجود حلقة مؤثرة للتغذية العكسية، ويمكن إيجاز هذه المعوقات في النقاط التالية:

1- المعوقات التنظيمية:

وتتمثل في انخفاض كفاءة الهيكل التنظيمي، التخصص، الحجم الكبير للمؤسسة، افتقاد ادارة المعلومات، تعدد المستويات الادارية، نطاق الاشراف (وفاء، 2018، ص 238).

2- المعوقات الشخصية:

من أهم المعوقات الشخصية هي التي تتعلق بالمرسل والمستقبل ما يلي: (تضارب الإطار المرجعي بين المرسل والمستقبل، الادراك الانتقالي من قبل المستقبل، الاختلاف في المركز بين المرسل والمستقبل، الحكم المسبق من قبل المستقبل قبل تمام قراءة الرسالة أو الاستماع اليها، عدم الاصغاء الجيد من قبل المستقبل، ضغط الوقت فمثلا لا يتسع وقت المدير للاتصال مع كل شخص فيلجأ المرؤوس إلى اختصار الطريق والاتصال مباشرة بمستوى اداري أعلى متجاوزا رئيسه المباشر وهذا قد إلى بعض صعوبات) (حريم، 2006، ص 287).

3- المعوقات البيئية: وتتمثل في:

- مجموعة القيم والأفكار والخلفيات الثقافية لدى الموظفين.
- الانتشار الجغرافي للمؤسسة والبعد عن المركز الرئيسي.
- القيود التي تفرضها أجهزة الرقابة الخارجية على عمل المؤسسة (المغربي، 2004، ص 178).

ثانيا ضغوط العمل:**1- تعريف ضغوط العمل:**

هي حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص (سليمان، 2012، ص 161). كما أن الضغوط هي ردود الفعل أو حالة من عدم التوازن ناجمة عن المصادر التنظيمية وظروف العمل غير العادية وتفاعلها مع شخصية القيادي، ثم بين العاملين وأعمالهم، مما يؤثر حالة العاملين النفسية والبدنية بدرجات متفاوتة وتؤدي إلى تغيير نمط سلوكهم وانحرافهم عن الأداء المتوقعة (حمدات، 2006، ص 90). ومن خلال ما سبق يمكن تعريف ضغوط العمل على أنها مجموعة من المثيرات تنجم عنها حدوث تغيرات نفسية أو جسمية للفرد العامل تؤدي إلى قلق أو إجهاد مما ينعكس على أدائه في العمل.

2_ أبعاد ضغوط العمل:**صراع الدور:**

يحدث الصراع إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور، فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة، كأن تتطلب وظيفة العمل ساعات طويلة أو السفر مسافات بعيدة وقد يتعارض ذلك مع متطلبات دوره بوصفه زوجاً أو أباً. فحينها يعاني من صراع الدور الذي يتولد عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد بحيث يقع الفرد تحت رئيسه أو زميله في العمل وعليه تتعارض مجرات الفرد لمجموعة التوقعات المتصلة بالعمل مع مجرات مجموعة أخرى من التوقعات مما يؤدي إلى الصراع (محمد حمدات، 2008، ص 172). أي أنه ممكن أن تتعارض الأدوار عند الفرد بين العمل وحياته الخاصة، أو قد يحدث صراع بين الفرد ودوره في العمل.

غموض الدور:

ويعني الافتقار إلى المعلومات يحتاجها الفرد أداء عمله، ودوره في المنظمة مثل المعلومات الخاصة بمحدود سلطته ومسؤولياته والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة، وطرق تقديم الأداء وغيرها، ويترتب على ذلك ان يصبح الفرد غير متأكد من متطلبات وظيفته (أبو العلا، 2009، ص 16).

3- عناصر ضغوط العمل:

حددت ثلاث عناصر رئيسية لضغوط العمل: المثير، الاستجابة، التفاعل

المثير: هو عبارة عن مجموعة المثيرات والعوامل المسببة للضغوط الناتجة عن الفرد أو المنظمة أو البيئة
الاستجابة: تتمثل في ردود الأفعال الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية تجاه الضغط وتتمثل في الاحباط والقلق.

التفاعل: هو الذي يحدث بين العوامل المثيرة والعوامل المستجابة (فلية وآخرون، 2014 ص 306).

