

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جامعة آل البيت

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

قسم إدارة الأعمال

تخصص الإدارة العامة

أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري

**Impact of Work Pressure on Job Performance of Nurses Working in Hospitals and**

**Health Centers at Zaatari Camp**

إعداد الطالبة

سلام جمعه الخالدي

(1570505004)

إشراف

الدكتور مرعي حسن بني خالد

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة

عمادة الدراسات العليا

جامعة آل البيت

الفصل الأول 2018/2017

## قرار لجنة المناقشة

أثر ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات  
والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري  
(2018/2017)

Impact of Work Pressure on Job Performance of  
Nurses Working in Hospitals and Health Centers  
at Zaatari camp.

إعداد الطالبة

سلام جمعه الخالدي

الرقم الجامعي

1570505004

إشراف الدكتور

مرعي بني خالد

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة في كلية

التوقيع	أعضاء لجنة المناقشة
	1- الدكتور مرعي بني خالد (مشرفاً ورئيساً)
	2- الاستاذ الدكتور سالم سفاح العون (عضواً)
	3- الدكتور هائل طلاق عباينة (عضواً)
	4- الدكتور علي عوض الوقفي (عضواً)

إدارة المال والأعمال في جامعة آل البيت.

نوقشت وأوصي بإجازتها بتاريخ 2018 / 1 / 3

## التفويض

أنا سلام جمعه حميدان الخالدي، أفوض جامعة آل البيت بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو الهيئات أو المنظمات والأشخاص عند طلبهم أو حسب الحاجة اليها.

التوقيع:.....

التاريخ: 3 / 1 / 2018 م.

## الإقرار

الرقم الجامعي: 1570505004

أنا الطالبة: سلام جمعه الخالدي

الكلية: إدارة المال والأعمال

التخصص: الإدارة العامة

أقر بأنني التزمت بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها وقراراتها السارية المفعول المتعلقة بإعداد رسائل الماجستير والدكتوراه عندما قمت شخصياً بإعداد رسالتي:

أثر ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في البحث العلمي. كما أنني أعلن بأن رسالتي هذه غير منقولة أو مستله من رسائل أو كتب أو أبحاث أو أية منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أي وسيلة إعلامية، وبناء على ما ذكر فإنني أتحمل المسؤولية بأنواعها كافة فيما لو تبين غير ذلك، بما فيه حق مجلس العمداء في جامعة آل البيت بإلغاء قرار منحي درجة الماجستير التي حصلت عليها وإلغاء شهادة التخرج بعد صدورها، دون أن يكون لي أي محاولة للتظلم أو الاعتراض بأي شكل من الأشكال في القرار المتخذ عن مجلس العمداء.

توقيع الطالبة:.....

التاريخ 3 / 1 / 2018 م.

## الإهداء

قال تعالى: ﴿وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون﴾ (التوبة:105)

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك .. ولا

تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برؤية "الله جل جلاله"

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين "سيدنا محمد صلى الله

عليه وسلم"

إلى من كلفه الله بالهبة والوقار .. إلى من علمني العطاء بدون انتظار .. إلى من أحمل أسمه بكل افتخار

.. أرجو من الله أن يمد في عمرك لتري ثماراً قد حان قطفها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم أهتدي

بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد... إلى من أتسع قلبه ليحتوي حلمي حين ضاقت الدنيا فروض الصعاب من

اجلي وسار في دربي ليغرس معالم النور في قلبي وكان إرضائك طموحي إليك أهديك رسالتي.

"أبي الغالي"

إلى ملاكي في الحياة .. إلى من تتسابق الكلمات لتخرج معبرةً عن مكنون ذاتها إلى التي تمتهن الحب وتنشر

الأمل في قلبي وتبقى روحي مشرقة لطالما كانت دعواتها عنوان دربي وتبقى آميناتي على وشك التحقق

طالما يدها في يدي إلى أُمِّي سأبقى أهتف بفضلها حين أتقدم في علمي لكِ يا سيدة القلب والحياة أهديك

رسالتي.

"أمي الغالية"

إلى رفيق دربي وسعادي... إلى من تطلع لنجاحي بنظراتِ الأمل... إلى من شجعني ووقف جانبي وما زال يرافقني لمواصلة مسيرتي العلمية... أهديك رسالتي.

"زوجي الغالي"

إلى من رافقني منذ أن حملنا حقايب صغيرة وسرت معهم الدرب وأضاءوا لي الطريق... إلى القلوب الطاهرة الرقيقة إلى رياحين حياتي... إلى من أرى التفاؤل بعينهم والسعادة في ضحكتهم... إلى من ضاقت السطور من ذكرهم فوسعهم قلبي... أهديكم رسالتي.

"أخواني وأخواتي"

وإلى كل من شجعني وساعدني على إتمام هذا العمل إليكم جمعياً أهدي ثمرة هذا الجهد .

"أهديكم رسالتي"

## شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الخلق وأمام المرسلين سيدنا وحبينا محمد وعلى آل بيته وصحبه وسلم تسليماً كثيراً وبعد.

إنه لمن دواعي الفخر والاعتزاز والسرور أن أتقدم بجزيل الشكر وصادق الثناء إلى أستاذاي الدكتور مرعي بني خالد المشرف على هذه الرسالة طيلة فترة تحضيرها، فقد منحني النصح والتوجيه والإرشاد وجزاه الله عني خير الجزاء.

كما أتشرف بخالص الشكر وجزيل الثناء إلى أعضاء لجنة المناقشة:

(الأستاذ الدكتور سالم سفاح العون)، (الدكتور هايل طلاق عبابنة)، (الدكتور علي عوض الوقفي) من جامعة جدارا الذين تفضلوا بقبول مناقشة رسالتي وملاحظتهم القيمة وتوجيهاتهم السديدة.

وأتقدم بالشكر الجزيل إلى كل الأساتذة الكرام الأفاضل من أساتذة إدارة المال والأعمال الذين تشرفت بأن أكون طالباً عند حضراتهم.

ولجميع من أسهم في إنجاح هذه الرسالة.

الباحثة

سلام جمعه الخالدي

## قائمة المحتويات

ب	قرار لجنة المناقشة.....
ج	التفويض .....
د	الإقرار .....
هـ	الإهداء .....
ز	شكر وتقدير .....
ح	قائمة المحتويات .....
ط	الموضوعات .....
م	قائمة الجداول.....
ع	قائمة الملاحق .....
ف	ملخص الدراسة .....
ص	ABSTRACT.....
1	الفصل الأول الإطار العام للدراسة .....
9	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة .....
41	الفصل الثالث منهجية الدراسة .....
50	الفصل الرابع نتائج التحليل واختبار الفرضيات .....
103	الفصل الخامس مناقشة النتائج والتوصيات .....
109	3-5: التوصيات:.....
110	قائمة المراجع .....
118	قائمة الملاحق .....



## الموضوعات

الموضوع
قرار لجنة المناقشة
التفويض
الإقرار
الإهداء
شكر وتقدير
قائمة المحتويات
قائمة الجداول
قائمة الملاحق
الملخص باللغة العربية
الملخص باللغة الإنجليزية
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1-1 المقدمة
2-1 مشكلة الدراسة وأسئلتها
3-1 أهمية الدراسة

4-1 أهداف الدراسة
5-1 فرضيات الدراسة
6-1 مخطط الدراسة
7-1 التعريفات الاصطلاحية والإجرائية
الفصل الثاني: الإطار النظري
1-2 المبحث الأول: ضغوط العمل
1-1-2 مدخل
2-1-2 مفهوم ضغوط العمل
3-1-2 عناصر الضغوط
4-1-2 مصادر ضغوط العمل
5-1-2 آثار الضغوط
1-5-1-2 الآثار الإيجابية
2-5-1-2 الآثار السلبية
2-2 المبحث الثاني: الأداء الوظيفي
1-2-2 مدخل

2-2-2 مفهوم الأداء الوظيفي
3-2-2 مستويات الأداء
4-2-2 عناصر الأداء
5-2-2 العوامل المؤثرة في الأداء
6-2-2 محددات الأداء
7-2-2 تقييم الأداء
1-7-2-2 مفهوم وأهمية تقييم الأداء
2-7-2-2 فوائد تقييم الأداء
3-7-2-2 مبادئ تقييم الأداء
4-7-2-2 معايير تقييم الأداء
5-7-2-2 طرق تقييم الأداء
6-7-2-2 معوقات قياس الأداء الوظيفي
3-2-3 المبحث الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي
4-2-4 المبحث الرابع: الدراسات السابقة
1-4-2 الدراسات العربية
2-4-2 الدراسات الأجنبية
3-4-2 تعقيب عام على الدراسات السابقة
4-4-2 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

الفصل الثالث: منهجية الدراسة
1-3 منهج الدراسة
2-3 مجتمع الدراسة
3-3 عينة الدراسة
4-3 أداة الدراسة
5-3 صدق أداة الدراسة
6-3 ثبات أداة الدراسة
7-3 أساليب التحليل الإحصائي للبيانات
الفصل الرابع: نتائج التحليل واختبار الفرضيات
1-4 خصائص أفراد العينة
2-4 التحليلات الوصفية
3-4 فرضيات الدراسة
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
1-5 مناقشة النتائج
2-5 التوصيات
قائمة المراجع
قائمة الملاحق

## قائمة الجداول

الجدول
جدول (1-3): مجتمع وعينة الدراسة
جدول (2-3): توزيع فقرات الدراسة
جدول (3-3): نتائج ثبات مجالات ضغوط العمل للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري (ألفا كرونباخ).
جدول (4-3): نتائج ثبات مجالات المعيارية الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري (ألفا كرونباخ).
جدول (1-4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية والوظيفية
جدول (2-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ضغوط العمل مرتبة ترتيباً تنازلياً
جدول (3-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في مجال ساعات العمل مرتبة ترتيباً تنازلياً.
جدول (4-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في مجال بيئة العمل مرتبة ترتيباً تنازلياً
جدول (5-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في مجال التعامل مع الجمهور مرتبة ترتيباً تنازلياً.
جدول (6-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية في مجال عبء العمل مرتبة ترتيباً تنازلياً.
جدول (7-4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الأداء الوظيفي مرتبة ترتيباً تنازلياً .

جدول(4-8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الأداء الوظيفي في مجال جودة الأداء مرتبة ترتيباً تنازلياً.
جدول(4-9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الأداء الوظيفي في مجال حجم الأداء مرتبة ترتيباً تنازلياً.
جدول(4-10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الأداء الوظيفي في مجال سرعة الأداء مرتبة ترتيباً تنازلياً.
جدول(4-11): اختبار (One Sample Kolmogorov-Smirnov test) للمتغيرات المستقلة والمتغير والتابع
جدول(4-12): مصفوفة الارتباط للمتغيرات (Correlation)
جدول(4-13): اختبار معامل تضخم التباين المسموح لمتغيرات الدراسة
جدول(4-14): المتغيرات المستقلة التي يتم استخدامها في التنبؤ بقيمة أداء العاملين .
جدول(4-15): نتائج معاملات الارتباط لنموذج الانحدار المتعدد
جدول(4-16): نتائج تحليل (ANOVA) لاختبار دلالة نموذج الانحدار.
جدول(4-17): نتائج اختبار معاملات الانحدار الخطي المتعدد والمتعلقة بنموذج التنبؤ الذي يمكن التوصل إليه من خلال مجال ضغوط العمل.
جدول(4-18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار "t" لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل تبعاً لمتغير الجنس.
جدول(4-19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار "t" لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل تبعاً لمتغير العمر.
جدول(4-20): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات ضغوط العمل ولأداء الوظيفي تبعاً لمتغير العمر.

جدول(4-21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار "t" لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.
جدول(4-22):نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.
جدول(4-23):المقارنات البعدية بطريقة شيفية .
جدول(4-24): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار "t" لفروق متوسط إجابات عينة الدراسة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.
جدول(4-25): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي.
جدول(4-26): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي.
جدول (4-27):المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لأثر المسمى الوظيفي على مجال التعامل مع الجمهور والدرجة الكلية
جدول (4-28):المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير الخبرة
جدول (4-29):نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير الخبرة
جدول (4-30):المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لأثر الخبرة على الدرجة الكلية

## قائمة الملحق

الرقم	الملحق
1	استبانة الدراسة
2	أسماء المستشفيات والمراكز
3	قائمة أسماء المحكمين لأداة الدراسة



أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في

مخيم الزعتري

إعداد

سلام جمعه الخالدي

إشراف

الدكتور مرعي بني خالد

## ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري ، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الممرضين والممرضات العاملين في تلك المستشفيات والمراكز (81) ممرض وممرضة.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل متغيرات الدراسة واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

ومن نتائج الدراسة ان مستوى تعرض العاملين لضغوط العمل كان بدرجة مرتفعة لكل من ساعات العمل وعبء العمل في حين كان التعامل مع الجمهور وبيئة العمل بدرجة متوسطة. وكذلك أظهرت نتائج الدراسة بوجود أثر لكل من ساعات العمل والتعامل مع الجمهور وبيئة العمل على الأداء الوظيفي مرتبة حسب الأهمية الإحصائية

وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام ببيئة العمل وساعات العمل وتوفير قسم للتعامل مع المشكلات الخاصة باللاجئين السوريين.

الكلمات الدالة: ضغوط العمل، مخيم الزعتري، المراكز الصحية، الأداء الوظيفي.

Impact of Work Pressure on Job Performance of Nurses Working in Hospitals  
and Health Centers at Zaatari Camp

Prepared by:

Salam Jumaa Alkhaldi

Supervised by:

Dr. Marie Bani Khaled

**ABSTRACT**

The aim of this study is to identify the impact of work pressure on the job performance of nurses working in hospitals and health centers operating in Za'tari camp. The study sample consisted of all female and male nurses who are working in those eight hospitals. It adopted the descriptive approach to analyze the variables. So, a questionnaire was used to collect data, and was also distributed among the sample which consists of (81) nurses. Among the results, it is showed that the level of exposure of workers to work pressures was high for both working hours and workload while dealing with the public and the working environment to medium degree. Additionally, there is an impact of both hours of work and dealing with the public and the working environment on the performance of the job ranked according to statistical significance. The study recommends to the necessity of paying attention to the working environment and working hours , as well as provide a section to deal with the problems of the Syrian refugees.

Keywords: Labor pressure, Zaatari camp, health centers, job performance.

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

المقدمة

مشكلة وأسئلة الدراسة

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

فرضيات الدراسة

مخطط الدراسة

التعريفات الإجرائية والاصطلاحية

## الفصل الأول

### الإطار العام للدراسة

1-1: المقدمة:

يقول الله تعالى في محكم التنزيل ﴿لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ﴾ [البلد: 4]، فقد عرف الإنسان الضغوط منذ وجوده على الأرض وبحث عن الاستقرار والأمان والراحة والطمأنينة له ولأبنائه، وسعى لتخفيف عبء الحياة عن كاهله، ومع توسع الحياة وازدياد مطالبها ازدادت الضغوط الواقعة عليه مما اضطره لمواكبة التسارع لتحقيق المطالب والاحتياجات، وأدى التقدم التكنولوجي والثقافي الحاصل في عصرنا الحاضر إلى تغيير السلوك الإنساني الذي حصل معه بعض الانحرافات نتيجة عدم قدرة الفرد على تحمل التغيير والضغوط الناشئة عنه.

تعد ضغوط العمل هي احد الموضوعات الأساسية التي يركز الباحثون على دراستها من حيث المسببات والآثار باعتبار أن ضغط العمل هو احد التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة في تحقيق أهدافها، حيث أن وجود مستويات عالية من الضغط الوظيفي قد تؤثر سلباً على الأداء الفردي، وبالتالي على أداء العمل ككل (المعشر، 2009).

أشارت بعض الدراسات إلى صعوبة وجود وظيفة أو مهنة خالية من الضغوط، لكن مستوى هذه الضغوط يختلف من مهنة إلى أخرى ومن شخص إلى آخر، حيث تمتاز المهن التي يتفاعل فيها الموظف مع أفراد المجتمع ويقدم لهم الخدمات من أكثر المهن المسببة لضغوط العمل، كالعاملين في مهنة التمريض، حيث تعتبر مهنة التمريض مهنة ضاغطة بطبيعتها تخضع العاملين فيها لدرجة عالية من الضغط والتوتر، بسبب عملهم مع مرضى يعانون من الخوف والاستياء ومن أمراض ودرجات مختلفة من التوتر تجعلهم مع مرور الوقت عرضة للتهيج والإحباط، ويتحمل العاملون في هذه المهنة مسؤوليات كبيرة في تقديم الرعاية الصحية اللازمة في مختلف الأقسام في المراكز والمستشفيات،

وخضوعهم لنظام عمل المناوبات بالإضافة إلى تحملهم مسؤوليات أخلاقية تجاه الطبيب وأسرة المريض وزملائهم في العمل، هذه المسؤوليات التي يتحملها الممرضين تجعلهم يتعرضون لضغوط متنوعة قد تؤثر على أدائهم الوظيفي.

ويعد التمريض ركناً أساسياً في المستشفيات، وإن نجاح أو فشل هذه المستشفيات يعتمد عليه بشكل أساسي، لهذا لا بد من تقدير الدور الذي يلعبه الممرض في تطويرها وأي تجاهل في هذه الحقيقة لن يدفع الإصلاح في النظام الصحي إلى الأمام فالممرض في نموه يحتاج إلى إشباع حاجاته شأنه في ذلك شأن جميع الناس، وتتأثر شخصيته بصورة مباشرة بكل ما يصيب حاجاته أو بعضها من إهمال تكرار أو تغييب أو حرمان، ولذلك فإن مهنة التمريض تستدعي توفير المكونات التي تسهل التكوين المهني للملائم، التي يستطيع الممرض بموجبها أداء وظيفته (جودة، 2003).

من هنا جاءت هذه الدراسة للتعرف على تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين.

#### 1-2: مشكلة الدراسة وأسئلتها:

نظراً لطبيعة التمريض وما يتحمل فيها من الواجبات والمسؤوليات التي تثقل كاهله خصوصاً في بعض الأقسام مثل الإسعاف والطوارئ، إضافة إلى عملهم على نظام المناوبات الليلية لساعات طويلة تفصلهم عن عائلاتهم وعن حياتهم الاجتماعية، وعملهم في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين، حيث تعاني هذه المستشفيات والمراكز من ضغط مرضى ومراجعين نتيجة عدم التناسب بين عدد المستشفيات الموجودة وعدد اللاجئين في المخيم وما فرضته الأزمة السورية من ضغط آخر على تلك المستشفيات والمراكز.

لذا تكمن مشكلة الدراسة في معرفة تأثير مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين والمتمثلة بـ(عبء العمل بيئة العمل وساعات العمل والتعامل مع الجمهور) على أدائهم الوظيفي من خلال الإجابة على الأسئلة التالية: ما هو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين؟

ما هو مستوى الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين؟

ما هو أثر مصادر ضغوط العمل المتمثلة بـ(عبء العمل، بيئة العمل، ساعات العمل، التعامل مع الجمهور) على مستوى أداء الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين؟

هل يوجد فروق في متوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري تعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية المتمثلة بـ(الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)؟

3-1: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها موضوع ضغوط العمل التي يتعرض لها قطاع التمريض وما لهذه المهنة من أهمية كبرى في القطاع الصحي ومساهمتها في تشخيص أسباب وآثار الضغوط الوظيفية لهؤلاء العاملين في مخيم الزعتري للاجئين السوريين ، والحاجة لمثل هذا النوع من الدراسات لكون الأردن من الدول التي استقبلت أعداد كبيرة من اللاجئين الأمر الذي يتطلب توفير خدمة صحية تناسب ظروفهم. كما تنبع أهمية الدراسة من محاولتها إعطاء أصحاب القرار مؤشر عن مصادر ضغوط العمل وما لها من آثار على الأداء الوظيفي.

وتأمل الباحثة أن تكون النتائج والتوصيات التي خرجت بها الدراسة مفيدة في معرفة مصادر ضغوط العمل وما لها من أثر على الأداء الوظيفي، وتقديم توصيات لزيادة مستوى الأداء الوظيفي للممرضين.

4-1: أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بشكل عام إلى تحقيق ما يلي:

أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين.

التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين.

التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين.

التعرف على درجة تأثير ضغوط العمل على مستوى الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين.

الكشف عن مدى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين تعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية.

التوصل إلى مجموعة من التوصيات في ضوء نتائج الدراسة والتي قد تسهم في تخفيف ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين والتي تنعكس على تحسين أدائهم.

أن تكون التوصيات التي خرجت بها الدراسة مفيدة في معرفة مصادر ضغوط العمل وما لها من أثر على الأداء الوظيفي.

