

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم التسيير

الموضوع:

تأثير ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد داخل المؤسسة

دراسة حالة: مستشفى عاشور زيان أولاد جلال

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

الأستاذ(ة) المشرف(ة):

- د/ مزيو ألفة

من إعداد الطلبة:

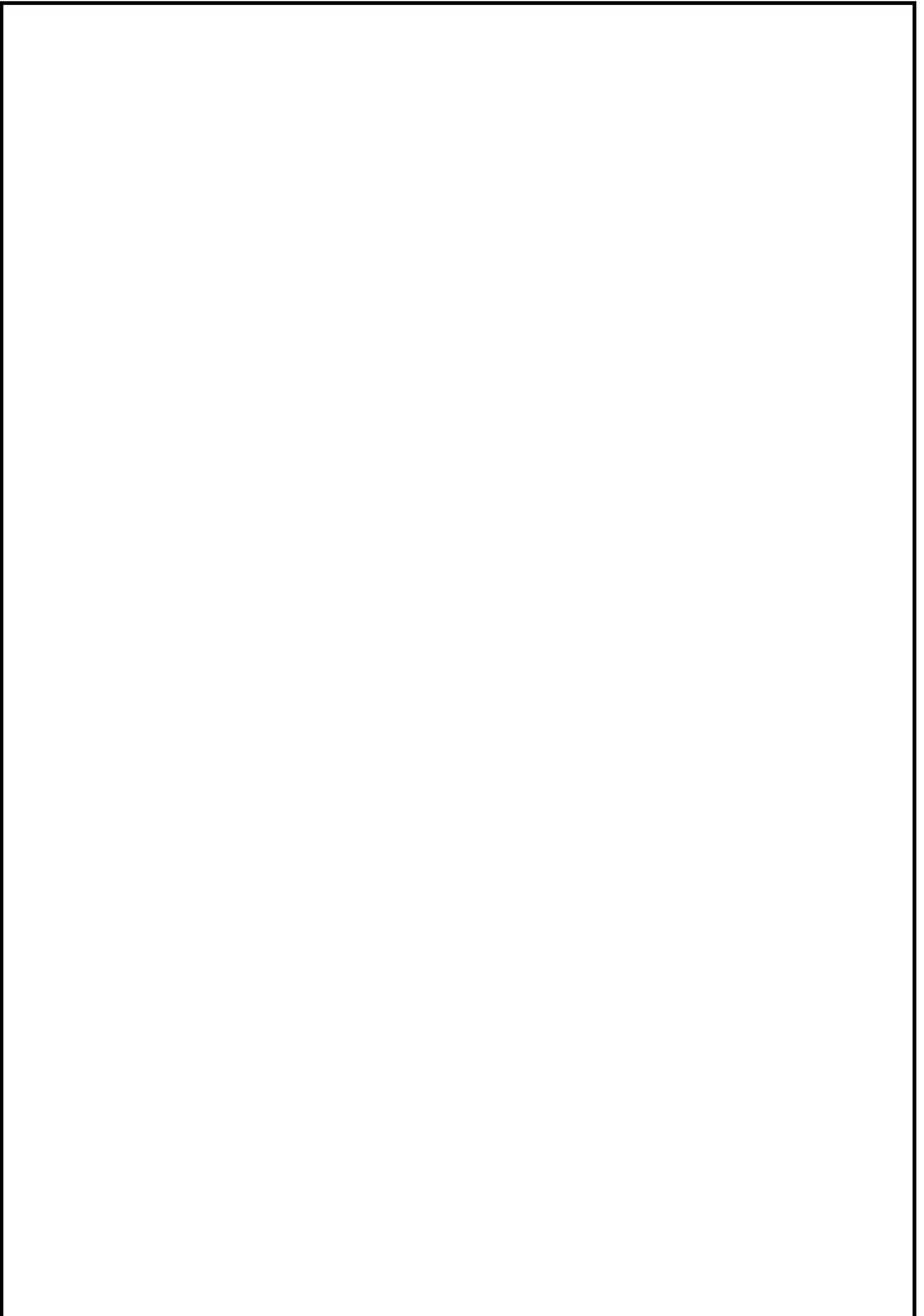
- زين عبد الرحمان

- بيبة أمحمد

لجنة المناقشة:

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	أستاذ محاضر أ	جبيرات سناء
بسكرة	مقرا	أستاذ محاضر ب	مزيو ألفة
بسكرة	مناقشا	أستاذ محاضر أ	دالي علي لمياء

الموسم الجامعي: 2023-2024



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم التسيير

الموضوع:

تأثير ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد داخل المؤسسة

دراسة حالة: مستشفى عاشور زيان أولاد جلال

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

الأستاذ(ة) المشرف(ة):

- د/ مزيو ألفة

من إعداد الطلبة:

- زين عبد الرحمان

- بيبة أحمد

لجنة المناقشة:

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	أستاذ محاضر أ	جبيرات سناء
بسكرة	مقرا	أستاذ محاضر أ	مزيو ألفة
بسكرة	مناقشا	أستاذ محاضر أ	دالي علي لمياء

الموسم الجامعي: 2023-2024

شكر وعرّفان

الحمد لله الذي جعل التربية مشتقة من اسمه وجعل أشرف الأعمال عمل المربين والصلاة والسلام على سيد المرسلين محمد

وعلى من اهتدى بهديه الى يوم الدين وبعد:

في نهاية عملنا المتواضع نحمد الله العظيم ونشكره كثيرا ان وفقنا الى انجاز هذا العمل وان واجب العرفان يدعوننا أن نتقدم بالشكر الوفير والتقدير الكبير لأستاذتنا الجليلة الدكتورة "مزيو ألفة" التي كان لها فضل الإشراف على هذه الدراسة فكانت نعم المرشدة والموجهة وكانت قبس الضياء في عتمة البحث، كما كانت قبطان مركب العلم في موج الدراسة المتلاطم ولم تبخل علينا بشيء من وقتها الثمين ابقاها الله ذخرا لطلبة العلم وجعل ذلك في ميزان حسناتها .

ونتوجه بالشكر الجزيل إلى جميع أساتذتنا الفضلاء في قسم علوم التسيير الذين لم يملوا في توجيهنا وإمدادنا بما احتجنا إليه طيلة أيام الدراسة.

ونتقدم بالشكر الجزيل إلى أساتذتنا الموقرين في لجنة المناقشة المكونة من الدكتورة جبيرات سناء رئيسا والدكتورة دالي علي لمياء مناقشا لتفضلهم علينا بقبول مناقشة هذه المذكرة فهم أهل لسد خللها وتقويم معوجها والإبانة عن مواطن القصور فيها، سائلا الله الكريم أن يثيبهم عنا خيرا.

ونشكر كل من ساعدنا وأعاننا على إنجاز هذا البحث فلهم في النفس منزلة وإن لم يسعف المقام لذكرهم فهم أهل للفضل والخير والشكر.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر الجزيل لمدير مستشفى عاشور زيان أولاد جلال وكذا الأطقم الطبية لذات المستشفى نظير تعاونهم معنا حيث لم يخلو علينا بالمعلومات اللازمة لإثراء موضوع بحثنا .

إهداء

إلى من أوصاني بهما القرآن إلى أغلى ما أملك في الدنيا إلى التي حملتني وهنا وضعتني إلى من كانت شمعة

تنير دربي إلى من كانت تسقيني دعاء حتى وصلت إلى أسمى المراتب " أمي الغالية " إلى سندي ودعمني في

مشواري الذي علمني حب الخير والإعتماد على النفس ... إلى من ضحى بكل ما يملك من أجل أن يربيني ويجعل منا

رجال دون أن يمل أو يكل " أبي الغالي " إلى إخوتي الأعزاء حفظهم الله ورعاهم

إلى صديقي العزيزين " زكريا " و " كمال " أدامهما الله لي سنداً وعوناً.

إلى كل من رافقني في مشواري الدراسي

إلى كل من مد لي يد العون في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد ..

زين عبد الرحمان

إهداء

إلى من ببرها إله الكون أوصاني ورضاهما سر توفيقى وحبها يمن إيماني وبصدق دعائها ينفرج كربى وأحزاني وبوجهها ينجلى

كدرى فهي النبض في قلبي والنور في بصري واللحن في شفتي أمسي الغالية

إلى الوافر دينه الوافي عقله من لم يملني على القرب ولم ينسني على البعد فإذا دنوت منه دناني وان بعدت عنه راعاني وان

استعنت به عضدي وان احتجت إليه واساني فجعل ماء عينه لي حبرا وجعل أجفانه لي قلما إلى من افتخر بابني ابنه

والدي الغالي رحمه الله وجعل الفردوس مستقره ومثواه

أما الإهداء الذي من النوع الخاص فإني أتوجه بالشكر أيضا إلى كل من وقف إلى جانبي وكان له بصمة في

توجيهي لولاهم لما وصلت إلى ما وصلت إليه فلهم مني كل الشكر و التقدير.

إلى كل الأحبة والموقرين ممن كانوا لنا سندا.

أهدي هذا العمل

بيدة أحمد

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التحقيق في تأثير ضغوط العمل على السلوك الإبداعي لأفراد الطاقم الطبي في المؤسسة العمومية الاستشفائية عاشور زيان - أولاد جلال. تنقسم الدراسة إلى ثلاثة فصول رئيسية: يقدم الفصل الأول مقدمة حول الإبداع والسلوك الإبداعي، من خلال مناقشة التعريفات، الأهمية، المتطلبات، الأنواع، المبادئ، المراحل، والمعوقات. يتناول الفصل الثاني العلاقة بين ضغوط العمل والسلوك الإبداعي، مستعرضاً ماهية ضغوط العمل، أنواعها، مصادرها، مستوياتها، ونتائجها على الإبداع الفردي. يقدم الفصل الثالث دراسة ميدانية، تحلل تأثير ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للطاقم الطبي في المستشفى.

باستخدام استبيان منظم وتحليل إحصائي بواسطة برنامج SPSS، اختبرت الدراسة الفرضية الرئيسية: أن ضغوط العمل تؤثر سلباً على السلوك الإبداعي لأفراد الطاقم الطبي. أكدت النتائج وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية، مما يؤثر على حساسية المشكلات، الطلاقة، الأصالة، المرونة، وروح المجازفة. تختتم الدراسة بتوصيات لتحسين بيئة العمل، تنفيذ برامج تدريبية، وتعزيز التواصل التنظيمي والتمكين للتخفيف من الآثار السلبية لضغوط العمل على الإبداع.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، السلوك الإبداعي، الطاقم الطبي، المؤسسة العمومية الاستشفائية عاشور زيان، حساسية المشكلات، الطلاقة، الأصالة، المرونة، روح المجازفة.

Abstract

This study aims to investigate the impact of work stress on the creative behavior of medical staff at Achour Ziane Public Hospital in Ouled Djellal. The study is divided into three main chapters: the first chapter provides an introduction to creativity and creative behavior, discussing its definitions, importance, requirements, types, principles, stages, and obstacles. The second chapter examines the relationship between work stress and creative behavior, exploring the nature, types, sources, levels, and consequences of work stress on individual creativity. The third chapter presents a field study, analyzing the effects of work stress on the creative behavior of medical staff at the hospital.

Using a structured questionnaire and statistical analysis through SPSS, the study tested the main hypothesis: work stress negatively impacts the creative behavior of medical staff. The results confirmed a significant negative relationship, affecting problem sensitivity, fluency, originality, flexibility, and risk-taking. The study concludes with recommendations to improve the work environment, implement training programs, and enhance organizational communication and empowerment to mitigate the adverse effects of work stress on creativity.

Keywords: work stress, creative behavior, medical staff, Achour Ziane Public Hospital, problem sensitivity, fluency, originality, flexibility, risk-taking, organizational empowerment.

فهرس المحتويات:

I	شكر وعرفان
II	إهداء
III	إهداء
IV	الملخص:
V	فهرس المحتويات:
VIII	قائمة الجداول:
IX	قائمة الاشكال:
IX	الملاحق
2	مقدمة:
3	1- إشكالية الدراسة:
3	2- الدراسات السابقة:
5	3- نموذج وفرضيات الدراسة:
5	1.3- النموذج النظري للبحث:
7	2.3- فرضيات الدراسة:
7	4- التموضع الأبتمولوجي ومنهجية الدراسة:
7	1.4- التموضع الأبتمولوجي
8	2.4- منهجية الدراسة:
8	5- أهداف الدراسة:
8	6- أهمية الدراسة:
10	الفصل الأول: مقدمة حول الابداع والسلوك الابداعي
11	تمهيد:
12	المبحث الأول: ماهية الابداع
12	المطلب الأول: تعريف الابداع وأهميته
14	المطلب الثاني: متطلبات الابداع

14	المطلب الثالث: أنواع الابداع
16	المبحث الثاني: أساسيات الابداع
16	المطلب الأول: مبادئ الابداع ومستوياته
17	المطلب الثاني: مراحل الابداع
18	المطلب الثالث: معوقات الابداع
20	المبحث الثالث: ماهية السلوك الإبداعي
20	المطلب الأول: تعريف السلوك الإبداعي وأهميته
21	المطلب الثاني: عناصر السلوك الإبداعي وخصائصه
23	المبحث الرابع: أساسيات السلوك الإبداعي
23	المطلب الأول: مراحل السلوك الإبداعي
24	المطلب الثاني: أبعاد السلوك الإبداعي
26	خلاصة الفصل:
27	الفصل الثاني: علاقة ضغوط العمل بالسلوك الإبداعي
28	تمهيد:
29	المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل
29	المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل
30	المطلب الثاني: أنواع ضغوط العمل
31	المطلب الثالث: عناصر ضغوط العمل
32	المطلب الرابع: أبعاد ضغوط العمل
34	المبحث الثاني: مصادر وتطورات ضغوط العمل
34	المطلب الأول: مصادر ضغوط العمل
35	المطلب الثاني: مستويات ضغوط العمل
36	المطلب الثالث: مراحل التعامل مع ضغوط العمل
38	المبحث الثالث: نتائج ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد
38	المطلب الأول: العلاقة الإيجابية بين ضغوط العمل والسلوك الإبداعي
39	المطلب الثاني: العلاقة السلبية بين ضغوط العمل والسلوك الإبداعي

40 خلاصة الفصل:
41 الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال.
43 المبحث الأول: تقديم عام للمصلحة العمومية الاستشفائية عاشور زيان -أولاد جلال -
43 المطلب الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة.
44 المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة.
48 المطلب الثالث: تعداد العاملين والموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية عاشور زيان -أولاد جلال- .
49 المطلب الرابع: أهداف ومهام المؤسسة العمومية للصحة عاشور زيان.
50 المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية.
50 المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة.
52 المطلب الثاني: أداة الدراسة وأدوات التحليل الإحصائي:
54 المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة.
56 المطلب الرابع: اختبار التوزيع الطبيعي.
57 المبحث الثالث: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة.
57 المطلب الأول: تحليل محاور الإستبانة.
62 المطلب الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية.
66 المطلب الثالث: مناقشة فرضيات الدراسة:
71 الخاتمة:
75 قائمة المصادر والمراجع:

قائمة الجداول:

- الجدول رقم: (01) المصالح الاستشفائية والتقنية. 48
- الجدول رقم (02): عدد العاملين والموظفين في مستشفى عاشور - أولاد جلال- 49
- جدول رقم (03): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة (الجنس، المستوى التعليمي، الرتبة، وسنوات الخبرة) 51
- الجدول رقم (04) نتائج معاملات الثبات الفاكرونباخ. 54
- الجدول رقم (05) نتائج معامل بيرسون لقياس الاتساق الداخلي لأبعاد الدراسة ومحاورها 55
- الجدول رقم (06): التحقق من التوزيع الطبيعي (معامل الالتواء والتفلطح) 56
- جدول رقم (07): مقياس ليكارت الخماسي 57
- جدول رقم (08) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول 58
- جدول رقم (09) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني 60
- جدول رقم (10): نتائج تحليل تباين الإنحدار للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الرئيسية: 62
- الجدول رقم (11) يوضح: نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي لأفراد الطاقم الطبي. 63
- الجدول رقم (12) يوضح: نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط العمل على حساسية المشكلات لأفراد الطاقم الطبي. 63
- الجدول رقم (13) يوضح: نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط العمل على الطلاقة لأفراد الطاقم الطبي. 64
- الجدول رقم (14) يوضح: نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط العمل على الأصالة لأفراد الطاقم الطبي. 65
- الجدول رقم (15) يوضح: نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط العمل على المرونة لأفراد الطاقم الطبي. 65
- الجدول رقم (16) يوضح: نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط العمل على روح المجازفة لأفراد الطاقم الطبي. 66

قائمة اشكال:

- الشكل رقم (01): يوضح عناصر ضغوط العمل 31
- الشكل رقم (02): يوضح أبعاد ضغوط العمل 33
- الشكل رقم (03)، الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومي الاستشفائية عاشور زيان - أولاد جلال - 44

مقدمة

في عصرنا الحديث، شهدت المنظمات تقدماً كبيراً وتطورات تكنولوجية متسارعة، مما أدى إلى تغيرات جذرية في مختلف مجالات الحياة. أصبحت تعقيدات الأعمال وانتشار المنظمات عبر الدول والمناطق وزيادة حجمها وعدد موظفيها، بالإضافة إلى تعقيد بيئتها وزيادة متطلبات الحياة، تمثل تحدياً كبيراً أمام هذه المنظمات. ونتيجة لذلك، زادت الضغوط على إدارتها وعلى العاملين فيها، مما جعل ضغوط العمل سمة بارزة في العصر الحالي.

ويعتمد تفوق هذه المنظمات على قدرة أفرادها على التكيف مع التغيير وتحقيق التميز من خلال مشاركتهم الفعالة وإسهامهم بأفكارهم وابتكاراتهم واقتراحاتهم لتحسين العمل المستمر. ورغم أهمية هذا الجهد في الممارسة، يواجه الأفراد العديد من التحديات التي تعوق تحقيق هذا الهدف، بسبب مجموعة من العوامل التي تتفاعل داخل المؤسسة.

وقد يجد الفرد نفسه مطلوباً لتلبية مجموعة متنوعة من الاحتياجات والالتزامات، سواء كانت مادية أو عاطفية أو اجتماعية والتي تتطلب اهتمامه، بالتالي فإن التوازن بينها أمر صعب مما يعيق الفرد في تحقيق أهدافه وتحقيق الارتياح في حياته اليومية ويؤدي به إلى عدم استقرار الوضع وظهور صراعات وضغوطات متعددة.

وتعتبر الضغوطات واحدة من المواضيع الهامة التي تستحوذ على اهتمام الباحثين في مختلف التخصصات العلمية، ويتصدر علماء النفس قائمة المهتمين بها. يرتبط اهتمامهم بالضغوطات لأنها جزء لا يتجزأ من واقع الحياة اليومية وتعتبر قضية تم الجميع، إذ نجد الضغوطات تحيط بالفرد بشكل شبه يومي. تختلف شدة ونوعية هذه الضغوطات من شخص لآخر وحتى داخل نفس الشخص تتفاوت من وقت إلى آخر.

ويعد موضوع ضغوط العمل قضية لازمت البشرية منذ القدم، ويعتبر مكان العمل مصدر إرهاق ومشقة، وذلك مصداقاً لقوله تعالى ﴿لقد خلقنا الإنسان في كبد (الإنسان الآية 04)﴾ حيث تشير بعض الدراسات إلى أن الضغوطات قد تكون لها تأثيرات إيجابية وسلبية على الفرد والمنظمة التي يعمل فيها. يمكن أن يؤدي الضغط إلى تحسين الأداء، حيث يدفع بعض الأفراد إلى بذل مزيد من الجهد والإبداع.

ويعتبر السلوك الإبداعي للفرد أحد العوامل الرئيسية في عمل المنظمات الحديثة، خاصة في ظل التحديات المتغيرة والمعقدة التي تواجهها هذه المنظمات، فهو وسيلة مهمة لتحقيق تقدم جذري في أداء المنظمة، وبما أن الإبداع يعتبر سمة مميزة للمنظمات الرائدة في الوقت الحاضر، فإن بعض الأشخاص يشير إلى أن المنظمات الناجحة هي تلك التي توفر لموظفيها البيئة والموارد المناسبة التي تساهم في تحويل الأفكار والسلوكيات إلى نتائج إيجابية للمنظمة.

ومع ذلك، تظهر دراسات أخرى أن الضغوطات المتواصلة في العمل قد تؤدي إلى الإحباط واليأس، مما يزيد من احتمالية الإصابة بالأمراض النفسية والعضوية، وتعقيد المشاكل التي يصعب علاجها.

كما يكون السلوك الإبداعي أهمية خاصة في تلك الظروف، إذ تظهر الطرق التقليدية والروتينية التي تعتمد عليها المنظمات في أداء مهامها كما لو أنها غير كافية أو غير ملائمة. بالتالي، يصبح الإبداع والتطوير ضروريين للمنظمات لتحقيق التميز، ويتطلب ذلك الاعتماد على العنصر البشري كمصدر للأفكار الجديدة والابتكارات.

1- إشكالية الدراسة:

لقد شهد بموضوع ضغوط العمل اهتمام كبيرا في السنوات الأخيرة ويعزى إلى الاعتراف المتزايد بتأثير هذه الضغوط على صحة العامل وإنتاجيته، إذ يُعتبر العامل الركيزة الأساسية في أي منظمة والعامل الرئيسي في نجاحها. ويُشكل عدم التحكم الفعال في ضغوط العمل خسائر مادية ونفسية، حيث يبرز أحد الخسائر المهمة الناتجة عن ذلك، وهو تعثر تطوير مهارات العامل وتقدم المنظمة وازدهارها، والذي يتجلى في السلوك الإبداعي، والذي يميز كل عامل عن غيره. وبالتالي، فإن الرابط الوثيق بين هذين الموضوعين وأهميتهما البالغة تجعلنا ملزمين باستكشاف في طبيعة هذه العلاقة، ومنه جاءت هذه الدراسة لمحاولة التعرف على تأثير ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد، أملا بان يسهم هذا البحث من خلال هذه الدراسة في تقديم مجموعة من التوصيات والاقتراحات التي تسهم فهم مستوى ضغوط العمل وعلاقته بالسلوك الإبداعي للعامل.

كيف تؤثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد العامل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان أولاد جلال؟

وتتفرع تحت هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية والمتمثلة في:

أولا: الأسئلة النظرية

ماذا يقصد بالسلوك الإبداعي للفرد؟

كيف يكون الفرد مبدعا داخل المؤسسة؟

فيما تتجلى ضغوط العمل التي يواجهها الفرد داخل المؤسسة؟

ماهي صور تأثير ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد؟

ثانيا: الأسئلة التطبيقية

ماهي طبيعة ضغوط العمل التي يواجهها الفرد في المؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان أولاد جلال؟

ماهي صور تأثير ضغوط العمل في المؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان أولاد جلال؟

2- الدراسات السابقة:

دراسة مانع صبرينة(2007-2008)، بعنوان: ضغوط العمل و أثرها على أداء الأساتذة الجامعيين دراسة حالة أساتذة كلية الاقتصاد و التسيير بجامعة باتنة الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على أداء الأساتذة الجامعيين وقد شملت عملية الدراسة 52 أستاذاً، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة: أن مستوى ضغوط العمل التي يعيشها الأستاذ الجامعي لها تأثير سلبي على مستوى الأداء كما أن تعدد الأدوار والمهام التي يؤديها الأستاذ الجامعي من وظيفة أكاديمية ووظيفة إدارية تؤثر سلباً على مستوى الأداء.

خالد يوسف الزعبي، حسين محمد العزب (2007)، بعنوان: قياس اتجاهات العاملين لأثر المناخ التنظيمي في تبني السلوك الإبداعي: دراسة ميدانية على شركة كهرباء محافظة إربد، هدفت هذه الدراسة إلى تقييم المناخ التنظيمي السائد، ومستوى السلوك الإبداعي في شركة كهرباء محافظة إربد من وجهة نظر العاملين والتعرف على طبيعة العلاقة بين المناخ التنظيمي والسلوك الإبداعي فيها ومعرفة فيما لو كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) في السلوك الإبداعي لدى العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة الوظيفية، المؤهل العلمي والمستوى الإداري للوظيفة). وكشفت الدراسة عن أن تقييم العاملين للسلوك الإبداعي كان إيجابياً كما أن تقييم العاملين للمناخ التنظيمي بكافة أبعاده مجتمعة ومنفردة كانت إيجابية وعلى الترتيب التالي حسب أهميتها (الانتماء التنظيمي، الحوافز، اتخاذ القرارات، القدرة على تحمل المخاطرة والتدريب) كما أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) فأقل بين أبعاد المناخ التنظيمي مجتمعة ومنفردة والسلوك الإبداعي، كما بينت الدراسة وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.01$) في السلوك الإبداعي تعزى لمتغيرات المستوى التعليمي، المؤهل العلمي، المستوى الإداري للوظيفة.

