



كلية إدارة الأعمال

# أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية

رسالة

مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول

على درجة الماجستير في إدارة الأعمال تخصص العام

إعداد

مبارك بن سعيد بن وني الوهيبي

إشراف الدكتور

هايل طشطوش

2024م/1446هـ

كلية إدارة الأعمال

# أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية

رسالة

مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول

على درجة الماجستير في إدارة الأعمال تخصص العام

إعداد

مبارك بن سعيد بن وني الوهيبي

إشراف الدكتور

هايل طشطوش

2024م/1446هـ

## الإجازة

أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية

أعداد الطالب مبارك بن سعيد بن وني الوهبي

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 3 \ 6 \ 2024 وتم إجازتها.

أعضاء لجنة المناقشة

| الاسم                    | صفته          | التوقيع |
|--------------------------|---------------|---------|
| الدكتور / هائل طشطوش     | مشرفا للرسالة |         |
| الدكتور / محمد الراشدي   | مناقشا داخليا |         |
| الدكتور / إلياس شهدا     | مناقشا داخليا |         |
| الدكتور / عزيزة القمشوعي | مناقشا خارجيا |         |

## إقرار الباحث

أقر بأن المادة العلمية الواردة في هذه الرسالة قد تم تحديد مصدرها العلمي وأن محتوى الرسالة غير مقدم للحصول على أي درجة علمية أخرى، وأن مضمون هذه الرسالة يعكس آراء الباحث الخاصة وهي ليست بالضرورة الآراء التي تتبناها الجهة المانحة.

الباحث:

الاسم: مبارك بن سعيد بن وني الوهبي

التوقيع:

## استهلال

بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى: {اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ \* خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ \* اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ \* الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ  
\* عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ}

صدق الله العظيم

سورة العلق.

## الإهداء

إلى الذين آمنوا بي عندما كانت الأحلام تبدو بعيدة  
إلى والدي العزيز، الذي زرع في قلبي حب المعرفة والإصرار على النجاح  
إلى والدتي الحبيبة، التي كانت دائماً النور في عتمة الطريق  
إلى أصدقائي الذين شاركوني الأفراح والأحزان، ووقفوا بجانبني في كل خطوة  
إلى أساتذتي الذين ألهموني بعلمهم وحكمتهم  
إلى كل من ساهم في تشكيل مسيرتي العلمية  
أهدي هذا العمل كعربون شكر وامتنان، وأتمنى أن يكون مصدر إلهام لكل من  
يسعى لتحقيق أحلامه.

## شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان لكل من ساهم في إنجاز هذه الرسالة، التي تمثل ثمرة جهد وعمل مستمر.

أخص بالشكر والتقدير :

السيد [هايل طشطوش]، مشرفي الكريم، على دعمه وتوجيهاته السديدة التي أسهمت في تطوير أفكارى وتحسين منهج البحث.

أعضاء هيئة التدريس في [كلية إدارة الأعمال] الذين قدموا لي المعرفة والإلهام خلال فترة دراستي.

زملائي وأصدقائي، الذين كانوا لي عونًا وسندًا في كل مراحل البحث، فقد كانت صداقتهم مصدر دعم وتحفيز.

عائلتي الكريمة، على صبرهم وتشجيعهم المستمر لي، ووقوفهم بجانبى في جميع الأوقات أرجو أن يكون هذا العمل إضافة قيمة إلى مجال [إدارة الأعمال]، وأن يساهم في تحقيق الأهداف العلمية والعمل

والله ولي التوفيق

الباحث مبارك بن سعيد بن وني الوهيبي .

## ملخص الدراسة

تسعى الدراسة الحالية الى الكشف عن أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية ومن خلال الدراسة، ولتحقيق أهداف الدراسة اعداد الإطار العام للدراسة والمتضمن مقدمة الدراسة واشكالياتها وأهميتها وحدودها وبناء نموذج الدراسة، وفي الفصل الثاني تم ومن خال مراجعة الادبيات والدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة تم بناء اطار نظري وبيان الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، وفي الفصل الثالث من الدراسة تم التطرق لمنهجية الدراسة حيث سيقوم الباحث باعتماد المنهج الوصفي التحليلي وسيستخدم الاستبانة كأداة للدراسة وسيتم تطبيق الدراسة على عينة من مجتمع الدراسة المتمثل بكافة العاملين في مستشفيات شمال الشرقية بسلطنة عمان والبالغ عددهم 1846 موظف سيتم اختيار 318 موظف لتطبيق الدراسة عليهم، وتم بيان المعالجات الإحصائية التي سيتم استخدامها في تحليل أداة الدراسة للخروج بنتائج الدراسة الميدانية.

.ضغوط العمل – أداء العاملين، صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل :الكلمات المفتاحية

# **The Impact of Work Stress on the Performance of Employees in North Sharqiyah Hospitals**

## **Abstract**

The current study seeks to reveal the impact of work pressures on the performance of workers in North Sharqiyah hospitals, and through the study, and to achieve the objectives of the study, the general framework of the study was prepared, which includes the introduction of the study, its problems, its importance, and its limitations, and the construction of the study model. In the second chapter, the literature and studies that dealt with the variables of the study were reviewed. A theoretical framework was built and previous studies related to the subject of the study were explained. In the third chapter of the study, the methodology of the study was discussed. The researcher will adopt the descriptive analytical approach and will use the questionnaire as a tool for the study. The study will be applied to a sample of the study population represented by all workers in North Sharqiyah hospitals in the Sultanate of Oman, who number in number. 1846 employees, 318 employees will be selected to apply the study to them. The statistical treatments that will be used in analyzing the study tool to produce the results of the field study were explained.

**Keywords:** work stress - employee performance, role conflict, role ambiguity, workload

## المحتويات

| الموضوع                  | الصفحة        |
|--------------------------|---------------|
| العنوان                  | أ             |
| الإجازة وقرار اللجنة     | ب             |
| إقرار الباحث             | ج             |
| استهلال                  | د             |
| الإهداء                  | هـ            |
| شكر وتقدير               | و             |
| الملخص باللغة العربية    | ز             |
| الملخص باللغة الإنجليزية | ح             |
| المحتويات                | ط             |
| قائمة المحتويات          | ي ، ك         |
| قائمة الجداول            | ل ، م ، ن ، س |
| قائمة الأشكال            | س             |

## قائمة المحتويات

### قائمة المحتويات

#### ملخص الدراسة

ز

- 1.1 مقدمة.....2
- 1.2 مشكلة الدراسة.....3
- 1.3 أهداف الدراسة.....4
- 1.4 أهمية الدراسة.....4
- 1.5 حدود الدراسة.....5
- 1.6 مصطلحات الدراسة.....5
- 1.7 فرضيات الدراسة:.....6
- 1.8 نموذج الدراسة.....7

#### المبحث الأول مفهوم ضغوط العمل

- المطلب الأول: تعريف ضغوط العمل.....9
- المطلب الثاني: أنواع ضغوط العمل.....
- المطلب الثالث: مصادر ضغوط العمل.....

#### المبحث الثاني أداء العاملين

- المطلب الأول: تعريف أداء العاملين:.....
- المطلب الثاني: أبعاد أداء العاملين.....
- المطلب الثالث: محددات أداء العاملين:.....16

- المبحث الثالث العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين.....17

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| المطلب الأول: تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين ..... | 17 |
| المطلب الثاني: طرق معالجة ضغوط العمل:.....             | 18 |
| المبحث الرابع الدراسات السابقة                         |    |
| الدراسات العربية: .....                                |    |
| الدراسات الأجنبية.....                                 |    |
| الفصل الرابع:                                          | 25 |
| التحليلات الأولية.....                                 |    |
| عرض نتائج السؤال الأول.....                            |    |
| عرض نتائج السؤال الثاني.....                           | 50 |
| اختبار فرضيات الدراسة.....                             | 51 |
| الفصل الخامس:                                          | 59 |
| مناقشة وتفسير النتائج والتوصيات .....                  | 59 |
| التوصيات: .....                                        | 61 |
| المراجع.....                                           | 62 |
| المراجع العربية.....                                   | 63 |
| مراجع اجنبية.....                                      |    |

## قائمة الجداول:

| رقم<br>الجدول | عنوان الجدول                                                                                                        | رقم<br>الصفحة |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1             | توزيع مجتمع الدراسة في المستشفيات                                                                                   | 27            |
| 2             | توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع                                                                                  | 29            |
| 3             | توزيع توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي                                                                    | 29            |
| 4             | توزيع عينة البحث بحسب متغير سنوات الخبرة                                                                            | 29            |
| 5             | درجات مقياس ليكرت                                                                                                   | 31            |
| 6             | أبعاد وفقرات الأداة                                                                                                 | 32            |
| 7             | نتائج صدق التناسق الداخلي المحور الأول: ضغوط العمل                                                                  | 33            |
| 8             | نتائج صدق التناسق الداخلي المحور الثاني: أداء العاملين                                                              | 34            |
| 9             | قيمة الاتساق الداخلي لمعامل ألفا كرونباخ أبعاد الدراسة                                                              | 35            |
| 10            | تقدير النسبة المئوية لمتوسط الاستجابة                                                                               | 37            |
| 11            | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المحور الأول ضغوط العمل                                             | 43            |
| 12            | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور طبيعة العمل                                                          | 44            |
| 13            | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور صراع الدور                                                           | 46            |
| 14            | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور غموض الدور                                                           | 48            |
| 15            | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور عبء العمل                                                            | 50            |
| 16            | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور أداء العاملين                                                        | 51            |
| 17            | نتائج تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمستشفيات شمال الشرقية تغزو لطبيعة العمل | 52            |

|    |                                                                                                                                                     |    |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 53 | نتائج تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر صراع الدور على أداء العاملين بمستشفيات شمال الشرقية تعزو لصراع الدور                                  | 18 |
| 54 | نتائج تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمستشفيات شمال الشرقية تعزو لغموض الدور                                  | 19 |
| 55 | نتائج تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمستشفيات شمال الشرقية تعزو لعبء العمل                                   | 20 |
| 55 | يبين دلالة الفروق بين استجابات عينة البحث لمتغير النوع تجاه محاور أداة البحث                                                                        | 21 |
| 56 | تحليل التباين الأحادي (One way Anova) لقياس الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع ضغوط العمل على أداء العاملين تعزى لمتغير (الخبرة)        | 22 |
| 57 | تحليل التباين الأحادي (One way Anova) لقياس الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع ضغوط العمل على أداء العاملين تعزى لمتغير (المؤهل العلمي) | 23 |

### قائمة الأشكال:

| رقم الشكل | عنوان الشكل                                                   | رقم الصفحة |
|-----------|---------------------------------------------------------------|------------|
| 1         | يوضح العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين(حمداوي، 2016)      | 18         |
| 2         | توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع                            | 39         |
| 3         | توزيع عينة البحث بحسب متغير المؤهل الدراسي                    | 40         |
| 4         | توزيع عينة البحث بحسب متغير الخبرة                            | 41         |
| 5         | المتوسطات الحسابية والانحرافات لأبعاد المحور الأول ضغوط العمل | 42         |
| 6         | يوضح متوسط فقرات محور طبيعة العمل                             | 44         |
| 7         | يوضح متوسط فقرات بُعد صراع الدور                              | 46         |
| 8         | يوضح متوسط فقرات بُعد غموض الدور                              | 48         |
| 9         | يوضح متوسط فقرات بُعد عبء العمل                               | 49         |

## الفصل الأول

### الإطار النظري والدراسات السابقة

1.1 مقدمة

1.2 مشكلة الدراسة

1.3 أهداف الدراسة

1.4 أهمية الدراسة

1.5 حدود الدراسة

1.6 مصطلحات الدراسة

1.7 فرضيات الدراسة

1.8 نموذج الدراسة

## 1.1 مقدمة

تتسم بيئة العمل في منظماتنا المعاصرة وبشكل عام بسمات ومعالٍم فرضت على الانسان العامل ان ينتج أكثر وان يعمل اطول وان ينافس أشد للبقاء في الوظيفة . وخاصة في ظل الانفجار المعرفي وعدم التأكد والاضطراب البيئي ولكل ذلك نتائج وآثار سلبية على نفسية وصحة الانسان العامل وصفاءه الذهني والنفسي والبدني كل ذلك يسبب ضغوطا تتفاوت في مستوى قوتها من شخص الى آخر نتيجة المواقف التي يتعرضون لها وما يصاحبها من حالات من القلق والاحباط أو التوتر والغضب مما يؤثر سلبًا على مستويات إدائهم في العمل وموقفهم تجاه عملهم ومنظماتهم خاصة إذا أخذنا بنظر الاعتبار ان العاملين يقضون جزءا كبيرا من حياتهم في تلك المنظمات وبيئاتها.

تنتج عن ضغوط العمل آثار إيجابية وأخرى سلبية، فهي تختلف من فرد لآخر، فمنهم من تدفعهم ضغوط العمل إلى الإنجاز وشحذ الهمم، ومنهم من تعود عليه بآثار نفسية وفكرية وسلوكية سلبية. بالإضافة إلى أن ضغوط العمل تؤثر على داء العاملين ومن أهم مظاهر هذا التأثير تدني مستوى إنتاجيتهم وأدائهم المنهى، فتكثر لديهم الأخطاء والبطء في تحقيق المهام المطلوبة، زيادة معدلات التغيب عن العمل، وانخفاض الروح المعنوية للعاملين (عليما، 2012).

ويتعرض العاملين في المستشفيات إلى العديد من الضغوط النفسية والاجتماعية والإدارية المتعلقة بالعمل، والعاملين في المستشفيات يقدمون خدمة إنسانية ونتيجة لذلك يبذلون جهد يتطلب العمل ساعات طويلة وإضافية، والعمل خلال أيام العطل، كما وهناك مناورات ليلية تعزل بعض العاملين عن الحاجة الاجتماعية، قد يواجه العاملين في المستشفيات ضغوط من أقارب المرضى ومرافقيهم، كل ذلك من شأنه أن يولد ضغوط للعاملين في المستشفيات تؤثر سلبا على عطائهم وعلى جودة الرعاية الصحية المقدمة (صالح، 2016).

أشارت دراسات عديدة إلى العواقب السلبية التي من الممكن أن تسببها هذه الضغوطات للموظفين، وتشمل هذه العواقب السلوك العدواني، الأداء المنخفض في العمل، انخفاض مستوى الالتزام في العمل ومستوى رضاهم الوظيفي (Burton, 2012)، ومن الجدير بالذكر أن العمل الطبي بشكل خاص يعتبر مهنة متطلبة ومرهقة، ومن الممكن أن تؤدي إلى اضطرابات في الصحة النفسية والجسدية، بالإضافة إلى

ضعف القدرة لدى العاملين في المستشفيات على الممارسة المهنية نتيجة الضغوطات التي يتعرضون لها أثناء أداء عملهم (Hawajreh-Al, 2012).

وفي ضوء ما سبق تسعى هذه الدراسة الى الكشف عن أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين في مستشفيات شمال شرقية.

## 1.2 مشكلة الدراسة

يعتبر العنصر البشري أحد الركائز الأساسية في نجاح الاستراتيجيات والأداء التنظيمي العام وهو المحرك الأساسي لكافة العناصر في المنظمة، حيث تتبع ميزة العمليات التنظيمية التي تميز المنظمة عن منافسيها من جودة موظفيها وتميزهم وولائهم والتزامهم التنظيمي فوجود المنظمة مرتبط بمدى تقاني هذا العنصر ومقدار الجهد الذي يبذله (et al. Walk , 2014).

يعد موضوع ضغوط العمل من أهم المواضيع التي شغلت الباحثين في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والنفسية والتنظيمية لما له من أثر كبير على الفرد والمنظمة على حد سواء. حيث يشير مفهوم ضغوط العمل إلى مجموع المؤثرات المادية والمعنوية والتنظيمية أو البيئية التي تؤثر على سلوك الفرد والتي تؤدي به إلى فقدان الاتزان في أدائه لوظائفه، فعندما يواجه الأفراد العاملون هذه المؤثرات والضغوط بصورة دائمة ومستمرة فإنهم يفقدون معها القدرة على المواجهة والتعامل معها مما يؤثر ذلك سلبا عليهم سلوكيا وتنظيميا وهذا ما ينعكس بصورة واضحة على مستوى ادائهم ورضاهم الوظيفي.

يعد قطاع الخدمات الصحية المتمثل بالمستشفيات والمراكز الصحية من أكثر المجالات عرضة لضغوط العمل لتنوع الأفراد الذين يتعاملون مع الأفراد في هذا المجال فالعاملون في المستشفيات يتعرضون لدرجات متفاوتة من الضغوط النفسية والاجتماعية المتعلقة بالعمل، إذ يشعرون بعدم الاهتمام والتحفيز والتقدير، فالعمل في المستشفيات يعتبر احد المهن التي تتضمن مهامًا كثيرة وضغوط أكثر.

وتركز هذه الدراسة على فهم أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى العاملين في مستشفيات محافظة شمال الشرقية حيث أشارت بعض الدراسات والأبحاث حول هذا الموضوع إلى وجود آثار سلبية لضغوط العمل، ووجود عالقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين مثل دراسة عليمات (2012). وفي الوقت نفسه،

فإن العديد من الدراسات والأبحاث مثل دراسة (المعشر، 2019) ترى بأن ضغوط العمل من الممكن أن يكون لها أثرًا إيجابيًا على أداء العاملين.

ويمكن اختصار مشكلة الدراسة بالإجابة على السؤال الرئيس التالي:

إلى أي مدى تؤثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية؟

ويتفرع عنه الأسئلة التالية:

1. ما مستوى ضغوط العمل على العاملين في مستشفيات شمال الشرقية؟
2. ما مستوى أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية ؟
3. ما أثر أبعاد ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل) على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية؟

### 1.3 أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

1. بيان مستوى ضغوط العمل على العاملين في مستشفيات شمال الشرقية؟
2. التعرف على مستوى أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية ؟
3. تحديد أثر أبعاد ضغوط العمل (طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل) على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية.

### 1.4 أهمية الدراسة

لدراسة أهمية نظرية وأخرى عملية، وبيان ذلك على النحو التالي:

#### 1.4.1 الأهمية النظرية

تظهر الأهمية النظرية فيما يلي:

1. تظهر الأهمية النظرية من خلال أهمية الموضوع الذي تتناوله الدراسة وهو ضغوط العمل وأثره على أداء العاملين في المستشفيات

2. تظهر أهمية الدراسة من خلال أهمية الفئة المبحوثة وهم العاملين في المستشفيات.

#### 1.4.2 الأهمية العملية

تتمثل الأهمية العملية في ما يلي:

1. تساعد الدراسة على توجيه أنظار المسؤولين للتعامل مع ضغوط العمل ومحاولة التغلب عليها والحد منها للمساهمة في زيادة فاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين في مستشفيات شمال الشرقية.
2. تساهم الدراسة في توجيه القائمين على المستشفيات نحو فهم ضغوط العمل التي تواجه العاملين في المستشفيات لوضع الآليات اللازمة لمواجهتها والحد منها

#### 1.5 حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: اقتصرَت الدراسة على بيان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية

الحدود المكانية: محافظة شمال الشرقية

الحدود الزمانية: السنة الدراسية 2023م/2024

الحدود البشرية: العاملين في مستشفيات شمال الشرقية

الحدود المؤسسية: مستشفيات شمال الشرقية

#### 1.6 مصطلحات الدراسة

ضغوط العمل:

يعرف عليمات (2011، ص55) ضغوط العمل بأنها "وهو الوضع الذي يشير إلى حالة الشخص وشخصية الموظف بعد تأثره بالمواقف النفسية والبدنية التي قد تدفعه إلى تغيير أسلوبه الطبيعي"

ويعرفها الباحث إجرائيًا بأنها: هو ما يواجهه العاملين في مستشفيات شمال شرقية نتيجة تأثره لكم من المؤثرات النفسية والبدنية خلال عمله بما يدفعه لتغيير طبيعته في العمل.

صراع الدور:

يقصد بهذا الصراع بين متطلبات دور الفرد في العمل ودوره في غير العمل، مثل واجباته الاسرية. " (منهل، 2019).

ويعرفه الباحث إجرائيًا بأنها الضغوط الناتجة عن قيام العاملين في المستشفيات بعملهم والأدوار الأخرى المناطة بهم مثل واجباتهم تجاه الآخرين.

غموض الدور:

يعرف غموض العمل بأنه: "مجموعة من الأنماط المختلفة للسلوك المتوقع للفرد الذي يمثل مركز وظيفي معين، والذي تنشأ عندما لا يمتلك الفرد معلومات كافية عن دوره في المنظمة التي يعمل فيها" (عيسى، 2019).

يعرفه الباحث إجرائيًا: بأنه الضغط الناتج للعاملين في المستشفيات نتيجة لعدم وضوح دروه في العمل

عبء العمل

يعرف عبء العمل بأنه "قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، حيث هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد" (عيسى، 2019).