5-1: فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى:

Ha: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمصادر ضغوط العمل المتمثلة بـ(عبء العمل، بيئة العمل، ساعات العمل، التعامل مع الجمهور) على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين .

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

Ha1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لـ عبء العمل على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين.

الفرضية الفرعية الثانية:

Ha2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لـ بيئة العمل على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين.

الفرضية الفرعية الثالثة:

Ha3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لـ ساعات العمل على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين.

الفرضية الفرعية الرابعة:

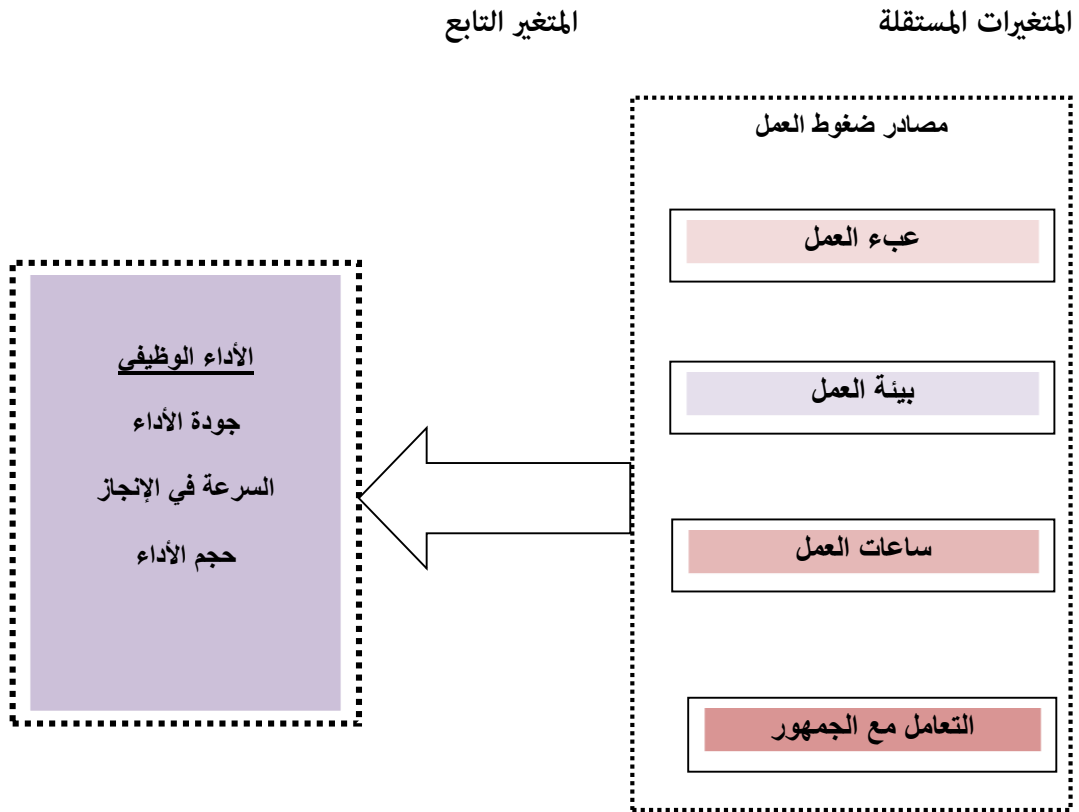
Ha4: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لـ التعامل مع الجمهور على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين.



## الفرضية الرئيسية الثانية:

هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للمتغير الوسيط المتغيرات الديموغرافية المتمثلة بـ(الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي) على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين.

6-1: مخطط الدراسة:



الشكل (1) مخطط الدراسة

المصدر: إعداد الباحثة بالاستفادة من الدراسات السابقة: (السعد ودرويش، 2008؛ بنات، 2009؛ المعشر، 2009؛ Dark & Salter, 2007؛ Hechanova et.al., 2006).

## 7-1: التعريفات الاصطلاحية والإجرائية:

ضغوط العمل: هي المثبرات التي يتعرض لها الممرض خلال عمله نتيجة عوامل داخلية للمستشفيات والمراكز أو عوامل خارجية، وقد تم تحديد هذه العوامل في هذه الدراسة بعدة عوامل هي: عبء العمل، بيئة العمل، ساعات العمل، التعامل مع الجمهور.

الأداء الوظيفي: مجموعة من السلوكيات الإدارية ذات العلاقة المعبرة عن قيام الممرض بأداء مهمته وتحمل مسؤولياته، وتتضمن جودة الأداء، وحسن التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء العمل، والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفاعلية (الحوامدة والفهداوي، 2002، ص174).

عبء العمل: هو كمية العمل المسندة للممرض/ة والمطلوب منه إنجازها في المستشفى أو المركز.

ساعات العمل: الفترة الزمنية المحددة من قبل المستشفى أو المركز ليقوم الممرض بإنجاز الأعمال المطلوبة منه خلالها وتحسب بعدد الساعات.

بيئة العمل: هي الظروف التي تحيط بالممرض أثناء تأديته لعمله في المستشفى أو المركز مثل الإضاءة والتهوية والحرارة.

التعامل مع الجمهور: هي العلاقة بين الممرض والموظفين الآخرين في المستشفى أو المركز سواء طبيب أو زميل من المهن الطبية الأخرى، وكذلك هي العلاقة مع أهل المرضى والمراجعين.

المستشفيات والمراكز في مخيم الزعتري للاجئين السوريين: هي كل المستشفيات والمراكز في مخيم الزعتري للاجئين السوريين: السعودي والإيطالي الأردني والمغربي والقطري وأطباء بلا حدود وجمعية العون الصحية والكويتي.

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

- المبحث الأول: ضغوط العمل
- المبحث الثاني: الأداء الوظيفي
- المبحث الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

1-2: المبحث الأول: ضغوط العمل:

1-1-2: مدخل:

ترجع كلمة ضغط (Stress) إلى الكلمة اللاتينية (Ctinger) والتي تعني السحب بشدة، وقد استخدمت كلمة الضغوط في القرن الثامن عشر لتعني "إكراهاً وقسراً"، وجهد قوي وإجهد وتوتر لدى الفرد أو لأعضاء الجسم أو قواه العقلية.

أما مفهوم ضغط العمل فقد نشأ في المؤسسات والمنظمات التي تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسة على العنصر البشري، حيث يفترض من هذه العناصر أن تقوم بواجباتها المهنية بأسلوب يتسم بالفاعلية لتقديم الخدمات المنتظرة منها على أكمل وجه، ولكن على الرغم من الرغبة الصادقة التي قد تكون لدى أولئك المهنيين ومؤسساتهم في تذليل العقبات التي تقف في طريق تقديم الخدمات المطلوبة إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة، وهذا ما يطلق عليه ضغوط العمل (Job Stress)، وهي بشكل عام المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم شعور التوتر، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني، والتشاؤم، وقلة الدافعية، وفقدان القدرة على الابتكار (إدريس، 1992، ص 317).

ويختلف الضغط من شخص لآخر نتيجة لاختلاف ردّات فعلهم تجاه التغيرات في العمل (Feldman, 1986, p.63).

## 2-1-2: مفهوم ضغوط العمل:

ثم تعددت مفاهيم ضغوط العمل ومع اختلاف اتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب الذين تناولوا هذا الموضوع. حيث عرف الخضيرى (1991، ص12) ضغط العمل بأنه: "كل تأثير مادي أو نفسي أو معنوي يأخذ أشكال مؤثرة على سلوك متخذ القرار، وتعيق توازنه النفسي والعاطفي، ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد، أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية والتنفيذية التي تواجه متخذ القرار في المنشأة".

وعرف كلاً من جودة واليابي (2003، ص31) ضغوط العمل بأنها: "حالة نفسية نتيجة لبعض المشكلات ومتطلبات الحياة التي تحتاج إلى حل، أو أنها نتيجة للمواقف التي يتعرض لها الأفراد وتتطلب منهم تصرف معين يخالف الأسلوب الذي اعتادوا عليه".

وعرف آخرون ضغط العمل بأنها: "الحالة الجسدية التي تشكل خطراً رفاه العمال، وتؤدي استمرارية هذه الضغوط إلى تعطيل فعالية العمل وزيادة وقت المرض وارتفاع معدل الدوران الوظيفي" (Yang, Pan & Yang, 2004).

وعرفت المنظمة الوطنية للصحة والسلامة المهنية ضغوط العمل بأنها: "حالة تسبب أضرار جسدية ونفسية وعاطفية للموظف نتيجة عدم مطابقة متطلبات الوظيفة مع القدرات والموارد والاحتياجات" (NIOSH, 2004).

أشار الكبيسي (2005، ص10) إلى أن ضغوط العمل: "هي الظروف أو الأحداث أو المواقف غير العادية التي يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل أو بسببها فتؤثر سلباً على راحتهم النفسية ومشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية أو الجسدية أو كليهما معاً".

وعرف أحمد (2007، ص20) الضغط بأنه "حالة تؤثر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي عملية تفكيره وهذه الحالة تؤثر على تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم الصحية".

أما المشعان (2001، ص 65-95) فقد عرف الضغوط بأنها "التغيرات البيئية المكثفة التي يمكن الاستجابة غير التوافقية لها وتراكمها مع العوامل العضوية والنفسية التي تشكل مجتمعاً ضاغطاً على الفرد ينتهي بعجزه عن الوفاء بالتغيرات البيئية والاجتماعية".

أما العديلي (1995، ص 244) فيرى أن الضغوط هي "عبارة عن ردود فعل الإنسان إزاء المؤثرات المادية والمؤثرات النفسية، وتتمثل ردود فعل الإنسان إزاء هذه المثيرات بالخوف والاضطراب والارتجاف وزيادة ضغط الدم والارتباك والشحوب والسرحان أو غياب الذاكرة، وبغير ذلك من ردود الفعل الجسدية والنفسية التي توحى بأن الفرد غير مرتاح للموقف".

وأكد آخرون بأن الإجهاد ليس مرض وإمّا حالة تحدث للفرد نتيجة التعرض لمجموعة واسعة من متطلبات العمل، والذي بدوره يؤدي إلى مجموعة من النتائج على عمل الفرد (Doherty & Tyson, 1998, P36).

وبناء على ما سبق يمكن تقديم التعريف الآتي لضغوط العمل: هي الانعكاسات السلبية على صحة الإنسان النفسية والجسدية بسبب المتطلبات التي تفوق طاقاته وقدراته في بيئة العمل.

2-1-3: عناصر الضغوط:

توجد عدة عناصر للضغوط والتي حددها سيزلاقي ووالاس (1991، ص 180) في ثلاثة عناصر أساسية هي: المثير، الاستجابة والتفاعل.

أولاً: عنصر المثير: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

ثانياً: عنصر الاستجابة: يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.

ثالثاً: عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

## 4-1-2: مصادر ضغوط العمل:

يتعرض الفرد للعديد من مصادر الضغوط سواء في عمله أو في بيته، وقد تنتج هذه الضغوط من البيئة المحيطة بالفرد أو من المنظمة التي يعمل بها أو من طبيعة الوظيفة. وقد صنف السالم (1990، ص2) مصادر الضغوط في ستة مصادر أساسية تؤثر في سلوك الأفراد وهي: طبيعة العمل، دور الفرد في المنظمة، سوء العلاقات في العمل، عدم تطور الوظيفة، الهيكل التنظيمي والمشكلات الذاتية للفرد.

كما صنف عسكر (1988، ص75) مصادر ضغوط العمل إلى مجموعتين هما:

المجموعة الأولى: تضم المصادر التنظيمية لضغوط العمل والتي من أهمها الاختلاف المهني، وعبء العمل، والمسؤولية عن الأفراد، والمستقبل الوظيفي، الافتقار إلى المشاركة في اتخاذ القرارات والمساندة الاجتماعية. المجموعة الثانية: تضم المصادر الفردية لضغوط العمل، ومن أهمها نمط الشخصية، القدرة على التحكم في الأحداث، القدرات والحاجات، معدل التغيير في حياة الفرد والسمات الشخصية الأخرى.

وفي هذا القسم من الدراسة قامت الباحثة بتوضيح مصادر الضغط المتعلقة بموضوع الدراسة وهي:

عبء العمل، بيئة العمل، ساعات العمل، التعامل مع الجمهور. بشيء من التفصيل:

أولاً: عبء العمل:

يعتبر عبء العمل من أهم أسباب ضغوط العمل والتي حازت على اهتمام كبير من قبل المختصين في هذا المجال.

ويعني عبء العمل حجم المهام الموكلة للفرد والمطلوب إنجازها وقد تكون هذه المهام أعلى من المعدل المقبول، أو زيادة هذه الأعباء لمهام لا يستطيع القيام بها ضمن الوقت المتاح، أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد (العميان، ص18، 2002).

يقصد بزيادة عبء العمل: كثرة الأعمال والواجبات والمهام المطلوب من الفرد القيام بها في وقت محدد أو عدم تناسب إمكانات الفرد العلمية والمهنية للقيام بهذه الواجبات (الشقيرات، 2004، ص157).

ويعتبر العمل عبئاً على الموظف عندما يكون أكثر من طاقته ويتضح هذا عند ممارسة بعض الأعمال الصعبة والتي تتطلب جهداً جسدياً كبيراً مع عدم إعطاء الموظف الوقت الكافي للقيام بهذا العمل، وقد دلت كثير من الإحصائيات والدراسات أن هناك علاقة بين اعتلال الصحة العقلية للموظف من جانب وصعوبة العمل وقصر الوقت المخصص لإنجازه من جانب آخر، كما أن المشرفين والمدراء الذين تتطلب أعمالهم قضاء وقتاً أكثر في بيئة العمل خاصة عند ممارسة الاتصالات الهاتفية والاجتماعات ومقابلة العملاء والجمهور يكونون أكثر عرضة لضغوط العمل (القبيسي، 2006، ص58).

إذا كان العمل الزائد الذي يفوق طاقة المرء يمثل سبباً أو مصدراً للضغط، فإن قلة العمل التي تؤدي بالأفراد إلى البطالة المقنعة التي تعد أيضاً سبباً من أسباب ضغوط العمل، أن العمل القليل لا يؤدي في الغالب إلى استثارة حماس واهتمام الأفراد بل قد يؤدي بهم إلى الشعور بالخوف والقلق والتمارض والإهمال وذلك لشعورهم بعدم أهميتهم في العمل ككل (هيجان، 1998، ص171).

ثانياً: بيئة العمل المادية:

بيئة العمل هي كل ما يحيط بالموظف أثناء قيامه بعمله وتؤثر في أدائه لعمله.

تعتبر بيئة العمل المادية من أكثر العوامل تأثيراً على الأفراد وسبباً مباشراً من أسباب نشوء ضغوط العمل، ومن أمثلة ذلك: سوء حالة الكارافان والحرارة والبرودة أو التغيير المفاجئ لأوقات العمل، سوء الأجهزة والمعدات أو استخدام تقنية أعلى من قدرات الموظف أو معدات قديمة كثيرة الأعطال مما تسبب بطئاً في الإنتاج (القبيسي، 2006، ص59).

تتمثل الظروف التي تسبب الإرهاق والتوتر والشعور بالقلق بعدة نواحي هي بيئة العمل المادية وطريقة تصميم بيئة العمل، مستوى الإضاءة، الضوضاء ودرجة الحرارة والرطوبة، طريقة توزيع المكاتب والمسافة بينها، تواجد مواد كيميائية سامة، ومواد إشعاعية، تلوث الهواء، مخاطر على امن وسلامة الفرد، الازدحام وعدم توافر الخصوصية للموظفين (McShane and Glinow, 2003, P200).



ثالثاً: ساعات العمل:

يعتبر الوقت عامل مهم لا يمكن الاستغناء عنه ويعد من أهم عناصر الإنتاج، وقد حثنا الإسلام على استثمار الوقت على أفضل وجه ليعود بالفائدة على الفرد والمجتمع. حيث أن الوقت هو العنصر الأكثر تطلباً، والأكثر مرونة في الوجود للاستغلال وإذا انقضى لا يمكن إرجاعه، وكل ما نستطيع عمله هو قضاء سواء أختار المرء ذلك أم لا (أبو شيخة، 1997، ص48).

وهناك الكثير من العوامل التي تؤثر في الأداء الوظيفي بشكل عام ومن هذه العوامل ما يتعلق باستغلال وقت العمل أفضل استغلال "ويعتبر الممرض في أي جهاز ملتزماً في تأديته لواجبات عمله بوقت دوام محدد وبالتالي يكون مسؤولاً ومسئلاً عن كيفية استغلاله لهذا الوقت الذي حدد له" (البدوي، 1986، ص19-24).

وزيادة عدد ساعات العمل الليلي والنهاري، وما يتطلبه ذلك من السهر لساعات طويلة، ووضع الممرض تحت الطلب والخدمة في أي وقت كان بحكم المستجدات الطارئة، كل ذلك من شأنه التأثير السلبي على الأداء المهني الاعتيادي للممرضين والممرضات تجاه النزلاء في المستشفى وقيام أجسامهم بالوظائف الفسيولوجية الطبيعية (سعادة، 2003، ص140).

وفي دراسة أجرتها عبد القادر وهياجنة (2008، ص86) لدراسة اثر المناوبات الليلية على ممرضين العناية الحثيثة وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير كبير للمناوبات الليلية على أداء الممرضين.

رابعاً: التعامل مع الجمهور:

يعتبر التعامل مع الناس فن من أهم الفنون نظراً لاختلاف طبائعهم وعاداتهم، لذا يجب على الفرد كسب احترام وتقدير الآخرين وذلك لبناء حسن التعامل مع الآخرين، ولقد قرر الخالق جل وعلا مبدأ التعامل بين الناس وجعله ضرورة بشرية وسنة كونية في قوله تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَى وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ﴾ [الحجرات: 13].

وبما أن بيئة العمل مشحونة بالصراعات والخلافات كل هذا يؤدي إلى الشعور بالإحباط وإلى التأثير سلباً على أداء العمل، وبالنسبة لعمل الممرضين يشكل التعامل مع الكوادر الطبية الأخرى والمرضى وعائلاتهم مصدراً آخر للضغوط التي قد تؤدي إلى ضعف الأداء وإلى خلق مشاكل في بيئة العمل.

2-1-5: آثار الضغوط:

لقد بينت بعض الدراسات أن الضغوط المهنية ليست سلبية بالمطلق، وإنما يوجد للضغوط المهنية آثار إيجابية عند حد ملائم، ولكن إذا زادت عن هذا الحد تصبح لها آثار سلبية، وركزت معظم الدراسات على الآثار السلبية له لما لها من تأثير على مستوى الفرد والعمل.

2-1-5-1: الآثار الإيجابية:

وضح العميان (2004، ص166) الآثار الإيجابية لضغوط العمل:

تحفز على العمل.

تجعل الفرد يفكر ويركز في العمل.

ينظر الفرد إلى عمله بتميز.

التركيز على نتائج العمل.

النوم بشكل مريح والنظر للمستقبل بتفاؤل.

المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.

الشعور بالمتعة والإنجاز.

تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة.

المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

2-5-1-2: الآثار السلبية:

على مستوى الفرد:

وضح العميان (2004، ص167) أن تأثير الضغوط على الفرد لا ينحصر في جانب واحد وإنما يمتد ليشمل الجوانب السلوكية والنفسية والجسدية:

الآثار السلوكية: حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأمط سلوكه المعتاد، وعادة ما تكون هذه التغيرات ذات آثار سلبية على المدى القصير والمدى الطويل، ومن أهم تلك التغيرات: المعاناة من الأرق، الإفراط في التدخين، اضطراب الوزن وفقدان الشهية، التغير في عادات النوم، استخدام الأدوية المهدئة، العدوانية والتخريب، وعدم احترام الأنظمة والقوانين المرعية في العمل.

الآثار النفسية: حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها في تفكير الفرد على علاقاته بالآخرين، ومن أهم تلك الأعراض النفسية: الحزن والكآبة، الشعور بالقلق، النظر إلى المستقبل بتشاؤم، التصرف بعصبية شديدة، عدم القدرة على التركيز، فقد الثقة بالغير، النسيان المتكرر، الحساسية للنقد من جانب الآخرين، عدم الاتزان الانفعالي، صعوبة في التحدث والتعبير، التردد واللامبالاة.

الآثار الجسدية: تمتد نتائج تزايد الضغوط على الفرد بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية، ومن أهمها الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغوط في العمل: الصداع، قرحة المعدة، السكري، أمراض القلب وضغط الدم،.....الخ.

على مستوى العمل:

أورد بلال (2005، ص142) الآثار المترتبة على ضغوط العمل على مستوى المنظمة من حيث ضعف مشاركة الفرد في العم نتيجة الغياب والتأخر عن العمل، والشكاوي والتظلمات وما يترتب على ذلك من تدني في الإنتاج وارتفاع نسبة الحوادث، وتدني مستوى الروح المعنوية والأداء والولاء التنظيمي نتيجة عدم التحمس للعمل، وضعف الاتصال بين العاملين لإضافة العدوانية في بيئة العمل.

