

## ضغوط العمل في المستشفيات العامة بوادي الشاطئ

أ.عبد المنعم ناجم أمحمد  
كلية الاقتصاد جامعة سبها

د. عيسى أحمد إمحمد ابوعجيلة  
المعهد العالي للمهن الشاملة سبها

## الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر المتغيرات الشخصية على ضغوط العمل في المستشفيات العامة بوادي الشاطئ، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام قائمة الاستقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد بلغ مجتمع الدراسة (793) مفردة وتم اختيار عينة عشوائية طبقية وبلغ عدد الاستمارات التي تم تحليلها (218) استمارة واستخدم برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لإدخال ومعالجة البيانات، واختبار الفروض، وتوصلت الدراسة إلى أن الأطباء والمرضى والإداريين والعاملين بالمستشفيات العامة بوادي الشاطئ يشعرون بضغوط عمل بمستويات مختلفة، ويوجد اختلاف معنوي بين مستوى ضغوط العمل لعينة الدراسة يعزى إلى المتغيرات الشخصية باستثناء متغير (الخبرة).

## الجزء الأول : الاطار العام للدراسة

تعد ضغوط العمل من أهم الموضوعات التي لقيت اهتمام كبير من قبل الباحثين، ففي الماضي كان ينظر إليها على أنها ظاهرة مرتبطة بالصحة العامة للفرد وضمن اختصاص الطب البشري وعلم النفس، وتناولته العديد من البحوث في مجال علم النفس الاجتماعي وعلم النفس المهني والتي أكدت في مجملها أنها مشكلة مهمة تتعلق بالعمل، وأن فهمها يتطلب فهم كل من شخصية الفرد وبيئة العمل، أما اليوم فموضوع ضغوط العمل يعد من الموضوعات المرتبطة بالسلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، ولقد شغل ولا يزال يشغل هذا الموضوع مساحة هامة في الفكر التنظيمي المعاصر، ولا يزال يحظى باهتمام متزايد من قبل المفكرين والاستشاريين والمديرين.

## أولاً: الدراسات السابقة:

1- دراسة ( Shamaila: 2010 ):هدفت الدراسة إلى: معرفة مستوى وتأثير ضغوط العمل لدى الممرضات في المستشفى التعليمي بكراتشي وتوصلت الدراسة إلى أن 30% من الممرضات لديهن مستوى عالي من ضغط العمل بينما 43% لديهن مستوى متوسط من ضغط العمل، ولتنوع العمل والعمر أثر في ضغوط العمل وأهم مصادر ضغوط العمل (البيئة الفقيرة، عبء العمل الثقيل،



ضمن استراتيجيات مواجهة الضغوط , وتساهم في الاحتفاظ بالعناصر الطبية والمرضات وبقائهن في العمل, ولها أثر في تحسين رعاية المرضى والأداء الوظيفي.

**5- دراسة (2014: Namrata)** هدفت الدراسة إلى: تقييم ضغوط العمل بين الممرضات العاملات في مستشفى الرعاية بدلهي وأثرها على الفرد والمنظمة, وجودة الرعاية الصحية للمرضى, وتوصلت الدراسة إلى أن نسبة الممرضات التي لديهن مستوى عالي من ضغوط العمل قد بلغت (49%), وأن أهم مصادر ضغوط العمل هي (عدم اليقين في العلاج, والتعامل مع المرضى, وعبء العمل, والصراع مع الاطباء والمشرفين, والعلاقة مع الزملاء, والتميز) و للضغوط تأثير سلبي مباشر على الفرد, من حيث الصحة والرفاه وعلى المنظمة من حيث التكاليف والغياب و دوران العمل والمناخ التنظيمي وجودة الرعاية الصحية.

**6- دراسة (2015: Jones)** هدفت الدراسة إلى: معرفة العلاقة بين ضغوط العمل والعوامل الشخصية والتنظيمية في غرف العناية المركزة بالمستشفيات الباريسية , وتوصلت الدراسة إلى : أن آثار الضغوط تظهر في صعوبة النوم وزيادة التعب والإرهاق , والنساء أكثر عرضة للتوتر من الرجال , والعمل في الليل أكثر صعوبة وضغط من النهار وللعوامل الشخصية والتنظيمية أثر في ضغوط العمل.

**7- دراسة (2015: Psych)**:هدفت الدراسة إلى: معرفة ضغوط العمل واستراتيجيات تخفيف الضغوط عند الممرضات وأثر الضغوط على جودة الحياة الوظيفية ورعاية المرضى في دبلن وتوصلت الدراسة إلى: أن الضغوط تتمثل في نقص المواد وعبء العمل والهياكل التنظيمية والعمليات, وعدم وجود اختلافات كبيرة حول استراتيجيات التأقلم, وللتدخلات التنظيمية أثر في زيادة الإنجاز الشخصي ولضغوط العمل أثر على جودة الحياة الوظيفية ورعاية المرضى .

ثانياً: مشكلة الدراسة:

تعتبر مهنة الطب من المهن ذات الطابع الانساني, وتصنف من المهن الضاغطة, وهي لا تخلوا من المعوقات والضغوط التي تحول دون قيام الفرد بدوره المطلوب الأمر الذي يجعله غير قادر على أداء عمله بالمستوى المتوقع وتمثل مشكلة الدراسة في ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في المستشفيات العامة بوادي الشاطئ وأثر المتغيرات الشخصية في ذلك ويكمن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

1- ما مستوى الضغوط التي يعاني منها الأطباء والمرضى والإداريين العاملين بالمستشفيات العامة بوادي الشاطئ .

2- ما مدى أثر للمتغيرات الشخصية على ضغوط العمل في المستشفيات قيد الدراسة.

ثالثاً: فرضية الدراسة:

لا يوجد اختلاف معنوي لمستوى ضغوط العمل وفقاً للمتغيرات الشخصية (النوع - العمر - الخبرة - المسمى الوظيفي - المستوى التعليمي) في المستشفيات العامة بوادي الشاطئ .

