

أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بين الأطقم الطبية المساعدة بالمستشفيات العامة بالجبل الأخضر
رياض عبد الله الحاسية
المعهد العالي للعلوم والتقنيات الطبية - البيضاء

المستخلص:	الكلمات المفتاحية:
تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للأطقم الطبية المساعدة بالمستشفيات العامة بمنطقة الجبل الأخضر. اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية من عينة عشوائية بلغت (77) مفردة من العاملين في المستشفيات المستهدفة. أظهرت نتائج الارتباط وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد ضغوط العمل (النمو المهني، تقييم الأداء، وبيئة العمل) والأداء الوظيفي، بينما لم تظهر علاقة دالة إحصائية لبُعدي (طبيعة العمل، وتضارب الأدوار). كما بينت نتائج تحليل الانحدار وجود أثر ذي دلالة إحصائية لبعض أبعاد ضغوط العمل على الأداء الوظيفي (تأثير سلبي لبُعد طبيعة العمل، وتأثير إيجابي لبُعد بيئة العمل). أوصت الدراسة بضرورة اهتمام إدارات المستشفيات بتحسين بيئة العمل وتوفير التجهيزات اللازمة، إلى جانب إعادة توزيع الأعباء الوظيفية للحد من الآثار السلبية لضغوط العمل على الكادر الطبي المساعد.	ضغوط العمل، الأداء الوظيفي، الأطقم الطبية المساعدة، الجبل الأخضر.

The Impact of Work Stress on the Performance of Allied Health Personnel in Public Hospitals of Al Jabal Al Akhdar
Riyadh Abdullah Al-Hassiya
Higher Institute of Medical Sciences and Technologies - Al-Bayda

KEYWORD:

Work Stress, Job Performance, Auxiliary Medical Staff, Public Hospitals, Al Jabal A Akhdar.

ABSTRACT:

This study aims to examine the impact of work stress on the job performance of auxiliary medical staff in public hospitals across the Al Jabal Al Akhdar region. Employing a descriptive-analytical methodology, data were gathered via a structured questionnaire from a sample of 77 healthcare professionals. Correlation analysis revealed significant positive relationships between job performance and specific stress dimensions, namely professional growth, performance evaluation, and the work environment. Conversely, nature of work and role ambiguity demonstrated no statistically significant correlation. Furthermore, multiple regression analysis indicated that work stress dimensions significantly affect performance, with nature of work exerting a negative impact and the work environment showing a positive effect. The study recommends optimizing the hospital work environment, improving resource availability, and systematically balancing workloads to mitigate stress and enhance healthcare service quality.

المقدمة

يشهد قطاع الرعاية الصحية في الوقت الحاضر تطورًا متسارعًا على مستوى العالم، الأمر الذي يفرض على مديري المستشفيات مواجهة تحديات إضافية وغير مسبقة. ولا تقتصر هذه التحديات على تقديم خدمات الرعاية الصحية فحسب، بل تمتد لتشمل الجوانب الإدارية والتنظيمية الداعمة لتلك الخدمات. كما أن التغيرات التي فرضتها آليات السوق الحديثة، واعتماد نهج الرعاية الصحية المرتكزة على المريض، إلى جانب الضغوط المتزايدة لخفض التكاليف وتحسين كفاءة استخدام الموارد، أسهمت جميعها في زيادة الأعباء والضغوط الواقعة على إدارات المستشفيات. (Barbar et al, 2014).

لذلك، تجد إدارة المستشفى نفسها أمام تحدٍ آخر يتمثل في الموازنة بين تقديم خدمات الرعاية الصحية بكفاءة وإدارة الأعمال والموارد بفاعلية. ويتطلب هذا الدور توافر كفاءة إدارية عالية وقدرة على التعامل مع التعقيدات الناجمة عن دمج التكنولوجيا الحديثة في منظومة الرعاية الصحية، بما يضمن تحقيق الجودة والكفاءة في تقديم الخدمات. ويُعد ضغط العمل من أكثر الموضوعات تعقيدًا وأهمية في بيئة العمل المعاصرة، وقد حظي باهتمام متزايد من الباحثين وعلماء الإدارة؛ نظرًا لما يترتب عليه من آثار تنعكس على الفرد والمؤسسة والمجتمع على حد سواء. فقد تكون ضغوط العمل إيجابية عندما تكون في حدودها الطبيعية، إذ تدفع الأفراد إلى بذل مزيد من الجهد والإنجاز وتحقيق مستويات أعلى من الأداء. إلا أنها قد تتحول إلى ضغوط سلبية إذا تجاوزت قدرة الفرد على التكيف معها، مما يؤثر في سلوكه وأدائه الوظيفي، ويحد من إنتاجيته وكفاءته داخل المؤسسة.

ومن هذا المنطلق، يصبح من الضروري أن تعمل إدارة المستشفى على التعرف إلى مصادر ضغوط العمل وتشخيصها ووضع الآليات المناسبة للتعامل معها والحد من آثارها السلبية، لما قد تسببه من تأثيرات سلبية في سلوك العاملين وصحتهم النفسية، وهو ما ينعكس بدوره على مستوى إنتاجيتهم وجودة أدائهم، ومن ثم على كفاءة المؤسسة الصحية في تحقيق أهدافها.

وقد أكدت العديد من الدراسات أن العمال يتعرضون إلى ضغوط في بيئة العمل، لا يؤثر ذلك فقط في الحالة النفسية أو الجسدية فقط، بل أيضاً في مستوى الأداء داخل المؤسسة، وهذا قد يعيق عمل المؤسسة ككل، وعدم الوصول إلى تحقيق أهدافها المنشودة (برهم، 2006). إن العديد من المؤسسات تسعى إلى تحسين أدائها وتحقيق أهدافها والتميز في خدماتها، بما في ذلك مؤسسات القطاع الصحي، التي تسعى جاهدة لتقديم رعاية صحية متميزة لمواكبة العصر، وتحقيق تطلعات المجتمع بأقصى سرعة وجودة (Aataibi, 2014).

وقد أشار (Seley 1976) إلى أن مهنة التمريض من أكثر المهن في المجال الطبي إرهاقا من الناحية

النفسية والجسدية، ونظرا لانخفاض معدل الأداء في الظروف الضاغطة، فأكد على أن يتم دراسة الإجهاد الذي يتعرض له الممرضين في المهنة، وقد قام عدد من الباحثين لدراسة العلاقة بين ضغوط العمل وبين معدل الأداء المهني فكانت النتائج متباينة، منهم من عزا انخفاض معدل الأداء نتيجة ارتفاع مستوى الإجهاد منهم (Jmal, 1984; Leveck & Jones, 1996)، وأن بعض العاملون الذين يعانون من إجهاد مهني تكون معدلات أدائهم عالي (Keijsers, Schaufeil, Le Balanc, 1995)، ونظراً إلى اعتبار مهنة التمريض من أصعب المهن من الناحية النفسية والجسدية، ولما تقدمه من خدمات للمجتمع، فهي تعتبر مهنة بالغة الأهمية، لأنها تمس حياة المريض، وبالتالي قام الباحث بإجراء دراسة ميدانية للاطلاع على مدى تأثير الضغوط على مهنة التمريض والتي يمكن أن تؤثر على أدائه الوظيفي على مستوى نطاق مستشفيات الجل الأخضر من أجل الارتقاء بها إلى مستوى المستشفيات العالمية.

2- مشكلة البحث:

لايزال الإرهاق المهني نتيجة ضغط العمل مشكلة أساسية يواجهها المديرون في المستشفيات، والذي يؤثر بدوره على الصحة النفسية والجسدية لدي طاقم التمريض، وينعكس بالتالي على الأداء الفعلي لديهم . وهذا ينعكس سلباً على الرضا الوظيفي وهذه المهنة مرهقة بدنياً ونفسياً، لأنها تتعامل بشكل مباشر مع صحة الإنسان وتتطلب جهداً إضافياً، الأمر الذي يؤدي إلى الإرهاق الذهني، وهذا ما يعرف بالإرهاق أو الضغط المهني الجزئي (Lambert et al., 2019; Moukarzel et al., 2018) وقد عرف (Zhang 2018) الإرهاق المهني بأنه "حالة من الإرهاق العاطفي، الذي يؤدي إلى فقدان الإحساس بالذات، وانخفاض الأداء عند الإنسان، الذي يصيب الشخص أو الأفراد الذين يعملون عند أفراد آخرين".

