

ضغوط العمل وعلاقتها بالعوامل الشخصية والوظيفية

(بحث ميداني على بعض المستشفيات القروية بالمنطقة الجنوبية)

عبد المنعم ناجم امحمد شيبه (*)

المقدمة :

تعد ضغوط العمل من أهم الموضوعات التي لقيت اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين، إذ 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 مساحة مهمة في الفكر التنظيمي المعاصر، ولا يزال يحظى باهتمام متزايد من قبل المفكرين، والاستشاريين، والمديرين.

أولاً: الدراسات السابقة:

دراسة (Shamaila: 2010): هدفت الدراسة إلى: معرفة مستوى وتأثير ضغوط العمل على 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، ولنوع العمل والعمر أثر في ضغوط العمل وأهم مصادر ضغوط العمل (البيئة الفقيرة، عبء العمل الثقيل، السلوك العدواني، المشاكل المتعلقة

(*) كلية التجارة والعلوم السياسية - جامعة سيها.

بالنقل، المخاطر المهنية) وضغوط العمل لها تأثير حقيقي على الرعاية الصحية وجودة الأداء.

- دراسة (Aoki: 2011): هدفت الدراسة إلى: معرفة مستوى ضغوط العمل التي تتعرض لها الممرضات بتايلند بالإضافة إلى معرفة أثر العوامل الشخصية وخصائص العمل والدعم الاجتماعي على مستوى ضغوط العمل، وتوصلت الدراسة إلى: أن (70%) من عينة الدراسة كانت أعباء العمل عليهن ثقيلة وهو ما سبب في ارتفاع ضغط العمل لديهن، وأن الممرضات يعانين من ضغوط عالية وأن (26%) من عينة الدراسة قد تم تصنيفها على أنها مجموعة ذات خطر مرتفع فيما يتعلق بضغوط العمل، وقد بينت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من ضغوط العمل وعبء العمل، وأن لعلاقات العمل الجيدة والدعم الاجتماعي أثر كبير في تخفيف الشعور بضغوط العمل.

- دراسة (Golubvic:2012): هدفت الدراسة إلى: معرفة و تحليل ضغوط العمل المادية والاجتماعية، وآثارها على الصحة النفسية والجسدية للممرضات العاملات في غرف العناية المركزة بدولة صربيا، وتوصلت الدراسة إلى: وجود تأثير كبير لضغوط العمل الناتجة عن البيئة المادية على الصحة البدنية والنفسية للممرضات مقارنة مع الضغط الناتج عن البيئة الاجتماعية، مع فروق في مستوى الضغط يرجع للعوامل الشخصية والاجتماعية للمشاركات وتعاني الممرضات الكثير من الأمراض والآلام الناتجة عن ضغوط العمل مثل (الصداع، الأرق، التعب، آلام أسفل الظهر، تقلب المزاج، ارتفاع ضغط الدم، السكري).

- دراسة (سلوى: 2012): هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين العوامل الشخصية والوظيفية وضغط العمل لدى العاملين بأربع شركات صناعية عاملة بمدينة بنغازي تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بهذه الشركات والبالغ عددهم (3458) عاملاً، اختيرت عينة عشوائية تكونت من (354) عاملاً ليبيا، واستخدمت استمارة الاستبيان لجمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة وقد وزعت

(354)استمارة، استلم منها (267) استمارة، وتحليل بيانات الدراسة وتحقيق أهدافها استخدم برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج كان أهمها أن مستوى ضغط العمل جاء متوسطاً.

وأن العاملين بالمنظمات محل البحث يعانون من ضغط العمل بسبب المتغيرات التالية: بيئة العمل المادية، النمو والتقدم المهني، السلامة والصحة المهنية، غموض الدور، الضغط الناجم عن التنظيم، المسؤولية تجاه الآخرين، العبء النوعي، صراع الدور، العبء الكمي. وهي مرتبة وفقاً لمستوى الضغط الأعلى فالأدنى. كما توصلت الدراسة إلى:

أ. وجود علاقة بين المؤهل العلمي وضغط العمل على المستوى الكلي، وبالنسبة لمتغير الدعم الاجتماعي من الرؤساء.

ب. وجود علاقة بين مدة الخدمة بالمنظمة وضغط العمل بالنسبة لمتغير العبء الكمي.

ج. وجود علاقة بين المسمى الوظيفي وضغط العمل بالنسبة لمتغير غموض الدور.

د. عدم وجود علاقة بين العمر، النوع والحالة الاجتماعية وضغط العمل الذي يتعرض له العاملون.

