



جامعة آل البيت

Al al-Bayt University

الضغوط الوظيفية وأثرها على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي
في الأردن

**Job Stress and their Impact on Nursing Staff Performance of Al Bashir
Public Hospital in Jordan**

إعداد

محمد مضعان سليمان أبو صيام

إشراف

الدكتور رياض أحمد محمد ابازيد

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

عمادة الدراسات العليا

جامعة آل البيت

كانون الأول، 2018

تفويض

تفويض



جامعة آل النبت

عمادة الدراسات العليا

أنا محمد مضعان سليمان أبو صيام، أفوض جامعة آل النبت بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبهم حسب التعليمات النافذة في الجامعة.

التوقيع: التاريخ: 2018 /12 /26

ب

ب

إقرار والتزام بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها



جامعة آل البيت
إقرار والتزام بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها
عمادة الدراسات العليا

انا الطالب: محمد مضعان سليمان أبو صيام الرقم الجامعي: 1670505023

التخصص: الإدارة العامة الكلية: الاقتصاد والعلوم الإدارية

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

الضغوط الوظيفية وأثرها على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي
في الأردن

Job Stress and their Impact on Nursing Staff Performance of Al Bashir Public
Hospital in Jordan

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الرسائل والأطاريح العلمية. كما أنني أعلن بأن رسالتي/ اطروحتي هذه غير منقولة أو مستلة من رسائل أو أطاريح أو كتب أو أبحاث أو أي منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أي وسيلة اعلامية، وتأسيساً على ما تقدم فأني أتحمل المسؤولية بأنواعها كافة فيما لو تبين غير ذلك بما فيه حق مجلس العمداء في جامعة آل البيت بإلغاء قرار منحي الدرجة العلمية التي حصلت عليها وسحب شهادة التخرج مني بعد صدورها دون أن يكون لي الحق في التظلم أو الاعتراض أو الطعن بأي صورة كانت في القرار الصادر عن مجلس العمداء بهذا الصدد.

التوقيع التاريخ: 2018/12 /26

ج

ج

قرار لجنة المناقشة



جامعة آل البيت

قرار لجنة المناقشة

عمادة الدراسات العليا

نوقشت هذه الرسالة بعنوان:

الضغوط الوظيفية وأثرها على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن

**Job Stress and their Impact on Nursing Staff Performance of Al Bashir Public
Hospital in Jordan**

وأجيزت بتاريخ 26 / 12 / 2018.

إعداد

محمد مضعان سليمان أبو صيام

إشراف

الدكتور رياض أحمد محمد ابازيد

التوقيع

أعضاء لجنة المناقشة

.....	(مشرفاً ورئيساً)	الدكتور رياض أحمد ابازيد
.....	(عضواً)	الأستاذ الدكتور سليمان ابراهيم الحوري
.....	(عضواً)	الدكتور هائل طلاق عيابنة
.....	(عضواً خارجياً)	الأستاذ الدكتور محمد محمود طعمانة

د

د

الإهداء

إلى من يسعد قلبي بلقياها إلى روضة الحب التي تثبت أزكى الأزهار

أمي

إلى رمز الرجولة والتضحية إلى من دفعني إلى العلم وبه ازداد افتخار

أبي

إلى من هم أقرب ألي من روعي

زوجتي وبنائي

إلى من استمد منهم عزتي وإصراري

أخوتي

إلى أساتذتي الكرام وزملائي واصدقائي

أهدي هذا البحث

الباحث محمد أبو صيام

الشكر والتقدير

أتقدم بالشكر الجزيل والتقدير إلى مشرفي الفاضل الأستاذ الدكتور رياض ابازيد الذي لم يتوانى عن تقديم ارشاده العلمي ونصائحه البناءة التي اثمرت عن هذا البحث، والشكر والامتنان لأعضاء لجنة المناقشة الكرام.

كما أتقدم بجزيل الشكر والامتنان الى الصرح العلمي الشامخ جامعة آل البيت، وعميد كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، وجميع أعضاء الهيئة التدريسية الافاضل على ما قدموه لي من علم وتوجيه. كما اشكر الأساتذة الكرام الذين قاموا بتحكيم استبانة الدراسة، وإلى كل من ساعدني في إتمام هذا البحث.

الباحث محمد أبو صيام

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
تفويض	ب
إقرار والتزام بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها	ج
قرار لجنة المناقشة	د
الإهداء	هـ
الشكر والتقدير	و
فهرس المحتويات	ز
قائمة الجداول	ي
قائمة الاشكال	ك
قائمة الملاحق	ك
الملخص	ل
الفصل الأول	2
الإطار العام للدراسة	2
1.1 المقدمة	2
2.1 مشكلة الدراسة	3
3.1 أهمية الدراسة	4
4.1 أهداف الدراسة	4
5.1 مخطط الدراسة	5
6.1 أسئلة الدراسة	6
7.1 فرضيات الدراسة	6
8.1 مصطلحات الدراسة والتعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة	7
9.1 حدود الدراسة	9
الفصل الثاني	10
الإطار النظري والدراسات السابقة	10
1.2 ضغوط العمل	11
1.1.2 المقدمة	11
2.1.2 مفهوم ضغوط العمل	12
3.1.2 عناصر ضغوط العمل	13

الموضوع	الصفحة
4.1.2 أنواع ضغوط العمل	14
5.1.2 النماذج المفسرة للضغوط	15
6.1.2 مصادر ضغوط العمل	16
7.1.2 مراحل ضغوط العمل	18
8.1.2 قياس ضغوط العمل.....	19
9.1.2 نتائج وآثار ضغوط العمل.....	19
10.1.2 استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل	22
11.1.2 فوائد الحد من ضغط العمل والتخلص منه	23
2.2 الأداء الوظيفي	24
1.2.2 المقدمة	24
2.2.2 مفهوم الأداء الوظيفي.....	24
3.2.2 عناصر الأداء الوظيفي	25
4.2.2 محددات الأداء الوظيفي.....	26
5.2.2 تقييم الأداء الوظيفي	27
6.2.2 مراحل عملية تقييم الأداء الوظيفي	27
3.2 الدراسات السابقة.....	29
1.3.2 الدراسات العربية.....	29
2.3.2 الدراسات الأجنبية	33
4.2 موقع الدراسة الحالية وما يميزها عن الدراسات السابقة	38
الفصل الثالث.....	39
منهجية الدراسة	39
1.3 منهجية الدراسة	40
2.3 مصادر جمع البيانات	40
3.3 مجتمع وعينة الدراسة.....	40
4.3 أداة الدراسة.....	43
5.3 صدق وثبات أداة الدراسة	44
6.3 المعالجات الإحصائية	45
الفصل الرابع.....	47
عرض النتائج واختبار الفرضيات	47

الموضوع	الصفحة
1.4 نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة	48
2.4 نتائج اختبار فرضيات الدراسة	57
3.4 اختبار فرضيات الدراسة	58
الفصل الخامس	66
مناقشة النتائج والتوصيات	66
1.5 مناقشة النتائج	67
2.5 التوصيات	70
المراجع	71
المراجع العربية	71
المراجع الأجنبية	76
الملاحق	80
نبذة عن مستشفى البشير الحكومي في الأردن	80
قائمة بأسماء السادة المحكمين لأداة الدراسة	82
أداة الدراسة بصورتها النهائية	83
كتاب تسهيل مهمة	88
Abstract	89

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.	مجتمع الدراسة	40
2.	حجم عينة الدراسة	41
3.	وصف عينة الدراسة وفق المتغيرات الديموغرافية والوظيفية لأفراد الدراسة	42
4.	درجات مقياس ليكرت	44
5.	معاملات كرونباخ ألفا الخاصة بمحاور الدراسة	45
6.	المعيار الاحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة ومتغيراتها	46
7.	متغيرات ضغوط العمل وقد تم ترتيبها تنازليا حسب درجة التقدير	48
8.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات صراع الدور	49
9.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات عبء الدور	50
10.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات غموض الدور	52
11.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات صعوبة بيئة العمل	53
12.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات قلة فرص النمو الوظيفي	54
13.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أداء الكادر التمريضي	56
14.	اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح لمجالات "الضغوط الوظيفية"	57
15.	نتائج تحليل اختبار الانحدار المتعدد	58
16.	نتائج تحليل تباين الانحدار "الضغوط الوظيفية وأداء الكادر التمريضي"	59
17.	أثر الضغوط الوظيفية (صراع الدور، عبء الدور، غموض الدور، صعوبة بيئة العمل، قلة فرص النمو الوظيفي) على أداء الكادر التمريضي	60
18.	تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق في مستوى الضغوط الوظيفية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة بحسب العوامل الديموغرافية والوظيفية	63
19.	الفروق في مستوى الضغوط الوظيفية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة بحسب الجنس	64
20.	الفروق في مستوى الضغوط الوظيفية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة بحسب الحالة الاجتماعية	65

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
5	أنموذج الدراسة	.1
81	الهيكل التنظيمي لمستشفى البشير	.2

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
80	نبذة عن مستشفى البشير الحكومي في الأردن	.1
82	قائمة بأسماء السادة المحكمين لأداة الدراسة	.2
83	أداة الدراسة بصورتها النهائية	.3
88	كتاب تسهيل مهمة	.4

الضغوط الوظيفية وأثرها على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن

إعداد

محمد مضعان سليمان أبو صيام

إشراف

الدكتور رياض أحمد محمد ابازيد

الملخص

هدفت الدراسة الى التعرف على أثر الضغوط الوظيفية على مستوى أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن، تكونت عينة الدراسة من (333) فرداً من الكادر التمريضي في مختلف مواقعهم الوظيفية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، واستخدمت برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) للتحليل واختبار فرضيات الدراسة، وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها وجود درجة تقدير متوسطة لضغوط العمل، وقد بينت الدراسة أن بُعد صعوبة بيئة العمل كان في الرتبة الأولى في أكثر الضغوط التي يعاني منها الممرضون في مستشفى البشير وبدرجة تقدير مرتفعة، تلاه بُعد قلة فرص النمو الوظيفي وبدرجة تقدير مرتفعة، وفي الرتبة الثالثة وبدرجة تقدير متوسطة كان بُعد عبء الدور، تلاها بُعد صراع الدور، وجاء في الرتبة الأخيرة بُعد غموض الدور كأقل بُعد في ضغوط العمل وبدرجة تقدير متوسطة، كما توصلت الدراسة إلى وجود مستوى تقدير متوسط لمحور أداء الكادر التمريضي.

وتوصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط الوظيفية مجتمعة على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن، وقد تبين ذلك الأثر بشكل رئيسي في صعوبة بيئة العمل وقلة فرص النمو الوظيفي وعبء العمل على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن، بينما تبين وجود أثر غير دال إحصائياً لغموض الدور وصراع الدور على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن، وتبين أيضاً وجود فروق دالة احصائياً في مستوى الضغوط الوظيفية بين متوسطات إجابات افراد عينة الدراسة تعزى الى العوامل الديموغرافية والوظيفية الجنس والحالة الاجتماعية.

وأوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها ضرورة زيادة اعداد الممرضين في مختلف الأقسام بما يتلاءم مع طبيعة وحجم العمل وذلك لإنجاز الاعمال المطلوبة بدقة، وفي الوقت المحدد لذلك.

الكلمات الافتتاحية: الضغوط الوظيفية، أداء الكادر التمريضي، مستشفى البشير.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

2.1 مشكلة الدراسة

3.1 أهمية الدراسة

4.1 أهداف الدراسة

5.1 مخطط الدراسة

6.1 أسئلة الدراسة

7.1 فرضيات الدراسة

8.1 مصطلحات الدراسة والتعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

9.1 حدود الدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

تنشأ أي منظمة باختلاف طبيعتها ومجال عملها، من أجل تحقيق غايات وأهداف محددة، إذ يعتمد نجاحها في هذا على قدرتها في إيجاد التكافؤ المناسب بين أصولها المادية، المالية، والبشرية، وحسن إدارتها بالشكل الذي يحقق أهدافها، حيث أكدت النظريات الحديثة على أهمية العنصر البشري، ودوره المتفرد والأساسي في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة، بما يمتلكه من قدرات فكرية وإبداعية (هـ—روم، 2008).

وبحسب Bersin (2015) ترتبط فاعلية المنظمة بالموارد البشري فيها وبمدى فاعليته وفي كفاءته في المهام المنوطة به وفي قدرته على استغلال الموارد المتاحة في سبيل تحقيق الأهداف، وهذا يتطلب الاهتمام بذلك العنصر وضمان انسجامه مع متطلبات العمل وزيادة مستوى رضاه وقناعته والعمل على تحديد احتياجاته الشخصية والتدريبية وإدارتها بشكل يؤدي الى اخراج اعلى كفاءة في العمل.

يتعرض الفرد في حياته إلى ضغوط تأتي من مصادر مختلفة تعمل كل منها بشكل مستقل أو تتفاعل معاً في تأثيرها على الفرد، وتلك الضغوط هي ظاهرة قديمة ملازمة للإنسان منذ وجوده على الأرض، إلا أنها أصبحت سمة هذا العصر الذي يتميز بالتغير المتسارع والتقدم العلمي، والتكنولوجي، ويسيطر عليه مفاهيم العولمة والكونية، وقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن ضغوط العمل منتشرة دائماً، وتوجد في معظم الاعمال والوظائف بشكل أو بآخر، وأنه من النادر خلو وظيفة أو مهنة من الضغوط الوظيفية (السقا، 2009).

إن لكل مهنة خصائصها التي قد تؤدي الى الشعور بدرجات متفاوتة من الضغوط الواقعة على العاملين فيها. لذلك تتطلب الآثار السلبية المترتبة على الضغوط النفسية الوظيفية التعرف على اسبابها ومصادرها في بيئة العمل من أجل معرفة الوسائل والمهارات التكيفية المناسبة، والتي تمكن العاملين من مواجهة الضغوط النفسية لديهم بصورة ايجابية (مريم، 2008).

وفي ذلك أشار زهران (2003) الى أن شدة هذه الضغوط تتباين من مهنة إلى أخرى واختلاف الوظائف وتباين نسبة الاستجابة إلى هذه الضغوط من فرد لآخر وردة أفعالهم نحو المواقف المسببة للضغط، وكذلك طبيعة الفرد الذي يواجه تلك المشكلة. وبحسب أبو الحصين (2010) فإن أكثر الوظائف اثارة للضغوط تلك الاعمال التي تتسم بالمواجهة المباشرة مع الاشخاص، والتي يكرس

فيها الاشخاص أنفسهم لخدمة غيرهم، فالمرضى والأطباء والمعلمين والمشرفين الاجتماعيين هم أكثر الاشخاص عرضة للضغوط الوظيفية والنفسية.

وفي مجال الخدمة الصحية فإن إحساس العاملين بضغوط العمل قد تكون أعلى منها في المهن الأخرى باعتبار الخدمة الصحية من المهن التي تمس حياة الانسان وصحته، كما أن نتائج ضغوط العمل في الخدمة الصحية هي نتائج أكثر خطورة من المهن الأخرى، وهو ما له آثار سلبية على صحة الفرد وبنية العقلية، فتزايد تلك الضغوط يؤدي الى العديد من المشكلات الصحية ومنها (أمراض القلب، وارتفاع ضغط الدم، والتوتر، والشعور بالإحباط، والاضطهاد) ويؤدي ذلك بلا شك إلى تدني انتاجية العامل وزيادة الغياب وترك العمل وتعريض سلامة الآخرين للخطر (El Shikieri,2012).

وتزداد أهمية وخطورة ضغوط العمل في المجال الصحي كلما كبر حجم المؤسسة الصحية وتشعبت نواحي نشاطاتها، وكثر اتصالها بالجمهور. إذ تكتسب مشكلاتها عندئذ أبعاداً وأعماقاً جديدة، ونظراً لخطورة تداعيات ضغوط العمل لدى الكادر الصحي فإن الدراسة الحالية تتمحور في بيان مستوى الضغوط الوظيفية وأثرها على أداء الكادر التمريضي في المستشفيات الحكومية في الأردن وتحديدًا في مستشفى البشير الذي يعتبر من أكثر المستشفيات الحكومية استقبالا للمرضى.

2.1 مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في أنه وعلى الرغم من سعي مستشفى البشير إلى تطوير خدماته الصحية ومواكبة الطلب المتزايد على الخدمة الصحية، إلا أن أداء المستشفى لازال يتعرض للكثير من الانتقادات والشكاوى، ومن ناحية أخرى يواجه الكادر الطبي بشكل عام والتمريضي بشكل خاص في مستشفى البشير ضغوط عمل أعلى من نظرائهم في المجالات الوظيفية الأخرى، وذلك نتيجة لتزايد أعداد المرضى والمراجعين بشكل يفوق قدرة ذلك الكادر، حيث تبلغ حصة الكادر الطبي من الحالات المرضية، اعداداً تفوق المعايير الصحية الدولية. كما يواجه الكادر ضغوطاً وظيفية تتمثل في التحديات والتغيرات التكنولوجية والديموغرافية المتسارعة، والتي تشكل بمجموعها ضغوط وظيفية تساهم بشكل مباشر في تعطيل طاقات العمل وبيعبدها عن تحقيق أهدافها.

ونظراً لأهمية أداء الكادر التمريضي في المستشفيات والذي يعتبر المشغل والمساعد الرئيس لعملها، فإن مشكلة الدراسة تتمحور في مستوى الضغوط الوظيفية وأثرها على أداء الكادر التمريضي في المستشفيات الحكومية في الأردن وبشكل خاص في مستشفى البشير الحكومي، حيث تتلخص مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر الضغوط الوظيفية على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن؟

3.1 أهمية الدراسة

لدراسة الحالية أهمية تطبيقية (عملية) وأهمية نظرية (أكاديمية) وذلك على النحو التالي:

أولاً: الأهمية التطبيقية:

إبراز دور وأهمية ضغوط العمل لدى الكادر التمريضي في المستشفيات الحكومية، مما يفيد إدارة المستشفى في تحجيم الضغوط الوظيفية وبيان ماهيتها وأسبابها وطرق التخفيف منها لتجنب المشاكل التي قد تنشأ نتيجة لتزايد تلك الضغوط، كما تكمن أهمية الدراسة في أنها تحاول دراسة أحد العوامل التي قد تساهم في أداء الكادر التمريضي في المستشفيات الحكومية في الأردن، وذلك من خلال دراسة أثر الضغوط الوظيفية على أداء الكادر التمريضي في تلك المستشفيات.

ثانياً: الأهمية العلمية:

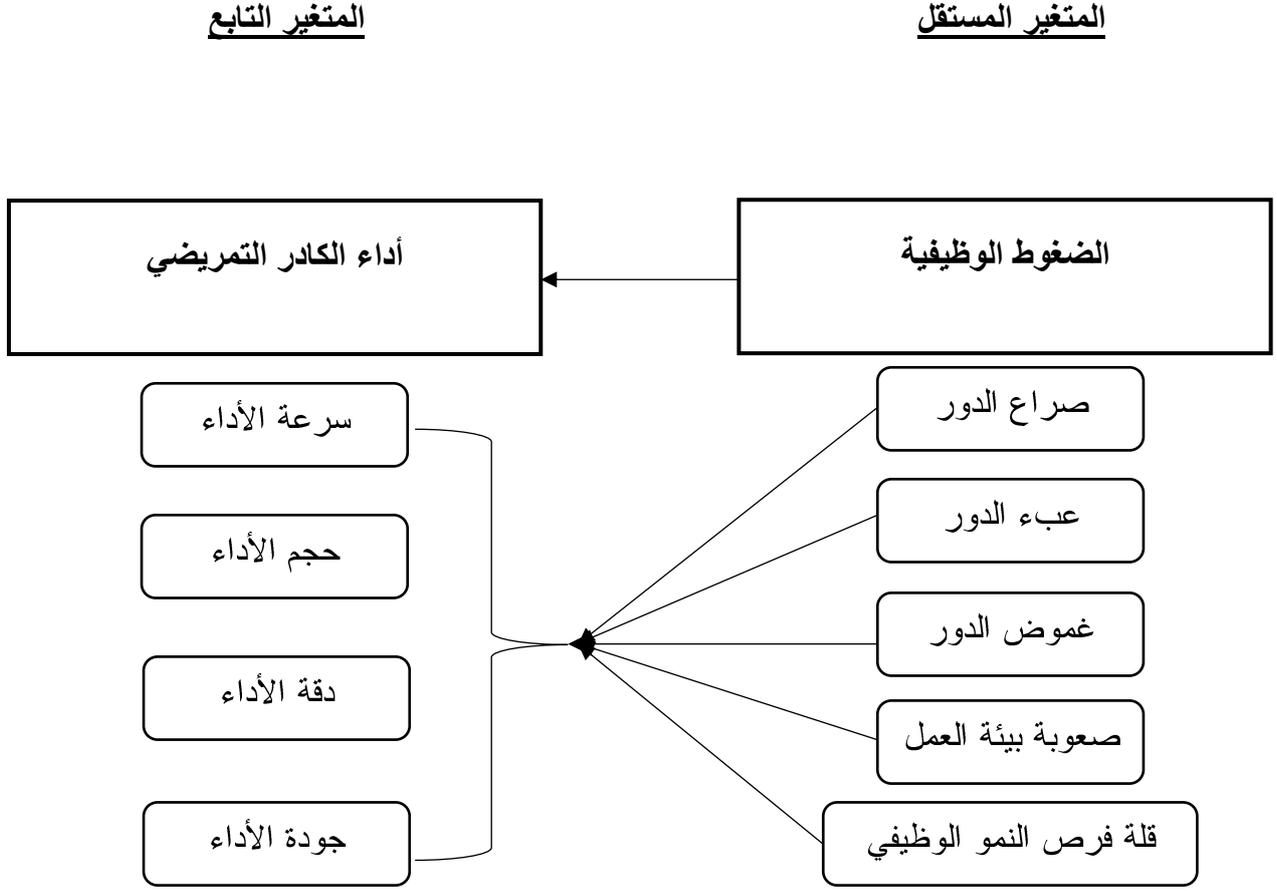
تتمثل أهمية البحث من الناحية العلمية في أصالتها فهي من الدراسات القليلة التي تناول موضوعها المستشفيات الحكومية الأردنية.

ويأمل الباحث من الدراسة الحالية أن تعمل على زيادة المحتوى العلمي في الدراسات العربية بدراسات لم يتم تناولها بشكل كافٍ في البحوث المحلية والعربية. وان تشكل منطلقاً للباحثين المستقبليين للقيام بدراسات ذات علاقة بتحسين أداء الكادر التمريضي في المستشفيات.

