

و واقع ضغوط العمل لدى الممرضات بالمؤسسات الاستشفائية الحكومية الجزائرية
-دراسة على عينة من الممرضات بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير-

The reality of work stress among nurses in Algerian public hospital institutions -A study on a sample of nurses working at Mejdoub Said Hospital in Taher-

أحمد منيغد*

جامعة باتنة 1 ahmed.menighed@univ-batna.dz

رضا بوغرزة

جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل rida.bougherza@univ-jijel.dz

ياسر عبد الرحمان

جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل abderrahmane.yasser@univ-jijel.dz

تاريخ القبول: 2023/05/09

تاريخ الإرسال: 2023/02/15

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع ضغوط العمل لدى الممرضات بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير بمختلف أبعاده (صراع الدور، عبء العمل، غموض الدور، ظروف العمل، نقص فرص التقدم الوظيفي، طبيعة الوظيفة). من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي الملائم لطبيعة الدراسة، حيث تم تطوير استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الضرورية من عينة الدراسة والبالغ حجمها 54 ممرضة بالمؤسسة محل الدراسة تم اختيارها بطريقة عشوائية. خلصت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع جدا لضغوط العمل من وجهة نظر الممرضات في المستشفى محل الدراسة، كما أبانت النتائج المتوصل إليها إلى وجود مستوى مرتفع جدا لأبعاد ضغوط العمل (صراع الدور، عبء العمل، غموض الدور، طبيعة الوظيفة) ومستوى مرتفع لبعدي (ظروف العمل غير المناسبة، ونقص فرص التقدم الوظيفي).

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل؛ الممرضات؛ المؤسسة الاستشفائية الحكومية.

Abstract:

This study aimed at identifying the reality of occupational stress (OS) among nurses employed at Mejdoub Said Hospital in Taher city. The OS is explored through various dimensions, namely: role conflict, workload, role ambiguity, working conditions, lack of

* المؤلف المرسل

opportunities for career advancement, and nature of the job. In order to achieve the stated objectives, a descriptive method was adopted as it fits the nature of the study. Moreover, a questionnaire was designed as it is deemed to be the main tool to collect necessary data from the study sample. This latter consists of 54 participants, randomly selected from the working nurses at the institution in question. The study findings concluded that there is a very high level of OS from the point of view of the participants. The findings, additionally, confirmed a very high level of OS in the dimensions of role conflict, workload, role ambiguity, nature of the job; and a high level OS in the other dimensions (inadequate working conditions and lack of opportunities for career advancement).

Keywords: Occupational Stress, Nurses, Government Hospital.

مقدمة:

شهد المجتمع تطورات وتغيرات شملت مجالات عدة مما خلق تحديات كبيرة لتلبية الحاجات الإنسانية، هذه التحديات صاحبتها الكثير من الضغوطات في العمل، كسمة ميزت العصر الحالي الذي أصبح يطلق عليه عصر الضغوط، خاصة مع ما عرفه العالم من تداعيات صحية أفرزتها جائحة كورونا، وضعت المؤسسات أمام تحديات غير مسبوقة في سعيها للتكيف مع الأوضاع الجديدة ومواجهة مخاطرها، فقد شكلت هذه الوضعية عائقا حقيقيا أمام تحقيقها لغاياتها، وحيال ذلك وقع على عاتق المؤسسات الصحية مسؤولية كبيرة في الحفاظ على أمن و سلامة الأفراد والمؤسسات، حيث سعت جاهدة لاستغلال مختلف إمكانياتها المادية، وتجنيد مختلف مواردها البشرية التي تعد من أهم عناصرها الأساسية، والأداة الحيوية لاستمرارها وتطورها، فسلوك المورد البشري، قيمه واتجاهاته تشكل وفقا لتفاعلاته مع ما يعايشه في بيئته، إذ يتفاعل بحيوية مع مختلف العوامل والظروف المحيطة به والتي تؤثر بطريقة أو بأخرى على حياته الشخصية، الاجتماعية والمهنية.

ولعل مهنة التمريض واحدة من المهن التي تنطوي على الكثير من التعقيدات لطبيعتها وخصوصيتها خاصة وأنها تقع عليها مسؤولية الرعاية الصحية للمرضى بطريقة مباشرة وغير منقطعة (مستمرة)، وحيالها تتعرض الممرضات بصفة خاصة إلى الكثير من المضايقات والمخاطر التنظيمية، النفسية والاجتماعية بمفهومها الواسع، إذ تواجه الممرضات واقع قاس جدا وظروف عمل تؤول دون تحقيق استقرارهن النفسي والاجتماعي، تحت وطأة ضغوطات وظيفية مختلفة.

وتحتاج الممرضات بصفة متميزة إلى بيئات عمل صحية، سليمة يمكن من خلالها تحسين جودة الخدمة الصحية للمريض. لكن المتابع للنظام الصحي في الجزائر يلاحظ وبشكل واضح للغاية الاختلالات التي ينطوي عليها من جوانب عدة؛ مادية أو اجتماعية بالرغم من المجهودات المبذولة من طرف السياسة العامة لتصحيح مساراته، فالواقع يثبت بيئات العمل السامة التي تواجه الممرضات في أداء مهامهن، والتي تؤول إلى فقدان الاتزان في العمل، فالظروف المحيطة بالعمل تشكل مجالا خصبا لتشكل ظاهرة الضغوط لدى الممرضات، مما يفقدهن القدرة على التحكم، والسيطرة، ويؤثر ذلك عليهن سلوكيا وتنظيميا، فهن بشكل دائم في مواجهة الكثير من المواقف الضاغطة مما يجعلهن عرضة للإصابة بالضغوط.

فالضغوط المهنية تتداخل في حدوثها عوامل متعددة، متشعبة ومتشابكة؛ فصراع الدور وكثرة الأعباء الوظيفية وتعقدتها، وما يكتنفها من غموض، والظروف غير المهيأة، وهشاشة نظام التقدم الوظيفي والترقيات في مقابل المتطلبات الوظيفية وتوقعاتها يشكل تحديا حقيقيا للقائمين على النظام الصحي في الجزائر للوقوف على تشخيص الظاهرة لدى الممرضات في المؤسسات الاستشفائية.

ونسعى من خلال هذه الورقة إلى تشخيص واقع ضغوط العمل لدى الممرضات بالمؤسسات الاستشفائية الحكومية في الجزائر.