- دراسة (Farquhason: 2013): هدفت الدراسة إلى: معرفة ضغوط العمل الوظيفية ومتطلبات الرعاية الصحية وأثرها على الصحة والأداء بإسكتلندا، وتوصلت الدراسة إلى: أن (30%) من عينة الدراسة يعانون من ضغوط عالية و (31%) لديهم النية في ترك العمل بسبب الضغوط، و (16%) سيتركون العمل في الوقت القريب مع أول فرصة للعمل في مكان آخر، وتظهر آثار الضغوط في اعتلال الصحة الجسدية، و النفسية، وانخفاض الرضا الوظيفي وزيادة الغياب، ودوران العمل وضعف الأداء والإنتاجية، وللضغوط علاقة وثيقة بالنية في ترك العمل، وإن إجراء تغييرات في بيئة العمل بهدف التحسين والتطوير، وإعادة تنظيم المهام والتدريب على التكيف مع الضغوط، تعد من ضمن استراتيجيات مواجهة الضغوط، وتُسهم في الاحتفاظ

بالعناصر الطبية، والمرضات وبقائهن في العمل، ولها أثر في تحسين رعاية المرضى والأداء الوظيفي.

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

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

- دراسة (Psych: 2015) : 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 والهيكل التنظيمية والعمليات، وعدم وجود اختلافات كبيرة حول استراتيجيات التأقلم، وللتدخلات التنظيمية أثر في زيادة الإنجاز الشخصي، وللضغوط العمل أثر على جودة الحياة الوظيفية ورعاية المرضى.

- دراسة (سليمان، سعيدة: 2017): هدفت الدراسة إلى معرفة مصادر ضغوط العمل وانعكاساتها على الأطباء وشبه الطبيين بمصلحة الاستعجالات بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف – البويرة، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم تصميم استمارة موجهة إلى الأطباء وشبه الطبيين، وقد بلغ عدد الاستمارات الموزعة

(73) استمارة. وتم اعتماد أسلوب التحليل الإحصائي الوصفي لوصف وتحليل بيانات الدراسة، واختبار فرضياتها باستخدام (SPSS)، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن المبحوثين يتعرضون لضغوط العمل الناتجة عن المصادر التنظيمية، المادية والاجتماعية والتي تنعكس على حياتهم المهنية والشخصية.

- دراسة (حامد صبحي علي ويحسن: 2019): تناول البحث أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات العراقية: تتمثل مشكلة البحث في الإجابة على التساؤل الرئيس التالي: ما هو أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمديرية مستشفى الفلوجة التعليمي؟ هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مديرية مستشفى الفلوجة التعليمي، التعرف على انعكاس ضغوط العمل على أداء العاملين في مديرية مستشفى الفلوجة التعليمي، التعرف على أثر ضغوط العمل (الداخلية، الخارجية) على الأداء الوظيفي. واستخدم الباحث العينة العشوائية الطبقية لجمع البيانات الأولية وبلغ حجم العينة (100)، كما استخدم الباحث برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل البيانات واستخدم الباحث التحليل الوصفي عن طريق مربع K2 لاختبار الفرضيات. أظهرت نتائج الدراسة أن العاملين بمديرية مستشفى الفلوجة التعليمي يعانون من ضغوط في العمل، ظروف العمل غير مساعدة على الأداء، هناك صراع في الأدوار المنوطة بالعاملين، عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات، ليس هنالك نمو وتقدم في العمل. أوصت الدراسة بالاهتمام بالبيئة المحيطة بالعمل (نظام التهوية – سعة الغرف) توفير كافة المعينات التي تساعد على أداء العمل، تحديد الوظائف والتكاليف لكل موظف حسب مؤهلاته وخبراته، إقامة الدورات التدريبية؛ لإكساب العاملين المهارات والخبرات، تحسين الأجور والحوافز.

ثانياً / مشكلة الدراسة :

تعد مهنة الطب من المهن ذات الطابع الإنساني، وتصنف من المهن الضاغطة، وهي لا تخلو من المعوقات والضغوط التي تحول دون قيام الفرد بدوره المطلوب، الأمر الذي يجعله غير قادر على أداء عمله بالمستوى المتوقع، وتتمثل مشكلة البحث في

ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في المستشفيات العامة القروية بوادي الشاطئ،
وأثر المتغيرات الشخصية في ذلك وتكمن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية:

1 - ما واقع الضغوط التي يعاني منها الأطباء والممرضون والإداريون العاملون
بالمستشفيات العامة القروية قيد الدراسة.

2 - ما أثر المتغيرات 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
القروية.

رابعاً / أهداف الدراسة :

1. التعرف على مستوى وحجم ضغوط العمل التي يعاني منها الأطباء والممرضون
والعاملون في المستشفيات القروية.

2. التعرف على أثر المتغيرات الشخصية على ضغوط العمل في المستشفيات العامة
القروية.

خامساً / أهمية الدراسة :

1- الأهمية العلمية :

أ - إن 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 هذه الدراسة كإضافة علمية لهذا الموضوع.