2-2: المبحث الثاني: الأداء الوظيفي:

1-2-2: مدخل:

يعتبر موضوع الأداء الوظيفي من المفاهيم المهمة التي نالت نصيباً كبيراً من قبل الباحثين وذلك لأهمية هذه المفهوم على مستوى الفرد والعمل.

وفي هذا القسم من الدراسة ستقوم الباحثة بالحديث عن مفهوم الأداء الوظيفي وبعض المفاهيم المرتبطة به.

2-2-2: مفهوم الأداء الوظيفي:

يرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والعمل ويحتل مكانة خاصة داخل أي عمل باعتباره الناتج لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والعمل والدولة وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء، والأداء الوظيفي يشير إلى محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الهدف المرغوبة (الريبق، 2005، ص58).

تطلق كلمة الأداء على عدة معانٍ وعبارات، فهي تعبر عن التزام الممرض بمتطلبات وظيفته التي أسندت إليه مهامها من الالتزام بمواعيد الدوام الرسمي في الحضور والانصراف والالتزام بواجبات ومهام الوظيفة، والالتزام بالآداب والأخلاق الحميدة داخل العمل وتحمله للأعباء والمسؤوليات المسندة على عاتقه (العنزي، 2004، ص32).

ويعرّف الأداء الوظيفي هو "قيام الممرض بالمهام الموكلة إليه ضمن مسؤولياته وفقاً لقدراته وتأهيله لأداء هذه المهام على الوجه الأكمل الذي يحقق أهداف العمل (مخامرة، 2004، ص32).

وأشار Campbell and Wise (1990) بأن الأداء الوظيفي يتكون من السلوكيات التي يمكن ملاحظتها على الأفراد في وظائفهم ولها صلة في تحقيق أهداف العمل.

وعرف الماضي (1996، ص13) الأداء بأنه: "النتائج الذي حققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال".

وعرف الأداء الوظيفي (Leveyr 2001, P50) بأنه "نتيجة لثلاثة عوامل معاً هي المهارة، الجهد، وطبيعة ظروف العمل، حيث تشمل المهارات المعرفة والقدرات والكفاءات التي يجلبها الفرد للعمل، أما الجهد فهو درجة الدافع لدى الممرض لإنجاز عمله، وطبيعة ظروف العمل وملائمتها لتسهيل وتحسين إنتاجية الفرد".

وقام (Motowidlo 2003, P40) بتعريف الأداء الوظيفي بأنه: "الأداء الكلي المتوقع للمنظمة من عينات سلوك منفصلة لكل فرد خلال فترة مدة من الزمن".

وعرف (Severin 1999, P125) الأداء انه ما يقوم به الفرد من مهام وواجبات ومسؤوليات أثناء ممارسته لعمله، وذلك وفقاً للمعدل المطلوب منه إنجازه.

وعرف آخرون الأداء الوظيفي (Seatang et al., 2010, P33-45) بأنه "نتائج السلوك البشري في المنظمة التي يعمل بها، وبالتالي يمكن القول أن نجاح أو فشل العمل يعتمد على الأداء الوظيفي للأفراد الذين يعملون بها".

وعرف كل من (Hoy & Miskel 1999, P99) الأداء بأنه يتضمن قدرة الممرض على تنفيذ مسؤولياته والأعمال التي تكلفه الإدارة بالقيام بها على نحو يحقق مصالح المنظمة ويضمن تنفيذ الخطط التي يضعها العمل.

وعرف الحوامدة والفهداوي (2002، ص174) الأداء الوظيفي بأنه: "مجموعة من السلوكيات الإدارية ذات العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهمته وتحمل مسؤولياته، وتتضمن جودة الأداء، وحسن التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء العمل، والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفاعلية".

يتجه العديد من الباحثين إلى التمييز بين السلوك والأداء والإنجاز، ويرون أن السلوك هو وما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمات التي يعملون بها، أما الإنجاز هو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، في حين الأداء هو التفاعل بين السلوك والإنجاز أي أنه يعبر عن مجموع الأعمال والنتائج معاً (Bartram & Casimir, 2007, P4).

وتقترح الباحثة التعريف التالي للأداء الوظيفي: ناتج عمل الفرد في المنظمة وقيامه بمهامه ومسؤولياته في تحقيق أهدافها ويتأثر بمجموعة من العوامل الداخلية للمنظمة الخارجية.

وتظهر أهمية الأداء على صعيد الأعمال الإدارية من خلال الاهتمام المتزايد والمميز من قبل إدارات الأعمال نتيجة التحويلات التي تجري في هذه المنظمات من حيث الأهداف والاستراتيجيات والسياسات والبرامج التي تعتمد على نتائج الأداء (الحسيني، 2006، ص 240)، باعتباره محصلة جميع الأنشطة على مستوى الفرد والعمل والدولة، وبسبب هذه الأهمية فأنها تعطى اهتماماً جوهرياً من قبل إدارة الموارد البشرية في الأعمال المعاصرة، بهدف تحقيق المزايا المتمثلة برفع الروح المعنوية للعاملين وإشعارهم بالعدالة، ودفعهم إلى تحمل المسؤولية، وتوفير الأسس الموضوعية لمهام الموارد البشرية وتحقيق الأهداف التنظيمية (سام، 2007، ص 42).

فأداء الفرد يعكس ولائه للعمل، ويمثل أداء الأفراد أداء الأقسام والدوائر التي ينتمون إليها وبالتالي يعكس أداء العمل ككل، وعلى الرغم من اختلاف الباحثين في تعريف الأداء إلا أن هناك عوامل تجمع هذه التعريفات وهي كما يلي (هاينز، 1999، ص 273):

الموظف: بما لديه من معرفه ومهارات وقيم واتجاهات ودوافع خاصة للعمل.

الوظيفة: من حيث متطلبات شغلها وتحدياتها وما تقدمه من فرص للممرض.

الموقف: وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية التي تضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

يمكن تقسيم الأداء إلى ثلاثة مستويات على النحو التالي (مخيمر، 2000، ص 9-10):

1- الأداء الفردي:

وهي الأعمال التي يمارسها الممرض للقيام بمهامه ومسؤولياته الوظيفية وصولاً إلى تحقيق الأهداف الموضوعية والتي تساهم بدورها في تحقيق أهداف الوحدة التنظيمية، حيث يقوم الرئيس المباشر للممرض بتقييم أدائه، من خلال مجموعة متنوعة من المقاييس التي تشمل على مواضيع تتعلق بالوقت المستنفذ، والتكلفة والجودة ليتم من خلال تقييم أداء الفرد، وصولاً للتأكد من أن أنظمة العمل ووسائل التنفيذ في مختلف الإدارات، إلى أكبر قدر ممكن من الإنتاج وبأقل تكلفة، وبسرعة جيدة، وعلى مستوى مناسب من الجودة والإتقان، وفق مؤشرات قياس الأداء الفردي المتمثلة في الوقت المعياري، والتكلفة المعيارية، ودرجة تحقيق الأهداف المعيارية.

2- أداء الوحدات التنظيمية:

ويتعلق بالأعمال التي تمارسها الوحدات التنظيمية لأداء دورها في تنفيذ مهامها واضطلاعها بواجباتها ومسؤولياتها المؤسسية، وصولاً لتحقيق الأهداف التي وضعت لها على ضوء الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة وسياستها العاملة، حيث يقوم بتقييم هذا النوع من الأداء كل من الإدارة العليا، وأجهزة الرقابة الداخلية.

وتشمل مواضيع القياس الفعالية الاقتصادية والفعالية الإدارية، أما بالنسبة لمؤشرات قياس الوحدات التنظيمية فتركز على درجة تقسيم العمل، ودرجة التخصيص، ونظام إنتاج المخرجات ودرجة المركزية، وفعالية الاتصالات.

### 3- الأداء المؤسسي:

هو محصلة كل من الأداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية، بالإضافة إلى أخذه بالاعتبار المؤثرات الداخلية المتعلقة بالمنظمة والمؤثرات الخارجية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية، أي أنه المنظومة المتكاملة لنتائج أعمال المنظمة في ضوء تفاعلها مع عناصر البيئة الداخلية والخارجية، فهو النتيجة النهائية التي تسعى المنظمة للوصول إليها.

ويقوم بتقييم الأداء المؤسسي كل من أجهزة الرقابة المركزية وأجهزة السلطة التشريعية، وأجهزة الرقابة الشعبية، وتشمل مواضيع القياس الفعالية البيئية، الفعالية السياسية. أما مؤشرات القياس فتتضمن درجة القبول الاجتماعي لقرارات المؤسسة، ودرجة الاستقلالية في عمل المؤسسة.

#### 2-2-4: عناصر الأداء:

يتكون الأداء من عدة عناصر أساسية، وقد حاول الباحثون التعرف على هذه العناصر للمساهمة في دعم وزيادة فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين، وقام درة (درة، ص96، 2003) بالإشارة إلى عناصر الأداء الوظيفي التالية:

كفايات الممرض: وهي تعني ما لدى الممرض من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء يقوم به ذلك الممرض.

متطلبات العمل (الوظيفية): وتشمل المسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.

بيئة التنظيم: وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء: التنظيم وهيكله وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة، والعوامل الخارجية مثل العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية.



محددات ومعايير الأداء الوظيفي: يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها، ونظراً لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء، واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينها.

## 2-2-5: العوامل المؤثرة في الأداء:

يعد مستوى الأداء محصلة لعدة عوامل يتصل بعضها بالفرد كقدراته ومهاراته ويتصل بعضها بالتنظيم كوضوح المهام والتقنية المستخدمة في العمل، وقد صنفتها البعض على أنها عوامل عامة وعوامل فنية وعوامل تنظيمية وبشرية وصنفتها آخرون على إنها عوامل خارجية، خارجة عن سيطرة الإدارة وعوامل داخلية خاضعة بدرجات متفاوتة لسيطرة الإدارة (حريم، 1998، ص 289).

كما حددها البلوي (2008، ص 36) الوارد ذكره بالنسبة لتأثير تلك العوامل على أداء العاملين بعاملين رئيسين هما:

عوامل إنسانية: وتشمل قدرة الفرد على الأداء الفعلي للعمل وتحدد من خلال المعرفة والتعليم بالإضافة إلى التدريب وتتضمن كذلك رغبته في العمل والتي تتأثر بظروف العمل المادية وظروف العمل، وحاجات ورغبات الفرد من العمل.

عوامل فنية: تشمل التقدم التكنولوجي، الهيكل التنظيمي، ونوعية المواد المستخدمة، وطرق العمل وأساليبه.

## 2-2-6: محددات الأداء:

هناك عدة محددات للأداء فالسلوك الإنساني هو محدد للأداء وهو محصلة التفاعل بين الفرد نفسه ونشأته والموقف الذي يوجد فيه، والأداء لا يظهر نتيجة لدوافع أو ضغوط نابعة من الفرد نفسه، وإنما هو نتيجة للتفاعل والتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى المحيطة به (هلال، 1999، ص 26).

ويمكن القول أن محددات الأداء تستند إلى ثلاث متغيرات هي:

1- الجهد المبذول في العمل: وهو يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل ومدى دافعيته للأداء.

2- القدرات والخصائص الفردية: وهي القدرات الفردية والخبرات السابقة والتي يتوقف الجهد المبذول عليها.

3- إدراك الفرد لدوره الوظيفي: تتمثل في سلوك الفرد الشخصي أثناء الأداء لتصوراته وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها عمله.

2-2-7: تقييم الأداء:

يعتبر تقييم الأداء الطريقة المثلى لتقييم أداء الممرض في عمله ويعد جزءاً من التطوير الوظيفي.

2-2-7-1: مفهوم وأهمية تقييم الأداء:

يعتبر تقييم الأداء أحد الوظائف المتعارف عليها في إدارة الأفراد والموارد البشرية في العمل، وهذه الوظيفة ذات المبادئ وممارسات علمية مستقرة، وتقييم الأداء هو نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم (بنات، 2009).

وعرف آخرون تقييم الأداء بأنه: "عملية تتم وفق نظام رسمي موضوع مسبقاً من قبل إدارة الموارد البشرية، يتم بموجبه قياس أداء العاملين وسلوكهم وتقييمها في أثناء العمل، وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة لهذا الأداء والسلوك وتحديد نتائجهما خلال فترة زمنية معينة محددة مسبقاً (درة، 2008، ص270).

ويعرف تقييم الأداء بأنه عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية أدائه، وتنفيذ العملية لتحديد فيما إذا كان الأداء جيداً أم لا، وفي أي مجالات (برنوطي، 2004، ص378).

وعرفه Richard (2002, P1) بأنه نظام إداري رسمي يستخدم للتعرف على جودة الأداء الفردي في أية منظمة.

إن تقييم الأداء يعني تقدير كفاءة العاملين ومسلكتهم فيه، وأنه نظام رسمي مصمم من أجل قياس وتقييم أداء سلوك الأفراد أثناء العمل، وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة والمنظمة لهذا الأداء والسلوك ونتائجها خلال فترات زمنية محددة ومعروفة (نصر الله، 2002، ص169).

وعرف الأداء أيضاً بأنه "واحدة من أهم الأنشطة التي تعكس كلاً من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، ويمثل كفاءة الفرد للوصول إلى المستوى المطلوب من الإنجاز في العمل" (AL-Harbol,2002)..

2-7-2-2: فوائد تقييم الأداء:

أن عملية تقييم الأداء عملية مهمة تعود بالفوائد على الفرد وعلى العمل ككل منها (زويلف، 1998، ص240):

رفع الروح المعنوية للعاملين: أن جو من التفاهم والعلاقات الحسنة يسود العاملين ورؤسائهم عندما يشعرون أن جهودهم وطاقتهم في تأديتهم لأعمالهم في موضع تقدير واهتمام من قبل الإدارة، وان هدف الإدارة الأساسي من وراء التقييم هو معالجة نقاط الضعف في أداء الفرد على ضوء ما يظهره التقييم، كما أن اعتماد الترقية والعلاوات والتقدم على تقييم موضوعي عادل لأداء الفرد سيخلق الثقة لدى المرؤوسين برؤسائهم وبالإدارة، كل ذلك يدفع الفرد من أن يقدم على العمل راضياً باستعداد وجداني وما الروح المعنوية إلا ذلك الاستعداد الوجداني نحو العمل والذي يساعد العاملين على زيادة الإنتاج.

إشعار العاملين بمسؤولياتهم: إذ عندما يشعر الفرد أن نشاطه وأدائه في العمل هو موضوع تقييم من قبل رؤسائه المباشرين، وأن نتائج هذا التقييم سيترتب عليها اتخاذ قرارات هامة تؤثر على مستقبله في العمل فإنه يشعر بمسؤوليته تجاه نفسه والعمل معاً، ويبدل أقصى جهده وطاقته التي يمتلكها لتأدية عمله على أحسن وجه لكسب رضا رؤسائه.

وسيلة لضمان عدالة المعاملة: حيث تضمن الإدارة عند استخدامها أسلوباً موضوعياً لتقييم الأداء، أن ينال الفرد ما يستحقه من ترقية أو علاوة أو مكافأة على أساس جهده وكفاءته في العمل، كما تضمن الإدارة معاملة عادلة ومتساوية لكافة العاملين، كما أن تقييم العاملين يقلل من إغفال كفاءة العاملين من ذوي الكفاءات والذين يعملون دون ضجيج وبصمت.

الرقابة على الرؤساء: إذ أن تقييم الأداء يجعل الإدارة العليا في العمل قادرة على مراقبة وتقييم جهود الرؤساء وقدراتهم الإشرافية والتوجيهية من خلال نتائج تقييم الأداء المرفوعة من قبلهم لتحليلها ومراجعتها زمن خلال ذلك يتسنى للإدارة العليا تحديد طبيعة معاملة الرؤساء للمرؤوسين، ومدى تقييم استفادتهم من التوجهات المقدمة من قبل رؤسائهم.

استمرار الرقابة وإشراف: إذ أن الوصول إلى نتائج موضوعية وصحيحة من خلال تقييم أداء العاملين يتطلب وجود سجل خاص لكل فرد يسجل فيه القائمون على عملية التقييم ملاحظاتهم على الأداء بشكل مستمر وهذا العمل يتطلب من الرؤساء ملاحظة ومراقبة أداء مرؤوسيهم باستمرار ليكون حكمهم قائماً على أسس موضوعية.

تقييم سياسات الاختيار والتدريب: حيث تعتبر عملية تقييم الأداء بمثابة اختبار للحكم على مدى سلامة ونجاح الطرق المستخدمة في اختبار وتدريب العاملين بما يشير إلى مستوى تقييم الأداء، فإذا دلت نماذج التقييم على معدلات مرتفعة باستبعاد العوامل المؤثرة الأخرى، ويعتبر هذا دليلاً على سلامة وصحة الأسلوب المتبع لاختيار العاملين وتعيينهم إلى جانب تقييم البرامج التدريبية ومعرفة مدى استفادة العاملين منها وذلك لتحديد الثغرات والعمل على تلاشيها في المناهج والبرامج التدريبية المنوي تنفيذها مستقبلاً.

2-2-3: مبادئ تقييم الأداء:

هنالك مبادئ عديدة يجب الاسترشاد بها عند القيام بعملية تقييم الأداء ومن أهم هذه المبادئ (أبو النصر، 2012، ص 129-130):

مبدأ الوضوح: بمعنى اعتماد كل قياس وتقييم الأداء على معايير أداء وأهداف واضحة.

مبدأ الموضوعية: أي ضرورة استخدام مفاهيم ومعايير موضوعية موحدة لقياس وتقييم أداء العاملين في العمل الواحد أو المجموعة الواحدة.

مبدأ الشمول: وذلك بأن يشتمل تقييم الأداء على كل الإيجابيات والسلبيات، أو على كل مناطق القوة والضعف، بحيث لا يتم تغليب أحدهما على الآخر، أو إدراك السلبيات دون الإيجابيات أو العكس.

مبدأ التكامل: وذلك بأن بنود التقييم متضمنة كل الجوانب العامة المتعلقة بالأداء كالاتجاهات والمعارف والسلوك والمهارات، لا أن يتم الاهتمام ببعض البنود دون الأخر.

مبدأ الاستمرارية: بحيث تكون عملية تقييم الأداء مستمرة على مدار العام وليست عملية موسمية في شهر من شهور السنة.

مبدأ المشاركة: ويقصد به مشاركة المرؤوس في جميع مراحل وخطوات عملية التقييم.

ومن خلال ذلك يمكن القول أنه عند إتباع تلك المبادئ في تصميم معايير الأداء وتنفيذها سيكون لها الأثر الإيجابي للوصول إلى الأهداف المرجوة من عملية التقييم.

2-2-7-4: معايير تقييم الأداء:

ويمكن تقسيم معايير الأداء إلى عدة أنواع كما يلي (الحراشة، 2011، ص 107-108):

معايير نوعية: وهي ترتبط بجميع نشاطات العمل، وتعبر عن أداء العمل بمستوى معين من حيث دقة الأداء وجودته، والتي تفضي إلى تقديم الخدمات بما يتلاءم والتوقعات الضمنية والصريحة للمستفيدين.

معايير كمية: ويقصد به حجم العمل المنجز وفق قدرة وإمكانات الممرض على تحمل أعباء العمل وفي الوقت نفسه لا يقل حجم العمل عن قدرته وإمكاناته.

معايير تكلفة: ما هي تكلفة تحقيق النتائج، ومدى اهتمامه واستخدامه للعناصر قبل المواد الخام والآلات والمعدات والخدمات.

معايير زمنية: ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض، مما يحتم استغلاله الاستغلال الصحيح في كل لحظة لإنجاز المهام، فهو بيان توقعي متى يتم تنفيذ المسؤوليات، ويمكن أن يكون محدداً لمدة وفترة تنفيذ في نفس الوقت أو أحدهما لإنجاز العمل في إطار النظم والتعليمات المعمول بها لتحقيق أهداف العمل.

معايير معنوية: تتعلق بمجالات غير ملموسة كالقيم مثلاً ودرجة إخلاص العاملين وولائهم للعمل وروحهم المعنوية وغيرها(عليان، 2007، ص164).

2-2-7-5: طرق تقييم الأداء:

هناك أكثر من طريقة وأداة لتقييم أداء العاملين، سواء في أدب الإدارة أو في الواقع التطبيقي، بعض هذه الطرق توفر مجموعة من البيانات يهتم العاملين التعرف عليها للوقوف على تقدمهم في الأداء ولكنها لا توفر مجموعة البيانات اللازمة لمتخذي القرارات في مجال شؤون الأفراد، والبعض الآخر تعتمد عليه الإدارة في تنمية العنصر البشري(عيشي، ص23، 2006).