ثالثاً الجانب المنهجي الميداني:

1- منهج الدراسة:

في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف والاطلاع على الدراسات السابقة، فإن المنهج المناسب لهذه الدراسة هو استخدام المنهج الوصفي من حيث الجانب النظري والأسلوب

التحليلي في الجانب الميداني.

2- ميدان الدراسة:

أجريت الدراسة المؤسسة بالمركز الاستشفائي الجامعي باتنة.

3_مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع المرضى العاملين بالمؤسسة الصحية، والذي قمنا باختيار عينة منهم حيث بلغ عددها 50 ممرض 6 منهم ذكور و44 إناث من مختلف المصالحات والذي تم اختيارهم بطريقة المعاينة العشوائية البسيطة.

4_أداة الدراسة:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، وتناسباً مع طبيعة الموضوع وهدف البحث. وتماشياً مع عينة الدراسة قمنا بتصميم الاستمارة لتغطية وقسمت بدورها إلى 3 أجزاء أساسية: الجزء الأول: وقيس المعلومات الشخصية للمبحوثين، ويضم العبارات من (1_4) المتمثلة في الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة.

الجزء الثاني: يقيس المتغير المستقل المناخ التنظيمي وقسم إلى محورين أساسيين وهما الهيكل التنظيمي، ونمط الاتصال، تم الاعتماد فيهما على (12) بند مقسمة بنصف على كلا المحورين. الجزء الثالث: يقيس المتغير التابع ضغوط العمل وهو بدوره قسم إلى محورين أساسيين غموض الدور، وصراع الدور، احتوت أيضاً على (12) بند مقسم إلى نصفين.

5_صدق اداة الدراسة:

أ _ الصدق الظاهري لأداة:

تم عرض الاستبانة في صورتها الاولية على عدد من المحكمين على مستوى قسم علم النفس بجامعة قسنطينة 2، وطلب من المحكمين ابداء ملاحظاتهم حول عبارات الاستبانة، وذلك من حيث الوضوح ومدى انتماء كل عبارة من العبارات للبعد الذي تنتمي إليه وتقويم مدى صحة الصياغة اللغوية. هذا بالإضافة إلى عرض الاستبانة في نموذجها الأولي على مجموعة من أفراد عينة الدراسة قبل القيام بالتوزيع النهائي وذلك للتأكد من وضوح العبارات بالنسبة إليهم، وفي ضوء الآراء تم إعادة صياغة الاستبانة في صورتها النهائية.

ب _ صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب معاملات ارتباط (بيرسون) بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبانة بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، حيث اتضح أن جميع معاملات الارتباط بين المفردات لمكونة لكل من: مقياس المناخ التنظيمي ومقياس ضغوط العمل دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يدل على صدق الاتساق الداخلي للبنود.

6- ثبات أداة الدراسة:

فيما يتعلق بثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ، حيث بلغ معامل الثبات العام لمقياس المناخ التنظيمي (0.945) وبلغ معامل الثبات لمقياس الضغوط في العمل (0.877) مما يدل على. إن الأداة لها درجة عالية من الثبات، وبالتالي يمكن الاعتماد عليها في تطبيق الدراسة الميدانية.

7- الأساليب الإحصائية :

معالجة البيانات واختبار الفرضيات تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS statistique package for social sciences عبارة عن نظام خاص يقوم على لاحتمالات الإحصائية.
رابعاً النتائج:

1- عرض وتحليل البيانات الخاصة بمحور الخصائص الشخصية:

الجدول (1): توزيع أفراد العينة حسب الجنس		
النسبة المئوية	التكرار	الجنس
12	6	ذكر
88	44	أنثى

نلاحظ من خلال الجدول 1، أن نسبة الإناث تفوق نسبة الذكور، حيث قدرت نسبة الإناث (88%) بينما نسبة الذكور كانت (12%)، وهذا راجع لطبيعة العمل في القطاع الصحي الذي يتلاءم مع ميول العنصر النسوي أكثر من العنصر الرجالي.