2- الأهمية الميدانية :

تتبع الأهمية التطبيقية للدراسة من أهمية المستشفيات الليبية 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.

المحور الأول

الإطار النظري للدراسة

أولاً / مفهوم ضغوط العمل :

تُعد ضغوط العمل سمة عالمية تعاني منها أغلب المنظمات والمؤسسات في العالم وإذا كانت هذه الضغوط تتشابه في كل الدول تقريباً إلا إنها في رد الفعل غير الملائم على هذه الضغوط مع تباين ضغط العمل فيما بين الوظائف، فبعض الوظائف بطبيعتها تتضمن ضغوطاً عالية مثل: المدراء، والأطباء، والمرضين، وما في حكمهم، وذلك لأن هذه المهن تحتاج إلى قرارات خطيرة أو تركيز مستمر في العمل لا سيما في بيئة غير آمنة، وتحتاج إلى معاناة فكرية، وتفاعل مستمر مع الأشخاص لإرضاء رغباتهم، وزيادة تنامي هذه الظاهرة على الرغم من التدابير الاحترازية المتخذة للحد منها.

وبذلك 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 أضراراً متعددة(جاد الرب:2011،398).

كما يمكن تعريفه بأنه رد الفعل السلبي للأفراد على مطالب العمل المفروضة عليهم والتي تفوق طاقتهم (Sally J, Sheena J:2013)

ومما ورد سلفاً يمكن القول إن ضغوط العمل هي ردة فعل لدى الفرد ناتجة عن مواجهة الفرد حوادث بيئية مزعجة قد تكون في العمل أو خارجه ولا يستطيع التكيف معها مما تدفعه إلى سلوك غير طبيعي في أدائه لعمله.

ثانياً / مصادر ضغوط العمل :

تتعدد مصادر ضغوط العمل، ويمكن إجمالها بالآتي:

طبيعة العمل: إن طبيعة العمل الذي يقوم به الفرد من حيث مدى تنوع الواجبات المطلوبة، أو مدى أهمية العمل وكميته ونوعية المعلومات المرتدة من تقييم الأداء كلها من العوامل المحتملة أن تكون مصدراً أساسياً للإحساس بالضغوط (محمود العميان: 2005، 161)

غموض الدور: هو عبارة عن مدى 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).

صراع الدور: يظهر صراع الدور إذا كان هناك تعارض بين جوانب أداء ذلك الدور ومعتقدات الشخص الدينية والأخلاقية، فمن المعلوم أن الأفراد يؤمنون بالعديد من القيم الدينية بالإضافة إلى العديد من قواعد الأخلاق والقيم، ففي بعض الأحيان يحدث

التعارض بين القيم، والمعتقدات، وطبيعة الدور الذي يقوم به الفرد، وهذا التعارض يسبب صراعاً داخل الفرد، مما يؤدي إلى شعوره بالضغوط (الكتبي: 2005، 216).

اختلال العلاقات الشخصية: تؤدي العلاقات الشخصية بين الفرد، وزملائه في العمل دوراً مهماً في الحياة العملية، فهذه العلاقات قد تتيح له إشباع حاجاته النفسية من احترام وتقدير، وإذا ساء استغلال هذه العلاقة، فإنها بلا شك ستتصف بسمات العداء، والكراهية، وقد تتعمق إلى الحد الذي يشعر فيه الفرد بالاغتراب والانفصال عن محيط عمله.

زيادة أو انخفاض عبء العمل: إن تحميل الفرد أعباء فوق طاقته يعد مصدراً من مصادر الضغوط حيث يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر، مما يستطيع إنجازه في وقت محدد، كما قد تكون زيادة العبء في شكل نوعي كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تلاءم استعداداته وقدراته الخاصة أي عدم توفر المهارة المطلوبة لإنجاز مستوى أداء معين أكبر من قدرته كما أن انخفاض أعباء العمل يمثل مشكلة لكثير

من الأفراد لا سيما عندما يصبح ظاهرة مستمرة، ويرجع ذلك إلى أن العمل لا يمثل تحدياً لقدراتهم ويدفعهم للملل.

ثالثاً / آثار ضغوط العمل :

لا يعد ضغط العمل مرضاً في حد ذاته بقدر كونه أحد الأسباب التي تؤدي إلى الإصابة بالأمراض العضوية والنفسية، ومن ثم فإن ضغط العمل، والشعور به يمثل مقدمة لشعور الفرد في العمل بحالة من عدم التوافق الذاتي، ومن ثم عدم التكيف مع بيئة العمل.

