

جامعة آل البيت  
كلية إدارة المال والأعمال  
قسم إدارة الأعمال/تخصص  
إدارة عامة

ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين  
في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن

**Job Stress and Performance of Nursing Employees in  
Government Hospitals in the Northern Governorate of  
Jordan**

إعداد:

حنان عيسى فهد خنجر

(١١٢٠٥٠٥٠١٣)

إشراف:

الدكتور مرعي بني خالد

٢٠١٣

## تفويض

أنا حنان عيسى خنجر، أفوض جامعة آل البيت بتزويد نسخ من رسالتي

للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبهم حسب التعليمات النافذة

في الجامعة.

 التوقيع:

التاريخ: 2013/11/13

## إقرار والتزام بقوانين جامعة آل البيت وأنظمتها وتعليماتها

الرقم الجامعي: ١١٢٠٥٠٥٠١٣

أنا الطالبة: **حنان عيسى خنجر**

الكلية: إدارة المال والأعمال

التخصص: إدارة عامة

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

### **ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن**

وذلك بما ينسجم مع الأمانة العلمية المتعارف عليها في كتابة الرسائل والأطاريح العلمية. كما أنني أعلن بأن رسالتي هذه غير منقولة أو مستلة من رسائل أو أطاريح أو كتب أو أبحاث أو أي منشورات علمية تم نشرها أو تخزينها في أي وسيلة إعلامية، وتأسيساً على ما تقدم فإنني 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 أي حق في التظلم أو الاعتراض أو الطعن بأي صورة كانت في القرار الصادر عن مجلس العمداء بهذا الصدد.

توقيع الطالب: ..... التاريخ ٢٠١٣/١١/١٣



ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين  
في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن

Job Stress and Performance of Nursing Employees in Government  
Hospitals in the Northern Governorate of Jordan



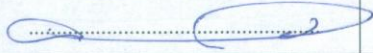
إعداد

حنان عيسى فهد خنجر

(1120505013)

إشراف

الدكتور مرعي بني خالد

التوقيع	أعضاء لجنة المناقشة
	1- الدكتور مرعي بني خالد (مشرفاً ورئيساً)
	2- الدكتور وليد العواودة (عضواً)
	3- الدكتور نضال الصالحي (عضواً)

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة  
في كلية إدارة المال والأعمال في جامعة آل البيت.

نوقشت وأوصي بإجازتها بتاريخ 2013/11/13



# الإهداء

قَالَ تَعَالَى: ﴿ وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسِرَّيَ اللَّهِ عَمَلِكُمْ وَرَسُولِهِ وَالْمُؤْمِنُونَ ﴾ التوبة: ١٠٥

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ... ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك .... ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ... ولا تطيب الجنة إلا برويتك ....

إلى روح والدي طيب الله ثراه وتغمده الله برحمته وأسكنه فسيح جناته  
﴿ والدي رحمه الله ﴾

إلى من نذرت عمرها في أداء رسالة صنعتها من أوراق الصبر وطرزتها في ظلام الدهر على سراج الأمل بلا فتور أو كلال ..... رسالة تعلم العطاء كيف يكون العطاء وتعلم الوفاء كيف يكون الوفاء  
إليك أهدى هذه الرسالة وشتان بين رسالة ورسالة جزاك الله خيراً وأمد في عمرك بالصالحات فأنت زهرة الحياة ونورها

﴿ إلى .... والدتي ﴾

إلى رفيق دربي .... إلى من تطلع لنجاحي بنظرات الأمل .....  
﴿ أخي ... بلال ﴾

إلى من ضاقت السطور من ذكرهم فوسعهم قلبي .....  
﴿ إلى ... عائلتي ﴾

إلى الأخوات اللواتي لم تلدهم أمي ... إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء...  
إلى ينانيب الصدق الصافي ... إلى من معهم سعدت ... وبرفقتهم في دروب الحياة  
الحلوة والحزينة سرت ... إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير ... إلى من  
عرفت كيف أجدهم وعلموني إلا أضيعهم (سماء ومروة)

إلى كل من أحب ... أقدم ثمرة جهدي

# شكر وتقدير

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

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

وأتقدم بالشكر الخالص لأساتذتي في كلية إدارة الأعمال لما قدموه من جهد طيلة فترة دراستي.

كما أتشرف بخالص الشكر وجزيل الثناء إلى أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بمناقشتها وإبداء ملاحظاتهم القيمة وتوجيهاتهم السديدة.

ولجميع من أسهم في إنجاح هذه الرسالة.

ولله الفضل من قبل ومن بعد

**حنان خنجر**

## قائمة المحتويات

### Contents

ملخص الدراسة.....	ف
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	١
١- : المقدمة:.....	٢
١- ٢: مشكلة وأسئلة الدراسة:.....	٣
١- ٣: أهمية الدراسة:.....	٤
١- ٤: أهداف الدراسة:.....	٥
١- ٥: فرضيات الدراسة:.....	٥
١- ٦: مخطط الدراسة:.....	٩
١- ٧: تعريفات الدراسة الاصطلاحية والإجرائية:.....	١٠
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة.....	١٢
١- ٢: المبحث الأول: ضغوط العمل:.....	١٣
١- ٢- ١: مدخل:.....	١٣
١- ٢- ٢: مفهوم ضغوط العمل:.....	١٣
١- ٢- ٣: عناصر الضغوط:.....	١٦
١- ٢- ٤: مصادر ضغوط العمل:.....	١٦
أولاً: صراع الدور:.....	١٨
١- ٢- ٥: آثار صراع الدور:.....	٢٠
ثانياً: غموض الدور:.....	٢٠

٢٢	ثالثاً: عبء العمل:
٢٣	رابعاً: بيئة العمل المادية:
٢٤	خامساً: ساعات العمل:
٢٤	سادساً: التعامل مع الزملاء:
٢٦	سابعاً: العنف المجتمعي:
٢٦	ثامناً: التعامل مع الجمهور:
٢٧	٢-١-٦: آثار ضغوط العمل:
٢٧	٢-١-٦-١: الآثار الإيجابية:
٢٨	٢-١-٦-٢: الآثار السلبية:
٢٩	٢-٢: المبحث الثاني: الأداء الوظيفي:
٢٩	٢-٢-١: مدخل:
٢٩	٢-٢-٢: مفهوم الأداء الوظيفي:
٣٢	٢-٢-٣: مستويات الأداء:
٣٤	٢-٢-٤: عناصر الأداء:
٣٤	٢-٢-٥: العوامل المؤثرة في الأداء:
٣٥	٢-٢-٦: محددات الأداء:
٣٦	٢-٢-٧: تقييم الأداء:
٣٦	٢-٢-٧-١: مفهوم وأهمية تقييم الأداء:
٣٧	٢-٢-٧-٢: فوائد تقييم الأداء:
٣٨	٢-٢-٧-٣: مبادئ تقييم الأداء:

- ٤٠ ..... طرق تقييم الأداء: ٥-٧-٢-٢
- ٤٣ ..... معوقات قياس الأداء الوظيفي: ٦-٧-٢-٢
- ٤٤ ..... المبحث الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي: ٣-٢
- ٤٦ ..... المبحث الرابع: الدراسات السابقة: ٤-٢
- ٤٦ ..... الدراسات العربية: ١-٤-٢
- ٥٣ ..... الدراسات الأجنبية: ٢-٤-٢
- ٥٦ ..... ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة: ٥٦
- ٥٦ ..... تعقيب عام على الدراسات السابقة: ٥٦
- ٥٧ ..... الفصل الثالث: منهجية الدراسة ٥٧
- ٥٨ ..... ١-٣ : منهج الدراسة: ٥٨
- ٥٨ ..... ٢-٣ : مجتمع الدراسة: ٥٨
- ٥٩ ..... ٣-٣ : عينة الدراسة: ٥٩
- ٦٠ ..... ٤-٣ : أداة الدراسة: ٦٠
- ٦١ ..... ٥-٣ : صدق الأداة: ٦١
- ٦١ ..... ٦-٣ : ثبات الأداة: ٦١
- ٦٣ ..... ٧-٣ : أساليب التحليل الإحصائي للبيانات: ٦٣
- ٦٤ ..... الفصل الرابع : تحليل النتائج واختبار الفرضيات ٦٤
- ٦٥ ..... ١-٤ : خصائص أفراد العينة: ٦٥
- ٦٨ ..... ٢-٤ : التحليلات الوصفية: الإجابة عن أسئلة الدراسة: ٦٨
- ٨٤ ..... ٣ - ٤ : تطبيق الأساليب الإحصائية لاختبار الفرضيات: ٨٤

٨٧	٤ - ٤ : اختبار الفرضيات:
١١٤	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
١١٥	٥ - ١ : مناقشة النتائج:
١١٦	٥ - ٢ : نتائج الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية:
١٢٤	٥ - ٣ : التوصيات:
١٢٥	قائمة المصادر والمراجع
١٢٥	أولاً: المراجع العربية:
١٢٥	الكتب:
١٢٩	الدوريات:
١٣٢	الرسائل العلمية:
١٣٤	المراجع الأجنبية:
١٣٨	الملاحق
١٤٧	Abstract

## قائمة الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
١	جدول (١-٣): مجتمع وعينة الدراسة	٥٧
٢	جدول (٢-٣): توزيع فقرات الدراسة	٥٨
٣	جدول (٣-٣): نتائج ثبات مجالات ضغوط العمل للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن (ألفا كرونباخ)	٦٠
٤	جدول (٤-٣): نتائج ثبات مجالات المعيارية الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن (ألفا كرونباخ)	٦٠
٥	جدول (١-٤): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية	٦٣
٦	جدول (٢-٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن مرتبة ترتيباً تنازلياً	٦٦
٧	جدول (٣-٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال عبء العمل مرتبة ترتيباً تنازلياً	٦٧
٨	جدول (٤-٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال ساعات العمل مرتبة ترتيباً تنازلياً	٦٩
٩	جدول (٥-٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال صراع الدور مرتبة ترتيباً تنازلياً	٧٠
١٠	جدول (٦-٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال غموض الدور مرتبة ترتيباً تنازلياً	٧١
١١	جدول (٧-٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط	٧٢



	العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال بيئة العمل مرتبة ترتيباً تنازلياً	
٧٣	جدول (٤-٨): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال التعامل مع الزملاء مرتبة ترتيباً تنازلياً	١٢
٧٤	جدول (٤-٩): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال التعامل مع الجمهور مرتبة ترتيباً تنازلياً	١٣
٧٥	جدول (٤-١٠): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال العنف مرتبة ترتيباً تنازلياً	١٤
٧٦	جدول (٤-١١): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن مرتبة ترتيباً تنازلياً	١٥
٧٧	جدول (٤-١٢): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال جودة الأداء مرتبة ترتيباً تنازلياً	١٦
٧٨	جدول (٤-١٣): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال حجم الأداء مرتبة ترتيباً تنازلياً	١٧
٧٩	جدول (٤-١٤): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال دقة الأداء مرتبة ترتيباً تنازلياً	١٨
٨٠	جدول (٤-١٥): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأداء	١٩

	الوظيفي للمرضيين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال سرعة الأداء مرتبة ترتيباً تنازلياً	
٨٢	الجدول (٤-١٦): نتائج اختبار مدى اعتدالية بيانات مجالات ضغوط العمل	٢٠
٨٣	الجدول (٤-١٧): مصفوفة الارتباط بين مجالات الضغوط المهنية	٢١
٨٤	الجدول (٤-١٨): نتائج اختبار الارتباط الخطي المتعدد بين مجالات ضغوط العمل باستخدام معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح به (Tolerance)	٢٢
٨٥	الجدول (٤-١٩): ملخص نموذج (Model Summary)	٢٣
٨٥	جدول (٤-٢٠): نتائج تحليل التباين	٢٤
٨٧	جدول (٤-٢١): جدول معاملات الانحدار الخطي المتعدد لمجالات ضغوط العمل (Coefficient)	٢٥
٩٢	الجدول (٤-٢٢): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (t) للفروق بين متوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للمرضيين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير الجنس	٢٦
٩٤	الجدول (٤-٢٣): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل والأداء الوظيفي للمرضيين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير العمر	٢٧
٩٥	جدول (٤-٢٤): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للمرضيين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير العمر	٢٨
٩٦	جدول (٤-٢٥): نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بهدف تحديد مصادر الفروق في مجالات عبء العمل وساعات العمل والعنف من حيث متغير العمر	٢٩

٩٧	الجدول (٤-٢٦): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل والأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية	٣٠
٩٨	جدول (٤-٢٧): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية	٣١
١٠٠	جدول (٤-٢٨): نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بهدف تحديد مصادر الفروق في مجالي عبء العمل وساعات العمل من حيث متغير الحالة الاجتماعية	٣٢
١٠١	الجدول (٤-٢٩): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل والأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير المؤهل	٣٣
١٠٢	جدول (٤-٣٠): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير المؤهل العلمي	٣٤
١٠٤	جدول (٤-٣١): نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بهدف تحديد مصادر الفروق في مجالي عبء العمل وساعات العمل من حيث متغير المؤهل	٣٥
١٠٤	الجدول (٤-٣٢): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل والأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي	٣٦
١٠٥	جدول (٤-٣٣): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي	٣٧
١٠٧	جدول (٤-٣٤): نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بهدف تحديد مصادر الفروق في مجالي عبء العمل وساعات العمل من حيث	٣٨

	متغير المسمى الوظيفي	
١٠٧	الجدول (٤-٣٥): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل والأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير سنوات الخبرة	٣٩
١٠٩	جدول (٤-٣٦): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير سنوات الخبرة	٤٠
١١١	جدول (٤-٣٧): نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بهدف تحديد مصادر الفروق في مجال عبء العمل وساعات العمل وصراع الدور وبيئة العمل والتعامل مع الجمهور والعنف من حيث متغير سنوات الخبرة	٤١

## قائمة الملاحق

الصفحة	الملاحق	الرقم
١٣٦	استبانة الدراسة	١
١٤٣	قائمة أسماء المحكمين لأداة الدراسة	٢

## ملخص الدراسة

ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن

### Job Stress and Performance of Nursing Employees in Government Hospitals in the Northern Governorate of Jordan

إعداد

حنان عيسى خنجر

إشراف

الدكتور / مرعي بني خالد

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الممرضين والممرضات العاملين في تلك المستشفيات وعددها (١١) مستشفى، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لتحليل متغيرات الدراسة واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتم توزيعها على عينة الدراسة المكونة من (٣١٢) ممرض وممرضة، واعتمدت الدراسة في تحليل بياناتها على حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ومن المقاييس الإحصائية التي استخدمت: الأساليب الإحصائية الوصفية لوصف خصائص عينة الدراسة مثل الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، التكرارات والنسب المئوية والإحصاء التحليلي كاختبار الانحدار المتعدد (Multiple regression)، واختبارات (t-test) للعينات المستقلة، واختبار شيفيه (Scheffe' Test) لقياس الفروقات في إجابات عينة الدراسة تبعا للمتغيرات الديمغرافية والوظيفية، واختبار تحليل التباين الأحادي (One- Way- ANOVA).

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن:

- ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن جاءت متوسطة.

- الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن جاء متوسطاً.

- وجود أثر لمجالات ضغوط العمل (بيئة العمل المادية، ساعات العمل، التعامل مع الجمهور) على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن، بينما لم يكن هناك أثر لمجالات (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، التعامل مع الزملاء، العنف المجتمعي).

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تعزى لمتغير (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة).

ومن أهم ما أوصت به الدراسة محاولة توفير بيئة عمل مريحة وتحسين ظروف العمل للمساهمة في التخفيف من ضغوط العمل، توفير قسم في المستشفى للتعامل مع مشكلات التعامل مع الجمهور وتدريب الموظفين للتعامل مع هذه المواقف مع ضرورة العمل على إيجاد اللوائح لحماية الممرضين في أماكن العمل خاصة من المراجعين، وتفعيل ذلك عن طريق إدارة التمريض.

الكلمات الدالة: ضغوط العمل، الأداء الوظيفي، المستشفيات الحكومية، الممرضين.



## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- المقدمة
- مشكلة وأسئلة الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- فرضيات الدراسة
- مخطط الدراسة
- التعريفات الإجرائية
- والاصطلاحية

## ١- : المقدمة:

يقول الله تعالى في محكم التنزيل ﴿لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ﴾ [البلد: ٤]، فقد عرف الإنسان الضغوط منذ وجوده على الأرض وبحث عن الاستقرار والأمان والراحة والطمأنينة له ولأبنائه، وسعى لتخفيف عبء الحياة عن كاهله، ومع توسع الحياة وازدياد مطالبها ازدادت الضغوط الواقعة عليه، مما اضطره لمواكبة التسارع لتحقيق المطالب والاحتياجات، وأدى التقدم التكنولوجي والثقافي الحاصل في عصرنا الحاضر إلى تبديل في السلوك الإنساني الذي حصل معه بعض الانحرافات نتيجة عدم قدرة الفرد على تحمل التغيير والضغوط الناشئة عنه.

وإن نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات وتعتبر ضغوط العمل جزءاً مهماً من هذه المتغيرات. وتعد ضغوط العمل هي أحد الموضوعات الأساسية التي يركز الباحثون على دراستها من حيث المسببات والآثار باعتبار أن ضغط العمل هو أحد التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة في تحقيق أهدافها، حيث أن وجود مستويات عالية من الضغط الوظيفي قد تؤثر سلباً على الأداء الفردي، وبالتالي على أداء المنظمة ككل<sup>(١)</sup>.

أشارت بعض الدراسات إلى صعوبة وجود وظيفة أو مهنة خالية من الضغوط، لكن مستوى هذه الضغوط يختلف من مهنة إلى أخرى ومن شخص إلى آخر، حيث تمتاز المهن التي يتفاعل فيها الموظف مع أفراد المجتمع ويقدم لهم الخدمات من أكثر المهن المسببة لضغوط العمل، كالعاملين في مهنة التمريض، تعتبر مهنة التمريض مهنة ضاغطة بطبيعتها تخضع العاملين فيها لدرجة عالية من الضغط والتوتر، بسبب عملهم مع مرضى يعانون من الخوف والاستياء ومن أمراض ودرجات مختلفة من التوتر تجعلهم مع مرور الوقت عرضة للتهيج والإحباط<sup>(٢)</sup>، ويتحمل العاملون في هذه المهنة مسؤوليات كبيرة في تقديم الرعاية الصحية اللازمة في مختلف الأقسام في المراكز والمستشفيات، وخضوعهم لنظام عمل المناوبات

---

(١) عيسى المعشر، "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الإدارية، ٢٠٠٩، ص ٢.

(٢) Syed, H. Ansia, "Job Stress and Job Satisfaction: An Investigation of Nursing Personnel", **JM International Journal of HR Review**, Vol.١, No ١ , ٢٠١١ , Pp١٨-٣٢.

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

ويعد التمريض ركناً أساسياً في المستشفيات، وإن نجاح أو فشل هذه المستشفيات يعتمد عليه بشكل أساسي، لهذا لا بد من تقدير الدور الذي يلعبه الممرض في تطويرها وأي تجاهل في هذه الحقيقة لن يدفع الإصلاح في النظام الصحي إلى الأمام فالمرض في نموه يحتاج إلى إشباع حاجاته شأنه في ذلك شأن جميع الناس، وتتأثر شخصيته بصورة مباشرة بكل ما يصيب حاجاته أو بعضها من إهمال تكرار أو تغيب أو حرمان، ولذلك فإن مهنة التمريض تستدعي توفير المكونات التي تسهل التكوين المهني الملائم، التي يستطيع الممرض بموجبها أداء وظيفته<sup>(1)</sup>.

من هنا جاءت هذه الدراسة للتعرف على تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية الأردنية في محافظات شمال الأردن.

## ١-٢ : مشكلة وأسئلة الدراسة:

نظراً لطبيعة مهنة التمريض وما يتحمل فيها الفرد من الواجبات والمسؤوليات التي تتقل كاهله خصوصاً في بعض الأقسام مثل الإسعاف والطوارئ وقسم العناية الحثيثة والعمليات، إضافة إلى عملهم على نظام المناوبات الليلية لساعات طويلة تفصلهم عن عائلاتهم وعن حياتهم الاجتماعية، وعملهم في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن، حيث تعاني هذه المستشفيات من ضغط مرضى ومراجعين نتيجة عدم التناسب بين عدد المستشفيات الموجودة وعدد السكان في تلك المحافظات، إضافة إلى ما فرضته الأزمة السورية من ضغط آخر على تلك المستشفيات.

وبما أن العنصر البشري هو العنصر الأكثر أهمية في مختلف القطاعات وبالأخص القطاع الصحي وذلك لارتباط هذا القطاع ارتباطاً مباشراً بصحة الإنسان، فمن حق أي مجتمع أن يحظى بقطاع صحي متميز يتمتع موظفوه بأداء وظيفي بعيد عن ضغوطات العمل.

(1) يحيى جودة، "مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح، فلسطين، ٢٠٠٣.

لذا تكمن مشكلة الدراسة في معرفة تأثير مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها  
المرضى العاملين في المستشفيات الحكومية والتمثلة بـ(صراع الدور، غموض الدور، بيئة  
العمل المادية، ساعات العمل، عبء العمل، التعامل مع الزملاء، التعامل مع الجمهور، العنف  
المجتمعي) على أدائهم الوظيفي من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

١- ما هو مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها المرضى العاملين في المستشفيات  
الحكومية في محافظات شمال الأردن؟

٢- ما هو مستوى الأداء الوظيفي للمرضى العاملين في المستشفيات الحكومية في  
محافظات شمال الأردن؟

٣- ما هو أثر مصادر ضغوط العمل المتمثلة بـ(صراع الدور، غموض الدور، عبء  
العمل، بيئة العمل المادية، ساعات العمل، التعامل مع الزملاء، التعامل مع الجمهور،  
العنف المجتمعي) على مستوى أداء المرضى العاملين في المستشفيات الحكومية في  
محافظات شمال الأردن؟

٤- هل يوجد فروق في متوسط إجابات عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل التي  
يتعرض لها المرضى العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن  
تعزى للمتغيرات الديمغرافية والوظيفية المتمثلة بـ(الجنس، العمر، الحالة  
الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)؟

### ٣-١: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها موضوع ضغوط العمل التي يتعرض لها قطاع  
التمريض وما لهذه المهنة من أهمية كبرى في القطاع الصحي ومساهمتها في تشخيص أسباب  
وأثار الضغوط الوظيفية لهؤلاء العاملين، والحاجة لمثل هذا النوع من الدراسات حيث يعد  
الأردن من الدول الرائدة في القطاع الصحي خاصة التمريض وما يرفده من الكوادر المؤهلة في  
هذا التخصص لمختلف دول العالم.

كما تتبع أهمية الدراسة من محاولتها إعطاء أصحاب القرار مؤشر عن مصادر ضغوط  
العمل ومالها من آثار على الأداء الوظيفي.

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

#### ١-٤ : أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة بشكل عام إلى التعرف على ما يلي:

- ١- التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها المرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن.
- ٢- التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن.
- ٣- التعرف على درجة تأثير ضغوط العمل على مستوى الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن.
- ٤- الكشف عن مدى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها المرضين تعزى للمتغيرات الديمغرافية والوظيفية.
- ٥- التوصل إلى مجموعة من التوصيات في ضوء نتائج الدراسة والتي قد تسهم في تخفيف ضغوط العمل التي يتعرض لها المرضين والتي قد تنعكس على تحسين أدائهم.
- ٦- تمهيد الطريق للدراسات المستقبلية في توضيح الجوانب الأخرى المتعلقة بضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي للمرضين.

#### ١-٥ : فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى:

H: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمصادر ضغوط العمل المتمثلة بـ(صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، بيئة العمل المادية، ساعات العمل، التعامل مع الزملاء، التعامل مع الجمهور، العنف المجتمعي) على الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

$H_a$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمصادر ضغوط العمل المتمثلة بـ(صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، بيئة العمل المادية، ساعات العمل، التعامل مع الزملاء، التعامل مع الجمهور، العنف المجتمعي) على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

$H_{a1}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لغموض الدور على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

$H_{a1}$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لغموض الدور على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

الفرضية الفرعية الثانية:

$H_{a2}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لصراع الدور على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

$H_{a2}$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لصراع الدور على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

- الفرضية الفرعية الثالثة:

$H_{a3}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لغموض الدور على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

$H_{a3}$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لغموض الدور على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

- الفرضية الفرعية الرابعة:

H.٤: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبيئة العمل المادية على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

H.٤: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبيئة العمل على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

- **الفرضية الفرعية الخامسة:**

H.٥: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لساعات العمل على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

H.٥: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لساعات العمل على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

- **الفرضية الفرعية السادسة:**

H.٦: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) للتعامل مع الزملاء على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

H.٦: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) للتعامل مع الزملاء على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

- **الفرضية الفرعية السابعة:**

H.٧: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) للتعامل مع الجمهور على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

H.٧: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) للتعامل مع الجمهور على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

- **الفرضية الفرعية الثامنة:**

H.٨: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) للعنف على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

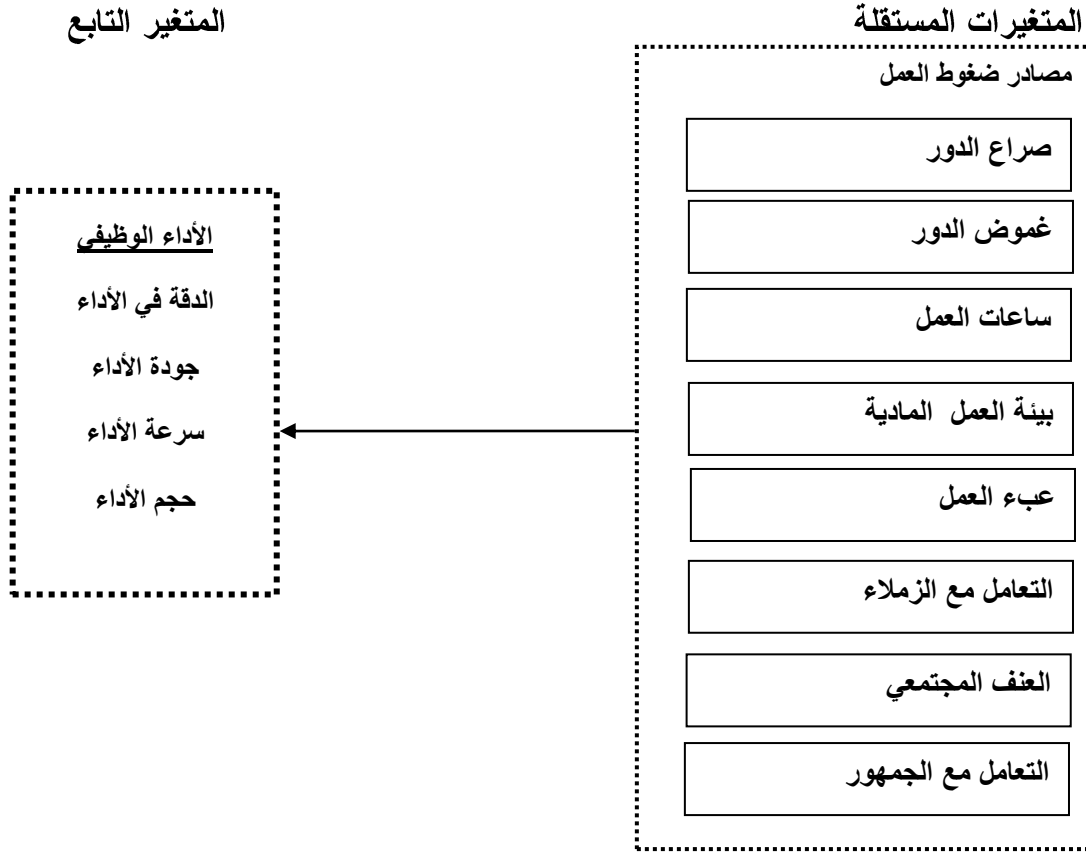


$H_{a8}$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) للعنف على الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل تعزى للعوامل الديمغرافية والوظيفية المتمثلة بـ(الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي) لدى المرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

## ١ - ٦ : مخطط الدراسة:



المصدر: إعداد الباحثة بالاستفادة من الدراسات السابقة<sup>(١)</sup>:

- (١) - صالح السعد، مراد درويش، "أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، مج ٢٢، ع ١٤، ٢٠٠٨، ص ٦٣-١٠٨.
- عبد القادر بنات، "ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠٠٩.
- عيسى المعشر، "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا الإدارية، ٢٠٠٩.
- Darke, A, Wong, J, & Salter, S, "Empowerment, Motivation, and performance: Examining the Impact of Feedback and Incentives on Management Employees", **Behavioral Research in Accounting**, Vol. ١٩, No. ١, ٢٠٠٧, PP. ٧١-٨٩.
- Hechanova, Ma, Alampay, Ramon, and Francem, Enda, "Psychological Empowerment, Job Satisfaction, and Performance among Filipino Service Workers. **Asian Journal of Social Psychology**, ٢٠٠٦, Vol. ٩, No. 1, PP.٧٢-٧٨.

## ٧-١: تعريفات الدراسة الاصطلاحية والإجرائية :

يكون للمصطلحات الآتية المعنى المرادف لها أينما وردت في الدراسة:

- **ضغوط العمل:** هي الانعكاسات السلبية الضارة على صحة الإنسان النفسية والجسدية بسبب المتطلبات التي تفوق طاقاته وقدراته في بيئة العمل.
- **صراع الدور:** عدم قدرة الممرض على التوفيق بين حاجاته ومتطلباته وبين متطلبات المستشفى الذي يعمل به.
- **غموض الدور:** عدم معرفة الممرض لمعلومات وأهداف عمله في المستشفى.
- **عبء العمل:** هو كمية العمل المسندة للممرض/ة والمطلوب منه إنجازها في المستشفى.
- **ساعات العمل:** الفترة الزمنية المحددة من قبل المستشفى ليقوم الممرض بإنجاز الأعمال المطلوبة منه خلالها وتحسب بعدد الساعات.
- **بيئة العمل:** هي الظروف التي تحيط بالممرض أثناء تأديته لعمله في المستشفى مثل الإضاءة والتهوية والحرارة.
- **التعامل مع الزملاء:** هي العلاقة التي تربط الممرض بزملائه في العمل.
- **التعامل مع الجمهور:** هي العلاقة بين الممرض والموظفين الآخرين في المستشفى سواء طبيب أو زميل من المهن الطبية الأخرى، وكذلك هي العلاقة مع أهل المرضى والمراجعين.
- **العنف المجتمعي:** هو السلوكيات التي يتعرض لها الممرض في المستشفى سواء أكانت لفظية أو غير لفظية، مباشرو أو غير مباشرة من قبل أفراد المجتمع.
- **الممرض/ الممرضة:** الذكر أو الأنثى الذي تخرج من كلية تمريض بدرجة أكاديمية، ويمارس مهنة التمريض تحت إشراف مدير التمريض أو رئيس قسم التمريض.

- **المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال:** هي جميع المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال: اربد، عجلون، جرش، المفرق، الرمثا.
- **الأداء الوظيفي:** "مجموعة من السلوكيات الإدارية ذات العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهمته وتحمل مسؤولياته، وتتضمن جودة الأداء، وحسن التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة، والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفاعلية"<sup>(١)</sup>.

---

(١) نضال الحوامدة، فهمي الفهداوي، "أثر فضيلة التقوى في الأداء والرضا الوظيفي: دراسة ميدانية لاتجاهات بعض الموظفين الحكوميين"، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات: سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج ١٧، ع ٢، ٢٠٠٢، ص ١٧٤.

## الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

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

## الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

### ١-٢: المبحث الأول: ضغوط العمل:

#### ١-١-٢: مدخل:

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

أما مفهوم ضغط العمل فقد نشأ في المؤسسات والمنظمات التي تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسة على العنصر البشري، حيث يفترض من هذه العناصر أن تقوم بواجباتها المهنية بأسلوب يتسم بالفاعلية لتقديم الخدمات المنتظرة منها على أكمل وجه، ولكن على الرغم من الرغبة الصادقة التي قد تكون لدى أولئك المهنيين ومؤسساتهم في تذليل العقبات التي تقف في طريق تقديم الخدمات المطلوبة إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة، وهذا ما يطلق عليه ضغوط العمل (Job Stress)، وهي بشكل عام المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم شعوراً بالتوتر، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني، والتشاؤم، وقلة الدافعية، وفقدان القدرة على الابتكار<sup>(١)</sup>. ويختلف الضغط من شخص لآخر نتيجة لاختلاف ردات فعلهم تجاه التغييرات في العمل<sup>(٢)</sup>.

#### ٢-١-٢: مفهوم ضغوط العمل:

تعددت مفاهيم ضغوط العمل ومع اختلاف اتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب الذين تناولوا هذا الموضوع. حيث عرف الخضيرى ضغط العمل<sup>(٣)</sup> بأنه: "كل تأثير مادي أو نفسي أو معنوي يأخذ أشكال مؤثرة على سلوك متخذ القرار، وتعيق توازنه النفسي والعاطفي، ويؤدي إلى

(١) ثابت إدريس، المدير والتحديات المعاصرة، الطبعة الثانية، مكتبة عين شمس، القاهرة، ١٩٩٢، ص ٣١٧.

(٢) Arnold H. J, Feldman, **Organizational Behavior**, McGraw Hill, New York, ١٩٨٦, P.٦٣.

(٣) محسن الخضيرى، الضغوط الإدارية الظاهرة الأسباب العلاج، مكتبة مدبولي، مصر، ١٩٩١، ص ١٢.

إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد، أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية والتنفيذية التي تواجه متخذ القرار في المنشأة".

وعرف كلاً من اليافي وجودة ضغوط العمل بأنها: "حالة نفسية نتيجة لبعض المشكلات ومتطلبات الحياة التي تحتاج إلى حل، أو أنها نتيجة للمواقف التي يتعرض لها الأفراد وتتطلب منهم تصرف معين يخالف الأسلوب الذي اعتادوا عليه"<sup>(١)</sup>.

وعرف آخرون ضغط العمل بأنه: "الحالة الجسدية التي تشكل خطراً رفاه العمال، وتؤدي استمرارية هذه الضغوط إلى تعطيل فعالية العمل وزيادة وقت المرض وارتفاع معدل الدوران الوظيفي"<sup>(٢)</sup>.