1. إشكالية الدراسة:

يُشيء ما سبق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية: ما مستوى أبعاد ضغوط العمل بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير من وجهة نظر الممرضات؟ وتندرج ضمن هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية الآتية:

- ما مستوى بعد صراع الدور بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير من وجهة نظر الممرضات؟
- ما مستوى بعد عبء العمل بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير من وجهة نظر الممرضات؟
- ما مستوى بعد غموض الدور بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير من وجهة نظر الممرضات؟
- ما مستوى بعد ظروف العمل غير المناسبة بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير من وجهة نظر الممرضات؟
- ما مستوى بعد نقص فرص التقدم الوظيفي بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير من وجهة نظر الممرضات؟
- ما مستوى بعد طبيعة الوظيفة بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير من وجهة نظر الممرضات؟

2. فرضيات الدراسة:

للإجابة على مختلف تساؤلات الدراسة انطلقنا من الفرضية الرئيسية التالية: يوجد مستوى مرتفع جدا لضغوط العمل لدى الممرضات بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير. وتندرج تحت هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد مستوى مرتفع جدا لبعء صراع الدور لدى الممرضات بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير؛
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد مستوى مرتفع لبعء العمل لدى الممرضات بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير؛
- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد مستوى مرتفع لبعء غموض الدور لدى الممرضات بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير؛
- الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد مستوى مرتفع جدا لبعء ظروف العمل غير المناسبة لدى الممرضات بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير؛
- الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد مستوى مرتفع جدا لبعء نقص فرص التقدم الوظيفي لدى الممرضات بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير؛

- الفرضية الفرعية السادسة: يوجد مستوى مرتفع جدا لبعدها طبيعة الوظيفة لدى الممرضات بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير.

3. أهمية الدراسة وأهدافها:

تكمن أهمية الدراسة الحالية في كونها تسلط الضوء على موضوع غاية في الأهمية متمثلا في تحليل مصادر ضغوط العمل لدى الممرضات العاملات بالمؤسسات الاستشفائية الحكومية، إذ تزايدت هذه الظاهرة في المجتمع المعاصر وما صاحبه من تغيرات في مختلف المجالات، مما يحتم ضرورة التكيف معها من خلال البحث، التقصي وتشخيص مختلف مسبباتها للحد أو التقليل من تأثيراتها.

كما تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى الممرضات بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير من وجهة نظرهن
- الكشف عن مستوى بعد صراع الدور بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير من وجهة نظر الممرضات
- الكشف عن مستوى بعد عبء العمل بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير من وجهة نظر الممرضات
- الكشف عن مستوى بعد غموض الدور بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير من وجهة نظر الممرضات
- الكشف عن مستوى بعد ظروف العمل غير المناسبة بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير من وجهة نظر الممرضات
- الكشف عن مستوى بعد نقص فرص التقدم الوظيفي بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير من وجهة نظر الممرضات
- الكشف عن مستوى بعد طبيعة الوظيفة بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير من وجهة نظر الممرضات

4. مفاهيم الدراسة:

4.1. ضغوط العمل:

يُنظر إلى ضغوط العمل في العالم بأسره على أنها من بين أهم المخاطر الصحية على حياة الموظفين في بيئات العمل. فالقوة أو الضغط الممارس على الفرد يشكل عجزا لديه، وعدم القدرة على مواجهة التحديات والضغوط كنتيجة لعدم تناسب قدرة القوى العاملة مع شروط ، متطلبات وأساسيات العمل (Wagih, et al, 2022, p2) ووفقاً لـ Garrosa و آخرون (2010)، فإن مكان العمل الصحي هو المكان الذي يتعاون فيه العمال والمديرون لاستخدام طريقة تحسين مستمرة لحماية وتعزيز صحة وسلامة ورفاهية جميع العمال. يعيش تقريبا جميع أفراد المجتمع في العصر الحالي تحت تأثير الضغط بطريقة أو بأخرى، يعبر مينتر (1999) عن الضغط بأنه "ردود فعل جسدية وعاطفية ضارة، تحدث عندما لا تتطابق متطلبات المهنة مع قدرات وكفاءات العامل أو رغباته". (Justine , 2018, p 29)، ويرى شولر (1982) أن الضغط هو "حالة ديناميكية حيوية تتعلق بعدم اليقين بشأن شيء مهم". (Justine , 2018, p 29)

يعرّف الضغط بأنه: "رد فعل اتجاه عوامل جديدة تشكل تهديدا للفرد في بيئة عمله، ويمكن أن تؤثر على صحتهم جسديًا وعاطفيًا عند ما لا تتطابق المتطلبات مع موارد الموظفين، احتياجاتهم وقدراتهم". (Samuel et al, 2021, p 2).
فضغوط العمل هي حالة تفاعلية بين نوعية الوظيفة وشاغل الوظيفة مما يؤدي إلى مجموعة من التغيرات النفسية والفسيوولوجية في حالة الفرد، ويؤثر على أدائه الطبيعي. (Babapou, et al, 2022, p 1)
ومنه فالضغوط تعبر عن حالة تؤدي إلى عدم التوازن وتشكل تهديدا للصحة الجسدية، النفسية والعاطفية للممرضات، والتي تحول دون تأديتهن لمهامهن بشكل سليم.

4.2. مهنة التمريض:

يعد الممرضون رابطا حيويًا في نظام الرعاية الصحية، وتعتبر مهنة التمريض واحدة من المهن الأكثر طلبًا، ولكنها أكثر عرضة للكثير من مصادر الضغوط المرتبطة بالمسؤولية عن صحة وحياة الآخرين. (Iwanowicz-Palus, et al, 2022, p 1)
ويعرف التمريض بأنه "العمل على تحقيق الحالة المثالية للصحة من خلال توفير الحماية اللازمة، وتعزيز الوقاية من الأذى والمرض، وذلك بالتخفيف من المعاناة عبر تشخيص الحالات المرضية وتقديم الرعاية اللازمة لها" (Hiam, 2017, p 91).

وعليه فمهنة التمريض مهنة معقدة تنطوي على الكثير من الخصوصية والأعباء الوظيفية التي تتطلب اهتماما خاصا، لتحسين الخدمات الصحية للمرضى.

4.3. المؤسسة الاستشفائية الحكومية:

هي مؤسسة عمومية صحية ذات نشاط إداري وخدمي، تقوم الدولة من خلاله بتقديم خدمات صحية والرعاية لأفراد المجتمع.

والمؤسسة الصحية في هذه الدراسة تتمثل في مستشفى مجدوب السعيد الكائن مقرها بدائرة الطاهير، ولاية جيجل.

5. أبعاد (مصادر) ضغوط العمل

5.1. صراع الدور:

يحدث صراع الدور عندما يواجه العاملين موقفين أو توقعين أو أكثر حول أدوارهم، فهم عاجزين وغير قادرين في مرحلة معينة من تحقيق كل التوقعات في آن واحد. (Wagih, et al, 2022, p3). فهو يحدث عندما يكون هناك تعارض بين متطلبات الدور، فعندما يكون هناك تناقضا بين توقعات الفرد للدور ومتطلبات جديدة في آن واحد يخلق لدى الفرد صراعا (عشاوي، عوفي، 2022، ص 338).

5.2. غموض الدور:

يشير إلى مشاعر الموظفين عندما يكونون مترددين أو يفتقرون إلى إتقان مناسب لدورهم وغير قادرين على تحقيق توقعات دور نابضة بالحياة في العمل (Wagih, et al, 2022, p 3).