وقد عرف (Antonova 2016) ضغط العمل بأنه " هو شكل من أشكال الاستثارة الفسيولوجية والعاطفية التي يمكن أن يشعر بها الفرد عند تعرضه لاي موقف مهدد أو متعارض مع موقف آخر " . ويعرف (Alzaher 2010) أداء العمل بأنه " هو النتيجة النهائية لمجهود الشخص الذي يبدأ بقدراته وإدراكه للدور الذي ينوط به، والذي يشير بدوره إلى مرحلة الإنجاز وإتمام المهام في وظيفته" وتتجلى مشكلة البحث في الأساس إلى الضغوط النفسية والجسدية التي يتعرض لها الأطقم الطبية والطبية المساعدة في المستشفيات العامة، وما يعانيه طاقم التمريض من قلة الإمكانيات المادية والمعنوية في المستشفيات العامة، لما له من تأثير على الأداء داخل المستشفى، وكذلك يمتد الأثر النفسي خارج العمل في الحياة الخاصة.

2-1- أسئلة البحث:

يتمثل السؤال الرئيسي في :

هل تأثير ضغوط العمل على الأداء الفعلي للأطعم الطبية المساعدة بالمستشفيات العامة بالجبل الأخضر؟

ويتفرع منه الأسئلة فرعية التالية :

- ما هو واقع ضغوط العمل لدى الأطعم الطبية المساعدة بالمستشفيات العامة ؟
- ما هو مستوى الأداء للأطعم الطبية المساعدة بالمستشفيات العامة ؟
- هل توجد علاقة بين أبعاد ضغط العمل والأداء الوظيفي للأطعم الطبية المساعدة بالمستشفيات العامة؟
- ما هل يوجد تأثير لأبعاد ضغط العمل على الأداء الوظيفي للأطعم الطبية المساعدة بالمستشفيات العامة؟

2-2-فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية :

H01 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد ضغوط العمل المتمثلة في (طبيعة العمل، تضارب الأدوار، النمو المهني، تقييم الأداء، بيئة العمل) والأداء الوظيفي في المستشفيات العامة بالجبل الأخضر.

H02 : لا توجد تأثير لأبعاد ضغوط العمل على الأداء التنظيمي للأطعم الطبية المساعدة.

2-3-أهمية البحث:

تتبع الأهمية الأساسية لهذا البحث في إنه يتناول جانب الضغوط التي يتعرض إليها الأطعم الطبية المساعدة في العمل داخل المستشفى، وإن هذا الموضوع يحظى باهتمام العديد من الباحثين في كافة المجالات وليس فقط في المجال الطبي، لما له من تأثير مباشر على العامل، الذي بدوره يؤثر على العمل.

وإن العاملين في المؤسسات الحكومية يتعرضون إلى ضغوط في العمل، نتيجة إلى العدد الهائل من المواطنين الذين يحتاجون إلى علاج، لأن المستشفيات تقدم خدمات مجانية إلى المواطن، وزيادة التكلفة عندما يحتاج المواطن إلى علاج في المستشفيات الخاصة .

الأهمية العلمية:

1. تسلط هذه الدراسة الضوء على إحدى أهم المجالات الإدارية وهو ضغوط العمل، وتأثيره على الأداء الوظيفي.

2. إضافة للمكتبة الأكاديمية في البيئة الليبية .

الأهمية العملية:

وتأتي الأهمية العملية لهذا البحث في إمكانية تطبيقه، ولاستفادة من التوصيات التي تصلحت إليها الدراسة، والتي قد تسهم في الحد من أثر ضغوط العمل وإلقاء الضوء عليها والحد من تأثيرها على العامل وعلى الداء ككل.

2-4 -أهداف البحث :

يسعي البحث إلى الاتي:

1. تحديد الأسباب الفعلية لمصادر ضغوط العمل وتسليط الضوء عليها.
2. معرفة العلاقة بين أبعاد ضغوط العمل والأداء الوظيفي في المستشفيات العامة.
3. تحديد تأثير ضغوط العمل والأداء الوظيفي على المرضى في المستشفيات العامة.

2-5 -حدود الدراسة :

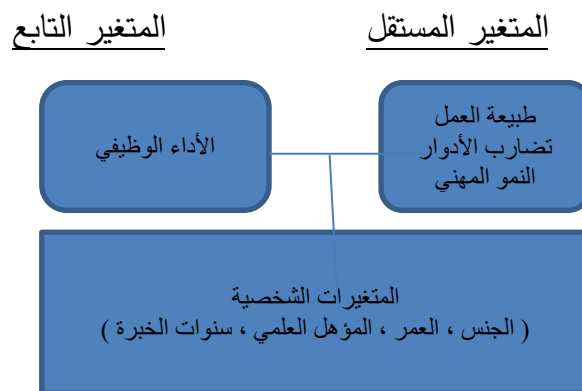
الحدود المكانية : لقد استهدفت الدراسة المستشفيات العامة في منطقة الجبل الأخضر (مستشفى البيضاء الطبي ومستشفى عمر المختار الطبي).

الحدود الزمنية : لقد أجريت هذه الدراسة من 2026/3/1 إلى 2026/5/16.

الحدود البشرية : تم التركيز في هذه الدراسة على العناصر الطبية المساعدة بالمستشفيات العامة بالجبل الأخضر.

2-6 -منهج الدراسة :

أستخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات من العاملين بالمستشفيات العامة الليبية بالجبل الأخضر، ووصف هذه الظاهرة محل الدراسة، والاطلاع على الجوانب الإنسانية والنفسية للطعم الطبية المساعدة .

2-7 - نموذج البحث :

الشكل رقم (1) نموذج الدراسة

3- الدراسات السابقة :

من ابرز الدراسات التي ناقشت مشكلة ضغوط العمل وارتباطه بالأداء سنوضحها في هذا الجزء من البحث .

1- دراسة أمال (2024) ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي، هدفت هذه الدراسة إلى إيجاد العلاقة بين ضغوط العمل وبين الأداء الوظيفي للموظفين الأداة العامة بجامعة سبها وقد استخدمت المنهج الوصفي التحليلي لعدد (60) موظف، وكانت نتائج الدراسة كالآتي أن مستوى الضغوط لدي العاملين في الأداة جاءت بنسب متفاوتة بين المرتفعة والمنخفضة، وهناك علاقة ارتباطيه بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، ولا توجد فروق إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي تعزي إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة) .

2- هدفت دراسة عبد السلام (2024) إلى تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي، وتناولت الدراسة مفاهيم والنظريات المتعلقة بضغوط العمل أثارها على الأداء الوظيفي للعاملين في صندوق الضمان الاجتماعي بفران، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، كما أن الدراسة توصلت إلى أن تنفيذ الاستراتيجيات لتخفيف ضغوط العمل قد يسهم في زيادة مستوى الأداء .

3- هدفت دراسة سيرين، أريج (2026) إلى التعرف على واقع ضغوط العمل لدي مدرسي المرحلة الإعدادية، في منطقة المثلث بدولة فلسطين وكذلك الكشف على مصادر هذه الضغوط، والفروق في المتغيرات الشخصية لدي المعلمين بالمرحلة الإعدادية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي بهذه الدراسة، أظهرت نتائج الدراسة أن مستويات ضغوط العمل لدي مدرسين المرحلة الإعدادية جاءت متوسطة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق إحصائية لضغوط العمل تعزي إلى المتغيرات الشخصية (سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، وموقع المدرسة)، في حين بينت النتائج فروق ذات دلالة إحصائية تعزي لمتغير الجنس .

4- دراسة Hassan (2019) هدفت إلى تحديد أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمستشفى التعليمي بمحافظة الفلوجة العراقية، وقد استخدم في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار عينة عشوائية من (100) عامل بالمستشفى، وتم توزيع الاستبيان على العاملين كأداة لجمع البيانات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي، وأن هناك موافقة كبيرة من جانب المستجيبين من العاملين على واقع ضغط العمل في المستشفى، وقد بلغت النسبة 81.53% .

