

## مصادر ضغوط العمل لدى الممرضات العاملات في بعض المستشفيات العامة بمدينة بنغازي

أ. عائشة عمران أمجد سعد النجار. محاضر بكلية الصحة العامة. جامعة بنغازي.

**الملخص:** هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مصادر ضغط العمل لدى الممرضات العاملات في المستشفيات العامة بمدينة بنغازي وتحديد الفروقات الإحصائية في إجابات عينة الدراسة عن هذه مصادر تبعاً للمتغيرات الديموغرافية التالية (الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل). اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة لقياس مستويات ضغط العمل، طبقت الاستبانة على عينة عشوائية بلغت (100) ممرضة من مجتمع بلغ حجمه (1800) من الممرضات العاملات في المستشفيات التابعة للقطاع العام بمدينة بنغازي، واستخدمت الدراسة في تحليل بياناتها برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) للعلوم الاجتماعية. أظهرت نتائج الدراسة أن عاملي عبء العمل والعمل الجماعي السيء من أكثر مصادر ضغوطات العمل لدى الممرضات العاملات في المستشفيات العامة بمدينة بنغازي، وفي حين أن عاملي التعليقات السلبية وتضارب القيم من أقل مصادر ضغوطات العمل لديهن، وكما توصلت النتائج على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابة الممرضات فيما يتعلق بمصادر ضغوطات العمل لديهن تعزى للحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابة الممرضات تعزى لمتغير (مكان العمل)، وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بأهمية توعية الممرضات بظاهرة ضغط العمل والنتائج المترتبة عنها وكيفية التعامل معها.

### Abstract

This study aimed to determine the sources of work stress among nurses working in public hospitals in Benghazi and to identify the statistical differences in the study sample answers about these sources according to the following demographic variables (marital status, academic qualification, years of experience, workplace). The current study used the analytical descriptive method and the questionnaire was used as a tool to measure levels of work stress. The questionnaire was distributed to a random sample of (100) nurses from a population of 1,800 nurses working in public sector hospitals in Benghazi. The results of the study showed that the two factors of workload and bad teamwork are among the most sources of work stress for nurses working in public hospitals in the study area, while the two factors of negative comments and a conflict of values are among the lowest sources. The findings also found that there are no statistically significant differences between the average response of nurses with regard to the sources of work stress attributable to (marital status, academic qualification, and years of experience) in addition to this the existence of statistically significant differences between the nurses' response averages due to the variable (workplace). Therefore, the study recommended that the importance of making the nurses aware of the phenomenon of work pressure, its consequences, and how to deal with it.

**المقدمة:** تعد الضغوط بشكل عام جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية ومفردات العصر الحالي، لا يمكن تجنبها بسبب تعقد الحياة وازدياد متطلباتها، وما يتبع ذلك من تعقد حاجات الفرد وأساليب إشباعها في وسط بيئة متسارعة ومتطلبات الحياة الكثيرة والمتنوعة (لعجائلية، 2015). ومع هذا تعتبر الضغوط من العوامل المحفزة التي قد تدفع الفرد إلى بذل المزيد من الجهد نحو النمو والتقدم وحسن الأداء، ولكن عندما تتجاوز الضغوط الدرجة التي لا يستطيع الفرد التكيف معها تظهر آثارها السلبية التي قد تكون بالغة الخطورة والتي تترك آثارها الصحية والنفسية والاجتماعية والوظيفية على الأفراد والمنظمات والمجتمع بصفة عامة (علام، 2009). رغم تعدد مصادر هذه الضغوط وتنوعها، يظل العمل أحد أهم هذه المصادر ذلك لأن الضغوط التي يتعرض لها الفرد العامل لا تقتصر عليه وحده، إنما تشمل زملائه في العمل والمؤسسة ككل، كما أن تأثيرها على الفرد يمتد ليغطي جوانب أخرى من حياته خارج نطاق العمل كعلاقته بأسرته وجيرانه وأصدقائه وبقية أفراد المجتمع (الضريبي، 2010).

في واقع الأمر أهتم المختصون في مجال الصحة العامة بالضغوط الناجمة عن العمل سواء في المستشفيات أو المراكز الصحية بسبب ما يتسم به هذا المجال من خصائص تفرض على العاملين فيه أوضاعاً معينة قد تكون مصدر للضغوط، لذا يتطلب الأمر الاستعداد الكامل لها مادياً، وبشرياً، وعلمياً، وإدارياً بغية الارتقاء بمستوى الخدمات الصحية (لعجايلية، 2015). ولدراسة موضوع ضغوط العمل في المجال الصحي اختارت الباحثة فئة الممرضات العاملات في بعض المستشفيات العامة في مدينة بنغازي (مركز بنغازي الطبي، مستشفى الجلاء، مستشفى الأطفال، مستشفى الهوارى) كمجتمع بحث، ذلك باعتبارها الفئة الأكثر استهدافاً لضغوط العمل، ولأن مهنة التمريض من المهن الشاقة والتي تتعرض لضغوط تفوق المهن الأخرى الأقل نشاطاً، من هذا المنطلق قامت الباحثة بدراسة ميدانية مبنية على أسس علمية ومنهجية لمعرفة مصادر ضغوطات العمل لهذه الفئة.

**مشكلة البحث:** تعد ضغوط العمل (work stress) من إحدى معوقات الأداء في جميع المؤسسات وخاصة المؤسسات الصحية باعتبار أن العاملين في ميدان الصحة والرعاية الطبية معرضون لضغوط أكثر من غيرهم بسبب كثرة المسؤوليات الملقاة على عاتقهم والمتطلبات والأعباء المرتبطة بعملهم والجهد الكبير الذي يبذلونه أثناء التعامل مع المرضى والخطر الذي قد يتعرضون له، لذلك ترى الباحثة أنه من المهم دراسة ومعرفة مصادر ضغوط العمل لدى فئة الممرضات باعتبارهن يتعاملن مباشرة مع الأفراد ويكرسن أنفسهن لخدمة الآخرين، ورعاية المرضى ومساعدتهم على استرداد صحتهم وتأهيلهم للاعتماد على أنفسهم (عليما، 2015).

وعليه تكمن مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية؟

1- ما هي مصادر ضغوط العمل التي تتعرض لها الممرضات العاملات في المستشفيات العامة بمدينة بنغازي (مركز بنغازي الطبي، مستشفى الجلاء، مستشفى الأطفال، مستشفى الهوارى)؟

2- هل تختلف مصادر ضغوط العمل لدى الممرضات العاملات في المستشفيات العامة في مدينة بنغازي (مركز بنغازي الطبي، مستشفى الجلاء، مستشفى الأطفال، مستشفى الهوارى) وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل)؟

**أهمية الدراسة:** تكمن أهمية الدراسة في أنها تساهم في إثراء البحث العلمي من خلال التعرف على مصادر ضغوط العمل لدى الممرضات العاملات في بعض المستشفيات العامة بمدينة بنغازي (مركز بنغازي الطبي، مستشفى الجلاء، مستشفى الأطفال، مستشفى الهوارى)، ومحاولة فهم أبعادها وأثارها من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة. ذلك لأن العديد من المنظمات في العصر الحالي على اختلاف أنواعها تعاني من ازدياد أنتشار الضغوط المهنية داخل بيئتها التنظيمية والتي أن استمرت تركت أثراً سلبية على العاملين بها، كالقلق والاضطراب وكذلك الإحباط مما يؤثر سلباً على حالتهم الصحية والنفسية والاجتماعية، وهذا أيضاً قد يؤثر على رضاهم الوظيفي مما يخلق نوعاً من الروتين والملل لديهم وبالتالي يتسبب في انخفاض ادائهم الوظيفي (علام، 2003).

كما تبرز أهمية الدراسة في أنها تلفت نظر المسؤولين إلى أهمية رسم سياسات واضحة كفيلاً بإدارة ضغوطات العمل على العاملين، بهدف رفع مستوى الأداء والدفاعية في العمل. وتتجلى أهمية الدراسة أيضاً في إمكانية أن يستفيد منها الطلبة والباحثين في مجال الصحة والتعليم كمرجع علمي لدراساتهم وأبحاثهم المستقبلية.