5.3. عبئ العمل:

يشير إلى مجموعة المهام المنوطة بالفرد للقيام بها، ويأخذ شكلين؛ العبء الكمي الزائد ويتعلق بزيادة المهام المسندة للفرد أو عدم كفاية الوقت لأدائها، أما الثاني فهو العبء النوعي الزائد يحدث عندما يشعر الفرد بأنه عاجز عن إنجاز المهام وحجم التطلعات عالي جدا يصعب تحقيقها (بوغازي، 2015، ص 327).

4.5. ظروف العمل غير المناسبة:

ترتبط بيئة العمل المادية، الفيزيائية والاجتماعية.

5.5. نقص فرص النمو والتقدم الوظيفي:

وهو المسار الذي يوضح مجموع الوظائف والمناصب التي يتدرج فيها الأفراد خلال مساهمهم الوظيفي في مكان عملهم، فالتقدم الوظيفي يعد أمرا هاما للعاملين لتحقيق حاجاتهم المادية، الشخصية والاجتماعية والارتقاء بها، وقد يشكل عدم التقدم الوظيفي تهديدا للأفراد ومصدرا من مصادر الضغوط لديهم (بوخلوة، جعفرور، 2018، ص 251).

6.5. طبيعة الوظيفة: يتعلق بالمهن والوظائف التي يمارسها الفرد والتي قد تشكل ضغطا لشاغليها (مهوب، 2022، ص 571).

6. الدراسات السابقة:

1.6. دراسة (Babapour, Gahassab- Mozaffari, & Fathnezhad- Kazemi, 2022) بعنوان:

Nurses' job stress and its impact on quality of life and caring behaviors: a cross-sectional study.

هدفت الدراسة إلى التحقق من العلاقة بين ضغوط العمل ونوعية الحياة وسلوكيات الرعاية لدى الممرضات بمستشفيات بمحافظة تبريز بدولة إيران. من أجل ذلك تم توزيع استبانة الدراسة على عينة تضم 115 ممرضة. أكدت نتائج الدراسة وجود مستويات مرتفعة من ضغوط العمل لدى الممرضات في المستشفيات محل الدراسة والتي يمكن لها أن تؤثر بشكل سلبي على جودة الحياة الوظيفية لديهن.

6.2. دراسة (AL-Omar, 2003) بعنوان:

Sources of Work-Stress among Hospital-Staff at the Saudi MOH.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مصادر ضغوط العمل من وجهة نظر موظفي مستشفيات وزارة الصحة العاملين بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية. استنادا لطبيعة الدراسة فقد تم استخدام المنهج الوصفي، كما تم الاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، حيث تم توزيع 700 استبانة على الأطباء وجهاز التمريض، والإداريين، والمعالجين العاملين بمستشفيات الوزارة بمدينة الرياض. حيث تم استرجاع 414 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي. خلصت الدراسة إلى أن مستوى ضغوط العمل لدى موظفي مستشفيات وزارة الصحة يعتبر مرتفعا ويرجع ذلك إلى الإمكانيات الفنية غير الكافية، وغياب تقدير العمل الجيد، إضافة إلى ساعات العمل الطويلة، وقصر فترات الراحة.

6.3. دراسة (Tsegaw, Getachew, & Tegegne, 2022) بعنوان:

Determinants of Work-Related Stress Among Nurses Working in Private and Public Hospitals in Dessie City, 2021: Comparative Cross-Sectional Study.

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في محددات ضغوط العمل لما لها من تأثيرات كبيرة على الممرضات في بعض المستشفيات العامة والخاصة في مدينة ديزي بدولة إثيوبيا. حيث قام الباحثون بدراسة مقارنة في المستشفيات محل الدراسة، وذلك بتوزيع استبانة على عينة ضمت 304 ممرضا خلال الفترة من 8 أبريل إلى غاية 7 ماي 2021. خلصت الدراسة إلى أن مستوى ضغوط العمل لدى الممرضات في المستشفيات العامة يفوق مستوى الضغوط في المستشفيات الخاصة. كما أثبتت النتائج وجود فوق ذات دلالة إحصائية في آراء الممرضات نحو مصادر ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الديموغرافية.

4.6. دراسة (Eltarhuni, 2016) بعنوان:

Job Stress Sources Among Doctors and Nurses Working in Emergency Departments in Public Hospitals.

سعت هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل ومعرفة المستوى العام لضغوط العمل لدى الطاقم الطبي في أقسام الطوارئ بالمستشفيات العامة بدولة ليبيا، وتقصي العلاقة بين العوامل الديموغرافية ومصادر ضغوط العمل. من أجل ذلك تم توزيع استبانة الدراسة على عينة ضمت 140 عاملاً صحياً في أقسام الطوارئ بالمستشفيات العامة وبلغت نسبة الاستجابة 93.5%. ولتحليل البيانات المجمعَة إحصائياً باستخدام برنامج SPSS. أبانت النتائج المتوصل إليها عن وجود مستوى مرتفع جدا لضغوط العمل لدى أفراد الطاقم الطبي بأقسام الطوارئ في المستشفيات محل الدراسة، وذلك راجع بدرجة كبيرة إلى نقص الإمكانيات الفنية المتوفرة في المستشفيات والضرورية لتلبية احتياجات المرضى، إضافة إلى قلة فرص التدريب والتعليم في المستشفى. كما أظهرت النتائج وجود مستوى ذي دلالة إحصائية بين مصادر ضغوط العمل وجميع المتغيرات الديموغرافية.

6.5. دراسة (Beh & Loo, 2012) بعنوان:

Job Stress and Coping Mechanisms among Nursing Staff in Public Health Services.

هدفت الدراسة إلى التحقيق في مدى انتشاره ضغوط العمل بين الممرضات العاملات بمستشفيات منطقة عسير جنوب المملكة العربية السعودية مع تقييم مصادر هذه الضغوط. حيث تم توزيع استبانة الدراسة على عينة تضم 217 ممرضة من المستشفيات الرئيسية بالمنطقة. أكدت الدراسة وجود مستوى مرتفع لضغوط العمل لدى الممرضات، وهذا راجع إلى ضغوط العمل الجاد، وضغوط العمل لساعات طويلة، إضافة إلى ضغوط قلة الفرص الممنوحة بشيء ما. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير البرامج المعدة لاكتشاف وتخفيف مصادر وتأثيرات ضغوط العمل بما في ذلك المزيد من التدريب فيما يتعلق باستراتيجيات المواجهة، ودعم الممرضات، وظروف العمل الأفضل. تعقيب على الدراسات السابقة: اتفقت الدراسة الراهنة مع الدراسات السابقة في الهدف كونها حاولت تشخيص واقع ضغوط العمل في المؤسسات الصحية، مما ساعد في صياغة الإطار النظري للدراسة، واشتقاق فرضياتها، وتصميم

إجراءاتها المنهجية، كما مكنت من اختيار الأساليب الإحصائية المناسبة لها، وتم الاستفادة أيضا في تفسير نتائج الدراسة الراهنة.

