

تشخيص مسببات ضغوط العمل لدى الأطباء والممرضين العاملين في
مستشفى الخنساء التعليمي في الموصل: دراسة تحليلية مقارنة

رغد سالم علي الطائي

م. د. آلاء عبد الموجود العاني

كلية الادارة والاقتصاد

كلية الادارة والاقتصاد

جامعة الموصل

جامعة الموصل

**Diagnostic of Reasons of Job Stress For the Doctors
and Nurses in AL-Khansaa Teaching Hospital in
Mosul: Comparative Analytical Study**

**Dr. Alla'aAbdulmawjood AL-Aa'ni
Ali Al-Tae'e**

RaghadSalim

تاريخ قبول النشر ٢٠١٤/٦/١٥

تاريخ استلام البحث ٢٠١٣/١١/٦

المستخلص:

انطلق البحث من معضلة فكرية ذات بُعد تطبيقي تمثل في تشخيص ضغوط العمل التي يتعرض لها كلا من الأطباء والمرضى العاملين في مستشفى الخنساء التعليمي في الموصل للوقوف على مسبباتها، إذ تستهدف دراستنا الكشف عن مسببات ضغوط العمل التي يواجهها كل من الأطباء والمرضى في الميدان المبحوث، والمقارنة بينها.

اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لكونه يصف الظواهر الكائنة ويفسرها، وتبنى البحث مجموعة من الفرضيات كإجابات تخمينية مؤقتة لمشكلة البحث، التي جرى اختبارها بأدوات إحصائية لا معلمية، كما جرى اختيار عينة مكونة من (٥٥) طبيباً و(٥٥) ممرضاً من العاملين في مستشفى الخنساء.

استنتجت الدراسة أن مستوى الشعور بضغط وط العمل يتفاوت من شخص إلى آخر وذلك بحسب كفاءته وطبيعته وموقعه في المنظمة، وأن هنالك فروقات معنوية بين مسببات ضغوط العمل التي يتعرض لها كل من الأطباء والمرضى في الميدان المبحوث . وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالموارد البشرية العاملة في المستشفى سواء كانت هذه الموارد أطباء أم ممرضين والعمل على تنمية قدراتهم ومهاراتهم الفنية لممارسة الدور الوظيفي على نحو سليم وواضح للنهوض بأعباء الوظيفة ومسؤولياتها.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، مسببات فردية، مسببات تنظيمية

Abstract:

The search of the dilemma of an intellectual dimension applied represent in the diagnosis of Job stress faced by both doctors and nurses working in the Al-Khanssa Teaching Hospital in Mosul to determine the causes, as targeting our study reveal the causes of Job stress faced by both doctors and nurses in the Category field, and compare them.

The study relied on descriptive and analytical approach because it describes the phenomena allocated and interpreted, The study has adopted a set of hypotheses as temporary speculative answers to the problem of the study, which tested statistical tools are not parameter, were also selected a sample of 55doctors and55nurses from workers in Al-Khanssa Teaching Hospital.

The study concluded that the level of feeling the Job stress and its implications, varies from person to person, depending on the efficiency and the nature and location of the organization. And that there are significant differences between the causes of Job stress experienced by all of the doctors and nurses in the Category field. The study recommended that

attention to human resources working in the hospital, whether these resources are doctors or nurses, and work to develop their abilities and technical skills to practice Job Role clear and properly fulfill its function and responsibilities.

Key word :Job stress ,The causes of individual, Causes of organizational.

المحور الأول: منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث:

تختلف أسباب الضغوط التي يتعرض لها الأفراد العاملين في المنظمات وذلك حسب نوع المنظمة، وطبيعة عملها، وحسب وظيفة الفرد، وخصائصه المهنية والشخصية، وعلى وجه الخصوص يتعرض الأفراد العاملين في المؤسسات الطبية إلى ضغوط عمل عديدة قد تختلف في نوعها ومستواها من فئة مهنية لأخرى، ومن خلال الزيارات الميدانية التي قامت بها الباحثتان، فضلاً عن المعيشة الميدانية خلال فترة التدريب الصيفي تم تشخيص وجود ضغوط العمل لدى المرضيين والأطباء العاملين في مستشفى الخنساء وذلك من خلال المؤشرات الآتية:

جدول (١) المؤشرات التي تعكس وجود ضغوط العمل في المنظمة

١	التأخر في الحضور إلى العمل.	٥	اتخاذ قرارات غير سليمة.
٢	الغياب وعدم المواظبة.	٦	الاكتئاب.
٣	الإهمال.	٧	عدم التعاون مع الآخرين.
٤	ارتكاب أخطاء في العمل.	٨	علاقات عدائية وسيئة مع الآخرين.

المصدر: اعداد الباحثتي اعتماداً على (العميان، ٢٠٠٥)

وبناءً عليه يمكن تحديد مشكلة البحث على نحوٍ دقيقٍ بإثارة التساؤلات الآتية:

١. هل يتعرض الأطباء والمرضى إلى نفس النوع من الضغوط؟
٢. ما هي أسباب ضغوط العمل التي يتعرض لها الأطباء في المؤسسات الصحية؟
٣. ما هي أسباب ضغوط العمل التي يتعرض لها المرضى في المؤسسات الصحية؟
٤. هل هنالك تباين في مسببات ضغوط العمل التي يتعرض لها الأطباء عن تلك التي يتعرض لها المرضى؟

ثانياً: أهمية البحث:

يستمد البحث أهميته من أهمية المشكلة التي يعالجها، وأهمية الميدان الـ مبحوث، إذ يُعدّ القطاع الصحي متمثلاً بمستشفى الخنساء التعليمي من القطاعات الحيوية والمهمة في مجتمعنا، إذ يركز البحث على مسببات ضغوط العمل التي يتعرض لها الأطباء والممرضين في المؤسسات الصحية بوصفها ذات تأثير كبير في أدائهم لأنها تعبر عن مجمل ما يعانيه الأقراد العاملين في المنظمة، وما ينجم عن هذه المعاناة من تدنٍ في مستوى العمل. فضلاً عن ذلك فإن البحث يسهم في تقديم بعض المعالجات والإستراتيجيات التي يتمكن من خلالها كل من الفرد والإدارة من مواجهة ضغوط العمل التي يتعرضون لها في المؤسسات الصحية.

ثالثاً: أهداف البحث:

يرمي البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف تتمثل بالآتي:

١. تقديم إطار معرفي يشمل المضامين المفاهيمية الأساسية لضغوط العمل.
٢. تشخيص ضغوط العمل التي يتعرض لها كل من الأطباء والممرضين في الميدان المبحوث.
٣. الكشف عن مسببات ضغوط العمل التي يواجهها كل من الأطباء والممرضين في الميدان المبحوث، والمقارنة بينها.
٤. إثارة انتباه إدارة الميدان المبحوث عن أهم السبل والاستراتيجيات التي يمكن من خلالها مواجهة ضغوط العمل التي يتعرض لها الكادر الطبي والتمريضي في المستشفى من أجل القضاء عليها أو التخفيف من أثارها السلبية.

رابعاً: فرضيات البحث:

سعيًا للتوصل إلى حلول للتساؤلات البحثية المثارة في مشكلة البحث تم تبني الفرضيات الآتية:

١. يتعرض كل من الأطباء والممرضين إلى ضغوط عمل في مستشفى الخنساء التعليمي في الموصل.
٢. تتباين مسببات ضغوط العمل التي يتعرض لها الأطباء عن تلك التي يتعرض لها الممرضين في المؤسسات الصحية.

خامساً: حدود البحث:

١. الحدود المكانية: أجريت الدراسة على مستشفى الخنساء التعليمي في الموصل وهي تابعة لوزارة الصحة، وهي تقع ضمن الحدود الجغرافية لمحافظة الموصل.
٢. الحدود الزمانية: وتتمثل بمدة إعداد الدراسة التحليلية على المستشفى المبحوث والتي امتدت من (نيسان ٢٠١٣ ولغاية تموز ٢٠١٣).

٣. الحدود البشرية : وتتمثل بالأطباء والمرضى العاملين في مستشفى الخنساء التعليمي في الموصل ، إذ تم توزيع الاستمارات الخاصة ببيانات الجانب الميداني للدراسة، إذ وزعت (١٣٠) استمارة، تم استرجاع (١١٠) منها بواقع (٥٥) استمارة للأطباء ومثلها للمرضى.

سادساً: منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على وصف الظاهرة وتحليلها ثم تفسيرها، بناءً على ما تم جمعه من بيانات .

سابعاً: أساليب جمع البيانات وتحليل المعلومات

١. الجانب النظري: تم استخدام العديد من المصادر العلمية العربية والأجنبية من كتب ودوريات ، فضلاً عن استخدام شبكة المعلومات العالمية (الانترنت).