### أهداف البحث:

1- تحديد مصادر ضغط العمل لدى الممرضات العاملات في المستشفيات العامة بمدينة بنغازي (مركز بنغازي الطبي، مستشفى الجلاء، مستشفى الأطفال، مستشفى الهوارى).

2- تحديد الفروق الإحصائية في إجابة عينة الدراسة عن ضغوط العمل وفقاً للمتغيرات الشخصية التالية (الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، مكان العمل، سنوات الخبرة).

### مصطلحات البحث:

**ضغوط العمل (work stress):** يعرفها Leon (1992) بأنها أي مؤثر خارجي يسبب الإرهاق البدني والنفسي وينعكس سلبياً على صحة الأنسان. وهي بشكل عام المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم شعوراً بالتوتر، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها التشاؤم، وقلة الدافعية، والقيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الأندماج الوجداني.

**المرضية (Nurse):** هي الشخصية التي تقوم بمساعدة الفرد على اكتساب أقصى درجات الصحة، وتخدمه في حالة المرض أو العجز حتى يتمثل للشفاء. بمعنى آخر هي الشخصية المسؤولة عن الرعاية التمريضية والتي تقوم بكافة الأعمال التمريضية الدقيقة والمتخصصة (الصانع، 2009).

**التمريض (Nursing):** يعرف التمريض على أنه علم وفن يهتم بالفرد والأسرة والمجتمع وذلك بتوفير الرعاية الصحية المبنية على الأسلوب العلمي في تحديد الاحتياجات الصحية وحل المشكلات المتعلقة بها (الصانع، 2009).

**المستشفى (Hospital):** عرفت منظمة الصحة العالمية (1980) المستشفى على أنه جزء أساسي من تنظيم اجتماعي وطبي يتلخص وظيفته في تقديم رعاية صحية كاملة للناس، علاجية كانت أو وقائية أو تأهيلية، وتمتد خدمات عيادته الخارجية إلى الأسر في بيئتها المنزلية، كما أنه مركز لتدريب وتأهيل العاملين الصحيين.

### الإطار النظري:

#### مفهوم ضغط العمل:

اختلفت تعاريف ضغوط العمل باختلاف الطريقة التي ينظر إليها الباحث لها، فمثلاً يعرفها علي عبد الوهاب (1991) بأنها تلك القوى والأحداث والمواقف التي تواجه الفرد، وتملي عليه متطلبات متنوعة يحاول قدر المستطاع أن يلبيها رغم التعب الجسدي والذهني والنفسي وما ينتج عن ذلك من إرهاق وتوتر وخوف وربما مشاكل صحية. في حين يرى علام (2003) أن الضغوط تشير إلى استجابة نفسية و جسدية لعدم التوافق بين قدرات ومهارات الفرد وبين الوظيفة، وكذلك ضعف التوافق بين حاجات الفرد وبين الأشباع الذي يحصل عليه من بيئة العمل. بينما يرى فلييه (2005) ضغوطات العمل هي الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياتها وأعباءها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الآخرين، والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة، وخصائص هذا الدور، فهي تشير إلى مجموعة من التغيرات النفسية والجسمية التي تحدث لدى الفرد. أما عبد الرحمن الهيجان يعرف ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية لدى الفرد، تحدث نتيجة لعوامل في الفرد أو البيئة التي يعمل فيها، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار جسدية ونفسية وسلوكية تؤثر بدورها على أدائه في العمل مما يستلزم معالجتها وإدارتها بطريقة سليمة (السماري، 2006).

واخيراً وليس آخرً توصل لعجاليية (2015) إلى أن ضغوط العمل هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل والتي ينتج عنها ردود أفعال مختلفة، ومصادر هذه المثيرات قد تكون متعلقة بالمنظمة، أو بالوظيفة، أو ببيئة العمل، أو بشخصية الفرد العامل مما يترتب عنها آثار جسدية ونفسية واجتماعية وسلوكية.

#### أنواع ضغوط العمل:

يمكن تقسيم الضغوط وفقاً للآثار المترتبة عنها إلى نوعين:

**الضغوط الإيجابية:** وهي الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات ايجابية، حيث يشعر الفرد من خلالها بالقدرة على الإنتاج وأنجاز المهام بسرعة وحزم، كما أن لها آثار نفسية ايجابية تتمثل في تشجيعه على النجاح ورفع فاعلية أدائه من الناحية الكمية والنوعية وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل.

**الضغوط السلبية:** وهي الضغوط التي تسبب انعكاساً سلبياً على نفسية وصحة الأنسان، ومن ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل وتسبب تلك الضغوط انخفاضاً في الروح المعنوية والشعور بالتعب والأرق والإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل (عثمان، 2010).

ومن الأسباب لضغوط العمل السلبية مواجهة صعوبة في العمل وعدم قدرة الشخص على مواجهة المشاكل التي تتعلق بأدائه وفهمه للعمل بحيث يكون مستوى قدراته أقل من مستوى العمل ووجود مشكلة في تقبل المدير إماماً بسبب أسلوبه السيئ أو وجود مشكلة في نفسية

الشخص، إضافة إلى وجود أنظمة متشددة في بيئة العمل وممارسة الشخص للعديد من الأدوار والأعمال في نفس الوقت مما يؤدي إلى تشتت الشخص واستنزاف قدراته علاوة على ذلك عدم الحصول على بيئة مريحة أثناء العمل، كالعامل في الأماكن الحارة أو الباردة أو الأماكن المزعجة ووجود شخصيات غير مريحة في العمل كالزملاء العدوانيين (عثمان، 2010).

مصادر ضغط العمل: تنقسم الضغوط وفق مصادرها إلى:

أ - مصادر تنظيمية، وأبرزها:

- البيئة المادية: تتمثل في الضوضاء والحرارة والرطوبة وسوء التهوية والتلوث ومكان العمل، كلها تعد مصدرا للضغوط بالنسبة للفرد، تحول دون قيام الفرد بمهامه و مسؤولياته بالشكل المطلوب.

- عبء العمل: ويعني زيادة حجم الأعباء الموكلة للفرد إلى حد أعلى من المعدل المقبول، وأعباء العمل قد تكون كمية وتنتج عندما يطلب من الفرد القيام بمهام متعددة في وقت محدود، وقد تكون نوعية وتنشأ عندما لا تتوافر لدى الفرد المعارف والقدرات اللازمة للقيام بالعمل المطلوب.

- غموض الدور: ويحدث عندما تكون أهداف العمل غير واضحة أو عندما تكون المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد قليلة.

- صراع الدور: فقد تنشأ ضغوط العمل بسبب الصراع بين توقعات الأفراد من التنظيم وتوقعات التنظيم من الأفراد، أو بين تعارض قيم الأفراد مع قيم المنظمة.

- نمط الإدارة: ويتمثل في تمركز السلطة ووجود درجة عالية من الرسمية ووجود إجراءات صارمة قد يرافقه تقييد حرية الفرد وضعف مشاركته في صنع القرارات، وضعف الاتصال في التنظيم والبيروقراطية في العمل (المعاني و أخوارشيدة، 2006).

- ضغوط تنظيمية: كضعف تصميم الهيكل التنظيمي وعدم وجود سياسات موحدة وعدم الشعور بالأمن الوظيفي، وقلة التحفيز والمساندة من المسؤولين، وضعف الفرص أمام الفرد للتطور المهني، وعدم ملاءمة نظم الحوافز ومحدودية فرص الترقية (النقيب، 2012).

ب - مصادر فردية، وأبرزها:

- البيئة الاجتماعية: وتتمثل في سلسلة التفاعلات والعلاقات الاجتماعية كتفاعل الفرد مع الزملاء في مجال العمل، والعلاقة بين الرئيس والمرؤوسين أو بين المرؤوسين أنفسهم، بالإضافة إلى الأحداث الضاغطة في حياة الفرد والتغيرات التي تحدث خارج نطاق العمل وليس لها علاقة بالعمل: مثل العلاقات الأسرية، المرض، فقدان شخص عزيز، متطلبات إشباع الحاجات الضرورية وغيرها.

- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: وترجع إلى الخصائص الشخصية أو الفروق الفردية وهي تختلف من شخص آخر، حسب طباعه ونمط شخصيته، مثال شخص سريع الغضب يكون أكثر عرضة للضغوط من الشخص الهادئ (بن خيرة، 2017).

- الحالة الصحية للفرد: وتتمثل في حالة الفرد الجسدية والنفسية والروحية فإذا كانت حالته البدنية ضعيفة، أو يفتقر إلى الروح المعنوية العالية فإنه يكون أكثر عرضة للمعاناة من ضغوط العمل (المعاني وأخوارشيدة، 2006).

عناصر ضغط العمل:

المثير (Stimulus): هو مكون من مكونات الضغوط الذي قد يكون مصدره بيئي أو شخصي أو وظيفي بعبارة أخرى هو عبارة عن المؤثرات التي تنتج عن الفرد نفسه أو المنظمة أو البيئة وينتج عنها شعور الفرد بالضغط (Stress).

الاستجابة (Response): هي ردة فعل التي تنتج عن الفرد نتيجة تعرضه للمثيرات الضاغطة وتتمثل في الردود النفسية أو الجسمانية أو السلوكية تجاه الضغط وتكون على شكل ضيق وإحباط وعدم الاستعداد للإجابة بصورة مناسبة للمواقف بسبب وجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له، وبالتالي آثارها الجسمية تتمثل في الصداع، القرحة، ارتفاع ضغط الدم، أزمات القلب. وبينما تتمثل الآثار التنظيمية في التأثير السلبي على الأداء.

التفاعل (interaction): يحدث بين المثيرات الضاغطة وبين ما يحدث من استجابات (العديلي، 1995).

مراحل إصابة الفرد بالضغوط:

يعتبر سيلاي Selye نقلاً عن علام (2009) من الرواد الأوائل الذين حاولوا إيجاد تفسير للضغط وعلاقتها بالأمراض، حيث قدم نموذجاً بثلاث مراحل متميزة لرد فعل الأنسان تجاه ضغط العمل أطلق عليها أسم (متلازمة التكيف العام)، وهذه المراحل هي:

مرحلة الأندار (Alarm): حيث تمثل مرحلة الأندار ردة الفعل الأولى للجسم لحالة الضغط والتي تتخذ بوجه عام تفاعلات كيميائية مفاجئة حيث يرسل المخ رسالة إلى جميع أنظمة الجسم، مؤدية إلى زيادة في معدلات التنفس، وارتفاع في ضغط الدم، وتوتر العضلات وأعراض أخرى. مرحلة المقاومة (Resistance): عندما تستمر حالة الضغط يدخل الجسم في مرحلة المقاومة، التي تشمل الشعور بالإجهاد، والقلق، والتوتر، حيث يقاوم الشخص الضغط، وقد يترتب على هذه المقاومة ضعف الطاقة، وعدم التركيز، وضعف القدرة على مقاومة الضغط، والفرد في هذه المرحلة يكون أكثر عرضة للإصابة بالأمراض في هذه النقطة من أي وقت آخر.

مرحلة الإجهاد (Fatigue): عندما تنهار مقاومة الفرد للضغط يدخل الفرد في هذه مرحلة الإجهاد، وفي هذه المرحلة تظهر الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل القرحة، الصداع، وارتفاع ضغط الدم وهذه كلها مشاكل صحية تشكل خطراً يهدد حياة الفرد وعلاقاته مع الآخرين (علام، 2009).

#### مهنة التمريض:

عرفت مهنة التمريض على أنها علم وفن ينتهجه الممرض أو الممرضة لتقديم الخدمات العلاجية للمجتمع للحفاظ على صحة الفرد سليماً (منظمة الصحة العالمية، 1980). حيث يهدف التمريض إلى مراقبة الحالة الصحية للمريض والحد من المضاعفات التي قد ترافق المرض. ولمهنة التمريض جانبان أحدهما فني والآخر معنوي أي أنها مهنة أنسانية، فمهنة التمريض يجب أن تستكمل بصحوة الضمير الذي يوجه صاحبها لعمل الخير والرقابة على أفعاله وتفرض عليه قدر كبير من التضحية والشجاعة والاتزان النفسي وخصائص أنسانية تتمثل بالصبر والتحمل والعطف سعياً للحصول على صفة ملائكة الرحمة (الصانع، 2009).

#### الممرضة:

الممرضة هي الشخصية المسئولة عن الرعاية التمريضية في مختلف مراحل تواجد المريض، والتي تقوم بكافة الأعمال التمريضية الدقيقة والمتخصصة، ولكي تقوم بعملها على أكمل وجه فهي تحتاج إلى أساس من العلوم الطبية والاجتماعية لمساعدتها في التعامل مع المرضى (الصانع، 2009).

#### مصادر ضغوط العمل في مهنة التمريض:

أولاً: مصادر متعلقة بطبيعة العمل وتتضمن:-

■ مصادر متعلقة بظروف العمل: ويقصد بها الطبيعة المادية التي تحيط بالممرضة في محل عملها كالإضاءة والتهوية، والحرارة والرطوبة، والضوضاء ومكان العمل الغير المريح والمواصلات وهذه من شأنها أن تسبب أنهاكاً جسدياً وضغطاً نفسياً (Wood, 2001).

■ مصادر متعلقة بعبء العمل: عبء كمي ويعني كثرة أعمال الممرضة التي عليها أنجازها في وقت محدد، وعبء كفي ويحدث عندما تشعر الممرضة أن المهارات المطلوبة لأنجاز مستوى أداء معين أكبر من قدراتها.

ثانياً: مصادر متعلقة بدور الممرضة في المؤسسة وتشمل:-

● غموض الدور: وينشأ غموض الدور عندما تصبح الممرضة غير متأكدة من أمور كثيرة لها علاقة بوظيفتها ومدى مسؤولياتها، وحدود سلطتها، أو عندما تتباين توقعات الآخرين بشأن دور معين والمسؤوليات المرتبطة به.

● صراع الدور: وينشأ بسبب متطلبات العمل المتناقضة، وقد أثبتت بحوث كثيرة وجود علاقة جوهرية بين صراع الدور وغموض الدور ومكونات الأعباء المهنية لدى مهنة التمريض (Boyd, 1996).

● المناوبة الليلية: أن العمل الليلي يسبب ضغطاً جسدياً ونفسياً واجتماعياً للممرضة، وذلك بسبب عدم التوافق بين الحياة العملية والاجتماعية.

● زيادة المسؤولية: تشكل المسؤولية مصدراً آخر لتوتر الممرضة في أثناء ممارسة دورها في المؤسسة، وبالإمكان التفرقة هنا بين نوعين من المسؤولية، مسؤولية نحو المرضى، ومسؤولية نحو الأشياء (الربيعة، 2002).

● النمو الوظيفي: يعد تأخر النمو الوظيفي، وعدم القدرة على التطور المهني، والافتقار إلى فرص الترقية، من أهم مسببات الضغط المهني بسبب الشعور بعدم الأمان النفسي أو الوظيفي، أو الخوف من الفصل أو التقاعد المبكر (Hurrell & Murphy, 1996).  
ثالثاً: مصادر متعلقة بالعلاقات الاجتماعية في العمل وتشمل:-

● العلاقة مع زملاء العمل: يمكن أن يحدث الضغط في بيئة العمل نتيجة لفقدان الفرد الدعم الاجتماعي من قبل زملائه، كما أن طبيعة العلاقة التي تربط الأفراد بعضهم ببعض تحدد درجة الضغط النفسي لديهم، فعندما تكون هذه العلاقة ذات طبيعة تنافسية وغير متوازنة وغير قائمة على مبدأ التعاون عادة ما تزيد من حدة الضغوطات.

