



**أثر الضغوط المهنية على أداء الكادر التمريضي
دراسة تطبيقية على الكادر التمريضي في مستشفى العيون
بمدينة جدة**

**The impact of occupational stress on the performance of
the nursing staff At the Eye Hospital in Jeddah**

إعداد

فيصل فهد النمري
Faisal Fahd Al-Nimri

Doi: 10.21608/ajahs.2024.394139

استلام البحث ٢٠٢٤ / ٢ / ٩
قبول البحث ٢٠٢٤ / ٢ / ٢٥

النمري، فيصل فهد (٢٠٢٤). أثر الضغوط المهنية على أداء الكادر التمريضي - دراسة تطبيقية على الكادر التمريضي في مستشفى العيون بمدينة جدة. *المجلة العربية للأداب والدراسات الإنسانية، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، ٨ (٣١) إبريل، ٤٣٩ - ٤٧٢.*

<http://ajahs.journals.ekb.eg>

أثر الضغوط المهنية على أداء الكادر التمريضي دراسة تطبيقية على الكادر التمريضي في مستشفى العيون بمدينة جدة المستخلص:

إن الهدف من الدراسة معرفة أثر الضغوط المهنية على أداء الكادر التمريضي. للوصول لهذا الهدف تبنت الدراسة المتغيرات المستقلة: أوقات المناوبات، الأخطاء الطبية، إصابات العمل، التنقل المستمر بين أقسام مختلفة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مع الاستعانة بأداء الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة يبلغ حجمها (٥٠) من الكادر التمريضي في مستشفى العيون بمدينة جدة. بعد التحليل الإحصائي توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها: أن أفراد العينة موافقين على توفر المناوبات الليلية في بيئة العمل المحيطة بهم خاصة في تضارب وقت الدوام في معظم الاحيان بسبب المناوبات مع الالتزامات الاسرية ونظام الدوام. ان أفراد العينة موافقين على ان هناك ضغوط مهنية بسبب الأخطاء الطبية خاصة عند الشعور بالقلق والخوف نحو تدهور حلة المريض (حياته أو موته) نتيجة لممارسة المهنة. أفراد العينة موافقين على أن هناك ضغوط بسبب اصابة العمل ومن ذلك احتمال الإصابة بالعدوى وإحتمال التعرض لأذى يتمثل في اعتداء جسدي أو لفظي من قبل بعض المرضى او المراجعين). أفراد العينة غير متأكدين من الضغوط في العمل لأسباب تعود إلى التنقل المستمر بين أقسام مختلفة حيث أن التنقل المستمر بين أقسام مختلفة يضعف من مهاراتهم في ممارسة المهنة والشعور بالانزعاج عند الانتقال لقسم مختلف خاصة الأقسام الحرجة (الطوارئ). أفراد العينة موافقين على أن أداءهم يتأثر بسبب الضغوط المهنية وأكثر موافقتهم تتمثل في: عدم انجاز المهام بدقة. الغياب وكثرة الاجازات المرضية. عدم الانتظام في الحضور في الوقت المحدد. من النتائج أوصت بعدد من التوصيات أهمها: فيما يتعلق بالمناوبات الليلية مراعاة الظروف الشخصية والصحية والأسرية والاجتماعية عند تحديد الأفراد مع تخفيض عبء العمل عن العاملين أثناء المناوبات الليلية. فيما يخص الضغوط المهنية ذات الصلة بالأخطاء الطبية تؤثر على أداء الكادر التمريضي، إلحاق الكادر التمريضي بدورات تدريبية من خلال التعليم المستمر حتى تتوفر لهم ثقة أثناء ممارستهم لمهامهم. لتحقيق أداء أفضل من قبل الكادر التمريضي يجب معالجة الضغوط المهنية والعمل على تخفيفه.