- 5- دراسة (Babapour et al (2022) " الإجهاد الوظيفي لدى الممرضات وتأثيره على جودة الحياة وسلوكيات الرعاية" قد تمت هذه الدراسة ذات التصميم المسحي المقطعي يشارك فيه (115) ممرضًا يعملون في مستشفيات، وقد تم اختيار الممرضين بأسلوب أخذ العينات المتاحة، وتم تجميع البيانات من خلال الخصائص الديموغرافية، واستبيانات الإجهاد الوظيفي، وجودة الحياة (SF12)، ووجدت أبعاد الرعاية. وأظهرت النتائج أن ضغط العمل يؤثر سلباً على جودة الحياة ويخفض من هذه السلوكيات، وهو ما قد يكون أحد العوامل التي تؤثر على نتائج المرضى .
- 6- دراسة (Maryani & Gazali (2024 تناولت العلاقة بين الصراع في العمل والضغط الوظيفي وبين أداء الموظفين في فندق دينباسار، وقد كشفت الدراسة أن الصراع في العمل له تأثير إيجابي وبشكل كبير على الأداء الوظيفي، بينما أظهرت الدراسة أن الضغط الوظيفي يؤثر إيجاباً ولاكن غير دال إحصائياً . تم استخدام تصميم كمي مقطعي، وشملت الدراسة (40) مستجيباً من الفندق، تم جمع البيانات من خلال الاستبيان، وقد أكدت نتائج الدراسة أن الصراع في العمل يؤثر على الأداء الوظيفي، وقد أظهر الضغط الوظيفي بأنه مرتبط ارتباطاً إيجابياً ولكنه غير دال إحصائياً، مما يوحي أن الضغط لا يعيق الأداء بشكل كبير .
- 7- هدفت دراسة (Ashipala & Nghole(2022 إلى اكتشاف وتوصيف العوامل التي تساهم في الإرهاق الوظيفي لدى طاقم التمريض، تم اتباع تصميم بحث نوعي استكشافي وصفي وقد تم اختيار العينة من (20) ممرضة من بين (69) من طاقم التمريض، وجمعت البيانات باستخدام المقابلة الشخصية وتم تحليلها باستخدام التحليل الموضوعي النوعي، وقد أظهرت النتائج أن الإرهاق له تأثير سلبي على صحة طاقم الممرضات الجسدية والنفسية، مما قد يؤثر الإرهاق سلباً على الأداء الوظيفي وإنتاجيتهم وجودة رعاية المرضى، يرتبط الإرهاق الوظيفي بين أطقم التمريض بالعديد من عوامل الضغط ومن بينها سوء إدارة الموظفين، وقلة الإمكانيات المادية وغياب البرامج التي تدعم الصحة النفسية في داخل العمل .
- 8- دراسة (Li et al . (2017) تأثير التكيف على ضغط العمل وأداء العمل لدى طاقم الممرضات في المستشفيات الجامعية دراسة مقطعية في جمهورية الصين، وقد هدفت الدراسة إلى استكشاف المتغيرات التي يمكن أن تقلل أو تخفف من الآثار السلبية لضغوط العمل وكذلك التأثيرات المعدلة لاستراتيجيات التكيف في العلاقة بين ضغوط العمل ولأداء الوظيفي لطاقم الممرضات في جمهورية الصين، وقد تم إجراء دراسة استقصائية شملت (852) ممرضة تكونت من أربعة مستشفيات تخصصية وتم عرض الإحصاءات الوصفية للحلة الاجتماعية والاقتصادية ومجموعة الخصائص الديموغرافية، ومستوى ضغط العمل واستراتيجية التكيف ولأداء الوظيفي، وقد أجريت

في هذه الدراسة نموذج تحليل الانحدار لاختبار التفاعل بين ضغط العمل واستراتيجية التكيف . وقد أظهرت النتائج أن المقاييس الفرعية لضغط العمل سلبا بالأداء الوظيفي، وقد عدلت استراتيجية التكيف الإيجابية رعاية المرضى والأداء الوظيفي .

التعليق على الدراسات السابقة :

من خلال تحليل الدراسات السابقة تبين الاتي:

- 1- أن أغلب الدراسات السابقة التي تناولها الباحث هي من الدراسات الحديثة .
- 2- اتفقت معظم الدراسات السابقة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي وبين التصميم المسحي المقطعي .

- 3- أن معظم الدراسات تبنت أسلوب جمع البيانات باستخدام الاستبيان في الدراسة .
- 4- أظهرت نتائج الدراسات السابقة أن هناك علاقة ارتباطية بين ضغوط العمل وبين الأداء الوظيفي وأن ضغوط العمل له يؤثر إيجابيا على الأداء الوظيفي .
- 5- تباينت الدراسات في أن الدراسات أظهرت أنه لا توجد فروق إحصائية بين ضغوط العمل وبين الأداء الوظيفي تعزي إلى المتغيرات الشخصية منها (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) كدراسة أمل (2024) ودراسة سيرين، أريج (2026) .

4-الجزء النظري :

4-1- مفهوم ضغوط العمل .

إن مفهوم وتعريف ضغوط العمل يعد مفهوما أساسيا وخطوة نحو فهم هذه الظاهرة والتي بدورها تؤثر على الأفراد والعاملين داخل عملهم . وقبل أن متجه إلى التطرق لأسباب هذه الظاهرة والظرف المحيطة بها فعلينا أولاً أن نحدد معناها والمفاهيم التي تدور حولها، وخاصة أن التعاريف تعددت وتباينت في تحديد المعني الحقيقي لها، إن وضع تعريف دقيق لها وفهم طبيعة ضغوط العمل تميزها عن باقي الظواهر المشابه لها، مثل الإرهاق والقلق، ومعرفة كيف أنشأت هذه الظاهرة والخطر الذي تسببه في مجالات العمل المختلفة .

وقد بذل الباحثين جهودا مضيئة في تحديد دقيق لضغط العمل فعرّفها (Al-Ahmadi, 2007;) "هي قوة خارجية قد تسبب تشوها جسديا في بنيت الجسم أو تعطل وظائفه".

وقد عرفه (Araqwi S.M. (2018) بأنه "الاستجابة الشخصية للمؤثرات والخارجية التي تتسبب في ضغط العمل مع إغفال المؤثرات والعوامل الأخرى منها مثلاً خصائص الشخص نفسه والظروف المحيطة به التي يتحدد عليها مقدار الضغط يشعر به الفرد " . ويعد الصراع داخل العمل ظاهرة

متعددة الأوجه تنشأ من عدم الاتفاق بين الأفراد، وهذا يؤدي إلى التوتر والاختلاف بين الأفراد (Kiliç, 2023).

ومما سبق يمكننا صياغة تعريف شامل للصراع داخل العمل، أن ضغط العمل هو ظاهرة بشرية لها أبعاد وعوامل داخلية وخارجية وتؤثر على الأفراد داخل العمل، وعلية يجب على المدراء فهم طبيعة الصراع داخل العمل والحد من تطوره، لأنه بصورة ما يؤثر على أداء المؤسسة ويؤدي إلى تدني مستوي إنتاجية المؤسسة، وخاصة بين أعضاء الفريق الواحد وفي هذا البحث نتطرق إلى الصراع في داخل المستشفى بين أعضاء الطاقم الطبي ومسبباته وكيفية الحد منه .

4-2- مصادر ضغوط العمل .

تعددت مصادر ضغوط العمل بناءً على عدة عوامل منها طبيعة العمل، والعامل البيئي، والعوامل الشخصية والتنظيمية، ولقد صنفنا إلى ثلاثة مصادر رئيسية:

■ الضغوط الناتجة عن طبيعة العمل .

وهي مجموعة ضغوط ناتجة عن تنوع العمل الذي يقوم به الفرد، وضغط الوقت في العمل، والتكاليف الإضافية التي يكلف بها العامل أثناء العمل، وتعقيدات العمل، ويشير Shamia et al . (2018) إلى أن هناك وظائف تعاني من ضغوط في العمل أكثر من غيرها، حيث أن العامل لا يستطيع إنجاز مهامه الموكلة إليه في الوقت المحدد حتي وإن كان هذا العامل يتمتع بصفات ومهارات إدارية وفنية عالية.

■ الضغوط الناتجة عن تضارب الأدوار .

وهنا يشعر الفرد أن قدراته ومهاراته لا تستغل في العمل وكذلك يشعر بالضيق عندما يتم تفويض صلاحياته إلى شخص آخر، ويكون دائماً في صراع دائم مع زملائه في العمل، ويعد تضارب الأدوار من أهم الأسباب التي تؤدي إلى ضغوط العمل . نتيجة لوجود متطلبات عديدة لدى الفرد.

■ الضغوط الناتجة عن النمو الوظيفي .

من أهم الأسباب التي تؤثر على العامل داخل المؤسسة؛ هي النمو الوظيفي، فيكون العامل في صراع داخل المؤسسة نتيجة عدة عوامل، من بينها شعوره بعدم الاهتمام من المؤسسة من ناحية الفرص التي يجب أن يتحصل عليها من ترقية وظيفية أو منحة دراسية، أو عدم حصوله على المكافآت اللازمة . ويكتسب النمو المهني أو الوظيفي أهمية بالغة لدى الفرد ليس فقط من خلال المردود المادي بل أيضاً شعوره بتحقيق مكانة أفضل داخل المؤسسة .

■ الضغوط الناتجة عن تقييم الأداء .