7. الإجراءات المنهجية

7.1. منهج الدراسة:

انطلاقا من طبيعة موضوع الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها تم الاعتماد على المنهج الوصفي.

7.2. مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الممرضات بمستشفى مجدوب السعيد، يتوزعون على عديد مصالح وأقسام المؤسسة. والبالغ عددهم 360 ممرضة، ونظرا لصعوبة الوصول إلى جميع مفردات المجتمع تم اللجوء إلى أسلوب المعاينة، من خلال اختيار عينة عشوائية بسيطة تضم 54 ممرض، بنسبة 15% من مجموع الممرضات.

7.3. أداة الدراسة:

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من مفردات عينة الدراسة، تم تطويرها بالاعتماد على بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، يتكون استبيان الدراسة من محور رئيسي خصص لقياس مستوى ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة، وتضمن هذا المحور 26 عبارة موزعة على الأبعاد الرئيسة لضغوط العمل، بحيث تضمن بعد صراع الدور 05 عبارات، بعد عبء العمل تضمن 04 عبارات، بعد غموض الدور ضم 05 عبارات، بعد ظروف العمل غير المناسبة احتوى على 04 عبارات، بعد نقص فرص التقدم الوظيفي تضمن 04 عبارات، وأخيرا بعد طبيعة الوظيفة وضم 04 عبارات. كما تم تصميم استبيان الدراسة تبعا للمقياس الذي طوره الباحث Ransis Likert عام 1932، كما هو موضح في الجدول رقم (01).

الجدول رقم (01): معاملات ترجيح أداة الدراسة وفق مقياس ليكرت الخماسي

الإجابة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الدرجة	01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الأدبيات النظرية لمقياس ليكرت الخماسي

لتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي المستخدمة في محوري الاستبانة، تم حساب المدى بين أكبر قيمة وأصغر قيمة لدرجات مقياس ليكرت $(5 - 1 = 4)$ ، وتم تقسيمه على عدد درجات المقياس للحصول في الأخير على طول الخلية الصحيحة $(4 \div 5 = 0.80)$ ، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (01) وذلك بغية تحديد الحد الأعلى لأول خلية أو فئة $(1.80 = 1 + 0.80)$ ، والجدول رقم (02) يوضح طول فئات مقياس ليكرت ودلالاتها.

الجدول رقم (02): طول فئات مقياس ليكرت الخماسي ودلالاتها

رقم الفئة	الفئة	الوزن	طول الفئة	مستوى الموافقة
01	غير موافق تماما	1	من 1 إلى 1.80	منخفض جدا
02	غير موافق	2	من 1.81 إلى 2.60	منخفض

متوسط	من 2.61 إلى 3.40	3	محايد	03
مرتفع	من 3.41 إلى 4.20	4	موافق	04
مرتفع جدا	من 4.21 إلى 5.00	5	موافق تماما	05

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الأدبيات النظرية لمقياس ليكرث الخماسي

4.7. اختبار صدق أداة الدراسة: من أجل التأكد من صدق أداة الدراسة تم الاعتماد على صدق الاتساق الداخلي، أي معرفة مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة مع البعد أو المحور الذي تنتهي إليه هذه العبارة من خلال معامل الارتباط بيرسون بين درجة العبارة وبين الدرجة الكلية للبعد الذي تنتهي إليه، وبين الدرجة الكلية لكل بعد والدرجة الكلية للمحور الذي ينتهي إليه.

الجدول رقم (03): معاملات الارتباط بيرسون بين العبارة والبعد أو المحور الذي تنهي إليه

الأبعاد	رقم العبارة	معامل الارتباط	الأبعاد	رقم العبارة	معامل الارتباط
صراع الدور	01	0.837**	ظروف العمل غير المناسبة	15	0.776**
	02	0.836**		16	0.771**
	03	0.707**		17	0.646**
	04	0.654**		18	0.598**
عبء العمل	05	0.722**	نقص فرص التقدم الوظيفي	19	0.677**
	06	0.699**		20	0.634**
	07	0.798**		21	0.584**
	08	0.748**		22	0.546**
غموض الدور	09	0.694**	طبيعة الوظيفة	23	0.749**
	10	0.700**		24	0.531**
	11	0.602**		25	0.549**
	12	0.604**		26	0.720**
	13	0.659**		* دال عند 0.05 ** دال عند 0.01	
	14	0.551**			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من الجدول رقم (03) أن قيم معامل الارتباط بيرسون دالة عند مستوى الدلالة ($sig = 0.000 \leq 0.01$)، وبالتالي يوجد ارتباط دال إحصائيا بين كل عبارة مع البعد الذي تنتهي إليه، كما نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط كانت محصورة بين (0.531) في حده الأدنى و (0.837) في حده الأعلى، وهذا يدل على أن الصدق البنائي لأداة الدراسة محقق.

7.5. ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات أداة الدراسة الاستقرار في النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة. ويتم التأكد من ثبات الاستبيان من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ، فالاستبانة تتمتع بالثبات إذا كان معامل ألفا كرونباخ أكبر من القيمة (0.60).

الجدول رقم (04): معاملات ثبات الاستبانة

متغيرات الدراسة	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
صراع الدور	05	0.800
عبء العمل	04	0.701
غموض الدور	05	0.792
ظروف العمل غير المناسبة	04	0.876
نقص فرص التقدم الوظيفي	04	0.823
طبيعة الوظيفة	04	0.740
الاستبانة ككل	26	0.875

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول رقم (04) أن جميع معاملات الثبات لجميع الأبعاد ذات قيمة عالية حيث كانت محصورة بين (0.701 و 0.876) وهي قيم تفوق (0.60) التي تعتبر القيمة الدنيا المقبولة لمعامل ألفا كرونباخ. أما عن ثبات معامل الاستبانة ككل فقد بلغ 0.876 وهو معامل عال مما يشير إلى ثبات أداة الدراسة.

8. عرض نتائج الدراسة

1.8. عرض النتائج المتعلقة بضغوط صراع الدور: كانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (05): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد صراع الدور

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
2	عالية جدا	0.858	4.408	ألتقى الأوامر متناقضة من عدة مسؤولين	1
5	عالية جدا	0.924	4.222	أشعر بأنني أقوم بمهام تتعارض مع مبادئ	2
4	عالية جدا	0.877	4.388	أشعر بأنني أعمل في ظل إجراءات وسياسات غير ملائمة	3
1	عالية جدا	0.475	4.666	أعاني من صراع الأدوار بين متطلبات عملي ومتطلبات حياتي الأسرية	4
3	عالية جدا	0.901	4.407	أشعر بأن الأعمال المكلف بها بعيدة عن مهام وظيفتي	5

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (05)، نلاحظ أن هناك اتفاق كبير بين أفراد عينة الدراسة حول عبارات بعد صراع الدور، وهذا ما أكدته المتوسطات الحسابية الخاصة بعبارات هذا البعد، حيث كانت محصورة بين (4.222 و 4.666)، وهي متوسطات تنتمي للفئة الخامسة من فئات سلم ليكرث الخماسي (من 4.20 إلى 5)، مما يدل على الموافقة المرتفعة جدا لدى الممرضات بمستشفى مجدوب السعيد بالظاهر حول ضغوط صراع الدور. كما يمكن من النتائج الواردة في الجدول أعلاه ترتيب عبارات هذا البعد تصاعديا حسب المتوسط الحسابي كما يلي: العبارة رقم (4) حلت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.666)، تلتها العبارة رقم (1) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (4.408)، أما ثالثا فنجد العبارة رقم (5) بمتوسط قدره (4.407)، في حين جاءت العبارة رقم (3) في المرتبة الرابعة بمتوسط (4.338)، وفي المرتبة الأخيرة نجد العبارة رقم (2) بمتوسط قدره (4.222).