وتختلف طرق تقييم أداء العاملين، فمنها التقليدية ومنها الحديث، وتقوم المنظمة بأاتباع ما يتناسب من هذه الطرق مع أعمالها وطبيعتها وفيما يلي عرض لبعض هذه الطرق:

طريقة الترتيب: يكون الرئيس فكرة عامة عن أفراد، وبالتالي يمكنه أن يقوم بترتيبهم تصاعدياً أو تنازلياً، تتطلب هذه الطريقة وجود عدد محدد من الأفراد حتى يستطيع الرئيس ترتيبهم، كما تمتاز بالسهولة والبساطة، لكنها تفتقد للموضوعية ولا تعطي نتائج دقيقة لأنها تعتمد على الحكم الشخصي، كما أنها صعبة عند وجود عدد كبير من الأشخاص (حجازي، 2005، ص280).

طريقة الأحداث الجوهرية(الحرجة): تركز هذه الطريقة على قيام الرئيس المباشر بتدوين المعلومات عن سلوكيات الممرض وعن بعض الحالات والأحداث الجوهرية سواء كانت إيجابية أو سلبية، مع ضرورة تدوين الحدث والتاريخ في سجلات معدة لهذا الغرض، ومن عيوب هذه الطريقة أنها تتسم بالرقابة الشديدة، كما أنها تنتج عنها علاقات شخصية بين الرئيس والمرؤوسين من قبل الرئيس الأمر الذي قد يؤثر على أداء العامل أو الممرض(ابو النصر، 2012، ص139).

طريقة التوزيع الإجباري: وفقاً لهذه الطريقة يطلب من المقيم (الرئيس) وضع مجموعة المرشحين (المرؤوسين) المطلوب تقييمهم في مجموعات مختلفة من حيث درجة أو مستوى التقييم، وعادة ما يتم تقييم الأفراد ووضعهم في فئات تقييم تحمل أوزان مختلفة وذلك بناءً على رأي المقيم بشكل عام، حيث يتراوح فئات التقييم بين ضعيف وأقل من المتوسط وأعلى من المتوسط، وجيد، ومن المشاكل التي قد تواجه المقيم خلال استخدامه لهذه الطريقة هو ما يواجهه من استياء لدى المرشحين أو الأفراد موضع التقييم نتيجة اعتقادهم أنه يتم توزيعهم بهذا الأسلوب بشكل غير عادل من منطلق أنه لا يجوز التقييم على أساس أن جميع الظواهر الطبيعية متماثلة (الزعبي، 2009، ص211).

طريقة تقييم الأداء 360 درجة: وفقاً لهذه الطريقة يجري تقييم الفرد من جانب كافة المحيطين به على شكل دائرة قطرها 360 درجة، من جانب كل من الرئيس، الزميل، المرؤوس، العميل الداخلي، العميل الخارجي، تصب هذه التقييمات في وعاء لدى الرئيس يستعين به في إعداد تقاريره عن أداء مرؤوسيه، وتضمن هذه الطريقة تنوع المعلومات مما يقلل من التحيز القائم على المعرفة الشخصية أو أي عوامل من شأنها التأثير على قرار المقيم، كما تستخدم كأساس أو محدد للتعين والتدريب وتحديد المهارات اللازمة من الموارد البشرية (ماكليود، 2000، ص832).

طريقة التدرج: حسب هذه الطريقة يتم وضع تصنيفات للأفراد العاملين، إذ يمثل كل تصنيف درجة معينة للأداء فقد تكون هناك ثلاث تصنيفات كالتالي: الأداء المرضي، الأداء غير مرضي، الأداء المتميز. توضح هذه التصنيفات من قبل الإدارة أو المقيم ومن ثم مقارنة أداء الأفراد وفقاً لهذه التصنيفات المحددة مسبقاً، حيث يوضع كل فرد وفقاً لدرجة أدائه، لذلك كل فرد من الأفراد العاملين إما أن يتسلم درجة متميزة أو مرضي، أو غير مرضي (ربابعة، 2003، ص90).

طريقة قوائم المراجعة: من خلال هذه الطريقة يستخدم المقيم قوائم بالأوصاف السلوكية المحددة من قبل الأفراد أو الأقسام، وعلى المقيم أن يؤشر ويختار العبارة أو الصفة التي تصف أداء الأفراد العاملين ويكون تأشير المقيم الذي هو في الغالب المشرف المباشر إما بنعم أو لا، وعند إتمام قائمة المراجعة تذهب إلى إدارة الأفراد لتحليلها وتحديد الدرجات والأوزان لكل عامل من العوامل المحددة في القائمة حسب درجة أهميتها، وثم يعود التقييم النهائي من الأفراد إلى المشرف المباشر لمناقشته مع الأفراد العاملين (عباس، 1999، ص244).

طريقة المقارنة الثنائية: يقوم المقيم وفقاً لهذه الطريقة بالمقارنة الثنائية بين كل فرد مع الأفراد العاملين الذين يخضعوا للتقييم في المجموعة نفسها للوصول إلى أفضل الموظفين، وتساهم هذه الطريقة في جعل طريقة ترتيب الأفراد وفقاً لمعدلات الأداء أكثر دقة حيث يتم مقارنة كل فرد بالنسبة لكل خاصية بباقي الأفراد، وتتميز هذه الطريقة بأنه في حال قيام أكثر من شخص بعملية المقارنة في الغالب سوف يصلون إلى نفس النتائج تقريباً، ويعاب عليها أن فعاليتها محدودة إلى حد كبير بعدد الأفراد المطلوب تقييم أدائهم حيث تزداد المقارنات في حال الأعداد الكبيرة مما يصعب عملية التقييم التي تحتاج إلى جهد كبير من المقيم (الصيرفي، 2010، ص 93-96).

2-7-6: معوقات قياس الأداء الوظيفي:

تواجه عملية قياس الأداء الوظيفي مجموعة من الصعاب والمعوقات التي قد تحول دون قياس الأداء بالطريقة الصحيحة وقد ذكر (اللوزي، 2002، ص 219) بعضاً كما يلي:

1- يجب الابتعاد عن التحيز عند القيام بقياس الأداء.

2- الابتعاد عن المزاجية في عمليات القياس.

3- الاعتماد على الموضوعية قدر الإمكان.

4- عدم وضوح الأهداف عند القيام بهذه العملية.

5- صعوبة تطوير معايير لقياس بعض الأعمال وخاصة النوعية منها.

2-3: المبحث الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي:

تعاني العديد من المؤسسات بما في ذلك المستشفيات من المشاكل المتعلقة بضغوط العمل.

حيث يؤثر ضغط العمل على مستوى الأداء في الكثير من مهام العمل، فعند مستوى منعدم أو منخفض جداً من الضغط، يحافظ الفرد على مستوى الأداء الحالي وفي هذا المستوى فإن الفرد لا يستحث أو ينشط، أو لا يعاني من أي ضغط ومن المحتمل أن الفرد يرى عدم وجود أي سبب لتغيير مستوى الأداء، وغياب الضغط في أي موقف لا يتسبب غالباً في حدوث أي تغيير، ومن جهة أخرى



فبعد مستويات الضغط المنخفضة تبين أن الفرد يستحث وينشط بدرجة كافية لتحفيزه على زيادة مستوى الأداء (عسكر، 1988، ص 20).

يفترض أن يؤدي التوافق بين قدر العمل الذي يمارسه الفرد وإمكاناته الخاصة إلى ارتفاع الأداء والشعور والرضا، في حين أن عدم التوازن بين تلك الأطراف يؤدي إلى زيادة حدة الضغوط على الممرض بوصفه فرداً والى تدني عامل الرضا لديه (القبلان، 2004، ص 121). لوجود علاقة بين الضغوط ومستوى أداء العاملين حيث يدل وجود مستوى أداء منخفض على وجود حالات من الضغوط بمستويات عالية بسبب محدودية القدرة والتأهيل والمهارة، وبالعكس إذا كان مستوى الضغوط منخفضاً فإنه يدل على زيادة أداء العاملين بشكل طبيعي، هذا مع الأخذ في الاعتبار أن تلك العلاقة العكسية تكون متذبذبة بناء على اختلاف شخصيات العاملين واستجاباتهم للعوامل المؤثرة (فائق، 1996، ص 67-68).

وفي الاتجاه المعاكس أشارت نتائج بعض الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين الضغط ومصادره من جهة وبين الأداء الوظيفي من جهة أخرى، فعندما يكون مستوى الضغط منخفضاً جداً أو منعدماً فإن العاملين أيضاً يقل مستوى أدائهم الوظيفي، وذلك النشاط أو الدافعية له، أما في مستويات الضغط المتوسط فإن العاملين يستحثون لتحسين مستوى أدائهم الوظيفي، لأنه في حقيقة الأمر يوجد مستويات ضغوط معينة يمكن أن تعمل بوصفها مثيراً للأداء، لذا عندما يرتفع مستوى الضغط إلى أقصى الدرجات فإن الأداء ينخفض مرة أخرى بصورة ملحوظة نتيجة لتكريس الفرد قدرراً من جهده وطاقته لتخفيف الضغط الواقع عليه بدلاً من توجيه جهده نحو الأداء، وعندما يستمر الضغط على المستوى العالي لفترة طويلة يشعر الفرد بضرورة التغيير قبل أن يصابه الانهيار، وتظهر في هذه المرحلة أعراض متعددة من أهمها العدوانية والتخريب أو ترك العمل والغياب (الهنداوي، 1994، ص 89-129).

في حين تؤكد دراسات باحثين آخرين عدم وجود أية علاقة بين الضغوط والأداء الوظيفي وأصحاب هذا الاتجاه يزعمون أن الأفراد قد أبرموا عقداً نفسياً بينهم وبين الأعمال التي يعملون بها، وبمقتضى هذا العقد فعليهم أن يقدموا جهودهم ويؤدوا العمل بكفاءة وذلك في مقابل ما يحصلون عليه من أجر ومميزات، حيث يمثل هذا العقد نوعاً من الوعي لدى الأفراد يجعلهم لا يتأثرون بالضغوط الملقاة على عاتقهم، ولا يتجاوبون معها أثناء أدائهم للعمل، لأن التهيئة النفسية السالفة أوجدت لديهم القدرة على الفصل التام بين العمل وحياتهم الخاصة، فهم يتوجهون للعمل لإتمام شروط العقد(القبلان،2004، ص121).

والجدل السابق في اختلاف الآراء حول العلاقة بين الضغوط ومستوى الأداء الوظيفي يزيد من أهمية الدراسة، ويدعو إلى التعمق في معرفة مصادر الإجهاد لكل مهنة من قبل المتخصصين فيها ومعالجتها بالأساليب لتحقيق الكفاءة المطلوبة للأداء الوظيفي.

4-2: المبحث الرابع: الدراسات السابقة:

1-4-2: الدراسات العربية:

- 1- دراسة (2013) Akif بعنوان (العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين في المستشفيات الأردنية: دراسة حالة مستشفى الملك المؤسس عبد الله).  
هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين خمسة من مجالات ضغوط العمل وهي (عوامل عائلية، عوامل اقتصادية، صعوبة العمل، المناخ التنظيمي، المنافسة في العمل) والأداء الوظيفي للممرضين تكون مجتمع الدراسة من جميع الممرضين العاملين في مستشفى الملك المؤسس عبد الله حيث تم اختيار عينة عشوائية من (20) ممرض وممرضة وتوصلت الدراسة ان هناك علاقة إيجابية بين أربعة من متغيرات ضغوط العمل وهي بالترتيب (المناخ التنظيمي، العوامل الاقتصادية، صعوبة العمل، والمنافسة في العمل).
- 2- دراسة السيد وبرايم (2012) بعنوان (الضغوطات بين الممرضين العاملين في وحدة العناية الحثيثة في المستشفيات الحكومية وغير الحكومية في مكة المكرمة، السعودية).

هدفت الدراسة إلى تحديد ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضون في وحدة العناية الحثيثة في مستشفيات مكة الحكومية وغير الحكومية وتكونت عينة الدراسة من (70) ممرض وممرضة يعملون في أقسام العناية الحثيثة اختبروا بطريقة عشوائية، كان منهم (50) فرداً في مستشفى النور التخصصي و(20) من مستشفى الدكتور بخاش، وقامت الباحثين بتوزيع الاستبانات على عينة الدراسة وقامت باستخدام مقياس (Health Professions Stress Inventory) لقياس الضغوطات التي يتعرض لها الممرضون في تلك المستشفيات وتوصلت الدراسة إلى نتيجة أن ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضون العاملون في المستشفيات الغير حكومية اكبر من تلك التي يتعرض لها الممرضون في المستشفيات الحكومية، كما توصلت إلى أن عدم الاعتراف المهني وظروف العمل من الفئات الأكثر شيوعاً من الضغوطات بين الممرضين.

3- دراسة جلوب وناجي (2011) بعنوان (ضغوط العمل وعلاقتها بأداء المرشدين الزراعيين في المنطقة الوسطى من العراق).

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها المرشدين الزراعيين أثناء عملهم وتحديد مستوى أداء المرشدين الزراعيين لواجباتهم وتحديد العلاقة بين مستوى ضغوط العمل ومستوى أداء المرشدين الزراعيين، تم اختيار عينة عشوائية من محافظات المنطقة الوسطى في العراق وهي بغداد وصلاح الدين والنجف وكربلاء والأنبار، وأيضاً تم اختيار عينة عشوائية من المرشدين والمدراء، وبلغت حجم العينة من المرشدين (138)، ومن المدراء (60)، حيث قام الباحثان بتصميم استبانة وتوزيعها على أفراد العينة، وأظهرت نتائج الدراسة أن المرشدين الزراعيين يعانون من مستوى ضغوط عمل متوسطة ولكنه يميل للارتفاع، وان مستوى أداء المرشدين الزراعيين لواجباتهم كان متوسطاً ولكنه يميل إلى الانخفاض، كما أظهرت النتائج وجود علاقة معنوية سالبة بين مستوى ضغوط العمل ومستوى الأداء.

4- دراسة أبو مصطفى والأشقر (2011) بعنوان (الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني).

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني مع التعرف إلى الفروقات المعنوية في قياس كل من الضغوط المهنية والرضا الوظيفي تبعاً لمتغيرات: سنوات الخدمة، نوع المدرسة والنوع الاجتماعي. وتكونت عينة الدراسة من (330) معلماً ومعلمة في مدارس التعليم العام الحكومي ووكالة الغوث للاجئين الفلسطينيين في محافظة خان يونس، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة سلبية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي للمعلم الفلسطيني.

5- دراسة الحواجرة (2011) بعنوان (استكشاف العلاقة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي لدى الممرضين في مستشفيات أردنية مختارة).

هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي بالإضافة إلى قياس مستوى الضغوط المهنية ومستوى الالتزام التنظيمي لدى الممرضين في المستشفيات الأردنية في عمان، وقد تألف مجتمع الدراسة من مستشفيات حكوميين تعليميين وتم اختيار عينة عشوائية منتظمة تكونت من (150) مبحوثاً، واعتمدت الاستبانة لجمع بيانات الدراسة وأظهرت الدراسة أن هناك علاقة عكسية ضعيفة بين ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والضغوط المهنية.

6- دراسة خليفات والمطارنة (2010) بعنوان (أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم شمال الأردن).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم الجنوب حيث تم تطوير استبانتين وتم توزيعهما على عينة الدراسة البالغة (331) مديراً ومديرة و(985) معلماً ومعلمة. وتوصلت الدراسة إلى نتيجة أن مستوى الضغوط في الأداء لدى المديرين كان متوسطاً وهناك فروق في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس والمستوى التعليمي والخبرة والعمر والحالة الاجتماعية.

7- دراسة بنات (2009) بعنوان (ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة).

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل والأداء الوظيفي وطبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية منطقة قطاع غزة بلغ عددهم (440) موظف وموظفة، حيث قام الباحث بتصميم استبانة وتوزيعها على (250) موظف اختيروا بطريقة عشوائية، وتوصلت الدراسة إلى نتيجة أن الموظفون يتعرضون لضغوط عمل داخلية ناتجة عن مجالات (النمو والتقدم المهني، الأمان الوظيفي، عدم ملائمة الدور، تقييم الأداء، الهيكل التنظيمي)، كما يتعرض الموظفون لضغوط عمل خارجية ناتجة عن مجالات (الضغوط السياسية، الضغوط الثقافية، الضغوط الاقتصادية)، كما أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لمجالات (الأمان الوظيفي وتقييم الأداء) وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لباقي المجالات.

8- دراسة السعد ودرويش (2008) بعنوان (أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية).

هدفت الدراسة إلى التعرف على أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية وتأثيرها على أدائهم أو قراراتهم بترك العمل، وكان مجتمع الدراسة هو العاملون في مكاتب المراجعة المرخص لها والمعتمدة من قبل الهيئة السعودية لمحاسبين القانونيين في المملكة العربية السعودية، وقد اشتملت عينة الدراسة على أغلب مكاتب المراجعة الموجودة في مدينة جدة، حيث قام الباحثان بتوزيع (200) استبانة على المراجعين بشكل مباشر واسترجع منها (112) استبانة، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل وأداء المراجع، وكذلك بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من جهة أخرى، كما أظهرت الدراسة أن تقد المراجع في العمر والخبرة والمركز الوظيفي يتصاحب بشعور أقل بضغوط العمل، وعلى العكس بالنسبة للمراجعين الأقل سناً وخبرة ومركزاً وظيفياً.

9- دراسة رجاء (2008) بعنوان (مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض).

هدفت الدراسة إلى قياس الضغوط النفسية المهنية التي تواجه الممرضات العاملات في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في ضوء أربع متغيرات هي: الحالة الاجتماعية، العمر، عدد سنوات الخدمة، القسم أو شعبة العمل، وقامت الباحثة بتطوير استبانة وتوزيعها على (204) ممرضات

اختيروا بطريقة عشوائية ليشكلوا عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن (78.9%) من الممرضات يشعرون بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية، وكذلك وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بطبيعة العمل، وبعد العلاقة مع زملاء العمل وذلك لمصلحة الممرضات العازبات، وأيضاً وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقاً لمتغير العمر على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعوامل التنظيمية في العمل، وبعد المصادر المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لمصلحة الممرضات الأقل سناً.

10- دراسة حجاج (2007) بعنوان (تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في مهنة التمريض في مستشفيات قطاع غزة الفلسطينية كما هدفت إلى الكشف عن مدى وجود علاقة بين ضغط العمل وكل من الانتماء والرضا الوظيفي وعن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير (العمر، الجنس المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة) وفي تحليل هذه الدراسة استخدمت التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وتحليل التباين الأحادي كما استخدم اختبار (T) ومعامل ارتباط بيرسون ولوحة الانتشار، وتوصلت إلى نتائج أن العاملين في مهنة التمريض في مستشفى الشفاء بغزة يعانون من مستوى ضغط مرتفع، ووجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي، ووجود علاقة عكسية غير دالة إحصائياً بين ضغط العمل والانتماء الوظيفي، وإلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة).

11- دراسة (Aoki, Keiwkarnka & Chompikul (2011) بعنوان (ضغوط العمل بين الممرضين في

المستشفيات العامة في محافظة راتشبوري، تايلند).

هدفت الدراسة إلى وصف انتشار الإجهاد الوظيفي وعلاقته بالعوامل الديموغرافية والاجتماعية وخصائص العمل والدعم الاجتماعي، وكذلك لتحديد الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، تكونت العينة من (194) ممرض وممرضة تم توزيع الاستبانات عليهم، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن (26.6%) من أفراد العينة هم الأكثر عرضة لضغوط العمل، وأن من أهم مصادر ضغوط العمل كانت مرتبطة مع عبء العمل، علاقات العمل، الدعم الاجتماعي، كما أن (70%) من إجابات أفراد العينة قالوا أن أعباء العمل الخاصة بهم كانت ثقيلة مما يؤكد أن أعباء العمل الثقيلة تسبب إجهاد عالي للممرضين.

12- دراسة (Moustaka & Constantinidis (2010) بعنوان (مصادر وآثار ضغوط العمل في

التمريض).

هدفت الدراسة إلى استكشاف مصادر وآثار ضغوط العمل على العاملين في قطاع التمريض من حيث الكفاءة والفعالية والإنتاجية، حيث عملت الدراسة على مراجعة منهجية في "الوكالة الأوروبية للسلامة والصحة في العمل" و"المعهد الوطني للسلامة والصحة المهنية (NIOSH)، و"شبكة ضغوط العمل" ومختلف المواقع على شبكة الإنترنت لمختلف المنشورات والملخصات المتعلقة بالموضوع، ومجلة "الطب المهني والبيئي" باستخدام كلمات أساسية وهي الإجهاد والتمريض وضغوط العمل، وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها أن هناك الكثير من جوانب الحياة العملية مرتبطة بالإجهاد، وأيضاً من العمل نفسه كالعمل الزائد وغموض الدور وصراع الدور.