أن تقييم الأداء هو سبب من أسباب ضغوط العمل، وهي أن العامل يبذل قصارى جهده في العمل

ولا يجد من يقيم عمله التقييم العادل وهنا يشعر الفرد بالإحباط من العمل، ويعرف تقييم الأداء بأنه حكم موضوعي في مدي مساهمة العاملين في إنجاز عملهم الموكل إليهم وسلوكهم لأثناء العمل .
 ■ الضغوط نتيجة بيئة العمل .

وهنا تأتي العناصر المادية التي تؤثر في ضغط العمل مباشرة، وهي الإمكانيات والموارد المتاحة داخل العمل، وعلى سبيل المثال توفير المعدات والأجهزة الإلكترونية، وتوفير الجو الملائم من بينها الإضاءة المحيطة والتهوية داخل العمل، وهذه الإمكانيات التي يجب أن توفرها الإدارة لكي تتيح للعاملين البيئة المناسبة للعمل، وعدم توفرها تنتج عنها ضغط مباشر للعاملين التي تؤدي بدورها ضعف في مستوى الأداء .

4-3- نتائج تأثير ضغوط العمل :

إن ضغوط العمل له آثار إيجابية أو سلبية في العمل، وأن الإدارة تعمل على تجنب الآثار السلبية للضغوط في داخل العمل، وخلق بيئة مناسبة للأفراد لتحفيزهم وزيادة مستوى الإبداع لديهم، في حين عندما يزداد الضغط في العمل تكون آثاره سلبية لدى الأفراد داخل العمل وهذا بدوره يؤدي إلى انخفاض مستوى الإنتاجية لديهم، ومن هنا نجد أن هناك نوعان من الضغوط ضغوط سلبية وضغوط إيجابية كما حددها (Robbin, S .T Judge, 2009).

1- الآثار الإيجابية :

من المناسب للإدارة أن تكون ضغوط العمل إيجابية، التي بدورها تسمح للأفراد إلى زيادة مستوى الأداء وسرعة الإنجاز في العمل وخلق بيئة للإبداع والتطور، عندما ينجح الفرد في التكيف في البيئة المليئة بالضغوط ويحولها إلى عامل إيجابي يشعر من خلالها بالحماس ويحولها إلى طاقة إيجابية تحفزه لأداء العمل، ويكون مصدر لنجاحه .

2- الآثار السلبية :

ويقصد بالضغوط السلبية هي تلك الضغوط التي تؤثر على الأفراد بشكل سلبي على مستوى الأداء لديهم، مما يؤدي إلى بعض المشاكل وينشأ الصراع في العمل ويولد مشكلات إدارية في المؤسسة، ويؤدي أيضا إلى فقدان الفرد الرغبة في العمل وزيادة شعوره بالإحباط والعوانية . وهذه الآثار السلبية تؤثر على الفرد مباشرة لتنتج عدة مشاكل صحية نفسية وجسدية، وكذلك الضغوط السلبية تؤثر على المؤسسة نتيجة التغيرات التي تحدث للأفراد داخل العمل فينتج عنه كثرة الغياب لدى الأفراد والتوتر مستوى الإنتاجية والقلق مما يخفض مستوى الإنتاجية .

4-4- مستويات ضغوط العمل :

إن ضغوط العمل ليست سلبية على المطلق ولاكن الضغط ممكن أن يكون له تأثير إيجابي، وقد تم

تقسيم تلك الضغوط إلى عدة مستويات ومنها .

■ المستوى المرتفع : عندما يشعر الفرد بتراكم العمل لديه وشعوره بالإحباط في العمل هنا تكون الضغوط عالية المستوى .

■ المستوى المعقول : وهي عندما يشعر الفرد بالراحة في العمل وتكون البيئة الداخلية والخارجية جيدة وهنا يصبح الفرد إيجابيا في عمل ويستطيع تقديم مستوى أداء عالي .

■ المستوى الهابط : وهنا يشعر الفرد بالملل في العمل، وهي من الضغوط السلبية في العمل، لذلك على المؤسسة التصدي لها ومواجهتها كي لا تؤثر في أداء الكلي للعاملين .

4-5- الأداء الوظيفي :

4-5-1- مفهوم الأداء الوظيفي .

يعتبر الأداء الوظيفي من المفاهيم الأساسية في علم الإدارة، وقد قام العديد من الباحثين في المجال الإداري عدة تعريفات، حيث يعرف الأداء الوظيفي أنه " إذا أرادت أي منظمة تحقيق ميزة تنافسية، فإنه يجب عليها أن تكون قادرة على إدارة سلوك الموظفين لديها وإنتاجيتهم، من خلال تقييم الأداء لكي يتم الاعتراف بكفاءة أدائهم " (Noe 2009) . كما عرفه (Naama and Ali 2011) بأنه تنفيذ الموظف لمسؤولياته وواجباته الموكلة إليه من قبل المؤسسة التي يعمل فيها . وقد أشار كل من (Robbins and Judge 2013) أن الأداء الوظيفي هو مزيج كل من الكفاءة والفاعلية لكي يؤدي الفرد المهام الأساسية الموكلة إليه. كما تم وصفه من قبل (Waiyki 2017) بأنه هو عبارة عن مجموعة من سلوكيات العاملين التي تساهم في نقل موارد المنظمة إلى سلع ومنتجات التي تنتجها . وبناء على كل ما سبق التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي هي تلك المخرجات التي يقوم بها العاملون نتيجة لبذل مجهود لتحقيق أهداف المنظمة .

4-5-2- عناصر الأداء الوظيفي

لكي يتم معرفة مستوى الأداء الوظيفي لابد من معرفة العناصر الأساسية للأداء الوظيفي .

● معرفة الموظف بمتطلبات الوظيفة : وهي تشمل كل المعارف والمهارات التقنية والفنية،

ومدى خلفيته المعرفية عن الوظيفة التي يعمل بها

● نوعية العمل : وهو مدى إدراك الموظف لطبيعة العمل الذي يقوم به، وقدرته على إنجاز العمل بالصورة الصحيحة .

● كمية العمل : وتمثل كمية العمل أو حجم العمل هي قدرة الموظف في إكمال ما يوكل إليه في الوقت المطلوب من قبل المنظمة .

● بنية التنظيم : وتشمل كل من العوامل الداخلية للمؤسسة والخارجية التي تؤثر على الأداء .

4-6 - علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي .

إن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي هي علاقة معقدة ودقيقة أيضاً، وهناك أدلة تجريبية تثبت تعقيدها، وبصفة عامة ينظر إلى ضغوط العمل دائماً بأنها ضارة بالأداء، ويرجع لك إلى استنزاف موارد المؤسسة المادية والمعرفية المهمة للحفاظ على الإنتاجية، طرح Karasek نموذج عام 1979 للطلب والتحكم في العمل، أن ارتفاع مستوى متطلبات العمل عندما لا يتوازن مع التحكم الجيد سوف يؤدي إلى ارتفاع في مستويات الضغوط، وهذا يؤدي بدوره في خفض مستوى الأداء، وغالباً ما يُلاحظ في انخفاض الكفاءة ومستوى الغياب لدى العاملين . ومع ذلك ليست العلاقة سلبية دائماً (Issahaku, 2023) فإن ضغوط العمل ممكن أن تؤثر بالإيجاب على مستوى الأداء . ويشير قانون Yerkes-Dodson أن هناك علاقة على شكل U مقلوب، يمكن للتوتر والقلق المعتدل أن يحسن مستوى الأداء إلى حد معين وبعد ذلك يتراجع الأداء.

5. منهج الدراسة :

اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة في الواقع، ويهتم بوصف الظاهرة بدقة والتعبير عنها تعبيراً كمياً ووصفياً، وذلك بجمع البيانات من خلال أداة الدراسة (الاستبيان) وتحليلها إحصائياً.

1-5 - مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من الأطعم الطبية العاملة بالمستشفيات العامة بالجبل الأخضر .

2-5 - عينة الدراسة :

واستناداً إلى مشكلة الدراسة وأهدافها، تتكون فئة المستهدفين للدراسة جميع العاملين من الأطعم الطبية المساعدة في المستشفيات العامة بالجبل الأخضر، التي تتكون من : ممرضين وفنيين التخدير والأشعة وفنيين العلاج الطبيعي، الذين يبلغ عددهم (77) موظف من الذكور والإناث حيث تم استبعاد الإداريين والعاملين في الصيانة.

جدول رقم (1) البيانات الشخصية لعينة الدراسة

البيانات الشخصية	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	53.2%
	أنثى	46.8%
المؤهل العلمي	متدرب	3.9%
	دبلوم متوسط	29.9%
	دبلوم عالي	44.2%
	جامعي	22.1%

أقل من 30 سنة	50	64.9%
من 30 إلى 50 سنة	21	27.3%
أكثر من 50 سنة	6	7.8%

المصدر : إعداد الباحث

من خلال الجدول رقم (1) يتضح الآتي :

1- أن عدد الذكور بلغ (41) حيث بلغت النسبة ما يقارب 53.2% وأن عدد الإناث بلغ العدد 36 بنسبة 46.8% .