2.8. عرض النتائج المتعلقة بضغوط عبء العمل:

الجدول رقم (06): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد عبء العمل

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
06	أشعر بالتعب والإرهاق بعد نهاية العمل	4.565	0.501	عالية جدا	2
07	أعاني من عدم كفاية الوقت لأداء الأعمال المطلوبة مني	4.518	0.540	عالية جدا	4
08	أشعر بأن كمية العمل الموكلة لي تفوق طاقتي	4.537	0.539	عالية جدا	3
09	أشعر بالملل والروتين في عملي	4.648	0.482	عالية جدا	1

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (06) نلاحظ أن هناك اتفاق كبير بين أفراد عينة الدراسة حول مستوى ضغوط العمل الناتجة عن عبء العمل، وهذا ما أكدته المتوسطات الحسابية الخاصة بعبارات هذا البعد، حيث كانت كل العبارات ذات موافقة عالية جدا، بمتوسطات حسابية محصورة بين (4.518 و 4.648)، وهذا يدل على المستوى المرتفع لبعء العمل. كما يمكن ترتيب عبارات هذا البعد كما يلي: العبارة رقم (9) حلت أولا بمتوسط حسابي قدره (4.648)، تلتها في المرتبة الثانية العبارة رقم (6)، أما العبارة رقم (8) فجاءت في المرتبة الرابعة، وفي المرتبة الأخيرة نجد العبارة رقم (7) بمتوسط بلغت قيمته (4.518).

3.8. عرض النتائج المتعلقة بضغط غموض الدور:

الجدول رقم (07): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعببارات بعد غموض الدور

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
10	أعاني من نقص المعلومات الخاصة بأداء عملي	4.370	1.069	عالية جدا	4
11	أعاني من عدم وضوح المهام الموكلة لي	4.629	0.487	عالية جدا	1
12	يوجد تحديد للمهام والواجبات المتعلقة بالوظيفة التي أقوم بها	3.296	1.597	متوسطة	5
13	أعاني من عدم وضوح التعليمات الصادرة من قبل المسؤولين	4.444	0.924	عالية جدا	2
14	أشعر بأن صلاحياتي في العمل محدودة للغاية	4.388	1.035	عالية جدا	3

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (07)، نلاحظ أن هناك توافق كبير في آراء أفراد عينة الدراسة حول واقع ضغوط العمل الناتجة عن غموض الدور في المؤسسة محل الدراسة، وهذا ما أكدته المتوسطات الحسابية الخاصة بعبارات هذا البعد، حيث نلاحظ أن أغلب العبارات جاءت بمستوى مرتفع جدا من الموافقة، باستثناء العبارة رقم (12) والقائلة بأنه "يوجد تحديد للمهام والواجبات المتعلقة بالوظيفة التي أقوم بها" بمستوى متوسط من الموافقة، حيث كان متوسطها الحسابي (3.296). أما فيما يخص ترتيب عبارات هذا البعد فكان على النحو الآتي: العبارة رقم (11) حلت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرتفع جدا قدره (4.629)، تبتها مباشرة في المرتبة الثانية العبارة رقم (13)، أما المرتبة الثالثة فكانت من نصيب العبارة (14)، في حين نجد العبارة (10) رابعا، وفي المرتبة الأخيرة العبارة رقم (12).

4.8. عرض النتائج المتعلقة ببعد ظروف العمل غير المناسبة:

الجدول رقم (08): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد ظروف العمل غير المناسبة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
15	المستشفى لا يتوفر على جميع الأدوات والمواد اللازمة لإنجاز عملي	4.333	1.046	عالية جدا	2
16	أضطر للعمل ساعات إضافية في بعض الأحيان	2.851	1.309	متوسطة	4
17	المكاتب بالمستشفى غير مهيأة بصورة مناسبة للقيام بالعمل	4.618	0.684	عالية جدا	1
18	أعتقد أن ظروف العمل المادية (ضوضاء، تهوية، إضاءة) غير مناسبة في مكان العمل	4.240	0.547	عالية جدا	3

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (08) نلاحظ أن هناك اتفاق كبيرة بين أفراد عينة الدراسة حول واقع ظروف العمل المادية غير المناسبة في المستشفى محل الدراسة، وهذا ما أكدته المتوسطات الحسابية الخاصة بعبارات هذا البعد، حيث كانت كل العبارات ذات موافقة عالية جدا باستثناء العبارة رقم (16) والتي تفيد بأن "أضطر للعمل ساعات إضافية في بعض الأحيان"، التي حازت على موافقة متوسطة بمتوسط حسابي قدره (2.851).

5.8. عرض النتائج المتعلقة بضغوط نقص فرص التقدم الوظيفي

الجدول رقم (09): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد نقص فرص التقدم الوظيفي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
19	تمنح فرص الترقية في المستشفى على أسس غير عادلة	4.259	1.012	عالية جدا	2
20	فرص الترقية في المستشفى لا ترتبط بالجدارة	4.277	0.898	عالية جدا	1
21	أشعر بنقص فرص التطور والنمو في منصب عملي الحالي	3.518	0.905	عالية	3
22	أشعر أنني سأحقق طموحاتي بعيدا عن المستشفى الذي أعمل به	3.303	0.950	متوسطة	4

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (09)، نلاحظ أن هناك اتفاق كبيرة بين أفراد عينة الدراسة حول واقع نقص فرص النمو والتقدم الوظيفي لدى الممرضات في المستشفى محل الدراسة، وهذا ما أكدته المتوسطات الحسابية الخاصة بعبارات هذا البعد، حيث كانت كل العبارات ذات موافقة عالية جدا، باستثناء العبارة رقم (22) التي جاءت بمستوى متوسط من الموافقة بمتوسط حسابي قدره (3.303).