رابعاً: أهداف الدراسة

1- التعرف على مستوى وحجم ضغوط العمل التي يعاني منها الأطباء والمرضى والعاملين في المستشفيات العامة بوادي الشاطئ .

2- التعرف على أثر المتغيرات الشخصية على ضغوط العمل في المستشفيات العامة بوادي الشاطئ .

خامساً: أهمية الدراسة

1- الأهمية العلمية:

أ- أن للضغوط الوظيفية العديد من النتائج والآثار السلبية ليس على شاغل الوظيفة فقط ولكن تتمدد هذه الآثار على المنظمة وعلى المجتمع بصورة عامة، وعادة ما تكون مكلفة.

ب- من خلال مراجعة الدراسات السابقة تبين قلة الدراسات المتعلقة بالبيئة اليبية في موضوع ضغوط العمل، رغم أهميته في المنظمات غير الهادفة إلى الربح وفي المستشفيات العامة خصوصاً وتأتي هذا الدراسة كإضافة علمية لهذا الموضوع.

2- الأهمية التطبيقية:

تبع الأهمية التطبيقية للدراسة من أهمية المستشفيات اليبية كمجال للتطبيق مما يزيد من أهمية الوصول إلى نتائج وتوصيات تساعد في الاستخدام الفعال لمنهج وإدارة الضغوط وبالتالي المساهمة في تحسين الأداء في هذه المستشفيات.

الجزء الثاني : الإطار النظري للدراسة

أولاً: مفهوم ضغوط العمل:

تعتبر ضغوط العمل سمة عالمية والتشابه ليس فقط في ضغوط العمل من دولة إلى أخرى إنما التشابه في رد الفعل غير الملائم على هذه الضغوط مع تباين ضغط العمل بين الوظائف فبعض الوظائف بطبيعتها تتضمن ضغوط عالية مثل المدراء والأطباء والمرضى وما في حكمهم، وذلك لان هذه

المهنة تحتاج الى قرارات خطيرة او تركيز مستمر في العمل في بيئة غير آمنة ، وتحتاج الى معاناة فكرية وتفاعل مستمر مع الاشخاص لإرضاء رغباتهم , وزيادة تنامي هذه الظاهرة رغم التدابير الاحترازية المتخذة للحد منها.

**ويمكن تعريف ضغوط العمل بأنها:** حالة من التوتر والانفعال تصيب الفرد بدنياً ونفسياً وعقلياً ناتجة عن تعرضه لمواقف ومتطلبات بيئية أو وظيفية أو اجتماعية مفروضة عليه وإذا ما زادت عن قدرته وإمكانياته فإنها تسبب له أضرار متعددة ( جاد الرب , 2011 , 398 ) .  
كما يمكن تعريفه بأنه رد الفعل السلبي للأفراد على مطالب العمل المفروضة عليهم والتي تفوق طاقتهم ( 8 , 2013 , Sally ) .

**ومما ورد سلفاً** فان الباحث يرى بأن ضغوط العمل هي ردة فعل لدى الفرد ناتجة عن مواجهة الفرد حوادث بيئية مزعجة قد تكون في العمل او خارجه ولا يستطيع التكيف معها مما تدفعه إلى سلوك غير طبيعي في ادائه لعمله.  
**ثانياً: مصادر ضغوط العمل:**

تتعدد مصادر ضغوط العمل وقام الباحث بدراسة كلٍ من:

- 1- **طبيعة العمل :** طبيعة العمل الذي يقوم به الفرد من حيث مدي تنوع الواجبات المطلوبة أو مدي أهمية العمل وكميته ونوعية المعلومات المرتدة من تقييم الأداء كلها من العوامل المحتملة أن تكون مصدراً أساسياً للإحساس بالضغوط (العميان , 2005 : 161 ) .
- 2- **غموض الدور:** وهو عبارة عن مدي الجهل السائد في العلاقات الوظيفية بسبب نقص المعلومات أو جهل الأفراد بالسلوكيات المطلوبة لتأدية العمل مع عدم الإلمام بالنتائج المترتبة على ذلك ( جاد الرب , 2011 : 400 ) .
- 3- **صراع الدور:** يظهر صراع الدور إذا كان هناك تعارض بين جوانب أداء ذلك الدور ومعتقدات الشخص الدينية والأخلاقية فمن المعلوم أن الافراد يؤمنون بالعديد من القيم الدينية بالإضافة إلى العديد من قواعد الاخلاق والقيم , فبعض الأحيان يحدث هذا التعارض بين القيم والمعتقدات وطبيعة الدور الذي يقوم به الفرد وهذا التعارض يسبب صراعاً داخل الفرد مما يؤدي إلى شعوره بالضغوط ( الكتيبي , 2005 : 216 ) .
- 4- **اختلال العلاقات الشخصية:** تؤدي العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل دوراً هاماً في الحياة العملية فهذه العلاقات قد تتيح له إشباع حاجاته النفسية من احترام وتقدير وإذا سبب

استغلال هذه العلاقة فإنها بلا شك ستتصف بسمات العداة والكراهية وقد تتعمق إلى الحد الذي يشعر فيه الفرد بالاغتراب والانفصال.

5- زيادة أو انخفاض عبء العمل: إن تحميل الفرد بأعباء فوق طاقته يعتبر مصدراً من مصادر الضغوط وقد تكون زيادة الأعباء من الناحية الكمية حيث يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع إنجازها في وقت محدد، كما قد تكون زيادة العبء في شكل نوعي كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تلائم استعداده وقدراته الخاصة أي المهارة المطلوبة لإنجاز مستوى أداء معين أكبر من قدرته، وكذلك انخفاض أعباء العمل يمثل مشكلة لكثير من الأفراد خاصة عندما يصبح ظاهرة مستمرة ويرجع ذلك إلى أن العمل لا يمثل تحدياً لقدراتهم ويدفعهم للملل.