2- أن نسبة الحاصلين على دبلوم عالي تخصصي بلغت 44.2% من العينة وعلي التوالي دبلوم متوسط 29.9% والمؤهل الجامعي بلغ 21.1%، وأخيرا المتدرب تقريبا 3.9% وهذا يدل على أن نسبة المعينين الذين شملهم البحث أغلبهم يحملون دبلوم على متخصص في جميع التخصصات .

3- وأخيراً العمر من خلال الجدول أتضح أن أغلب الأطقم الطبية المساعدة أعمارهم اقل من 30 سنة وبلغت النسبة 64.9%، والباقي من 30 إلى 50 سنة بلغت نسبتهم 27.3% ويأتي بعدهم الأكبر من 50 سنة بلغت النسبة المئوية 7.8%، وهذا يدل أن العاملين أغلبهم من العناصر الشابة الواعدة الأقل من 30 سنة .

3-5- أداة الدراسة :

وفي هذا القسم من البحث قام الباحث بتطوير الاستبيان بناءً على الأدبيات والدراسات السابقة، من أجل دراسة ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في المستشفيات العامة بالجبل الأخضر، وقد قسم الاستبيان إلى ثلاثة محاور رئيسية وهي كالآتي :

أولاً : البيانات الشخصية وتمثلة في (الجنس، المؤهل العلمي، العمر)

ثانياً : محور ضغوط العمل ويتكون هذا المحور من 25 فقرة مقسمة إلى خمسة أبعاد وهي

1- بعد طبيعة العمل .

2- بعد تضارب الأدوار .

3- بعد النمو المهني .

4- تقييم الأداء .

5- بعد بيئة العمل .

ثالثاً : محور الأداء الوظيفي، يتكون من (12) فقرة .

4-5- ثبات أداة الدراسة :

قد تم عرض الاستبيان إلى خبراء وأساتذة للتأكد من صدق الاستبيان الظاهري، للتأكد من أن

صياغة الجمل والنظام بشكل عام، وقياس صدق أداة الدراسة تقاس عن طريق معامل الثبات ألفا كرونباخ، وقد أظهرت النتائج من خلال الجدول رقم (2) أن قيمة ألفا كرونباخ للمحور الأول وهو ضغوط العمل بلغ، من خلال الجدول (0.899)، في حين بلغ المحور الثاني الأداء الوظيفي (0.856)، والقيمة الكلية للاستبانة بلغت (0.895)، وهذا يدل على أن درجة الثبات عالية أكبر من المعدل المطلوب وهو (0.6)، وعالية يتم الاعتماد على أداة الدراسة، كما أظهرت نتائج الصدق الذاتي نتائج ممتازة فيما يتعلق بصدق أداة الدراسة.

جدول رقم (2) قياس الثبات والصدق

محاور الاستبانة	الأبعاد	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ	الصدق الذاتي
المحور الأول (ضغوط العمل)	1- طبيعة العمل	5	0.731	0.854
	2- تضارب الأدوار	5	0.776	0.776
	3- النمو المهني	5	0.854	0.924
	4- تقييم الأداء	5	0.824	0.907
	5- بيئة العمل	5	0.810	0.900
القيمة الكلية للمحور المحور الثاني : (الأداء الوظيفي)		25	0.899	0.948
		12	0.856	0.925
قيمة الاستبانة ككل		37	0.895	0.943

المصدر : التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة

5-5- اختبار التوزيع الطبيعي :

استخدم اختبار (Shapiro Wilk) لاختبار البيانات وما إذا كانت تتبع التوزيع الطبيعي أو لا، وأتضح من خلال الاختبار أن قيمة الاحتمالية لمتغير (لأبعاد ضغوط العمل) وكذلك متغير (الأداء الوظيفي) بنسبة أعلى من (0.05)، وبالتالي فإن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

5-6- الأدوات الإحصائية المستخدمة :

قد تم تحميل البيانات في برنامج (SPSS) وتحليلها وقد استخدمت البرامج الإحصائية التالية .

- استخدمت النسب المئوية والتكرارات في وصف عينة الدراسة .
- وكذلك استخدمت المتوسطات الحسابية والوزن النسبي، الانحراف المعياري .
- اختبار ألفا كرونباخ لتحديد ثبات أداة الدراسة .
- لتحديد التوزيع الطبيعي للعينة استخدم اختبار شابيرو ويلك لان العينة صغيرة الحجم .
- معامل الارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين متغيرين .
- لاختبار فرضيات الدراسة استخدم الانحدار الخطي المتعدد .

6- نتائج الدراسة :

سيتم عرض النتائج ومناقشتها على النحو الآتي:

6-1 إجابة السؤال الأول :

ما هو واقع ضغوط العمل التي يواجهها الأطقم الطبية المساعدة بالمستشفيات العامة بالجبل الأخضر؟

الإجابة على هذا السؤال يتم استخدام المتوسطات الحسابية، والمتوسط النسبي، والانحراف المعياري كما موضح بالجدول التالي .

جدول رقم (3) التحليل الوصفي للبيانات لمحور ضغوط العمل

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية
البعد الأول : طبيعة العمل				
1- أشعر بالتعب بسبب كثرة وتنوع العمل الذي أقوم به.	3.32	1.039	متوسط	1
2- أجد صعوبة وتعقيداً في المهام الموكلة إلي.	2.41	1.063	ضعيف	5
3- أحتاج إلى مزيد من الوقت لإنجاز الأعمال الموكلة إلي.	2.85	1.104	متوسط	2
4- مناوبات عملي تتسم بقلة التنظيم .	2.80	1.064	متوسط	3
5- يتم تكليفي بمهام خارج ساعات العمل الرسمية.	2.55	1.144	متوسط	4
قيمة البعد ككل	2.78	1.084	متوسط	

البعد الثاني : تضارب الأدوار

1- ألاحظ أن مهاراتي وقدراتي لا تُستغل في عملي.	2.58	1.130	متوسط	5
2- ألاحظ أنني في صراع ومواجهة مع رؤسائي في العمل..	2.59	1.271	متوسط	4
3- تتدخل الإدارة في طريقة أدائي لعملي .	2.82	1.199	متوسط	3
4- أشعر بالضيق عندما	2.94	1.182	متوسط	2

1	متوسط	1.203	3.15	أفوض صلاحياتي لأحد زملائي.	-5
				ألاحظ أن متطلبات العمل تتعارض مع متطلبات حياتي الأسرية.	
قيمة البعد ككل					
	متوسط	1.195	2.812		
البعد الثالث : النمو المهني					
5	متوسط	1.016	3.10	أرى أن الدورات التدريبية المقدمة لي غير كافية.	-1
4	متوسط	1.111	3.37	أشعر بقلّة الفرص المتاحة لي التعلم مهارات جديدة في وظيفتي..	-2
1	مرتفع	1.055	3.66	أشعر بنقص فرص النمو المهني، مثل المؤتمرات والمنح الدراسية.	-3
2	مرتفع	1.141	3.59	فرص الترقية والتقدم في وظيفتي الحالية غير مرضية	-4
3	متوسط	1.156	3.44	أشعر بنقص فرص التقدم الوظيفي	-5
قيمة البعد ككل					
	مرتفع	1.092	3.45		

المصدر : الباحث

تابع جدول رقم (3) التحليل الوصفي للبيانات لمحور ضغوط العمل

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور
البعد الرابع : تقييم الأداء				
3	متوسط	1.113	3.07	1 أشعر بنقص في الكفاءات القادرة على تقييم أدائي.
1	متوسط	1.093	3.32	2 أشعر بالضيق عندما لا تُطلعتني إدارة قسمي على تقييم أدائي الوظيفي.
4	متوسط	1.046	2.93	3 أدرك أن طريقة تقييمي بعيدة كل البعد عن الموضوعية.
5	متوسط	1.101	2.70	4 أشعر أن ملاحظات القسم على

أدائي قليلة الفائدة .				
5	أشعر بالضيق من قلة تنوع أساليب التقييم المستخدمة	3.13	1.158	متوسط
2				
قيمة البعد ككل		3.00	1.098	متوسط
البعد الخامس : بيئة العمل				
1	أشعر أن عملي يحتاج إلى الأمان والحماية.	3.76	1.035	مرتفع
1				
2	أشكو من الضوضاء في مكان العمل .	3.46	1.093	متوسط
3	أنظمة التكيف غير كافية لمواجهة الحرارة والبرودة .	3.41	1.202	متوسط
4	أشعر بالانزعاج لأن الأجهزة المستخدمة في عملي لا تعمل بشكل جيد.	3.73	1.158	مرتفع
2				
5	أشعر بعدم كفاية التهوية في مكان عملي.	3.41	1.190	متوسط
5				
قيمة البعد ككل		3.52	1.133	مرتفع

