

مصادر الضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين

دراسة تطبيقية على مستشفى شرق جدة العام

اسم الباحث	البريد الإلكتروني
أيمن مدهش الزهراني	aymanma@moh.gov.sa
عبدالكريم ملفي المطيري	abdulkareemma@moh.gov.sa
علي معيض الزهراني	aalzahrani458@moh.gov.sa
خميس مسفر الزهراني	khameesa@moh.gov.sa
أحمد محمد الزهراني	aalzahrani183@moh.gov.sa
غالي جيد المطيري	galmutiri@moh.gov.sa
محمد حويد السلمي	mohalsolami@moh.gov.sa
عبدربه ملفي المطيري	Aalmtairi@moh.gov.sa
فهد سفر الجعيد	falgeaid@moh.gov.sa
خالد مزهر المنتشري	kamontasheri@moh.gov.sa

هدف البحث الحالي إلى التعرف على مصادر الضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام، وذلك من خلال الكشف عن كل من المصادر الشخصية والأسرية والوظيفية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام، والكشف عن الفرق في مصادر هذه الضغوط وفقاً لمتغيرات النوع، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة. واعتمد البحث الحالي على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقام الباحثون بإعداد استبانة لجمع البيانات، واشتملت هذه الاستبانة على (42) عبارة موزعة على (3) أبعاد. واختيرت عينة عشوائية مكونة من (204) فرداً من العاملين مستشفى شرق جدة العام كعينة للبحث. وأظهرت نتائج البحث أن درجة موافقة أفراد عينة البحث على المصادر الشخصية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام جاء بدرجة (محايد)، وجاء في مقدمة عبارات هذا البعد من حيث درجة الموافقة: أشعر بالتوتر نتيجة التعامل مع المرضى طوال اليوم، وأعاني من انخفاض الروح المعنوية في العمل، وينقصني الشعور بالكفاءة في العمل. كما أظهرت النتائج أن أفراد عينة البحث موافقون بدرجة (موافق) على المصادر الأسرية للضغوط المهنية، وجاء في مقدمة عبارات هذا البعد: أشعر بالتوتر نتيجة التعامل مع المرضى طوال اليوم، ويشعر أفراد أسرتي بانشغالي عنهم بسبب العمل، ويصعب علي القيام بأعبائي الأسرية بسبب ظروف عملي. كما أن أفراد عينة البحث موافقون على المصادر الوظيفية للضغوط المهنية، وجاء في مقدمة عبارات هذا البعد: لا يتناسب راتبي مع ما أقوم به من جهود، وأشعر بعدم تكافؤ الفرص للترقية في عملي، وأتلقى تعليمات متعارضة من أكثر من مسئول في المستشفى. كما أظهرت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول الدرجة الكلية لمصادر الضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام) وفقاً لمتغير النوع؛ في حين لم تظهر فروق دالة إحصائية وفقاً لمتغيري المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة.

مقدمة البحث:

تهدف المنظمات الصحية إلى تقديم خدمة صحية ذات جودة وكفاءة وفعالية للمرضى، وذلك بالإعتماد على مجموعة من الموارد، يأتي في مقدمتها المورد البشري، والذي يمثل العنصر الحاكم في جودة الخدمة الصحية. ولكن أثناء قيام العاملين في هذه المنظمات الصحية بأدوارهم قد يتعرضوا لبعض الضغوط المهنية، بسبب تعدد أدوارهم، وكثرة المهام المنوطة بهم.

وضغوط العمل وجه من أوجه الضغوط التي تواجه الفرد وتعد من الظواهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات التي تعتمد على العامل البشري في تحقيق أهدافها، وتقديم الخدمات المنتظرة منها على أكمل وجه، وعلى الرغم من الرغبة الصادقة لدى المهنيين ومؤسساتهم في تذليل العقبات التي تواجههم في تقديم الخدمة المطلوبة، إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون ذلك، وهذا ما يطلق عليه الضغوط المهنية. (الحماقي، 2016، 155)

وتمثل الضغوط تعبيراً عن حالة من الإجهاد العقلي أو الجسمي وتحدث نتيجة للحوادث التي تسبب قلقاً أو إزعاجاً أو تحدث نتيجة لعوامل عدم الرضا أو نتيجة للصفات العامة التي تسود بيئة العمل أو أنها تحدث نتيجة للتفاعل بين هذه المسببات جميعاً. كما تعرّف الضغوط بأنها النتيجة النهائية للمحاولات غير الناجحة للتغلب على المصاعب وظروف العمل السلبية المختلفة. (عسيري، 2012، 1002)

كما تعبر الضغوط المهنية عن حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني والانفعالي تحدث نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية، وتتمثل في مجموعة من المظاهر السلبية منها التعب والإرهاق والشعور بالعجز وفقدان الاهتمام بالعمل والسخرية من الآخرين والكآبة والشك في قيمة الحياة والعلاقات الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات، وترتبط بدرجة أعلى بمهن الخدمات الاجتماعية. (عسكر، 2003، 122)

ويصل الفرد إلى حالة الشعور بالضغوط المهنية بعد أن يكون قد استنفذ كل السبل والطاقات الممكنة للتعامل مع مطالب العمل الزائدة، التي أصبحت تقود قدراته وتجعله يشعر بالإجهاد والتعب، وتجعله مستهلكاً انفعالياً وجسدياً وسلوكياً وعقلياً. (الرننيسي، 2017، 97)

ويتحكم في الضغوط المهنية والشعور بها العديد من العوامل البيئية والذاتية، مثل: بيئة العمل وماتحويه من فرص وتهديدات، ومدى التوازن بين الحقوق والواجبات والتزامها بالتوصيف الوظيفي الفعال. (العربي والذيب، 2015، 2)

مشكلة البحث:

تعد ظاهرة الضغوط المهنية من المفاهيم الحديثة نسبياً في مجال الأعمال، التي وصفت بأنها المحصلة النهائية والنتيجة المنطقية التي تنجم عن تعرض العاملين لضغوط ومشكلات مستمرة ومزمنة في العمل.

وقد أشارت نتائج العديد من الدراسات (مثل: دراسة بلان وذياب، 2016 ودراسة الطوباسي والحوالدة، 2017 ودراسة الرجوب والخطيب، 2018 ودراسة غربي، 2020 ودراسة النصراوي، 2020 ودراسة البوصلبي وهارون والبوصلبي، 2021 ودراسة مجيدر، 2021) إلى أن الضغوط المهنية تظهر بدرجة أكبر لدى العاملين في المجالات المهنية ذي الطابع الإنساني، وبخاصة عند الذين يتعاملون بشكل مباشر مع الأفراد، ويأتي في مقدمتهم العاملين في المستشفيات العامة، نظراً لما يتعرضون له من أعباء وضغوط بسبب طبيعة عملهم.

وتشكل الضغوط المهنية التي يواجهها العاملون في المستشفيات العامة اهتماماً بارزاً لدى الباحثون والدارسين للوصول إلى حلول لمواجهتها والتغلب على مسبباتها، لما لها من تأثير ملموس على الأداء ومحصلة نتائج الجهود التي يقوم بها العاملون، حيث يترتب على هذه الضغوط المهنية فقدان الحماس الضروري للعمل.

وفي ضوء ما تقدم يمكن بلورة مشكلة البحث الحالي في محاولة الإجابة عن التساؤل الرئيس التالي: "ما مصادر الضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام؟"

أهمية البحث:

تحدد أهمية البحث الحالي من الناحيتين العلمية والعملية في الآتي:

1. الأهمية العلمية:

- يستمد البحث الحالي أهميته العلمية من أهمية الموضوع الذي يتصدى له؛ حيث إن الضغوط المهنية لدى العاملين في المستشفيات العامة أصبحت ظاهرة منتشرة وفي تزايد مستمر.
- على الرغم من انتشار ظاهرة الضغوط المهنية، والاهتمام المتزايد بدراسة هذا الموضوع من قبل الباحثون الأجانب في مجال السلوك التنظيمي؛ إلا أن هذا الموضوع ما زال يتسم بالندرة على المستوى العربي عامة والمستوى المحلي خاصة، ومن ثم فإن الاهتمام بدراسة هذه الظاهرة على المستوى البحثي لا يزال يحتاج إلى المزيد من التدعيم.
- يزود البحث الحالي الباحثون باستبانة عن مصادر الضغوط المهنية، يمكن البناء عليها في إجراء المزيد من الدراسات ذات الصلة بموضوع البحث الحالي.