4.1 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الى التعرف على ما يلي:

- 1) مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الاردن.
- 2) مستوى أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الاردن.
- 3) أثر الضغوط الوظيفية على مستوى أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الاردن.



شكل (1) أنموذج الدراسة¹

¹ الأنموذج من اعداد الباحث اعتماداً على دراسات منها (El Shikieri, 2012)، (السقا، 2009)، (البشاشة، 2005).

6.1 أسئلة الدراسة

بناءً على مشكلة الدراسة ممكن بناء التساؤلات التالية:

- 1) ما مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن؟
- 2) ما مستوى أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن؟
- 3) ما أثر الضغوط الوظيفية على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن؟

7.1 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للضغوط الوظيفية والمتمثلة بـ (صراع الدور، عبء الدور، غموض الدور، صعوبة بيئة العمل، قلة فرص النمو الوظيفي) على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن.

ويتفرع من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لصراع الدور على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعبء الدور على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لغموض الدور على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لصعوبة بيئة العمل على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لقلّة فرص النمو الوظيفي على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن.

الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الضغوط الوظيفية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى إلى العوامل الديموغرافية والوظيفية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الفئة العمرية، الخبرة العملية، مكان العمل).

8.1 مصطلحات الدراسة والتعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

التمريض: هو "ما يتعلق بشكل خاص في حاجة الأفراد للعناية الصحية وتقديمها وإدارتها على أساس مستمر للمحافظة على الحياة والصحة والشفاء من الأمراض والتكيف مع أثارها". **والممرض** هو "الشخص الذي يتخرج من كلية التمريض بدرجة أكاديمية ويمارس مهنة التمريض تحت إشراف مدير التمريض أو رئيس قسم التمريض". (جودة، 2003، ص13).

ضغوط العمل: "الفعل أو الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته أو بينه وبين متطلباته مما يحدث تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد" (حسين، 2013).

والتعريف الاجرائي لضغوط العمل من وجهة نظر الباحث هي مجموعة من العوامل موجودة في الكادر التمريضي وفي بيئة العمل، وتؤثر على الأداء بشكل سلبي، وينتج عنها اثار جسدية ونفسية وسلوكية، حيث يتطلب معالجة هذه الاثار والتعامل معها بالشكل السليم.

عبء الدور: هو يعبر عن صعوبة العمل وحجم المسؤولية التي تقع على عاتق العامل، وهو يعتبر أحد أهم مصادر ضغوط العمل التي تؤثر على أداء الفرد لدوره، وخاصة في الوظائف الإدارية التي يلعب فيها دور القيادة، بالإضافة الى الوسائل التكنولوجية المتوفرة، والزيادة والنقصان في عبء العمل، وطول أو قصر ساعات العمل.

والتعريف الاجرائي لعبء الدور وهو تحميل الكادر التمريضي مهام تفوق طاقاته وقد تكون تلك المهام كمية، حيث يطلب منه القيام بأعمال كثيرة لا يمكنه إنجازها في الوقت المحدد، وقد تكون المهام نوعية مثل القيام بأعمال لا تناسب إمكانياته وقدراته، ويقاس بالفقرات من (9-17) حسب أداة الدراسة.

صراع الدور: "هو تعارض التوقعات المرتبطة بالدور، وينشأ عندما يواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة أو عندما يقوم بأشياء لا يرغب أصلا بعملها أو لا يعتقد أنها جزء من عمله" (البشاشة، 2005، ص 332).

التعريف الاجرائي لصراع الدور هو مواجهة الكادر التمريضي لإعمال وارشادات وتعليمات متناقضة ومتداخلة مع بعضها، وتقاس بالفقرات (1-8).

غموض الدور: هو عدم وضوح الدور المطلوب من الفرد القيام به أو الطريقة التي يجب أن يؤدي بها هذا الدور أو التعارض في هذه المعلومات، ويأتي غموض الدور كمصدر لضغط العمل في المنظمات والمنشآت عند غياب الوصف الوظيفي الدقيق لدى الفرد والذي يحدد فيه ما هو مطلوب منه من مهمات وواجبات وظيفية (السعد، ودرويش 2008).

التعريف الاجرائي لغموض الدور هو عدم تأكد الكادر التمريضي من اهداف ومتطلبات العمل، وافتقاره الى المعلومات التي يحتاجها لأداء دوره مثل حدود سلطته ومسؤولياته، وسياسات العمل، وتقاس بالفقرات (18-24).

النمو الوظيفي: "هو ضعف في شعور فرص الترقية الوظيفية وعدم التأكد من المستقبل والتغير الوظيفي الذي يتعارض وطموحات الفرد"، (البشاشة، 2005، ص 332).

التعريف الاجرائي لقلّة فرص النمو الوظيفي هو ضعف فرص الترقية والتقدم والتطور للكادر التمريضي على مستوى الخبرات والمعلومات، وتحقيق الطموح والتقدير الذي يسعى اليه، وتقاس بالفقرات من (34-40).

حجم الأعمال الموكلة: زيادة كمية الأعمال الموكلة للفرد إلى حد أعلى من المعدل المقبول، أو زيادة هذه الأعباء لمهمات لا يستطيع القيام بها ضمن الوقت المتاح (أبو الحصين، 2010).

بيئة العمل: اختلال ظروف العمل المادية من تهوية، إضاءة، رطوبة، درجة حرارة عالية، ضوضاء، أو التعامل مع مواد كيميائية كالغازات يمكن أن تؤدي إلى الشعور بعدم مناسبة العمل وظروفه. ونظراً للارتباط الوثيق بين هذه الأمور وصحة وسلامة الفرد البدنية فإنها يمكن أن تكون مصدراً أساسياً من مصادر الضغوط (السقا، 2009).

التعريف الاجرائي لضعف بيئة العمل هي ظروف العمل المادية والمعنوية العامة التي تحيط بالكادر التمريضي مثل التجهيزات وتصميم مكان العمل والازدحام واحتمال التعرض للعنف، وتقاس بالفقرات (25-33).

التعريف الاجرائي لأداء الكادر التمريضي هو مدى مساهمة الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن في تنفيذ وإنجاز الاعمال الموكلة إليهم بشكل يتسم بالدقة والسرعة، والالتزام بقواعد وإجراءات العمل، والالتزام بأخلاقيات المهنة، والمسؤولية الناجمة عنها، ويقاس بالفقرات (41-50).

9.1 حدود الدراسة

- حدود مكانية: مستشفى البشير الحكومي في الاردن (عمان).
- حدود زمنية: العام 2018م.
- حدود بشرية: الكادر التمريضي العاملون في المستشفى المبحوث.
- حدود موضوعية: الضغوط الوظيفية وأثرها على أداء الكادر التمريضي.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 ضغوط العمل

2.2 الأداء الوظيفي

3.2 الدراسات السابقة

4.2 موقع الدراسة الحالية وما يميزها عن الدراسات السابقة

1.2 ضغوط العمل

1.1.2 المقدمة

تسعى منظمات الأعمال باختلاف طبيعتها ومجالاتها وفق استراتيجياتها الخاصة بالموارد البشرية إلى الاستغلال الأمثل والتعبئة الجيدة لتلك الموارد والتي تصنف كأهم مورد تمتلكه تلك المنظمات، إذ تتبع تلك الأهمية من خلال المساهمة الكبيرة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة نظراً للشروط والمزايا التي تتوفر في الموارد البشرية ولا تتوفر في غيرها من الموارد الأخرى، وقد تعددت الدراسات والتطبيقات الإدارية في مجال البحث عن الشيء الفريد الذي يميز تلك الموارد البشرية، فتارة تركز على المعرفة، وتارة أخرى على المهارة، ومؤخراً على عنصر الكفاءات (Seyyedjavadin, & Zadeh, 2009).

إن الاختلافات والتغيرات التي أحدثتها التطور في مجال العمل وإدارته أدى إلى إيجاد ضرورة في زيادة قدرة الفرد على الإنتاج لتتمكن المنظمات من مواكبة شدة التنافسية، خاصة في ظل التقارب وتزايد قوة الشركات التي لم تعد ترتبط بمساحة جغرافية محددة، ونتيجة ذلك زاد عبء العمل على العاملين إلى أن أصبح يشكل في الكثير من الأحيان تراجع سلبي في نفسية الفرد وصحته وقدرته على العمل (حسين، 2013).

وبحسب ما أورد (Gavrea, et al. 2011) فإن أداء الفرد يتأثر بعدد من العوامل إما أن تكون عوامل داخلية أو خارجية، والمتمثلة بالعوامل البيئية، التنظيمية، والشخصية، والتي يصعب إدارتها والسيطرة عليها بطريقة أو بأخرى، وقد اهتمت الدراسات المتعلقة بالموارد البشرية بتلك العوامل بشكل خاص، لما لها من أهمية بالغة سواءً على مستوى الفرد في تحقيق أهدافه الخاصة، وعلى مستوى المنظمة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

وتعد ضغوط العمل المؤثرة في المورد البشري من العوامل الهامة في قياس مدى نجاح تحقيق المنظمة لأهدافها، وهي أحد التحديات التي تواجهها المنظمات المعاصرة لذا يركز الباحثون في مجال الإدارة على دراستها من حيث المسببات والآثار لما لها من تأثير مباشر وغير مباشر على أداء المنظمة في تحقيق الأهداف (المعشر، 2009).

الضغط هو مصطلح يستخدم في كل من العلوم السلوكية والبيولوجية لتغطية الظروف الطبيعية الفيزيائية أو البيولوجية أو النفسية، والتي عادة لا يمكن السيطرة عليها من قبل الفرد نفسه، حيث غالباً ما تتجاوز قدراته على التكيف معها، ولكن لا يوجد تعريف واحد متفق عليه عالمياً للضغط،

وبالتالي لا يوجد أي تدبير واحد يخبرنا عندما يكون الشخص يتعرض للضغط أو يعمل تحت ظروف تؤدي به إلى الشعور بالضغط (Tiwari, 2011).

وبحسب ما ذكر Rowe (2014) فإن الضغط جزء لا يتجزأ من أي عمل، بينما الضغط المفرط يمكن أن يؤدي إلى إضعاف أداء الأفراد وتراجعهم، حيث أنه يجعل الفرد يشعر بالعديد من السلبيات كعدم الرضا عن عمله، مما يؤدي بدوره إلى إضعاف الأداء بالنسبة للفرد وزيادة نسب الدوران الوظيفي بالنسبة إلى المنظمة.

إن الضغوط تجعل الفرد يعيش في حالة من التوتر والقلق مما يؤدي إلى العديد من الآثار السلبية على أداء الفرد والمنظمة التي يعمل بها، وهي آثار تؤدي في العديد من الأحيان إلى مشاكل صحية لدى الفرد كالصداع، وارتفاع نسبة السكر في الدم، وغيرها (بنات، 2009).

2.1.2 مفهوم ضغوط العمل

إن الدراسات الإدارية المتعلقة بالموارد البشرية قد اهتمت بموضوع ضغط العمل بشكل خاص، ويلاحظ أن الكتابات في موضوع ضغوط العمل ما زالت معظمها على مستوى التحليل النظري وذلك يعود إلى سببين رئيسيين، هما (أبو رحمة، 2012):

- الأول: نوع العوامل المسببة لضغوط العمل وتداخلها مما يثير مشكلة فصل كل منها ودراسة تأثيرها.
- الثاني: عدم اتفاق الباحثين على مفهوم محدود ودقيق لضغوط العمل مما يوقع الباحثين في حيرة تجعلهم في النهاية إما الابتعاد كلياً أو المعادلة بين مفهوم يتفق مع قناعتهم الشخصية.

وقد عرف (Park, 2007: 5) ضغوط العمل بأنها "الاستجابات الجسدية والعاطفية الضارة التي تحدث عندما لا تتطابق متطلبات الوظيفة مع قدرات العامل وموارده واحتياجاته". وعرفت (Rechter, 2012: 7) ضغوط العمل بأنها "الاستجابات الجسدية والعاطفية الضارة، التي تحدث عندما لا تتطابق متطلبات الوظيفة مع قدرات أو موارد أو احتياجات العامل، ويمكن أن يؤدي إلى الإجهاد الوظيفي وسوء الصحة وحتى الإصابة". كما عرف المعشر (2009: 15) ضغوط العمل بأنها "مجموعة من المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود أفعاله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة التي تمثل تهديداً له". بينما عرفها بنات (2009: 10) على أنها "ردود فعل الفرد تجاه ظروف بيئة العمل التي تمثل تهديداً له وهي تشير لعدم تناسب قدرات الفرد مع بيئة العمل،

وتعرض الفرد لزيادة متطلبات العمل بصفة مستمرة تجعل من الصعب عليه ان يتكيف مع المواقف التي تواجهه". وقد عرف أبو رحمة (2012: 13) ضغوط العمل بأنها "تأثير داخلي لدى الفرد ينجم عن التفاعل بين قوى ضاغطة ومكونات الشخصية، وقد يؤدي الى اضطرابات جسمية أو نفسية أو سلوكية لديه تدفعه للانحراف عن الأداء الطبيعي، أو يؤدي الى حفزه لتحسين الأداء". في حيث عرفها المعشر (2009: 16) على أنها " تجربة ذاتية تُحدث اختلال نفسي لدى الفرد وتنتج عن العوامل البيئية الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه". كما تم تعريف ضغوط العمل بأنها "مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية، والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط" (مسلم، 2007: 9). ويرى أبو رحمة، (2012: 14) أن ضغوط العمل هي "الضغوط التي ترتبط بطبيعة الأعمال والمهام والأنشطة التي يمارسها العاملون في عملهم، ولذلك أطلق عليها أيضا ضغوط الوظيفة أو الضغوط المهنية والتي غالبا ما تستخدم بالتناوب على أنها الشيء نفسه". ويشار إلى ضغوط العمل أيضا بأنها " تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسياً وعضوياً لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو في المنظمة أو الفرد نفسه، ويتيح لنا هذا التعريف تحديد ثلاثة مكونات رئيسية للضغط في المنظمات وهي المثير، والاستجابة، والتفاعل". (بنات، 2009: 10).

وتعرف الدراسة ضغوط العمل على أنها اجهاد العامل الذي يؤدي الى توتره وعدم قدرته على انجاز المهام المطلوبة منه بشكل سليم، وهي ضغوط ناتجة عن العديد من العوامل في العمل ويتفاوت تأثيرها من فرد الى آخر.

3.1.2 عناصر ضغوط العمل

يمكن تحديد ثلاث عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة وهي:

أ- **عنصر المثير:** ويمثل مجموعة من العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذلك العناصر المرتبطة بالموارد البشري، والتي يمكن أن تؤدي إلى الشعور بالضغط (Sonntag, & Frese, 2013).

ب- **عنصر الاستجابة:** يمثل هذا العنصر ردود الفعل الجسمية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد اتجاه القلق، التوتر، والإحباط (المعشر، 2009).

ج- **عنصر التفاعل:** وهو العنصر الذي يحدث التفاعل ما بين عوامل المثيرات والاستجابات، ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات (مسلم، 2007).

وهناك من يضيف عنصرين آخرين لضغوط العمل هما عنصر الإدراك وعنصر الفروق الفردية، والآتي توضيحاً لكل منهما (Gharib, et al. 2016):

- **عنصر الإدراك:** يتمثل الإدراك في استقبال المثيرات وتفسيرها وترجمتها إلى سلوك محدد" فمن خلال عملية الإدراك يستطيع الفرد أن يحدد وضعيته اتجاه ضغوط العمل.
- **عنصر الفروق الفردية:** تتمثل الفروق الفردية في تلك المتغيرات أو الخصائص الشخصية كالعمر والجنس وغيرها، والتي تؤثر في سلوك الفرد تأثيراً كبيراً من حيث درجة اختلاف استجاباته لضغوط العمل وفي التعامل معها وبالتالي السيطرة عليها.

وكما أشار Ahmad, et al. (2015) فإنه يمكن تمثيل ضغوط العمل في نظام له مدخلات وعمليات ومخرجات، حيث تتكون المدخلات من كافة المثيرات التي يكون الفرد والبيئة الداخلية والخارجية للمنظمة مصدرها، بينما تمثل العمليات ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات، في حين تمثل المخرجات ردود الأفعال الفسيولوجية والسلوكية المختلفة للأفراد.

4.1.2 أنواع ضغوط العمل

إن مفهوم الضغط المتعارف عليه في معظم الأحيان يحمل معنى سلبياً، وفي أحياناً أخرى يحمل مفهوم الضغط معنى إيجابياً، ويعود هذا إلى أن كون المرء دون ضغوط فهذا يعني الموت، حيث أن التغيير سواء كان إيجابياً أم سلبياً، يتطلب استجابة من الجسم بغرض التكيف والرجوع إلى حالته الطبيعية المتزنة والمتوافقة نسبياً. من هنا يمكن التفرقة بين نوعين فرعيين من الضغوط هما: أولاً: الضغط الإيجابي، والذي يمثل دافعاً أو حافزاً للفرد بدفعه نحو الأداء الأفضل، والإبداع، وتنمية الثقة بالنفس. ثانياً: الضغط السلبي، ويطلق عليه الضيق، والذي يؤدي إلى الاختلال الوظيفي وبالتالي ضعف الأداء (جريدي وطاهر، 2016).

أما بالنسبة لأنواع ضغوط العمل الرئيسية، فإن هناك أربع أنواع وهي (المعشر، 2009):

ولاً: الضغوط الحادة جداً، ثانياً: الضغوط المتدنية جداً، ثالثاً: الضغوط المفيدة، رابعاً: الضغوط الضارة.

وبالتالي فإن الضغوط ليست دوماً سيئة بل قد تكون مفيدة ومحفزة، وذلك يتحقق عندما تكون هذه الضغوط معتدلة، حيث أننا نجد أن هنالك عدة نجاحات قد تحققت في مجال التجارة والدراسة والرياضة من قبل أفراد كانوا تحت تأثير ضغط التحدي والرغبة في النجاح وعلى الرغم من أنه يعتبر نوعاً من أنواع الضغوط إلا أنه يمثل محفزاً قوياً لديهم، أما إن زادت الضغوط وأصبحت حادة أو سيئة فإنها تنقلب إلى ضغوط سلبية ضارة سواءً على مستوى المنظمة أو الأفراد، وبالتالي لا بد إدارة مسببات الضغوط بطريقة سليمة قبل وقوع الضغوط السلبية، وذلك من خلال الإبقاء على الضغوط النافعة والإيجابية ومحاولة التقليل من الضغوط الضارة التي تعرض سلامة الفرد والمنظمة للخطر.

5.1.2 النماذج المفسرة للضغوط

هناك بعض النماذج التي يمكن من خلالها تفسير ضغوط العمل وتحديد مصادرها، ومنها الآتي (محمد، 2016):

1. نموذج الأعراض العامة للتكيف: توصل هذا النموذج إلى أن الفرد يمر بثلاثة مراحل أثناء تعرضه للضغط، أولاً: الإنذار، ويحدث حينما يواجه الفرد ضغطاً بفعل مثير خارجي ينشط نظام الضغط الداخلي. ثانياً: المقاومة، وتحدث إذا استمر الضغط حيث يستدعي الجسم العضو المناسب لمواجهة الضغط. ثالثاً: الاستنزاف، حيث يستنزف الفرد طاقته وقدراته في التكيف مع استمرار الضغوط وعدم تمكن الفرد من التكيف.
2. نموذج المواءمة بين الفرد والبيئة: إن الضغط ينجم عن عدم وجود انسجام بين الفرد والبيئة وهي الفرضية الأساسية في نموذج المواءمة بين الفرد والبيئة، وذلك بسبب اندماج هذين العنصرين نظراً لكون المكونات الخاصة بكل منها مرتبطة مع مكونات العنصر الآخر، ووفقاً لهذا النموذج يظهر الضغط عند ملاحظة الفرد بأن بيئة العمل غير مناسبة أو أنها لا تتلاءم مع رغباته وهو غير راض عن هذا العمل، وبالتالي يخلق عدم التلائم حالة ضغط تؤثر على صحة العامل.
3. نموذج كرايتر وكينيكي: وضح هذا النموذج مسببات الضغوط التنظيمية (عمل الفرد والجماعة والمنظمة)، ومسببات الضغوط الخارجية (الأوضاع الاقتصادية والأسرية ونوعية الحياة وغيرها). كما يدرس كذلك الفروق الفردية التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط، وبالتالي على مستوى الضغوط وآثارها، كما ويناقش هذا النموذج أيضاً إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة.

6.1.2 مصادر ضغوط العمل

إن الضغوط عبارة عن تجارب الفرد مع العديد من المواقف والمتطلبات، لذلك، وجب معرفة أهم مصادر هذه الضغوط، والتي تتمثل في الآتي (جريدي، طاهر، 2016):

1. مصادر تتعلق بالفرد.

2. مصادر تتعلق بالمنظمة والوظيفة.

3. مصادر بيئية.

أولاً: المصادر المتعلقة بالفرد (مسلم، 2007): تلعب العوامل الوراثية والتأثيرات البيئية دوراً هاماً في سلوك الفرد وفي قدرته على تحمل الأعباء والضغوط المختلفة، حيث يختلف تأثير الضغوط من فرد إلى آخر نتيجة لطبيعة شخصيته وصلابته النفسية، بالتالي فإن تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين هو تأثير نسبي يختلف من فرد لآخر كما يختلف في آثاره التي قد تكون سلبية لدى البعض وإيجابية لدى آخرين، ومن أبرز العوامل التي تتعلق بالمصادر الشخصية، الآتي (Gharib, et al., 2016): **أولاً:** نمط الشخصية. **ثانياً:** التوافق بين الفرد والوظيفة. **ثالثاً:** الدوافع الشخصية والطموحات الوظيفية. **رابعاً:** مرحلة النمو الوظيفي.