6.8. عرض النتائج المتعلقة بضغوط طبيعة الوظيفة

الجدول رقم (10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات بعد طبيعة الوظيفة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
23	يتطلب عملي درجة عالية من التركيز والانتباه	4.759	0.473	عالية جدا	1
24	أشعر بأن المهام التي أقوم بها صعبة ومعقدة	4.703	0.500	عالية جدا	2
25	أشعر بعدم الأمن عندما أكون في العمل	4.629	0.784	عالية جدا	3
26	أشعر بأنني لست مسؤوليات كبيرة مقارنة بزملائي الآخرين	3.981	1.324	عالية	4

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (10)، نلاحظ أن هناك اتفاق كبير بين أفراد عينة الدراسة حول مستوى ضغوط العمل الناتجة عن عبء العمل، وهذا ما أكدته المتوسطات الحسابية الخاصة بعبءات هذا البعد، حيث كانت كل العبارات ذات موافقة مرتفعة، بمتوسطات حسابية محصورة بين (4.518 و 4.648)، وهذا يدل على المستوى المرتفع لبعء عبء العمل. كما يمكن ترتيب عبارات هذا البعد كما يلي: العبارة رقم (23) حلت أولاً بمتوسط حسابي قدره (4.759)، تلتها في المرتبة الثانية العبارة رقم (24)، أما العبارة رقم (25) فجاءت في المرتبة الثالثة، وفي المرتبة الأخيرة نجد العبارة رقم (26) بمتوسط بلغت قيمته (3.981).

9. اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج:

من أجل اختبار فرضيات الدراسة تم الاعتماد على حساب المتوسط الحسابي الكلي لكل بعد من أبعاد ضغوط العمل، بالإضافة إلى حساب المتوسط الحسابي العام لمحور ضغوط العمل، والنتائج المتوصل إليها موضحة في الجدول رقم 11.

الجدول (11): نتائج اختبار فرضيات الدراسة

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغير
3	عالية جدا	0.614	4.418	صراع الدور
1	عالية جدا	0.379	4.564	عبء الدور
4	عالية جدا	0.637	4.225	غموض الدور
5	عالية	0.594	4.009	ظروف العمل غير المناسبة
6	عالية	0.534	3.773	نقص فرص التقدم الوظيفي
2	عالية جدا	0.465	4.518	طبيعة الوظيفة
-	عالية جدا	0.264	4.257	ضغوط العمل

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من النتائج الموضحة نبي الجدول أعلاه يمكن استنتاج ما يلي:

1.9. بالنسبة للفرضية الرئيسية:

توضح النتائج الواردة نبي الجدول رقم (11) أن قيمة الانحراف المعياري لمحور ضغوط العمل بلغت (0.264)، وهي قيمة صغيرة جدا وتقترب من الصفر مما يدل على وجود اتفاق كبير بين آراء مفردات عينة الدراسة حول واقع ضغوط العمل نبي المؤسسة محل الدراسة، كما يتضح كذلك أن المتوسط الحسابي الكلي لضغوط العمل بلغ (4.257)، وهو متوسط حسابي ينتمي للمجال الخامس من مجالات سلم ليكرث الخماسي (من 4.20 إلى 5)، مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يؤكدون وجود مستوى مرتفع لضغوط العمل بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير، وعليه يمكن القول إن الفرضية الرئيسية التي مفادها "يوجد مستوى مرتفع جدا لضغوط العمل لدى الممرضات بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير" مقبولة. وهذا ما توصلت إليه العديد من الدراسات التي تناولت مصادر ضغوط العمل لدى الممرضات على غرار دراسة Babapour وآخرون (2022)، التي أكدت مستويات مرتفعة لضغوط العمل لدى الممرضات، وهو ذات الأمر بالنسبة لدراسة كل من AL- Omar (2022) و Eltarhuni (2016)، نتائج تؤكدتها دراسة Tsegaw وآخرون (2022)، التي أشارت إلى ارتفاع مستويات ضغوط العمل لدى الممرضات بالمؤسسات الاستشفائية الحكومية مقارنة بالخاصة.

2.9. بالنسبة للفرضيات الفرعية

- الفرضية الفرعية الأولى: من النتائج الواردة بنبي الجدول (11) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعء صراع الدور بلغ (4.418)، وهو متوسط حسابي ينتهي للمجال الخامس من مجالات سلم ليكرث الخماسي (من 4.20 إلى 5)، مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يؤكدون وجود مستوى عالي جدا لضغوط صراع الدور بالمستشفى محل الدراسة، وعليه يمكن القول أن الفرضية الفرعية الأولى القائلة "بوجود مستوى مرتفع جدا لبعء صراع الدور لدى الممرضات بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير" مقبولة. فعدم التوافق بين المتطلبات والتوقعات من الدور يشكل عاملا حاسما بنبي خلق صراع الدور لدى الأفراد، مما يولد الضغط بنبي العمل. فالاختلاف بنبي ماهية التوقعات لدور معين يولد صراع الدور مما يشكل مصدرا رئيسا للضغوط لدى الممرضين. إن تسخير كل الجهد والوقت لأداء مهام و أدوار غير متوافقة، يُصعب من المشاركة بنبي كل الأنشطة بنبي ذات الوقت مما يؤدي إلى التضحية بالآخر. (Rovithis, et al, 2017, p 649)، إنَّ صراع الدور يضر بالمنظمة من منظور الاتجاه الوظيفي؛ فهذا الصراع يحدث خلا بنبي ديناميكية الجماعة، فالممرضين يتوقعون أدوارا معينة من الآخرين فإذا حدث غير المتوقع – خلا- صاحبه الاستياء والشعور بخيبات الأمل. فصراع الدور عاملا يولد الكثير من السلوكات والمشاعر السلبية والضغوط المتعلقة بالعمل. (Abd El-Hay, 2022, p p 374-375)، إنَّ غياب توصيف دقيق وواضح للوظائف يشكل الكثير من المتاعب الوظيفية لدى الممرضات، ويحدث خلا في تكيفهم مع أدوارهم، وذلك يشكل مصدرا صريحا من مصادر الضغوط لديهن، فالمؤسسات المعاصرة تعمل على تحديد المهام المنوطة وفقا لسياسة واضحة المعالم، تأخذ بعين الاعتبار التخصص والمؤهلات لتسهيل مهام عاملها.