2. الأهمية العملية:

- يسهم تحديد مصادر الضغوط المهنية لدى العاملين بالمستشفيات العامة في معالجة هذه الضغوط والتخفيف من حدتها، مما يؤدي بدوره إلى زيادة كفاءة العاملين وتحسين مستوى إنتاجيتهم في العمل.
- قد تفيد نتائج البحث الحالي المسؤولين في مستشفى شرق جدة العام من خلال الكشف عن أهم مصادر الضغوط المهنية التي تواجه العاملين بها، مما يسهم في التخفيف من حدة هذه الضغوط، من أجل تحقيق المزيد من الفاعلية للخدمات المقدمة للمرضى.

- قد تفيد نتائج هذا البحث المسؤولين عن إعداد وتنفيذ البرامج التدريبية للعاملين في المنظمات الصحية من ناحية تضمين هذه البرامج التدريبية محاور تتعلق بمواجهة الضغوط المهنية والتخفيف من حدتها.

أهداف البحث:

يسعى البحث الحالي إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على المصادر الشخصية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين بمستشفى شرق جدة العام.
2. التعرف على المصادر الأسرية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين بمستشفى شرق جدة العام.
3. التعرف على المصادر الوظيفية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين بمستشفى شرق جدة العام.
4. الكشف عن الفروق في مصادر الضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين بمستشفى شرق جدة العام، والتي قد تعزى إلى متغيرات (النوع - المؤهل العلمي - عدد سنوات الخبرة).

تساؤلات البحث:

يحاول البحث الحالي الإجابة عن التساؤلات التالية:

1. ما المصادر الشخصية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين بمستشفى شرق جدة العام؟
2. ما المصادر الأسرية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين بمستشفى شرق جدة العام؟
3. ما المصادر الوظيفية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين بمستشفى شرق جدة العام؟
4. هل توجد فروق دالة إحصائياً في مصادر الضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين بمستشفى شرق جدة العام تعزى إلى متغيرات (النوع - المؤهل العلمي - عدد سنوات الخبرة)؟

متغيرات البحث وتعريفاتها:

المتغير التابع: أداء العاملين: ويتضمن كفاءة العاملين في العمل، وقدرتهم على تحقيق الأهداف المرجوة، وكذلك إنتاجيتهم في العمل.

المتغير المستقل: مصادر الضغوط المهنية:

ويعرف الباحثون مصادر الضغوط المهنية إجرائياً في البحث الحالي بأنها: مجموعة من المثيرات التي تواجد في بيئة العمل، والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك العاملين في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط.

وتتضمن مصادر الضغوط المهنية للعاملين بمستشفى شرق جدة العام ما يأتي:

- المصادر الشخصية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين بمستشفى شرق جدة العام.
- المصادر الأسرية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين بمستشفى شرق جدة العام.
- المصادر الوظيفية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين بمستشفى شرق جدة العام.

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المهنية وأداء العاملين بمستشفى شرق جدة العام.

ومن هذه الفرضية الرئيسية تتفرع الفرضيات الفرعية التالية:

1. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المصادر الشخصية للضغوط المهنية وأداء العاملين بمستشفى شرق جدة العام.
2. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المصادر الأسرية للضغوط المهنية وأداء العاملين بمستشفى شرق جدة العام.
3. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المصادر الوظيفية للضغوط المهنية وأداء العاملين بمستشفى شرق جدة العام.

أدبيات البحث:

فيما يلي يتم إلقاء الضوء على كل من مفهوم الضغوط المهنية، والنظريات المفسرة للضغوط المهنية، وأسباب الضغوط المهنية، ومصادر الضغوط المهنية، ومظاهر الضغوط المهنية، وانعكاسات الضغوط المهنية على أداء العاملين، ومراحل الضغوط المهنية:

مفهوم الضغوط المهنية:

لقد تعددت واختلقت التعاريف المتعلقة بضغط العمل، فلا يوجد هنا كتعريف واحد يلقي القبول والإجماع من طرف الباحثون، ويرجع السبب في ذلك أساساً لارتباط موضوع ضغوط العمل المهنية بعدة علوم أخرى، فهو يمثل أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثون في كل من المجالات الطبية والنفسية والاجتماعية والإدارية.

وفيما يلي يتم استعراض تعريفات بعض الباحثون لمفهوم الضغوط المهنية:

تفاعل معقد بين عدد من المكونات التي تؤدي إلى مظاهر جسمية وسلوكية ومعرفية وانفعالية، تحدث كنتيجة كرد فعل من جانب الفرد لما يتعرض له من ضغوط العمل المزمنة.

(Smith, 1993, 38)

حالة من الإجهاد الانفعالي والاتجاهات السلبية، وفقدان الاهتمام بالعملاء، وتكوين مفهوم سلبي عن الذات، وينتج عن الاستغراق لفترات طويلة مع العميل.

(Timm& Peterson, 1993, 400)

حالة من الإجهاد الانفعالي، ونقص الكفاءة الشخصية، وضعف الاهتمام بالبعد الإنساني في التعامل، ويتعرض له العاملون في المهن التي تتطلب التواصل مع الآخرين. (رمضان، 2011، 194)

مجموعة من العوامل المرتبطة بالوظيفة التي يؤديها الطبيب تؤدي إلى إحداث قلق أو توتر يجعله غير قادر على أداء الخدمة الصحية بشكل جيد تجاه المرضى. (مرزوق، 2013، 99)

الدراسات السابقة:

فيما يلي الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث الحالي، والتي أتيح للباحثين الاطلاع عليها. وقد تم ترتيب هذه الدراسات ترتيباً زمنياً من الأقدم إلى الأحدث:

- دراسة بلان وزياب (2016) بعنوان: الضغوط المهنية وعلاقتها بالأمن النفسي لدى الكادر التمريضي في محافظة السويداء:

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية والأمن النفسي لدى الكادر التمريضي في محافظة السويداء، والكشف عن الفروق بين الجنسين في أدائهم على استبانة الضغوط المهنية والأمن النفسي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيقها على عينة مكونة من 96 ممرضا وممرضة في عدد من المشافي والمراكز الصحية بمحافظة السويداء. وتوصلت نتائج الدراسة إلى: مستوى الضغوط المهنية لدى عينة البحث 83,33%، ومستوى الأمن النفسي لديهم 72.91%. وجود علاقة عكسية ضعيفة غير دالة إحصائياً، بين الضغوط المهنية والأمن النفسي لدى الكادر التمريضي في محافظة السويداء. وجود فروق دالة إحصائياً بين الممرضين الذكور والممرضات الإناث على استبانة الضغوط المهنية لمصلحة الممرضين الذكور، وعلى استبانة الأمن النفسي لمصلحة الممرضات الإناث.

- دراسة الطوباسي والخالدة (2017) بعنوان: أثر صراع الأدوار في التوافق الزوجي والرضا المهني والضغط النفسي لدى الممرضات المتزوجات:

هدفت هذه الدراسة التعرف على أثر صراع الأدوار في التوافق الزوجي والرضا المهني والضغط النفسي لدى الممرضات المتزوجات في مستشفى جرش الحكومي. وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الممرضات المتزوجات، في مستشفى جرش الحكومي. وتم استخدام مقاييس تكشف كل من صراع الأدوار المهنية، التوافق الزوجي، الرضا المهني، والضغط النفسي، حيث وزع مقياس صراع الأدوار المهنية على جميع الممرضات المتزوجات اللواتي أبدين رغبة في المشاركة بالدراسة في مستشفى جرش الحكومي وعددهن (109). وتم استخدام تحليل الانحدار البسيط لاستخراج أثر صراع الأدوار على المتغيرات التابعة، وتحليل التباين الأحادي لمعرفة الاختلاف في مستوى صراع الأدوار تبعا لمدة الزواج والمستوى التعليمي ومصدر العناية بالأطفال، واستخدام اختبار شافيه لمعرفة أي مستوى تعليمي يتأثر بشكل أكثر بصراع الأدوار. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر لصراع الأدوار على التوافق الزوجي والرضا المهني والضغط النفسي.