● العلاقة مع الإدارة: كما أن العلاقات السيئة والمشحونة بين العاملين والمديرين، تزيد من احتمال زيادة الضغط النفسي لديهم.  
● العلاقة مع المرضى: أن تقديم الخدمة التمريضية لمرضى يعانون من أمراضاً مختلفة في أوضاع نفسية سيئة هو بحد ذاته ضغط لعمل المرضة، فعندما لا تستطيع المرضة تقديم الخدمة التمريضية بالشكل المطلوب قد يشكل مصدراً إضافياً لضغط العمل (مريم، 2008).

#### أساليب التعامل مع الضغوط في العمل:

عرفت أساليب التعامل مع ضغوطات العمل على أنها الطريقة أو الوسيلة التي يستخدمها الأفراد في تعاملهم مع الضغوط الواقعة عليهم، وتحدث هذه الأساليب شعورياً ويلجأ إليها الفرد بما يلي نمط شخصيته في الرد على الموقع الضاغط أو المهدد (كشرد، 1995). ويمكن التعامل مع الضغوطات التي تواجه الفرد في العمل من خلال ما يأتي:

■ إعادة التفكير بكيفية إدارة الوقت: وذلك للمساعدة في إتمام المهام اليومية، خاصةً في حال تواجد العديد من المهام التي يجب القيام بها، حيث تُسهل هذه القوائم في تذكر المهام وفي تحديد وقت للقيام بها، كما تساعد في التقليل من الإجهاد والتوتر.

■ المحافظة على الصحة: وذلك بتناول الطعام الصحي، وممارسة الرياضة، والتركيز على النوم الصحي بهدف تحسين الأداء الوظيفي في العمل.

■ مشاركة الحديث مع الأصدقاء: من شأنه أن يقلل من ضغوطات العمل، وذلك من خلال مشاركة نفس التجارب وكيفية تخطيها.

■ منح الموظفين إحساساً بالسيطرة على العمل: وذلك بتوفير فرص للنمو وتعلم أمور جديدة، والانتباه لجوانب العمل المختلفة، مثل: تطابق مهارات وقدرات العامل مع المهام الموكلة له، واستخدام العمال لمهاراتهم الخاصة في العمل مما يولد لديهم الشعور بالثقة والانتماء (Ministry of Labour, 2016).

#### الدراسات السابقة:

- هدفت دراسة نقويزي (Neqwezi, 2000) إلى تحديد أسباب ضغوط العمل لدى مجموعة من الممرضين والممرضات السود، وتحديد آلية التكيف المستخدمة من جانبهم، وتكونت عينة الدراسة من (60) ممرضا وممرضة من مستشفيات مدينة جاوتنج بدولة جنوب أفريقيا، تم استخدام استبانة لقياس نسبة الضغوط النفسية في العمل. أسفرت نتائج الدراسة على أن 95% من الجهاز التمريضي يعاني من مشكلات ضغوط العمل، ووجود ارتباط بين الضغوط النفسية وعدة عوامل منها: مكان العمل، الثقافة، الأنماط الإدارية، الترقيات، مستوى المعيشة، وأنخفاض الرواتب. كما توصلت النتائج إلى وجود عدة مشكلات لها علاقة بأسباب الضغوط النفسية منها: النقص في عدد الممرضين والممرضات، النقص في الأجهزة والأدوات والأدوية، سوء العلاقة بين الممرضين والممرضات من جهة وبين رؤسائهم والأطباء من جهة أخرى.

- أما دراسة هوفمان (Hoffman, 2001) هدفت إلى تحديد مستوى ضغوط العمل، ومدى الرضا الوظيفي لدى عينة تكونت من (208) من الممرضين والممرضات في بعض المستشفيات الأمريكية، حيث تم توزيع استبانة عليهم. أوضحت نتائج الدراسة أن الممرضين والممرضات الذين يعملون لمدة 12 ساعة يومياً يعانون من مستويات أعلى من الضغوط وبالمقارنة مع زملائهم الذين يعملون لمدة 8 ساعات فقط. كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الممرضين والممرضات فيما يتعلق بمتغيرات الراتب الشهري، الأنضباط، والمهارات الفنية، والأنظمة الإدارية السائدة.

بينما هدفت دراسة جودة (2003) إلى التعرف عن مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية، والكشف عن دور المتغيرات التالية: الجنس، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الإقامة، نوع المستشفى، مكان المستشفى، نوع القسم الذي يعمل به الممرض أو الممرضة. تألفت عينة الدراسة من (276) ممرضا وممرضة، استخدم الباحث استبيان كأداة للدراسة. واعتمدت الدراسة في تحليل بياناتها على التحليل الاحصائي الوصفي. أسفرت نتائج الدراسة أن الدرجة الكلية لمصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية كانت متوسطة، حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (67.2%)، وكان في المرتبة الأولى مجال مصادر الضغوط النفسية والاجتماعية بنسبة وصلت (73.89%)، أما في المرتبة الأخيرة مجال مصادر الضغوط الشخصية بنسبة وصلت (63.33%). كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات سنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية، والإقامة، ونوع المستشفى ومكان المستشفى ونوع القسم. في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي. وأوصت الدراسة بضرورة العمل على تحسين بيئة المناخ الإداري والفني في المستشفيات الحكومية.

في حين تمحورت دراسة المعاني وأخوارشيدة (2006) حول تحليل ضغوط العمل التي يشعر بها الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية، وذلك من خلال التعرف على مصادرها وأثار هذه المصادر على المستوى الكلي لضغط العمل. تألفت عينة الدراسة من (300) ممرض وممرضة من العاملين في المستشفى، واعتمدت تحليل بيانات الدراسة على برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، أسفرت نتائج الدراسة أن شعور المبحوثين بضغط العمل كان بمستوى متوسط. وأوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في سلم الرواتب والأجور بما يتناسب مع حجم الأعمال التي يكلف بها الجهاز التمريضي مع ضرورة العمل على استقطاب عدد كاف من الممرضين والممرضات لسد العجز الموجود في هذا الجهاز.

أما دراسة مريم (2008) هدفت إلى قياس الضغوط النفسية المهنية التي تواجه الممرضات العاملات في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي. تألفت عينة الدراسة من (204) ممرضة بنسبة (10%) من أفراد المجتمع الأصلي تم اختيارها بطريقة عشوائية. استخدم الباحث استبانة كأداة للدراسة، أظهرت نتائج الدراسة أن 78.9% من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية على الدرجة الكلية للمقياس المستخدم في الدراسة، كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة تعزى للمتغيرات التالية: الحالة الاجتماعية، العمر، وعدد سنوات الخدمة في المستشفى، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير القسم أو شعبة العمل في المستشفى. ومن أهم ما اقترحت الدراسة ضرورة تهيئة الجو النفسي للعاملين في مهنة التمريض، وذلك بتوفير غرف خاصة لراحتهن، وتوفير عدد من الممرضين يتناسب مع حجم العمل في المؤسسة.

وفي نفس السياق هدفت دراسة عازم (2009) إلى الكشف عن مصادر الضغوط النفسية التي تتعرض لها الممرضات والتعرف عن أثر المتغيرات الديموغرافية والتنظيمية في الضغط المهني ببعض المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة. استخدم الباحث استبانة كأداة للدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (160) ممرضة وطبقت الدراسة على (6) مؤسسات صحية على مستوى الجزائر العاصمة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الممرضات تعاني من ضغط مهني مرتفع، وكما أسفرت نتائج الدراسة على أن هذه الفئة تعاني من ضغوطات مهنية مختلفة إلا أن تأثيرها يختلف من شخص عن آخر ومن مصدر لآخر.

أما دراسة العائني والطائي (2015) والتي هدفت إلى الكشف عن مسببات ضغوط العمل التي يواجهها كل من الأطباء والممرضين العاملين في مستشفى الخنساء التعليمي في الموصل. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت الدراسة على عينة تألفت من 55 طبيبا و55 ممرضا، وأسفرت نتائج الدراسة على أن مستوى الشعور بضغوط العمل يختلف من شخص إلى آخر وذلك بحسب موقعه في المنظمة وكفاءته وسماته الشخصية. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالكوادر البشرية العاملة في المستشفى سواء كانت هذه الكوادر أطباء أو ممرضين والعمل على تنمية قدراتهم ومهاراتهم الفنية.