ويعرفه الباحث إجرائيًا بأنه: "عدم استيعاب طاقة الفرد لإنجاز ما هو مطلوب منه في الوقت المحددة كون مهاراته لا تتواءم مع طاقة العمل"

أداء العاملين:

يعرف أداء العاملين بأنه "الأساس الذي من خلاله يتم الحكم على فعالية الافراد والجماعات والمؤسسات ويقصد به من زاوية أخرى تحقيق اهداف المنظمة أو المؤسسة". (مروان، 2012)

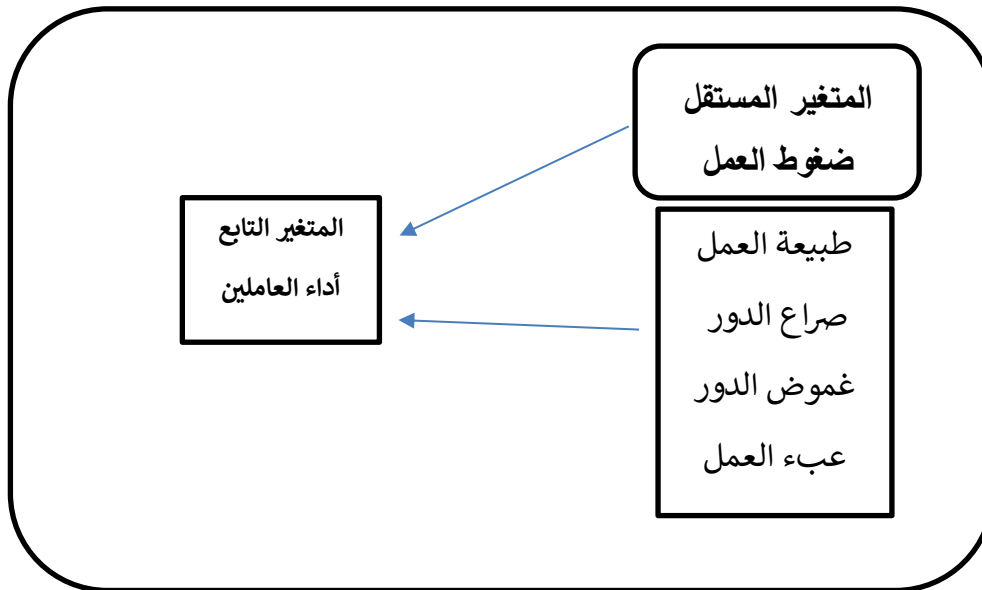
## 1.7 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية.

ويتفرع عنها الفرضيات التالية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لطبيعة الدور على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) لصراع الدور على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) غموض الدور على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية.
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) عبء العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية.

#### 1.8 نموذج الدراسة



## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: مفهوم ضغوط العمل

المبحث الثاني: أداء العاملين

المبحث الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين

المبحث الرابع: الدراسات السابقة

## الفصل الثاني

### الاطار النظري والدراسات السابقة

#### تمهيد

بطبيعة أن الإنسان يعيش في الوسط الاجتماعي في ضغط، ولكن في الوقت الراهن أصبح يعيش في بيئة تسودها العديد من المثبرات والمنبهات حيث أثرت هذه المنبهات على الفرد وليس في بيته أو في الأماكن العامة فقط، بل تجاوز هذا التأثير إلى بيئة عمله ويمكن أن يؤثر كذلك حتى على أدائه، وبذلك أصبح موضوع ضغوط العمل محل اهتمام العديد من الباحثين. كما أن مفهوم أداء العاملين هو الآخر يحظى باهتمام بالغ من قبل الكتاب والمنظمات والأفراد. لذلك قسمنا الإطار النظري لثلاث مباحث وتشمل: المبحث الأول المبحث الأول: مفهوم ضغوط العمل، ويشمل ثلاث مطالب: المطلب الأول: تعريف ضغوط العمل. المطلب الثاني: أنواع ضغوط العمل. المطلب الثالث: مصادر ضغوط العمل. أما المبحث الثاني: أداء العاملين، فيحتوي على ثلاث مطالب أيضاً، المطلب الأول: تعريف أداء العاملين. المطلب الثاني: أبعاد أداء العاملين. المطلب الثالث: محددات أداء العاملين. وفي النهاية المبحث الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين. ويحتوي على مطلبين هما: المطلب الأول: تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين. المطلب الثاني: طرق معالجة ضغوط العمل.

#### المبحث الأول

##### مفهوم ضغوط العمل

يحتوي هذا المبحث على ثلاث مطالب وهي كالتالي: : المطلب الأول: تعريف ضغوط العمل. المطلب الثاني: أنواع ضغوط العمل. المطلب الثالث: مصادر ضغوط العمل.

##### المطلب الأول: تعريف ضغوط العمل

الضغط لغة الضغطة: الضيق والقهر والاضطرار أو الرحمة والشدة والمجاهدة بين الدائن والمدين، والضغط الرجل ضعيف الرأي. (خليفة، 2017)

الضغط اصطلاحاً: يعني الضغط في الطلب ضغط الدم الذي يحدثه تيار الدم على جدران الأوعية الدموية، وفي الهندسة يعني القوة الواقعة على وحدة المساحات في الاتجاه العمودي عليها، أما في علم النفس فيعني المطالب التي تجعل الكائن الحي أو الفرد يتكيف ويتعاون لكي يتلاءم مع من حوله وتتمثل الضغوط النفسية في القلق، الإحباط، الصراع ، النزاع ... الخ (فراس، 2016).

أما مصطلح ضغوط العمل ظهر في القرن الثامن عشر وفيما يلي نورد اختلاف وتعدد التعاريف لضغوط العمل (رامي، 2014):

- هو أية خصائص موجودة في بيئة عمل الفرد والتي تخلق تحديداً له.
- تجربة ذاتية تحدث اختلال نفسي لدى الفرد وتنتج عن العوامل البيئية الخارجية أو عن المنظمة أو عن الفرد نفسه.
- استجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفسي أو سلوكي الأفراد المؤسسة.
- عملية التفاعل أو عدم التوافق بين الفرد والبيئة.
- عدم المواءمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله.
- هو مجموعة التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود أفعاله أثناء مواجهته المواقف المحيط التي تمثل تحديداً له.
- تلك الخبرات البيئية والوظيفية والفردية التي تضغط على الفرد وتجعل من الصعب عليه التكيف مع المواقف ومن ثم تحول دون أدائه لعمله بفعالية وتجعله غير راضي عن وظيفته.
- هو مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمية أو في أدائهم لأعمالهم.
- ومنه نستنتج أن ضغوط العمل هي: مجموعة من العوامل البيئية والوظيفية والفردية التي تنتاب الفرد في بيئة عمله حيث تؤثر عليه سواء من الناحية الفسيولوجية والنفسية والسلوكية مما يؤثر على أدائه.

### المطلب الثاني: أنواع ضغوط العمل

هناك عدة أنواع لضغوط العمل ويمكن تصنيفها وفق عدة معايير منها:

#### 1) من حيث الضرورة والضرر

- 1- ضغط عمل ضروري وحميد: وهو ضغط لازم تتطلبه طبيعة العمل، فكثير من الأعمال تحتاج إلى ضغط يمارسه القائد على العاملين للاحتفاظ بحيويتهم ودافعيتهم، وتقادي أي تكاسل أو تخاذل منهم ولا بد أن يكون هذا الضغط في حدود ما يتطلبه العمل فعلا، وإلا أصبح ضارا مرهقا للعاملين. (فراس، 2016)
- 2- ضغط عمل غير حميد (ضار): ويشمل باقي أنواع الضغوط التي تؤثر على سلوك العاملين بشكل سيئ، وضار معه مجموعة من الأضرار والأعراض كفقدان الرغبة في العمل والعزوف عنه وتنامي الإحساس بالإحباط والاكتئاب والقلق وعدم التوافق...الخ. (نوف، 2018)

(2) من حيث شمول وانساع الضغط:

- 1- ضغط كلي شامل: وهو ضغط سائد على كل شيء من اهتمامات العمال، ومسيطر على كافة العوامل في المنظمة التي يعمل بها. (فراس، 2016)
  - 2- ضغط جزئي فرعي: يرتبط أساسا بمصالح فئة من الفئات التي يضمها كيان المؤسسة حيث تصطدم مصالحها وتتعارض أهدافها مع غيرها من المصالح.
- (3) من حيث المصدر :

- 1- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: تشكل الضوضاء والحرارة وسوء التهوية مصدرا للضغوط بالنسبة للفرد ويؤول دون قيام الفرد بمهامه ومسؤولياته بالشكل المطلوب .
- 2- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: وتظهر نتيجة تفاعل الفرد مع زملائه في مجال العمل مثل الصراع داخل المؤسسة، اختلاف المهارات بين الأفراد (نوف، 2018).
- 3- الضغوط الناتجة عن شخصية الفرد: وترجع إلى الخصائص الشخصية للفرد، وهي تختلف من شخص لآخر، حسب طبيعة ونمط شخصيته مثلا شخص سريع الغضب يكون أكثر عرضة للضغوط من الشخص الهادئ (فريدة، 2015).

(4) من حيث موضوع ضغط العمل:

- 1- ضغوط مادية: تتصل أساسا بالمزايا المادية التي يسعى العاملون إلى الحصول عليها مثل: الأجور والمرتبات والحوافز والمكافآت.
- 2- ضغوط معنوية: وتتعلق بالجانب النفسي والعاطفي للعاملين مثل: الضغوط الناجمة عن المشاحنات، والتوترات لسوء الفهم أو سوء التقدير.
- 3- ضغوط سلوكية: وهي متعلقة أساسا بالقيود التي يمكن أن توضع على سلوك العاملين في المؤسسة وعلى حركتهم من حيث قدرتهم على تنفيذ الأوامر والإنجازات في المواعيد المناسبة.

4- ضغوط وظيفية: وترتبط باعتبارات الوظيفة وبالأعمال التي تتم فيها والأنشطة الممارسة والأهداف المتصلة بها والغايات التي يسعى العاملون إلى تحقيقها والبناء التنظيمي للمؤسسة ، وموقع الوظيفة وأهميتها مقارنة بالوظائف الأخرى (ابن خرو، 2011).

### المطلب الثالث: مصادر ضغوط العمل

تختلف مصادر ضغوط العمل نظرا للمتطلبات العديدة التي يواجهها الفرد أو العامل في حياته اليومية وتشمل هذه المصادر ما يلي:

#### المصادر التنظيمية:

وهي المتعلقة بالمنظمة والتي تكون مصدر ضغط الأفراد العاملين فيها ومن أهمها:

- عبء العمل: ويتمثل هذا العبء، في الزيادة أو الانخفاض، فزيادة عبء الدور أو الوظيفي تعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، حيث هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد.
- غموض الدور: هي مجموعة من الأنماط المختلفة للسلوك المتوقع للفرد الذي يمثل مركز وظيفي معين، والذي تنشأ عندما لا يمتلك الفرد معلومات كافية عن دوره في المنظمة التي يعمل فيها (عيسى، 2019).
- صراع الدور: يحدث هذا الصراع بين متطلبات دور الفرد في العمل ودوره في غير العمل، مثل واجباته الاسرية، فدخل كلا الزوجين للعمل طوال الوقت يخلق نوعا من التعارض بين متطلبات العمل ومتطلبات الحياة الاسرية، فتوقعات الزوج أو الزوجة والأطفال ستتعارض بالطبع مع متطلبات الرؤساء والزملاء في العمل، وبالتالي يخلق تزايد في ضغوط العمل بسبب العمل.
- التطور والنمو المهني: يكون ذلك عند سعي الفرد للوصول الى المزيد من المهارات التي تنمي قدراته لتعطيه الفرصة للترقية في السلم الوظيفي، وإذا ما شعر العمل بعدم حصوله على المهارات الجيدة التي توفر له هذه الفرصة تحقيق طموحاته، وتوقعاته في السلم الوظيفي مما يؤدي الى عدم الرضا (منهل، 2019).
- بيئة العمل: تتفاوت الوظائف في طبيعتها من حيث المسؤوليات وكذا طريقة الأداء والوسائل المستخدمة في انجاز المهام وهذا تباين طبيعي ان تكون الاعمال التي تتضمن ضمان تقديم الخدمات للأفراد طيلة الأربع وعشرين ساعة، أي ان هناك وظائف ذات طابع خاص تؤدي الى ارتفاع مستوى ضغوط العمل لدى صاحبها (ايمان، 2017).

- الهيكل والمناخ التنظيمي: يعتبر الهيكل والمناخ التنظيمي احدى مصادر ضغوط العمل، حيث ان تمركز السلطة وعدم تفويضها بشكل ملائم، ووجود درجة من الرسمية ووجود تعليمات مكتوبة بحرفيتها قد يرافقها تحديد الحرية الفرد، حيث تؤثر على حالة الفرد النفسية فالحرية في أداء العمل تعطي للفرد الاستقلالية في تقدير توقيت الواجبات المرتبطة بعمله وكيفية انجازها.
  - عدم المشاركة في اتخاذ القرار: ان عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات يؤثر على علاقتهم داخل العمل مع رؤسائهم وزملائهم مما يؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية للعاملين ويقلل مستوى الاتصال بينهم (نوف، 2018)
- المصادر الفردية:

تختلف المصادر الشخصية بوضوح عن تلك المصادر الملازمة للوظيفة او شخصية الفرد، وهي في الواقع عوامل في حياة الفرد يمكن ان تولد الضغط وقد تسبب الاحداث التي تؤثر في اسرة الفرد وعاداته الاجتماعية وحياته الشخصية ويمكن تلخيصا في النقاط التالية :

- نمط الشخص
  - التوافق بين الفرد والوظيفة.
  - الدوافع الشخصية والطموحات الوظيفية.
  - مرحلة النمو الوظيفي.
- المصادر البيئية

من الممكن ان تكون للبيئة مؤثرات متعددة حيث نجد مصادر داخلية وخارجية:

- المصادر الداخلية: تشمل البيئة الداخلية على مصادر للضغط ترتبط بالصحة والسلامة وهي تقتضي الحوادث والمصانع وتتسبب في عدد غير محدود من الاصابات.
- المصادر الخارجية: وهي تشمل على سبيل المثال الحالة الاقتصادية العامة والاتجاهات التي تم التنبؤ بها حيث يمكن ان يسبب التذبذب في الدفع الاقتصادي لوجود الظروف الاقتصادية السيئة، حيث يظهر القلق حول الوظائف وسبل العيش ومشابها (رزاق وآخرون، 2013).

## المبحث الثاني

### أداء العاملين

يحتوي هذا المبحث على ثلاث مطالب وهي: المطلب الأول: تعريف أداء العاملين. المطلب الثاني: أبعاد أداء العاملين. المطلب الثالث: محددات أداء العاملين.

#### المطلب الأول: تعريف أداء العاملين:

اختلف الباحثين حول مفهوم أداء العاملين، ويرجع هذا الاختلاف الى تباين وجهات نظر الكتاب والمفكرين في هذا المجال، وفيما يلي عرض لاهم مفاهيم أداء العاملين تطرقا إلى تعريف الأداء.

✓ يعرف الباحث توماس الأداء على انه التفاعل بين السلوك والانجاز اذ انه مجموعة من السلوك والنتائج حيث تكون قابلة للقياس.

✓ يعرف أداء العاملين على انه عبارة على قدرة العاملين التي تسمح بالقيام بمهارات وواجبات الوظيفة بأقل وقت وتكلفة ممكنة وإدراكهم للدور الذي ينبغي القيام به لتحقيق اقصى درجة من الإنتاج.

✓ ويعرف أيضا بأنه "التفاعل بين السلوك والانجاز او انه مجموعة السلوك والتتاجي التي تحقق معا مع الميل الى ابراز الإنجاز او النتائج وذلك لصعوبة الفصل بين السلوك من ناحية وبين الإنجاز والنتائج من ناحية أخرى.

✓ ويعرف أيضاً: بأنه تحويل المدخلات التنظيمية الى مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدلات محدد.

✓ كما يعرف أيضا على انه الأساس الذي من خلاله يتم الحكم على فعالية الافراد والجماعات والمؤسسات ويقصد به من زاوية أخرى تحقيق اهداف المنظمة أو المؤسسة. (مروان، 2012)

✓ ويعرف أيضا بأنه: البحث عن تنظيم العلاقة بين النتائج والموارد، وفق اهداف محددة تعكس توجهات المؤسسة ونما سبق تعرف أداء العاملين على انه حصيلة تفاعل بين سلوك الفرد وانجازه للمهام لتحقيق مختلف اهداف المؤسسة.

من خلال مجمل التعاريف التي سبق ذكرها، يمكننا استخلاص أهم النقاط المتعلقة بأداء العاملين وهي كالآتي:

- أداء العامل هو امتزاج لثلاث عناصر أساسية وهي الجهد المبذول من طرفه، إدراكه لدوره الوظيفي، وكذا القدرات التي يتمتع بها.
  - أداء العامل في المؤسسة لا يتم به بطريقة عشوائية، وإنما وفق معايير وأسس نوعية وكمية تكون محددة سلفاً.
  - قد لا تظهر نتائج أداء العامل دوماً على شكل أرقام، وإنما قد تظهر على شكل سلوك وذلك عند قيامه بالمهام الموكلة لديه.
  - يعبر أداء العامل على قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء والذي يعتبر من الأهداف الطويلة الأجل التي تطمح لها كل مؤسسة وكذا التوازن بين العاملين والمساهمين في المؤسسة.
- من خلال هذه التعاريف نستطيع القول أنه مهما تعددت واختلفت اتجاهات الباحثين والكتاب في تحديد مفهوم أداء العاملين إلا أن معظمها تصب في اتجاه واحد وكلها مكملات لبعضها البعض، وعليه يمكن صياغة التعريف التالي لأداء العاملين هو عبارة عن محصلة سلوك العامل أو الموظف في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه العمل نحو تحقيق الأهداف المرغوبة ويعتبر انعكاساً ومقياساً لمدى نجاح العامل في تحقيق الأهداف المتعلقة بالعمل (خليل، 2014)

### المطلب الثاني: أبعاد أداء العاملين

يركز بعض الباحثين والممارسين على الجانب الاقتصادي في تحديد أبعاده، بينما يعتمد الآخر إلى الأخذ في الحسبان الجانب التنظيمي والاجتماعي، وهذا من منطلق أن الأداء مفهوم شامل، وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي (عبد الهادي، 2017):

1. البعد التنظيمي: يقصد به الطرق والكيفيات التي تعتمد عليها المؤسسة في المجال التنظيمي بغية تحقيق أهدافها ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية، المعتمدة وأثرها على الأداء.
2. البعد الاجتماعي: يشير إلى مدى تحقيق الرضا عند الأفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشراً على ولاء الأفراد بمؤسساتهم، ودور هذا الجانب في كون الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلباً على المدى البعيد إذا اقتصرَت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي، وإهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية، فكما هو معروف في أدبيات التسيير أن جودة التسيير ترتبط بمدى تلازم

الفاعلية الاجتماعية، لذا ينصح بإعطاء أهمية معتبرة للمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة، أي كل ماله صلة بطبيعة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة.

### المطلب الثالث: محددات أداء العاملين:

يتحدد أداء العاملين من خلال:

- الجهد: وهو كمية الطاقة والجهد المبذول الذي يبذله المستخدم لأداء عمله، وتكون هذه الطاقة ناتجة عن دوافع تؤثر في المستخدم ليدل جهدا محددا، فالدافعية هي القوة التي تحرك وتثير المستخدم كي يؤدي العمل، أي قوة الحماس والرغبة للقيام بمهام العمل، وهذه القوة تنعكس في درجة الجهد الذي يبذله ومثابرتة واستمراره في الأداء (منهل، 2019).
- القدرات: وهي نوعان قدرات مكتسبة وقدرات فطرية، فالقدرات المكتسبة التي تلعب فيها البيئة والزمن دورا في تكوينها وهي أيضا تؤثر على القدرات الفطرية بتطويرها وتكون عن طريق التعلم والتدريب اما القدرات الفطرية فهي قدرات عقلية تتجلى في نكاء الفرد ونباهته وقدرات غير عقلية تتمثل في قدرات جسمانية كبنية الجسم واللياقة والقدرات الحركية وحدة البصر والسمع.
- الإدراك: هو عملية ذهنية تقوم بالانتقاء والتنظيم وتعديل أو تغيير وتفسير المعلومات التي تأتي عن طريق الحواس وذلك حسب الانطباعات والمعايير.
- الوظيفة: كل ما يتعلق من واجبات ومسؤوليات التي تحتويها الوظيفة، وما ينتظر من الموظف من إضافات في هذه الوظيفة تبعا لقدرات وامكانياتهم العلمية والجسمية، بالإضافة إلى ما تتوفر في الوظيفة من أدوات ومعدات وطرق وأساليب تستخدمها في عماليته الإنتاجية.
- البنية التنظيمية الداخلية: وهي كل ما يتوفر في المنظمة من تنظيمات وتسهيلات تنظم العملية الإنتاجية في المنظمة من الات وطرق التنظيم الإداري من طرق القيادة وتنظم التحفيز والردع وأيضا نظم الاتصال الداخلي.
- المحيط الخارجي: المحيط الخارجي للمنظمة له تأثير على أداء العامل في منظمته مثل الرواتب التي تدفع في المؤسسات الأخرى، وأيضا مكانة المؤسسة وقدرتها على المنافسة ومواجهة التحديات كل هذه العناصر لها تدو على أداء العاملين.(غروب، 2015).

## المبحث الثالث

### العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين

المبحث الثالث يحتوي على مطلبين هما: المطلب الأول: تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين. المطلب الثاني: طرق معالجة ضغوط العمل.