- دراسة الرجوب والخطيب (2018) بعنوان: الرضا الوظيفي والضغط المهنية والسلامة المهنية للممرضين والممرضات في مستشفيات محافظة نابلس، فلسطين:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع بيئة العمل في مستشفيات محافظة نابلس وعلاقتها بالرضا الوظيفي للممرضين والممرضات، والضغط المهنية عليهم، والسلامة المهنية لهم، ومدى تعرضهم للأمراض المهنية فيها. وتظهر نتائج هذه الدراسة أن حوالي 30% من الممرضين والممرضات يرون أن الرضا الوظيفي سيء أو سيء جدا، وحوالي 50% يرون أن الرضا الوظيفي لا مرض ولا سيئ، وبشكل عام يلاحظ أن هناك اتجاهات سلبية لرضا الممرضين والممرضات، وانعكس ذلك على الضغوط المهنية التي يواجهونها، إذ بلغت نسبة الذين يعانون من ضغوط مرتفعة أو مرتفعة جدا 28.8%. وتبين من النتائج أن حوالي نصف المستطلعين من الممرضين والممرضات قد تعرضوا لحادث رشق الدم وسوائل الجسم، أن 93.4% منهم قد تلقوا طعوماً ضد التهاب الكبد الفيروسي، وأن 78.5% من الممرضين والممرضات يطبقون الاحتياطات الخاصة بالسلامة المهنية أحيانا أو دائما.

- دراسة غربي (2020) بعنوان: أثر الضغوط المهنية على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهران:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن تأثير الضغوط المهنية ببعديها إكراهات العمل والدعم التنظيمي على الولاء التنظيمي لدى الأخصائيين النفسيين في مؤسسات الصحة العمومية بوهران. تمت هذه الدراسة بمؤسستين للصحة العمومية، مستشفى أول نوفمبر والمركز الاستشفائي الجامعي بوهران، حيث تم اختيار بطريقة عشوائية عينة مكونة من 46 أخصائي نفسي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي كمنهج للبحث، وعلى استبيان الضغط المهني واستبيان الولاء التنظيمي كأدوات

لجمع البيانات، واستخدم الباحث تحليل الانحدار البسيط كأسلوب لاختبار صحة فرضيات الدراسة. وأوضحت الدراسة أن: للضغوط المهنية أثر على الولاء التنظيمي، وأن إكراهات العمل لا تؤثر بشكل كبير على الولاء التنظيمي، وأن للدعم التنظيمي أثر على الولاء التنظيمي؛ ولقد خلصت الدراسة إلى أن الأخصائي النفسي في المؤسسة الاستشفائية العمومية يتعرض لمستوى ضغط كبير ناتج عن نقص التقدير والاعتراف بأدائه، وغياب الدعم المعنوي والمادي.

- دراسة النصاروي (2020) بعنوان: الضغوط المهنية لدى الأطباء الذين يعملون في المستشفيات الحكومية:

هدف البحث إلى قياس الضغوط المهنية لدى الأطباء في المستشفيات الحكومية، تم بناء مقياس الضغوط المهنية بأاتباع المنهجية العلمية في الاعداد وتطبيقه إلكترونيا على عينة البحث التي تتكون من (1088) طبيب (561 ذكورا و 527 أناثا) من الأطباء الذين يعملون في المستشفيات الحكومية في مدينة بغداد وضمن التدرج (مقيم دوري، مقيم أقدم، اختصاص)، كذلك هدفت الدراسة إلى التعرف على الفروق في الضغوط المهنية لدى عينة البحث تبعا لمتغير الجنس والتدرج الوظيفي، بينت نتائج البحث إن الأطباء يعانون من مستوى عالي جدا من الضغوط المهنية ولم تكن هناك فروق تبعا لمتغير الجنس أما فيما يتعلق بالفروق تبعا للتدرج الوظيفي كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية ولصالح المقيم الدوري.

- دراسة البوصلبي وهارون والبوصلبي (2021) بعنوان: الضغوط المهنية لأطباء جراحة الفم والأسنان في المستشفيات العراقية (دراسة ميدانية):

هدفت هذه الدراسة إلى تناول مشكلة ضغوط العمل لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة في مدينة بغداد / العراق، وتم استخدام مقياس الضغوط المهنية طبقا للبيئة العربية والذي أعد من قبل الباحثون، وتم توزيع 40 استمارة لمقياس الضغوط النفسية على الأطباء في المؤسسات الصحية في العراق / بغداد بالطريقة العشوائية للإجابة عليها من أعمار مختلفة ذكور وإناث متخصصين وغير متخصصين في علاج طب الأسنان. تبين من خلال الفرضية الأولى لا تتفق والتي تقول بأنه هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط المهني لدى الأطباء تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية. والفرضية الثانية: تبين من خلال التحليل أنه هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين علاقة الضغوط المهنية في الأقدمية وسنوات العمل والفرضية لا تتفق مع الدراسة. أما الفرضية الثالثة توضح بأن النتائج لا تتفق مع الفرضية والتي تنص هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية لدى الأطباء العاملين في المؤسسات الصحية بين الإناث والذكور تبين من خلال الاستنتاجات لا توجد هناك ضغوط مهنية لدى الأطباء تعزى لمتغير الجنس كانت النتائج بدرجات محايدة ومتوسطة لدى الجنسين تحمل في طياتها التصور الإيجابي للعمل في المؤسسات الصحية.

- دراسة مجيدر (2021) بعنوان: واقع المعاناة من الضغوط المهنية لدى الممرضين (دراسة ميدانية بمستشفى محمد الصديق بن يحيى بولاية جيجل):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع المعاناة من الضغوط المهنية لدى الممرضين وذلك من خلال دراسة ميدانية على مجموعة من الممرضين بمستشفى محمد الصديق بن يحيى بولاية جيجل على 97 ممرض من مختلف المصالح للكشف عن أهم العوامل التي تؤدي إلى ظهور من مختلف الضغوطات في مجال التمريض وكذا الكشف عن آثارها النفسية والاجتماعية على الممرضين. فقد قمنا بتصميم استبيان يقيس الضغوط تم تطبيقه على عينة البحث فتوصلنا إلى أن ضغوط طبيعة العمل والضغوط الاجتماعية جاءت في المرتبة الأولى في وجهة نظر الممرضين. إضافة إلى الاكتظاظ والعدد الكبير من المرضى ونقص الأدوية والمعدات الطبية وعدم وجود الحماية الأمنية وتعرضهم للعديد من الاعتداءات وخصوصية التعامل مع بعض الأمراض الخطيرة وعائلاتهم والمشاكل العلائقية معهم، إضافة إلى الضغوط الفيزيائية والمادية وكذلك عدم عدالة مسؤولي القطاع في تصميم نظام أجور يتلاءم مع طبيعة العمل الكبير الذي يقوم به الممرضين إضافة إلى طبيعة العمل خاصة المناوبة الليلية بالإضافة إلى المخاطر التي يتعرض لها الممرضين الذين يعملون في مصلحة الأشعة وما تسببه من أمراض مهنية مختلفة الشيء الذي يخلق لهم ضغط كبير جدا.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الباحثون للدراسات السابقة تم استخلاص ما يأتي:
قد اتضح من خلال اطلاع الباحثون على الدراسات السابقة تباين تلك الدراسات في أهدافها، وذلك تبعاً لاختلاف وجهات نظر الباحثون إلى المشكلة. وتبين أيضاً اعتماد معظم الدراسات السابقة على الاستبانة، كأداة لتحقيق أهدافها كونها الأنسب لطبيعة بحث الدراسة.

وينتق البحث الحالي مع معظم الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي، وفي استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وقد تشابه البحث الحالي مع الدراسات السابقة في إجراءاتها من حيث العينة وطريقة اختيارها، والأداة وكيفية بنائها، وصدقها وثباتها.

في حين يختلف البحث الحالي مع الدراسات التي أجريت على منظمات أخرى غير المنظمات الصحية، كما يختلف البحث الحالي مع الدراسات التي أجريت على عينات من المعلمين أو قادة المدارس أو منسوبي المنظمات الأخرى. ويتميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة في اختيار موضوع البحث ومجاله المكاني، وفي موضوعه.