- توزيع أفراد العينة حسب السن:

تظهر نتائج الجدول -2-، التنوع في مستوى أعمار أفراد مجتمع الدراسة، مما يعكس وجود خبرات متنوعة مما يخدم أهداف الدراسة، وكانت النسبة الأعلى في المستويات العمرية فئة أقل من (من 25 إلى 35)، سنة التي بلغت النسبة المئوية (50%)، وتليها فئة (أقل من 25 سنة) بنسبة (30%) وكلتا الفئتان تتميزان بالنشاط

الجدول (2): توزيع أفراد العينة حسب السن		
النسبة المئوية	التكرار	الفئات
30	20	أقل من 25 سنة
50	25	من 25 سنة إلى 35 سنة
14	7	من 36 سنة إلى 45 سنة
6	3	أكبر من 45 سنة

والحيوية، في حين ترجع أقل نسبة إلى فئة (من 36 إلى 45) بنسبة (14%). في حين أن نسبة الفئة العمرية (أكبر من 45) بنسبة (7%) تكاد تنعدم وهذا راجع طبيعة العمل مع التقدم في العمر يترقى البعض في حين يكون وقت التقاعد للبعض الأخر.

- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي كما هو مبين في الجدول 3: حيث يلاحظ أن (76%) في المستوى الجامعي مما أدى للتعامل مع أسئلة الاستبيان بسهولة

الجدول (3): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي		
النسبة المئوية	التكرار	الفئات
64	26	متوسط
20	10	ثانوي
76	38	جامعي

ووضوح، كما أن (64%) من المرضين كانوا في مستوى تعليمي ثانوي وكانت أقل نسبة للتعليم المتوسط حيث قدرت بـ (20%) جاءت هاته النتائج لأن طبيعة عمل المرض تتطلب مستوى عالي،

وهذا راجع لعمل المؤسسة الاستشفائية التي تحتوي على الكادر الطبي.

- توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة:

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة كما هو مبين في الجدول: 4، حيث يلاحظ أن نسبة (68%) تتمثل في عدد الأفراد الذين لم تتجاوز خبرتهم 5 سنوات ما يعادل (34) فرد معينة الدراسة، بينما نسبة (20%)، (من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات) أفراد الدراسة والذي بلغ عددهم 10 أفراد، بعد ذلك تأتي النسبة الأقل الأفراد الذين تتراوح خبرتهم (من 11 إلى 15

ومن خلال البند السادس عبرت 55% عن إجابات (هل خطوط السلطة واضحة بين الرؤساء والمرؤوسين) بموافق و 45% بغير موافق وهذا يدل على لديهم توجه إيجابي وخطوط السلطة واضحة بالنسبة لهم بشكل فوق المتوسط. من خلال ما سبق يمكن القول أن الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية جيد من وجهة نظر المرضين وهو ما يتفق مع نتائج دراسة (البدر، 2002).

الجدول (5): نتائج استجابات مفردات العينة حول أبعاد المناخ التنظيمي				
السؤال		نعم	لا	المجموع
هل تعتقد أن الهيكل التنظيمي الحالي للمؤسسة يساعد على تحقيق أهدافها؟	التكرار	34	16	50
	النسبة	68	38	100
يتصف الهيكل التنظيمي باللامركزية في العمل هل تعتقد أن هذا يساهم في التطور؟	التكرار	25	25	50
	النسبة	50	50	100
يمتاز الهيكل التنظيمي بالهرمية هل هذا يعيق عملية التسيير في رأيك؟	التكرار	20	30	50
	النسبة	30	60	100
هل يتصف الهيكل التنظيمي للمستشفى بالمرونة؟	التكرار	27	23	50
	النسبة	54	46	100
هل خطوط السلطة واضحة بين الرؤساء والمرؤوسين؟	التكرار	25	25	50
	النسبة	50	50	100
هل هناك تناسب لتخصصات العاملين بالمستشفى مع طبيعة ومهام وواجباتهم؟	التكرار	28	22	50
	النسبة	56	44	100

الاستجابات نحو نمط الاتصال:

نلاحظ انقسام في استجابات أفراد العينة بين نعم ولا حيث نجد نسبة 78% عبروا على البند السابع بموافق وهي (هل تشعر بأن هناك قنوات اتصال مفتوحة في المستشفى تسمح لك بمعرفة ارائك وحل مشاكلك؟) و 22% فقط كانت اجابتهم بلا، وهذا دليل على المعلومات المنقولة عبر الاتصالات التي تؤدي إلى سماع وحل مشكلات المرضين وهذا في صالح المؤسسة العمومية الاستشفائية. وفي نفس السياق نجد نسبة 52%، من أفراد العينة عبروا على البند الثامن (هل تعتقد أن مفاهيم الاتصال مفقودة بين الرؤساء والمرؤوسين؟) أجابوا بنعم بنسبة 38%، في حين أجاب 48% بلا وهذا يدل على عدم وجود سياسة واضحة لدى المرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية، ما قد يقضي إلى ظهور عوائق الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين، وفي نفس السياق نلاحظ نسبة 70% كانت اجابتهم بنعم في البند التاسع (هل تشعر بأن نمط