وعرفت المنظمة الوطنية للصحة والسلامة المهنية ضغوط العمل بأنها: "حالة تسبب أضرار جسدية ونفسية وعاطفية للموظف نتيجة عدم مطابقة متطلبات الوظيفة مع القدرات والموارد والاحتياجات"<sup>(٣)</sup>.

أشار الكبيسي إلى أن ضغوط العمل: "هي الظروف أو الأحداث أو المواقف غير العادية التي يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل أو بسببها فتؤثر سلباً على راحتهم النفسية ومشاعرهم وأحاسيسهم ومعنوياتهم لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية أو الجسدية أو كليهما معاً"<sup>(٤)</sup>.

---

(١) إيمان جودة، رنده اليافي، "العلاقات البيروقراطية، ضغوط العمل وعدم الرضا الوظيفي، دراسة حالة جامعة الملك سعود، مجلة جامعة الملك سعود، مج ١٥، ع ١٤، ٢٠٠٣، ص ٣١.

(٢) Yang MS., Pan S., Yang MJ, "Job strain and minor psychiatric morbidity among hospital nurses in southern Taiwan", **Psychiatry and Clinical neurosciences**. ٢٠٠٤; ٥٨: ٦٣٦-٤١.

(٣) National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH), **Overtime and extended Work Shifts: Recent Findings on Illnesses, Injuries and Health Behaviors**. Centers for Disease Control and Prevention, U. S Department of Health and Human Services. ٢٠٠٤, Publication, No, ١٤٣, p ٤٩ .

(٤) عامر الكبيسي، إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ٢٠٠٥، ص ١٠.



و عرف العميان<sup>(١)</sup> ضغوط العمل بأنها: "مجموعة من العوامل البيئية السلبية مثل (غموض الدور، صراع الدور، الأعباء الزائدة للدور، وأحوال العمل السيئة) التي لها علاقة بأداء معين".

و عرف أحمد<sup>(٢)</sup> الضغط بأنه: "حالة تأثر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي عملية تفكيره وهذه الحالة تؤثر على تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم الصحية".

أما المشعان<sup>(٣)</sup> فقد عرف الضغوط بأنها: "التغيرات البيئية المكثفة التي يمكن الاستجابة غير التوافقية لها وتراكمها مع العوامل العضوية والنفسية التي تشكل مجتمعا ضاغطا على الفرد ينتهي بعجزه عن الوفاء بالتغيرات البيئية والاجتماعية".

أما العديلي<sup>(٤)</sup> فيرى أن الضغوط هي: "عبارة عن ردود فعل الإنسان إزاء المؤثرات المادية والمؤثرات النفسية، وتتمثل ردود فعل الإنسان إزاء هذه المثيرات بالخوف والاضطراب والارتجاج وزيادة ضغط الدم والارتباك والشحوب والسرхан أو غياب الذاكرة، وبغير ذلك من ردود الفعل الجسدية والنفسية التي توحى بأن الفرد غير مرتاح للموقف".

وأكد آخرون بأن الإجهاد ليس مرض وإنما حالة تحدث للفرد نتيجة التعرض لمجموعة واسعة من متطلبات العمل، والذي بدوره يؤدي إلى مجموعة من النتائج على عمل الفرد<sup>(٥)</sup>.

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

---

(٥) محمود العميان، السلوك التنظيمي في منظمة الأعمال، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٢، ص ١٦٠.

(٢) حافظ أحمد، قضايا إدارية معاصرة، الطبعة الأولى، عالم الكتب، القاهرة، ٢٠٠٧، ص ٢٠.

(٣) عويد المشعان، "مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية"، مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد ٢٨، العدد الأول، ٢٠٠١، ص ٦٥-٩٥.

(٤) ناصر العديلي، السلوك الإنساني والتنظيمي: منظور كلي مقارن، الطبعة الأولى، معهد الإدارة العامة، الرياض، ١٤١٦هـ، ص ٢٤٤.

(٥) Doherty N, Tyson S, "Mental well-being in the workplace: a resource park for management", **training and development journal**, ١٩٩٨, p ٣٦ .

## ٢-١-٣: عناصر الضغوط:

توجد عدة عناصر للضغوط والتي حددها سيز لافي ووالاس<sup>(١)</sup> في ثلاثة عناصر أساسية هي: المثير، الاستجابة والتفاعل.

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

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

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

## ٢-١-٤: مصادر ضغوط العمل:

يتعرض الفرد للعديد من مصادر الضغوط سواء في عمله أو في بيته، وقد تنتج هذه الضغوط من البيئة المحيطة بالفرد أو من المنظمة التي يعمل بها أو من طبيعة الوظيفة. وقد صنف السالم<sup>(٢)</sup> مصادر الضغوط في ستة مصادر أساسية تؤثر في سلوك الأفراد وهي: طبيعة العمل، دور الفرد في المنظمة، سوء العلاقات في العمل، عدم تطور الوظيفة، الهيكل التنظيمي والمشكلات الذاتية للفرد.

كما صنف عسكر مصادر ضغوط العمل إلى مجموعتين هما<sup>(٣)</sup>:

- **المجموعة الأولى**: تضم المصادر التنظيمية لضغوط العمل والتي من أهمها الاختلاف المهني، وغموض الدور، وصراع الدور، وعبء الدور، والمسؤولية عن الأفراد، والمستقبل الوظيفي، الافتقار إلى المشاركة في اتخاذ القرارات والمساندة الاجتماعية.

(١) اندرو دي سيز لافي، مارك جي والاس، السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم، معهد الإدارة العامة، الرياض، ١٩٩١، ص ١٨٠.

(٢) مؤيد السالم، "التوتر التنظيمي: مفاهيمه وأسبابه واستراتيجيات إدارته"، مجلة الإدارة العامة، ع ٦٨، ١٩٩٠، ص ٢٠.

(٣) سمير عسكر، علي أحمد، عباس عبدالله، "مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية"، مجلة العلوم الاجتماعية، مج ١٦، ع ٤، ١٩٨٨، ص ٧٥.

- المجموعة الثانية: تضم المصادر الفردية لضغوط العمل، ومن أهمها نمط الشخصية، القدرة على التحكم في الأحداث، القدرات والحاجات، معدل التغيير في حياة الفرد والسمات الشخصية الأخرى.

وفي هذا القسم من الدراسة قامت الباحثة بتوضيح مصادر الضغط المتعلقة بموضوع الدراسة وهي: صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، بيئة العمل المادية، ساعات العمل، التعامل مع الزملاء، العنف المجتمعي، التعامل مع الجمهور. بشيء من التفصيل:

## أولاً: صراع الدور:

الدور هو نمط من الدوافع والأهداف والقيم والمعتقدات والسلوك التي يتوقع أعضاء الجماعة أن يروه فيمن يشغل وظيفة معينة أو وضع اجتماعي معين والدور الذي يصف السلوك المتوقع من شخص في موقف ما.

يعتبر صراع الدور من الأسباب الكامنة لضغط العمل، وينشأ هذا الصراع عندما يواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة، أو عند عمله لأشياء لا يرغبها أصلاً أو لا يعتقد أنها جزء من عمله<sup>(١)</sup>.

ينشأ عادة صراع الدور عندما يطلب من الفرد العديد من الأعمال المتناقضة أو عندما تتعارض توقعات الدور مع بعض قيم الفرد ومبادئه أو عندما يفرض عليه القيام بأعمال يعتقد له بأنها خارج نطاق الفرد<sup>(٢)</sup>.

حيث يلعب الفرد عدة ادوار، أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة وأحياناً تكون هذه الأدوار (التوقعات) متعارضة، فطلبات وتوقعات الرؤساء المختلفين لمرؤوس واحد قد تكون متعارضة، ولو أضفت إلى هذا رغبة المرؤوس في أن يلتزم بمعايير الجماعة، ورغبته في تحقيق طموحاته الشخصية، فإن الأمر يزداد تعقيداً ويلقى هذا مزيداً من الضغط النفسي على الأفراد<sup>(٣)</sup>.

وينشأ صراع الدور عندما يواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة، أو عندما يعمل أشياء لا يرغبها أصلاً، أو لا يعتقد أنها جزء من عمله<sup>(٤)</sup>.

ويحدث صراع الدور عندما تكون متطلبات العمل متناقضة، أو عندما تتناقض القناعات الشخصية للفرد مع مطالب العمل الذي يقوم به، أو عند شعور الفرد بالالتزام تجاه جهات مختلفة

---

(١) Debra L. Nelson & James quick , "Organizational Behavior: Foundations, Realities & challenges " , West Publishing Co , ١٩٩٤., p ٢٠٦ .

(٢) أحمد ماهر، السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات، الطبعة الأولى، الدار الجامعية للنشر، ٢٠٠٣، ص ٣٨٥.

(٣) صالح القحطاني، "الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ٢٠٠٧.

(٤) يحيى جودة، "مصادر ضغوط العمل لدى المرضى والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية"، مرجع سابق، ٢٠٠٣.

ومتباينة (١). كما يحدث عندما تتعارض مطالب العمل التي يجب على الفرد القيام بها وفقاً لتعليمات وتوجيهات المنظمة، وبعض المواقف أو المطالب الأخرى داخل المنظمة والتي تختلف عن عملة الأساسي أو تتعارض مع قناعاته الشخصية (٢).

ويعطي هيجان (٣) عدة صور من صراع الدور في المنظمات تتكون من العناصر التالية:

١- تعارض أولويات مطالب العمل: حيث أنه في كثير من الأحيان يجد بعض الموظفين أنفسهم وخاصة مديري الإدارة الوسطى في مأزق نتيجة لحاجتهم إلى إنجاز الأعمال التي تملئها عليهم أدوارهم اليومية والأعمال التي يكلفهم بها الرؤساء ويتوقعون لها الإنجاز الفوري، وكذلك فإن المديرين قد يجدون أنفسهم في موضع حرج وذلك نتيجة لتعارض مطالب الإدارة العليا مع مطالب الإدارة الإشرافية أو التنفيذية.

٢- تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة: وذلك عندما يكون الفرد ذا شخصية ناضجة ويسعى لتحقيق الذات والاستقلال في الوقت الذي ترى فيه المنظمة أنه ينبغي على الأفراد الاعتماد عليها من خلال التخصص الدقيق في العمل ووحدات التحكم والسيطرة، وتطبيق الصيغ والإجراءات الرسمية بدقة في معاملاتها في الوقت الذي يفضل فيه الفرد إتباع صيغ غير رسمية في العمل.

٣- تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة: وغالباً ما يحدث هذا الموقف بالنسبة للموظف الجديد الذي قد يجد نفسه حائراً بين الالتزام بتعليمات وتوجيهات الإدارة التي يعمل بها والتي تتطلب منه الالتزام الدقيق بمهامه ومسؤولياته الموضحة في الوصف الوظيفي لعمله، وبين تنفيذ رغبات الزملاء في تقديم المساعدة لقسم آخر التي ربما تعني الخروج عن مهامه وواجباته. مثل هذه المشكلة تحدث على الدوام في بيئات العمل، حيث أن الموظفين القدامى غالباً ما يقومون بأداء كثير من الأعمال التي لا ينص عليها الوصف الوظيفي لأعمالهم، إذ يعتبرونها نوعاً من المساعدة بين الأفراد في العمل في حين أن

---

(١) حنان الأحمدى، "ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض - بحث ميداني في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض"، مركز البحوث والدراسات الإدارية، معهد الإدارة العامة، ٢٠٠١، ص ٣٥.

(٢) عبد الرحمن هيجان، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، الطبعة الأولى، معهد الإدارة العامة، الرياض، ١٩٩٨، ص ١٧٦.

(٣) هيجان، المرجع ذاته، ص ١٧٧.

الموظف الجديد قد يشعر بالخوف والتردد في أداء هذه الأعمال لا سيما إذا كانت تتعارض مع توجيهات رئيسه المباشر.

٤- تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها: وتتمثل القيم عادة في الأشياء التي تبين الصحيح من الخطأ، وتوجد المشكلة عند وجود تعارض بين قيم الفرد مع قيم المنظمة تحول دون انسجام الأفراد مع أهداف منظماتهم وعجز المنظمات بالتالي عن تحقيق أهدافها التي تسعى إليها.

## ١-٢-٥: آثار صراع الدور:

وضح زهران<sup>(١)</sup> آثار صراع الدور بما يلي:

- ١- يؤثر على الشخصية تأثيراً سيئاً ويخلق الكثير من المشكلات حتى قد تسبب له بعض أنواع الاضطرابات النفسية.
- ٢- صراع الأدوار ظاهرة تعكس مشكلة التفكك في البناء الاجتماعي وعدم الانسجام بين الشخصية والبناء الذاتي.
- ٣- عند حدوث الصراع بين دورين أو أكثر بحيث يؤدي إلى تحقيق التوقعات المتصلة بأحد الأدوار إلى عدم المقدرة على تحقيق التوقعات المرتبطة بالدور الآخر.
- ٤- قد يتخلى الفرد عن القيام بدور لمصلحة دور آخر.

## ثانياً: غموض الدور:

عرّف المشعان غموض الدور بأنه عدم وضوح مسؤوليات العمل ومتطلباته ونقص التغذية المرتدة لدى الأفراد من العمل الذي يقومون به الأمر الذي يؤدي إلى الحيرة والإحباط ومن ثم الشعور بالضغط النفسية<sup>(٢)</sup>.

يعتبر من مصادر ضغوط العمل الرئيسية في المنظمات، ويقصد بغموض الدور نقص المعلومات اللازمة للعاملين لأداء عمل محدد أو جهلهم بالمهام التي يفترض أن يقوموا بها أو

(١) حامد زهران، دراسات في الصحة النفسية والإرشاد النفسي، ط ١، عالم الكتب، ٢٠٠٣، ص ١٧١.

(٢) عويد المشعان، "مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية"، مرجع سابق، ص ٢٠٨.

حدود صلاحياتهم وسلطاتهم أو قلة المعلومات عن النتائج المتوقع تحقيقها ذات العلاقة المباشرة بأهداف وسياسات المؤسسة التي يعملون بها مما يجعلهم غير قادرين على الاندماج في العمل وبالتالي الشعور بالضغط خوفاً من ارتكاب أخطاء تعرضهم للمساءلة. وتشير بعض الدراسات إلى أن حديثي التخرج الملتحقين بالعمل أكثر شعوراً بالضغط، وأن تلك الضغوط تقل في الوظائف العليا نتيجة للخبرة المكتسبة<sup>(١)</sup>. لذا لا بد من وجود وصف وظيفي جيد وإطلاع الموظف عليه في بداية عمله.

ويرى (Beehr)<sup>(٢)</sup> أن الضغط الناتج من غموض الدور ينشأ عندما يفتقد الموظف للتغذية الراجعة التي تبين نتائج أدائه وما يترتب عليها، أو عندما تتركز التغذية الراجعة على السلبيات والأخطاء دون الإشارة إلى الإيجابيات، وترجع مصادر ضغوط العمل المرتبطة بغموض الدور إلى أربعة أسباب رئيسية هي:

- ١- نقص المعلومات الواردة من الرئيس للموظف عن الدور المطلوب منه للعمل.
- ٢- تقديم معلومات غير دقيقة من الرئيس أو الزملاء للموظف.
- ٣- عدم توضيح الرئيس للموظف الكيفية أو أسلوب الأداء التي يتم عن طريقها دوره المتوقع منه ليقوم بتنفيذه.
- ٤- غموض النتائج المترتبة على الدور المتوقع من الموظف مما يؤدي إلى فشله في تحقيق أهداف الدور أو تجاوزها.

يؤدي غموض الدور إلى مجموعة من النتائج أشار إليها (عسكر)<sup>(٣)</sup> حيث أن غموض الدور يؤدي إلى زيادة التوتر والشعور بعدم الجدوى والأهمية وانخفاض الدافعية والرضا والثقة

---

(١) Dua, J. Job Stressors And Their Effect on Physical Health Emotional Health And Job Satisfaction In A University. **Journal Of Education Administration**, Vol. ٣٢. No.١, ١٩٩٤, PP.٥٩-٧٨.

(٢) Beehr, T. **Psychological Stress In The Work Place**. London: Routledge, ١٩٩٥. P.٣٦-٣٧.

(٣) سمير عسكر، "متغيرات ضغوط العمل - دراسة تطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة"، مجلة الإدارة العامة، العدد ٦٠، ١٩٨٨، ص ٦٨.

في النفس. وتشير إحدى الدراسات إلى أن هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور وكل من الولاء الوظيفي والرضا الوظيفي للموظفين<sup>(١)</sup>.

ويضيف كل من (Cartwright and Cooper)<sup>(٢)</sup> أن غموض الدور يسبب الاكتئاب وفقدان الثقة بالنفس وانخفاض الدافعية ويؤدي إلى الرغبة في ترك العمل.

### ثالثاً: عبء العمل:

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

ويعني عبء العمل حجم المهام الموكلة للفرد والمطلوب إنجازها وقد تكون هذه المهام أعلى من المعدل المقبول، أو زيادة هذه الأعباء لمهام لا يستطيع القيام بها ضمن الوقت المتاح، أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد<sup>(٣)</sup>.

يقصد بزيادة عبء العمل: كثرة الأعمال والواجبات والمهام المطلوب من الفرد القيام بها في وقت محدد أو عدم تناسب إمكانات الفرد العلمية والمهنية للقيام بهذه الواجبات<sup>(٤)</sup>.

ويعتبر العمل عبئاً على الموظف عندما يكون أكثر من طاقته ويتضح هذا عند ممارسة بعض الأعمال الصعبة والتي تتطلب جهداً جسدياً كبيراً مع عدم إعطاء الموظف الوقت الكافي للقيام بهذا العمل، وقد دلت كثير من الإحصائيات والدراسات أن هناك علاقة بين اعتلال الصحة العقلية للموظف من جانب وصعوبة العمل وقصر الوقت المخصص لإنجازه من جانب آخر، كما أن المشرفين والمدراء الذين تتطلب أعمالهم قضاء وقتاً أكثر في بيئة العمل خاصة عند ممارسة

---

(١) نجاح بنت قبلان قبلان، مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، السلسلة الأولى، ٢٠٠٤، ص ٤١.

(٢) Cartwright, Susan and Cooper, Cary L. (١٩٩٨) "Managing Workplace Stress", UK: Sage Publications, No.٥, P.٣٤.

(٣) محمود العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، مرجع سابق، ص ١٢٠.

(٤) محمد الشقيرات، ماهر الدرايب، محمد الضمور، "مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية والأعراض المرتبطة بها وعلاقتها ببعض العوامل الديموغرافية وتأثير ذلك على الانتماء للشركة"، مجلة الإداري، مج ٢٥، ع ٩٢، ٢٠٠٤، ص ١٥٧-١٨٢.



الاتصالات الهاتفية والاجتماعات ومقابلة العملاء والجمهور يكونون أكثر عرضة لضغوط العمل<sup>(١)</sup>.

إذا كان العمل الزائد الذي يفوق طاقة المرء يمثل سبباً أو مصدراً للضغط، فإن قلة العمل التي تؤدي بالأفراد إلى البطالة المقنعة التي تعد أيضاً سبباً من أسباب ضغوط العمل، أن العمل القليل لا يؤدي في الغالب إلى استثارة حماس واهتمام الأفراد بل قد يؤدي بهم إلى الشعور بالخوف والقلق والتمارض والإهمال وذلك لشعورهم بعدم أهميتهم في المنظمة ككل<sup>(٢)</sup>.

#### رابعاً: بيئة العمل المادية:

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

تعتبر بيئة العمل المادية من أكثر العوامل تأثيراً على الأفراد وسبباً مباشراً من أسباب نشوء ضغوط العمل، ومن أمثلة ذلك: سوء حالة المباني والحرارة والبرودة أو التغيير المفاجئ لأوقات العمل، سوء الأجهزة والمعدات أو استخدام تقنية أعلى من قدرات الموظف أو معدات قديمة كثيرة الأعطال مما تسبب بطناً في الإنتاج<sup>(٣)</sup>.

تتمثل الظروف التي تسبب الإرهاق والتوتر والشعور بالقلق بعدة نواحي هي بيئة العمل المادية وطريقة تصميم مكان العمل، مستوى الإضاءة، الضوضاء ودرجة الحرارة والرطوبة، طريقة توزيع المكاتب والمسافة بينها، تواجد مواد كيميائية سامة، ومواد إشعاعية، تلوث الهواء، مخاطر على أمن وسلامة الفرد، الازدحام وعدم توافر الخصوصية للموظفين<sup>(٤)</sup>.

حيث أن ظروف العمل من تهوية خاطئة، وإضاءة ودرجات حرارة غير كافية جميعها من الضغوطات المحتملة المرتبطة بالعمل<sup>(٥)</sup>.

(١) ناصر القبسي، إدارة الوقت وضغوط العمل، الطبعة الأولى، دار الزهراء، الرياض، ٢٠٠٦، ص ٥٨.

(٢) هيجان، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، مرجع سابق ص ١٧١

(٣) القبسي، إدارة الوقت و ضغوط العمل، المرجع ذاته، ص ٥٩.

(٤) Steven L. McShane and Mary Ann Von Glinow, **Organizational Behavior**, ٢nd ed, McGraw-Hill Co., ٢٠٠٣, P ٢٠٠.

(٥) European Organization for Safety and Health at Work, Europe, ٢٠٠٢, P.٣١٢.

## خامساً: ساعات العمل:

يعتبر الوقت عامل مهم لا يمكن الاستغناء عنه ويعد من أهم عناصر الإنتاج، وقد حثنا الإسلام على استثمار الوقت على أفضل وجه ليعود بالفائدة على الفرد والمجتمع. حيث أن الوقت هو العنصر الأكثر تصلباً، والأكثر مرونة في الوجود للاستغلال وإذا انقضى لا يمكن إرجاعه، وكل ما نستطيع عمله هو قضاءه سواء أختار المرء ذلك أم لا<sup>(١)</sup>.

وهناك الكثير من العوامل التي تؤثر في الأداء الوظيفي بشكل عام والأداء الوظيفي الحكومي بشكل خاص ومن هذه العوامل ما يتعلق باستغلال وقت العمل أفضل استغلال "ويعتبر الموظف الحكومي في أي جهاز ملتزماً في تأديته لواجبات عمله بوقت دوام محدد وبالتالي يكون مسؤولاً ومساءلاً عن كيفية استغلاله لهذا الوقت الذي حدد له"<sup>(٢)</sup>.

بالنسبة للممرضين زيادة عدد ساعات العمل الليلي والنهاري، وما يتطلبه ذلك من السهر لساعات طويلة، ووضع الممرض تحت الطلب والخدمة في أي وقت كان بحكم المستجدات الطارئة، كل ذلك من شأنه التأثير السلبي على الأداء المهني الاعتيادي للممرضين والممرضات تجاه النزلاء في المستشفى وقيام أجسامهم بالوظائف الفسيولوجية الطبيعية<sup>(٣)</sup>.

وفي دراسة أجرتها عبد القادر والهياجنة<sup>(٤)</sup> لدراسة اثر المناوبات الليلية على ممرضين العناية الحثيثة وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير كبير للمناوبات الليلية على أداء الممرضين.

## سادساً: التعامل مع الزملاء:

وهي العلاقة التي تربط الموظف بزملائه في العمل حيث تؤدي العلاقة الجيدة بين الموظفين في مكان العمل إلى توفير مناخ تنظيمي جيد يسوده الثقة والاحترام المتبادل مما يقلل

(١) نادر أبو شيخة، إدارة الوقت، دار مجدلاوي للنشر، عمان، ١٩٩٧، ص ٤٨.

(٢) بدر البديوي، عدنان حمزة، "بحث ميداني حول العوامل المؤثرة في الإنتاجية بالقطاع الحكومي"، ندوة الإنتاجية في القطاع الحكومي المنعقدة بمعهد الإدارة العامة ١٤٠٧هـ، ص ١٩-٢٤.

(٣) جودت سعادة، زهدي طبيلة، روجي عبيدات، إسماعيل أبو زيادة، "ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضون والممرضات خلال انتفاضة الأقصى في مستشفيات محافظة نابلس الفلسطينية"، مجلة دراسات العلوم التربوية، مج ٣٠، ع ١، ٢٠٠٣، ص ١٤٠-١٦٥.

(٤) رغد عبد القادر، فريال هياجنة، "أثر المناوبات الليلية على الممرضين العاملين في أقسام العناية الحثيثة في مستشفى الجامعة الأردنية"، المجلة الأوروبية للأبحاث العلمية، مج ٣٢، ع ١، ٢٠٠٨، ص ٧٠-٨٦.

من إمكانية التعرض لضغوط العمل، حيث من الممكن أن تنشأ ضغوط العمل بسبب العلاقات الغير جيدة مع الزملاء أو حين تكون الثقة بينهم ضعيفة ولا يوجد رغبة للتعامل.

لطبيعة العلاقات بين الأفراد والآخرين في بيئة العمل دور بارز في خلق التوتر وإشارة الفرد، فالعلاقات الجيدة بين الأفراد هي بيئة صادقة على صحة الفرد والمنظمة معاً، وما نقصده بالعلاقات تلك العلاقات التي يسود فيها الاحترام المتبادل والثقة المتبادلة، إلى جانب الدعم والتشجيع والاهتمام بالمشكلات التي تجابه الأفراد في بيئة العمل ومحاولة حلها بأساليب بناءة<sup>(١)</sup>.

وأكد (Blair and Littlewood)<sup>(٢)</sup> أن علاقات العمل هي ضغوط محتملة.

ويقول العميان أن العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل تؤدي دوراً هاماً في الحياة العملية، فهذه العلاقات قد تتيح له إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية كالتقدير والاحترام والصدقة وغيرها، وإذا أسيء استغلال هذه العلاقات فإنها بلا شك ستتصف بسمات العداة والكراهية، وقد تتعمق إلى الحد الذي يشعر فيه الفرد بالاغتراب والانفصال<sup>(٣)</sup>.

ويشير المشعان بأن من أهم العوامل المؤدية إلى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها فشل أو نجاح العلاقات في العمل بين الأفراد داخل المنظمة ويتطلب أداء العمل إلى ضرورة إقامة العديد من العلاقات الشخصية إلا أن أطراف هذه العلاقات قد يسيئوا استغلالها مما يؤدي بالأمر إلى تميز هذه العلاقات بالعدوانية أو الصراعات أو وجود مناورات سياسية ترهق أحد أطراف العلاقة كما قد تؤدي بعض العلاقات إلى الإساءة إلى الحرية الشخصية بدرجة عالية إلى الحد الذي يمثل إثارة عالية لا يمكن تحملها<sup>(٤)</sup>.

ويشير القببسي<sup>(٥)</sup> أن طبيعة الصراع مع الزملاء طبيعة حتمية تفرضها البقاء لوقت أطول مع بعضهم البعض سواء كان ذلك في بيئة العمل أو في النواحي الاجتماعية أو في المناسبات الاجتماعية لمن هم في نفس المكانة الوظيفية، لذا فإن العلاقات الجيدة في بيئة العمل تساعد إلى

(١) مؤيد سالم، "التوتر التنظيمي"، مرجع سابق، ص ٨٢.

(٢) Blair A, Littlewood M, " Sources of stress", **Journal of Community Nursing**, ١٩٩٥ No ٤٠ , Pp ٣٨-٣٩.

(٣) محمود العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٥، ص ١٦٣.

(٤) عويد المشعان، علم النفس الصناعي، ط ١، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، ١٩٩٤، ص ٣١٠.

(٥) القببسي، إدارة الوقت وضغوط العمل، مرجع سابق، ص ٦٠-٦١.

حد كبير لتقليل الضغوط المرتبطة بالعمل، وعلى العكس فإن العلاقات السيئة تعد في ذاتها مصدراً من مصادر الضغوط، وكلما كانت العلاقات جيدة في بيئة العمل، فإنها تخلق نوعاً من التكامل بينهم في بيئة العمل، أما إذا كانت هذه العلاقة تنافسية وغير متوازية فإنها تخلق بيئة غير سوية، وهذا الصراع مع الزملاء قد يعطل أداء العمل وتحويله للآخرين وقد ينشأ عن هذه الخلافات أن بعض الأفراد يفترض لنفسه مركزاً أو مكانة وظيفية لا يعترف بها الطرف الآخر أو قد لا يتقبلها حيث يفترض بعض الأفراد أن لديهم أفضلية على زملائهم الآخرين، أما بسبب الفروق العمرية أو المؤهل، على أن أهم مصادر الصراع بين الزملاء في العمل عندما يحاول بعض الموظفين لعب دور ما يسمى "بدور قوي" على الزملاء، وقد لا يقبل كثير من الموظفين هذا الدور، لذا تنشأ الصراعات بين الزملاء لاعتقادهم أنهم يملكون نفس الصفات.

### سابعاً: العنف المجتمعي:

تعرف منظمة الصحة العالمية العنف بأنه "الاستعمال المتعمد للقوة المادية أو القدرة سواء بالتهديد أو المادي الفعلي ضد الذات أو ضد شخص آخر أو ضد مجموعة أو مجتمع، بحيث يؤدي إلى حدوث إصابة أو موت أو إصابة نفسية أو سوء النماء أو الحرمان".

وفيما يخص العنف ضد الممرضين فإن العنف مشكلة كبيرة بين كوادر تمريض الإسعاف والطوارئ ويجب على المستشفيات اتخاذ إجراءات جادة لتجنب العدد المتزايد من حوادث العنف ضد الكوادر الطبية و التمريضية<sup>(١)</sup>.

### ثامناً: التعامل مع الجمهور:

يعتبر التعامل مع الناس فن من أهم الفنون نظراً لاختلاف طبائعهم وعاداتهم، لذا يجب على الفرد كسب احترام وتقدير الآخرين وذلك لبناء حسن التعامل مع الآخرين، ولقد قرر الخالق جلّ وعلا مبدأ التعامل بين الناس وجعله ضرورة بشرية وسنة كونية في قوله تعالى: ﴿يَتَأَيَّأُهَا

النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَىٰكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿﴾

[الحجرات: ١٣].

(١) Melek Serpil Talas, Semra Kocaöz, Selma Akgüç, "A Survey of Violence Against Staff Working in the Emergency Department in Ankara, Turkey", **Asian Nursing Research**, Vol. ٥, ٢٠١١, PP. ١٩٧-٢٠٣

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

## ٢-١-٦: آثار ضغوط العمل:

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

## ٢-١-٦-١: الآثار الإيجابية:

وضح العميان (٢٠٠٤)<sup>(١)</sup> الآثار الإيجابية لضغوط العمل:

- ١- تحفز على العمل.
- ٢- تجعل الفرد يفكر ويركز في العمل.
- ٣- ينظر الفرد إلى عمله بتميز.
- ٤- التركيز على نتائج العمل.
- ٥- النوم بشكل مريح والنظر للمستقبل بتفاؤل.
- ٦- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
- ٧- الشعور بالمتعة والإنجاز.
- ٨- تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة.
- ٩- المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

(١) محمود العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٤، ص ١٦٦.

## ٢-١-٦-٢: الآثار السلبية:

### أ- على مستوى الفرد:

وضح العميان<sup>(١)</sup> أن تأثير الضغوط على الفرد لا ينحصر في جانب واحد وإنما يمتد ليشمل ليشمل الجوانب السلوكية والنفسية والجسدية:

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

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

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

### ب- على مستوى المنظمة:

أورد بلال<sup>(٢)</sup> الآثار المترتبة على ضغوط العمل على مستوى المنظمة من حيث ضعف مشاركة الفرد في العم نتيجة الغياب والتأخر عن العمل، والشكاوي والتظلمات وما يترتب على ذلك من تدني في الإنتاج وارتفاع نسبة الحوادث، وتدني مستوى الروح المعنوية والأداء والولاء التنظيمي نتيجة عدم التحمس للعمل، وضعف الاتصال بين العاملين لإضافة العدوانية في بيئة العمل.

(١) العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، مرجع سابق، ص ١٦٧.

(٢) محمد بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية الجديدة، القاهرة، ٢٠٠٥، ص ١٤٢.

## ٢-٢: المبحث الثاني: الأداء الوظيفي:

### ١-٢-٢: مدخل:

يعتبر موضوع الأداء الوظيفي من المفاهيم المهمة التي نالت نصيباً كبيراً من قبل الباحثين وذلك لأهمية هذا المفهوم على مستوى الفرد والمنظمة. وفي هذا القسم من الدراسة ستقوم الباحثة بالحديث عن مفهوم الأداء الوظيفي وبعض المفاهيم المرتبطة به.

### ٢-٢-٢: مفهوم الأداء الوظيفي:

يرتبط مفهوم الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة، ويحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، وقد تعددت تعريفات الباحثين للأداء، والأداء الوظيفي يشير إلى محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة<sup>(١)</sup>.

تطلق كلمة الأداء على عدة معانٍ وعبارات، فهي تعبر عن التزام الموظف بمتطلبات وظيفته التي أسندت إليه مهامها من الالتزام بمواعيد الدوام الرسمي في الحضور والانصراف، والالتزام بواجبات ومهام الوظيفة، والالتزام بالأداب والأخلاق الحميدة داخل المنظمة التي يعمل فيها، وتحمله للأعباء والمسؤوليات المسندة على عاتقه<sup>(٢)</sup>.

ويعرّف الأداء الوظيفي هو "قيام الموظف بالمهام الموكلة إليه ضمن مسؤولياته وفقاً لقدراته وتأهيله لأداء هذه المهام على الوجه الأكمل الذي يحقق أهداف المنظمة"<sup>(٣)</sup>.

وأشار (Campbell and Wise, ١٩٩٠) بأن الأداء الوظيفي يتكون من السلوكيات التي يمكن ملاحظتها على الأفراد في وظائفهم ولها صلة في تحقيق أهداف المنظمة<sup>(٤)</sup>.

(١) محمد بن إبراهيم الربيع، "العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠٠٤، ص ٥٨.

(٢) مبارك العنزي، "التغيير التنظيمي وعلاقته بأداء العاملين: دراسة مسحية على العاملين لإدارة مرور الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠٠٤، ص ٣٢.

(٣) محسن مخامرة وآخرون، المناهج الإدارية الحديثة، الطبعة الأولى، مركز الكتب الأردني، عمان، ٢٠٠٠، ص ٣٠١.