وفي حين هدفت دراسة صالح (2016) إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل وسبل مواجهتها لدى الممرضات العاملات في مستشفى القدموس الوطني. شملت الدراسة عينة عشوائية بلغت (90) ممرضة، استخدمت الدراسة استبيان قام الباحث بتطويره من خلال الإطار

النظري والدراسات السابقة، وخلصت الدراسة إلى أن الدرجة الكلية لمصادر ضغوط العمل لدى الممرضات كانت متوسطة حيث وصلت النسبة المئوية للإجابات إلى (62.8%)، كأن في المرتبة الأولى مجال مصادر الضغوط النفسية والاجتماعية، أما في المرتبة الأخيرة مجال مصادر الضغوط الشخصية. ومن أهم ما أوصت به الدراسة إعادة النظر في الرواتب والحوافز، وتحسين ظروف العمل للممرضين وإيجاد وصف وظيفي لهم. وفضلاً عن ذلك هدفت دراسة سلامة وآخرون (2017) إلى تحديد وترتيب مصادر ضغط العمل التي يتعرض لها العاملون في قطاع التمريض الفلسطيني في المؤسسات الصحية في مدينة طولكرم. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، احتوت استمارة الاستبيان على 48 فقرة موزعة على أربعة مجالات رئيسية هي (ضغوط بيئة العمل، ضغوط جماعية، ضغوط فردية، وضغوط تنظيمية)، توصلت نتائج الدراسة أن أقوى وأهم مجال من المجالات السالفة الذكر هو مجال الضغوط الجماعية حيث بلغت نسبة تباين هذا المتغير مع باقي المتغيرات الأخرى (0.91) يليه الضغوط التنظيمية بمعامل اشتراكية (0.86) ثم مجال الضغوط الفردية (0.45) وأخيراً مجال بيئة العمل بمعامل اشتراكية (0.15) فقط. وأهم ما أوصت به الدراسة ضرورة استخدام أساليب إدارية حديثة في التعامل مع العاملين في قطاع التمريض كالتمكين الإداري واتباع نظام عادل للحوافز المادية والمعنوية.

تبين من خلال عرض بعض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية (مصادر ضغط العمل لدى الممرضات العاملات في المستشفيات العامة بمدينة بنغازي) أنها كشفت على مصادر عديدة لضغوط العمل منها على سبيل المثال لا على سبيل الحصر: نمط الإدارة، عبء العمل، سوء العلاقة بين الممرضات من جهة وبين رؤسائهن والأطباء من جهة أخرى، وعدم التقدير الكافي من قبل الإدارة للمهام والأعمال المنجزة من قبل الجهاز التمريضي. وأكدت بعض هذه الدراسات أن تأثير ضغوطات العمل يختلف من شخص عن آخر ومن مصدر لآخر.

### الإجراءات المنهجية:

**منهج الدراسة:** انطلاقاً من طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها، استخدم المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى وصف الظواهر وجمع الحقائق والمعلومات عنها وتقرير حالتها كما توجد عليه في الواقع (العساف، 1990).

### مجتمع وعينة الدراسة:

اشتملت الدراسة على (1180) من الممرضات العاملات في أربع مستشفيات تابعة للقطاع العام بمدينة بنغازي (مركز بنغازي الطبي، مستشفى الجلاء، مستشفى الأطفال، مستشفى الهواري)، حيث بلغت حجم عينة الدراسة (100) ممرضة، واختيرت بالطريقة العشوائية (25) ممرضة من كل مستشفى. والجدول رقم (1) التالي يبين الخصائص الشخصية للأفراد العينة.

جدول رقم (1) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً للبيانات الشخصية

المتغير	التكرار	النسبة
الحالة الاجتماعية	أنسة	32.
	متزوجة	68.
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	69.
	دبلوم عالي	31.
سنوات الخبرة	أقل من خمس سنوات	42.
	خمس سنوات وفما فوق	58.

### أداة جمع البيانات:

استعانت الباحثة بالاستبيان المعد من قبل Beverly Potter لعام 1998، لقياس مستويات ضغط العمل، مع إجراء بعض التعديلات بما يتناسب مع أهداف البحث. احتوت الاستبانة على جزأين رئيسيين، تعلق الجزء الأول بالمتغيرات الشخصية (العمر، المؤهل العلمي، سنوات

الخبرة، مكان العمل) أما الجزء الثاني فشمّل قياس مستويات ضغوطات العمل من خلال العوامل التالية (عامل أنعدام القوة، عامل غموض الدور، عامل التضارب، عامل العمل الجماعي السيئ، عامل عبء العمل، عامل الملل، عامل التعليقات السيئة، عامل العقاب، عامل العزل، عامل الغموض، عامل عدم المكافأة، عامل تضارب القيم)، وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي: أوافق بشدة، أوافق، حيادي، لا أوافق، لا أوافق بشدة، لتقدير درجات الإجابة لعبارات الاستبانة، حيث تم توزيع الإجابات إلى خمس مستويات متساوية وتم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي، من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (5-1=4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (4÷5=0.80) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهذا ما تم تطبيقه على فقرات محاور الاستبانة، وبالتالي أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول رقم (2).

جدول رقم (2) إجابات العبارات ودلالاتها

المقياس	التقدير في التعليق على النتائج	الحد الأدنى	الحد الأعلى
لا أوافق بشدة	درجة ضعيفة جداً	1.00	1.79
لا أوافق	درجة ضعيفة	1.80	2.59
محايد	درجة متوسطة	2.60	3.39
أوافق	درجة كبيرة	3.40	4.19
أوافق بشدة	درجة كبيرة جداً	4.20	5.00

### المعالجة الإحصائية:

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) للعلوم الاجتماعية وذلك باستخدام الاختبارات الإحصائية الأتية:

1- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية

2- اختبار (t) للعينتين المستقلتين

3- تحليل التباين الأحادي One Way Anova

### النتائج ومناقشتها:

أولاً: الهدف الأول المتعلق بمصادر ضغوط العمل لدى الممرضات:

1- عامل أنعدام القوة:

يتضمن هذا العامل على أربعة فقرات تبين مدى مقدرة الممرضة على حل مشاكلها ومدى حصولها على فرص اختيار نوع العمل الذي ستؤديه ومدى مقدرتها على المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بها والفصل بين عملها وحياتها الشخصية، وقد بينت النتائج أن فقرة (لا أستطيع أن افصل بين عملي وحياتي الشخصية) من أكثر الفقرات المسببة لأنعدام القوة وكانت أهميتها النسبية (52.61) وأن عبارة (لا أستطيع حل المشاكل المتعلقة بي) من أقل الفقرات المسببة لأنعدام القوة وكانت أهميتها النسبية (34.08). والجدول رقم (3) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات عامل أنعدام القوة.

جدول رقم (3) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات عامل أنعدام القوة.

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
لا أستطيع أن أفصل بين عملي وحياتي الشخصية	2.1045	0.89	52.61

2021	مايو	العدد الثاني	مجلة المنارة العلمية
------	------	--------------	----------------------

47.51	0.66	1.9005	أنا محصورة في عملي بدون خيارات
43.78	0.83	1.7512	أنا غير قادرة على التأثير في القرارات التي لها علاقة بعملي
34.08	0.59	1.3632	لا أستطيع حل المشاكل المتعلقة بي
	0.43	1.78	المتوسط الحسابي لجميع الفقرات

## 2- عامل غموض الدور:

ويقصد به عدم وضوح مسؤوليات العمل التي تؤديها الممرضة وعدم توفر المعلومات الكافية لتحسين جودة الأداء، حيث تبين أن فقرة عدم وضوح أهداف العمل من أكثر الفقرات المؤثرة في هذا العامل وأهميتها النسبية (50.6225) وفقرتين الناس الذين اعلم معهم لا يفهمون دوري ، ومسؤوليات عملي غير واضحة من أقل الفقرات المؤثرة في هذا العامل وأهميتهما النسبية هي (49.25). والجدول رقم (4) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات عامل غموض الدور.