13- دراسة (Uaman Bashir, Muhammad Ramay (2010) بعنوان (أثر ضغوط العمل على الأداء

الوظيفي، دراسة حالة القطاع المصرفي في باكستان).

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين ضغط العمل والأداء الوظيفي للموظفين في القطاع المصرفي في باكستان، وتكونت عينة الدراسة من (144) فرداً، وتم استخدام الاستبيان لجمع المعلومات من أفراد عينة الدراسة وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن هناك علاقة سلبية بين ضغط العمل الأداء الوظيفي وأن ضغوط العمل تؤثر بشكل سلبي على الأداء بدرجة كبيرة.

14- دراسة (2009) Asuzu بعنوان (عمل الشفتات واستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل بين الممرضين في مستشفى الكلية الجامعية، ابيادان).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر عمل الشفتات واستراتيجيات التي يستخدمها الممرضون للتعامل مع ضغوط العمل في مستشفى الكلية الجامعية في ابيادان نيجيريا، وتكونت عينة الدراسة من (166) ممرض وممرضة من مختلف الأقسام تم اختيارهم بطريقة عشوائية، واستخدمت الاستبانة لجمع بيانات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن نظام عمل الشفتات من مصادر ضغوط العمل التي يواجهها الممرضين، وأن هناك العديد من الاستراتيجيات التي يستخدمها الممرضون للتعامل مع هذه الضغوط وأكثرها يعتمد على التخطيط.

15- دراسة (2008) Conway, Campanini, Sartpri, Costa بعنوان (الآثار الرئيسية والتفاعلية لعمل المناوبات، العمر، وضغوط العمل على الصحة).

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين عمل المناوبات والعمر وأثرها على الصحة للعاملين في القطاع الصحي، وتكونت عينة الدراسة من (1842) فرداً يعملون في مستشفيات شمال إيطاليا تم توزيع استبانات عليهم، وتوصلا الدراسة إلى نتائج أهمها أن عمل المناوبات يسبب قلة النوم لدى أفراد العينة ويؤدي إلى ضعف القدرة على العمل وعدم الرضا الوظيفي وأيضاً عمل المناوبات من أهم أسباب ضغوط العمل التي يتعرض لها هؤلاء العاملون.



#### 3-4-2 تعقيب عام على الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة يتبين أن ظاهرة ضغوط العمل حظيت باهتمام العديد من الباحثين في مختلف المجالات، كما انصب اهتمامهم على متغيرات دون أخرى حيث أن البعض منهم ركز على تأثير المتغيرات الوظيفية، بينما ركز آخرون على المتغيرات الديموغرافية، ومع تعدد هذه الأبحاث إلا أنه لم يكن بينها دراسة معينة تؤكد على أن بعض هذه المتغيرات أقوى من غيرها سواء كانت الوظيفية أو الديموغرافية.

كما يتبين أن معظم الدراسات السابقة قد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

4-4-2 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

يتضح من خلال العرض السابق للدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع ضغوط العمل وجود علاقة بينهما وبين الدراسة الحالية، على النحو التالي:

تحاول إلقاء الضوء على أثر مصادر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين .

اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في معرفة أهمية ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي.

قلة الأبحاث التي تناولت هذا الموضوع في مستشفيات مخيم الزعتري للاجئين السوريين .

تميزت هذه الدراسة بتناولها مجالات جديدة لم تتناولها دراسات سابقة، حيث أن هذه المجالات تعد واقعاً ملموساً في حياة الممرضين اليومية في أماكن عملهم.

ساعد استعراض الدراسات السابقة بالتعرف على ضغوط العمل ومجالاته المختلفة، حيث استخدمت الدراسات ضغوط العمل كمتغير مستقل، وتطرق لذكر العوامل التي تؤثر فيها ضغوط العمل.

اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (جلوب وناجي، 2011) ودراسة (السيد وابراهيم، 2012) وتتفق مع دراسة (المعشر، 2009).

## الفصل الثالث منهجية الدراسة

- مجتمع وعينة الدراسة
- منهج الدراسة
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- أداة الدراسة
- صدق الأداة
- ثبات الأداة
- أساليب التحليل الإحصائي للبيانات

## الفصل الثالث

### منهجية الدراسة

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة وإجراءاتها ومجتمعها وعينتها، وأداة الدراسة وكيفية التأكد من صدقها وثباتها، ومتغيرات الدراسة والمعالجات الإحصائية المستخدمة.

#### 1-3: منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي باستعراض الأدب النظري المتعلق بضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، أما الجانب الميداني التحليلي من هذه الدراسة، فقد حاول اختبار صحة فرضيات الدراسة، والإجابة عن تساؤلاتها، من خلال الاعتماد على نتائج الاستبانة التي تم تطويرها لأغراض هذه الدراسة.

#### 2-3: مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين والبالغ عددها (8) مستشفيات لعام (2017)، يعمل بها (81) ممرض وممرضة وتم اختيارهم بطريقة الحصر الشامل كما في الجدول الآتي:

جدول (1-3)

مجتمع وعينة الدراسة

عدد الاستبانات الصالحة	عدد الاستبانات المستبعدة	عدد الاستبانات المستردة	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الممرضين	العدد الكلي للموظفين	اسم المستشفى	
24	--	24	24	24	110	مستشفى الأردني	1
2	--	2	2	2	8	مستشفى القطري	2
9	1	9	10	10	90	مستشفى المغربي	3
9	3	9	12	12	100	مستشفى الإيطالي	4
2	--	2	2	2	8	مستشفى السعودي	5
3	--	3	3	3	20	مستشفى أطباء بلا حدود	6
1	--	1	1	1	7	مستشفى الكويتي	7
23	2	25	27	27	135	مستشفى جمعية العون الصحية	8
73	6	75	81	81	478	المجموع	

الجدول السابق يبين مجتمع الدراسة المتمثل بالمستشفيات التي تم توزيع الاستبانات عليهم.

### 3-3: عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (81) ممرض وممرضة يعملون في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري تم اختيارهم بأسلوب الحصر الشامل، وتم توزيع (81) استبانة حيث تم استرداد (75) استبانة وقيمت عملية التحليل على (73) استبانة حيث تم استبعاد (6) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل.

### 3-4: أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم الاستبانة وكما هي موضحة في الملحق (1) المرفق، والتي تتضمن المعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة والمعلومات الوظيفية والديموغرافية المتمثلة بـ(الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي) لدى الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري بالإضافة إلى مجموعة من الفقرات الموجهة لهم والتي تم تصنيفها كما في الجدول التالي:

### جدول رقم (2-3)

### توزيع فقرات الدراسة

الفقرة	العدد الكلي لفقرات ومجالات الدراسة	فقرات ومجالات الدراسة
		ضغوط العمل
(20-15)	6 فقرات	- عبء العمل
(5-1)	5 فقرات	- ساعات العمل
(10-6)	5 فقرات	- بيئة العمل
(14-11)	4 فقرات	- التعامل مع الجمهور

الأداء الوظيفي		
(7-1)	7 فقرات	- جودة الأداء
(11-8)	4 فقرات	- حجم الأداء
(14-12)	3 فقرات	- سرعة الأداء

وقد تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) للإجابة على فقرات الاستبانة وهو مقياس مئوي مكون من خمس درجات لتحديد درجة موافقة مفردات العينة على كل فقرة من فقرات الاستبانة، وتحويلها إلى بيانات كمية حتى يمكن قياسها إحصائياً، حيث تعطى الدرجة (5) موافق بدرجة عالية جداً، (4) موافق بدرجة عالية، (3) موافق بدرجة متوسطة، (2) موافق بدرجة ضعيفة، (1) موافق بدرجة ضعيفة جداً.

للإجابة على هذا التساؤل فقد استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كما استخدمت الباحثة مقياساً تصنيفياً ثلاثياً بهدف تقدير مستويات المتوسطات الحسابية التي تم توصلت إليها النتائج. وقد استخدمت الصيغة الرياضية التالية في استخراج هذه الفئات:

(أكبر وزن للاستجابة 5 - أقل وزن للاستجابة 1)

طول الفئة = \_\_\_\_\_

عدد الفئات المطلوبة (3)

(5 - 1)

1.33 = \_\_\_\_\_ = طول الفئة

(3)

وبالتالي تصبح هذه الفئات على النحو الآتي:

اقل أو يساوي 2.33 منخفض

اكبر من 2.33 - اقل أو يساوي 3.67 متوسط

اكبر من 3.67 مرتفع

3-5: صدق أداة الدراسة:

للتحقق من صدق محتوى الأداة المستخدمة في الدراسة، قامت الباحثة بعرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص وذلك لإبداء الرأي في كل مجال من مجالات الدراسة، وصياغة الفقرات ومدى ارتباطها بالمجال ، إذ تم تعديل بعض الأسئلة وحذف بعضها انسجاما مع مقترحات المحكمين وملاحظاتهم، حتى أصبحت الاستبانة بصورتها النهائية مكونة من (35) فقرة.

3-6: ثبات أداة الدراسة:

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة بحساب معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا والجدول (3-3) يبين المعاملات لمجالات الدراسة، وقد اعتبرت هذه النسب مناسبة وملائمة لغايات هذه الدراسة.



جدول (3-3)

نتائج ثبات مجالات ضغوط العمل للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين (ألفا كرونباخ)

المجال	قيمة ألفا كرونباخ
ساعات العمل	0.73
عبء العمل	0.76
بيئة العمل	0.71
التعامل مع الجمهور	0.78
ضغوط العمل	0.81

يبين الجدول (3-3) أن مجالات ضغوط العمل للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تتمتع بقيم اتساق داخلي بدرجة عالية حيث بلغت لمجالات الضغوط 0.81 وتراوحت قيم الثبات ما بين 0.71 لمجال بيئة العمل و0.78 لمجال التعامل مع الجمهور وتعد جميع هذه القيم مناسبة وكافية لأغراض مثل هذه الدراسة وتشير إلى قيم ثبات مناسبة.

جدول (4-3)

نتائج ثبات مجالات المعيارية الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين (ألفا كرونباخ)

البعد	قيمة ألفا كرونباخ
سرعة الأداء	0.77
حجم الأداء	0.73
جودة الأداء	0.78
الأداء ككل	0.82

يبين الجدول (4-3) أن الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تتمتع بقيم اتساق داخلي بدرجة عالية حيث بلغت لفقرات الأداء ككل (0.82) وتراوحت قيم الثبات ما بين (0.73) لمجال لحجم الأداء و(0.78) لمجال لجودة الأداء وتعد جميع هذه القيم مناسبة وكافية لأغراض مثل هذه الدراسة وتشير إلى قيم ثبات مناسبة.

7-3: أساليب التحليل الإحصائي للبيانات

ولغرض اختبار الفرضيات تم الاعتماد على برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة على النحو الآتي:

التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة

اختبار الثبات (Reliability Test) يشير هذا الاختبار إلى أن مؤشرات الاستقرار والرسوخ في الأداء متوفرة لقياس متغيرات الدراسة، وان المقياس المستخدم يعطى نفس النتائج ذاتها إذا أعيد تطبيقها مرة أخرى على نفس عينة الدراسة.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي من خلال إجابات أفراد الدراسة على فقرات الاستبانة.

اختبار (T-Test) لبيان الفروقات الإحصائية للمتغيرات ذات المستويين

اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA): لاختبار الفروق ذات الدلالة الإحصائية في المتغير التابع طبقاً لعدد من المتغيرات المستقلة.

المقارنات البعدية لبيان الفروق الزوجية بين فئات المتغيرات الدالة إحصائياً ولها أكثر من مستويين.

اختبار شيفيه (Scheffe) لقياس الفروقات في إجابات عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الديمغرافية والوظيفية.

## الفصل الرابع نتائج التحليل واختبار الفرضيات

- خصائص أفراد العينة
- التحليلات الوصفية
- اختبار الفرضيات

## الفصل الرابع

### تحليل النتائج

يتناول هذا الفصل خصائص أفراد العينة والتحليلات الوصفية واختبار الفرضيات.

1-4: خصائص أفراد العينة:

تشير نتائج التحليل بأن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية على النحو الآتي:

والجدول (1-4) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية.

جدول (1-4)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية والوظيفية

المتغير	الفئة	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	51	%69.9
	أنثى	22	%30.1
	المجموع	73	%100.0
العمر	اقل من 25 سنة	8	%11.0
	من 25 - اقل من 35 سنة	38	%52.1
	من 35 - اقل من 45 سنة	18	%24.7
	من 45 سنة فأكثر	9	%12.3
	المجموع	73	%100.0

متزوج / ة	53	%72.6	الحالة الاجتماعية
أعزب / عزباء	18	%24.7	
مطلق / ة	2	%2.7	
المجموع	73	%100.0	
دبلوم	31	%42.5	المؤهل العلمي
بكالوريوس	35	%47.9	
دراسات عليا	7	%9.6	
المجموع	73	%100.0	
رئيس قسم تمريضي	13	%17.9	المسمى الوظيفي
ممرض	60	%82.1	
المجموع	73	%100.0	
اقل من 5 سنوات	14	%19.2	سنوات الخبرة
من 5- اقل من 10 سنوات	26	%35.6	
من 10 اقل من 15 سنة	18	%24.7	
من 15 سنة فأكثر	15	%20.5	
المجموع	73	%100.0	
مستشفى الأردني	24	%32.9	بيئة العمل

%2.7	2	مستشفى القطري	
%12.3	9	مستشفى المغربي	
%12.3	9	مستشفى الإيطالي	
%2.7	2	مستشفى السعودي	
%4.1	3	مركز أطباء بلا حدود	
%1.4	1	مستشفى الكويتي	
%31.5	23	مركز جمعية العون الصحية	
%100.0	73	المجموع	
%16.4	12	الباطني/ جراحة	القسم
%46.6	34	إسعاف وطوارئ	
%11.0	8	نسائية وتوليد	
%26.0	19	أطفال	
%100.0	73	المجموع	

يظهر من الجدول (1-4) ما يلي:

بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير الجنس (69.9%) لصالح الذكور و(30.1%) لصالح الإناث وهي نسبة متقاربة نوعاً ما.

بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير العمر (52.1%) للفئة العمرية (25 - أقل من 35 سنة)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (11.0%) للفئة العمرية (أقل من 25 سنة).

بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية (72.6%) للحالة الاجتماعية (متزوج/ة)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (2.7%) للحالة الاجتماعية (مطلق/ة).

بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي (47.9%) للمؤهل العلمي (بكالوريوس)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (9.6%) للمؤهل العلمي (دراسات عليا).

بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي (82.1%) للمسمى الوظيفي (ممرض) بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (17.9%) للمسمى الوظيفي (رئيس قسم تمريضي).

بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة (35.6%) لسنوات الخبرة (من 5 إلى أقل من 10 سنوات)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (19.2%) لسنوات الخبرة أقل من 5 سنوات.

بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير بيئة العمل (32.9%) لمستشفى الأردني، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (1.4%) لصالح مستشفى الكويتي.

بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير القسم (46.6%) لقسم إسعاف وطوارئ، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (11.0%) لقسم نسائية وتوليد.



2-4: التحليلات الوصفية: الإجابة عن أسئلة الدراسة:

النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

السؤال الأول: ما هو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين للتعرف على مستوى الضغط لكل مجال من مجالات الضغوط والضغوط ككل، والجدول (2-4) أدناه يوضح ذلك.

جدول (2-4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
1	ساعات العمل	4.06	.533	مرتفع	1
4	عبء العمل	3.68	.592	مرتفع	2
2	بيئة العمل	3.62	.545	متوسط	3
3	التعامل مع الجمهور	3.51	.713	متوسط	4
	ضغوط العمل	3.73	.439	مرتفع	

يلاحظ من الجدول (2-4) أن ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين كان مرتفع، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.73)، وجاء مستوى المجالات بين مرتفع ومتوسط، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.51-4.06)، وجاء في الرتبة الأولى مجال ساعات العمل بمتوسط حسابي (4.06)، وفي المرتبة الأخيرة جاء مجال التعامل مع الجمهور بمتوسط حسابي (3.51)، وقد تم تحليل ضغوط العمل للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين وفقاً لمجالاتها وذلك على النحو التالي:

أولاً: مجال ساعات العمل:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال ساعات العمل والجدول (3-4) يبين ذلك.

جدول (3-4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين في مجال ساعات العمل مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
1	احصل على وقت كافي لإنجاز مهام	4.29	.634	مرتفع	1
2	هناك فترة للاستراحة في العمل	4.29	.697	مرتفع	1
3	ساعات العمل مناسبة	4.08	.741	مرتفع	3

5	علاقتي بالمرضى تنتهي بانتهاء ساعات العمل	3.99	1.034	متوسط	4
4	لا اشعر بالانزعاج من عملي بسبب المناوبات	3.64	.948	متوسط	5
	ساعات العمل	4.06	.533	مرتفع	

يلاحظ من الجدول (4-3) أن مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين في مجال ساعات العمل كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.06)، وجاء مستوى فقرات المجال بين متوسط ومرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.82-4.29)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرتان (1 و2) وهما "احصل على وقت كافي لإنجاز مهامتي"، و"هناك فترة للاستراحة في العمل" بمتوسط حسابي (4.29)، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (4) وهي "لا اشعر بالانزعاج من عملي بسبب المناوبات" بمتوسط حسابي (3.64).

ثانياً: مجال بيئة العمل:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال بيئة العمل والجدول (4-4) يبين ذلك.

جدول (4-4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين في مجال بيئة العمل مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
8	يستوعب القسم المرضى والزوار من حيث المساحة.	3.99	.514	مرتفع	1
7	يوجد سهولة في الانتقال بين أقسام المستشفى	3.96	.753	مرتفع	2
6	يتسم بيئة العمل بالراحة والملاءمة	3.51	.835	متوسط	3
9	مستوى التهوية في القسم الذي اعمل به مناسب	3.45	1.001	متوسط	4
10	الأدوات والمستلزمات الطبية الموجودة في القسم كافية	3.22	1.057	متوسط	5
	بيئة العمل	3.63	.533	متوسط	

يلاحظ من الجدول (4-4) أن مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين في مجال بيئة العمل كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.63)، وجاء مستوى فقرات المجال بين متوسط ومرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.22-3.99)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (8) وهي "يستوعب القسم المرضى والزوار من حيث المساحة" بمتوسط حسابي (3.99)، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (12) وهي "الأدوات الموجودة في القسم بحالة ممتازة" بمتوسط حسابي (3.22).

ثالثاً: مجال التعامل مع الجمهور

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال التعامل مع الجمهور والجدول (4-5) يبين ذلك.

جدول (5-4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين في مجال التعامل مع الجمهور مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
14	لا اشعر بالضيق لأنني أتعامل يوميا مع عدد كبير من الأشخاص	3.64	1.046	متوسط	1
12	عدد الزوار داخل المستشفى مناسب	3.55	.834	متوسط	2
11	لا يوجد ازدحام أمام مكتب التمريض	3.42	1.053	متوسط	3
13	لا يتدخل الزوار في شؤون مرضاهم	3.42	1.235	متوسط	3
	التعامل مع الجمهور	3.51	.731	متوسط	

يلاحظ من الجدول (5-4) أن مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين في مجال التعامل مع الجمهور كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.51) ، وجاء مستوى فقرات المجال بين متوسط ومرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.42-3.82)،

وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (14) وهي " لا اشعر بالضيق لأنني أتعامل يوميا مع عدد كبير من الأشخاص " بمتوسط حسابي (3.64)، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرتان (11 و13) وهما "لا يوجد ازدحام أمام مكتب التمريض"، و"لا يتدخل الزوار في شؤون مرضاهم" بمتوسط حسابي (3.42).

رابعاً: مجال عبء العمل

تم حساب المتوسطات الحسائية، والانحرافات المعيارية، لمجال عبء العمل والجدول (6-4) يبين ذلك.

جدول (6-4)

المتوسطات الحسائية والانحرافات المعيارية لمستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين في مجال عبء العمل مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسائي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
16	تناسب الأعمال المطلوبة مني مع قدراتي	4.22	.607	مرتفع	1
18	تناسب مسؤولياتي بالعمل مع الصلاحيات الموكلة إلي	4.05	.685	مرتفع	2
15	تعد متطلبات العمل المسندة إلي مناسبة	3.93	.770	مرتفع	3
17	عبء العمل مناسب لقدراتي.	3.86	.855	مرتفع	4

20	لا يتم تكليفي بأعمال بعض الزملاء.	3.15	1.063	متوسط	5
19	لا اشعر بالتعب والإرهاق بعد نهاية العمل	2.84	1.014	متوسط	6
	عبء العمل	3.68	.592	مرتفع	

يلاحظ من الجدول (4-6) أن مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين في مجال عبء العمل كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.68)، وجاء مستوى فقرات المجال بين متوسط ومرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.84-4.22)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (16) وهي "تناسب الأعمال المطلوبة مني مع قدراتي" بمتوسط حسابي (4.22)، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (19) وهي "لا اشعر بالتعب والإرهاق بعد نهاية العمل" بمتوسط حسابي (2.84).