(٤) Campbell and Wise, "Modeling Job Performance in A Population of Jobs", Personal Psychology, No. ٤٣, ١٩٩٠, Pp ٣١٣-٣٣٣

وعرف الماضي الأداء بأنه: "الناتج الذي حققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال"<sup>(١)</sup>.

وعرف الأداء الوظيفي بأنه "نتيجة لثلاثة عوامل معاً هي المهارة، الجهد، وطبيعة ظروف العمل، حيث تشمل المهارات المعرفة والقدرات والكفاءات التي يجلبها الفرد للمنظمة، أما الجهد فهو درجة الدافع لدى الموظف لإنجاز عمله، وطبيعة ظروف العمل وملائمتها لتسهيل وتحسين إنتاجية الفرد"<sup>(٢)</sup>.

وقام (Motowidlo) بتعريف الأداء الوظيفي بأنه: "الأداء الكلي المتوقع للمنظمة من عينات سلوك منفصلة لكل فرد خلال فترة مدة من الزمن"<sup>(٣)</sup>.

وعرف (Severin)<sup>(٤)</sup> الأداء أنه ما يقوم به الفرد من مهام وواجبات ومسؤوليات أثناء ممارسته لعمله، وذلك وفقاً للمعدل المطلوب منه إنجازه.

وعرف آخرون الأداء الوظيفي بأنه "ناتج السلوك البشري في المنظمة التي يعمل بها، وبالتالي يمكن القول أن نجاح أو فشل المنظمة يعتمد على الأداء الوظيفي للأفراد الذين يعملون بها"<sup>(٥)</sup>.

وعرف كل من (Hoy & Miskel) الأداء بأنه يتضمن قدرة الموظف على تنفيذ مسؤولياته والأعمال التي تكلفه الإدارة بالقيام بها على نحو يحقق مصالح المنظمة ويضمن تنفيذ الخطط التي تضعها المنظمة<sup>(١)</sup>.

---

(١) مساعد الماضي، "معوقات الاتصال الإداري وانعكاساتها على الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية مطبقة على المستويات الإدارية الوسطى والتنفيذية بإمارة منطقة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، ١٤١٧هـ، ص ١٣.

(٢) Levey R, E, "Sources of stress for residents and recommendations for programs to assist them." **Acad Med**, ٢٠٠١, No ٧٦, Pp ٥٠- ١٤٢ .

(٣) Motowidlo J. S, "Job Performance Handbook Of Psychology", Industrial And Organizational Psychology, Vol. ١٢, ٢٠٠٣, Pp. ٤٠.

(٤) Severin, Tankard, **Performance Rating, New York**, Hastings House Publishers, New York, ١٩٩٩, P.١٢٥.

(٥) Jarunee Seatang, Sulumnad, Thampitak, Sungkaew, "Factors Affecting Perceived Job Performance among Staff", **International Journal of Behavioral Science**, Vol. ٥ ,No ١, ٢٠١٠, Pp. ٣٣-٤٥.



وعرف الحوامدة والفهداوي<sup>(٢)</sup> الأداء الوظيفي بأنه: "مجموعة من السلوكيات الإدارية ذات العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهمته وتحمل مسؤولياته، وتتضمن جودة الأداء، وحسن التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المنظمة، والالتزام بالنواحي الإدارية للعمل، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص وفاعلية".

يتجه العديد من الباحثين إلى التمييز بين السلوك والأداء والانجاز، ويرون أن السلوك هو وما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمات التي يعملون بها، أما الانجاز هو ما يبقى من اثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، في حين أن الأداء هو التفاعل بين السلوك والإنجاز أي أنه يعبر عن مجموع الأعمال والنتائج معاً<sup>(٣)</sup>.

وتقترح الباحثة التعريف التالي للأداء الوظيفي: هو سلوك الموظف في مكان عمله والذي يتحدد بجهد وقدرات الفرد لتنفيذ الأنشطة والمهام المطلوبة منه.

وتظهر أهمية الأداء على صعيد المنظمات الإدارية من خلال الاهتمام المتزايد والمميز من قبل إدارات المنظمات نتيجة التحولات التي تجري في هذه المنظمات من حيث الأهداف والاستراتيجيات والسياسات والبرامج التي تعتمد على نتائج الأداء<sup>(٤)</sup>، باعتباره محصلة جميع الأنشطة على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، وبسبب هذه الأهمية فأنها تعطى اهتماماً جوهرياً من قبل إدارة الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة، بهدف تحقيق المزايا المتمثلة برفع

---

(١) Hoy w. and Miskel, C., **Administration Traction, Theory Research an Practice**, Random House, New York, ١٩٩٩, P. ٩٩.

(٢) نضال الحوامدة، فهمي الفهداوي، "أثر فضيلة التقوى في الأداء والرضا الوظيفي: دراسة ميدانية لاتجاهات بعض الموظفين الحكوميين"، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات: سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج ١٧، ع ٢، ٢٠٠٢، ص ١٧٤.

(٣) Bartram Timothy, Casimir Gian, The Relationship Between leadership and Follower In-Role Performance and Satiffaction With the leader: The mediating Effects of Empowerment and Trust in the Leader, **Leadership & Organization Development Journal**, Vol. ٢٨, No. ١, ٢٠٠٧, p. ٤.

(٤) فلاح الحسيني، الإدارة الاستراتيجية، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٦، ص ٢٤٠.

الروح المعنوية للعاملين وإشعارهم بالعدالة، ودفعهم إلى تحمل المسؤولية، وتوفير الأسس الموضوعية لمهام الموارد البشرية وتحقيق الأهداف التنظيمية<sup>(١)</sup>.

فأداء الفرد يعكس ولاءه للمنظمة، ويمثل أداء الأفراد أداء الأقسام والدوائر التي ينتمون إليها وبالتالي يعكس أداء المنظمة ككل، وعلى الرغم من اختلاف الباحثين في تعريف الأداء إلا أن هناك عوامل تجمع هذه التعريفات وهي كما يلي<sup>(٢)</sup>:

- **الموظف:** بما لديه من معرفة ومهارات وقيم واتجاهات ودوافع خاصة للعمل.
- **الوظيفة:** من حيث متطلبات شغلها وتحدياتها وما تقدمه من فرص للموظف.
- **الموقف:** وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية التي تضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي.

## ٢-٢-٣: مستويات الأداء:

يمكن تقسيم الأداء إلى ثلاثة مستويات على النحو التالي<sup>(٣)</sup>:

### ١- الأداء الفردي:

وهي الأعمال التي يمارسها الموظف للقيام بمهامه ومسؤولياته الوظيفية وصولاً إلى تحقيق الأهداف الموضوعية والتي تساهم بدورها في تحقيق أهداف الوحدة التنظيمية، حيث يقوم الرئيس المباشر للموظف بتقييم أدائه، من خلال مجموعة متنوعة من المقاييس التي تشمل على مواضيع تتعلق بالوقت المستنفذ، والتكلفة والجودة، ليتم من خلالها تقييم أداء الفرد، وصولاً للتأكد من أن أنظمة العمل ووسائل التنفيذ في مختلف الإدارات، للوصول إلى أكبر قدر ممكن

---

(١) حفيظ سالم باعمر، "المهارات الإبداعية للقائد الإداري وأثرها على أداء العاملين من وجهة نظر رؤساء الأقسام في مراكز الوزارات بسلطنة عمان"، رسالة ماجستير غير منشورة، الإدارة العامة، جامعة مؤتة، ٢٠٠٧، ص ٤٢.

(٢) ماريون إي هاينز، ترجمة محمود مرسي، زهية الصباغ، زكي راتب وربحي الحسن، إدارة الأداء: دليل الإشراف الفعال، معهد الإدارة العامة، السعودية، ١٩٩٩، ص ٢٧٣.

(٣) عبد العزيز مخيمر، وآخرون، قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ندوات ومؤتمرات، القاهرة، ٢٠٠٠، ص ٩-١٠.

من الإنتاج وبأقل تكلفة، وبسرعة جيدة، وعلى مستوى مناسب من الجودة والإتقان، وفق مؤشرات قياس الأداء الفردي المتمثلة في الوقت المعياري، والتكلفة المعيارية، ودرجة تحقيق الأهداف المعيارية.

## ٢- أداء الوحدات التنظيمية:

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

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

## ٣- الأداء المؤسسي:

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

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

## ٢-٢-٤: عناصر الأداء:

يتكون الأداء من عدة عناصر أساسية، وقد حاول الباحثون التعرف على هذه العناصر للمساهمة في دعم وزيادة فاعلية الأداء الوظيفي للعاملين، وقام درة<sup>(١)</sup> بالإشارة إلى عناصر الأداء الوظيفي التالية:

- ١- **كفايات الموظف:** وهي تعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء يقوم به ذلك الموظف.
- ٢- **متطلبات العمل (الوظيفية):** وتشمل المسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.
- ٣- **بيئة التنظيم:** وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء: التنظيم وهيكله وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة، والعوامل الخارجية مثل العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحضارية والسياسية والقانونية.
- ٤- **محددات ومعايير الأداء الوظيفي:** يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها، ونظراً لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء، واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينها.

## ٢-٢-٥: العوامل المؤثرة في الأداء:

يعد مستوى الأداء محصلة لعدة عوامل يتصل بعضها بالفرد كقدراته ومهاراته ويتصل بعضها بالتنظيم كوضوح المهام والتقنية المستخدمة في العمل، وقد صنفتها البعض على أنها عوامل عامة وعوامل فنية وعوامل تنظيمية وبشرية وصنفتها آخرون على أنها عوامل خارجية خارجة عن سيطرة الإدارة وعوامل داخلية خاضعة بدرجات متفاوتة لسيطرة الإدارة<sup>(٢)</sup>، كما

(١) عبد الباري درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، عمان، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٣، ص ٩٦.

(٢) حسين حريم وآخرون، أساسيات الإدارة، جامعة العلوم التطبيقية، عمان، ١٩٩٨، ص ٢٨٩.

حددها البعض السلمي الوارد ذكره في البلوي بالنسبة لتأثير تلك العوامل على أداء العاملين بعاملين رئيسيين هما<sup>(١)</sup>:

- عوامل إنسانية: وتشمل قدرة الفرد على الأداء الفعلي للعمل وتحدد من خلال المعرفة والتعليم بالإضافة إلى التدريب وتتضمن كذلك رغبته في العمل والتي تتأثر بظروف العمل المادية وظروف العمل، وحاجات ورغبات الفرد من العمل.
- عوامل فنية: تشمل التقدم التكنولوجي، الهيكل التنظيمي، ونوعية المواد المستخدمة، وطرق العمل وأساليبه.

## ٢-٢-٦: محددات الأداء:

هناك عدة محددات للأداء فالسلوك الإنساني هو محدد للأداء وهو محصلة التفاعل بين الفرد ونشأته والموقف الذي يوجد فيه، والأداء لا يظهر نتيجة لدوافع أو ضغوط نابعة من الفرد نفسه، وإنما هو نتيجة للتفاعل والتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى المحيطة به<sup>(٢)</sup>.

ويمكن القول أن محددات الأداء تستند إلى ثلاث متغيرات هي<sup>(٣)</sup>:

- ١- الجهد المبذول في العمل: وهو يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل ومدى دافعيته للأداء.
- ٢- القدرات والخصائص الفردية: وهي القدرات الفردية والخبرات السابقة والتي يتوقف الجهد المبذول عليها.
- ٣- إدراك الفرد لدوره الوظيفي: تتمثل في سلوك الفرد الشخصي أثناء الأداء لتصوراته وانطباعاته عن الكيفية التي يمارس بها عمله في المنظمة.

---

(١) محمد البلوي، "التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه" -بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم-، رسالة ماجستير غير منشورة، الإدارة التربوية، جامعة مؤتة، ٢٠٠٨، ص ٣٦.

(٢) محمد عبد الغني هلال، مهارات إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة، ١٩٩٩، ص ٢٦.

(٣) خديجة أحمد الحربي، "التطوير التنظيمي وأثره على كفاءة الأداء في المنظمة: دراسة تطبيقية على مدينة جدة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، ٢٠٠٣، ص ٥٦.

## ٢-٢-٧: تقييم الأداء:

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

## ٢ - ٢ - ٧: مفهوم وأهمية تقييم الأداء:

يعتبر تقييم الأداء أحد الوظائف المتعارف عليها في إدارة الأفراد والموارد البشرية في المنظمات الحديثة، وهذه الوظيفة ذات مبادئ وممارسات علمية مستقرة، وتقييم الأداء هو نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين لأعمالهم<sup>(١)</sup>.

وعرّف آخرون تقييم الأداء بأنه: "عملية تتم وفق نظام رسمي موضوع مسبقاً من قبل إدارة الموارد البشرية، يتم بموجبه قياس أداء العاملين وسلوكهم وتقييمها في أثناء العمل، وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة لهذا الأداء والسلوك وتحديد نتائجها خلال فترات دورية زمنية محددة مسبقاً"<sup>(٢)</sup>.

ويعرف تقييم الأداء بأنه عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية أداءه، وتنفيذ العملية لتحديد فيما إذا كان الأداء جيداً أم لا، وفي أي مجالات<sup>(٣)</sup>.

وعرفه (Grote) بأنه نظام إداري رسمي يستخدم للتعرف على جودة الأداء الفردي في أية منظمة<sup>(٤)</sup>.

- 
- (١) عبد القادر بنات، "ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠٠٩.
  - (٢) عبد الباري درة وآخرون، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٨، ص ٢٧٠.
  - (٣) سعاد برنوطي، إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٤، ص ٣٧٨.

(٤) Grote Richard C, **The Performance Appraisal**, New York :American Management Association, ٢٠٠٢, P. ١.

إن تقييم الأداء يعني تقدير كفاءة العاملين لعملهم ومسلكتهم فيه، وأنه نظام رسمي مصمم من أجل قياس وتقييم أداء سلوك الأفراد أثناء العمل، وذلك عن طريق الملاحظة المستمرة والمنظمة لهذا الأداء والسلوك ونتائجها خلال فترات زمنية محددة ومعروفة<sup>(١)</sup>.

وعرف الأداء أيضاً بأنه "واحدة من أهم الأنشطة التي تعكس كلاً من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، ويمثل كفاءة الفرد للوصول إلى المستوى المطلوب من الإنجاز في العمل"<sup>(٢)</sup>.

## ٢-٧-٢-٢: فوائد تقييم الأداء:

أن عملية تقييم الأداء عملية مهمة تعود بالفوائد على الفرد وعلى المنظمة ككل منها<sup>(٣)</sup>:

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

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

(١) حنا نصر الله، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار زهران، عمان، ٢٠٠٢، ص ١٦٩.

(٢) Al-Harbol, Z,H, "Organizational Climate and its Relation to Negotiation Skills Levels in Crises Management", Unpublished M.Sc thesis, University of Naief, ٢٠٠٢.

(٣) مهدي حسن زويلف، إدارة الأفراد (مدخل كمي)، دار مجدلاوي للنشر، عمان، الأردن، ١٩٩٨، ص ٢٤٠.

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

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

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

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

### ٢-٧-٣: مبادئ تقييم الأداء:

هناك مبادئ عديدة يجب الاسترشاد بها عند القيام بعملية تقييم الأداء ومن أهم هذه المبادئ<sup>(١)</sup>:

(١) مدحت أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ٢٠١٢، ص ص ١٢٩-١٣٠.



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

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

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

٤- مبدأ التكامل: وذلك بأن تكون بنود التقييم متضمنة كل الجوانب الهامة المتعلقة بالأداء كالاتجاهات والمعارف والسلوك والمهارات، لا أن يتم الاهتمام ببعض البنود دون الآخر.

٥- مبدأ الاستمرارية: بحيث تكون عملية تقييم الأداء مستمرة على مدار العام وليست عملية موسمية في شهر من شهور السنة. كما هو المتبع الآن في كثير من المنظمات الحكومية والخاصة.

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

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

٢-٢-٧-٤: معايير تقييم الأداء:

ويمكن تقسيم معايير الأداء إلى عدة أنواع كما يلي<sup>(١)</sup>:

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

٢- معايير كمية: ويقصد به حجم العمل المنجز وفق قدرة وإمكانات الموظف على تحمل أعباء العمل وفي الوقت نفسه لا يقل حجم العمل عن قدراته وإمكاناته.

---

(١) حسين محمد الحراشنة، إدارة الجودة الشاملة والأداء الوظيفي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، ٢٠١١، ص ص ١٠٧-١٠٨.

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

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

٥- **معايير معنوية:** تتعلق بمجالات غير ملموسة كالقيم مثلًا ودرجة إخلاص العاملين وولائهم للعمل في المنظمة وروحهم المعنوية وغيرها<sup>(١)</sup>.

### ٢-٢-٥: طرق تقييم الأداء:

هناك أكثر من طريقة وأداة لتقييم أداء العاملين، سواء في أدب الإدارة أو في الواقع التطبيقي، بعض هذه الطرق توفر مجموعة من البيانات يهتم العاملين التعرف عليها للوقوف على تقدمهم في الأداء ولكنها لا توفر مجموعة البيانات اللازمة لمتخذي القرارات في مجال شؤون الأفراد، والبعض الآخر تعتمد عليه الإدارة في تنمية العنصر البشري<sup>(٢)</sup>.

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

١- **طريقة الترتيب:** يكون الرئيس فكرة عامة عن أفرادها، وبالتالي يمكنه أن يقوم بترتيبهم تصاعدياً أو تنازلياً، تتطلب هذه الطريقة وجود عدد محدود من الأفراد حتى يستطيع الرئيس ترتيبهم، كما تمتاز بالسهولة والبساطة، لكنها تفتقد للموضوعية ولا تعطي نتائج دقيقة لأنها تعتمد على الحكم الشخصي، كما أنها صعبة عند وجود عدد كبير من الأشخاص<sup>(٣)</sup>.

(١) ربحي مصطفى عليان، أسس الإدارة المعاصرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧، ص ١٦٤.

(٢) عمار بن عيشي، "دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب/ دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، ٢٠٠٦، ص ٣٢.

(٣) حافظ حجازي، إدارة الموارد البشرية، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ٢٠٠٥، ص ٢٨٠.

٢- **طريقة الأحداث الجوهرية (الحرجة):** تركز هذه الطريقة على قيام الرئيس المباشر بتدوين المعلومات عن سلوكيات الموظف وعن بعض الحالات والأحداث الجوهرية سواء كانت ايجابية أو سلبية، مع ضرورة تدوين الحدث والتاريخ في سجلات معدة لهذا الغرض، ومن عيوب هذه الطريقة أنها تتسم بالرقابة الشديدة، كما قد تنتج عنها علاقات شخصية بين الرئيس والمرؤوسين من قبل الرئيس الأمر الذي قد يؤثر على أداء العامل أو الموظف<sup>(١)</sup>.

٣- **طريقة التوزيع الإجمالي:** وفقاً لهذه الطريقة يطلب من المقيم (الرئيس) وضع مجموعة الموظفين (المرؤوسين) المطلوب تقييمهم في مجموعات مختلفة من حيث درجة أو مستوى التقييم، وعادة ما يتم تقييم الأفراد ووضعهم في فئات تقييم تحمل أوزان مختلفة وذلك بناءً على رأي المقيم بشكل عام، حيث يتراوح فئات التقييم بين ضعيف وأقل من المتوسط وأعلى من المتوسط، وجيد، ومن المشاكل التي قد تواجه المقيم خلال استخدامه لهذه الطريقة هو ما يواجهه من استياء لدى الموظفين أو الأفراد موضع التقييم نتيجة اعتقادهم أنه يتم توزيعهم بهذا الأسلوب بشكل غير عادل من منطلق أنه لا يجوز التقييم على أساس أن جميع الظواهر الطبيعية متماثلة<sup>(٢)</sup>.

٤- **طريقة تقييم الأداء ٣٦٠ درجة:** وفقاً لهذه الطريقة يجري تقييم الفرد من جانب كافة المحيطين به على شكل دائرة قطرها ٣٦٠ درجة، من جانب كل من الرئيس، الزميل، المرؤوس، العميل الداخلي، العميل الخارجي، تصب هذه التقييمات في وعاء لدى الرئيس يستعين به في إعداد تقاريره عن أداء مرؤوسيه، وتضمن هذه الطريقة تنوع المعلومات مما يقلل من التحيز القائم على المعرفة الشخصية أو أي عوامل أخرى من شأنها التأثير على قرار المقيم، كما تستخدم كأساس أو محدد للتعيين والتدريب وتحديد المهارات اللازمة من الموارد البشرية<sup>(٣)</sup>.

(١) مدحت أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، مرجع سابق، ص ١٣٩.

(٢) فايز الزعبي، الرقابة الإدارية في منشآت الأعمال (طرق وأساليب سياسات استراتيجيات)، دار الهلال، عمان، الأردن، ١٩٩١، ص ٢١١.

(٣) رايوند ماكليود، نظم المعلومات الإدارية، ترجمة سرور علي سرور، الطبعة الأولى، دار المريخ للنشر، الرياض، ٢٠٠٠، ص ٨٣٢.

٥- **طريقة التدرج:** حسب هذه الطريقة يتم وضع تصنيفات للأفراد العاملين، إذ يمثل كل تصنيف درجة معينة للأداء فقد تكون هناك ثلاث تصنيفات كالاتي: الأداء المرضي، الأداء غير مرضي، الأداء المتميز. توضح هذه التصنيفات من قبل الإدارة أو المقيم ومن ثم مقارنة أداء الأفراد وفقاً لهذه التصنيفات المحددة مسبقاً، حيث يوضع كل فرد وفقاً لدرجة أدائه، لذلك كل فرد من الأفراد العاملين إما أن يستلم درجة متميزة أو مرضي، أو غير مرضي<sup>(١)</sup>.

٦- **طريقة قوائم المراجعة:** من خلال هذه الطريقة يستخدم المقيم قوائم بالأوصاف السلوكية المحددة من قبل إدارة الأفراد أو الأقسام، وعلى المقيم أن يؤشر ويختار العبارة أو الصفة التي تصف أداء الأفراد العاملين ويكون تأشير المقيم الذي هو في الغالب المشرف المباشر إما بنعم أو لا، وعند إتمام قائمة المراجعة تذهب إلى إدارة الأفراد لتحليلها، وتحديد الدرجات والأوزان لكل عامل من العوامل المحددة في القائمة حسب درجة أهميتها، وثم يعود التقييم النهائي من إدارة الأفراد إلى المشرف المباشر لمناقشته مع الأفراد العاملين<sup>(٢)</sup>.

٧- **طريقة المقارنات الثنائية:** يقوم المقيم وفقاً لهذه الطريقة بالمقارنة الثنائية بين كل فرد مع الأفراد العاملين الذين يخضعوا للتقييم في المجموعة نفسها للوصول إلى أفضل الموظفين، وتساهم هذه الطريقة في جعل طريقة ترتيب الأفراد وفقاً لمعدلات الأداء أكثر دقة حيث يتم مقارنة كل فرد بالنسبة لكل خاصية بباقي الأفراد، وتتميز هذه الطريقة بأنه في حال قيام أكثر من شخص بعملية المقارنة في الغالب سوف يصلون إلى نفس النتائج تقريباً، ويعاب عليها أن فعاليتها محددة إلى حد كبير بعدد الأفراد المطلوب تقييم أدايم حيث تزداد عدد المقارنات في حال الأعداد الكبيرة مما يصعب عملية التقييم التي تحتاج إلى جهد كبير من المقيم<sup>(٣)</sup>.

(١) علي محمد ربابعة، إدارة الموارد البشرية، دار النشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٣، ص ٩٠.

(٢) سهيلة محمد عباس، علي حسن علي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، الأردن، ١٩٩٩، ص ٢٤٤.

(٣) محمد الصيرفي، قياس وتقويم أداء العاملين، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ٢٠١٠، ص ٩٣-٩٦.

## ٢-٢-٧-٦: معوقات قياس الأداء الوظيفي:

تواجه عملية قياس الأداء الوظيفي مجموعه من الصعاب والمعوقات التي قد تحول دون قياس الأداء بالطريقة الصحيحة وقد ذكر (اللوزي)<sup>(١)</sup> بعضاً منها كما يلي:

- ١- يجب الابتعاد عن التحيز عند القيام بقياس الأداء.
- ٢- الابتعاد عن المزاجية في عمليات القياس.
- ٣- الاعتماد على الموضوعية قدر الإمكان.
- ٤- عدم وضوح الأهداف عند القيام بهذه العملية.
- ٥- صعوبة تطوير معايير لقياس بعض الأعمال وخاصة النوعية منها.
- ٦- أخطاء الهالة وهنا لا بد من الابتعاد عن استخدام عامل راحة من عوامل التقييم أو صفة غالية من صفات الموظف المراد تقييمه.

---

(١) موسى اللوزي، التنظيم وإجراءات العمل، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، ٢٠٠٢، ص ٢١٩.

## ٣-٢: المبحث الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي:

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

حيث يؤثر ضغط العمل على مستوى الأداء في الكثير من مهام العمل، فعند مستوى منعدم أو منخفض جداً من الضغط، يحافظ الفرد على مستوى الأداء الحالي وفي هذا المستوى فإن الفرد لا يستحث أو ينشط، أو لا يعاني من أي ضغط ومن المحتمل أن الفرد يرى عدم وجود أي سبب لتغيير مستوى الأداء، وغياب الضغط في أي موقف لا يتسبب غالباً في حدوث أي تغيير، ومن جهة أخرى فعند مستويات الضغط المنخفضة تبين أن الفرد يستحث وينشط بدرجة كافية لتحفيزه على زيادة مستوى الأداء<sup>(١)</sup>.

يفترض أن يؤدي التوافق بين قدر العمل الذي يمارسه الفرد وإمكاناته الخاصة إلى ارتفاع الأداء والشعور بالرضا، في حين أن عدم التوازن بين تلك الأطراف يؤدي إلى زيادة حدة الضغوط على الموظف بوصفه فرداً والى تدني عامل الرضا لديه<sup>(٢)</sup>. لوجود علاقة بين الضغوط ومستوى أداء العاملين حيث يدل وجود مستوى أداء منخفض على وجود حالات من الضغوط بمستويات عالية بسبب محدودية القدرة والتأهيل والمهارة، وبالعكس إذا كان مستوى الضغوط منخفضاً فإنه يدل على زيادة أداء العاملين بشكل طبيعي، هذا مع الأخذ في الاعتبار أن تلك العلاقة العكسية تكون متذبذبة بناء على اختلاف شخصيات العاملين واستجاباتهم للعوامل المؤثرة<sup>(٣)</sup>.

وفي الاتجاه المعاكس أشارت نتائج بعض الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين الضغط ومصادره من جهة وبين الأداء الوظيفي من جهة أخرى، فعندما يكون مستوى الضغط منخفضاً جداً أو منعدماً فإن العاملين أيضاً يقل مستوى أدائهم الوظيفي، وذلك لانعدام النشاط أو الدافعية له، أما في مستويات الضغط المتوسط فإن العاملين يستحثون لتحسين مستوى أدائهم الوظيفي، لأنه في حقيقة الأمر يوجد مستويات ضغوط معينة يمكن أن تعمل بوصفها مثيراً للأداء، لذا

(١) سمير عسكر، متغيرات ضغط العمل: دراسة وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة، مرجع سابق، ص ٢٠.

(٢) القبلان، مرجع سابق، ص ١٢١.

(٣) فوزي فائق، "ضغوط العمل"، آفاق اقتصادية، مج ١٧، ع ٦٧-٦٨، ١٧٤١٧هـ، ص ١٢١.

عندما يرتفع مستوى الضغط إلى أقصى الدرجات فإن الأداء ينخفض مرة أخرى بصورة ملحوظة نتيجة لتكريس الفرد قدراً من جهده وطاقته لتخفيف الضغط الواقع عليه بدلاً من توجيه جهده نحو الأداء، وعندما يستمر الضغط على المستوى العالي لفترة طويلة يشعر الفرد بضرورة التغيير قبل أن يصيبه الانهيار، وتظهر في هذه المرحلة أعراض متعددة من أهمها العدوانية والتخريب أو ترك العمل والغياب<sup>(١)</sup>.

في حين تؤكد دراسات باحثين آخرين عدم وجود أية علاقة بين الضغوط والأداء الوظيفي وأصحاب هذا الاتجاه يزعمون أن الأفراد قد أبرموا عقداً نفسياً بينهم وبين المنظمات التي يعملون بها، وبمقتضى هذا العقد فعليهم أن يقدموا جهودهم ويؤدوا العمل بكفاءة وذلك في مقابل ما يحصلون عليه من أجر ومميزات، حيث يمثل هذا العقد نوعاً من الوعي لدى الأفراد يجعلهم لا يتأثرون بالضغوط الملقاة على عاتقهم، ولا يتجاوبون معها أثناء أدائهم للعمل، لأن التهيئة النفسية السالفة أوجدت لديهم القدرة على الفصل التام بين العمل وحياتهم الخاصة، فهم يتوجهون للعمل لإتمام شروط العقد<sup>(٢)</sup>.

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

---

(١) وفية أحمد الهنداوي، "استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل"، مجلة الإداري، مسقط، معهد الإدارة العامة، العدد ٥٨، ١٩٩٤، ص ٨٩-١٢٩.

(٢) القبلان، مرجع سابق، ص ١٢١.

## ٤-٤: المبحث الرابع: الدراسات السابقة:

### ٤-٤-١: الدراسات العربية:

١- دراسة (Akif, Sahar, ٢٠١٣) بعنوان "العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للمرضين في المستشفيات الأردنية: دراسة حالة مستشفى الملك المؤسس عبد الله".

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين خمسة من مجالات ضغوط العمل وهي (عوامل عائلية، عوامل اقتصادية، صعوبة العمل، المناخ التنظيمي، المنافسة في العمل) والأداء الوظيفي للمرضين، تكون مجتمع الدراسة من جميع المرضين العاملين في مستشفى الملك المؤسس عبدالله، حيث تم اختيار عينة عشوائية من (٢٠) ممرض وممرضة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ايجابية بين أربعة من متغيرات ضغوط العمل وهي بالترتيب (المناخ التنظيمي، العوامل الاقتصادية، صعوبة العمل، والمنافسة في العمل<sup>(١)</sup>).

٢- دراسة (السيد وإبراهيم، ٢٠١٢) بعنوان "الضغوطات بين المرضين العاملين في وحدة العناية الحثيثة في المستشفيات الحكومية وغير الحكومية في مكة المكرمة، السعودية".

هدفت الدراسة إلى تحديد ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضون في وحدة العناية الحثيثة في مستشفيات مكة الحكومية وغير الحكومية، وتكونت عينة الدراسة من (٧٠) ممرض وممرضة يعملون في أقسام العناية الحثيثة اختيروا بطريقة عشوائية، كان منهم (٥٠) فرداً في مستشفى النور التخصصي و(٢٠) من مستشفى الدكتور بخاش، وقامت الباحثين بتوزيع الاستبانات على عينة الدراسة وقامت باستخدام مقياس (Health Professions Stress Inventory) لقياس الضغوطات التي يتعرض لها الممرضون في تلك المستشفيات، وتوصلت الدراسة إلى نتيجة أن ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضون العاملون في المستشفيات الغير حكومية اكبر من تلك التي يتعرض لها الممرضون في المستشفيات الحكومية، كما توصلت

---

(١) Akif Al-khasawneh, Sahar Futa, "The Relationship between Job Stress and Nurses Performance in the Jordanian Hospitals: A Case Study in King Abdullah the Foundar Hospital", **Asian Journal of Business Management**, Vol. ٥ , No ٢, ٢٠١٣, Pp ٢٦٧-٢٧٥.



إلى أن عدم الاعتراف المهني وظروف العمل من الفئات الأكثر شيوعاً من الضغوطات بين المرضى<sup>(١)</sup>.

### ٣- دراسة (جلوب وناجي، ٢٠١١) بعنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بأداء المرشدين الزراعيين في المنطقة الوسطى من العراق".

هدف البحث إلى تحديد مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها المرشدون الزراعيون أثناء عملهم وتحديد مستوى أداء المرشدين الزراعيين لواجباتهم وتحديد العلاقة بين مستوى ضغوط العمل ومستوى أداء المرشدين الزراعيين، تم اختيار عينة عشوائية من محافظات المنطقة الوسطى في العراق وهي بغداد وصلاح الدين والنجف وكربلاء والأنبار، وأيضاً تم اختيار عينة عشوائية من المرشدين والمدراء، وبلغت حجم العينة من المرشدين (١٣٨)، ومن المدراء (٦٠)، حيث قام الباحثان بتصميم استبانة وتوزيعها على أفراد العينة، وأظهرت نتائج الدراسة أن المرشدين الزراعيين يعانون من مستوى ضغوط عمل متوسطة ولكنه يميل للارتفاع، وان مستوى أداء المرشدين الزراعيين لواجباتهم كان متوسطاً ولكنه يميل إلى الانخفاض، كما أظهرت النتائج وجود علاقة معنوية سالبة بين مستوى ضغوط العمل ومستوى الأداء<sup>(٢)</sup>.

### ٤- دراسة (أبو مصطفى والأشقر، ٢٠١١) بعنوان "الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني".

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني مع التعرف إلى الفروقات المعنوية في قياس كل من الضغوط المهنية والرضا الوظيفي تبعاً لمتغيرات: سنوات الخدمة، نوع المدرسة والنوع الاجتماعي. وتكونت عينة الدراسة من (٣٣٠) معلماً ومعلمة في مدارس التعليم العام الحكومي ووكالة الغوث للاجئين

(١) هلا السيد، منال إبراهيم، "الضغوطات بين المرضى العاملين في وحدة العناية الحثيثة في المستشفيات الحكومية وغير الحكومية في مكة المكرمة، السعودية"، مجلة العلوم الأمريكية، مج ٨، ع ٦، ٢٠١٢، ص ٢٥-٣١.

(٢) محمود جلوب، أشواق ناجي، "ضغوط العمل وعلاقتها بأداء المرشدين الزراعيين في المنطقة الوسطى من العراق"، مجلة العلوم الزراعية العراقية، مج ٢٤، ع ١، ٢٠١١، ص ٨٢-٩١.

الفلسطينيين في محافظة خان يونس، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة سلبية بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي للمعلم الفلسطيني<sup>(١)</sup>.

٥- دراسة (كامل الحواجرة، ٢٠١١) بعنوان "استكشاف العلاقة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي لدى الممرضين في مستشفيات أردنية مختارة".

هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي بالإضافة إلى قياس مستوى الضغوط المهنية ومستوى الالتزام التنظيمي لدى الممرضين في المستشفيات الأردنية في عمان، وقد تألف مجتمع الدراسة من مستشفيات حكوميين تعليميين وتم اختيار عينة عشوائية منتظمة تكونت من (١٥٠) مبحوثاً، واعتمدت الاستبانة لجمع بيانات الدراسة وأظهرت الدراسة أن هناك علاقة عكسية ضعيفة ذات دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمي والضغوط المهنية<sup>(٢)</sup>.

٦- دراسة (خليفة والمطارنة، ٢٠١٠) بعنوان "أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم شمال الأردن".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم الجنوب حيث تم تطوير استبانتين وتم توزيعهما على عينة الدراسة البالغة (٣٣١) مديراً ومديرة و (٩٨٥) معلماً ومعلمة. وتوصلت الدراسة إلى نتيجة أن مستوى الضغوط في الأداء لدى المديرين كان متوسطاً وهناك فروق في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس والمستوى التعليمي والخبرة والعمر والحالة الاجتماعية<sup>(٣)</sup>.

(١) نظمي أبو مصطفى، ياسر الأشقر، "الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني"، مجلة العلوم الإسلامية، مج ١٩، ع ١، ٢٠١١، ص ٢٠٩-٢٣٨.

(٢) كامل الحواجرة، "استكشاف العلاقة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي لدى الممرضين في مستشفيات أردنية مختارة"، مجلة جامعة النجاح، مج ٢٥، العدد ٧، ٢٠١١، ص ١٩٣٢-١٩٧٥.

(٣) عبد الفتاح خليفة، شرين المطارنة، "أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الإدارية"، مجلة جامعة دمشق، المجلد ٢٦، العدد ٢، ٢٠١٠، ص ٦٠٠-٦٤٢.

٧- دراسة (أحمد الحلبي، ٢٠١٠) بعنوان "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية في الأردن".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية في الأردن واستخدام الباحث استبانة شملت ٣٥ فقرة لجمع المعلومات الأولية من (١١٠) مفردة، وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية منها الانحدار البسيط والمتعدد، وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (صراع وغموض الأدوار، عبء العمل، ظروف العمل المادية) على الأداء الوظيفي في المصارف الإسلامية الأردنية من حيث الدافعية، القدرة على الإنجاز، فرص النمو والتقدم الوظيفي<sup>(١)</sup>.

٨- دراسة (مبارك الدوسري، ٢٠١٠) بعنوان "ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة".

هدفت الدراسة إلى توضيح العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس حدود المدينة المنورة، وقد قام الباحث بتوزيع (٢٠٣) استبانة على أفراد عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أبرزها أن مستوى ضغوط العمل لدى أفراد الدراسة مرتفع، وأنهم موافقون بدرجة منخفضة على مستوى الرضا الوظيفي<sup>(٢)</sup>.

٩- دراسة (عبد القادر بنات، ٢٠٠٩) بعنوان "ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل والأداء الوظيفي وطبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية منطقة قطاع غزة بلغ عددهم (٤٤٠)

(١) أحمد محمود الحلبي، "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية في الإدارية" رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، ٢٠١٠.

(٢) مبارك الدوسري، "ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ٢٠١٠.

موظف وموظفة، حيث قام الباحث بتصميم استبانة وتوزيعها على (٢٥٠) موظف اختيروا بطريقة عشوائية، وتوصلت الدراسة إلى نتيجة أن الموظفون يتعرضون لضغوط عمل داخلية ناتجة عن مجالات (النمو والتقدم المهني، الأمان الوظيفي، عدم ملائمة الدور، تقييم الأداء، الهيكل التنظيمي)، كما يتعرض الموظفون لضغوط عمل خارجية ناتجة عن مجالات (الضغوط السياسية، الضغوط الثقافية، الضغوط الاقتصادية)، كما أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لمجالات (الأمان الوظيفي وتقييم الأداء) وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لباقي المجالات<sup>(١)</sup>.

#### ١٠- دراسة (عيسى المعشر، ٢٠٠٩) بعنوان "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى ومصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الفندقي الأردني وأثرها على أدائهم، وقد تكون مجتمع الدراسة من الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم وقد تم اختيار (١٢) فندقاً في منطقة عمان، وتم توزيع (٢٤٠) استبانة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها عدم وجود علاقة بين المتغيرين المستقلين عبء العمل والهيكل التنظيمي من جهة وأداء العاملين في الفنادق من جهة أخرى<sup>(٢)</sup>.

#### ١١- دراسة (السعد ودرويش، ٢٠٠٨) بعنوان "أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية وتأثيرها على أدائهم أو قراراتهم بترك العمل، وكان مجتمع الدراسة هو العاملون في مكاتب المراجعة المرخص لها والمعتمدة من قبل الهيئة السعودية لمحاسبين القانونيين في المملكة العربية السعودية، وقد اشتملت عينة الدراسة على أغلب مكاتب المراجعة الموجودة في مدينة جدة، حيث قام الباحثان بتوزيع (٢٠٠) استبانة على المراجعين بشكل مباشر و استرجع منها

(١) عبد القادر بنات، "ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠٠٩.

(٢) عيسى المعشر، "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم"، مرجع سابق.

(١١٢) استبانة، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل وأداء المراجع، وكذلك بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من جهة أخرى، كما أظهرت الدراسة أن تقدم المراجع في العمر والخبرة والمركز الوظيفي يتصاحب بشعور أقل بضغوط العمل، وعلى العكس بالنسبة للمراجعين الأقل سناً وخبرة ومركزاً وظيفياً<sup>(١)</sup>.

١٢- دراسة (رجاء مريم، ٢٠٠٨) بعنوان "مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض".

هدفت الدراسة إلى قياس الضغوط النفسية المهنية التي تواجه الممرضات العاملات في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في ضوء أربع متغيرات هي: الحالة الاجتماعية، العمر، عدد سنوات الخدمة، القسم أو شعبة العمل، وقامت الباحثة بتطوير استبانة وتوزيعها على (٢٠٤) ممرضات اختيروا بطريقة عشوائية ليشكلوا عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن (٧٨.٩%) من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية، وكذلك وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بطبيعة العمل، وبعد العلاقة مع زملاء العمل وذلك لمصلحة الممرضات العازبات، وأيضاً وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقاً لمتغير العمر على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعوامل التنظيمية في العمل، وبعد المصادر المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لمصلحة الممرضات الأقل سناً<sup>(٢)</sup>.

١٣- دراسة (عقيلي وآخرون، ٢٠٠٨) بعنوان "اختبار أثر المتغيرات التنظيمية و الفردية في تشكيل ضغط العمل دراسة ميدانية في الجامعات السورية".

هدفت إلى دراسة تأثير بعض المتغيرات التنظيمية (صراع الدور، بيئة العمل المادية) والمتغيرات الفردية (العمر، سنوات الخبرة) في تشكيل ضغط العمل لدى العاملين في الجامعات السورية حيث استخدمت الاستبانة في استطلاع رأي (٣٨٥) موظف من المستويات الوظيفية

(١) صالح السعد، مراد درويش، "أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، مج ٢٢، ع ١، ٢٠٠٨، ص ٦٣-١٠٨.

(٢) رجاء مريم، "مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض: دراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق"، مجلة جامعة دمشق، مج ٢٤، ع ٢، ٢٠٠٨، ص ٤٧٥-٥١٠.

المختلفة وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من العوامل أهمها وجود علاقة عكسية بين العمر وضغط العمل، ووجود علاقة طردية بين صراع الدور وضغط العمل<sup>(١)</sup>.

#### ١٤- دراسة (خليل حجاج، ٢٠٠٧) بعنوان "تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في مهنة التمريض في مستشفيات قطاع غزة الفلسطينية كما هدفت إلى الكشف عن مدى وجود علاقة بين ضغط العمل وكل من الانتماء والرضا الوظيفي وعن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير (العمر، الجنس المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة)، وفي تحليل هذه الدراسة استخدمت التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وتحليل التباين الأحادي كما استخدم اختبار (T) ومعامل ارتباط بيرسون ولوحة الانتشار، وتوصلت إلى نتائج أن العاملين في مهنة التمريض في مستشفى الشفاء بغزة يعانون من مستوى ضغط مرتفع، ووجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغط العمل والرضا الوظيفي، ووجود علاقة عكسية غير دالة إحصائياً بين ضغط العمل والانتماء الوظيفي، وإلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة)<sup>(٢)</sup>.

#### ١٥- دراسة (القحطاني، ٢٠٠٧) بعنوان "الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تعرض ضابط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة للضغوط الاجتماعية وضغوط العمل عند اتخاذ القرارات الإدارية وقد قام الباحث بتوزيع (١٥٩) استبانة على أفراد العينة وهم الضباط العاملين بمنطقة الجوازات في مكة المكرمة وتوصلت

(١) عمر عقيلي، عبد المحسن العسيلي، أحمد دواليبي، "اختبار أثر متغيرات التنظيمية والفردية في تشكيل ضغوط العمل دراسة ميدانية في الجامعات السورية"، مجلة بحوث جامعة حلب، المجلد ٢، ٢٠٠٨، ص ١-٢٩.

(٢) خليل حجاج، "تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، ٢٠٠٧.

الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود درجة عالية من ضغوط العمل والضغوط الاجتماعية على اتخاذ القرارات الإدارية لدى ضباط الجوازات<sup>(١)</sup>.

## ٢-٤-٢: الدراسات الأجنبية:

١٦- دراسة (Aoki M, Keiwkarnka B, Chompikul, J, ٢٠١١) بعنوان "ضغوط العمل بين الممرضين في المستشفيات العامة في محافظة راتشبورى، تايلند".

هدفت الدراسة إلى وصف انتشار الإجهاد الوظيفي وعلاقته بالعوامل الديموغرافية والاجتماعية وخصائص العمل والدعم الاجتماعي، وكذلك لتحديد الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، تكونت العينة من (١٩٤) ممرض وممرضة تم توزيع الاستبانات عليهم، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن (٢٦.٦ %) من أفراد العينة هم الأكثر عرضة لضغوط العمل، وأن من أهم مصادر ضغوط العمل كانت مرتبطة مع عبء العمل، علاقات العمل، الدعم الاجتماعي، كما أن (٧٠ %) من إجابات أفراد العينة قالوا أن أعباء العمل الخاصة بهم كانت ثقيلة مما يؤكد أن أعباء العمل الثقيلة تسبب إجهاد عالي للممرضين<sup>(٢)</sup>.

١٧- دراسة (Usman Bashir, Muhammad Ramay, ٢٠١٠) بعنوان "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، دراسة حالة القطاع المصرفي في باكستان".

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين ضغط العمل والأداء الوظيفي للموظفين في القطاع المصرفي في باكستان، وتكونت عينة الدراسة من (١٤٤) فرداً، وتم استخدام الاستبيان لجمع المعلومات من أفراد عينة الدراسة وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن هناك علاقة

(١) صالح القحطاني، "الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة مسحية على ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة نائف للعلوم الأمنية، ٢٠٠٧.

(٢) Aoki M, Keiwkarnka B, Chompikul J, "Job stress among nurses in public hospitals in Ratchaburi province, Thailand", **Jordan Of Public Health And Development**, Vol.. ٩ , No. ١, ٢٠١١, Pp. ١٨ - ٢٧.

سلبية بين ضغط العمل والأداء الوظيفي وان ضغوط العمل تؤثر بشكل سلبي على الأداء بدرجة كبيرة<sup>(١)</sup>.

١٨ - دراسة (Moustaka, Constantinidis, ٢٠١٠) بعنوان "مصادر وآثار ضغوط العمل في التمريض".

هدفت الدراسة إلى استكشاف مصادر وآثار ضغوط العمل على العاملين في قطاع التمريض من حيث الكفاءة والفعالية والإنتاجية، حيث عملت الدراسة على مراجعة منهجية في "الوكالة الأوروبية للسلامة والصحة في العمل" و"المعهد الوطني للسلامة والصحة المهنية (NIOSH)، و"شبكة ضغوط العمل" ومختلف المواقع على شبكة الانترنت لمختلف المنشورات والملخصات المتعلقة بالموضوع، ومجلة "الطب المهني والبيئي" باستخدام كلمات أساسية وهي الإجهاد والتمريض وضغوط العمل، وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها أن هناك الكثير من جوانب الحياة العملية مرتبطة بالإجهاد، وأيضاً من العمل نفسه كالعامل الزائد وغموض الدور وصراع الدور<sup>(٢)</sup>.

١٩ - دراسة (Chioma C. Asuzu, ٢٠٠٩) بعنوان "عمل الشفتات واستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل بين الممرضين في مستشفى الكلية الجامعية، ايبادان".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر عمل الشفتات واستراتيجيات التي يستخدمها الممرضون للتعامل مع ضغوط العمل في مستشفى الكلية الجامعية في ايبادان نيجيريا، وتكونت عينة الدراسة من (١٦٦) ممرض وممرضة من مختلف الأقسام تم اختيارهم بطريقة عشوائية، واستخدمت الاستبانة لجمع بيانات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها أن نظام عمل الشفتات من مصادر ضغوط العمل التي يواجهها الممرضين، وان هناك العديد من

(١) Usman basher, Mohammad Ramay, "Impact of Stress on Employees Job Performance: A study on Banking Sector of Banking", **International Journal of Marketing Studies**, Vol. ٢, No. ١, ٢٠١٠, Pp ١٢٢-١٢٦.

(٢) Eleni Moustaka, Theodoros C, Constantinidis, "Sources and effects of Work-Related Stress in Nursing", **Health Science Journal**, Vol.. ٤, No.٤, ٢٠١٠, Pp. ٢١٠-٢١٦.



الاستراتيجيات التي يستخدمها الممرضون للتعامل مع هذه الضغوط وأكثرها يعتمد على التخطيط<sup>(١)</sup>.

٢٠- دراسة (Vicki R. LeBlanc, ٢٠٠٩) بعنوان "آثار الإجهاد الحاد في الأداء: الآثار المترتبة على تعليم الصحة المهنية".

هدفت الدراسة إلى استعراض الأدبيات السابقة والبحوث حو تأثير الضغوط الحادة على أداء الأفراد والمجموعات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن مستويات الضغط العالي تعيق أداء الأعمال التي تتطلب تقسيم اهتمامات واسترجاع معلومات من الذاكرة واتخاذ قرارات، هذه الآثار كلها يحددها تقييم الفرد لمطالبه وحاجاته من المنظمة، كما أن هناك علاقة بين الضغوط والمهام وعوامل أخرى مثل أساليب التغلب عليها وعوامل السيطرة والدعم الاجتماعي<sup>(٢)</sup>.

٢١- دراسة (Conway, Campanini, Sartpri, Costa, ٢٠٠٨) بعنوان "الآثار الرئيسية والتفاعلية لعمل المناوبات، العمر، وضغوط العمل على الصحة".

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين عمل المناوبات والعمر وأثرها على الصحة للعاملين في القطاع الصحي، وتكونت عينة الدراسة من (١٨٤٢) فرداً يعملون في مستشفيات شمال إيطاليا تم توزيع استبانات عليهم، وتوصلا الدراسة إلى نتائج أهمها أن عمل المناوبات يسبب قلة النوم لدى أفراد العينة ويؤدي إلى ضعف القدرة على العمل وعدم الرضا الوظيفي وأيضاً عمل المناوبات من أهم أسباب ضغوط العمل التي يتعرض لها هؤلاء العاملون<sup>(٣)</sup>.

---

(١) Chioma C. Asuzu, "Shift Duty and Stress Coping Strategies among Nurses in the University College Hospital, Ibadan", **Anthropologist**, Vol. ١١, No.٣, Nigeria, ٢٠٠٩, Pp.١٥٣-١٥٩.

(٢) Vicki R. LeBlanc, "The Effect Of Acute Stress On Performance: Implications For Health Professions Education", **Academic Medicine Journal**, Vol. ٨٤, No ١٠, ٢٠٠٩, Pp. ٢٥-٣٣.

(٣) P.M. Conway, P. Campaninia, S. Sartoria, R. Dottib, G. Costa, "Main And Interactive Effects Of Shiftwork, Age And Work Stress On Health In An Italian

## ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

- يتضح من خلال العرض السابق للدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوع ضغوط العمل وجود علاقة بينهما وبين الدراسة الحالية، على النحو التالي:
- ١- تحاول إلقاء الضوء على أثر مصادر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.
  - ٢- اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في معرفة أهمية ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي.
  - ٣- قلة الأبحاث التي تناولت هذا الموضوع في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.
  - ٤- ساعد استعراض الدراسات السابقة بالتعرف على ضغوط العمل ومجالاته المختلفة، حيث استخدمت الدراسات ضغوط العمل كمغير مستقل، وتطرقت لذكر العوامل التي تؤثر فيها ضغوط العمل.
  - ٥- تميزت هذه الدراسة بتناولها مجالات جديدة لم تتناولها دراسات سابقة، مثل (العلاقة مع الجمهور، العنف المجتمعي)، حيث إن هذه المجالات تعد واقعاً ملموساً في حياة المرضى اليومية في أماكن عملهم.

## تعقيب عام على الدراسات السابقة:

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

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

---

sample of Healthcare Workers", **Applied Ergonomics**, Vol. ٣٩, ٢٠٠٨, Pp. ٦٣٠-٦٩٣.

## الفصل الثالث: منهجية الدراسة

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

## الفصل الثالث : منهجية الدراسة

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

### ١-٣ : منهج الدراسة:

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

### ٢-٣ : مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الممرضين والممرضات العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال والبالغ عددها (١١) مستشفى حسب إحصائيات وزارة الصحة لعام (٢٠١١)، والتي يعمل بها (١٩٠٠) ممرض وممرضة وتم اختيار عينة طبقية ميسرة للدراسة من الممرضين العاملين في هذه المستشفيات كما في الجدول التالي:

### جدول (٣-١)

#### مجتمع وعينة الدراسة

عدد الاستبانات الصالحة	عدد الاستبانات المستبعدة	عدد الاستبانات المستردة	عدد الإستانات الموزعة	العدد الكلي للموظفين	اسم المستشفى	
١١	٣	١٤	١٧	١١٠	م. أبو عبيدة	١
١٥	--	١٥	١٥	٨٠	م. معاذ بن جبل	٢
٢٠	٢	٢٢	٢٦	١٢٠	م. الإيمان	٣
٢٦	١	٢٧	٢٨	١١٥	م. الأميرة راية	٤
٢٣	٢	٢٥	٣٠	١٨٥	م. الأميرة بديعة	٥
٢٧	٣	٣٠	٣٥	١٥٠	م. الأميرة رحمة	٦
٨٨	١	٨٩	٩٠	٣٢٠	م. الأميرة بسمة	٧
٢٧	١	٢٨	٣٠	١٧٠	م. المفرق الحكومي	٨
٢٣	٣	٢٦	٣٢	٢٣٠	م. الرمنا الحكومي	٩
١٨	٢	٢٠	٢٢	١٧٠	م. اليرموك الحكومي	١٠
٣٤	٢	٣٦	٤٠	٢٥٠	م. جرش الحكومي	١١
٣١٢	٢٠	٣٣٢	٣٦٥	١٩٠٠	المجموع	

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

#### ٣-٣: عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (٣١٢) ممرض وممرضة يعملون في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال تم اختيارهم بالطريقة الطبقيّة الميسرة، وتم توزيع (٣٦٥) استبانة حيث تم استرداد (٣٣٢) استبانة وتمت عملية التحليل على (٣١٢) استبانة حيث تم استبعاد (٢٠) استبانة لعدم صلاحيتها للتحليل.

### ٤-٣: أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم الاستبانة، والتي تتضمن المعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة والمعلومات الوظيفية والديموغرافية المتمثلة بـ(الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي) لدى الممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال بالإضافة إلى مجموعة من الفقرات الموجهة لهم والتي تم تصنيفها كما في الجدول التالي:

#### جدول (٢-٣)

#### توزيع فقرات الدراسة

عدد الفقرات	مجالات الدراسة
<b>ضغوط العمل</b>	
٦ فقرات	- عبء العمل
٤ فقرات	- ساعات العمل
٤ فقرات	- صراع الدور
٤ فقرات	- غموض الدور
٦ فقرات	- بيئة العمل المادية
٥ فقرات	- التعامل مع الزملاء
٤ فقرات	- التعامل مع الجمهور
٣ فقرات	- العنف المجتمعي
<b>الأداء الوظيفي</b>	
٦ فقرات	- جودة الأداء
٤ فقرات	- حجم الأداء
٣ فقرات	- دقة الأداء
٣ فقرات	- سرعة الأداء

وقد تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) للإجابة على فقرات الاستبانة وهو مقياس مؤوي مكون من خمس درجات لتحديد درجة موافقة مفردات العينة على كل فقرة من فقرات الاستبانة، وتحويلها إلى بيانات كمية حتى يمكن قياسها إحصائياً، حيث تعطى الدرجة

(١) لعبارة غير موافق بشدة، ودرجة (٢) غير موافق، ودرجة (٣) موافق بدرجة متوسطة، ودرجة (٤) موافق، ودرجة (٥) موافق بشدة.

كما اعتمدت الباحثة المقياس التصنيفي التالي لوصف قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة:

- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي أقل من (٢.٣٣) يكون المستوى منخفض.

- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (٢.٣٣ - أقل ٣.٦٧) يكون المستوى متوسط.

- إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي أكبر من (٣.٦٧) يكون المستوى مرتفع.

### ٥-٣: صدق الأداة:

للتحقق من صدق محتوى الأداة المستخدمة في الدراسة، تم عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص، وذلك لإبداء الرأي في كل مجال من مجالات الدراسة، وصياغة الفقرات ومدى ارتباطها بالمجال، إذ تم تعديل بعض الأسئلة وحذف بعضها انسجاماً مع مقترحات المحكمين وملاحظاتهم، حتى أصبحت الاستبانة بصورتها النهائية مكونة من (٥٢) فقرة كما هو مبين في ملحق رقم (١).

### ٦-٣: ثبات الأداة:

تم التأكد من ثبات الأداة بحساب معامل الثبات من خلال معامل كرونباخ ألفا لجميع فقرات الدراسة والجدول (٣-٣) يوضح ذلك.

### جدول (٣-٣)

نتائج ثبات مجالات ضغوط العمل للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن (ألفا كرونباخ)

الرقم	المجال	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
١	التعامل مع الزملاء	٥	٠.٨١٤
٢	غموض الدور	٤	٠.٨٢٩
٣	صراع الدور	٤	٠.٧٩٥
٤	عبء العمل	٦	٠.٧٦٦
٥	بيئة العمل	٦	٠.٨٦٠
٦	التعامل مع الجمهور	٤	٠.٨٥٦
٧	ساعات العمل	٤	٠.٩٠٥
٨	العنف	٣	٠.٧٠٦
٩	الضغوط	٣٦	٠.٩٤٧

يبين الجدول (٣-٣) أن مجالات ضغوط العمل للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تتمتع بقيم اتساق داخلي بدرجة عالية حيث بلغت لمجالات الضغوط (٠.٩٤٧) وتراوحت قيم الثبات ما بين (٠.٧٠٦) لمجال العنف و(٠.٩٠٥) لمجال ساعات العمل وتعد جميع هذه القيم مناسبة وكافية لأغراض مثل هذه الدراسة وتشير إلى قيم ثبات مناسبة.

### جدول (٤-٣)

نتائج ثبات مجالات المعيارية الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن (ألفا كرونباخ)

الرقم	البعد	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
١	جودة الأداء	٦	٠.٨٠٥
٢	سرعة الأداء	٣	٠.٦٨٠
٣	دقة الأداء	٣	٠.٦٧٠
٤	حجم الأداء	٤	٠.٧٢٣
٥	الأداء	١٦	٠.٨٥٦



يبين الجدول (٣-٤) أن الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تتمتع بقيم اتساق داخلي بدرجة عالية حيث بلغت لفقرات الأداء ككل (٠.٨٥٦) وتراوحت قيم الثبات ما بين (٠.٦٧٠) لمجال لدقة الأداء و (٠.٨٠٥) لمجال جودة الأداء وتعد جميع هذه القيم مناسبة وكافية لإغراض مثل هذه الدراسة وتشير إلى قيم ثبات مناسبة

### ٧-٣: أساليب التحليل الإحصائي للبيانات:

لغرض اختبار الفرضيات تم الاعتماد على برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة على النحو الآتي:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة .
- اختبار الثبات (Reliability Test) يشير هذا الاختبار إلى أن مؤشرات الاستقرار والرسوخ في الأداء متوفرة لقياس متغيرات الدراسة، وان المقياس المستخدم يعطى نفس النتائج ذاتها إذا أعيد تطبيقها مرة أخرى على نفس عينة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس ضغوط العمل على الأداء الوظيفي من خلال إجابات أفراد الدراسة على فقرات الاستبانة.
- اختبار (T-Test) لبيان الفروقات الإحصائية للمتغيرات ذات المستويين
- اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA): لاختبار الفروق ذات الدلالة الإحصائية في المتغير التابع طبقاً لعدد من المتغيرات المستقلة.
- المقارنات البعدية لبيان الفروق الزوجية بين فئات المتغيرات الدالة إحصائياً ولها أكثر من مستويين.
- اختبار شيفيه (Scheffe) لقياس الفروقات في إجابات عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية.

## الفصل الرابع : تحليل النتائج واختبار الفرضيات

- خصائص أفراد العينة
- التحليلات الوصفية
- تطبيق الأساليب الإحصائية لاختبار الفرضيات
- اختبار الفرضيات

## الفصل الرابع : تحليل النتائج

### ١-٤ : خصائص أفراد العينة:

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

والجدول (١-٤) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية.

### جدول (١-٤)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية والوظيفية

المتغير	الفئة	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	١٥٩	٥٠.٩٦
	أنثى	١٥٣	٤٩.٠٤
	المجموع	٣١٢	١٠٠
العمر	أقل من ٢٥ سنة	٤٠	١٢.٨٢
	من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة	١٥٣	٤٩.٠٤
	من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة	٩٦	٣٠.٧٧
	٤٥ سنة فأكثر	٢٣	٧.٣٧
	المجموع	٣١٢	١٠٠
الحالة الاجتماعية	متزوج / ة	١٨١	٥٨.٠١
	أعزب / عزباء	١١١	٣٥.٥٨
	مطلق / ة	١٤	٤.٤٩
	أرمل / ة	٦	١.٩٢
	المجموع	٣١٢	١٠٠
المؤهل العلمي	ثانوية عامة فما دون	٢٢	٧.٠٥
	دبلوم	٦٤	٢٠.٥١
	بكالوريوس	٢١٠	٦٧.٣١
	دراسات عليا	١٦	٥.١٣
	المجموع	٣١٢	١٠٠
المسمى الوظيفي	ممرض قانوني	٢٢٥	٧٢.١٢
	ممرض مشارك	٦٤	٢٠.٥١

المتغير	الفئة	العدد	النسبة	
سنوات الخبرة	مساعد ممرض	٢٣	٧.٣٧	
	المجموع	٣١٢	١٠٠	
	أقل من ٥ سنوات	٥٤	١٧.٣١	
	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	١١٥	٣٦.٨٦	
	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات	١١٠	٣٥.٢٦	
	١٥ سنة فأكثر	٣٣	١٠.٥٨	
	المجموع	٣١٢	١٠٠	
بيئة العمل المادية	مستشفى الأميرة بسمة	٨٨	٢٨.٢١	
	مستشفى الأميرة بديعة	٢٣	٧.٣٧	
	مستشفى الرمثا	٢٣	٧.٣٧	
	مستشفى المفرق	٢٧	٨.٦٥	
	مستشفى الأميرة راية	٢٦	٨.٣٣	
	مستشفى الإيمان	٢٠	٦.٤١	
	مستشفى الأميرة رحمة	٢٧	٨.٦٥	
	مستشفى اليرموك	١٨	٥.٧٧	
	مستشفى معاذ بن جبل	١٥	٤.٨١	
	مستشفى أبي عبيدة	١١	٣.٥٣	
	مستشفى جرش	٣٤	١٠.٩٠	
	المجموع	٣١٢	١٠٠	
	القسم	الباطني	٨٨	٢٨.٢١
		عمليات	٢٣	٧.٣٧
نسائية وتوليد		٤٢	١٣.٤٦	
أطفال		٤٣	١٣.٧٨	
عناية حثيثة		٣٧	١١.٨٦	
إسعاف وطوارئ		٧٩	٢٥.٣٢	
المجموع		٣١٢	١٠٠	

يظهر من الجدول (٤-١) ما يلي:

- ١- بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير الجنس (٥٠.٩٦%) لصالح الذكور و (٤٩.٠٤) لصالح الإناث وهي نسبة متقاربة نوعاً ما.
- ٢- بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير العمر (٤٩.٠٤%) للفئة العمرية (٢٥ - أقل من ٣٥ سنة)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (٧.٣٧%) للفئة العمرية (٤٥ سنة فأكثر)، وهذا يعكس وجود الكفاءات الشابة القادرة على تقديم الخدمات الطبية بكفاءة في تلك المستشفيات.
- ٣- بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية (٥٨.١%) للحالة الاجتماعية (متزوج/ة)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (١.٩٢%) للحالة الاجتماعية (أرمل/ة).
- ٤- بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي (٦٧.٣١%) للمؤهل العلمي (بكالوريوس)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (٥.١٣%) للمؤهل العلمي (دراسات عليا)، وهذا يدل على أن أغلبية الممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن هم من حملة البكالوريوس مما يضمن تمتعهم بالقدرة والكفاءة والمعلومات اللازمة لأداء عملهم.
- ٥- بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي (٧٢.١٢%) للمسمى الوظيفي (ممرض قانوني) بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (٧.٣٧%) للمسمى الوظيفي (مساعد ممرض).
- ٦- بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة (٣٦.٨٦%) لسنوات الخبرة (من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات)، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (١٠.٥٨%) لسنوات الخدمة ١٥ سنة فأكثر، وهذا يعكس استمرارية استقطاب وتعيين الفئات الشابة القادرة على تحمل المسؤولية في تلك المستشفيات.
- ٧- بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير مكان العمل (٢٨.٢١%) لمستشفى الأميرة بسمة، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (٣.٥٣%) لصالح مستشفى أبي عبيدة، وهذا يفسر كون مستشفى الأميرة بسمة أكبر مستشفى حكومي في إقليم الشمال

حيث يقدم خدماته الطبية لعدد كبير من سكان محافظات الشمال كما يعتبر مستشفى تحويلي تقوم المستشفيات الفرعية الأخرى بتحويل الحالات المرضية إليه.

٨- بلغت أعلى نسبة مئوية لتوزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير القسم (٢٨.٢١%) لقسم الباطني، بينما بلغت أدنى نسبة مئوية (٧.٣٧%) لقسم العمليات.

#### ٢-٤: التحليلات الوصفية: الإجابة عن أسئلة الدراسة:

- السؤال الأول: ما مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن؟

للإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال للتعرف على مستوى الضغط لكل مجال من مجالات الضغوط والضغوط ككل، والجدول (٢-٤) أدناه يوضح ذلك.

#### جدول (٢-٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ضغوط العمل للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	المستوى	الرتبة
٦	التعامل مع الزملاء	٣.٧٤	٠.٧٢	٧٤.٨٠	مرتفع	١
٤	غموض الدور	٣.٦	٠.٧٦	٧٢.٠٠	متوسط	٢
٣	صراع الدور	٣.٥٨	٠.٧٨	٧١.٦٠	متوسط	٣
١	عبء العمل	٣.٥٤	٠.٧٦	٧٠.٨٠	متوسط	٤
٥	بيئة العمل المادية	٣.٥	٠.٨٣	٧٠.٠٠	متوسط	٥
٧	التعامل مع الجمهور	٣.٢٤	١.٠٦	٦٤.٨٠	متوسط	٦
٢	ساعات العمل	٣.١٣	٠.٩١	٦٢.٦٠	متوسط	٧
٨	العنف	٢.٤٢	١.٠٢	٤٨.٤٠	متوسط	٨
	الضغوط	٣.٣٤			متوسط	

يلاحظ من الجدول (٢-٤) أن مستوى ضغوط العمل للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام (٣.٣٤) وجاء مستوى المجالات بين مرتفع ومتوسط، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣.٧٤ - ٢.٤٢)، وجاء في الرتبة الأولى مجال التعامل مع الزملاء بمتوسط حسابي (٣.٧٤) وأهمية

نسبية (٧٤.٨٠%) وأقل انحراف معياري (٠.٧٢) مما يدل على قلة التشتت، وفي المرتبة الأخيرة جاء مجال العنف بمتوسط حسابي (٢.٤٢) بأهمية نسبية (٤٨.٤٠%) وبانحراف معياري (١.٠٢).

حيث تبين أن قيمة المتوسط الحسابي في مجال التعامل مع الزملاء (٣.٧٤) وهي تشير إلى قيمة مرتفعة، وترى الباحثة أن السبب في ذلك هو أن علاقات الممرضين في العمل يسودها جو من التوتر والضغط بسبب كثرة المرضى والمراجعين ووجودهم تحت الضغط، أما بالنسبة لمجال العنف فقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي (٢.٤٢) وهي تشير إلى قيمة متوسطة لتعرض الممرضين للعنف وهذا يؤكد وجود الكفاءات البشرية المؤهلة والمدربة من الممرضين مما يضمن قدرتهم على التعامل مع المشاكل اليومية التي قد يتعرضون لها في أماكن عملهم.