### جدول رقم (4) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات عامل غموض الدور.

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
عدم وضوح أهداف العمل	2.0249	0.97	50.6225
الناس الذين أعلم معهم لا يفهمون دوري	1.9701	0.86	49.2525
مسؤوليات عملي غير واضحة	1.9701	0.87	49.25
ليس لدي المعلومات التي أحتاجها لتحسين جودة أدائي	1.9403	0.73	48.5075
المتوسط الحسابي لجميع الفقرات	1.98	0.53	

## 3- عامل التضارب:

ويقصد به أن تكون مطالب العمل متناقضة أو عندما تشعر الممرضة بالالتزام تجاه جهات مختلفة وعدم توافقها مع زملائها في العمل، حيث تبين أن فقرة وجوب أنتهاك الإجراءات لأداء عملي من أكثر الفقرات المؤثرة في هذا العامل وأهميتها النسبية (53.4825) وفقرة يجب أن أرضي طلباتي المتعارضة من أقل العبارات المؤثرة وأهميتها النسبية (49.75). والجدول رقم (5) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات عامل التضارب.

### جدول رقم (5) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات عامل التضارب.

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
وجوب أنتهاك الإجراءات لأداء عملي	2.1393	0.92	53.4825
أنا لا أتوافق مع الناس في العمل	2.0796	0.84	51.99
أنا عالقة في الوسط دون خيارات	2.0348	0.92	50.87
يجب أن أرضي طلباتي المتعارضة	1.9900	0.77	49.75
المتوسط الحسابي لجميع الفقرات	2.06	0.55	

## 4- عامل العمل الجماعي السيء:

يقصد به علاقة الممرضة مع زملائها في العمل وما إذا كانت هذه العلاقة مبنية على التعاون أو مبنية على التنافس وكذلك الاتصال من خلال البيروقراطية مع المستويات الإدارية الأعلى أو الأدنى، حيث تبين أن فقرة زملائي في العمل يتنافسون بدلا من أن يتعاونون من أكثر العبارات المؤثرة لعامل العمل الجماعي السيء وأهميتها النسبية (53.4825) وفقرة تعرض الإدارة للمحسوبية من أقل العبارات المؤثرة وأهميتها النسبية (49.875). والجدول رقم (6) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية ل فقرات عامل العمل الجماعي السيء.

جدول رقم (6) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية ل فقرات عامل العمل الجماعي السيء.

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
53.4825	0.99	2.1393	زملائي في العمل يتنافسون بدلا من أن يتعاونون
52.6125	0.91	2.1045	سياسة المكتب تتداخل مع عملي
51.6175	0.98	2.0647	زملاء العمل ينبذوني
49.875	0.65	1.9950	تعرض الإدارة للمحسوبية
	0.53	2.08	المتوسط الحسابي لجميع الفقرات

## 5- عامل عبء العمل

ويعني زيادة حجم الأعباء الموكلة للممرضة إلى حد أعلى من المعدل المقبول ومدى تداخل العمل مع حياة الممرضة الشخصية، وقد بينت النتائج أن فقرة كثرة العمل ترهقني من أكثر الفقرات المؤثرة لعامل عبء العمل حيث أهميتها النسبية (55.7225) و فقرتين يجب عليّ العمل في وقتي الخاص ولدي الكثير من العمل لأنجزه في وقت قصير أقل العبارات المؤثرة حيث أهميتهما النسبية (50.6225). والجدول رقم (7) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية ل فقرات عامل عبء العمل.

## جدول رقم (7) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية ل فقرات عامل عبء العمل

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
55.7225	1.02	2.2289	كثرة العمل ترهقني
52.6125	0.98	2.1045	عملي يتداخل مع حياتي الشخصية
50.6225	0.76	2.0249	لدي الكثير من العمل لأنجزه في وقت قصير
50.6225	0.83	2.0249	يجب عليّ العمل في وقتي الخاص
	0.54	2.10	المتوسط الحسابي لجميع الفقرات

## 6- عامل الملل:

يتمثل هذا العامل في قلة العمل الذي تؤديه الممرضة ومدى شعورها بأن كفاءتها أكبر من العمل الذي تقوم به فعلا وقضاء معظم أوقاتها في أداء مهام روتينية دون أي تشجيع وقد يؤدي هذا النوع من الضغط إلى نقص التركيز في العمل وانعدام أو قلة الإثارة التي تزيد من شعور الممرضة بالملل وعدم الرغبة في الاستمرار في أداء عملها بالشكل الذي يجب عليها القيام به. وبينت نتائج الدراسة أن فقرة أقضي معظم وقتي في أداء مهام روتينية هي من أكثر الفقرات المؤثرة لعامل الملل حيث أهميتها النسبية (54.105) وفقرة كفاءتي أكبر من العمل الذي أقوم به هي

من أقل العبارات المؤثرة وأهميتها النسبية (50.995). والجدول رقم (8) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات عامل الملل.

جدول رقم (8) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات عامل الملل

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
54.105	1.05	2.1642	أقضي معظم وقتي في أداء مهام روتينية
53.98	0.90	2.1592	عملي غير مشجع ليس فيه تحديات
33.83	0.73	1.3532	ليس لدي الكثير لأعمله
50.995	0.73	2.0398	كفاءتي أكبر من العمل الذي أقوم به
	0.53	2.00	المتوسط الحسابي لجميع الفقرات

#### 7- عامل التعليقات السلبية:

يتمثل هذا العامل في عدم الدعم والإرشاد من الرؤساء وعدم تعليق المشرف على الأداء وبالتالي الحصول على المعلومات في وقت متأخر للتصرف بناءً عليها. وقد بينت نتائج الدراسة أن فقرة لا أرى نتائج عملي من أكثر الفقرات المؤثرة لعامل التعليقات السلبية وأهميتها النسبية (52.3625) وفقرة لا أعرف ما إذا كان ما أفعله صحيح أو خطأ هي من أقل العبارات المؤثرة وأهميتها النسبية (33.83). والجدول رقم (9) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات عامل التعليقات السلبية.

جدول رقم (9) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات عامل التعليقات السلبية

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
52.3625	0.88	2.0945	لا أرى نتائج عملي
47.3875	0.61	1.8955	المشرف لا يعلق على عملي
43.5325	0.90	1.7413	احصل على المعلومات في وقت متأخر للتصرف بناءً عليها
33.88	0.73	1.3532	لا أعرف ما إذا كان ما أفعله صحيح أو خطأ
	0.51	1.77	المتوسط الحسابي لجميع الفقرات

#### 8- عامل العقاب:

يتمثل هذا العامل في كون المشرف متصلب الرأي وما إذا كان مجهود الفرد في العمل ينسب إلى شخص آخر ومدى إحساسه بأن عمله غير مقدر وكذلك معاقبته على الأخطاء التي قد يرتكبها غيره. وقد بينت نتائج الدراسة أن فقرة يتم تأنيبي على أخطاء غيري من أكثر الفقرات المؤثرة وأهميتها النسبية (52.6125) وفقرة المشرف متصلب الرأي من أقل الفقرات تأثيراً وأهميتها النسبية (46.02). والجدول رقم (10) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات عامل العقاب.

جدول رقم (10) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات عامل العقاب

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
52.6125	0.97	2.1045	يتم تأنيبي على أخطاء غيري

2021	مايو	العدد الثاني	مجلة المنارة العلمية
------	------	--------------	----------------------

47.5125	0.82	1.9005	عملي غير مقدر
46.765	0.74	1.8706	مجهودي في العمل ينسب لشخص آخر
46.01	0.90	1.8404	المشرف متصلب الرأي
	0.55	1.93	الوسط الحسابي لجميع الفقرات

#### 9- عامل العزل:

يقصد به عزلة الفرد عن الآخرين ومدى شعوره بأنه مجرد عضو في المنظمة وعدم وجود أي اهتمامات مشتركة بينه وبين زملائه في العمل. وقد بينت نتائج الدراسة أن عبارة اتجنب أخبار الآخرين مكان وطبيعة عملي وفقرة أنا في عزلة على الآخرين وفقرة ليس لدي اهتمامات مشتركة مع الذين أعمل معهم من العبارات المؤثرة في هذا العامل وأهميتهم النسبية هي (50.6225) وفقرة أنا مجرد عضو في المنظمة أقل العبارات تأثيراً وأهميتها النسبية (48.6325). والجدول رقم (11) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات عامل العزل.