### ثالثاً: آثار ضغوط العمل

لا يعتبر ضغط العمل مرضاً في حد ذاته بقدر كونه احد الاسباب التي تؤدي الى الاصابة بالأمراض العضوية والنفسية ومن ثم فان ضغط العمل والشعور به يمثل مقدمة لشعور الفرد في العمل بحالة من عدم التوافق الذاتي ومن ثم عدم التكيف مع بيئة العمل.

في دراسة أجرتها شركة "هاريس إنترأكتف" لأبحاث واستشارات السوق في نيويورك أن (70%) من العاملين في الولايات المتحدة يعتقدون أن الناس في مواقع العمل أصبحوا يتعرضون لضغط أكبر بالمقارنة مع سنوات الماضي، وقال (1) من كل (4) موظفين شملتهم الدراسة إنهم يشعرون بأنهم أنهكوا عقلياً وجسدياً بنهاية يوم العمل، وكل هذه النسب تغذي التقرير الذي يذهب إلى أن ضغوط العمل النفسية والجسمانية تكلف الشركات الأمريكية (300) مليار دولار سنوياً، وفي دراسة عن المستشفيات البريطانية توصلت إلى أن (30%) من الممرضات تعاني من ضغوط عالية جدا و (31%) تفكر جدياً في ترك المهنة و(16%) تقول انهما ستترك العمل في هذه المستشفيات في اقرب وقت اذا ما وجدت وظيفة اخرى (43: 2013, Barbara) , وفي دراسة استرالية (Holland:2012) أن الفترة القادمة سيكون هناك عجز في الممرضات في استراليا بسبب دوران العمل الناتج عن الضغوط وأكدت الدراسة وجود تصور لدى الممرضات بأنها مقدرة بأقل من قيمتها الحقيقية وتفتقر الى التقدير الذي تستحقه وأن (15%) سيتركون العمل في الفترة القريبة وذلك بسبب اعباء العمل المفرطة والعلاقات السيئة مع الإدارة والموظفين (41: 2012, Holland) , والإحصائيات تشير إلى أن (40%) من الأشخاص الذين يتركون وظائفهم يفعلون ذلك بسبب الضغوط وقدرت شركة زيروكس أن تكلفة توظيف مدير تنفيذي

بدليل في الإدارة العليا تتراوح بين مليون إلى مليون ونصف دولار، كما تشير الإحصائيات أن التكلفة الناتجة عن استبدال الموظفين العاديين تتراوح بين (3000) إلى (15000) دولار. كما ان لضغوط العمل تأثير على العلاقات الاسرية فقد اظهرت دراسة (Anafarta: 2011) أن العلاقة تبادلية حيث للضغوط و الصراع في العمل تأثير على العلاقات الاسرية كما أن للنزاعات العائلية للفرد تأثير على علاقاته وأدائه للعمل (4, 2011: Anafarta) .

#### الآثار السلبية للضغوط على الفرد:

لقد أهتم الكثير من كتاب الإدارة بالآثار الناجمة عن ضغوط العمل على أداء الفرد كالغياب، القلق، العدوانية، ضعف القدرة على التركيز مما يزيد من مخاطر تعرضهم للحوادث وذكرت دراسة (Salami:2010) أن ضغط العمل يحدث تأثيرات على الفرد مثل الخوف والغضب والقلق ولدى ينتج عنه ضعف في التركيز وضبابية في الفهم وضعف في مهارات اتخاذ القرار (249, 2010: Salami).

وفي تقرير لجمعية الرعاية والصحة المهنية (OSACH) ان رد الفعل الابرز يتمثل في الاستجابة السلبية المعتادة التي تنتج عن الشعور بالضغوط والتي يمكن رصدها من خلال مجموعة من الاشارات اهمها ما يظهر على السلوكيات التنظيمية للفرد مثل انخفاض الروح المعنوية، وتزايد حالات الغياب والشكوى والمشاحنات، وعدم القدرة على انجاز الاعمال المكلف بها الفرد، كما يظهر كمشكلة نفسية مثل السلوك الانتحاري، والاعتماد على الادوية، والميل نحو العنف، كما تظهر الاعراض الجسمية مثل امراض الضغط والقلب وألام المعدة والنوبات العصبية. والآثار الاجتماعية التي منها الشعور بالاغتراب الوظيفي أو أداء العمل دون مستوى الكفاءة، كما يسبب الضغط الكثير من المشاكل الأسرية التي قد تؤدي في بعض الأحيان إلى الطلاق (3, 2006, OSACH) .

#### 1- الآثار السلبية للضغوط على المنظمة :

أن آثار الضغوط على المنظمة تتمثل في ضعف مشاركة الفرد في العمل نتيجة الغياب ، التأخر عن العمل والشكاوي والتظلمات وما يترتب على ذلك من تدني في الانتاج وارتفاع نسبة الحوادث، وقلّة الاستفادة من الخبرات والقدرات المتوفرة في العمل و ضعف الرضا الوظيفي و الشعور بالفشل وعدم الدقة في اختيار القرارات و تدني مستوى الخدمات وجودتها وسوء العلاقات بين أفراد المنظمة.

## 2- الآثار الإيجابية للضغوط :

يرى بعض الباحثين أنه يمكن اعتبار مقدار مناسب من ضغوط العمل يمثل الإثارة لحياة العامل لكي يشعر الفرد بالثقة والتجديد والتغير و التحدي ويمكن القول أنها الآثار الايجابية للضغوط.

## الجزء الثالث : منهجية الدراسة

## أولاً: أسلوب الدراسة

تم الاعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهتم بدراسة الظاهرة وتحليلها للوصول إلى الاستنتاجات الدقيقة حول الظاهرة وتفسيرها , ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على مصدرين أساسيين للبيانات , ويمكن توضيحهما على كما يلي:

1- المصادر الثانوية: اعتمد الباحث في تكوين الإطار النظري على الكتب العربية والدراسات العربية والأجنبية، والدوريات والأبحاث العلمية، الموجودة في الجامعات، أو منشورة عبر الإنترنت والتي تناولت موضوع الدراسة أو بعض جوانبها.