ففي دراسة أجرتها شركة "هاريس إنترأكتف" لأبحاث واستشارات السوق في نيويورك تبين 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 يُعانين من ضغوط عالية جداً، وكان (31٪) منهن يفكرن جدياً في ترك المهنة، وكان (16٪) منهن يقلن إنهن سيتركن العمل في هذه المستشفيات في أقرب وقت إذا ما وجدن وظيفة أخرى (Barbara et al.:2013)، وفي دراسة (Holland:2012) بينت أن الفترة القادمة سيكون هناك عجز في الممرضات في استراليا بسبب دوران العمل الناتج عن ضغوط العمل وأكدت الدراسة وجود تصور لدى الممرضات بأنهن مقدرات بأقل من قيمتهن الحقيقية ويفتقرن إلى التقدير الذي يستحقهن، وأن (15٪) منهن سيتركن العمل في الفترة القريبة وذلك بسبب أعباء العمل المفرطة، والعلاقات السيئة مع الإدارة والموظفين (HPeter:2012)، والإحصائيات تشير إلى أن (40٪) من الأشخاص الذين يتركون وظائفهم يفعلون ذلك بسبب الضغوط وقدرت شركة (Zeroks) أن تكلفة توظيف مدير تنفيذي بديل في الإدارة العليا تتراوح بين مليون إلى مليون ونصف دولار،

كما تشير الإحصائيات إلى أن التكلفة الناتجة عن استبدال الموظفين العاديين تتراوح بين (3000) إلى (15000) دولار، كما أن لضغوط العمل تأثير على العلاقات الأسرية، فقد أظهرت دراسة (Anafarta: 2011) أن العلاقة تبادلية حيث للضغوط والصراع في العمل تأثير على العلاقات الأسرية كما أن للنزاعات العائلية للفرد تأثير على علاقاته، وأدائه للعمل.

1- الآثار السلبية لضغوط العمل على الفرد :

اهتم 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 والقلق، والذي ينتج عنه ضعف في التركيز والفهم وضعف في مهارات اتخاذ القرار، (Salami A.O, et al.:2013) ،

وفي تقرير لجمعية الرعاية والصحة المهنية (OSACH:2006) أثبت أن رد الفعل الأبرز يتمثل في الاستجابة السلبية المعتادة التي تنتج عن الشعور بالضغوط والتي يمكن رصدها من خلال مجموعة من الإشارات أهمها ما يظهر على السلوكيات التنظيمية للفرد مثل انخفاض الروح المعنوية، وتزايد حالات الغياب، والشكوى، والمشاحنات، وعدم القدرة على إنجاز الأعمال المكلف بها الفرد، كما يظهر كمشكلة نفسية مثل السلوك الانتحاري، والاعتماد على العقاقير والمخدرات، والميل نحو العنف، كما تظهر الأعراض الجسمية مثل أمراض الضغط، والقلب، وآلام 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.

2- الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة :

إن آثار الضغوط على المنظمة تتمثل في ضعف مشاركة الفرد في العمل نتيجة الغياب، التأخر عن العمل، والشكاوى، والتظلمات، وما يترتب على ذلك من تدني في الإنتاج، وارتفاع نسبة الحوادث، وقلة الاستفادة من الخبرات، والقدرات

المتوفرة في العمل، وضعف الرضا الوظيفي، والشعور بالفشل، وعدم الدقة في اختيار القرارات، وتدنى مستوى الخدمات، وجودتها وسوء العلاقات بين أفراد المنظمة.

3- الآثار الإيجابية لضغوط العمل

يرى بعض الباحثين أنه يمكن اعتبار وجود مقدار مناسب من ضغوط العمل يمثل الإثارة لحياة العامل لكي يشعر الفرد بالثقة، والتجديد، والتغير، والتحدي، ويمكن القول بأنها الآثار الإيجابية للضغوط.

المحور الثاني: منهجية الدراسة

أولاً: أسلوب الدراسة

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

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 بإعداد استمارة الاستبيان حول موضوع الدراسة، صممت لهذا الغرض موجهة لمفردات عينة الدراسة في المستشفيات العامة القروية، وذلك لاختبار صحة الفرض الخاص بالدراسة؛ 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 وبعباها الفرعية كما يأتي:

- 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، والممرضين، والعاملين في المستشفيات العامة القروية ببلدية وادي الشاطئ ويبلغ مجموعهم (793) مفردة، وقد تم اختيار عينة عشوائية طبقية بعدد (260) مفردة، وذلك لأن مجتمع الدراسة غير متجانس حيث يضم الأطباء، والعناصر الطبية المساعدة، والفنيين، والإداريين الذين تختلف تخصصاتهم ومسمياتهم، فضلاً عن اختلاف مستوياتهم الإدارية ولقد تم استعادة (221) استمارة بنسبة (85%) من الاستمارات الموزعة، واستبعد (3) استمارات لعدم اكتمالها، وبذلك تكون الاستمارات التي تم تحليلها (218) استمارة.