#### المطلب الأول: تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين

تشير نتائج الدراسات التي أجريت بهذا الصدد إلى اتجاهات مختلفة في تحديد العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين بحيث ظهرت ثلاثة تيارات تستعرضها فيما يلي (فراس، 2016):

(1) الاتجاه الأول: فبعض الدراسات تشير إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء؛ حيث تقف هذه الضغوط كمعوقات للفرد في العمل، إذ يلجأ الفرد الموجهة هذه المعوقات إلى إنفاق وقت كبير من أجل السيطرة عليها وقد يلجأ إلى بعض الحيل في العمل كالتدليس والتحايل أو قد يمتد تأثير هذه الضغوط إلى الأداء الجسمي فيصاب الفرد بأمراض القلب، اضطرابات الهضم والفرحة. كما أن الأداء العقلي للفرد يتأثر أيضاً، فالعمليات العقلية من تذكر وربط للمعلومات والاستدلال تصبح ضعيفة أو قد يلجأ الفرد للعوانية مع الزملاء والمرؤوسين والرؤساء لأن كافة حواسه وطاقاته العقلية والنفسية موجهة إلى مصادر الضغوط وإلى السعي للتكيف معها مما يؤدي إلى قيامه بعمله بدرجة انتباه منخفضة تخلق الضغوط كذلك نوعاً من التوتر والإحباط الذي يقود العامل إلى عدم الشعور بالدافعية لعمله، فينخفض مستوى الأداء عن المستوى المطلوب أو المتوقع (لببسيس، 2018).

(2) الاتجاه الثاني: يشير باحثون آخرون في المقابل إلى أن وجود ضغوط منخفضة لا يولد لدى الفرد تحديات تحته على العمل بل أن ارتفاع حجم ضغوط العمل يزيد حجم التحدي الذي يواجهه الفرد مما يقوده إلى رفع مستوى الأداء، فكلما يتعرض له الفرد من مشكلات في العمل أو صعوبات جميعها ما هي إلا تحديات تقود بالضرورة إلى أنماط بناءة في السلوك تقود بدورها إلى أداء أفضل.

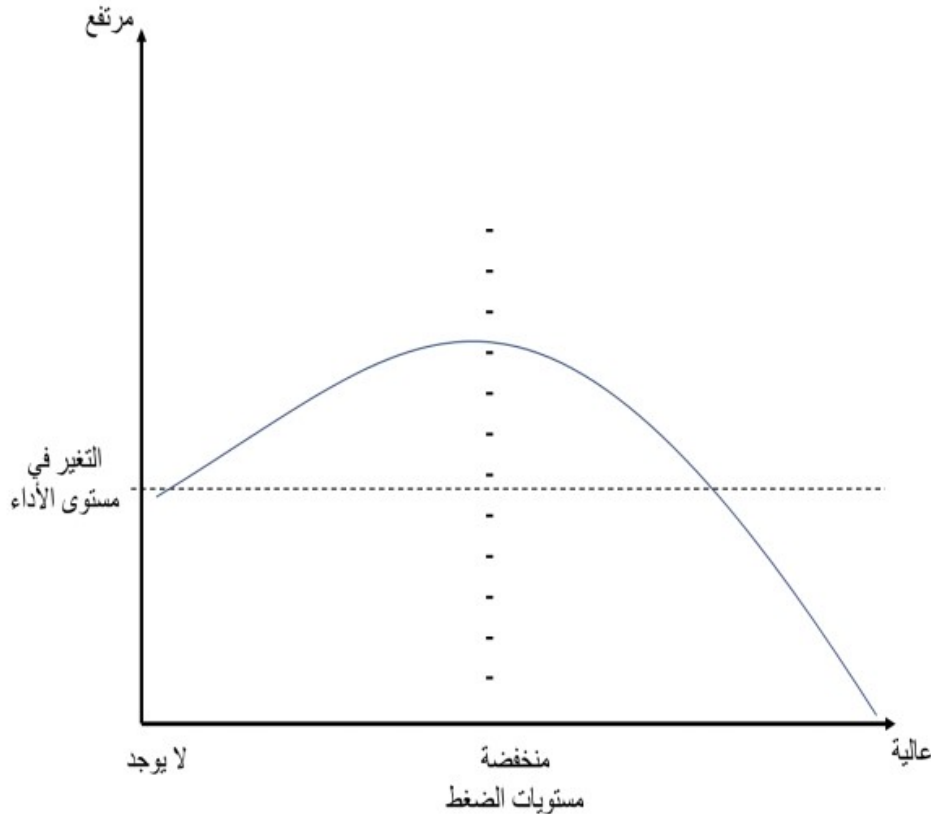
(3) الاتجاه الثالث: يرى عدم وجود علاقة تذكر بين ضغوط العمل وكفاءة الأداء وأصحاب هذا الرأي قلة، ويفترض هذا الرأي أن الفرد قد التزم ذاتياً بعقد مع المنطقة التي يعمل بها، فيهيئ نفسه جسدياً ونفسياً للعمل في هذه المنطقة وإنجاز واجباته، بغض النظر عما يحيط به من ضغوط ويفترض أصحاب هذا الاتجاه

بأن الفرد يتمتع بمستوى معين من الرشد، يساعده على إنجاز هذا العقد المبرم بينه وبين المنظمة (منهل، 2019).

(4) الاتجاه الرابع: يرى بعض الباحثين أن هنالك علاقة خطية منحنية بين ضغوط العمل والأداء ، فوجود مستوى منخفض من الضغط لن يؤدي إلى تحفيز الأفراد للعمل وسيشعرون بالضجر وتناقص الدافعية وكثرة التغيب عن العمل؛ كما أن وجود مستوى عال من الضغط سوف يؤدي إلى امتصاص قدرات الأفراد في محاولة منهم لمكافحة ذلك الضغط، وبالتالي استنفاد قدراتهم فيصاب الفرد بالأرق ويتردد في اتخاذ القرارات ولذلك فإن أصحاب هذا الاتجاه يرون أن وجود مستوى متوسط من الضغوط يساعد الفرد على إيجاد نوع من التوازن في قواه وقدراته، فيقوم بتوزيعها بين إنجاز العمل ومكافحة تلك الضغوط، فيكتسب دافعية عالية للعمل وتصبح لديه طاقة عالية وملاحظة حادة مما يؤهله لأن يكون قادراً على تحمل المسؤولية وهو الوضع الأمثل.

وسنوضح العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين في الشكل التالي:

الشكل رقم 1: يوضح العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين (حمداوي، 2016):



## المطلب الثاني: طرق معالجة ضغوط العمل:

### أولاً: الطرق الفردية

1. التمرينات الرياضية: ولها دور هام في مواجهة الآثار السيئة لضغوط العمل، حيث تؤدي ممارسة التمرينات الرياضية إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد، وتعتبر وسيلة للتركيز والاسترخاء وصرف العقل عن أي تعب أو توتر.
  2. النظام الغذائي: فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف أعضاء الجسم، ولإعطاء الطاقة والحيوية اللازمة لأداء العمل.
  3. الاسترخاء: يعتمد الاسترخاء على الجلوس باستراحة وهدوء، ويعد أحد الأساليب الفعالة في مواجهة التوتر والقلق في العمل.
  4. التأمل: تسعى طريقة التأمل إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة العقلية واسترخاء الجهاز العصبي.
  5. التركيز: إن قيام الفرد بالتركيز في أداء عمل ذو معنى وأهمية ولمدة 30 دقيقة يمكنه أن يساعد في تخفيف حدة الضغوط النفسية للعمل (خلفي، 2016).
  6. شبكة العلاقات: وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق الصداقة والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل، وغيرهم خارج العمل، بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية له.
- ثانياً: الطرق التنظيمية

1. تحليل الأدوار وتوضيحها: حيث يعي ويدرك كل فرد ويوضح مسؤولياته ومهامه وسلطاته وما هو مطلوب منه وما يتوقعه الآخرون منه وما يتوقعه هو من غيره بما يساعده على تجنب التنازع والتضارب في الأدوار .
2. نظم وقنوات الاتصال: إن توافر نظم اتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح للإدارة التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل ويشعر العاملين بالمنظمة أن شكاويهم تصل إلى أعلى مستوى و إن دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هي حقيقة ملموسة (عيسى، 2019).
3. المؤازرة الاجتماعية: من خلال توفير علاقات اجتماعية ايجابية بين الأفراد بحيث يشعر الفرد بان زملاءه ورئيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويشعر بأنه مقبول منهم وأنهم يساعدونه في حل مشكلاته ويشركونه في أنشطتهم مما يبديد شعور الفرد بالعزلة والاغتراب.

## المبحث الرابع

### الدراسات السابقة

#### الدراسات العربية:

- دراسة (العاني وعلي، 2015) بعنوان: تشخيص مسببات ضغوط العمل لدى الأطباء والممرضين العاملين في مستشفى الخنساء التعليمي في الموصل.  
هدفت هذه الدراسة الى تحديد نوع ضغوط العمل التي يتعرض لها كل من الأطباء والممرضين العاملين في مستشفى الخنساء محافظة الموصل والوقوف على مسبباتها. اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي من أجل جمع البيانات بهدف الإجابة على الفرضيات التخمينية المشكلة كإجابات مؤقتة لمشكلة البحث، كما جرى اختيار عينة مكونة من 55 طبيباً و 55 ممرضاً من العاملين في المشفى. وتوصلت الدراسة الى أن مستوى الشعور بضغوط العمل يتفاوت من شخص الى آخر وذلك بحسب كفاءته وطبيعته وموقعه في المنظمة، وأن هنالك فروقات معنوية من مسببات ضغوط العمل التي يتعرض لها كل من الأطباء والممرضين في الميدان المبحوث. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالموارد البشرية العاملة في المشفى والعمل على تنمية قدراتهم الفنية الممارسة الدور الوظيفي على نحو سليم وواضح للنهوض بأعباء الوظيفة ومسؤولياتها.
- دراسة (حاج محمد، 2016) بعنوان: أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي.  
هدفت هذه الدراسة لمعرفة مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة في المؤسسة الاستعجالية في عناية والسبل التي يواجهون بها هذه الضغوط، حيث ركزت الدراسة على قياس مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بكل من الوظيفة والمنظمة والبيئة المادية للعمل وشخصية الفرد العامل، بالإضافة إلى تحديد سبل مواجهة هذه الضغوط. وتمت الدراسة على 90 من العمال شبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية، وتوصلت الدراسة إلى وجود مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة وهي: عبء العمل، طبيعة الوظيفة، وصراع الدور. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن مستوى ضغط العمل على أفراد عينة الدراسة مقبول، وجود مؤشرات بمستوى مقبول لضغوط العمل على اتخاذ القرارات عند مستوى دلالة 0.05، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين عن

مستوى ضغط العمل تعزى إلى التغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر الراتب الشهري، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة باستثناء متغير عدد أفراد الأسرة والمسمى الوظيفي وحدت فروق لبعض مجالات ضغوط العمل. كما بينت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابة المبحوثين عن مستوى اتخاذ القرارات تعزى (الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، الراتب الشهري).

● دراسة (جلاب، 2016) بعنوان: الخدمة الصحية وضغوط العمل في المؤسسة الاستشفائية دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية عليا صالح - تبسة.

هدفت الدراسة إلى إبراز مساهمة ضغوط العمل في تحسين أداء العاملين بالمؤسسة، وتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات وتم توزيعه على عينة عشوائية بنسبة حجمها (100) من العاملين، وتوصلت الدراسة إلى: عدم تفعيل طب العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية من جهة، و عدم الاهتمام بالترفيه من جهة أخرى أدى إلى عدم رضا العمال في عملهم مما ولد الكثير من الضغوط التي من شأنها التأثير سلبا على الخدمات الجامعية. أغلبية العمال في المؤسسة الاستشفائية عليا صالح بتبسة لا يستفيدون بشكل كبير وفعال من فرص التكوين والتدريب والتطوير، الأمر الذي انعكس سلبا على أدائهم الوظيفي وبالتالي على نوعية الخدمات المقدمة.

● دراسة (سارة، 2016) بعنوان: أثر المحددات على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء حاسي مسعود.

هدفت هذه الدراسة الى اختبار اثر بعض العوامل التنظيمية على أداء العاملين في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، بحاسي مسعود من خلال تحديد واقع الأداء، وتحديد طبيعة العلاقة بينهما، وعليه يتم تحسين مستوى أداء العاملين، ولي جمع البيانات تم الاعتماد على أداة الاستبيان التي وزعت على عينة مكونة من 114 موظف وتم استخدام spss المعرفة العلاقة بين المتغيرات، كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وبعد اجراء عملية التحليل توصلت الدراسة الى ان مستوى أداء العاملين متوسط، ويعاني من بعض المشاكل، ويعود جانب من هذا النقص الى ان المتغيرات التنظيمية في المؤسسة لا تساعد العاملين على تحسين أدائهم.

● دراسة (نوف، 2018): مصادر ضغوط العمل وأساليب الصمود النفسي لدى الأطباء .

تناولت الدراسة مصادر ضغوط العمل وأساليب الصمود النفسي لدى الأطباء، من خلال إبراز مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها الأطباء وتحديد مصادر ضغوط العمل لدى الأطباء وقياس درجة الصمود النفسي لديهم، وإيجاد العلاقة بينهما من خلال دراسة المتغيرات التالية: العمر، الجنس، عد سنوات الخبرة، عدد ساعات العمل، التخصص المهني، وقد قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية مكونة من 150 طيبة وطبيبة العاملين بمستشفى مدينة الأمير سلطان العسكرية بمدينة الرياض.

#### وتوصلت من خلال دراستها إلى النتائج التالية:

- ✓ ارتفاع مستويات ضغوط العمل الثلاثة (التحكم في العمل، طبيعة العمل، الدعم الاجتماعي).
  - ✓ أهم محاور ضغوط العمل يتمثل في محور الدعم الاجتماعي يليه محور التحكم في العمل، وفي المرتبة الأخيرة محور طبيعة العمل.
  - ✓ وجود علاقة ارتباطية ذات دالة إحصائية (0.05) بين بعد الدعم الاجتماعي وبعد معنى الحياة عند مستوى دلالة (0.01).
  - ✓ وجود علاقة ارتباطية ذات دالة إحصائية (0.05) بين بعد التحكم بالعمل وكل من ابعاد الثراء الوجودي والاعتماد على الذات.
  - دراسة (كلاش، 2020) بعنوان: أثر ضغوط العمل على أداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر بسكرة.
- هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر ضغوط العمل على أداء الوظيفي، وتحديد مدى تأثير ضغوط العمل بأبعاده على الأداء الوظيفي، وتمثلت عينتها في اختيار عينة عشوائية شملت العاملين في المستشفى، حيث تم استخدام الاستبيان والمقابلة كأداة للدراسة، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي لجمع البيانات، وتوصلت نتائج الدراسة الى عدم وجود اثر معنوي لكل من عبء العمل والهيكل التنظيمي في المؤسسة وجود اثر معنوي لضغوط العمل على أداء العاملين محل الدراسة.

#### الدراسات الأجنبية

- دراسة (Raziq, 2015) بعنوان: تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي.
- الهدف من هذه الورقة هو تحليل تأثير بيئة العمل على الرضا الوظيفي للموظف. استخدمت منهجية كمية. تم جمع البيانات من خلال استبيان المسح الذاتي. تم اعتماد الاستبيان من دراسة سابقة تم التحقق

من صحتها. تتكون المجموعة المستهدفة من المؤسسات التعليمية ، قطاع البنوك وصناعة الاتصالات العاملة في مدينة كويتا ، باكستان. يتم استخدام عينات عشوائية بسيطة لجمع البيانات من 210 موظف ، وتشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين بيئة العمل والرضا الوظيفي للموظف ، وتختتم الدراسة ببعض الآفاق الموجزة التي تحتاجها الشركات لإدراك أهمية بيئة العمل الجيدة لتعظيم مستوى الرضا الوظيفي. قد تفيد هذه الورقة المجتمع من خلال تشجيع الناس على المساهمة بشكل أكبر في وظائفهم وقد تساعدهم في نموهم وتطورهم الشخصي. وبالتالي ، من الضروري أن تحفز المنظمة موظفيها على العمل الجاد لتحقيق الأهداف والغايات التنظيمية. تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين بيئة العمل ورضا الموظف الوظيفي ، وتختتم الدراسة ببعض الآفاق الموجزة التي تحتاجها الشركات لإدراك أهمية بيئة العمل الجيدة لتحقيق أقصى قدر من الرضا الوظيفي.

● دراسة (سوهارلو، 2017) بعنوان: العوامل التي تؤثر على أداء العاملين في PT.Kyokuni اندونيسيا

تهدف هذه الدراسة الى فحص وتحليل وشرح تأثير أسلوب القيادة والتحفيز والانضباط على أداء الموظف بشكل متزامن وجزئي في PT.Kyokuni اندونيسيا. البيانات الأولية المستخدمة في هذه الدراسة تأتي من استبيان حول دوافع المستجيبين، والانضباط، وأسلوب القيادة وأداء الموظف من بين 451 شخصا من السكان، تم اختيار 82 مشارك استوفوا المعايير كعينة. تشير نتائج هذه الدراسة الى وجود تأثير إيجابي وهام في نفس الوقت بين أسلوب القيادة وتحفيز الموظف والانضباط على أداء الموظف، تظهر النتائج أيضا تأثير إيجابي وهام جزئيا بين أسلوب القيادة وتحفيز الموظف والانضباط على أداء الموظف، وتوصلت أيضا إلى انه الانضباط هو متغير التأثير الأقوى على أداء الموظف، لذلك فهو يحتاج الى عناية خاصة.

● دراسة (Mathangi, 2017) بعنوان: تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموظفين في آفين.

هدفت الدراسة إلى: هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف ضغوط العمل التي يعاني منها العمال في آفين كومباتور، بالهند و تأثيرها على أدائي، توصلت الدراسة إلى أن ضغوط العمل الناتجة عن عبء العمل، انعدام الأمن الوظيفي، العمل بنظام المناوبات بؤدم إلى انخفاض أداء العاملين.

● دراسة (masare, obada, 2017) بعنوان: أثر أساليب القيادة على أداء المعلم في المدارس الابتدائية في منطقة اروشا المجلة الدولية للسياسة التعليمية والبحوث، تنزانيا، المجلد 4، العدد 4. هدفت هذه الدراسة هو التحقيق في تأثير أساليب القيادة على أداء المدرسين في المدارس الابتدائية في منطقة ارو شيميا، ولجمع البيانات تم تصميم الاستبيان كم ثم استخدام المسح الوصفي وكانت العينة 140 تم استخدام المشاركين وحللت البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وعرضت باستخدام جداول توزيع الترددات وتم استخدام ارتباط بيرسون لتحديد العلاقة بين المتغيرين وخلصت الدراسة الى ان الأداء جيد في المدارس الابتدائية في منطقة ارو شيميا، ووجود علاقة كبيرة بين نمط القيادة التحويلية واداة العاملين.

● دراسة (shahid hafiz, 2018) بعنوان: تأثير ضغوط العمل على أداء الموظفين . هدفت الدراسة إلى: اختبار أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفى الضمان الاجتماعي لمنطقة أكارا و ساهيوال، حيث ركزت الدراسة على كل من عبء العمل وغموض الدور وصراع الدور، تم اختبار عينة غير احتمالية بلغ عددها 200 عامل، أكدت الدراسة أن كل من عبء العمل و صراع الدور يؤثر سلبيا في أداء العاملين، بينما غموض الدور فليس له أثر معنوي على أداء العاملين.

● دراسة (Guangdong, 2019) بعنوان: ضغوط العمل والإرهاق الوظيفي والأداء الوظيفي في مديري مشاريع البناء: الدور المعتدل للاتصال الوظيفي.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير ضغوط العمل (غموض العمل وتضارب الأعمال) على الإرهاق الوظيفي والأداء الوظيفي في مديري مشاريع البناء في صناعة البناء الصينية. استنادًا إلى نموذج JD-R (موارد طلبات العمل)، تقدم هذه الدراسة الدعوة الوظيفية كمتغير معتدل، من أجل تطوير نموذج نظري. ثم يتم اختبار النموذج النظري بنمذجة المعادلة الهيكلية. يستخدم هذا العمل بيانات من 191 مالكًا ومقاولًا ومقاولًا من الباطن ومشرفًا في صناعة البناء الصينية. تشير النتائج إلى أن: (1) غموض العمل له تأثير سلبي وهام على الإنهاك الوظيفي والأداء الوظيفي؛ (2) تضارب العمل له تأثير سلبي على الإرهاق الوظيفي، لكن له تأثير غير مهم على الأداء الوظيفي؛ (3) للإرهاق الوظيفي تأثير سلبي على الأداء الوظيفي؛ (4) يؤدي الاستدعاء الوظيفي إلى اعتدال سلبي للعلاقة بين غموض الدور والإرهاق الوظيفي، ويعدل بشكل إيجابي العلاقة بين تعارض الأدوار والأداء الوظيفي. علاوة على ذلك، تظهر النتائج أيضًا أن الاتصال الوظيفي يمكن أن يخفف بشكل إيجابي من تأثير تعارض الأدوار على

الإرهاق الوظيفي. توسع هذه الدراسة مجموعة المعرفة الحالية من خلال التحكم بشكل معقول في ضغوط الدور وإدخال الدعوة المهنية بشكل مناسب. بالإضافة إلى ذلك ، تقدم الدراسة بعض الاقتراحات المتعلقة بإدارة مشاريع البناء.