٢. الجانب الميداني: شكلت استمارة الاستبيان المصدر الرئيس الذي اعتمده الباحثان للحصول على بيانات الجانب العملي ، إذ تضمنت (٤٤) فقرة موزعة على محورين ، عرض المحور الأول المعلومات التعريفية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة الخ) بواقع (٨) فقرات، أما المحور الثاني فتمثل في المتغير الرئيسي للدراسة مسببات ضغوط العمل والذي شمل (٣٦) فقرة مقسمة على متغيرين هما المسببات الفردية وتضمنت أربعة أبعاد بواقع (٥) فقرات للبعد الأول غموض الدور، و (٦) فقرات للبعد الثاني صراع الدور، و (٥) فقرات للبعد الثالث عبء العمل، و (٤) فقرات للبعد الرابع المسؤولية تجاه الآخرين، أما المسببات التنظيمية فقد تضمنت بعدين الأول التطور الوظيفي وغطي بـ (٧) فقرات، وبيئة العمل المادية ضمن (٩) فقرات. وقد تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات تمثلت بالآتي:

١. التوزيع التكراري والنسب المئوية: لوصف إجابات الأفراد المبحوثين.
 ٢. الأوساط الحسابية: لتحديد اتجاهات الإجابات ضمن المقياس المحدد.
 ٣. الانحرافات المعيارية: لتحديد درجة تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي.
 ٤. اختبار مان _ وتني للتعرف على الفروق المعنوية بين العينتين.
- أما الأساليب المستخدمة في اختبار استمارة الاستبيان فقد شملت:

١. اختبار الصدق الظاهري

للتأكد من قدرة الاستبانة على قياس متغيرات البحث تم إجراء اختبار الصدق الظاهري، من خلال عرضها على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في العلوم الإدارية لتقدير مدى تمثيل فقرات المقياس للمتغيرات المراد قياسها، وقد تم الأخذ بأرائهم بما يتلاءم مع طبيعة البحث.

٣. قياس ثبات الاستبانة:

بهدف تحديد مستوى درجة ثبات استبانة البحث وفقراتها تمّ الاعتمّ اد على طريقة معامل (Gronbach Alpha)، إذ بلغ هذا المعامل (٨٥%) لمتغيرات البحث بشكل إجمالي، وتعد هذه القيمة نسبة عالية في الدراسات الإدارية والسلوكية .وهو معامل مطمئن يؤكد صدق المقياس وصلاحيته للتطبيق.

المحور الثاني: الاطار النظري

أولاً: مفهوم ضغوط العمل

نشأ مفهوم ضغوط العمل في المنظمات التي تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسية على العنصر البشري، فمن المفترض أن يؤدي الأفراد العاملين مهامهم وواجباتهم الوظيفية بأسلوب يتسم بالفاعلية من اجل تحقيق أهداف المنظمة على نحو سليم ، وعلى الرغم من وجود الحس الصادق والرغبة السليمة لدى الأفراد العاملين وإدارة المنظمة على حدٍ سواء في تقليل المعوقات والصعاب التي تحول دون تحقيق الأهداف ، إلا انه تبقى هناك عقبات أو معوقات في بيئة العمل تقف إمام قيام الأفراد العاملين بأداء دورهم وانجاز مهامهم بصورة جيدة وهذا ما يطلق عليه بضغوط العمل. تعددت آراء الكتاب والباحثين حول مفهوم ضغوط العمل . وبهدف توضيح هذه المفاهيم نعرض الجدول الآتي الذي يتضمن الإشارة إلى مفهوم ضغوط العمل حسب آراء عدة كتاب وباحثين في الإدارة والعلوم السلوكية.

جدول (٢) بعض مفاهيم ضغوط العمل لدى عدد من الباحثين

الباحث	المفهوم
Parkr&Decotis 1993,160	هي قابلية الفرد على الاستجابة للمثيرات الخارجية التي تؤدي الى خسارة مادية أو نفسية تفوق طاقة الفرد للاستجابة لتلك المطالب وضغوط العمل إذا استمرت لفترة طويلة تسمى إجهاد شديد وإذا استمرت لفترة قصيرة تسمى توتر
Noiosh,1998,47	تأثير داخلي لدى الفرد ينجم من تفاعل بين قوى ضاغطة يتعرض لها الفرد مع مكوناته الشخصية وقد يؤدي إلى اضطرابات نفسية وسلوكية تدفعه إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي
معروف، ٢٠٠١، ٢١	حالة نفسية وذهنية واجتماعية تنتاب الإنسان وتتسم بالشعور بالإرهاق الجسمي والبدني الذي قد يصل إلى حد الاحتراق (Burnout) لما تتسم بالشعور بالضيق والتعاسة وعدم القدرة على التأقلم وما يصاحب ذلك من عدم رضا عن النفس أو المنظمة أو المجتمع.
Gutnick,2003,16	هي الاستجابة النفسية والفسولوجية والسلوكية التي تحدث عند الفرد نتيجة عدم وجود توازن بين الواجبات الملقاة عليه وقدرته على تنفيذ تلك الواجبات ، أي أنها

تحمّل الفرد أكبر من طاقته التي يجب ان يؤديها في العمل	
حالة من الإجهاد العقلي والعضلي تحدث نتيجة الحوادث والمواقف التي يتعرض لها الفرد في العمل وتسبب له انزعاجاً وقلقاً وعدم الرضا عن بيئة العمل.	Ismail & yao& yunus,2009,338
هي عدم توازن في العمل بسبب التوترات التي تحدث فيها مما يجعل وفائه للدور الذي يقوم به في العمل أمراً "مستحيلاً".	Dags Land,2012,22

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على المصادر أعلاه.

مما سبق يمكن القول إن المفاهيم التي وردت في الجدول (٢) ركزت على الآتي:

١. إن ضغوط العمل تمثل استجابة أو رد فعل للفرد نتيجة تعرض لمثيرات خارجية.
 ٢. السبب الرئيسي لظهور ضغوط العمل عدم تكيف وانسجام للفرد ببيئة العمل بسبب عدم التوازن بين متطلبات العمل وبين ما يملكه الفرد من قدرات ومهارات.
 ٣. لضغوط العمل آثار عديدة منها ما هو إيجابي ومنها ما هو سلبي.
 ٤. عندما يتعرض الفرد لضغوط العمل لفترة زمنية قصيرة أو مؤقتة فإنها تسمى توتراً ، في حين تسمى ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد لفترة طويلة أو مستمرة إجهاداً، لذا يمكن الاستنتاج بان التوتر والإجهاد هما نوعان يتفرعان عن ضغوط العمل ومعيار التمييز بينهما هو الفترة الزمنية.
 ٥. ترتبط ضغوط العمل بعدة متغيرات مثل الانتماء الوظيفي ، رضا العمل ، الأداء ، الاحتراق الوظيفي، إذ إن قلة وجود ضغوط العمل يعزز من الانتماء الوظيفي للفرد ، وكثرة تعرضه لضغوط العمل قد تعني العديد من النتائج ومنها عدم رضا الفرد عن العمل والمنظمة، وظهور ظاهرة الاحتراق الوظيفي وانخفاض المستوى الإداري.
- وبناءً على ما سبق **نقدم التعريف الإجرائي لضغوط العمل** : ظاهرة تنظيمية ناتجة عن ضعف التوافق والانسجام بين الفرد وما يحمله من مهارات وقدرات وطموحات وبين بيئة العمل ومتطلباتها ، مما يسبب عدم تكيف الفرد مع الوظيفة التي تحمل متطلبات تفوق قدرة الفرد وإمكانيته على تلبيتها بصورة صحيحة مما يؤدي إلى حدوث توتر أو إجهاد أو خلل في الأداء الوظيفي للفرد.

ثانياً: مسببات ضغوط العمل

اختلف الكتاب والباحثون في تحديد أسباب ضغوط العمل التي لها تأثير على الفرد وذلك بسبب اختلاف المداخل النظرية لدراسة الضغوط ، وسيتم التركيز في بحثنا على تصنيف مسببات ضغوط العمل على وفق الآتي:

١. مسببات تتعلق بدور الفرد في الوظيفة وتتضمن (غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل، المسؤولية تجاه الآخرين).

٢. مسببات تتعلق بالمنظمة وتتضمن (التطوير الوظيفي، بيئة العمل المادية).

أولاً. مسببات تتعلق بدور الفرد في الوظيفة.