- الفرضية الفرعية الثانية: من النتائج الواردة بنبي الجدول (11)، نلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعء عبء العمل بلغ (4.564)، وهو متوسط حسابي ينتهي للمجال الخامس من مجالات سلم ليكرث الخماسي (من 4.20 إلى 5)، مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يؤكدون وجود مستوى عالي جدا للضغوط الناجمة عن عبء العمل بالمستشفى محل الدراسة، وعليه يمكن القول أن الفرضية الفرعية الثانية القائلة "بوجود مستوى مرتفع جدا لبعء عبء العمل بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة" مقبولة. وتشير عديد الدراسات إلى أن عبء العمل المفرط يزيد من احتمالية الضغوط بنبي العمل، ويؤدي إلى عواقب غير محمودة وغير مقصودة، ولن يكون الموظفون سعداء بنبي بيئات عملهم، فعبيء العمل يعد من المشاكل الرئيسية لدى الممرضين بنبي المؤسسات الصحية. (Mersin, et al, 2018, pp 239, 240)، وبنبي هذا الصدد كشفت دراسة (Ambarwati & Lataruva, 2014)، أنَّ عبء العمل يؤثر سلبًا على ضغوط عمل الممرضات (Yosiana, et al, 2020, p 38)، ويمكن أن يؤدي عبء العمل المادي وغير المادي إلى زيادة ضغوط العمل، وقد يجبر الممرضات على المعاناة من مشاكل نفسية. (Yosiana, et al, 2020, pp 42-43). في كثير من الأحيان توزع المهام على الممرضات بما يفوق قدراتهن سواء تعلق الأمر بحجم المسؤوليات أو بالوقت اللازم لأدائها، مما يجعلهن تحت تأثيرات أعباء إضافية تفوق طاقتهن، مما يخلق العديد من المتاعب النفسية، الجسدية والوظيفية لديهن. وفي هذا الصدد تؤكد نتائج دراسة (AL-Omar, 2003) أن غياب تقدير العمل الجيد من شأنه أن يولد الضغوط المهنية خاصة مع هشاشة نظام الحوافز المعتمد في المؤسسات الصحية العمومية.

- الفرضية الفرعية الثالثة: من النتائج الواردة بنبي الجدول (11)، نلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعده غموض الدور بلغ (4.225)، وهو متوسط حسابي ينتهي للمجال الخامس من مجالات سلم ليكرث الخماسي (من 4.20 إلى 5) مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يؤكدون وجود مستوى عالي جدا لضغوط غموض الدور بالمستشفى محل الدراسة، وعليه يمكن القول أن الفرضية الفرعية الثالثة القائلة "بوجود مستوى مرتفع جدا لبعده غموض الدور لدى الممرضات بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير" مقبولة. إذ أن غياب القدر الكائني من المعلومات المطلوبة التي تُرضي الممرضين تولد الكثير من مظاهر الانزعاج والتوتر، فغياب اتجاه واضح لدى الأفراد حول التوقعات من أدوارهم ومتطلبات الوظيفة يولد لديهم الضغط بنبي العمل. (Rovithis, et al, 2017, p 648).

تعمل المؤسسات المعاصرة على الاهتمام بهيكلها التنظيمي الذي من خلاله تحديد المسؤوليات والمهام للعاملين، وما يترتب عنها من حقوق وواجبات وهذا من شأنه توضيح الأدوار بدقة لمختلف الفاعلين في المؤسسة، مما يعزز من الانسيابية والمرونة في العمل، وواقع الحال في المؤسسات الصحية الجزائرية يعبر عن صورة غير واضحة لأدوار الممرضات، وهذا يعد مصدر قلق وإزعاج ويعزز من احتمالات التعرض للضغوط وتأثيراتها.

- الفرضية الفرعية الرابعة: من النتائج الواردة في الجدول رقم (11)، نلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعده ظروف العمل غير المناسبة بلغ (4.009)، وهو متوسط حسابي ينتهي للمجال الرابع من مجالات سلم ليكرث الخماسي (من 3.40 إلى 4.20)، مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يؤكدون وجود مستوى مرتفع لضغوط العمل الناجمة عن عدم ملائمة ظروف العمل بالمستشفى محل الدراسة، وعليه يمكن القول أن الفرضية الفرعية الرابعة القائلة "بوجود مستوى مرتفع جدا لبعده ظروف العمل غير المناسبة لدى الممرضات بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير مقبولة نسبيا. إن بعض الجوانب السلبية هي المتعلقة بمدى توافر الأدوات وأجهزة الأداء الجيد في العمل، فكثيرا ما تؤثر جودة الأدوات المستخدمة على حياة الممرضات، يتجلى ذلك من خلال وجود أدوات ومعدات غير مناسبة، فهم يخشون أن ذلك يزيد من مخاطر سلامتهم ويسبب لهم الضغط و الإجهاد، مما يؤثر على ضغوط العمل. (Dewanto, 2018, p 180).

تشير الدراسات في الفكر التنظيمي إلى أهمية ظروف العمل، فبيئات العمل السليمة تعزز من السلوك الإيجابي والعكس صحيح، فالمناسخ التنظيمي السليبي يعمل على تشكيل الكثير من المظاهر السلبية كالضغوط مثلا، وتبعاً للقول تؤكد دراسة (Beh & Loo, 2012) أن المؤسسات الصحية التي تنطوي على ظروف عمل سلبية تشكل تهديدا خطيرا على حياة العاملين في سلك التمريض والعكس صحيح.

- الفرضية الفرعية الخامسة: من النتائج الواردة بنبي الجدول رقم (11)، نلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعده نقص فرص التقدم الوظيفي بلغ (3.773)، وهو متوسط حسابي ينتهي للمجال الرابع من مجالات سلم ليكرث الخماسي (من 3.40 إلى 4.20)، مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يؤكدون وجود مستوى مرتفع لضغوط العمل الناجمة عن نقص فرص التقدم الوظيفي بالمستشفى محل الدراسة، وعليه يمكن القول أن الفرضية الفرعية الخامسة القائلة "بوجود مستوى مرتفع جدا لبعده نقص فرص التقدم الوظيفي لدى الممرضات بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير" مقبولة نسبيا. فعدم وجود آليات واضحة للترقية وضمن نظام جاد ومرن للتقدم الوظيفي للممرضات من شأنه أن يدعو للكثير من مظاهر التوتر والقلق لديهن.

تهتم المؤسسات الصحية في البلدان المتقدمة بمواردها البشرية، من خلال استحداث واعتماد نظام من الحوافز بشقيه المادي والمعنوي لعاملها تماشياً مع تغيرات ومتطلبات العصر، وهو ما تفتقد إليه المؤسسات الصحية الحكومية في الجزائر؛ إذ تنطوي على نظام هش من الحوافز لا يلبي الاحتياجات ولا طموحات الممرضات، مما يؤدي إلى التعرض لمخاطر الضغوط لأن حجم التوقعات يفوق ما يحصلن عليه، ففي هذا السياق تؤكد دراسة (Beh & Loo, 2012) بأن قلة فرص النمو الوظيفي تعد مصدراً من مصادر ضغوط العمل لدى الممرضات.

- الفرضية الفرعية السادسة: من النتائج الواردة بنبي الجدول رقم (11)، نلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعدها طبيعة الوظيفة بلغ (4.518)، وهو متوسط حسابي ينتمي للمجال الخامس من مجالات سلم ليكرث الخماسي (من 4.20 إلى 5)، مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يؤكدون وجود مستوى عالي جداً لضغوط العمل الناجمة عن طبيعة الوظيفة بالمستشفى محل الدراسة، وعليه يمكن القول أن الفرضية الفرعية السادسة القائلة "بوجود مستوى مرتفع جداً لبعدها طبيعة الوظيفة لدى الممرضات بمستشفى مجدوب السعيد بالطاهير" مقبولة. إن وظيفة التمريض تنطوي على عديد التعقيدات كون الممرضة دائماً ما تجد نفسها بنبي مواجهة مباشرة مع مشاكل المرضى، والتي تتطلب التدخل الآني لمعالجتها.