#### جدول رقم (11) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات عامل العزل

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
ليس لدي اهتمامات مشتركة مع الذين أعمل معهم	2.0249	0.85	50.6225
أنا في عزلة عن الآخرين	2.0249	0.92	50.6225
أتجنب أخبار الآخرين عن مكان وطبيعة عملي	2.0249	1.01	50.6225
أنا مجرد عضو في المنظمة	1.9453	0.72	48.6325
الوسط الحسابي لجميع الفقرات	2.00	0.56	

#### 10- عامل الغموض:

يتمثل هذا العامل في تغير الدور الذي يقوم به الفرد باستمرار وعدم معرفة ما هو المتوقع منه وما إذا كانت هناك علاقة بين النجاح والأداء ومدى وضوح الأولويات التي يجب عليه تليتها في عمله. وقد بينت نتائج الدراسة أن فقرة الأولويات التي يجب علي تليتها غير واضحة من أكثر الفقرات المؤثرة لعامل الغموض وأهميتها النسبية (52.115) وفقرة لا أعرف ما هو المتوقع مني من أقل العبارات تأثيراً وأهميتها النسبية (50)، والجدول رقم (12) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات عامل الغموض.

#### جدول رقم (12) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات عامل الغموض

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
الأولويات التي يجب تليتها غير واضحة	2.0846	0.96	52.115
دوري يتغير باستمرار	2.0348	0.99	50.87
لا يوجد علاقة بين النجاح والأداء	2.0149	0.82	50.3725
لا أعرف ما هو المتوقع مني	2.0000	0.75	50
المتوسط الحسابي لجميع الفقرات	2.03	0.57	

#### 11- عامل عدم المكافأة:

يتمثل في شعور الممرضة بأن عملها غير مرضي وذلك أن راتبها لا يتناسب مع جهدها وأن تقدمها العملي ليس كما تطمح إليه ، وبالإضافة إلى عدم عدالة نظام الحوافز والمكافآت. وقد بينت نتائج الدراسة أن فقرة تقديم المني ليس كما أطمح إليه من الفقرات المؤثرة لعامل عدم المكافأة وأهميتها النسبية (51.6175) وفقرة نجاحي الحقيقي قليل من الفقرات الأقل تأثيراً وأهميتها النسبية (47.76). والجدول رقم (13) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات عامل عدم المكافأة.

جدول رقم (13) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات عامل عدم المكافأة

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
تقدمي المني ليس كما أطمح إليه	2.0647	0.85	51.6175
عملي ليس مرضي	1.9801	0.91	49.5025
لا أحصل على الاحترام	1.9701	0.91	49.2525
نجاحي الحقيقي قليل	1.9104	0.76	47.76
المتوسط الحسابي لجميع الفقرات	1.98	0.54	

#### 12- عامل تضارب القيم:

ويتمثل هذا العامل في تضارب القيم لدى الممرضات في طبيعة العمل الذي تقوم به، حيث يطلب منها العمل في فترات متأخرة من الليل وهذا لا يتماشى مع حياتها أو بيتها الاجتماعية. وقد بينت نتائج الدراسة أن فقرة تفكيري ليس محصور في العمل فقط من أكثر الفقرات تأثيراً لعامل تضارب القيم وأهميتها النسبية (53.98) وفقرة الناس غير راضيين عن عملي من أقل الفقرات المؤثرة لهذا العامل وأهميتها النسبية (49.5025). والجدول رقم (14) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات عامل تضارب القيم.

جدول رقم (14) الوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات عامل تضارب القيم

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
تفكيري ليس محصور في العمل فقط	2.1592	1.02	53.98
أنعاش مع القيم	2.0199	0.96	50.4975
غير مقتنعة بعملي داخل القسم	2.0000	0.85	50
الناس غير راضيين عن عملي	1.9801	0.70	49.525
المتوسط الحسابي لجميع الفقرات	0.52	0.52	

ثانياً: الهدف الثاني المتعلق بتحديد الفروقات الدالة إحصائياً في إجابات عينة الدراسة عن ضغط العمل وفقاً للمتغيرات الشخصية (الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل).

أ- ضغط العمل وفقاً للحالة الاجتماعية:

لتحديد فيما إذا كانت هناك اختلاف في متوسطات ضغوط العمل وفقاً للحالة الاجتماعية تم استخدام اختبار (t) لعينتين مستقلتين وكانت النتائج كما هو موضح في جدول رقم (15):

الحالة الاجتماعية	المتوسط	الانحراف المعياري	t	القيمة الاحتمالية	القرار الإحصائي
-------------------	---------	-------------------	---	-------------------	-----------------

2021	مايو	العدد الثاني	مجلة المنارة العلمية
------	------	--------------	----------------------

غير دال	922.-	922.-	33232.	1.9567	أنسة
	922.-	922.-	32874.	2.0028	متزوجة

يتضح من خلال نتائج اختبار (t) أنه لا يوجد اختلاف ذو دلالة معنوية في متوسطي ضغوط العمل وفقاً للحالة الاجتماعية، وذلك لأن القيمة الاحتمالية المناظرة لقيمة (t) قد زادت عن مستوى المعنوية (0.05).

ب- ضغط العمل وفقاً للمؤهل العلمي:

لتحديد فيما إذا كانت هناك اختلاف في متوسطات ضغوط العمل وفقاً للمؤهل العلمي تم استخدام اختبار (t) لعينتين مستقلتين وكانت النتائج كما هو موضح في جدول رقم (16):

المؤهل العلمي	المتوسط	الأنحراف المعياري	t	القيمة الاحتمالية	القرار الإحصائي
دبلوم متوسط	2.0092	0.331	1.360	0.175	غير دال
دبلوم عالي	1.9411	0.323	1.360	0.175	

يتضح من خلال نتائج اختبار (t) أنه لا يوجد اختلاف ذو دلالة معنوية في متوسطي ضغوط العمل وفقاً للمؤهل العلمي، وذلك لأن القيمة الاحتمالية المناظرة لقيمة (t) قد زادت عن مستوى المعنوية (0.05).

ج- ضغط العمل وفقاً لسنوات الخبرة:

لتحديد فيما إذا كانت هناك اختلاف في متوسطات ضغوط العمل وفقاً لسنوات الخبرة تم استخدام اختبار (t) لعينتين مستقلتين وكانت النتائج كما هو موضح في جدول رقم (17):

سنوات الخبرة	المتوسط	الأنحراف المعياري	T	القيمة الاحتمالية	القرار الإحصائي
أقل من خمس سنوات	2.0046	31650.	850.	397.	غير دال
خمس سنوات وفما فوق	1.9645	34800.	850.	397.	

يتضح من خلال نتائج اختبار (t) أنه لا يوجد اختلاف ذو دلالة معنوية في متوسطي ضغوط العمل وفقاً لسنوات الخبرة، وذلك لأن القيمة الاحتمالية المناظرة لقيمة (t) قد زادت عن مستوى المعنوية (0.05).

د- ضغط العمل وفقاً لمكان العمل:

لتحديد مدى وجود اختلاف في ضغوط العمل وفقاً لمكان العمل تم استخدام أسلوب تحليل التباين في اتجاه واحد (One Way Anova) وكانت النتائج كما هو موضح في جدول رقم (18):

مكان العمل	المتوسط	الأنحراف المعياري	قيمة f	القيمة الاحتمالية	القرار الإحصائي
مستشفى الأطفال	1.8367	0.333	5.032	0.002	دال إحصائياً
مركز بنغازي الطبي	2.0298	0.304			
الهوري	2.0567	0.351			
الجلاء	2.0275	0.287			
المجموع	1.9879	0.329			

وقد أظهرت نتائج تحليل التباين وجود اختلاف ذو دلالة معنوية في متوسط ضغوط العمل وفقاً لمكان العمل وذلك لأن القيمة الاحتمالية (0.002) أقل من مستوى المعنوية (0.05).