Abstract:

The aim of the study is to know the impact of occupational stresses on the performance of nursing staff. To reach this goal, the study adopted the independent variables: shift times, medical errors, work injuries, and continuous movement between different departments. The descriptive analytical method

analytical method, was used in the study performance of the questionnaire, which was distributed to a sample size (50) from the nursing staff at the at the Eye Hospital in Jeddah. After the statistical analysis, the study reached a number of results, the most important of which are that the sample members agree to the availability of night shifts in the work environment surrounding them, especially in the inconsistency of working time most of the time due to shifts with family obligations and the working system. The sample members agree that there are occupational pressures due to medical errors, especially when feeling anxious and afraid about the deterioration of the patient's suit (his life or death) as a result of practicing the profession. The sample members agree that there is pressure due to a work injury, including the possibility of infection and the possibility of physical or verbal abuse by some patients or auditors). Members of the sample are not sure of the pressures at work for reasons related to the continuous movement between different departments, as the continuous movement between different departments weakens their skills in practicing the profession and feeling uncomfortable when moving to a different section, especially the emergency departments. The sample members agree that their performance is affected by professional pressure and their most consensual approval is: Not to complete the tasks accurately. Absence and frequent sick leave. Irregular attendance on time. Among the results recommended a number of recommendations, the most important of which are: With regard to night shifts, taking into account personal, health, family and social conditions when identifying individuals while reducing the workload of workers during night shifts ... With regard to occupational pressures related to medical errors affecting the performance of the nursing staff, attaching the nursing staff to courses Training through continuing education until they have confidence in the exercise of their tasks. To achieve better

performance by the nursing staff, professional pressure must be addressed and mitigated.

تمهيد:

منذ مقدم السبعينات وموضوع الضغوط المهنية يحظى باهتمام العديد من الباحثين ، وقد وجهت جهودهم نحو التعرف على طبيعته ومسبباته والآثار المترتبة عليه.

إن معاناة الأفراد من الضغوط المهنية تمثل أحد الجوانب الهامة في حياة المنظمات والأفراد على السواء، وذلك لأننا نتواجد في بيئة بها كثير من الصعاب لا يمكن التغلب عليها ببساطة وسهولة. وفي أفضل الأحوال نحاول أن نعيش مع هذه المواقف الضاغطة مثل الزيادة في أعباء العمل ، المدير غير الواضح، إختلاف العلاقات، مهددات الإستقرار الوظيفي (التوجري، ١٤٣٧).

ويرى علماء السلوك التنظيمي أن تعدد المثيرات البيئية سواء المادية منها أو السيكولوجية جعلت إنسان هذا العصر يتأثر بهذه المثيرات عند تواجد الأفراد بالمنزل أو الحياة العامة بل أنه يكون له تأثير في العمل، ويتمثل هذا التأثير في حدوث الضغوط الإنسانية التي تجعل الإنسان قلقاً وسهل الإثارة والإفعال الأمر الذي ينعكس على أدائه وانتماؤه ورضاه عن العمل وربما صحته أن الضغوط المهنية كبعد نفسي سيكولوجي مؤثر على الإنسان بغض النظر عن مصدره نفسي أو بيئي، عام أو خاص سواء في المنزل أو العمل أو البيئة العامة، لأن حياة الإنسان سلسلة متكاملة لا فصل بينها فيما يتأثر به الفرد في العمل أو المنزل وما قد يتأثر به في المنزل يتأثر فيه بالعمل والعكس صحيح (حريم، ٢٠١٣م)

وتعد الضغوط المهنية من أهم الموضوعات التي لقيت اهتماماً من قبل الباحثين ففي الماضي كان ينظر إلى المشكلة على أنها ظاهرة ترتبط بالصحة العامة للفرد وضمن اختصاص الطب البشري وعلم النفس، ففي الإدارة الصحية وإدارة المستشفيات حظيت الضغوط المهنية باهتمام المختصين (الأحمدي، ٢٠١٢). أما اليوم فإن موضوع الضغوط المهنية يعد من الموضوعات المرتبطة بالسلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية فهي تؤثر على أداء العاملين وانتماهم ورضاهم.