2- المصادر الأولية: لقد قام الباحث بأعداد باستمارة الاستبيان حول موضوع الدراسة، صممت لهذا الغرض موجهة لمفردات عينة الدراسة في المستشفيات العامة بوادي الشاطئ وذلك لاختبار صحة الفرض الخاص بالدراسة وذلك لأنها من أكثر وسائل جمع المعلومات كفاءة في الدراسات الاجتماعية وكانت على النحو التالي:

أ. المتغيرات الشخصية : (النوع , العمر, المؤهل العلمي, سنوات الخبرة, الوظيفة )

ب. المتغيرات المتعلقة بضغوط العمل وأبعادها الفرعية كما يلي:

- عبء العمل ويشمل على 6 عبارات بحثية.
- صراع الدور ويشمل على 6 عبارات بحثية.
- غموض الدور ويشمل على 5 عبارات بحثية.
- العلاقة مع الزملاء ويشمل على 5 عبارات بحثية.
- بيئة العمل ويشمل على 5 عبارات بحثية.

## ثانياً : تحديد مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين من الأطباء والمرضى والعاملين بالمستشفيات العامة بوادي الشاطئ ويبلغ مجموعهم (793) مفردة, وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية بعدد (260) مفردة ( اوما سيكران , 2010 , 421 ), وذلك لأن مجتمع البحث غير المتجانس حيث يضم الأطباء والعناصر



الطبية المساعدة والفنيين والإداريين والذين تختلف تخصصاتهم ومسمياتهم فضلاً عن اختلاف مستوياتهم الإدارية ولقد تم استعادة (221) استمارة بنسبة (85%) من الاستمارات الموزعة وتم استبعاد (3) استمارات لعدم اكتمالها وبذلك تكون الاستمارات التي تم تحليلها (218) استمارة.

#### أ- التحليل الإحصائية المستخدمة:

قام الباحث بتمييز المتغيرات والبيانات ثم تفريغها بالحاسب الآلي وفقاً لبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ولقد استخدم الباحث العديد من التحليل الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة وهي:

- 1- الإحصاء الوصفي، التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية المرجحة، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف، والترتيب وذلك لتحديد سمات عينة الدراسة والرسوم البيانية التوضيحية.
- 2- الإحصاء التحليلي المتمثل في استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Matrix) وتحليل الانحدار الخطى البسيط (Simple regression) وأسلوب الانحدار الخطى المتعدد (multiple regression Stepwise) ، واختبار تحليل التباين (One Way Anova) ، و اختبار "ت" (t- test) independent sample.

#### الدراسة الميدانية

أولاً : توصيف عينة البحث :

توصل الباحث إلى تحديد بعض سمات مفردات عينة البحث باستخدام المقاييس الإحصائية الوصفية كما سبق الإشارة إليها وذلك على النحو التالي:

أ- متغيرات البيانات الشخصية والوظيفية:

#### توزيع أفراد عينة الدراسة طبقاً لمتغير النوع

م	التوزيع	العدد	%	الترتيب
النوع	ذكور	76	34.9	2
	إناث	142	65.1	1
الفئة العمرية	من 30 سنة فأقل	96	44.0	1
	من 31 - 40 سنة	76	34.9	2
	من 41 - 50 سنة	26	11.9	3

4	9.2	20	51 سنة فأكثر	المؤهل العلمي
4	6.0	13	ثانوية عامة فأقل	
1	34.4	75	دبلوم متوسط	
2	31.7	69	بكالوريوس	
3	22.5	49	دبلوم عالي	
5	3.2	7	ماجستير	
6	2.3	5	دكتوراه	
1	29.4	64	5 سنوات فأقل	سنوات الخبرة
2	27.1	59	من 6 - 10 سنوات	
4	18.3	40	من 11 - 15 سنة	
3	25.2	55	16 سنة فأكثر	
4	9.2	20	طبيب	المهنة
2	38.5	84	ممرض	
3	13.3	29	فني	
1	39.0	85	اداري	
-	100	218	المجموع	

يتضح من الجدول السابق:

- 1- النوع: أن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقا لمتغير "النوع" يشير إلى ان أغلبية عينة الدراسة من (الإناث)، ويجوزون نسبة (65.1%)، ويرجع هذا الى طبيعة العمل فأعمال التمريض والمستشفيات بصورة عامة تزداد فيها نسبة الاناث عن الذكور.
- 2- الفئة العمرية: أن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقا لمتغير "الفئة العمرية" يشير إلى أن ما يقرب من نصف عينة الدراسة من الفئة العمرية (من 30 سنة فأقل) ويجوزون نسبة (44%)، والسبب في ذلك يرجعه الباحث الى رغبة هذه المستشفيات في توظيف كوادرات شابة تتصف بكامل النشاط والحيوية.

3- **المؤهل العلمي:** أن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقا لمتغير "المؤهل العلمي" يشير إلى أن الاغلبية من حملة مؤهل (دبلوم متوسط) ويجوزون نسبة (34.4%)، وفقا لردود عينة الدراسة ويرجع الباحث ذلك إلى كثرة العاملين في مجال التمريض والخدمات الطبية المساعدة.

4- **سنوات الخبرة:** أن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقا لمتغير "سنوات الخبرة" يشير إلى أن أغلبية العينة تقع في فئة الخبرة (5 سنوات فأقل) ويجوزون نسبة (29.4%)، وفقا لردود عينة الدراسة.

5 - أن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقا لمتغير "الوظيفة" يشير إلى أن أغلبية العينة من الفئة الوظيفية (الاداريين) ويجوزون نسبة (39%)، وفقا لردود عينة الدراسة.

ثانياً: المتغيرات المتعلقة بضغوط العمل:

قد تم استخدام المقاييس الإحصائية الآتية: (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف، ترتيب الأهمية) على الأبعاد المتعلقة بضغوط العمل.