وقد استفاد البحث الحالي من الدراسات السابقة في العديد من الجوانب مثل صياغة مشكلة البحث الحالي وتحديد أهدافها وتسائلاتها، وإعداد الإطار النظري، كما استفاد الباحثون الحالي من الأدوات المستخدمة لجمع البيانات في هذه الدراسات عند إعداد أداة البحث الحالي، بالإضافة إلى الاستفادة من نتائج هذه الدراسات في الجزء الخاص بمناقشة وتفسير نتائج الدراسة الميدانية للبحث الحالي.

منهج البحث:

اعتمد البحث الحالي على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لأنه يتناسب مع طبيعة البحث وأهدافه. ويعرفه عبيدات (2007)، (176) بأنه منهج يهتم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كميّاً أو كميّاً؛ فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى. وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي في البحث الحالي للتعرف على المصادر الشخصية والأسرية والوظيفية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام، والكشف عن الفروق في المصادر الشخصية والأسرية والوظيفية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام وفقاً لمتغيرات (الجنس - الحالة الاجتماعية - المؤهل العلمي - عدد سنوات الخبرة).

مجتمع وعينة البحث:

تضمن مجتمع البحث الحالي جميع العاملين مستشفى شرق جدة العام. أما عينة البحث فقد اشتملت على (204) فرداً من أفراد مجتمع البحث، وقد تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة. وتوضح الجداول التالية توزيع أفراد عينة البحث وفقاً لمتغيرات (النوع، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة):

1- توزيع عينة البحث وفقاً للنوع:

جدول (1)

توزيع عينة البحث وفقاً للنوع

النوع	العدد	النسبة المئوية
ذكر	142	69.61 %
أنثى	62	30.39 %
الإجمالي	204	100 %

2- توزيع عينة البحث للمؤهل العلمي:

جدول (2)

توزيع عينة البحث وفقاً للمؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
مؤهل أقل من الجامعي	63	30.88 %
مؤهل جامعي	120	58.82 %
دراسات عليا	21	10.29 %
الإجمالي	204	100 %

يتضح من الجدول (2) أن عدد الأفراد في عينة البحث الحاصلين على مؤهل أقل من الجامعي بلغ (63) فرداً بنسبة مئوية مقدارها (30.88 %) من إجمالي عينة البحث، في حين بلغ عدد الأفراد الحاصلين على مؤهل جامعي (120) فرداً بنسبة مئوية مقدارها (58.82 %) من إجمالي عينة البحث، وبلغ عدد الأفراد الحاصلين على دراسات عليا (21) فرداً بنسبة مئوية مقدارها (10.29 %) من إجمالي عينة البحث.

3- توزيع عينة البحث لعدد سنوات الخبرة:

جدول (3)

توزيع عينة البحث وفقاً لعدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	42	20.59 %
من 5 لأقل من 10 سنة	90	44.12 %
10 سنوات فأكثر	72	35.29 %
الإجمالي	204	100 %

يتضح من الجدول (3) أن عدد الأفراد في عينة البحث الذين عدد سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات بلغ (42) فرداً بنسبة مئوية مقدارها (20.59 %) من إجمالي عينة البحث، في حين بلغ عدد الأفراد الذين عدد سنوات خبرتهم من 5 لأقل من 10 سنوات بلغ (90) فرداً بنسبة مئوية مقدارها (44.12 %) من إجمالي عينة البحث، وبلغ عدد الأفراد الذين عدد سنوات خبرتهم 10 سنوات فأكثر (72) فرداً بنسبة مئوية مقدارها (35.29 %) من إجمالي عينة البحث.

أداة البحث:

اعتمد البحث الحالي على استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وذلك لمناسبتها لموضوع البحث، ولتحقيق أهدافه والإجابة عن تساؤلاته.

صدق أداة الدراسة:

يقصد بصدق الاستبانة التحقق من أنها تقيس ما أعدت لقياسه، وكذلك التحقق من شموليتها لكل العناصر التي يجب أن يتناولها البحث، ووضوح عباراتها، ومناسبتها لأفراد عينة البحث. وقد تم التحقق من صدق أداة الدراسة الحالية بطريقتين، وهما:

• الصدق الظاهري:

للتحقق من صدق الاستبانة قام الباحثون بعرض الاستبانة في صورتها الأولية على المحكمين، وطلبوا منهم الباحثون التكرم بتحكيم الاستبانة وإبداء آرائهم السديدة بالإضافة أو الحذف أو التعديل فيما يتعلق بكل من: مدى وضوح الفقرات وسلامة صياغتها، وتحديد مدى انتماء الفقرات للبعد الذي تقيسه، ومدى مناسبة صياغة بدائل الاستجابة، أو اقتراح عبارات إضافية في الأبعاد، وذلك من أجل التحقق من صلاحية الاستبانة لجمع البيانات في البحث الحالي، وتم تعديل الاستبانة في ضوء التعديلات التي أبداها المحكمون، حتى تم التوصل إلى الصورة النهائية للاستبانة.

• صدق الاتساق الداخلي.

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال تطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (30) فرداً من العاملين مستشفى شرق جدة العام من خارج عينة البحث الأساسية، وتم حساب قيم معاملات الارتباط الخطي لبيرسون بين كل بعد من أبعاد الاستبانة وبين الدرجة الكلية للاستبانة، وجاءت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (4)

معاملات صدق الاتساق الداخلي لأداة البحث

رقم البعد	اسم البعد	معامل الارتباط بالدرجة الكلية للاستبانة	مستوى الدلالة
1	المصادر الشخصية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام	0.86	0.01
2	المصادر الأسرية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام	0.79	0.01
3	المصادر الوظيفية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام	0.82	0.01

يتضح من الجدول (4) أن قيمة معامل الارتباط بين البعد الأول (المصادر الشخصية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام) وبين الدرجة الكلية للاستبانة بلغت (0.86)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، كما يتضح أن قيمة معامل الارتباط بين البعد الثاني (المصادر الأسرية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام) وبين الدرجة الكلية للاستبانة بلغت (0.79)، وهي أيضاً قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، ويتضح أيضاً أن قيمة معامل الارتباط بين البعد الثالث (المصادر الوظيفية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام) وبين الدرجة الكلية للاستبانة بلغت (0.82)، وهي أيضاً قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، مما يشير إلى تماسك الاستبانة واتساقها الداخلي.

- ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات الاستبانة التحقق من أنها تعطي نتائج متقاربة إذا ما أعيد تطبيقها على نفس الأفراد وفي نفس الظروف. وقد تم التحقق من ثبات أداة البحث الحالي بالطريقة الآتية:

• طريقة ألفا كرونباخ:

تم التحقق من ثبات الاستبانة من خلال تطبيقها على أفراد العينة الاستطلاعية المكونة من (30) فرداً من العاملين مستشفى شرق جدة العام، وتم حساب قيم معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لكل من محاور الاستبانة وللاستبانة ككل، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (5)

معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لكل من محاور الاستبانة وللاستبانة ككل

رقم البعد	اسم البعد	عدد العبارات	معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ
1	المصادر الشخصية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام	14	0.89
2	المصادر الأسرية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام	14	0.85
3	المصادر الوظيفية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام	14	0.87
	الاستبانة ككل	42	0.91

يتضح من الجدول (5) أن قيمة معامل ثبات ألفا كرونباخ للبعد الأول (المصادر الشخصية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام) بلغت (0.89)، وأن قيمة معامل ثبات ألفا كرونباخ للبعد الثاني (المصادر الأسرية

للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام) بلغت (0.85)، وأن قيمة معامل ثبات ألفا كرونباخ للبعد الثالث (المصادر الوظيفية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام) بلغت (0.87)، وأن قيمة معامل ثبات ألفا كرونباخ للاستبانة ككل بلغت (0.91)، وجميعها قيم مرتفعة، مما مما يشير إلى اتصاف الاستبانة بدرجة مناسبة من الثبات.