ومما لا شك فيه أن الكادر التمريضي العامل في المستشفيات يتعرض لضغوط مختلفة المصادر وذلك لكثرة المهام التي يجب القيام بها ، و التي قد تكون أكبر من طاقاتهم وقدراتهم، مما يستوجب الحد من مصادر تلك الضغط المهني، وكيفية مواجهته للتغلب على آثاره السلبية خاصة على أدائهم.

لذا من المهم دراسة مصادر الضغوط المهنية لدى الكادر التمريضي ومعرفة أثرها على ادائهم لما يمثله هذا الكادر من أهمية في تقديم الخدمات الصحية في المستشفيات.

ويحاول هذا البحث التعرف على هذه العلاقة من خلال الدراسة النظرية والميدانية بالتطبيق على الكادر التمريضي في مستشفى العيون بمدينة جدة
مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة البحث في الضغوط المهنية التي يتعرض لها كادر التمريض في المنشآت الصحية والتي تؤثر سلباً على أدائهم ورضاهم وانتماءهم الوظيفي ، حيث اتضح للباحث من خلال من خلال عمله في المجال الصحي أن كادر التمريض يتعرض لضغوط شديدة في العمل و غالباً ما يكون مصدرها طول ساعات الدوام التي تمتد لساعات طويلة والعمل أيام العطل والمناسبات الدينية والرسمية وكذلك طبيعة العمل التي تستوجب نظاما العمل بالورديات بالإضافة لعبء العمل عليه سوف يقوم الباحث بدراسة تأثير ذلك على أداء الكادر التمريضي العامل وعليه تتلخص المشكلة لهذه الدراسة في السؤال الرئيس التالي: ما أثر الضغوط المهنية على أداء الكادر التمريضي في مستشفى العيون بجدة؟

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي: معرفة أثر الضغوط المهنية على أداء الكادر التمريضي في مستشفى العيون بجدة.

ومن هذا الهدف تتفرع الأهداف التالية:

- 1- عرض وتحليل أثر أوقات المناوبات على أداء الكادر التمريضي في مستشفى العيون بجدة.
- 2- عرض وتحليل أثر الأخطاء الطبية على أداء الكادر التمريضي في مستشفى العيون بجدة.
- 3- عرض وتحليل أثر إصابات العمل على أداء الكادر التمريضي في مستشفى العيون بجدة.
- 4- عرض وتحليل أثر التنقل المستمر بين أقسام مختلفة على أداء الكادر التمريضي في مستشفى العيون بجدة.

أهمية الدراسة:

تتلخص أهمية الدراسة في التالي:

1. يمكن الاستفادة من نتائج هذا البحث في تصميم برامج خاصة للتخفيف من آثار الضغوط المهنية التي يتعرض لها الكادر التمريضي بالمستشفيات حتى يتدربون على مواجهة تلك الضغوط ويرتفع مستوى الأداء.
2. يمكن الاستفادة من نتائج هذا البحث في وضع البرامج الخاصة بالضغوط المهنية في الحقل الصحي بجميع فئاتهم حتى يستطيعون توجيه طاقاتهم وإمكانياتهم في عملهم.

فرضيات الدراسة:

١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أوقات المناوبات واداء الكادر التمريضي في مستشفى العيون بجدة.
٢. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأخطاء الطبية واداء الكادر التمريضي في مستشفى العيون بجدة.
٣. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إصابات العمل واداء الكادر التمريضي في مستشفى العيون بجدة.
٤. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنقل المستمر بين أقسام مختلفة واداء الكادر التمريضي في مستشفى العيون بجدة.

مصطلحات الدراسة:

أداء كادر التمريض:

ويمكن تعريف أداء الكادر التمريضي بقيام الكادر التمريضي بواجباته الوظيفية على أكمل وجه بما يحقق أهداف الوظيفة التي يشغلها (اللوزي والحنيطي، ٢٠١٢م).