وقد تم تحليل ضغوط العمل للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن وفقاً لمجالاتها وذلك على النحو التالي:

#### أولاً: مجال عبء العمل:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال عبء العمل والجدول (٣-٤) يبين ذلك.

#### جدول (٣-٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ضغوط العمل للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال عبء العمل مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	المستوى	الرتبة
١	تعد متطلبات العمل المسندة إلى مناسبة	٣.٨٦	١.٠١	٧٧.٢٠	مرتفع	١
٢	تتناسب الأعمال المطلوبة مني مع قدرتي	٣.٦٨	٠.٩٧	٧٣.٦٠	مرتفع	٢
٣	كمية العمل الموكلة إلى مناسبة	٣.٦٧	١.٠١	٧٣.٤٠	متوسط	٣
٤	تتناسب مسؤولياتي بالعمل مع وصفي الوظيفي	٣.٦٥	٠.٩٥	٧٣.٠٠	متوسط	٤
٥	يتم تكليفي بأعمال بعض الزملاء	٣.٢٤	١.٢٢	٦٤.٨٠	متوسط	٥

الرتبة	المستوى	الأهمية النسبية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
					الغائبين	
٦	متوسط	٦٢.٤٠	١.١٣	٣.١٢	لا أشعر بالتعب والإرهاق بعد نهاية العمل	٥
	متوسط			٣.٥٤	عبء العمل	

يلاحظ من الجدول (٤-٣) أن مستوى ضغوط العمل للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال عبء العمل كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣.٥٤)، وجاء مستوى فقرات المجال بين متوسط ومرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣.١٢ - ٣.٨٦)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (١) وهي "تعد متطلبات العمل المسندة إلى مناسبة" بمتوسط حسابي (٣.٨٦) وبأهمية نسبية (٧٧.٢٠%) وانحراف معياري (١.٠١)، وتبين قيمة المتوسط الحسابي تحققها بدرجة مرتفعة، حيث تشير هذه النتيجة إلى أن الأعمال المسندة للمرضين مناسبة لقدراتهم وإمكاناتهم في العمل.

وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (٥) وهي "لا أشعر بالتعب والإرهاق بعد نهاية العمل" بمتوسط حسابي (٣.١٢) بأهمية نسبية (٦٢.٤٠%) وانحراف معياري (١.١٣)، حيث يبين المتوسط الحسابي درجة متوسطة، وترى الباحثة أن المرضين يتعرضون لضغوط في العمل تجعلهم متعبين في نهاية العمل إضافة إلى عدم وجود وقت للراحة خلال ساعات العمل.

#### ثانياً: مجال ساعات العمل:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال ساعات العمل والجدول (٤-٤) يبين ذلك.



## جدول (٤-٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ضغوط العمل للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال ساعات العمل مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	المستوى	الرتبة
١	احصل على وقت كافي لإنجاز مهامي	٣.٤٠	١.٠٩	٦٨.٠٠	متوسط	١
٣	تعد ساعات العمل مناسبة	٣.١٥	١.١١	٦٣.٠٠	متوسط	٢
٢	هناك فترة للاستراحة في العمل	٣.١١	١.٠٠	٦٢.٢٠	متوسط	٣
٤	لا أشعر بالانزعاج من عملي بسبب المناوبات	٢.٨٨	١.٢٨	٥٧.٦٠	متوسط	٤
	ساعات العمل	٣.١٣			متوسط	

يلاحظ من الجدول (٤-٤) أن مستوى ضغوط العمل للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال ساعات العمل كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣.١٣)، وجاء مستوى فقرات المجال متوسط، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٢.٨٨ - ٣.٤٠)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (١) وهي "احصل على وقت كافي لإنجاز مهامي" بمتوسط حسابي (٣.٤٠) و بأهمية نسبية (٦٨.٠%) وبانحراف معياري (١.٠٩)، حيث يبين المتوسط الحسابي درجة متوسطة حيث أن الوقت المعطى للممرض خلال ساعات عمله لا تكفي أحياناً لأدائه جميع المهام المطلوبة منه نظراً لكثرة المراجعين وضغط العمل الواقع عليه.

وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (٤) وهي "لا أشعر بالانزعاج من عملي بسبب المناوبات" بمتوسط حسابي (٢.٨٨) بأهمية نسبية (٥٧.٦٠%) وبانحراف معياري (١.٢٨)، حيث يبين المتوسط الحسابي درجة متوسطة، ويبين ذلك أن عمل المناوبات المسائية والليلية وطول ساعات العمل تضع الممرضين تحت الضغط.

### ثالثاً: مجال صراع الدور:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال صراع الدور والجدول (٥-٤) يبين ذلك.

#### جدول (٥-٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ضغوط العمل للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال صراع الدور مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	المستوى	الرتبة
١	أقوم بأعمال تتطابق مع وصف وظيفتي	٣.٦٦	١.١٠	٧٣.٢٠	متوسط	١
٣	أتلقي أوامر شفوية تتطابق مع التعليمات الرسمية المكتوبة	٣.٦١	٠.٩٩	٧٢.٢٠	متوسط	٢
٤	تتناسب قيمي مع المهام التي أنفذها	٣.٥٨	٠.٩٣	٧١.٦٠	متوسط	٣
٢	لا أتلقي تعليمات متناقضة من أكثر من مسؤول	٣.٤٧	٠.٩٢	٦٩.٤٠	متوسط	٤
	صراع الدور	٣.٥٨			متوسط	

يلاحظ من الجدول (٥-٤) أن مستوى ضغوط العمل للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال صراع الدور كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣.٥٨)، وجاء مستوى فقرات المجال متوسط، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣.٤٧ - ٣.٦٦)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (١) وهي "أقوم بأعمال تتطابق مع وصف وظيفتي" بمتوسط حسابي (٣.٦٦) وبأهمية نسبية (٧٣.٢٠%) وبانحراف معياري (١.١٠)، حيث يبين المتوسط الحسابي درجة متوسطة ويبين ذلك أن تعامل المرضين من العديد من الحالات المرضية والنقص الحاصل في الكوادر الطبية وأيضاً تعاملهم مع غيرهم من الكوادر الطبية سواء مرضين أم أطباء أم فنيي أشعة تجعلهم في بعض الأحيان يقومون بأعمال لا تتناسب مع وصفهم الوظيفي داخل العمل وذلك لتخفيف الضغط الواقع عليهم.

وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (٢) وهي "لا أتلقي تعليمات متناقضة من أكثر من مسؤول" بمتوسط حسابي (٣.٤٧) بأهمية نسبية (٦٩.٤٠%) وبأقل انحراف معياري (٠.٩٢)، حيث يبين ذلك تعرض المرضين لتعليمات من أكثر من مسؤول في مكان العمل ومن خلال

التجربة الذاتية للباحثة يتضح تعرض الممرضين لتعليمات من الطبيب وفي نفس الوقت تعليمات من رئيس القسم تتناقض مع تعليمات الطبيب أو مع تعليمات مدير التمريض في المستشفى.

#### رابعاً: مجال غموض الدور:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال غموض الدور والجدول (٦-٤) يبين ذلك.

#### جدول (٦-٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ضغوط العمل للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال غموض الدور مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	المستوى	الرتبة
٣	أتمتع بالسلطة الكافية لإنجاز مسؤولياتي	٣.٦٨	٠.٩٢	٧٣.٦٠	متوسط	١
٢	أحصل على معلومات كافية لأداء عملي	٣.٦١	٠.٩٠	٧٢.٢٠	متوسط	٢
١	تعد مسؤوليات وظيفتي واضحة بالنسبة لي	٣.٦	١.٠٨	٧٢.٠٠	متوسط	٣
٤	مسؤولياتي وصلاحياتي محددة تحديداً دقيقاً	٣.٤٩	١.٠٣	٦٩.٨٠	متوسط	٤
	غموض الدور	٣.٦			متوسط	

يلاحظ من الجدول (٦-٤) أن مستوى ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال غموض الدور كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣.٦٠)، وجاء مستوى فقرات المجال متوسط، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣.٦٨ - ٣.٤٩)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (٣) وهي "أتمتع بالسلطة الكافية لإنجاز مسؤولياتي" بمتوسط حسابي (٣.٦٨) وبأهمية نسبية (٧٣.٦٠%) وبانحراف معياري (٠.٩٢)، حيث يبين المتوسط الحسابي درجة متوسطة، الأمر الذي يؤكد أن السلطة الممنوحة للممرض لإنجاز عمله متوسطة مما يعني أن هناك سلطة ممنوحة للممرض ولكنها بحدود، ولا بد من تدخل الطبيب أو رئيس القسم في بعض الأمور.

وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (٤) وهي "مسؤولياتي وصلاحياتي محددة تحديداً دقيقاً" بمتوسط حسابي (٣.٤٩) بأهمية نسبية (٦٩.٨٠%) وبانحراف معياري (١.٠٣)، ويبين

المتوسط الحسابي درجة متوسطة من تحديد الصلاحيات والمسؤوليات وكما ذكر سابقاً أن هناك تدخل في صلاحيات ومسؤوليات الممرض في العمل من قبل رئيس القسم أو من قبل الطبيب.

#### خامساً: مجال بيئة العمل المادية:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال بيئة العمل والجدول (٤-٧) - (٧) يبين ذلك.

#### جدول (٤-٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ضغوط العمل للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال بيئة العمل مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	المستوى	الرتبة
٤	مستوى التهوية في القسم الذي أعمل به مناسب	٣.٨٣	١.١٥	٧٦.٦٠	مرتفع	١
٦	الأدوات الموجودة في القسم بحالة ممتازة	٣.٧٦	١.٠٩	٧٥.٢٠	مرتفع	٢
٥	عدد الممرضين داخل القسم مناسب	٣.٤٦	١.٠٦	٦٩.٢٠	متوسط	٣
٢	يوجد سهولة في الانتقال بين أقسام المستشفى	٣.٤٢	٠.٩٢	٦٨.٤٠	متوسط	٤
٣	لا يزدحم القسم بالمرضى والزوار	٣.٣٦	١.٠١	٦٧.٢٠	متوسط	٥
١	مبنى المستشفى مريح ومناسب لطبيعة العمل	٣.١٨	١.٢٣	٦٣.٦٠	متوسط	٦
	بيئة العمل	٣.٥			متوسط	

يلاحظ من الجدول (٤-٧) أن مستوى ضغوط العمل للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال بيئة العمل كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣.٥٠)، وجاء مستوى فقرات المجال بين متوسط ومرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣.٨٣ - ٣.١٨)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (٤) وهي "مستوى التهوية في القسم الذي أعمل به مناسب" بمتوسط حسابي (٣.٨٣) وبأهمية نسبية (٧٦.٦٠%) وانحراف معياري (١.١٥)، حيث يبين المتوسط الحسابي درجة مرتفعة وهذا يؤكد أن مستوى التهوية جيد وكافي في الأقسام التي يعمل بها الممرضون.

وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (١) وهي "مبنى المستشفى مريح ومناسب لطبيعة العمل" بمتوسط حسابي (٣.١٨) بأهمية نسبية (٦٣.٦٠%) وبانحراف معياري (١.٢٣)، ويبين ذلك أن بعض المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تعاني من قدم عمر البناء وعدم مناسبة الأقسام فيها لراحة الموظف في أدائه لعمله مما يستوجب من وزارة الصحة ضرورة عمل صيانة لمباني تلك المستشفيات لما له من أثر ايجابي على صحة الموظف وبالتالي تحسين أدائه وتحسين جودة الخدمة المقدمة للمريض.

#### سادساً: مجال التعامل مع الزملاء:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال التعامل مع الزملاء والجدول (٤-٨) يبين ذلك.

#### جدول (٤-٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ضغوط العمل للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال التعامل مع الزملاء مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	المستوى	الرتبة
١	أتواصل مع زملائي وأعمل معهم بروح الفريق	٣.٨٥	٠.٩٢	٧٧.٠٠	مرتفع	١
٢	أناقش مع زملائي عن بعض القضايا التي تخص العمل	٣.٧٦	٠.٨٨	٧٥.٢٠	مرتفع	٢
٥	يسود جو من الود والتعاون مع زملائي في العمل	٣.٧٦	٠.٩٢	٧٥.٢٠	مرتفع	٣
٣	لا أعاني من تداخل الاختصاصات مع زملائي	٣.٦٧	٠.٨٨	٧٣.٤٠	متوسط	٤
٤	يساعدني زملائي في إتمام عملي على أكمل وجه	٣.٦٥	٠.٩٢	٧٣.٠٠	متوسط	٥
	التعامل مع الزملاء	٣.٧٤			مرتفع	

يلاحظ من الجدول (٤-٨) أن مستوى ضغوط العمل للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال التعامل مع الزملاء كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣.٧٤)، وجاء مستوى فقرات المجال بين متوسط ومرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣.٨٥ - ٣.٦٥)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (١) وهي "أتواصل مع زملائي وأعمل معهم بروح الفريق" بمتوسط حسابي (٣.٨٥) و بأهمية نسبية (٧٧.٠%) وبانحراف معياري (٠.٩٢)، ويبين ذلك طبيعة روح الفريق التي يعمل بها الممرضون، حيث

أن طبيعة عملهم ضمن فريق مكون من تمريض وأطباء وفنيي أشعة وغيرها من الكوادر الطبية في المستشفيات جميعهم يعملون معاً لأجل مصلحة المريض ولأجل تقديم أفضل ما لديهم من الخدمات الطبية.

وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (٤) وهي "يساعدني زملائي في إتمام عملي على أكمل وجه" بمتوسط حسابي (٣.٦٥) بأهمية نسبية (٧٣.٠%) وبانحراف معياري (٠.٩٢)، ويبين ذلك أن وقوع الممرضين تحت الضغط في العمل يجعلهم في بعض الأحيان غير قادرين على مساعدة زملائهم بسبب وقوعهم جميعاً تحت ضغط العمل في ظل نقص الكوادر الحاصل في المستشفيات .

#### سابعاً: مجال التعامل مع الجمهور:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال التعامل مع الجمهور والجدول (٩-٤) يبين ذلك.

#### جدول (٩-٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ضغوط العمل للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال التعامل مع الجمهور مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	المستوى	الرتبة
١	لا يوجد ازدحام أمام مكتب التمريض	٣.٤٦	١.٢٥	٦٩.٢٠	متوسط	١
٢	عدد الزوار داخل المستشفى مناسب	٣.٢٦	١.٠٩	٦٥.٢٠	متوسط	٢
٣	لا يتدخل الزوار في شؤون مرضاهم	٣.١٣	١.٢٣	٦٢.٦٠	متوسط	٣
٤	لا أشعر بالضيق لأنني أتعامل يومياً مع عدد كبير من الأشخاص	٣.١٢	١.٢٤	٦٢.٤٠	متوسط	٤
	التعامل مع الجمهور	٣.٢٤			متوسط	

يلاحظ من الجدول (٩-٤) أن مستوى ضغوط العمل للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال التعامل مع الجمهور كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣.٢٤)، وجاء مستوى فقرات المجال متوسط، إذ تراوحت المتوسطات

الحسابية بين (٣.٤٦ - ٣.١٢)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (١) وهي "لا يوجد ازدحام أمام مكتب التمريض" بمتوسط حسابي (٣.٤٦) وبأهمية نسبية (٦٩.٢٠%) وبانحراف معياري (١.٢٥)، ويبين المتوسط الحسابي درجة متوسطة وذلك أن المرضى يعانون من كثرة عدد المراجعين والمرضى وذويهم وتجمعهم عند مكتب التمريض في القسم سواء كانوا يريدون خدمات طبية، أو ذوي المرضى ممن يريدون معرفة الوضع الصحي لمريضهم ونتائج فحوصاته، وهذا يجعل الممرض عرضة للضغط وبالتالي يؤثر سلباً على أدائه.

وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (٤) وهي "لا أشعر بالضيق لأنني أتعامل يومياً مع عدد كبير من الأشخاص" بمتوسط حسابي (٣.١٢) بأهمية نسبية (٦٢.٤٠%) وبانحراف معياري (١.٢٤)، ويفسر ذلك أن الممرض يتعامل خلال فترة عمله مع عدد كبير من المرضى والمراجعين والأطباء قد يجعله عرضة للتوتر.

#### ثامناً: مجال العنف المجتمعي:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال العنف والجدول (٤-١٠) يبين ذلك.

#### جدول (٤-١٠)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ضغوط العمل للمرضى العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال العنف مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	المستوى	الرتبة
١	لا أشعر بانتقادات وإساءات من جانب المراجعين وأقاربهم	٢.٤٤	١.٠٩	٤٨.٨٠	متوسط	١
٣	أشعر بأن المجتمع يقدر عملي يحترمه	٢.٤١	١.١٥	٤٨.٢٠	متوسط	٢
٢	لا أشعر بالخوف من أن يعتدي علي من جانب أفراد المجتمع	٢.٤٠	١.١٤	٤٨.٠٠	متوسط	٣
	العنف	٢.٤٢			متوسط	

يلاحظ من الجدول (٤-١٠) أن مستوى ضغوط العمل للمرضى العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال العنف كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٢.٤٢)، وجاء مستوى فقرات المجال متوسط، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٢.٤٠ - ٢.٤٤)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (١) وهي "لا أشعر بانتقادات وإساءات من

جانب المراجعين وأقاربهم" بمتوسط حسابي (٢.٤٤) وبأهمية نسبية (٤٨.٨٠%) وبانحراف معياري (١.٠٩)، ويفسر ذلك كثرة المراجعين وذوي المرضى واحتكاك الممرضين مع هذا العدد الكبير قد يجعلهم عرضة للتوتر وحصول بعض المشكلات نتيجة لذلك.

وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (٢) وهي "لا أشعر بالخوف من أن يُعتدى علي من جانب أفراد المجتمع" بمتوسط حسابي (٢.٤٠) وأهمية نسبية (٤٨.٠%) وبانحراف معياري (١.١٤)، ويفسر ذلك خوف الممرضين من حالات العنف المجتمعي ضدهم في أماكن عملهم ويثبت ذلك وجود عدد من حالات الاعتداء على الكوادر الطبية من أطباء وممرضين في المستشفيات، وهذا يؤكد دور إدارة المستشفيات وإدارة التمريض في إيجاد اللوائح لحماية الكوادر الطبية في أماكن عملهم، وضرورة تدريب الكوادر الطبية على التعامل مع حالات العنف التي قد تحصل لهم أثناء العمل.

- السؤال الثاني: ما مستوى الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن؟

للإجابة على هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن من وجهة نظر رؤسائهم للتعرف على مستوى الأداء لكل مجال من مجالات الأداء والأداء ككل والجدول (٤-١١) أدناه يوضح ذلك.

#### جدول (٤-١١)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	المستوى	الرتبة
١	جودة الأداء	٣.٦١	٠.٨٧	٧٢.٢٨	متوسط	١
٢	حجم الأداء	٣.٦٠	٠.٨٤	٧٢.١٠	متوسط	٢
٣	دقة الأداء	٣.٥٣	٠.٩٦	٧٠.٥٨	متوسط	٣
٤	سرعة الأداء	٣.٢٨	١.٠٥	٦٥.٥١	متوسط	٤
	الأداء	٣.٥١			متوسط	



يلاحظ من الجدول (٤-١١) أن الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن كان متوسط، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣.٥١)، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣.٦١-٣.٢٨)، وجاء في الرتبة الأولى مجال جودة الأداء بمتوسط حسابي (٣.٦١) وأهمية نسبية (٧٢.٢٨%) وبانحراف معياري (٠.٨٧)، وفي المرتبة الأخيرة جاء مجال سرعة الأداء بمتوسط حسابي (٣.٢٨) بأهمية نسبية (٦٥.٥١%) وبانحراف معياري (١.٠٥)، حيث تدل هذه القيم إلى أن أداء المرضين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن كان متوسطاً وجيداً بالرغم من الضغوط التي يتعرضون لها وهذا يؤكد وجود الكفاءات البشرية المؤهلة لتقديم أفضل الخدمات الطبية.

وقد تم تحليل الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن وفقاً لمجالاته وذلك على النحو التالي:

#### أولاً: مجال جودة الأداء:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال جودة الأداء والجدول (٤-١٢) يبين ذلك.

#### جدول (٤-١٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال جودة الأداء مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	المستوى	الرتبة
١	يتم انجاز العمل حسب مطابقته للمواصفات الرسمية	٣.٨٨	١.٠٨	٧٧.٥٦	مرتفع	١
٣	توجد في المستشفى متابعة للتأكد من جودة الأداء	٣.٧٧	١.٠٢	٧٥.٤٥	مرتفع	٢
٤	يتم انجاز الأعمال وفقاً للتعليمات المعتمدة	٣.٥٨	١.٠١	٧١.٥٤	متوسط	٣
٢	متطلبات الأداء متوفرة مما يزيد من فاعلية الأداء	٣.٥٥	٠.٩٧	٧١.٠٣	متوسط	٤
٥	يساهم العاملون في التجديد والتطوير بشكل مستمر	٣.٥٤	١.٠٨	٧٠.٨٣	متوسط	٥
٦	عدد الشكاوي حول أداء العاملين قليلة	٣.٣٦	١.٢٨	٦٧.٢٤	متوسط	٦
	جودة الأداء	٣.٦١			متوسط	

يلاحظ من الجدول (٤-١٢) أن مستوى الأداء الوظيفي للمرضيين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال جودة الأداء كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣.٦١)، وجاء مستوى فقرات المجال بين متوسط ومرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣.٨٨ - ٣.٣٦)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (١) وهي "يتم إنجاز العمل حسب مطابقته للمواصفات الرسمية" بمتوسط حسابي (٣.٨٨) وبأهمية نسبية (٧٧.٥٦%) وبانحراف معياري (١.٠٨)، حيث يبين المتوسط الحسابي درجة مرتفعة، وذلك أن هناك التزام كبير من قبل المرضيين بأداء العمل حسب المواصفات الرسمية للمستشفيات وحسب المعايير الرسمية المعتمدة في وزارة الصحة الأردنية بما يضمن تقديم أفضل الخدمات الطبية.

وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (٦) وهي "عدد الشكاوي حول أداء العاملين قليلة" بمتوسط حسابي (٣.٣٦) بأهمية نسبية (٦٧.٢٤%) وبأعلى قيمة انحراف معياري (١.٢٨)، حيث يعكس المتوسط الحسابي درجة متوسطة وذلك أنه على الرغم من وقوع الكوادر التمريضية تحت الضغط في العمل إلا أن عدد الشكاوي حول أدائهم قليلة وذلك لتمتعهم بالكفاءة والقدرة اللازمة لتأدية عملهم على أكمل وجه.

#### ثانياً: مجال حجم الأداء:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال حجم الأداء والجدول (٤-١٣) -٤- يبين ذلك.

#### جدول (٤-١٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الأداء الوظيفي للمرضيين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال حجم الأداء مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	المستوى	الرتبة
٢	يتحمل العاملین مسؤولیة أداء عملهم	٣.٧٤	١.٠٣	٧٤.٧٤	مرتفع	١
١	حجم العمل الموكل للعاملین يتناسب مع قدراتهم ومهاراتهم	٣.٦٤	١.٠٦	٧٢.٧٦	متوسط	٢
٤	يتم التخطيط للعمل قبل أدائه	٣.٦١	١.٠٣	٧٢.٢٤	متوسط	٣
٣	يعمل المستشفى على إدخال التكنولوجيا لزيادة حجم الأداء	٣.٤٣	١.١٨	٦٨.٦٥	متوسط	٤
	حجم الأداء	٣.٦٠			متوسط	

يلاحظ من الجدول (٤-١٣) أن مستوى الأداء الوظيفي للمرضيين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال حجم الأداء كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣.٦٠)، وجاء مستوى فقرات المجال بين متوسط ومرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣.٧٤-٣.٤٣)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (٢) وهي "يتحمل العاملون مسؤولية أداء عملهم" بمتوسط حسابي (٣.٧٤) وبأهمية نسبية (٧٤.٧٤%) وبانحراف معياري (١.٠٣)، حيث يبين المتوسط درجة مرتفعة، وهذا يؤكد تحمل المرضيين لمسؤولية أدائهم لعملهم وتمتعهم بالكفاءة والمهارة اللازمة لتأدية العمل.

وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (٣) وهي "يعمل المستشفى على إدخال التكنولوجيا لزيادة حجم الأداء" بمتوسط حسابي (٣.٤٣) بأهمية نسبية (٦٨.٦٥%) وبانحراف معياري (١.١٨)، وهذا يفسر كون مستشفيات وزارة الصحة الأردنية تعاني من نقص في التكنولوجيا اللازمة لتسهيل إجراءات العمل في المستشفيات وزيادة حجم الأداء وهنا لا بد من الإشارة إلى أهمية دور وزارة الصحة الأردنية في تزويد المستشفيات التابعة لها بوسائل التكنولوجيا اللازمة وأجهزة الحاسب الآلي والأنظمة الإلكترونية لتأدية العمل بسهولة وزيادة حجم الأداء.

#### ثالثاً: مجال دقة الأداء:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال دقة الأداء والجدول (٤-١٤) -١٤ يبين ذلك.

#### جدول (٤-١٤)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الأداء الوظيفي للمرضيين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال دقة الأداء مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	المستوى	الرتبة
١	تتسم إجراءات العمل بالمرونة والبعد عن الروتين	٣.٧٦	١.١٢	٧٥.١٩	مرتفع	١
٣	يتمتع العاملون بالقدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن أدائهم لعملهم	٣.٤٤	١.١٩	٦٨.٨٥	متوسط	٢
٢	يتميز أداء العاملين بحده الأدنى من الأخطاء	٣.٣٨	٠.٩٨	٦٧.٦٩	متوسط	٣
	دقة الأداء	٣.٥٣			متوسط	

يلاحظ من الجدول (٤-١٤) أن مستوى الأداء الوظيفي للمرضيين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال دقة الأداء كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣.٥٣)، وجاء مستوى فقرات المجال بين متوسط ومرتفع، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣.٧٦ - ٣.٤٤)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (١) وهي "تتسم إجراءات العمل بالمرونة والبعد عن الروتين" بمتوسط حسابي (٣.٧٦) وبأهمية نسبية (٧٥.١٩%) وانحراف معياري (١.١٢)، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (٢) وهي "يتميز أداء العاملين بحده الأدنى من الأخطاء" بمتوسط حسابي (٣.٣٨) بأهمية نسبية (٦٧.٦٩%) وبأقل انحراف معياري (٠.٩٨).

وتشير هذه النتيجة إلى وجود روتين ومرونة في العمل بدرجة مرتفعة مما يعني بأن الروتين والمرونة يساهمان بدرجة كبيرة في معرفة تفاصيل العمل المختلفة وبالتالي قلة الوقوع في الأخطاء مدعماً بقدرة الموظف على تصحيح الأخطاء ما نتج عنه درجة متوسطة للمتوسط الحسابي لمجال دقة الأداء.

رابعاً: مجال سرعة الأداء:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لمجال سرعة الأداء والجدول (٤-١٥) يبين ذلك.

#### جدول (٤-١٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الأداء الوظيفي للمرضيين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال سرعة الأداء مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	المستوى	الرتبة
١	يتم إنجاز العمل المطلوب في مواعيد محددة	٣.٦٣	١.٢٣	٧٢.٦٣	متوسط	١
٣	تصميم الهيكل التنظيمي للمستشفى يعمل على الاستجابة بسرعة لإنجاز العمل	٣.٢٨	١.٢٦	٦٥.٥٨	متوسط	٢
٢	يحدد المستشفى الأوقات المناسبة للعمل بما ينسجم مع سرعة إنجاز الأعمال	٣.٢٧	١.٢٣	٦٥.٤٥	متوسط	٣
	سرعة الأداء	٣.٣٩			متوسط	

يلاحظ من الجدول (٤-١٥) أن مستوى الأداء الوظيفي للمرضيين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن في مجال سرعة الأداء كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (٣.٣٩)، وجاء مستوى فقرات المجال متوسط، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (٣.٦٣-٣.٨٢)، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (١) وهي "يتم إنجاز العمل المطلوب في مواعيده المحددة" بمتوسط حسابي (٣.٦٣) وبأهمية نسبية (٧٢.٦٣%) وانحراف معياري (١.٢٣)، حيث يبين المتوسط الحسابي درجة متوسطة تشير إلى أن الممرضون مدركون لحجم العمل المطلوب منهم وبالتالي فهم يقدرّون الوقت اللازم لإنجاز الأعمال المطلوبة.

وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (٢) وهي "يحدد المستشفى الأوقات المناسبة للعمل بما ينسجم مع سرعة إنجاز الأعمال" بمتوسط حسابي (٣.٢٧) بأهمية نسبية (٦٥.٤٥%) وانحراف معياري (١.٢٣)، وهذا يدل على أن المستشفيات تحدد أوقات العمل للمرضيين لتأدية أعمالهم التمريضية في تقديم الخدمات الطبية.

٤ - ٣: تطبيق الأساليب الإحصائية لاختبار الفرضيات:  
- الاختبارات القبليّة:

قبل البدء باستخدام الانحدار الخطي لاختبار فرضيات الدراسة قامت الباحثة بالتأكد من الشروط الواجب توافرها في بيانات المتغيرات المستقلة والتي يتطلبها تطبيق تحليل الانحدار المتعدد وذلك كم هو موضح فيما يلي:

١- اختبار مدى اعتدالية البيانات:

الجدول (٤-١٦)

نتائج اختبار مدى اعتدالية بيانات مجالات ضغوط العمل

المتغير	معامل الالتواء
عبء العمل	-٠.٦٧
ساعات العمل	-٠.١٢
صراع الدور	-٠.٧٤
غموض الدور	-٠.٧٢
بيئة العمل	-٠.٥٨
التعامل مع الزملاء	-٠.٩٤
التعامل مع الجمهور	-٠.٤٣
العنف	٠.٤٧
الضغوط	-٠.٣٧

من خلال بيانات الجدول (٤-١٦) يتبين أن قيم معاملات الالتواء قد انحصرت بين (-٠.١٢ إلى -٠.٩٤) وتعتبر جميع هذه القيم قريبة من التوزيع الطبيعي الذي يقبل قيم معاملات الالتواء بحيث تكون محصورة بين (- ١ إلى + ١) كما تشير قيم مستوى دلالة اختبار كولمجروف - سميرنوف والتي كانت جميعها اكبر من (٠.٠٥) إلى قبول فرضية اعتدالية توزيع بيانات مجالات ضغوط العمل واقتربها بالتوزيع الطبيعي وهو شرط أساسي لتطبيق اختبار تحليل الانحدار الخطي.

## ٢- لاختبار قوة النموذج:

لاختبار قوة النموذج تم استعمال جملة من الاختبارات وهي:

### ١- اختبار استقلالية المتغيرات المستقلة:

تم حساب مصفوفة الارتباط بيرسون (Person) لمعرفة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والجدول (١٧-٤) يوضح نتائج معاملات الارتباط بين المتغيرات كالاتي:

### الجدول (١٧-٤)

#### مصفوفة الارتباط بين مجالات الضغوط المهنية

العنف	التعامل مع الجمهور	التعامل مع الزملاء	بيئة العمل	غموض الدور	صراع الدور	ساعات العمل	عبء العمل	الارتباط / الدلالة	
								الارتباط	عبء العمل
							١	الدلالة	
							٠.٤٢٥	الارتباط	ساعات العمل
						١	٠.٠٠٠	الدلالة	
						٠.٣٦١	٠.٥٤٨	الارتباط	صراع الدور
					١	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	الدلالة	
					٠.٦٤٧	٠.٣٥٤	٠.٤٧٤	الارتباط	غموض الدور
				١	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	الدلالة	
				٠.٥١٧	٠.٥٣١	٠.٤٢١	٠.٥٥٨	الارتباط	بيئة العمل
			١	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	الدلالة	
			٠.٥٤٠	٠.٥٣٦	٠.٤٨٥	٠.٣٠١	٠.٤٧٨	الارتباط	التعامل مع الزملاء
		١	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	الدلالة	
		٠.٤٧٥	٠.٤٢٤	٠.٤٤٨	٠.٤٥٣	٠.٤٢٩	٠.٥٧٤	الارتباط	التعامل مع الجمهور
	١	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	الدلالة	
	٠.٥٧٢	٠.٣٦٢	٠.٥٠٨	٠.٣٦٩	٠.٤٠١	٠.٤٦٨	٠.٤٨٣	الارتباط	العنف
١	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	الدلالة	

تشير قيم معاملات الارتباط في الجدول (١٧-٤) بين مجالات الضغوط المهنية إلى وجود ارتباط بدرجة متوسطة بين هذه المجالات حيث كانت تراوحت قيم هذه الارتباطات بين (٠.٣٠١) و(٠.٥٧٤) وتشير هذه القيم إلى درجة ارتباط مقبولة بين مجالات ضغوط العمل.

تبين نتائج الارتباط بين مجالات ضغوط العمل أن هنالك ارتباط دال إحصائياً عند مستوى (٠.٠٥) وان أقوى هذه الارتباطات كان بين التعامل مع الجمهور وعبء العمل كما ترى الباحثة أن أعلى قيمة للارتباط في الجدول تصنف على أنها بدرجة متوسطة مما يشير إلى أن الارتباط بين مجالات ضغوط العمل تعتبر ضعيفة بشكل عام.

## ٢- اختبار الارتباط الخطي (Multi coo-linearity):

تم استخدام اختبار الارتباط الخطي المتعدد (Multi coo-linearity) بين مجالات ضغوط العمل بهدف التأكد من عدم وجود هذه المشكلة - الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة - مجالات ضغوط العمل - وفيما يلي نتائج هذه الاختبار:

### الجدول (١٨-٤)

نتائج اختبار الارتباط الخطي المتعدد بين مجالات ضغوط العمل باستخدام معامل تضخم التباين

(VIF) والتباين المسموح به (Tolerance)

التباين المسموح به (Tolerance)	معامل تضخم التباين (VIF)	مجالات ضغوط العمل
٠.٥٢	١.٩٢	عبء العمل
٠.٧٠	١.٤٢	ساعات العمل
٠.٤٨	٢.٠٧	صراع الدور
٠.٥٠	٢.٠١	غموض الدور
٠.٣٩	٢.٥٨	بيئة العمل
٠.٥٩	١.٦٩	التعامل مع الزملاء
٠.٤٠	٢.٥٣	التعامل مع الجمهور
٠.٥٩	١.٧٠	العنف

يبين الجدول (١٨-٤) أن قيم معامل تضخم التباين قد تراوحت بين (١.٤٢ - ٢.٥٨) وتعتبر هذه القيم مناسبة وتشير إلى عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي بين مجالات ضغوط العمل وذلك لأن جميع هذه القيم كانت اقل من (١٠%) كذلك يلاحظ أن قيم التباين المسموح به قد تراوحت بين (٠.٣٩ - ٠.٧٠) وجميع هذه القيم تعتبر اكبر من (٠.١٠) مما يساعد في الاستنتاج بعدم وجود مشكلة الارتباط الخطي المتعدد بين مجالات ضغوط العمل حيث يجب عدم تجاوز هذه المشكلة بهدف التحقق من عشوائية قيم بواقي المتغيرات المستقلة.