المصدر : الباحث

يتضح جلياً من خلال الجدول رقم (3) التحليل الوصفي للبيانات أن :

- طبيعة العمل حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.78، الانحراف المعياري: 1.084 وهذا يعكس هذا المتوسط مستوى متوسطاً أو مائلاً للحياد، مما يدل على أن تصميم الوظائف وطبيعتها الحالية لا يحققان رضا استثنائياً، وفي الوقت ذاته لا يشكلان عائقاً جذرياً. ويؤكد الانحراف المعياري (1.084) وجود تباين في آراء المستجيبين حول مدى ملائمة مهامهم.
- تضارب الأدوار حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.81، الانحراف المعياري: 1.19 وهذا يقع هذا البعد في المنطقة الوسطى، وهو مؤشر يستدعي الانتباه لوجود حالة من اللبس أو التداخل في المسؤوليات والواجبات الوظيفية لدى نسبة من العاملين. كما يعكس الانحراف المعياري المرتفع نسبياً (1.19) تفاوتاً كبيراً في مدى شعور الأفراد بهذا التضارب بحسب أقسامهم أو مواقعهم.
- النمو المهني حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.45، الانحراف المعياري: 1.092 وهذا يُعد هذا البعد من الجوانب الإيجابية البارزة بحصوله على تقييم مرتفع، مما يشير إلى وجود فرص مقبولة للتعليم والتطور واكتساب مهارات جديدة داخل المؤسسة، رغم وجود تباين نسبي في تقييم الأفراد لهذه الفرص.

- تقييم الأداء حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.00، الانحراف المعياري: 1.098 حيث يستقر عند منتصف المقياس تماماً، وهو ما يعبر عن تقييم محايد. يدل ذلك على أن نظام تقييم الأداء المتبع يُنظر إليه باعتباره روتينياً أو عادياً، وأنه لا يلعب الدور المأمول كحافز قوي أو أداة تطويرية فعالة من وجهة نظر عينة الدراسة.
 - ضغوط العمل نتيجة بيئة العمل بلغ المتوسط الحسابي 3.52، الانحراف المعياري: 1.13 وهذا يُعتبر هذا المحور الأعلى بين الأبعاد المذكورة بمستوى مرتفع، مما ينذر بأن ظروف بيئة العمل المحيطة (المادية، التنظيمية، أو الإدارية) تشكل مصدراً أساسياً ولموسماً لضغط العاملين، وهو ما يتطلب تدخلات إدارية عاجلة لمعالجة مسببات هذه الضغوط.
- تكشف النتائج عن حالة من التوازن غير المستقر؛ فهناك مقومات جيدة متمثلة في فرص النمو المهني، يقابلها تحدٍ رئيسي يكمن في ارتفاع ضغوط بيئة العمل ووجود مؤشرات لتضارب الأدوار وغموض نسبياً في فاعلية تقييم الأداء، مما يستوجب وضع خطط تصحيحية تركز على إعادة هندسة المهام الوظيفية وتخفيف الضغوط البيئية في المستشفيات.

6-2 إجابة السؤال الثاني :

ما هو مستوى الأداء الوظيفي للأطعم الطبية المساعدة في المستشفيات العامة بالجبل الأخضر ؟

تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعينة لتحديد درجة الاتفاق

جدول رقم (4) التحليل الوصفي لمحور الأداء الوظيفي

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	محور الأداء الوظيفي	
11	مرتفع	.920	3.41	التزم دائماً على الاستفادة القصوى من وقت عملي.	1-
9	مرتفع	.975	3.69	أنا حريص على أداء أي مهام إضافية توكل إلي .	2-
10	مرتفع	.959	3.54	أتطلع إلى مسؤوليات جديدة بالإضافة إلى مهامي الحالية.	3-
6	مرتفع	.717	4.05	أتواصل مع زملائي وأعمل بروح الفريق.	4-
3	مرتفع	.822	4.08	أحياناً ما أنجز عملاً أكثر مما يتوقعه رؤسائي.	5-
1	مرتفع	.592	4.18	أقدم الرعاية التمريضية بصورة أمانة وأحافظ على حرمة المريض .	6-
8	مرتفع	.764	4.02	أعمل على توثيق جميع المعلومات	7-

				المتعلقة بالمريض بدقة من حيث) درجة الحرارة، التنفس ، الضغط) .	
5	مرتفع	.793	4.07	دائما التزم بالزي الرسمي داخل المستشفى	-8
4	مرتفع	.843	4.08	أحرص على أعتاء المريض العلاج المناسب في الوقت المحدد .	-9
2	مرتفع	.688	4.16	أقوم بواجبي في المستشفى بغض النظر عن العوائد المادية .	-10
7	مرتفع	.836	4.03	أشارك مع زملائي لإنجاز العمل بسرعة ودقة.	11
مرتفع		0.809	3.93	قيمة البعد ككل	

المصدر : الباحث

من خلال الجدول يبلغ المتوسط الحسابي لمحور الأداء الوظيفي قيمة (3.90)، والانحراف المعياري يساوي (0.483)، وهذه النسبة من الموافقة مرتفعة، وهذا يعني هناك اتفاق كبير بين أفراد العينة على فقرات هذا المحور، بلغ أكثر متوسط حسابي للسؤال أقدم الرعاية التمريضية بصورة أمانة وأحافظ على حرمة المريض (4.18) وبانحراف معياري (0.592) . وبلغ أدنى متوسط حسابي للأداء الوظيفي للسؤال التزم دائماً على الاستفادة القصوى من وقت عملي (3.41) وبانحراف معياري بلغ (0.920) وأن هذه النتيجة توضح حقيقة أن الأطقم الطبية المساعدة يؤدون مهامهم الوظيفية إليهم وفقاً لمعايير الجودة المطلوبة، وأن الإدارة التنفيذية للمستشفيات العامة نجحت في توفير بيئة عمل ملائمة، وفيما يتعلق بالصلاحيات فقد عملت على تحديد واجبات الموظفين، وقد ساهمت برامج الدورات التدريبية في تحسين مستوى الأداء داخل المستشفيات.

6-3 اختبارات صلاحية أداة الدراسة

اختبار التعدد الخطي

جدول رقم (5) اختبار التعدد الخطي

Collinearity Statistics		المتغيرات
Tolerance	VIF	
.679	1.473	طبيعة العمل
.437	2.287	تضارب الأدوار
.542	1.846	النمو المهني
.484	2.065	تقييم الأداء
.832	1.202	بيئة العمل

نلاحظ هنا :

• جميع قيم **VIF** منخفضة للغاية وتتراوح بين **1.202** و **2.287**، وهي بعيدة جداً عن الحد المانع (10).

• جميع قيم **Tolerance** أكبر بكثير من 0.10.

وبالتالي خلو النموذج تماماً من مشكلة التعدد الخطي المتعدد ، مما يمنح الثقة الكاملة في استقرار وثبات تقديرات معاملات الانحدار.

4-6 اختبار فرضيات الدراسة :

الفرضية الأولى : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد ضغوط العمل التي تتمثل في (طبيعة العمل، تضارب الأدوار، النمو المهني، وكذلك تقييم الأداء، وبيئة العمل) في المستشفيات العامة بالجبل الأخضر . وقد تم استخدام معامل الارتباط بيرسون لاختبار الفرضية . كما موضح بالجدول الاتي :

جدول رقم (6) معامل الارتباط بين أبعاد ضغوط العمل والأداء الوظيفي

المتغيرات	طبيعة العمل	تضارب الأدوار	النمو المهني	تقييم الأداء	بيئة العمل
الأداء الوظيفي	-0.014	0.08	0.23	0.200	0.365
Sig	0.1	0.232	0.019	0.04	0.01

من الجدول أعلاه يظهر معامل الارتباط بين أبعاد ضغوط العمل والأداء الوظيفي كالآتي :

1- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين طبيعة العمل وبين أداء الأطقم الطبية المساعدة حيث بلغ معامل الارتباط -0.14 و (sig) تساوي (0.1)، وهذه القيمة أكبر من مستوى المعنوية (0.05).

2- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تضارب الأدوار وبين أداء الوظيفي للأطقم الطبية المساعدة، حيث بلغ عامل الارتباط (0.08) والمعنوية تساوي (0.232) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) .