الاتصال الصاعد والهابط بالمستشفى يغلب عليه النمط الرسمي؟)، في حين أجاب البقية بنسبة 30%. وعليه يمكننا القول أن الاتصال بالمستويات العليا قد يكون السبب في كفاءة بعض القيادات الادارية التي تعتمد على هذا الاتصال. كما نلاحظ بالنسبة للبند العاشرة الحادية عشرة والثاني عشر بارتفاع نسبة الاجابات بنعم، فيما يخص الخطابات والتقارير وسهولة الاتصالات والوقت وأيضا مساهمة الاتصال في تحسين أداء الموظف، وهو توجه إيجابي نحو مساهمة نظام الاتصال بالمؤسسة على توفير المعلومات اللازمة وهذه النتيجة راجعة إلى الأهمية البالغة التي توليها الادارة لتوفير المعلومات التي تساعد في تحسين الأداء.

الجدول (6): خاص بالبعد الثاني محور نمط الاتصال				
السؤال		نعم	لا	المجموع
هل تشعر بأن هناك قنوات اتصال مفتوحة في المستشفى تسمح لك بمعرفة آرائك وحل مشاكلك؟	التكرار	39	11	50
	النسبة	78	22	100
هل تعتقد أن مفاهيم الاتصال مفقودة بين الرؤساء والمرؤوسين؟	التكرار	24	26	50
	النسبة	48	52	100
هل تشعر بأن نمط الاتصال الهابط والصاعد بالمستشفى يغلب عليه نمط الرسمي؟	التكرار	35	15	50
	النسبة	70	30	100
هل تسمح وسائل الاتصال في المستشفى أن يحصل الفرد على المعلومات الضرورية للعمل في الوقت المناسب؟	التكرار	28	22	50
	النسبة	56	44	100
هل الخطابات والتقارير التي تستخدمها في ادارة المستشفى لنقل المعلومات تتم بالسرعة والدقة المطلوبة؟	التكرار	40	10	50
	النسبة	80	20	100
هل تعتقد أن وسائل الاتصال تساهم في أدائك بشكل عام؟	التكرار	38	12	50
	النسبة	76	24	100

تفسير الاستجابات نحو صراع الدور:

نلاحظ من خلال الجدول والبند الثالث عشر أن نسبة 20% (هل تشعر بتضارب في بعض الأعمال المطلوب إنجازها من طرف المؤسسة في اعتقاداتك الخاصة) أجابوا بموافق، أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ 80% غير موافقين، وهذا دليل على عدم وجود تضارب في بعض الأعمال، ما يدل على الاتجاه الإيجابي لدى المرضين. كما نلاحظ بالنسبة للبند الرابع عشر أن نسبة 70% هل تعاني من خلافات مهنية بينك وبين زملاء العمل) و 30% أجابوا بغير موافق

وهو دليل على وجود ضعف في العلاقات العمل ووجود صراع بين المرضين في القيام بالأعمال.

أما بالنسبة للبند الخامس عشر نلاحظ أن نسبة 40% (هل تتعارض اهتماماتك مع اهتمامات زملائك في المكانة التي تشغلها) أجابوا بالموافقة، في حين نسبة 60% منهم غير موافقين، وهذا دال على وجود تعارض بين زملاء العمل، وقد يعود إلى مشكل في نقص الاتصالات الغير رسمية مما يؤدي إلى تصارع في الادوار.

أما بالنسبة للبند السادس عشر فإن نسبة 70% (هل تعاني من خلافات شخصية بينك وبين مسئولك المباشر في مكان العمل) أجابوا بالموافقة، أما نسبة الاجابات غير الموافقة فكانت 30%، ويمكن تفسير هذا البند على اتجاه إيجابي نحو الادارة والمسؤول من طرف المرضين وعدم وجود خلافات بين الرؤساء والمرؤوسين، في حين نلاحظ من نتائج الاجابات بالنسبة للبند السابع عشر (هل تقوم بأداء أعمال تكون في نظرك مقبولة عند شخص مرفوضة عند الآخرين؟) وكانت الاجابات بموافق بنسبة 28% في حين نسبة غير الموافقين بـ 72% وهذا يدل على ضغط على المرضين من خلال اختلافات ووجهات النظر بين الموظفين.