الضغوط المهنية:

هو شعور العامل بعجز أو صعوبة في القيام بأداء مهام وظيفته الموكلة للقيام بها وينتج من مواجهة هذا الموقف حالة من التوتر (Tong Piam, ٢٠١٢).

أوقات المناوبات:

يقصد بأوقات المناوبات عدد ساعات العمل التي يتعين على أفراد الكادر التمريضي قضاؤها في المستشفى والتي تبدأ بتوقيت معين (بداية الدوام) وتنتهي بتوقيت معين (نهاية الدوام) ، وهي أحياناً تكون أثناء ساعات النهار وفي بعض الأحيان في الليل وتحدد هذه الساعات القوانين واللوائح المعمول بها في المستشفى الحكومي. ويتم قياس هذا المتغير من خلال بعض العبارات منها: (ساعات الدوام غير المحددة صباحاً أو مساءً تؤدي الى الإجهاد، نظام الورديات يضعف مستوى العمل بروح الفريق الواحد، يؤدي نظام العمل بالورديات الى ارتباك في العمل.

الأخطاء الطبية:

الإخلال بالالتزامات التي تفرضها مهنة الطب دون قصد الإضرار بالغير، ويكون هذا الإخلال بترك ما يجب فعله أو فعل ما يجب الامساك عنه (الشهري، ٢٠١٤م).

إصابات العمل:

هي تشمل الحالات التي قد تصيب أفراد الكادر التمريض أثناء ممارسة المهنة مثل الإصابة بأحد الأمراض المعدية أو الإصابة بالأخطار المهنية الأخرى، كما تشمل الاذى الجسدي أو اللفظي الذي قد يصدر من أحد المرضى أو المرافقين أو المراجعين (Carol R, 2013).



التنقل المستمر بين أقسام مختلفة :

يقصد به عدم بقاء الممرض واستمراره في أحد أقسام المستشفى سواء باطنية أو جراحة لفترة طويلة وانما تنقله في فترة قصيرة إلى قسم آخر لممارسة المهنة (اللوزي والحنيطي، ٢٠١٢م).

منهجية الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعبر عن الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة الاجتماعية المراد دراستها على صورة نوعية أو كمية رقمية، وهذا المنهج لا يقف عند جمع المعلومات لوصف الظاهرة وإنما يعمد إلى تحليل الظاهرة وكشف العلاقات بين أبعادها المختلفة من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تحسين الواقع وتطويره (عبيدات، ٢٠١٣م).

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين من فئة الممرضين في مستشفى العيون بجدة ويبلغ عددهم (١٥٢) مفردة. ولما كان مجتمع يتميز بصغر عدده فإن عينة الدراسة تتمثل في جميع العاملين من الكوادر التمريضية في مستشفى العيون بجدة.

تم إعداد استبانة لمعرفة الضغوط المهنية لدى الكادر التمريضي وأثرها على أدائهم، وتم إخضاع البيانات للتحليل الإحصائي باستخدام الحاسب من خلال بعض الأساليب الإحصائية التي توفرها الحزم الإحصائية SPSS وهي:

- النسب المئوية والمتوسطات الحسابية .

- الانحراف المعياري

- معامل الفا كرونباخ .

- مربع كاي

- T test

- ANOVA test

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على التعرف على مصادر الضغوط المهنية وأثرها على الأداء لدى الكادر التمريضي.

الحدود المكانية: في مستشفى العيون بجدة.

الاطار النظري:

الضغوط المهنية:

تعددت التعريفات للضغوط المهنية باختلاف جهات نظر العلماء وسيعرض الباحث بعضاً من هذه التعريفات.

تعرف بأنها بعد الموظف عن النمط الاعتيادي الذي يرغب بالعمل به نتيجة للعمل الزائد (اللوزي والحنيطي، ٢٠١٢م).