أ- التحاليل الإحصائية المستخدمة:

قام الباحث بترميز المتغيرات والبيانات، ثم تفرغها بالحاسب الآلي وفقاً لبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ولقد استخدم الباحث العديد من التحاليل 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.

2- الإحصاء التحليلي متمثلاً في استخدام معامل ارتباط بيرسون

(Computing Pearson Correlation Coefficient)، وتحليل الانحدار

الخطي البسيط (Simple Linear Regression Analysis)، وأسلوب الانحدار الخطي المتعدد

(Multiple Linear Regression)، واختبار تحليل التباين (One-Way Anova)

(Way)، و (T-Test. اختبار).

المحور الثالث: 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 الآتي:
أ- متغيرات البيانات الشخصية والوظيفية:

الجدول رقم (1) توزيع أفراد عينة الدراسة طبقاً للعوامل الشخصية والوظيفية

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

1	39.0	85	اداري	
–	100	218	المجموع	

إعداد: الباحث.

يتضح من الجدول رقم (1):

1-النوع: إن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقا لعامل "النوع" يشير إلى أن أغلبية عينة الدراسة من (الإناث)، ويحوزون نسبة (65.1%)، ويرجع هذا إلى طبيعة العمل فأعمال التمريض والمستشفيات بصورة عامة تزداد فيها نسبة الإناث عن الذكور.

2-الفئة العمرية: إن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقا لعامل "الفئة العمرية" يشير إلى أن ما يقرب من نصف عينة الدراسة من الفئة العمرية (من 30 سنة فأقل)، ويحوزون نسبة (44%)، والسبب في ذلك يرجع إلى رغبة هذه المستشفيات في توظيف كوادر شابة تتصف بكامل النشاط والحيوية.

3-المؤهل العلمي: إن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقا لعامل "المؤهل العلمي" يشير إلى أن الأغلبية هم من حملة مؤهل (دبلوم متوسط)، ويحوزون نسبة (34.4%)، وفقا لردود عينة الدراسة ويرجع ذلك إلى كثرة المعاهد الفنية الطبية التي يقبل عليها الطلبة والتي تخرج سنوياً أعداد كبيرة في مجال التمريض والخدمات الطبية المساعدة.

4-سنوات الخبرة: إن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقا لعامل "سنوات الخبرة" يشير إلأن أغلبية العينة تقع في فئة الخبرة (5 سنوات فأقل)، ويحوزون نسبة (29.4%)، وفقا لردود عينة الدراسة، وهذا يدل على قلة سنوات الخبرة لدى العاملين في المستشفيات قيد الدراسة وهو ما يعرضهم إلى ضغوط عمل قد تفوق سنوات الخبرة لديهم ويدفعهم ذلك على ترك العمل أحيانا أو الإصابة بالأمراض الناتجة عن هذه الضغوط.

5 - إن توزيع مفردات عينة الدراسة وفقا لعامل "الوظيفة" يشير إلى أن أغلبية العينة من الفئة الوظيفية (الإداريين) يحوزون نسبة (39%)، وفقا لردود عينة الدراسة، وهذا يدل على قلة الكوادر الطبية المتخصصة في هذه المستشفيات.

ثانياً: المتغيرات المتعلقة بضغط العمل:

قد تم استخدام المقاييس الإحصائية الآتية: (المتوسط الحسابي،

الانحراف المعياري

معامل الاختلاف، ترتيب الأهمية) على الأبعاد المتعلقة بضغط العمل.

1- النتائج المتعلقة بعبء العمل:

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

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
1	لا أجد القدرة على أنها كل الاعمال المكلف بها في اوقات الدوام	3.45	1.244	36.16	2
2	انا مسؤول عن عدة واجبات غير مرتبطة مع بعضها	3.33	1.281	38.47	4
3	أخطي في أداء عملي بسبب كثرة الأعباء	3.26	1.294	39.69	5
4	أحيانا ما تكون المهام المسندة لي معقدة أو صعبة للغاية	3.43	1.277	37.12	3
5	بنقصني التدريب على بعض الأعمال التي تتطلب مهارات مهنية	3.60	1.278	35.50	1
6	أشعر بالملل نظرا لتكرار نفس المهام	3.23	1.342	41.55	6
	المجموع	3.38	.78	23.10	

إعداد: الباحث.