ثانياً: المصادر المتعلقة بالمنظمة والوظيفة:

- **طبيعة العمل:** تشكل طبيعة العمل عاملاً هاماً لشعور العامل بالضغوط فطبيعة الأعمال الروتينية تؤدي عادة إلى إيجاد حالة من الملل وعدم السعادة، كما أن التطور السريع في طبيعة المهام يؤدي إلى شعور الفرد بالضيق وعدم قدرته على السيطرة، وكذلك شعور العامل بعدم التقدير أو عدم الأهمية (بنات، 2009).
- **السياسات الإدارية:** وهي الإطار العام الذي تتم في دائرته الأنشطة الخاصة بالمنظمة، ومنها الرواتب والأجور والتعويضات والإجراءات البيروقراطية. وإن أي خلل في أي من هذه السياسات سيولد الضغط لدى الأفراد العاملين (هوساوي، 2006).
- **دور الفرد في المنظمة:** يعد الدور الوظيفي من المسببات الرئيسية للضغوط على الفرد في المنظمة، وعادة ما يأخذ الأشكال الآتية (المعشر، 2009):

غموض الدور: يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغوط العمل في المنظمات، حيث يحصل الغموض عند وجود تعارض وازدواجية مع الدور الذي يقوم به الفرد، ويحدث أيضاً عند

عدم توفر معلومات وبيانات واضحة لدى الفرد عن الدور المطلوب منه القيام به، او عند عدم توفر معلومات عن حدود سلطته (عاشور، 2017).

صراع الدور: ينشأ صراع الدور عادةً عندما يطلب من العامل العديد من الأعمال المتناقضة أو عندما تتعارض توقعات الدور مع بعض قيم الفرد ومبادئه، أيضاً عندما يفرض عليه القيام بمهام وأعمال يعتقد بأنها خارج نطاق عمله (المعشر، 2009).

عبء العمل: كلما زادت المسؤوليات في العمل زادت الضغوط، وهذا يشكل علاقة طردية بين مستويات ضغوط العمل وحجم المسؤوليات التي يتم تكليف الفرد بها، وإن هؤلاء الأفراد سيعانون من حالات توتر شديدة ستعكس على صحتهم الجسدية، مثل (ارتفاع ضغط الدم ونسبة السكر في الدم) وفقاً لما أثبتته الدراسات (المعشر، 2009).

العلاقات الشخصية: ومنها العلاقات الضعيفة مع الزملاء في العمل، وعمل الفرد بمكان معزول أو انفرادي، وكذلك التئمر، والمضايقات، أو العنف (Leka et al, 2003).

الحاجة إلى النمو والتقدم المهني: إن بعض المنظمات لا تمنح الفرد لديها وظيفة أو مهنة مستقرة وجيدة حتى يمضي في العمل فترة طويلة، خصوصاً في المنظمات الكبيرة حيث التنافس يكون على أشده، وهذا يسبب لبعض الأفراد ضغوطاً وعدم ارتياح لأن الأفراد دائماً ما يبحثون عن عمل مناسب مستقر يتطورون وينمون فيه (مسلم، 2007).

تقييم الأداء: إن تقويم أداء الفرد من قبل الإدارة المسؤولة عنه، هو مصدر من مصادر ضغوط العمل التي لا يمكن تجاهلها، كما أن عدم إطلاع الفرد على تقييمه ومناقشته فيه يعد من مسببات الضغوط لديه، بالإضافة إلى أنه عندما لا يجد الفرد المتميز أي مكافأة أو حافز إضافي أو ترقية نتيجة جهده المميز فذلك يسبب له ضغوطاً في عمله (أبو رحمة، 2012).

ثالثاً: المصادر البيئية: والمقصود بها (جريدي، طاهر، 2016: 17): "الظروف الطبيعية والمادية المحيطة بالفرد في مكان عمله، والتي تعتبر مصدراً لضغوط العمل، فالأفراد يختلفون فيما بينهم من حيث درجة تعرضهم لواحدة أو أكثر من هذه المصادر، كما أنه قد يعرض على الفرد العمل في ظل هذه الظروف والتعرض لمخاطر أكثر من الموظفين الآخرين" ومن أهمها، أولاً: **الضوضاء:** هناك عدة آثار للضوضاء منها سرعة تعب الأفراد، والملل في العمل وتوتر الأعصاب، وعدم الرغبة في العمل، ولهذا تعتبر الضوضاء أحد أهم مصادر ضغوط العمل والتي تؤثر بشكل سلبي على أداء الأفراد. ثانياً: **درجة الحرارة:** تعتبر درجات الحرارة مصدراً من مصادر الضغوط لدى

العاملين بغض النظر عن اختلاف درجة تحملهم للحرارة أو البرودة وخصوصاً إذا لم تتوفر الوقاية الكاملة فهي تؤثر على تركيزهم وكفاءتهم، وتؤثر على قراراتهم وقد يتعرضون للأمراض والحوادث. **ثالثاً: الإضاءة:** إن الإضاءة غير الكاملة أو غير المناسبة تسبب قضاء الفرد فترة طويلة في العمل مما يسبب له الإرهاق والإحباط، كما تسبب الإضاءة الشديدة والزايدة إصابة العين، ولهذا تعتبر الإضاءة مصدراً هاماً من مصادر ضغوط العمل (جريدي، طاهر، 2016).

7.1.2 مراحل ضغوط العمل

ضغوط العمل لا تكون بين ليلة وضحاها، بل توجد فترات عديدة من اللازم المرور بها حتى يتضح أثر هذه الضغوط، حيث أن لضغوط العمل مراحل، وهي على النحو التالي (أبورحمة، 2012):

1. **مرحلة التعرض للضغوط:** هي مرحلة الشعور بوجود خطر ما وهذا عند مواجهة الفرد لمحفزات خارجية أو داخلية، والتي ينتج عنها بعض الأعراض الصحية كتسارع معدل دقات القلب، والقلق وغيرها من الأعراض التي تؤدي إلى تراجع القدرة على التفاعل وحسن الأداء.

2. **مرحلة ردة الفعل والتعامل مع الضغوط:** هذه المرحلة تبدأ بعد حصول التغيرات السابقة، وينشأ عنها رد الفعل أما بمحاولة التغلب على تلك الضغوط أو رد فعل يتمثل في الهروب منها.

3. **مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف:** وهي تتمثل في إعادة تكيف الفرد لنفسه ومحاولته الرجوع إلى الحالة الطبيعية بمقاومة تأثير تلك الضغوط للتغلب عليها وهي مرحلة قد تتكفل بالنجاح أو قد تفشل وفي هذه الحالة يصبح الفرد في مرحلة الإنهاك.

4. **مرحلة التعب والإنهاك:** وهي مرحلة ناتجة عن حجم كبير من الضغوط ولفترات طويلة وهي مرحلة يصبح فيها الفرد في حالة شديدة من الإنهاك نتيجة لمحاولاته المتعددة للخروج من الضغوط والفشل في تحقيق الاستقرار، ومن نتائجها النفسية كثرة النسيان، الشعور بالاكنتاب، وما يرافقها من أعراض وتزيد لديه النية في ترك العمل.

هناك ثلاث نقاط تتعلق **بالضغط النفسي** يتعين على الأفراد العاملين أخذها بعين الاعتبار، وهي (هوساوى، 2006):

1. أن هناك ردود فعل محددة اتجاه الضغط.

2. يُظهر أغلب الأفراد ردود فعل في تصرفاتهم بالرغم من احتمال وجود فروق بينهم في محيط العمل.
3. لعقل الإنسان وجسمه حدود، فقد يؤدي تكرار واستمرار حالات الضغط إلى زيادة قابلية الشخص للتعرض للحوادث والأمراض والسلوك المرتبك والنتائج الأخرى التي تؤثر على أداء الفرد.

8.1.2 قياس ضغوط العمل

يتم قياس ضغوط العمل من خلال عدة ممارسات منها (مسلم، 2007):

1. تقييم مدى توافق الوظائف والمهام مع مهارات ومؤهلات شاغليها، فلا بد من توائم المهارات والمؤهلات مع طبيعة المهام والوظائف.
2. مراقبة التقارير الدورية حول العمل والأداء والانجاز.
3. تقييم الأداء بشكل دوري ومن خلال طرق التقييم.
4. تحليل التقارير السنوية لبيان مستوى الأداء والكفاءة وبيان مواطن الخلل.
5. تقييم مستوى الإنتاج ومدى تحقيقه للأهداف المرسومة مسبقاً.
6. الانفتاح على العاملين، ومناقشتهم في مشاكلهم وفيما يتعرضون له من سلبيات في العمل ومحاولة إيجاد الحلول.
7. عمل دراسات استطلاعية لأراء العاملين من خلال أدوات استطلاع رأي كالاستبانات لتوضيح مدى تعرض العاملين للضغوط في العمل.

9.1.2 نتائج وآثار ضغوط العمل

إن ضغوط العمل تؤثر على الأفراد في طرق مختلفة، حيث أن وجود الضغط في العمل يمكن أن ينتج عنه سلوك مختلف وغريب للأفراد، ويؤدي أيضاً إلى ضعف الصحة النفسية والجسمانية. وهناك عدة تأثيرات من الممكن أن تحدث للأفراد عند تعرضهم للضغط خلال العمل منها (Leka, et.al, 2003):

- يصبح العامل شديد التوتر وسريع الانفعال.
- يصبح العامل غير قادر على التركيز بسبب عدم الاسترخاء.
- يواجه صعوبة في التفكير بشكل منطقي وغير قادر على أخذ القرارات.
- يشعر بعدم الارتياح اتجاه عمله.

إن لضغوط العمل آثار إيجابية وأخرى سلبية، الآتي يوضح كل منهما (بنات، 2009):

الآثار الإيجابية: إن لضغوط العمل آثاراً إيجابية مرغوباً بها إلى جانب الآثار السلبية غير المرغوب بها والتي تعتبرها العديد من المنظمات على أنها شر يجب مكافحته، ومن الآثار الإيجابية الآتي (بنات، 2009):

1. يزداد تركيز الفرد لعمله.

2. الشعور بالمتعة.

3. القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.

4. ينظر الفرد إلى عمله بتميز.

5. تحفز على العمل.

6. التركيز على نتائج العمل.

الآثار السلبية، ومنها الآتي (المعشر، 2009):

1. الزيادة في التدخين نتيجة التعرض لضغوط العمل وذلك بسبب القلق والتوتر الذي تولده تلك الضغوط.

2. العنف وانتهاك الأنظمة ومخالفة القوانين.

3. عادات الأكل والشرب، مثل فقدان الشهية أو الزيادة في الأكل.

4. اضطرابات النوم، مثل الأرق والكوابيس والنعاس النهاري.

وبحسب (Sauter, et.al, 1998) فإن آثار ضغوط العمل تتمثل في صداع الرأس، واضطرابات النوم، وصعوبة في التركيز، والانفعال، واضطراب في المعدة، والاستياء من العمل وانخفاض الروح المعنوية.

إن الواقع والتصور السليم للمستقبل فيما يتعلق بطبيعة أو كينونة الضغوط التي يواجهها الأفراد، تتطلب طرق التعامل معها وقدراتهم على تحليل هذا الواقع والتصور ومعرفة ما ينتج عن ضغوط العمل من أمراض جسمية وأمراض نفسية وأمراض إدراكية، وما يلحق ذلك من أضرار على أدائهم في العمل من جهة وعلى مخرجات المنظمة من جهة أخرى، ولهذا فقد ازداد اهتمام الباحثين والكتاب بدراسة سبل وطرق تخفيف ضغوط العمل وعلاجها لما لها من نتائج وآثار هامة تلحق بالفرد والمنظمة، وإن المعرفة الكاملة لمضمون و كينونة الضغط الذي يتعرض لها الأفراد في المنظمة، يُسهّل عملية التعامل مع هذه الضغوط، وقد ظهرت العديد من طرق علاج ضغوط

العمل، حيث يعتمد بعض هذه الطرق على المنطق العقلي البسيط، بينما يعتمد البعض الآخر على تقسيمات علمية متقدمة، وأن هناك تنوعاً كبيراً في الأساليب التي تتبعها المنظمات في مواجهة ضغوط العمل. فبعض الأساليب تكون عامة وتطبق على ضغوط العمل بشكل عام، في حين أن البعض الآخر يختص بأنواع معينة من الضغوط دون غيرها، وإلى جانب ذلك نجد أن هناك أساليب تحاول التركيز على مسببات الضغوط والتحكم بها أو التقليل من حدتها، بينما نجد أن هناك أساليب تهتم بمصادر ضغوط العمل والآثار الناتجة عنها، حيث أنه يوجد هناك خطوتين يمكن للأفراد العاملين إتباعهما لمواجهة ضغوط العمل وهما (أبو غزالة، 2017):

أولاً: الوقاية من الضغوط قبل وقوعها: للوقاية من ضغوط العمل يجب علينا أولاً الاعتراف بعدم واقعية القدرة على تجنبها نهائياً، فهي تحدي يواجه الأفراد العاملين، وأنه بالإمكان التقليل منها أو الحد من مستواها وحصرها في نطاق ضيق. وهناك مجموعة من الأساليب التي يمكن استخدامها للوقاية من ضغوط العمل، من هذه الأساليب ما يرتبط بالمنظمة، ومنها ما يرتبط بالفرد نفسه. وهناك بعض الطرق والوسائل التي يمكن أن يستخدمها الأفراد لحماية أنفسهم من الآثار السلبية للضغوط، مثل زيادة معدل اللياقة البدنية، والتدريب على ممارسة الاسترخاء، بينما هناك بعض الوسائل التي تتطلب تدخلاً تنظيمياً من المنشأة التي يعمل بها الفرد، منها تشجيع الأفراد على اتخاذ القرارات، وتحقيق العدالة عند إعادة تقييم الأفراد دورياً.

ثانياً: علاج الضغوط بعد ظهور بوادرها: نظراً لما تتحمله المنظمة من تكاليف عالية من أجل معالجة المشكلات الناتجة عن الضغوط التي يتعرض لها الأفراد العاملين، كان لا بد من وضع استراتيجيات لعلاج هذه الضغوط، والتي تمثل مجموعة من السياسات، والمبادئ، والإجراءات التي تستخدمها المنظمة في حل مشكلة ما، وهما كالآتي (مقداد، وخليفة، 2012):

- **الأولى:** وهي الاستراتيجيات التنظيمية، مثل إعادة تصميم الوظائف، ومواجهة الصراع في بيئة العمل.
- **الثانية:** وهي الاستراتيجيات الفردية، مثل زيادة الوعي الذاتي، والابتعاد عن العادات السيئة كتناول المنبهات مثلاً.

10.1.2 استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

يتطلب التعامل مع ضغوط العمل اتباع عدد من الاستراتيجيات منها (بنات، 2009):

1. استراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد:

يستطيع الإنسان تجنب ضغوط العمل وعلاجها بوسائل وطرق عديدة، من أهمها:

- **التمارين الرياضية:** حيث أثبتت الأبحاث والدراسات أن الافراد الممارسين للتمارين الرياضية المتنوعة، مثل المشي، والركض، وغيرها هم الأقل تعرض للتوتر والضغوط من غيرهم.
- **الفكاهة:** يساعد الضحك على تجنب وتخفيف الضغوط التي واجهها الفرد داخل المنظمة.
- **إعادة البناء المعرفي:** وهي تشجيع الفرد على تبني الاعتقاد بأن إخفاقه المنقطع لا يجب أن يعني له بأنه إنسان فاشل أو سيء.
- **شبكة العلاقات:** وذلك بتشجيع الفرد بإقامة الصداقات والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل، والانضمام للجماعات المختلفة.

2. استراتيجية التعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة:

من أجل إدارة الضغوط والتعامل معها على مستوى المنظمة يمكن اللجوء إلى الأساليب الآتية (جردي، طاهر، 2016):

- **التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:** يجب على القائد الإداري أن يمارس مبادئ التنظيم والإدارة بشكل جيد وهذا بدوره قد يوفر جواً مناسباً من الانضباط الإداري التنظيمي بين المستويات الإدارية المختلفة.
- **الدعم الاجتماعي:** يعتبر الدعم الاجتماعي الذي يتلقاه الفرد من جانب رؤسائه وزملائه في العمل من أهم الوسائل التي تساعد على التخفيف من حدة الضغط.
- **تحسين ظروف العمل المادية:** يتطلب على الإدارة تحسين ظروف العمل المادية (الضوضاء، الرطوبة، درجة الحرارة) لتقليل مستويات الضغوط بالمؤسسة.
- **الاتصال المفتوح:** إن توفر قنوات اتصال مفتوحة من خلال الهيكل التنظيمي، تساعد الفرد على الشعور أنه أكثر قبولا لدى الإدارة وأنه يستطيع أن يعبر عما يريد ويشعر أيضاً أن الإدارة تفهمه بالشكل الصحيح، مما يؤدي إلى مزيد من السلوكيات المقبولة والجيدة (بنات، 2009).

وهناك مجموعة كبيرة ومتنامية من البحوث التي اقتصت في موضوع ضغوط العمل، وبينت إنه من الممكن الوقاية من الضغط في مكان العمل، والذي بدوره يحقق تحسينات كبيرة في مجال الصحة العامة من خلال الحد من الإجهاد في مكان العمل، أو القضاء عليه (LaMontagne&Keegel,2012).

هناك طريقتان رئيسيتان للحد من التوتر في مكان العمل، هما، التدريب على إدارة الإجهاد (الذي يركز على زيادة قدرة الشخص على التعامل مع الإجهاد) والتدخلات التنظيمية في مكان العمل. إن النهج الشامل والذي يشمل كل من التدريب على إدارة الإجهاد، والتدخلات التنظيمية، يميل إلى تحقيق نتائج إيجابية للأفراد وكذلك للمنظمات (Chandola, 2010).

• التغيير في المنظمة لمنع ضغوط العمل (Sauter, 1998):

1. التأكد من أن حجم العمل يتماشى مع قدرات وموارد العمال.
2. تصميم وظائف توفر التحفيز، والفرص للعمال لاستخدام مهاراتهم.
3. تحديد أدوار ومسؤوليات العمال بوضوح.
4. منح العمال فرص المشاركة في القرارات والإجراءات التي تؤثر على وظائفهم.
5. تحسين الاتصالات والنزاهة للحد من عدم اليقين بشأن التطور الوظيفي وأفاق التوظيف المستقبلية.
6. توفير فرص للتفاعل الاجتماعي وإقامة العلاقات بين العمال.
7. وضع جداول عمل متوافقة مع المتطلبات والمسؤوليات خارج العمل.

11.1.2 فوائد الحد من ضغط العمل والتخلص منه

هناك جملة من الفوائد التي تظهر عند الحد من ضغط العمل أو التخلص منه، ومنها الآتي (Rowe,2014):

- تحسن جودة الحياة العملية: حيث يشعر الموظفون بسعادة أكبر في العمل، وبالتالي أداء أفضل.
- تحسن إدارة التغيير: حيث أنه عند إدارة الضغط بفاعلية، يصبح إدخال الأنظمة الجديدة أسهل، مثل: نظام دفع جديد أو أنماط عمل جديدة.
- تطور العلاقات خلال العمل: حيث يمكن حل المشاكل بين الأفراد في العمل، وبالتالي عدم اللجوء الى محاكم العمل أو المحاكم الإدارية المختصة.
- الحضور والمرض: حيث انه عند التخلص من الضغط أثناء العمل، تتحسن الصحة النفسية والبدنية لدى الموظفين، وبالتالي ترتفع مستويات الحضور، وتخفض مستويات الغياب المرضي.

2.2 الأداء الوظيفي

1.2.2 المقدمة

إن التزايد المستمر في دور المنظمات في العصر الحالي، وسعيها الدؤوب لمواكبة التطور والنمو، زاد من مسؤولياتها، واهتماماتها، وأضاف إليها أهدافاً لم تكن سابقاً ضمن أولوياتها، كما أن التحولات التي طرأت على العالم مثل العولمة، وما بعد الحداثة، والنظام العالمي الجديد، والتطورات التكنولوجية، وثورة المعلومات والاتصالات والإنترنت، ولدت تحديات كبيرة أمام هذه المنظمات؛ مما ترتب عليها من سرعة في الأداء والإنجاز واتخاذ القرارات، للاستجابة مع هذه التغيرات المستمرة والسريعة في العالم (Stros, et al., 2014).

وكما أورد Ying (2012) فإن الأداء يعد المحور الرئيسي الذي تنصب حوله جهود المدراء، كونه يشكل بامتياز أهم أهداف المنظمة، حيث تتوقف كفاءة أداء أي منظمة وفي أي قطاع كانت على كفاءة أداء مواردها البشرية، والذي يفترض أن تؤدي وظائفها التي تسند إليها بكل فاعلية، ويعتبر الأداء من المفاهيم التي نالت النصيب الأوفر من الاهتمام والتحليل في البحوث والدراسات الإدارية بشكل عام، والمواضيع المتعلقة بالموارد البشرية بشكل خاص، وذلك نظراً لأهمية الموضوع على مستوى الفرد والمنظمة من جهة، وتداخله مع العلوم والاتجاهات الفكرية المختلفة من جهة أخرى.

2.2.2 مفهوم الأداء الوظيفي

يعد الاداء مفهوماً جوهرياً وهاماً بالنسبة للمنظمات ككل وباختلاف طبيعة أنشطتها ومجالات عملها، ويختلف مفهوم الاداء من باحث لآخر تبعاً لمعطيات وأهداف البحث وتبعاً للمدخل الذي ينظرون من خلاله الى الأداء، إذ ينظر عادة إلى أداء الموظف من حيث النتائج أو المخرجات من جهة، ومن حيث السلوكيات المحددة وفقاً لمعايير الأداء في المنظمة من جهة أخرى (Nassazi, 2013).

وبحسب ما أوضح الصرايرة (2011) فإن مفهوم الأداء اصطلاحاً وكما ذكر في معجم المصطلحات الإدارية يعرف بأنه: "القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقاً للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفو المدرب".

ويعرف الأداء الوظيفي بأنه: "المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة" (خليفة، والمطارنة 2010، ص: 605).

وقد ذكر أبو شرح (2010) أنه يمكن تعريف الأداء الوظيفي على أنه: "درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة، وغالباً ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج" (ص:17).

كما يمكن الإشارة إلى الأداء الوظيفي على أنه: مجموعة من المؤشرات المالية وغير المالية، والتي تقدم معلومات حول درجة تحقيق الأهداف والنتائج، وهو ديناميكي، ويتطلب الحكم والتفسير، حيث يمكن قياس وتوضيح الأداء باستخدام نموذج سببي يصف كيفية تأثير الإجراءات الحالية على النتائج المستقبلية (Gavrea, et al. 2011).

بينما ذكر لعصب (2017) أن الأداء الوظيفي يتمثل في: "مدى المهارات في استغلال الموارد البشرية من موظفين وأدوات وأجهزة إلكترونية وغيرها وذلك لتحقيق مستوى عالٍ من التوافق والأهداف من خلال الاداء في التوقيت المناسب والطريقة المناسبة" (ص:9).