- **غموض الدور:** يُعدّ غموض الدور مصدراً من مصادر ضغوط العمل الرئيسية ومن أكثر مسبباتها للوظائف والمهن المختلفة، وهو ناتج من عدم كفاية المعلومات أو المعرفة للقيام بعمله وهذا الغموض يحدث لسبب عدم كفاية التدريب وضعف الاتصال أو حجب متعمد أو تشويه المعلومات من قبل زميل عمل أو مشرف كل هذه الأحداث تسبب ضغوط العمل (Luthans, 1995, 302). وقد أشار كل من (Michael & Court & Petal, 2009, 267-268) (الحمداني، ٢٠١١، ٧٠) إلى الأسباب التي تكمن وراء غموض الدور بالآتي:
 ١. التغيير في الأفراد العاملين وفي البيئة الاجتماعية للمنظمة.
 ٢. التغيير في الوسائل التكنولوجية الحديثة والتي تستخدم في أداء العمل، فضلاً عن عدم امتلاك الأفراد العاملين للمهارات اللازمة للاستعمال.
 ٣. عدم وضوح المهام والأهداف والمسؤوليات، فضلاً عن عدم تحديد الصلاحيات الإدارية الخاصة بتقويم الأداء.
 ٤. عدم تدفق المعلومات أفقياً وعمودياً بسرّية في المنظمة أو إيصالها مشوشة وغير متكاملة.
 ٥. عدم وضوح فلسفة المنظمة وسياستها وحجمها ودرجة تعقيدها.
 ٦. عدم وضوح السلوكيات التي تجعل الأفراد قادرين على أداء الدور المتوقع منهم.

• **صراع الدور:** يحدث صراع الدور عندما تكون مطالب العمل متناقضة وليست

متوافقة بالقناعات الشخصية للفرد . فتحدث العديد من الإشكالات في العمل مما يسبب ضغطاً للفرد (Noe et al., 2003, 436) ويحدث صراع الدور عندما يواجه الفرد متطلبات عمل متناقضة، أو عندما يعمل بأشياء لا يرغبها بالأساس ولا يعتقد أنها جزء من عمله وعندما يكون هناك أكثر من مطلب في آن واحد لصعوبة الاستجابة لأحدهما وصعوبة الاستجابة لتلبية المطالب الأخرى. (Kumar & Ingh, 2009, 39) وقد يحدث صراع الدور أيضاً " عندما يقوم الفرد بأداء مهمات كثيرة تتطلب سرية كبيرة لانجازها، كما إن تشعب المهام وتداخلها مع مهام و أدوار أخرى يؤديها الفرد قد يؤدي إلى ظهور صراع الدور أيضاً، لابد من الإشارة إلى أن وقوع الفرد تحت تأثير

أكثر من قيادة وتلقيه لأوامر من قبل أكثر من رئيس يطلبون منه القيام بمهام ووظائف متناقضة من شأنها إن تؤدي إلى حدوث صراع الدور (السقا، ٢٠٠٩، ١٢).

في حين حدد (هيجان، ١٩٩٨، ١٧٧) أشكال صراع الدور في المنظمات بالآتي:

١. تعارض أولويات مطالب العمل.

٢. تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة .

٣. تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها

• **التغيير في أعباء العمل:** يُعدّ عبء العمل الزائد سبباً أساسياً من أسباب

ضغوط العمل التي حازت على اهتمام كبير من قبل الباحثين والمتخصصين في هذا المجال وذلك لما يترتب على عبء العمل من تدني في الأداء واعتلال في صحة الفرد (L.mchane & Chinow, 2000, 205) ويقصد بعبء العمل الزيادة أو الانخفاض في الدور الذي يكلف به الفرد، فقد تكون الزيادة من الناحية الكمية ، اذ يطلب من الفرد القيام بأعمال أكثر مما يستطيع إنجازه في الوقت المحدد الأمر الذي يحدث اختلالاً نفسياً داخل الفرد وذلك لعدم تناسق قدرات الفرد مع مهام العمل الموكل إليه من حيث قلة تأهله أو حدائته أو عدم تناسب مؤهلاته مع طبيعة العمل . كما يكون زيادة العبء في شكل نوعي كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تلائم استعداداته وقدراته الخاصة ، أي أن الفرد يفتقر إلى القدرة اللازمة لأداء هذا العمل بالنسبة لعبء العمل النوعي (جرينيرج وبارون ، ٢٠٠٩ ، ٢٦٠). أما انخفاض عبء العمل فيحدث عندما يكون للفرد عمل قليل غير كاف لاستيعاب قدراته وطاقاته واهتماماته لأن لديه إمكانيات اكبر من المهام والواجبات المكلف بها.

إن كلتا الحالتين الانخفاض والزيادة في عبء العمل تسبب شعور الفرد بعدم الارتياح والملل والرتابة والتضجر والانتقاد مولدة خلفها ضغوط عمل قد تسبب في تدني المستوى الصحي للفرد، وانخفاض مستوى أدائه الوظيفي ، وتكرار الوقوع في الأخطاء نتيجة عدم إتاحة فرصة للفرد لإظهار كفاءته لتعجيله في الانجاز ، وعدم أخذ فترات راحة كافية لتجديد نشاطه ، بجانب إسناد بعض الأعمال المعقدة إلى من لا تتوفر فيهم الكفاءة المطلوبة للإنجاز .

• **المسؤولية تجاه الآخرين :** هي الالتزام الذي يقع على عاتق الفرد للقيام بواجباته ويكون

مسؤولاً عن جميع الإجراءات والقرارات التي يتخذها هو ومن يرأسهم وعندما تظهر مشاعر الخوف بين الفرد ورئيسه وتقل ثقة الرئيس بمروسيه تبدأ مشاعر التوتر والقلق والضغط (Johesand et al., 2013, 20). إن اتجاهات وتوقعات المديرين والمشرفين تؤثر على طبيعة علاقاتهم بالأفراد العاملين الذين يشرفون عليهم ، وكذلك الأسلوب الإشرافي الذي

يتبعه في قياداتهم لهؤلاء الأفراد ، فإذا كان نظرة الأفراد ايجابية نحو الأفراد العاملين ويعاملونهم على أنهم يحبون العمل فان كل ذلك سوف يؤثر على رفع معنويات الأفراد ويزيد من مستوى رضاهم الوظيفي وبالتالي يقلل من ضغوط العمل عليهم ، وبالمقابل فإذا ما كانت النظرة سلبية فالنتيجة سوف تكون أيضا سلبية بالنسبة لمعنويات الأفراد ودرجة الضغوط التي يعانون منها في العمل (هيجان، ١٩٩٨، ١٨٠).

ثانياً: مسببات تتعلق بالمنظمة:

- **التطوير الوظيفي:** يكون التطور الوظيفي سبباً لضغوط العمل عندما لا يكون لدى المنظمة خطة للتطوير الوظيفي ، أو تكون الفرص محددة جداً لتطوير العاملين او عندما يكون نظام الأجور والحوافز فيها ادنى من المنظمات الأخرى المناظرة لها، مما يسبب إحساس الفرد بأنه فرص الترقية في عمله ضعيفة ، كما إن وضع معايير أخرى للترقية غير كفاءة الأداء أيضا يسهم في زيادة شعور الفرد بضغوط العمل وذلك لتعارض وضعه مع طموحاته ومحاولة تأكيد مستقبله المهني (Ivanchevich, 2002, 374) إن عدم القدرة على تعزيز المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي ومواكبة المستجدات في مجال التخصص تمثل مصدراً من مصادر ضغوط العمل إذ إن الوظيفة تعد مصدراً من مصادر تحقيق الذات والتقدم المهني والوظيفي للفرد ، وإذا ما فقد هذا المصدر أو جزء منه تحول العمل إلى مصدر ضغط في الحياة اليومية (السعدون ودرويش، ٢٠٠٨، ٧٤٧٥) (Kreither&Kinicki, 2007, 192)
- **نوعية أو طبيعة العمل :** تُعد طبيعة العمل • الذي يؤديه الفرد من حيث مدى تنوع الواجبات المطلوبة أو مدى أهمية العمل وكمية ونوعية المعلومات الناتجة من تقييم الأداء وكلها من العوامل التي ربما تسبب الإحساس بالضغوط (العميان، ٢٠٠٥، ١٦٣) تتضمن بعض الوظائف بطبيعتها ضغوطاً عالية مثل الأطباء الجراحين ، وكبار المدراء، في حين إن وظائف أخرى مثل المحاسبين والعمال الزراعيين وخبراء التأمين يكونوا أقل ضغوطاً . وقد كشفت دراسة (Martinade, 1997) عن أن هناك اختلافاً بين مسببات الضغوط لكل وظيفة، فالوظائف الإدارية تعاني من مستوى عالٍ من الضغط بسبب ضغط الوقت والمقابلات الكثيرة والصعوبات في تحقيق المعايير الإنتاجية، بينما غالباً تكون أسباب الضغوط للوظائف ذات الضغط المنخفض المستوى مشكلات فنية (السقا، ٢٠٠٩، ١٢).

لم يتم التطرق لها في الجانب الميداني لأن الدراسة تفصل أساساً بين مهنة الطب ومهنة التمريض ، الأمر الذي يفسر في تحديد نوعية العمل (ابتداءً) في كل بعد من الأبعاد الواردة في البحث.