و يعرفها (المدهون) بأنها كل تأثير تنظيمي أو إنساني أو مادي يؤدي إلى إحداث خلل في سلوك الإداريين ينتج عنه أثاراً سلبية على صحته وعلى أدائه في العمل الإداري (حريم ، ٢٠١٣م).

ويعرف ماهر الضغوط المهنية بأنها " أية خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديداً للفرد". ووفقاً لتعريف (ماهر) يقصد بالضغوط المهنية " مجموعة العوامل البيئية السلبية (مثل غموض الدور، صراع الدور، وأحوال العمل السيئة والأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء عمل معين (اللوزي والحنيطي، ٢٠١٢م)".
و يعرف (التويجري، ١٤٣٧) الضغوط المهنية "بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه. كما يعرفها " بأنها مجموعة المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد ردود فعله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة التي تمثل تهديداً له".

مصادر الضغوط المهنية:

يمكن تقسيم مصادر الضغوط المهنية أو مسبباتها إلى مجموعة من الأسباب يمكن تلخيص أهمها في الآتي:

١. غموض الدور:

غموض الدور كسبب للضغط المهني في المنظمة هو مجموعة من أنماط السلوك المتوقعة من فرد يشغل منصباً معيناً ، ويعني غموض الدور النقص في المعلومات التي يحتاجها في أداء وظيفته في المنظمة ، مثل المعلومات حول حدود السلطة والمسئوليات الممنوحة له ومعلومات عن خطط وسياسات المنظمة وقواعدها وطرق تقييم الأداء وغيرها. نتيجة لذلك ، يصبح الفرد غير متأكد من متطلبات وظيفته ، مثل عدم إدراكه للتوقعات المطلوبة منه للأداء وكيفية تحقيق هذه التوقعات.

ينتشر غموض الأدوار في الوظائف الإدارية أكثر من الوظائف غير الإدارية و قد يحدث غموض الدور أيضاً في الوظائف غير الإدارية عندما يفشل المدير في تخصيص الوقت الكافي لتوضيح متطلبات الدور الذي يتوقع من الموظف ، ويجعله في عدم تأكد من الأسلوب أو الطريقة التي ينجز بها أعماله (حجاج ، ٢٠١٢م).

٢. صراع الدور:

ويعتبر صراع الدور من الأسباب الكامنة للضغوط المهنية. ويظهر صراع الدور إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور. فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة، فإنه يعاني من صراع الدور. فقد تتطلب وظيفة الفرد العمل ساعات طويلة والسفر لمسافات بعيدة،

قد لا يتفق هذا مع واجباته دوره كرب أسرة ، قد تكون هناك تعليمات لتحسين كفاءة الإنتاج دون تسريح أي عامل إذا كان من الممكن توضيح متطلبات الدور ، فمن الصعب القضاء على جميع التعارض (اللوزي، ٢٠١٢م).

٣. عبء العمل:

لا شك أن عبء العمل الكمي والنوعي له التأثير القوي على مستوى إنتاجية الموظفين، يعني أن زيادة أو انخفاض حجم أعباء العمل الموكل للفرد مهمة القيام به لزيادة حجم الأعباء الموكل للفرد ما القيام بها إلى معدل أعلى من المعدل المقبول تتسبب في إحداث مستوى عال من الضغط . قد تكون الزيادة في الأعباء زيادة كمية عن طريق إسناد أعمال عديدة يلزم إنجازها في وقت قصير وقد تكون زيادة نوعية عن طريق إسناد أعمال لا يملك الفرد القدرات اللازمة لأدائها ، فنتراكم الأعمال وتزيد ويصبح في حالة قلق وتوتر تسبب له ضغوط عمل تؤدي إلى انخفاض إنتاجيته(المعاني، ٢٠١٢م).

٥. النمو والتقدم المهني:

تُعد العوائق التي تحول دون النمو أو التقدم الوظيفي أو الأفاق المهنية مصدرًا للتوتر المهني. مثل التأخر في منح الترقية ، والعقبات التي تعترض الطموح ، وعدم اليقين بشأن المهنة ، والتغيير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد.