3.2.2 عناصر الأداء الوظيفي

يتضمن الأداء الوظيفي مجموعة من العناصر، الآتي أهمها (أبو شرح، 2010):

أولاً: كمية العمل المنجز: وتمثل مقدار العمل الذي يستطيع الفرد من إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومدى سرعة هذا الإنجاز.

ثانياً: نوعية العمل: وتعتبر عن مدى إدراك الفرد للعمل الذي يقوم به، وما لديه من رغبة ومهارات وبراعة، وإمكانية تنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

ثالثاً: المثابرة: وهي التفاني وجدية العمل وتحمل الفرد مسؤولية عمله وإنجاز المهام ضمن الأوقات المحددة، وإيضاً حاجة الموظف للنصح والتوجيه والإرشاد الإداري.

رابعاً: المعرفة بمتطلبات الوظيفة: والمتمثلة بالمهارات المهنية، والفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها، وإيضاً بالمعارف العامة.

بينما أشار D'Ortenzio (2012) إلى عناصر الأداء الوظيفي على أنها: أولاً: المحافظة على أوقات الدوام، وتمثل معرفة مدى التزام الموظف بمواعيد الدوام وعدم مغادرته لمقر عمله دون إذن مسبق أو تنقله بين المكاتب لتبادل الأحاديث التي لا علاقة لها بالعمل. ثانياً: الحرص على أمور السلامة والوقاية في العمل، وتعني الحرص على اجتناب كل ما يؤدي إلى احتمال حدوث

أضرار مادية أو بشرية ومحاولة التعرف على مواطن الخطر في صغائر الأمور وكبائرها. ثالثاً: المعرفة بنظم وإجراءات العمل، ويقصد بها معرفة مستوى إلمام الموظف بقوانين وأنظمة العمل وإجراءاته.

4.2.2 محددات الأداء الوظيفي

يعبر الأداء الوظيفي عن نتائج عمل الفرد وجهوده، ومدى مهاراته في انجاز دوره في المنظمة، ويمكن تحديد الأداء بأنه نتائج كل من الجهد والقدرة والمهارة والمعرفة في انجاز مهام الوظيفة (Gavrea, et al., 2011). وترى (Mansor, et al., 2011) أن الجهد يرتبط بالتحفيز وبالدعم، أما القدرات والمهارات فهي خصائص شخصية يتم استغلالها في العمل الوظيفي ضمن مستوى من الجهد.

تقسم محددات الأداء الفردي للقيام بالمهام الوظيفية إلى عوامل مختلفة يتميز بها الفرد نتيجة دورات شخصية داخلية مثل مهارات، أو خبرات تدريبية سابقة، أو التدريب الداخلي في المنظمة، كذلك الدراسة الشخصية من خلال المطالعة وقراءة كل ما هو جديد يتعلق بالوظيفة، ويمكن تقسيم محددات الأداء إلى ثلاثة أنواع رئيسية وهي كالاتي (أبو شرخ، 2010):

- **معرفة تقريرية:** وتتمثل بمعرفة الحقائق، والأساسيات، والأهداف والمعرفة الذاتية بمتطلبات الوظيفة، وتقاس بواسطة القلم والورقة، وبشكل تقريرية.
- **معرفة إجرائية:** تشير إلى ما يجب أدائه فعلاً، وهي خليط بين المعرفة والكيفية للقيام بالمهام والقدرة على ذلك، وتشمل مهارات إدراكية معرفية، أو المهارات العملية التي تتطلب استخدام عضلات الجسم في العمل، الدافعية، التحفيز، البناء، والتنسيق فيما بينها.
- **الدافعية والتحفيز:** هي التفاعل المشترك بين إحدى السلوكيات الثلاث والمتمثلة في الاختيار للأداء، مستوى الجهد المبذول، واستمرار الجهد المبذول أي الإصرار.

وكما ذكر عكاشة (2008) فإن هناك بعض العوامل البيئية المؤثرة على الأداء الوظيفي التي تكون خارجة عن نطاق سيطرة الفرد والتي يمكن أن تؤثر على مستوى أدائه، حيث أنه وبالرغم من أن بعض هذه العوامل قد تؤخذ كأعذار، إلا أنه من الضروري أن تؤخذ في عين الاعتبار لأنها حقيقة وموجودة بالفعل، ومن هذه العوامل: الظروف المادية، الإضاءة، الضوضاء، ترتيب الآلات، درجة الحرارة، الدوريات، التعليم، الإشراف، السياسات، التصميم التنظيمي، والتدريب، إذ تؤثر هذه العوامل في الأداء الوظيفي للفرد من خلال خفض الجهد المبذول وقدراته واتجاهاته.

5.2.2 تقييم الأداء الوظيفي

ويتم القيام بعملية تقييم أداء الأفراد لقياس مساهمة كل فرد في المنظمة، حيث يحدد أداء الأفراد مقابل الأهداف التنظيمية وما إذا كانت المنظمة تحقق أهدافها، وهي عملية هامة وأساسية في كل منظمة فلا بد من أن تكون العملية هادفة وصادقة وموضوعية حتى تحقق أهدافها في تغيير سلوك الموظف نحو الأفضل، حيث إن نتائج هذه العملية تؤثر في مستقبل العاملين وحياتهم المهنية لما لها من أثر على الترقيات والمنح والحوافز وغيرها من الفوائد التي قد تصل إلى حد بلوغ مراتب عليا في المنظمة، أو قد تؤثر بالسلب من حيث الخصومات، والإنذارات وخلافها التي قد تصل إلى حد الفصل من العمل (Islam, & Rasad, 2005).

وكما أشار أبو حطب (2009) فإن هناك العديد من الفوائد التي يمكن أن تحققها المنظمة من عملية تقييم الأداء ومنها الآتي:

- تساعد عملية تقييم الأداء على تحديد قدرات الموظفين وبالتالي تعزيز كفاءة الترقيات وتساعد على نقل الفرد إلى الوظيفة التي تناسبه.
- يستخدم تقييم الأداء كأسلوب أساسي في تحديد الاحتياجات التدريبية وبالتالي تحديد ماهية البرامج التدريبية والتطوير اللازم للموظف.
- تساهم عملية تقييم الأداء في التعرف على مهارات الموظفين، وتحديد أوجه القصور والضعف في كفاءة الموظفين في مهامهم، وتتيح المعرفة اللازمة لإعادة توزيع المهام حسب الكفاءة.
- تقييم الأداء يؤدي إلى اقتراح المكافآت المالية المناسبة للموظفين من خلال المعلومات التي تم الحصول عليها من عملية تقييم الأداء.
- تعد عملية تقييم الأداء أساساً لعمليات التنمية الإدارية، حيث أنها تعالج العديد من الجوانب المترابطة في المنظمة وإجراءات العمل، بما في ذلك تلك المتعلقة بالموظفين أنفسهم.

6.2.2 مراحل عملية تقييم الأداء الوظيفي

عادةً ما يعني تقييم الأداء من الناحية التنظيمية قياس مدى جودة أداء الأشخاص ومن ثم تقديم ملاحظاتهم لدعم أو تصحيح أدائهم، وتعتبر عملية تقييم الأداء عملية صعبة ومعقدة، تتطلب من القائمين على تنفيذها تخطيطاً سليماً، ومبنياً على أسس منطقية ذات خطوات متسلسلة بهدف تحقيق الأهداف التي تنشدها المنظمة، وقد حدد (Chen, 2011) ستة مراحل أساسية متسلسلة لعملية تقييم الأداء وهي كالتالي:

أولاً: وضع توقعات الأداء.

ثانياً: مراقبة التقدم في الأداء.

ثالثاً: تقييم الأداء.

رابعاً: التغذية العكسية من الأداء.

خامساً: اتخاذ القرارات الإدارية.

سادساً: وضع خطط تطوير الأداء.

3.2 الدراسات السابقة

قام الباحث بمسح بعض الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية حول موضوع الدراسة الحالية، وفيما يلي ملخص لهذه الدراسات مرتبة زمنياً من الأقدم إلى الأحدث.

1.3.2 الدراسات العربية

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

هدفت دراسة حجاج (2007)، 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)، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها إن العاملين في مهنة التمريض في مستشفى الشفاء بغزة يعانون من مستوى ضغط مرتفع، وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي، وجود علاقة عكسية غير دالة إحصائية بين ضغط العمل والانتماء التنظيمي، كذلك توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة)، وتوصلت إلى توصيات أهمها تخفيض عبء العمل عن العاملين في مهنة التمريض، عمل وصف وظيفي للعاملين في مهنة التمريض يساعد على تخفيض ضغط العمل، تحسين ظروف وبيئة العمل (الأجهزة والأدوات والمعدات) مع تحديد موعد لزيارة المرضى داخل المستشفى.

دراسة الخشروم (2010)، بعنوان: أثر ضغوط الدور على الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في محافظة حلب.

هدفت دراسة الخشروم (2010)، إلى بحث مصادر ضغوط الدور الوظيفي الناتجة عن: (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور الزائد) التي تواجه العاملين في مستشفى الباب الوطني، ودراسة درجات الرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين، ومعرفة مدى وجود تأثير لمصادر ضغوط الدور على الرضا الوظيفي، والعلاقة بينهما وبين بعض المتغيرات الديموغرافية. وتم تطبيق هذه الدراسة على عينة تعدادها (122) فرداً يعملون في مستشفى الباب الوطني من أربعة تخصصات وظيفية هي: (الأطباء، الإداريين، الممرضين، الفنيين) وتوصل البحث إلى أن أكثر مصادر ضغوط الدور وجوداً لدى العاملين بالمستشفى هو: صراع الدور، يليه غموض الدور، وأخيراً عبء الدور الزائد،

كما أظهرت النتائج أن غموض الدور يؤثر تأثيراً عكسياً في الرضا الوظيفي، في حين أن كلا من صراع الدور وعبء الدور الزائد لا يؤثران تأثيراً معنوياً في الرضا الوظيفي، وتبين أيضاً وجود اختلافات جوهرية في مستويات ضغوط الدور والرضا الوظيفي وفقاً لعدد من المتغيرات الديموغرافية، وأوصت الدراسة بضرورة دراسة حالات الافراد حول ضغوط العمل للحد منها والعمل على إدارتها.

دراسة الزهراني (2013)، بعنوان: البيئة الداخلية وعلاقتها بضغوط العمل بإدارات شؤون الموظفين في هيئة التحقيق والادعاء العام بمنطقة الرياض.

هدفت دراسة الزهراني، (2013)، الى التعرف على علاقة البيئة الداخلية بضغوط العمل بإدارات شؤون الموظفين بهيئة التحقيق والادعاء العام بمنطقة الرياض، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي اعتماداً على استبيان تم توزيعه على عينة من إدارات شؤون الموظفين بهيئة التحقيق والادعاء العام بمنطقة الرياض، وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها أن الخصائص المهمة جداً التي تحدد البيئة الداخلية لإدارات شؤون الموظفين تمثلت في الالتزام بالتسلسل الوظيفي، وتوافر التقنيات المساعدة على سرعة إنجاز العمل، وتوافر الإضاءة المناسبة لاتخاذ القرارات الصائبة حول المعاملات، كما توصلت الى أن مستويات ضغوط العمل المرتفعة تنتج من: الإرهاق الذهني خشية الوقوع في الأخطاء، والقيام بعدة أعباء ومهام وظيفية في وقت واحد، والإرهاق البدني نتيجة كثرة أعباء ومهام شؤون الموظفين، كما أن مساهمات البيئة الداخلية في التخفيف من ضغوط العمل هي: حرص كل موظف على إنهاء مهام عمله في الوقت المحدد، والقيام بأعمال الزملاء عند غيابهم، وسهولة الحصول على المعلومات اللازمة لإتمام مهام العمل، وتوصلت الدراسة الى توصيات أهمها منح العاملين الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات الخاصة بمهام أعمالهم، زيادة أعداد العاملين بما يتناسب مع أعباء العمل، العدالة في توزيع مهام وأعباء العمل على العاملين في إدارات شؤون الموظفين وفقاً لتخصصاتهم وإمكاناتهم وقدراتهم ومؤهلاتهم.

دراسة نادر (2013)، بعنوان: أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية دراسة مسحية على العاملين في المشافي العامة للساحل السوري.

هدفت دراسة نادر (2013)، الى التعرف على واقع ضغوط العمل ومستوى ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية في المشافي العامة للساحل السوري ومعرفة الضغوط الوظيفية وأثرها على ممارسة العاملين لتلك السلوكيات وما هي أكثر مصادر ضغوط العمل تأثيراً. وتكونت عينة الدراسة من 370 عامل من اشرافيين وتنفيذيين في المشافي العامة، وكانت اداة الدراسة

عبارة عن استبانة مكونة من 48 بند، اذ كان معامل ثباتها وفق معادلة الفا كرونباخ (0.78). وتوصلت الدراسة الى ان العاملين يعانون من ضغوط في العمل بمصادره المختلفة كما انهم يمارسون سلوكيات المواطنة التنظيمية. وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها التركيز على تحسين البيئة المادية للعمل في المشافي لأنها احتلت نسبة عالية من حيث كونها أهم مصادر الضغوط الوظيفية بين المشافي الحكومية محل الدراسة.

دراسة صبر (2013)، بعنوان: أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي

دراسة تحليلية لآراء عينة من الكادر التمريضي في مستشفى اليرموك التعليمي.

هدفت دراسة صبر(2013)، إلى الكشف عن أثر مصادر ضغوط العمل المتمثلة بـ (غموض الدور، صراع الدور، أعباء العمل، وفرص التقدم والنمو الوظيفي) في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي في مستشفى اليرموك التعليمي، وتم اختيار عينة البحث لتشمل كل من الممرضين والممرضات العاملين في المستشفى، ولتحقيق أهداف البحث تم تطوير استبانة تم تطبيقها على عينة بلغت (120) فرد وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها وجود علاقة ارتباط واثري معنوي لمصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي، وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام المديرين بموضوع ضغوط العمل لدى العاملين وأسبابها وأثارها وطرق مواجهتها والسيطرة عليها والعمل على الحد من ظاهرة الاغتراب الوظيفي من خلال الاعتماد على مبدأ الإثراء الوظيفي في العمل بما يضمن تجدد أو تنوع الأنشطة والمهام التي يقوم بها الموظف والتخلص من الأنشطة الروتينية في العمل ومراعاة الإدارة لظروف الممرض النفسية والاجتماعية، وتوفير جو اجتماعي ونفسي وتنظيمي مناسب لتشجيع الممرضين، وتوفير الاستقرار الوظيفي لدى الممرضين وتهيئة الجو المناسب للعمل.

دراسة يوسف (2015)، بعنوان: مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في

المصالح الاستعجالية" دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة".

كما هدفت دراسة يوسف (2015)، الى التعرف على مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية . وتكون مجتمع الدراسة من جميع عمال السلك الشبه طبيين الذين يعملون في المصالح الاستعجالية للمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة، وبلغت عينة الدراسة 100 موظف منهم، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة رئيسية لها. وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها وجود مؤشرات قوية لمصادر ضغوط

العمل المتعلقة بالوظيفة وهي: عبء العمل، طبيعة الوظيفة، وصراع الدور. ولخصت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها توعية وتحسيس العمال بظاهرة ضغوط العمل والنتائج المترتبة عنها.

دراسة علي (2015)، بعنوان: أثر ابعاد المناخ التنظيمي على ضغوط العمل في المؤسسات الجامعية "دراسة حالة كلية الدراسات الهندسية- كلية الدراسات التجارية- كلية الفنون والحاسوب بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا".

بينما هدفت دراسة علي (2015)، الى اختبار العلاقة بين متغيرات ابعاد المناخ التنظيمي وضغوط العمل بكليات الدراسات التجارية، والهندسية وعلوم الحاسوب بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. وتكون مجتمع الدراسة من اعضاء هيئة التدريس في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كما تكونت عينة الدراسة من 79 استاذ في جامعة السودان. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدمت الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة. وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها وجود علاقة عكسية بين متغيرات ابعاد المناخ التنظيمي وضغوط العمل. ولخصت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها رفع الروح المعنوية للأستاذ الجامعي حتى لا يتأثر بمن حوله ويترك المهنة، بالإضافة الى تحسين البيئة المادية للعمل بحيث توفر الراحة النفسية والبدنية.

دراسة صبييرة وإسماعيل (2015)، بعنوان: مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى عينة من الكادر التمريضي "دراسة ميدانية في مستشفى الأسد الجامعي في محافظة اللاذقية".

في دراسة صبييرة وإسماعيل (2015)، فقد هدفت الى التعرف على الضغوط النفسية المهنية التي يتعرض لها الممرضون والممرضات العاملين في مستشفى الأسد الجامعي وفقا لمتغيرات (النوع والحالة الاجتماعية)، وقد تكونت عينة الدراسة من 120 ممرضا وممرضة من مختلف الاقسام في المستشفى. واستخدمت الدراسة مقياساً للضغوط النفسية المهنية أعدتها الباحثة. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها يعاني أفراد العينة من ممرضين وممرضات من ضغوط نفسية بنسبة كبيرة 64.59، إذ شكل البعد المادي المرتبة الأولى، يليه بعد البيئة، ثم البعد النفسي في المرتبة الأخيرة. ولخصت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها اجراء مزيد من الدراسات للتعرف على أسباب الضغوط النفسية التي تتعرض لها هذه العينة من الممرضين والممرضات والعمل على معالجتها وفقاً لهذه الاسباب.

دراسة نور الدين وآدم (2016)، بعنوان: أثر ضغوط العمل على أداء الممرضات بالتطبيق على مستشفى الأبيض التعليمي.

هدفت دراسة نور الدين وآدم (2016)، الى تناول أثر ضغوط العمل على أداء الممرضات العاملات بمستشفى الأبيض التعليمي في السودان. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما صممت استبانة كأداة للدراسة. وتكونت عينة الدراسة من 307 ممرضة من ممرضات مستشفى الأبيض التعليمي. واستخدمت الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية منها التحليل العاملي والارتباط والانحدار. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ايجابية بين العدالة في العمل والكفاءة، حيث بلغت قيمة بيتا 0.354 ومستوى المعنوية 0.005. ولخصت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة أن يكون عبء العمل مناسب وان لا يزيد عن المعدل المطلوب لكي يتم انجاز المهام.

2.3.2 الدراسات الأجنبية

Study Moustaka & Constantinidis, (2010), entitled: Sources and effects of Work-related stress in nursing." مصادر وآثار ضغوط العمل المتعلقة في التمريض "

هدفت دراسة Moustaka & Constantinidis, (2010) إلى فحص مصادر وعواقب الضغوط الوظيفية على كفاية وإنتاجية وكفاءة الممرضات. وأجريت مراجعة منهجية في مواقع "الوكالة الأوروبية للسلامة والصحة في العمل"، و "المعهد الوطني للسلامة والصحة المهنيين"، و "شبكة الإجهاد الوظيفي" على شبكة الإنترنت لمختلف المنشورات والملخصات حول الموضوع الدقيق و"مجلة الطب المهني والبيئي" باستخدام الكلمات الرئيسية "الإجهاد، والضغوط الوظيفية، والتمريض". وأظهرت النتائج ارتباط عدد من جوانب الحياة العملية بالضغط، حيث يمكن أن تكون جوانب العمل نفسها مرهقة، أي عبء العمل الزائد والعوامل القائمة على الأدوار مثل الافتقار إلى السلطة، والغموض في الأدوار، وصراع الأدوار، وكذلك التهديدات التي تواجه التطوير الوظيفي والإنجاز، بما في ذلك التهديد بالفرار، والتقدير بأقل من اللازم، كما أن آفاق الترقيات غير الواضحة مرهقة، ويرتبط الإجهاد مع انخفاض الكفاءة، وانخفاض القدرة على الأداء، وعدم الاهتمام للمنظمة والزملاء. وتوصي الدراسة بأن هناك حاجة إلى التدخلات التي تستهدف مصادر الضغوط الوظيفية من أجل دعم الممرضات.

Study El Shikieri, (2012) entitled: **Factors Associated with Occupational Stress and Their Effects on Organizational Performance in a Sudanese University.**

"العوامل المرتبطة بالضغط الوظيفية وآثرها على الأداء التنظيمي في جامعة سودانية"

هدفت دراسة (El Shikieri, 2012) الى تحديد الاختصاصات المرتبطة بالضغط الوظيفية وعلاقتها مع الأداء التنظيمي في واحدة من الجامعات الخاصة في السودان. وقد تم اختيار مجموعه من 150 موظفا من الذكور والإناث من مختلف الإدارات ومختلف المستويات التعليمية في المبنى الرئيسي للجامعة بشكل عشوائي. وقد تم جمع البيانات باستخدام استبيان، شمل متغيرات ضغوطات العمل مثل صراع الدور وغموضه، وعدم المشاركة في صنع القرار، وانعدام السلطة، وعبء العمل، وظروف العمل غير المرضية والعلاقات الشخصية، والبيانات حول تأثيرها على الأداء التنظيمي. واستندت الأسئلة على نطاق ثلاث سنوات وأربع نقاط. وأجري الإحصاء الوصفي باستخدام برنامج SPSS حيث أشارت النتائج إلى وجود درجة عالية من ضغوط العمل، وتلك الضغوطات أثرت على الصحة العامة للموظفين، وعلى الرضا الوظيفي والأداء، كم أثرت سلبيا على الالتزام التنظيمي. وأوصت الدراسة أن الجامعة بحاجة إلى حل جميع العوامل التي تؤثر على الموظفين من خلال على سبيل المثال زيادة عدد الموظفين اللازمين لأداء المهام و / أو خفض عدد الطلاب المسجلين، للتقليل من ضغوط العمل.