1- النتائج المتعلقة بعبء العمل:

جدول (1) الإحصاء الوصفي (التوزيع التكراري والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف) محور "عبء العمل"

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
2	36.16	1.244	3.45	لا اجد القدرة على اتمام كل الاعمال المكلف بها في اوقات الدوام	58
4	38.47	1.281	3.33	انا مسؤول عن عدة واجبات غير مرتبطة مع بعضها	59
5	39.69	1.294	3.26	احظي في اداء عملي بسبب كثرة الاعباء	60
3	37.12	1.277	3.43	احيانا ما تكون المهام المسندة لي معقدة او صعبة للغاية	61
1	35.50	1.278	3.60	ينقصني التدريب على بعض الاعمال التي تتطلب مهارات مهنية	62
6	41.55	1.342	3.23	اشعر بالملل نظرا لتكرار نفس المهام	63
-	23.10	.78	3.38	المجموع	

من الجدول السابق يتضح:

- أن مفردات عينة الدراسة وفقا لمحور "عبء العمل" أشارت إلى الاتجاه بالموافقة لحد ما هذا وقد بلغ المتوسط العام لإجمالي المحور (3.38) وبمعامل اختلاف قدره (23.10%)، أي بما يعادل نسبة اتفاق (76.90%)، وقد كانت أهم العبارات اتفاقا على بنود المحور عبارة، (ينقصني التدريب على بعض الاعمال التي تتطلب مهارات مهنية)، بمعامل اختلاف (35.50%)، أما العبارات الأقل اتفاقا فكانت عبارة، (اشعر بالملل نظرا لتكرار نفس المهام)، بمعامل اختلاف (41.55%)، على التوالي. وذلك وفقا لردود عينة الدراسة، ويرى الباحث ان عبء العمل ناجم عن حجم العمل الكبير المطلوب إنجازه من الباحثين ضمن وقت محدد مع نقص في المهارة والتدريب وكذلك المسؤولية الكبيرة عن حياة الأفراد والتعامل اليومي مع المرضى ودويهم وغيرها من العوامل التي تزيد من معدلات الضغط في العمل و مما يزيد من ذلك العبء قلة عدد الأطباء والمرضى وهذا النقص وخصوصاً في الأطباء يرجعه الباحث إلى أن هذه المناطق تصنف مناطق نائية وبالرغم من الرواتب العالية التي تدفع لهم نجد أن العديد منهم يفضل العمل في المدن الكبيرة والخارج، وكذلك عدم التقسيم الجيد للعمل بين الافراد و اما عبء العمل النوعي فيكون مرده عدم توفر الخبرة اللازمة وقلة البرامج التدريبية وضعف التأهيل.

## 2- النتائج المتعلقة بعبء صراع الدور: طزها سز

جدول (2) الإحصاء الوصفي (التوزيع التكراري والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف) محور "صراع الدور"

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
64	تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي اداة باسلوب مناسب	3.66	1.254	34.26	1
65	يطلب مني تنفيذ اعمال متعددة ومتناقضة من عدة رؤساء	3.09	1.313	42.49	4
66	يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ التي أو من بما	3.07	1.344	45.41	5
67	تعارض مسؤوليات عملي مع حياتي الشخصية	3.34	1.272	38.08	2
68	احيانا تؤدي بعض الاعمال بطريقة اعتقد انها خاطئة	3.15	1.313	41.68	3

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
6	45.47	1.396	2.96	الاعمال المكلف بما بعيدة عن خبرتي ومهاري	69
-	26.23	.84	3.21	المجموع العام	

من الجدول السابق يتضح:

- أن مفردات عينة الدراسة وفقا لمحور "صراع الدور" أشارت إلى الاتجاه بالموافقة، لحد ما هذا وقد بلغ المتوسط العام لإجمالي المحور (3.21) ومعامل اختلاف قدره (26.23%)، أي بما يعادل نسبة اتفاق (73.77%).

- هذا وقد كانت أهم العبارات اتفاقا على بنود المحور عبارة، (تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي اداة بأسلوب مناسب)، بمعامل اختلاف (34.26%)، اما العبارة الأقل اتفاقا فكانت عبارة، (الاعمال المكلف بما بعيدة عن خبرتي ومهاري)، (45.47%)، وذلك وفقا لردود عينة الدراسة.

**ويري الباحث ان صراع الدور ناجم عن تعارض مسؤوليات عملهم مع حياتهم العائلية ولعل السبب يعود لطبيعة مهنة الطب والتمريض التي تتطلب استمرارية تقديم الخدمة للمرضى على مدار الساعة والعمل بنظام المناوبات وخصوصاً الليلية منها والالتزام بالحضور في الحالات الطارئة الذي قد يتعارض مع بعض الالتزامات الأسرية، وكذلك المسؤولية الكبيرة عن حياة الأفراد والتعامل اليومي مع المرضى ودويهم وغيرها من العوامل التي تزيد من معدلات الضغط في العمل وما بسببه من صعوبات في التوفيق بين متطلبات المستشفى والحياة الأسرية وتدخل الغير في مجال العمل ربما مرده لعدم وضوح السلطات والمسؤوليات، و ان الاعمال المتناقضة من عدة رؤوسا فيكون خلل في مبدئ وحدة الرئاسة اذ يتوجب أن يتلقى الموظف الأوامر من رئيس واحد لمنع الازدواجية، والصراع ينعكس على المستشفيات قيد الدراسة بشكل سلبي.**

## 2- النتائج المتعلقة ببعده غموض الدور:

جدول (3) الإحصاء الوصفي (التوزيع التكراري والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف) محور " غموض الدور "

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
4	40.06	1.282	3.20	عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي	70
5	42.92	1.339	3.12	عدم وضوح طبيعة العمل الذي اقوم به	71
1	36.92	1.281	3.47	عدم وضوح الانظمة والتعليمات في المستشفى	72
2	38.85	1.251	3.36	لا اعرف الطريقة السليمة لاداء المطلوب مني	73
3	39.82	1.338	3.22	لا اعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق اهداف المستشفى	74
-	30.78	1.0	3.27	المجموع العام	