- **بيئة العمل المادية:** يقصد بها الظروف المادية للعمل وما تتضمنه من عوامل مادية مثل طريقة تصميم المكتب ومستوى الإضاءة ودرجة الحرارة والضوضاء والخدمات المساندة ووسائل الصحة والسلامة، من احتمال التعرض لأي مخاطر أو أمراض مهنية وغيرها من العوامل التي تؤثر مباشرةً على العاملين ومستوى أدائهم وحجم العمل أو نفورهم منه (القحطاني، ٢٠٠٧، ٣٤).
- إن بيئة العمل المادية تُعدّ من أهم المصادر المسببة لضغوط العمل وذلك لأن عدم راحة الفرد في مكان عمله ينعكس سلباً على أدائه لواجباته ويخلق لديه حالة توتر تنعكس على جودة العمل وسرعة إنجازه (Ldris, 2011, 156).

ويعكس تحديد مصادر ضغوط العمل المتعلقة بظروف العمل المادية في العناصر الآتية

(L.mcshane&Glionow, 2000, 201) (Grove, 2004,18):

١. الارتفاع أو الانخفاض في درجة الحرارة عن الحد المعقول في مكان العمل.
٢. الضوضاء الشديدة وحاجة الأصوات العالية.
٣. الإضاءة المتوهجة المرتفعة أو المنخفضة، والأشعة تحت الحمراء وفوق البنفسجية.
٤. ظروف العمل القاسية.
٥. عدم تدريب الأفراد العاملين على الأجهزة والمعدات الحديثة، فضلاً عن عدم الفحص الدوري لهذه الأجهزة للتأكد من سلامتها للعمل.
٦. تواجد مواد كيميائية سامة ومواد إشعاعية، و تلوث الهواء.
٧. الازدحام وعدم توافر الخصوصية للموظفين.

المحور الثالث: الإطار الميداني للدراسة

تحقيقاً لمتطلبات منهجية البحث واختبار فرضيته ، يعرض هذا المحور الإطار التطبيقي

للبحث وذلك من خلال الآتي:

أولاً: الخصائص الشخصية للأفراد المبحوثين

يقودنا استكمال الإطار المنهجي للبحث إلى التعرف على سمات الأفراد المبحوثين من

حيث الجنس ، العمر ، المؤهل العلميوعلى النحو الآتي:

جدول (٣) خصائص الأفراد المبحوثين (الأطباء والمرضى)

مرضى				أطباء			
توزيع الأفراد المبحوثين بحسب الجنس							
أنثى		ذكر		أنثى		ذكر	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
٢٣	٤١.٨	٣٢	٥٨.٢	٤١	٧٥	٢٥	١٤

توزيع الأفراد المبحوثين بحسب الحالة الاجتماعية																			
مطلق		أرمل		متزوج		أعزب		مطلق		أرمل		متزوج		أعزب					
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%				
-	-	-	-	٦٣.	٦	٣٥	٣٦.٤	٢٠	-	-	١.٨	١	٦	٣٣	٣٨.	٢	21		
توزيع الأفراد المبحوثين بحسب العمر																			
٤٤ فأكثر		٣٨-٣٧		٣٢-٣١		٢٦-٢٥		٢٠-٢٥		٤٥ فأكثر		٣٩-٤٤		٣٣-٢٧		٢٦-٢١			
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
٤.٥	٨	١٠.	٦	١٨.١٨	١	٢٩.	١	٢٧.٢	١	٣٠.	١	١٨.	١	٣.٦	٢	١٦.	٩	٣٠.	١
٤		٩			٠	٩	٦	٧	٥	٩	٧	٢	٠	٣.٦	٢	٤	٩	٩	٧
توزيع الأفراد المبحوثين بحسب عدد الأولاد																			
٧ فأكثر		4-6		1-3		لا يوجد		٧ فأكثر		4-6		1-3		لا يوجد					
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%				
٥.٤٥	٣	٩.٩	٥	٤٥.٤٥	٢	٤	٥	٢٢	-	-	١٠.٩	٦	٤٧.٢	٢	٤١.٨١	٢٣			
		٠		٥	٠	٠					٠	٦	٧	٦					
توزيع الأفراد المبحوثين بحسب الشهادة العلمية																			
بكالوريوس		دبلوم فني		إعدادية		متوسطة		دكتوراه		ماجستير		بكالوريوس							
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%				
٣٠.٩	١	٣٠.٩	١	٣٢.٧	١	٥.٤٥	٣	١٢.٧	٧	٢٣.٦٣	١٣	٦٣.٦٣	3						
٧		٧		٨		٣		٢		٧		١٣	5						
توزيع الأفراد المبحوثين بحسب عدد سنوات الخدمة																			
٢١ فأكثر		16-20		11-15		6-10		٥-١		٢١ فأكثر		16-20		11-15		6-10		٥-١	
ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%
٩.١	٥	٧.٢٧	٤	٢	١	٢٧.٢	١	٣٦.٣	٢	٢	١	١٢.٧	٧	٥.٤	٣	٢٣.٦	١	٣٨.	٢
				٠	١	٧	٥	٦	٠	٠	١	٢	٧	٥	٣	٣	٣	٨	١

ثانياً: وصف وتشخيص مسببات ضغط العمل لدى الأطباء والمرضى

بهذه استكمال الأطر المنهجية للبحث العلمي وفي سياق الوصول إلى المعالجات المنطقية لمشكلة البحث لابد من التعرف على آراء الأطباء والمرضى المبحوثين حول فقرات الاستبيان وكما يأتي:

١. أسباب تتعلق بدور الفرد في الوظيفة

• وصف وتشخيص غموض الدور: تشير معطيات الجدول (٤) أن المؤشر

الكلبي للوسط الحسابي لبعدهم غموض الدور بلغ (١.٠٩) للأطباء وهو أقل من قيمة الوسط الفرضي (٢) وبانحراف معياري (٠.٧٤٤). في حين حقق غموض الدور لدى المرضى وسطاً حسابياً قدره (٢.١٦٧) وهو أعلى من الوسط الفرضي (٢) وبانحراف معياري (٠.٨٠٥) هذا يوشر أن الأطباء يعانون من غموض الدور أكثر من المرضى.

جدول (٤) المؤشرات الإحصائية لبعدهم غموض الدور لدى الأطباء والمرضى

المؤشرات الإحصائية لبعدهم غموض الدور لدى الأطباء								
ت	العبارات	أنفق		محايد		لأنتفق		الانحراف المعياري
		%	ت	%	ت	%	ت	
X1	أعاني من صعوبة في تنفيذ المهام المسندة إلي	١١	٢٠	٦	١٠٠.٩	٨	٣	١.٥٠٩
X2	اشعر أن التعليمات التي تنظم عملي تتسم بعدم الوضوح	١٧	٣٠.٩	١٧	٣٠.٩	١	٢	١.٩٢٧
X3	أفتقد للمعلومات ال كافية عن مسؤولياتي في العمل.	٣٧	٦٧.٢	١٧	٣٠.٩	١	١	٢.٦٥٤
X4	يتسبب غموض السياسات في عدم تنفيذي المهام والواجبات	١٤	٢٥.٤	١٨	٣٢.٧	٣	٢	١.٨٣٦
X5	تتصف حدود صلاحياتي في العمل بأنها غير واضحة	٢١	٣٨.١	١٧	٣٠.٩	١	١	٢.٠٧٣
المؤشر الكلي								١.٩٩٩
المؤشرات الإحصائية لبعدهم غموض الدور لدى المرضى								
ت	العبارات	أنفق		محايد		لأنتفق		الانحراف المعياري
		%	ت	%	ت	%	ت	
X1	أعاني من صعوبة في تنفيذ المهام المسندة إلي	١٦	٢٩.٦	١٥	٢٧.٧	٣	٢	١.٨٧٠

٠.٨٣٤	٢.١٦٤	٢٧.٢	١	٢٩.٠	١٦	٤٣.٦	٢٤	اشعر أن التعليمات التي تنظم عملي تتسم بعدم الوضوح	X 2
٠.٦٤٤	٢.٦٥٤	٩.٠٩	٥	١٦.٦	٩	٧٤.٥	٤١	أفتقد للمعلومات الكافية عن مسؤولياتي في العمل.	X 3
٠.٧٩٥	٢.٣٢٧	٢٠	١	٢٧.٢	١٥	٥٢.٧	٢٩	يتسبب غموض السياسات في عدم تنفيذي المهام والواجبات	X 4
٠.٩٠٥	١.٨١٨	٥٠.٩	٢	١٦.٣	٩	٣٢.٧	١٨	تتصف حدود صلاحياتي في العمل بأنها غير واضحة	X 5
0.805	2.167							المؤشر الكلي	

• **وصف وتشخيص صراع الدور:** من خلال قراءة معطيات الجدول (٥) يتضح

أن المؤشر الكلي للوسط الحسابي لبعده صراع الدور بلغ (٢.٠٤٢) للأطباء وهو أعلى من قيمة الوسط الفرضي (٢) وبانحراف معياري (٠.٨١٤). في حين حقق صراع الدور لدى الممرضين وسطاً حسابياً قدره (٢.٣٤٥) وهو أعلى من قيمة الوسط الفرضي (٢) وبانحراف معياري بلغ (٠.٨٠١). أن هذه المؤشرات تفسر لنا أن من كل من الأطباء والممرضين يعانون من صراع الدور كمسبب من مسبب ضغط العمل.