Study Shinya et al, (2014) entitled: **The experience of work-related stress across occupations.** "تجربة ضغوط العمل من خلال الوظائف"

هدفت دراسة (Shinya et al, 2014) إلى توضيح الإجهاد الوظيفي للعاملين في مجال الرعاية الصحية. وتم إجراء الدراسة على موظفي قسم التمريض والقسم الإداري في (20) مستشفى في اليابان. وأظهرت نتائج الدراسة أن المخاطر الصحية الكلية للعاملين في مجال الرعاية الصحية كانت أعلى بنسبة 10% من المتوسط الوطني، في حين شعر الأطباء بضغط الإجهاد الوظيفي الكمي والنوعي، حيث كان لديهم الدعم من المشرفين وزملاء العمل وأظهروا ردود إجهاد متوسطة، كما شعر العاملون بالتمريض بالضغط النفسي الكمي والنوعي على نفس مستوى الأطباء، ولكنهم لم يحصلوا على الدعم الكافي من المشرفين وزملاء العمل، ولم يحصل العمال الإداريون على الدعم الكافي من المشرفين وزملاء العمل، ولكنهم تعرضوا لضغوط أقل من حيث قياسهم بالزيادة الكمية والنوعية في الوظائف مقارنة بالأطباء أو العاملين في التمريض وأظهروا ردود فعل إجهاد

معتدلة. وأوصت الدراسة بأن هناك حاجة إلى مزيد من الدراسات لتوضيح الآليات وتأثير عوامل أخرى على سمة الإجهاد في العاملين في مجال الرعاية الصحية.

Study Mosadeghrad, (2014) entitled Occupational stress and its consequences Implications for health policy and management.

"الضغوط الوظيفية وأثارها المترتبة على سياسة الإدارة الصحية"

هدفت دراسة Mosadeghrad, (2014) الى التعرف إلى حالة الضغوط الوظيفية لدى عينة من العاملين في المستشفيات في إيران. وتكون مجتمع الدراسة من ستة مستشفيات (ثلاثة من مستشفيات وزارة الصحة: اثنتان تعليمية وواحدة غير تعليمية) ومستشفى تابع لمؤسسة الضمان الاجتماعي ومستشفيان من القطاع الخاص، وتكونت عينة الدراسة من (740) موظفاً بحيث تم استثناء من خبرتهم أقل من ستة أشهر. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن بيئة العمل والعوامل التنظيمية والشخصية لها علاقة بالضغوط الوظيفية، كما أن ربع العاملين المبحوثين يعانون من إجهاد مهني مرتفع، وكذلك تمثلت المصادر الرئيسية للإجهاد المهني في عدم كفاية الأجور، وعدم المساواة في العمل، والكثير من العمل، ونقص الموظفين، وسوء التقدير والترقية، وضغط الوقت وغياب الأمان الوظيفي وعدم وجود دعم الإدارة. وفي ضوء ذلك توصي الدراسة بضرورة تركيز المديرين والاهتمام أكثر بمسألة الضغوط الوظيفية والتعرف على أسبابه، كما يجب على المدراء اتباع سياسات واستراتيجيات مناسبة للحد منه، كما أوصت الدراسة بضرورة عمل المزيد من الأبحاث والدراسات حول الموضوع.

Study Kotteeswari & Sharief, (2014) entitled. Job Stress and its Impact on Employees' Performance a Study with Reference to Employees Working in BPOS.

"الضغوط الوظيفية وتأثيرها على أداء الموظفين دراسة حالة الموظفين العاملين في BPOS"

وهدفت دراسة Kotteeswari & Sharief, (2014) الى معرفة العوامل المسببة لضغوط العمل، وشرح كيفية تأثير عوامل الضغوط الوظيفية على أداء الموظفين العاملين في مصنع BPO في الهند. وتكونت عينة الدراسة من 100 موظف يعملون في مختلف منظمات ترويج الاعمال في مدينة تشيناي، وتم جمع البيانات من عينة الدراسة من خلال مصادر ثانوية مثل المجالات والصحف والكتب والمواقع والمؤتمرات وغيرها. كما تم تحليل البيانات من خلال اداة اختبار تشي سكوير. وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها أن غالبية العاملين يوافقون على أن عوامل الضغط الوظيفي يؤثر على أدائهم، فهو يؤدي الى عدم التركيز في أعمالهم بشكل مناسب. ولخصت الدراسة

مجموعة من التوصيات والاقتراحات أهمها يمكن لصاحب العمل التحكم في عوامل ضغط معينة تؤثر على الموظفين في أداء وظائفهم.

Study Etim et al, (2015) entitled: **Work – Related Stress Among Health Care Workers in UGEP, YAKURR Local Government Area, Cross River State, NIGERIA: A Study of Sources, Effects, and Coping Strategies.**

"ضغوط العمل بين عمال الرعاية الصحية في أوجيب، منطقة YAKURR الحكومية المحلية، منطقة نهر ساينت، نيجيريا: دراسة المصادر، الآثار، واستراتيجيات التكيف"

هدفت دراسة (Etim et al, 2015) إلى تحديد الإجهاد المرتبط بالعمل بين العاملين في مجال الرعاية الصحية في مدينة أوجيب في نيجيريا. وتكونت عينة الدراسة من (198) من العاملين في مجال الرعاية الصحية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي. وأظهرت النتائج أن (180) ما نسبته (92.8%) من العاملين في مجال الرعاية الصحية يشعرون بالإجهاد في العمل بسبب اثنين أو أكثر من العوامل التالية؛ عبء العمل، وحالات الطوارئ، وإعلان واجبات خاصة بنسبة (3.5%)، ونقص المعدات بنسبة (30.8%)، وضعف بيئة العمل، وضعف الدعم الإداري بنسبة (29.8%)، كما أظهرت نتائج الدراسة أيضا أن الصداع والصداع النصفي بنسبة (76.3%)، وضعف التركيز (11.6%)، وفقدان مصلحة العمل (10.1%) كانت الآثار الرئيسية للتوتر المتعلق بالعمل. وتوصي الدراسة بأن تكمن استراتيجيات الحد من التوتر والتدخلات الإدارية في اعتماد التدخلات الإدارية التنظيمية التي تحد من الإجهاد عند المصدر وتشمل إلى حد ما تطبيق التدخلات الفردية (الموظفين).

Study (2017) Yang Et al, entitled: **Validation of work pressure and associated factors influencing hospital nurse turnover: a cross-sectional investigation in Shaanxi Province, China.**

"المصادقة على ضغط العمل والعوامل المرتبطة به التي تؤثر على دوران الممرضات في المستشفى: تحقيقات مستعرضة في مقاطعة شنشي، الصين"

هدفت دراسة (Yang Et al, 2017) إلى معرفة ضغوط العمل والعوامل المرتبطة بها التي تؤثر على نية الممرضات في ترك عملهم في مقاطعة شنشي في الصين. وأجري مسح استقصائي مستعرض مع أخذ عينات متعددة المراحل، إذ تكونت عينة الدراسة من 800 ممرضة مسجلات من ذوي الخبرة التي تتعدى السنة. واستخدمت الدراسة برنامج مربع نشي سكوير والانحدار اللوجستي متعدد العوامل لتحقيق المقارنات النسبية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج

أهمها أن العوامل المرتبطة بشكل أساسي التي تسهم في ضغط العمل هي السن والخبرة وعبء العمل. وأوصت الدراسة بضرورة وجود إدارات فعالة واستراتيجيات داعمة للحد من ضغط العمل للممرضات وفقا لذلك.

Study(2017)Hoboubi, Et al, entitled: The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry.

"أثر ضغوط العمل والرضا الوظيفي على إنتاجية القوى العاملة في صناعة البتروكيماويات الإيرانية"

كما هدفت دراسة **Hoboubi, Et al, (2017)** الى معرفة آثار الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي عن إنتاجية القوى العاملة، وتحديد العوامل المرتبطة بانخفاض الإنتاجية بين العاملين في صناعة البتروكيماويات الإيرانية. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، كما استخدمت الاستبانة كأداة أساسية في الدراسة. وتكونت عينة الدراسة من 125 موظف تم اختيارهم عشوائيا من شركة البتروكيماويات الإيرانية. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها كانت مستويات الموظفين الذين كانوا ينظرون إلى ضغط الوظائف والرضا الوظيفي مرتفعة ومعتدلة، على التوالي. كما تم تقييم إنتاجيتهم على أنها معتدلة. وعلى الرغم من أن العلاقة بين مؤشرات الضغط الوظيفي والإنتاجية لم تكن ذات دلالة إحصائية، إلا ان الارتباط الإيجابي بين مؤشرات الرضا الوظيفي والإنتاجية كان ذا دلالة إحصائية. ولخصت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة زيادة دعم المشرفين للحد من الضغط الوظيفي وزيادة الرضا الوظيفي والإنتاجية.

4.2 موقع الدراسة الحالية وما يميزها عن الدراسات السابقة

أن معظم الدراسات السابقة تناولت تقييم الضغوط الوظيفية، حيث تناولت دراسة حجاج (2007) التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في مهنة التمريض في مستشفيات قطاع غزة الفلسطينية ، كما تناولت الخشروم (2010) البحث عن مصادر ضغوط الدور الوظيفي الناتجة عن صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور الزائد، التي تواجه العاملين في مستشفى الباب الوطني، كما تناولت دراسة نادر (2013) واقع ضغوط العمل ومستوى ممارسة العاملين لسلوكيات المواطنة التنظيمية في المشافي العامة للساحل السوري، وتناولت دراسة صبيبة واسماعيل (2015) التعرف على الضغوط النفسية المهنية التي يتعرض لها الممرضون والممرضات العاملين في مستشفى الأسد الجامعي، بينما تناولت دراسة يوسف (2015) التعرف على مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية.

وتعتبر دراسة نور الدين وأدم (2016) التي هدفت الى تناول أثر ضغوط العمل على أداء الممرضات العاملات بمستشفى الأبيض التعليمي في السودان هي أقرب الدراسات العربية للدراسة الحالية إلا أنها تختلف في مجتمعها الذي تناول الممرضات العاملات بمستشفى الأبيض التعليمي في السودان، كما أنها تختلف في متغيرات ضغوط العمل. ومن الدراسات القريبة من الدراسة الحالية صبر (2013) التي تناولت أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي في مستشفى اليرموك التعليمي، وهي تختلف عن الدراسة الحالية في انها بحثت في الاغتراب الوظيفي كمتغير تابع، كما تختلف في مجتمعها حيث تم تطبيقها بمستشفى اليرموك التعليمي في العراق، وفي متغيراتها المتمثلة بـ(غموض الدور، صراع الدور، أعباء العمل، وفرص التقدم والنمو الوظيفي).

ومن خلال مراجعة الدراسة الحالية يتبين أن الدراسة الحالية تتميز في النقاط التالية:

- 1) في عنوانها الضغوط الوظيفية وأثرها على أداء الكادر التمريضي ومتغيراتها التي شملت (صراع الدور، عبء الدور، غموض الدور، صعوبة بيئة العمل، قلة فرص النمو الوظيفي).
- 2) في مجتمعها والذي تناول المستشفيات الحكومية في الأردن وشملت عينة الدراسة (مستشفى البشير الحكومي) الذي لم تتناوله أي من الدراسات السابقة.

الفصل الثالث منهجية الدراسة

1.3 منهجية الدراسة

2.3 مصادر جمع البيانات

3.3 مجتمع وعينة الدراسة

4.3 أداة الدراسة

5.3 صدق وثبات أداة الدراسة

6.3 المعالجات الإحصائية

1.3 منهجية الدراسة

هذه الدراسة تعتمد على المنهج الوصفي والتحليلي:

حيث يعتبر المنهج الوصفي أحد مناهج البحث العلمي والذي يقوم على "وصف المشكلة من خلال واقع الحال ويعمل على الكشف عن الطريقة التي تؤثر بها العوامل المختلفة في ظاهرة ما أو الكشف عن مقدار تأثير كل عامل على هذه الظاهرة" (عبيدات، وعدس، وعبد الحق، 2012).

وتم توظيف المنهج الوصفي في التعرف على الضغوط الوظيفية وعلى مستوى أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي.

كما تم اتباع المنهج التحليلي في تحليل أثر الضغوط الوظيفية على أداء الكادر التمريضي في المؤسسة الصحية المبحوثة (مستشفى البشير) ملحق (1).

2.3 مصادر جمع البيانات

تم الاعتماد على مصدرين لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة:

1. مصادر أولية: الاعتماد على استبانة تم من خلالها التعرف على آراء أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة.

2. مصادر ثانوية: وذلك بالاعتماد على الكتب، والدوريات، ومواقع الانترنت، فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة.

3.3 مجتمع وعينة الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة كافة الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن والبالغ عددهم (1198) ممرض وممرضة حسب الجدول التالي:

الجدول (1-3) مجتمع الدراسة

المجتمع ممرضين وممرضات	
812	تمريض قانوني
85	قابلة
237	تمريض مشارك
63	تمريض مساعد
1	عمال تمريض
1198	المجموع

ولغايات الدراسة تم اللجوء الى أسلوب المعاينة القصدية، بحيث تشمل عينة الدراسة كافة المستويات الوظيفية والمواقع الوظيفية للكادر التمريضي وقد تم تحديد حجم عينة الدراسة بناءً على (www.tools4dev.org) والجدول التالي يوضح حجم العينة على مستوى دلالة إحصائية (0.05).

الجدول (2-3) حجم عينة الدراسة

Margin of error	Size of population					
	>5000	5000	2500	1000	500	200
±10%	96	94	93	88	81	65
±7.5%	171	165	160	146	127	92
±5%	384	357	333	278	217	132
±3%	1067	880	748	516	341	169

Source: <http://www.tools4dev.org/resources/how-to-choose-a-sample-size/>

بناءً على الجدول أعلاه ونظراً لحجم مجتمع الدراسة البالغ 1198 فإن حجم عينة الدراسة يبلغ (333) ممرض وممرضة.

حيث تم توزيع (333) استبانة على افراد عينة الدراسة وتم استرداد (329) استبانة وبعد التدقيق تم استبعاد استبانتين غير صالحة للتحليل، وبالتالي بلغ عدد الاستبانات القابلة للتحليل (327) استبانة.

وفيما يلي وصف خصائص عينة الدراسة (الخصائص الديموغرافية والوظيفية):

تناولت الدراسة جملة من المتغيرات الديموغرافية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة من حيث (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الفئة العمرية، الخبرة العملية، مكان العمل) والمستسقاء من المعلومات العامة التي تضمنتها الاستبانة، واستناداً على ذلك تم وصف عينة الدراسة، وذلك من خلال التكرارات والنسب المئوية، وذلك على النحو التالي:

الجدول (3-3) وصف عينة الدراسة وفق المتغيرات الديموغرافية والوظيفية لأفراد الدراسة

المتغير	المستوى/الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	156	47.7
	أنثى	171	52.3
	المجموع	327	100%
الحالة الاجتماعية	أعزب	108	33.0
	متزوج	219	67.0
	المجموع	327	100%
المؤهل العلمي	دبلوم فما دون	71	21.7
	بكالوريوس	235	71.9
	ماجستير	17	5.2
	دكتوراه	4	1.2
	المجموع	327	100%
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	121	37.0
	من 30 - أقل من 40 سنة	182	55.7
	من 40 - 50 سنة	14	4.3
	أكثر من 50 سنة	10	3.1
	المجموع	327	100%
الخبرة العملية	أقل من 5 سنوات	88	26.9
	من 5 - أقل من 10 سنوات	132	40.4
	من 10 - 15 سنة	77	23.5
	أكثر من 15 سنة	30	9.2
	المجموع	327	100%
مكان العمل	دائرة الجراحة وتخصصاتها	65	19.9
	قسم الباطني والاشعة العلاجية	50	15.3
	قسم الاسعاف والطوارئ	37	11.3
	قسم النسائية والتوليد	35	10.7
	قسم الأطفال	17	5.2
	الوحدات المتخصصة (ICU)، (CCU)، (PICU)، (NICU).	73	22.3
	غرف العمليات (OR)	25	7.6
	قسم العيادات الخارجية	16	4.9
	الإدارة العامة	9	2.8
	المجموع	327	100%

يشير الجدول (3-3) إلى النقاط التالية:

1. أن نسبة الإناث كانت أعلى من نسبة الذكور حيث بلغت (52.3%).
2. أن الأكثرية كانت للمتزوجين بنسبة بلغت (67%) من عينة الدراسة.

3. أن أعلى نسبة كانت لمن هم حملة شهادة البكالوريوس بنسبة بلغت (71.9%)، تليها الدبلوم فما دون بنسبة بلغت (21.7%)، ومن ثم الماجستير بنسبة بلغت (5.2%)، وفي المرتبة الأخيرة الدكتوراه بنسبة (1.2%) وهذا يشير الى وجود مستوى عالي من التعلم لأفراد عينة الدراسة.
4. أن أعلى نسبة أعمار لمن هم بعمر (30- أقل من 40 سنة) بنسبة بلغت (55.7%) تليها (أقل من 30 سنة) بنسبة بلغت (37%).
5. أعلى نسبة خبرة بلغت (40.4%) لمن هم بخبرة (5- أقل من 10 سنوات) من أفراد عينة الدراسة، تليها من هم بخبرة (أقل من 5 سنوات) بنسبة بلغت (26.9%) من عينة الدراسة، وهذا يشير الى وجود نسبة عالية من الخبرة العملية لأفراد عينة الدراسة.
6. أما في مكان العمل فكانت الفئة العاملة في قسم (الوحدات المتخصصة (ICU)، (CCU)، (PICU)، (NICU) هي الفئة الأكبر وبنسبة بلغت (22.3) تلاها (دائرة الجراحة وتخصصاتها) وبنسبة بلغت (19.9%) من افراد عينة الدراسة، تلاها (قسم الباطني والاشعة العلاجية) بنسبة بلغت (15.3%)، ثم العاملون في (قسم الإسعاف والطوارئ) وبنسبة بلغت (11.3%) وفي المركز الأخير كان (الإدارة العامة) بنسبة بلغت (2.8%) من أفراد عينة الدراسة.

4.3 أداة الدراسة

أولاً: محاور وعناصر الاستبانة:

تم تطوير استبانة حول الضغوط الوظيفية وأثرها على اداء الكادر التمريضي اعتماداً على دراسات سابقة منها (El Shikieri, 2012)، (السقا، 2009)، (البشاشة، 2005)، حيث تشمل أداة الدراسة الأجزاء الآتية ملحق (3):

الجزء الأول: العوامل الديموغرافية والوظيفية وتشمل (الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، الفئة العمرية، الخبرة العملية، مكان العمل).

الجزء الثاني: يحتوي هذا الجزء على عدد من الفقرات تمثل متغيرات الدراسة. وتم صياغة وبناء فقرات أداة الدراسة استرشاداً بأدبيات موضوع الدراسة، وضم الجزء الثاني محورين وهما:

- **المحور الأول:** الضغوط الوظيفية والمتمثلة بأبعادها (صراع الدور، عبء الدور، غموض الدور، صعوبة بيئة العمل، قلة فرص النمو الوظيفي) كمتغير مستقل.

• **المحور الثاني:** أداء الكادر التمريضي كمتغير تابع.

ثانياً: **المقياس المستخدم في تصميم الاستبانة:**

تم إعطاء كل فقرة وزناً مدرجاً وفق مقياس ليكرت الخماسي من خلال العبارات التالية:

الجدول (3-4) درجات مقياس ليكرت

الإجابة	ابداً	نادراً	أحياناً	كثيراً	دائماً
الدرجة	1	2	3	4	5

5.3 صدق وثبات أداة الدراسة

تم الاعتماد على نوعين من اختبار صدق الأداة على النحو التالي:

(1) **صدق أداة الدراسة:** تم التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة من خلال عرض استبانة الدراسة على عدد من المحكمين من أصحاب الاختصاص في الجامعات، وذلك لإبداء الرأي بخصوص صلاحيتها لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، ووضوحها وترابطها وتماسكها، وقياس الفقرات لمحاوور وابعاد الدراسة، واعتماد الملاحظات المقدمة بخصوص أداة الدراسة، وتم تحديث الاستبانة بناءً على آراء الأساتذة المحكمين، والملحق رقم (2) يوضح أسماء السادة المحكمين.

(2) **اختبار ثبات أداة الدراسة:** تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach alpha coefficient) لقياس مدى ثبات أداة القياس واتساقها الداخلي، وقدرتها على قياس أبعاد ومحاوور الدراسة، وتم استخدام اختبار الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا حيث أنه من الجانب التطبيقي يعتبر ($0.60 \leq \text{Alpha}$) نتيجة مقبولة إحصائياً في البحوث في مجالات الإدارة (Sekaran & Bougie, 2013)، وتشير القيمة القريبة من 100% إلى درجات ثبات أعلى لأداة الدراسة، والجدول (3-5) يوضح النتائج:

الجدول (3-5) معاملات كرونباخ ألفا الخاصة بمحاور الدراسة

الرقم	المحور	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
	ضغوط العمل	40	0.964
1	صراع الدور	8	0.892
2	عبء الدور	9	0.877
3	غموض الدور	7	0.898
4	صعوبة بيئة العمل	9	0.904
5	قلة فرص النمو الوظيفي	7	0.892
	أداء الكادر التمريضي	10	0.916
	الأداة ككل	50	0.961

يظهر من الجدول (3-5):

- أن جميع معاملات الثبات مرتفعة ومقبولة لأغراض الدراسة، حيث بلغ معامل الثبات (كرونباخ ألفا) أكثر من (0.60).
- كما بلغ معامل كرونباخ ألفا لأداة الدراسة ككل (96.1%)؛ مما يؤكد ثبات الاستبانة واتساقها الداخلي.

6.3 المعالجات الإحصائية

بالاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences -SPSS) تم إجراء الاختبارات التالية:

- **مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures):** وذلك لوصف مجتمع الدراسة وعينتها وتحديد خصائصها، بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات، وترتيب متغيرات الدراسة حسب أهميتها النسبية اعتماداً على قيم الوسط الحسابي والانحرافات المعيارية.
- **الإحصاء التحليلي:** بغرض اختبار فرضيات الدراسة تم اعتماد اختبار الانحدار (Regression) واختبار التباين (ANOVA).