تحديد مفتاح أداة البحث ومعيار الحكم:

ثلاثي التدرج حيث يجيب أفراد عينة البحث على كل فقرة من فقرات الاستبانة من (Likert) استخدم الباحثون طريقة ليكرت خلال تحديد درجة موافقتهم على كل منها، وذلك باختيار أحد البدائل (موافق - إلى حد ما - غير موافق). وقد أعطي لكل بديل من هذه البدائل وزناً مدرجاً، حيث يتم احتساب درجة واحدة في حالة اختيار البديل (غير موافق)، ويتم احتساب درجتين في حالة اختيار البديل (إلى حد ما) ويتم احتساب (3) درجات في حالة اختيار البديل (موافق). وبناءً على ذلك تم استخدام المعيار الآتي للحكم على درجة الموافقة على كل فقرة من فقرات الاستبانة، حيث تم حساب مدى (0)، وهي طول .الدرجات لكل فقرة، حيث مدى الاستجابة = (أعلى درجة - أقل درجة) / عدد الفئات = $5 / (1 - 3) = 67$ الفئة، وعليه تم احتساب النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (6)

معيار الحكم على درجة الموافقة على فقرات أداة الدراسة

درجة الموافقة	قيمة المتوسط المرجح
غير موافق	1. من (1) إلى أقل من 67
محايد	1.2. من (1) إلى أقل من 34. من 67
موافق	2. من (3) إلى أقل من 34

يتضح من الجدول (6) ما يلي:

- إذا كان المتوسط المرجح للفقرة يتراوح بين (1) إلى أقل من (1.67) فإن الرأي السائد لدى أفراد العينة (غير موافق).
- وإذا كان المتوسط المرجح للفقرة يتراوح بين (1.67) إلى أقل من (2.34) فإن الرأي السائد لدى أفراد العينة (محايد).
- وإذا كان المتوسط المرجح للفقرة يتراوح بين (2.34) إلى (3) فإن الرأي السائد لدى أفراد العينة (موافق).

إجراءات الدراسة الميدانية للبحث:

تم اتباع الإجراءات التالية في الدراسة الميدانية للبحث الحالي

- اعتماد أداة البحث في صورتها النهائية من قبل سعادة الأستاذ الدكتور المشرف على المشروع البحثي.
- تحويل أداة البحث إلى الصورة الإلكترونية باستخدام تطبيق جوجل درايف.
- الحصول على الموافقات اللازمة لتطبيق أداة البحث.
- توزيع الاستبانات إلكترونياً على عينة البحث من العاملين مستشفى شرق جدة العام.
- تجميع الاستبانات تمهيداً لإدخالها على برنامج (SPSS)، ومعالجتها إحصائياً.
- تفرغ استجابات أفراد عينة البحث على الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي، وجدولتها، وتحليلها إحصائياً، ومناقشة وتفسير نتائج البحث، والوصول إلى الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات.

أساليب المعالجة الإحصائية:

تمت معالجة البيانات في البحث الحالي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

- النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: وتم استخدامها لوصف عينة البحث من العاملين مستشفى شرق جدة العام.
- معامل الارتباط الخطي لبيرسون: وتم استخدامه للتحقق من صدق أداة البحث بطريقة الاتساق الداخلي.
- معامل ألفا كرونباخ: وتم استخدامه للتحقق من ثبات أداة البحث.
- مربع كاي: وتم استخدامه للتحقق من أثر مصادر الضغوط المهنية على أداء العاملين.
- اختبار "ت" للمجموعات المستقلة (T-Test): وتم استخدامه للكشف عن الفروق في مصادر الضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام وفقاً لمتغير النوع.
- تحليل التباين أحادي الاتجاه (One-Way Anova): وتم استخدامه للكشف عن الفروق في مصادر الضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام وفقاً لمتغيري المؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة.

فيما يلي تحليل النتائج الخاصة بمحاور البحث:

- المحور الأول (المصادر الشخصية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام):
يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومربع كاي لاستجابات أفراد عينة البحث على عبارات البعد الأول للاستبانة (المصادر الشخصية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام):

جدول (7)

استجابات أفراد عينة البحث على المحور الأول (المصادر الشخصية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام)

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب	مربع كاي	الدلالة الإحصائية
1	أشعر بالإجهاد البدني بسبب كثرة المهام الوظيفية التي أقوم بها.	2.21	0.72	محايد	9	23.65	0.001
2	أشعر باستفاد كامل طاقتي في نهاية الدوام.	2.15	0.67	محايد	11	40.62	0.001
3	أشعر بالإرهاق عند الاستيقاظ صباحاً لبدء يوم عمل جديد.	2.38	0.69	موافق	5	46.94	0.001
4	أشعر بالتوتر نتيجة التعامل مع المرضى طوال اليوم.	2.56	0.64	موافق	1	98.74	0.001
5	لا أستطيع تفهم شعور الآخرين تجاه مهنتي.	2.39	0.69	موافق	4	48.47	0.001
6	أشعر بانخفاض كفاءتي في العمل مع مشكلات المرضى.	2.18	0.71	محايد	10	24.44	0.001

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب	مربع كاي	الدلالة الإحصائية
7	أفتقد الشعور بالنشاط والحيوية عند أداء مهام عملي.	2.24	0.72	محايد	8	25.77	0.001
8	أفتقد القدرة على إدارة وقتي.	2.25	0.72	محايد	6	25.50	0.001
9	ينقصني الشعور بالكفاءة في العمل.	2.42	0.72	موافق	3	55.18	0.001
10	أعاني من كثرة الغياب والتأخر عن العمل.	2.25	0.79	محايد	7	18.74	0.001
11	أعاني من صعوبة التركيز في العمل.	1.55	0.65	غير موافق	14	63.65	0.001
12	أعاني من انخفاض الروح المعنوية في العمل.	2.44	0.75	موافق	2	66.71	0.001
13	أشعر بأن عملي يتطلب مهارات غير متوفرة لدي.	2.08	0.87	محايد	12	10.09	0.001
14	لم أتلق تدريباً كافياً على مهام عملي.	1.58	0.49	غير موافق	13	5.67	0.001
	المتوسط العام للبعد الأول (المصادر الشخصية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام)	2.19	0.25	محايد		123.71	0.001

من خلال الجدول رقم (7) الموضوع أعلاه يتضح أن درجة موافقة أفراد عينة البحث بالنسبة للبعد الأول (المصادر الشخصية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام) جاء بدرجة محايد؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (2.19) من (3)، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثانية من فئات مقياس ليكرت الخماسي (من 1.67 إلى أقل من 2.34).

كما يتضح من النتائج أن هناك تفاوتاً في استجابات أفراد عينة البحث على عبارات البعد الأول للاستبانة (المصادر الشخصية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام)؛ حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات ما بين

(1.55) إلى (2.56) من (3). وقد جاءت (5) عبارات بدرجة (موافق)، في حين جاءت (7) عبارات بدرجة (محايد)، وجاءت عبارتان بدرجة (غير موفق).

ومن خلال قيم مستويات الدلالة الإحصائية لاختبار مربع كاي لجميع عبارات البعد الأول (المصادر الشخصية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام) نجد أنها أقل من (0.05)، مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ومن خلال المتوسط العام لهذا المحور والذي يقابل مستوى الإجابة (محايد)، مما يعني أن أفراد عينة البحث موافقون بدرجة متوسطة على تأثير المصادر الشخصية للضغوط المهنية على أداء العاملين.

- المحور الثاني (المصادر الأسرية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام):

يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومربع كاي لاستجابات أفراد عينة البحث على عبارات البعد الثاني للاستبانة (المصادر الشخصية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام):

جدول (8)

استجابات أفراد عينة البحث على المحور الثاني (المصادر الشخصية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام)

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب	مربع كاي	الدلالة الإحصائية
15	لا يقدر أفراد أسرتي ظروف عملي.	2.23	0.72	محايد	9	24.21	0.001
16	يبعد مكان عملي عن مكان سكني.	2.16	0.69	محايد	13	35.03	0.001
17	ما أتقاضاه من راتب غير كافي لسداد احتياجات أسرتي.	2.21	0.71	محايد	11	27.38	0.001
18	يشتكى أفراد أسرتي من عدم حصولي على فترات راحة كافية للتواجد معهم.	2.45	0.68	موافق	5	60.91	0.001
19	يشعر أفراد أسرتي بانشغالي عنهم بسبب العمل.	2.69	0.63	موافق	1	179.41	0.001