## الفصل الثالث

### منهجية الدراسة وإجراءاتها

1.3 منهجية وتقسيم الدراسة

2.3 طرق جمع البيانات والمعلومات

3.3 مجتمع الدراسة

4.3 عينة الدراسة

5.3 أداة الدراسة

6.3 المعالجة الإحصائية للبيانات

## الفصل الثالث

### منهجية الدراسة واجراءاتها

#### منهجية الدراسة واجراءاتها:

تعد إجراءات الدراسة الميدانية، ومنهجية الدراسة المتبعة من الأمور الهامة والأساسية في البحث العملي، من أجل تحقيق أهداف الدراسة والحصول على البيانات وتحليلها، وصولاً للنتائج وتفسيرها بشكل عملي وموضوعي، قد تناول الباحث في هذا الفصل وصفاً لمنهجية الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة بنائها وصدق وثبات أداة الدراسة، والمعالجات الإحصائية التي استخدمت لتحليل البيانات، ويمكن اعتبار منهج البحث بأنه الطريقة التي يتتبع الباحث خطاها، ليصل في النهاية الى نتائج تتعلق بالموضوع محل الدراسة، وهو الأسلوب المنظم لحل مشكلة البحث، إضافة الى أنه العلم الذي يعني بكيفية إجراء البحوث العلمية.

وبناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي يُراد الوصول إليها من هذه الدراسة فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، ويعرف بأنه: "طريقة منتظمة لدراسة حقائق راهنة، متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد، أو أحداث أو أوضاع معينة، بهدف اكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة وآثارها، والعلاقات التي تتصل بها، وتغيرها، وكشف الجوانب التي تحكمها. (الجيلاني و سلاطنية، 2012، ص133)

#### طرق جمع البيانات والمعلومات:

##### المصادر الثانوية:

أعتمد الباحث في إعداد الإطار النظري للدراسة من خلال مصادر البيانات الثانوية وهي (الكتب، المراجع العربية ذات العلاقة، والمقالات والتقارير والأبحاث، والرسائل الجامعية التي تناولت موضوع الدراسة، بالإضافة إلى البحث ومطالعة المواقع الإلكترونية المختلفة التي تُعد ذات مصداقية جيدة).

##### المصادر الأولية:

أعتمد الباحث لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة من خلال جمع البيانات الأولية لموضوع الدراسة عبر الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة .

##### مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مستشفيات شمال الشرقية خلال العام 2023م والبالغ عددهم وفق احصائيات وزارة الصحة على النحو التالي: وبيان أعدادهم على النحو التالي:

الجدول (1) توزيع مجتمع الدراسة في المستشفيات

| م           | المستشفى             | العدد |
|-------------|----------------------|-------|
| 1           | مستشفى سمد الشأن     | 130   |
| 2           | مستشفى سناو          | 500   |
| 3           | دماء والطائيين       | 123   |
| 4           | مستشفى إبراء         | 884   |
| 5           | مستشفى بديه          | 140   |
| 6           | مستشفى وادي بني خالد | 69    |
| العدد الكلي |                      | 1846  |

#### عينة الدراسة:

وفقاً لطبيعة مجتمع الدراسة فإن الباحث قام باستخدام العينة العشوائية البسيطة والتي تتكون بناءً على الأساليب العلمية لاحتساب العينات العشوائية البسيطة.

#### العينة الاستطلاعية:

سيتم اختيار (30) استجابة عشوائياً ويتم تطبيق أداة الدراسة عليهم من أجل قياس صدق وثبات أداة الدراسة والعمل على تقنين الأداة وتطويرها، وسيتم تضمين هذه العينة عند تطبيق الدراسة الفعلية نظراً لتحقق الصدق والثبات في أداة الدراسة.

#### العينة الفعلية:

وفقاً لطبيعة مجتمع الدراسة تم اختيار عينة الدراسة عشوائية بسيطة ولتحديد العدد المناسب للعينة معادلة "ستيفن ثامبسون" لتحديد حجم العينة من إجمالي مجتمع الدراسة، وبالتالي من الأفضل جمع 318 استجابة. وتم اختيار العدد المناسب للعينة وفق المعادلة التالية.

$$N = n * (1 - p) \\ \frac{\left\{ N - 1 * \left( \frac{d^2}{z^2} \right) \right\} + p(1 - p)}{1}$$

حيث أن:

|   |                                                                  |
|---|------------------------------------------------------------------|
| N | حجم المجتمع                                                      |
| Z | قيمة الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 أي تساوي 96.1 |
| P | نسبة توافر الخاصية والمحايدة وهي 0.50                            |
| D | نسبة الخطأ وهي 0.05                                              |

### أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم بناء استبانة وهي الأداة الرئيسة لجمع المعطيات من الميدان، وتم تطويرها بالاعتماد على مراجعة الإطار النظري، والدراسات السابقة.

وأعتمد الباحث في بناء الاستبانة على المصادر التالية:

1. الاطلاع على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة والاستفادة منها قدر المستطاع في إعداد الاستبانة وصياغة فقراتها.

2. سؤال المختصين وذوي الخبرة في مجالات الإدارة والقيادة.

بعد ذلك قام الباحث بإعداد الاستبانة وفقاً للآتي:

1. تحديد مجالات الاستبانة.

2. تحديد المحاور لكل مجال.

3. صياغة فقرات كل مجال على حدة.

4. تقديم الاستبانة على مشرف الرسالة لتعديلها.

5. إعداد الاستبانة بشكل مبدئي.

6. تقديم الاستبانة على عدد من الأكاديميين من أصحاب الخبرة والاختصاص في موضوع الدراسة.

7. سيتم تعديل الاستبانة وفقاً لما أقر المحكمين على تعديله وإضافته، وإعادة صياغة بعض الفقرات،

المعالجات الإحصائية للبيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها من أداة الدراسة الرئيسية وهي الاستبانة

سيستخدم الباحث في هذه الدراسة برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية في إجراء التحليلات

الإحصائية **SPSS**، حيث تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار بيرسون

لقياس معامل الارتباط للتأكد من صدق فقرات ومحاور الاستبانة، ومعامل ألفا كرونباخ لحساب قيم معاملات الثبات، واختبار فرضيات الدراسة تم استخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون واختبار الانحدار الخطي البسيط والمتعدد للتنبؤ بقيمة المتغير التابع (أداء العاملين) بناءً على قيمة المتغير المستقل (ضغوط العمل).

جدول رقم (2) لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع

| النسبة<br>المئوية | التكرار | النوع | العينة |
|-------------------|---------|-------|--------|
| 63.8%             | 203     | ذكر   | الجنس  |
| 36.2%             | 115     | أنثى  |        |
| 100.0             | 318     |       | إجمالي |

يبين الجدول رقم (1) أن نسبة الذكور هي النسبة الغالبة وهي تمثل نسبة تصل إلى 63.8% من حجم العينة

جدول (3) توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

| النسبة<br>المئوية | التكرار | المؤهل العلمي      |
|-------------------|---------|--------------------|
| 16.0%             | 51      | أقل من البكالوريوس |
| 55.0%             | 175     | بكالوريوس          |
| 19.2%             | 61      | ماجستير            |
| 9.4%              | 30      | دكتوراه            |
| 100.0             | 318     | الإجمالي           |

يوضح الجدول السابق أن نسبة الحاصلين على درجة البكالوريوس هم النسبة الغالبة ويمثلون (55.0 %) ، يليهم في الترتيب الحاصلين على درجة الماجستير بنسبة بلغت (19.2%)، ثم الحاصلين على درجة الأقل من البكالوريوس بنسبة بلغت (16.0 %)، وأخيراً كانت النسبة الأقل من عينة البحث هم الحاصلون على درجة الدكتوراه بنسبة بلغت (9.4 %) من عينة البحث.

جدول (4) توزيع عينة البحث بحسب متغير سنوات الخبرة

| الخبرة            | التكرار | النسبة المئوية |
|-------------------|---------|----------------|
| أقل من 5 سنوات    | 68      | 21.4%          |
| من 5 إلى 10 سنوات | 108     | 34.0%          |
| أكثر من 10 سنوات  | 121     | 38.1%          |
| الإجمالي          | 318     | 100%           |

يتضح من الجدول السابق أن نسبة أصحاب الخبرة أكثر من 10 سنوات هم النسبة الغالبة بنسبة ( 38.1 % )، يليهم أصحاب الخبرة من 5 إلى 10 سنوات (34.0%)، وأن أصحاب الخبرة أقل من 5 سنوات هم النسبة الأقل بنسبة بلغت ( 21.4 % ) .

#### أداة جمع البيانات:

إن أدوات البحث العلمي هي الطريقة الوحيدة للعمل على جمع البيانات والمعلومات بطريقة منهجية صحيحة، من خلالها يمكن الكتابة في البحوث العلمية، ويمكن تعريف أدوات جمع البيانات: بأنها عدد من الطرق والآليات التي يتبعها الباحثون لجمع وحصر البيانات والمعلومات التي تساعدهم في دراستهم، حيث تتنوع أدوات جمع البيانات بسبب تنوع وتباين الأبحاث العلمية، وطبيعة مجالاتها وموضوعاتها، ومن أشهر هذه الأدوات:

- الملاحظة: هي التي تعمل على المراقبة الظاهرة أو السلوكيات الخاضعة للبحوث وتتناولها الدراسة.

- المقابلة: هي التي تستخدم في نقاش يدور بين الباحث وأفراد عينة الدراسة.

- الاختبارات: هي التي تعمل على قياس سلوكيات محددة أو ظاهرة ما.

- الاستبانة: هي تعتبر من أكثر استخدام أدوات جمع البيانات في البحوث العلمية، حيث تتكون من استمارة بها مجموعة من الأسئلة، وربما تتوفر بها عدد من الخيارات يجب عليها أفراد العينة أو (المبحوثون)، وأفراد العينة هنا هم الكادر الطبي بمستشفى ومجمع الأبراء بمحافظة الشرقية، وقد لا توجد خيارات وتترك الحرية لأفراد العينة أو المبحوثين لكي يعبروا عن آرائهم، (عطوان، مطر، يوسف خليل، 2018 م).

في هذه الدراسة نستخدم أداة الاستبانة وسيتم توزيعها على عينة البحث، حيث ستقسم استبانة الدراسة إلى قسمين:

القسم الأول: يتحدث عن المتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل الدراسي، سنوات الخبرة).

القسم الثاني: يتحدث عن متغيرات الدراسة:

أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية: قام الباحث بتصميم أداة الدراسة استناداً إلى الدراسات السابقة.

المحور الأول ويتكون (40) فقرة مقسمة على أربعة أبعاد:

- البعد الأول: طبيعة العمل ويتكون من (10) فقرات.
- البعد الثاني: صراع الدور ويتكون من (10) فقرات.
- البعد الثالث: غموض الدور ويتكون من (10) فقرات.
- البعد الرابع: عبء العمل ويتكون من (10) فقرات.

المحور الثاني: أداء العاملين ويتكون من (11) فقرة.

تم عرض الاستبانة على المشرف لمعرفة مدى ملاءمتها لجمع البيانات، وتم تعديلها بشكل أولي حسب رأي المشرف، ثم تم عرض الاستبانة على (9) محكمين، (الملحق رقم 1) يبين أعضاء لجنة التحكيم، والملحق رقم (2) يوضح أداة الاستبانة.

بعدها تم تعديل بعض العبارات، وإضافة عبارات أخرى، حيث بلغ عدد العبارات بعد تعديلها النهائي (40) عبارة موزعة على أربعة أبعاد (طبيعة العمل، صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل)، وقد تم استخدام مقياس (ليكرت) ذو الخمس درجات لقياس استجابة المبحوثين لفقرات الاستبيان حسب الجدول رقم (5).

جدول رقم (5) درجات مقياس ليكرت

| الاستجابة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|-----------|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| الدرجة    | 5          | 4     | 3     | 2         | 1              |

الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات):

(المشهداني، 2017م) يرى أن الصدق والثبات هي مصطلحات تستخدم لتقييم جودة البحث، لا بد من مراعاة الصدق والثبات في البحث العلمي الخاص بالباحث، وكتابة النتائج، فالصدق يتعلق بدقة المقياس، بينما الثبات يتعلق باتساق المقياس.

المقصود بصدق الأداة : وهو وضوح مفردات وألفاظ وفقرات الاستبانة لمن يشملهم الاستبيان، وتكون قابلة للتحليل الإحصائي ، وهو أن تؤدي أسئلة الاستبانة وتقيس ما وضع لقياسه فعلا، أي أن المقصود وضوح الاستبانة من خلال فقراتها ومفرداتها ومفهومها لمن تشملهم الاستبانة، وتكون صالحة للتحليل الإحصائي، ولمعرفة صدق الأداة هناك أسلوب يسير وسهل الاستخدام لدى الباحثين وهو صدق المحكمين، ولا بد أن يكون المحكم مختص في هذا المجال، فيختار الباحث عددًا من المحكمين المختصين في مجال الظاهرة أو مشكلة الدراسة، ويطلب منهم التصحيح للفقرات أو الحكم عليها بأنها مرتبطة بالبعد الذي تقسية أو غير مرتبطة.

أما الثبات: هو القدرة على التكرار أو الإعادة مع تحقيق نتائج متشابهة، أي أن الباحث يحصل على نفس النتائج عند القياس إذا قام باستخدام نفس الأساليب على المادة المبحوثة، والثبات في أغلب الحالات هو عامل ارتباط، ومن أكثر الطرق لقياس الصدق والثبات عن طريق (كرو نباخ الفا)، التي تعتمد على الاتساق الداخلي، (ص152ص153).

ولمعرفة الخصائص السيكمترية لاستبانة الدراسة قام الباحث بتطبيقها على عينة استطلاعية قوامها (30) موظفا من بمستشفى ومجمع ابراء .

أولاً: صدق المحكمين:

تم عرض الاستبانة بصورتها المبدئية على مجموعة من الأساتذة الجامعيين أصحاب خبرة واختصاص في كل من جامعة السلطان قابوس وجامعة الشرقية الملحق رقم (1)، قاموا بوضع الملاحظات حول مناسبة فقرات الاستبانة، ومدى ملائمة الفقرات لكل محور من محاور الاستبانة، كذلك تمت صياغتها لغويا، حيث تم تعديل بعض الفقرات، وإضافة فقرات أخرى حيث أصبح عدد فقرات الاستبانة النهائي (51) فقرة كما في الجدول رقم (6).

جدول رقم (6) أبعاد وفقرات الأداة

| المحاور                      | الأبعاد                  | عدد الفقرات |
|------------------------------|--------------------------|-------------|
| المحور الأول: ضغوط العمل     | البعد الأول: طبيعة العمل | 10          |
|                              | البعد الثاني: صراع الدور | 10          |
|                              | البعد الثالث: غموض الدور | 10          |
|                              | البعد الرابع: عبء العمل  | 10          |
| المحور الثاني: أداء العاملين |                          | 11          |

صدق التناسق الداخلي:

يتحقق صدق التناسق الداخلي من معاملات الارتباط البينية بين الدرجات المتحصلة من الفقرات والدرجة الكلية على الاستبانة أو أبعادها. وتشير نتائج التناسق الداخلي إلى قوة الارتباط من واقع الدلالة الإحصائية القائمة بين كل متغير أو بعد وفقراته.

جدول رقم (7) نتائج صدق التناسق الداخلي المحور الأول: ضغوط العمل

| البعد                    | المفردة | معامل الارتباط مع الدرجة الكلية | المفردة | معامل الارتباط مع الدرجة الكلية |
|--------------------------|---------|---------------------------------|---------|---------------------------------|
| البعد الأول: طبيعة العمل | 1       | .608**                          | 1       | .602**                          |
|                          | 2       | .597**                          | 2       | .681**                          |
|                          | 3       | .614**                          | 3       | .623**                          |
|                          | 4       | .624**                          | 4       | .629**                          |
|                          | 5       | .599**                          | 5       | .647**                          |
|                          | 6       | .586**                          | 6       | .622**                          |
|                          | 7       | .672**                          | 7       | .617**                          |
|                          | 8       | .639**                          | 8       | .632**                          |
|                          | 9       | .612**                          | 9       | .621**                          |
|                          | 10      | .736**                          | 10      | .613**                          |
|                          | 1       | .724**                          | 1       | .581**                          |

|        |    |                         |        |    |                          |
|--------|----|-------------------------|--------|----|--------------------------|
| .629** | 2  | البعد الرابع: عبء العمل | .676** | 2  | البعد الثاني: صراع الدور |
| .590** | 3  |                         | .617** | 3  |                          |
| .624** | 4  |                         | .652** | 4  |                          |
| .633** | 5  |                         | .619** | 5  |                          |
| .647** | 6  |                         | .583** | 6  |                          |
| .549** | 7  |                         | .604** | 7  |                          |
| .763** | 8  |                         | .591** | 8  |                          |
| .659** | 9  |                         | .682** | 9  |                          |
| .622** | 10 |                         | .614** | 10 |                          |

دال عند مستوى دلالة 0.01 \*\* دال عند مستوى دلالة 0.05 \*

قيمة  $r$  عند درجة حرية 28 ومستوى دلالة 0.01 تساوى 0.463

قيمة  $r$  عند درجة حرية 28 ومستوى دلالة 0.05 تساوى 0.361

أظهرت نتائج العلاقات الارتباطية لاختبار بيرسون وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل من الدرجة الكلية لكل بُعد مع فقراته حيث تراوحت درجاته ما بين (0.586 – 0.736) للبُعد الأول (طبيعة العمل)، كما تراوحت درجات البُعد الثاني (صراع الدور) (0.583 – 0.724)، كما تراوحت درجات البُعد الثالث (غموض الدور) (0.602 – 0.681)، كما تراوحت درجات البُعد الرابع (عبء العمل) (0.581 – 0.763)، وعليه تستبقى جميع الفقرات، وعليه فقد أظهرت جميع النتائج أيضا وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية مشيرة إلى تحقق التناسق الداخلي بين الفقرات تبعا لبعدها.

جدول رقم (8) نتائج صدق التناسق الداخلي المحور الثاني: أداء العاملين

| المحور                       | المفردة | معامل الارتباط مع الدرجة الكلية |
|------------------------------|---------|---------------------------------|
| المحور الثاني: أداء العاملين | 1       | .649**                          |
|                              | 2       | .627**                          |
|                              | 3       | .664**                          |
|                              | 4       | .618**                          |

|        |    |  |
|--------|----|--|
| .609** | 5  |  |
| .625** | 6  |  |
| .591** | 7  |  |
| .567** | 8  |  |
| .641** | 9  |  |
| .702** | 10 |  |
| .611** | 11 |  |

دال عند مستوى دلالة 0.01 \*\* دال عند مستوى دلالة 0.05 \*

قيمة  $r$  عند درجة حرية 28 ومستوى دلالة 0.01 تساوي 0.463

قيمة  $r$  عند درجة حرية 28 ومستوى دلالة 0.05 تساوي 0.361

أظهرت نتائج العلاقات الارتباطية لاختبار بيرسون وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل من الدرجة الكلية للمحور الثاني (أداء العاملين) مع فقراته حيث تراوحت درجاته ما بين (0.567 - 0.702) ، وعليه تستبقى جميع الفقرات، وعليه فقد أظهرت جميع النتائج أيضا وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية مشيرة إلى تحقق التناسق الداخلي بين الفقرات تبعا لبعدها.

### النتائج

للتأكد من ثبات الأداة وجودتها، قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية على جزء من عينة الدراسة للمجتمع البحثي. والتحقق من ثبات المقياس من الإجراءات الضرورية في البحث العلمي، ويعرف الثبات بأنه مدى قدرة المقياس على إعطاء نفس النتائج في كل مرة يتم تقديمها إلى الفئة المدروسة تحت ظروف مماثلة (شراز، 2015). قام الباحث بتطبيق على الدراسة الاستطلاعية على عينة من (30) مستجيب من الكادر الطبي بمستشفى ومجمع ابراء بمحافظة الشرقية بسلطنة عمان.

تتعدد أساليب التحقق من الثبات في الدراسات العلمية، وفي هذه الدراسة استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ للاتساق الداخلي، وتشير قيمة ألفا بمقدار (0.9) إلى ثبات ممتاز للمقياس، وقيمة ألفا ما بين (0.8 - 0.9) بأنها قيمة جيدة، أما إذا تراوحت بين (0.7 - 0.8) فنحكم عليها بأنها قيمة مقبولة،

والنتيجة التي تكون أقل من (0.6-0.7) فهي قيمة ضعيفة، بينما قيمة ألفا كرونباخ التي تكون قيمتها أقل من (0.5) فيحكم عليها بأنها نتيجة غير مقبولة، وأن المقياس غير ثابت (شراز، 2015).

#### ثبات أداة الدراسة

تسعى أداة الدراسة إلى بيان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية، ولقد استقرت أداة الدراسة بعد التأكد من صدق الأداة بالأساليب العلمية المشار إليها سابقاً، على تكونها من محورين الأول (ضغوط العمل)، وهو يتكون من أربعة محاور أساسية و (40) فقرة، والمحور الثاني (أداء العاملين) وهو يتكون من (11) فقرة.