#### ٤ - ٤ : اختبار الفرضيات:

قبل البدء باستخدام تحليل الانحدار الخطي لاختبار الفرضيات قامت الباحثة بالتأكد من تحقيق بيانات المتغيرات المستقلة لشروط تطبيق الانحدار مثل اختبار التوزيع الطبيعي واختبار قيم الارتباط بين مجالات ضغوط العمل، إضافة إلى التأكد من عدم وجود مشكلة الارتباط الخطي وقد دلت نتائج هذه الاختبارات إلى إمكانية تطبيق تحليل الانحدار الخطي حيث استخدمت طريقة (Enter) في استخراج النتائج.

#### ١. نتائج معاملات الارتباط لنموذج الانحدار المتعدد:

#### الجدول (٤-١٩)

#### ملخص نموذج (Model Summary)

رقم النموذج	r	R <sup>٢</sup>	Adjusted R <sup>٢</sup>	Std error
١	٠.٦٧٩	٠.٤٦١	٠.٤٤٦	٠.٥٩٤

يبين الجدول (٤-١٩) أن قيمة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للمرضيين قد بلغت (٠.٦٧٩) وهي قيمة منخفضة لكنها تشير إلى علاقة ايجابية طردية ويلاحظ أن قيمة معامل التحديد (R<sup>٢</sup>) قد بلغت (٤٦.١ %) وهي تشير إلى أن ضغوط العمل تفسر من التغير أو التباين الحاصل في الأداء الوظيفي للمرضيين بقيمة النسبة المذكورة كما يمكن استخدام قيمة (R<sup>٢</sup>) المعدلة والتي تؤخذ بالحسبان عدد المتغيرات المستقلة لتصبح نسبة معامل التحديد المعدلة (٤٤.٦ %) وتعتبر القيمة المتبقية من أي من النسبتين تعود أو ترتبط بعوامل أخرى قد تؤثر في أداء الوظيفي للمرضيين.

#### ٢. اختبار دلالة نموذج الانحدار:

يبين الجدول التالي نتائج تحليل التباين ANOVA لاختبار دلالة نموذج الانحدار.

#### جدول (٤-٢٠)

#### نتائج تحليل التباين

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلالة
الانحدار	٩١.٤٣	٨	١١.٤٣	٣٢.٣٣	٠.٠٠٠
البواقي	١٠٧.١٠	٣٠٣	٠.٣٥		
الكلية	١٩٨.٥٢	٣١١			

يوضح الجدول (٤-٢٠) تحليل التباين الذي يهدف إلى التعرف على القوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائي (F) وتم صياغة فرضياته كآتي:

- الفرضية الصفرية: نموذج الانحدار المتعدد غير معنوي عند المستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  (لا يوجد تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع).

- الفرضية البديلة: نموذج الانحدار المتعدد معنوي عند المستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  (يوجد تأثير للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع).

يبين الجدول (٤-٢١) أن قيمة (F) المحسوبة قد بلغت (٣٢.٣٣) وهي قيمة دالة إحصائياً لأن قيمة مستوى الدلالة المرافقة قد بلغت (٠.٠٠٠٠) وهي أقل من (٠.٠٠٥) مما يعني رفض فرضية الدراسة الصفرية والتي تشير إلى عدم وجود اثر لضغوط العمل في الأداء الوظيفي للممرضين وبالتالي الاستنتاج بقبول الفرضية البديلة والتي تشير إلى أنه يوجد على الأقل مجال واحد من مجالات ضغوط العمل يؤثر في الأداء الوظيفي للممرضين حيث يمكن الاعتماد على قيم الإحصائي (t) في تحديد مجالات ضغوط العمل المؤثرة في الأداء الوظيفي للممرضين حيث يبين الجدول التالي نتائج اختبار (t) للمعاملات الخاصة بنموذج الانحدار.

### ٣. اختبار دلالة معاملات معادلة الانحدار المتعدد:

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

جدول (٤-٢١)

جدول معاملات الانحدار الخطي المتعدد لمجالات ضغوط العمل ( Coefficient )

Sig (t)	t	standardized coefficient	Unstandardized coefficients		المتغيرات المستقلة / المعاملات
		$\beta$	Std. error	$\beta$	
٠.٠٠٠٠	٥.٢١		٠.٢١	١.١٢	الحد الثابت (من المجالات)
٠.٠٧٩٥	٠.٢٦	٠.٠٢	٠.٠٦	٠.٠٢	عبء العمل
٠.٠٠٣٦	٢.١١	٠.١١	٠.٠٤	٠.٠٩	ساعات العمل
٠.٠٩٢٣	٠.١٠-	٠.٠١-	٠.٠٦	٠.٠١-	صراع الدور
٠.٠٠٥٤	١.٩٣	٠.١٢	٠.٠٦	٠.١٢	غموض الدور
٠.٠٠٠٠	٣.٨٠	٠.٢٦	٠.٠٧	٠.٢٥	بيئة العمل
٠.٠٨١٧	٠.٢٣-	٠.٠١-	٠.٠٦	٠.٠١-	التعامل مع الزملاء
٠.٠٠٠٠	٤.٧٥	٠.٣٢	٠.٠٥	٠.٢٤	التعامل مع الجمهور
٠.٠٥٦٩	٠.٥٧	٠.٠٣	٠.٠٤	٠.٠٢	العنف
٠.٠٠٠٠	١٤.٧١	٠.٦٤	٠.٠٦	٠.٨١	الدرجة الكلية لضغوط العمل

الحد الثابت لضغوط العمل من الدرجة الكلية للضغوط = ٠.٨٢٥

تشير بيانات الجدول (٤-٢١) إلى:

اختبار (t) المستخدم في اختبار فرضية تقاطع خط الانحدار (الحد الثابت) والتي تشير إلى أن خط الانحدار يمر بنقطة الأصل أم يقطع محور الصادات عند نقطة معينة (الحد الثابت) حيث يتبين من خلال قيمة مستوى الدلالة البالغة (٠.٠٠٠٠) رفض الفرضية الصفرية والتي تشير إلى أن قيمة الحد الثابت لا تساوي صفراً وعليه فإن خط الانحدار لا يمر بنقطة الأصل ولذلك فإن هنالك عوامل (مجالات) للضغوط تؤثر في المتغير التابع وهو الأداء ومن هنا يتم الاستنتاج بأهمية مجالات ضغوط العمل في إيجاد نموذج (معادلة للتنبؤ بـقيم الأداء الوظيفي للمرضيين).

وعليه يمكن اختبار الفرضيات المرتبطة بموضوع الدراسة على النحو الآتي:

١. اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

H: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمصادر ضغوط العمل المتمثلة بـ(صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، بيئة العمل، ساعات العمل، التعامل مع

الزملاء، التعامل مع الجمهور، العنف) على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

$H_a$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمصادر ضغوط العمل المتمثلة بـ (صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، بيئة العمل، ساعات العمل، التعامل مع الزملاء، التعامل مع الجمهور، العنف) على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

يتبين من الجدول (٤-٢٢) أن قيمة (t) المحسوبة لضغوط العمل والبالغة (٣٢.٣٣) بمستوى دلالة (٠.٠٠٠) وجود تأثير لهذه المجالات في الأداء الوظيفي للممرضين وذلك لأن قيمة مستوى الدلالة المحسوب كان اقل من (٠.٠٥) مما يعني رفض الفرضية الرئيسية الصفرية وبالتالي قبول الفرضية البديلة التي تشير إلى وجود هذا التأثير.

#### • اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

$H_{a1}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لصراع الدور على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

$H_{a1}$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لصراع الدور على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

يبين الجدول السابق أن قيمة (t) المحسوبة قد بلغت (-٠.١٠) بمستوى دلالة (٠.٩٢٣) وعند مقارنة قيمة مستوى الدلالة بالقيمة (٠.٠٥) يتبين أن مستوى الدلالة المحسوب كان أكبر من (٠.٠٥) مما يشير إلى قبول فرضية الدراسة الفرعية الصفرية الأولى وبالتالي الاستنتاج بعدم وجود أثر لصراع الدور على الأداء الوظيفي للممرضين كما يبين الجدول أن قيمة المعامل ( $\beta$ ) قد بلغ (-٠.٠١) وهي قيمة تبين مقدار الزيادة في أداء العاملين عندما تزداد قيمة صراع الدور بوحدة واحدة.

#### • اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

$H_{a2}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لغموض الدور على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

$H_{a2}$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لغموض الدور على الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

يبين الجدول السابق أن قيمة (t) المحسوبة قد بلغت (1.93) بمستوى دلالة (0.05) وعند مقارنة قيمة مستوى الدلالة بالقيمة (0.05) يتبين أن مستوى الدلالة المحسوب كان أكبر من (0.05) مما يشير إلى قبول فرضية الدراسة الفرعية الصفرية الثانية وبالتالي الاستنتاج بعدم وجود اثر لغموض الدور على الأداء الوظيفي للمرضين كما يبين الجدول أن قيمة المعامل ( $\beta$ ) قد بلغ (0.12) وهي قيمة تبين مقدار الزيادة في أداء العاملين عندما تزداد قيمة صراع الدور بوحدة واحدة.

#### • اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

$H_{a3}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لعبء العمل على الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

$H_{a3}$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لعبء العمل على الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

يبين الجدول السابق أن قيمة (t) المحسوبة قد بلغت (26) بمستوى دلالة (0.05) وعند مقارنة قيمة مستوى الدلالة بالقيمة (0.05) يتبين أن مستوى الدلالة المحسوب كان أكبر من 0.05 مما يشير إلى قبول فرضية الدراسة الفرعية الثالثة، وبالتالي الاستنتاج بعدم وجود اثر لعبء العمل على الأداء الوظيفي للمرضين كما يبين الجدول أن قيمة المعامل ( $\beta$ ) قد بلغ (0.02) وهي قيمة تبين مقدار الزيادة في أداء العاملين عندما تزداد قيمة صراع الدور بوحدة واحدة.

#### • اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

$H_{a4}$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبيئة العمل على الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

$H_{a4}$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبيئة العمل على الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

يبين الجدول السابق أن قيمة (t) المحسوبة قد بلغت (٣.٧٩) بمستوى دلالة (٠.٠٠٠٠) وعند مقارنة قيمة مستوى الدلالة بالقيمة (٠.٠٠٥) يتبين أن مستوى الدلالة المحسوب كان أكبر من (٠.٠٠٥) مما يشير إلى رفض فرضية الدراسة الفرعية الصفرية الرابعة وبالتالي الاستنتاج بوجود أثر لبيئة العمل على الأداء الوظيفي للمرضين كما يبين الجدول أن قيمة المعامل (β) قد بلغ (٠.٢٥) وهي قيمة تبين مقدار الزيادة في أداء العاملين عندما تزداد قيمة صراع الدور بوحدة واحدة.

#### • اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

H<sub>٥</sub>: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لساعات العمل على الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

H<sub>٥a</sub>: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لساعات العمل على الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

يبين الجدول السابق أن قيمة (t) المحسوبة قد بلغت (٢.١١) بمستوى دلالة (٠.٠٣٦) وعند مقارنة قيمة مستوى الدلالة بالقيمة (٠.٠٠٥) يتبين أن مستوى الدلالة المحسوب كان أكبر من (٠.٠٠٥) مما يشير إلى رفض فرضية الدراسة الفرعية الخامسة وبالتالي الاستنتاج بوجود أثر لساعات العمل على الأداء الوظيفي للمرضين كما يبين الجدول أن قيمة المعامل (β) قد بلغ (٠.٠٩) وهي قيمة تبين مقدار الزيادة في أداء العاملين عندما تزداد قيمة صراع الدور بوحدة واحدة.

#### • اختبار الفرضية الفرعية السادسة:

H<sub>٦</sub>: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) للتعامل مع الزملاء على الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

H<sub>٦a</sub>: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) للتعامل مع الزملاء على الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

يبين الجدول السابق أن قيمة (t) المحسوبة قد بلغت (٠.٢٣) بمستوى دلالة (٠.٨١٧) وعند مقارنة قيمة مستوى الدلالة بالقيمة (٠.٠٠٥) يتبين أن مستوى الدلالة المحسوب كان أكبر

من (0.05) مما يشير إلى قبول فرضية الدراسة الفرعية الصفرية السادسة وبالتالي الاستنتاج بعدم وجود اثر للتعامل مع الزملاء على الأداء الوظيفي للمرضين كما يبين الجدول أن قيمة المعامل  $(\beta)$  قد بلغ (-0.01) وهي قيمة تبين مقدار الزيادة في أداء العاملين عندما تزداد قيمة صراع الدور بوحدة واحدة.

• **الفرضية الفرعية السابعة:**

H.v: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  للتعامل مع الجمهور على الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

H.av: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  للتعامل مع الجمهور على الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

يبين الجدول السابق أن قيمة (t) المحسوبة قد بلغت (4.75) بمستوى دلالة (0.000) وعند مقارنة قيمة مستوى الدلالة بالقيمة (0.05) يتبين أن مستوى الدلالة المحسوب كان اقل من (0.05) مما يشير إلى رفض فرضية الدراسة الفرعية السابعة وبالتالي الاستنتاج بوجود اثر للتعامل مع الجمهور على الأداء الوظيفي للمرضين كما يبين الجدول أن قيمة المعامل  $(\beta)$  قد بلغ (0.24) وهي قيمة تبين مقدار الزيادة في أداء العاملين عندما تزداد قيمة صراع الدور بوحدة واحدة.

• **الفرضية الفرعية الثامنة:**

H.8: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  للعنف على الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

H.a8: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  للعنف على الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

يبين الجدول السابق أن قيمة (t) المحسوبة قد بلغت (0.57) بمستوى دلالة (0.569) وعند مقارنة قيمة مستوى الدلالة بالقيمة (0.05) يتبين أن مستوى الدلالة المحسوب كان اكبر من (0.05) مما يشير إلى قبول فرضية الدراسة الفرعية الثامنة وبالتالي الاستنتاج بعدم وجود اثر للعنف على الأداء الوظيفي للمرضين كما يبين الجدول أن قيمة المعامل  $(\beta)$  قد

بلغ (٠.٠٠٠٠٢) وهي قيمة تبين مقدار الزيادة في أداء العاملين عندما تزداد قيمة صراع الدور بوحدة واحدة.

## ٢. اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل تعزى للعوامل الديمغرافية والوظيفية المتمثلة بـ (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي) لدى الممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال.

### - متغير الجنس:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لاستجابات أفراد عينة الدراسة على ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير الجنس، والجدول (٤-٢٢) يبين النتائج.

### الجدول (٤-٢٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (t) للفروق بين متوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير الجنس

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
عبء العمل	ذكر	١٥٩	٣.٦٠	٠.٧٥	١.٥٣	٠.١٢٧
	أنثى	١٥٣	٣.٤٧	٠.٧٦		
ساعات العمل	ذكر	١٥٩	٣.٣٠	٠.٩٠	٣.٤١	٠.٠٠١
	أنثى	١٥٣	٢.٩٦	٠.٩٠		
صراع الدور	ذكر	١٥٩	٣.٧١	٠.٦٩	٣.١٤	٠.٠٠٢
	أنثى	١٥٣	٣.٤٤	٠.٨٤		
غموض الدور	ذكر	١٥٩	٣.٧٢	٠.٧٢	٣.٠٧	٠.٠٠٢
	أنثى	١٥٣	٣.٤٦	٠.٧٧		
بيئة العمل	ذكر	١٥٩	٣.٦٢	٠.٨٥	٢.٦٨	٠.٠٠٨
	أنثى	١٥٣	٣.٣٧	٠.٧٩		
التعامل مع الزملاء	ذكر	١٥٩	٣.٨٢	٠.٦٩	٢.١٨	٠.٠٣٠
	أنثى	١٥٣	٣.٦٥	٠.٧٤		
التعامل مع الجمهور	ذكر	١٥٩	٣.٣٨	١.٠٣	٢.٣٥	٠.٠١٩
	أنثى	١٥٣	٣.١٠	١.٠٧		



٠.١٧٠	١.٣٧	٠.٩٩	٢.٤٩	١٥٩	ذكر	العنف المجتمعي
		١.٠٥	٢.٣٤	١٥٣	أنثى	
٠.٠٠١	٣.٣٣	٠.٦٢	٣.٤٦	١٥٩	ذكر	الضغوط
		٠.٦٣	٣.٢٢	١٥٣	أنثى	

تشير النتائج في الجدول (٤-٢٢) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير الجنس، وذلك استناداً إلى قيمة (t) المحسوبة إذ بلغت (٣.٣٣)، وبمستوى دلالة (٠.٠٠١) للدرجة الكلية حيث تعد هذه القيمة دالة إحصائياً، كما بلغت قيمة (t) المحسوبة (٣.٤١) بمستوى دلالة (٠.٠٠١) لمجال ساعات العمل و(٣.٤١) بمستوى دلالة (٠.٠٠٢) لمجال ساعات العمل و(٣.١٤) بمستوى دلالة (٠.٠٠٢) لمجال صراع الدور و(٣.٠٧) بمستوى دلالة (٠.٠٠٢) لمجال غموض الدور و(٢.٦٨) بمستوى دلالة (٠.٠٠٨) لمجال بيئة العمل و(٢.١٨) بمستوى دلالة (٠.٠٣٠) لمجال التعامل مع الزملاء و(٢.٣٥) بمستوى دلالة (٠.٠١٩) لمجال التعامل مع الجمهور حيث تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لأن قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أقل من (٠.٠٥) باستثناء مجال عبء العمل حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (١.٥٣) وبمستوى دلالة (٠.١٢٧) و (١.٣٧) وبمستوى دلالة (٠.١٧٠) لمجال العنف حيث تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لأن قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أكبر من (٠.٠٥).

#### - متغير العمر:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لاستجابات أفراد عينة الدراسة على المجالات تبعاً لمتغير العمر، والجدول (٤-٢٣) يبين النتائج.

الجدول (٤-٢٣)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير العمر

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العدد	العمر	المجال
٣.٣٠	٠.٨٥	٤٠	أقل من ٢٥ سنة	عبء العمل
٣.٥٢	٠.٨٠	١٥٣	من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة	
٣.٥٩	٠.٦٤	٩٦	من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة	
٣.٨٦	٠.٦٤	٢٣	٤٥ سنة فأكثر	
٣.١٣	١.٠١	٤٠	أقل من ٢٥ سنة	ساعات العمل
٢.٩٨	٠.٩٠	١٥٣	من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة	
٣.٢٩	٠.٨٩	٩٦	من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة	
٣.٥١	٠.٧٠	٢٣	٤٥ سنة فأكثر	
٣.٥٧	٠.٦٣	٤٠	أقل من ٢٥ سنة	صراع الدور
٣.٥١	٠.٨٩	١٥٣	من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة	
٣.٦٤	٠.٦٥	٩٦	من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة	
٣.٧٩	٠.٧١	٢٣	٤٥ سنة فأكثر	
٣.٥٩	٠.٧٢	٤٠	أقل من ٢٥ سنة	غموض الدور
٣.٥٨	٠.٨٣	١٥٣	من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة	
٣.٥٨	٠.٦٨	٩٦	من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة	
٣.٨٢	٠.٥٨	٢٣	٤٥ سنة فأكثر	
٣.٣٨	٠.٨٢	٤٠	أقل من ٢٥ سنة	بيئة العمل
٣.٤٩	٠.٨٣	١٥٣	من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة	
٣.٥٢	٠.٨٤	٩٦	من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة	
٣.٧٠	٠.٨٠	٢٣	٤٥ سنة فأكثر	
٣.٧١	٠.٧٩	٤٠	أقل من ٢٥ سنة	التعامل مع الزملاء
٣.٧٠	٠.٧٤	١٥٣	من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة	
٣.٧٧	٠.٧١	٩٦	من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة	
٣.٩٠	٠.٤٩	٢٣	٤٥ سنة فأكثر	
٣.٠٥	١.١٢	٤٠	أقل من ٢٥ سنة	التعامل مع الجمهور
٣.٢١	١.٠٥	١٥٣	من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة	
٣.٣١	١.٠٧	٩٦	من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة	
٣.٤٧	١.٠١	٢٣	٤٥ سنة فأكثر	
٢.٧٠	١.٢٢	٤٠	أقل من ٢٥ سنة	العنف
٢.٢١	٠.٩٣	١٥٣	من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة	
٢.٤٩	٠.٩٩	٩٦	من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة	
٢.٩٧	١.٠٤	٢٣	٤٥ سنة فأكثر	
٣.٣٠	٠.٧٠	٤٠	أقل من ٢٥ سنة	الضغوط
٣.٢٨	٠.٦٥	١٥٣	من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة	
٣.٤٠	٠.٥٨	٩٦	من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة	
٣.٦٣	٠.٥٤	٢٣	٤٥ سنة فأكثر	

يلاحظ من الجدول (٤-٢٣) وجود فروق ظاهرية بين متوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير العمر، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA)، والجدول (٤-٢٤) يبين ذلك:

جدول (٤-٢٤)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير العمر

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f)	مستوى الدلالة
عبء العمل	بين المجموعات	٤.٩١	٣	١.٦٤	٢.٩٠	٠.٠٣٥
	داخل المجموعات	١٧٣.٩٤	٣٠.٨	٠.٥٦		
	الكلية	١٧٨.٨٤	٣١١			
ساعات العمل	بين المجموعات	٩.٥٨	٣	٣.١٩	٣.٩٤	٠.٠٠٩
	داخل المجموعات	٢٤٩.٧٨	٣٠.٨	٠.٨١		
	الكلية	٢٥٩.٣٥	٣١١			
صراع الدور	بين المجموعات	٢.١٦	٣	٠.٧٢	١.١٩	٠.٣١٣
	داخل المجموعات	١٨٥.٨٤	٣٠.٨	٠.٦٠		
	الكلية	١٨٨.٠٠	٣١١			
غموض الدور	بين المجموعات	١.٢٠	٣	٠.٤٠	٠.٧٠	٠.٥٥٣
	داخل المجموعات	١٧٦.٤١	٣٠.٨	٠.٥٧		
	الكلية	١٧٧.٦٢	٣١١			
بيئة العمل	بين المجموعات	١.٤٩	٣	٠.٥٠	٠.٧٢	٠.٥٣٩
	داخل المجموعات	٢١٢.٤٥	٣٠.٨	٠.٦٩		
	الكلية	٢١٣.٩٤	٣١١			
التعامل مع الزملاء	بين المجموعات	٠.٩١	٣	٠.٣٠	٠.٥٨	٠.٦٢٨
	داخل المجموعات	١٦٠.٤٢	٣٠.٨	٠.٥٢		
	الكلية	١٦١.٣٣	٣١١			
التعامل مع الجمهور	بين المجموعات	٣.٢٠	٣	١.٠٧	٠.٩٥	٠.٤١٧
	داخل المجموعات	٣٤٦.٨٣	٣٠.٨	١.١٣		
	الكلية	٣٥٠.٠٤	٣١١			
العنف	بين المجموعات	١٧.٢٩	٣	٥.٧٦	٥.٧٦	٠.٠٠١
	داخل المجموعات	٣٠٨.١٠	٣٠.٨	١.٠٠		
	الكلية	٣٢٥.٣٩	٣١١			
الضغوط	بين المجموعات	٢.٩١	٣	٠.٩٧	٢.٤٦	٠.٠٦٣
	داخل المجموعات	١٢١.٢٦	٣٠.٨	٠.٣٩		
	الكلية	١٢٤.١٧	٣١١			

تشير النتائج في الجدول (٤-٢٤) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير العمر، وذلك استناداً إلى قيمة (f) المحسوبة إذ بلغت (٢.٤٦)، وبمستوى دلالة (٠.٠٦٣) للدرجة الكلية حيث تعد هذه القيمة غير دالة إحصائياً لان مستوى الدلالة المحسوبة كان أكبر من (٠.٠٥)، كما بلغت قيمة (f) المحسوبة (١.١٩) بمستوى دلالة (٠.٣١٣) لمجال صراع الدور و(٠.٧٠) بمستوى دلالة (٠.٥٥٣) لمجال غموض الدور و(٠.٧٢) بمستوى دلالة (٠.٥٣٩) لمجال بيئة العمل و(٠.٥٨) بمستوى دلالة (٠.٦٢٨) لمجال التعامل مع الزملاء و(٠.٩٥) بمستوى دلالة (٠.٤١٧) لمجال التعامل مع الجمهور حيث تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لان قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أكبر من (٠.٠٥) باستثناء مجال عبء العمل حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (٢.٩٠) وبمستوى دلالة (٠.٠٣٥) و(٣.٩٤) وبمستوى دلالة (٠.٠٠٩) لمجال ساعات العمل، و(٥.٧٦) وبمستوى دلالة (٠.٠٠١) لمجال العنف، حيث تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لان قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أقل من (٠.٠٥).

#### جدول (٤-٢٥)

نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بهدف تحديد مصادر الفروق في مجالات عبء العمل وساعات العمل والعنف من حيث متغير العمر

المجال	المتوسط الحسابي	العمر	من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة	من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة	٤٥ سنة فأكثر
عبء العمل	٣.٣٠	أقل من ٢٥ سنة			*
	٣.٥٢	من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة			
	٣.٥٩	من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة			
	٣.٨٦	٤٥ سنة فأكثر			
ساعات العمل	٣.١٣	أقل من ٢٥ سنة			*
	٢.٩٨	من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة			
	٣.٢٩	من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة			
	٣.٥١	٤٥ سنة فأكثر			
العنف المجتمعي	٢.٧٠	أقل من ٢٥ سنة			*
	٢.٢١	من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة			

المجال	المتوسط الحسابي	العمر	من ٢٥ إلى أقل من ٣٥ سنة	من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة	٤٥ سنة فأكثر
		سنة			
	٢.٤٩	من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة			
	٢.٩٧	٤٥ سنة فأكثر			

### - متغير الحالة الاجتماعية:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لاستجابات أفراد عينة الدراسة على المجالات تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية، والجدول (٤-٢٦) يبين النتائج.

#### الجدول (٤-٢٦)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

المجال	الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
عبء العمل	متزوج	١٨١	٣.٤٢	٠.٧٦
	أعزب	١١١	٣.٦٦	٠.٧١
	مطلق	١٤	٣.٦٣	٠.٨٦
	أرمل	٦	٤.٥٣	٠.١٣
ساعات العمل	متزوج	١٨١	٣.١٣	٠.٩١
	أعزب	١١١	٣.١١	٠.٩٢
	مطلق	١٤	٣.٠٤	١.٠٨
	أرمل	٦	٣.٨٨	٠.٣١
صراع الدور	متزوج	١٨١	٣.٥٢	٠.٧٩
	أعزب	١١١	٣.٦٧	٠.٧٤
	مطلق	١٤	٣.٤٦	٠.٨٥
	أرمل	٦	٤.٠٨	٠.٥٦
غموض الدور	متزوج	١٨١	٣.٥٠	٠.٧٦
	أعزب	١١١	٣.٧٠	٠.٧٣
	مطلق	١٤	٣.٦٦	٠.٨٠
	أرمل	٦	٤.٢١	٠.٤٩
بيئة العمل	متزوج	١٨١	٣.٣٩	٠.٨٢
	أعزب	١١١	٣.٦٧	٠.٨١
	مطلق	١٤	٣.٤٨	٠.٩٦
	أرمل	٦	٣.٨٦	٠.٨٨
التعامل مع الزملاء	متزوج	١٨١	٣.٦٨	٠.٧٠
	أعزب	١١١	٣.٨١	٠.٧٥
	مطلق	١٤	٣.٦٦	٠.٧٤
	أرمل	٦	٤.٣٧	٠.٣٧
التعامل مع الجمهور	متزوج	١٨١	٣.١٤	١.٠٨
	أعزب	١١١	٣.٤١	١.٠٣

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الحالة الاجتماعية	المجال
١.٠٢	٣.١٨	١٤	مطلق	العنف
١.٢٠	٣.٤٢	٦	أرمل	
٠.٩٤	٢.٢٣	١٨١	متزوج	
١.٠٢	٢.٦٢	١١١	أعزب	
١.٢٠	٢.٥٠	١٤	مطلق	
٠.٧٥	٤.١١	٦	أرمل	
٠.٦٢	٣.٢٥	١٨١	متزوج	الضغوط
٠.٦١	٣.٤٦	١١١	أعزب	
٠.٧٣	٣.٣٣	١٤	مطلق	
٠.٢٢	٤.٠٦	٦	أرمل	

يلاحظ من الجدول (٢٦-٤) وجود فروق ظاهرية بين متوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA)، والجدول (٢٧-٤) يبين ذلك:

#### جدول (٢٧-٤)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المحافظات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f)	مستوى الدلالة
عبء العمل	بين المجموعات	٩.٩٦	٣	٣.٣٢	٦.٠٥	٠.٠٠١
	داخل المجموعات	١٦٨.٨٨	٣٠٨	٠.٥٥		
	الكلية	١٧٨.٨٤	٣١١			
ساعات العمل	بين المجموعات	٣.٥٢	٣	١.١٧	١.٤١	٠.٢٣٩
	داخل المجموعات	٢٥٥.٨٤	٣٠٨	٠.٨٣		
	الكلية	٢٥٩.٣٥	٣١١			
صراع الدور	بين المجموعات	٣.٤٤	٣	١.١٥	١.٩١	٠.١٢٨
	داخل المجموعات	١٨٤.٥٦	٣٠٨	٠.٦٠		
	الكلية	١٨٨.٠٠	٣١١			
غموض الدور	بين المجموعات	٥.١٥	٣	١.٧٢	٣.٠٧	٠.٠٢٨
	داخل المجموعات	١٧٢.٤٦	٣٠٨	٠.٥٦		
	الكلية	١٧٧.٦٢	٣١١			
بيئة العمل	بين المجموعات	٦.٣٨	٣	٢.١٣	٣.١٦	٠.٠٢٥
	داخل المجموعات	٢٠٧.٥٦	٣٠٨	٠.٦٧		
	الكلية	٢١٣.٩٤	٣١١			
التعامل مع الزملاء	بين المجموعات	٣.٨٣	٣	١.٢٨	٢.٤٩	٠.٠٦٠
	داخل المجموعات	١٥٧.٥٠	٣٠٨	٠.٥١		

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f)	مستوى الدلالة
التعامل مع الجمهور	الكلية	١٦١.٣٣	٣١١			
	بين المجموعات	٥.٢٤	٣	١.٧٥	١.٥٦	٠.١٩٩
	داخل المجموعات	٣٤٤.٨٠	٣٠٨	١.١٢		
العنف	الكلية	٣٥٠.٠٤	٣١١			
	بين المجموعات	٢٨.١٤	٣	٩.٣٨	٩.٧٢	٠.٠٠٠
	داخل المجموعات	٢٩٧.٢٤	٣٠٨	٠.٩٧		
الضغوط	الكلية	٣٢٥.٣٩	٣١١			
	بين المجموعات	٦.٠٣	٣	٢.٠١	٥.٢٤	٠.٠٠٢
	داخل المجموعات	١١٨.١٤	٣٠٨	٠.٣٨		
	الكلية	١٢٤.١٧	٣١١			

تشير النتائج في الجدول (٤-٢٧) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية، وذلك استناداً إلى قيمة (f) المحسوبة إذ بلغت (٥.٢٤)، وبمستوى دلالة (٠.٠٠٢) للدرجة الكلية حيث تعد هذه القيمة دالة إحصائية لأن مستوى الدلالة المحسوبة كان أقل من (٠.٠٥)، كما بلغت قيمة (f) المحسوبة (٦.٠٥) بمستوى دلالة (٠.٠٠١) لمجال عبء العمل و(٣.٠٧) وبمستوى دلالة (٠.٠٢٨) لمجال غموض الدور و(٣.١٦) بمستوى دلالة (٠.٠٢٥) لمجال بيئة العمل و(٩.٧٢) بمستوى دلالة (٠.٠٠٠) لمجال العنف حيث تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لأن قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أقل من (٠.٠٥) باستثناء مجال ساعات العمل حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (١.٤١) وبمستوى دلالة (٠.٢٣٩) و(١٩١) وبمستوى دلالة (٠.١٢٨) لمجال صراع الدور و(٢.٤٩) بمستوى دلالة (٠.٠٦٠) لمجال التعامل مع الزملاء، و(١.٥٦) بمستوى دلالة (٠.١٩٩) لمجال التعامل مع الجمهور، حيث تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لأن قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أكبر من (٠.٠٥).

جدول (٤-٢٨)

نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بهدف تحديد مصادر الفروق في مجالي عبء العمل وساعات العمل من حيث متغير الحالة الاجتماعية

المجال	المتوسط الحسابي	الحالة الاجتماعية	أعزب	مطلق	أرمل
عبء العمل	٣.٤٢	متزوج			*
	٣.٦٦	أعزب			
	٣.٦٣	مطلق			
	٤.٥٣	أرمل			
غموض الدور	٣.٥٠	متزوج			*
	٣.٧٠	أعزب			
	٣.٦٦	مطلق			
	٤.٢١	أرمل			
بيئة العمل	٣.٣٩	متزوج	*		
	٣.٦٧	أعزب			
	٣.٤٨	مطلق			
	٣.٨٦	أرمل			
العنف	٢.٢٣	متزوج			*
	٢.٦٢	أعزب			*
	٢.٥٠	مطلق			*
	٤.١١	أرمل			
الضغوط	٣.٢٥	متزوج			*
	٣.٤٦	أعزب			
	٣.٣٣	مطلق			
	٤.٠٦	أرمل			



- متغير المؤهل العلمي:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لاستجابات أفراد عينة الدراسة على المجالات تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، والجدول (٤-٢٩) يبين النتائج.