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب	مربع كاي	الدلالة الإحصائية
20	تتغير أوقات عملي كثيراً بين الدوام الصباحي والدوام المسائي.	2.44	0.69	موافق	6	58.27	0.001
21	أسهر يوماً لإنهاء مهام عملي.	2.22	0.72	محايد	10	24.91	0.001
22	تعاني أسرتي من الشعور بالملل بسبب مهام عملي.	2.10	0.77	محايد	14	6.97	0.001
23	يصعب علي تدبير احتياجات أفراد أسرتي.	2.21	0.72	محايد	12	23.65	0.001
24	يصعب علي القيام بأعبائي الأسرية بسبب ظروف عملي.	2.63	0.66	موافق	2	143.06	0.001
25	لا أتمكن من متابعة أمور أسرتي بسبب انشغالي بالعمل.	2.24	0.75	محايد	8	19.15	0.001
26	أجد صعوبة في التوفيق بين أدوري الأسرية ومهام عملي.	2.52	0.66	موافق	4	84.03	0.001
27	لا أقضي وقتاً كافياً مع أفراد أسرتي.	2.35	0.74	موافق	7	37.09	0.001
28	أشعر بالاغتراب عن أفراد أسرتي بسبب ظروف عملي.	2.62	0.63	موافق	3	130.27	0.001
	المتوسط العام للبعد الثاني (المصادر الأسرية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام)	2.36	0.20	موافق		121.15	0.001

من خلال الجدول رقم (8) الموضح أعلاه يتضح أن درجة موافقة أفراد عينة البحث بالنسبة للبعد الثاني (المصادر الأسرية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام) جاء بدرجة موافق؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (2.36) من (3)، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (من 1.67 إلى أقل من 2.34).

كما يتضح من النتائج أن هناك تفاوتاً في استجابات أفراد عينة البحث على عبارات البعد الثاني للاستبانة (المصادر الأسرية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام)؛ حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات ما بين (2.10) إلى (2.69) من (3). وقد جاءت (7) عبارات بدرجة (موافق)، في حين جاءت (7) عبارات بدرجة (محايد).

ومن خلال قيم مستويات الدلالة الإحصائية لاختبار مربع كاي لجميع عبارات البعد الثاني (المصادر الأسرية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام) نجدها أقل من (0.05)، مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ومن خلال المتوسط العام لهذا المحور والذي يقابل مستوى الإجابة (موافق)، مما يعني أن أفراد عينة البحث موافقون بدرجة مرتفعة على تأثير المصادر الأسرية للضغوط المهنية على أداء العاملين.

- المحور الثالث (المصادر الوظيفية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام):

يوضح الجدول التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومربع كاي لاستجابات أفراد عينة البحث على عبارات البعد الثالث للاستبانة (المصادر الوظيفية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام):

جدول (9)

استجابات أفراد عينة البحث على المحور الثالث (المصادر الوظيفية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام)

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب	مربع كاي	الدلالة الإحصائية
29	تكلفني إدارة المستشفى بمهام كثيرة متعددة تتطلب الإنجاز في نفس الوقت.	2.42	0.73	موافق	11	54.21	0.001
30	تتدخل إدارة المستشفى كثيراً في عملي.	2.68	0.60	موافق	6	159.88	0.001
31	لا يكفي وقت الدوام الرسمي لإنجاز المهام المطلوبة مني.	2.71	0.57	موافق	5	178.62	0.001
32	بيئة العمل في المستشفى غير مشجعة على إنجاز مهام العمل.	2.61	0.63	موافق	8	121.88	0.001

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب	مربع كاي	الدلالة الإحصائية
33	أشعر بعدم تكافؤ الفرص للترقية في عملي.	2.84	0.42	موافق	2	260.24	0.001
34	لا أحظى بالتقدير الكافي من العاملين بالمستشفى لما أقوم به من مهام.	2.51	0.65	موافق	9	78.21	0.001
35	أتلقى تعليمات متعارضة من أكثر من مسئول في المستشفى.	2.74	0.55	موافق	3	197.85	0.001
36	العلاقات بين زملائي في العمل غير مشجعة على أداء العمل.	2.13	0.76	محايد	12	9.29	0.001
37	تعقد اجتماعات كثيرة أثناء وقت الدوام.	1.58	0.79	غير موافق	14	69.21	0.001
38	يتم تكليفي بمهام لا تتناسب مع وظيفتي في المستشفى.	2.50	0.65	موافق	10	76.50	0.001
39	نظام الاتصال بيني وبين رؤسائي في العمل ضعيف.	1.76	0.66	محايد	13	44.68	0.001
40	يوجد ضعف في التنسيق بين الوحدات الإدارية في المستشفى.	2.66	0.60	موافق	7	150.09	0.001
41	لا يتناسب راتبي مع ما أقوم به من جهود.	2.92	0.33	موافق	1	328.79	0.001
42	أعاني من عدم توفير الإمكانيات اللازمة للقيام بدوري في المستشفى.	2.73	0.56	موافق	4	186.56	0.001

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب	مربع كاي	الدلالة الإحصائية
	المتوسط العام للبعد الثالث (المصادر الوظيفية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام)	2.48	0.18	موافق		187.03	0.001

من خلال الجدول رقم (9) الموضح أعلاه يتضح أن درجة موافقة أفراد عينة البحث بالنسبة للبعد الثالث (المصادر الأسرية للضغوط الوظيفية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام) جاء بدرجة موافق؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (2.48) من (3)، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الخماسي (من 1.67 إلى أقل من 2.34).

كما يتضح من النتائج أن هناك تفاوتاً في استجابات أفراد عينة البحث على عبارات البعد الثالث للاستبانة (المصادر الوظيفية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام)؛ حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات ما بين (1.58) إلى (2.92) من (3). وقد جاءت (11) عبارة بدرجة (موافق)، في حين جاءت عبارتان بدرجة (محايد)، وجاءت عبارة واحدة بدرجة غير موافق.

ومن خلال قيم مستويات الدلالة الإحصائية لاختبار مربع كاي لجميع عبارات البعد الثالث (المصادر الوظيفية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام) نجدها أقل من (0.05)، مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد العينة، ومن خلال المتوسط العام لهذا المحور والذي يقابل مستوى الإجابة (موافق)، مما يعني أن أفراد عينة البحث موافقون بدرجة مرتفعة على تأثير المصادر الوظيفية للضغوط المهنية على أداء العاملين.

العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع:

جدول (10)

مقارنة بين متوسطات المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

م	المحور	المتوسط الحسابي	مربع كاي	مستوى الموافقة
1	المصادر الشخصية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام	2.19	123.71	محايد
2	المصادر الأسرية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام	2.36	121.15	موافق
3	المصادر الوظيفية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام	2.48	187.03	موافق
	المتوسط العام	2.35	125.75	موافق

من خلال الجدول رقم (10) الموضح أعلاه ينضح أن متوسطات المتغيرات المستقلة تراوحت ما بين (2.19) إلى (2.48)، بمستويات موافقة تراوحت ما بين (محايد) إلى (موافق). بينما بلغ متوسط المتغير المستقل (2.35) بدرجة موافقة (موافق).

ومن مقارنة المتوسطات للمتغيرات المستقلة نجد أن متغير المصادر الوظيفية للضغوط المهنية هو الأكثر تأثيراً على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام، بينما كان متغير المصادر الشخصية للضغوط المهنية هو الأقل تأثيراً على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام.

ونستنتج من ذلك أن هناك اتفاق كبير بين أفراد عينة البحث على تأثير المصادر الوظيفية للضغوط المهنية على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام، بينما تقل نسبة تأثير المصادر الأسرية للضغوط المهنية على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام، في حين كان أفراد عينة البحث محايدين أو غير متأكدين بالنسبة لتأثير المصادر الشخصية للضغوط المهنية على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام.