جدول (٥) المؤشرات الإحصائية لبعده صراع الدور لدى الأطباء والممرضين

المؤشرات الإحصائية لبعده صراع الدور لدى الأطباء									
ت	العبارات	أتفق		محايد		لا أتفق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		%	ت	%	ت	%	ت		
X6	امتلك المهارات والخبرات الكافية لانجاز كل و اجباتي بدقة	٢٥.٤	١	٢٧.٢	١	٤٧.٢	٢	١.٧٨	٠.٨٣
X7	يؤدي كثرة المسؤولين في العمل إلى صعوبة التعامل معهم	٢٧.٢	١	٣٠.٩	١	٤١.٨	٢	١.٨٥	٠.٨٢
X8	يوجد تعارض بين واجبات ومتطلبات العمل والواجبات العائلية	٣٠.٩	١	٤١.٨	٢	٤١.٨	٢	٢.٠٣	٠.٧٦
X9	يسند إلي أحيانا مهام وواجبات تناقض مبادئ الشخصية	٦١.٨	٣	٢٧.٢	١	١٠.٩	٦	٢.٥٠	٠.٦٩
X10	تحول الصراعات الشخصية دون تحقيق انسجام وتعاون الأفراد العاملين	٥٠.٩	٢	١٢.٧	٧	٣٦.٣	٢	٢.١٤	٠.٩٣

X1 1		اشعر إنني أقوم بالجمع بين الأعمال الإدارية والطبية							
٠.٨٣	١.٩٢	٣٨.١	٢	٣٠.٩	١	٣٠.٩	١		
٦	٧	٨	١	٠	٧	٠	٧		
المؤشر الكلي									
٠.٨١	٢.٠٤								
٤	٢								
المؤشرات الإحصائية لبُعد صراع الدور لدى الممرضين									
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق		محايد		أتفق		العبارات	ت
		%	ت	%	ت	%	ت		
٠.٨٩	٢.١٦	٣٢.٧	١	١٨.١	١	٤٩.٠	٢	X6	امتلك المهارات والخبرات الكافية لانجاز كل واجباتي بدقة
٨	٤	٣	٨	٨	٠	٩	٧		
٠.٨٦	٢.٢٠	٢٩.٠	١	٢١.٨	١	٤٩.٠	٢	X7	يؤدي كثرة المسؤولين في العمل إلى صعوبة التعامل معهم
٩	٠	٩	٦	٢	٢	٩	٧		
٠.٨٥	٢.٢٩	٢٥.٤	١	٢٠	١	٤٥.٥	٣	X8	يوجد تعارض بين واجبات ومتطلبات العمل والواجبات العائلية
٤	١	٥	٤		١	٥	٠		
٠.٧٩	٢.٣٢	٢٠	١	٢٧.٢	١	٥٢.٧	٢	X9	يسند إلي أحيانا مهام وواجبات تنقض مبادئ الشخصية
٥	٧		١	٧	٥	٣	٩		
٠.٨٠	٢.٤١	٢٠	١	١٨.١	١	٦١.٨	٣	X10	تحول الصراعات الشخصية دون تحقيق انسجام وتعاون الأفراد العاملين
٩	٨	١	٨	٠	٢	٤			
٠.٥٧	٢.٦٧	٤.٤٥	٣	٢١.٨	١	٧٢.٧	٤	X11	اشعر إنني أقوم بالجمع بين الأعمال الإدارية والطبية
٩	٣		٢	٢	٣	٠			
المؤشر الكلي									
0.80	2.34								
1	5								

• وصف وتشخيص عبء العمل: من خلال قراءة معطيات الجدول (٦) يظهر

أن المؤشر الكلي للوسط الحسابي لبعء العمل بلغ (٢.٢) للأطباء يتضح أنه أعلى من قيمة الوسط الفرضي (٢) وبتباخراف معياري (٠.٧٧١). في حين حقق عبء العمل لدى الممرضين وسطاً حسابياً قدره (٢.٣٥٩) وهو أعلى من قيمة الوسط الفرضي (٢) وبتباخراف معياري بلغ (٠.٧٧١).

أن هذه المؤشرات تفسر لنا أن من كل من الأطباء والممرضين يعانون من عبء العمل كمسبب من مسببات ضغوط العمل.

جدول (٦) المؤشرات الإحصائية لُبعد عبء العمل لدى الأطباء والمرضى

المؤشرات الإحصائية لُبُعد عبء العمل لدى الأطباء									
الانح راف المع ياري	الوسط الحسا بي	لأنتفق		محايد		أنتفق		العبارات	ت
		%	ت	%	ت	%	ت		
0.7 71	2.20								المؤشر الكلي
المؤشرات الإحصائية لُبُعد عبء العمل لدى الممرضين									
الانح راف المع ياري	الوسط الحسا بي	لا أنتفق		محايد		أنتفق		العبارات	ت
		%	ت	%	ت	%	ت		
0.9 20	1.92 7	45.4 5	2 5	16.3 6	9 6	38.1 8	2 1	تتعدد الواجبات المسؤول عنها	X1 2
0.7 66	2.47 3	16.3 6	9 6	20 1	1 1	63.6 4	3 5	أنجز بعض الأعمال والمهام بطريقة خاطئة كونها خارج تخصصي	13 X
0.7 42	2.50 9	14.5 5	8 5	20 1	1 1	65.6 4	3 6	يمنح نظام العمل الوقت الكافي لأداء عملي	14 X
0.6 31	2.56 4	7.27 4	4 4	29.0 9	1 6	63.6 4	3 5	تتسم مناوبات العمل بقلّة التنظيم	15 X
0.7 95	2.32 7	20 1	1 1	27.2 7	1 5	52.7 3	2 9	تشكل المهام المطلوب مني القيام بها ضغط حقيقي عليّ	16 X
0.7	2.35								المؤشر الكلي

71	9	
----	---	--

• وصف وتشخيص العلاقة مع الآخرين: من خلال قراءة معطيات الجدول (٧)

يتبين أن المؤشر الكلي للوسط الحسابي لبعد العلاقة مع الآخرين بلغ (٢.٢٥) للأطباء يتضح أنه أعلى من قيمة الوسط الفرضي (٢) وبانحراف معياري (٠.٧٢٣). في حين حقق عبء العمل لدى الممرضين وسطاً حسابياً قدره (٢.٤٨٦) وهو أعلى من قيمة الوسط الفرضي (٢) وبانحراف معياري بلغ (٠.٧١٩).

أن هذه المؤشرات تفسر لنا أن من كل من الأطباء والممرضين يعان و من العلاقة تجاه الآخرين كمسبب من مسببات ضغوط العمل.

جدول (٧) المؤشرات الإحصائية لبُعد العلاقة مع الآخرين لدى الأطباء والممرضين

المؤشرات الإحصائية لبُعد العلاقة مع الآخرين لدى الأطباء									
ت	العبارات	أتفق		محايد		لا أتفق		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
		%	ت	%	ت	%	ت		
X1 7	تدني مستوى التعاون بين أفراد الهيئة الطبية	٣٢.٧	١٨	٥٢.٧	٢٩	١٤.٥	٨	٠.٦٦٩	٢.١٨٢
١٨ X	تدني مستوى الثقة في قدرات الممرضين من قبل الأطباء	٤٠	٢٢	٤٣.٦	٢٤	١٦.٣	٩	٠.٧٤	٢.٢٣٦
١٩ X	يثق المراجعون بقدرات الممرض	٣٦.٣	٢٠	٤٣.٦	٢٤	٢٠	١	٠.٧٣٨	٢.١٦٤
٢٠ X	يوجد تقبل للرجل كممرض من قبل العاملين والمرضى	٥٦.٣	٣١	٢٩.٠	١٦	١٤.٥	٦	٠.٧٤٢	٢.٤١٨
		المؤشر الكلي						0.723	2.25
المؤشرات الإحصائية لبُعد العلاقة مع الآخرين لدى الممرضين									
ت	العبارات	أتفق		محايد		لا أتفق		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
		%	ت	%	ت	%	ت		
X1 7	تدني مستوى التعاون بين أفراد الهيئة الطبية	٧٦.٦	٤٢	١٤.٥	٨	٩.٠٩	٥	٠.٦٤	٢.٦٧٣
١٨ X	تدني مستوى الثقة في قدرات الممرضين من قبل الأطباء	٦٣.٦	٣٥	٢١.٨	١٢	١٤.٥	٨	٠.٧٤٢	٢.٤٩١
١٩	يثق المراجعين بقدرات الممرض	٦٧.٢	٣٧	٢١.٨	١٢	١٠.٩	٦	٠.٦٨٨	٢.٥٦٤

		١		٢		٧		X
٠.٨٠٩	٢.٢١٨	٢٣.٦	١	٣٠.٩	١٧	٤٥.٤	٢٥	يوجد تقبل لرجل كمرض من قبل العاملين والمرضى
		٤	٣	١		٥		X
0.719	2.486							المؤشر الكلي

- **وصف وتشخيص التقدم الوظيفي :** تبين معطيات الجدول (٨) أن المؤشر الكلي للوسط الحسابي لبعده التقدم الوظيفي بلغ (٢.٠٨١) للأطباء يتضح أنه أقل من قيمة الوسط الفرضي (٢) وبانحراف معياري (٠.٧٨٣). في حين حقق بُعد التقدم الوظيفي لدى الممرضين وسطاً حسابياً قدره (٢.٣١٩) وهو أعلى من قيمة الوسط الفرضي (٢) وبانحراف معياري بلغ (٠.٧٩٥). إن هذه المؤشرات تفسر لنا أن كلا من الأطباء والممرضين يعانون من التقدم الوظيفي كمسبب من مسببات ضغوط العمل.