من الجدول رقم (2) 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 الأعمال التي تتطلب مهارات مهنية)، بمعامل اختلاف (35.50%)، أما العبارات الأقل اتفاقا فكانت عبارة، (أشعر بالملل نظرا لتكرار نفس المهام)، بمعامل اختلاف (41.55%)، على التوالي، وذلك وفقا لردود عينة الدراسة، ويرى الباحث أن عبء العمل ناجم عن حجم العمل الكبير المطلوب إنجازه من المبحوثين ضمن وقت محدد مع نقص في المهارة والتدريب، وكذلك المسؤولية الكبيرة عن حياة الأفراد والتعامل اليومي مع المرضى، وذويهم، وغيرها من العوامل التي تزيد من معدلات الضغط في العمل، ومما يزيد من ذلك العبء قلة عدد الأطباء والممرضين، وهذا النقص لاسيما في الأطباء يرجعه الباحث إلى أن هذه المناطق تصنف مناطق نائية ولا وجود لأي نوع من الحوافز، أو تشجيع من الدولة، لذا نجد أن العديد منهم يفضل العمل في المدن الكبيرة والخارج، وكذلك عدم التقسيم الجيد للعمل بين الأفراد. أما عبء العمل النوعي فيكون مرده عدم توفر الخبرة اللازمة، وقلة البرامج التدريبية، وضعف التأهيل.

2-النتائج المتعلقة ببعد صراع الدور:

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

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
7	تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أدائي أسلوب مناسب.	3.66	1.254	34.26	1
8	يطلب مني تنفيذ أعمال متعددة ومتناقضة من عدة رؤساء.	3.09	1.313	42.49	4
9	يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ التي أؤمن بها.	3.07	1.344	45.41	5
10	تتعارض مسؤوليات عملي مع حياتي الشخصية.	3.34	1.272	38.08	2
11	أحيانا أؤدي بعض الأعمال بطريقة أعتقد أنها خاطئة.	3.15	1.313	41.68	3
12	الأعمال المكلف بها بعيدة عن خبرتي	2.96	1.396	45.47	6

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
	ومهارتي.				
	المجموع العام	3.21	.84	26.23	–

الجدول من إعداد: الباحث.

من الجدول رقم (3) يتضح:

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

- هذا وقد كانت أهم العبارات اتفاقاً على بنود المحور عبارة (تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أداءه بأسلوب مناسب)، بمعامل اختلاف (34.26٪)، أما العبارة الأقل اتفاقاً فكانت عبارة، (الأعمال المكلف بها بعيدة عن خبرتي ومهارتي)، (45.47٪)، وذلك وفقاً لردود عينة الدراسة.

ويرى الباحث أن 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 الليلية منها، والالتزام بالحضور في الحالات الطارئة الذي قد يتعارض مع بعض الالتزامات الأسرية، وكذلك المسؤولية الكبيرة عن حياة الأفراد والتعامل اليومي مع المرضى وذويهم، وغيرها من العوامل التي تزيد من معدلات الضغط في العمل، وما بسببه من صعوبات في التوفيق بين متطلبات المستشفى، والحياة الأسرية، كما تدخل الآخرين في مجال العمل ربما مرده لعدم وضوح السلطات والمسؤوليات، وأن الأعمال المتناقضة من عدة رؤساء يكون خلافاً في مبدأ وحدة الرئاسة، إذ يتوجب أن يتلقى الموظف الأوامر من رئيس واحد لمنع الازدواجية، والصراع ينعكس على المستشفيات قيد الدراسة بشكل سلبي.

النتائج المتعلقة ببعء غموض الدور:

جدول (4) الإحصاء الوصفي (التوزيع التكراري والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف) محور " غموض الدور "

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب
13	عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي.	3.20	1.282	40.06	4
14	عدم وضوح طبيعة العمل الذي أقوم به.	3.12	1.339	42.92	5
15	عدم وضوح الأنظمة والتعليمات في المستشفى.	3.47	1.281	36.92	1
16	لأعرف الطريقة السليمة لأداء المطلوب مني.	3.36	1.251	38.85	2
17	لأعرف مدى إسهام عملي في تحقيق أهداف المستشفى.	3.22	1.338	39.82	3
	المجموع العام	3.27	1.0	30.78	–

إعداد: الباحث

من الجدول رقم (4) يتضح:

- أن مفردات عينة الدراسة وفقا لمحور "غموض الدور" أشارت إلى الاتجاه بالموافقة، لحد ما، هذا وقد بلغ المتوسط العام لإجمالي المحور (3.27) وبمعامل اختلاف قدره (30.78%)، أي بما يعادل نسبة اتفاق (69.22%)، وقد كانت أهم العبارات اتفاقا على بنود المحور عبارة، (عدم وضوح الأنظمة والتعليمات في المستشفى)، بمعامل اختلاف (36.92%)، أما العبارات الأقل اتفاقا فكانت عبارة، (عدم وضوح طبيعة العمل الذي أقوم به)، (42.92%)، وذلك وفقا لردود عينة الدراسة. ويرى الباحث وجود غموض في الدور حيث أجاب الكثير منهم بعدم وضوح الصلاحيات، وعدم وضوح طبيعة العمل، وأن غموض الدور ناجم بشكل أساسي عن افتقارهم للمعلومات التي تبين حدود سلطاتهم ومسؤولياتهم، ويرجع ذلك إلى عدم تطبيق الوصف الوظيفي الذي يحدد بشكل واضح المسؤوليات والواجبات.