الجدول (٤-٢٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير المؤهل

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المؤهل	المجال
٠.٦٩	٣.٨٦	٢٢	ثانوية عامة فما دون	عبء العمل
٠.٦٩	٣.٣٥	٦٤	دبلوم	
٠.٧٨	٣.٥٥	٢١٠	بكالوريوس	
٠.٦٥	٣.٧٤	١٦	دراسات عليا	
٠.٧١	٣.٥٧	٢٢	ثانوية عامة فما دون	ساعات العمل
٠.٨٦	٣.٠١	٦٤	دبلوم	
٠.٩٣	٣.١٢	٢١٠	بكالوريوس	
١.٠٠	٣.١٧	١٦	دراسات عليا	
٠.٧٧	٣.٧٤	٢٢	ثانوية عامة فما دون	صراع الدور
٠.٨١	٣.٣٩	٦٤	دبلوم	
٠.٧٤	٣.٦٢	٢١٠	بكالوريوس	
١.٠٣	٣.٦٤	١٦	دراسات عليا	
٠.٦٨	٣.٧٠	٢٢	ثانوية عامة فما دون	غموض الدور
٠.٨٢	٣.٤٣	٦٤	دبلوم	
٠.٧٤	٣.٦٣	٢١٠	بكالوريوس	
٠.٧٤	٣.٦٣	١٦	دراسات عليا	
٠.٨٢	٣.٣٩	٢٢	ثانوية عامة فما دون	بيئة العمل
٠.٨٢	٣.٢٥	٦٤	دبلوم	
٠.٨٢	٣.٥٨	٢١٠	بكالوريوس	
٠.٨٨	٣.٧٠	١٦	دراسات عليا	
٠.٧٣	٣.٦١	٢٢	ثانوية عامة فما دون	التعامل مع الزملاء
٠.٨٢	٣.٥٨	٦٤	دبلوم	
٠.٦٧	٣.٨٠	٢١٠	بكالوريوس	
٠.٨٤	٣.٦٨	١٦	دراسات عليا	
١.١٢	٣.١٨	٢٢	ثانوية عامة فما دون	التعامل مع الجمهور
١.٠٤	٣.٠٣	٦٤	دبلوم	
١.٠٦	٣.٣١	٢١٠	بكالوريوس	
١.٠٤	٣.٣١	١٦	دراسات عليا	
١.١٧	٢.٧٠	٢٢	ثانوية عامة فما دون	العنف
٠.٩٨	٢.١٦	٦٤	دبلوم	

المجال	المؤهل	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الضغوط	بكالوريوس	٢١٠	٢.٤٦	١.٠١
	ثانوية عامة فما دون	٢٢	٣.٤٧	٠.٦٤
	دبلوم	٦٤	٣.١٥	٠.٦١
	بكالوريوس	٢١٠	٣.٣٨	٠.٦٢
	دراسات عليا	١٦	٣.٤٢	٠.٧٨
	٤٥ سنة فأكثر	٢٣	٣.٦٣	٠.٥٤

يلاحظ من الجدول (٢٩-٤) وجود فروق ظاهرية بين متوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير المؤهل، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA)، والجدول (٣٠-٤) يبين ذلك:

#### جدول (٣٠-٤)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المحافظات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f)	مستوى الدلالة
عبء العمل	بين المجموعات	٥.٣٥	٣	١.٧٨	٣.١٦	٠.٠٢٥
	داخل المجموعات	١٧٣.٤٩	٣٠٨	٠.٥٦		
	الكلية	١٧٨.٨٤	٣١١			
ساعات العمل	بين المجموعات	٥.١٦	٣	١.٧٢	٢.٠٨	٠.١٠٢
	داخل المجموعات	٢٥٤.١٩	٣٠٨	٠.٨٣		
	الكلية	٢٥٩.٣٥	٣١١			
صراع الدور	بين المجموعات	٣.٣٠	٣	١.١٠	١.٨٤	٠.١٤٠
	داخل المجموعات	١٨٤.٦٩	٣٠٨	٠.٦٠		
	الكلية	١٨٨.٠٠	٣١١			
غموض الدور	بين المجموعات	٢.٤٤	٣	٠.٨١	١.٤٣	٠.٢٣٤
	داخل المجموعات	١٧٥.١٨	٣٠٨	٠.٥٧		
	الكلية	١٧٧.٦٢	٣١١			
بيئة العمل	بين المجموعات	٦.٢٤	٣	٢.٠٨	٣.٠٨	٠.٠٢٨
	داخل المجموعات	٢٠٧.٧١	٣٠٨	٠.٦٧		
	الكلية	٢١٣.٩٤	٣١١			
التعامل مع الزملاء	بين المجموعات	٢.٩٧	٣	٠.٩٩	١.٩٣	٠.١٢٥
	داخل المجموعات	١٥٨.٣٥	٣٠٨	٠.٥١		

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f)	مستوى الدلالة
	الكلية	١٦١.٣٣	٣١١			
التعامل مع الجمهور	بين المجموعات	٣.٨٦	٣	١.٢٩	١.١٤	٠.٣٣١
	داخل المجموعات	٣٤٦.١٨	٣٠٨	١.١٢		
	الكلية	٣٥٠.٠٤	٣١١			
العنف	بين المجموعات	٦.٣٥	٣	٢.١٢	٢.٠٤	٠.١٠٨
	داخل المجموعات	٣١٩.٠٣	٣٠٨	١.٠٤		
	الكلية	٣٢٥.٣٩	٣١١			
الضغوط	بين المجموعات	٣.١٩	٣	١.٠٦	٢.٧١	٠.٠٤٥
	داخل المجموعات	١٢٠.٩٨	٣٠٨	٠.٣٩		
	الكلية	١٢٤.١٧	٣١١			

تشير النتائج في الجدول (٤-٣٠) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، وذلك استناداً إلى قيمة (f) المحسوبة إذ بلغت (٢.٧١)، وبمستوى دلالة (٠.٠٤٥) للدرجة الكلية حيث تعد هذه القيمة دالة إحصائية لأن مستوى الدلالة المحسوبة كان أقل من (٠.٠٥)، كما بلغت قيمة (f) المحسوبة (٢.٠٨) بمستوى دلالة (٠.١٠٢) لمجال ساعات العمل و(١.٨٤) بمستوى دلالة (٠.١٤٠) لمجال صراع الدور و(١.٤٣) بمستوى دلالة (٠.٢٣٤) لمجال غموض الدور و(١.٩٣) بمستوى دلالة (٠.١٢٥) لمجال التعامل مع الزملاء و (١.١٤) بمستوى دلالة (٠.٣٣١) لمجال التعامل مع الجمهور و (٢.٠٤) بمستوى دلالة (٠.١٠٨) لمجال العنف حيث تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لأن قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أكبر من (٠.٠٥) باستثناء مجال عبء العمل حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (٣.١٦) وبمستوى دلالة (٠.٠٢٥) و (٣.٠٨) وبمستوى دلالة (٠.٠٢٨) لمجال بيئة العمل حيث تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لأن قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أقل من (٠.٠٥).

جدول (٤-٣١)

نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بهدف تحديد مصادر الفروق في مجالي عبء العمل وساعات العمل من حيث متغير المؤهل

المجال	المتوسط الحسابي	المؤهل	دبلوم	بكالوريوس	دراسات عليا
عبء العمل	٣.٨٦	ثانوية عامة فما دون	*		
	٣.٣٥	دبلوم			
	٣.٥٥	بكالوريوس			
	٣.٧٤	دراسات عليا			
بيئة العمل	٣.٣٩	ثانوية عامة فما دون	*		
	٣.٢٥	دبلوم			
	٣.٥٨	بكالوريوس	*		
	٣.٧٠	دراسات عليا	*		
الضغوط	٣.١٥	ثانوية عامة فما دون	*		
	٣.٣٨	دبلوم			
	٣.٤٢	بكالوريوس			
	٣.٦٣	دراسات عليا	*		

- متغير المسمى الوظيفي:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لاستجابات أفراد عينة الدراسة على المجالات تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي، والجدول (٤-٣٢) يبين النتائج.

الجدول (٤-٣٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

المجال	المسمى الوظيفي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
عبء العمل	ممرض قانوني	٢٢٥	٣.٥٤	٠.٧٦
	ممرض مشارك	٦٤	٣.٤١	٠.٧٣
	مساعد ممرض	٢٣	٣.٨٢	٠.٧٣
ساعات العمل	ممرض قانوني	٢٢٥	٣.٠٩	٠.٩٥
	ممرض مشارك	٦٤	٣.٠٧	٠.٨٣
	مساعد ممرض	٢٣	٣.٦٧	٠.٥٩
صراع الدور	ممرض قانوني	٢٢٥	٣.٦٠	٠.٧٦
	ممرض مشارك	٦٤	٣.٤٦	٠.٨٣
	مساعد ممرض	٢٣	٣.٧٣	٠.٧٨
غموض الدور	ممرض قانوني	٢٢٥	٣.٦٢	٠.٧٣
	ممرض مشارك	٦٤	٣.٤٨	٠.٨٥
	مساعد ممرض	٢٣	٣.٧٠	٠.٦٨
بيئة العمل	ممرض قانوني	٢٢٥	٣.٥٦	٠.٨٤

الاحتراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المسمى الوظيفي	المجال
٠.٨١	٣.٣٢	٦٤	ممرض مشارك	التعامل مع الزملاء
٠.٧٨	٣.٤١	٢٣	مساعد ممرض	
٠.٧٠	٣.٧٨	٢٢٥	ممرض قانوني	
٠.٧٥	٣.٦٢	٦٤	ممرض مشارك	
٠.٧٩	٣.٦٤	٢٣	مساعد ممرض	
١.٠٩	٣.٢٦	٢٢٥	ممرض قانوني	التعامل مع الجمهور
٠.٩٩	٣.١٤	٦٤	ممرض مشارك	
١.٠٣	٣.٢٨	٢٣	مساعد ممرض	
١.٠٢	٢.٤٣	٢٢٥	ممرض قانوني	العنف
٠.٩٦	٢.٢٢	٦٤	ممرض مشارك	
١.١٧	٢.٧٨	٢٣	مساعد ممرض	
٠.٦٤	٣.٣٦	٢٢٥	ممرض قانوني	الضغوط
٠.٥٩	٣.٢٢	٦٤	ممرض مشارك	
٠.٦٣	٣.٥٠	٢٣	مساعد ممرض	

يلاحظ من الجدول (٣٢-٤) وجود فروق ظاهرية بين متوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA)، والجدول (٣٣-٤) يبين ذلك:

#### جدول (٣٣-٤)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f)	مستوى الدلالة
عبء العمل	بين المجموعات	٢.٨٥	٢	١.٤٢	٢.٥٠	٠.٠٨٤
	داخل المجموعات	١٧٥.٩٩	٣٠٩	٠.٥٧		
	الكلية	١٧٨.٨٤	٣١١			
ساعات العمل	بين المجموعات	٧.٢٩	٢	٣.٦٤	٤.٤٧	٠.٠١٢
	داخل المجموعات	٢٥٢.٠٧	٣٠٩	٠.٨٢		
	الكلية	٢٥٩.٣٥	٣١١			
صراع الدور	بين المجموعات	١.٤٩	٢	٠.٧٥	١.٢٤	٠.٢٩٢
	داخل المجموعات	١٨٦.٥٠	٣٠٩	٠.٦٠		
	الكلية	١٨٨.٠٠	٣١١			
غموض الدور	بين المجموعات	١.٢٠	٢	٠.٦٠	١.٠٥	٠.٣٥١
	داخل المجموعات	١٧٦.٤١	٣٠٩	٠.٥٧		

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f)	مستوى الدلالة
بيئة العمل	الكلية	١٧٧.٦٢	٣١١			
	بين المجموعات	٣.٠٥	٢	١.٥٣	٢.٢٣	٠.١٠٩
	داخل المجموعات	٢١٠.٨٩	٣٠٩	٠.٦٨		
التعامل مع الزملاء	الكلية	٢١٣.٩٤	٣١١			
	بين المجموعات	١.٤٦	٢	٠.٧٣	١.٤١	٠.٢٤٦
	داخل المجموعات	١٥٩.٨٧	٣٠٩	٠.٥٢		
التعامل مع الجمهور	الكلية	١٦١.٣٣	٣١١			
	بين المجموعات	٠.٧٦	٢	٠.٣٨	٠.٣٤	٠.٧١٥
	داخل المجموعات	٣٤٩.٢٨	٣٠٩	١.١٣		
العنف	الكلية	٣٥٠.٠٤	٣١١			
	بين المجموعات	٥.٥٢	٢	٢.٧٦	٢.٦٧	٠.٠٧١
	داخل المجموعات	٣١٩.٨٦	٣٠٩	١.٠٤		
الضغوط	الكلية	٣٢٥.٣٩	٣١١			
	بين المجموعات	١.٦٩	٢	٠.٨٥	٢.١٣	٠.١٢٠
	داخل المجموعات	١٢٢.٤٨	٣٠٩	٠.٤٠		
	الكلية	١٢٤.١٧	٣١١			

تشير النتائج في الجدول (٤-٣٣) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي، وذلك استناداً إلى قيمة (f) المحسوبة إذ بلغت (٢.١٣)، وبمستوى دلالة (٠.١٢٠) للدرجة الكلية حيث تعد هذه القيمة غير دالة إحصائياً لأن مستوى الدلالة المحسوبة كان أكبر من (٠.٠٥)، كما بلغت قيمة (f) المحسوبة (٢.٥٠) بمستوى دلالة (٠.٠٨٤) لمجال عبء العمل و(١.٢٤) بمستوى دلالة (٠.٢٩٢) لمجال صراع الدور و(١.٠٥) بمستوى دلالة (٠.٣٥١) لمجال غموض الدور و(٢.٢٣) وبمستوى دلالة (٠.١٠٩) لمجال بيئة العمل و (١.٤١) بمستوى دلالة (٠.٢٤٦) لمجال التعامل مع الزملاء و (٠.٣٤) بمستوى دلالة (٠.٧١٥) لمجال التعامل مع الجمهور و(٢.٦٧) بمستوى دلالة (٠.٠٧١) لمجال العنف حيث تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لأن قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أكبر من (٠.٠٥) باستثناء مجال ساعات العمل حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (٤.٤٧) وبمستوى دلالة (٠.٠١٢) حيث تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) لأن قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أقل من (٠.٠٥).

جدول (٤-٣٤)

نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بهدف تحديد مصادر الفروق في مجال ساعات العمل من

حيث متغير المسمى الوظيفي

المجال	المتوسط الحسابي	المسمى الوظيفي	ممرض مشارك	مساعد ممرض
ساعات العمل	٣.٠٩	ممرض قانوني	*	*
	٣.٠٧	ممرض مشارك	*	
	٣.٦٧	مساعد ممرض		

- متغير سنوات الخبرة:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لاستجابات أفراد عينة الدراسة على المجالات تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، والجدول (٤-٣٥) يبين النتائج.

الجدول (٤-٣٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

المجال	الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
عبء العمل	أقل من ٥ سنوات	٥٤	٣.٣٧	٠.٨٤
	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	١١٥	٣.٤٩	٠.٨٥
	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات	١١٠	٣.٥٧	٠.٦٣
	١٥ سنة فأكثر	٣٣	٣.٨٦	٠.٥٤
ساعات العمل	أقل من ٥ سنوات	٥٤	٣.٠٣	١.٠٣
	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	١١٥	٣.٠٥	٠.٩٢
	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات	١١٠	٣.١٢	٠.٨٠
	١٥ سنة فأكثر	٣٣	٣.٦١	٠.٩٤
صراع الدور	أقل من ٥ سنوات	٥٤	٣.٧٣	٠.٦٦
	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	١١٥	٣.٤٥	٠.٨٩
	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات	١١٠	٣.٥٦	٠.٧٣
	١٥ سنة فأكثر	٣٣	٣.٨٥	٠.٥٧
غموض الدور	أقل من ٥ سنوات	٥٤	٣.٦٣	٠.٧١
	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	١١٥	٣.٥٥	٠.٨٣
	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات	١١٠	٣.٥٧	٠.٧٥
	١٥ سنة فأكثر	٣٣	٣.٨٠	٠.٥١
بيئة العمل	أقل من ٥ سنوات	٥٤	٣.٤٠	٠.٧٦
	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	١١٥	٣.٤٨	٠.٨٦

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	الخبرة	المجال
٠.٨٠	٣.٤٣	١١٠	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات	التعامل مع الزملاء
٠.٨١	٣.٩٦	٣٣	١٥ سنة فأكثر	
٠.٧٦	٣.٧٤	٥٤	أقل من ٥ سنوات	
٠.٧١	٣.٦٩	١١٥	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	
٠.٧٥	٣.٧٠	١١٠	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات	
٠.٥٠	٤.٠١	٣٣	١٥ سنة فأكثر	التعامل مع الجمهور
١.٠٥	٣.٠٠	٥٤	أقل من ٥ سنوات	
١.٠٥	٣.٣٣	١١٥	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	
١.٠٧	٣.١١	١١٠	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات	
٠.٩١	٣.٧٧	٣٣	١٥ سنة فأكثر	
١.٢٢	٢.٤٥	٥٤	أقل من ٥ سنوات	العنف
٠.٩٧	٢.٣٧	١١٥	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	
٠.٩٠	٢.٢٣	١١٠	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات	
٠.٩٩	٣.١٤	٣٣	١٥ سنة فأكثر	
٠.٦٤	٣.٢٩	٥٤	أقل من ٥ سنوات	
٠.٦٨	٣.٣٠	١١٥	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	الضغوط
٠.٥٥	٣.٢٩	١١٠	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات	
٠.٥٦	٣.٧٥	٣٣	١٥ سنة فأكثر	

يلاحظ من الجدول (٤-٣٥) وجود فروق ظاهرية بين متوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (one way ANOVA)، والجدول (٤-٣٦) يبين ذلك:



جدول (٤-٣٦)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (f)	مستوى الدلالة
عبء العمل	بين المجموعات	٥.٢٣	٣	١.٧٤	٣.٠٩	٠.٠٢٧
	داخل المجموعات	١٧٣.٦١	٣٠٨	٠.٥٦		
	الكلية	١٧٨.٨٤	٣١١			
ساعات العمل	بين المجموعات	٨.٩٤	٣	٢.٩٨	٣.٦٧	٠.٠١٣
	داخل المجموعات	٢٥٠.٤١	٣٠٨	٠.٨١		
	الكلية	٢٥٩.٣٥	٣١١			
صراع الدور	بين المجموعات	٥.٤٩	٣	١.٨٣	٣.٠٩	٠.٠٢٧
	داخل المجموعات	١٨٢.٥٠	٣٠٨	٠.٥٩		
	الكلية	١٨٨.٠٠	٣١١			
غموض الدور	بين المجموعات	١.٦٦	٣	٠.٥٥	٠.٩٧	٠.٤٠٧
	داخل المجموعات	١٧٥.٩٥	٣٠٨	٠.٥٧		
	الكلية	١٧٧.٦٢	٣١١			
بيئة العمل	بين المجموعات	٨.١٨	٣	٢.٧٣	٤.٠٨	٠.٠٠٧
	داخل المجموعات	٢٠٥.٧٦	٣٠٨	٠.٦٧		
	الكلية	٢١٣.٩٤	٣١١			
التعامل مع الزملاء	بين المجموعات	٢.٧٧	٣	٠.٩٢	١.٨٠	٠.١٤٨
	داخل المجموعات	١٥٨.٥٦	٣٠٨	٠.٥١		
	الكلية	١٦١.٣٣	٣١١			
التعامل مع الجمهور	بين المجموعات	١٥.٠٩	٣	٥.٠٣	٤.٦٣	٠.٠٠٤
	داخل المجموعات	٣٣٤.٩٤	٣٠٨	١.٠٩		
	الكلية	٣٥٠.٠٤	٣١١			
العنف	بين المجموعات	٢١.٥٥	٣	٧.١٨	٧.٢٨	٠.٠٠٠
	داخل المجموعات	٣٠٣.٨٤	٣٠٨	٠.٩٩		
	الكلية	٣٢٥.٣٩	٣١١			
الضغوط	بين المجموعات	٦.١٤	٣	٢.٠٥	٥.٣٤	٠.٠٠١
	داخل المجموعات	١١٨.٠٤	٣٠٨	٠.٣٨		
	الكلية	١٢٤.١٧	٣١١			

تشير النتائج في الجدول (٤-٣٦) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، وذلك استناداً إلى قيمة (f) المحسوبة إذ بلغت (٥.٣٤)، وبمستوى دلالة (٠.٠٠١) للدرجة الكلية حيث تعد هذه القيمة دالة إحصائية لأن مستوى الدلالة المحسوبة كان أقل من (٠.٠٠٥)، كما بلغت قيمة (f)

المحسوبة (٣.٠٩) بمستوى دلالة (٠.٠٢٧) لمجال عبء العمل و(٣.٦٧) بمستوى دلالة (٠.٠١٣) لمجال ساعات العمل و(٣.٠٩) بمستوى دلالة (٠.٠٢٧) لمجال صراع الدور و(٤.٠٨) بمستوى دلالة (٠.٠٠٧) لمجال بيئة العمل و(٤.٦٣) بمستوى دلالة (٠.٠٠٤) لمجال التعامل مع الجمهور و (٧.٢٨) بمستوى دلالة (٠.٠٠٠) لمجال العنف حيث تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq ٠.٠٥$ ) لان قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أقل من ٠.٠٥ باستثناء مجال غموض الدور حيث بلغت قيمة (t) المحسوبة (٠.٩٧) وبمستوى دلالة (٠.٤٠٧) و (١.٨٠) بمستوى دلالة (٠.١٤٨) لمجال التعامل مع الزملاء، حيث تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq ٠.٠٥$ ) لان قيم مستوى الدلالة المحسوبة كانت أكبر من (٠.٠٥).

جدول (٤-٣٧)

نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بهدف تحديد مصادر الفروق في مجال عبء العمل وساعات العمل وصراع الدور وبيئة العمل والتعامل مع الجمهور والعنف من حيث متغير سنوات الخبرة

المجال	المتوسط الحسابي	سنوات الخبرة	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات	١٥ سنة فأكثر
عبء العمل	٣.٣٧	أقل من ٥ سنوات			*
	٣.٤٩	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات			
	٣.٥٧	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات			
	٣.٨٦	١٥ سنة فأكثر			
ساعات العمل	٣.٠٣	أقل من ٥ سنوات			*
	٣.٠٥	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات			*
	٣.١٢	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات			*
	٣.٦١	١٥ سنة فأكثر			
صراع الدور	٣.٧٣	أقل من ٥ سنوات			*
	٣.٤٥	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات			
	٣.٥٦	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات			
	٣.٨٥	١٥ سنة فأكثر			
بيئة العمل	٣.٤٠	أقل من ٥ سنوات			*
	٣.٤٨	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات			*
	٣.٤٣	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات			*
	٣.٩٦	١٥ سنة فأكثر			
التعامل مع الجمهور	٣.٠٠	أقل من ٥ سنوات			*
	٣.٣٣	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات			*
	٣.١١	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات			*
	٣.٧٧	١٥ سنة فأكثر			
العنف	٢.٤٥	أقل من ٥ سنوات			*
	٢.٣٧	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات			*
	٢.٢٣	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات			*
	٣.١٤	١٥ سنة فأكثر			
الضغط	٣.٢٩	أقل من ٥ سنوات			*
	٣.٣٠	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات			*
	٣.٢٩	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنوات			*
	٣.٧٥	١٥ سنة فأكثر			

## الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج والتوصيات

#### ٥ - ١ : مناقشة النتائج:

يتمحور الهدف الرئيسي لهذه الدراسة حول بحث ودراسة أثر ضغوط العمل المتمثلة بـ(عبء العمل، ساعات العمل، صراع الدور، غموض الدور، بيئة العمل، التعامل مع الزملاء، التعامل مع الجمهور، العنف) على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن، وفيما يلي عرض تفصيلي لما تم التوصل إليه بخصوص فرضيات الدراسة:

#### الفرضية الرئيسية الأولى:

أثبتت الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لضغوط العمل على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن، حيث يتبين من الجدول (٤-٢٢) أن قيمة (t) المحسوبة لمجالات ضغوط العمل (١٤.٧١) بمستوى دلالة (٠.٠٠٠٠) إلى وجود تأثير لضغوط العمل على الأداء الوظيفي للممرضين وذلك لأن مستوى الدلالة كان أقل من (٠.٠٥) .

وهذه الدراسة تتفق مع دراسة (جلوب وناجي، ٢٠١١) والتي أظهرت أن المرشدين الزراعيين يعانون من مستوى ضغوط عمل متوسطة لكنها تميل للارتفاع وان مستوى أداء المرشدين الزراعيين لواجباتهم كان متوسطاً ولكنه يميل إلى الانخفاض وأظهرت أيضاً وجود علاقة معنوية سالبة بين مستوى ضغوط العمل ومستوى الأداء، كما تتفق مع دراسة (أحمد الحلبي، ٢٠١٠) والتي توصلت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (صراع وغموض الأدوار، عبء العمل، ظروف العمل المادية) على الأداء الوظيفي في المصارف الإسلامية في الأردنية.

## ٥ - ٢: نتائج الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية:

### - الفرضية الفرعية الأولى:

تبين من خلال اختبار الفرضية الفرعية الأولى قبول فرضية الدراسة الفرعية الصفرية الأولى والتي تنص على: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لصراع الدور على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن"، حيث تبين من الجدول (٤-٢٢) أن قيمة (t) المحسوبة لمجال صراع الدور (-٠.١٠) بمستوى دلالة (٠.٩٢٣) إلى عدم وجود تأثير لصراع الدور على الأداء الوظيفي للممرضين وذلك لأن مستوى الدلالة كان أكبر من (٠.٠٥).

حيث أن هذه النتيجة اختلفت مع دراسة (أحمد الحلبي، ٢٠١٠) والتي توصلت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (صراع وغموض الأدوار، عبء العمل، ظروف العمل المادية) على الأداء الوظيفي في المصارف الإسلامية الأردنية من حيث الدافعية، القدرة على الإنجاز، فرص النمو والتقدم الوظيفي، واختلفت أيضاً مع دراسة (Moustaka And Constantinidis, ٢٠١٠) والتي توصلت إلى أن هناك الكثير من جوانب الحياة العملية مرتبطة بالإجهاد، وأيضاً من العمل نفسه كالعامل الزائد وغموض الدور وصراع الدور، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن كل ممرض من الممرضين العاملين في تلك المستشفيات يقومون بأدوارهم الوظيفية وهم على علم ودراية بطبيعة عملهم ومتفهمين لأدوارهم الوظيفية ولكل منهم وصف وظيفي واضح وسليم يوضح مسؤولياته وواجباته وحقوقه في مكان عمله.

### - الفرضية الفرعية الثانية:

تبين من خلال اختبار الفرضية الفرعية الثانية قبول فرضية الدراسة الصفرية الثانية والتي تنص على: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لغموض الدور على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن"، حيث تبين من الجدول (٤-٢٢) أن قيمة (t) المحسوبة لمجال غموض الدور (١.٩٣) بمستوى دلالة (٠.٠٥٤) إلى عدم وجود تأثير لغموض الدور على الأداء الوظيفي للممرضين وذلك لأن مستوى الدلالة كان أكبر من (٠.٠٥).

حيث أن هذه النتيجة اختلفت مع دراسة (أحمد الحلبي، ٢٠١٠) والتي توصلت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (صراع و غموض الأدوار، عبء العمل، ظروف العمل المادية) على الأداء الوظيفي في المصارف الإسلامية الأردنية، ولا تتفق أيضاً مع دراسة (Moustaka And Constantinidis, ٢٠١٠) والتي توصلت إلى أن هناك الكثير من جوانب الحياة العملية مرتبطة بالإجهاد، وأيضاً من العمل نفسه كالعامل الزائد وغموض الدور وصراع الدور، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن كل ممرض يعمل في تلك المستشفيات لديه المعلومات اللازمة لأدائهم لعملهم، ولديهم الدراية الكاملة بحدود صلاحياتهم وسلطاتهم، وهم على علم تام بأهداف وسياسات المستشفى الذين يعملون به.

#### - الفرضية الفرعية الثالثة:

تبين من خلال اختبار الفرضية الفرعية الثالثة قبول فرضية الدراسة الصفرية الثالثة والتي تنص على: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لعبء العمل على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن"، حيث تبين من الجدول (٤-٢٢) أن قيمة (t) المحسوبة لمجال عبء العمل (٠.٢٦) بمستوى دلالة (٠.٧٩٥) إلى عدم وجود تأثير لعبء العمل على الأداء الوظيفي للممرضين وذلك لأن مستوى الدلالة كان أكبر من (٠.٠٥) .

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عيسى المعشر، ٢٠٠٩) والتي توصلت إلى عدم وجود علاقة بين عبء العمل والهيكل التنظيمي من جهة وأداء العاملين في الفنادق من جهة أخرى، ولكنها لا تتفق مع دراسة (Aoki M, Keiwkarnka B, Chompikul, J, ٢٠١١) والتي توصلت إلى أن من أهم مصادر ضغوط العمل كانت مرتبطة مع عبء العمل، ولا تتفق مع دراسة (أحمد الحلبي، ٢٠١٠) والتي توصلت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل (صراع وغموض الأدوار، عبء العمل، ظروف العمل المادية) على الأداء الوظيفي في المصارف الإسلامية الأردنية، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن حجم العمل والمهام الموكلة إلى ممرضين عينة الدراسة كانت مناسبة وتتفق مع قدراتهم وإمكاناتهم، وتوفر الوقت اللازم لتأديتها.

#### - الفرضية الفرعية الرابعة:

تبين من خلال اختبار الفرضية الفرعية الرابعة رفض فرضية الدراسة الصفرية الرابعة وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لبيئة العمل المادية على الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن"، حيث تبين من الجدول (٤-٢٢) أن قيمة (t) المحسوبة لمجال بيئة العمل المادية (٣.٨٠) بمستوى دلالة (٠.٠٠٠٠) إلى وجود تأثير لبيئة العمل المادية على الأداء الوظيفي للمرضين وذلك لأن مستوى الدلالة كان أقل من (٠.٠٠٥) .

حيث تتفق هذه النتيجة مع دراسة (أحمد الحلبي، ٢٠١٠) والتي توصلت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل المادية على الأداء الوظيفي في المصارف الإسلامية الأردنية، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن هناك بعض المستشفيات الحكومية في الأردن تعاني من سوء ظروف العمل وخاصة المستشفيات الكبرى والتحويلية بسبب زيادة عدد المراجعين لتلك المستشفيات، وقد تكون بعض المعدات قديمة، إضافة إلى عمل المرضين في بيئة مليئة بالمخاطر مثل الأدوية والمواد الكيميائية والأشعة و قد يكون ذلك نتيجة للإهمال في بناء المستشفيات من البداية.

#### - الفرضية الفرعية الخامسة:

تبين من خلال اختبار الفرضية الفرعية الخامسة رفض فرضية الدراسة الصفرية الخامسة وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) لساعات العمل على الأداء الوظيفي للمرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن"، حيث تبين من الجدول (٤-٢٢) أن قيمة (t) المحسوبة لمجال ساعات العمل (٢.١١) بمستوى دلالة (٠.٠٠٣٦) إلى عدم وجود تأثير لصراع الدور على الأداء الوظيفي للمرضين وذلك لأن مستوى الدلالة كان أقل من (٠.٠٠٥).

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Conway, Campanini, Sartpri, Costa, ٢٠٠٨) والتي توصلت إلى أن عمل المناوبات يسبب قلة النوم لدى أفراد العينة ويؤدي إلى ضعف القدرة على العمل وعدم الرضا الوظيفي وأيضاً عمل المناوبات من أهم أسباب ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الصحي، وتعزو الباحثة هذه النتيجة أن زيادة ساعات العمل



الليلي والنهاري للممرض، وما يتطلبه من سهر لساعات طويلة ووضع الممرض تحت الطلب في أي وقت كان حسب حاجة العمل، كل ذلك يؤثر على الأداء الوظيفي للممرض.

#### - الفرضية الفرعية السادسة:

تبين من خلال اختبار الفرضية الفرعية السادسة قبول فرضية الدراسة الصفيرية السادسة والتي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) للتعامل مع الزملاء على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن"، حيث تبين من الجدول (٤-٢٢) أن قيمة (t) المحسوبة لمجال التعامل مع الزملاء (-٠.٢٣) بمستوى دلالة (٠.٨١٧) إلى عدم وجود تأثير للتعامل مع الزملاء على الأداء الوظيفي للممرضين وذلك لأن مستوى الدلالة كان أكبر من (٠.٠٥) .

حيث أن هذه النتيجة لا تتفق مع دراسة (Aoki M, Keiwkarnka B, Chompikul, ٢٠١١, J, والتي توصلت إلى أن من أهم مصادر ضغوط العمل كانت مرتبطة مع عبء العمل، علاقات العمل، الدعم الاجتماعي، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن علاقة الممرض مع زملائه في العمل جيدة، ويسود جو من الاحترام والتعاون في العمل حيث يعملون بروح الفريق الواحد مع زملائهم من الكوادر الطبية التمريضية والكوادر الأخرى، ولا يوجد ما يتنازعون عليه حيث أن كل فرد على دراية بمهامه وواجباته ومسؤوليات في العمل.

#### - الفرضية الفرعية السابعة:

تبين من خلال اختبار الفرضية الفرعية السابعة رفض فرضية الدراسة الصفيرية السابعة وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) للتعامل مع الجمهور على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن"، حيث تبين من الجدول (٤-٢٢) أن قيمة (t) المحسوبة لمجال صراع الدور (-٠.١٠) بمستوى دلالة (٠.٩٢٣) إلى عدم وجود تأثير لصراع الدور على الأداء الوظيفي للممرضين وذلك لأن مستوى الدلالة كان أكبر من (٠.٠٥) .

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن تعامل الممرض مع عدد كبير من المراجعين والذين يحملون ثقافات مختلفة، ومع أهل المريض حيث أنهم يريدون تتبع حالة مريضهم ومعرفة جميع

نتائج فحوصاته يشكل مصدراً للضغط على الممرض وبالتالي يؤثر على أدائه لعمله، وتعتبر هذه النتيجة في حدود علم الباحثة جديدة حيث أن هذا المتغير لم تتناوله الدراسات السابقة.

#### - الفرضية الفرعية الثامنة:

تبين من خلال اختبار الفرضية الفرعية الثامنة قبول فرضية الدراسة الصفرية الثامنة والتي تنص على " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند المستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) للعنف على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن"، حيث تبين من الجدول (٤-٢٢) أن قيمة (t) المحسوبة لمجال العنف (٠.٥٧) بمستوى دلالة (٠.٥٦٩) إلى عدم وجود تأثير للعنف على الأداء الوظيفي للممرضين وذلك لأن مستوى الدلالة كان أكبر من (٠.٠٥).

ولا تتفق هذه النتيجة مع دراسة (Talas, Kocas, Akgus, ٢٠١١)، وتعزو الباحثة هذه النتيجة أن أغلب الكوادر التمريضية في المستشفيات الحكومية مؤهلة بما يكفي لتجنب مواقف العنف والصدام مع المراجعين وأهالي المرضى.