جدول (٨) المؤشرات الإحصائية لبُعد التقدم الوظيفي لدى الأطباء والممرضين

المؤشرات الإحصائية لبُعد التقدم الوظيفي لدى الأطباء									
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لأنتفق		محايد		أتفق		العبارات	ت
		%	ت	%	ت	%	ت		
٠.٧٩	١.٩٢	٣٠.٩	١	٤٥.٤	٢	٢٣.٦	١	X2 ١	تتيح المستشفى فرص التعليم المستمر في مجال العمل
٠	٧	١	٧	٥	٥	٤	٣		
٠.٨٧	١.٩٢	٣٤.٥	١	٣٨.١	٢	٢٧.٢	١	٢٢ X	توفر المستشفى دورات تدريبية للكادر الطبي في مجال العمل
٠	٧	٥	٩	٨	١	٧	٥		
٠.٧٦	١.٨٥	٤٥.٤	٢	٢٣.٦	١	٣٠.٩	١	٢٣ X	المستشفى تتيح لنا فرصة لإكمال التعليم الجامعي والدراسات العليا
٢	٥	٥	٥	٤	٣	١	٧		
٠.٧٦	٢.٢١	٢٠	١	٣٨.١	٢	٤١.٨	٢	٢٤ X	تفتقر المستشفى إلى معايير العدالة في الترقية والرواتب.
٠	٨	١	١	٨	١	٢	٣		
٠.٧٢	٢.٤٠	١٦.٣	٩	٢٧.٢	١	٥٦.٣	٣	٢٥ X	تتوافر فرص كافية لتحقيق التقدم الوظيفي
٦	٠	٦	٩	٧	٥	٦	١		
٠.٧٨	٢.٣٤	١٤.٥	٨	٣٦.٣	٢	٤٩.٠	٢	٢٦ X	يعاني بعض الممرضين من ضعف التأهيل العلمي
٦	٦	٥	٨	٦	٠	٩	٧		
٠.٧٨	١.٨٩	٣٦.٣	٢	٣٨.١	٢	٢٥.٤	١	٢٧ X	هناك تدني لمستوى الحوافز المعنوية الممنوحة

للعاملين		٤	٥	١	٨	٠	٦	١	٦
المؤشر الكلي									
0.78	2.08								
3	1								
المؤشرات الإحصائية لُبعد التقدم الوظيفي لدى الممرضين									
ت	العبارات	أتفق		محايد		لا أتفق		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		%	ت	%	ت	%	ت		
X2 1	تتيح المستشفى فرص التعليم المستمر في مجال العمل	٤٥.٤	٢	٣٤.٥	١	٢٠	١	٢.٢٥	٠.٧٧
٢٢ X	توفر المستشفى دورات تدريبية للكادر الطبي في مجال العمل	٥٢.٧	٢	٣٢.٦	١	٣٢.٦	١	٢.٢٩	٠.٨٣
٢٣ X	المستشفى تتيح لنا فرصة لإكمال التعليم الجامعي والدراسات العليا	٤٥.٤	٢	٢٥.٤	١	٢٩.٠	١	٢.١٦	٠.٨٥
٢٤ X	تفتقر المستشفى إلى معايير العدالة في الترقية والرواتب	٥٢.٧	٢	٢٥.٤	١	٢١.٨	١	٢.٣٠	٠.٨١
٢٥ X	تتوافر فرص كافية لتحقيق التقدم الوظيفي	٧٠.٩	٣	١٤.٥	٨	١٤.٥	٨	٢.٥٦	٠.٧٣
٢٦ X	يعاني بعض الممرضين من ضعف التأهيل العلمي	٦٥.٤	٣	٢٠	١	١٤.٥	٨	٢.٥٠	٠.٧٤
٢٧ X	هناك تدني لمستوى الحوافز المعنوية الممنوحة للعاملين	٤٠	٢	٣٤.٥	١	٢٥.٤	١	٢.١٤	٠.٨٠
المؤشر الكلي									
0.79	2.31								
5	9								

- وصف وتشخيص بيئة العمل المادية: تبين معطيات الجدول (٩) أن المؤشر الكلي للوسط الحسابي لُبعد بيئة العمل المادية بلغ (2.313) للأطباء يتضح أنه أعلى من قيمة الوسط الفرضي (٢) وبانحراف معياري (٠.٧٨٧). في حين حقق لُبعد التقدم الوظيفي لدى الممرضين وسطاً حسابياً قدره (٢.٢٩٩) وهو أعلى من قيمة الوسط الفرضي (٢) وبانحراف معياري بلغ (١.٠٥٣). إن هذه المؤشرات تفسر لنا أن بيئة العمل المادية تُعدّ سبباً من مسببات ضغوط العمل التي يتعرض لها كلا من الأطباء والممرضين في المستشفى المبحوث.

جدول (٩) المؤشرات الإحصائية لبيئة العمل المادية لدى الأطباء والمرضى

المؤشرات الإحصائية لبيئة العمل المادية لدى الأطباء										
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لأتفق		محايد		أتفق		العبارات	ت	
		%	ت	%	ت	%	ت			
٠.٨١	٢.٣٠	٢١.٨	١	٢٥.٤	١	٥٢.٧	٢	أعاني من قلة التجهيزات المطلوبة لأداء عملي	٢٨ X	
٤	٩	٢	٢	٥	٤	٣	٩			
٠.٧٩	٢.٤٩	١٨.١	١	١٤.٥	٨	٦٧.٢	٣	يسبب كثرة المراجعين سوء تقديم الخدمة مما يجعلني أتوتر	٢٩ X	
١	١	٨	٠	٥	٨	٧	٧			
٠.٧٧	٢.٣٤	١٨.١	١	٢٩.٠	١	٥٢.٧	٢	يتسم جو العمل بالتلوث وعدم النظافة	٣٠ X	
٥	٥	٨	٠	٩	٦	٣	٩			
٠.٨٦	١.٦٧	٥٨.١	٣	١٦.٣	٩	٢٥.٤	١	يتسم موقع العمل بالهدوء	٣١ X	
٢	٣	٨	٢	٦	٩	٥	٤			
٠.٧٦	٢.٥٤	١٦,٣	٩	١٢.٧	٧	٧٠.٩	٣	يفتقد موقع العمل لبعض الخدمات الأساسية (التنظيف، أماكن الصلاة، الاستراحة، المطعم، الكافيتريات..... وغيرها)	٣٢ X	
٥	٥	٦	٩	٣	٧	١	٩			
٠.٩٧	٢.٤٩	١٤.٥	٨	٢١.٨	١	٦٣.٦	٣	يتسم المراجعون بأنهم سريعوا الانفعال	٣٣ X	
١	١	٥	٨	٢	٢	٤	٥			
٠.٧٧	٢.٥٠	١٥.٩	٦	٢٧.٢	١	٦١.٨	٣	أضايق من عدم وجود مكان مخصص لممارسة عملي	٣٤ X	
٥	١	١	٦	٧	٥	٢	٤			
٠.٥٥	٢.٧٢	٥.٤٥	٣	١٦.٣	٩	٧٨.١	٤	تتسم ساعات العمل بأنها طويلة مما يسبب الإرهاق لي	٣٥ X	
٩	٧	٥.٤٥	٣	٦	٩	٨	٣			
٠.٨٤	١.٧٢	٥٢.٧	٢	٢١.٨	١	٢٥.٤	١	يوجد مرونة في منح الإجازات السنوية	٣٦ X	
٩	٧	٣	٩	٢	٢	٥	٤			
0.78	2.31							المؤشر الكلي		
7	3									
المؤشرات الإحصائية لبيئة العمل المادية لدى المرضى										
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أتفق		محايد		أتفق		العبارات	ت	
		%	ت	%	ت	%	ت			