تواجه الممرضات يومياً العديد من المظاهر المأساوية في بيئات عملهن، فهن عرضة للكثير من المشاهد والمواقف المعقدة كحالات الموت، الإصابات، الدماء وغيرها من المظاهر التي يصعب تحملها، وعليه فوظيفة التمريض بقدر تعقيداتها فإنها تتطلب المزيد من العناية، والاهتمام بالقائمين عليها للتخفيف من حدة تأثيرات صعوبات أدائها.

الخاتمة

كان الهدف من هذه الورقة البحثية التعرف على واقع ضغوط العمل لدى الممرضات بالمؤسسات الاستشفائية الحكومية بالجزائر، حيث تم القيام بالدراسة الميدانية على مستوى مستشفى مجدوب السعيد بالطاهير بولاية جيجل، وخلصنا إلى وجود مستوى مرتفع جداً لضغوط العمل لدى الممرضات في المستشفى محل الدراسة، كما أبانت النتائج المتوصل إليها إلى وجود مستوى مرتفع جداً لأبعاد ضغوط العمل (صراع الدور، عبء العمل، غموض الدور، طبيعة الوظيفة)، ومستوى مرتفع لبعدي (ظروف العمل غير المناسبة، ونقص فرص التقدم الوظيفي).

ونبي ضوء النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم جملة من التوصيات والاقتراحات نوجزها بنبي النقاط التالية:

- ضرورة تحسين بيئة العمل الداخلية للمرضين لتسهيل القيام بأنشطتهم في أحسن الظروف.
- إبقاء فئة الممرضين المزيد من الاهتمام المادي والمعنوي وإعطائهم القيمة الحقيقية التي يستحقونها.
- وضع الاستراتيجيات الجادة والمستحدثة لإدارة الضغوط ومسايرتها.
- حماية الممرضين من جميع أشكال المخاطر التي تهدد سلامتهم وأمنهم الوظيفي.
- العمل على توفير الأجهزة والمستلزمات الكفيلة بتقديم رعاية وخدمات صحية في أحسن الظروف.
- استحداث نظام اتصال مرن وفعال بين جميع الأطراف الفاعلة في المؤسسات الاستشفائية.

المراجع:

- بولوه، باديس، و جعفرور، إيمان. (2018). أثر ضغوط العمل على جودة الخدمة الصحية من وجهة نظر الأطباء والممرضين. *مجلة أداء المؤسسات الجزائرية*. 7 (03). 248-267.
- بوغازي، فريدة. (2015). تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية: المؤسسة المينائية – سكيكدة. *مجلة البحوث و الدراسات الإنسانية*. 9 (2). 328-352.
- ميموب، نورالدين. (2022). مستويات ومصادر الضغط المهني لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية بالشريعة. *مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية*. 7 (3). 584-566.
- عيشاوي، وهبية، وعوفي، مصطفى. (2020). مصادر الضغوط المهنية لدى فئة الممرضات وكيفية الحد منها. *مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية*. 12 (04). 156-143.
- AL-Omar, B. (2003). Sources of Work-Stress among Hospital-Staff at the Saudi MOH. *JKAU: Econ & Adm*, 17(1), 3-16.
- Babapour, A. R., Gahassab-Mozaffari, N., & Fathnezhad-Kazemi, A. (2022). Nurses' job stress and its impact on quality of life and caring behaviors: a cross-sectional study. *BMC nursing*, 21(1), 75. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00852-y>
- Babapour, A.- R., Gahassab- Mozaffari, N., & Fathnezhad- Kazemi, A. (2022). Nurses' job stress and its impact on quality of life and caring behaviors: a cross- sectional study. *BMC Nursing*, 21(75), 1-10.
- Beh , L.-S., & Loo, L.-H. (2012). Job Stress and Coping Mechanisms among Nursing Staff in Public Health Services. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*(2), 131-176.
- Dewanto, A. (2018). Work stress among nurses in a private hospital in Lumajang Indonesia. *KnE Life Sciences*, 4(9), 172-182. <https://doi.org/10.18502/cls.v4i9.3569>
- Eltarhuni, A. (2016). Job Stress Sources Among Doctors and Nurses Working in Emergency Departments in Public Hospitals. *Journal of Nursing and Health Science*, 5(6), 84-88.
- Gamal Abd El-Hay, R., Mahmoud Hassan, R., & Mohamed Badran, F. (2022). Role Conflict and its effect on Burnout among Staff Nurses. *Egyptian Journal of Health Care*, 13(4), 373-388.
- Hiam, B. (2017). The Attitudes Of Nursing College Students In Tishreen University Towards The Nursing Profession, *Tishreen University Journal-Medical Sciences Series*5)39 ,). 101-89
- Iwanowicz-Palus, G., Mróz, M., Kowalczyk, K., Szlendak, B., Bień, A., & Cybulski, M. (2022). Nurses Coping with Stressful Situations—A Cross-Sectional Study. *International journal of environmental research and public health*, 19(17), 10924.
- Justine N, Justine F, Gani ED, Stephen G, Sebastian BH, Sansuito T, et al. Work related stress among staff nurses at a private hospital in Singapore. *Arch Emerg Med Intensive Care*. (2018) 1:29–33. doi: 10.22259/2638-5007. 0101007
- Mersin, S., İpçioğlu, İ., Koca, G. (2018). Analysis of the workload of nurses. *Health Care Academician Journal*, 5(3), 238-245. <https://doi.org/10.5455/sad.13-1516710645>.
- Rovithis, M., Linardakis, M., Rikos, N., Merkouris, A., Patiraki, E., & Philalithis, A. (2017). Role Conflict and Ambiguity Among Physicians and Nurses in The Public Health Care Sector in Crete. *Archives of Hellenic Medicine*, 34(5), 648–655.
- Salama, W., Abdou, A. H., Mohamed, S. A. K., & Shehata, H. S. (2022). Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employees. *International journal of environmental research and public health*, 19(15), 9724. <https://doi.org/10.3390/ijerph19159724>

- Samuel, R., Zaini, N. H., Hassan, W. H. W., Talib, A. N., & Ramly, F. A. (2021, March). Nurses' perspective of work-related stressors. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 704, No. 1, p. 012026). IOP Publishing. Pp 1-8.
- Tsegaw, S., Getachew, Y., & Tegegne, B. (2022). Determinants of Work-Related Stress Among Nurses Working in Private and Public Hospitals in Dessie City, 2021: Comparative Cross-Sectional Study. *Psychology Research and Behavior Management*, 1(15), 1825-1835.
- Yosiana, Y., Hermawati, A., & Mas'ud, M. (2020). The Analysis of Workload and Work Environment on Nurse Performance with Job Stress as Mediation Variable. *Journal of Socioeconomics and Development*, 3(1), 37-46. doi:<http://dx.doi.org/10.31328/jsed.v3i1.1326>