#### الفرضية الرئيسية الثانية:

تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لاستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مستوى ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغيرات (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)، وفيما يلي عرض تفصيلي للنتائج:

#### - متغير الجنس:

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

## - متغير العمر:

أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير العمر لجميع مجالات الضغوط، باستثناء مجالات (عبء العمل، ساعات العمل، والعنف)، حيث كانت النتيجة في هذه المجالات الثلاث لصالح الفئة العمرية (٤٥ سنة فأكثر)، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن هذه الفئة العمرية متقدمة في السن حيث أن التقدم في العمر يجعل الإنسان يشعر بعبء العمل أكثر ولا يستطيع تحمل فترات العمل الطويلة أو الورديات الليلية، وقد لاحظت الباحثة ذلك من خلال التجارب السابقة بأن الممرضين المتقدمين في السن كانوا يشعرون بضغط العمل خلال ساعات الدوام الليلية، وقد تزداد فرص العنف المجتمعي ضدهم نتيجة عدم تحملهم التعامل مع الجمهور.

## - متغير الحالة الاجتماعية:

أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية لجميع مجالات الضغوط، باستثناء مجالات (ساعات العمل، صراع الدور، التعامل مع الزملاء، التعامل مع الجمهور)، حيث كانت النتيجة في مجال عبء العمل وغموض الدور بين المتزوج والأرمل لصالح الأرمل، بينما كانت الفروق في مجال بيئة العمل بين المتزوج والأعزب ولصالح المتزوج، وكانت الفروق في مجال العنف بين الأرمل وباقي الفئات ولصالح الأرمل، أما بالنسبة للفروق في الدرجة الكلية للضغوط فقد كانت بين المتزوج والأرمل بحيث أن هذه الدلالة كانت لصالح الأرمل، ويعزى السبب إلى انخفاض عدد فئة الأرمل كون عددهم (٦) وبالتالي لا يشكل أي أهمية إحصائية.

## - متغير المؤهل العلمي:

أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير المؤهل العلمي لمجال عبء العمل وبيئة العمل، حيث كانت الفروق في مجال عبء العمل بين الثانوية العامة فما دون والدبلوم ولصالح الثانوية العامة،

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن الممرضين حملة شهادة الدراسة الثانوية العامة هم الفئات الأكثر شعوراً بعبء العمل بسبب قلة الامتيازات المقدمة لهم مقارنة بزملائهم حملة الشهادات الجامعية، كذلك فقد كانت الفروق في مجال بيئة العمل بين الدبلوم وباقي الفئات بحيث أن هذه الدلالة كانت لصالح الفئات الأخرى لأن المتوسط الحساب لكل مؤهل من المؤهلات الأخرى كان الأكبر مقارنة بمتوسط الدبلوم أما بالنسبة للفروق في الدرجة الكلية للضغوط فقد كانت بين الدبلوم والدراسات العليا بحيث كانت لصالح الدراسات العليا، وذلك بسبب أن حملة شهادة الدراسات العليا لديهم مسؤوليات أكبر في مكان عملهم وهم مسئولين عن غيرهم من حملة الشهادات الجامعية الأقل بالتالي جميع هذه الأمور تجعلهم يشعرون بضغط أكبر في مكان العمل.

#### - متغير المسمى الوظيفي:

أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي لجميع مجالات الضغوط، باستثناء مجال ساعات العمل، حيث كانت النتيجة لصالح المسمى الوظيفي (مساعد ممرض)، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن ذوي المؤهل العلمي الأقل يحصلون على وظائف ذات ميزات وظيفية أقل، كما أن مساعد الممرض ومن خلال التجارب السابقة للباحثة يعانون من ضغط عمل بسبب ارتباطهم بالممرض القانوني في القسم ومساعدتهم له حيث أنهم أقل فئة حاملة للشهادات في المستشفيات الحكومية، و هم يحملون دورة في التمريض وهم من أكثر الفئات شعوراً بالضغط.

#### - متغير سنوات الخبرة:

أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسطات ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن تبعاً لمتغير سنوات الخبرة لجميع مجالات الضغوط، باستثناء مجالي (غموض الدور، التعامل مع الزملاء)، حيث تشير قيم النتائج في الجدول إلى ظهور فروق في مجالي عبء العمل ومجال صراع الدور بين خبرة (أقل من 5 سنوات) وخبرة (5 سنة فأكثر) بحيث أن الدلالة كانت لصالح الخبرة (15 سنة فأكثر)، أما بالنسبة للفروق في باقي المجالات وهي ساعات العمل وبيئة العمل والتعامل مع الجمهور والعنف والدرجة الكلية للضغوط فقد كانت بين خبرة (15 سنة فأكثر) وباقي فئات الخبرة بحيث أن الدلالة كانت لصالح الفئة الأكثر

خبرة وهي (١٥ سنة فأكثر) لأن المتوسط الحسابي لهذه الفئة كان الأكبر، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن زيادة عدد سنوات الخبرة وتقدم الموظف في عمله تجعل لا يتحمل معها عبء العمل أو فترات العمل الطويلة ويفقد معها القدرة على التعامل مع الآخرين وتحمله لضغط التعامل مع أهل المريض والمراجعين.

## ٥ - ٣ : التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة توصي الدراسة بما يأتي:

١. محاولة توفير بيئة عمل مريحة وتحسين ظروف العمل للمساهمة في التخفيف من ضغوط العمل.
٢. ضرورة التعاون بين إدارة المستشفى وإدارة التمريض في إيجاد أوقات للراحة خلال ساعات العمل لضمان تقديم أفضل الخدمات التمريضية.
٣. التأكيد على أهمية عمل صيانة لمباني المستشفيات بشكل دوري لضمان راحة الكوادر الطبية خلال تأديتها لعملها.
٤. ضرورة التنسيق بين ديوان الخدمة المدنية ووزارة الصحة لمعرفة النقص الحاصل في الكوادر التمريضية والعمل على سد هذه النقص.
٥. التأكيد على ضرورة إدخال الخدمات التكنولوجية والحاسب الآلي والأنظمة الإلكترونية لزيادة حجم الأداء.
٦. التأكيد على المستشفيات بضرورة تنظيم مواعيد مراجعة المرضى، إضافة إلى مواعيد الزيارة للمرضى لتخفيف الضغط على الكوادر الطبية في تلك المستشفيات .
٧. إعطاء فرصة الدوام الجزئي وإمكانية توزيع ساعات العمل، وإعطاء فرصة للراغبين بالعمل الليلي فهناك من ممارسي المهنة من ظروفهم تسمح بهذه المناوبات أكثر من غيرهم وبالتالي إمكانية إعفاء من لا يستطيع القيام بهذه المناوبات لوجود البديل.
٨. توفير قسم في المستشفى للتعامل مع مشكلات التعامل مع الجمهور وتدريب الموظفين للتعامل مع هذه المواقف مع ضرورة العمل على إيجاد اللوائح لحماية الممرضين في أماكن العمل خاصة من المراجعين، وتفعيل ذلك عن طريق إدارة التمريض.
٩. التأكيد على أن تكون درجة البكالوريوس هي أدنى مستوى لتعلم مهنة التمريض مع الالتزام بتوصية منظمة الصحة العالمية بذلك.

## قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية:

الكتب:

- أحمد ماهر، السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات، الطبعة الأولى، الدار الجامعية للنشر، ٢٠٠٣.
- اندرو دي سيزلاقي، مارك جي والاس، السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم، معهد الإدارة العامة، الرياض، ١٩٩١.
- ثابت إدريس، المدير والتحديات المعاصرة، الطبعة الثانية، مكتبة عين شمس، القاهرة، ١٩٩٢.
- حافظ أحمد، قضايا إدارية معاصرة، الطبعة الأولى، عالم الكتب، القاهرة، ٢٠٠٧.
- حافظ حجازي، إدارة الموارد البشرية، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية، ٢٠٠٥.
- حامد زهران، دراسات في الصحة النفسية والإرشاد النفسي، ط ١، عالم الكتب، ٢٠٠٣.
- حسين حريم وآخرون، أساسيات الإدارة، جامعة العلوم التطبيقية، عمان، ١٩٩٨.
- حنا نصر الله، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار زهران، عمان، ٢٠٠٢.
- رايmond ماكليود، نظم المعلومات الإدارية، ترجمة سرور علي سرور، الطبعة الأولى، دار المريخ للنشر، الرياض، ٢٠٠٠.
- ربحي مصطفى عليان، أسس الإدارة المعاصرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، ٢٠٠٧.

- سعاد برنوطي، إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٤.
- سهيلة محمد عباس، علي حسن علي، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، الأردن، ١٩٩٩.
- عامر الكبيسي، إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ٢٠٠٥.
- عبد الباري درة وآخرون، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرين، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٨.
- عبد الباري درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية ودالاتها في البيئة العربية المعاصرة، عمان، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ٢٠٠٣.
- عبد العزيز مخيمر، وآخرون، قياس الأداء المؤسسي للأجهزة الحكومية، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ندوات ومؤتمرات، القاهرة، ٢٠٠٠.
- عبدالرحمن هيجان، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، الطبعة الأولى، معهد الإدارة العامة، الرياض، ١٩٩٨.
- علي محمد ربابعة، إدارة الموارد البشرية، دار النشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٣.
- عويد المشعان، علم النفس الصناعي، ط ١، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، ١٩٩٤.
- فايز الزعبي، الرقابة الإدارية في منشآت الأعمال (طرق وأساليب سياسات استراتيجيات)، دار الهلال، عمان، الأردن، ١٩٩١.
- فلاح الحسيني، الإدارة الاستراتيجية، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٦.



- ماريون إي هاينز، ترجمة محمود مرسي، زهية الصباغ، زكي راتب وربحي الحسن، إدارة الأداء: دليل الإشراف الفعال، معهد الإدارة العامة، السعودية، ١٩٩٩.
- ماريون اي هاينز، إدارة الأداء: دليل شامل للإشراف الفعال، ترجمة محمود و زهير الصباغ، معهد الإدارة العامة، الرياض، ١٩٨٨.
- محسن الخضيرى، الضغوط الإدارية الظاهرة الأسباب العلاج، مكتبة مدبولي، مصر، ١٩٩١.
- محمد الصيرفي، قياس وتقويم أداء العاملين، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ٢٠١٠.
- محمد بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، ٢٠٠٥.
- محمد عبد الغني هلال، مهارات إدارة الأداء، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة، ١٩٩٩.
- محمود العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٥.
- محمود العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٤.
- محمود العميان، السلوك التنظيمي في منظمة الأعمال، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٢.
- مدحت أبو النصر، الأداء الإداري المتميز، الطبعة الأولى، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، ٢٠١٢.
- مهدي حسن زويلف، إدارة الأفراد (مدخل كمي)، دار مجدلاوي للنشر، عمان، الأردن، ١٩٩٨.

- موسى اللوزي، **التنظيم وإجراءات العمل**، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، الأردن، ٢٠٠٢.
- نادر أبو شيخة، **إدارة الوقت**، دار مجدلاوي للنشر، عمان، ١٩٩٧.
- ناصر العديلي، **السلوك الإنساني والتنظيمي: منظور كلي مقارن**، الطبعة الأولى، معهد الإدارة العامة، الرياض، ١٤١٦هـ.
- ناصر القبسي، **إدارة الوقت وضغوط العمل**، الطبعة الأولى، دار الزهراء، الرياض، ٢٠٠٦.
- نجاح بنت قبلان قبلان، **مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية**، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، السلسلة الأولى، ٢٠٠٤.

## الدوريات:

- إيمان جودة، رنده اليافي، "العلاقات البيروقراطية، ضغوط العمل وعدم الرضا الوظيفي، دراسة حالة جامعة الملك سعود، مجلة جامعة الملك سعود، مج ١٥، ع ١٤، ٢٠٠٣، ص ٣١.
- بدر البديوي، عدنان حمزة، "بحث ميداني حول العوامل المؤثرة في الإنتاجية بالقطاع الحكومي، ندوة الإنتاجية في القطاع الحكومي المنعقدة بمعهد الإدارة العامة ١٤٠٧هـ، ص ١٩-٢٤.
- جودت سعادة، زهدي طبيلة، روجي عبيدات، إسماعيل أبو زيادة، "ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضون والممرضات خلال انتفاضة الأقصى في مستشفيات محافظة نابلس الفلسطينية"، مجلة دراسات العلوم التربوية، مج ٣٠، ع ١، ٢٠٠٣، ص ١٤٠-١٦٥.
- حنان الأحمد، "ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض - بحث ميداني في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض"، مركز البحوث والدراسات الإدارية، معهد الإدارة العامة، ٢٠٠١، ص ٥-١٣٣.
- رجاء مريم، "مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض: دراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق"، مجلة جامعة دمشق، مج ٢٤، ع ٢، ٢٠٠٨.
- رغد عبد القادر، فريال هياجنة، "أثر المناوبات الليلية على الممرضين العاملين في أقسام العناية الحثيثة في مستشفى الجامعة الأردنية"، المجلة الأوروبية للأبحاث العلمية، مج ٣٢، ع ١، ٢٠٠٨.
- سمير عسكر، "متغيرات ضغوط العمل - دراسة تطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة"، مجلة الإدارة العامة، العدد ٦٠، ١٩٨٨، ص ٦٨.

- سمير عسكر، علي أحمد، عباس عبدالله، "مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية"، *مجلة العلوم الاجتماعية*، مج ١٦، ع ٤، ١٩٨٨، ص ٧٥.
- صالح السعد، مراد درويش، "أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية"، *مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة*، مج ٢٢، ع ١، ٢٠٠٨.
- صالح السعد، مراد درويش، "أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية"، *مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة*، مج ٢٢، ع ١، ٢٠٠٨، ص ٦٣-١٠٨.
- عبد الفتاح خليفات، شرين المطارنه، "أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الإدارية"، *مجلة جامعة دمشق*، المجلد ٢٦، العدد ٢، ٢٠١٠، ص ٦٠٠-٦٤٢.
- عمر عقيلي، عبد المحسن العسيلي، أحمد دواليبي، "اختبار أثر متغيرات التنظيمية والفردية في تشكيل ضغوط العمل دراسة ميدانية في الجامعات السورية"، *مجلة بحوث جامعة حلب*، المجلد ٢، ٢٠٠٨، ص ١-٢٩.
- عويد المشعان، "مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية"، *مجلة العلوم الاجتماعية*، مجلد ٢٨، العدد الأول، ٢٠٠١.
- فوزي فائق، "ضغوط العمل"، *آفاق اقتصادية*، مج ١٧، ع ٦٧-٦٨، ١٤١٧هـ، ص ١٢١.
- كامل الحوارجرة، "استكشاف العلاقة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي لدى الممرضين في مستشفيات أردنية مختارة"، *مجلة جامعة النجاح الإنسانية*، المجلد ٢٥، العدد ٧، ٢٠١١، ص ١٩٣٢-١٩٧٥.
- مؤيد السالم، "التوتر التنظيمي: مفاهيمه وأسبابه واستراتيجيات إدارته"، *مجلة الإدارة العامة*، ع ٦٨، ١٩٩٠، ص ٢.

- محسن مخامرة وآخرون، **المناهج الإدارية الحديثة**، الطبعة الأولى، مركز الكتب الأردني، عمان، ٢٠٠٠، ص ٣٠١.
- محمد الشقيرات، ماهر الدرابيع، محمد الضمور، "مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية والأعراض المرتبطة بها وعلاقتها ببعض العوامل الديموغرافية وتأثير ذلك على الانتماء للشركة"، **مجلة الإداري**، مج ٢٥، ع ٩٢، ٢٠٠٤، ص ١٥٧-١٨٢.
- محمود جلوب، أشواق ناجي، "ضغوط العمل وعلاقتها بأداء المرشدين الزراعيين في المنطقة الوسطى من العراق"، **مجلة العلوم الزراعية العراقية**، مج ٢٤، ع ١، ٢٠١١، ص ٧١-٨٢.
- نضال الحوامدة، فهمي الفهداوي، "أثر فضيلة التقوى في الأداء والرضا الوظيفي: دراسة ميدانية لاتجاهات بعض الموظفين الحكوميين"، **مجلة مؤتة للبحوث والدراسات: سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية**، مج ١٧، ع ٢، ٢٠٠٢، ص ١٦٥-٢٠٠.
- نظمي أبو مصطفى، ياسر الأشقر، "الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني"، **مجلة العلوم الإسلامية**، مج ١٩، ع ١، ٢٠١١، ص ٢٠٩-٢٣٨.
- هلا السيد، منال إبراهيم، "الضغوطات بين الممرضين العاملين في وحدة العناية الحثيثة في المستشفيات الحكومية وغير الحكومية في مكة المكرمة، السعودية"، **مجلة العلوم الأمريكية**، مج ٨، ع ٦، ٢٠١٢، ص ٢٥-٣١.
- وفية أحمد الهنداوي، "استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل"، **مجلة الإداري**، مسقط، معهد الإدارة العامة، العدد ٥٨، ١٩٩٤، ص ٨٩-١٢٩.

## الرسائل العلمية:

- أحمد محمود الحلبي، "أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية في الإدارية" رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الإدارية، ٢٠١٠.
- حفيظ سالم باعمر، "المهارات الإبداعية للقائد الإداري وأثرها على أداء العاملين من وجهة نظر رؤساء الأقسام في مراكز الوزارات بسلطنة عمان"، رسالة ماجستير غير منشورة، الإدارة العامة، جامعة مؤتة، ٢٠٠٧.
- خليل حجاج، "تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، ٢٠٠٧.
- صالح القحطاني، "الضغوط الاجتماعية وضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة مسحية على ضباط الجوازات بمنطقة مكة المكرمة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة نايف للعلوم الأمنية، ٢٠٠٧.
- عبد القادر بنات، "ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠٠٩.
- عبد القادر بنات، "ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠٠٩.
- عبد القادر بنات، "ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠٠٩.

- عمار بن عيشي، "دور تقييم أداء العاملين في تحديد احتياجات التدريب/ دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، ٢٠٠٦.
- عيسى المعشر، "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الإدارية، ٢٠٠٩.
- عيسى المعشر، "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا الإدارية، ٢٠٠٩.
- مبارك الدوسري، "ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ٢٠١٠.
- مبارك العنزي، "التغيير التنظيمي وعلاقته بأداء العاملين: دراسة مسحية على العاملين لإدارة مرور الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠٠٤.
- محمد بن إبراهيم الربيع، "العوامل المؤثرة في فاعلية الأداء الوظيفي للقيادات الأمنية"، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، ٢٠٠٤.
- مساعد الماضي، "معوقات الاتصال الإداري وانعكاساتها على الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية مطبقة على المستويات الإدارية الوسطى والتنفيذية بإمارة منطقة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض، ١٤١٧ هـ.
- يحيى جودة، "مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، ٢٠٠٣.

**Books:**

- Arnold H. J, Feldman, **Organizational Behavior**, McGraw Hill, New York, ١٩٨٦.
- Beehr, T. **Psychological Stress In The Work Place**. London: Routledge, ١٩٩٥.
- Debra L. Nelson & James quick, "Organizational Behavior: Foundations, Realities & challenges", **West Publishing Co.**, ١٩٩٤.
- Grote Richard C, **The Performance Appraisal**, New York: American Management Association, ٢٠٠٢.
- Hoy w. and Miskel, C., **Administration Traction, Theory Research an Practice**, Random House, New York, ١٩٩٩.
- Severin, Tankard, **Performance Rating, New York**, Hastings House Publishers, New York, ١٩٩٩.
- Steven L. McShane and Mary Ann Von Glinow, **Organizational Behavior**, ٢nd ed, McGraw-Hill Co., ٢٠٠٣.

**Journals:**

- Akif Al-khasawneh, Sahar Futa , "**The Relationship between Job Stress and Nurses Performance in the Jordanian Hospitals: A Case Study in King Abdullah the Foundar Hospital**", Asian Journal of Business Management, Vol. ٥, No ٢, ٢٠١٣.



- Aoki M, Keiwkarnka B, Chompikul J, "**Job stress among nurses in public hospitals in Ratchaburi province, Thailand**", Jordan Of Public Health And Development, Vol.. ٩ , No. ١, ٢٠١١.
- Bartram Timothy, Casimir Gian, **The Relationship Between leadership and Follower In-Role Performance and Satisfaction With the leader: The mediating Effects of Empowerment and Trust in the Leader**, Leadership & Organization Development Journal, vol. ٢٨, No.١, ٢٠٠٧.
- Blair A, Littlewood M, "**Sources of stress**", Journal of Community Nursing.١٩٩٥ No. ٤٠.
- Campbell and Wise, "**Moldeling Job Performane in A Population of Jobs**", Personal Psychology, ١٩٩٠, No. ٤٣.
- Cartwright, Susan and Cooper, Cary L. (١٩٩٨) "**Managing Workplace Stress**", UK: Sage Publications, No.٥.
- Chioma C. Asuzu, "**Shift Duty and Stress Coping Strategies among Nurses in the University College Hospital, Ibadan**", Anthropologist, Vol. ١١, No.٣, Nigeria, ٢٠٠٩.
- Darke, A, Wong, J, & Salter, S, "Empowerment, Motivation, and performance: Examining the Impact of Feedback and Incentives on Management Employees", **Behavioral Research in Accounting**, Vol. ١٩, No. ١, ٢٠٠٧, PP. ٧١-٨٩.
- Doherty N, Tyson S, "Mental well-being in the workplace: a resource park for management", **training and development journal**, ١٩٩٨.

- Dua, J. Job Stressors And Their Effect On Physical Health Emotional Health And Job Satisfaction In A University. **Journal Of Education Administration**, Vol. ٣٢. No. ١, (١٩٩٤).
- European Organization for Safety and Health at Work, Europe, 2002.
- Hechanova, Ma, Alampay, Ramon, and Francem, Enda, "Psychological Empowerment, Job Satisfaction, and Performance among Filipino Service Workers. **Asian Journal of Social Psychology**, ٢٠٠٦, Vol. ٩, No. 1.
- Jarunee Seatang ,Sulumnad, Thampitak, Sungkaew, "**Factors Affecting Perceived Job Performance among Staff**", The Journal of Behavioral Science, Vol. ٥, No ١, ٢٠١٠ .
- Levey RE, " **Sources of stress for residents and recommendations for programs to assist them.**" Acad Med , ٢٠٠١, No ٧٦.
- Melek Serpil Talas, Semra Kocaöz, Selma Akgüç, "**A Survey of Violence Against Staff Working in the Emergency Department in Ankara, Turkey**", Asian Nursing Research, Vol. ٥, ٢٠١١.
- Motowildo J. S, "**Job Performance Handbook Of Psychology**", Industrial And Organizational Psychology, Vol. ١٢, ٢٠٠٣.
- National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH), **Overtime and extended Work Shifts: Recent Findings on Illnesses, Injuries and Health Behaviors. Centers for Disease Control and Prevention**, U. S Department of Health and Human Services. ٢٠٠٤, Publication, No. ١٤٣.

- P.M. Conway, P. Campaninia, S. Sartoria, R. Dottib, G. Costa, **"Main And Interactive Effects of Shiftwork, Age And Work Stress On Health In An Italian sample of Healthcare Workers"**, Applied Ergonomics, Vol. 39, 2008.
- Syed, H.Ansia, "Job Stress and Job Satisfaction: An Investigation of Nursing Personnel", **JM International Journal of HR Review**, Vol. 1, No 1, 2011.
- Usman basher, Mohammad Ramay, **"Impact of Stress on Employees Job Performance: A study on Banking Sector of Banking"**, International Journal of Marketing Studies, Vol. 2, No 1, 2010.
- Vicki R. LeBlanc, "The Effect Of Acute Stress On Performance: Implications For Health Professions Education", **Academic Medicine Journal**, Vol. 84, No. 10, 2009.
- Yang MS., Pan S., Yang MJ, "Job strain and minor psychiatric morbidity among hospital nurses in southern Taiwan", **Psychiatry and Clinical neurosciences**. 2004.
- Eleni Moustaka, Theodoros C, Constantinidis, **"Sources and effects of Work-Related Stress in Nursing"**, Health Science Journal, Vol. 4, No. 4, 2010.

### **Thesis:**

- Al-Harbol, Z. H, **"Organizational Climate and its relation to negotiation skills levels in crises Management"**, Unpublished M.Sc thesis, University of Naief, 2002.

## الملاحق

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ملحق (١)

الاستبانة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان: "ضغوط العمل والأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن". استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة في جامعة آل البيت ولتحقيق أهداف هذه الدراسة قامت الباحثة بتصميم استبانة لقياس أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي، راجية منكم التعاون في الإجابة عن فقرات هذه الاستبانة بدقة وموضوعية.

كما أؤكد لكم بأن المعلومات التي تقدمونها ستعامل بمنتهى السرية وستستخدم لغايات البحث العلمي، شاكرة حسن تعاونكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحثة حنان عيسى فهد خنجر

كلية إدارة الأعمال/ جامعة آل البيت

القسم الأول: معلومات شخصية:

الرجاء وضع إشارة (X) في المكان الذي يناسب إجاباتكم:

الجنس:	( ) ذكر	( ) أنثى
العمر:	( ) أقل من ٢٥ سنة	( ) ٢٥ - أقل من ٣٥ سنة
	( ) ٣٥ - أقل من ٤٥ سنة	( ) ٤٥ سنة فأكثر
الحالة الاجتماعية:	( ) متزوجة/ة	( ) أعزب / عزباء
	( ) مطلقة/ة	( ) أرمل/ة
المؤهل العلمي:	( ) ثانوية عامة فأقل	( ) دبلوم
	( ) بكالوريوس	( ) دراسات عليا
المسمى الوظيفي:	( ) ممرض قانوني	( ) ممرض مشارك
	( ) مساعد ممرض	
سنوات الخبرة:	( ) أقل من ٥ سنوات	( ) من ٥ - أقل من ١٠ سنوات
	( ) من ١٠ - أقل من ١٥ سنة	( ) ١٥ سنة فأكثر
مكان العمل:	( ) مستشفى الأميرة بسمة	( ) مستشفى الأميرة بديعة
	( ) مستشفى الرمثا	( ) مستشفى المفرق
	( ) مستشفى الأميرة راية	( ) مستشفى الإيمان
	( ) مستشفى الأميرة رحمة	( ) مستشفى اليرموك
	( ) مستشفى معاذ بن جبل	( ) مستشفى أبي عبيدة
	( ) مستشفى جرش	( )
القسم:	( ) الباطني/ جراحة	( ) عمليات
	( ) نسائية وتوليد	( ) أطفال
	( ) عناية حثيثة ICU/CCU	( ) إسعاف وطوارئ

**القسم الثاني:** في الجدول الذي أمامك مجموعة من الفقرات صممت لقياس أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن، يرجى قراءة كل فقرة ووضع إشارة (x) في المربع المناسب الذي يعكس وجهة نظرك.

رقم	الفقرات - ضغوط العمل	موافق بشدة	موافق	متوسط	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>عبء العمل:</b>						
١	تعد متطلبات العمل المسندة إلي مناسبة.					
٢	تتناسب الأعمال المطلوبة مني مع قدراتي.					
٣	كمية العمل الموكلة إلي مناسبة.					
٤	تتناسب مسؤولياتي بالعمل مع الصلاحيات الموكلة إلي.					
٥	لا أشعر بالتعب والإرهاق بعد نهاية العمل.					
٦	لا يتم تكلفني بأعمال بعض الزملاء الغائبين.					
<b>ساعات العمل:</b>						
٧	أحصل على وقت كافي لإنجاز مهامي.					
٨	هناك فترة للاستراحة في العمل.					
٩	تعد ساعات العمل مناسبة.					
١٠	لا أشعر بالانزعاج من عملي بسبب المناوبات.					
<b>صراع الدور:</b>						
١١	أقوم بأعمال تتطابق مع وصف وظيفتي.					
١٢	لا أتلقى تعليمات متناقضة من أكثر من مسؤول.					
١٣	أتلقى أوامر شفوية تتطابق مع التعليمات الرسمية المكتوبة.					
١٤	تتناسب قلبي مع المهام التي أنفذها.					

رقم	الفقرات – ضغوط العمل	موافق بشدة	موافق	متوسط	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>غموض الدور:</b>							
١٥	تعد مسؤوليات وظيفتي واضحة بالنسبة لي.						
١٦	أحصل على معلومات كافية لأداء عملي.						
١٧	أتمتع بالسلطة الكافية لإنجاز مسؤولياتي.						
١٨	مسؤولياتي وصلاحياتي محددة تحديداً دقيقاً.						
<b>مكان العمل:</b>							
١٩	يتسم مكان العمل بالراحة والملائمة.						
٢٠	يوجد سهولة في الانتقال بين أقسام المستشفى.						
٢١	يستوعب القسم المرضى والزوار.						
٢٢	مستوى التهوية في القسم الذي أعمل به مناسب.						
٢٣	عدد الممرضين داخل القسم مناسب.						
٢٤	الأدوات الموجودة في القسم بحالة ممتازة.						
<b>التعامل مع الزملاء:</b>							
٢٥	أتواصل مع زملائي وأعمل معهم بروح الفريق الواحد.						
٢٦	أناقش مع زملائي عن بعض القضايا التي تخص العمل.						
٢٧	لا أعاني من تداخل الاختصاصات مع زملائي.						
٢٨	يساعدني زملائي في إتمام عملي على أكمل وجه.						
٢٩	يسود جو من الود والتعاون مع زملائي في العمل.						
<b>التعامل مع الجمهور:</b>							
٣٠	لا يوجد ازدحام أمام مكتب التمريض.						
٣١	عدد الزوار داخل المستشفى مناسب.						



غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة	الفقرات – ضغوط العمل	ترتيب
					لا يتدخل الزوار في شؤون مرضاهم.	٣٢
					لا أشعر بالضيق لأنني أتعامل يومياً مع عدد كبير من الأشخاص.	٣٣
<b>العنف:</b>						
					لا أشعر بانتقادات وإساءات من جانب المراجعين وأقاربهم.	٣٤
					لا أشعر بالخوف من أن يُعتدى علي من جانب أفراد المجتمع.	٣٥
					أشعر بأن المجتمع يقدر عملي ويحترمه.	٣٦

**القسم الثالث:** في الجدول الذي أمامك مجموعة من الفقرات صممت لقياس أداء الممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات شمال الأردن من حيث جودة الأداء، وحجم الأداء، ودقة الأداء والسرعة في الإنجاز من وجهة نظر رؤساء الأقسام. يرجى وضع إشارة (X) في المكان الذي يناسب رأيك:

رقم	الفقرات – ضغوط العمل	موافق بشدة	موافق	متوسط	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>جودة الأداء:</b>						
١	يتم إنجاز العمل حسب مطابقته للمواصفات الرسمية.					
٢	متطلبات الأداء متوفرة مما يزيد من فاعلية الأداء.					
٣	توجد في المستشفى متابعة للتأكد من جودة الأداء.					
٤	يتم إنجاز الأعمال وفقاً للتعليمات المعتمدة.					
٥	عدد الشكاوي حول أداء العاملين قليلة.					
٦	يساهم العاملون في التجديد والتطوير بشكل مستمر.					
<b>حجم الأداء:</b>						
٧	حجم العمل الموكل للعاملين يتناسب مع قدراتهم ومهاراتهم.					
٨	يتحمل العاملون مسؤولية أداء عملهم.					
٩	يعمل المستشفى على إدخال التكنولوجيا لزيادة حجم الأداء.					
١٠	يتم التخطيط للعمل قبل أدائه.					
<b>صراع الدور:</b>						
١١	تتسم إجراءات العمل بالمرونة والبعد عن الروتين.					
١٢	يتميز أداء العاملين بحده الأدنى من الأخطاء.					
١٣	يتمتع العاملون بالقدرة على تصحيح الأخطاء الناتجة عن أدائهم لعملهم.					

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بشدة	الفقرات - ضغوط العمل	ترتيب
<b>سرعة الأداء</b>						
					يتم إنجاز العمل المطلوب في مواعيد المحددة.	١٤
					تصميم الهيكل التنظيمي للمستشفى يعمل على الاستجابة بسرعة لإنجاز العمل.	١٥
					يحدد المستشفى الأوقات المناسبة للعمل بما ينسجم مع سرعة إنجاز الأعمال.	١٦

## ملحق (٢)

### قائمة بأسماء المحكمين لأداء الدراسة

الموقع	الاسم
جامعة آل البيت / المملكة الأردنية الهاشمية	الأستاذ الدكتور سالم العون
جامعة آل البيت / المملكة الأردنية الهاشمية	الدكتور وليد عواوده
جامعة آل البيت / المملكة الأردنية الهاشمية	الدكتور بهجت الجوازنة
جامعة آل البيت / المملكة الأردنية الهاشمية	الدكتور سليمان الحوري
جامعة آل البيت / المملكة الأردنية الهاشمية	الدكتور زياد الصمادي
جامعة اليرموك / المملكة الأردنية الهاشمية	الدكتور رامي طبيشات

## Abstract

# **Job Stress and Performance of Nursing Employees in Government Hospitals in the Northern Governorate of Jordan**

**Prepared by**

**Hanan Issa Khanger**

**Supervised by**

**Dr. Mari Bani Khaled**

This study aimed to identify the impact of job stress on performance of nursing employees in government hospitals in the northern governorate of Jordan.

To implement the study we used the descriptive approach, analytical and field study. A questionnaire was conducted for the purposes of collecting primary data from the study sample of (٣١٢) nurses working in (١١) government hospitals. The study depended on the data analyses by using the package of statistical programs in social sciences (SPSS), the statistical measurements which was used includes: the descriptive statistical methods in order to describe the characteristics of the study sample such as the average, standard deviation, frequencies, percentages and the analytical statistics including the multiple regression test and T-tests for independent samples, and Scheffe' Test to measure the differences in the answers of the study sample according to the demographic changes, and one- way ANOVA test.

The study found that:

١. There was an impact of jobs stress on performance of nursing employees in government hospitals in the northern governorate of Jordan.
٢. The researchers perceptions for the level of job stress were middle.
٣. The researchers perceptions for the performance level of employees were middle.

٤. There were some differences which have statistical meaning for the impact of the job stress on performance of nursing employees in government hospitals in the northern governorate of Jordan attributed to the difference of sex, age, marital status, educational level, job title and the number of experience years.

One of the most important recommendations is trying to provide a comfortable working environment and improve working conditions to contribute the alleviation of job stress.

And providing department at the hospital to deal with the problems of dealing with public, in addition to staff training to deal with these situation, with need to create regulations for nursing protection in workplace especially from reviewers, and activate it by nursing administration.