جدول رقم (9): قيمة الاتساق الداخلي لمعامل ألفا كرونباخ أبعاد الدراسة

| محاور الدراسة وأبعادها       | عدد الفقرات بعد التحليل | قيمة ألفا كرونباخ | النتيجة |
|------------------------------|-------------------------|-------------------|---------|
| البعد الأول: طبيعة العمل     | 10                      | 0.897             | جيد     |
| البعد الثاني: صراع الدور     | 10                      | 0.849             | جيد     |
| البعد الثالث: غموض الدور     | 10                      | 0.876             | جيد     |
| البعد الرابع: عبء العمل      | 10                      | 0.881             | جيد     |
| المحور الثاني: أداء العاملين | 11                      | 0.855             | جيد     |

أظهرت نتائج معامل ألفا كرونباخ للاتساق الداخلي كما هو مشار إليه في الجدول السابق أن قيمة الثبات الكلي لمعامل ألفا كرونباخ لبُعد طبيعة العمل بلغ (0.897) وهي قيمة تدل على مستوى ثبات ذي تقدير جيد، كما بلغت قيمة معامل ألفا لبعد صراع الدور (0.849)، كما بلغت قيمة بُعد غموض الدور ليلبغ (0.876)، وأما بالنسبة لبُعد عبء العمل ليلبغ (0.881)، وأما المحور الثاني (أداء العاملين) فقد بلغت قيمة معامل ألفا (0.855) ، وعليه فإن جميع النتائج النهائية تدل على صلاحية محاور وأبعاد أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية، وعليه فيحكم الباحث أن الثبات حقق نسب متفاوتة بين المتغيرات وأبعادها، ولكن جميعها تثبت جودة أداة الدراسة وصلاحيتها للبحث العلمي.

## الفصل الرابع:

### عرض النتائج

تناول هذا الفصل تحليل النتائج لأسئلة الدراسة، والتي تسعى لاستقصاء أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية بسلطنة عمان. بلغت أسئلة الدراسة ثلاثة أسئلة وتبعت في أساليبها الإحصائية، حيث استخدم الباحث المتوسطات والانحرافات المعيارية لقياس مستوى درجة ممارسة كل من القيادة التحويلية والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة، بينما استخدم تحليل التباين متعدد المتغيرات في دراسة الفروق بين متغيرات الدراسة والمتغيرات الديمغرافية، أما السؤال الأخير فقد استخدم اختبار بيرسون لدراسة العلاقات بين المتغيرات ومدى الارتباط القائم بينها.

### التحليلات الأولية

استخدمت الدراسة الحالية أساليب إحصائية متنوعة، وتختلف هذه الأساليب من حيث الشروط الواجب التحقق منها قبل البدء في التحليل، وذلك لضمان جودة التحليل ووضوحه، والوصول إلى نتائج علمية دقيقة، وتركزت هذه الافتراضات في التحقق من القيم الشاذة والمتطرفة؛ وذلك لأثرها السلبي على النتائج، والتحقق أيضاً من التوزيع الطبيعي للبيانات، وذلك لإثبات معلمي الاختبارات الإحصائية المستخدمة في استخراج النتائج.

### احتساب الدرجات على أداة الدراسة :

بعد أن تم تطبيق أداة الدراسة على عينة الدراسة، قام الباحث برصد الدرجات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، ويتم حساب الدرجات وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي، وهو متدرج كالاتي: (عالية جداً - عالية - متوسط - منخفض - منخفض جداً)، حيث تأخذ الدرجات (1-2-3-4-5) على الترتيب، وقد تم تحديد مستوى استجابات أفراد العينة عن كل عبارة من عبارات المحورين وفقاً للمعادلة الآتية :

$$\text{مدى الاستجابة} = \frac{\text{ن-1} \times \text{تمثل}}{5} - \text{تدرج المقياس} = 0.8$$

جدول (10) تقدير النسبة المئوية لمتوسط الاستجابة للمحورين وتقديرها

| المتوسط               | النسبة المئوية للمتوسط | درجة التقدير |
|-----------------------|------------------------|--------------|
| من 1 إلى أقل من 1.8   | 20 % لأقل من 36 %      | منخفضة جدا   |
| من 1.8 إلى أقل من 2.6 | 36 % لأقل من 52 %      | منخفضة       |
| من 2.6 إلى أقل من 3.4 | 52 % لأقل من 68 %      | متوسطة       |
| من 3.4 إلى أقل من 4.2 | 68 % لأقل من 84 %      | مرتفعة       |
| من 4.2 إلى 5          | 84 % إلى 100 %         | مرتفعة جدا   |

### التحليل الوصفي للبيانات

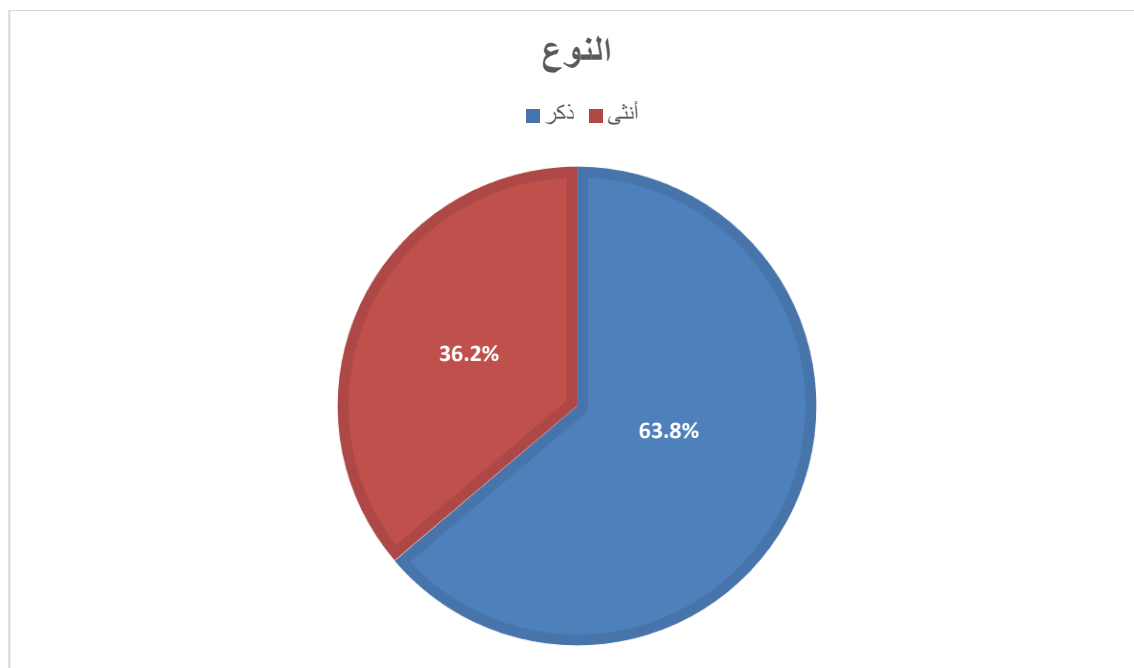
أظهرت نتائج التحليل الوصفي للبيانات كما هو موضح في الجدول أن مجموع عدد المستجيبين للدراسة الحالية (318) موظف من الكوادر الطبية بمستشفى ومجمع ابراء بمحافظة الشرقية من أفراد العينة، كما أوضحت نتائج التحليل الأولي أن عدد أفراد العينة حسب سنوات الخبرة فقد شكلت الفئة التي تتمتع بسنوات خبرة أكثر من 10 سنوات سنوات الفئة الأكبر من بين المستويات، حيث بلغ عددهم (115) موظفاً، ويشكلون ما نسبته (38.3%)، أما بالنسبة للفرق الإجمالي بين عدد الذكور والإناث، فقد شكل عدد الذكور الفئة الأكبر من بين إعداد المستجيبين، حيث بلغ عددهم (194) موظفاً، ويشكلون ما نسبته (64.7%) بينما بلغ عدد الإناث المستجيبات لأداة الدراسة (106) موظفة فقط، ويشكلن ما نسبته (35.3%).

جدول رقم (2) لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع

| العينة | النوع | التر<br>ار | النسبة<br>المئوية |
|--------|-------|------------|-------------------|
| الجنس  | ذكر   | 203        | 63.8              |
|        | أنثى  | 115        | 36.2              |
| إجمالي |       | 318        | 100.0             |

يبين الجدول رقم (1) أن نسبة الذكور هي النسبة الغالبة وهي تمثل نسبة تصل إلى 63.8% من

حجم العينة

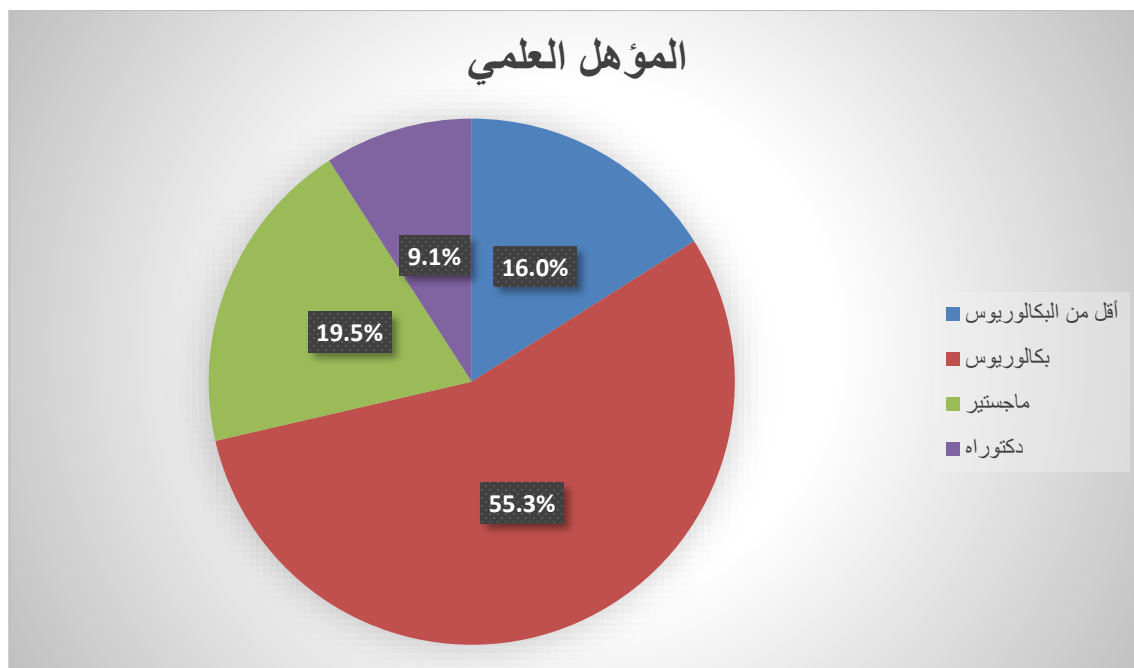


شكل (2) توزيع أفراد العينة حسب متغير النوع

جدول (3) توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

| النسبة المئوية | التكرار | المؤهل العلمي      |
|----------------|---------|--------------------|
| 16.0%          | 51      | أقل من البكالوريوس |
| 55.3%          | 176     | بكالوريوس          |
| 19.5%          | 62      | ماجستير            |
| 9.1%           | 29      | دكتوراه            |
| 100.0          | 318     | الإجمالي           |

يوضح الجدول السابق أن نسبة الحاصلين على درجة البكالوريوس هم النسبة الغالبة ويمثلون (55.3 %) ، يليهم في الترتيب الحاصلين على درجة الماجستير بنسبة بلغت (19.5%)، ثم الحاصلين على درجة الأقل من البكالوريوس بنسبة بلغت (16.0 %)، وأخيراً كانت النسبة الأقل من عينة البحث هم الحاصلون على درجة الدكتوراه بنسبة بلغت (9.1 %) من عينة البحث.

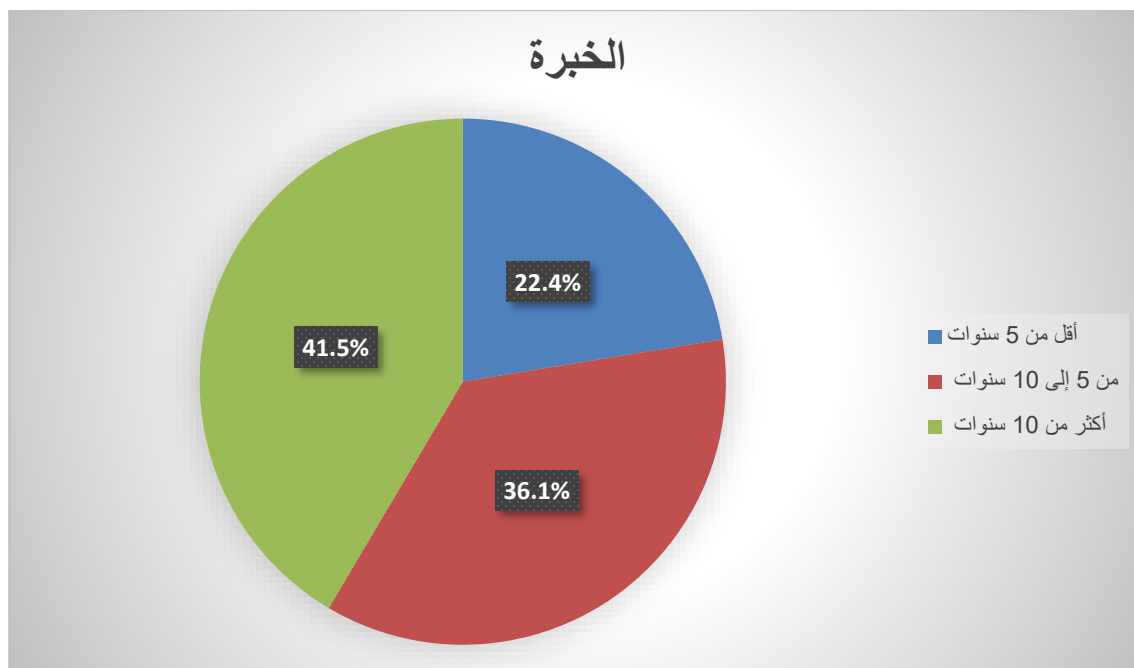


شكل (3) توزيع عينة البحث بحسب متغير المؤهل الدراسي

جدول (4) توزيع عينة البحث بحسب متغير سنوات الخبرة

| النسبة المئوية | التكرار | الخبرة            |
|----------------|---------|-------------------|
| 23.3%          | 74      | أقل من 5 سنوات    |
| 36.5%          | 116     | من 5 إلى 10 سنوات |
| 40.3%          | 128     | أكثر من 10 سنوات  |
| 100%           | 318     | الإجمالي          |

يتضح من الجدول السابق أن نسبة أصحاب الخبرة أكثر من 10 سنوات هم النسبة الغالبة بنسبة (40.3%)، يليهم أصحاب الخبرة من 5 إلى 10 سنوات (36.5%)، وأن أصحاب الخبرة أقل من 5 سنوات هم النسبة الأقل بنسبة بلغت (23.3%).



شكل (4) توزيع عينة البحث بحسب متغير الخبرة

### عرض نتائج السؤال الأول

الذي ينص السؤال الأول على " ما مستوى ضغوط العمل على العاملين في مستشفيات شمال الشرقية؟ " يهدف السؤال البحثي إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل على العاملين في مستشفيات شمال الشرقية، حيث تتكون الاستبانة التي توضح ذلك من محورين رئيسيين متمثلة في: محور (ضغوط العمل)، ومحور (أداء العاملين)، وعليه تستقصي الدراسة المستويات التي يمتلكها الأفراد من هذه السمات. اعتمدت الدراسة للحكم على نتائج المتوسطات الحسابية لمستوى ضغوط العمل على العاملين في مستشفيات شمال الشرقية على معيار المدى المبني من مقياس لكرت الخماسي، وهي على النحو الآتي كما هو موضح في الجدول أدناه.

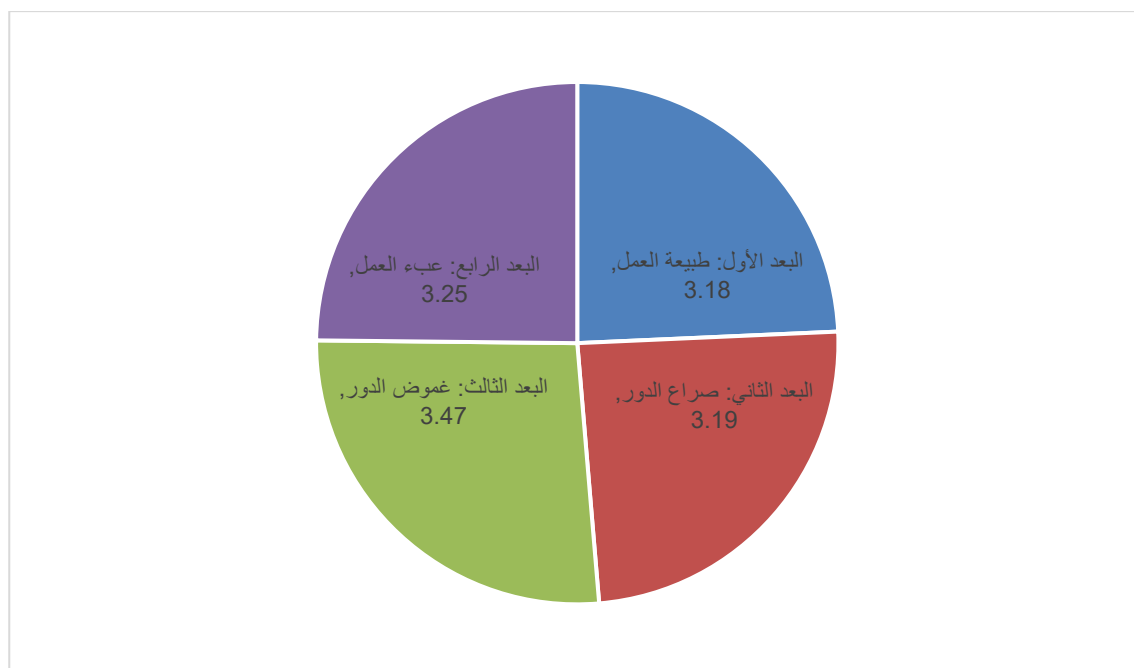
جدول رقم (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المحور الأول ضغوط العمل

| م | الأبعاد                  | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|---|--------------------------|-----------------|-------------------|---------|
| 1 | البعد الأول: طبيعة العمل | 3.18            | .254              | متوسطة  |

|   |                          |      |      |        |
|---|--------------------------|------|------|--------|
| 2 | البعد الثاني: صراع الدور | 3.19 | .331 | متوسطة |
| 3 | البعد الثالث: غموض الدور | 3.47 | .280 | مرتفعة |
| 4 | البعد الرابع: عبء العمل  | 3.25 | .280 | متوسطة |
|   | متوسطات المحور ككل       | 3.27 | .188 | متوسط  |

عدد العينة (N) = 318

أظهرت نتائج التحليلات الإحصائية للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، أن المتوسط الحسابي لمحاور الدراسة الكلية جاءت بمقدار (3.27)، والانحراف المعياري بمقدار (0.188)، وتشير هذه النتيجة إلى أن مستوى ضغوط العمل على العاملين في مستشفيات شمال الشرقية جاء بمستوى متوسط. أما بشكل تفصيلي فقد أظهرت النتائج عن أن هناك غموض في الدور بصورة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.47)، وأيضا أظهرت النتائج بأن بقي الأبعاد جاءت نتیجتها متوسطة وأعلى من المتوسط (3) مما يدل على تقارب هذه المتوسطات من الارتفاع.