نتائج الفروق بين البيانات الشخصية في محاور أداة البحث:

فيما يلي يتم توضيح نتائج الفروق بين البيانات الشخصية في محاور أداة البحث:

- الفروق وفقاً لمتغير النوع:

للكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث (T-Test) يوضح الجدول التالي نتائج اختبار "ت" حول مصادر الضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام، والتي قد تعزى لمتغير النوع:

جدول (11)

نتائج اختبار "ت" للكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مصادر الضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام والتي قد تعزى لمتغير النوع

الأبعاد	النوع	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
البعد الأول (المصادر الشخصية للضغوط المهنية)	ذكور	142	2.13	0.25	202	5.85	0.01
	إناث	62	2.33	0.16			
البعد الثاني (المصادر الأسرية للضغوط المهنية)	ذكور	142	2.35	0.21	202	1.14	0.26
	إناث	62	2.38	0.18			
البعد الثالث (المصادر الوظيفية للضغوط المهنية)	ذكور	142	2.45	0.18	202	4.66	0.01
	إناث	62	2.57	0.14			
الدرجة الكلية لمصادر الضغوط المهنية	ذكور	142	2.31	0.15	202	5.67	0.01
	إناث	62	2.43	0.11			

يتضح من الجدول (11) ما يلي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول درجة البعد الأول (المصادر الشخصية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام) وفقاً لمتغير النوع؛ حيث بلغت قيمة

المتوسط الحسابي لدرجات الذكور من عينة البحث (2.13) بانحراف معياري (0.25)، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لدرجات الإناث من عينة البحث (2.33) بانحراف معياري (0.16)، وبلغت قيمة "ت" (5.85)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وهذه الفروق لصالح الإناث.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول درجة البعد الثاني (المصادر الأسرية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام) وفقاً لمتغير النوع؛ حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لدرجات الذكور من عينة البحث (2.35) بانحراف معياري (0.21)، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لدرجات الإناث من عينة البحث (2.38) بانحراف معياري (0.18)، وبلغت قيمة "ت" (1.14)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول درجة البعد الثالث (المصادر الوظيفية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام) وفقاً لمتغير النوع؛ حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لدرجات الذكور من عينة البحث (2.45) بانحراف معياري (0.18)، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لدرجات الإناث من عينة البحث (2.57) بانحراف معياري (0.14)، وبلغت قيمة "ت" (4.66)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وهذه الفروق لصالح الإناث.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول الدرجة الكلية لمصادر الضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام) وفقاً لمتغير النوع؛ حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لدرجات الذكور من عينة البحث (2.31) بانحراف معياري (0.15)، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لدرجات الإناث من عينة البحث (2.43) بانحراف معياري (0.11)، وبلغت قيمة "ت" (5.76)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وهذه الفروق لصالح الإناث.

الفروق وفقاً لمتغير المؤهل العلمي:

يوضح الجدول التالي نتائج اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه للكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مصادر الضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام، والتي قد تعزى لمتغير المؤهل العلمي:

جدول (12)

نتائج اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه للكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مصادر الضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام والتي قد تعزى لمتغير المؤهل العلمي

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	النسبة الفائية "ف"	مستوى الدلالة
البعد الأول (المصادر الشخصية للضغوط المهنية)	بين المجموعات	0.11	2	0.06	0.29	0.39 (غير دالة إحصائياً)
	داخل المجموعات	12.26	201	0.06		
	التباين الكلي	12.37	203			
البعد الثاني (المصادر الأسرية للضغوط المهنية)	بين المجموعات	0.09	2	0.05	1.19	0.31 (غير دالة إحصائياً)
	داخل المجموعات	8.10	201	0.04		
	التباين الكلي	8.19	203			
البعد الثالث (المصادر الوظيفية للضغوط المهنية)	بين المجموعات	0.07	2	0.03	0.21	0.81 (غير دالة إحصائياً)
	داخل المجموعات	6.25	201	0.03		
	التباين الكلي	6.31	203			
الدرجة الكلية لمصادر الضغوط المهنية	بين المجموعات	0.01	2	0.01	0.86	0.42 (غير دالة إحصائياً)
	داخل المجموعات	4.43	201	0.02		
	التباين الكلي	4.44	203			

يتضح من الجدول (12) ما يلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول درجة البعد الأول (المصادر الشخصية للضغوط المهنية) وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام) وفقاً لمتغير المؤهل العلمي؛ حيث بلغت قيمة النسبة الفائية "ف" (0.29)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول درجة البعد الثاني (المصادر الأسمية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام) وفقاً لمتغير المؤهل العلمي؛ حيث بلغت قيمة النسبة الفئوية "ف" (1.19)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول درجة البعد الثالث (المصادر الوظيفية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام) وفقاً لمتغير المؤهل العلمي؛ حيث بلغت قيمة النسبة الفئوية "ف" (0.21)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول الدرجة الكلية لمصادر الضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام) وفقاً لمتغير المؤهل العلمي؛ حيث بلغت قيمة النسبة الفئوية "ف" (0.86)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً.

- الفروق وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة:

يوضح الجدول التالي نتائج اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه للكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مصادر الضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام، والتي قد تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة:

جدول (13)

نتائج اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه للكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول مصادر الضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام والتي قد تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	النسبة الفئوية "ف"	مستوى الدلالة
البعد الأول (المصادر الشخصية للضغوط المهنية)	بين المجموعات	0.25	2	0.13	2.07	0.13
	داخل المجموعات	12.12	201	0.06		
	التباين الكلي	12.37	203			
البعد الثاني (المصادر الأسمية للضغوط المهنية)	بين المجموعات	0.05	2	0.02	0.58	0.56
	داخل المجموعات	8.14	201	0.04		

الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	النسبة الفئوية "ف"	مستوى الدلالة
	التباين الكلي	8.19	203			(غير دالة إحصائياً)
البعد الثالث (المصادر الوظيفية للضغوط المهنية)	بين المجموعات	0.07	2	0.04	1.18	0.31 (غير دالة إحصائياً)
	داخل المجموعات	6.24	201	0.03		
	التباين الكلي	6.31	203			
الدرجة الكلية لمصادر الضغوط المهنية	بين المجموعات	0.09	2	0.04	1.98	0.14 (غير دالة إحصائياً)
	داخل المجموعات	4.35	201	0.02		
	التباين الكلي	4.44	203			

يتضح من الجدول (13) ما يلي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول درجة البعد الأول (المصادر الشخصية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين بمستشفى شرق جدة العام) وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة؛ حيث بلغت قيمة النسبة الفئوية "ف" (2.07)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول درجة البعد الثاني (المصادر الأسرية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين بمستشفى شرق جدة العام) وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة؛ حيث بلغت قيمة النسبة الفئوية "ف" (0.58)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول درجة البعد الثالث (المصادر الوظيفية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين بمستشفى شرق جدة العام) وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة؛ حيث بلغت قيمة النسبة الفئوية "ف" (1.18)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول الدرجة الكلية لمصادر الضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام) وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة؛ حيث بلغت قيمة النسبة الفئوية "ف" (1.98)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً.

مناقشة النتائج:

أولاً: من واقع التحليل الإحصائي لمحاور البحث تم التوصل إلى النتائج التالية:

البعد الأول (المصادر الشخصية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام):

أفراد عينة البحث موافقون على العبارات التالية:

- أشعر بالتوتر نتيجة التعامل مع المرضى طوال اليوم.
- أعاني من انخفاض الروح المعنوية في العمل.
- ينقصني الشعور بالكفاءة في العمل.
- لا أستطيع تفهم شعور الآخرين تجاه مهنتي.
- " في الترتيب الرابع بمتوسط حسابي (2.39) وانحراف معياري (0.69) وبدرجة (موافق).
- أشعر بالإرهاق عند الاستيقاظ صباحاً لبدء يوم عمل جديد.

البعد الثاني (المصادر الأسرية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام):

أفراد عينة البحث موافقون على العبارات التالية:

- أشعر بالتوتر نتيجة التعامل مع المرضى طوال اليوم.
- يشعر أفراد أسرتي بانشغالي عنهم بسبب العمل.
- يصعب علي القيام بأعبائي الأسرية بسبب ظروف عملي.
- أشعر بالاغتراب عن أفراد أسرتي بسبب ظروف عملي.
- أجد صعوبة في التوفيق بين أدوارتي الأسرية ومهام عملي.
- يشكني أفراد أسرتي من عدم حصولي على فترات راحة كافية للتواجد معهم.
- تتغير أوقات عملي كثيراً بين الدوام الصباحي والدوام المسائي.
- لا أقضي وقتاً كافياً مع أفراد أسرتي.