أما بالنسبة للبند الثامن عشر (هل تعتقد بأن قرارات وسياسات المؤسسة التي تعمل فيها يشوبها بعض التناقضات أحيانا؟) بالنسبة 80% بموافق ونسبة 20% بغير موافق، وهذا يدل على وجود بعض المشاكل والعوائق من ناحية القرارات التي تتخذها المؤسسة في بعض الأحيان.

الجدول (7): خاص محور صراع الدور				
السؤال		نعم	لا	المجموع
هل تشعر بتضارب في بعض الأعمال المطلوب إنجازها من طرف المؤسسة في اعتقاداتك الخاصة؟	التكرار	10	40	50
	النسبة	20	80	100
هل تعاني من خلافات مهنية بينك وبين زملاء العمل؟	التكرار	35	15	50
	النسبة	70	30	100
هل تتعارض اهتماماتك مع اهتمامات زملائك في المكانة التي تشغلها؟	التكرار	20	30	50
	النسبة	40	60	100
هل تعاني من خلافات شخصية بينك وبين مسئولك المباشر في مكان العمل؟	التكرار	15	35	50
	النسبة	30	70	100
هل تقوم بأداء أعمال تكون في نظرك مقبولة عند شخص مرفوضة عند الآخرين؟	التكرار	14	36	50
	النسبة	28	72	100

50	40	10	التكرار	هل تعتقد بأن قرارات وسياسات المؤسسة التي تعمل فيها يشوبها بعض التناقضات أحياناً؟
100	80	20	النسبة	

تفسير الاستجابات حول محور غموض الدور:

نلاحظ من خلال الجدول الخاص بمحور غموض الدور ومن خلال البند التاسع عشر (هل تعتقد أن بعض القوانين والاجراءات التي تعمل فيها غير مفهومة عند كثير المرضين؟) وجاءت نسبة بـ 70% بموافق ونسبة 30% بغير موافق، وهنا يمكن تفسير باتجاه ايجابي من طرف المرضين بحيث أن القوانين والاجراءات التي تنصها الادارة تدل على الوضوح عند المرضين وتمارس بشكل مفهوم ودقيق.

أما بالنسبة للبند العشرين الذي ينص على (هل تتمتع بالصلاحيات الكافية للقيام بمسؤوليات عملك؟) وكانت الاجابات بنسبة 50% بموافق، بحيث يرى المرضين أن دورهم واضح للقيام بأعمالهم في حين يرى 50% عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات.

كما نلاحظ من خلال البند الواحد والعشرين (هل تشعر بانك تقوم بأعمال غير ضرورية) وكانت الاجابات بموافق بنسبة 60% وهنا يشعر العديد من المرضين بعدم شعورهم بالقيام بأعمال ذات ضرورة، في حين يشعر 40% عكس ذلك وهذا يدل على حسب خبرات ومؤهلات ومدى توافق الأعمال التي يقوم بها الموظفين وقدراتهم.

ونلاحظ أيضا من خلال البند الثاني والعشرين (هل تعتقد انك تجد صعوبة في المهام المستندة إليك أحياناً) بنسبة موافق بـ 74%، وهذا دال على وجود بعض المرضين صعوبة عند القيام بأعمالهم في حين يرى البعض الاخر بنسبة 26% بسهولة المهام التي يقومون بها .

أما بالنسبة للبند الثالث والعشرين (هل تعاني من نقص المعلومات أو الوسائل لأداء العمل المكلف به؟) وكانت الاجابات بموافق بنسبة 66% وهذا يدل على معاناة بعض المرضين من قصور في الوسائل لأداء أعمالهم بشكل جيد. في حين يرى 54% عكس ذلك بتوفر الوسائل والقيام بأعمالهم بشكل عادي وعدم شعورهم بالضغط.

في حين يأتي البند الرابع والعشرين (هل تضمن ان صلاحيتك غير واضحة مما يجعل مشاركتك في اتخاذ القرارات محدودة؟) وعليه كانت الاجابات بـ موافق بنسبة 76% بعدم وضوح صلاحيتاهم وغموض دورهم وعدم مشاركتهم في صنع القرارات في حين أجاب 24% بوضوح صلاحيته.