٢٨	X	أعاني من قلة التجهيزات المطلوبة لأداء عملي	٢	٥٠.٩	١	٢٣.٦	١	٢٥.٤	٢.٢٥	٠.٨٩
			٨	٠	٣	٤	٤	٥	٥	١
٢٩	X	يسبب كثرة المراجعين سوء تقديم الخدمة مما يجعلني أتوتر	٣	٥٨.١	١	٢١.٨	١	٢٠	٢.٣٨	٠.٨٠
			٢	٨	٢	٢	١	٢	٢	٥
٣٠	X	يتسم جو العمل بالتلوث وعدم النظافة	٢	٤١.٨	١	٢١.٨	٢	٣٦.٣	٢.٢٥	٠.٨٩
			٣	٢	٢	٢	٠	٦	٥	١
٣١	X	يتسم موقع العمل بالهدوء	٢	٣٦.٣	٨	١٤.٥	٢	٤٩.٠	١.٨٧	٠.٩٢
			٠	٦	٥	٧	٩	٣	٣	٤
٣٢	X	يفتقد موقع العمل لبعض الخدمات الأساسية) التنظيف، أماكن الصلاة، الاستراحة، المطعم، الكافيتريات..... وغيرها)	٣	٦٠	١	٢١.٨	١	١٨.١	٢.٤١	٠.٧٨
			٣	٢	١	٠	٨	٨	٨	٦
٣٣	X	يتسم المراجعون بأنهم سريعو الانفعال	٤	٧٢,٧	٦	١٠.٩	٩	١٦.٣	٢.٥٦	٢.٧٦
			٠	٣	١	١	٦	٦	٤	٤
٣٤	X	أتضايق من عدم وجود مكان مخصص لممارسة عملي	٣	٦٧.٢	١	١٨.١	٨	١٤.٥	٢.٥٢	٠.٧٤
			٧	٧	٠	٨	٥	٥	٧	٢
٣٥	X	تتسم ساعات العمل بأنها طويلة مما يسبب الإرهاق لي	٣	٦٠	١	٢٠	١	٢٠	٢.٤٠	٠.٨٠
			٣	٣	١	١	١	١	٠	٧
٣٦	X	يوجد مرونة في منح الإجازات السنوية	٢	٣٨.١	١	٢٥,٤	٢	٤٥.٤	٢.٠١	٠.٨٧
			١	٨	٤	٥	٠	٥	٨	١
المؤشر الكلي									2.29	1.05
									9	3

واعتماداً على قيمة المؤشر الكلي للأوساط الحسابية الخاصة بأبعاد مسببات ضغوط العمل يتضح لنا قبول فرضية البحث الأولى التي مفادها " يتعرض كل من الأطباء والممرضين إلى ضغوط عمل في مستشفى الخنساء التعليمي في الموصل ". وذلك لأن قيم المؤشر الكلي كانت أعلى من قيمة الوسط الفرضي.

ثالثاً: نتائج الاختبار الإحصائي

بهدف اختبار فرضية البحث الثانية يستلزم الأمر الاستعانة ببعض الاختبارات الإحصائية وفيما يأتي نعرض الجدول الذي يتضمن اختبار (Mann-Whitney) الذي يستخدم في اختبار فرضية التباين.

تتضمن معطيات الجدول (١٠) المؤشرات الإحصائية الخاصة بنتائج اختبار (Mann-Whitney) ويستخدم هذا الاختبار في الإحصاء اللا معلمي الذي يستخدم في العينات الصغيرة وفي التوزيعات الحرة غير المقيدة بالتوزيع الطبيعي ، ويعوض اختبار (Mann-Whitney) عن اختبار (t) للمقارنة بين متوسطي عينتين مستقلتين (القرشي، ٢٠٠٧، ١٦٢). وفيما يأتي نعرض نتائج هذا التحليل للدراسة الحالية:

- تؤثر نتائج الجدول (١٠) وجود فروق معنوية بين الأطباء والمرضى فيما يرتبط بكل مسبب من مسببات ضغوط العمل فيما عدا بيئة العمل المادية ، إذ بلغت قيمة $P. Value = 0.000$ لغموض الدور، ولصراع الدور بلغت قيمة $P. Value = 0.001$ ، ولعبء العمل بلغت قيمة $P. Value = 0.025$. أما المسؤولية تجاه الآخرين فقد بلغت قيمة $P. Value = 0.002$ وهي أقل من مستوى الدلالة، وسجل التطور الوظيفي قيمة $P. Value = 0.001$ ، فكل قيم $P. Value$ المذكورة آنفاً هي أقل من مستوى الدلالة، الأمر الذي يؤكد لنا وجود فروق معنوية في تلك الأبعاد بين الأطباء والمرضى . إلا أن بيئة العمل المادية سجلت قيمة $P. Value = 0.0601$ وهي أكبر من مستوى الدلالة، الأمر الذي يفسر عدم وجود فروقات معنوية لبيئة العمل المادية التي يعمل بها كل من الأطباء والمرضى عينة البحث.

جدول (١٠) نتائج اختبار (Mann-Whitney)

المتغيرات	U	Z المحسوبة	P
غموض الدور	٤٩٠.٥	- ٦.١٤	0.000
صراع الدور	٩٧٤.٥	- ٣.٢٣٢	0.001
عبء العمل	١١٥٢.٥	- ٢.١٧٩	0.025
المسؤولية تجاه الآخرين	٩٩.٧	- ٣.١٢٤	0.002
التطور الوظيفي	٩٨١	- ٣.٢١٢	0.001
بيئة العمل المادية	١٤٢٥.٥	- ٥٢٣	0.601

واعتماداً على ما سبق، ومن خلال النتائج الواردة في الجدول (١٠) يتضح لنا أن الأطباء والمرضى يواجهون مسببات متباينة لضغوط العمل، إذ إن غموض الدور الذي يتعرض له الأطباء يختلف معنوياً عن الذي يتعرض له المرضى، وكذلك الحالة بالنسبة لصراع الدور وعبء العمل والمسؤولية تجاه الآخرين والتطور الوظيفي التي تشكل مجملها خمسة مسببات لضغوط العمل ، بينما يواجه الأطباء والمرضى ذات المسببات لضغوط العمل، فيما يرتبط ببيئة العمل المادية، وبما أن خمسة مسببات من أصل ستة من مسببات ضغوط العمل تختلف بين الأطباء والمرضى، إذن

يمكن الإشارة إلى قبول فرضية الدراسة الثانية "تتباين مسببات ضغوط العمل التي يتعرض لها الأطباء عند تلك التي يتعرض لها الممرضين في المؤسسات الصحية".

المحور الرابع: الاستنتاجات و التوصيات

أولاً: الاستنتاجات

١. تمّ تشخيص تعرض كل من الأطباء والممرضين الذين يعملون في المستشفى المبحوثة بضغوط العمل وذلك من خلال طرح الأسئلة التي تعكس في مضمونها مؤشرات وجود ضغوط العمل في المنظمة.
٢. اتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي أن الأطباء والممرضين عينة الدراسة يواجهون مسببات ضغط منها ما يتعلق بدور الفرد في الوظيفة ومنها ما يرتبط بالمنظمة.
٣. يتبين من خلال نتائج الوصف والتشخيص أن الأطباء أكثر تعرضاً لضغوط العمل الناتجة عن غموض الدور من الممرضين وذلك لكون التع ليمات التي تنظم عملهم لا تتسم بالوضوح فضلاً عن افتقارهم للمعلومات الكافية عن مسؤولياتهم في العمل.
٤. يعاني الأطباء أكثر من الممرضين من ضغوط عمل سببها صراع الدور ، والسبب في ذلك يعود إلى عدم امتلاك الأطباء المهارات والخبرات الكافية لانجاز العمل بدقة وهذا الأمر ي عود إلى كون غالبية أطباء عينة البحث هم من حديثي التعيين.
٥. يواجه الأطباء ضغوط عمل سببها عبء العمل أكثر من الممرضين ويفسر هذا الأمر إلى أنه يتم في بعض الحالات تكليف الطبيب بممارسة أعمال خارج اختصاصه وبالأخص الطوارئ . كما أن مناورات العمل في المستشفى المبحوثة بحاجة نوعاً ما لتنظيم مجدول.
٦. يتعرض الأطباء أكثر من الممرضين إلى ضغوط عمل سببها العلاقة تجاه الآخرين ، ويعود هذا الأمر إلى تدني مستوى التعاون بين الأفراد والعاملين في المستشفى وإلى تدني مستوى الثقة في قدرات الممرضين قبل الأطباء.
٧. يواجه الأطباء أكثر من الممرضين ضغوط العمل يسببها التطور الوظيفي ، ويعود الأمر إلى جملة من الأمور ومنها عدم توفير المستشفى دورات تدريبية للكادر الطبي، فضلاً عن قلة منحهم فرص إكمال الدراسات العليا، وكذلك تدني مستوى الحوافز المعنوية الممنوحة للعاملين ، إذ إن هذه الأسباب تسهم من خلال تراكمها في ظهور ضغوط العمل لدى الأطباء.
٨. تُبين المؤشرات الإحصائية الخاصة ببيئة العمل المادية أن كل من الأطباء والممرضين يتعرضون إلى ضغوط عمل سببها البيئة المادية للعمل وكانت النسب متفاوتة بين الأطباء والممرضين ويفسر ذلك بوجود معاناة لدى كل من الأطباء والممرضين تتعلق بقلة التجهيزات

المطلوبة لأداء العمل وحصول الزخم بسبب كثرة المراجعين ، فضلاً عن افتقاد موقع العمل للخدمات الأساسية وعدم وجود أماكن مخصصة لممارسة العمل بسبب كثرة التغيرات التي تحدث في المستشفى باستمرار.