دراسة سليمان سالم الحجايا(2012)، بعنوان ضغوط العمل وعلاقتها بالسلوك الإبداعي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، هدفت الدراسة إلى معرفة ضغوط العمل وعلاقتها بالسلوك الإبداعي لدى مديري مدارس الثانوية الحكومية في إقليم جنوب الأردن من وجهة نظرهم، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية تعزى لمتغير الخبرة الإدارية ولصالح ذوي الخبرة الإدارية (5 سنوات) فأقل. كما يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في السلوك الإبداعي تعزى لتفاعل الجنس مع الخبرة الإدارية ولصالح الذكور ذوي الخبرة الإدارية (10 سنوات) فأكثر.

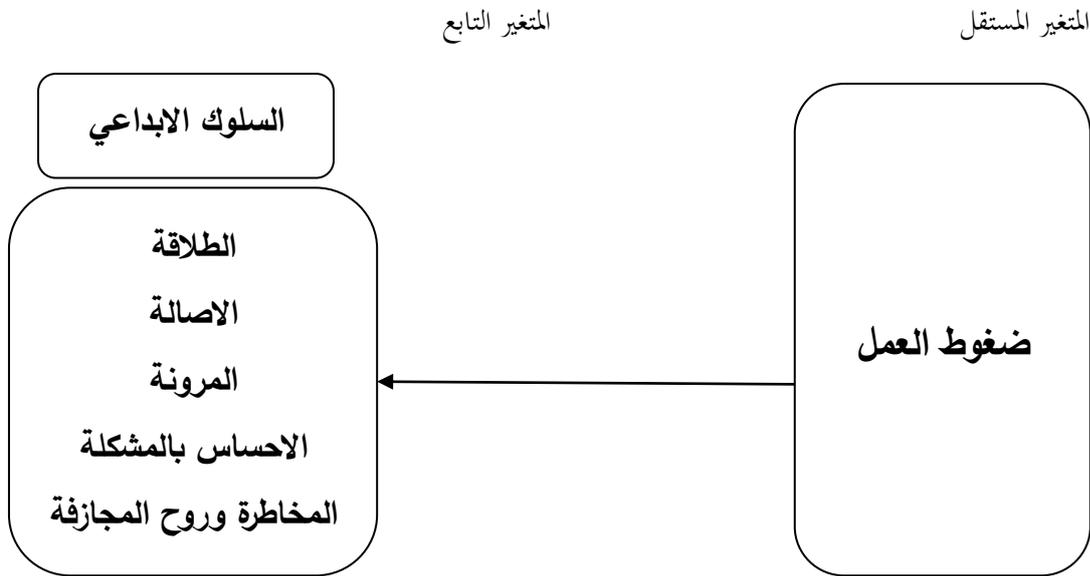
دراسة محمدية (2016)، بعنوان: "أثر التمكين الوظيفي في السلوك الإبداعي لدى العاملين في هيئة تنشيط السياحة الأردنية"، وقد هدفت الدراسة إلى تحديد أثر التمكين الوظيفي في السلوك الإبداعي لدى العاملين في هيئة تنشيط السياحة الأردنية، وتم توزيع 65 استبانة لهذا الغرض، وخلصت دراسته إلى أن مستوى التمكين الوظيفي بأبعاده تفويض الصلاحية والمشاركة في اتخاذ القرار والتحفيز (الذاتي) كان مستواه مرتفعاً في هيئة تنشيط السياحة الأردنية، وقدمت الدراسة توصيات بخصوص اعتماد التمكين الوظيفي أسلوباً إدارياً في هيئة تنشيط السياحة الأردنية لتعميق الوعي بهذا الجانب.

3- نموذج وفرضيات الدراسة:

1.3- النموذج النظري للبحث:

من خلال ما تقدم وتوافقا مع تساؤلات الدراسة ولتوضيح كيفية ارتباط متغيرات البحث حاولنا وضع نموذج لمتغيرات الدراسة كما هو موضح أدناه:

الشكل رقم (00-01): يوضح متغيرات الدراسة



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على الدراسات السابقة

1- **ضغوط العمل:** يعرفها حسني محمود هي "حدث أو موقف يشعر الفرد العامل بعجز أو صعوبة في القيام بأدائه للمهام الوظيفية الموكلة إليه وينتج عن مواجهة هذه المواقف حالة من التوتر والقلق" (القحطاني ع.، 2007، صفحة 11).

اجرائيا: تعرف ضغوط العمل في مستشفى عاشور زيان على أنها الأحداث أو الظروف التي تواجه الطاقم الطبي في المستشفى وتجعلهم يشعرون بعدم القدرة أو الصعوبة في أداء مهامهم الوظيفية بشكل مطلوب.

2- **السلوك الإبداعي:** سلوك يسبق الإبداع ويميز الفرد أو المجموعة في موقع العمل وليس بالضرورة أن ينتج عنه نتائج أو خدمات جديدة، ويبدأ من أدراك الموقف والاهتمام به وجمع المعلومات عنه، وتقييم البدائل المتاحة، وتجريب البديل وأخيراً تبني سلوك أو فكرة معينة (الزعيبي و العزب، 2007، صفحة 71).

إجرائيا: السلوك الإبداعي في مستشفى عاشور زيان هو السلوك الذي يتميز به الطاقم الطبي في سياق العمل، حيث يتمثل في قدرتهم على ابتكار وتطوير أفكار وحلول جديدة للتحديات والمشاكل التي تواجههم في العمل دون الحاجة إلى الحصول على نتائج فورية.

3-الطلاقة:شمل الجانب الكمي في التفكير الإبداعي، حيث يُقدم الفرد عدداً كبيراً من الأفكار بسرعة وسهولة، ويستطيع استكشاف حلول متعددة لمشكلة معينة أو الوصول إلى بدائل مختلفة. يعتمد ذلك على القدرة على استخدام المعرفة المتاحة بشكل فعال في السياق المناسب (حمادنة، التفكير الإبداعي، 2014، صفحة 31).

إجرائيا:الطلاقة في مستشفى عاشور زيان تمثل قدرة الطاقم الطبي على توليد عدد كبير من الأفكار بسرعة وسهولة واستكشاف حلول متعددة لمشكلة محددة أو اقتراح بدائل مختلفة.

4-الأصالة:تُعبر عن التميّز في التفكير، والندرة، والقدرة على استكشاف الأفكار الغير تقليدية والمألوفة، وتشير إلى الخبرة والتميز. هي عامل مشترك في معظم التعاريف التي تركز على الإبداع كمعيار للتقييم، حيث يتجاوز الفرد المألوف لبيدع في الفكر والعمل(عبدالمختار و عدوي، 2011، صفحة 19).

إجرائيا:الأصالة في مستشفى عاشور زيان تمثل قدرة الطاقم الطبي على التميّز والتفكير المبدع والتي يظهر فيها مهاراته في التفكير الإبداعي من خلال ابتكار أفكار وحلول جديدة لمشكلات العمل داخل المستشفى.

5-المرونة:وتعبر عن القدرة على التكيف السريع مع المواقف أو المشاكل الجديدة، وتتضاد مع التصلب أو الجمود، حيث لا يتم الالتزام بفكرة أو طريقة معينة. تشمل المرونة القدرة على إنتاج مجموعة متنوعة من الاستجابات التي لا تقتصر على فئة أو مظهر معين، بالإضافة إلى السلوك الناجح في التعامل مع المواقف أو المشكلات(الحيزان ع.، 2003، صفحة 33).

إجرائيا:المرونة في مستشفى عاشور زيان تعبر عن قدرة الطاقم الطبي على التكيف السريع مع التحديات الطبية والمواقف الجديدة التي قد تطرأ، بحيث تمثل السلوك الناجح في التعامل مع المواقف الطبية المختلفة وحل المشاكل التي تنشأ داخل المستشفى بطرق سريعة ومبتكرة وفعّالة.

6-الإحساس بالمشكلة:وهي قدرة الشخص على اكتشاف المشكلات في الأشياء أو النظم الاجتماعية التي قد لا يلاحظها الآخرون، والتفكير في إمكانية تحسينها أو إجراء تعديلات عليها(أحمد منصور، 2012، صفحة 329).

إجرائيا: وتشير إلى قدرة الطاقم الطبي في مستشفى عاشور زيان على اكتشاف التحديات والمشكلات الطبية في المرضى أو النظم الصحية التي قد لا يلتفت إليها الآخرون بسرعة، وإجراء التعديلات اللازمة لتحسين جودة الرعاية الصحية.

7-المخاطر وروح المجازفة:وتتمثل في رغبة الشخص وجرأته في تحمل المخاطر التي قد تنتج عن الأفعال التي يقوم بها عند اعتماد أفكار وأساليب جديدة. كما تعكس مدى استعداده لتعرض نفسه للفشل أو التقدير السلبي، والعمل في ظروف غامضة، بالإضافة إلى الدفاع عن أفكاره(العوي و الجبر، 2022، صفحة 230).

إجرائيا: وتتمثل في قدرة الطاقم الطبي بالمستشفى على تحمل المخاطر والاستعداد للمجازفة في سبيل تحسين الخدمات الصحية وتقديم رعاية طبية ممتازة، كما تتضمن الرغبة في تجربة أفكار وتقنيات جديدة في مجال الطبوالعمل في ظروف غير معروفة أو متغيرة.

2.3-فرضيات الدراسة:

ولالإجابة على إشكالية دراستنا ارتأينا وضع الفرضيات الصفرية التالية:

الفرضية الرئيسية:

يوجد تأثير سلبي لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان على السلوك الإبداعي لأفراد الطاقم الطبي؟

الفرضيات الفرعية:

يوجد تأثير سلبي لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان على حساسية المشكلات لأفراد الطاقم الطبي؟

يوجد تأثير سلبي لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان على طلاقة لأفراد الطاقم الطبي؟

يوجد تأثير سلبي لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان على أصالة لأفراد الطاقم الطبي؟

يوجد تأثير سلبي لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان على مرونة لأفراد الطاقم الطبي؟

يوجد تأثير سلبي لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان على روح المجازفة لأفراد الطاقم الطبي؟

4-التموضع الأبيستمولوجي ومنهجية الدراسة

1.4-التموضع الأبيستمولوجي

تهدف الدراسة إلى اعتماد تموضع أبيستمولوجي متعدد الأوجه لاستكشاف مختلف العوامل التي تؤثر على العلاقة بين ضغوط العمل والسلوك الإبداعي للعامل. يُهدف ذلك إلى الحفاظ على التركيب الشامل لمفهومالسلوك الإبداعي وتوضيح كيفية تأثير ضغوط العمل وأبعاده على هذه العلاقة. كما يُعتقد أن وجود ضغوط عمل يمكن أن يقلل من السلوك الإبداعي

للعامل داخل المؤسسات، وسيتم التحقق من ذلك من خلال البحث الميداني والاستقراء، الذي سيُفسر من خلاله كيفية تأثير ضغوط العمل على السلوك الإبداعي. وسنعمد في هذه الدراسة على نموذج تفسيري لتحليل هذه العلاقة.

2.4- منهجية الدراسة

يُعتبر المنهج هو الطريقة التي يلتزم بها الباحث لدراسة ظاهرة محددة وتحليلها وتفسيرها بهدف التعرف على أسبابها وتقديم الحلول المناسبة. لتحقيق الأهداف المرجوة، يعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهجين التاليين:

المنهج الوصفي التحليلي: ويتضمن جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بظاهرة الدراسة، ووصف النتائج وتحليلها وتفسيرها بطريقة مفصلة.

أسلوب دراسة الحالة: ويسمح بتحليل البيانات باستخدام الأدوات والتقنيات الإحصائية لتقييم تأثير ضغوط العمل على السلوك الإبداعي في المؤسسة محل الدراسة.

وسيتيم ذلك من خلال مصدرين لجمع المعلومات، أولاً: مصادر ثانوية مثل الكتب والمجلات والدراسات السابقة، بالإضافة إلى المصادر الأولية التي تم جمعها من خلال الاستبيانات التي تم تصميمها لهذا الغرض وتوزيعها على مجموعة من عمال بالمؤسسة محل الدراسة.

5- أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف كما يلي:

فهم الجوانب النظرية الرئيسية لضغوط العمل والسلوك الإبداعي.

التعرف على مستوى ضغوط العمل بكافة أبعاده لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة.

التعرف على مستوى السلوك الإبداعي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة.

تطبيق الجوانب النظرية عملياً من خلال حل مشكلة الدراسة عن طريق البحث الميداني.

6- أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة في تناولها مواضيع حديثة في الفكر الإداري، حيث تركز على موضوع ضغوط العمل لما له من تأثيرات مباشرة وغير مباشرة على الفرد وسلوكه، والذي يعتبر شائعاً في معظم المؤسسات. كما تستند أهمية هذه الدراسة

مقدمة

إلى ضرورة تبني السلوك الإبداعي للعاملين، خاصة تلك التي تسعى على تحقيق أهداف معينة. فهذا التبني يساعد على تطوير أساليب العمل وتبني ممارسات جديدة تختلف عن النمطية التقليدية، مما يسهم في حل المشكلات المتعلقة بالمؤسسة وتعزيز قدرتها على التغيير.

الفصل الأول: مقدمة حول الابداع والسلوك الابداعي

تمهيد:

يعتبر الإبداع والسلوك الإبداعي من المفاهيم الأساسية التي تشكل أساساً للتفوق والتميز في مختلف المجالات، سواء في العمل أو في الحياة الشخصية. يتناول هذا الفصل مجموعة من المفاهيم والمبادئ الأساسية حول الإبداع والسلوك الإبداعي، بهدف فهم طبيعتهما وأهميتهما في تحقيق النجاح والتميز.

حيث في المبحث الأول قمنا بمناقشة ماهية الإبداع وأهميته، والتطرق إلى متطلبات الإبداع والعوامل التي تسهم في تحفيزه وتطويره. ثم استكشفنا أنواع الإبداع المختلفة وتحليل مدى تأثير كل نوع على العمل والحياة.

وفي المبحث الثاني، تم التركيز على أساسيات الإبداع، حيث تم استعراض مبادئه ومستوياته المختلفة، بالإضافة إلى فحص مراحل الإبداع وكيفية تطوره عبر الزمن.

وأخيراً، يتعرض المبحث الثالث لمفهوم السلوك الإبداعي وأهميته، وتحليل عناصره وأبعاده لفهم كيفية تطبيقه في سياقات العمل والحياة اليومية.

المبحث الأول: ماهية الإبداع

تناولت العديد من الدراسات السابقة مفهوم الإبداع من زوايا مختلفة، حيث ركزت معظمها على النظر إلى الإبداع في المنتج وعناصر خليط التسويق، ويتسم مفهوم الإبداع بتنوع وتعددية واسعة، حيث يمكن أن يشمل عدة مظاهر مثل الإبداع في التصميم، والابتكار التكنولوجي، والابتكار الاجتماعي، والإبداع الفكري، وغير ذلك الكثير، ومن خلال فهم هذا التنوع، يمكننا توسيع نطاق بحثنا إلى استكشاف تعريف الإبداع وأهميته ومن ثم عناصر الإبداع وأنواعه.

المطلب الأول: تعريف الإبداع وأهميته

لقد حظي مفهوم الإبداع بتعريفات متعددة من قبل الباحثين والخبراء في شتى المجالات وقبل التطرق لمفهوم الإبداع اصطلاحاً سوف نقوم بتعريفه في لغة.

الإبداع لغة: من ابتدع الشيء أي أنشأه على غير مثال سابق (فهو بديع)(الحلاق، 2010، صفحة 25).

كما تدور كلمة الإبداع في معاجم اللغة كما في المعجم الوسيط ومعجم مختار الصحاح على عدة معانٍ تلتقي في أن: إبداع الشيء اختراعه لأعلى مثال وإنشأه على غير مثال سابق، وجعله غاية في صفاته، ومن معاني البديع: الجديد من الأشياء والمثال والنهائية في كل شيء(الحيزان ع.، 2002، صفحة 17).

الإبداع اصطلاحاً: هو مزيج من الخيال العلمي المرن، لتطوير فكرة قديمة، أو إيجاد فكرة جديدة، مهما كانت صغيرة ينتج عنها إنتاج متميز غير مألوف يمكن تطبيقه واستعماله(الحلاق، 2010، صفحة 25).

ويعرف الإبداع في الموسوعة العربية الفلسفية على أنه إنتاج شيء جديد أو صياغة عناصر موجودة بصورة جديدة في أحد المجالات كالعلوم والفنون والآداب، أما الموسوعة البريطانية الجديدة فتعرف الإبداع على أنه القدرة على إيجاد شيء جديد كحل لمشكلة ما أو أداة جديدة أو أثر فني أو أسلوب جديد. وفي قاموس علم النفس يعرف الإبداع بأنه تعبير يشير إلى العمليات العقلية التي تؤدي إلى حلول أو أفكار أو أشكال فنية أو نظريات أو إنتاج فريد أو جديد (عبد المختار و عدوي، 2011، صفحة 06).

ويرى آخرون أن الإبداع هو ابتكار شيء غير موجود مسبقاً أو استحداث طريقة جديدة لعمل شيء ما أو تطوير طريقة جديدة في النظر إلى الأشياء أو استبدالها بطريقة أخرى(الحيزان ع.، 2002، صفحة 21).

وبما أن الإبداع لا يقتصر على مجال محدد بل يشمل العلوم والفنون والآداب وغيرها، فإنه يتضمن قدرة الفرد على إيجاد حلول جديدة للتحديات، وابتكار أساليب جديدة في التفكير والتعبير. بالإضافة إلى ذلك، يظهر الإبداع في القدرة على التفكير خارج الصندوق وتحويل الأفكار العادية إلى أفكار استثنائية تسهم في تطوير المجتمع وتحسين جودة الحياة.

وفي مجال الإدارة، عرف الإبداع على أنه "تطبيق فكرة طورت داخل المنظمة، أو تمت استعارتها من خارج المنظمة، سواء كانت تتعلق بالمنتج أو الوسيلة أو النظام أو العملية أو السياسة أو البرامج أو الخدمة، وهي جديدة بالنسبة للمنظمة حينما طبقتها" (رزق الله، 2009-2010، صفحة 47).

ويريفيشر أنه عند مناقشة موضوع الإبداع، لا بد من التطرق لجوانبه كلها والتي تتمثل في: الفكرة أو الناتج الإبداعي، وميول وقدرات الشخص المبدع والبيئة التي تنمي الإبداع. فالعمل الإبداعي برأيه، سواء كان فكرة، أو عملاً فنياً، أو عملاً علمياً، يكون أصيلاً ومميزاً، ولا يُعتبر أي عمل أعيد إنتاجه عملاً إبداعياً، مهما كان متقناً ودقيقاً، فالإبداع هو مجموعة من التوجهات والميول الوجدانية والقدرات العقلية التي يمتلكها الشخص، والتي تمكنه من إنتاج أفكار أصيلة (حمادنة، التفكير الإبداعي، 2014، الصفحات 13-14).

وفي الأخير يمكن القول أن الإبداع رؤية المؤلف بطريقة غير مألوفاً والقدرة على إيجاد حلول جديدة للمشاكل باستخدام أساليب جديدة، بالإضافة إلى إنتاج أفكار جديدة تضيف قيمة للمنظمة في شتى المجالات، سواء كانت منتجات أو خدمات أو إجراءات.

ويتضح من خلال التعريفات السابقة أهمية مفهوم الإبداع والذي يمكن تلخيصها في النقاط التالية (بديسي، رزق الله، و شيلي، 2011، الصفحات 5-6):

- تطوير قدرة الفرد على ابتكار الأفكار الجديدة، ومساعدته في إيجاد حلول فعالة للمشاكل بطرق مبتكرة وأصيلة.
- تعتبر مهارة حياتية يمارسها الفرد يومياً، ويمكن تنميتها من خلال عملية التعلم والتدريب.
- يساهم في تحقيق الذات الإبداعية وتطوير المنتجات الإبداعية، ويسهم في تنمية المواهب وتحسين فهم الفرد للعالم.
- يولد الأفكار الجديدة ويساعد في التعامل بفعالية مع الفرص والتحديات والمسؤوليات، بما في ذلك إدارة المخاطر والتكيف مع التغيرات.
- يشجع الإبداع المنظمات على خلق بيئة داعمة لاكتشاف المواهب وتطويرها من خلال توفير برامج متخصصة مثل برامج التدريب والتطوير و برامج الدعم التي تهدف إلى تنمية مهارات الموظفين في مجالات مختلفة، مما يساعد على صقل مواهبهم وتحفيزهم على الإبداع.

كما يظهر الإبداع بوضوح كبير في منظمات الأعمال نتيجة للضغط الذي يفرضه المنافسة الشديدة والتغيرات السريعة في هياكل الأسواق بحيث يعتبر الإبداع عاملاً أساسياً لنجاح المنظمات، كما يزداد الاهتمام بالإبداع وأهميته المتزايدة نظراً للتحديات المتنامية المفروضة بواسطة العولمة والتغيرات التكنولوجية السريعة والمنافسة القوية وثورة المعلومات والاتفاقيات الدولية للتجارة والقيود المفروضة على نقل التكنولوجيا، وغيرها من العوامل (الطيب، 2014-2015، صفحة 43).

المطلب الثاني: متطلبات الإبداع

اختلف العديد من الباحثين في تحديد متطلبات تحقيق السلوك الإبداعي، بالتالي سيتم في هذا المطلب التركيز على مجموعة من النقاط التي تعتبر أساسية لتحقيق الإبداع والتي يمكن توضيحها كالاتي (حسو، 2012، الصفحات 103-104):

- يعتبر الانتماء والولاء التنظيميان من أساسيات الإبداع، حيث يظهر الفرد الذي يشعر بولاء لمنظمته إبداعاً أكبر ويكرس جهوده لخدمتها بتفانٍ أكبر من غيره.
- يعتمد تحقيق الكفاءة والفعالية على استثمار الموارد المتاحة بشكل جيد وتوجيهها نحو تحسين جودة المنتجات والخدمات، وزيادة عائدها وفوائدها، وذلك من خلال اتباع المنهج العلمي وتجنب الطرق العشوائية التي تستنفد الجهد والوقت والتكلفة.
- تشجع البيئة التنظيمية المبنية على التشاور والمشاركة في اتخاذ القرارات على تحسين أساليب العمل وتطويرها، مما يؤثر بشكل إيجابي على الأساليب الإدارية.
- الرعاية الفعالة للجانب الإنساني في الإدارة تزيد من معدلات الولاء والانتماء للمنظمة، مما يؤدي إلى رفع معنويات العاملين وزيادة الرضا الوظيفي، مما يعزز استعدادهم للعمل ويسهم في ظهور إبداعاتهم في بيئة العمل.
- أهمية الاستمرار في التحسين والتطوير للمنتجات والخدمات المقدمة، إذ لا يوجد حد محدد للتحسين والتطوير في العمل.

كما يؤكد الباحثون على أن أهمية الانتقال من الهياكل المركزية والإجراءات الرسمية نحو بيئة عمل تشجع على الإبداع وذلك من خلال تعزيز العلاقات غير الرسمية مع المرؤوسين، وتسهيل التواصل والمراجعة المستمرة للإجراءات وتطويرها. ويشدد على أهمية بناء نظام مكافآت عادل وشفاف، وتشجيع المشاركة في صنع القرار وتحمل المسؤولية، وتوفير وسائل الاتصال المناسبة للمستويات الإدارية الدنيا، بالإضافة إلى تعزيز الثقة والاستماع للآراء ودعم العمل الجماعي، وأن تطوير الموارد البشرية يشكل أساساً لا يستغنى عنه في تحقيق الإبداع (صبري، 2014، صفحة 14).

وفي الأخير يمكن القول أن متطلبات تحقيق الإبداع موضوع اختلف فيه عدد كبير من الباحثين، إلا أنه هناك مجموعة من النقاط التي تعتبر أساسية لتحقيق الإبداع، والتي يمكن اختصارها في تعزيز الرقابة الذاتية للعاملين، وتحفيزهم على التجربة والمحاولة، وكذا التطرق لقصص النجاح والإبداع، بالإضافة إلى منحهم الحرية والموارد للقيام بأعمال إبداعية.

المطلب الثالث: أنواع الإبداع

قام العديد من الباحثين والكتاب الذين استعرضوا موضوع الإبداع في أعمالهم بتقديم تصنيفات متعددة وفقاً لرؤاهم واختصاصاتهم، بالإضافة إلى المجالات التي اهتموا بها في أبحاثهم، ونتيجة لذلك ظهرت تصنيفات متنوعة، سنذكر في بعض تلك التصنيفات كما يلي:

الإبداع الفني: ويتمثل بكفاءة عمل منتج ما، مثل الموهبة في إنتاجه لآلة الكمان.

الإبداع الخلاق: ويستلزم براعة في إنتاج مجموعة فريدة أو نادرة من العلاقات خلال الأشياء أو المواد مثل اختراع أديسون المصباح الكهربائي.