من الجدول السابق يتضح:

- أن مفردات عينة الدراسة وفقا لمحور "غموض الدور" أشارت إلى الاتجاه بالموافقة، لحد ما هذا وقد بلغ المتوسط العام لإجمالي المحور (3.27) ومعامل اختلاف قدره (30.78%)، أي بما يعادل نسبة اتفاق (69.22%)، وقد كانت أهم العبارات اتفاقا على بنود المحور عبارة، (عدم وضوح الانظمة والتعليمات في المستشفى)، بمعامل اختلاف (36.92%)، أما العبارات الأقل اتفاقا فكانت عبارة، (عدم وضوح طبيعة العمل الذي اقوم به)، (42.92%)، وذلك وفقا لردود عينة الدراسة.

ويرى الباحث وجود غموض في الدور حيث اجاب الكثير منهم بعدم وضوح الصلاحيات، وعدم وضوح طبيعة العمل وأن غموض الدور ناجم بشكل أساسي عن افتقارهم للمعلومات التي تبين حدود سلطاتهم ومسؤولياتهم، و يرجع ذلك الى عدم تطبيق الوصف الوظيفي الذي يحدد بشكل واضح المسؤوليات والواجبات.

## 3- النتائج المتعلقة ببعء العلاقة مع الزملاء:

جدول (4) الإحصاء الوصفي (التوزيع التكراري والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف) محور "العلاقة مع الزملاء"

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
75	اجواء العمل تتسم بالتوتر والشد العصبي	3.39	1.333	39.32	2
76	اشعر بان هناك شيء من عدم الثقة بيبي وبين زملائي في العمل	3.13	1.375	43.93	4
77	اتعامل مع الجميع بقسوة بسبب ضغوط العمل	2.89	1.365	47.23	5
78	قليل ما شارك زملائي في مناسباتهم بسبب ضغوط العمل	3.15	1.276	40.51	3
79	يزعجني اللامبالاة الكبيرة من قبل العاملين تجاه المستشفى	3.76	1.280	34.04	1
-	المجموع العام	3.26	.87	26.68	-

من الجدول السابق يتضح:

- أن مفردات عينة الدراسة وفقا لمحور "العلاقة مع الزملاء" أشارت إلى الاتجاه بالموافقة لحد ما هذا وقد بلغ المتوسط العام لإجمالي المحور (3.26) وبمعامل اختلاف قدره (26.68%)، أي بما يعادل نسبة اتفاق (73.32%)، وقد كانت أهم العبارات اتفاقا على بنود المحور عبارة، (يزعجني اللامبالاة الكبيرة من قبل العاملين تجاه المستشفى)، بمعامل اختلاف (34.04%)، أما العبارة الأقل اتفاقا فكانت عبارة، (اتعامل مع الجميع بقسوة بسبب ضغوط العمل) بمعامل اختلاف (47.23%)، وذلك وفقا لردود عينة الدراسة.

ويرى الباحث أن الباحثين يشعرون بضغوط ناجمة عن ضعف روح الفريق والسلبية من بعض الزملاء ويرجع سبب ذلك إلى الصراع الناجم عن التنافس، وتضارب المصالح، واختلاف وجهات النظر مع الرؤساء وعدم اشراك الباحثين في عملية اتخاذ القرار مما يولد الشعور بالضغط لدى البعض منهم.

## 5- النتائج المتعلقة ببيئة العمل المادية:

جدول (5) الإحصاء الوصفي (التوزيع التكراري والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف) محور "بيئة العمل المادية"

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
80	اشعر بالخوف على صحي نتيجة ظروف عملي	3.75	1.209	32.24	1
81	التجهيزات المتوفرة تناسب مع طبيعة العمل	3.45	1.302	37.74	2
82	الادوية والمستلزمات الطبية متوفرة	2.99	1.484	49.63	5
83	وسائل الاتصال والتقنيات الحديثة كافية ومناسبة	3.05	1.429	46.70	4
84	مكان العمل غير مزدحم	3.07	1.408	46.01	3
-	المجموع العام	3.26	.91	27.96	-

من الجدول السابق يتضح:

- أن مفردات عينة الدراسة وفقا لمحور "بيئة العمل المادية" أشارت إلى الاتجاه بالموافقة، وان كانت بعض العبارات تشير إلى الموافقة لحد ما هذا وقد بلغ المتوسط العام لإجمالي المحور (3.26) وبمعامل اختلاف قدره (27.96%)، أي بما يعادل نسبة اتفاق (72.04%).

- هذا وقد كانت أهم العبارات اتفاقا على بنود المحور عبارة، (اشعر بالخوف على صحي نتيجة ظروف عملي)، بمعامل اختلاف (32.24%)، أما العبارات الأقل اتفاقا فكانت عبارة، (الادوية والمستلزمات الطبية متوفرة)، بمعاملات اختلاف (49.63%)، وذلك وفقا لردود عينة الدراسة.

يرى الباحث أن شعور الباحثين بضغوط ناجمة عن خوفهم المستمر على صحتهم وعملهم في ظروف غير مريحة، و يعود السبب في ذلك الى طبيعة عمل الأطباء، والمرضى التي تتطلب الاهتمام المباشر بالمرضى والتعايش معهم لفترات طويلة، مما قد يتسبب لهم العدوى او الاصابة ببعض الأمراض وفي دراسة امريكية اظهرت أن التمريض أكثر المهنة عرضة للعدوى والمرضات أكثر عرضة للعدوى وخصوصاً الأمراض المنقولة بالدم من غيرهن في المجال الطبي عن طريق الوخز العشوائي للإبر الملوثة.