الجدول (8): خاص بمحور غموض الدور				
السؤال		نعم	لا	المجموع
هل تعتقد ان بعض القوانين والاجراءات التي تعمل فيها غير مفهومة عند كثير من العمال؟	التكرار	15	35	50
	النسبة	30	70	100
هل تتمتع بالصلاحيات الكافية للقيام بمسؤوليات عملك؟	التكرار	25	25	50
	النسبة	50	50	100
هل تشعر احيانا بانك تقوم بأعمال غير ضرورية؟	التكرار	20	30	50
	النسبة	40	60	100
هل تعتقد أنك تجد صعوبة في المهام المستند اليك احيانا؟	التكرار	13	37	50
	النسبة	26	74	100
هل تعاني من نقص المعلومات أو الوسائل لأداء العمل المكلف به؟	التكرار	27	23	50
	النسبة	54	46	100
هل تظن ان صلاحياتك غير واضحة مما يجعل مشاركتك في القرارات محدودة؟	التكرار	12	38	50
	النسبة	24	76	100

سادساً المناقشة:

مناقشة وتفسير وتحليل النتائج على ضوء الفرضيات:

1- تحليل النتائج على ضوء الفرضية الجزئية الأولى :

من خلال النتائج المتحصل عليها في ضوء الفرضية الأولى (جدول -9-) لخصوص مؤشر الهيكل التنظيمي وعلاقته بضغط العمل تبين أن هناك علاقة ارتباطية عكسية، حيث قدرت بـ (-0.38) هذه النسبة توضح أن درجة الضغوط منخفضة لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية، وهذا ما يؤكد أن الهيكل التنظيمي للمؤسسة يتميز بالمرونة في العمل، ويساعد ذلك على سرعة الإنجاز وجودة العمل.

الجدول (9): تحليل النتائج على ضوء الفرضية الجزئية الأولى:			
نص الفرضية-1-	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig	حجم العينة
توجد علاقة ارتباطية عكسية بين الهيكل التنظيمي والضغط	-0.38	0.331	50

2- مناقشة وتحليل النتائج على ضوء الفرضية الجزئية الثانية:

من خلال النتائج المتحصل عليها وعلى ضوء الفرضية الثانية (جدول -10-) نرى

وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية حيث قدرة ب (0.75) وهذه الدرجة توضح أنها كلما قل معدل نمط الاتصال زادت درجة ضغوط العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية، وهذا دليل على نقص وضعف في نظام اتصال فعال في المؤسسة العمومية الاستشفائية، بإضافة إلى وجود صعوبة في اتجاهات الاتصالات ونقص في الطرق والأساليب الحديثة لتفعيل نمط الاتصالات، لأن نقص الاتصالات الفعالة سواء كانت رسمية أو غير رسمية تزيد من قلق وتوتر المرضين، وبالتالي جاءت درجة الضغوط لدى المرضين مرتفعة فيما يتعلق بنمط بالاتصال وعليه يمكننا القول أن الفرضية الجزئية الثانية غير دالة.

الجدول (10) النتائج على ضوء الفرضية الجزئية الثانية:			
نص الفرضية-2-	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig	حجم العينة
توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين نمط لاتصال والضغط	0.75	0.00	50

3 - مناقشة النتائج على ضوء الفرضية العامة:

جدول يوضح العلاقة بين المناخ التنظيمي والضغط في العمل

من خلال الجدول الموضح أدناه فإنه توجد علاقة ارتباطية موجبة متوسطة قدرت ب 0.60، حيث كلما كانت بيئة العمل سليمة ومناخ تنظيمي صحي وملائم بأبعاده المعتمدة في الدراسة، فكلما قلت ضغوط العمل في حين كلما كان المناخ التنظيمي غير صحي وغير سليم كلما زادت ضغوط لدى المرضين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية.