الإبداع المتجدد المعتمد على القدرة وعلى الاختراق والتغلغل في فهم أساسيات ومبادئ وضعت من قبل آخرين (الحلاق، 2010، الصفحات 30-31).

الإبداع التعبيري: يشير هذا النوع إلى تطوير أفكار بغض النظر عن نوعيتها كما هو الحال في الرسوم العفوية للأطفال التعبير الحر المستقل.

الإبداع المنتج (الإنتاجي): يشير هذا النوع إلى الإبداع في المنتجات الفنية والعلمية، حيث توجد مؤشرات قوية على توافر بعض القيود التي تضبط الأداء الحر للأفراد.

الإبداع الابتكاري (الاختراعي): يشير هذا النوع إلى إظهار البراعة في استخدام المواد لتطوير استخدامات جديدة لها، دون وجود إسهامات جوهرية في تقديم أفكار أساسية جديدة.

الإبداع التخيلي: يتضمن هذا النوع التوصل إلى نظرية أو مبادئ وافتراضات تستطيع تقديم مدارس وحركات بحثية جديدة (حامدنة، التفكير الإبداعي، 2014، صفحة 25).

كما قد بين بعض المفكرين أنواعاً أخرى عديدة تصنف هذه الإبداعات وقد تمثلت في أشكال مختلفة، منها:

تصنيف الإبداع وفق برمجته: يقسم الإبداع إلى نوعين وهما المبرمج والغير مبرمج، يتمثل الإبداع المبرمج في التغييرات الروتينية أو النمطية في المنظمة مثل تحسينات طفيفة على المنتج، بينما يتعلق الإبداع الغير مبرمج بحل المشكلات الحرجة التي تواجه المؤسسة.

تصنيف الإبداع وفق مخرجاته: فيتم تحديده استناداً إلى النتائج التي تنتج عن عملية الإبداع، بناءً على المدخلات التي تم استخدامها.

تصنيف الإبداع وفق التخصص: فينقسم إلى إبداع إداري يتعلق بالجوانب التسييرية داخل المؤسسة، مثل تغيير الهيكل التنظيمي، وإبداع فني يتعلق بالجوانب الفنية أو التكنولوجية داخل المؤسسة، مثل تطوير المنتجات أو الخدمات الجديدة واستخدام التقنيات الجديدة في الإنتاج (رجراج، 2015، صفحة 85).

وقد جاءت مختلف هذه الأنواع مع حاجة المبدعين فرصة لتحقيق إنجازات واكتشافات علمية وأدبية وفنية رائعة، وكذا الحاجة إلى تطبيق هذا الفكر المبدع في حياتنا المعاصرة، لتقديم إبداعات خاصة تستثمر طاقة العقل بشكل كامل وبالتالي تجسدت هذه الإبداعات بأشكال وأنواع متعددة.

المبحث الثاني: أساسيات الإبداع

يعد الإبداع أحد المفاهيم الأساسية والحيوية في ساحة العمل والتطور الإنساني، إذ يشكل عاملاً أساسياً في تحفيز الابتكار وتحقيق التطور والتغيير. يتناول هذا المبحث مجموعة من النقاط الأساسية حول أساسيات الإبداع، حيث يُسلط الضوء على مبادئه ومستوياته، ويتطرق أيضاً إلى مراحل المختلفة والعوامل التي قد تعوق عملية التفكير الإبداعي.

المطلب الأول: مبادئ الإبداع ومستوياته

تم وضع العديد من المبادئ الأساسية في مجال الإبداع لضمان نمو المنظمات وتطوير أساليبها بشكل مبتكر، بالتالي ينبغي على المدراء وأصحاب القرارات مراعاة هذه النقاط والتي تتضمن ما يلي (سعال، 2018، صفحة 383):

- يتطلب الإبداع إفساح المجال لأي فكرة أن تنشأ وتتطور طالما كانت في الاتجاه الصحيح، وما لم يتم تقديم قرار نهائي بشأنها، فقد تتحول الفرص المحتملة إلى نجاحات ملموسة. يجب منح الأفراد حرية كبيرة للإبداع، ولكن هذه الحرية ينبغي أن تتركز في المجالات الرئيسية للعمل وتخدم الأهداف الرئيسية.
- يعتبر الأفراد مصدر قوة المنظمة، وتطويرهم ورعايتهم يجعل المنظمة الأكبر والأفضل والأكثر ابتكاراً ورياحاً، وينبغي أن تكون المكافأة مبنية على الجدارة والكفاءة.
- احترام الأفراد وتشجيعهم على المشاركة في صنع القرارات وتحقيق النجاحات للمنظمة، مما يشجعهم على بذل جهودهم بشكل كامل.
- تحويل العمل إلى شيء ممتع بدلاً من أن يكون مجرد وظيفة، ويجب أن يُشعر الأفراد بالمسؤولية لتحفيز طموحهم وتوجيههم نحو النجاح.
- يتطلب الإبداع التجديد المستمر للذات والأفكار والطموحات، ويحقق ذلك عندما يشعر الفرد بأنه متميز في عمله وأن لديه القدرة على التأثير والتغيير.
- يشجع التطلع إلى الأعلى الأفراد على بذل المزيد من الجهد، لأن شعور الرضا يمكن أن يؤدي إلى الاستياء والتراجع بالنسبة للمنظمة.
- الاستفادة من تجارب الآخرين وقيمها بعناية، بأخذ الجوانب الإيجابية وترك السلبيات.

ولفهمه بشكل دقيق وعميق، يتم التطرق إلى مستويات الإبداع من خلال نماذج أساسية اعتمدها العديد من الباحثين. وتلخيصاً لهذه النماذج، فإن تصنيف Staw يقسم الإبداع إلى ثلاثة مستويات:

1-الإبداع على المستوى الفردي: يشير هذا المستوى إلى مدى قدرة الفرد على التفوق والابتكار في العمل، وقد تباينت وجهات النظر بين الباحثين حول إبداع كل فرد، فهل يعتبر مبدعًا إذا كانت لديه ظروف مساعدة، أم أن الإبداع مقتصر على الأشخاص ذوي القدرات الإبداعية الفائقة؟ يعتمد ذلك على مجموعة من العوامل النفسية والاجتماعية المتداخلة، مثل الشخصية والذكاء والسياق الاجتماعي (حسني، 2019، صفحة 370).

2-الإبداع على مستوى الجماعات: هو الإبداع الذي يتم من قبل الجماعة، حيث يجتمع الفريق أو طاقم العمل ويتعاونوا فيما بينهم لتطوير الأفكار والتجديد للأفضل، فإبداع الجماعة يفوق الإبداعات الفردية للأعضاء؛ وذلك نتيجة للتفاعل وتبادل الرأي فيما بينهم، فلا شك أن المنظمات المعاصرة تواجه مجموعة من التحديات التي تتطلب تطوير لجماعات العمل المبدعة (العوفي و الجبر، 2022، صفحة 232).

3-الإبداع على مستوى المنظمة: يمثل هدفًا رئيسيًا يسعى إليه الأفراد في المنظمات لضمان استمراريتها ونجاحها. يتطلب ذلك اختيار الأفراد المناسبين وتشجيعهم على التعلم المستمر والتدريب، بالإضافة إلى تطوير مهارات حل المشكلات بأساليب مبتكرة وإبداعية (حاج علي، 2022، صفحة 29).

المطلب الثاني: مراحل الإبداع

يمثل الإبداع عملية متكاملة عند الأفراد المبدعين، وتتضمن الآلية التي تجري بها هذه العملية عدة مراحل تتداخل وتتتابع فيما بينها، وتختلف هذه المراحل باختلاف كل فرد عن الآخر. من خلال هذه المراحل يتم توليد الأفكار الجديدة والمبدعة. وقد أوضح الباحثون هذه المراحل على النحو التالي:

1-مرحلة الإعداد: وفي هذه المرحلة يتم التعريف الواضح للمشكلة وتحديد لها للوصول إلى حلول لها، ثم جمع المعلومات وتنظيمها، والتي لا تكون متوفرة في الإطار المعرفي للفرد، ويقوم بصياغة معلومات أولية عامة بناءً على المعلومات المتوفرة (حمادنة، التفكير الإبداعي، 2014، صفحة 34).

وتمثل هذه المرحلة الخطوة الأساسية للإبداع وتهدف إلى إيجاد أكبر قدر من الأفكار والمعلومات بدون شروط ومن مختلف المصادر كما تسعى هذه المرحلة إلى الإعداد المعرفي والتفاعل معه وذلك بجمع وتنظيم المعلومات حول المشكلة.

2-مرحلة الاحتضان: في مرحلة الاحتضان، يواجه الفرد أقصى درجات القلق والتوتر بسبب الفكرة المبتكرة التي تحتل مكانة مستمرة في ذهنه، سواء أثناء يقظته أو خلال نومه ويحافظ على هذه الفكرة بعناية فائقة ويهتم بها بشكل مستمر، وقد تطفوا هذه الفكرة بين الحين والآخر على ذهنه، وتجسد هذه المرحلة ما صرح به فان جوخ، حيث وصف المبدع بأنه "شخص يتأكل قلبه من شدة رغبته في العمل". على الرغم من التباين المنطقي بين المرحلتين الأولى والثانية، إلا أنها ليست مفصلياً تمامًا؛ فأتثناء التأمل في الأفكار، يعمل المبدع أيضًا على تنقيحها، ويستمر في القراءة وجمع المعلومات، ويمكن أن تستمر هذه المرحلة لفترة

زمنية متفاوتة، وما يفيد في هذه المرحلة هو استطاعة المبدع التركيز على مواضيع أخرى بدلاً من المشكلة التي يعمل عليها (الحيزان ع.، 2002، صفحة 30).

3-مرحلة الإشراف والإلهام: في المرحلة الثالثة، المعروفة بالإشراف، يحدث الانطلاق المفاجئ، ويتضح في هذه المرحلة ما يُعرف بـ "شرارة الإبداع"، أو اللحظة التي تولد فيها الفكرة الجديدة التي تؤدي إلى حل المشكلة. وتُعتبر هذه المرحلة حاسمة للعقل في عملية الإبداع، حيث يأتي الإلهام وتشرق الفكرة كاملة في ذهن المبدع (عبد المختار و عدوي، 2011، صفحة 17).
وبالتالي فهي المرحلة التي تعبر عن الخروج من المأزق والتي تولد فيها الأفكار الجديدة التي تعتبر حل للمشكلات.

4-مرحلة التحقيق:

في مرحلة التحقيق، يجب على المبدع اختبار الفكرة المبدعة وإعادة التفكير فيها لتحديد مدى اكتمالها وفائدتها، وقد تتطلب ضبطاً وتنقيحاً إضافياً. يُعتبر هذا النوع من التجارب الاختبارية أو التجارب النموذجية أساسياً للفكرة الجديدة وفيه يحصل المبدع على النتائج الأولية المرضية والمفيدة على الصعيد الاجتماعي، وبالتالي يُمثل الإبداع إنتاجاً فريداً وناجحاً بشكل فكري وعملي (الحلاق، 2010، صفحة 42).

وفي الأخير يمكن القول أن هذه المراحل تختلف من فرد لآخر ولذلك نلاحظ أن الباحثون قدموا خطوات أو مراحل العملية الإبداعية بطرق مختلفة، مما يجعلها غير ثابتة أو متسلسلة، بالتالي فهناك نماذج أخرى لمراحل العملية الإبداعية قد تتشابه في الإطار العام ولكن تختلف في التفاصيل والتحليلات التي تقدمها لكل مرحلة.

المطلب الثالث: معوقات الابداع

بما أن الإبداع يمثل نوعاً من أشكال التغيير الإيجابي، فإنه يواجه التحديات نفسها التي يواجهها أولئك الذين يسعون للتغيير، ونتيجة لذلك، يجد الأفراد المبدعون أنفسهم غالباً ما يصطدمون بالعقبات في حياتهم، مما يجعلهم يشعرون بالعزلة والإقصاء، وقد يتكون بينتهم إذا أتاحت لهم الفرصة للتعبير عن مواهبهم في بيئات أخرى. وقد ذكر العديد من الكتاب والباحثين العوائق التي تعترض تطور السلوك الإبداعي في المنظمات، كما ذكر "العميان" بعض هذه العوائق على النحو التالي (السحباني، 2016، صفحة 50):

- الخوف من التغيير ومقاومة المنظمات له، مع تفضيل حالة الاستقرار وقبول الوضع الراهن.
- انشغال المديرين بالأعمال اليومية الروتينية، مما يؤدي إلى رفض الأفكار الجديدة واعتبارها مضيعة للوقت.
- التمسك بحرفية القوانين والتعليمات، والتركيز على الشكليات دون الاهتمام بالمضمون.
- المركزية في اتخاذ القرارات الإدارية، وعدم الإيمان بتفويض الأعمال الروتينية البسيطة للعاملين.
- عدم الاعتقاد بأهمية المشاركة من قبل العاملين.
- التنمر والسخرية والاستهزاء بالأفراد المبدعين في العمل.

– قلة الحوافز المادية والمعنوية لتشجيع الإبداع.
 – القيود التنظيمية التي تحد من حرية التصرف وتقييد العمل بالأدوار الرسمية دون إتاحة الفرص للإبداع.
 أما "كامبل" فقد لخص عددا من المعوقات التي من الممكن أن تعيق الإبداع في النقاط التالية (بروي، 2010، صفحة 87):

- الخوف من الفشل والتمسك بالعادات والتقاليد المألوفة.
- التعامل مع الأمور بلا مبالاة وكثرة التفكير في المكافأة المعروضة.
- التخصص الضيق.

كما قد أورد "دانوي" عدة عوامل تعتبر عقبات أمام تطوير الإبداع، ويمكن تلخيصها على النحو التالي (حمادنة، التفكير الإبداعي، 2014، الصفحات 41-42):

- عدم التشجيع واحترام الآراء، مما يؤدي إلى قمع الأفكار الإبداعية ومنع تطورها.
- التقويم المتوقع من قبل الآخرين يقيد حرية التفكير ويقلل من مستوى الإبداع.
- المراقبة والإشراف الزائد قد يقيد الإبداع والإبتقان في الأداء.
- التركيز على المكافأة بدلاً من العملية الإبداعية مما يساهم هذا في الحد من الإبداع.

بالتالي فالإبداع يواجه العديد من التحديات والعقبات التي تعوق تطوره وتقدمه. تشمل هذه التحديات المقاومة للتغيير وتفضيل الاستقرار، والانشغال بالأعمال الروتينية مع رفض الأفكار الجديدة، والتمسك بحرفية القوانين والتعليمات دون اهتمام بالمضمون، والمركزية في اتخاذ القرارات الإدارية، وقلة الاعتقاد بأهمية المشاركة وعدم تشجيع الآراء المبدعة، بالإضافة إلى السلوكيات السلبية مثل التنمر والسخرية بالأفراد المبدعين.

المبحث الثالث: ماهية السلوك الإبداعي

السلوك الإبداعي هو مفهوم يتضمن جوانب أساسية للفرد وللمنظمة على حد سواء، بحيث يعبر السلوك الإبداعي عن التصرفات والعادات التي يتبناها الفرد قبل أن يصل إلى مستوى الإبداع الفعلي وينمو هذا السلوك مع تجارب الفرد وتعلمه، حيث يتطور عبر الزمن ليصبح مصدرًا للإبداع والتفوق في بيئة العمل.

المطلب الأول: تعريف السلوك الإبداعي وأهميته

يعتبر السلوك الإبداعي القدرة على إنتاج أفكار تكون موثوقة ومفيدة في نفس الوقت، والعمل على تحويلها إلى أفكار ونماذج يمكن للآخرين فهمها واستيعابها، وستتطرق لأهم تعريفات السلوك الإبداعي فيما يلي:

يمكن تعريف السلوك الإبداعي بأنه عملية تتطلب التعاون والتنسيق بين الأنشطة الإدارية والفنية داخل المنظمة، بهدف الوصول إلى أفكار جديدة باستخدام أساليب علمية، سواء لتقديم خدمة جديدة أو تطوير خدمة قائمة، وذلك من أجل تحقيق أهداف المنظمة الخدمية وضمان بقائها ونموها في البيئة التي تعمل فيها (الشبول، 2018، صفحة 151).

ويعتبر الإبداع عملية متعددة الأبعاد تشمل عناصر عقلية وعاطفية وسلوكية. يبدأ العمل بالعنصر العقلي، حيث يثير التفكير أحاسيس انفعالية مثل القلق، الخوف، أو الرضا. يتجسد هذا التأثير العقلي والعاطفي في سلوك إبداعي يؤثر على الآخرين، ويمكن في النهاية تحويله إلى نتائج إبداعية (مسعود، 2021، صفحة 530).

كما يعرف السلوك الإبداعي بأنه تطبيق فكرة طورت داخل المنظمة أو تمت استعارتها من خارج المنظمة، بحيث تكون فكرة جديدة بالنسبة للمنظمة حينما طبقتها، بالتالي فهو السلوك المميز الذي يمارسه الفرد في موقع العمل وليس بالضرورة أن ينتج عنه نتاج جديد أو خدمة جديدة (العمرو و المحاسنة، 2017، صفحة 214).

بالتالي فإن السلوك الإبداعي هو تلك التصرفات داخل المنظمة التي تتميز بالإبداع والأصالة، وتمثل نتيجة قرارات القادة المبدعين الذين يعملون على تنمية المهارات الفكرية والقدرات العقلية للعاملين، وذلك من خلال برامج واستراتيجيات داخل بيئة محفزة.

في حين يرى آخرون أن السلوك الإبداعي هو السلوك أو التصرف المميز الذي يمارسه أفراد أو جماعة في موقع العمل وليس بالضرورة أن ينجم عنه نتائج أو خدمات أو سلع جديدة، إذ أنه سلوك يسبق الإبداع في صيغته النهائية وقد يكون هذا السلوك إبداعياً في حد ذاته عندما يمارسه الفرد لأول مرة في المؤسسة (السحباني، 2016، صفحة 38).

كما يعرف البعض السلوك الإبداعي على أنه عملية خلق الأفكار الجديدة والبعيدة من السياق التقليدي في التفكير واستحداث كافة الطرق والأساليب التي من شأنها تحويل هذه الأفكار إلى واقع مطبق وذو قيمة نافعة (أحمد السيد، 2021، صفحة 512).

وفي الأخير يعتبر السلوك الإبداعي تصرف غير المتكرر يمارسه الفرد في سياق عمله، ويكون مواكبًا للتطورات ويستجيب للظروف المتغيرة في العمل، بهدف تطوير الخدمة المقدمة.

وتظهر أهمية السلوك الإبداعي في تحسين كفاءة المنظمة وذلك من خلال تعزيز التنسيق والرقابة الداخلية وتنظيم الهيكل التنظيمي، تيسير العمليات الإبداعية التي تمكن المنظمة من الاستمرار والتطور، وتوفير حلول إبداعية للتحديات بكفاءة وفعالية، كما يُسهم في إحداث تغييرات إيجابية في هيكل المنظمة وعملياتها الإدارية، ويعزز قدرتها على التكيف مع التحولات البيئية وتحسين إنتاجيتها وأداء موظفيها. بالإضافة إلى ذلك، يساهم السلوك الإبداعي في إنتاج اقتراحات وأفكار جديدة لوضع أنظمة ولوائح وإجراءات وطرق عمل مبتكرة ومبدعة (حسو، 2012، صفحة 103).

كما تكمن أهمية السلوك الإبداعي في دوره الحيوي في تعزيز التطور الحضاري والتقدم العلمي، وتحديات المستقبل. بالتالي فإن المؤسسات لا تستطيع التحول نحو المستقبل بغض النظر عن كفاءتها الحالية بدون الإبداع.

ويسهم السلوك الإبداعي في تعزيز التفاعل بين المؤسسة وبيئتها، ويساعد في إيجاد حلول للتحديات الداخلية والخارجية التي تواجه المؤسسة، ويسهم في تطوير قدرات العنصر البشري. بالإضافة إلى ذلك، يبرز دوره في المؤسسات المعاصرة والمؤسسات التعليمية في مواجهة متطلبات التغيير المستمر، حيث يعتبر التغيير سمة أساسية في العصر الحالي (منصور أحمد، 2016، صفحة 328).

ويمكن تلخيص أهمية السلوك الإبداعي في النقاط التالية (برويس و دباب، 2016، صفحة 03):

- تحسين خدمات التنظيم لتحقيق الفائدة للمؤسسة ولل فرد.
- تطوير القدرات الفكرية والعقلية للموظفين في التنظيم من خلال توفير الفرص المناسبة لاستكشاف تلك القدرات.
- الاستفادة الأمثل من الموارد المالية من خلال استخدام أساليب عملية تتناسب مع التطورات الحديثة.
- إيجاد توازن بين الإنماء والموارد المادية والبشرية المتاحة.
- تفعيل الموارد البشرية والاستفادة من مهاراتهم من خلال توفير الفرص للتجديد في مجال العمل وتحديث أنظمة العمل بما يتناسب مع التغييرات البيئية.

وفي الأخير يمكن القول إن السلوك الإبداعي هو ركيزة أساسية في عملية التنمية، حيث تعتمد بشكل كبير على الإبداع لإحداث تطور جديد والتحول إلى مراحل جديدة من التقدم. ومنه يجب على المؤسسات التي ترغب في مواجهة التحديات والصمود أن تتحول من التقليد إلى الإبداع.

المطلب الثاني: عناصر السلوك الإبداعي وخصائصه

تتعدد العناصر التي يمكن وصفها بأنها خصائص السلوك الإبداعي ومكوناته، والتي تشير إلى المهارات التي يتمتع بها الشخص ليكون إبداعياً. وقد حدد الخبراء والباحثون هذه العناصر بطرق متفاوتة.

وحتى تكتمل مقومات العملية الإبداعية، فإنه لا بد من البحث عن جوانب الإبداع كلها، بما في ذلك عناصره، وقد لخص (مبيضين، 2007) هذه العناصر بالآتي (مساعدة، 2018، صفحة 306):

- 1- الإحساس بوجود مشكلة: والعمل على تحديدها ومعرفة أسبابها ومحاولة اكتشاف العلاقة بين متغيراتها.
- 2- المرونة: المرونة والانفتاح في دراسة المشكلات وتحديد الرؤيا، والنظر إليها من عدة جوانب
- 3- القدرة على التفكير: لا بد من توفر القدرات الإبداعية والعمل على حمايتها وتطويرها، وتهيئة الأجواء الملائمة لظهورها.
- 4- الإنتماء: للمنظمة والمحافظة عليها.
- 5- التعاون: فالإبداع يحتاج درجة عالية من التعاون والثقة.
- 6- توفر المهارات: وهذا يشير الى أنه ليس كل الأفراد تتوفر لديهم طاقات إبداعية، لذلك على المنظمة أن تعمل على توفير مقومات الإبداع لدى العاملين.

المبحث الرابع: أساسيات السلوك الإبداعي

وسنقوم في هذا المبحث بالتطرق لمراحل السلوك الإبداعي، وتحديد أبعاده.

المطلب الأول: مراحل السلوك الإبداعي

ومن خلال دراسة المفاهيم السابقة ومن خلال دراسة معالم الإبداع وآثاره يمكن إيجاز المراحل التي تمر بها عملية الإبداع بما يلي(مساعدة، 2018، الصفحات 390-391):

1-مرحلة التصور: تبدأ العملية الأساسية للإبداع الناجح بفكرة جديدة أو تصور كامل للإمكانيات التكنولوجية والاحتياجات المطلوبة، إضافة لدراسة المنافع الاقتصادية والاجتماعية التي يأخذها المبدع بعين الاعتبار، أو طبيعة الطلب المتوقع (المحتمل) ومقارنة المنافع المتوقعة بكلفة الإنتاج المطلوب.

2-مرحلة تكوين الفكرة: هي العملية الأساسية الثانية في مرحلة الإبداع، حيث أن تصميم المحتوى يشتمل على تحديد الطلب المتوقع والتكنولوجيا المحتملة لتكوين التصميم المطلوب، وهذه الخطوة عمل مبدع وخلاق لتحديد العوامل المطلوب اعتمادها كلها، كما أن هذه تمثل عملية تقييم تصاحب ادارة المبدع في كل مراحلها المطلوبة، إذ يتقرر في ضوءها ما إذا كان الأمر ممكن في الاستمرار، أو أن هناك ضرورة للتوقف عن العمل.

3-مرحلة معالجة المشكلة: ترافق هذه الخطوة عملية الإبداع بشكل مستمر، حيث يصاحب ذلك ظهور بعض المشكلات أو المعوقات التي يجب أن تتخذ بشأنها المعالجات والحلول الممكنة لمواصلة فعالية الإبداع، فإذا لم تفلح المنظمة بإجراء المعالجة الممكنة فإن المشروع يتوقف أو يلغى العمل به.

4-مرحلة الحل: إذا نجحت أنشطة حل المشكلة، يصل الإبداع إلى مرحلة يتجسد فيها النجاح المنشود للمشروع. إذا تمكن المبدع من استخدام الإمكانيات التكنولوجية المتاحة لتحقيق المشروع، يُطلق على هذا النوع من الإبداع اسم "الإبداع بالتبني". أما إذا لم تكن الموارد التكنولوجية المتاحة كافية لتنفيذ المشروع، فإن المنظمة تلجأ إلى المرحلة التالية من مراحل الإبداع، وهي مرحلة التطوير.