– السؤال الثاني: ما مستوى الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين للتعرف على مستوى الأداء لكل مجال من مجالات الأداء والأداء ككل، والجدول (4-7) أدناه يوضح ذلك.



جدول (7-4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
2	حجم الأداء	4.09	.440	مرتفع	1
1	جودة الأداء	4.05	.482	مرتفع	2
3	سرعة الأداء	4.00	.482	مرتفع	3
	الأداء ككل	4.05	.406	مرتفع	

يلاحظ من الجدول (7-4) أن مستوى الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.05) وجاء مستوى المجالات مرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (4.00-4.09)، وجاء في الرتبة الأولى مجال حجم الأداء بمتوسط حسابي (4.09)، وفي المرتبة الأخيرة جاء سرعة الأداء بمتوسط حسابي (4.00) وقد تم تحليل الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين وفقاً لمجالاتها وذلك على النحو التالي:

أولاً: مجال جودة الأداء:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال جودة الأداء والجدول (8-4) يبين ذلك.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين في مجال جودة الأداء مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
2	توجد في المستشفى متابعة للتأكد من جودة الأداء	4.23	.755	مرتفع	1
4	يتم إنجاز الأعمال وفقاً للتعليمات المعتمدة	4.14	.585	مرتفع	3
1	يتم إنجاز العمل حسب مطابقة للمواصفات الرسمية	4.11	.792	مرتفع	4
5	عدد الشكاوي على الممرضين قليلة.	4.00	.624	مرتفع	5
3	متطلبات الأداء متوفرة مما يزيد من فاعلية الأداء	3.99	.773	مرتفع	6
6	يساهم العاملون في التجديد والتطوير بشكل مستمر	3.75	.703	مرتفع	7
7	يتمتع العاملون بالقدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن أداؤهم لعملهم.	4.15	.681	مرتفع	2
	جودة الأداء	4.05		مرتفع	

يلاحظ من الجدول (4-8) أن مستوى الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين في مجال جودة الأداء كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.05) وجاء مستوى فقرات المجال مرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.75-4.05)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (2) وهي "توجد في المستشفى متابعة للتأكد من جودة الأداء" بمتوسط حسابي (4.23) ، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (6) وهي "يساهم العاملون في التجديد والتطوير بشكل مستمر" بمتوسط حسابي (3.75).

ثانياً: مجال حجم الأداء:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال حجم الأداء والجدول (4-9) يبين ذلك.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين في مجال حجم الأداء مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
9	يتحمل العاملین مسؤولية أداء عملهم	4.21	.706	مرتفع	1
11	يعمل المستشفى على إدخال التكنولوجيا لزيادة حجم الأداء	4.21	.745	مرتفع	1
8	حجم العمل الموكل للعاملين يتناسب مع قدراتهم ومهاراتهم	4.19	.659	مرتفع	3
10	يتم التخطيط للعمل قبل أدائه	3.71	.825	مرتفع	4
	حجم الأداء	4.08		مرتفع	

يلاحظ من الجدول (9-4) أن مستوى الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين في مجال حجم الأداء كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.07)، وجاء مستوى فقرات المجال مرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.71-4.21)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (9 و11) ونصهما "يتحمل العاملین مسؤولية أداء عملهم"، و"يعمل المستشفى على إدخال التكنولوجيا لزيادة حجم الأداء" بمتوسط حسابي (4.21)، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (10) وهي "يتم التخطيط للعمل قبل أدائه" بمتوسط حسابي (3.71).

ثالثاً: مجال سرعة الأداء:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال سرعة الأداء والجدول (10-4) يبين ذلك.

جدول (10-4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين في مجال سرعة الأداء مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
12	يتم إنجاز العمل المطلوب في مواعيده المحددة	4.12	.763	مرتفع	1
13	تصميم الهيكل التنظيمي للمستشفى يعمل على الاستجابة بسرعة لإنجاز العمل	4.12	.744	مرتفع	2
14	يحدد المستشفى الأوقات المناسبة للعمل بما ينسجم مع سرعة إنجاز الأعمال	3.75	.894	مرتفع	3
	سرعة الأداء	4.00		مرتفع	

يلاحظ من الجدول (10-4) أن مستوى الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين في مجال سرعة الأداء كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.00) ، وجاء مستوى فقرات المجال مرتفع،

إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.75-4.12) ، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرتان (12و13) وهي "يتم إنجاز العمل المطلوب في مواعيده المحددة" و" تصميم الهيكل التنظيمي للمستشفى يعمل على الاستجابة بسرعة لإنجاز العمل" بمتوسط حسابي (4.21) ، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرتان (14) "يحدد المستشفى الأوقات المناسبة للعمل بما ينسجم مع سرعة إنجاز الأعمال" بمتوسط حسابي (3.75).

4-3: فرضيات الدراسة:

قبل البدء في تطبيق الانحدار المتعدد لاختبار فرضية الدراسة، فقد تم إجراء بعض الاختبارات القبليّة، وذلك من أجل ملاءمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار وذلك كما هو موضح فيما يلي:

1- اختبار التوزيع الطبيعي (Normality):

تم التأكد من إتباع البيانات التوزيع الطبيعي (Normal Distribution) باستخدام اختبار (One Sample Kolmogorov-Smirnov test)، والجدول (4-11) يبين ذلك.

جدول رقم (4-11) اختبار (One Sample Kolmogorov-Smirnov test) للمتغيرات المستقلة والمتغير والتابع

المتغير	قيمة اختبار (Kolmogorov-Smirnov)	الدلالة الإحصائية
ساعات العمل	.905	.385
بيئة العمل	.798	.547
التعامل مع الجمهور	1.063	.209
عبء العمل	.768	.598
الأداء الوظيفي	.787	.565
جودة الأداء	1.171	.129
حجم الأداء	1.009	.260
سرعة الأداء	.680	.745
الأداء ككل	.702	.707

يتبين من الجدول رقم (4-11) أن قيمة الدلالة الإحصائية لاختبار (One Sample Kolmogorov-Smirnov test) لجميع المتغيرات كان أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ )، مما يدل على أن هذه المتغيرات تتبع التوزيع الطبيعي. وكذلك استناداً لنظرية النزعة المركزية والتي تنص إذا كان حجم العينة أكبر من (30) وله وسط حسابي ( $\mu$ ) وتباين ( $\sigma^2$ )، فإن توزيع المعاينة للوسط الحسابي تقترب من التوزيع الطبيعي (الهيتمي، 2004، ص 223).

## 2- اختبار قوة النموذج:

لاختبار قوة النموذج تم استعمال جملة من الاختبارات وهي:

نتائج اختبار استقلالية المتغيرات المستقلة:

تم حساب مصفوفة معاملات الارتباط بيرسون (Pearson) لمعرفة العلاقة بين المتغيرات المستقلة، وذلك بهدف الكشف عن وجود ارتباط خطي بين المتغيرات المستقلة، والجدول رقم (12-4) يُوضح نتائج معاملات الارتباط بين المتغيرات كالتالي: مجال الالتزام، مجال الثقة، مجال جودة الخدمة، مجال الاتصال، مجال السعر.

جدول رقم (12-4)

مصفوفة الارتباط للمتغيرات (Correlation)

عبء العمل	التعامل مع الجمهور	بيئة العمل	ساعات العمل	
			1	ساعات العمل
		1	*.236	بيئة العمل
		** .352	** .544	التعامل مع الجمهور
1	** .544	* .217	** .576	عبء العمل

\*\* ذات دلالة إحصائية على مستوى  $(0.01 \geq \alpha)$

بالاعتماد على نتائج جدول (12-4) فإنه يتضح أن معظم العلاقات الارتباطية بين مجالات الدراسة معنوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(0.01 \geq \alpha)$ ، كما توضح النتائج إلى وجود علاقة ارتباط موجبة دالة إحصائياً بين جميع المتغيرات المستقلة. وبهذا يمكن الحكم أنه لا يوجد ارتباط تام بين المتغيرات المستقلة وبعضها الآخر.



### 3- اختبار الارتباط الخطي (Multicollinearity):

تم استخدام اختبار الارتباط الخطي بهدف التأكد من أنه لا يوجد ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة، وذلك بالاعتماد على اختبار معامل تضخم التباين (VIF)، واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة، حيث يجب أن تكون المتغيرات المستقلة للنموذج مستقلة فيما بينها، وللتأكد من ذلك الغرض نستعين بهذا الاختبار الذي يعتبر أحد الطرق للتخلص على مشكلة التعدد الخطي، مع العلم أن لا بد عدم تجاوز معامل تضخم التباين للقيمة (10)، وقيمة اختبار التباين المسموح لا بد أن يكون أكبر من (0.05)، وبحساب المعاملات السابقة لكل المتغيرات المستقلة، كانت النتائج المتحصل عليها مدرجة في الجدول رقم (4-13) كالآتي:

جدول (4-13)

اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح لمتغيرات الدراسة

المتغيرات المستقلة	التباين المسموح Tolerance	معامل تضخم التباين VIF
ساعات العمل	.570	1.753
بيئة العمل	.872	1.147
التعامل مع الجمهور	.625	1.599
عبء العمل	.634	1.577

يبين الجدول (4-13) إلى أن قيم اختبار تضخم التباين لجميع المتغيرات أقل من (10)، بينما أن قيمة اختبار التباين المسموح به لجميع المتغيرات أكبر من (0.05)، وبالتالي يمكن القول أنه لا توجد مشكلة ارتباط عال بين المتغيرات، وهذا يدل على عدم وجود ارتباط ذو أهمية إحصائية بين المتغيرات المستقلة الواردة بجدول (الارتباط)، وهذا يعزز إمكانية استخدامها في النموذج.

وقد دلت نتائج هذه الاختبارات إلى إمكانية تطبيق تحليل الانحدار الخطي لاستخراج النتائج على النحو الآتي:

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

لا تؤثر مصادر ضغوط العمل المتمثلة بـ(عبء العمل، بيئة العمل، ساعات العمل، التعامل مع الجمهور) على مستوى أداء الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين؟

نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد:

جدول (14-4)

المتغيرات المستقلة التي تم استخدامها في التنبؤ بقيمة أداء العاملين

النموذج	المتغيرات الداخلة	المتغيرات الخارجة	الطريقة
3	1. ساعات العمل 2. بيئة العمل	عبء العمل التعامل مع الجمهور	Stepwise

يبين الجدول (14-4) أن ساعات العمل، وبيئة العمل تؤثر في الأداء الوظيفي للممرضين بطريقة Stepwise.

نتائج معاملات الارتباط لنموذج الانحدار المتعدد

نتائج معاملات الارتباط لنموذج الانحدار المتعدد

رقم النموذج	R	R2	Adjusted R2	Std error
3	.598	.358	.340	.330

يبين الجدول (15-4) أن قيمة العلاقة بين ضغوط العمل وأداء الوظيفي للممرضين قد بلغت (0.598) وهي قيمة متوسطة لكنها تشير إلى علاقة إيجابية طردية ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد (R2) قد بلغت (0.358 %) وهي تشير إلى أن ضغوط العمل تفسر من التغير أو التباين الحاصل في أداء الوظيفي للممرضين بقيمة النسبة المذكورة كما يمكن استخدام قيمة (R2) المعدلة والتي تأخذ بالحسبان عدد المتغيرات المستقلة لتصبح نسبة معامل التحديد المعدلة (0.340 %) وتعتبر القيمة المتبقية من أي من النسبتين تعود أو ترتبط بعوامل أخرى قد تؤثر في أداء الوظيفي للممرضين.

اختبار دلالة نموذج الانحدار:

نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار دلالة نموذج الانحدار

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلالة
الانحدار	4.250	2	1.125	19.505	.000(b)
البواقي	7.626	70	.109		
الكلية	11.876	72			

Predictors: (Constant),

عبء العمل, بيئة العمل, ساعات العمل والتعامل مع الجمهور

Dependent Variable: الأداء ككل

يبين الجدول (16-4) أن قيمة (f) المحسوبة قد بلغت (19.505) وهي قيمة دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى الدلالة المرافقة قد بلغت (0.000) وهي أقل من 0.05 مما يعني رفض فرضية الدراسة الصفرية والتي تشير إلى عدم وجود اثر لضغوط العمل في أداء الوظيفي للممرضين وبالتالي الاستنتاج بقبول الفرضية البديلة والتي تشير إلى انه يوجد على الأقل مجال واحد من مجالات ضغوط العمل يؤثر في أداء الوظيفي للممرضين حيث يمكن الاعتماد على قيم الإحصائي (t) في تحديد مجالات ضغوط العمل المؤثرة في أداء الوظيفي للممرضين حيث يبين الجدول التالي نتائج اختبار (t) للمعاملات الخاصة بنموذج الانحدار.

اختبار دلالة معاملات معادلة الانحدار:

نتائج اختبار معاملات الانحدار الخطي المتعدد والمتعلقة بنموذج التنبؤ الذي يمكن التوصل إليه من خلال مجالات ضغوط العمل

Sig (t)	T	standardized	Unstandardized		النموذج
		coefficient	Std error	coefficients	
		$\beta$		$\beta$	
.000	5.435		.359	1.948	الحد الثابت (من المجالات)
.002	3.250	.406	.095	.309	ساعات العمل
.009	2.706	.273	.075	.204	بيئة العمل
.064	1.884	.225	.068	.128	التعامل مع الجمهور
.254	-1.151	-.136	.081	-.093	عبء العمل

مستوى الدلالة الإحصائية ( $0.05 \geq \alpha$ )

تشير بيانات الجدول (17-4) إلى:

اختبار (t) المستخدم في اختبار فرضية تقاطع خط الانحدار (الحد الثابت) والتي تشير إلى أن خط الانحدار يمر بنقطة الأصل أم يقطع محور السينات عند نقطة معينة (الحد الثابت) حيث يتبين من خلال قيمة مستوى الدلالة البالغة (0.000) رفض الفرضية الصفرية والتي تشير إلى أن قيمة الحد الثابت تساوي صفرًا وعليه يتم الاستنتاج بأهمية مجالات ضغوط العمل في إيجاد نموذج (معادلة للتنبؤ بقيم أداء الوظيفي للممرضين) وقد بلغت قيمة الحد الثابت (1.784).

وعليه يمكن اختبار الفرضيات المرتبطة بموضوع الدراسة على النحو الآتي:

اختبار الفرضية الرئيسية:

Ha: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمصادر ضغوط العمل المتمثلة بـ(ساعات

العمل، بيئة العمل، التعامل مع الجمهور، عبء العمل) على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في  
المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين .

تبين قيمة (t) المحسوبة لضغوط العمل والبالغة (10.653) بمستوى دلالة (0.000) وجود تأثير لهذه  
المجالات في أداء الوظيفي للممرضين وذلك لان قيمة مستوى الدلالة كان اقل من 0.05 مما يعني رفض  
الدراسة الرئيسية الصفرية وبالتالي قبول الفرضية البديلة التي تشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند  
المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمصادر ضغوط العمل المتمثلة بـ(ساعات العمل، بيئة العمل، التعامل مع الجمهور،  
عبء العمل) على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم  
الزعتري للاجئين السوريين.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

Ha1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين ساعات العمل والأداء الوظيفي

للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين.

يبين الجدول السابق أن قيمة (t) المحسوبة قد بلغت (3.250) بمستوى دلالة (0.002) وعند  
مقارنة قيمة مستوى الدلالة بالقيمة 0.05 يتبين أن مستوى الدلالة المحسوب كان اقل من 0.05 مما يشير  
إلى رفض فرضية الدراسة الفرعية الصفرية الأولى وبالتالي الاستنتاج وجود اثر لساعات العمل على الأداء  
الوظيفي للممرضين كما يبين الجدول أن قيمة المعامل  $\beta$  قد بلغ (0.406) وهي قيمة تبين مقدار الزيادة  
في أداء العاملين عندما تزداد قيمة ساعات العمل بوحدة واحدة.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

Ha2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بيئة العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين.

Ha3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بيئة العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين.

يبين الجدول السابق أن قيمة (t) المحسوبة قد بلغت (2.706) بمستوى دلالة (0.009) وعند مقارنة قيمة مستوى الدلالة بالقيمة 0.05 يتبين أن مستوى الدلالة المحسوب كان اقل من 0.05 مما يشير إلى رفض فرضية الدراسة الفرعية الصفرية الثانية وبالتالي الاستنتاج وجود اثر بيئة العمل على الأداء الوظيفي للممرضين كما يبين الجدول أن قيمة المعامل  $\beta$  قد بلغ (0.273) وهي قيمة تبين مقدار الزيادة في أداء العاملين عندما تزداد قيمة بيئة العمل بوحدة واحدة.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

Ha3: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين التعامل مع الجمهور والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين.

يبين الجدول السابق أن قيمة (t) المحسوبة قد بلغت (1.884) بمستوى دلالة (0.064) وعند مقارنة قيمة مستوى الدلالة بالقيمة 0.05 يتبين أن مستوى الدلالة المحسوب كان اقل من 0.05 مما يشير إلى فرضية الدراسة الفرعية الثالثة وبالتالي الاستنتاج وجود اثر للتعامل مع الجمهور على الأداء الوظيفي للممرضين كما يبين الجدول أن قيمة المعامل  $\beta$  قد بلغ (0.225) وهي قيمة تبين مقدار الزيادة في أداء العاملين عندما تزداد قيمة التعامل مع الجمهور بوحدة واحدة.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

Ha4: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين عبء العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين.

يبين الجدول السابق أن قيمة (t) المحسوبة قد بلغت (-1.151) بمستوى دلالة (0.254) وعند مقارنة قيمة مستوى الدلالة بالقيمة 0.05 يتبين أن مستوى الدلالة المحسوب كان أكبر من 0.05 مما يشير إلى قبول فرضية الدراسة الفرعية الصفرية الرابعة وبالتالي الاستنتاج عدم وجود أثر لعبء العمل على الأداء الوظيفي للممرضين كما يبين الجدول أن قيمة المعامل  $\beta$  قد بلغ (-0.136) وهي قيمة تبين مقدار الزيادة في أداء العاملين عندما تزداد قيمة عبء العمل بوحدة واحدة.

2- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد فروق في ذات دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تعزى للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية المتمثلة بـ (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)؟

متغير الجنس:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير الجنس، وليبيان الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار "ت"، والجدول (4-18) يبين النتائج.



الجدول (18-4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار "t" لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير الجنس

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t"	مستوى الدلالة
ساعات العمل	ذكر	51	4.06	.579	.031	.975
	انثى	22	4.05	.419		
بيئة العمل	ذكر	51	3.62	.521	-.027	.979
	انثى	22	3.63	.609		
التعامل مع الجمهور	ذكر	51	3.50	.730	-.186	.853
	انثى	22	3.53	.687		
عبء العمل	ذكر	51	3.55	.604	-2.926	.005
	انثى	22	3.97	.453		
ضغوط العمل	ذكر	51	3.69	.480	-.191	.238
	انثى	22	3.82	.312		

تشير النتائج في الجدول (4-18) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير الجنس، وذلك استناداً إلى قيمة ت المحسوبة إذ بلغت (-1.191)، ومستوى دلالة (0.238). الدرجة الكلية حيث تعد هذه القيمة غير دالة إحصائية، كما بلغت قيمة ت المحسوبة (0.031). بمستوى دلالة (0.975). لمجال ساعات العمل و(-0.186). بمستوى دلالة (0.853). لمجال بيئة العمل و(-0.027). بمستوى دلالة (0.979). لمجال التعامل مع الجمهور و(-0.191). بمستوى دلالة (0.238). لمجال ضغوط العمل، حيث تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لأن قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أكبر من (0.05) باستثناء مجال عبء العمل حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (-2.926) وبمستوى دلالة (0.005)، حيث تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لأن قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أقل من (0.05) وجاءت الفروق لصالح الإناث.

متغير العمر:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير العمر، والجدول (4-19) يبين النتائج.