- اختبار معامل الثبات كرونباخ الفا (Cronbach alpha): لقياس الاتساق الداخلي لأداة الدراسة كأحد مؤشرات ثبات الأداة.
- الأهمية النسبية: لتفسير المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الاستبانة وعلى كل مجال من مجالاتها، وتم تحديد الأهمية النسبية حسب الصيغة التالية واعتماداً لمقياس ليكرت الخماسي لبدائل الإجابة لكل فقرة:

$$1.333 = \frac{1 - 5}{3} = \frac{\text{الحد الأعلى للبدل} - \text{الحد الأدنى للبدل}}{\text{عدد المستويات}} = \text{الأهمية النسبية}$$

واستناداً على هذه الصيغة تم اعتماد المعيار التالي: المستوى المنخفض = (1 - 2.33)، والمستوى المتوسط = (2.34 - 3.66)، والمستوى المرتفع = (3.67 - 5) المعيار والجدول (3-6) يبين ذلك: الجدول (3-6) المعيار الاحصائي لتفسير المتوسطات الحسابية لفقرات الاستبانة ومتغيراتها

درجة الموافقة	المتوسط الحسابي
بدرجة متدنية	من 1.00 - أقل من 2.34
بدرجة متوسطة	من 2.34 - أقل من 3.67
بدرجة عالية	من 3.67 - 5.00

الفصل الرابع

عرض النتائج واختبار الفرضيات

1.4 نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

2.4 نتائج اختبار فرضيات الدراسة

3.4 التحقق من فرضيات الدراسة

1.4 نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات ومحاور الدراسة لمعرفة آراء عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة وذلك على النحو الآتي:

1.1.4 المتغيرات المستقلة: الضغوط الوظيفية

تم الإجابة على التساؤل الأول للدراسة والذي ينص على ما مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن؟ من خلال استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

يشير الجدول (1-4) إلى متغيرات الضغوط الوظيفية حيث تم حساب المتوسطات الحسابية لكل بُعد من أبعاد الضغوط الوظيفية وقد تم ترتيبها تنازلياً حسب درجة التقدير، وكانت النتائج على النحو الآتي:

الجدول (1-4) متغيرات ضغوط العمل وقد تم ترتيبها تنازلياً حسب درجة التقدير

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور
مرتفعة	1.045	4.151	صعوبة بيئة العمل
مرتفعة	1.030	4.054	قلة فرص النمو الوظيفي
متوسطة	1.238	3.584	عبء الدور
متوسطة	1.228	3.267	صراع الدور
متوسطة	1.168	3.247	غموض الدور
متوسطة		3.661	ضغوط العمل

يوضح الجدول رقم (1-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات ضغوط العمل، ويشير الجدول إلى وجود درجة تقدير متوسطة لضغوط العمل بمتوسط حسابي بلغ (3.661)، حيث أن بُعد صعوبة بيئة العمل كان في الرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (4.151) وبانحراف معياري (1.045) وبدرجة تقدير مرتفعة، وأن بُعد قلة فرص النمو الوظيفي كان في الرتبة الثانية وبمتوسط حسابي بلغ (4.054) وبانحراف معياري (1.030) وبدرجة تقدير مرتفعة، وفي الرتبة الثالثة وبدرجة تقدير متوسطة كان بُعد عبء الدور وبمتوسط حسابي بلغ (3.584) وبانحراف

معياري (1.238)، ومن ثم بُد صراع الدور بمتوسط حسابي بلغ (3.267) وانحراف معياري (1.228) وبدرجة تقدير متوسطة. وجاء في الرتبة الأخيرة بُد غموض الدور بمتوسط حسابي بلغ (3.247) وانحراف معياري (1.168) وبدرجة تقدير متوسطة.

وتشمل الضغوط الوظيفية خمسة أبعاد (صراع الدور، عبء الدور، غموض الدور، صعوبة بيئة العمل، قلة فرص النمو الوظيفي).

أ- صراع الدور:

يبين الجدول (2-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير صراع الدور:

الجدول (2-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات صراع الدور

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
1	أقوم بمهام اشعر بانها غير ضرورية.	3.215	1.154	6	متوسطة
2	كثيرا ما أكلف بالقيام بأعمال ليست من مهامي الوظيفية.	3.485	1.149	2	متوسطة
3	يتعارض أداء بعض الأعمال التي أكلف بها مع بعضها.	3.044	1.070	8	متوسطة
4	ان الصلاحيات الممنوحة لي في العمل غير دقيقة.	3.239	1.134	4	متوسطة
5	هنالك تداخل في سياسات الاعمال الإدارية والتمريضية.	3.489	1.168	1	متوسطة
6	أتلقي أوامر وتعليمات متناقضة من عدة رؤساء في العمل.	3.226	1.619	5	متوسطة
7	اشعر بالتوتر لأنني مسؤول عن واجبات خارج نطاق تخصصي.	3.170	1.283	7	متوسطة
8	اشعر انني اعمل في ظل سياسات وارشادات متعارضة.	3.269	1.243	3	متوسطة
	المتوسط الكلي للفقرات	3.267			متوسطة

يتبين من خلال قراءة الجدول (4-2):

- وجود مستوى تقدير متوسط لمحور صراع الدور، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور (3.267).
- أن الانحراف المعياري للمحور يدل على عدم وجود تشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة.
- أنّ المتوسطات الحسابية لآراء افراد عينة الدراسة حول فقرات المحور تراوحت بين (3.044 – 3.489) وبدرجة تقدير متوسطة لكافة فقرات المحور.

كما يشير الجدول الى أن:

- الفقرة رقم (5) والتي نصت على " هنالك تداخل في سياسات الاعمال الإدارية والتمريضية" كانت أعلى الفقرات أهمية بمتوسط حسابي بلغ (3.489) وبدرجة تقدير متوسطة.
- الفقرة رقم (3) والتي نصت على " يتعارض أداء بعض الأعمال التي أكلف بها مع بعضها" حصلت على أقل أهمية بمتوسط حسابي بلغ (3.044) وبدرجة تقدير متوسطة.

ب- عبء الدور:

ويشير الجدول (4-3) إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير عبء الدور:

الجدول (4-3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات عبء الدور

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة التقدير	درجة التقدير
9	توكل لي كمية كبيرة من الأعمال المطلوبة	3.701	1.156	4	مرتفعة
10	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني	3.350	1.233	6	متوسطة
11	اشعر بضياح وقت العمل في أمور خارج نطاق الوظيفة.	3.084	1.242	9	متوسطة
12	اشعر بالإرباك نتيجة لنقص الكادر المساعد المؤهل	3.929	1.237	3	مرتفعة
13	حجم المسؤولية الملقاة على عاتقي تفوق قدراتي	3.175	1.376	8	متوسطة
14	يطلب مني الاشراف على اعمال الاخرين.	3.211	1.244	7	متوسطة

متوسطة	5	1.280	3.601	أجد صعوبة في اخذ الاجازات نتيجة لكثرة المهام الموكلة الي	15
مرتفعة	1	1.153	4.158	يتدخل الزائرون في شؤون مرضاهم بشكل كبير.	16
مرتفعة	2	1.222	4.053	اشعر بأعباء نتيجة لعدم ملائمة نسب التمريض للمرضى	17
متوسطة			3.584	المتوسط الكلي لل فقرات	

يتبين من خلال قراءة الجدول (3-4):

- وجود مستوى تقدير متوسط لمحور عبء الدور، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور (3.584) والانحراف المعياري (1.238).
- أنّ المتوسطات الحسابية لآراء افراد عينة الدراسة حول فقرات المحور تراوحت بين (4.158 – 3.084) وبدرجة تقدير تراوحت ما بين المتوسطة الى المرتفعة.
- ان الانحرافات المعيارية تدل على عدم وجود تشتت في إجابات أفراد العينة.

كما يشير الجدول الى:

- أن الفقرة رقم (16) والتي نصت على "يتدخل الزائرون في شؤون مرضاهم بشكل كبير" كانت أعلى الفقرات اهمية بمتوسط حسابي بلغ (4.158) وبدرجة تقدير مرتفعة.
- كما يشير الجدول الى أن الفقرة رقم (11) والتي نصت على " اشعر بضيق وقت العمل في أمور خارج نطاق الوظيفة" كانت أقل الفقرات اهمية بمتوسط حسابي بلغ (3.084) وبدرجة تقدير متوسطة.

ج- غموض الدور:

ويشير الجدول (4-4) الى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير غموض الدور:

الجدول (4-4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات غموض الدور

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
18	المهام التي توكل الي تفتقر الى الوضوح	2.912	1.110	5	متوسطة
19	أشعر أنني غير متأكد من واجباتي الوظيفية.	2.820	1.194	7	متوسطة
20	اشعر بنقص المام الموظف بطبيعة بعض الأعمال الموكلة اليه.	3.101	1.105	4	متوسطة
21	ليس واضحا لي تماما من المسؤول المباشر عن المهمة التي اقوم بها.	2.835	1.283	6	متوسطة
22	ينتابني شعور بالإرباك في العمل نتيجة لقلّة الموظفين في الأقسام.	3.851	1.092	1	مرتفعة
23	اشعر بان سياسات المستشفى غير واضحة.	3.675	1.212	2	مرتفعة
24	هنالك عدم وضوح في الوصف الوظيفي لطبيعة مهامي.	3.536	1.180	3	متوسطة
	المتوسط الكلي للفقرات	3.247			متوسطة

يتبين من خلال قراءة الجدول (4-4):

- وجود مستوى تقدير متوسط لمحور غموض الدور، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور (3.247) والانحراف المعياري (1.168).
- أنّ المتوسطات الحسابية لأراء افراد عينة الدراسة حول فقرات المحور تراوحت بين (2.820 – 3.851) وبدرجة تقدير تراوحت ما بين المتوسطة الى المرتفعة.
- ان الانحرافات المعيارية تدل على عدم وجود تشتت في إجابات أفراد العينة.

كما يشير الجدول الى:

- أن الفقرة رقم (22) والتي نصت على " ينتابني شعور بالإرباك في العمل نتيجة لقلة الموظفين في الأقسام " كانت أعلى الفقرات أهمية بمتوسط حسابي بلغ (3.851) وبدرجة تقدير مرتفعة.

- كما يشير الجدول الى أن الفقرة رقم (19) والتي نصت على " أشعر أنني غير متأكد من واجباتي الوظيفية" كانت أقل أهمية بمتوسط حسابي بلغ (2.820) وبدرجة تقدير متوسطة.

د- صعوبة بيئة العمل:

ويشير الجدول (4-5) الى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير صعوبة بيئة العمل:

الجدول (4-5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات صعوبة بيئة العمل

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
25	يفتقر موقع العمل الى الهدوء	4.276	1.018	2	مرتفعة
26	اعاني من كثرة المراجعين وسرعة انفعالهم.	4.199	1.027	3	مرتفعة
27	اشعر بالتوتر لعدم التزام المراجعين بالنظام.	4.116	1.062	5	مرتفعة
28	مكان العمل غير مجهز بشكل كافٍ في بعض الخدمات الأساسية مثل الإضاءة، دورات المياه، التدفئة.	4.115	1.151	6	مرتفعة
29	اشعر بالقلق نتيجة للعنف الذي قد يحدث من قبل المراجعين داخل المستشفى.	4.059	1.035	8	مرتفعة
30	اشعر بالقلق نتيجة لمخاطر العدوى، والأدوات المستخدمة في العمل.	4.143	0.982	4	مرتفعة
31	اشعر بان مبنى المستشفى المترامي الأطراف وتوزيع الأقسام في المستشفى غير مريح وغير مناسب	4.040	1.005	9	مرتفعة
32	اشعر بالاستياء بسبب ضعف الخدمات المقدمة في الكافتيريا	4.112	1.088	7	مرتفعة
33	اشعر بان غرفة التمريض المخصصة لي غير مناسبة من حيث التجهيزات	4.296	1.035	1	مرتفعة
	المتوسط الكلي للفقرات	4.151			مرتفعة

يتبين من خلال قراءة الجدول (4-5):

- وجود درجة تقدير مرتفعة لمحور صعوبة بيئة العمل، ويدل هذا على ان الكادر التمريضي يعاني من ضغط العمل المرتبط بصعوبة بيئة العمل بدرجة عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور (4.151) والانحراف المعياري (1.045)، وهذا يشير ايضاً الى وجود بيئة عمل ضعيفة في المستشفى.
- أنّ المتوسطات الحسابية لآراء افراد عينة الدراسة حول فقرات المحور تراوحت بين (4.040-4.296) وبدرجة تقدير مرتفعة لكافة فقرات المحور.
- ان الانحرافات المعيارية تدل على عدم وجود تشتت في إجابات أفراد العينة.

ويوضح الجدول أن:

- الفقرة رقم (33) والتي نصت على " اشعر بان غرفة التمريض المخصصة لي غير مناسبة من حيث التجهيزات " كانت أعلى الفقرات أهمية بمتوسط حسابي بلغ (4.296) وبدرجة تقدير مرتفعة، ويشير ذلك الى قلة التجهيزات في غرفة التمريض.
- كما يتضح من الجدول الى أن الفقرة رقم (31) والتي نصت على " اشعر بان مبنى المستشفى المترامي الأطراف وتوزيع الأقسام في المستشفى غير مريح وغير مناسب لطبيعة العمل" كانت أقل أهمية بمتوسط حسابي بلغ (4.040) وبدرجة تقدير مرتفعة، مما يشير الى عدم وجود توزيع مناسب للأقسام في المستشفى.

هـ- قلة فرص النمو الوظيفي:

ويشير الجدول (4-6) الى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات قلة فرص النمو الوظيفي:

الجدول (4-6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات قلة فرص النمو الوظيفي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
34	يوجد بطء في عملية التطور المهني.	4.009	1.083	6	مرتفعة
35	تعد فرص النمو والتعلم ومعرفة مهارات جديدة محدودة.	4.041	1.010	5	مرتفعة
36	اشعر بعدم امكانية تحقيق الطموح الذي اسعى اليه.	4.047	1.095	4	مرتفعة

مرتفعة	3	1.050	4.131	يوجد ضعف في الفرص المناسبة للارتقاء الوظيفي.	37
متوسطة	7	1.162	3.397	لا تسود روح الفريق الواحد في العمل.	38
مرتفعة	1	0.865	4.458	اشعر بان الراتب الذي اتقاضاه لا يتناسب مع الجهد المبذول في العمل.	39
مرتفعة	2	0.946	4.293	غياب التقدير الكافي عند القيام بالأعمال بشكل جيد.	40
مرتفعة			4.054	المتوسط الكلي للفقرات	

يتبين من خلال قراءة الجدول (4-6):

- وجود درجة تقدير مرتفعة لمحور قلة فرص النمو الوظيفي، ويدل هذا على ان الكادر التمريضي يعاني من ضغط العمل المرتبط بقلّة فرص النمو الوظيفي بدرجة عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور (4.054) والانحراف المعياري (1.030).
- أنّ المتوسطات الحسابية لآراء افراد عينة الدراسة حول فقرات المحور تراوحت بين (3.397- 4.458) وبدرجة تقدير تراوحت ما بين المتوسطة الى المرتفعة.
- ان الانحرافات المعيارية تدل على عدم وجود تشتت في إجابات أفراد العينة.

كما يوضح الجدول:

- أن الفقرة رقم (39) والتي نصت على " اشعر بان الراتب الذي اتقاضاه لا يتناسب مع الجهد المبذول في العمل " كانت أعلى الفقرات أهمية بمتوسط حسابي بلغ (4.458) وبدرجة تقدير مرتفعة.
- كما يشير الجدول الى أن الفقرة رقم (38) والتي نصت على " لا تسود روح الفريق الواحد في العمل " كانت أقل أهمية بمتوسط حسابي بلغ (3.397) وبدرجة تقدير متوسطة.

2.1.4 ثانياً: أداء الكادر التمريضي:

تم الإجابة على التساؤل الثاني للدراسة والذي ينص على ما مستوى أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن؟ من خلال استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ويشير الجدول (4-7) إلى المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المحور:

الجدول (4-7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أداء الكادر التمريضي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
41	يتسم أداء الكادر التمريضي بالدقة.	3.399	1.088	8	متوسطة
42	يتسم أداء الكادر التمريضي بالسرعة في تنفيذ المهام.	3.558	1.011	5	متوسطة
43	يتم العمل على المهام المطلوبة بعناية.	3.534	1.044	7	متوسطة
44	يلتزم الكادر التمريضي بأخلاقيات المهنة.	3.562	1.101	4	متوسطة
45	هناك اهتمام كبير لدى الكادر التمريضي برضا المرضى.	3.385	1.105	10	متوسطة
46	يحرص الكادر التمريضي على استغلال وقت العمل.	3.545	1.036	6	متوسطة
47	يلتزم الكادر التمريضي بوقت الدوام.	3.399	1.111	9	متوسطة
48	يتقيد الكادر التمريضي بقواعد وإجراءات العمل.	3.598	0.967	2	متوسطة
49	يمتلك الكادر التمريضي القدرة على حل المشكلات الاستثنائية.	3.583	1.004	3	متوسطة
50	يتحمل الكادر التمريضي مسؤولية عملهم.	3.898	1.044	1	مرتفعة
	المتوسط الكلي للفقرات	3.546			متوسطة

يتبين من خلال قراءة الجدول (4-7):

- وجود درجة تقدير متوسطة لمحور أداء الكادر التمريضي، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور (3.546) والانحراف المعياري (1.054)، ويشير ذلك الى أن مستوى الأداء من وجهة نظر العاملين جاء متوسطاً.
- أنّ المتوسطات الحسابية لأراء افراد عينة الدراسة حول فقرات المحور تراوحت بين (3.385 – 3.898) وبدرجة تقدير تراوحت ما بين المتوسطة الى المرتفعة.
- أن الانحرافات المعيارية تدل على عدم وجود تشتت في إجابات أفراد العينة.

كما يتضح من خلال الجدول أن:

- الفقرة رقم (50) والتي نصت على "يتحمل الكادر التمريضي مسؤولية عملهم" كانت أعلى الفقرات أهمية بمتوسط حسابي بلغ (3.898) وبدرجة تقدير مرتفعة.
- الفقرة رقم (45) والتي نصت على "هناك اهتمام كبير لدى الكادر التمريضي برضا المرضى" كانت أقل أهمية بمتوسط حسابي بلغ (3.385) وبدرجة تقدير متوسطة.

2.4 نتائج اختبار فرضيات الدراسة

قام الباحث بإجراء اختبارات (Multi-Collinearity) للتأكد من دقة نتائج معاملات الانحدار، حيث تم حساب معاملات تضخم البيانات (VIF) Variance Inflation Factory لضمان عدم وجود التداخل الخطي في محاور المتغيرات المستقلة، كما تم حساب التباين المسموح (Tolerance) وذلك للتأكد من عدم وجود مستوى عالي من الارتباط بين متغيرات الدراسة المستقلة (Multi-Collinearity)، حيث أن قيم تضخم التباين (VIF) يجب ان تقل عن (10)، أما التباين المسموح (Tolerance) فيكون أكبر من (0.05) (Ringle, et.al, 2015)، والجدول (4-8) يوضح ذلك.

الجدول (4-8) اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح لمجالات " الضغوط الوظيفية"

Tolerance	VIF	المتغيرات المستقلة
.3470	2.886	صراع الدور
.3310	3.020	عبء الدور
.3600	2.777	غموض الدور
.5140	1.944	صعوبة بيئة العمل
.4490	2.225	قلة فرص النمو الوظيفي

يتبين من خلال قراءة الجدول (4-8) أن:

- قيم معامل التضخم (VIF) تراوحت بين (1.944-3.020) وهي أقل من (10).
- قيم اختبار التباين المسموح (Tolerance) تراوحت بين (0.331-0.514) وهي أكبر من (0.05).

مما يشير الى أن الارتباط بين متغيرات الدراسة المستقلة مناسب وملائم لإجراء اختبار الانحدار.

3.4 اختبار فرضيات الدراسة

1.3.4 الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للضغوط الوظيفية المتمثلة بـ (صراع الدور، عبء الدور، غموض الدور، صعوبة بيئة العمل، قلة فرص النمو الوظيفي) على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن

ولاختبار الفرضية الرئيسية الأولى تم تنفيذ اختبار الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لتوضيح مدى وجود أثر ذو معنوية للضغوط الوظيفية (صراع الدور، عبء الدور، غموض الدور، صعوبة بيئة العمل، قلة فرص النمو الوظيفي) على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن وذلك على مستوى دلالة إحصائية تم تحديدها ($\alpha \leq 0.05$).

نتائج تحليل اختبار الانحدار المتعدد:

يمثل الجدول (4-9) نتائج تحليل اختبار الانحدار المتعدد.

الجدول (4-9) نتائج تحليل اختبار الانحدار المتعدد (Multiple Regression)

جدول ملخص النموذج (Model Summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.564 ^a	.319	.308	.58214

a. Predictors: (Constant), صراع, صعوبة بيئة, غموض, عبء, النمو

من خلال قراءة الجدول (4-9) يتبين أن:

- قيمة معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغت (0.564).
- أما معامل التحديد – (R^2) فبلغت قيمته (0.319).

وعليه فإن المتغير المستقل الضغوط الوظيفية يفسر ما مقداره (30.8%) من التغيرات في المتغير التابع أداء الكادر التمريضي.

اختبار المعنوية الإجمالية لنموذج الانحدار المتعدد:

يمثل الجدول (4-10) نتائج تحليل تباين الانحدار لبيان مدى المعنوية الإجمالية لنموذج الانحدار:

الجدول (4-10) نتائج تحليل تباين الانحدار "الضغوط الوظيفية وأداء الكادر التمريضي"

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
الانحدار	49.760	5	9.952	29.367	.000b
البواقي	106.410	314	.339		
المجموع	156.170	319			

a. Dependent Variable: أداء

b. Predictors: (Constant), عبء, غموض, صعوبة بيئة, صراع, قلة فرص النمو, (Constant)

من خلال قراءة الجدول (4-10) يتبين ما يلي:

- وجود دلالة معنوية عالية لاختبار معامل الانحدار (F) بقيمة بلغت بـ (29.367) وهي اعلى من قيمتها الجدولية (2.31).
- وجود مستوى دلالة بلغ (Sig = 0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

مما يشير الى أن لنموذج الانحدار علاقة معنوية مناسبة لقياس العلاقة بين الضغوط الوظيفية كمتغير مستقل وأداء الكادر التمريضي كمتغير تابع.

وهو ما يشير الى وجود علاقة ذات معنوية يتم بناءً عليها قبول فرضية الدراسة البديلة ورفض الفرضية الصفرية.

أي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للضغوط الوظيفية المتمثلة بـ (صراع الدور، عبء الدور، غموض الدور، صعوبة بيئة العمل، قلة فرص النمو الوظيفي) على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن.

اختبار معنوية معاملات معادلة الانحدار المتعدد:

يبين الجدول (4-11) أثر محاور المتغير المستقل الضغوط الوظيفية (صراع الدور، عبء الدور، غموض الدور، صعوبة بيئة العمل، قلة فرص النمو الوظيفي) على المتغير التابع أداء الكادر التمريض.