3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النمو المهني والأداء الوظيفي للأطقم الطبية المساعدة، بلغ معامل الارتباط (0.23) والمعنوية بلغت قيمتها (0.019)، وهذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05) .

4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقييم الأداء والأداء الوظيفي للأطعم الطبية المساعدة، وقد بلغ معامل الارتباط (0.2)، ومستوي المعنوية بلغت (0.04) وهذه النسبة أقل من مستوي المعنوية (0.05) .

5- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل والأداء الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط (0.365)، والمعنوية (0.01) وهي أقل من مستوي المعنوية (0.05) .
الفرضية الثانية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد ضغوط العمل ككل على الأداء الوظيفي للأطعم الطبية المساعدة في المستشفيات العمة بالجبل الأخضر .

جدول رقم (7) ملخص النموذج

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.458 ^a	.210	.154

جدول رقم (8) قيم انوفا

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3.740	5	.748	3.773	.004 ^b
Residual	14.074	71	.198		
Total	17.814	76			

جدول رقم (9) قيم المعاملات

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

	B	Std. Error	Beta		
Constant	3.327	.299		11.118	.000
طبيعة العمل	-.178	.083	-.274	2.142	.036
تضارب الأدوار	.015	.092	.026	.161	.873
النمو المهني	.031	.081	.054	.378	.706
تقييم الأداء	.092	.088	.158	1.043	.301
بيئة العمل	.197	.068	.336	2.909	.005

المتغير التابع : الأداء الوظيفي

يمكن تحليل الجداول السابقة كالآتي :

معامل الارتباط (R): يبلغ **0.458**، مما يشير إلى وجود ارتباط متوسط الموجب-المركب بين المتغير التابع (الأداء الوظيفي) ومجموعة المتغيرات المستقلة (أبعاد ضغوط العمل)

معامل التحديد (R^2): يبلغ **0.210**، مما يعني أن المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته **21%** من التغير الحاصل في المتغير التابع، بينما يعود الباقي (**79%**) لعوامل أخرى لم تُدرج في النموذج أو لأخطاء عشوائية.

كذلك بلغت قيمة F المحاسبية **3.773** بقيمة احتمالية تساوي **0.004**، وهي أقل من مستوى المعنوية (**0.05**). هذا يدل على **معنوية النموذج الإحصائي ككل** وقدرته على التنبؤ بالمتغير التابع.

من خلال جدول المعاملات، يتبين تأثير كل متغير مستقل على المتغير التابع على النحو الآتي:

- **المتغير المستقل (طبيعة العمل)** بلغت قيمة بيتا (**-0.178**) وقيمة t بلغت **-2.142** بقيمة احتمالية تساوي **0.036**، يوجد أثر معنوي سالب للمتغير (طبيعة العمل) على المتغير التابع (الأداء الوظيفي) عند مستوى معنوية **0.05**.

- **المتغيرات المستقلة (تضارب الأدوار، النمو الوظيفي، تقييم الأداء)**، حيث بلغت القيم الاحتمالية لها على التوالي **0.873**، **0.706**، و**0.301**، وهي قيم أكبر من مستوى المعنوية **0.05**، هذه المتغيرات غير معنوية إحصائياً ولا يوجد لها تأثير ذو دلالة إحصائية على المتغير التابع (الأداء الوظيفي) في هذا النموذج.

- فيما يتعلق بالمتغير المستقل (بيئة العمل) بلغت معامل بيتا قيمة 0.197، بمعيار خطأ 0.068، وقيمة t بلغت 2.909 بقيمة احتمالية تساوي 0.005، ونلاحظ وجود أثر معنوي موجب للمتغير (بيئة العمل) على المتغير التابع (الأداء الوظيفي) عند مستوى معنوية 0.01، مما يجعله أكثر المتغيرات المستقلة تأثيراً وإيجابية في النموذج.

7. المناقشة والتوصيات :

7-1- المناقشة :

خلصت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات على النحو الآتي:

- 1- أظهرت نتائج الدراسة من خلال التحليل الوصفي للعينة أن نسبة 62.66% من العينة يعتقدون أن واقع ضغوط العمل (طبيعة العمل، تضارب الأدوار، النمو المهني، تقييم الأداء، بيئة العمل)، بين الأطقم الطبية المساعدة بالمستشفيات العامة بالجبل الأخضر، مقبول إلى حد كبير .
- 2- أظهرت نتائج تحليل العينة الإحصائي لأبعاد ضغوط العمل بين الأطقم الطبية بالمستشفيات العامة بالجبل الأخضر متفاوتة حيث نتائج أراء العينة أن بعد النمو المهني وبعد بيئة العمل حصلت على قيم متوسطات مرتفعة مقارنة بباقي الأبعاد التي جاءت قيمها في منطقة الحياد.
- 3- كذلك أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن مستوى الأداء الوظيفي للأطقم الطبية المساعدة بالجبل الأخضر، جاء بقيم متوسط حسابي مرتفعة .
- 4- كما أظهرت نتائج الفرضية :

- لا توجد علاقة بين بعد طبيعة العمل وبين الأداء الوظيفي للأطقم الطبية المساعدة، حيث بلغ معامل الارتباط 0.14- وقيمة الدلالة 0.1 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 .
- لا توجد علاقة بين بعد تضارب الأدوار والأداء الوظيفي للأطقم الطبية المساعدة، حيث بلغ معامل الارتباط 0.08 وقيمة الدلالة 0.23 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد النمو المهني والأداء الوظيفي للأطقم الطبية المساعدة بالجبل الأخضر، حيث بلغ معامل الارتباط 0.23، ومستوي دلالة معنوية بلغت 0.019 .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد تقييم الأداء والأداء الوظيفي للأطقم الطبية المساعدة بالجبل الأخضر، حيث بلغ معامل الارتباط 0.2، ومستوي دلالة معنوية بلغت 0.04 .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد بيئة العمل والأداء الوظيفي للأطقم الطبية المساعدة بالجبل الأخضر، حيث بلغ معامل الارتباط 0.365، ومستوي دلالة معنوية بلغت 0.01 .
- 5- أظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد إلى أن هناك :
- تأثير سالب للمتغير المستقل (طبيعة العمل) على المتغير التابع (الأداء الوظيفي) للعاملين

بالمستشفيات العامة بالجبل الأخضر ويمكن تفسير التأثير السلبي كالاتي :

ظهر معامل الانحدار لبعد (طبيعة العمل) بإشارة سالبة ودلالة إحصائية ($\beta = -0.274$)، وهي ظاهرة شائعة في تحليلات الانحدار المتعدد ، ويمكن تفسيرها من عدة زوايا إحصائية وموضوعية:

• **تأثير المتغير الكابح** دخول متغيرات قوية أخرى في النموذج (مثل بيئة العمل التي ظهرت بتأثير إيجابي قوي ومباشر) قد يؤدي إلى تغيير اتجاه تأثير "طبيعة العمل" عند عزل تأثير بقية العوامل، مما يظهر أثراً صافياً سالباً لم يكن ظاهراً في الارتباط البسيط.

• **طبيعة بنود المقياس وصياغتها:** فقرات الاستبيان الخاصة بـ "طبيعة العمل" ركزت على القيود الإدارية، أو روتين العمل الصارم، أو تعقيد المهام، فإن ارتفاع درجات هذا البعد قد يعبر عملياً عن أعباء تعيق الموظف وتستنزف جهده بدلاً من تسهيل أدائه.

• **القيود الهيكلية والبيروقراطية:** في بعض السياقات المؤسسية، قد تفرض "طبيعة العمل" قيوداً تنظيمية جامدة تحد من حرية ومرونة الموظف في الإنجاز، مما يجعل زيادة التعقيد المرتبط بها مرتبطة عكسياً بمستوى الأداء الوظيفي الفعلي.

- بالنسبة للمتغيرات المستقلة (تضارب الأدوار، النمو الوظيفي، تقييم الأداء) فلا يوجد لها تأثير على المتغير التابع (الأداء الوظيفي).
- بالنسبة للمتغير المستقل (بيئة العمل) فيوجد لها تأثير موجب على المتغير التابع (الأداء الوظيفي)، ويمكن فهم التأثير الموجب من خلال الآتي :

• **نظرية ضغوط التحدي مقابل ضغوط الإعاقة :** تُصنف الأدبيات الإدارية الضغوط إلى نوعين؛ ضغوط إعاقة (مثل التعقيدات الروتينية والغموض) التي تهبط بالأداء، وضغوط تحدٍ (مثل المهام الغنية بالمعلومات، وضغط الوقت المعقول، والمسؤوليات الواسعة المرتبطة بطبيعة العمل) والتي يراها الأفراد فرصة للإنجاز والتعلم والترقي، مما يدفعهم لرفع مستوى أدائهم.