### استنتاجات الدراسة:

وفقاً لنتائج الدراسة يمكن استنتاج الآتي:

1. احتل عاملي عبء العمل بمتوسط حسابي 2.10 والعمل الجماعي السيء بمتوسط حسابي 2.8 المرتبة الأولى لمصادر ضغوطات العمل لدى الممرضات العاملات في المستشفيات العامة بمدينة بنغازي، وهذا يعني أن الحمل الزائد (Overload) من أكثر أسباب الضغوط تكررًا لدى الممرضات بسبب زيادة حجم العمل لديهن وكثرة المسؤوليات المنوطة لهن. وفي حين احتل عاملي التعليقات السلبية بمتوسط حسابي 1.77 وتضارب القيم بمتوسط حسابي 0.52 المرتبة الأخيرة لمصادر ضغوطات العمل لدى الممرضات العاملات في المستشفيات العامة بمدينة بنغازي. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات إجابة الممرضات العاملات في المستشفيات العامة بمدينة بنغازي فيما يتعلق بمصادر ضغوطات العمل لديهن تعزى ل (الحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة)،
2. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات إجابة الممرضات العاملات في المستشفيات العامة بمدينة بنغازي فيما يتعلق بمصادر ضغوطات العمل لديهن تعزى لمتغير (مكان العمل)، وهذا يعني أن لمكان العمل أثر في إجابات عينة الدراسة.

### توصيات الدراسة:

- 1- توعية الممرضات بظاهرة ضغط العمل والنتائج المترتبة عنها وكيفية التعامل معها.
- 2- إشراك الجهاز التمريضي في عملية صنع القرارات المتعلقة بعملهن.
- 3- إقامة دورات تدريبية للممرضات بشكل دوري من أجل تطوير أدائهن في العمل والوقوف على آخر المستجدات العلمية الخاصة بمهنة التمريض.
- 4- إعادة النظر إلى نظام الرواتب والحوافز والترقيات.
- 5- ضرورة العمل على استقطاب عدد كاف من الممرضين والممرضات بهدف تقليل عبء العمل وسد العجز الموجود في الجهاز التمريضي.
- 6- إجراء المزيد من الدراسات حول مشكلة ضغط العمل وتحليل أسبابها ونتائجها وكيفية العمل على إدارتها.

### المراجع:

#### أولاً: المراجع العربية

- الربيعة، عبد الله (2002). الأتهالك النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الأنسانية بالرياض. مجلة الوطن، العدد (662) السنة الثانية.
- السماري، عبدالله (2006) التوافق المني وعلاقته بضغط العمل في الأجهزة الأمنية. رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية، جامعة نايف، الرياض، السعودية.
- الصانع (2009) مفهوم التمريض والممرضة " التمريض وأحكامه في الفقه الإسلامي ". جامعة الأندلس الخاصة للعلوم الطبية، سوريا.
- الصباغ، زهير (1999). مستويات ضغط العمل بين الممرضين القانونيين. دراسة مقارنة بين المستشفيات العامة والمستشفيات الخاصة، مجلة البصائر، مجلد (3)، العدد (2).
- الضريبي، عبدالله (2010). أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات. " دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع زجاج القدم بدمشق " مجلة جامعة دمشق – المجلد (26)، العدد (4).
- العاني، آلاء والطائي، رغد (2015). تشخيص مسببات ضغوط العمل لدى الأطباء والممرضين العاملين في مستشفى الخنساء التعليمي في الموصل: دراسة تحليلية مقارنة. مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد (5) العدد (2).

- المعاني، أيمن عودة وأخوارشيدة، عبد الحكيم عقلة (2006). تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية. مجلة دراسات العلوم الإدارية. المجلد (23) العدد (2).
- النقيب، مؤيد (2012) العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي (دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية بمحافظة الأنبار) مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد (4)، العدد (9).
- الهنداوي (1998). معرفة مصادر ضغط العمل لدى فئة الممرضات وكيفية مواجهتها. دراسة ميدانية لبعض مستشفيات مدينة الجزائر. رسالة ماجستير، جامعة الجزائر.
- بن خيرة، عبد الرحمان (2017). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة ذات هدف الوسيلة. (رسالة ماجستير) جامعة زيان عاشور الجلفة، كلية العلوم الأنسانية والاجتماعية.
- جودة، يحي عبد الجواد (2003) مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية. رسالة ماجستير في الصحة العامة، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا، نابلس، فلسطين.
- خلفه، سارة، و عيساوي، فلة (2018) تشخيص الاحتراق النفسي وأساليب التعامل معه، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد (3) المركز الديمقراطي العربي.
- سلامة، سالم وأبو عيدة، عمر والسيد، أحمد (2017). مصادر ضغط العمل في قطاع التمريض الفلسطيني: دراسة ميدانية في المؤسسات الصحية في مدينة طولكرم. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، المجلد (41) العدد (2).
- صالح، ليندا محمد (2016). مصادر ضغوط العمل وسبل مواجهتها لدى الممرضات العاملات في مستشفى القدموس الوطني. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية- سلسلة العلوم الصحية، المجلد (38) العدد (4).
- عازم، سهيلة (2009). مصادر الضغط المهني لدى الممرضات مصالحة الاستعجالات. رسالة ماجستير في علم النفس العمل والنظم، جامعة الجزائر. الجزائر.
- عبد الوهاب، علي (1991). حوار بين المدير والخبير. مكتبة عين شمس، القاهرة. مصر.
- عثمان، فاروق (2001) القلق وإدارة الضغوط النفسية. دار الفكر العربي للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- عثمان، مريم (2010) الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الأنجاز لدى اعوان الحماية المدنية. رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر.
- علام، محمد (2003) ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي "دراسة تطبيقية على القطاع الصحي الحكومي في مصر". رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التجارة. جامعة عين شمس، القاهرة، مصر.
- عليمات، خالد (2015). ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي. دار الخليج للنشر والتوزيع، عمان، العبدلي، الأردن.
- فليه، فاروق، وعبد المجيد، السيد (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- كشر، عثمان (1995) علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث. منشورات جامعة بنغازي، ليبيا.
- مريم، رجاء (2008). مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض. (دراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق) مجلة جامعة دمشق، مجلد (24)، العدد (2).
- منظمة الصحة العالمية (1980) دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع العام في المملكة. (موقع إلكتروني) متاح في: [www.al-jazirah.com](http://www.al-jazirah.com)
- يوسف، لعجايلية (2015). مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية. جامعة محمد خيضر - بسكرة، كلية العلوم الأنسانية والاجتماعية. الجزائر.

#### ثانياً: المراجع الأجنبية

- Boyd, J (1996). Conflict and role ambiguity as predictors of hospice nurses and social workers. PHD. Dissertation, university of Florida.
- Hoffman, Amy Jude (2001). Role of Stress and Career Satisfaction Among Registered Nurses by Work Shift Patterns. Master Abstract International, V 30, N 01, P. 194.

- Huckabay, Arndt (1988). Nursing administration. Practice with a system approach. London, UK.
- Hurrell & Murphy, R (1996). Occupational stress intervention. *American journal burnout among of industrial medicine*, Vol (29), no (4) Pp. 338-410.
- Leon . C. Megginson &et.al. (1992) management concepts & application. Harper Collins publisher.
- Ministry of Labour, Industrial Ralations, Employment and Training. (2016). Work-Related Stress. Guidelines. [Website]. Available at: [www.labour.govmu.org](http://www.labour.govmu.org) .
- Neqwezi, Arthur A. (2000). Work Stress in a Group of black Nurses. Dissertation Abstract International – B, V 60, N08, P42.
- Wood, G,& Wood, D (2001). Health and Stress. [Website]. Available at: [www.wizard.uce.edu.kmenill/psy201-woo](http://www.wizard.uce.edu.kmenill/psy201-woo) .