شكل (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات لأبعاد المحور الأول ضغوط العمل

وفيما يلي عرض النتائج بصورة تفصيلية بناء على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من الفقرات، ويتم عرضها كل بعد على حده، وبناء عليه جاءت النتائج على النحو الآتي:

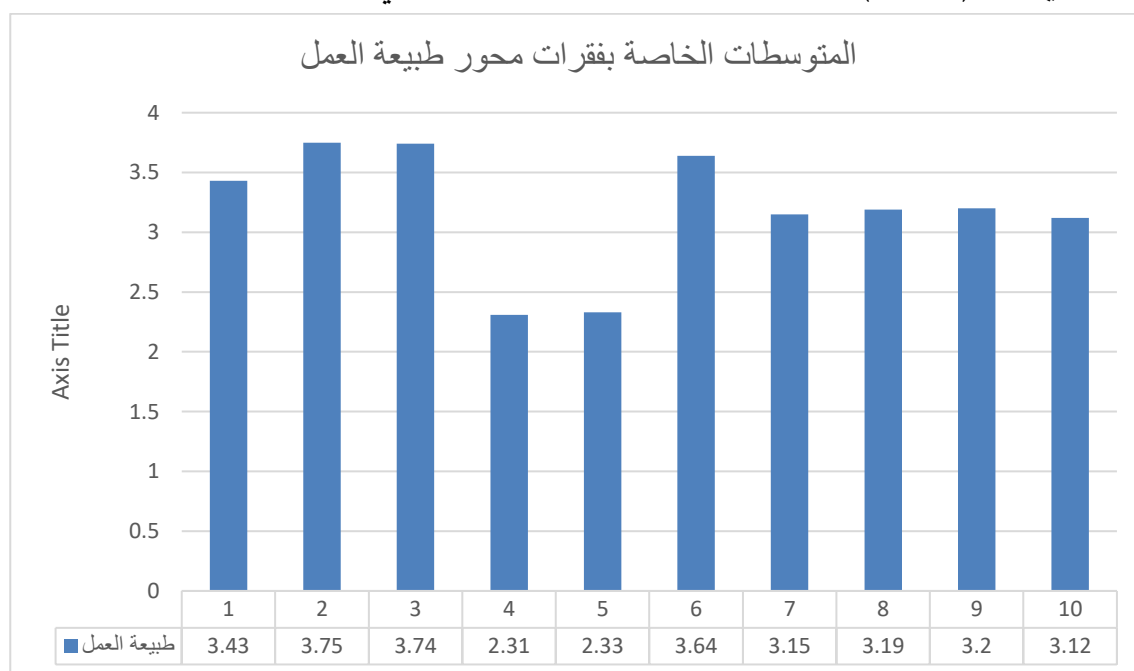
البعد الأول: طبيعة العمل

جدول رقم (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور طبيعة العمل

| رقم الفقرة               | الفقرة                                                                                       | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | الرتبة | المستوى |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|----------------|--------|---------|
| 1                        | تشعر بأن العمل في المستشفى يتطلب التعامل مع حالات طارئة ومواقف غير متوقعة بانتظام.           | 3.43            | 0.496             | 68.7%          | 4      | مرتفعة  |
| 2                        | تحتاج إلى القيام بمهام إدارية أو ورقية إضافية خارج ساعات العمل العادية.                      | 3.75            | 0.436             | 74.9%          | 1      | مرتفعة  |
| 3                        | تشمل مهام عملك القيام بعمليات جراحية أو إجراءات طبية تتطلب تركيزًا عاليًا ومهارات دقيقة.     | 3.74            | 0.438             | 74.9%          | 2      | مرتفعة  |
| 4                        | يتطلب عملك التعامل مع مواقف تحتاج إلى حلاً سريعاً وفعالاً لحماية صحة المرضى.                 | 2.31            | 0.831             | 46.3%          | 10     | منخفضة  |
| 5                        | يواجه العاملون في المستشفى تحديات تتعلق بنقص الإمكانات أو الإمدادات الطبية.                  | 2.33            | 0.644             | 46.5%          | 9      | منخفضة  |
| 6                        | تشعر بأن العمل في المستشفى يتطلب التعامل مع حالات مرضية معقدة وتحتاج إلى تقديم رعاية متخصصة. | 3.64            | 0.480             | 72.9%          | 3      | مرتفعة  |
| 7                        | تشمل مهام عملك التعامل مع مواقف نفسية صعبة أو حساسة مع المرضى أو ذويهم.                      | 3.15            | 0.810             | 63.0%          | 7      | متوسطة  |
| 8                        | تواجه ضغوطاً نفسية في المستشفى بسبب التعامل مع الموت والمرض.                                 | 3.19            | 0.798             | 63.8%          | 6      | متوسطة  |
| 9                        | تتطلب مهام عملك القيام بأعمال بدنية شاقة أو تعامل مع مواقف خطرة.                             | 3.20            | 0.757             | 63.9%          | 5      | متوسطة  |
| 10                       | تشعر بأن العمل في المستشفى يتطلب البقاء على اطلاع دائم على التطورات الطبية والتقنية.         | 3.12            | 0.855             | 62.5%          | 8      | متوسطة  |
| البعد الأول: طبيعة العمل |                                                                                              | 3.187           | 0.254             | 63.7%          | متوسطة |         |

أظهرت النتائج للمتوسطات الحسابية لمحور طبيعة العمل أن الفقرات جاءت بدرجة تصنيف متفاوتة، حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية ما بين (2.31- 3.75)، مدلل على وجود مستويات

بين المنخفضة والمرتفعة، حيث بلغ أعلى متوسط حسابي للفقرة رقم (2) التي نصت على " تحتاج إلى القيام بمهام إدارية أو ورقية إضافية خارج ساعات العمل العادية " بمتوسط حسابي وقدره (3.75)، وانحراف معياري وقدره (0.436). أما أقل متوسط حسابي فقد حصلت عليه الفقرة التي نصت على: " يتطلب عملك التعامل مع مواقف تحتاج إلى حلاً سريعاً وفعالاً لحماية صحة المرضى "، والتي بلغ متوسطها الحسابي (2.31)، بانحراف معياري (0.831)، كما جاء إجمالي البُعد بمتوسط بلغ (3.18) وانحراف معياري قدره (0.254) مما يدل على مستوى متوسط للمستوى في كالبُعد الخاص طبيعة العمل.



شكل (6) يوضح متوسط فقرات محور طبيعة العمل

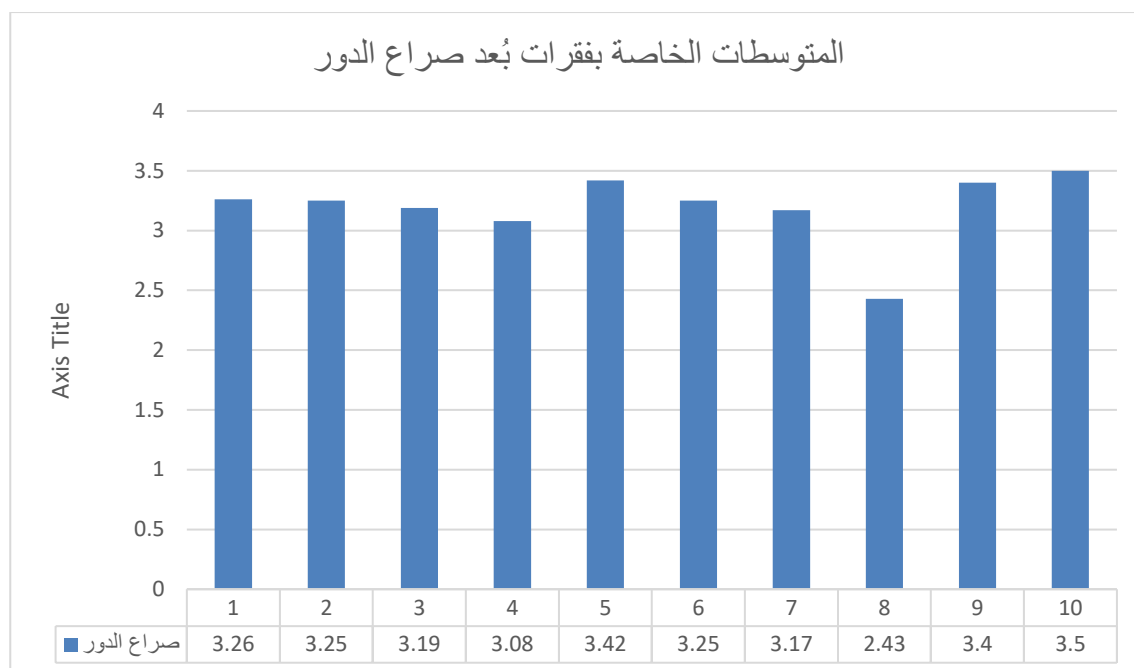
البعد الثاني: صراع الدور

جدول رقم (13) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور صراع الدور

| رقم الفقرة | الفقرة                                                         | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | الترتيبي | المستوى |
|------------|----------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|----------------|----------|---------|
| 1          | تشعر بأن هناك تضارب بين المهام المطلوبة منك في العمل.          | 3.26            | 0.785             | 65.3%          | 4        | متوسطة  |
| 2          | تجد صعوبة في تحديد أولويات مهامك بسبب الضغط الزمني.            | 3.25            | 0.768             | 65.0%          | 5        | متوسطة  |
| 3          | يتطلب عملك توازناً بين تلبية احتياجات المرضى ومتطلبات الإدارة. | 3.19            | 0.760             | 63.9%          | 7        | متوسطة  |

|        |    |       |        |       |                                                                         |    |
|--------|----|-------|--------|-------|-------------------------------------------------------------------------|----|
| متوسطة | 9  | 61.5% | 0.917  | 3.08  | تشعر بالتوتر بين تلبية توقعات المرضى والحفاظ على معايير الرعاية الصحية. | 4  |
| مرتفعة | 2  | 68.4% | 0.494  | 3.42  | تواجه تحديات في توازن متطلبات العمل وحياتك الشخصية.                     | 5  |
| متوسطة | 6  | 64.9% | 0.780  | 3.25  | تشعر بالضغط بين تلبية احتياجات المرضى والاهتمام بصحتك الشخصية.          | 6  |
| متوسطة | 8  | 63.5% | 0.581  | 3.17  | تواجه توترًا بين متطلبات العمل ومسؤولياتك الأسرية.                      | 7  |
| منخفضة | 10 | 48.5% | 0.495  | 2.43  | تشعر بالقلق بسبب عدم قدرتك على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية. | 8  |
| مرتفعة | 3  | 67.9% | 0.784  | 3.40  | تجد صعوبة في التعبير عن احتياجاتك واهتماماتك في بيئة العمل.             | 9  |
| مرتفعة | 1  | 69.9% | 0.501  | 3.50  | تشعر بالإرهاق بسبب التوتر الناتج عن الصراع بين متطلبات العمل المتنوعة   | 10 |
| متوسطة |    | 63.9% | 0.3312 | 3.194 | البعد الثاني: صراع الدور                                                |    |

أظهرت النتائج للمتوسطات الحسابية لمحور صراع الدور أن الفقرات جاءت بدرجة تصنيف متفاوتة، حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية ما بين (2.43- 3.50)، مدلل على وجود مستويات بين المنخفضة والمرتفعة، حيث بلغ أعلى متوسط حسابي للفقرة رقم (10) التي نصت على "تشعر بالإرهاق بسبب التوتر الناتج عن الصراع بين متطلبات العمل المتنوعة" بمتوسط حسابي وقدره (3.50)، وانحراف معياري وقدره (0.501). أما أقل متوسط حسابي فقد حصلت عليه الفقرة التي نصت على: "تشعر بالقلق بسبب عدم قدرتك على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية"، والتي بلغ متوسطها الحسابي (2.43)، بانحراف معياري (0.495)، كما جاءت الدرجة الكلية للبُعد صراع الدور بمتوسط بلغ (3.19) وانحراف معياري قدره (0.331) مما يدل على مستوى متوسط للمستوى في صراع الدور.



شكل (7) يوضح متوسط فقرات بُعد صراع الدور

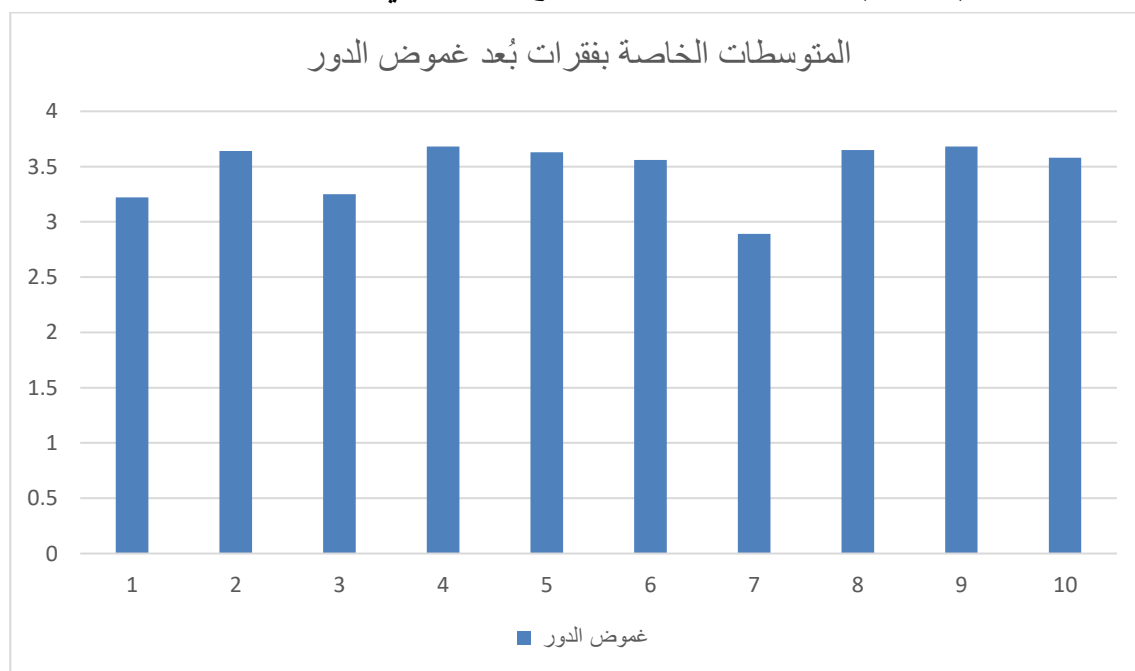
### البعد الثالث: غموض الدور

جدول رقم (14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور غموض الدور

| رقم الفقرة | الفقرة                                                                          | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | الترتيب | المستوى |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|----------------|---------|---------|
| 1          | تواجه صعوبة في فهم توقعات الإدارة منك في العمل.                                 | 3.22            | 0.760             | 64.3 %         | 9       | متوسطة  |
| 2          | تشعر بعدم وضوح في الأهداف والمهام المطلوبة منك في العمل.                        | 3.64            | 0.482             | 72.7 %         | 4       | مرتفعة  |
| 3          | تجد صعوبة في تحديد مسؤولياتك بسبب تغييرات متكررة في السياسات والإجراءات.        | 3.25            | 0.742             | 65.1 %         | 8       | متوسطة  |
| 4          | تعتقد أن هناك انعداماً للاتجاه الواضح في بعض جوانب العمل في المستشفى.           | 3.68            | 0.469             | 73.5 %         | 1       | مرتفعة  |
| 5          | تواجه تحديات في فهم دورك بشكل كافٍ نتيجة لعدم الوضوح في التوجيهات والتعليمات.   | 3.63            | 0.484             | 72.5 %         | 5       | مرتفعة  |
| 6          | تشعر بالارتباك بسبب التغييرات المفاجئة في السياسات أو الإجراءات دون إشعار مسبق. | 3.56            | 0.497             | 71.3 %         | 7       | مرتفعة  |
| 7          | تجد صعوبة في تحديد معايير الأداء بسبب عدم وضوح الأهداف المحددة.                 | 2.89            | 0.450             | 57.9 %         | 10      | متوسطة  |

|        |   |           |            |       |                                                                                         |    |
|--------|---|-----------|------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| مرتفعة | 3 | 72.9<br>% | 0.479      | 3.65  | تعتقد أن هناك انعدامًا للاتجاه الواضح يؤثر سلبًا على فعالية العمل في المستشفى.          | 8  |
| مرتفعة | 2 | 73.5<br>% | 0.469      | 3.68  | تشعر بعدم اليقين بشأن الآليات والإجراءات التي يجب اتباعها في مواجهة المشكلات في العمل.  | 9  |
| مرتفعة | 6 | 71.5<br>% | 0.495      | 3.58  | تواجه صعوبة في التعامل مع التغييرات المتكررة في بيئة العمل نتيجة لغموض الدور والتوجيهات | 10 |
| مرتفعة |   | 69.5<br>% | 0.280<br>8 | 3.477 | البعد الثالث: غموض الدور                                                                |    |

أظهرت النتائج للمتوسطات الحسابية لبُعد غموض الدور أن الفقرات جاءت بدرجة تصنيف متفاوتة، حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية ما بين (2.89 - 3.68)، مدلل على وجود مستويات بين المتوسطة والمرتفعة. حيث بلغ أعلى متوسط حسابي للفقرة رقم (4) التي نصت على "تعتقد أن هناك انعدامًا للاتجاه الواضح في بعض جوانب العمل في المستشفى" بمتوسط حسابي وقدره (3.68)، وانحراف معياري وقدره (0.469). أما أقل متوسط حسابي فقد حصلت عليه الفقرة التي نصت على: "تجد صعوبة في تحديد معايير الأداء بسبب عدم وضوح الأهداف المحددة"، والتي بلغ متوسطها الحسابي (2.89)، بانحراف معياري (0.450)، كما جاء المتوسط الاجمالي لبُعد غموض الدور بمتوسط بلغ (3.47) وانحراف معياري قدره (0.280) مما يدل على مستوى مرتفع للمستوى في بُعد غموض الدور.



شكل (8) يوضح متوسط فقرات بُعد غموض الدور

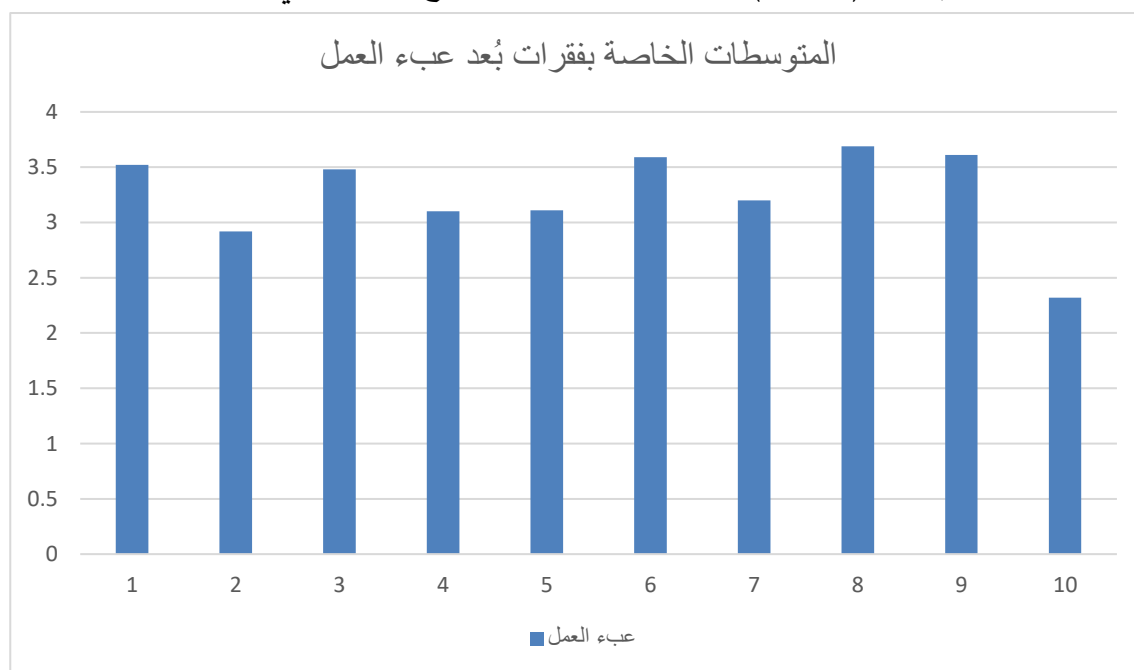
البعد الرابع: عبء العمل

جدول رقم (15) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور عبء العمل

| رقم<br>الفقرة           | الفقرة                                                                       | المتوسط<br>الحسابي | الانحراف<br>المعياري | النسبة<br>النئوية | الترتيب | المستوى |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------|-------------------|---------|---------|
| 1                       | ل تشعر بأن هناك عبء عمل زائد عليك في المستشفى.                               | 3.52               | 0.500                | 70.4%             | 4       | مرتفعة  |
| 2                       | هل تواجه صعوبة في إدارة حجم العمل المطلوب منك بشكل يومي.                     | 2.92               | 0.994                | 58.5%             | 9       | متوسطة  |
| 3                       | هل تجد نفسك تعمل بشكل متواصل خارج ساعات العمل المعتادة.                      | 3.48               | 0.501                | 69.7%             | 5       | مرتفعة  |
| 4                       | هل تشعر بأن العمل الذي تقوم به يفوق قدراتك أو مهاراتك الحالية.               | 3.10               | 0.866                | 61.9%             | 8       | متوسطة  |
| 5                       | هل تعتقد أن العبء الزائد للعمل يؤثر سلبًا على جودة أدائك.                    | 3.11               | 0.864                | 62.2%             | 7       | متوسطة  |
| 6                       | هل تشعر بأن العمل في المستشفى يضع عليك ضغوطًا نفسية بسبب حجم العمل المتزايد. | 3.59               | 0.492                | 71.9%             | 3       | مرتفعة  |
| 7                       | هل تشعر بأن العمل الذي تقوم به يؤثر على صحتك البدنية والنفسية.               | 3.20               | 0.656                | 64.1%             | 6       | متوسطة  |
| 8                       | هل تجد صعوبة في الحفاظ على توازن بين حجم العمل واحتياجاتك الشخصية.           | 3.69               | 0.463                | 73.8%             | 1       | مرتفعة  |
| 9                       | هل تجد صعوبة في تحقيق التوازن بين العمل والراحة والاسترخاء.                  | 3.61               | 0.488                | 72.3%             | 2       | مرتفعة  |
| 10                      | هل تشعر بأن العبء الزائد للعمل يؤثر على علاقاتك الشخصية والاجتماعية.         | 2.32               | 0.469                | 46.5%             | 10      | منخفضة  |
| البعد الرابع: عبء العمل |                                                                              | 3.256              | 0.280<br>0           | 65.1%             | متوسطة  |         |

أظهرت النتائج للمتوسطات الحسابية لبُعد عبء العمل أن الفقرات جاءت بدرجة تصنيف متفاوتة، حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية ما بين (2.32- 3.69)، مدلل على وجود مستويات بين المنخفضة والمرتفعة. حيث بلغ أعلى متوسط حسابي للفقرة رقم (8) التي نصت على " هل تجد صعوبة

في الحفاظ على توازن بين حجم العمل واحتياجاتك الشخصية " بمتوسط حسابي وقدره (3.69)، وانحراف معياري وقدره (0.463)، أما أقل متوسط حسابي فقد حصلت عليه الفقرة التي نصت على: " هل تشعر بأن العبء الزائد للعمل يؤثر على علاقاتك الشخصية والاجتماعية "، والتي بلغ متوسطها الحسابي (2.32)، بانحراف معياري (0.469)، كما جاء المتوسط الاجمالي لبُعد عبء العمل بمتوسط بلغ (3.25) وانحراف معياري قدره (0.280) مما يدل على مستوى مرتفع للمستوى في بُعد غموض الدور.