• **قانون بيركس-دودسون** يوضح هذا القانون النفسي أن هناك علاقة إيجابية بين مستوى التوتر المعتدل والأداء؛ فالقليل من الضغط أو التحدي في طبيعة العمل يطرد الخمول والملل، ويحفز اليقظة الذهنية والتركيز، ويحث العاملين على استنفار طاقاتهم القصوى لإنجاز المهام بكفاءة.

• **نموذج خصائص العمل :** المهام ذات الطبيعة المركبة والتي تتطلب تنوعاً في المهارات واستقلالية نسبية تُشعر العاملين بأهمية أعمالهم وقيمتها الحقيقية، مما يولد دافعية ذاتية داخلية ترتبط طردياً بزيادة معدلات الإنتاجية وجودة المخرجات.

- **تعزيز الكفاءة الذاتية :** مواجهة تحديات العمل اليومية وتجاوزها بنجاح يبني لدى الموظف شعوراً عالياً بالتمكن والقدرة على السيطرة، مما يترجم الضغوط المهنية إلى حافز طردي يعزز الأداء الفعلي بدلاً من كونه معيقاً له.

2-7- التوصيات :

- على ضوء النتائج والإطار النظري للدراسة قد تم تقديم توصيات من قبل الباحث لكي يتم الاستفادة منها مستقبلاً، وقد خلصت التوصيات على الآتي :
- على مديري الإدارات والإدارة العليا بالمستشفيات العامة أن تولي اهتماماً بجميع أبعاد ضغوط العمل، وكذلك جميع العناصر التي تؤدي إلى تحسين الأداء لدى العاملين من الأطقم الطبية المساعدة في المستشفى .
- يجب على الإدارة الاهتمام بإدارة الموارد البشرية لكي يتم وضع وصف وظيفي للعاملين بالمستشفى لكي يتم تحديد المهام والمسؤوليات لكل موظف، ولتقليل الضغط الناتج عن تضارب الأدوار بين الأطقم الطبية .
- ضرورة أن تفعل الإدارة برامج التدريب في المستشفيات، والبرامج التعليمية التي تساعد في رفع كفاءة الأطقم الطبية ومواكبة التطور السريع، لكي يتم تطوير المهارات لدى الأطقم الطبية.
- الاهتمام ببرامج تقييم الأداء وذلك لمتابعة أداء العاملين بالمستشفيات العامة، والأشراف عليهم لتجنب الأخطاء أثناء العمل، ولتحديد نقاط القوة والضعف لدى العاملين، والشعور بالإنصاف والعدالة .
- ضرورة الاهتمام ببيئة العمل من أدوات ومعدات طبية، مع مراعاة الظروف الاجتماعية والنفسية للأطقم الطبية المساعدة .
- تشجيع العاملين في الأطقم الطبية المساعدة على تقديم مقترحات وأفكار تساعد في زيادة الأداء وتحسين جودة العمل، ومساعدتهم في التغيير والابتكار .

قائمة المراجع

المراجع الإنجليزية

- Al-Ahmadi, A. S. (2007). *Flexibility: The limits of flexibility between constants and variables*. Al-Ummah Foundation for Publishing and Distribution.
- Alataibi, M. H. (2014). The effect of King Abdulaziz Award in improving employee's performance in governmental hospitals in Taif City. *Jordanian Journal of Business Administration*, 10(1), 1–17.
- Al-Zahir, N. I. (2010). *Fundamentals of management: Modern principles and applications*. Modern Book World.
- Antonova, E. (2016). *Occupational stress, job satisfaction, and employee loyalty in hospitality industry a comparative case study of hotels in Russia* [Master's thesis, Modul Vienna University].
- Arqawi, S., Al Hila, A. A., Abu-Naser, S. S., & Al Shobaki, M. J. (2018). The degree of employee awareness of the reality of excellence in performance at the Technical University of Palestine (Kadoorei). *International Journal of Academic Management Science Research (IJAMSR)*, 2(9), 27–40.
- Ashipala, D. O., & Nghole, T. M. (2022). Factors contributing to burnout among nurses at a district hospital in Namibia: A qualitative perspective of nurses. *Journal of Nursing Management*, 30(7), 2982–2991.
- Babapour, A. R., Gahassab-Mozaffari, N., & Fathnezhad-Kazemi, A. (2022). Nurses' job stress and its impact on quality of life and caring behaviors: A cross-sectional study. *BMC Nursing*, 21(1), Article 75.
- Barber, S. L., Borowitz, M., Bekedam, H., & Ma, J. (2014). The hospital of the future in China: China's reform of public hospitals and trends from industrialized countries. *Health Policy and Planning*, 29(3), 367–378.
- Hassan, S. (2019). *The impact of work stress on the performance of employees in Iraqi hospitals: A case study of the Directorate of Fallujah Teaching Hospital – 2018* [Unpublished master's thesis]. College of Economics and Rural Development, Al-Jazirah University.
- Issahaku, A. (2023). Job stress and its effects on job performance of employees: Ghana Revenue Authority in Tamale Metropolis as a case study. *Journal of Social Science Studies*, 10(1), Article 136.

- Jamal, M. (1984). Job stress and job performance controversy: An empirical assessment. *Organizational Behavior and Human Performance*, 44, 601–619.
- Keijsers, G., Schaufeli, W., Le Blanc, P., Zwerts, C., & Miranda, D. (1995). Performance and burnout in intensive care units. *Work and Stress*, 9 (4), 513–527.
- Kiliç, S. (2023). Eğitim yönetiminde örgütsel çatışmaya sebep olan unsurların çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. *Sosyal Araştırmalar ve Davranış Bilimleri Dergisi*, 9(18), 351–363.
- Lambert, V. A., Lambert, C. E., & Ito, M. (2018). Workplace stressors, ways of coping and demographic characteristics as predictors of physical and mental health of Japanese... *International Journal of Nursing Studies*, 41(1), 85–97.
- Leveck, M., & Jones, C. (1996). The nursing practice environment, staff retention, and quality of care. *Research in Nursing and Health*, 19(4), 331–343.
- Li, L. I., Ai, H., Gao, L., Zhou, H., Liu, X., Zhang, Z., ... & Fan, L. (2017). Moderating effects of coping on work stress and job performance for nurses in tertiary hospitals: A cross-sectional survey in China. *BMC Health Services Research*, 17(1), Article 401.
- Maryani, M., & Gazali, A. U. (2024). The effect of work conflict on job stress and employee performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 4(2), 158–171.
- Naama, S., & Ali, A. (2011). Occupational pressures and their relationship to job performance: A domain study of employees at the Al-Assad National Library in Damascus. *Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies*, 33(5).
- Noe, R. A. (2009). *Human resource management: Gaining competitive* (15th ed.). McGraw-Hill.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2007). *Organizational behavior* (12th ed.). Prentice Hall.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Organizational behavior* (15th ed.). Pearson.
- Selye, H. (1976). *The stress of life*. McGraw-Hill.
- Shamia, M. J., Al Shobaki, M. J., Abu-Naser, S. S., & Abu Amuna, Y. M. (2018). Using the Asian Knowledge Model APO as a determinant for performance excellence in universities—Empirical study at Al-Azhar University-Gaza. *International Journal of Information Technology and Electrical Engineering*, 7(1), 1–19.
- Shehada, R. Y., El Talla, S. A., Al Shobaki, M. J., & Abu-Naser, S. S. (2020). Learning and business incubation processes and their impact on improving the performance of

business incubators. *International Journal of Academic Multidisciplinary Research (IJAMR)*, 4(5), 120–144.

Waiyaki, W. (2017). *Effect of motivation on employee performance: A case of PAM Golding Properties Limited* [Master's thesis, United States International University, Africa].

Zhang, Y. (2018). A study on the relationship between nurse job burnout and work stress. *Chinese Journal of Health Psychology Sciences*, 4, 421–422.

المراجع العربية

اعريدة، آمال محمد بشير . (2024). ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها .
Journal of Educational Sciences, 5 (1), 804–828.

الأحول، عبد السلام منصور المبروك. (2024). تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الإنساني:
دراسة حالة صندوق التضامن الاجتماعي فرع فزان *Almarifa Journal for Humanities and Applied Sciences*, (3), 443–474.

برهم، جلال . (2006). *ضغوط العمل وأثرها علي الأداء: دراسة حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات الأردنية* [رسالة
ماجستير، جامعة آل البيت]

عازم، سيرين محمود، ورابي، أريج حلمي. (2026). واقع ضغوط العمل لدى معلمي المرحلة الإعدادية في منطقة المثلث
داخل الخط الأخضر . *مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية*، (1) 7 ، 1019–1002.