5-مرحلة التطوير: تمثل هذه المرحلة إحدى صور عدم التأكد التي يواجهها المبدع، حيث أن إمكانية قياس الحاجة إلى التكنولوجيا المتوقعة لإكمال المشروع تكون غير معروفة عادة، لذلك يحاول المبدع أن يحل مشكلات عدم التأكد من خلال الأخذ بعين الاعتبار حاجة السوق، والعقبات الإنتاجية المرافقة لذلك، ولا يمكن تحقيق الإبداع الا حينما يتم تقديم السلع والخدمات (المخرجات) فعلا للسوق.

6-مرحلة الاستعمال والانتشار: تمثل هذه المرحلة الخطوة النهائية والأخيرة في عملية الإبداع، حيث يتم استعمال الإبداع أو انتشار فكرة الإبداع والنتائج المتحققة منها، وغالبا ما تكون المدة الأولى في تشغيل المشروع (تنفيذ الفكرة) عالية الكلفة

بسبب ما تتحمله المنظمة من كلف استثمارية وتشغيلية، واحتمال وجود طاقة إنتاجية فائضة تنتظر الاستخدام الأعلى في المستقبل.

المطلب الثاني: أبعاد السلوك الإبداعي

تعد الدراسات والأبحاث التي تناولت السلوك الإبداعي متنوعة في تحليلها لأبعاده ومحدداته. يشير بعض الباحثين إلى أن السلوك الإبداعي يمكن تقسيمه إلى الأبعاد التالية:

1- الأصالة: وتعني التميز في التفكير والندرة والقدرة على النفاذ إلى ما وراء المباشر والمألوف من الأفكار، وتعني الخبرة والتفرد ، وهي العامل المشترك بين معظم التعريفات التي تركز على النواتج الإبداعية كمحل للحكم على مستوى الإبداع(عبد المختار و عدوي، 2011، صفحة 19).

مما يعني قدرة الفرد على إعطاء استجابات أصيلة وفريدة، ويتصف الشخص المبدع بأنه من يستطيع الإتيان باستجابات أصيلة تختلف على تلك التي يأتي بها الآخرون في تنوعها وجودتها.

2- الطلاقة: وتتضمن القدرة على الإبداع إنتاج عدد كبير من الأفكار في فترة زمنية محددة، مثل وضع الكلمات في جمل وعبارات ذات معنى، وربط الكلمات ببعضها، وتصنيف الكلمات بسرعة في فئات محددة. وبالإضافة إلى ذلك، تشمل الطلاقة عدة أقسام، منها(الحيزان ع.، 2002، صفحة 321):

الطلاقة الفكرية: التي تعبر عن معدل تدفق الأفكار في فترة زمنية محددة، مثل ذكر جميع الاستخدامات المحتملة، أو كتابة أكبر عدد ممكن من العناوين المناسبة لقصة معينة .

الطلاقة اللفظية: التي تشير إلى القدرة على إنتاج أكبر عدد ممكن من الجمل والكلمات ذات المعاني المتنوعة، مثل كتابة أكبر عدد ممكن من الكلمات التي تبدأ بحرف الباء، أو كتابة جمل مكونة من ثلاث كلمات تبدأ كل كلمة منها بحرف العين.

3- المرونة: وهي قدرة الفرد على اتخاذ الطرق المختلفة والتفكير بطرق مختلفة، والنظر للمشكلة من مختلف الأبعاد، كما تعني القدرة على التغيير بسهولة من موقف لآخر(المنهالي و الادريسي، 2021، صفحة 10)، وللمرونة مظهران هما:

المرونة التلقائية: وهي كل ما يخص أقسام المعلومات، حيث يستطيع المبتكر أن ينقل استجاباته ومجرى تفكيره إلى عدة اتجاهات جديدة.

المرونة التكيفية: وهي تحويل التفسيرات القديمة لمعلومات حديثة وقيمة ما يسهل التطرق إلى استخدامات جديدة ومختلفة(سعال، 2018، الصفحات 380-381).

4- المخاطرة وروح المجازفة: وتلعب دورًا حيويًا في تشكيل استراتيجيات المنظمات في ظل الظروف المتغيرة بسبب التطورات الكبيرة في العلوم والتكنولوجيا والتغيرات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية ويتطلب هذا التغيير القدرة على المخاطرة وتبني روح

المجازفة لحل المشكلات بطرق جديدة وناجحة، بالإضافة إلى ذلك يتعين على الأفراد الذين يقدمون الأفكار الجديدة أن يكونوا قادرين على تقديم الدفاع عن أفكارهم وتحمل المخاطر المترتبة عليها، ويتم استعراض الحلول الإبداعية بدقة وتطبيقها بشجاعة لدعم التقدم والتطور في المنظمة (بجبي و سليمان، 2023، صفحة 351).

5-الحساسية للمشكلات: وهي القدرة على اكتشاف المشكلات والصعوبات واكتشاف النقص في المعلومات قبل التوصل إلى الحل وتتمثل هذه المهارة من خلال وعي الفرد بوجود مشكلات أو احتياجات أو عناصر ناقصة في المثيرات البيئية أو عناصر الموقف ومكوناته مما يستدعي الشعور بالحساسية نحو الموقف أو المشكلة (حمادنة، التفكير الإبداعي، 2014، صفحة 33).

6-القدرة على التحليل: تعني القدرة على تجزئة المشاكل الرئيسية إلى مشاكل فرعية، أو القدرة على تفتيت أي عمل أو موقف إلى وحدات بسيطة لإعادة تنظيمها ويسهل التعامل معها. ويعتبر الشخص المبدع شخصاً مخالفاً في تصرفاته للنحو التقليدي من الناس، الذين يكرهون التغيير ويفضلون الاستمرار على ما هم عليه من أنماط عمل، ولا يحبون التجريب والابداع لأنه مرتبط بالمخاطر بل ينظر لظاهرة الابداع كظاهرة منحرفة (طارق أحمد، 2017، صفحة 09).

7-التوسيع: يظهر مدى قدرة الفرد على إضافة قيمة إلى الفكرة أو الأسلوب الذي قدمه آخرون، حيث يتم تطوير الفكرة بشكل أفضل أو يتم تحسين فعاليتها تطبيقها بشكل أكبر.

8-الكم والكيفية: لأن الكمية تؤثر في الجودة، حيث إذا كان الشخص ينتج عددًا أكبر من الأفكار، فمن المرجح أن ينتج عددًا أكبر من الأفكار ذات الجودة في فترة زمنية محددة. وبالتالي، يُعتبر الكم أساسًا للحصول على الجودة، ومع ذلك، يجب أن تتم عملية توليد الأفكار بأسلوب علمي مدروس لضمان النوعية والفعالية (بروبي، 2010، صفحة 78).

وفي الأخير يمكن القول بأن مفهوم السلوك الإبداعي قد يتجلى في جميع الأفعال والسلوكيات الفردية التي يقوم بها الشخص في سياق العمل باستخدام أساليب وأفكار جديدة، بحيث يشمل السلوك الإبداعي عدة جوانب متعددة تميزها، مثل استكشاف الفرص ومتابعتها وتوليد الأفكار الجديدة والتحقق منها، بالإضافة إلى التحدي والتطبيق.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل قمنا بتقديم شامل حول مفهوم الإبداع والسلوك الإبداعي. حيث بدأنا بتعريف الإبداع وتبسيط الضوء على أهميته في مختلف المجالات، ثم استعرضنا متطلبات الإبداع وعوامله المحفزة. بعد ذلك، تطرقنا لتصنيف وأنواع الإبداع، ومن ثم قمنا باستعراض مبادئه ومستوياته المختلفة، وفحص مراحل تطوره. وأخيرا، تم التركيز على مفهوم السلوك الإبداعي وأهميته، مع تحليل عناصره وأبعاده وفي الختام يتمثل الهدف من هذا الفصل في توفير فهم أعمق للإبداع ودوره في تحقيق التطوير والتميز في المجالات المختلفة.

الفصل الثاني: علاقة ضغوط العمل

بالسلوك الإبداعي

تمهيد:

يواجه الأفراد مجموعة متنوعة من الضغوط التي يمكن أن تتبع من مختلف العوامل والظروف، سواء كانت متعلقة بالعمل الفردي أو بالفريق أو بالمنظمة نفسها، ولفهم هذه الظاهرة، توجه العلماء والباحثون نحو تفسير طبيعة هذه الضغوط وتأثيراتها على الأفراد والمنظمات والمجتمع نظرًا لخطورة هذه الظاهرة وانتشارها، في هذا الفصل، سنقوم بعرض في المبحث الأول ماهية ضغوط العمل، ومن ثم في المبحث الثاني مصادر وتطورات ضغوط العمل وأخيرًا سنتطرق في المبحث الثالث إلى أهم نتائج ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد.

المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل

يقصد بضغوط العمل الضغوط والتوترات التي يواجهها الفرد في بيئة عمله، والتي تحدث نتيجة لتفاعل بين بيئة العمل وقدرات الفرد وميوله الشخصية، وتؤدي هذه الضغوط إلى اضطرابات في الجسم أو العقل أو السلوك، مما يجعل الشخص يتخلى عن أدائه العادي أو يحاول تحسينه، وسنقوم في هذا المبحث بالتطرق لمفهوم ضغوط العمل وإبراز أنواعها، وعناصرها ومن ثم التطرق لأبعادها.

المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل

مصطلح ضغوط العمل ظهر لأول مرة في القرن الثامن عشر، ويشير إلى الجهد الشديد والإجهاد والتوتر الذي يشعر به الفرد أو أعضاء جسمه أو قدراته العقلية (المعشر، 2009، صفحة 15)، منذ ذلك الحين تباينت آراء الباحثين في تعريف ضغط العمل، وأصبح تحديد المفهوم من بين أهم القضايا التي تواجه المهتمين والباحثين في هذا المجال، مع السعي إلى التوصل إلى تعريف موحد يوضح معنى ضغوط العمل.

وينشأ مفهوم ضغوط العمل في المؤسسات التي تعتمد أساساً على العنصر البشري في تحقيق أهدافها بحيث يُطلق هذا المصطلح على العوامل المحيطة بالعاملين والتي تسبب لهم شعوراً بالتوتر (القحطاني ع.، 2007، صفحة 39).

ويعرف ضغط العمل على أنه تفاعل بين الفرد والبيئة، يُنتج عنه تغيرات جسدية ونفسية تؤدي إلى انحرافات في أداء الفرد الطبيعي (عليمات، 2015، صفحة 49).

كما تعرف ضغوط العمل على أنها سلسلة من التفاعلات بين الشخص وبيئته العملية، تؤدي إلى حالة عاطفية أو وجدانية غير مريحة، مثل التوتر والقلق (اسحق، 2017، صفحة 282).

بالتالي فإن ضغط العمل هو استجابة الفرد للمؤثرات البدنية والنفسية، وتتضمن هذه الاستجابة ردود فعل متنوعة مثل القلق، والارتباك، وغيرها من الأعراض.

ويعبر مصطلح الضغط عن "مجموعة من العوامل الجسدية والنفسية التي قد تظهر للفرد خلال تعرضه لتحديات ومواقف ضاغطة، والتي تتفاوت مصادرها بحسب طبيعة العمل في كل مجال، نتيجة عدم التوافق بين الفرد والمواقف التي يواجهها في بيئته العملية" (القبلان، 2004، صفحة 13).

كما تم تعريف ضغوط العمل على أنها أي تغير داخلي أو خارجي يمكن أن يثير استجابة انفعالية حادة ومستمرة. تشمل هذه الضغوط الأحداث الخارجية مثل العمل والصراعات الأسرية، بالإضافة إلى الأحداث الداخلية مثل التغيرات العضوية مثل الإصابة بالمرض أو الأرق (حليوي، 2011، صفحة 44).

ويُعرف (عوامل، 1994، صفحة 98) ضغط العمل المهني بأنه "ظاهرة يتعرض لها الأفراد، تتمثل في درجة المعاناة والإرهاق النفسي والجسدي الناجم عن ظروف العمل والعوامل المحيطة بالفرد".

من خلال التعريفات السابقة نجد أن مختلف الدراسات تتفق على أن للضغوط بكل أنواعها، آثاراً سلبية نفسية، عقلية، فيزيولوجية، وسلوكية، خاصة عندما تتجاوز الحدود المطلوبة.

المطلب الثاني: أنواع ضغوط العمل

يميز بعض الباحثين بين أربعة أنواع رئيسية من ضغوط العمل: الضغوط الحادة جداً، والضغوط القليلة جداً، والضغوط المفيدة، والضغوط الضارة. وتصنف أيضاً ضغوط العمل إلى أربعة أنواع: الضغوط الطبيعية، والاصطناعية، والإيجابية، والسلبية (جمال، 2019، صفحة 150).

وتوجد أنواع متعددة من ضغوط العمل التي يمكن تصنيفها إلى:

1- الضغوط الإيجابية: وتعني بما النتائج الإيجابية والضرورية التي تؤثر على الموارد البشرية والمؤسسة بشكل مفيد. فبالنسبة للموارد البشرية، تساهم الضغوط الإيجابية في تعزيز الدافع وتحسين الأداء، مما يؤدي إلى تحقيق النجاح. وبالنسبة للمؤسسة، تعتبر الضغوط الإيجابية وسيلة فعالة لتعزيز حيوية وأداء الموارد البشرية، وكسر حالة الكسل والملل الناجمة عن الروتين في العمل، مما ينعكس إيجاباً على كمية وجودة الإنتاج.

2- الضغوط السلبية: تمثل هذه الضغوط النتائج السلبية التي تؤثر سلباً على الموارد البشرية والمؤسسة. فبالنسبة للموارد البشرية، تؤدي الضغوط السلبية إلى انخفاض الدافعية والشعور بالإرهاق والقلق والتشاؤم من المستقبل. أما بالنسبة للمؤسسة، فإن الضغوط السلبية تتسبب في تكاليف عالية ناتجة عن انخفاض رضا الموارد البشرية عن العمل، وحوادث العمل، والتسرب الوظيفي (دايلي، 2013، صفحة 89).

أما حسب معيار الشدة فنجد ثلاث أنواع من الضغوط هي الضغوط البسيطة، المتوسطة، والمضاعفة.

أ. **الضغوط البسيطة:** تمتد من ثوانٍ قليلة إلى ساعات طويلة، وتنشأ نتيجة لمضايقات بسيطة من أشخاص غير مهمين، أو أحداث ذات أهمية ضئيلة في الحياة.

ب. **الضغوط المتوسطة:** تمتد من ساعات قليلة إلى أيام، وتنجم عن أمور مثل فترات عمل إضافية أو زيارة من شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

ج. **الضغوط المضاعفة:** تستمر لفترات طويلة تصل إلى أسابيع أو أشهر أو سنوات، وتنشأ نتيجة لأحداث كبيرة مثل تغيير الوظيفة أو فقدان العملي أو وفاة شخص عزيز (التويم، 2005، صفحة 24).

المطلب الثالث: عناصر ضغوط العمل

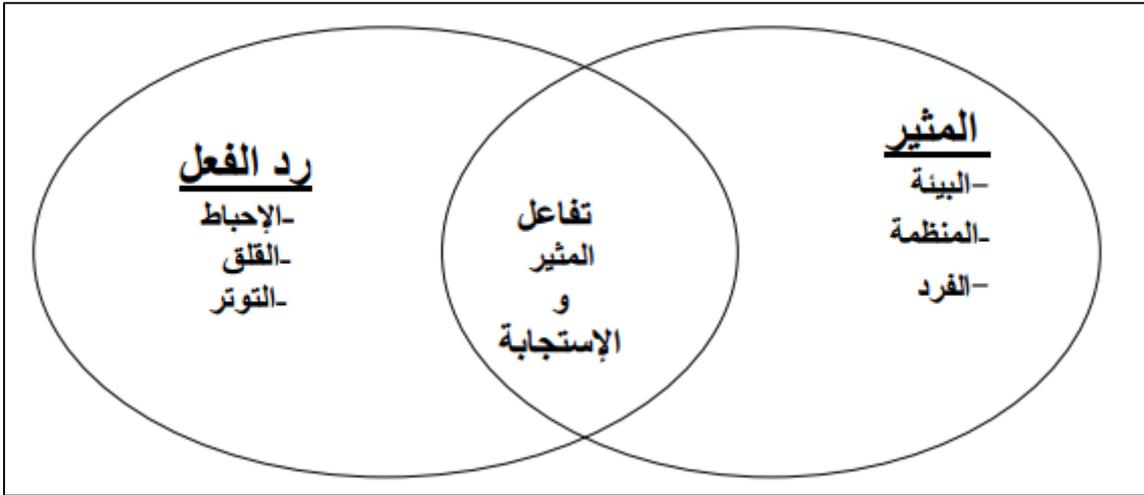
يتناول التحدث عن عناصر ضغوط العمل العوامل التي تتفاعل مع بعضها وتسهم في تكوين ضغط العمل. ففي كل موقف يحدث فعل، هناك رد فعل، وفي كل مثير يحدث استجابة. لذا، يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغط، وتمثل في:

1-العنصر المثير (القوة الضاغطة): يتضمن متطلبات محددة في البيئة العملية التي يتعين على الفرد التكيف معها. يمكن أن تكون هذه المتطلبات منشأها الفرد نفسه أو المنظمة أو البيئة الخارجية، مثل جهد العمل أو الصراعات وما إلى ذلك(السقا، 2009، صفحة 16).

2-عنصر الاستجابة: يشير إلى ردة الفعل التي يظهرها الفرد نتيجة تعرضه للضغوط الناجمة عن بيئته العملية. تتجلى هذه الاستجابة في ردود فعل نفسية أو جسدية أو سلوكية تجاه الضغط، وقد تظهر على شكل إحباط ينجم عن وجود عائق يعوق تحقيق الهدف المرغوب، أو قد تظهر على شكل قلق وعدم الاستعداد للتعامل بشكل مناسب مع المواقف المحيطة(أبورحمة، 2012، صفحة 16).

3-عنصر التفاعل: يشير إلى التفاعل بين العوامل المحفزة للضغط والاستجابة لها، يتضمن هذا التفاعل تفاعلات نفسية وجسدية وسلوكية، حيث يمكن للفرد أن يشعر بالتوتر أو القلق، ويظهر ذلك في سلوكه وأدائه. كما قد يؤدي التفاعل إلى تغييرات في الحالة النفسية والجسدية للفرد(المعشر، 2009، صفحة 25).

الشكل رقم (01): يوضح عناصر ضغوط العمل



المصدر: (المعشر، 2009، صفحة 25)

يتضح من خلال ما سبق أهمية فهم عناصر ضغوط العمل في بيئة العمل، حيث تشمل هذه العناصر العنصر المثير وعنصر الاستجابة وعنصر التفاعل. يعتبر فهم هذه العناصر أساسياً لتطوير استراتيجيات فعالة لإدارة ضغوط العمل وتحسين جودة بيئة العمل ورفاهية الموظفين.

المطلب الرابع: أبعاد ضغوط العمل

تتنوع أبعاد ضغوط العمل، مثل تحديد المهام بشكل واضح وتوزيعها على فترات زمنية مناسبة، وتقليل الأعباء الزائدة، وتعزيز الاتصال والتواصل بين الرؤساء والموظفين، وتعزيز التعاون وبناء علاقات جيدة مع زملاء العمل، وضمان بيئة عمل صحية وآمنة للحد من الضغوط الناتجة عن الظروف المادية ويمكن التطرق لهذه الأبعاد فيما يلي:

1-عبء العمل: عبء العمل يشير إلى زيادة أو انخفاض في حجم المهام الملقاة على عاتق الفرد في مكان العمل، وعندما يزداد حجم المهام الملقاة على الفرد ليتجاوز المعدل المقبول، يزداد مستوى الضغط ويصبح أعلى، مما يؤدي إلى تقليل إحساس الفرد بالتقدير الذاتي، وزيادة الشكوى والتوتر والغياب، بينما عندما يقل حجم المهام الملقاة على الفرد ليقبل دون المعدل المقبول، ينخفض مستوى شعوره بالتقدير الذاتي، وتزداد الشكوى والتوتر والغياب والعزلة (الهنداوي، 1994، صفحة 91).

2-بيئة العمل: تتضمن بيئة العمل مجموعة من العوامل مثل تجهيزات مكان العمل، وتخطيط المساحة، وجودة الإضاءة، والتهوية، والضوضاء، والخصوصية، وتأثير المكان، وغيرها. يمكن أن تؤدي ظروف العمل السيئة إلى زيادة ضغوط العمل على الفرد، إذ يمكن أن يشعر الفرد بالإجهاد عندما لا تكون هذه الظروف متاحة بشكل مناسب. على الجانب المقابل، يمكن أن يساعد تحسين هذه الظروف في رفع روح المعنويات لدى العاملين. ينبغي أن يكون التحسين موجهاً نحو تكييف عناصر العمل مع الاحتياجات النفسية للفرد ومع مهاراته وكفاءته في العمل، كما يعتبر الاهتمام بشروط السلامة والصحة المهنية واحترام قواعدهما مهماً لتجنب إحساس الفرد بعدم الأمان خلال أداء عمله (بوناب، 2017، صفحة 267).

3-غموض الدور: وينطوي على عدم وضوح مهمة الفرد داخل بيئة العمل، ويحدث عندما يفتقر الفرد إلى المعلومات الكافية حول دوره، أو عندما يتلقى معلومات مضللة، أو عندما تكون الأهداف غير واضحة، أو عندما لا تتوافق توقعات الفرد مع المسؤوليات الملقاة على عاتقه. يمكن أن ينشأ الغموض في الدور أيضًا عندما يشعر الفرد بعدم اليقين بشأن ما يُتوقع منه بالضبط في أداء عمله (قوادري و حضري، 2021، صفحة 801).

4-صراع الدور: ينشأ عندما يجد الفرد نفسه في تضارب بين مختلف المهام التي يجب عليه أدائها في العمل، حيث يشعر بعدم الرغبة في أداء بعض هذه المهام ويعتبرها خارجة عن نطاق وظيفته. بالإضافة إلى ذلك، قد يكون الفرد مضطراً لمواجهة تشعب وتداخل في المهام التي يقوم بها بسبب الضغوط الواقعة عليه، ويمكن أن يكون هذا التعارض واضحاً بين عمل الفرد وواجباته العائلية أو بين عدم اهتمامه الشخصي بالوظيفة (عشاوي و عوي، 2020، صفحة 328).

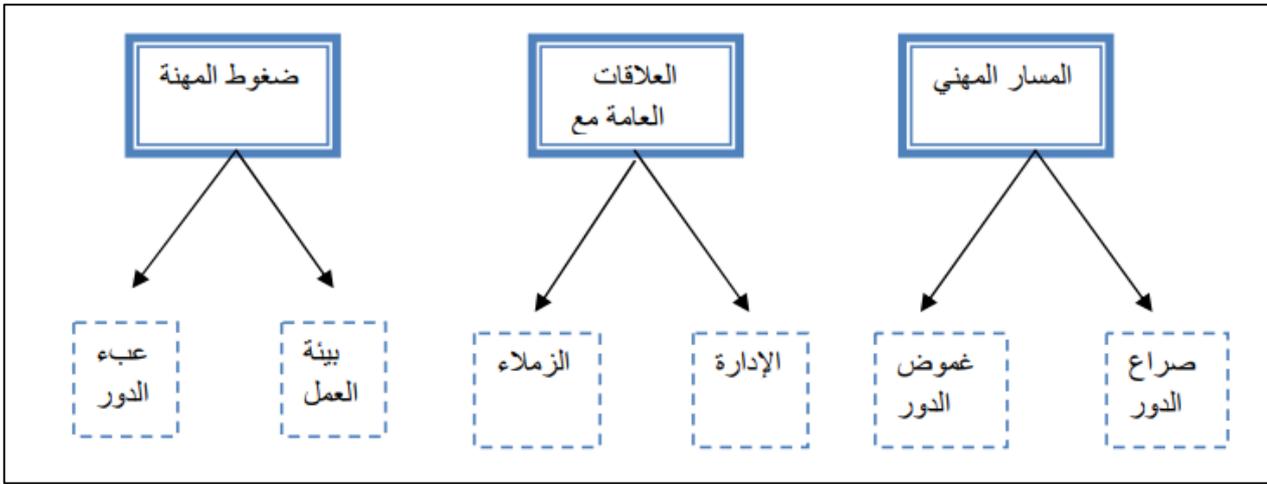
5-العلاقات في العمل: تتكون المنظمات من مجموعة من الأفراد الذين يتفاعلون مع بعضهم لتحقيق أهداف المنظمة، مما يؤدي إلى نشوء علاقات مختلفة داخل البيئة العملية. يشمل ذلك العلاقات مع الرؤساء والعلاقات مع الزملاء. هذه العلاقات قد تكون مصدرًا لضغوط العمل عندما لا تكون مرضية، حيث يمكن أن يتسبب عدم التفاهم أو الصراع بين الأعضاء في

تفاهم الضغوط النفسية والعملية. كما يؤثر التفاعل بين الأفراد على دافعيتهم وروح الفريق، وبالتالي على كفاءة العمل الجماعي (عبد المجيد، 2017، صفحة 27).