٩. اتضح من خلال تحليل (مان - وتتي) أن هنالك فروقات معنوية بين مسببات ضغوط العمل التي يتعرض لها كل من الأطباء والمرضى عينة البحث، الأمر الذي يؤشر وجود تباين معنوي في تلك المسببات باستثناء عبء العمل والبيئة المادية.

ثانياً: التوصيات

بناءً على ما تمّ التوصل إليه من استنتاجات، نقدم المقترحات الآتية:

أ. على مستوى الفرد

١. يتوجب على الأفراد العاملين أطباء وممرضين أن لا يفكروا بأعباء العمل ومشكلاته نهائياً بعد انتهاء الدوام والعودة إلى البيت، كي يتسنى لهم تصفية ذهنهم لأن الفرد إذا وقع تحت ضغط عصبي في حياته العملية سيؤول به الأمر للإصابة ليس فقط بالتوتر والضغط، بل لما يعرف بالاحتراق النفسي.
٢. ضرورة الاستمتاع بالوقت بعد انتهاء الدوام وذلك بممارسة الرياضة أو الهوايات الخاصة كونها تُسهم في الحد من الضغط على نحوٍ كبير، كما أن تكوين الشبكات الاجتماعية التي تركز على العلاقات الإنسانية أمر مهم في علاج ضغوط العمل، ولاسيما مع الأشخاص المهمين الذين لهم تأثير إيجابي من الضروري الالتقاء بهم وقضاء الأوقات الممتعة معهم.
٣. المشاركة في اتخاذ القرارات أمر مهم يخفف من ضغوط العمل كونها تشعر الفرد بأهميته وتحاكي طاقاته الداخلية.

ب. على مستوى المنظمة

١. ضرورة إدراك إدارة المستشفى أهمية فئات الموارد البشرية العاملة لديها، فالأطباء لديهم احتياجات وظيفية تختلف عن احتياجات الممرضين، وبالتالي إدراك الفروقات النوعية بين الأفراد العاملين من قبل الإدارة أمر يُسهم في تحسين التعامل معهم وتقدير مستواهم بما يحفزهم للعمل ويقلل من معاناتهم الوظيفية.
٢. أغلب الأفراد العاملين في المستشفى أطباء وممرضين ليس لديهم علمٌ كافٍ بالتعليمات التي تنظم عملهم وتتعلق به، وهنا لا بد من إثارة اهتمام إدارة المستشفى بضرورة قيامها بعقد بعض الجلسات والمناقشات والحلقات والندوات التي توضح مسؤولية الأطباء والممرضين في المستشفى وأدوارهم ومهامهم، وما هي متطلبات الوظيفة وأعبائها، ليقوم كل شخص بتقييم قدراته

ومهاراته ويطابقها مع متطلبات الوظيفة، الأمر الذي يُسهم في سد الفجوة التي تنشأ من خلالها ضغوط العمل على اعتبارها ناجمة عن عدم تطابق المتطلبات الوظيفية مع متطلبات الشخص ومهاراته وقدراته.

٤. ضرورة تحقيق التوازن الكمي والنوعي في الوظائف الموجودة في المستشفى، الأمر الذي يُسهم في تقليل عبء العمل، وهذا التوازن يحدث عندما يتم موازنة مؤهلات الفرد مع متطلبات الوظيفة وتكليف الأفراد العاملين بمهام تقع ضمن حدود مستوياتهم المهنية والعملية و فوق الوقت المخصص للعمل، مع ضرورة الابتعاد عن تكليف أفراد بأعباء عمل ومسؤوليات كثيرة، وعدم تكليف الآخرين بها، لأن هذا الأمر من شأنه أن يحدث عبء عمل، كما قد يؤدي إلى ظهور مستمر لضغوط العمل.

٥. توعية روح الفريق والتعاون والثقة والاحترام المتبادل بين الكادر ال وظيفي والطبي والتمريضي العامل في المستشفى، وهذا أمر ضروري، فعند غياب الثقة بالمرضى وقدراتهم سيؤول الأمر إلى ظهور ضغوط العمل وحدوث صراعات مستمرة بين فئة الأطباء والمرضى.

٦. يقضي معظم الأفراد العاملين أوقاتاً طويلة في منظماتهم وبالتالي هم يمارسون في الم أنظمة بعض الأمور التي من شأنها أن تقلل من ضغط العمل مثل الاستراحة والصلاة تناول الطعام، وعندما لا تتوفر المقومات الأساسية لتقديم مثل هذه الخدمات الضرورية الأساسية فسوف تتهيأ الظروف لتولد ضغوط العمل، إذن على إدارة المستشفى المبحوث الاهتمام بالبيئة المادية للعمل من خلال الاهتمام بآماكن الراحة والصلاة والكافيتريا.

المصادر

أولاً: المصادر العربية

١. الحمداني، الهام محمد، (٢٠١١)، تطوير المناخ التنظيمي في ضوء معالجة ضغوط العمل، دراسة ميدانية في دور الدولة الإيوائية التابعة لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
٢. السقا، ميسون سليم، (٢٠٠٩)، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات، (دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
٣. السعدون، صالح بن عبد الرح من ودرويش، مراد بن عمر، (٢٠٠٨)، أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية، (دراسة استكشافية)، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، المجلد ٢٢، العدد ١.

٤. القحطاني ، صالح بن ناصر شغرد ، (٢٠٠٧)، الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل واثر اتخاذ القرارات الإدارية ، (دراسة مسحية على ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة)، رسالة ماجستير غير منشورة ، الدراسات العليا ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
٥. العميان، محمود سلمان ، (٢٠٠٥)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، ط٣، داروائل للنشر والتوزيع ، عمان .
٦. جرينبرج ، جيرالد، وبارون ، روبرت ، (٢٠٠٩)، تعريب ومراجعة رفاعي ، رفاعي، وبسيوني، إسماعيل، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر ، الرياض، المملكة العربية السعودية.
٧. معروف، اعتدال ، (٢٠٠١)، مهارات مواجهة الضغوط ، مكتبة الشقري، الرياض.
٨. هيجان، عبد الرحمن، (١٩٩٨)، ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ، معهد الإدارة العامة، الرياض.

ثانياً:المصادر الأجنبية

9. Dags Land, Ase Helene Bakkevig, (2012). **An exploratory study of work. Family conliacts and envichment of front-line hotek employees in the Philippines, master thesis on work-family conflicts and enrichment**, University of Stavanger the Norwegian School of Hotel Management.brage.bibsys.no/.../Final%20version%20of%20Master%20thesis%20on%20work-family%20conflicts%20and%20enrichment
10. Idvis, M.K., (2011). **Avertim Effects of role stress on psychological strain among Malaysian Public**, International Journal of Business and Social Science, Vol.2, No.4.https://etd.ohiolink.edu/ap:0:0:APPLICATION_PROCESS=DOWNLOAD...
11. Ismail, Azmahgyao, Amg and Yunus Kamal Yeop, (2009). **Relationship between occupational stress and job satisfaction : An empirical study in Malaysia**, The Romanian Economic Journal, Vol. 4, No.34. www.languageinindia.com/.../jassemanimaltermsfinal.ht.
12. Niosh, 1998, **Stress**, National Institute for Occupational Safety and Health ,No .99-101. www.ival.org.
13. Parker, Donald and Decotiis, Thomas, (1993). **Organizational determinants of job stress organizational behavior and performance** Vol.32, No.16. www.meu.edu.jo.
14. Kreither, Robert and Kincki, Angelo, (2007). **Organizational behavior**, McGraw-Hill, New York.

15. Luthans, Fred, (1995). **Organizational behavior**, McGraw-Hill, Inc., New York.
16. Guthick, Limor, (2003). **A work place design that reduces employee stress and increases employee productivity using environmentally responsible materials**, Master Thesis submitted to the College of Technology Eastern Michigan University. www.stthomas.edu/cathstudies/cst/conferences/.../BOOKFINALALL.pdf
17. Noe, Raymond and R. Hollenbeck, John Gerhart, Barry and M. Wright, Patrick, (2003). **Human Resource Management**.
18. Johnson, Ryan, (2013). **Effects of Deployments on Homestation Job Stress and Burnout**. Master thesis presented to the Faculty Department of Systems and Engineering Management, Air force institute of technology air University. www.dtic.mil/dtic/tr/fulltext/u2/a434374.pdf
19. L. McShane, Steven and Glinow, Mary Ann Von, (2000). **Organizational behavior**, McGraw-Hill, New York.
20. Ivancevich, J.M., and Matteson, M.T., (2002). **Organization behavior and managements**, 6th. Ed., Mc Craw Hill. V.F.T.