شكل (9) يوضح متوسط فقرات بُعد عبء العمل

## عرض نتائج السؤال الثاني

ينص السؤال الثاني على " ما مستوى أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية ؟" يهدف السؤال البحثي إلى التعرف على مستوى أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية، حيث تكون محور (أداء العاملين) من (11) فقرة، وهي على النحو الآتي كما هو موضح في الجدول أدناه.

جدول رقم (16) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور أداء العاملين

| رقم الفقرة | الفقرة                                                                   | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النسبة المئوية | الترتيب | المستوى |
|------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|----------------|---------|---------|
| 1          | يستطيع العاملون في معظم الأحيان أداء المهام المسندة إليهم بكفاءة وسهولة. | 2.42            | 0.495             | 48.5%          | 4       | منخفضة  |

|                               |                                                                                               |       |       |       |        |        |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|--------|--------|
| 2                             | تحقق أهداف العمل بانتظام                                                                      | 2.48  | 0.500 | 49.6% | 3      | منخفضة |
| 3                             | توفر المستشفى السبل لتحسين أداءات العاملين                                                    | 2.01  | 0.641 | 40.2% | 11     | منخفضة |
| 4                             | تشعر بأنك جزء فعال من الفريق في المستشفى                                                      | 2.52  | 0.501 | 50.3% | 2      | منخفضة |
| 5                             | يتم تبادل المعرفة والخبرات بين الزملاء بالعمل لتحسين الأداء الجماعي والفردى                   | 2.24  | 0.430 | 44.9% | 9      | منخفضة |
| 6                             | هناك تعزيز للتعاون والتفاعل بين العاملين في المستشفى                                          | 2.24  | 0.430 | 44.9% | 8      | منخفضة |
| 7                             | يوجد التزام واضح بالمعايير والسياسات المحددة في المستشفى                                      | 2.41  | 0.492 | 48.1% | 5      | منخفضة |
| 8                             | يتلقى العاملون التدريب والتطوير اللازم لتطوير مهاراتهم العلمية والفنية في العمل               | 2.53  | 0.500 | 50.6% | 1      | منخفضة |
| 9                             | توفر المستشفى الفرص للنمو المهني وتطوير المسارات المهنية                                      | 2.31  | 0.463 | 46.2% | 7      | منخفضة |
| 10                            | يتم التعامل مع التغييرات في بيئة العمل بكل كفاءة                                              | 2.39  | 0.488 | 47.7% | 6      | منخفضة |
| 11                            | يتم الاستجابة للمقترحات الخاصة بتحسين العمل والاستجابة للتغييرات والمستجدات التي تحدث بفعالية | 2.17  | 0.373 | 43.3% | 10     | منخفضة |
| المحور الثاني : أداء العاملين |                                                                                               | 2.338 | 0.196 | 46.8% | منخفضة |        |

أظهرت النتائج للمتوسطات الحسابية لمحور أداء العاملين أن الفقرات جاءت بدرجة تصنيف متفاوتة، حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية ما بين (2.01 - 2.53)، مدلل على أن جميع مستويات الفقرات منخفضة، حيث بلغ أعلى متوسط حسابي للفقرة رقم (8) التي نصت على " يتلقى العاملون التدريب والتطوير اللازم لتطوير مهاراتهم العلمية والفنية في العمل " بمتوسط حسابي وقدره (2.53)، وانحراف معياري وقدره (0.500). أما أقل متوسط حسابي فقد حصلت عليه الفقرة (3) التي نصت على: " توفر المستشفى السبل لتحسين أداءات العاملين "، والتي بلغ متوسطها الحسابي (2.01)، بانحراف معياري (0.641)، كما جاء المتوسط الإجمالي للمحور (2.33) وانحراف معياري بلغ (0.196) مما يدل على مستوى منخفض لمحور أداء العاملين.

اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \geq a$ ) لضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية تعزو لطبيعة العمل. للتحقق من صحة هذه الفرضية تم تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية تعزو لطبيعة العمل حيث يوضح جدول (17) ذلك

نتائج تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمستشفيات شمال الشرقية تعزو لطبيعة العمل

| Sig.  | F       | Adjusted R Square | R Square | R     |                        |
|-------|---------|-------------------|----------|-------|------------------------|
| .000b | 113.127 | 0.362             | 0.364    | .604a | البُعد:<br>طبيعة العمل |

البُعد: طبيعة العمل

يتضح من الجدول السابق وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \leq a$ ) لضغوط العمل على أداء العاملين بمستشفيات الشرقية بسلطنة عمان، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ( $R$ ) (0.604) وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين ضغوط العمل بُد (طبيعة العمل) وأداء العاملين بمستشفيات الشرقية، وبلغت قيمة ( $R$  Square) (0.364) وهي قيمة دالة إحصائياً تفسر طبيعة العمل في ظل ضغوط العمل على أداء العاملين ، بمعنى أن طبيعة العمل تفسر ما قيمته (36.4%) من التغير الحاصل في أداء العاملين بمستشفيات الشرقية، كما بلغت قيمة الاختبار ( $F$ ) (113.127) بدلالة إحصائية (b000.) وهي قيمة دالة احصائياً، وبالتالي تقبل الفرضية الأولى بالصيغة المثبتة والتي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq a$ ) لتأثير طبيعة العمل على أداء العاملين بمستشفيات محافظة الشرقية بسلطنة عمان ".

الفرضية الثانية " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \geq a$ ) لضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية تعزو لصراع الدور. للتحقق من صحة هذه الفرضية تم تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية تعزو صراع الدور حيث يوضح جدول (18) ذلك

## جدول (18)

نتائج تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر صراع الدور على أداء العاملين بمستشفيات شمال الشرقية تعزو لصراع الدور

| Sig.  | F       | Adjusted R Square | R Square | R                 |                       |
|-------|---------|-------------------|----------|-------------------|-----------------------|
| .000b | 148.526 | 0.270             | 0.272    | .522 <sup>a</sup> | البُعد:<br>صراع الدور |

البُعد: صراع الدور

يتضح من الجدول السابق وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) لضغوط العمل على أداء العاملين بمستشفيات الشرقية بسلطنة عمان تعزو لصراع الدور، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ( $R$ ) (0.522) وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين ضغوط العمل بُعد (صراع الدور) وأداء العاملين بمستشفيات الشرقية، وبلغت قيمة ( $R$  Square) (0.272) وهي قيمة دالة إحصائياً تقصر صراع الدور في ظل ضغوط العمل على أداء العاملين، بمعنى أن صراع الدور يفسر ما قيمته (27.2%) من التغيير الحاصل في أداء العاملين بمستشفيات الشرقية، كما بلغت قيمة الاختبار ( $F$ ) (148.526) بدلالة إحصائية (b000.) وهي قيمة دالة إحصائياً، وبالتالي تقبل الفرضية الثانية بالصيغة المثبتة والتي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \geq 0.05$ ) لتأثير صراع الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل على أداء العاملين بمستشفيات محافظة الشرقية بسلطنة عمان ".

الفرضية الثالثة " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $a \geq 0.05$ ) لضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية تعزو لغموض الدور .

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية تعزو لغموض الدور حيث يوضح جدول (19) ذلك

## جدول (19)

نتائج تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمستشفيات شمال الشرقية تعزو لغموض الدور

| Sig.  | F      | Adjusted R Square | R Square | R                 |                       |
|-------|--------|-------------------|----------|-------------------|-----------------------|
| .000b | 98.734 | 0.315             | 0.317    | .563 <sup>a</sup> | البُعد:<br>غموض الدور |

البُعد: غموض الدور

يتضح من الجدول السابق وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $a \leq 0.05$ ) لضغوط العمل على أداء العاملين بمستشفيات الشرقية بسلطنة عمان تعزو لغموض الدور، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (**R**) (0.563) وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين ضغوط العمل بُعد (غموض الدور) وأداء العاملين بمستشفيات الشرقية، وبلغت قيمة (**R Square**) (0.315) وهي قيمة دالة إحصائياً تفسر غموض الدور في ظل ضغوط العمل على أداء العاملين، بمعنى أن غموض الدور يفسر ما قيمته (31.5%) من التغيير الحاصل في أداء العاملين بمستشفيات الشرقية، كما بلغت قيمة الاختبار (**F**) (98.734) بدلالة إحصائية (**b000.**) وهي قيمة دالة إحصائياً، وبالتالي تقبل الفرضية الثالثة بالصيغة المثبتة والتي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq a$ ) لتأثير غموض الدور كأحد أبعاد ضغوط العمل على أداء العاملين بمستشفيات محافظة الشرقية بسلطنة عمان ".

الفرضية الرابعة " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \geq a$ ) لضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية تعزو لعبء العمل.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية تعزو لعبء العمل حيث يوضح جدول (20) ذلك

جدول (20)

نتائج تطبيق معادلة الانحدار البسيط لدراسة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمستشفيات شمال الشرقية تعزو لعبء العمل

| Sig.  | F      | Adjusted R Square | R Square | R                 |                      |
|-------|--------|-------------------|----------|-------------------|----------------------|
| .000b | 139.26 | 0.371             | 0.373    | .611 <sup>a</sup> | البُعد:<br>عبء العمل |

### البُعد: عبء العمل

يتضح من الجدول السابق وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(a \leq 0.05)$  لضغوط العمل على أداء العاملين بمستشفيات الشرقية بسلطنة عمان تعزو لعبء العمل، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط  $(R)$  (0.611) وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين ضغوط العمل بُعد (عبء العمل) وأداء العاملين بمستشفيات الشرقية، وبلغت قيمة  $(R \text{ Square})$  (0.373) وهي قيمة دالة إحصائياً تفسر عبء العمل في ظل ضغوط العمل على أداء العاملين، بمعنى أن عبء العمل تفسر ما قيمته (37.3%) من التغيير الحاصل في أداء العاملين بمستشفيات الشرقية، كما بلغت قيمة الاختبار  $(F)$  (139.26) بدلالة إحصائية  $(b000.)$  وهي قيمة دالة إحصائياً، وبالتالي تقبل الفرضية الرابعة بالصيغة المثبتة والتي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(0.05 \geq a)$  لتأثير عبء العمل كأحد أبعاد ضغوط العمل على أداء العاملين بمستشفيات محافظة الشرقية بسلطنة عمان ".

بالنسبة للنتائج المتعلقة بفروض الدراسة المتعلقة بالمتغيرات الديمغرافية للدراسة والتي جاءت

كالتالي :

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة البحث لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمستشفيات محافظة الشرقية تعزي إلى متغير (النوع)
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة البحث لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمستشفيات محافظة الشرقية تعزي إلى متغير (الخبرة)
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة البحث لأثر ضغوط العمل على أداء العاملين بمستشفيات محافظة الشرقية تعزي إلى متغير (المؤهل)

وللإجابة عن هذه الأسئلة، تم استخدام اختبار  $(T\text{-Test})$  ، وتحليل التباين الأحادي ( One

Way Anova) ، لاستجابات أفراد عينة البحث وفق متغيرات البحث، وفق ما هو مبين في التالي:

1- اختبار الفروق بالنسبة لمتغير الجنس تم استخدام اختبار  $(T\text{-Test})$  وفق الجدول التالي

جدول (21)

يبين دلالة الفروق بين استجابات عينة البحث لمتغير النوع تجاه محاور أداة البحث

| المحور | الذكور = 203 |          | الإناث = 115 |          | قيمة t | مستوى الدلالة |
|--------|--------------|----------|--------------|----------|--------|---------------|
|        | المتوسط      | الانحراف | المتوسط      | الانحراف |        |               |

|        |       |       |       |       |       |               |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|
| 0.089  | 0.585 | 0.263 | 3.185 | 0.250 | 3.188 | طبيعة العمل   |
| -0.073 | 0.725 | 0.329 | 3.196 | 0.333 | 3.193 | صراع الدور    |
| -1.194 | 0.541 | 0.269 | 3.503 | 0.287 | 3.462 | غموض الدور    |
| -1.469 | 0.280 | 0.263 | 3.288 | 0.288 | 3.238 | عبء العمل     |
| -0.989 | 0.156 | 0.173 | 3.293 | 0.197 | 3.270 | الدرجة الكلية |

قيمة (t) الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) وعند درجة الحرية (298) هي (1.97)

قيمة (t) الجدولية عند مستوى دلالة (0.01) وعند درجة الحرية (298) هي (2.59)

يتضح من الجدول السابق :أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية، بين استجابات أفراد عينة البحث لمتغير (النوع)تجاه محاور البحث ككل، وأن متغير الجنس لم يؤثر على استجابات الأفراد، كما أن قيمة t المحسوبة لكل مجال أقل من قيمة t الجدولية ، وكذا قيمة t المحسوبة لجميع فقرات المجالات مجتمعة (0.156) وهي أقل من قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) وعند درجة الحرية (298) هي (1.97) ، ويتضح مما سبق أن واقع ضغوط العمل على أداء العاملين بمستشفيات محافظة الشرقية واحدة لدى الجنسين، وأن جميع أفراد العينة من الجنسين يتعرضون لنفس الظواهر المؤثرة داخل بيئة العمل.

#### نتائج التحقق من الفرض الثاني

جدول رقم (22)تحليل التباين الأحادي(One way Anova) لقياس الفروق في استجابات أفراد

عينة الدراسة حول واقع ضغوط العمل على أداء العاملين تعزى لمتغير (الخبرة)

| المحور      | مصدر التباين   | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة "F" | مستوى الدلالة |
|-------------|----------------|----------------|-------------|----------------|----------|---------------|
| طبيعة العمل | بين المجموعات  | .434           | 3           | .145           | 2.269    | .081          |
|             | داخل المجموعات | 18.853         | 314         | .064           |          |               |
|             | المجموع        | 19.287         | 317         |                |          |               |
| صراع الدور  | بين المجموعات  | .590           | 3           | .197           | 1.807    | .146          |
|             | داخل المجموعات | 32.210         | 314         | .109           |          |               |

|      |       |      |     |        |                |               |
|------|-------|------|-----|--------|----------------|---------------|
|      |       |      | 317 | 32.800 | المجموع        |               |
| .336 | 1.132 | .089 | 3   | .268   | بين المجموعات  | غموض<br>الدور |
|      |       | .079 | 314 | 23.309 | داخل المجموعات |               |
|      |       |      | 317 | 23.577 | المجموع        |               |
| .367 | 1.059 | .083 | 3   | .249   | بين المجموعات  | عبء العمل     |
|      |       | .078 | 314 | 23.191 | داخل المجموعات |               |
|      |       |      | 317 | 23.440 | المجموع        |               |
| .187 | 1.612 | .057 | 3   | .172   | بين المجموعات  | الدرجة الكلية |
|      |       | .035 | 314 | 10.501 | داخل المجموعات |               |
|      |       |      | 317 | 10.673 | المجموع        |               |

قيمة (ف) الجدولية عند (3 ، 314) و مستوى دلالة (0.05) = 2.71

قيمة (ف) الجدولية عند (3 ، 314) و مستوى دلالة (0.01) = 3.92

يتضح من الجدول السابق :أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية، بين استجابات أفراد عينة البحث لمتغير (الخبرة) تجاه محاور البحث ككل، وأن متغير الخبرة لم يؤثر على استجابات الأفراد ، كما أن قيمة f المحسوبة لكل مجال أقل من قيمة f الجدولية ، وكذا قيمة f المحسوبة لجميع فقرات المجالات مجتمعة (1.612) وهي أقل من قيمة f الجدولية التي تساوي (2.71) عند مستوى دلالة (0.05) .

نتائج التحقق من الفرض الثالث

جدول رقم (23) تحليل التباين الأحادي (One way Anova) لقياس الفروق في استجابات

أفراد عينة الدراسة حول واقع ضغوط العمل على أداء العاملين تعزى لمتغير (المؤهل العلمي)

| المحور | مصدر التباين | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة "F" | مستوى الدلالة |
|--------|--------------|----------------|-------------|----------------|----------|---------------|
|--------|--------------|----------------|-------------|----------------|----------|---------------|

|      |       |      |     |            |                |               |
|------|-------|------|-----|------------|----------------|---------------|
| .782 | .359  | .023 | 3   | .070       | بين المجموعات  | طبيعة العمل   |
|      |       | .065 | 314 | 19.21<br>7 | داخل المجموعات |               |
|      |       |      | 317 | 19.28<br>7 | المجموع        |               |
| .202 | 1.189 | .546 | 3   | 1.639      | بين المجموعات  | صراع الدور    |
|      |       | .105 | 314 | 31.16<br>2 | داخل المجموعات |               |
|      |       |      | 317 | 32.80<br>0 | المجموع        |               |
| .416 | .951  | .075 | 3   | .225       | بين المجموعات  | غموض الدور    |
|      |       | .079 | 314 | 23.35<br>1 | داخل المجموعات |               |
|      |       |      | 317 | 23.57<br>7 | المجموع        |               |
| .061 | 2.479 | .191 | 3   | .574       | بين المجموعات  | عبء العمل     |
|      |       | .077 | 314 | 22.86<br>6 | داخل المجموعات |               |
|      |       |      | 317 | 23.44<br>0 | المجموع        |               |
| .081 | 2.270 | .080 | 3   | .240       | بين المجموعات  | الدرجة الكلية |

|  |  |       |     |            |                   |  |
|--|--|-------|-----|------------|-------------------|--|
|  |  | 0.035 | 314 | 10.43<br>3 | داخل<br>المجموعات |  |
|  |  |       | 317 | 10.67<br>3 | المجموع           |  |

قيمة (ف) الجدولية عند (3 ، 314) و مستوى دلالة (0.05) = 2.71

قيمة (ف) الجدولية عند (3 ، 314) و مستوى دلالة (0.01) = 3.92

يتضح من الجدول السابق :أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية، بين استجابات أفراد عينة البحث لمتغير (المؤهل العلمي) تجاه محاور البحث ككل، وأن متغير المؤهل العلمي لم يؤثر على استجابات الأفراد ، كما أن قيمة f المحسوبة لكل مجال أقل من قيمة f الجدولية ، وكذا قيمة f المحسوبة لجميع فقرات المجالات مجتمعة (2.27) وهي أقل من قيمة f الجدولية التي تساوي (2.71) عند مستوى دلالة (0.05) .

## الفصل الخامس:

### مناقشة وتفسير النتائج والتوصيات

#### مقدمة

في هذه الفصل بعون الله سيتم مناقشة وتفسير النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسة والتي هدفت إلى معرفة تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين (دراسة ميدانية لموظفي مستشفى ومجمع ابراء)، وتغطية أهم التوصيات التي تساعد على الحد من الأثر الذي قد تسببه بعض مستويات ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات في سلطنة عمان.

#### مناقشة النتائج

مناقشة نتيجة السؤال الأول: والذي نص على " ما مستوى ضغوط العمل على العاملين في مستشفيات شمال الشرقية؟"

حيث أشارت نتائج التحليلات الإحصائية للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، أن المتوسط الحسابي لمحاور الدراسة الكلية جاءت بمقدار (3.27)، والانحراف المعياري بمقدار (0.188)، وتشير هذه النتيجة إلى أن مستوى ضغوط العمل على العاملين في مستشفيات شمال الشرقية جاء بمستوى متوسط. أما بشكل تفصيلي فقد أظهرت النتائج عن أن هناك غموض في الدور بصورة مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.47)، وأيضاً أظهرت النتائج بأن بقي الابعاد جاءت نتيجهها متوسطة وأعلى من المتوسط (3) مما يدل على تقارب هذه المتوسطات من الارتفاع.

ويعزو الباحث هذه النتيجة أن هناك انعداماً للاتجاه الواضح في بعض جوانب العمل في المستشفى، كما أن هناك تشعب بعدد اليقين بشأن الآليات والإجراءات التي يجب اتباعها في مواجهة المشكلات في العمل، بالإضافة إلى أن هناك صعوبة في تحديد معايير الأداء بسبب عدم وضوح الأهداف المحددة.

أما بالنسبة لمحور أداء العاملين فقد توصل الباحث إلى أن الفقرات جاءت بدرجة تصنيف متفاوتة، حيث تراوحت قيم المتوسطات الحسابية ما بين (2.01 - 2.53)، مدلل على أن جميع مستويات الفقرات منخفضة، حيث بلغ أعلى متوسط حسابي للفقرة رقم (8) التي نصت على " يتلقى العاملون التدريب والتطوير اللازم لتطوير مهاراتهم العلمية والفنية في العمل " بمتوسط حسابي وقدره (2.53)، وانحراف معياري وقدره (0.500). أما أقل متوسط حسابي فقد حصلت عليه الفقرة (3) التي نصت على: " توفر

المستشفى السبل لتحسين أداءات العاملين"، والتي بلغ متوسطها الحسابي (2.01)، بانحراف معياري (0.641)، كما جاء المتوسط الإجمالي للمحور (2.33) وانحراف معياري بلغ (0.196) مما يدل على مستوى منخفض لمحور أداء العاملين.

ولقد تشابهت هذه النتائج مع دراسة (shahid hafiz, 2018)، حيث توصلت الدراسة أن كل من عبء العمل و صراع الدور يؤثر سلبيا في أداء العاملين، بينما غموض الدور فليس له أثر معنوي على أداء العاملين، ودراسة (حاج محمد، 2016) حيث توصلت الدراسة إلى وجود مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة وهي: عبء العمل، طبيعة الوظيفة، وصراع الدور، ودراسة دراسة (سارة، 2016) توصلت الدراسة الى ان مستوى أداء العاملين متوسط، ويعاني من بعض المشاكل، ويعود جانب من هذا النقص الى ان المتغيرات التنظيمية في المؤسسة لا تساعد العاملين على تحسين أدائهم.