4- النتائج المتعلقة ببعد العلاقة مع الزملاء:

جدول (5) 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
18	أجواء العمل تتسم بالتوتر والشدة العصبي	3.39	1.333	39.32	2
19	أشعر بأن هناك شيئاً من عدم الثقة بيني وبين زملائي في العمل	3.13	1.375	43.93	4
20	أتعامل مع الجميع بقسوة بسبب ضغوط العمل	2.89	1.365	47.23	5
21	قليلاً ما أشارك زملائي في مناسباتهم بسبب ضغوط العمل	3.15	1.276	40.51	3
22	يزعجني اللامبالاة الكبيرة من قبل العاملين تجاه المستشفى	3.76	1.280	34.04	1
	المجموع العام	3.26	.87	26.68	–

من الجدول رقم (5) يتضح:

- أن مفردات عينة الدراسة وفقاً 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 اتفاقاً على بنود المحور عبارة، (يزعجني اللامبالاة الكبيرة من قبل العاملين تجاه المستشفى)، بمعامل اختلاف (34.04٪)، أما العبارة الأقل اتفاقاً فكانت عبارة، (أتعامل مع الجميع بقسوة بسبب ضغوط العمل) بمعامل اختلاف (47.23٪)، وذلك وفقاً لردود عينة الدراسة.

ويرى الباحثان المبحوثين 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 إشراك المبحوثين في عملية اتخاذ القرار، مما يولد الشعور بالضغط لدى بعضاً منهم.

5- النتائج المتعلقة ببعد بيئة العمل المادية:

جدول (6) 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
23	أشعر بالخوف على صحتي نتيجة ظروف عملي	3.75	1.209	32.24	1
24	التجهيزات المتوفرة تتناسب مع طبيعة العمل	3.45	1.302	37.74	2
25	الأدوية والمستلزمات الطبية متوفرة	2.99	1.484	49.63	5
26	وسائل الاتصال والتقنيات الحديثة كافية ومناسبة	3.05	1.429	46.70	4
27	مكان العمل غير مزدحم	3.07	1.408	46.01	3
	المجموع العام	3.26	.91	27.96	-

من الجدول رقم (6) يتضح:

- أن مفردات عينة الدراسة وفقاً لمحور "بيئة العمل المادية" أشارت إلى الاتجاه بالموافقة، وإن 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%).

- وقد كانت أهم العبارات اتفاقاً على بنود المحور عبارة، (أشعر بالخوف على صحتي نتيجة ظروف عملي)، بمعامل اختلاف (32.24%)، أما العبارات الأقل اتفاقاً فكانت عبارة، (الأدوية والمستلزمات الطبية متوفرة)، بمعاملات اختلاف (49.63%)، وذلك وفقاً لردود عينة الدراسة.

يرى الباحثان شعور المبحوثين بضغوط ناجمة عن خوفهم المستمر على

صحتهم وعملهم في ظروف غير مريحة، ويعود السبب في ذلك إلى طبيعة عمل الأطباء، والمرضى التي تتطلب الاهتمام المباشر بالمرضى، والتعايش معهم لفترات طويلة، مما

قد يتسبب لهم العدوى، أو الإصابة ببعض الأمراض، وفي دراسة أمريكية أظهرت أن التمريض أكثر المهن عرضة للعدوى، والممرضات أكثر عرضة للعدوى لاسيما الأمراض المنقولة بالدم من غيرهن في المجال الطبي عن طريق الوخز العشوائي للإبر الملوثة.

ملخص للمتغيرات التابعة: ضغوط العمل:

جدول رقم (7) ملخص المقاييس الإحصائية الوصفية لمحاور المتغيرات التابعة "ضغوط العمل"

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

من الجدول رقم (7) يتضح:

- أن اتجاهات مفردات عينة البحث قد أظهرت اتجاهاً عاماً 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%) تقريباً.

- وعن مدى الاتفاق على أهمية هذه المحاور مجتمعة مرتبة وفقاً لمعامل الاختلاف جاء الترتيب لمحور (عبء العمل)، (صراع الدور)، (العلاقة مع الأصدقاء)، (بيئة العمل المادية)، (غموض الدور)، بمعاملات اختلاف (23.10%)، (26.23%)، (26.68%)، (27.96%)، (30.78%)، على التوالي، وذلك وفقاً لردود عينة الدراسة. ويفسر الباحث أن عبء العمل جاء في المرتبة الأولى قد يعود إلى قلة عدد الأطباء، والممرضين، أو عدم توفر المهارات لدى بعض الأطباء، والممرضين للقيام

بالأعمال الموكلة إليهم، وكذلك طبيعة العمل في المستشفيات الذي يتطلب الدقة والانتباه.