الجدول (4-19)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري تبعاً لمتغير العمر

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	العمر	المجال
.370	3.90	8	اقل من 25 سنة	ساعات العمل
.569	3.97	38	من 25 - اقل من 35 سنة	
.517	4.22	18	من 35 - اقل من 45 سنة	
.456	4.24	9	من 45 سنة فأكثر	
.533	4.06	73	المجموع	
.542	3.35	8	اقل من 25 سنة	بيئة العمل
.545	3.59	38	من 25 - اقل من 35 سنة	
.587	3.70	18	من 35 - اقل من 45 سنة	
.397	3.84	9	من 45 سنة فأكثر	
.545	3.62	73	المجموع	
.687	3.22	8	اقل من 25 سنة	التعامل مع الجمهور

.781	3.48	38	من 25 - اقل من 35 سنة	
.698	3.71	18	من 35 - اقل من 45 سنة	
.354	3.50	9	من 45 سنة فأكثر	
.713	3.51	73	المجموع	
.587	3.85	8	اقل من 25 سنة	عبء العمل
.690	3.58	38	من 25 - اقل من 35 سنة	
.468	3.73	18	من 35 - اقل من 45 سنة	
.294	3.81	9	من 45 سنة فأكثر	
.592	3.68	73	المجموع	
.294	3.61	8	اقل من 25 سنة	ضغوط العمل
.503	3.66	38	من 25 - اقل من 35 سنة	
.420	3.84	18	من 35 - اقل من 45 سنة	
.166	3.87	9	من 45 سنة فأكثر	
.439	3.73	73	المجموع	

يلاحظ من الجدول (4-19) وجود فروق ظاهرية لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير العمر، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\leq 0.05\alpha$ ) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA)، والجدول (4-20) يبين ذلك:

جدول (4-20)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير العمر

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
ساعات العمل	بين المجموعات	1.303	3	434.	1.566	.205
	داخل المجموعات	19.135	69	.277		
	الكلي	20.438	72			
بيئة العمل	بين المجموعات	1.174	3	.391	1.338	.269
	داخل المجموعات	20.181	69	.292		
	الكلي	21.356	72			

.431	.930	.474	3	1.421	بين المجموعات	التعامل مع الجمهور
		.509	69	35.134	داخل المجموعات	
			72	36.555	الكلي	
.503	.791	.280	3	.841	بين المجموعات	عبء العمل
		.354	69	24.431	داخل المجموعات	
			72	25.272	الكلي	
.318	1.196	.228	3	.685	بين المجموعات	ضغوط العمل
		.191	69	13.166	داخل المجموعات	
			72	13.851	الكلي	

تشير النتائج في الجدول (4-20) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير العمر، وذلك استناداً إلى قيمة ف المحسوبة إذ بلغت (1.196)، ومستوى دلالة (.318). للدرجة الكلية حيث تعد هذه القيمة غير دالة إحصائية لان مستوى الدلالة المحسوبة كان أكبر من (0.05)، كما بلغت قيمة ف المحسوبة (1.566) بمستوى دلالة (.205) لمجال ساعات العمل و(1.338) بمستوى دلالة (.269) لمجال بيئة العمل و(.930) بمستوى دلالة (.431) لمجال التعامل مع الجمهور و(.791) بمستوى دلالة (.503) لمجال عبء العمل حيث تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لان قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أكبر من 0.05.

متغير المؤهل العلمي:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين، والجدول (4-21) يبين النتائج.

الجدول (4-21)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الحالة الاجتماعية	المجال
.448	4.06	31	دبلوم	ساعات العمل
.593	3.97	35	بكالوريوس	
.344	4.51	7	دراسات عليا	
.533	4.06	73	المجموع	
.507	3.74	31	دبلوم	بيئة العمل
.606	3.53	35	بكالوريوس	
.369	3.63	7	دراسات عليا	
.545	3.62	73	المجموع	

.730	3.62	31	دبلوم	التعامل مع الجمهور
.685	3.45	35	بكالوريوس	
.800	3.32	7	دراسات عليا	
.713	3.51	73	المجموع	
.445	3.87	31	دبلوم	عبء العمل
.682	3.47	35	بكالوريوس	
.311	3.86	7	دراسات عليا	
.592	3.68	73	المجموع	
.340	3.83	31	دبلوم	ضغوط العمل
.516	3.60	35	بكالوريوس	
.224	3.86	7	دراسات عليا	
.439	3.73	73	المجموع	

يلاحظ من الجدول (4-21) وجود فروق ظاهرية لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى

ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات

دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (one way

ANOVA)، والجدول (4-22) يبين ذلك:



نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
ساعات العمل	بين المجموعات	1.755	2	.878	3.289	.043
	داخل المجموعات	18.683	70	.267		
	الكلية	20.438	72			
بيئة العمل	بين المجموعات	.724	2	.362	1.227	.299
	داخل المجموعات	20.632	70	.295		
	الكلية	21.356	72			
التعامل مع الجمهور	بين المجموعات	.757	2	.378	.740	.481
	داخل المجموعات	35.798	70	.511		
	الكلية	36.555	72			
عبء العمل	بين المجموعات	2.942	2	1.471	4.611	.013
	داخل المجموعات	22.330	70	.319		
	الكلية	25.272	72			

.070	2.758	.506	2	1.012	بين المجموعات	ضغوط العمل
		.183	70	12.839	داخل المجموعات	
			72	13.851	الكلي	

تشير النتائج في الجدول (4-22) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\geq \alpha$  (0.05) لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، وذلك استناداً إلى قيمة ف المحسوبة إذ بلغت (2.758)، ومستوى دلالة (0.070). للدرجة الكلية حيث تعد هذه القيمة غير دالة إحصائية لأن مستوى الدلالة المحسوبة كان أكبر من (0.05)، كما بلغت قيمة ف المحسوبة (1.227) ومستوى دلالة (0.299). لمجال بيئة العمل (0.740). بمستوى دلالة (0.481). لمجال التعامل مع الجمهور حيث تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\geq \alpha$  (0.05) لأن قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أكبر من 0.05 باستثناء مجال عبء العمل حيث بلغت قيمة ف المحسوبة (4.611) ومستوى دلالة (0.013) ومجال ساعات العمل فبلغت قيمة ف المحسوبة (3.289) بمستوى دلالة (0.043). حيث تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\geq \alpha$  (0.05) لأن قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أقل من (0.05)، ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شيفيه كما هو مبين في الجدول (4-23).

المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لأثر المؤهل العلمي على عبء العمل

دراسات عليا	بكالوريوس	دبلوم	المتوسط الحسابي		
			4.06	دبلوم	ساعات العمل
		.09	3.97	بكالوريوس	
	*.55	.46	4.51	دراسات عليا	
			3.87	دبلوم	عبء العمل
		*.40	3.47	بكالوريوس	
	.39	.01	3.86	دراسات عليا	

\* دالة عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ )

يتبين من الجدول (4-23) الآتي:

وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين دبلوم وبكالوريوس وجاءت الفروق لصالح الدبلوم في مجال عبء العمل.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين دراسات عليا وبكالوريوس وجاءت الفروق لصالح دراسات عليا في مجال ساعات العمل.

متغير الحالة الاجتماعية:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير الجنس، والجدول (4-24) يبين النتائج.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار "ت" لفروق متوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

المجال	الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
ساعات العمل	متزوجة/ة	53	4.08	.530	.663	.510
	غير ذلك	20	3.99	.549		
بيئة العمل	متزوجة/ة	53	3.64	.476	.428	.670
	غير ذلك	20	3.58	.708		
التعامل مع الجمهور	متزوجة/ة	53	3.51	.725	.075	.940
	غير ذلك	20	3.50	.587		
عبء العمل	متزوجة/ة	53	3.71	.698	.892	.376
	غير ذلك	20	3.57	.581		
ضغوط العمل	متزوجة/ة	53	3.75	.427	.720	.474
	غير ذلك	20	3.67	.474		

تشير النتائج في الجدول (4-24) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\geq \alpha$  (0.05) لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية، وذلك استناداً إلى قيمة ت المحسوبة إذ بلغت (0.720)، ومستوى دلالة (0.474) للدرجة الكلية حيث تعد هذه القيمة غير دالة إحصائياً، كما بلغت قيمة ت المحسوبة (0.892) بمستوى دلالة (0.376) لمجال عبء العمل و(0.428) بمستوى دلالة (0.670) لمجال التعامل مع الجمهور و(0.428) بمستوى دلالة (0.670) لمجال بيئة العمل و(0.663) بمستوى دلالة (0.510) لمجال ساعات حيث تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  لان قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أكبر من (0.05).

المسمى الوظيفي:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين ، والجدول (4-25) يبين النتائج.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العدد	المسمى الوظيفي	المجال
3.75	.495	13	رئيس قسم تمريضي	ساعات العمل
3.94	.398	60	ممرض	
3.85	.456	73	المجموع	
3.50	.557	13	رئيس قسم تمريضي	بيئة العمل
3.82	.506	60	ممرض	
3.63	.533	73	المجموع	
3.40	.624	13	رئيس قسم تمريضي	التعامل مع الجمهور
3.74	.462	60	ممرض	
3.57	.617	73	المجموع	
3.54	.683	13	رئيس قسم تمريضي	عبء العمل
3.85	.419	60	ممرض	
3.68	.592	73	المجموع	

.426	3.55	13	رئيس قسم تمريضي	ضغوط العمل
.344	3.84	60	ممرض	
.402	3.69	73	المجموع	

يلاحظ من الجدول (4-25) وجود فروق ظاهرية لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\leq 0.05\alpha$ ) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA)، والجدول (4-26) يبين ذلك:

نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها  
الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير  
المسمى الوظيفي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
ساعات العمل	بين المجموعات	1.543	2	.772	2.858	.064
	داخل المجموعات	18.895	70	.270		
	الكلية	20.438	72			
بيئة العمل	بين المجموعات	1.377	2	.689	2.413	.097
	داخل المجموعات	19.978	70	.285		
	الكلية	21.356	72			
التعامل مع الجمهور	بين المجموعات	2.585	2	1.793	3.806	.027
	داخل المجموعات	32.970	70	.471		
	الكلية	36.555	72			



.088	2.516	.847	2	1.695	بين المجموعات	عبء العمل
		.337	70	23.577	داخل المجموعات	
			72	25.272	الكلي	
.007	5.359	.920	2	1.839	بين المجموعات	ضغوط العمل
		.172	70	12.011	داخل المجموعات	
			72	13.851	الكلي	

تشير النتائج في الجدول (4-26) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي، وذلك استناداً إلى قيمة ف المحسوبة إذ بلغت (5.359)، ومستوى دلالة (0.007). للدرجة الكلية حيث تعد هذه القيمة دالة إحصائية لان مستوى الدلالة المحسوبة كان أقل من (0.05) وليبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شيفيه كما هو مبين في الجدول (4-27)، كما بلغت قيمة ف المحسوبة (2.516) بمستوى دلالة (0.088). لمجال عبء العمل و(2.413) بمستوى دلالة (0.097). لمجال بيئة العمل و(2.858) بمستوى دلالة (0.064). لمجال ساعات العمل حيث تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لان قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أكبر من (0.05) باستثناء مجال التعامل مع الجمهور حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (3.806) ومستوى دلالة (0.027). حيث تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لان قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أقل من (0.05)، وليبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شيفيه كما هو مبين في الجدول (4-27).

المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لأثر المسمى الوظيفي على مجال التعامل مع الجمهور والدرجة الكلية

ممرض	رئيس قسم تمريضي	المتوسط الحسابي		
		3.40	رئيس قسم تمريضي	التعامل مع الجمهور
.12		3.84	ممرض	
		3.55	رئيس قسم تمريضي	ضغوط العمل
.02	*.31	3.86	ممرض	

\* دالة عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ).

يتبين من الجدول (27-4) وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين رئيس قسم تمريضي من جهة وكل من ممرض من جهة أخرى وجاءت الفروق لصالح ممرض في مجال التعامل مع الجمهور وضغوط العمل ككل.

- متغير الخبرة:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير الخبرة، والجدول (28-4) يبين النتائج.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير الخبرة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الخبرة	المجال
.571	3.80	14	اقل من 5 سنوات	ساعات العمل
.563	3.96	26	من 5- اقل من 10 سنوات	
.472	4.30	18	من 10 اقل من 15 سنة	
.384	4.17	15	من 15 سنة فأكثر	
.533	4.06	73	المجموع	
.596	3.29	14	اقل من 5 سنوات	بيئة العمل
.485	3.61	26	من 5- اقل من 10 سنوات	
.573	3.78	18	من 10 اقل من 15 سنة	
.450	3.79	15	من 15 سنة فأكثر	
.545	3.62	73	المجموع	
.840	3.18	14	اقل من 5 سنوات	التعامل مع الجمهور

.603	3.42	26	من 5- اقل من 10 سنوات	
.683	3.76	18	من 10 اقل من 15 سنة	
.711	3.67	15	من 15 سنة فأكثر	
.713	3.57	73	المجموع	
.842	3.67	14	اقل من 5 سنوات	عبء العمل
.613	3.48	26	من 5- اقل من 10 سنوات	
.406	3.87	18	من 10 اقل من 15 سنة	
.375	3.79	15	من 15 سنة فأكثر	
.592	3.68	73	المجموع	
.524	3.51	14	اقل من 5 سنوات	ضغوط العمل
.430	3.62	26	من 5- اقل من 10 سنوات	
.390	3.93	18	من 10 اقل من 15 سنة	
.276	3.86	15	من 15 سنة فأكثر	
.439	3.73	73	المجموع	

يلاحظ من الجدول (4-28) وجود فروق ظاهرية لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير الخبرة، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA)، والجدول (4-29) يبين ذلك:

جدول (4-29)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير الخبرة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
ساعات العمل	بين المجموعات	2.427	3	.809	3.100	.032
	داخل المجموعات	18.011	69	.261		
	الكلية	20.438	72			
بيئة العمل	بين المجموعات	2.432	3	.811	2.955	.038
	داخل المجموعات	18.924	69	.274		
	الكلية	21.356	72			

.090	2.254	1.088	3	3.263	بين المجموعات	التعامل مع الجمهور
		.482	69	33.292	داخل المجموعات	
			72	36.555	الكلية	
.150	1.831	.621	3	1.863	بين المجموعات	عبء العمل
		.339	69	23.408	داخل المجموعات	
			72	25.272	الكلية	
.013	3.880	.666	3	1.999	بين المجموعات	ضغوط العمل
		.172	69	11.851	داخل المجموعات	
			72	13.851	الكلية	

تشير النتائج في الجدول (4-29) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ )  
 لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في  
 المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير الخبرة، وذلك استناداً  
 إلى قيمة ف المحسوبة إذ بلغت (3.880)، ومستوى دلالة (0.013)، للدرجة الكلية حيث تعد هذه القيمة  
 دالة إحصائية لان مستوى الدلالة المحسوبة كان أقل من (0.05)، ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً  
 بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شيفيه كما هو مبين في الجدول (4-30)،  
 كما بلغت قيمة ف المحسوبة (2.254) بمستوى دلالة (0.090) لمجال التعامل مع الجمهور و(1.831)  
 بمستوى دلالة (0.150) لمجال عبء العمل، حيث تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند  
 مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لأن قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أكبر من (0.05)

باستثناء مجال ساعات العمل حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (3.100) بمستوى دلالة (0.032). ومجال بيئة العمل قيمة t (2.955) بمستوى دلالة (0.038). حيث تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لأن قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أقل من (0.05)، ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شيفيه كما هو مبين في الجدول (30-4).

جدول (30-4)

المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لأثر الخبرة على الدرجة الكلية

الخبرة	المتوسط الحسابي	اقل من 5 سنوات	من 5- اقل من 10 سنوات	من 10 اقل من 15 سنة	من 15 سنة فاكثر
ساعات العمل	اقل من 5 سنوات	3.80			
	من 5- اقل من 10 سنوات	3.96	.16		
	من 10 اقل من 15 سنة	4.30	*.50	.34	
	من 15 سنة فاكثر	4.17	.37	.21	.13
بيئة العمل	اقل من 5 سنوات	3.29			
	من 5- اقل من 10 سنوات	3.61	.32		
	من 10 اقل من 15 سنة	3.78	.49	.17	
	من 15 سنة فاكثر	3.79	*.50	.18	.01

				3.51	اقل من 5 سنوات	ضغوط العمل ككل
			.11	3.62	من 5- اقل من 10 سنوات	
		.31	*.43	3.93	من 10 اقل من 15 سنة	
	.07	.24	.35	3.86	من 15 سنة فاكثر	

\* دالة عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ).

يتبين من الجدول (4-30) الآتي:

وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين فئة اقل من 5 سنوات وفئة من 10 اقل من 15 سنة وجاءت الفروق لصالح فئة من 10 اقل من 15 سنة في مجال ساعات العمل وفي ضغوط العمل ككل.

وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين فئة اقل من 5 سنوات وفئة من 15 سنة فاكثر وجاءت الفروق لصالح فئة ممن 15 سنة فاكثر في مجال بيئة العمل.



الفصل الخامس  
مناقشة النتائج والتوصيات

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج والتوصيات

1-5: مناقشة النتائج:

يتمحور الهدف الرئيسي لهذه الدراسة حول بحث ودراسة أثر ضغوط العمل المتمثلة

بـ (عبء العمل ، بيئة العمل، ساعات العمل ، التعامل مع الجمهور) على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين ، وفيما يلي عرض تفصيلي لما تم التوصل إليه بخصوص فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى:

أثبتت الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لضغوط العمل على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين حيث يتبين من الجدول (4-17) أن قيمة (t) المحوسبة لمجالات ضغوط العمل (10.653) بمستوى دلالة (0.000) إلى وجود تأثير لضغوط العمل على الأداء الوظيفي للممرضين وذلك لأن مستوى الدلالة كان أقل من (0.05).

وهذه الدراسة تتفق مع دراسة (جلوب وناجي، 2011) والتي أظهرت أن المرشدين الزراعيين يعانون من مستوى ضغوط عمل متوسطة لكنها تميل للارتفاع وأن مستوى أداء المرشدين الزراعيين لواجباتهم كان متوسطاً ولكنه إلى الانخفاض أظهرت أيضاً وجود علاقة معنوية سالبة بين مستوى ضغوط العمل ومستوى الأداء.

نتائج الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية:

الفرضية الفرعية الأولى:

تبين من خلال اختبار الفرضية الفرعية الأولى قبول فرضية الدراسة الأولى والتي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لعبء العمل على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري"، حيث تبين من الجدول (4-18) أن قيمة (t) المحوسبة لمجال عبء العمل (-1.151) بمستوى دلالة (0.005) إلى عدم وجود اثر لعبء العمل على الأداء الوظيفي للمرضين وذلك لأن مستوى الدلالة كان أكبر من (0.05).

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (المعشر، 2009) والتي توصلت إلى عدم وجود علاقة بين عبء العمل والهيكـل التنظيمي من جهة وأداء العاملين في الفنادق من جهة أخرى، ولكنها لا تتفق مع دراسة (Aoki, Keiwkarnka, Chompikul, 2011) والتي توصلت إلى أن من أهم مصادر ضغوط العمل كانت مرتبطة مع عبء العمل، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن حجم العمل والمهام الموكلة إلى ممرضين عينة الدراسة كانت مناسبة وتتفق مع قدراتهم وإمكاناتهم، وتوفر الوقت اللازم لتأديتها.

الفرضية الفرعية الثانية:

تبين من خلال اختبار الفرضية الفرعية الثانية قبول الفرضية والتي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبيئة العمل المادية على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين"، حيث تبين من الجدول (4-17) أن قيمة (t) المحوسبة لمجال بيئة العمل المادية (2.250) بمستوى دلالة (0.009) إلى وجود تأثير لبيئة العمل المادية على الأداء الوظيفي للممرضين وذلك لأن مستوى الدلالة أقل من (0.05).

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى ان هناك بعض المستشفيات العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تعاني من سوء ظروف العمل وقد يكون ذلك نتيجة للإهمال في بناء المستشفيات من البداية.

### الفرضية الفرعية الثالثة:

تبين من خلال اختبار الفرضية الفرعية الثالثة رفض فرضية الدراسة الصفرية الثالثة وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لساعات العمل على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين"، حيث تبين من الجدول (4-17) أن قيمة (t) المحوسبة لمجال ساعات العمل (3.250) بمستوى دلالة (0.002) إلى وجود تأثير لساعات العمل على الأداء الوظيفي للممرضين وذلك لأن مستوى الدلالة أقل من (0.05).

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Conway, Campanini, Sartpri, Costa, 2008) والتي توصلت إلى أن عمل المناوبات يسبب قلة النوم لدى أفراد العينة ويؤدي إلى ضعف القدرة على العمل وعدم الرضا الوظيفي وأيضاً عمل المناوبات من أهم أسباب ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الصحي، وتعزو الباحثة هذه النتيجة ان زيادة ساعات العمل الليلي والنهاري للممرض، وما يتطلبه من سهر لساعات طويلة ووضع الممرض تحت الطلب في أي وقت كان حسب حاجة العمل، كل ذلك يؤثر على الأداء الوظيفي للممرض.