من خلال ما سبق يتضح أن ضغوط العمل تنتج من العديد من الجوانب في بيئة العمل، مثل طبيعة المسؤوليات والأعباء الملقاة على الفرد وأهميتها، إلى جانب العلاقات الوظيفية والدور الذي يلعبه الفرد، غموض المستقبل الوظيفي في زيادة الضغوط المهنية ويشكل صراع الدور وغموضه مصدرًا آخر للضغوط المهنية.

وقد لخصت هذه الأبعاد في الشكل التالي:

الشكل رقم (02): يوضح أبعاد ضغوط العمل



المصدر: (حليوي، 2011، صفحة 62)

المبحث الثاني: مصادر وتطورات ضغوط العمل

تعتبر ضغوط العمل من الظواهر المعقدة التي تؤثر بشكل كبير على الفرد والمنظمة على حد سواء ويتضمن هذا المبحث استكشاف مصادر ضغوط العمل وكيفية تطورها مع مرور الوقت، كما سيتم تحليل مستويات ضغوط العمل التي يمكن أن تتفاوت من شخص لآخر ومن وظيفة لأخرى، بالإضافة إلى فهم مراحل ظهور وتطور ضغوط العمل وتأثيرها على الفرد والمؤسسة.

المطلب الأول: مصادر ضغوط العمل

تختلف مصادر ضغوط العمل بحيث هناك مجموعة متنوعة من مسببات ضغوط العمل التي تتشابه في تأثيرها الضار على كفاءة العمل وصحة الفرد وتمثل هذه المصادر فيما يلي:

1-المصادر البيئية: تتمثل في العوامل الخارجية التي تؤثر على الضغوط الوظيفية، مثل التغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتقنية التي تحدث في البيئة المحيطة بالمنظمة.

2-المصادر التنظيمية: تشمل مجموعة من المتغيرات داخل بيئة العمل تؤثر على مستوى ضغوط العمل للأفراد. وتتضمن هذه المتغيرات الهيكل التنظيمي للمؤسسة والذي يحدد كيفية تفاعل العوامل الإدارية والتقنية والبشرية، بالإضافة إلى السياسات التنظيمية ودور كل فرد في المنظمة والعلاقات بين العاملين وعبء العمل(حليوي، 2011، صفحة 55).

3-المصادر الفردية: تتضمن العوامل التي ترتبط بشخصية الفرد، وتشمل: القضايا العائلية مثل المشاكل الزوجية والعلاقات العائلية التي قد تسبب ضغوطاً نفسية للفرد، والمشاكل الاقتصادية مثل الإنفاق الزائد مقارنة بالإيرادات وعدم قدرة الفرد على إدارة أموره المالية، مما يؤدي إلى زيادة الضغوط المالية عليهم(الدوسري، 2004، صفحة 63).

وقد اعتبر كل من "دافيد ديسو" و"لورنس فيري" الضغط في العمل ينبع من مجموعة من العوامل، وقد حددا بعضها كالتالي(طراد خوجة، 2016، صفحة 164):

- سوء شروط العمل مثل الضوضاء، ونقص الإضاءة، والحرارة الزائدة، وساعات العمل الطويلة.
- سوء تنظيم العمل مثل عبء العمل الزائد.
- غياب التطور في المسار المهني.
- الوضعية الاقتصادية والاجتماعية التي تؤثر على جودة الحياة داخل وخارج مكان العمل.

المطلب الثاني: مستويات ضغوط العمل

يتأثر أداء العاملين بمستوى الضغوط الوظيفية التي يواجهونها، ويمكن تحديد ثلاث مستويات لهذه الضغوط كالتالي:

1-على مستوى الفرد: تلعب الفروق الفردية دوراً حاسماً في تأثير الضغوط الوظيفية عليه، حيث يختلف الأفراد في استجابتهم وتأثيرهم بوجود الضغوط. بعض الأفراد يمتلكون القدرة على تحمل الضغوط والتكيف معها، بينما يفعل آخرون بسرعة، مما يؤثر سلباً على أدائهم الوظيفي. يتفاوت التأثير بالضغط من شخص لآخر ويعتمد على قوتهم الجسدية وخصائصهم الشخصية، فعندما يصبح مستوى الضغط فوق طاقة المقاومة الطبيعية للفرد فإنه قد يظهر علامات ملحوظة على تأثير الضغط المرتفع (بن نعمان و بوزيدة، 2022، صفحة 140).

2-على مستوى الجماعة: تترك ضغوط العمل آثاراً تتعدى الفرد نفسه، حيث تنعكس تلك الآثار السلبية على الأسرة والمجتمع بشكل عام، وفي كثير من الحالات يؤدي ارتفاع مستويات الضغوط العملية إلى زيادة معدلات الطلاق، خاصة في المجتمعات الغربية، حيث يرتبط هذا الارتفاع بشكل أساسي بالعمل المستمر للزوجين. كما يتحمل المجتمع تكاليف الرعاية الصحية للأفراد الذين يعانون من الضغوط العملية، مما يتسبب في مشاكل صحية ومعاناة للمرضى والمتقاعدین (طراد خوجة، 2016، صفحة 161).

3-على مستوى المنظمة: هناك علاقة ترابطية بين الأفراد والمنظمة التي يعملون فيها، حيث يعتبر العمال جزءاً أساسياً في تحقيق أهداف المنظمة وتتأثر المنظمة بشكل مباشر بأداء العمال، وتحدث تأثيرات متبادلة بين الأفراد والمنظمة في إدارة الضغوط، كما يظهر هذا التفاعل الاجتماعي في تبادل الدعم والتأثير بين الأفراد والمنظمة، حيث يعتمد كل منهما على الآخر لتحقيق أهدافه (بن عقون، 2016، صفحة 390).

كما يشير العلماء إلى عوامل أخرى في تحديد مستوى الضغوط المهنية من خلال مؤشرات يتميز بها الفرد وتمثل هذه المستويات في:

1-المستوى المرتفع: يتعلق هذا المستوى من ضغوط العمل بالضغوط السلبية التي يتعرض لها العامل، مثل زيادة حجم العمل وتراكم المهام عليه. ينتج عن هذه الضغوط شعور بالتعب والإرهاق، مما يؤدي إلى انخفاض في الروح المعنوية (عباصرة و روان، 2008، صفحة 110).

2-المستوى المتوسط (الأمثل): ويعتبر وجود مستوى متوسط من ضغوط العمل يمكن أن يكون محفزاً للفرد، حيث يعزز الإثارة والتحدي والمتعة في بيئة العمل. يجب على المنظمات ألا تقلل تماماً من وجود الضغط، بل يجب عليها توفير بيئة عمل تسمح للأفراد بالعمل والتفاعل في هذا المستوى المعتدل من الضغط (إسماعيل بلال، 2005، صفحة 83).

وتقترح بعض الدراسات أن الأفراد الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من التوافق الشخصي يمكنهم التعامل بفعالية مع الضغوط العادية، وربما يستفيدون منها أيضاً. هذه الضغوط المفيدة قد تعزز الشعور بالقدرة على الإنجاز، حيث تُعتبر حوافز إيجابية

تسهم في تعزيز الرضا النفسي والسعادة. وعلى الرغم من أن هذا النوع من الضغوط قد يكون محفزاً لتحقيق الأهداف والإنجازات، إلا أنه لا يسبب ضرراً على صحة الفرد، بل يُعتبر بالعكس مطلباً ضرورياً وشرطاً أساسياً لتحقيق النجاح (فنوش و ساعد، 2013، صفحة 558).

3-المستوى المنخفض: تتمثل هذه الضغوط في الروتين والملل التي تؤثر على الفرد وتجعله يشعر بعدم الانجاز والإهمال في أداء مهامه. يمكن أن تنعكس هذه الضغوط على سلوك العامل وتؤدي إلى عدم الانضباط (عياصرة و روان، 2008، صفحة 111).

المطلب الثالث: مراحل التعامل مع ضغوط العمل

إن تأثير ضغوط العمل على الفرد لا يحدث مرة واحدة، بل يتم عبر مراحل تسمى مراحل التعرض للضغوط وتتمثل هذه المراحل فيما يلي:

المرحلة الأولى: مرحلة التعرف على الضغط

تعتبر هذه المرحلة نقطة البداية لتجربة الفرد للضغوط، وتسمى أحياناً مرحلة الإنذار المبكر أو الإدراك بوجود الخطر وتبدأ هذه المرحلة عندما يتعرض الفرد للعوامل المحفزة سواء كانت داخلية أو خارجية. وتظهر مظاهر محددة تشير إلى تعرض الفرد للضغوط، وتشمل زيادة في ضربات القلب، والقلق، والتوتر، والعصبية، والضحك المستيري، وسوء استغلال الوقت، والانخراط في حوادث حساسة للنقد (العطوي، 2004، صفحة 16).

المرحلة الثانية: مرحلة ردة الفعل

للتعامل مع الضغوط تبدأ هذه المرحلة بعد ظهور التغيرات السابقة، ويتخذ الفرد رد فعلًا يتجه إما نحو المواجهة لمحاولة التغلب على الضغوط أو الهروب والسعي للتخلص منها، ويهدف ذلك إلى محاولة استعادة الفرد لحالة التوازن وإذا لم ينجح في ذلك، فإنه ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد أصيب بالضغوط.

المرحلة الثالثة: مرحلة المقاومة والتكيف

في هذه المرحلة، يحاول الفرد علاج الآثار التي نجمت عن التحديات السابقة، ويقاوم أي تطورات إضافية ومحاولة التكيف مع الوضع الحالي وإذا نجح في ذلك، قد يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإلا فإنه سينتقل إلى المرحلة التالية (الاهلائي، 2009، صفحة 45).

المرحلة الرابعة: مرحلة التعب والإرهاك

في هذه المرحلة، يعاني الفرد من تأثيرات مضاعفات مرضية حادة، مثل أمراض القلب والاكتئاب، مما ينعكس سلبيًا على أدائه في المؤسسات التي يعمل فيها. يتجلى التعب والإجهاد بشكل واضح في سلوكيات الفرد وتصرفاته في هذه المرحلة (الخوالدة، 2003، صفحة 15).

تبيّن مما سبقاً مراحل ضغوط العمل تأتي متسلسلة بحيث تؤدي كل مرحلة إلى الأخرى، ولا يمكن الوصول إلى المرحلة النهائية إلا من خلال مرور الفرد بجميع المراحل السابقة، وقد يساعد هذا التقسيم في تحديد المرحلة التي يمر بها الشخص ووضع الخطة العلاجية المناسبة لها.

المبحث الثالث: نتائج ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد

يستعرض هذا المبحث أهمية فهم تأثير ضغوط العمل على الفرد والمنظمة بشكل شامل، بحيث تظهر بعض الدراسات الإيجابية للضغوط العملية في تعزيز السلوك الإبداعي، وتشير دراسات أخرى إلى الآثار السلبية التي قد تنجم عن زيادة هذه الضغوط. لذا سنكتشف كيف يمكن لضغوط العمل المختلفة أن تؤثر على مختلف أبعاد السلوك الإبداعي، مثل الطلاقة، والمرونة، والاستجابة، الحساسية للمشكلات وروح المجازفة.

المطلب الأول: العلاقة الإيجابية بين ضغوط العمل والسلوك الإبداعي

يمكن لبعض أوجه ضغوط العمل أن تعزز من السلوك الإبداعي للفرد بحيث يمكن أن تحفز الضغوط المعتدلة الفرد على التفكير بطرق جديدة وابتكارية لحل المشكلات التي يواجهها في مكان العمل.

وينظر أصحاب هذا الاتجاه إلى ضغوط العمل على أنها محفزات لظهور السلوك الإبداعي وزيادة مستوى الأداء في وجود مستوى معتدل من الضغوط (حليوي، 2011، صفحة 51).

كما أن ضغوط العمل تمثل نوعاً من التحدي للسلوك الإبداعي بحيث تعتبر مشاكل العمل وصعوباته وتوتراته بمثابة تحديات للفرد يؤدي به إلى تبني أنماط إيجابية من السلوك الإبداعي وأداء أفضل (أحمد، 2003، صفحة 396).

ومن بين النتائج الإيجابية لضغوط العمل على السلوك الإبداعي ما يلي:

- رفع مستوى الشعور بالرضى والثقة والروح المعنوية بين العاملين ما يؤدي إلى استقرارهم في العمل ورفع مستوى أدائهم وتميزهم الإبداعي بالتالي السعي إلى تحقيق العمل رغم هذه الظروف.
- العمل على معالجة المشاكل التي تواجه العاملين في الوقت المناسب وبكفاءة عالية.
- إثارة الدوافع القوية لتنمية المعرفة لدى الفرد وتحقيق الذات (المعشر، 2009، صفحة 28).

كما تقوم هذه العلاقة بين ضغوط العمل والسلوك الإبداعي على فهم مفهوم التحدي والحماس في بيئة العمل، فبينما يمكن أن تُعدّ ضغوط العمل والتحديات والمشاكل مثمرة لتنمية السلوك الإبداعي وتخفيف الفرد على تحقيق أفضل أداء، قد تكون الضغوط المنخفضة غير كافية لتحفيز الفرد وتعزيز إبداعه. وبالمقابل، يمكن أن تؤدي الضغوط المثالية إلى إثارة مستوى عالٍ من التحدي والحماس، مما يعزز أداء الفرد ويحفزه على التفوق في مجال عمله (إسماعيل بلال، 2005، صفحة 71).

يتضح من خلال ما سبق أن ضغوط العمل الأمثل يمكن أن تعزز أبعاد السلوك الإبداعي مثل الطلاقة حيث تحفز الفرد على ابتكار حلول فريدة ومبتكرة للتحديات المطروحة، كما يمكن أن تشجع على المرونة والاستجابة السريعة للمواقف الجديدة والقدرة على التكيف والتغيير في ظل مشاكل وظروف العمل المتغيرة بسرعة، كما أنه من خلال التحديات التي تواجه الفرد قد يشعر بروح المجازفة والاستعداد لتجربة الأفكار الجديدة والمخاطرة بالتجارب المبتكرة.

المطلب الثاني: العلاقة السلبية بين ضغوط العمل والسلوك الإبداعي

يمكن أن تؤدي الضغوط العملية المرتفعة إلى زيادة الملل والروتين لدى العامل، مما يقلل من ميوله للتفكير الإبداعي، كما تؤدي الضغوط الزائدة إلى الحد من التكيف مع المواقف الجديدة، مما يقلل من قدرته على استيعاب التغيير.

وبناءً على الأبحاث التي استكشفت آثار ضغوط العمل، يبدو أن التعرض المستمر لهذه الضغوط يؤثر على السلوك التنظيمي بأشكال متعددة، بالتالي فمن المنطقي أن يكون لضغوط العمل تأثير على السلوك الإبداعي للفرد في مكان العمل لأنه في الظروف ذات ضغط منخفض، يكون الفرد نشطاً بما يكفي لتعزيز مستويات السلوك الإبداعي. بينما عندما يكون هناك ضغط عالٍ، تظهر التأثيرات السلبية، مما يؤدي إلى تراجع مستويات السلوك الإبداعي للفرد (البشباشة، 2005، صفحة 333).

كما يرى (هيجان، 1998، صفحة 125)، أن بيئة العمل الصعبة والأنظمة المعمول بها تعتبر تقييداً لحريات العاملين وذلك من خلال دفعهم إلى العمل وفق إجراءات تحد من الإبداع وتبطل إمكاناتهم وتمنعهم من المشاركة في اتخاذ القرارات.

وتظهر هذه العلاقة بيئة العمل كمعوقات وعقبات تعيق الأفراد عن السلوك الإبداعي والأداء، حيث تُعدّ ضغوط العمل شيئاً مكروهاً بالنسبة لهم، وتُسبب مواقفاً ضارة ومؤذية لصحتهم في محيط العمل، ومنه فإن الفرد الذي يواجه بيئة عمل مزرية يُبذل وقته وجهده في محاولة للتكيف مع هذه الضغوط والسيطرة عليها (إسماعيل بلال، 2005، صفحة 72).

يتضح من خلال ما سبق أن ضغوط العمل المرتفعة قد تثير مخاوف وقلق العامل، مما يعوق قدرته على التفكير بوضوح واتخاذ القرارات الإبداعية، كما تحد من مرونة الفرد وقدرته على التكيف مع التغييرات ومن قدرته واستعداده للمجازفة.

خلاصة الفصل:

قمنا في هذا الفصل بالتطرق لضغوط العمل وتأثيرها على السلوك الإبداعي للفرد، وذلك بتحديد مفهوم ضغوط العمل وأنواعها، مع التركيز على عناصرها وأبعادها المختلفة، ومن ثم استعرضنا مصادر وتطورات ضغوط العمل، من خلال تحليل مصادرها ومستوياتها ومراحل تأثيرها، أما في الجزء الأخير فقد ناقشنا نتائج تأثير ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد، حيث بينا العلاقة الإيجابية والسالبة بينهما.

الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل

على السلوك الإبداعي للفرد

بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

تمهيد:

وسنقوم في هذا الفصل بمحاولة تطبيق مجموعة الأفكار والمفاهيم التي تعرضنا لها في القسم النظري، والتي قد يتضح معناها بالقدر المطلوب بعد تطبيقها على أرض الواقع، وعلى هذا الأساس فإن هذا العمل الميداني يهدف بصفة رئيسية إلى تكملة الجانب النظري، حيث سنتطرق في هذا الفصل إلى دراسة حالة بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال- وذلك لدراسة أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد، وهذا من خلال المعلومات التي تحصلنا عليها من تفرغ الإستبانة التي تم إعدادها لهذا الغرض ولهذا فقد تم التطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

المبحث الثالث: تحليل الإجابات واختبار الفرضيات

المبحث الأول: تقديم عام للمصلحة العمومية الاستشفائية عاشور زيان - أولاد جلال -

يهدف هذا المبحث إلى عرض تقديم عام للمؤسسة عاشور زيان - من نشأة وتعريفها ثم التعريف بالهيكل التنظيمي لها وفي الأخير التطرق إلى تعداد الموظفين والعاملين في المؤسسة.

المطلب الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة

يتم التطرق من خلال هذا المطلب إلى نشأة المؤسسة محل الدراسة والتعريف بها.

الفرع الأول: نشأة المؤسسة العمومية الاستشفائية عاشور زيان

أنشأت المؤسسة العمومية الاستشفائية عاشور زيان بموجب المرسوم التنفيذي 07-140 المؤرخ في 12 جمادى الأولى عام 1428 هـ الموافق ل 19 ماي 2007 م، الذي يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية، والمؤسسات العمومية للصحة الجوية وتنظيمها وتسييرها.

الفرع الثاني: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

1. موقع المؤسسة:

تقع المؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان في شارع العربي بن مهدي بشكل خاص، يحده من الشمال شارع العربي بن مهدي ومن الجنوب حقل التخيل أما من جهة الشرق شارع سليمان إلى الشارع الغربي الوصول إلى جناح الولادة بالمستشفى والذي تم تكليفه في ديسمبر 1985م، بتصنيف (س) وعدد أسرة (151 سرير)، أما عدد المؤسسات المصحة الجوية التابعة له تمثلت في 03 مؤسسات (رأس الميعاد-الدوسن أولاد جلال) وتترىع المؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان على مساحة تقدر ب 11263.80 م²

2. طبيعة نشاط المؤسسة:

وفق المادة 02 من المرسوم التنفيذي السابق، فإنه يمكن تعريف المؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان بأنها "مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية، والاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي، وهي مهيكلت للتشخيص، والعلاج والاستشفاء، إعادة التأهيل الطبي تغطي الاحتياجات الصحية المتضمنة لها لسكان بلدية أولاد جلال والبلديات المجاورة لها.

أ. الأنشطة الرئيسية والمرفقات: تتمثل الأنشطة الرئيسية للمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان في:

- تنظيم وبرمجة توزيع الرعاية حاول تشخيص وإعادة التأهيل والاستشفاء لتطبيق برامج الصحة العامة الوطنية.
- ضمان النظافة والصرف الصحي.

الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

- محاربة الإزعاج والشور الاجتماعي لضمان تحسين.

ب. الأنشطة الأخرى للمؤسسة:

إلى جانب نشاطات الصحة التي تقدمها المؤسسة فإنها في إطار البرنامج الوطني للصحة تسعى إلى تقديم نشاطات أخرى لغرض تحسين المنظومة الصحية وعصرنتها خدمة للمريض.

- تم وضع حيز الخدمة الاستشفاء المنزلي ابتداء من سنة 2016.

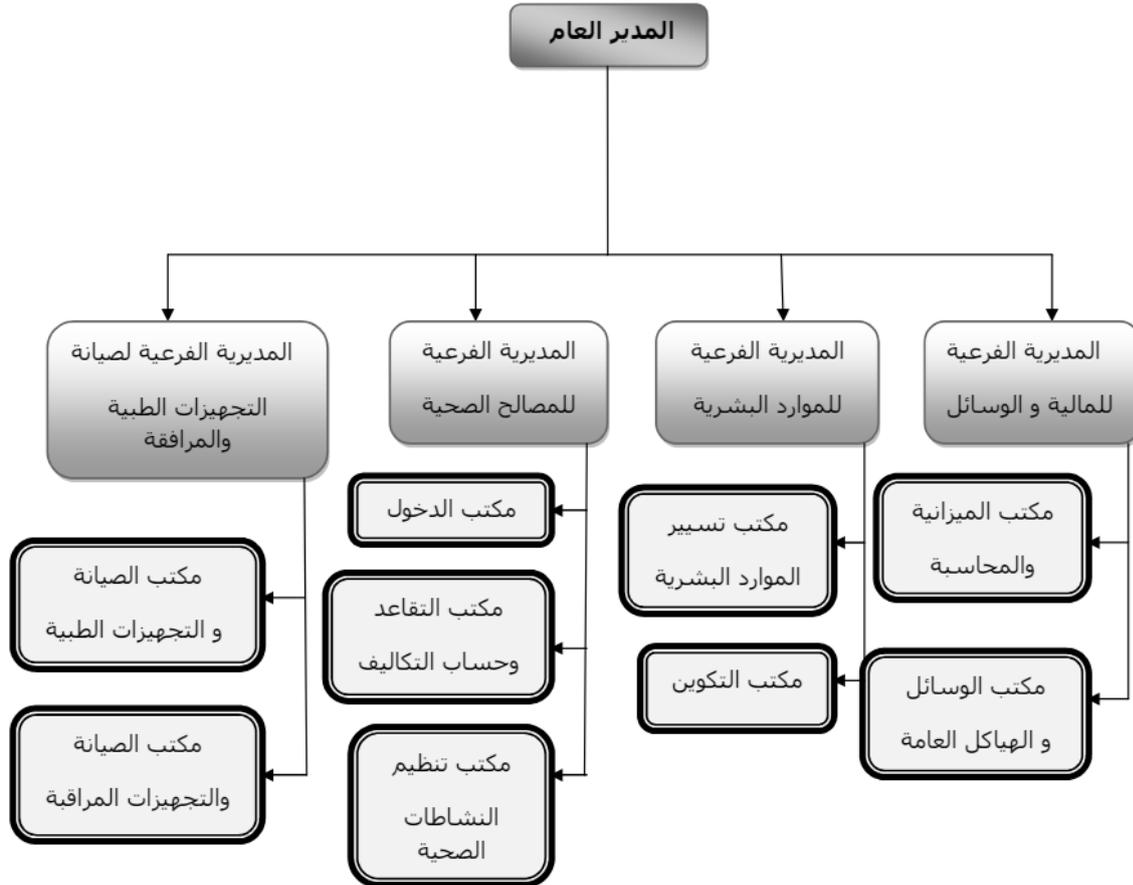
- المشاركة في إحياء الأيام الوطنية والعالمية التحسيسية.

- تنظيم حملات تبرع بالدم في إطار برنامج نقطة حقن الدم بالمؤسسة.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة

تتكون المؤسسة العمومية الاستشفائية عاشور زيان-أولاد جلال - والموضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم (03)، الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية عاشور زيان - أولاد جلال-



المصدر: مديرية الصحة والسكان لولاية-أولاد جلال-

الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

من خلال الشكل نلاحظ أن المؤسسة الإستشفائية العمومية تنقسم إلى أربعة مديريات فرعية وعدة مكاتب تتمثل في:

أ. المدير: يعين أو يكلف من طرف وزارة الصحة، ويقوم بالمهام التالية:

- تسيير المؤسسة.
 - الأمر بالصرف فيما يخص نفقات المؤسسة.
 - تسيير الميزانية.
 - المصادقة على مختلف الوثائق في حدود صلاحيته.
 - القدرة على فرض العقاب ومنح المكافآت.
- ب. المديرية الفرعية للمالية والوسائل: وتضم ثلاث مكاتب هي:
- أ. مكتب الميزانية والمحاسبة: وتتمثل مهامه فيما يلي:

- إعداد وصولات الطلب.
 - إعداد الفواتير.
 - إعداد الميزانية.
- ب. مكتب الوسائل والهياكل العامة: ينقسم هذا المكتب إلى:

❖ أعمال عامة: وتضم ما يلي:

- مراقبة أعمال المقاولات.
- تابعة ومراقبة أعمال الترميم والبناءات الداخلية.