ملخص للمتغيرات التابعة : ضغوط العمل :

جدول رقم (6) ملخص المقاييس الإحصائية الوصفية لمحاور المتغيرات التابعة  
"ضغوط العمل"

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العجارة	الرقم
1	23.10	78.	3.38	عبء العمل	1
2	26.23	84.	3.27	صراع الدور	2
5	30.78	1.00	3.21	غموض الدور	3
3	26.68	87.	3.26	العلاقة مع الاصدقاء	4
4	27.96	.91	3.26	بيئة العمل المادية	5
-	20.32	.66	3.27	المتوسط العام لإجمالي محاور: ضغوط العمل	

من الجدول السابق يتضح:

- أن اتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت اتجاهًا عامًا نحو الموافقة لحد ما، على إجمالي محاور " ضغوط العمل " وذلك بمتوسط حسابي قدرة (3.27) وبمعامل اختلاف قدرة (20.32%)، أي الاتفاق في الآراء ما يقرب من نسبة (79.68%) تقريبا.

- وعن مدى الاتفاق على أهمية هذه المحاور مجتمعة مرتبة وفقا لمعامل الاختلاف فجاء الترتيب لمحور (عبء العمل)، (صراع الدور)، (العلاقة مع الاصدقاء)، (بيئة العمل المادية)، (غموض الدور)، بمعاملات اختلاف (23.10%)، (26.23%)، (26.68%)، (27.96%)، (30.78%)، على التوالي وذلك وفقا لردود عينة الدراسة.

ويفسر الباحث أن عبء العمل جاء في المرتبة الاولى قد يعود الى قلة عدد الاطباء والمرضى او عدم توفر المهارات لدى بعض الاطباء والمرضى للقيام بالأعمال الموكلة اليهم وكذلك طبيعة العمل في المستشفيات الذي يتطلب الدقة والانتباه.

ثالثاً: اختبار فرضية الدراسة:

لا يوجد اختلاف معنوي لضغوط العمل وفقا للمتغيرات الشخصية (الجنس - العمر - الخبرة - المسمى الوظيفي - المستوى التعليمي) للأطباء والممرضين والاداريين العاملين في المستشفيات العاملة بوادي الشاطئ.

جدول رقم (7) قياس فروق محاور ضغوط العمل طبقا للمتغيرات الشخصية باختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه

المتغير	Fقيمة	مستوي المعنوية	الدلالة
العمر	2.609	*0.05	دالة
الخبرة	2.038	0.11	غير دالة
المسمى الوظيفي	6.687	**0.01	دالة
المستوى التعليمي	2.576	*0.02	دالة

\*\* دالة عند مستوى معنوية اقل من (0.01). \* دالة عند مستوى معنوية اقل من (0.05).

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

1- متغير العمر: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين محاور ضغوط العمل تعزى الى متغير (العمر)، حيث بلغت قيمة "ف" (2.609)، عند مستوى معنوية اقل من (0.05) ويرجع ذلك لصالح الفئات العمرية (51 سنة فأكثر)، (من 41-50 سنة)، ويفسر الباحث ذلك أن صغار السن قد يكونوا في بداية عملهم متحمسين للعمل أكثر من اجل اثبات كفاءتهم وقدرتهم على انجاز الاعمال عكس كبار السن اللذين لديهم الكثير من المسؤوليات و المشاغل الاسرية والاجتماعية خارج العمل و لا يوجد ذلك الحماس لديهم للعمل و يعتبرونه روتيني.

2- متغير الخبرة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين محاور ضغوط العمل تعزى الى متغير (الخبرة)، عند مستوى معنوية أكبر من (0.05).

3- متغير المسمى الوظيفي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين محاور ضغوط العمل تعزى الى متغير (المسمى الوظيفي)، حيث بلغت قيمة "ف" (6.687)، عند مستوى معنوية اقل من (0.05) ويرجع ذلك لصالح وظيفة (طبيب)، (ممرض)، (اداري)، (فني)، ويرى الباحث ذلك طبيعي باعتبار الاطباء والممرضين هم الأكثر احتكاك بالمرضى ويتألمون لأهمهم وتقع عليهم المسؤولية في اي خطأ قد يحدث للمريض.

4- متغير المستوى التعليمي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين محاور ضغوط العمل تعزى الى متغير (المستوى التعليمي)، حيث بلغت قيمة "ف" (2.576)، عند مستوى معنوية اقل من (0.05) ويرجع ذلك لصالح وظيفة (دكتوراه)، (ماجستير)، (دبلوم متوسط)، (ثانوية عامة فأقل)، (بكالوريوس)، (دبلوم عالي)، بمتوسطات حسابية (3.520)، (3.480)، (3.450) (3.415)، (3.136) (3.129). عند مستوى معنوية اكبر من (0.05).

#### جدول رقم (8) قياس فروق محاور ضغوط العمل طبقاً لمتغير النوع

اسم المتغير	قيمة ت	مستوى المعنوية	الدلالة
ضغوط العمل	2.140	0.03	دالة

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين محاور ضغوط العمل تعزى الى متغير النوع (ذكر/انثي)، حيث بلغت قيمة "ت" (2.140)، عند مستوى معنوية اقل من (0.05). وذلك لصالح فئة (الاناث) ويفسر الباحث ذلك لتعرض الاناث لضغوط متعددة تنقسم بين ضغوط العمل وضغوط المنزل باعتبارها الام التي تتابع اعمال عديدة في البيت و من هنا تصبح غير قادرة على التوفيق بين مسؤولياتها فتشعر بالضغوط أكثر.