### الفرضية الفرعية الرابعة:

تبين من خلال اختبار الفرضية الفرعية الرابعة قبول الفرضية والتي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) للتعامل مع الجمهور على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين"، حيث تبين من الجدول (4-18) أن قيمة (t) المحوسبة لمجال التعامل مع الجمهور (-.186) بمستوى دلالة (0.853) إلى وجود تأثير لساعات العمل على الأداء الوظيفي للممرضين وذلك لأن مستوى الدلالة أقل من (0.05).

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى ان تعامل الممرض مع عدد كبير من المراجعين والذين يحملون ثقافات مختلفة، ومع أهل المريض حيث أنهم يريدون تتبع حالة مريضهم ومعرفة جميع نتائج فحوصاته بشكل مصدرراً للضغط على الممرض وبالتالي يؤثر على أدائه لعمله، وتعتبر هذه النتيجة في حدود علم الباحثة جديدة حيث أن هذا المتغير لم تتناوله الدراسات السابقة.

الفرضية الرئيسية الثانية: تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لاستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغيرات (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي) وفيما يلي عرض تفصيلي للنتائج:

متغير الجنس:

أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين متوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير الجنس لجميع مجالات ضغوط العمل باستثناء مجال عبء العمل، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن المهام والمسؤوليات الموكلة للممرض هي نفسها لا تختلف كون الفرد ذكر أم أنثى، بالتالي لا يوجد اختلاف في الخدمات التمريضية المقدمة للمرضى.

متغير العمر:

أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين متوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين لأن قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أكبر من (0.05).

متغير الحالة الاجتماعية:

أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين متوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية لجميع مجالات الضغوط لأن قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أكبر من (0.05).

متغير المؤهل العلمي:

أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  بينمتوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير المؤهل العلمي لجميع مجالات الضغوط باستثناء مجال عبء العمل حيث تشير إلى وجود فروق لان قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أقل من  $(0.05)$ .

متغير المسمى الوظيفي:

أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  لمتوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي، لجميع مجالات الضغوط، باستثناء مجال التعامل مع الجمهور.

متغير سنوات الخبرة:

أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  بينمتوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين تبعاً لمتغير سنوات الخبرة لجميع مجالات الضغوط حيث تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأن قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أكبر من  $(0.05)$ .

### 3-5: التوصيات:

محاولة توفير بيئة عمل مريحة وتحسين ظروف العمل للمساهمة في التخفيف من ضغوط العمل.

ضرورة التعاون بين إدارة المستشفى وإدارة التمريض في إيجاد أوقات للراحة خلال ساعات العمل لضمان تقديم أفضل الخدمات التمريضية.

أهمية عمل صيانة للكرفانات بشكل دوري لضمان راحة الكوادر الطبية خلال تأديتها لعملها.

التأكيد على المستشفيات بضرورة تنظيم مواعيد مراجعة المرضى.

إعطاء فرصة الدوام الجزئي وإمكانية توزيع ساعات العمل، وإعطاء فرصة للراغبين بالعمل الليلي فهناك من ممارسي المهنة من ظروفهم تسمح بهذه المناوبات أكثر من غيرهم وبالتالي إمكانية إعفاء من لا يستطيع القيام بهذه المناوبات لوجود البديل.

توفير قسم في المستشفى للتعامل مع مشكلات التعامل مع الجمهور وتدريب الموظفين للتعامل مع هذه المواقف مع ضرورة العمل على إيجاد اللوائح لحماية الممرضين في أماكن العمل خاصة من المراجعين، وتفعيل ذلك عن طريق إدارة التمريض.

## قائمة المراجع

أولاً- المراجع العربية:

- أبو النصر، مدحت (2012)، الأداء الإداري المتميز، (ط1)، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- أبو مصطفى، نظمي والأشقر، ياسر (2011)، الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني. مجلة العوم الإسلامية، 19(1)، 209-238.
- أبو شيخة، نادر (1997)، إدارة الوقت، عمان: دار مجدلاوي للنشر.
- أحمد، حافظ (2007)، قضايا إدارية معاصرة، (ط1)، القاهرة: عالم الكتب.
- إدريس، ثابت (1992)، المدير والتحديات المعاصرة، (ط2)، القاهرة: مكتبة عين شمس.
- البدوي، بدر وحمزة، عدنان (1986)، بحث ميداني حول العوامل المؤثرة في الإنتاجية بالقطاع الحكومي، ندوة الإنتاجية في القطاع الحكومي المنعقدة بمعهد الإدارة العامة، ص 19-24.
- برنوطي، سعاد (2004)، إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد، (ط2)، عمان: دار وائل للنشر.
- بلال، محمد (2005)، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، القاهرة: الدار الجامعية الجديدة.
- البلوي، محمد (2008)، التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه-المملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة.
- بن عيشي، عمار (2006)، دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب/دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف.



- بنات، عبد القادر (2009)، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة.
- جلوب، محمود وناجي، أشواق (2011)، ضغوط العمل وعلاقتها بأداء المرشدين الزراعيين في المنطقة الوسطى من العراق. مجلة العلوم الزراعية العراقية، 24(1)، 71-82.
- جودة، إيمان واليافي، رنده (2003)، العلاقة البيروقراطية، ضغوط العمل وعدم الرضا الوظيفي، دراسة حالة جامعة الملك سعود. مجلة جامعة الملك سعود، 15(1)، 31.
- جودة، يحيى (2003)، مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس.
- حجاج، خليل (2007)، تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للممرضين العاملين في مستشفى الشفاء في غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعو الأزهر، غزة.
- حجازي، حافظ (2005)، إدارة الموارد البشرية، الإسكندرية: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر.
- الحراشة، حسين محمد (2011)، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، (ط1)، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
- حريم، حسين وآخرون (1998)، أساسيات الإدارة، جامعة العلوم التطبيقية، عمان.
- الحسيني، فلاح (2006)، الإدارة الاستراتيجية، (ط2)، عمان دار وائل للنشر والتوزيع
- الحواجرة، كامل (2011)، استكشاف العلاقة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي لدى الممرضين في مستشفيات أردنية مختارة. مجلة جامعة النجاح الإنسانية، 25(7)، 1975-1932.

الحوامدة، نضال والفهداوي، فهمي (2002)، أثر فضيلة التقوى في الأداء والرضا الوظيفي: دراسة ميدانية لاتجاهات بعض الموظفين الحكوميين. مجلة مؤتة للبحوث والدراسات: سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 17(2)، 165-200.

الخضيري، محسن (1991)، الضغوط الإدارية الظاهرة الأسباب العلاج، مصر: مكتبة مدبولي

خليفات، عبد الفتاح والمطارنة، شيرين (2010)، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الإدارية. مجلة جامعة دمشق، 26(2)، 600-642.

درة، عبد الباري (2003)، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، عمان: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

ربابعة، علي محمد (2003)، إدارة الموارد البشرية، عمان: دار النشر والتوزيع.

الربيق، محمد بن إبراهيم (2005)، العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض.

رجاء، مريم (2008)، مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض: دراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق. مجلة جامعة دمشق، 24(2).

الزعبي، فايز (2009)، الرقابة الإدارية في نشأت الأعمال (طرق وأساليب سياسات استراتيجيات)، عمان، الأردن: دار الهلال.

زويلف، مهدي حسن (1998)، إدارة الأفراد (مدخل كمي)، عمان، الأردن: دار مجدلاوي للنشر.

سام، حفيظ (2007)، المهارات الإبداعية للقائد الإداري وأثرها على أداء العاملين من وجهة نظر رؤساء الأقسام في مراكز الوزارات بسلطنة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، الإدارة العامة، جامعة مؤتة.

السالم، مؤيد (1990)، التوتر التنظيمي: مفاهيمه وأسبابه واستراتيجيات إدارته. مجلة الإدارة العامة، 68(2)، 2.

سعادة، جودت وطبيبة، زهدي وعبدات، روجي وأبو زيادة، إسماعيل (2003)، ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضون والممرضات خلال انتفاضة الأقصى في مستشفيات محافظة نابلس الفلسطينية. مجلة دراسات العلوم التربوية، 30(1).

السعد، صالح ودرويش، مراد (2008)، أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية. مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، 22(1)، 63-108.

السيد، هلا وإبراهيم، منال (2012)، الضغوطات بين الممرضين العاملين في وحدة العناية الحثيثة في المستشفيات الحكومية وغير الحكومية في مكة المكرمة، السعودية. مجلة العلوم الأمريكية، 8(6)، 25-31.

سيزلاقي، اندرو دي ووالاس، مارك جي (1991)، السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم، معهد الإدارة العامة، الرياض.

الشقيرات، محمد (2004)، مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية والأعراض المرتبطة بها وعلاقتها ببعض العوامل الديموغرافية وتأثير ذلك على الانتماء للشركة. مجلة الإداري، 25(92)، 157-182.

الصيرفي، محمد (2010)، قياس وتقويم أداء العاملين، الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع.

عباس، سهيلة محمد وعلي، علي حسن (1999)، إدارة الموارد البشرية، الأردن: دار وائل للنشر.

عبدالقادر، رغد وهياجنة، فريال (2008)، أثر المناوبات الليلية على الممرضين العاملين في أقسام العناية الحثيثة في مستشفى الجامعة الأردنية. المجلة الأوروبية للأبحاث العلمية، 32(1).

العديلي، ناصر (1997)، السلوك الإنساني والتنظيمي: منظور كلي مقارنة، (ط1)، معهد الإدارة العامة، الرياض.

عسكر، سمير (1988)، متغيرات ضغوط العمل - دراسة تطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة. مجلة الإدارة العامة، 60(60).

عسكر، سمير واحمد، علي وعبدالله، عباس (1988)، مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية. مجلة العلوم الاجتماعية، 16(4)، 75.

عليان، ربحي مصطفى (2007)، أسس الإدارة المعاصرة، (ط1)، دار صفاء للنشر والتوزيع.

العميان، محمود (2002)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، (ط1)، عمان: دار وائل للنشر.

العميان، محمود (2004)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، (ط2)، عمان: دار وائل للنشر.

العنزي، مبارك (2004)، التغيير التنظيمي وعلاقته بأداء العاملين: دراسة مسحية على العاملين لإدارة مرور الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض.

فائق، فوزي (1996)، ضغوط العمل. آفاق اقتصادية، 17(67-68)، 121.

القبلان، نجاح (2004)، مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، السلسلة الأولى.

القبسي، ناصر (2006)، إدارة الوقت وضغوط العمل، (ط1)، الرياض: دار الزهراء.

القحطاني، ناصر (2007)، الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

الكبيسي، عامر (2005)، إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، (ط1)، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

اللوزي، موسى (2002)، التنظيم وإجراءات العمل، (ط1)، الأردن: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

الماضي، مساعد (1996)، معوقات الاتصال الإداري وانعكاساتها على الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية مطبقة على المستويات الإدارية الوسطى والتنفيذية بإمارة منطقة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض.

ماكليود، رايونند (2000)، نظم المعلومات الإدارية، ترجمة سرور علي سرور، (ط1)، الرياض: دار المريخ للنشر.

مخامرة، محسن وآخرون (2004)، المناهج الإدارية الحديثة، عمان: مركز الكتب الأردني.

مخيمر، عبد العزيز (2000)، قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، (ط1)، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ندوات ومؤتمرات، القاهرة.

المشعان، عويد (2001)، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية. مجلة العلوم الاجتماعية، 28(1).

المعشر، عيسى (2009)، أثر ضغوط العمل على الأداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الإدارية.

نصر الله، حنا (2002)، إدارة الموارد البشرية، (ط1)، عمان: دار زهران.

هاينز، ماريون اي (1999)، إدارة الأداء: دليل شامل للإشراف الفعال، ترجمة محمود مرسى، معهد الإدارة العامة، السعودية.

هلال، محمد عبد الغني (1999)، مهارات إدارة الأداء، القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية.

الهنداوي، وفية أحمد (1994)، استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل. مجلة الإداري، مسقط، معهد الإدارة العامة، (58)، 89-129.

هيجان، عبد الرحمن (1998)، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، (ط1)، معهد الإدارة العامة، الرياض.

Akif, AL-khasawneh, SaharFuta (2013). The Relationship between Job Stress and Nurese Performance in the Jordanian Hospitals: A Case Study in King Abdullah the Foundar Hospital. Asian Journal of Business Management, 5(2).

AL-Harbol, Z. H (2002). Organizational Climate and its relation to negotiation skills levels I crises Management, Unpublished M.Sc thesis, University of Naief.

Aoki, M., Keiwkarnka, B. & Chompikul, J. (2011). Job stress among nurses in public hospitals in Ratchaburi province, Thailand. Jordan Of Public Health And Development, 9(1).

Arnold, H. J, Feldman (1986). Organizational Behavior, New York: McGraw Hill.

Asuzu, Chioma C. (2009). Shift Duty and Stress Coping Strategies among Nurses in the University College Hospital, Ibadan. Anthropologist, 11(3), Nigeria.

Bartram, Timothy & Casimir, Gian (2007). The Relationship Between leadership and Follower In-Role Performance and Satiffaction With the leader: The mediating Effects of Empowerment and Trust in the Leader. Leadership & Organization Development Journal, 18(1).

Campbell and Wise (1990). Moldeling Job Performane in A Population of Jobs. Personal Psychology, (43).

Conway, P.M., Campaninia, P., Sartoria, S., Dottib, R. & Costa, G. (2008). Main And Interactive Effects of Shiftwork, Age And Work Stress On Health In An Italian sample of Healthcare Workers. Applied Ergonomics, 39.

Doherty, N. & Tyson, S.,(1998). Mental well-being in the workplace: a resource park for management. training and development journal.

Grote, Richard C. (2002). The Performance Appraisal, New York: American Management Association.

Hoy, W. and Miskelm, C. (1999). Administration Traction, Theory Research an Practice, New York: Random House.

Levey, RE (2001). Sources of stress for residents and recommendations for program to assist them. Acad Med, (76).

McShane, Steven L. and Von Glinow, Mary Ann (2003). Organizational Behavior, 2nd ed, Mcgraw-Hill Co.

Motowildo, J. S. (2003). Job Performance Handbook Of Psychology. Industrial And Organizational Psychology, 12.

Moustaka, Eleni & Constantinidis, Theodoros C. (2010). Sources and effects of Work-Related Stress in Nursing. Health Science Journal, 4(4).

National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) (2004). Overtime and extended Work Shifts: Recent Findings on Illnesses, Injuries and Health Behaviors. Centers for Disease Control and Prevention, U.S. Department of Human Services, Publication, No. 143.

Seatang, Jarunee, Sulumnad, Thampitak, Sungkaew (2010). Factors Affecting Perceived Job Performance among Staff. The Journal of Behavioral Science, 5(1).

Severin, Tankard (1999). Performance Rating, New York, New York: Hastings House Publishers.

Yang, MS., Pan, S., Yang, MJ (2004). Job strain and minor pasychiatric morbidity among hospital nurses in southern Taiwan. Psychiatry and Clinical neurosciences.

## قائمة الملحق

الملحق رقم (1)

استبانة الدراسة



كلية إدارة المال والأعمال

قسم الإدارة العامة

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

يرجى وضع إشارة (√) داخل مربع الإجابة الذي يتوافق معك

1- العمر	<input type="checkbox"/> أقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/> 30 - 40 سنة	<input type="checkbox"/> أكثر من 40 سنة
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2- النوع الاجتماعي	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى	<input type="checkbox"/>
3- المؤهل العلمي	<input type="checkbox"/> دبلوم متوسط فما دون	<input type="checkbox"/> بكالوريوس	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> ماجستير	<input type="checkbox"/> د	<input type="checkbox"/>



4- المستوى الوظيفي  رئيس قسم تمريضي  ممرض

5- الخبرة العملية 1 - اقل من 5 سنوات 5- اقل من 10 سنوات

10- اقل من 15 سنة  15 سنة فأكثر

6- بيئة العمل  مستشفى الأردني  مستشفى القطري

مستشفى المغربي  مستشفى الايطالي

مستشفى السعودي  مستشفى أطباء بلا حدود

مستشفى الكويتي  شفى جمعية العون الصحية

7- القسم  الباطني  إسعاف وطوارئ

نسائية وتوليد  اطفال

الجزء الثاني: فقرات الاستبانة

القسم الأول: في الجدول الذي أمامك مجموعة من الفقرات صممت لقياس أثر الضغوط على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين. يرجى وضع إشارة (√) أمام كل عبارة لبيان مدى انطباقها لرأيك وفقاً لمقاييس الاختيار بجانب كل فقرة.

ضغوط العمل						
درجة الموافقة						
← منخفضة جداً → عالية جداً						
ضعيفة جداً	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جداً		
أولاً: ساعات العمل						
					1	احصل على وقت كافي لإنجاز مهامى.
					2	هناك فترة للاستراحة في العمل.
					3	ساعات العمل مناسبة.
					4	لا أشعر بالانزعاج من عملي بسبب المناوبات.
					5	علاقتي بالمرضى تنتهي بانتهاء ساعات العمل.

ثانياً: بيئة العمل

					6	يتسم بيئة العمل بالراحة والملائمة.
					7	يوجد سهولة في الانتقال بين أقسام المستشفى.
					8	يستوعب القسم المرضى والزوار من حيث المساحة.
					9	مستوى التهوية في القسم الذي أعمل به مناسب.
					10	الأدوات والمستلزمات الطبية الموجودة في القسم كافية

ثالثاً: التعامل مع الجمهور

					11	لا يوجد ازدحام امام مكتب التمريض.
					12	عدد الزوار داخل المستشفى مناسب.
					13	لا يتدخل الزوار في شؤون مرضاهم.
					14	لا اشعر بالضيق لأنني أتعامل يوميا مع عدد كبير من الأشخاص.

رابعاً: عبء العمل						
					15	تعد متطلبات العمل المسندة إلي مناسبة.
					16	تتناسب الأعمال المطلوبة مني مع قدراتي.
					17	عبء العمل مناسب لقدراتي.
					18	تتناسب مسؤولياتي بالعمل مع الصلاحيات الموكلة إلي.
					19	لا أشعر بالتعب والإرهاق بعد نهاية العمل.
					20	لا يتم تكليفي بأعمال بعض الزملاء.

يرجى وضع إشارة (√) أمام كل عبارة لبيان مدى انطباقها لرأيك وفقاً لمقاييس الاختيار بجانب كل فقرة.

ضغوط العمل						
درجة الموافقة						
← منخفضة جداً → عالية جداً →						
ضعيفة جداً	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جداً		
الأداء الوظيفي						
أولاً: جودة الأداء						
					1	يتم إنجاز العمل حسب مطابقته للمواصفات الطبية.
					2	توجد في المستشفى متابعة للتأكد من جودة الأداء.
					3	متطلبات الأداء متوفرة مما يزيد من فاعلية الأداء.
					4	يتم إنجاز الأعمال وفقاً للتعليمات المعتمدة.
					5	عدد الشكاوي على الممرضين قليلة.
					6	يساهم العاملون في التجديد والتطوير بشكل مستمر.
					7	يتمتع العاملون بالقدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن أداؤهم لعملهم.

ثانياً: حجم الأداء					
					8 حجم العمل الموكل للعاملين يتناسب مع قدراتهم ومهاراتهم.
					9 يتحمل العاملون مسؤولية أداء عملهم.
					10 يتم التخطيط للعمل قبل أدائه.
					11 يعمل المستشفى على إدخال التكنولوجيا لزيادة حجم الأداء.
ثالثاً: سرعة الأداء					
					12 يتم إنجاز العمل المطلوب في مواعيد محددة.
					13 تصميم الهيكل التنظيمي للمستشفى يعمل على الاستجابة بسرعة لإنجاز العمل.
					14 يحدد المستشفى الأوقات المناسبة للعمل بما ينسجم مع سرعة إنجاز الأعمال.

الملحق رقم (2)

أسماء المستشفيات والمراكز الصحية العاملة في مخيم الزعتري للاجئين السوريين

الرقم	اسم المستشفى
1	مستشفى الأردني
2	مستشفى القطري
3	مستشفى المغربي
4	مستشفى الايطالي
5	مستشفى السعودي
6	مستشفى الكويتي
7	مركز جمعية العون الصحية
8	مركز أطباء بلا حدود

الملحق رقم (3)

قائمة بأسماء المحكمين لأداة الدراسة

الاسم	مكان العمل
الأستاذ الدكتور بهجت الجوازنة	جامعة آل البيت/المملكة الأردنية الهاشمية
الدكتور زياد الصمادي	جامعة آل البيت/المملكة الأردنية الهاشمية
الدكتور هايل عبابنة	جامعة آل البيت/المملكة الأردنية الهاشمية
الدكتور عبدالله العظامات	جامعة آل البيت/المملكة الأردنية الهاشمية
الدكتور رياض أبا زيد	جامعة آل البيت/المملكة الأردنية الهاشمية