الجدول (11): النتائج على ضوء الفرضية العامة:			
نص الفرضية-3-	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig	العينة
توجد علاقة ارتباطية عكسية بين المناخ التنظيمي وعلاقته بالضغط في العمل	0.60	0.00	50

سابعاً خاتمة الدراسة:

انطلقت هذه الدراسة للكشف على طبيعة العلاقة بين المناخ التنظيمي والضغط في العمل وبعد استكمال إجراءاتها الميدانية، اتضح لنا أن للمناخ التنظيمي الملائم دور في التقليل من التوتر والضغط لدى الموظفين. كما أن المناخ التنظيمي يعد كأحد أهم ظروف العمل في كل

الأوقات وبالأخص في الوقت الحالي الذي يتميز بالتغيير والتطور ما يتطلب مناخ تنظيمي ملائم، وأن من أهم عوامل نجاح المؤسسات الاهتمام بالعنصر البشري بمدى تحقيق رضاه والخفض من الضغوط التي يتعرض لها، خاصة في مختلف الأعمال الحساسة على غرار المؤسسة العمومية الاستشفائية التي تتطلب توفير مناخ ملائم وجو مناسب وآمن للموظفين وذلك لوضعهم الحساس بصفته يتعاملون مع المرضى وعلى ضوء ما توصلت اليه الدراسة ارتأينا أن نقدم بعض التوصيات في المؤسسات الخدمائية بصفة عامة والمؤسسات الاستشفائية بصفة خاصة.

- توفير جو ومناخ مناسب للعمل وذلك من خلال وضوح وشفافية وتحديث الهياكل التنظيمية للمراكز الاستشفائية والعمل على تحسين ظروف العمل.
- التقليل من ساعات العمل ووضع فترات الراحة للموظفين لتقليل الحد من الضغوط.
- استغلال طرق الاتصالات غير الرسمية لإيصال المعلومات بسرعة باعتبارها وسيلة هامة في سرعة نقل وتلقي المعلومات.
- ادخال برامج التكوين والتدريب بشكل دوري، مما يساعد في التقليل من الأمراض والمخاطر المهنية (الفيزيكية، النفسية، الاجتماعية)
- اتباع استراتيجية التحفيز وخلق روح الانتماء لدى الموظفين خاصة في المؤسسات الاستشفائية.

ثامناً قائمة المراجع:

1. ابراهيم حمد (2005) المناخ التنظيمي وعلاقته بضغط العمل، رسالة ماجستير، جامعة نايف الرياض السعودية.
2. أبو العلا محمد صلاح الدين (2009) ضغوط العمل وأثرها على الولاء، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية غزة فلسطين.
3. أحمد ابراهيم (2000) الادارة التعليمية بين النظرية والتطبيق، دار الهناء للطباعة الاسكندرية، ص 71.
4. البقمي مصلح حمدان (2011) المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، نايف العربية السعودية.
5. حريم حسين . (2004) السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في المنظمات الأعمال، دار حامد عمان، ص287.
6. حسام قربي أحمد (2018) العلاقة بين جودة المناخ التنظيمي والاداء الفعال في المنظمات العامة، المجلد 19، العدد 4.
7. عامر الكبيسي (2006) التطوير التنظيمي وقضايا معاصرة، دار الرضا للنشر والتوزيع، ص 72.
8. فريدة محمد الغزالي (2019) سلام الاندونسي، المناخ التنظيمي وعلاقته بفعالية الاداء الوظيفي، مجلة البحث العلمي، العدد5، الجزء 14، ص3.
9. فليه، وآخرون (2014) السلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ص 306.

10. محمد حميدات (2006) قيم العمل والالتزام، دار حامد للنشر، المجلد 1، ص 90.
11. محمد حميدات (2008) السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر، ص 172.
12. محمود سليمان العميان (2013) السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ص 161.
13. مزينة بلقاسم (2014) خصائص المؤسسة الاستشفائية، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 9، ص 439.
14. المغربي كامل محمد (2010) السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، دار الفكر للنشر، ص 303.
15. المغربي كامل. (2004) السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم، ط2، دار الفكر للنشر والتوزيع، الاردن، ص178.
16. منال طلعت (2000) مدخل إلى علم الاتصال، جامعة الاسكندرية مصر.
17. المؤمني واصل جميل (2006) المناخ التنظيمي وادارة الصراع في المؤسسات التربوية، عمان، دار الفكر، 25.
18. وفاء محمد الزبيدي (2018) أنماط الاتصال وعلاقته باتخاذ القرار الاداري لدى قادة مدارس التعليم العام بمدينة مكة المكرمة، مجلة البحث العلمي في التربية، العدد 19، ص238.