#### رابعاً: نتائج الدراسة:

- 1- أظهرت الدراسة أن الأطباء والمرضى والإداريين والعاملين بالمستشفيات العامة بوادي الشاطئ يشعرون بضغوط العمل، وهذا يتفق مع ما توصلت إليه الكثير من الدراسات مثل دراسة ( ) (Shamaila: 2010) ودراسة، (Aoki 2011)، ودراسة (Golubvic 2012) ودراسة (Jones:2015) في إن وظائف الأطباء والمرضى والإداريين مهن ضاغطة، ويرجع السبب في ذلك إلى مصادر متعددة من ضغوط العمل.
- 2- أظهرت نتائج الدراسة أن مصادر ضغوط العمل التي تمت دراستها تشكل جميعاً ضغوطاً وظيفية يشعر بها الأطباء والمرضى والإداريين والعاملين بالمستشفيات العامة بوادي الشاطئ ولكن بمستويات مختلفة ويمكن ترتيبها وفقاً لأهميتها النسبية (عبء العمل - صراع الدور - العلاقات في العمل - بيئة العمل - غموض الدور) وهذا يتفق مع الكثير من الدراسات مثل دراسة ( ) (Namrata: 2014)، ودراسة (Aoki 2011)، ودراسة (Golubvic 2012).
- 3- أظهرت الدراسة أنه يوجد اختلاف معنوي بين مصادر ضغوط العمل التي يشعر بها الأطباء والمرضى والإداريين في المستشفيات العامة بوادي الشاطئ تعزى إلى متغيرات (النوع - العمر -

المستوى التعليمي - المسمى الوظيفي) ولا يوجد لمتغير (الخبرة) وهذا يتفق مع الكثير من الدراسات مثل دراسة (Jones:2015) , ودراسة (Shamaila:2010) أن للمتغيرات الشخصية علاقة بالضغط.

#### خامساً: توصيات الدراسة:

- 1- الاهتمام بموضوع ضغوط العمل لما له من تأثيرات وانعكاسات سلبية على سير العمل بهذه المستشفيات من خلال إصدار نشرات لتوضيح مفهوم ضغوط العمل وآليات التعامل معها والكيفية المثلى لإدارة الضغوط.
- 2- تحسين المناخ التنظيمي للعمل من خلال تهيئة الجو المناسب للعاملين في هذه المستشفيات وذلك بتوفير بيئة عمل مريحة للأطباء والمرضى والعاملين وتطوير وتعديل هذه البيئة بما يتناسب مع مقتضيات المهام والمسؤوليات المهنية المرتبطة بالعمل في المجال الطبي والرعاية الصحية وأماكن للترفيه.
- 3- ضرورة استقطاب العدد الكافي من الأطباء والمرضى لسد النقص ليتناسب مع حجم العمل في هذه المستشفيات والتأكد من مناسبة أعباء العمل والمهام الموكلة وقدرات العاملين فضلاً عن توفير وصف وتوصيف للوظائف يحدد لكل فرد واجباته ومسئوليته لتخفيف من شعورهم بالضغط الناجمة عن صراع الدور وغموض الدور.

#### قائمة المراجع :

- (1) Shamaila Khalid , (Frequency Of Stress And Depression In Female Nurses Working In A Teaching Hospital ), **KMJ**, Vol.2 ,No.1,(2010),pp122-144
- (2)Aoki M,Keiw karka chompikul J "job stress among nurses in public hospitals in Ratchaburi province, Thailand" **J pub Health Dev** ,91,( 2011) p 19 – 27.
- (3) Dragana, Golubvic pila " Professional Stress and Health among Critical Care Nurses in Serbia" **Archives of Industrial Hygiene and Toxicology** No.2,(2012).
- (4) Barbara Farquharson, Cheryl Bell, Derek Johnston, "Nursing stress and patient care: real-time investigation of the effect of nursing tasks and demands on psychological stress, physiological stress, and job performance: study protocol " , **Journal Of Advanced Nursing** , Blackwell Publishing Ltd 2013

- (5) Namrata Mohite "Occupational Stress among Nurses Working At Selected Tertiary Care Hospitals" , **international Journal of Science and Research (IJSR)** , Vol.3, No.6, June 2014
- (6) Gabrielle Jones" Demographic and occupational predictors of stress and fatigue in French intensive-care registered nurses and nurses' aides: A cross-sectional study" **International Journal of Nursing Studies** Vol 52, Issue 1, January 2015, Pages 250–259
- (7).Dip.Psych "Occupational stressors, burnout and coping strategies between hospital and community psychiatric nurses in a Dublin region " **Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing** Vol21,NO.10,( 2015)
- (8) سيد محمد جاد الرب، " الاتجاهات الحديثة في إدارة المخاطر والازمات التنظيمية " دار النهضة العربية 2011 ص398.
- (9) Sally Jacobs ,Sheena Johnson " Managing workplace stress to enhance safer practice in community pharmacy: a scoping study" **Pharmacy Research UK** June 2013
- (10) محمود العميان السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال دار وائل عمان 2005 ص161.
- (11) سيد محمد جاد الرب الاتجاهات الحديثة في إدارة المخاطر و الازمات التنظيمية, مرجع سبق ذكره ص400.
- (12) محسن علي الكتيبي, السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق, 2005 ص216.
- (13) Barbara Farquharson, Cheryl Bell, Derek Johnston, "Nursing stress and patient care: real-time investigation of the effect of nursing tasks and demands on psychological stress, physiological stress, and job performance: study protocol " , **Journal Of Advanced Nursing** , Blackwell Publishing Ltd 2013
- (14) Peter Holland ," **Survey on Nurses' Attitudes to Work and Work Conditions in Australia**", Monash University , February 2012
- (15) Nilgün Anafarta "The Relationship between Work-Family Conflict and Job Satisfaction A Structural Equation Modeling (SEM) Approach " **International Journal of Business and Management** vol 8 ,No 4 April2011
- (16)Salami A.O, Ojakuku, R.M, Il esanmi. OA " Impact of job stress on managers' performance " **European journal of scientific Research issn** vol.45 no.2 (2010) pp 249 – 260.

(17) OSACH, (2006). "The Fast Facts about stress, Ontario Safety Association for Community Healthcare" (OSACH), Toronto Ontario Canada M2N, [www.osach.ca](http://www.osach.ca)

(18) اوما سيكران طرق البحث في الإدارة مدخل لبناء المهارات البحثية تعريب د إسماعيل بسيوني دار المريخ للنشر 2010 ص421.