كما اتضح للباحث من خلال اختبارات قياس الأثر التي أجراها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq a$ ) وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq a$ ) لضغوط العمل على أداء العاملين بمستشفيات الشرقية بسلطنة عمان، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ( $R$ ) (0.604) وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين ضغوط العمل بُعد (طبيعة العمل) وأداء العاملين بمستشفيات الشرقية، وبلغت قيمة ( $R$  Square) (0.364) وهي قيمة دالة إحصائياً تفسر طبيعة العمل في ظل ضغوط العمل على أداء العاملين، بمعنى أن طبيعة العمل تفسر ما قيمته (36.4%) من التغيير الحاصل في أداء العاملين بمستشفيات الشرقية، كما بلغت قيمة الاختبار ( $F$ ) (113.127) بدلالة إحصائية ( $b000$ ) وهي قيمة دالة إحصائياً.

كما تبين وجود وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq a$ ) لضغوط العمل على أداء العاملين بمستشفيات الشرقية بسلطنة عمان تعزو لصراع الدور، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ( $R$ ) (0.522) وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين ضغوط العمل بُعد (صراع الدور) وأداء العاملين بمستشفيات الشرقية، وبلغت قيمة ( $R$  Square) (0.272) وهي قيمة دالة إحصائياً تفسر صراع الدور في ظل ضغوط العمل على أداء العاملين، بمعنى أن صراع الدور يفسر ما قيمته (27.2%) من التغيير الحاصل في أداء العاملين بمستشفيات الشرقية، كما بلغت قيمة الاختبار ( $F$ ) (148.526) بدلالة إحصائية ( $b000$ ) وهي قيمة دالة إحصائياً.

كما اتضح للباحث وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq a$ ) لضغوط العمل على أداء العاملين بمستشفيات الشرقية بسلطنة عمان تعزو لغموض الدور، حيث بلغت قيمة معامل

الارتباط (R) (0.563) وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين ضغوط العمل بُعد (غموض الدور) وأداء العاملين بمستشفيات الشرقية، وبلغت قيمة (R Square) (0.315) وهي قيمة دالة إحصائياً تفسر غموض الدور في ظل ضغوط العمل على أداء العاملين ، بمعنى أن غموض الدور يفسر ما قيمته (31.5%) من التغير الحاصل في أداء العاملين بمستشفيات الشرقية، كما بلغت قيمة الاختبار (F) (98.734) بدلالة إحصائية (b000.) وهي قيمة دالة إحصائياً.

كما اتضح للباحث وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq a$ ) لضغوط العمل على أداء العاملين بمستشفيات الشرقية بسلطنة عمان تعزو لعبء العمل، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.611) وهي قيمة دالة إحصائياً وتدل على درجة ارتباط دالة إحصائياً بين ضغوط العمل بُعد (عبء العمل) وأداء العاملين بمستشفيات الشرقية، وبلغت قيمة (R Square) (0.373) وهي قيمة دالة إحصائياً تفسر عبء العمل في ظل ضغوط العمل على أداء العاملين ، بمعنى أن عبء العمل تفسر ما قيمته (37.3%) من التغير الحاصل في أداء العاملين بمستشفيات الشرقية، كما بلغت قيمة الاختبار (F) (139.26) بدلالة إحصائية (b000.) وهي قيمة دالة إحصائياً.

كما اتضح للباحث من خلال الاختبارات الإحصائية التي أجراها على نتائج استجابات عينة الدراسة انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى تأثير لضغوط العمل تعزى لمتغيرات (النوع، المؤهل العلمي ، الخبرة) على أداء العاملين حيث أن التأثير كان واحداً على كافة الموظفين باختلاف متغيراتهم الديمغرافية سواء أكانت من ناحية النوع أو المؤهل أو الخبرة حيث أن الظروف العامة لهذا التأثيرات أثرت على كافة أطراف المجتمع باختلاف متغيراتهم ومن ضمنهم موظفي مستشفيات محافظة الشرقية.

التوصيات:

1. إجراء المزيد من الدراسات حول تحليل وتصنيف أنواع الضغوط التي يواجهها العاملون في المستشفيات بمحافظة الشرقية، سواء كانت ضغوط مهنية، أو إدارية، أو اجتماعية.
2. قياس مستوى الضغوط وتأثيرها: يمكن إجراء استبيانات موسعة لقياس مستوى الضغوط في العمل وتحديد كيفية تأثيرها على أداء العاملين، بما في ذلك الأطباء والممرضين والموظفين الإداريين.
3. تنفيذ دراسات لفهم كيفية تأثير الضغوط في العمل على جودة الخدمات الصحية المقدمة ورضا المرضى والممارسات السريرية والأخطاء الطبية.

4. دراسة استراتيجيات التكيف التي يستخدمها العاملون في المستشفيات للتعامل مع الضغوط في العمل، وتقييم فعاليتها في تحسين أدائهم.

5. إجراءات المزيد من الدراسات على سياسات وإجراءات الإدارة التي تساعد في تخفيف الضغوط في العمل وتعزيز صحة وسلامة العاملين وجودة الخدمات الصحية.

6. إجراء المزيد من الدراسات لتحسين بيئة العمل وإدارة الضغوط في المستشفيات بمحافظة الشرقية، مع التركيز على الجوانب العملية والسياسات التي يمكن تنفيذها على المستوى المؤسسي.

#### الخاتمة:

وفي الختام وفيما سبق فقد جاءت هذه الدراسة الموسومة بعنوان " أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية" والتي هدف الى الكشف عن أثر ضغوط العمل لدى العاملين في مستشفيات شمال شرقية، وقد تم بيان أهمية الدراسة بشقيها النظرية والتطبيقية وقد قدم الباحث فرضيات متوقعة كإجابة لأسئلة الدراسة الإحصائية، كما بين الباحث حدود الدراسة المتمثلة بالحدود الموضوعية والزمانية والمكانية والبشرية، كما استعرض الباحث ابرز مفاهيم الدراسة ومصطلحاتها، ومن خلال الاطلاع على الأدبيات تم استعراض اطار نظري للدراسة.

## المراجع

### المراجع العربية

1. ابن خرور، خير الدين (2011): علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم الاجتماع التربوية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
2. دوشة، ايمان (2017): ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني، مذكرة ماستر أكاديمي في علم الاجتماع كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة المسيلة.
3. جلاب، خولة (2016): الخدمة الصحية وضغوط العمل في المؤسسة الاستشفائية دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية عليا صالح - تبسة - مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي.
4. حمداوي، مشعلي (2016): السلوك التنظيمي، الرياض.
5. خلفي، داود حرز الله، جريبيع (2017): ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل جامعة زيان عاشور الجلفة.
6. ماضي، خليل (2014): جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال كلية التجارة، جامعة قناة السويس الإسماعيلية، مصر.
7. أبو زور، رامي بكر (2014): ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية بقطاع غزة، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير قسم القيادة والإدارة بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا فلسطين.
8. رزاق، بعرة، ايمان، رعاش، فايزة، (2013): أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة حالة مؤسسة الضرائب ورقلة رسالة ليسانس أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
9. مناصريه، سارة بن شيخ رشيدة (2016): أثر المحددات على أداء المورد البشري في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء حاسي مسعود، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 9.
10. العاني، علاء عبد الموجود والطائي، علي (2015): تشخيص مسببات ضغوط العمل لدى الأطباء والمرضى العاملين في مستشفى الخنساء التعليمي في الموصل، مقالة مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، مجلد 5 عدد 2، العراق.

11. العصب، عبد الهادي (2017): أثر تخطيط وتطوير المسار الوظيفي على تحسين أداء العاملين مذكرة ماستر، غير منشورة في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
12. المعشر، عيسى إبراهيم (2019): أثر ضغوطات العمل على أداء العاملين، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا كلية العلوم الإدارية والمالية قسم إدارة اعمال.
13. حسناء، غروب (2015): أثر نظام الرقابة الداخلية في أداء الموارد البشرية، مذكرة ماستر غير منشورة، تخصص تدقيق ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
14. حاج محمد، فراس (2016): أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، بحث مقدم لنيل درجة ماجستير إدارة الأعمال التخصصي NBA ، الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية.
15. بو غازي، فريدة (2015): تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية: المؤسسة المينائية سكيكدة، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية.
16. كلاش، هناء (2020): أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بشير بن ناصر - بسكرة - مذكرة الماستر في علوم التسيير، تخصص موارد بشرية.
17. لببسيس، عفاف ونصر الله، عايدة (2018): أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمؤسسات الاستشفائية العمومية مذكرة ماستر ، تخصص اقتصاد عمومي وتسيير مؤسسات شعبة علوم اقتصادية ، قسم علوم اقتصادية، كلية علوم اقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي.
18. النصور، مروان محمد (2012): دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية.
19. الحاج صالح، منهل محمد عبد الله (2019): أثر ضغوطات العمل على عملية اتخاذ القرارات في البنوك السودانية، مذكرة ماجستير في إدارة اعمال، كلية الدراسات العليا وبحث العلمي، جامعة شندي، السودان.
20. احمد، نوف بنت محمد (2018): مصادر ضغوط العمل وأساليب الصمود النفسي لدى الأطباء، أطروحة ماجستير ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الاجتماعية قسم علم النفس تخصص رعاية صحية ونفسية.
21. عليمات، خالد. (2011). ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي. دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان الاردن.

22. صالح، ليندا (2016). مصادر ضغوط العمل وسبب مواجهتها لدى الممرضات العاملات في مستشفى القدموس الوطني، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الصحية، مجلد 38، العدد 4، ص ص 59 – 72.

23. عليمات. خالد (2012). ضغوط العلم وأثرها على أداء الحكام الإداريين في الأردن، دراسة ميدانية، مجلة المنارة، مجلد (18)، العدد (4)، ص ص 73-105.

مراجع اجنبية

24. David A.O. Anuga, Obada masare (2017): Impact of leadership styles on teacher performance in primary schools in the Arusha region. International Journal of Educational Policy and Research, Tanzania, Vol.4, No.4.
25. Guangdong ,Zhibin and Junwei Zheng (2019): Role Stress, Job Burnout, and Job Performance in Construction Project Managers: The Moderating Role of Career Calling.
26. Mathangi (2017): Impact of work stress on job performance of employees in Avin.
27. Raziq Abdul (2015): Impact of Working Environment on Job Satisfaction. Procedia Economics and Finance. Volume 23.
28. shahid hafiz (2018): The impact of work stress on employee performance.
29. Suharno Muzaffar Mukhtar, (2017): Factors affecting the performance of workers in PT.kiyokuni Indonesia, Article, International Journal of Law and Management, Vol. 59, No. 4.
30. Hawajreh .M .K , (2012). Exploring the Relationship Between Occupational Stress and Organi zational Commitment among Nurses in Selected Jordanian "Hospitals Dirasat Administrative Sciences 39, (1), 119-135.

# الملاحق

سلطنة عُمان

وزارة التعليم العالي

جامعة الشرقية

كلية إدارة الأعمال

جامعة الشرقية  
A' SHARQIYAH UNIVERSITY



بسم الله الرحمن الرحيم

سعادة الأستاذ الدكتور /حفظه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

وبعد؛

يشرفني أن أضع بين أيديكم الاستبانة الخاصة بالجانب التطبيقي لمتطلبات الدراسة بعنوان:

أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية

حيث تهدف إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية، علماً بأنه سيطلب من عينة الدراسة الإجابة عن العبارات وفقاً لتدرج مقياس ليكرت الخماسي وذلك لبيان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية: (لا أوافق بشدة ، أوافق ، محايد، أوافق ، أوافق بشدة ).

نأمل منك تحكيم هذه الاستبانة من حيث:

1- وضوح العبارة أو عدم وضوحها. وضع إشارة ( ) في الحقل المناسب من وجهة نظركم.

2- مدى أهمية العبارة وعلاقتها أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال

الشرقية. (يوضع تقييم من 1 حتى 10).

3- تعديل العبارة إن احتاج الأمر لذلك.

ممتنّ ومقدر تعاونكم

## الباحث

| بيانات المحكم |  |                   |  |
|---------------|--|-------------------|--|
| الاسم         |  | الدرجة<br>العلمية |  |
| التخصص<br>ص   |  | جهة العمل         |  |

| البيانات الأولية |                                                                                                                                                           |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| الجنس            | <input type="checkbox"/> ذكر<br><input type="checkbox"/> أنثى                                                                                             |
| الخبرة الوظيفية  | <input type="checkbox"/> أقل من 5 سنوات<br><input type="checkbox"/> (5-10) سنوات<br><input type="checkbox"/> أكثر من (10) سنوات                           |
| المؤهل العلمي    | <input type="checkbox"/> أقل من البكالوريوس<br><input type="checkbox"/> بكالوريوس<br><input type="checkbox"/> ماجستير<br><input type="checkbox"/> دكتوراه |

أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في مستشفيات شمال الشرقية

يُرجى قراءة كل عبارة ووضع إشارة ( ) في الحقل المناسب من وجهة نظركم:

| م                         | ضغوط العمل                                                                                   | رأي المحكم |           |                        |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|------------------------|
|                           |                                                                                              | واضحة      | غير واضحة | أهمية العبارة          |
|                           |                                                                                              |            |           | درجة الأهمية من 10 - 1 |
| تعديل العبارة             |                                                                                              |            |           |                        |
| البعد الأول : طبيعة العمل |                                                                                              |            |           |                        |
| 1.                        | تشعر بأن العمل في المستشفى يتطلب التعامل مع حالات طارئة ومواقف غير متوقعة بانتظام.           |            |           |                        |
| 2.                        | تحتاج إلى القيام بمهام إدارية أو ورقية إضافية خارج ساعات العمل العادية.                      |            |           |                        |
| 3.                        | تشمل مهام عملك القيام بعمليات جراحية أو إجراءات طبية تتطلب تركيزًا عاليًا ومهارات دقيقة.     |            |           |                        |
| 4.                        | يتطلب عملك التعامل مع مواقف تحتاج إلى حلاً سريعاً وفعالاً لحماية صحة المرضى.                 |            |           |                        |
| 5.                        | يواجه العاملون في المستشفى تحديات تتعلق بنقص الإمكانيات أو الإمدادات الطبية.                 |            |           |                        |
| 6.                        | تشعر بأن العمل في المستشفى يتطلب التعامل مع حالات مرضية معقدة وتحتاج إلى تقديم رعاية متخصصة. |            |           |                        |
| 7.                        | تشمل مهام عملك التعامل مع مواقف نفسية صعبة أو حساسة مع المرضى أو ذويهم.                      |            |           |                        |
| 8.                        | تواجه ضغوطاً نفسية في المستشفى بسبب التعامل مع الموت والمرضى.                                |            |           |                        |

|                                  |                                                                                      |  |  |  |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| 9.                               | تتطلب مهام عملك القيام بأعمال بدنية شاقة أو تعامل مع مواقف خطيرة.                    |  |  |  |
| 10.                              | تشعر بأن العمل في المستشفى يتطلب البقاء على اطلاع دائم على التطورات الطبية والتقنية. |  |  |  |
| <b>البعد الثاني : صراع الدور</b> |                                                                                      |  |  |  |
| 11.                              | تشعر بأن هناك تضارب بين المهام المطلوبة منك في العمل.                                |  |  |  |
| 12.                              | تجد صعوبة في تحديد أولويات مهامك بسبب الضغط الزمني.                                  |  |  |  |
| 13.                              | يتطلب عملك توازناً بين تلبية احتياجات المرضى ومتطلبات الإدارة.                       |  |  |  |
| 14.                              | تشعر بالتوتر بين تلبية توقعات المرضى والحفاظ على معايير الرعاية الصحية.              |  |  |  |
| 15.                              | تواجه تحديات في توازن متطلبات العمل وحياتك الشخصية.                                  |  |  |  |
| 16.                              | تشعر بالضغط بين تلبية احتياجات المرضى والاهتمام بصحتك الشخصية.                       |  |  |  |
| 17.                              | تواجه توتراً بين متطلبات العمل ومسؤولياتك الأسرية.                                   |  |  |  |
| 18.                              | تشعر بالقلق بسبب عدم قدرتك على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية.              |  |  |  |
| 19.                              | تجد صعوبة في التعبير عن احتياجاتك واهتماماتك في بيئة العمل.                          |  |  |  |
| 20.                              | تشعر بالإرهاق بسبب التوتر الناتج عن الصراع بين متطلبات العمل المتنوعة                |  |  |  |
| <b>البعد الثالث : غموض الدور</b> |                                                                                      |  |  |  |
| 21.                              | تواجه صعوبة في فهم توقعات الإدارة منك في العمل.                                      |  |  |  |
| 22.                              | تشعر بعدم وضوح في الأهداف والمهام المطلوبة منك في العمل.                             |  |  |  |
| 23.                              | تجد صعوبة في تحديد مسؤولياتك بسبب تغييرات متكررة في السياسات والإجراءات.             |  |  |  |
| 24.                              | تعتقد أن هناك انعداماً للاتجاه الواضح في بعض جوانب العمل في المستشفى.                |  |  |  |
| 25.                              | تواجه تحديات في فهم دورك بشكل كافٍ نتيجة لعدم الوضوح في التوجيهات والتعليمات.        |  |  |  |

|                                 |                                                                                         |  |  |  |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|
| 26.                             | تشعر بالارتباك بسبب التغييرات المفاجئة في السياسات أو الإجراءات دون إشعار مسبق.         |  |  |  |
| 27.                             | تجد صعوبة في تحديد معايير الأداء بسبب عدم وضوح الأهداف المحددة.                         |  |  |  |
| 28.                             | تعتقد أن هناك انعدامًا للاتجاه الواضح يؤثر سلبيًا على فعالية العمل في المستشفى.         |  |  |  |
| 29.                             | تشعر بعدم اليقين بشأن الآليات والإجراءات التي يجب اتباعها في مواجهة المشكلات في العمل.  |  |  |  |
| 30.                             | تواجه صعوبة في التعامل مع التغييرات المتكررة في بيئة العمل نتيجة لغموض الدور والتوجيهات |  |  |  |
| <b>البعد الرابع : عبء العمل</b> |                                                                                         |  |  |  |
| 31.                             | ل تشعر بأن هناك عبء عمل زائد عليك في المستشفى.                                          |  |  |  |
| 32.                             | هل تواجه صعوبة في إدارة حجم العمل المطلوب منك بشكل يومي.                                |  |  |  |
| 33.                             | هل تجد نفسك تعمل بشكل متواصل خارج ساعات العمل المعتادة.                                 |  |  |  |
| 34.                             | هل تشعر بأن العمل الذي تقوم به يفوق قدراتك أو مهاراتك الحالية.                          |  |  |  |
| 35.                             | هل تعتقد أن العبء الزائد للعمل يؤثر سلبيًا على جودة أدائك.                              |  |  |  |
| 36.                             | هل تشعر بأن العمل في المستشفى يضع عليك ضغوطًا نفسية بسبب حجم العمل المتزايد.            |  |  |  |
| 37.                             | هل تشعر بأن العمل الذي تقوم به يؤثر على صحتك البدنية والنفسية.                          |  |  |  |
| 38.                             | هل تجد صعوبة في الحفاظ على توازن بين حجم العمل واحتياجاتك الشخصية.                      |  |  |  |
| 39.                             | هل تجد صعوبة في تحقيق التوازن بين العمل والراحة والاسترخاء.                             |  |  |  |
| 40.                             | هل تشعر بأن العبء الزائد للعمل يؤثر على علاقاتك الشخصية والاجتماعية.                    |  |  |  |

| م   | المحور الثاني أداء العاملين                                                                   | رأي المحكم   |           |                        |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------|------------------------|
|     |                                                                                               | وضوح العبارة |           | أهمية العبارة          |
|     |                                                                                               | واضحة        | غير واضحة | درجة الأهمية<br>1 - 10 |
|     |                                                                                               |              |           |                        |
|     | يستطيع العاملون في معظم الأحيان أداء المهام المسندة إليهم بكفاءة وسهولة.                      |              |           |                        |
| 2.  | تحقق أهداف العمل بانتظام                                                                      |              |           |                        |
| 3.  | توفر المستشفى السبل لتحسين أداءات العاملين                                                    |              |           |                        |
| 4.  | تشعر بأنك جزء فعال من الفريق في المستشفى                                                      |              |           |                        |
| 5.  | يتم تبادل المعرفة والخبرات بين الزملاء بالعمل لتحسين الأداء الجماعي والفردى                   |              |           |                        |
| 6.  | هناك تعزيز للتعاون والتفاعل بين العاملين في المستشفى                                          |              |           |                        |
| 7.  | يوجد التزام واضح بالمعايير والسياسات المحددة في المستشفى                                      |              |           |                        |
| 8.  | يتلقى العاملون التدريب والتطوير اللازم لتطوير مهاراتهم العلمية والفنية في العمل               |              |           |                        |
| 9.  | توفر المستشفى الفرص للنمو المهني وتطوير المسارات المهنية                                      |              |           |                        |
| 10. | يتم التعامل مع التغييرات في بيئة العمل بكل كفاءة                                              |              |           |                        |
| 11. | يتم الاستجابة للمقترحات الخاصة بتحسين العمل والاستجابة للتغييرات والمستجدات التي تحدث بفعالية |              |           |                        |