الجدول (4-11) أثر الضغوط الوظيفية (صراع الدور، عبء الدور، غموض الدور، صعوبة بيئة العمل، قلة فرص النمو الوظيفي) على أداء الكادر التمريض

مستوى الدلالة	T	معاملات غير معيارية		النموذج
		معاملات موحدة	B	
.000	8.451		1.606	(Constant)
.076	-1.782	-.141	-.106	صراع الدور
.000	4.139	.335	.266	عبء الدور
.189	1.317	.102	.077	غموض الدور
.011	2.571	.167	.149	صعوبة بيئة العمل
.015	2.447	.170	.148	قلة فرص النمو الوظيفي

a. Dependent Variable: أداء

الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لصراع الدور على أداء الكادر التمريض في مستشفى البشير الحكومي في الأردن.

من خلال قراءة الجدول (4-11) يتبين وجود أثر غير دال إحصائياً لصراع الدور على أداء الكادر التمريض في مستشفى البشير الحكومي في الأردن، حيث بلغت قيمة (t) (1.782) أقل من القيمة الجدولية (1.972) ومستوى دلالة (0.076) وهي أعلى من مستوى الدلالة (≤ 0.05)، وبهذا يتم رفض الفرضية الصفرية مع قبول الفرضية البديلة.

أي أنه: يوجد أثر غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لصراع الدور على أداء الكادر التمريض في مستشفى البشير الحكومي في الأردن.

الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعبء الدور على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن.

من خلال قراءة الجدول (4-11) يتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعبء الدور على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن، حيث بلغت قيمة (t) (4.139) أعلى من القيمة الجدولية (1.972) ومستوى دلالة (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبهذا يتم قبول الفرضية الصفرية مع رفض الفرضية البديلة.

أي أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعبء الدور على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن.

الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لغموض الدور على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن.

من خلال قراءة الجدول (4-11) يتبين وجود أثر غير دال إحصائياً لغموض الدور على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن، حيث بلغت قيمة (t) (1.317) أقل من القيمة الجدولية (1.972) ومستوى دلالة (0.189) وهي أعلى من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبهذا يتم رفض الفرضية الصفرية مع قبول الفرضية البديلة.

أي أنه: يوجد أثر غير دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لغموض الدور على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن.

الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لصعوبة بيئة العمل على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن.

من خلال قراءة الجدول (4-11) يتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية لصعوبة بيئة العمل على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن، حيث بلغت قيمة (t) (2.571) أعلى من القيمة الجدولية (1.972) ومستوى دلالة (0.011) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبهذا يتم قبول الفرضية الصفرية مع رفض الفرضية البديلة.

أي أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصعوبة بيئة العمل على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن.

الفرضية الفرعية الخامسة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للنمو الوظيفي على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن.

من خلال قراءة الجدول (4-11) يتبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية للنمو الوظيفي على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن، حيث بلغت قيمة (t) (2.447) أعلى من القيمة الجدولية (1.972) ومستوى دلالة (0.015) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبهذا يتم قبول الفرضية الصفرية مع رفض الفرضية البديلة.

أي أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للنمو الوظيفي على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن.

2.3.4 الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الضغوط الوظيفية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة تعزى إلى العوامل الديموغرافية والوظيفية (الجنس، الحالة الاجتماعية، الخبرة العملية، مكان العمل).

ولاختبار فرضية الدراسة تم إجراء اختبار التباين الأحادي (ONE WAY ANOVA) لبيان مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط الوظيفية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة، والجدول (4-12) يبين ذلك.

جدول (4-12) تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق في مستوى الضغوط الوظيفية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة بحسب العوامل الديموغرافية والوظيفية

الدلالة الإحصائية	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات		
0.003	2.897	.261	306	79.778	بين المجموعات	الجنس
		.090	20	1.800	داخل المجموعات	
			326	81.578	المجموع	
0.005	2.716	.231	306	70.630	بين المجموعات	الحالة الاجتماعية
		.085	20	1.700	داخل المجموعات	
			326	72.330	المجموع	
0.287	1.250	.862	306	263.857	بين المجموعات	الخبرة العملية
		.690	20	13.800	داخل المجموعات	
			326	277.657	المجموع	
0.435	1.090	5.189	306	1587.864	بين المجموعات	مكان العمل
		4.760	20	95.200	داخل المجموعات	
			326	1683.064	المجموع	

يتضح من الجدول (4-12):

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة لمستوى الضغوط الوظيفية، تعزى الى الجنس فقد بلغت قيمة f (2.897) على مستوى دلالة إحصائية (0.003) وهي أقل من القيمة المحددة (0.05).
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في إجابات أفراد العينة لمستوى الضغوط الوظيفية، تعزى الى الحالة الاجتماعية فقد بلغت قيمة f (2.716) على مستوى دلالة إحصائية (0.005) وهي أقل من القيمة المحددة (0.05).

- وجود فروق غير دالة احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات أفراد العينة لمستوى الضغوط الوظيفية تعزى الى الخبرة العملية، حيث بلغت قيمة f (1.250) على مستوى دلالة إحصائية (0.287) وهي أعلى من القيمة المحددة (0.05).

- وجود فروق غير دالة احصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اجابات أفراد العينة لمستوى الضغوط الوظيفية تعزى الى مكان العمل، حيث بلغت قيمة f (1.090) على مستوى دلالة إحصائية (0.435) وهي أعلى من القيمة المحددة (0.05).

ولبيان اتجاهات تلك الفروق تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير الجنس، والحالة الاجتماعية.

أولاً: الفروق في مستوى الضغوط الوظيفية بين متوسطات اجابات أفراد عينة الدراسة بحسب الجنس ويشير الجدول رقم (4-13) الى النتائج:

الجدول (4-13) الفروق في مستوى الضغوط الوظيفية بين متوسطات اجابات أفراد عينة الدراسة بحسب الجنس

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجنس	
.81092	3.1342	الضغوط الوظيفية	ذكر
.81692	2.6250		أنثى

يشير الجدول رقم (4-13) أن الفروق بين اجابات أفراد العينة في مستوى الضغوط الوظيفية بحسب الجنس كانت لصالح الذكور، بمتوسط حسابي بلغ (3.1342)، في حين بلغ المتوسط الحسابي للإناث (2.6250)، ويشير ذلك الى أن الذكور يشعروا بأن عليهم مستوى ضغوط عمل أكثر.

ثانياً: الفروق في مستوى الضغوط الوظيفية بين متوسطات اجابات أفراد عينة الدراسة بحسب الحالة الاجتماعية ويشير الجدول رقم (4-14) الى النتائج:

الجدول (4-14) الفروق في مستوى الضغوط الوظيفية بين متوسطات اجابات أفراد عينة الدراسة بحسب الحالة الاجتماعية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الحالة الاجتماعية	
.6990	3.746	الضغوط الوظيفية	متزوج
.7350	3.613		أعزب

يشير الجدول رقم (4-14) أن الفروق بين اجابات أفراد العينة في مستوى الضغوط الوظيفية بحسب الحالة الاجتماعية كانت لصالح المتزوجين، بمتوسط حسابي بلغ (3.746)، في حين بلغ المتوسط الحسابي للعراب (3.613)، مما يدل على أن من تقع عليهم مسؤولية عائلية واجتماعية أعلى، يشعروا بمستوى ضغوط عمل أكثر من غيرهم.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

1.5 مناقشة النتائج

2.5 التوصيات

1.5 مناقشة النتائج

توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

1. توصلت الدراسة إلى وجود درجة تقدير متوسطة لضغوط العمل، وقد بينت الدراسة أن بُعد صعوبة بيئة العمل كان في الرتبة الأولى في أكثر الضغوط التي يعاني منها الممرضون في مستشفى البشير وبدرجة تقدير مرتفعة، تلاه بُعد قلة فرص النمو الوظيفي وبدرجة تقدير مرتفعة، وهو ما يتوافق مع ما توصلت إليه دراسة صبيبة واسماعيل (2015) والتي بينت أن البعد المادي وبُعد البيئة، كانت أكثر الضغوط التي يتم ممارستها على الممرضين، كما توافقت مع ما توصلت إليه دراسة (El Shikieri, 2011) التي بينت إلى وجود درجة عالية من ضغوط العمل، وتلك الضغوطات أثرت على الصحة العامة للموظفين.

ويمكن تفسير ذلك إلى أن مستشفى البشير يعاني من ازدياد عدد المراجعين والمرضى مما يؤدي الى زيادة أعباء وحجم العمل على الكادر التمريضي والذي هو غير كافٍ ويعاني من نقص في كثير من الأحيان وغير قادر على مواكبة الأعداد الكبيرة من المراجعين والمرضى، وبالتالي تحميل الممرضين مهام إضافية وخاصة عندما يتعلق الامر بحالات هي بحاجة الى مهام معينة، بالإضافة الى تعامل الكادر التمريضي يومياً مع المرضى والمراجعين والذي يرفع من مستوى ضغوط العمل لديهم.

كما أن الكادر التمريضي يعاني من ضغوط عدم توفر فرص الترقية في المستشفى، مما يؤدي في الكثير من الأحيان الى خسارة المستشفى للخبرات الموجودة في الكادر التمريضي نتيجة لتوجههم الى المستشفيات الأخرى أو السفر الى الخارج بعد اكتسابهم الخبرات الهامة في مستشفى البشير.

2. توصلت الدراسة الى وجود درجة تقدير متوسطة لبُعد عبء الدور حيث كان في الرتبة الثالثة، ومن ثم بُعد صراع الدور، وجاء في الرتبة الأخيرة بُعد غموض الدور كأقل بُعد في ضغوط العمل وبدرجة تقدير متوسطة، وهي نتيجة توافقت مع دراسة يوسف (2015) التي اشارت الى وجود مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة وهي: عبء العمل، طبيعة الوظيفة، وصراع الدور لدى عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية.

وربما يعود السبب في ذلك الى ان تلك الضغوط لم تمثل أهمية كبيرة نتيجة لوجود تحديد واضح للوصف الوظيفي في المستشفى، الا أن زيادة الأعباء قد تؤدي ببعض الأحيان الى عمل الكادر التمريضي في اعمال خارج نطاق وظيفته وخاصة في حال وجود حالات مستعجلة.

3. توصلت الدراسة إلى وجود مستوى تقدير متوسط لمحور أداء الكادر التمريضي، وخاصة في مستوى هناك اهتمام كبير لدى الكادر التمريضي برضا المرضى وبدرجة تقدير متوسطة.

ويمكن تفسير ذلك الى أن أداء العاملين لا يصل الى مستويات عالية نتيجة عدم تمكن الكادر التمريضي من الحصول على الوقت اللازم للاهتمام بالحالات بشكل كامل وخاصة فيما يتعلق برضا المرضى الذين لديهم متطلبات عادة لا تتوافق مع الوقت الذي يملكه الممرضين بسبب وجود حالات متعددة.

4. وتوصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط الوظيفية مجتمعة على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن، وقد تبين ذلك الأثر بشكل رئيسي في صعوبة بيئة العمل وقلة فرص النمو الوظيفي وعبء الدور على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن، وهو يخالف مع ما توصلت اليه دراسة علي (2015) التي بينت وجود علاقة عكسية بين متغيرات ابعاد المناخ التنظيمي وضغوط العمل.

وقد يعود السبب في ذلك الى طبيعة العمل في المستشفى حيث أنه في الوقت الحالي تزداد درجة ضغوط العمل لأسباب تتعلق بالعوامل الاقتصادية وارتفاع تكلفة الحياة، مما يؤدي الى وجود ضغوط تتعلق بالترقيات والبحث عن فرص النمو، كما يعزو الباحث تلك النتيجة الى زيادة الرقابة على دقة العمل مما يؤدي الى شعور الكادر التمريضي بضغوط تتعلق بأداء العمل ودقته، مع زيادة حجم الأعمال الموكلة للممرضين.

5. اظهرت النتائج وجود أثر غير دال إحصائياً لغموض الدور على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن، وهذا ما اشارت إليه دراسة الزهراني (2013) والتي نصت على ان الخصائص المهمة جداً التي تحدد البيئة الداخلية لإدارات شؤون

الموظفين تمثلت في الالتزام بالتسلسل الوظيفي، وتوافر التقنيات المساعدة على سرعة إنجاز العمل، وتوافر الإضاءة المناسبة لاتخاذ القرارات الصائبة حول المعاملات.

6. توصلت الدراسة الى وجود أثر غير دال احصائياً لصراع الدور على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن، وهي نتيجة توافقت مع ما توصلت اليه دراسة نور الدين وآدم (2016) والتي أشارت الى وجود علاقة ايجابية بين العدالة في العمل والكفاءة.

وقد يعود السبب في ذلك الى ان الإدارة في المستشفى تعمل على تحديد التسلسل الإداري والتسلسل الوظيفي بشكل مناسب وجيد، وبمهام واضحة لا تؤدي عادة الى إيجاد ارباك في طبيعة المهام ولا تؤدي الى التضارب في المتطلبات وهو ما يؤدي الى وضوح الدور والمهام بشكل جيد.

7. أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط الوظيفية بين متوسطات إجابات الكادر التمريضي تعزى للجنس والحالة الاجتماعية وهو يخالف مع ما توصلت اليه دراسة حجاج (2007) ودراسة صبيرة وإسماعيل (2015) التي بينت وجود فروق غير دالة احصائياً في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير الجنس والحالة الاجتماعية.

ويمكن تفسير ذلك الى ان مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الكادر التمريضي تختلف باختلاف الجنس والحالة الاجتماعية، فالذكور والمتزوجين تقع عليهم مسؤولية عائلية واجتماعية أكثر من غيرهم، فهم أكثر التزاماً لمطالب الحياة والعائلة، حيث انهم المعيلين لأسرهم ومن الممكن ايضاً ان يكونوا معيلين للوالدين، وهم مطالبين بتأمين مستلزمات الحياة في ظل الظروف الاقتصادية الصعبة، ولذلك يعانون من مستوى ضغوط اعلى.

8. أظهرت النتائج وجود فروق غير دالة إحصائية في مستوى الضغوط الوظيفية بين متوسطات إجابات الكادر التمريضي تعزى الى الخبرة العملية ومكان العمل، وهذا يتفق مع دراسة حجاج (2009) والتي بينت وجود فروق غير دالة احصائياً في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير الخبرة.

ويمكن تفسير ذلك الى ان الممرضين سواء كانوا من أصحاب الخبرات القصيرة او من الخبرات الطويلة يعانون من نفس مستوى ضغوط العمل فلا فرق في الواجبات والمهام وإحساسهم بالضغوط واحد ولا يوجد اختلاف، وكذلك الامر بالنسبة للممرضين على اختلاف مواقعهم

واقسامهم فمن الممكن ان شعور الممرضين بالضغوط هو نفس الشعور في جميع الأقسام،
وعبء العمل واحد على جميع الأقسام.

2.5 التوصيات

على ضوء نتائج الدراسة توصلت الدراسة الى التوصيات التالية:

1. زيادة اعداد الممرضين في مختلف الأقسام بما يتلاءم مع طبيعة وحجم العمل، وذلك لإنجاز الاعمال المطلوبة بدقة، وفي الوقت المحدد لذلك.
2. تطبيق الإجراءات القانونية ضد حالات العنف للحد منها، مع وضع نظام أمني خاص يمنع تعرض الممرضين للعنف، مما يولد الشعور بالأمن ويقلل من ضغوط العمل.
3. اشراك الكوادر التمريضية في وضع السياسات وصنع القرارات في مختلف مواقعهم، مما يؤدي الى تعزيز الثقة بالنفس وزيادة الانتاجية، والتقليل من احساسهم بضغط العمل.
4. إعادة النظر في سلم الرواتب ونظام الحوافز بما يتناسب مع حجم العمل والجهد المبذول، ويمكن تحقيق ذلك من خلال العمل على زيادة نقاط الحوافز والنسبة المئوية المخصصة لها، ليشمل جميع الكوادر التمريضية العاملة في المستشفى.
5. تجهيز مكان العمل بشكل كافٍ في بعض الخدمات الأساسية مثل الإضاءة ودورات المياه والتدفئة، وكذلك تجهيز غرف التمريض بشكل مناسب من حيث التجهيزات والموجودات.
6. عقد دورات في مهارات الاتصال للكوادر التمريضية وبشكل دوري للحفاظ على المرونة في التعامل.
7. مراعاة أساليب ضبط العدوى وتوضيحها للكوادر التمريضية في المستشفى من خلال الدورات وورش العمل.
8. تحسين الخدمات المقدمة في الكافيتيريا من خلال تكثيف الرقابة عليها، وتزويدها بالاحتياجات والتجهيزات اللازمة.
9. الاهتمام بتطوير قدرات الكادر التمريضي، وفتح المجال امام الارتقاء الوظيفي من خلال البرامج التدريبية والدورات اللازمة والمناسبة.

المراجع

المراجع العربية

مقداد، محمد، وخليفة، فاضل عباس (2012)، الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها لدى معلمي نظام الفصل بمملكة البحرين، دراسات نفسية وتربوية، مخبر تطوير الممارسات النفسية والتربوية، (9)، 175-209.

البشاشة، سامر عبد المجيد (2005)، أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة البوتاس العربية، دراسات العلوم الإدارية، 32 (2)، 352-328.

حسين، سحراء (2013)، قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الإداء الوظيفي: دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، 36، 208-227.

خليفات، عبد الفتاح، والمطارنة، شرين محمد (2010)، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، مجلة جامعة دمشق، (2+1)، 599-642.

السعد، صالح بن عبد الرحمن ومراد بن عمر درويش (2008)، أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية - دراسة استكشافية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، 22 (1)، 63-108.

صبر، رنا ناصر (2013)، أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي دراسة تحليلية لآراء عينة من الممرضين والممرضات في مستشفى اليرموك التعليمي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، 37، 243-263.

صبيرة، فؤاد واسماعيل، رزان (2015)، مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى عينة من الممرضين والمرضات: دراسة ميدانية في مستشفى الأسد الجامعي في محافظة اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة الآداب والعلوم الانسانية، 37 (1)، 147-160.

الصررايرة، خالد أحمد (2011)، الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، مجلة جامعة دمشق، 27(2+1)، 601-652.

علي، الطاهر (2015)، أثر أبعاد المناخ التنظيمي على ضغوط العمل في المؤسسات الجامعية: دراسة حالة كلية الدراسات الهندسية- كلية الدراسات التجارية- كلية الفنون والحاسوب بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، مجلة العلوم الاقتصادية، 16 (2)، 70-95.

مريم، رجاء (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)، 475-510.

نور الدين، كباشي وآدم، رفيدة (2016)، أثر ضغوط العمل على اداء الممرضات بالتطبيق على مستشفى الابيض التعليمي، مجلة كلية التجارة العلمية بجامعة النيلين، 3 (3)، 183-217.

الخشروم، محمد مصطفى (2010)، "أثر ضغوط الدور على الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في محافظة حلب"، مجلة جامعة تشرين، 32 (2).

حجاج، خليل (2007)، تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة، مجلة جامعة الأزهر-غزة، سلسلة العلوم الإنسانية، 9(2)، 95-118.

زهران، حامد (2003)، التوجيه والارشاد النفسي، (ط2) ، القاهرة: عالم الكتب.

عبيدات، ذوقان وعديس، عبد الرحمن وعبد الحق، كايد (2012)، البحث العلمي مفهومة، وأدوته وأساليبه، (ط 14)، عمان: دار الفكر.

أبو الحسين، حمد فرج الله مسلم (2010)، الضغوط النفسية لدى الممرضين والممرضات العاملين في المجال الحكومي وعلاقتها بكفاءة الذات، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

أبو شرح، نادر حامد (2010)، تقييم أثر الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر بغزة، فلسطين.

أبو غزالة، رمزي فوزي (2017)، ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر العاملين في محافظة العاصمة (عمان)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

أبو رحمة، محمد حسن (2012)، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية في غزة.

بنات، عبد القادر سعيد (2009)، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية في غزة.

جريدي، ربيعة و طاهر، رشيدة (2016)، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الاقتصادية دراسة الحالة: مؤسسة سونلغاز-تبسة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي التبسي - تبسة.

جودة، يحيى (2003)، مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات الشمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

السقا، ميسون سليم (2009)، أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

عاشور، محمد حامد (2017)، أثر غموض الدور الوظيفي على عملية اتخاذ القرار دراسة تطبيقية على مراكز الرعاية الأولية الحكومية في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية-غزة.

لعصب، عبد الهادي (2017)، أثر تخطيط وتطوير المسار الوظيفي على تحسين أداء العاملين: حالة مديرية الأشغال العمومية -ولاية أدرار، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي-مرباح، ورقلة-الجزائر.

محمد، فراس حاج (2016)، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي: دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية.

مسلم، عبد القادر احمد (2007)، مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية في غزة.

المعشر، عيسى إبراهيم (2009)، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.

نادر، غنوة (2013)، أثر الضغوط الوظيفية على المواطنة التنظيمية: دراسة مسحية على العاملين في المشافي العامة للساحل السوري، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة تشرين، الجمهورية العربية السورية.

هـ—روم، عز الدين (2008). واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات (CPG) قسنطينة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة منتوري-قسنطينة، الجزائر.

هوساوي، حصة بنت عبد الله (2006)، تأثير استخدام وسائل التقنية في إدارة ضغوط العمل لدى عضوات هيئة التدريس في كليات البنات بمكة المكرمة من وجهة نظرهن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى.

الزهراني، محمد بن عبد الله أحمد العلي (2013)، البيئة الداخلية وعلاقتها بضغوط العمل بإدارات شؤون الموظفين في هيئة التحقيق والادعاء العام بمنطقة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

عكاشة، أسعد احمد محمد (2008)، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي "دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات "Paltel" في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية- غزة، فلسطين.