❖ أعمال الجرد: وتضم ما يلي:

- تسجيل كل العتاد وترقيمه:
- متابعة تحركات العتاد بالمستشفى.
- مطابقة ما هو موجود فعلا بما هو موجود في المستشفى

الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

3. المديرية الفرعية للمصالح الصحية: وهي عبارة عن وسيط بين الإدارة وشبه الطبيين، وتقوم بما يلي:

اعداد برامج الأطباء والشبه الطبيين، وتنقسم هذه المديرية إلى:

أ. مكتب الدخول: من مهامه

- تسجيل دخول المريض مع كامل بياناته.

- متابعة تحركات المريض شهريا وسنوياً.

- تقديم التقارير الشهرية والسنوية لوزارة الصحة.

- تحويل المرضى إلى مؤسسات استشفائية أخرى.

- تسجيل الوفيات داخل مصالح المؤسسة والتصريح الذي المصالح الحكومية.

- الاحتفاظ بأرشيف المؤسسة.

ب. مكتب التعاقد وحساب التكاليف: من مهامه:

- حساب مختلف التكاليف التي تتحملها المؤسسة.

- التعاقد مع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بالنسبة للمرضى المؤمنين للتكفل بمصاريفهم.

ج. مكتب تنظيم النشاطات الصحية وتقييمها وتنظيمها: من مهامه:

- تنظيم مختلف النشاطات داخل مصالح المؤسسة.

- توزيع العمال على المصالح حسب الاحتياجات.

- تقييم نشاطات أخرى مدة (شهرياً وسنوياً).

4. المديرية الفرعية للموارد البشرية وتقوم بتسيير شؤون العاملين بصفة عامة، أي تخسر جهودها لخدمة العاملين في

الجانب الطبي والإداري والتسيير الإداري والمالي. وتتركز:

- تقدير وإحصاء الاحتياجات الخاصة بالعاملين.

- أنجاز المهام والتنسيق مع المصالح الإدارية والمركزية في عمليات التوظيف.

- متابعة التقييم الدوري للعاملين.

الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

- تكوين ملفات العاملين الحاليين للتقاعد أو المقدمة استقالتهم.
 - متابعة تطورات الحالة المهنية.
 - تسير الحياة المهنية للعاملين.
- وتحتوي هذه المديرية على مكتبين هما
- أ. مكتب الموارد البشرية يهتم بتسيير العاملين من الجانب الإداري والمالي، مثل ملفات العاملين والتوظيف والتقاعد والترقية في الرتبة والدرجة والرواتب الشهرية والمنح والعلاوات
- ب. مكتب التكوين يقوم بالعمل على تكوين العاملين وتطوير العلمية والمهنية موازاة مع التطورات التقنية والتكنولوجية الحديثة على شكل تكوين متواصل، ويكون داخلي (داخل المؤسسة) أو خارجي في مؤسسات التكوين المتخصصة داخل التراب الوطني أو خارجه.
- ولقيام هذه المديرية بمهامها تستعمل عدة وثائق إدارية مثل: شهادة العمل بطاقة الحضور، سند عطلة، عقد عمل، كشف تنقيط سنوي، كشف الراتب، وضعية الاستيداع أمر تحويل، طلب خصم من المرتب، جدول إرسال وصل استلام وحالة احتياجات مناصب العمل.
5. المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة: من مهامها إعادة الهيكلة بشكل فعال وتشكل من مكتبين تقنيين هما:
- مكتب صيانة التجهيزات الطبية.
 - مكتب صيانة التجهيزات المرافقة.
- كما تحتوي المؤسسة الاستشفائية العمومية على مصلحتين هما:
- المصالح الاستشفائية.
 - المصالح التقنية.

الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

الجدول رقم: (01) المصالح الاستشفائية والتقنية.

المصالح التقنية	المصالح الاستشفائية
● مصلحة الأشعة	● الإنعاش الطبي والإنعاش والتخدير
- التصوير العادي بالأشعة السينية	● الجراحة العامة:
- التصوير بجهاز سكاير	- الجراحة العامة
- التصوير بالايكوغرافيا	- جراحة العظام
● مصلحة المخبر	- جراحة الكلى والمسالك البولية
- وحدة التحاليل الدم	- جراحة الأطفال
- وحدة التحاليل كيمياء الأحياء	- جراحة الأعصاب
- وحدة التحاليل المصل والمناعة	● الطب الشرعي
- وحدة التحاليل الجرثومية.	● طب الأطفال
- الطفيلية وغيرها	● طب الداخلي
● مصلحة الصيدلية المركزية	● الولادة والأمراض النسائية
	● الهيموبولوجيا
	● أمراض الطفيليات.
	● طب التأهيل الحركي

المصدر: أعداد الطالب بالاعتماد على مصادر المؤسسة.

المطلب الثالث: تعداد العاملين والموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية عاشور زيان - أولاد جلال -

حيث يمكن معرفة تعداد العاملين والموظفين في المؤسسة الاستشفائية العمومية عاشور زيان - أولاد جلال - من خلال التأطير الطبي والتأطير الإداري الذي يوضحه الجدول التالي:

الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

الجدول رقم (02): عدد العاملين والموظفين في مستشفى عاشور - أولاد جلال -

التأطير الإداري		التأطير الطبي	
العدد	المستخدمين	العدد	المستخدمين
01	المدير العام	39	أطباء مختصون
01	المدير الفرعي للموارد البشرية	47	أطباء عاملون
01	المدير الفرعي للمصالح الصحية	04	جراحي الأسنان
01	المدير الفرعي للمالية والوسائل	04	صيدلي
01	المدير الفرعي لصيانة العتاد الطبي والعتاد الملحق	05	نفسانيين
32	مستخدمين إداريين والتقنيين	10	البيولوجيين
124	حارس، أعوان امن، سائقين، عمال مهنيين، وعمال خدمات	205	شبه طبيون
		14	القابلات
		21	أعوان التخدير والانعاش
		128	مساعدتي التمريض
	637		المجموع العام

المطلب الرابع: أهداف ومهام المؤسسة العمومية للصحة عاشور زيان

الفرع الأول: أهداف المؤسسة العمومية للصحة عاشور زيان:

- الهدف من انشاء المؤسسة العمومية للصحة تضطلع ادارة المستشفيات في النظرية العلمية الادارية وفي السياسات والبرامج والقوانين المتعلقة بالنظام الصحي في الدولة الجزائرية بعدة وظائف اهمها:
- ضمان توفير مستوى صحي أمثل للفرد والمواطن في حدود السياسة العامة للصحة في الدولة، وفي حدود الامكانيات المادية والمالية والعلمية والبشرية والتكنولوجية المتاحة.

الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

- تقديم خدمات طبية ذات نوعية جيدة بصورة مستمرة وفي إطار مبادئ العدالة والمساواة والمجانية والحياد والاستمرارية والانتظام.
- العمل على تخفيض معدلات الوفيات ومعدلات حدوث الأمراض وحالات العجز في المجتمع.
- تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية وخدمات رعاية الحوامل وخدمات الولادة وخدمات الرعاية الطبية للأطفال.
- إعداد وتطبيق برامج الصحة العامة للمجتمع والتي تتمحور حول مسح وتقصي الأمراض السارية، ومسح المجموعات البشرية المعرضة للإصابة بأمراض معينة وبرامج التطعيم للوقاية من أمراض محددة

الفرع الثاني: مهام المؤسسة العمومية للصحة عاشور زيان

لقد حدد لها المشرع الجزائري مجموعة من المهام يمكن إجمالها في النقاط التالية:

- التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان.
- تطبيق البرامج الوطنية للصحة.
- ضمان حفظ الصحة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية.
- ضمان تحسين مستوى مستخدمي المصالح الصحية وتحديد معارفهم.
- كما يتم استخدام المؤسسة العمومية الاستشفائية ميدانا للتكوين الطبي وشبه الطبي.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

ويتضمن هذا المبحث الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، وستطرق فيه على التعريف بمجتمع وعينة الدراسة بالإضافة إلى الأداة والأساليب الإحصائية المستخدمة فيها، كذلك التأكد من ثبات وصدق أداة الدراسة.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة.

الفرع الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة.

مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع هذه الدراسة في عدد من الموظفين على مستوى مستشفى عاشور زيان أولاد جلال، والبالغ عددهم 637 موظف، بمختلف فئاتهم.

عينة الدراسة: لقد اخترنا عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة، وهي نسبة مقبولة لتمثل مجتمع الدراسة، ويمكن تعميم النتائج المتوصل لها على باقي المجتمع المدرس حيث تم توزيع 100 استبيان على الموظفين بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال، حيث تم استرجاع 75 استبيان بحيث تم استبعاد 10 استبيانات غير كاملة واستخدام 65 استبيان قابل للدراسة، والقيام بتحليل البيانات

الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

الأولية للدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية لتطبيق العلوم الإجتماعية SPSS أي Statistical Pacage For Social Science 25.

الفرع الثاني: خصائص عينة الدراسة:

سوف نتناول خصائص أفراد العينة من حيث: الجنس، المستوى التعليمي، الرتبة، وسنوات الخبرة

وفيما يلي جدول يلخص مختلف هذه الخصائص:

جدول رقم (03): يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة (الجنس، المستوى التعليمي، الرتبة، وسنوات الخبرة)

المتغير	التكرار	النسبة
الجنس:		
ذكر	29	44.6
أنثى	36	55.4
المجموع:	65	100
المستوى التعليمي:		
المستوى الثانوي	18	27.7
شهادة ليسانس	24	36.9
شهادة الماستر	10	15.4
شهادة دكتوراه	13	20
المجموع:	65	100
الرتبة:		
مساعد ممرض	16	24.6
ممرض رئيسي	22	33.8
ممرض متخصص	14	21.5
طبيب عام	07	10.8
طبيب خاص	06	9.2
المجموع:	65	100
سنوات الخبرة		
اقل من 5 سنوات	19	29.2

الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

53.8	35	من 5 إلى 10 سنوات
13.8	09	من 10 إلى 15 سنة
1.5	01	من 15 إلى 20 سنة
1.5	01	أكثر من 20 سنة
100	65	المجموع:

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS

التعليق على الجدول:

بالنسبة لمتغير الجنس: بالنسبة للجنس، تظهر النتائج أن الإناث يمثلن النسبة الأكبر بنسبة 55.4% مقارنة بالذكور الذين يمثلون 44.6%. هذا ما يشير إلى أن القطاع الطبي يحتوي على عدد أكبر من الإناث.

بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي: يتضح أن النسبة الأكبر من العينة حصلت على شهادة ليسانس (36.9%)، تليها الشهادة الثانوية بنسبة 27.7%. كما يوجد تمثيل أقل لأصحاب الشهادات الماستر والدكتوراه بنسبة 15.4% و 20% على التوالي. هذه النتائج تعكس التنوع في المستويات التعليمية بين العاملين في القطاع الطبي، مع أكثرية لفئة حاملي شهادة الليسانس.

بالنسبة لمتغير الرتبة: تُظهر البيانات أن ممرض رئيسي هو الأكثر شيوعاً بنسبة 33.8%، يليه مساعد ممرض بنسبة 24.6%، ثم ممرض متخصص بنسبة 21.5%. الأطباء العامون والخاصة يمثلون نسبة أقل بـ 10.8% و 9.2% على التوالي. هذا التوزيع يعكس تدرجاً هرمياً طبيعياً في القطاع الطبي، حيث يشكل الممرضون الجزء الأكبر من القوى العاملة.

بالنسبة لمتغير الخبرة: نجد أن أكثر من نصف العينة (53.8%) لديهم خبرة تتراوح بين 5 إلى 10 سنوات، في حين أن 29.2% لديهم أقل من 5 سنوات من الخبرة. هناك نسبة أقل لمن لديهم خبرة بين 10 إلى 15 سنة (13.8%)، بينما الخبرة التي تزيد عن 15 سنة تمثل نسبة ضئيلة (1.5% لكل من فئتي 15-20 سنة وأكثر من 20 سنة). هذا يشير إلى أن غالبية العاملين في العينة لديهم خبرة متوسطة، مما قد يؤثر على فهمهم وتطبيقهم للمهارات والمعارف الطبية.

المطلب الثاني: أداة الدراسة وأدوات التحليل الإحصائي:

تم الاعتماد في جمع البيانات على الاستبيان، وقد اعتمد الباحث في بنائه على دراسات سابقة وقد صمم وفقاً لذلك بطريقة مبسطة واحتوى على أسئلة واضحة وسهلة، وقد تم تعديل بعض الفقرات، وإضافة بعض الأبعاد بما يتناسب مع طبيعة هذه الدراسة، كما أن الإجابة على الأسئلة كانت وفق منهج الإجابات المغلقة وهذا من أجل تسهيل عملية تحليل النتائج.

الفرع الأول: أداة الدراسة (أداة جمع البيانات).

الإستبيان:

يمثل الإستبيان المصدر الرئيسي لجمع البيانات والمعلومات لهذه الدراسة ويعرف الإستبيان على أنه "إستمارة بحث تضم أسئلة عن مواضيع مختلفة تتعلق بموضوع الدراسة تسلّم إلى المبحوثين وتتم الإجابة عنها من طرفهم دون حضور الباحث، ولقد أعتمد في تصميمه وبنائه بناء سليما، على الإطلاع على العديد من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة.

ولقد تم تقسيم الإستبيان إلى قسمين كما يلي:

الجزء الأول: وقد إشتمل على البيانات الشخصية: الجنس، المستوى التعليمي، الرتبة، سنوات الخبرة.

الجزء الثاني: وقد قسم على محورين: الأول خاص بضغوط العمل، وتضمن 22 عبارة .

أما المحور الثاني خاص بالسلوك الإبداعي وأبعادها المختلفة (الحساسية للمشكلات، الطلاق، الأصالة، المرونة، روح المجازفة) وتضمن 16 عبارة. قسمت كالتالي:

البعد الأول: الحساسية للمشكلات (03)

البعد الثاني: الطلاق (04)

البعد الثالث: الأصالة (03)

البعد الرابع: المرونة (03)

البعد الخامس: روح المجازفة (03)

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

للإجابة على أسئلة الدراسة وإختبار صحة فرضياتها، تم إستخدام الأساليب الإحصائية التالية من خلال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS25.

✓ **النسب المئوية والتكرارات:** يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما، ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة المبحوثة.

✓ **المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:** للحصول على متوسط لإجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الإستبيان ومعرفة مدى التشتت.

✓ **ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)** وكذلك اختبار التجزئة النصفية، لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.

✓ **اختبار التوزيع الطبيعي:** لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أو لا.

الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

✓ معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط كما تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي للاستبانة.

✓ اختبار تحليل تباين الانحدار: للتأكد من صلاحية النموذج المقترح.

✓ تحليل الانحدار الخطي البسيط: لاختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة.

وسيتيم في هذا المطلب التطرق إلى اختبار صدق أداة الدراسة وذلك من خلال صدق المحتوى، ثم التحقق من ثبات أداة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ.

الفرع الأول: ثبات الأداة

لقد تم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ بحيث يقصد بثبات أداة الاستبيان التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا إذا تكرر تطبيقها على نفس الأفراد، حيث تتراوح قيمة ألفا كرونباخ من 0 إلى 1، فإذا كان اقل من 0.6 يعد ضعيف، فإذا كانت قيمة المعامل ألفا كرونباخ أكبر من أو تساوي 0.6 فهي جيدة. والجدول الموالي يبين ذلك:

الجدول رقم (04) نتائج معاملات الثبات الفا كرونباخ.

محاور الإستبيان	عدد العبارات	معامل الثبات ألفا كرونباخ
المحور الأول: ضغوط العمل	22	0.823
المحور الثاني: السلوك الإبداعي	16	0.914
البعد الأول: الحساسية للمشكلات	03	0.747
البعد الثاني: الطلاقة	04	0.823
البعد الثالث: الأصالة	03	0.844
البعد الرابع: المرونة	03	0.910
البعد الخامس: روح المجازفة	03	0.669
كل عبارات الإستبيان	38	0.921

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (3-00) يتبين أن معامل الثبات الإجمالي " ألفا كرونباخ " بلغت قيمته 0.921 وهي قيمة مرتفعة، كما كانت القيم لمحاور الدراسة وأبعادها، حيث بالنسبة للمحور الأول: ضغوط العمل بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ

الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

(0.823)، وفي المقابل ما قيمته (0.914) بالنسبة للمحور الثاني السلوك الإبداعي. وهو ما يدل على أن أداة الدراسة (الإستبيان) ثابتة أي أنها تعطي نفس النتائج إذا تم إستخدامها أو إعادتها مرة أخرى تحت ظروف مماثلة.

الفرع الثاني: صدق الأداة

1- صدق المحتوى:

وبعني ذلك التأكد من أن استمارة الاستبيان التي تم إعدادها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، وأنها تشمل لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل وأن فقراتها ومفرداتها واضحة، وللتحقق من صدق الاستبيان تم عرضه على الأستاذ المشرف ومجموعة من المحكمين من الأساتذة أصحاب الخبرة والاختصاص في مجال العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بجامعة محمد خيضر بسكرة.

2- الاتساق الداخلي

لقياس الاتساق الداخلي لأبعاد الدراسة قمنا باستخدام تحليل معامل الارتباط بيرسون Pearson بين كل بعد من متغيرات الدراسة والمحور الذي ينتمي إليه ومن ثم كل محور للاستبيان ككل، ويمكن توضيح هذه النتائج من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (05) نتائج معامل بيرسون لقياس الاتساق الداخلي لأبعاد الدراسة ومحاورها

Sig	معامل الارتباط بيرسون	محاور الإستبيان
0.000	0.895**	المحور الأول: ضغوط العمل
0.000	0.931**	المحور الثاني: السلوك الإبداعي
0.000	0.721**	البعد الأول: الحساسية للمشكلات
0.000	0.835**	البعد الثاني: الطلاقة
0.000	0.819**	البعد الثالث: الأصالة
0.000	0.722**	البعد الرابع: المرونة
0.000	0.849**	البعد الخامس: روح المجازفة

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة معاملات الارتباط بالنسبة لجميع متغيرات الدراسة كانت محصورة بين (0.721) و (0.931) وهي قيم مرتفعة ودالة عند مستوى دلالة 0.01 وهذا ما يؤكد الاتساق الداخلي لأبعاد متغيرات الدراسة كل بعد مع المحور الذي ينتمي إليه.

الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

المطلب الرابع: اختبار التوزيع الطبيعي

من أجل التحقق من التوزيع الطبيعي تم حساب قيمة معامل الالتواء ومعامل التفلطح لمتغيرات الدراسة ويمكن توضيح النتائج في الجدول الموالي:

الجدول رقم (06): التحقق من التوزيع الطبيعي (معامل الالتواء والتفلطح)

المتغيرات	معامل الالتواء	معامل التفلطح
المحور الأول: ضغوط العمل	0.497	0.286
المحور الثاني: السلوك الإبداعي	0.357	-0.501
البعد الأول: الحساسية للمشكلات	-0.529	-0.445
البعد الثاني: الطلاقة	0.114	-0.568
البعد الثالث: الأصالة	0.554	-0.350
البعد الرابع: المرونة	0.112	-0.911
البعد الخامس: روح المجازفة	0.168	-0.397

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن قيمة معامل الالتواء بالنسبة لجميع المتغيرات كانت محصورة بين (-0.529 و0.554)، وكذلك معاملات التفلطح محصورة بين (-0.911 و0.286) وهي ضمن المجال المقبول (3-3) بالنسبة لمعامل الالتواء، (10-10) بالنسبة لمعامل التفلطح، مما يشير أن بيانات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي وهذا ما يسمح لنا بمواصلة اختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

المبحث الثالث: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة

وفي هذا المبحث سوف نقوم بإعطاء وصف للخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة، وعرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها، للإجابة عن التساؤلات الفرعية للدراسة وذلك من خلال إختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية التي تبنتها الدراسة.

وقد اعتمدنا في الاستبيان سلم ليكارت الخماسي، حيث يعتبر إحدى طرق تقدير الدرجات وحييدة البعد، يترجم وجود خمس إمكانات للإجابة على الأسئلة المطروحة (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وعلى المبحوث وضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة (التي يختارها)، والجدول الموالي يوضح مقياس ليكارت (Likert) الخماسي.

جدول رقم (07): مقياس ليكارت الخماسي

الدرجة	5	4	3	2	1
الأهمية النسبية	مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جدا
المستوى	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المتوسط الحسابي	05.00-4.20	04.19-3.40	3.39-2.60	2.59-1.80	1.79-1.00

المصدر: من إعداد الطالب إستنادا للدراسات السابقة

المطلب الأول: تحليل محاور الإستبانة

وفي هذا المطلب سوف نقوم بتحليل محاور الإستبانة باستخدام الإحصاء الوصفي من خلال إستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة عن عبارات الإستبيان المتعلقة بالمتغيرات "ضغوط العمل والسلوك الإبداعي" وترتيبها حسب درجة الموافقة وتحليلها وتفسيرها، وقد تم الإعتماد على سلم ليكارت الخماسي للحكم على مستوى الموافقة لإجابات المبحوثين.

الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

الفرع الأول: تحليل عبارات المحور الأول: أبعاد ضغوط العمل

وذلك للإجابة على طرح التساؤل التالي: ما هو مستوى ضغوط العمل بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال؟ ويمكن

تلخيص نتائج المحور الأول بأبعاده في الجدول التالي:

جدول رقم (08) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
16	متوسط	0.874	3.21	عدد أفراد الطاقم الطبي المناوب غير كافي لتغطية الحالات التي يستقبلها المستشفى	01
10	مرتفع	0.885	3.46	عدد الغرف المجهزة بالعتاد الطبي كافي للحالات الإستعجالية	02
19	متوسط	0.889	3.07	الأدوية والتجهيزات متوفرة بشكل كافي للحالات المستعجلة	03
21	متوسط	0.874	2.98	أتلقي مقابل مادي مناسب لمجهودي المبذول في العمل	04
22	متوسط	0.940	2.92	أتلقي مكافآت إستثنائية مقابل الأداء المتميز	05
17	متوسط	1.144	3.18	لدي علاقات طيبة مع زملائي في العمل	06
15	متوسط	1.074	3.30	توفر الأمن أثناء ممارسة الوظيفة	07
20	متوسط	0.968	3.00	توفر تقنيين مؤهلين لاستعمال الأجهزة الطبية خاصة الحديثة (الأشعة)	08
18	متوسط	1.026	3.09	حداثة أجهزة التشخيص في المؤسسة الإستشفائية	09
02	مرتفع	0.913	3.90	إجراءات العمل واضحة ودقيقة	10
09	مرتفع	1.032	3.52	تعلم المؤسسة على توفير المعلومات والبيانات للعمل المطلوب	11
14	مرتفع	0.808	3.41	الحرص على التدريب لاستيعاب جوانب الوظيفة وأهميتها	12
03	مرتفع	0.933	3.81	أرى بأن إمكانياتي مناسبة لظروف ومتطلبات الوظيفة التي أشغلها	13
11	مرتفع	0.811	3.46	نظام الإتصال بيني وبين الرؤساء جيد	14
07	مرتفع	1.026	3.70	أشعر بالتعب والإرهاق لعدم كفاية أفراد المناوبة	15
13	مرتفع	0.884	3.44	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه	16
04	مرتفع	0.976	3.72	طبيعة عملي تتطلب إنجاز عدة مهام في نفس الوقت	17
08	مرتفع	0.882	3.69	اعتبر أن حدود صلاحياتي في وظيفتي الحالية واضحة	18
01	مرتفع	0.957	3.92	توفر الأطباء المتخصصين في المؤسسة	19

الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

05	مرتفع	1.138	3.72	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينها	20
06	مرتفع	1.026	3.70	تدخل الآخرون في مجال عملي لا يتيح لي أداءه بأسلوب سليم	21
12	مرتفع	0.884	3.44	يطلب مني تنفيذ أعمال متعددة ومتناقضة أحيانا	22
/	مرتفع	0.440	3.44	المحور الأول: ضغوط العمل	

المصدر: من إعداد الطالب إستنادا لمخرجات SPSS

تشير نتائج الجدول السابق أن اتجاه أفراد عينة الدراسة كانت إيجابية نحو كل عبارات محور ضغوط العمل بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال حيث أن أغلبها على مستوى قبول مرتفع، كما بلغ المتوسط الحسابي للمحور ككل 3.44 أي مستوى قبول مرتفع، وانحراف معياري قدر ب: 0.440، ما يدل على توافق كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة، ومن خلال الجدول يتضح أن العبارة رقم 19 والتي تنص على أن المؤسسة توفر الأطباء المتخصصين، جاءت بالمرتبة الأولى وذلك بمتوسط حسابي قدره 3.92 ما يدل على مستوى قبول مرتفع وانحراف معياري 0.882، وتليها العبارة رقم 10 بمتوسط حسابي قدره 3.90 وانحراف معياري قيمته 0.913 وهذا ما يدل على أن إجراءات العمل واضحة ودقيقة، وتأتي بعدها العبارة رقم 13 والتي تنص على أن أفراد عينة الدراسة يرون بأن إمكانياتهم مناسبة لظروف ومتطلبات الوظيفة التي يشغلونها، وذلك بمتوسط حسابي 3.81 وانحراف معياري 0.933، وجاءت بعدها العبارة رقم 18 والتي تعبر على أن طبيعة العمل بالمؤسسة تتطلب إنجاز عدة مهام في نفس الوقت بمتوسط حسابي 3.72 وانحراف معياري 0.976، وتلتها العبارة رقم 20 بمتوسط حسابي 3.81 والتي تشير إلى أن أفراد عينة الدراسة يتعاملون مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينها، فيما جاءت العبارة رقم 21 بالمرتبة السادسة بمتوسط حسابي 3.70 ويشير ذلك على اتفاق أفراد عينة الدراسة على أن تدخل الآخرون في مجال عملهم لا يتيح لهم أداءه بأسلوب سليم، وقد احتلت العبارة رقم 05 المرتبة الأخيرة لهذا المحور بمتوسط حسابي قيمته 2.92 وانحراف معياري قدر ب: 0.940 ما يدل على مستوى قبول متوسط، ونفسر ذلك بأن أفراد عينة الدراسة غير متأكدين ما إذا كانوا يتلقون مكافآت إستثنائية مقابل الأداء المتميز. ونستنتج من خلال ما سبق أن ضغوط العمل بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال مرتفع.

الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

الفرع الثاني: تحليل عبارات المحور الثاني السلوك الإبداعي

وذلك للإجابة على طرح التساؤل التالي: ما هو مستوى السلوك الإبداعي بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال؟ ويمكن

تلخيص نتائج المحور الأول بأبعاده في الجدول التالي

جدول رقم (09) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
-2-	متوسط	0.818	3.15	أولا: الحساسية للمشكلات	
02	متوسط	1.077	3.10	لدي فهم عميق لتفاصيل عملي	01
01	مرتفع	0.981	3.40	أسعى لمعرفة أوجه القصور والضعف في ما أقوم به	02
03	متوسط	0.951	2.96	امتلك القدرة على توقع حدوث المشكلات في العمل قبل وقوعها	03
-4-	متوسط	0.935	2.63	ثانيا: الطلاقة	
03	متوسط	1.064	2.66	لدي القدرة على توليد عدد كبير من الأفكار لمواجهة مشاكل العمل	04
02	متوسط	1.102	2.69	اعبر عن أفكاري ومقترحاتي الجديدة بثقة في ميدان العمل	05
01	متوسط	1.328	2.87	أستطيع أن اعبر عن أفكاري بطريقة يفهمها الجميع	06
04	منخفض	1.114	2.29	يستمتع رئيسي المباشر في العمل لأفكاري الجديدة باهتمام	07
-5-	منخفض	1.083	2.44	ثالثا: الأصالة	
01	منخفض	1.225	2.55	أمتلك الخبرة التي تسمح لي بالتفكير بشكل مختلف لأداء المهام	08
02	منخفض	1.276	2.49	أمتلك القدرة على إيجاد أفكار فريدة لأداء عملي بشكل أفضل	09
03	منخفض	1.221	2.29	تحرص المؤسسة على تجسيد الأفكار الجديدة في العمل	10
-1-	مرتفع	1.053	3.41	رابعا: المرونة	
03	متوسط	1.158	3.30	أحرص على عدم التعصب في أفكاري الجديدة المقترحة في العمل	11
02	متوسط	1.251	3.32	أبادر بتغيير موافقي عندما اقتنع بعدم صحتها	12
01	مرتفع	1.012	3.60	اتباع الأسلوب المناسب وان لم يكن مألوفاً في مواجهة مواقف العمل	13
-3-	متوسط	0.786	3.11	خامسا: روح المجازفة	
02	متوسط	1.023	3.12	أتحلى بالشجاعة للمبادرة بأعمال تتسم بالمخاطرة أثناء أداء مهامي	14

الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

01	متوسط	0.914	3.23	أجازف بإتباع الأسلوب الذي أراه مناسباً خاصة في الحالات الإستعجالية	15
03	متوسط	1.096	2.98	أفضل العمل ضمن فريق تسوده روح المجازفة	16
/	متوسط	0.740	2.93	المصدر: من إعداد الطالب إستناداً لمخرجات SPSS	

المصدر: من إعداد الطالب إستناداً لمخرجات SPSS

أولاً: الحساسية للمشكلات: يتضح من خلال الجدول أن البعد الأول جاء بالمرتبة الثانية، حيث حققت قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الأول 3.15، وبالتالي حصلت على مستوى قبول متوسط، وانحراف معياري قدره 0.818 ما يدل على تجانس أفراد العينة في إجاباتهم، حيث جاءت العبارة رقم 02 والتي تعبر على سعي الموظفين لمعرفة أوجه القصور والضعف في ما يقومون به. في المرتبة الأولى لهذا البعد بمتوسط 3.40 وانحراف معياري قدره 0.981 أي مستوى قبول مرتفع، بينما احتلت العبارة رقم 03 المرتبة الأخيرة في هذا البعد بمتوسط حسابي قدره 2.96 وانحراف معياري قيمته 0.951، ومستوى قبول متوسط، وهذا ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يمتلكون القدرة على توقع حدوث المشكلات في العمل قبل وقوعها.

ثانياً: الطلاقة: يتضح من الجدول أن البعد الثاني جاء بالمرتبة الرابعة حيث قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الثاني بلغ 2.63 والتي تحصلت على مستوى قبول متوسط، وانحراف معياري 0.935 وهذا يدل على تجانس إجابات أفراد العينة المبحوثة، وقد احتلت العبارة رقم 06 المرتبة الأولى بهذا البعد وذلك بمتوسط حسابي قدره 2.87 وانحراف معياري قيمته 1.328 ويعني مستوى قبول متوسط، ويدل ذلك على أن أفراد عينة الدراسة يستطيعون أن يعبروا عن أفكارهم بطريقة يفهمها الجميع، بينما تحتل العبارة رقم 07 المرتبة الأخيرة في هذا البعد بمتوسط حسابي 2.29 وانحراف معياري 1.114 ومستوى قبول منخفض، ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة غير متأكدين ما إذا كان رأيهم المباشر في العمل يستمع لأفكارهم الجديدة باهتمام.

ثالثاً: الأصالة: وقد جاء هذا البعد بالمرتبة الأخيرة ونلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الثالث 2.44، وبالتالي حصلت على مستوى قبول منخفض، وانحراف معياري قدره 1.083 وذلك يدل على وجود مستوى تشتت ضعيف وتوافق أفراد العينة في إجاباتهم، وقد جاءت العبارة رقم 08 في المرتبة الأولى لهذا البعد والتي تعبر على عدم موافقة من طرف عينة البحث حول العبارة. بمتوسط 2.55 وانحراف معياري قدره 1.225، ومستوى قبول منخفض، بينما احتلت العبارة رقم 10 المرتبة الأخيرة في هذا البعد بمتوسط حسابي قدره 2.29 وانحراف معياري قيمته 1.221، ومستوى قبول منخفض، ما يعني عدم حرص المؤسسة على تجسيد الأفكار الجديدة في العمل.

رابعاً: المرونة: وقد احتل هذا البعد بالمرتبة الأولى، ويتضح من خلال الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارات البعد الرابع بلغ 3.41 والتي تحصلت على مستوى قبول مرتفع، وانحراف معياري 1.053 وهذا يدل على عدم اختلاف إجابات أفراد العينة المبحوثة، وقد احتلت العبارة رقم 13 المرتبة الأولى بهذا البعد وذلك بمتوسط حسابي قدره 3.60 وانحراف معياري

الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

قيمته 1.012 أي مستوى قبول مرتفع، ويدل ذلك على أن أفراد العينة يتبعون الأسلوب المناسب وان لم يكن مألوفاً في مواجهة مواقف العمل، بينما جاءت العبارة رقم 11 بالمرتبة الأخيرة في هذا البعد بمتوسط حسابي 3.30 وانحراف معياري 1.158 ومستوى قبول متوسط، ما يدل على حرص أفراد عينة الدراسة على عدم التعصب في أفكارهم الجديدة المقترحة في العمل.

خامساً: روح المجازفة: يتبين من الجدول السابق أن هذا البعد جاء بالمرتبة الثالثة حيث أن قيمة المتوسط الحسابي لعبارة البعد الرابع بلغ 3.11 والتي تحصلت على مستوى قبول متوسط، وانحراف معياري 0.786 وهذا يدل على عدم اختلاف إجابات أفراد العينة المبحوثة، وقد احتلت العبارة رقم 15 المرتبة الأولى بهذا البعد وذلك بمتوسط حسابي قدره 3.23 وانحراف معياري قيمته 0.914، ويدل ذلك على أن أفراد عينة الدراسة غير متفقيين ما إذا كانوا يجازفون بإتباع الأسلوب الذي يرونه مناسباً خاصة في الحالات الإستعجالية، بينما جاءت العبارة رقم 16 بالمرتبة الأخيرة في هذا البعد بمتوسط حسابي 2.98 وانحراف معياري 1.096، ما يدل على أن أفراد عينة الدراسة غير متفقيين ما إذا كانوا يفضلون العمل ضمن فريق تسوده روح المجازفة.

من خلال النتائج السابقة يتضح أن درجة الموافقة للأفراد بعينة الدراسة اتجهت بين المنخفضة والمتوسطة وقد احتل (البعد الرابع: المرونة) المرتبة الأولى في ترتيب أبعاد المحور الثاني، يليه (البعد الأول: الحساسية للمشكلات) ومن ثم (البعد الخامس: روح المجازفة)، يليه (البعد الثاني: الطلاقة) وفي المرتبة الأخيرة نجد (البعد الثالث: الأصالة)، وقد بلغ المتوسط الحسابي للمحور ككل 2.93 ما يدل على مستوى قبول متوسط، وانحراف معياري 0.740 يعبر على مستوى تشتت ضعيف ومنه يمكن القول أن مستوى السلوك الإبداعي بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال منخفض.

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية

للتأكد من مدى صحة ملاءمة (صلاحية) النموذج بوجود تأثير لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية

عاشور زيان على السلوك الإبداعي لأفراد الطاقم الطبي" تم استخدام اختبار تحليل التباين Anova:

جدول رقم (10): نتائج تحليل تباين الإنحدار للتأكد من صلاحية النموذج:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F" المحسوبة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
الإنحدار	15.710	01	15.710	51.086	0.00	0.669	0.448
الخطأ	19.374	63	0.308				
المجموع الكلي	35.084	64					

الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج الواردة في الجدول نجد أن قيمة F المحسوبة (51.086) ، وأن قيمة مستوى الدلالة المحسوب (0.000) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$)، وبهذا نستدل على صلاحية النموذج لإختبار فرضيات الدراسة.

الجدول رقم (11) يوضح: نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي لأفراد الطاقم الطبي.

المتغير المستقل	(Beta)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	F المحسوبة	معامل الارتباط (R)	R ² معامل التحديد
ضغوط العمل	1.125	7.147	0.000	51.086	0.669	0.448

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (11) يتضح أنه يوجد تأثير للمتغير المستقل ضغوط العمل على السلوك الإبداعي في مستشفى عاشور زيان أولاد جلال-بسكرة، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (51.086) بمستوى دلالة (0.000)، وهذا الأخير هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha=0.05$)، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية (يوجد تأثير سلبي لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان على السلوك الإبداعي لأفراد الطاقم الطبي)، ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على (يوجد تأثير ايجابي لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان على السلوك الإبداعي لأفراد الطاقم الطبي) حيث تشير قيمة R إلى وجود علاقة موجبة وقوية بين المتغيرين (0.669) كما فسر متغير ضغوط العمل (44.8%) من التباين في مستوى السلوك الإبداعي بالاعتماد على قيمة R².

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات الفرعية وتفسيرها

بعد اختبار صحة الفرضية الرئيسية، سنقوم باختبار الفرضيات الفرعية لها، وذلك باستخدام الإنحدار الخطي البسيط من خلال حساب معامل الإنحدار ومعامل الارتباط بين كل بعد في محور ضغوط العمل، وبين محور السلوك الإبداعي.

أولا: اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

اختبار ومناقشة الفرضية الفرعية الأولى "يوجد تأثير سلبي لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان على حساسية المشكلات لأفراد الطاقم الطبي"

الجدول رقم (12) يوضح: نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط العمل على حساسية المشكلات لأفراد الطاقم الطبي.

الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

المتغير المستقل	(Beta)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	R ² معامل التحديد
ضغوط العمل	1.109	5.900	0.00	34.813	0.597	0.356

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (12) يتضح أنه يوجد تأثير للمتغير المستقل ضغوط العمل على حساسية المشكلات لأفراد الطاقم الطبي في مستشفى عاشور زيان أولاد جلال-بسكرة، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (34.813) بمستوى دلالة (0.000)، وهذا الأخير هو اقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha = 0.05$)، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على (يوجد تأثير إيجابي لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان على حساسية المشكلات لأفراد الطاقم الطبي) حيث تشير قيمة R إلى وجود علاقة متوسطة بين المتغيرين (0.597) كما فسر ضغوط العمل (35.6%) من التباين في مستوى حساسية المشكلات بالإعتماد على قيمة R².

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

اختبار ومناقشة الفرضية الفرعية الثانية "يوجد تأثير سلبي لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان على الطلاقة لأفراد الطاقم الطبي"

الجدول رقم (13) يوضح: نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط العمل على الطلاقة لأفراد الطاقم الطبي.

المتغير المستقل	(Beta)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	R ² معامل التحديد
ضغوط العمل	1.278	5.980	0.000	35.765	0.602	0.362

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (13) يتضح أنه يوجد تأثير للمتغير المستقل ضغوط العمل على الطلاقة لأفراد الطاقم الطبي في مستشفى عاشور زيان أولاد جلال-بسكرة، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (35.765) بمستوى دلالة (0.000)، وهذا الأخير هو اقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha = 0.05$)، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على (يوجد تأثير إيجابي لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان على الطلاقة لأفراد الطاقم الطبي) حيث تشير قيمة R إلى علاقة متوسطة بين المتغيرين (0.602) في ما فسر متغير ضغوط العمل (36.2%) من التباين في مستوى الطلاقة لأفراد الطاقم الطبي بالإعتماد على قيمة R².

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

اختبار ومناقشة الفرضية الفرعية الثالثة "يوجد تأثير سلبي لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية

عاشور زيان على الأصالة لأفراد الطاقم الطبي"

الجدول رقم (14) يوضح: نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط العمل على الأصالة لأفراد الطاقم الطبي.

المتغير المستقل	(Beta)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	R ² معامل التحديد
ضغوط العمل	1.299	4.934	0.000	24.342	0.528	0.279

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (14) يتضح أنه يوجد أثر للمتغير المستقل ضغوط العمل على الأصالة لأفراد الطاقم الطبي في مستشفى عاشور زيان أولاد جلال-بسكرة، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (24.342) بمستوى دلالة (0.000)، وهذا الأخير هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha = 0.05$)، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على (يوجد تأثير إيجابي لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان على الأصالة لأفراد الطاقم الطبي) حيث تشير قيمة R إلى علاقة متوسطة بين المتغيرين (0.528) بحيث يفسر متغير ضغوط العمل (27.9%) من التباين في مستوى الأصالة لأفراد الطاقم الطبي بالاعتماد على قيمة R².

رابعا: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

اختبار ومناقشة الفرضية الفرعية الرابعة "يوجد تأثير سلبي لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية

عاشور زيان المرونة لأفراد الطاقم الطبي"

الجدول رقم (15) يوضح: نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط العمل على المرونة لأفراد الطاقم الطبي.

المتغير المستقل	(Beta)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	R ² معامل التحديد
ضغوط العمل	0.911	3.270	0.002	10.692	0.381	0.145

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (15) يتضح أنه يوجد تأثير للمتغير المستقل ضغوط العمل على المرونة لأفراد الطاقم الطبي في مستشفى عاشور زيان أولاد جلال-بسكرة، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (10.692) بمستوى دلالة (0.002)، وهذا الأخير هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha = 0.05$)، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية، ونقبل

الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

الفرضية البديلة والتي تنص على (يوجد تأثير إيجابي لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان المرونة لأفراد الطاقم الطبي) حيث تشير قيمة R إلى علاقة ضعيفة بين المتغيرين (0.381) كما فسر متغير ضغوط العمل (14.5%) من التباين في مستوى المرونة لأفراد الطاقم الطبي على قيمة R^2 .

رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

اختبار ومناقشة الفرضية الفرعية الرابعة "يوجد تأثير سلبي لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان على روح المجازفة لأفراد الطاقم الطبي"

الجدول رقم (16) يوضح: نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط العمل على روح المجازفة لأفراد الطاقم الطبي.

المتغير المستقل	(Beta)	(T) المحسوبة	مستوى الدلالة	(F) المحسوبة	معامل الارتباط (R)	R^2 معامل التحديد
ضغوط العمل	0.975	5.176	0.000	26.789	0.546	0.298

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه يتضح أنه يوجد تأثير للمتغير المستقل ضغوط العمل على روح المجازفة لأفراد الطاقم الطبي في مستشفى عاشور زيان أولاد جلال-بسكرة، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (26.789) بمستوى دلالة (0.000)، وهذا الأخير هو أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha = 0.05$)، وبالتالي نرفض الفرضية بصيغتها الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على (يوجد تأثير إيجابي لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان على روح المجازفة لأفراد الطاقم الطبي) حيث تشير قيمة R إلى علاقة متوسطة بين المتغيرين (0.546) كما فسر متغير ضغوط العمل (29.8%) من التباين في مستوى روح المجازفة لأفراد الطاقم الطبي على قيمة R^2 .

المطلب الثالث: مناقشة فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير سلبي لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان على السلوك الإبداعي لأفراد الطاقم الطبي.

وتشير دراسة مانع صبرينة (2007-2008) إلى أن ضغوط العمل تؤثر سلباً على أداء الأساتذة الجامعيين، حيث أن تعدد الأدوار والمهام التي يؤديها الأستاذ الجامعي يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء. ومنه يمكن استنتاج أن ضغوط العمل في المؤسسة الاستشفائية عاشور زيان قد تؤدي إلى تأثير سلبي على السلوك الإبداعي لأفراد الطاقم الطبي، حيث أن البيئة الضاغطة تقلل من القدرة على التفكير الإبداعي والتركيز على تطوير حلول مبتكرة.

الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير سلبي لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان على حساسية المشكلات لأفراد الطاقم الطبي.

وتبين نتائج دراسة سليمان سالم الحجايا (2012) أن ضغوط العمل تؤثر على السلوك الإبداعي لدى مديري المدارس، حيث أن زيادة ضغوط العمل تؤدي إلى تقليل القدرة على التعامل مع المشكلات بشكل إبداعي. هذا يتماشى مع الفرضية الفرعية الأولى التي تفترض أن ضغوط العمل تؤثر سلبًا على حساسية المشكلات لدى أفراد الطاقم الطبي، مما يؤدي إلى ضعف في التعرف على المشكلات وحلها بشكل فعال.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير سلبي لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان على الطلاقة لأفراد الطاقم الطبي.

تشير دراسة خالد يوسف الزعبي وحسين محمد العزب (2007) إلى وجود علاقة إيجابية بين المناخ التنظيمي والسلوك الإبداعي. إذا كان المناخ التنظيمي ضاغطًا، فإن هذا سيؤثر سلبًا على الطلاقة في التفكير والقدرة على إنتاج أفكار جديدة. وبالتالي، يمكن القول إن ضغوط العمل في المؤسسة الاستشفائية عاشور زيان قد تقلل من طلاقة أفراد الطاقم الطبي في التفكير الإبداعي وإنتاج أفكار جديدة.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير سلبي لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان على الأصالة لأفراد الطاقم الطبي.

وفقًا لدراسة محمدية (2016)، فإن التمكين الوظيفي يعزز السلوك الإبداعي. ضغوط العمل التي تقلل من التمكين والإبداع يمكن أن تؤثر سلبًا على الأصالة، مما يجعل الأفراد أقل قدرة على تقديم أفكار وحلول أصلية وفريدة. هذا يدعم الفرضية بأن ضغوط العمل تؤثر سلبًا على الأصالة لدى أفراد الطاقم الطبي.

الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير سلبي لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان على المرونة لأفراد الطاقم الطبي.

دراسة سليمان سالم الحجايا (2012) تظهر أن ضغوط العمل تؤثر على القدرة الإبداعية، بما في ذلك المرونة. عندما يكون الأفراد تحت ضغط مستمر، يصبح من الصعب عليهم التكيف مع التغيرات السريعة في العمل أو إيجاد طرق جديدة لحل المشكلات، مما يقلل من مرونتهم في التعامل مع المواقف المختلفة.

الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد تأثير سلبي لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان على روح المجازفة لأفراد الطاقم الطبي.

الفصل الثالث: أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال

تشير نتائج دراسة خالد يوسف الزعبي وحسين محمد العزب (2007) إلى أن المناخ التنظيمي الإيجابي يعزز القدرة على تحمل المخاطرة. ومنه إذا كانت ضغوط العمل مرتفعة، فإن الأفراد يصبحون أقل استعدادًا للمجازفة خوفًا من الفشل أو التبعات السلبية، مما يؤكد أن ضغوط العمل تؤثر سلبًا على روح المجازفة لدى أفراد الطاقم الطبي.

ومنه نستنتج من دراستنا ومن خلال الدراسات السابقة أن ضغوط العمل لها تأثيرات سلبية على مختلف جوانب الأداء والسلوك الإبداعي في بيئات العمل المختلفة. بناءً على ذلك، يمكن القول إن فرضيات الدراسة حول تأثير ضغوط العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية عاشور زيان على السلوك الإبداعي لأفراد الطاقم الطبي مدعومة بشكل قوي من خلال الأدبيات السابقة.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل حاولنا الإجابة على إشكالية الدراسة، أيناستعرضنا المؤسسة محل الدراسة. كما تناولنا الإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية من خلال تحديد مجتمع وعينة الدراسة، ومن ثم تطرقنا إلى لأداة المستعملة "الاستبيان"، أما في المبحث الثالث فقد قمنا بعرض نتائج الدراسة وتحليلها ومناقشتها. وفي الأخير يمكن القول من خلال هذا الفصل أن هذه الدراسة خلصت إلى النتيجة التالية: يوجد تأثير سلبي لضغوط العمل بالمؤسسة العمومية الإستشفائية عاشور زيان على السلوك الإبداعي لأفراد الطاقم الطبي بمستشفى عاشور زيان أولاد جلال.

الخاتمة

الخلاصة:

وفي ختام هذه الدراسة التي تتعلق بتأثير ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد داخل المؤسسة، والتي تناولنا فيها مفاهيم الإبداع والسلوك الإبداعي من خلال تعريفه وأهميته ومتطلباته، بالإضافة إلى أنواع الإبداع ومراحله ومعوقاته. كما استعرضنا تعريف السلوك الإبداعي وأهميته، عناصره وخصائصه، ومراحله وأبعاده. هذا الفصل مهد لفهم عميق للأطر النظرية المرتبطة بالإبداع والسلوك الإبداعي.

وتطرقنا إلى ضغوط العمل بمختلف أبعادها ومصادرها ومستوياتها، وتناولنا كيفية التعامل معها وتأثيراتها على السلوك الإبداعي. تم التركيز على العلاقة بين ضغوط العمل والسلوك الإبداعي من ناحيتها الإيجابية والسلبية، حيث بينت الدراسات السابقة أن ضغوط العمل قد تكون لها تأثيرات سلبية ملحوظة على الإبداع. ومن خلال الدراسة الميدانية التي قمنا فيها بتحليل أثر ضغوط العمل على السلوك الإبداعي في مستشفى عاشور زيان أولاد جلال، أظهرت النتائج أن ضغوط العمل تؤثر إيجابياً على السلوك الإبداعي لأفراد الطاقم الطبي، حيث تبين وجود تأثيرات سلبية على حساسية المشكلات، الطلاقة، الأصالة، المرونة، وروح المجازفة.