البعد الثالث (المصادر الوظيفية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام):

أفراد عينة البحث موافقون على العبارات التالية:

- لا يتناسب راتبي مع ما أقوم به من جهود.
- أشعر بعدم تكافؤ الفرص للترقية في عملي.
- أتلقى تعليمات متعارضة من أكثر من مسئول في المستشفى.
- أعاني من عدم توفير الإمكانيات اللازمة للقيام بدوري في المستشفى.
- لا يكفي وقت الدوام الرسمي لإنجاز المهام المطلوبة مني.
- تتدخل إدارة المستشفى كثيراً في عملي.
- يوجد ضعف في التنسيق بين الوحدات الإدارية في المستشفى.
- بيئة العمل في المستشفى غير مشجعة على إنجاز مهام العمل.

ثانياً: الفروق في استجابات عينة البحث:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول الدرجة الكلية لمصادر الضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام) وفقاً لمتغير النوع؛ حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي لدرجات الذكور من عينة البحث (2.31) بانحراف معياري (0.15)، وبلغت قيمة المتوسط الحسابي لدرجات الإناث من عينة البحث (2.43) بانحراف معياري (0.11)، وبلغت قيمة "ت" (5.76)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وهذه الفروق لصالح الإناث.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول الدرجة الكلية لمصادر الضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام) وفقاً لمتغير المؤهل العلمي؛ حيث بلغت قيمة النسبة الفئوية "ف" (0.86)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة البحث حول الدرجة الكلية لمصادر الضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام) وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة؛ حيث بلغت قيمة النسبة الفئوية "ف" (1.98)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً.

يتمثل الهدف الأساسي من هذا البحث في معرفة مصادر الضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام. وللوصول إلى هذا الهدف تم وضع المحاور التالية:

- المصادر الشخصية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام.
- المصادر الأسرية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام.
- المصادر الوظيفية للضغوط المهنية وأثرها على أداء العاملين مستشفى شرق جدة العام.

الاستنتاجات:

من خلال أدبيات البحث والدراسات السابقة والدراسة الميدانية للبحث الحالي يمكن الخروج بعدة استنتاجات من أهمها ما يأتي:

- من المتوقع أن تنشأ الضغوط المهنية عندما يدرك الفرد عدم قدرته على التوازن بين متطلبات الحياة، وقدرته على الاستجابة لها.
- من المتوقع أن تؤدي الضغوط المهنية إلى جعل الفرد عاجزاً عن اتخاذ القرارات، وتضعف التفاعلات مع الآخرين، وظهور أعراض جسدية وبدنية لديه.
- من المتوقع أن يكون للضغوط المهنية العديد من الآثار السلبية، ومن أهمها: ضعف الصحة النفسية والجسدية للعاملين، وقصور في الأداء والرضا الوظيفي، وإنخفاض الشعور بالإنتماء، وإرتفاع معدلات الغياب وزيادة نسبة الخطأ، وإنخفاض جودة وفاعلية الخدمات.
- من المتوقع أن تؤدي الضغوط المهنية إلى عدم القدرة على العمل، وتحول الشخصية الذي يتمثل في المشاعر القاسية والسلبية نحو المهنة، وأخيراً إنخفاض مستوى الإنجاز. وهذا فضلاً عن التأثيرات السلبية على الجوانب الاجتماعية والمؤسسية.
- من المتوقع أن تعرض الفرد لضغوط العمل المستمرة دون قدرته على التكيف معها أو تجاوزها تعيقه عن أداء دوره المهني بالمستوى المطلوب، الأمر الذي قد يسهم في شعوره بالعجز أو اليأس.

التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث الحالي قام الباحثون بصياغة التوصيات التالية:

- الاهتمام بتقليل الضغوط المهنية لدى العاملين في المستشفيات العامة.
- مناقشة العاملين في المستشفيات العامة في المشكلات المهنية التي تواجههم والعلم على حلها.
- عقد لقاءات دروية مع العاملين في المستشفيات العامة والاستماع إلى آرائهم ومقترحاتهم بشأن تطوير العمل.

- إجراء المزيد من البحوث والدراسات عن أساليب مواجهة الضغوط المهنية لدى العاملين في المستشفيات العامة.
- تحفيز العاملين المتميزين في عملهم مادياً ومعنوياً.
- إجراء دورات تدريبية ورش عمل وندوات للعاملين في المستشفيات العامة بهدف التعرف على كيفية مواجهة الضغوط المهنية.
- الاستعانة بوسائل الإعلام في تخصيص برامج خاصة بالقطاع الصحي (أطباء هيئة التمريض - إداريين - عاملين) للتعريف بأهمية الدور الذي يقومون به لإدراك المجتمع بأهميتهم في قطاع الرعاية الصحية.



قائمة المراجع

المراجع العربية:

بلان، كمال وذياب، شروق (2016). الضغوط المهنية وعلاقتها بالأمن النفسي لدى الكادر التمريضي في محافظة السويداء. مجلة جامعة البعث للعلوم الإنسانية، جامعة البعث، سوريا، 38 (33)، 105-136.

البوصلبي، حسام كريم نعمة وهارون، رشيد بن حميد والبوصلبي، كزار حسام كريم (2021). الضغوط المهنية لأطباء جراحة الفم والأسنان في المستشفيات العراقية: دراسة ميدانية. مجلة رماح للبحوث والدراسات، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية - رماح، الأردن، 51، 303-330.

الحماقي، وليد طلعت متولي (2016). استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم والآداب بالرس. مجلة الإرشاد النفسي، مركز الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، مصر، 46، 153-229.

الرجوب، رشيد محمد رشيد والخطيب، عصام أحمد (2018). الرضا الوظيفي والضغوط المهنية والسلامة المهنية للممرضين والممرضات في مستشفيات محافظة نابلس، فلسطين. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 46، 1-10.

رشيد، عروبة خالد؛ جاسم، عبدالحسن (2011). ضغط العمل والأداء المنظمي: العلاقة والأثر. مجلة كلية الآداب، 95، 665-689.

رمضان، رشيدة عبدالرؤوف (2011). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالرضا المهني لدى معلمي المرحلة الابتدائية. المجلة التربوية، جامعة الكويت، 101، 189-246.

الطوباسي، عدنان محمود عودة والخوالدة، سناء ناصر (2017). أثر صراع الأدوار في التوافق الزوجي والرضا المهني والضغوط النفسية لدى الممرضات المتزوجات. شؤون اجتماعية، جمعية الاجتماعيين في الشارقة، الإمارات، 134 (34)، 89-122.

العربي، نعيمة الهادي والذبيب، عبدالوهاب عبداللطيف (2015). مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى المهن الطبية المساعدة: دراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة الصحة. مجلة العلوم والدراسات الإنسانية، كلية الآداب والعلوم بالمرج، جامعة بنغازي، ليبيا، 7، 1-24.

عسكر، علي (2003). **ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها: الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق**. الكويت: دار الكتاب الحديث، الطبعة الثالثة.

غربي، محمد (2020). **أثر الضغوط المهنية على الولاء التنظيمي لدى الأخصائي النفسي في بعض مؤسسات الصحة العمومية بوهران**. *مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية*، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة، 12 (2)، 145-158.

عسيري، محمد بن عبدالله (2012). **الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية بمدينة تبوك بالمملكة العربية السعودية في ضوء بعض المتغيرات**. *مجلة جامعة الملك سعود – العلوم التربوية والدراسات الإسلامية*، جامعة الملك سعود، 24 (3)، 1032-1001.

مجيدر، بلال (2021). **واقع المعاناة من الضغوط المهنية لدى المرضى: دراسة ميدانية بمستشفى محمد الصديق بن يحيى بولاية جيجل**. *مجلة العلوم الإنسانية*، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 32 (1)، 149-137.

مرزوق، عبدالعزيز علي (2013). **الرعاية المهنية وعلاقتها بالضغوط الوظيفية: دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية والخاصة بمحافظة كفر الشيخ**. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*، كلية التجارة، جامعة المنصورة، 37 (1)، 47-95.

النصراوي، حيدر كامل مهدي (2020). **الضغوط المهنية لدى الأطباء الذين يعملون في المستشفيات الحكومية**. *مجلة البحوث التربوية والنفسية*، مركز البحوث التربوية والنفسية، جامعة بغداد، العراق، 65، 658-637.

المراجع الأجنبية:

Smith. A. (1986). **Toward a cognitive model of athletic burnout**. *Journal of sport psychology*, 8, 36-50.

Timm, P.& Peterson, B. (1993). **People at work: Human relation in organization**. New york: West publishing Company.