يوسف، العجالية (2015)، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية: دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

وزارة الصحة (2017)، مستشفى البشير الخطة الاستراتيجية للأعوام 2017-2019، عمان، الأردن. <http://www.moh.gov.jo/Albasheer/InfoPageDaynamic/29/217>

- Ahmad, A. Hussain, A. Saleem, M. Qureshi, M. & Mufti, N. (2015), Workplace Stress: A Critical Insight of Causes, Effects and Interventions, **Technical Journal, University of Engineering and Technology**, 20(2), 45-55.
- Bersin, J. (2015), **Changing HR operating models: A collection of thought pieces**, CIPD. https://www.cipd.co.uk/Images/changing-operating-models_tcm1810976.pdf.
- Chandola, Tarani (2010), **Stress at Work**, The British Academy.
- Etim, John, Bassey, E. and Ndep, O. (2015), Work – Related Stress among Healthcare Workers in Ugep, Yakurr Local Government Area, Cross River State, Nigeria: A Study of Sources, Effects, and Coping Strategies, **International Journal of Public Health, Pharmacy and Pharmacology**, 1 (1), 23-34.
- El Shikieri1, A. and Musa, H (2012), Factors Associated with Occupational Stress and Their Effects on Organizational Performance in a Sudanese University, **Creative Education**, 3(1),134-144.
- Gavrea, C. Ilies, L. and Stegorean, R. (2011). Determinants of Organizational Performance: The Case of Romania, **Management & Marketing Challenges for the Knowledge Society**, 6(2), 285-300.
- Gharib, M. Jamil, S. Ahmad, M. & Ghouse, S. (2016), The Impact of Job Stress on Job Performance: A Case Study on Academic Staff at Dhofar University, **International Journal of Economic Research**, 13(1), 21-33.

Hoboubi, N. Choobineh, A. Ghanavati, F. Keshavarzi, S. and Hosseini, A. (2017), The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry, **Safety and Health at Work**, (8), 67-71.

Kotteeswari, M. & Sharief, T. (2014), Job Stress and Its Impact on Employees' Performance a Study with Reference to Employees Working in Bpos, **International Journal of Business and Administration Research Review**, 2 (4), 18-25.

LaMontagne, Anthony & Keegel, Tessa (2012). **Reducing stress in the workplace: An evidence review: Full report**, Victorian Health Promotion Foundation.

Leka, S. Griffiths, A. and Cox. T. **Work Organization & Stress**. Protecting Workers' Health Series No.3.

Mosadeghrad, Ali (2014), Occupational Stress and Its Consequences Implications for Health Policy and Management, **Leadership in Health Services**, 27 (3), 224-239.

Moustaka, A., & Constantinidis, T. C. (2010), Sources and Effects of Work-Related Stress in Nursing, **Health Science Journal**, 4(4), 210-216

Nassazi, A. (2013), **Effects of training on Employee performance. Evidence from Uganda**, Unpublished Master Thesis, University of Applied Sciences.

Park, Jungwee (2007), **Work stress and job performance**, Statistics Canada.

Rechter, Jerril (2012), **Reducing stress in the workplace: An evidence review: Summary report**, Victorian Health Promotion Foundation.

- Rowe, Chris (2014), **Stress at Work**, ACAS Organization.
- Sauter, S. Murphy, L. (1998), **Stress at Work**, National Institute for Occupational Safety and Health.
- Shinya, I. Shigeru, F. Kanako, S. Takefumi, K. Kunichika, M. and Tomonori, H. (2014), Occupational Stress among Healthcare Workers in Japan, **Work Journal**, 49 (2), 225-234.
- Stros, D. Bukovinski, D. and Coner, M. (2014), Globalization and management, **GOD**, 27(2), 425-436.
- Sonnentag, S. and Frese, M. (2013), **Stress in Organizations**, Handbook of Psychology, (2nd Edition), edited by Irving B. Weiner. John Wiley and Sons.
- Yang, H. Lv, J. Zhou, X. Liu, H. and Mi, B. (2017), Validation of work pressure and associated factors influencing hospital nurse turnover: a cross-sectional investigation in Shaanxi Province, China, Yang et al, **BMC Health Services Research**.
- Ying, Z. (2012), **The Impact of Performance Management System on Employee performance: Analysis with WERS 2004**, Unpublished Master Thesis, University of Twente- Netherlands.
- Chen, X. (2011), **An Assessment of the Performance Appraisal Process in the Public Sector: A Comparative Study of Local Government in the City of Cape Town (South Africa) and Hangzhou City (China)**, Unpublished Master Thesis, University of the Western Cape.

- D'Ortenzio, C. (2012), **Understanding Change and Change Management Processes: A Case Study**, Unpublished PhD Thesis, University of Canberra-Australia.
- Ringle, C. Henseler, J. and Sarstedt, M. (2015), A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling, **Journal of the Academy of Marketing Science**, 43(1), 115-135.
- Islam, R. and Rasad, S. (2005), Employee performance evaluation by the AHP: A case study, **Asia Pacific Management Review**, 11(3), 163-176.
- Mansor, N. Chakraborty, A. Yin, T. & Mahitapoglu, Z. (2011), Determinants of Performance Management System in South East Asia, **Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business**, 3(2), 43-56.
- Seyyedjavadin, s. and Zadeh, M. (2009), HR Strategy and its aligning with organizational strategy and human capabilities, **Iranian Journal of Management Studies**, 2(2), 5-29.
- Tiwari, G. (2011), Stress and Human Performance, **Indo-Indian Journal of Social Science Researches**, 7(1), 40-49.
- Sekaran, U. and Bougie, R. (2013), **Research Methods for Business- A Skill Building Approach**, (6th ed.), West Sussex: John Wiley and Sons.

الملاحق

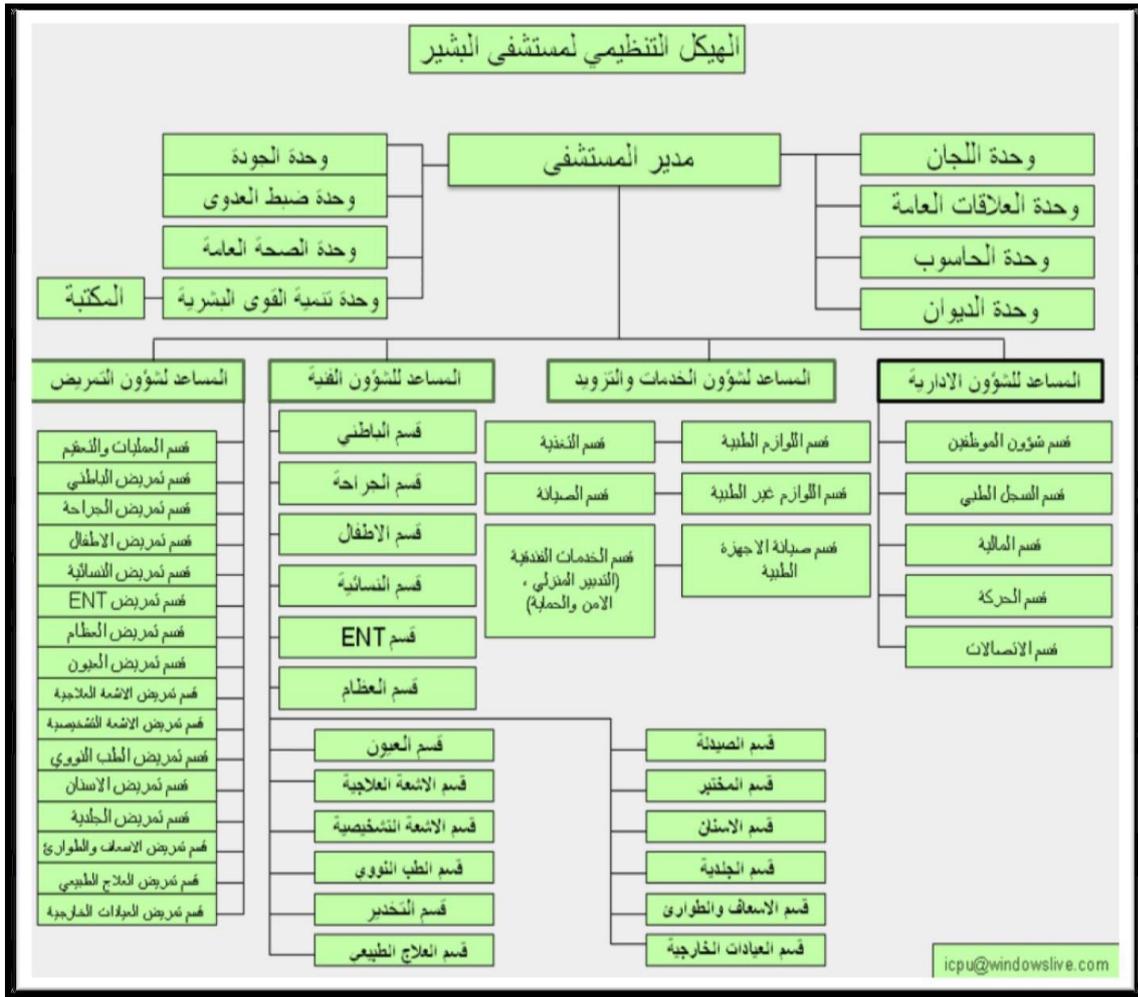
ملحق (1)

نبذة عن مستشفى البشير الحكومي في الأردن

مستشفى البشير في الأردن هو مستشفى حكومي يقع في العاصمة الأردنية عمان في منطقة الاشرافية (شارع التاج)، ويرتبط بشبكة مواصلات النقل العام، للمستشفى ثلاث مداخل (بوابات) البوابة الشمالية وهي البوابة الرئيسية وتقع بالقرب من مبنى الخدمات والاشعة العلاجية وقسم الحروق، والبوابة الجنوبية والتي تقع بالقرب من اقسام الإسعاف والطوارئ والصدرية والطب النووي، والبوابة الشرقية وتقع بالقرب من مبنى العيادات، ويقع مستشفى البشير على مساحة تبلغ 153 دونم.

يعد مستشفى البشير الحكومي في الأردن أكبر المستشفيات في القطاعين العام والخاص من حيث عدد الاسرة فيه، حيث يبلغ عدد الاسرة لعام 2017 (1110) سرير قابل للزيادة على ارض مساحتها 153 دونم.

تم افتتاح هذا الصرح الطبي في 15\9\1954 من قبل المغفور له بإذن الله تعالى جلالة الملك الحسين بن طلال، وكان المستشفى في ذلك الوقت مكون من عدة مباني متفرقة وتم تجميع هذه المباني المتفرقة في مستشفى واحد يقع في جبل الاشرافية عام 1969 وسمي بمستشفى الاشرافية. ويضم المستشفى عدد من الأقسام الطبية منها (دائرة الجراحة، قسم الباطني، قسم الاسعاف والطوارئ، والوحدات المتخصصة)، بالإضافة الى الأقسام الغير طبية مثل (قسم التغذية، قسم الخدمات الفندقية)، والشكل (2) يوضح الهيكل التنظيمي لمستشفى البشير.



الشكل (2) الهيكل التنظيمي لمستشفى البشير

المصدر: وزارة الصحة، مستشفى البشير، الخطة الاستراتيجية للأعوام 2017-2019

ملحق (2)

قائمة بأسماء السادة المحكمين لأداة الدراسة

اسم المحكم	الدرجة العلمية	الجامعة	الكلية
د. زياد الصمادي	أستاذ مشارك	جامعة آل البيت	الاقتصاد والعلوم الإدارية
د. هايل السرحان	أستاذ مشارك	جامعة آل البيت	الاقتصاد والعلوم الإدارية
أ.د. سليمان الحوري	أستاذ	جامعة آل البيت	الاقتصاد والعلوم الإدارية
د. عبد الله العظامات	أستاذ مشارك	جامعة آل البيت	الاقتصاد والعلوم الإدارية
د. رائد عباينة	أستاذ مشارك	جامعة اليرموك	الاقتصاد والعلوم الإدارية
د. سمير البلص	أستاذ مساعد	جامعة اليرموك	الاقتصاد والعلوم الإدارية
د. علي الروابدة	أستاذ مشارك	جامعة اليرموك	الاقتصاد والعلوم الإدارية
د. محمد الروابدة	أستاذ مشارك	جامعة اليرموك	الاقتصاد والعلوم الإدارية
د. عبد الحكيم أخو رشيدة	أستاذ مساعد	الجامعة الاردنية	كلية الأعمال
أ.د. محمد الكساسبة	أستاذ	جامعة العلوم الإسلامية العالمية	كلية المال والأعمال

ملحق (3)

أداة الدراسة بصورتها النهائية

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الكريم، أختي الكريمة...

تحية طيبة وبعد...

يقوم الباحث بإجراء دراسة ميدانية حول " الضغوط الوظيفية وأثرها على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن " لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة من جامعة آل البيت.

الرجاء الإجابة عن أسئلة الاستبانة كافة مقدراً جهودكم في خدمة البحث العلمي، وإن تعاونكم واهتمامكم بالإجابة عن فقرات الاستبانة بدقة وموضوعية أمراً في غاية الأهمية لمساندة الدراسة علمياً.

نحن نشق بآرائكم وستكون هذه الآراء موضع اعتزاز وتقدير، وسوف تعامل بسرية تامة ولا تستخدم إلا لأغراض البحث.

شاكرين لكم حسن تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة وتفضلوا بقبول فائق الاحترام.

الباحث

محمد أبو صيام

إشراف

د. رياض ابازيد

الجزء الأول: معلومات عامة

نرجو منكم التكرم بوضع اشارة (X) عند الاختيار المناسب:

1. الجنس:

ذكر أنثى

2. الحالة الاجتماعية:

أعزب متزوج

3. المؤهل العلمي:

دبلوم فما دون بكالوريوس

ماجستير دكتوراه

4. الفئة العمرية:

اقل من 30 سنة من 30- أقل من 40 سنة

من 40- 50 سنة أكثر من 50 سنة

5. الخبرة العلمية:

اقل من 5 سنوات من 5- أقل من 10 سنوات

من 10- 15 سنة أكثر من 15 سنة

6. مكان العمل:

دائرة الجراحة وتخصصاتها قسم الباطني والاشعة العلاجية

قسم الإسعاف والطوارئ قسم النسائية والتوليد

قسم الأطفال الوحدات المتخصصة (ICU)، (NICU)، (PICU)، (CCU)

غرف العمليات (OR) قسم العيادات الخارجية

الأدارة العامة

نشكركم على حسن تعاونكم في تعبئة هذه الاستبانة.

الجزء الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: ضغوط العمل

أدناه مجموعة من الأمور التي يواجهها الموظف يومياً. الرجاء تقييم ما مستوى الضغوط التي تواجهها من كل حالة وذلك بوضع اشارة ✓ حسب الاجابة المناسبة، الرجاء المتابعة.

الرقم	العبارات	بدائل الإجابة				
		ابدأ	نادراً	احياناً	كثيراً	دائماً
أولاً: صراع الدور						
1.	أقوم بمهام اشعر بانها غير ضرورية.					
2.	كثيراً ما أكلف بالقيام بأعمال ليست من مهامي الوظيفية.					
3.	يتعارض أداء بعض الأعمال التي أكلف بها مع بعضها.					
4.	ان الصلاحيات الممنوحة لي في العمل غير دقيقة.					
5.	هنالك تداخل في سياسات الاعمال الإدارية والتمريضية.					
6.	أتلقي أوامر وتعليمات متناقضة من عدة رؤساء في العمل.					
7.	اشعر بالتوتر لأنني مسؤول عن واجبات خارج نطاق تخصصي.					
8.	اشعر انني اعلم في ظل سياسات وارشادات متعارضة.					
ثانياً: عبء الدور						
9.	توكل لي كمية كبيرة من الأعمال المطلوبة.					
10.	وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني.					
11.	اشعر بضيق وقت العمل في أمور خارج نطاق الوظيفة.					
12.	اشعر بالإرباك نتيجة لنقص الكادر المساعد المؤهل.					
13.	حجم المسؤولية الملقاة على عاتقي تفوق قدراتي.					
14.	يطلب مني الاشراف على اعمال الاخرين.					
15.	أجد صعوبة في اخذ الاجازات نتيجة لكثرة المهام الموكلة الي.					
16.	يتدخل الزائرون في شؤون مرضاهم بشكل كبير.					
17.	اشعر بأعباء نتيجة لعدم ملائمة نسب التمريض للمرضى.					
ثالثاً: غموض الدور						
18.	المهام التي توكل الي تفتقر الى الوضوح.					
19.	أشعر أنني غير متأكد من واجباتي الوظيفية.					
20.	اشعر بنقص المام الموظف بطبيعة بعض الأعمال الموكلة اليه.					
21.	ليس واضحاً لي تماماً من المسؤول المباشر عن المهمة التي اقوم بها.					

الرقم	العبارات	بدائل الإجابة			
		أبداً	نادراً	أحياناً	كثيراً
22.	يبتابني شعور بالإرباك في العمل نتيجة لقلّة الموظفين في الأقسام.				
23.	أشعر بان سياسات المستشفى غير واضحة.				
24.	هنالك عدم وضوح في الوصف الوظيفي لطبيعة مهامي.				
رابعاً: صعوبة بيئة العمل					
25.	يفتقر موقع العمل الى الهدوء.				
26.	أعاني من كثرة المراجعين وسرعة انفعالهم.				
27.	أشعر بالتوتر لعدم التزام المراجعين بالنظام.				
28.	مكان العمل غير مجهز بشكل كافٍ في بعض الخدمات الأساسية مثل الإضاءة، دورات المياه، التدفئة.				
29.	أشعر بالقلق نتيجة للعنف الذي قد يحدث من قبل المراجعين داخل المستشفى.				
30.	أشعر بالقلق نتيجة لمخاطر العدوى، والأدوات المستخدمة في العمل.				
31.	أشعر بان مبنى المستشفى المترامي الأطراف وتوزيع الأقسام في المستشفى غير مريح وغير مناسب لطبيعة العمل.				
32.	أشعر بالاستياء بسبب ضعف الخدمات المقدمة في الكافتيريا.				
33.	أشعر بان غرفة التمريض المخصصة لي غير مناسبة من حيث التجهيزات.				
خامساً: قلّة فرص النمو الوظيفي					
34.	يوجد بطء في عملية التطور المهني.				
35.	تعد فرص النمو والتعلم ومعرفة مهارات جديدة محدودة.				
36.	أشعر بعدم امكانية تحقيق الطموح الذي أسعى اليه.				
37.	يوجد ضعف في الفرص المناسبة للارتقاء الوظيفي.				
38.	لا تسود روح الفريق الواحد في العمل.				
39.	أشعر بان الراتب الذي اتقاضاه لا يتناسب مع الجهد المبذول في العمل.				
40.	غياب التقدير الكافي عند القيام بالأعمال بشكل جيد.				

الرقم	العبارات	بدائل الإجابة			
		أبداً	نادراً	أحياناً	كثيراً

المحور الثاني: أداء الكادر التمريضي

أدناه مجموعة من الأمور التي يواجهها الموظف يومياً. الرجاء تقييم ما مستوى كفاءة أداء الكادر التمريضي وذلك بوضع إشارة ✓ حسب الاجابة المناسبة، الرجاء المتابعة.

سادساً: أداء الكادر التمريضي					
41.	يتسم أداء الكادر التمريضي بالدقة.				
42.	يتسم أداء الكادر التمريضي بالسرعة في تنفيذ المهام.				
43.	يتم العمل على المهام المطلوبة بعناية.				
44.	يلتزم الكادر التمريضي بأخلاقيات المهنة.				
45.	هناك اهتمام كبير لدى الكادر التمريضي برضا المرضى.				
46.	يحرص الكادر التمريضي على استغلال وقت العمل.				
47.	يلتزم الكادر التمريضي بوقت الدوام.				
48.	يتقيد الكادر التمريضي بقواعد وإجراءات العمل.				
49.	يمتلك الكادر التمريضي القدرة على حل المشكلات الاستثنائية.				
50.	يتحمل الكادر التمريضي مسؤولية عملهم.				

انتهت الاستبانة شاكراً لكم تعاونكم

ملحق (4)

كتاب تسهيل مهمة



الرقم: ٢٦٩/١١٩
التاريخ: ٣٠ شعبان ١٤٣٩ هـ
الموافق: ٢٠١٨ / ٥ / ١٦ م

معالي وزير الصحة المكرّم

تحية طيبة، وبعد،

فأرجو التكرم بالموافقة والإيعاز لمدير مستشفى البشير لديكم لتسهيل مهمة طالب الماجستير محمد مضعان سليمان أبو صيام لتطبيق أداة الدراسة الموسومة بـ:
" الضغوط الوظيفية وأثرها على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن "

شاكرين ومقدرين لكم اهتمامكم وحسن تعاونكم ودعمكم الموصول لجامعة آل البيت.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

نائب رئيس الجامعة للشؤون الأكاديمية

الأستاذ الدكتور محمد الخلايلة



هاتف (٠٢-٦٢٩٧٠٠٠)، فاكس (٠٢-٦٢٩٧٠٢٥)، ص.ب (١٣٠٠٤٠) المرفق ٢٥١١٣ المملكة الأردنية الهاشمية
Tel. (02-6297000), Fax (02-6297025), P.O.Box (130040), Mafraq 25113, The Hashemite Kingdom of Jordan
www.aabu.edu.jo info@aabu.edu.jo

**Job Stress and their Impact on Nursing Staff Performance of Al Bashir Public
Hospital in Jordan**

Prepared by

Mohammad Madan Suleiman abu Siam

Supervisor

Dr. Riad Ahmed Mohammad Abazeed

Abstract

The study aimed to identify the impact of Job stress on nursing staff performance of Al-Bashir Public Hospital in Jordan. The study sample consisted of (333) nursing staff members in different positions, the study was based on descriptive and analytical approach, The Statistical Package for Social Sciences (SPSS) was used for analysis and hypothesis testing, the study reached results that Job stress at moderate level. The study showed that work environment was ranked first in the most stress experienced by the nursing staff of Al Bashir Public Hospital and with a high degree rating. Followed by a high degree of job growth. And in third place, with a moderate degree rating was role burden, followed by the role conflict, and the last ranked was the role ambiguity as minimum dimension of the job stress and with a moderate degree rating. The study also found that there is an average level of nursing staff performance.

The study found that there is a statistical significant impact of the combined job stress on nursing staff performance of Al-Bashir Public Hospital in Jordan. This impact was found mainly in the work environment and job growth and role burden on nursing staff performance. while there is impact not statistically significant of the role ambiguity and role conflict on nursing staff performance, and there are also statistically significant

differences in the level of job stress between the average responses of the sample related to demographic and functional factors, gender and social status.

The study recommended several recommendations of the most important the need to increase the number of nurses in different departments in accordance with the nature and size of work to accomplish the required work accurately, and on time.

Keywords: Job Stress, Nursing Staff Performance, Al Bashir Hospital.