النتائج:

- من خلال دراستنا الميدانية بالمؤسسة الإستشفائية وجدنا أن عدد الغرف المجهزة بالعتاد الطبي متوفرة بشكل كافي لتغطية الحالات المستعجلة ، كما أن إجراءات العمل واضحة لأن المؤسسة تحرص على التدريب لإستيعاب الأفراد لجوانب وظيفتهم و تحديد صلاحياتهم بوضوح ،مما يوفر إمكانيات مناسبة لظروف العمل ، كما تعمل المؤسسة على توفير المعلومات اللازمة للعمل ، وتساعد على الإتصال بين الرؤساء والمرؤوسين لأن التعامل يكون مع مجموعات عمل مختلفة .حيث أن مجموعات العمل تسعى لمعرفة أوجه القصور والضعف في العمل المطلوب ، كما تتبع الأسلوب المناسب في مواجهة مواقف العمل .

كما بينت الدراسة بالمؤسسة الإستشفائية أن:

- عدد أفراد الطاقم الطبي المناوب غير كافي لتغطية الحالات الإستعجالية .
- عدم تلقي مقابل مادي مناسب للمجهود المبذول من طرف الأطقم الطبية .
- عدم تلقي مكافآت إستثنائية مقابل الأداء المتميز.
- عدم وجود علاقات طيبة بين الزملاء في العمل.
- عدم توفر الأمن أثناء ممارسة الوظيفة

- نقص التقنيين المؤهلين لإستعمال الأجهزة الطبية خاصة الحديثة.
- عدم توفر أجهزة التشخيص الحديثة في المؤسسة الإستشفائية.
- عدم قدرة الأفراد على توقع حدوث مشكلات في العمل قبل وقوعها.
- عدم قدرة الأفراد على توليد عدد كبير من الأفكار لمواجهة مشاكل العمل.
- غياب قدرة الأفراد على التعبير عن الأفكار بطريقة يفهمها الجميع .
- إهمال المؤسسة لتجسيد أفكار الأفراد الجديدة في العمل.
- تعصب الأفراد في أفكارهم الجديدة والمقترحة في العمل.
- غياب المبادرة بتغيير المواقف عند إقتناع الأفراد لعدم صحتها
- نقص التحلي بالشجاعة للمبادرة بأعمال تتسم بالمخاطرة أثناء أداء المهام.
- طبيعة الفرد في تجنب العمل في فريق تسوده روح المجازفة والمغامرة.

التوصيات

- قيام المؤسسة بعملية التوظيف من أجل قدرة الأطقم الطبية على تغطية الحالات الإستعجالية .
- الزيادة في الرواتب بما يناسب المجهود المبذول من طرف الأطقم الطبية .
- تخصيص مكافئات إستثنائية مقابل الأداء المتميز.
- العمل على تحسين العلاقات بين الزملاء في العمل.
- توفير الأمن بشكل كافي اثناء ممارسة الأطقم الطبية لوظائفهم .
- توظيف تقنيين مؤهلين لإستعمال الأجهزة الطبية الحديثة.
- توفير أجهزة التشخيص الحديثة.
- القيام بعمليات تحسيسية من أجل زيادة قدرة الأفراد على توقع المشكلات.
- لا بد من أخذ المؤسسة أفكار الأفراد الجديدة بعين الإعتبار ودراستها لإمكانية تجسيدها.
- تبني سياسات تمكين وظيفي تشمل تفويض الصلاحيات والمشاركة في اتخاذ القرارات، مما يمكن أن يعزز الشعور بالتحكم ويقلل من التأثيرات السلبية لضغوط العمل
- تعزيز قنوات الاتصال بين الإدارة والعاملين لتقديم التغذية الراجعة والدعم المستمر، مما يساهم في خلق بيئة عمل أكثر إيجابية ومحفزة للإبداع.

باختتام هذه الدراسة، نأمل أن تساهم النتائج والتوصيات المقدمة في تحسين ظروف العمل وتعزيز السلوك الإبداعي في المؤسسات الصحية، مما يعود بالنفع على جودة الرعاية الصحية المقدمة ويساهم في تطوير المؤسسات الصحية بشكل عام، كما نقترح إعادة دراسة نفس الإشكالية في مجال محابر البحث (أساتذة البحث العلمي) أو مجالات صناعية مختلفة أو ثقافات أخرى.

قائمة المصادر والمراجع

الكتب:

6. برهان محمود حمادنة. (2014). التفكير الإبداعي. اربد، الأردن: عالم الكتب الحديث.
7. خالد عيادة نزال عليمات. (2015). ضغوط العمل وأثرها على الأداء. عمان، الأردن: دار الخليج للنشر والتوزيع.
8. عبد الإله بن ابراهيم الحيزان. (2003). لمحات عامة في التفكير الابداعي. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
9. عبد الرحمن هيجان. (1998). ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية ادارتها. الرياض: معهد الإدارة العامة.
10. ماجد المهدي مساعدة. (2018). السلوك التنظيمي. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
11. ماهر أحمد. (2003). السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات. الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر.
12. محمد إسماعيل بلال. (2005). السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق. مصر: دار الجامعة الجديدة.
13. محمد خضر عبد المختار، و انجي صلاح فريد عدوي. (2011). التفكير النمطي الإبداعي. مصر: مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، جامعة القاهرة.
14. معن محمود عياصرة، و بن محمد بني أحمد روان. (2008). إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.
15. نجاح بنت قبلان القبلان. (2004). مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية. الرياض: مطبوعات مكتبة الملك فهد.
16. هشام سعيد الحلاق. (2010). التفكير الإبداعي (مهارت تستحق التعلم). دمشق: منشورات الهيئة العامة السورية للكتاب، وزارة الثقافة.

الرسائل والأطروحات:

17. حسام سالم السحباني. (2016). الثقافة التنظيمية وتأثيرها على تنمية السلوك الإبداعي في الوزارات الفلسطينية بقطاع غزة. رسالة ماجستير في القيادة والإدارية. جامعة الأقصى وأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا.

18. حنان رزق الله. (2010-2009). أثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية بالجامعة، دراسة ميدانية لعينة من كليات جامعة منتوري قسنطينة. رسالة ماجستير في تسيير المؤسسات. قسنطينة، جامعة منتوري.
19. رائدة حاج علي. (2022). أثر التمكين الإداري على السلوك الإبداعي لدى العاملين في الشركة السورية للاتصالات. رسالة ماجستير في إدارة التقنية. الجامعة الافتراضية السورية.
20. سعد بن عميقان الدوسري. (2004). ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية. رسالة ماجستير في العلوم الادارية غير منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
21. سمية بروبي. (2010). دور الابداع والابتكار في ابراز الميزة التنافسية للمؤسسات المتوسطة والصغيرة. رسالة ماجستير في اقتصاد وتسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. سطيف، جامعة فرحات عباس.
22. ظلال محمود حليوي. (2011). أساليب مواجهة ضغوط العمل واثرها في دافعية الإنجاز (دراسة ميدانية على عينة من العاملين في سيريتل). رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. جامعة حلب.
23. عادل الهاللي. (2009). بعض أساليب مواجهة الضغوط لدى طلاب مرحلتي التعليم المتوسط والثانوي بمدينة مكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس. مكة المكرمة، جامعة أم القرى.
24. علي القحطاني. (2007). القروض الشخصية وعلاقتها بضغط العمل. رسالة ماجستير غير منشورة. السعودية، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
25. علي بن مرعي القحطاني. (2007). القروض الشخصية وعلاقتها بضغط العمل. رسالة ماجستير. السعودية، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
26. عيسى إبراهيم المعشر. (2009). اثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية). رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.
27. فتان الطيب. (2015-2014). دور إدارة الابداع في تعزيز تنافسية المؤسسات الجزائرية. رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال. سيدي بلعباس، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال.

28. محمد إبراهيم العطوي. (2004). أثر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي لدى القيادات الإدارية في المؤسسات العامة للتعليم الفني و التدريب المهني في المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير. الأردن، جامعة مؤتة.

29. محمد حسن خميس أبورحمة. (2012). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة. رسالة ماجستير في أصول التربية. الجامعة الإسلامية غزة.

30. ميسون سليم السقا. (2009). أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرار. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. الأردن، جامعة الشرق الأوسط.

31. ناجية دايلي. (2013). الضغط النفسي لدى المرأة المتزوجة العاملة في الميدان التعليمي وعلاقته بالقلق. رسالة ماجستير. جامعة فرحات عباس.

32. نايف بن فهد التويم. (2005). مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية. رسالة ماجستير في العلوم الادارية. جامعة نايف للعلوم الأمنية.

33. نبيلة لطفي الخوالدة. (2003). أثر مصادر ضغوط العمل على الإغتراب الوظيفي في الدوائر الحكومية في 3 محافظات (الكراك، الطفيلة، معان). رسالة ماجستير. جامعة مؤتة.

المقالات العلمية:

34. أحمد بوناب. (2017). أثر ضغوط العمل التنظيمية في الأداء الوظيفي للموارد البشرية (دراسة حالة أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة قلمة). مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 01 (العدد 04).

35. أحمد محمد أحمد السيد. (2021). أثر توافر فرص التعلم المستمر على السلوك الإبداعي للعاملين (دراسة ميدانية). المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 12 (العدد 01).

36. إسحق أثير حسو. (2012). دور أبعاد المناخ التنظيمي في تعزيز الإبداع الإداري في المنظمات الصناعية (دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في محافظة نينوى). مجلة تكريت للعلوم الإداري والاقتصادية، المجلد 08 (العدد 26).

37. أشرف عبد التواب عبد المجيد. (2017). مستويات ضغوط العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة تبوك (دراسة ميدانية). مجلة كلية التربية، الجزء 02 (العدد 173).

38. الزوهير رجراج. (2015). دور الابداع في تحسين الأداء الصناعي للمؤسسة. مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، المجلد 19 (العدد 31).
39. بلال بن عقون. (2016). مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في المؤسسات الاقتصادية. مجلة الاقتصاد الصناعي (العدد 10).
40. جمال بن نعمان، و حميد بوزيدة. (2022). ضغوط العمل بين الأسباب، الآثار وسبل إدارتها. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 11 (العدد 02).
41. خالد يوسف الزعبي، و حسين محمد العزب. (2007). قياس اتجاهات العاملين لأثر المناخ التنظيمي في تبني السلوك الإبداعي: دراسة ميدانية على شركة كهرباء محافظة إربد. مجلة المنارة، المجلد 13 (العدد 02).
42. دنيا طارق أحمد. (2017). أثر تقانة المعلومات في تحقيق الابداع الاداري الفندقي (دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين الاداريين في فندق رويال توليب الرشيد/ بغداد). مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 40 (العدد 113).
43. راوية خليل الشبول. (2018). مساهمة السمات الابتكارية لدى القادة التربويين في مديريات التربية والتعليم اتجاه الابداع الإداري في الأردن. مجلة الجامعة الإسلامية التربوية والنفسية، المجلد 26 (العدد 01).
44. رغد محمد يحيى، و محمد أحمد إبراهيم سليمان. (2023). توظيف أبعاد السلوك الإبداعي للعاملين مدخلا لتطوير أنموذج المنظمات الذكية (دراسة تحليلية لآراء عينة من تدريسي جامعة تكريت. مجلة اقتصاديات الأعمال، المجلد 04 (العدد 05).
45. زيان موسى مسعود. (2021). ثر السلوك الإبداعي على تنافسية المؤسسات الاقتصادية في ظل اقتصاد المعرفة (وحدة الأنايب المصغرة PTS كنموذج). مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 17 (العدد 26).
46. سامر عبد المجيد البشايشة. (2005). أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة البوتاس العربية. مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد 32 (العدد 02).
47. سميرة أحمد عبد الله اسحق. (2017). ضغوط العمل أثرها على الأداء الوظيفي لدى عينة من العاملين في قطاع الاعلام بدولة الكويت. مجلة العلوم التربوية، الجزء 01 (العدد 02).

48. سميرة طراد خوجة. (2016). ضغوط العمل: الواقع، الأسباب وسبل المواجهة. مجلة الباحث الاجتماعي (العدد 12).
49. سومية سعال. (2018). الابداع الإداري: الإطار المفاهيمي والمجالات الكبرى. مجلة التراث، المجلد 01 (لعدد 29).
50. طلال بن سقاف سالم المنهالي، و محمد بن توفيق يوسف الادريسي. (2021). أثر الثقافة التنظيمية في تنمية السلوك الإبداعي (دراسة ميدانية على موظفي جامعة الامام عبد الرحمان بن فيصل). مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة، المجلد 12 (العدد 12).
51. عائشة عبد الله المحجوم جمال. (2019). ضغوط العمل وتأثيرها على جودة الأداء الوظيفي (دراسة تحليلية). المجلة العلمية (العدد 66).
52. عبد الإله بن براهيم الحيزان. (2002). لمحات عامة في التفكير الإبداعي. الرياض: مجلة البيان، مكتبة الملك فهد الوطنية.
53. عواطف علي السيف العوفي، و عروب عبد الرحمان عبد الله الجبر. (2022). الابداع الاداري للقادة الاكاديميين. المجلة العلمية لكلية التربية، المجلد 38 (العدد 01).
54. عواطف علي السيف العوفي، و عروب عبد الرحمان عبد الله الجبر. (2022). الابداع الإداري للقادة الأكاديميين. المجلة العلمية لكلية التربية، المجلد 38 (العدد 01).
55. فضيلة معمر قوادري، و دليلة حضري. (2021). تحليل أبعاد ضغوط العمل واثرها على السلوك التنظيمي الفردي (دراسة تطبيقية بالوكالة المحلية للتشغيل بالشلف). مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 24 (العدد 01).
56. فهيمة بديسي، حنان رزق الله، و وسام شيلي. (2011). تنمية الابداع ودوره في رفع أداء المنظمات. الملتقى الدولي حول الابداع التنظيمي في المنظمات الحديثة. جامعة سعد دحلب، البلدة.
57. ماهر صبري. (2014). عملية الابداع والشروط الموضوعية لرعايته. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة (العدد 83).
58. محمد خضر عبدالمختار، و انجي صلاح فريد عدوي. (2011). التفكير النمطي والابداعي. القاهرة: مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث.

59. محمود عبد الغني محمد حسنى. (2019). واقع إدارة الابداع لدى مديري المدارس بالحلقة الأولى من التعليم الأساسي في مصر. مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، المجلد 11 (العدد 03).
60. منار أحمد منصور. (2012). قيم العمل وعلاقتها بالابداع الاداري لدى الاداريين بجامعة الطائف: دراسة ميدانية. مجلة كلية التربية، الجزء الأول (العدد 127).
61. منار منصور أحمد. (2016). قيم العمل وعلاقتها بالإبداع لدى الإداريين بجامعة الطائف: دراسة ميدانية. مجلة كلية التربية لجامعة الأزهر، المجلد 35 (العدد 167).
62. ميسون هزيم العمرو، و محمد عبد الرحيم المحاسنة. (2017). أثر الثقة التنظيمية في ممارسة السلوك الإبداعي للعاملين في جامعة مؤتة: دراسة حالة. مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد 32 (العدد 03).
63. نائل عوامل. (1994). تحليل ظاهرة الإجهاد لدى مديري الخدمة المدنية في الأردن. مجلة أبحاث اليرموك، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 10 (العدد 04).
64. نصير فنوش، و شفيق ساعد. (2013, 01 16-15). مداخلة بعنوان مستويات ومصادر الضغوط المهنية لدى فئة العمال. الملتقى الدولي الثاني حول ظاهرة المعاناة في العمل بين التناول السيكولوجي والسوسولوجي.
65. وردة برويس، و زهية دباب. (2016, 05 5-2). أثر الابداع التنظيمي على الأداء الوظيفي بالمؤسسة. المؤتمر الدولي بعنوان الابداع والابتكار في منظمات الأعمال. مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية.
66. وفية الهنداوي. (1994). استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الإداري. مجلة التربية وعلم النفس، المجلد 16 (العدد 58).
67. وهيبية عيشاوي، و مصطفى عوني. (2020). ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين. مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 20 (العدد 01).

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم علوم التسيير استبيان

سيدي الفاضل...، سيدي الفاضلة...،

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته...،

نضع بين أيديكم استبانة بحث بعنوان تأثير ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد داخل المؤسسة دراسة حالة مستشفى عاشور زيان أولاد جلال " وذلك كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر ، تخصص إدارة الموارد البشرية

ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال ، فإننا نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة بدقة ، حيث أن صحة نتائج الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم ، لذلك نأمل أن تولوا هذه الاستبانة اهتمامكم وتخصيص جزء من وقتكم فمشاركتكم ضرورية ، علما بأن كافة معلومات هذه الاستبانة سوف تحظى بالسرية التامة و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط .

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير .

تحت إشراف الاستاذ:

* مزيو ألفة

من إعداد الطالبين:

* زين عبد الرحمان

* بيبة أمحمد

السنة الجامعية: 2024/2023 .

❖ القسم الأول: البيانات الشخصية و الوظيفية

إن الغرض من هذا المحور هو معرفة بعض المعلومات الشخصية والوظيفية الخاصة بالطاقم الطبي – لمستشفى عاشور زيان أولاد جلال – فالرجاء وضع علامة (X) في المكان المناسب .

01 - الجنس: ذكر أنثى

1. المستوى العلمي:

المستوى الثانوي شهادة ليسانس شهادة الماستر شهادة
دكتوراه

02. الرتبة :

مساعد ممرض ممرض رئيسي ممرض متخصص طبيب
عام

طب خاص

سنوات الخبرة:

اقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات 10 إلى
15 سنة من 15 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة

القسم الثاني: ضغوط العمل

في مايلي العبارات التي سنقيس من خلالها ضغوط العمل لدى الطاقم الطبي لمستشفى عاشور زيان
أولاد جلال من أجل تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك ذلك بوضع اشارة (X) امام
العبارة التي تراها مناسبة.

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	عدد أفراد الطاقم الطبي المناوب غير كافي لتغطية الحالات التي يستقبلها المستشفى					
2	عدد الغرف المجهزة بالعناد الطبي كافي للحالات الإستعجالية					
3	الأدوية والتجهيزات متوفرة بشكل كافي للحالات المستعجلة					
4	أنتلقى مقابل مادي مناسب لمجهودي المبذول في العمل					
5	أنتلقى مكافآت إستثنائية مقابل الأداء المتميز					
6	لدي علاقات طيبة مع زملائي في العمل					
7	توفر الأمن أثناء ممارسة الوظيفة					
8	توفر تقنيين مؤهلين لاستعمال الأجهزة الطبية خاصة الحديثة (الأشعة)					
9	حداثة أجهزة التشخيص في المؤسسة الإستشفائية					
10	إجراءات العمل واضحة ودقيقة					
11	تعمل المؤسسة على توفير المعلومات والبيانات للعمل المطلوب					
12	الحرص على التدريب لاستيعاب جوانب الوظيفة وأهميتها					
13	أرى بأن إمكانياتي مناسبة لظروف ومتطلبات الوظيفة التي أشغلها					
14	نظام الإتصال بيني وبين الرؤساء جيد					
15	أشعر بالتعب والإرهاق لعدم كفاية أفراد المناوبة					
16	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه					
17	طبيعة عملي تتطلب انجاز عدة مهام في نفس الوقت					
18	اعتبر أن حدود صلاحياتي في وظيفتي الحالية واضحة					
19	توفر الأطباء المتخصصين في المؤسسة					
20	أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينها					
21	تدخل الآخرون في مجال عملي لا يتيح لي أداءه بأسلوب سليم					
22	يطلب مني تنفيذ أعمال متعددة ومتناقضة أحيانا					

القسم الثالث: السلوك الإبداعي

في ما يلي أبعاد السلوك الإبداعي نرجو منك تحديد درجة موافقتك أو عدم موافقتك عن العبارات التالية وذلك بوضع إشارة (X) أمام العبارة التي تراها مناسبة.

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الحساسية للمشكلات						
1	لدي فهم عميق لتفاصيل عملي					
2	أسعى لمعرفة أوجه القصور والضعف في ما أقوم به					
3	امتلاك القدرة على توقع حدوث المشكلات في العمل قبل وقوعها					
الطلاقة						
4	لدي القدرة على توليد عدد كبير من الأفكار لمواجهة مشاكل العمل					
5	اعبر عن أفكارى ومقترحاتي الجديدة بثقة في ميدان العمل					
6	أستطيع أن اعبر عن أفكارى بطريقة يفهمها الجميع					
7	يستمتع رئيسي المباشر في العمل لأفكارى الجديدة باهتمام					
الأصالة						
8	أمتلك الخبرة التي تسمح لي بالتفكير بشكل مختلف لأداء المهام					
9	أمتلك القدرة على إيجاد أفكار فريدة لأداء عملي بشكل أفضل					
10	تحرص المؤسسة على تجسيد الأفكار الجديدة في العمل					
المرونة						
11	أحرص على عدم التعصب في أفكارى الجديدة المقترحة في العمل					
12	أبادر بتغيير موافقي عندما اقتنع بعدم صحتها					
13	أتبع الأسلوب المناسب وان لم يكن مألوفاً في مواجهة موافق العمل					
روح المجازفة						
14	أتحدى بالشجاعة للمبادرة بأعمال تتسم بالمخاطرة أثناء أداء مهامي					
15	أجازف بإتباع الأسلوب الذي أراه مناسباً خاصة في الحالات الإستعجالية					
16	أفضل العمل ضمن فريق تسوده روح المجازفة					

شكراً لتعاونكم

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	65	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	65	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,921	38

Descriptives

Statistiques descriptives					
	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistiques	Statistiques	Erreur standard	Statistiques	Erreur standard
x	65	,497	,297	,286	,586
y	65	,357	,297	-,501	,586
y1	65	-,529	,297	-,445	,586
y2	65	,114	,297	-,568	,586
y3	65	,554	,297	-,350	,586
y4	65	,112	,297	-,911	,586
y5	65	,168	,297	-,397	,586
N valide (liste)	65				

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,669 ^a	,448	,439	,55454

a. Prédicteurs : (Constante), x

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	15,710	1	15,710	51,086	,000 ^b
	de Student	19,374	63	,308		
	Total	35,084	64			

a. Variable dépendante : y

b. Prédicteurs : (Constante), x

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	-,940	,546		-1,721	,090
	x	1,125	,157	,669	7,147	,000

a. Variable dépendante : y

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

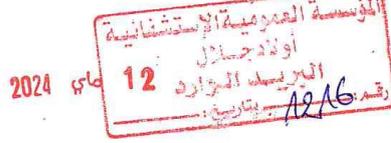
Université Mohamed Khider – Biskra
Faculté des Sciences Economiques
Commerciales et des Sciences de gestion



جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم والتسيير
عمادة الكلية

الرقم : 00669 / ك.ع.إ.ت.ع ت / 2024

إلى السيد مدير: مستشفى عاشور بوزيان
ولاية أولاد جلال



طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلبة:

- 1- زين عبد الرحمان
- 2- بيبة أحمد
- 3- /

المسجلون بـ قسم علوم التسيير
بالسنة: ثانية ماستر إدارة الموارد البشرية
وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة بـ:

"" تأثير ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد داخل المؤسسة ""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

بسكرة في: 09-05-2024

ع/ عميد الكلية



تأشيرة المؤسسة المستقبلة

مدير المؤسسة العمومية الإستشفائية
أولاد جلال
بن ربيالة عبد العالي



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

تصريح شرفي

(خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث)

أنا الممضي أسفله،

السيد (ة): زين عبد الرحمن الصفة: طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 06939448 والصادرة بتاريخ: 2020.12.16

المسجل بكلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

والمكلف بإنجاز مذكرة تخرج في الماستر عنونها:

تأثير صنفوط العمل على السلوك الإيجابي للفرد

داخل المؤسسة

دراسة حالة: مستشفى علمي في ولاية جبال

أصح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2024.06.02

توقيع المعني:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر بسكرة

تصريح شرقي

(خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث)

أنا الممضي أسفله،

السيد (ة): نبيلة أمحمد الصفة: طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 210374380 والصادرة بتاريخ: 2024/04/10

المسجل بكلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

والمكلف بإنجاز مذكرة تخرج في الماجستير عنونها:

تأثير ضغوط العمل على السلوك الإبداعي للفرد داخل المؤسسة
دراسة حالة (مستشفى) على شرف: أولاد جلال

أصرح بشرقي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2024-06-08

توقيع المعني:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

بسكره في:

جامعة محمد خيضر-بسكره
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

إذن بالطبع

أنا الممضي أسفله الأستاذ: الذات مزور

الرتبة: أستاذ محاضر ب.

قسم الارتباط: علوم التسيير

أستاذ مشرف على مذكرة ماستر/الليسانس-للطالب (ة): 1. زين عبدالرحمان

2 - بيرة امهد 3

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة الموارد البشرية

بعضوان: تأثير ظروف العمل على المملوك الأبرار عن القرود داخل المؤسسة

دراسة حالة: مستشفى عاشور فونان أول جلال

ارخص بطبع المذكرة المذكورة.

الأستاذ المشرف

د. الذات مزور