ثالثاً: اختبار فرضية الدراسة:

لا يوجد اختلاف معنوي لضغوط العمل وفقاً للعوامل الشخصية (الجنس – العمر – الخبرة – المسمى الوظيفي – المستوى التعليمي) للأطباء، والمرضى، والإداريين العاملين في المستشفيات العامة القروية ببلدية وادي الشاطئ.

جدول رقم (8) قياس فروق محاور ضغوط العمل طبقاً للمتغيرات الشخصية باختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه

المتغير	قيمة F	مستوى المعنوية	الدالة
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 أقل من (0.01). * دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

من الجدول رقم (8) يتضح ما يلي:

1 - متغير العمر: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين محاور ضغوط العمل تعزى إلى متغير (العمر)، حيث بلغت قيمة "ف" (2.609)، عند مستوى معنوية أقل 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 أجل إثبات كفاءتهم وقدرتهم على إنجاز الأعمال عكس كبار السن الذين لديهم الكثير من المسؤوليات، والمشاكل الأسرية، والاجتماعية خارج العمل، ولا يوجد ذلك الحماس لديهم للعمل ويعتبرونه عملاً روتينياً.

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

3 - متغير المسمى الوظيفي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين محاور ضغوط العمل

4 - تعزى إلى متغير (المسمى الوظيفي)، حيث بلغت قيمة "ف" (6.687)، عند مستوى معنوية أقل من (0.05)، ويرجع ذلك لصالح وظيفة (طبيب)، (ممرض)، (إداري)، (فني)، ويرى الباحث ذلك طبيعياً باعتبار أن الأطباء والممرضين هم الأكثر احتكاكاً بالمرضى ويتألمون لآلامهم، وتقع عليهم المسؤولية في أي خطأ قد يحدث للمريض.

5 - متغير المستوى التعليمي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين محاور ضغوط العمل تعزى إلى متغير (المستوى التعليمي)، حيث بلغت قيمة "ف" (2.576)، عند مستوى معنوية أقل 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 أكبر من (0.05).

جدول رقم (9) قياس فروق محاور ضغوط العمل طبقاً لعامل (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 إلى متغير النوع (ذكر/انثي)، حيث بلغت قيمة "ت" (2.140)، عند مستوى معنوية أقل من (0.05)، وذلك لصالح فئة (الإناث)، ويفسر الباحث ذلك لتعرض الإناث لضغوط متعددة تنقسم بين ضغوط العمل وضغوط المنزل باعتبارها الأم التي تتابع أعمال عديدة في البيت، ومن هنا تصبح غير قادرة على التوفيق بين مسؤولياتها فتشعر بالضغوط أكثر.
رابعاً: نتائج الدراسة:

1 - أظهرت الدراسة أن الأطباء، والممرضين، والإداريين، والعاملين في المستشفيات العامة القروية في المناطق النائية يشعرون بضغوط العمل، وهذا يتفق مع ما توصلت إليه الكثير من الدراسات مثل دراسة (حسن:2019)، ودراسة (سليمان:2017)، (2011)، (Aoki, 2010)، (Shamaila, 2010)، ودراسة

(Golubvic, 2012)، ودراسة (Jones, 2015) في أن 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 في المستشفيات القروية، 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).

3 - أظهرت الدراسة وجود اختلاف معنوي بين مصادر ضغوط العمل التي يشعر بها الأطباء، والمرضى، والإداريون 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 بالضغوط.

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، وإعطائهم مكافآت وحوافز مجزية.

- (²)Aoki M,Keiwkarkachompikul J "job stress among nurses in public hospitals in Ratchaburi province, Thailand" J pub Health Dev,91,(2011) p 19 – 27.
- (³)Dragana, Golubvicpila"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)NamrataMohite "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 StudiesVol 52, Issue 1, January 2015, Pages 250–
- (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 NursingVoll21,NO.10,(2015)
- (⁸)Sally Jacobs,Sheena Johnson " Managing workplace stress to enhance safer practice in community pharmacy: a scoping study" Pharmacy Research UK June 2013
- (⁹)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
- (¹⁰) Peter Holland," Survey on Nurses' Attitudes to Work and Work Conditions in Australia", Monash University, February 2012
- (¹¹)NilgünAnafarta "The Relationship between Work-Family Conflict and Job Satisfaction A Structural Equation Modeling (SEM) Approach "
International Journal of Business and Managementvol 8,No 4 April2011
- (¹²)Salami A.O, Ojakuku, R.M, Ilesanmi. OA "Impact of job stress on managers' performance "European journal of scientific Research issn vol.45 no.2 (2010) pp 249– 260.

(¹³)OSACH, (2006)."The Fast Facts about stress, Ontario Safety Association for Community Healthcare" (OSACH), Toronto Ontario Canada M2N, www.osach.ca