٥. الافتقار إلى المشاركة في اتخاذ القرارات:

مدى السماح للفرد بالمشاركة في اتخاذ القرارات له تأثير كبير عليه فعندما لا يشارك بأفكاره ومعلوماته في عملية صنع القرار يشعره بالدونية وهذا يسبب ضغطاً مهنيًا ، مما يتسبب في تدني في الرضا الوظيفي لديه، ويمكن إرجاع ذلك هذا إلى سببين.

١. عندما لا يُطلب من الفرد المشاركة في عملية صنع القرار ، فإنه يشعر بالإهمال. وهذا السبب يؤدي إلى المعاناة والسلبية.

٢. عندما لا يجد الفرد فرضه بإبداء آراءه في الأحداث المهمة المتعلقة بالوظيفة التي يشغلها ، فإنه يعاني من شعور بالعجز أو فقدان السيطرة في عمله ، وغالباً ما تؤدي ردود الفعل هذه إلى اشتداد المعاناة من ضغوط العمل(الشهري، ٢٠١٤م).

٦. الظروف المادية للعمل:

لظروف العمل المادية غير المريحة المعاناة دور في الإجهاد المهني مثل درجة الحرارة المرتفعة، الأصوات العالية والضوضاء، عدم الانتقال بحرية لتأدية العمل، الخصوصية في العمل.. كل هذا من الممكن أن يتسبب في إيجاد ضغط مهني للفرد في العمل. وبالمثل ، فإن الأفراد في ورديات مختلفة (صباحاً ومساءً) ، أو الأفراد الذين يعملون في دورية مسائية بشكل مستمر تظهر لديهم أعراض الضغوط المهنية أكثر من أولئك يعملون في الفترة الصباحية.

٦. المساندة الاجتماعية:

إن الدعم الاجتماعي الذي يجده الفرد من الآخرين بمختلف جوانبه يسهم في الاستقرار الصحي والنفسي والاجتماعي لديه. يشير مفهوم الدعم الاجتماعي إلى الشعور

بالراحة لدى الموظف من خلال اتصاله الرسمي أو غير الرسمي مع المجموعات والأفراد. على سبيل المثال ، يستمع العامل إلى شكوى صديقه الذي تخطى الترقية ، أو يساعد العامل زميله في تعلم مهارات جديدة ، أو يساعد الفرد زميله الذي تم فصله من وظيفته في البحث عن وظيفة أخرى (الشهري ، ٢٠١٤م) .

مصادر الضغوط المهنية لدى الكادر التمريضي:

تكشف المحاولات المبذولة لتحديد مصادر الضغط المهنية لدى العاملين الصحيين في برنامج الإسعاف عن مجموعة من المصادر والأسباب التي يمكن أن تسهم في حدوث الضغط المهني لديهم والتي يمكن تصنيفها كما يلي:

١- مصادر متعلقة بعبء العمل:

مطالبة الممرض بمهام متعلقة بالمهنة في وقت قصير لا يكفي من إنجازها، بمستوى عمل أكبر من قدرته.

وقد كشفت الدراسات الحديثة أن العمل الزائد من أكثر الأسباب للضغوط المهنية لدى فئة الممرضين بسبب كثرة المسؤوليات (Carol, ٢٠١٣).

٢- مصادر متعلقة بدور الفرد في العمل:

- المناوبة الليلية:

إن العمل الليلي يسبب ضغطاً في العمل بسبب عدم ملائمته مع الحياة الأسرية وكذلك مع العلاقات الاجتماعية، وإن أوقات الدوام في المساء من الأوقات التي تتسبب في لضغط المهني لدى فئة الممرضين.

- زيادة المسؤولية:

تشكل المسؤولية مصدراً آخر من التوتر اليومي لدى الكادر التمريضي في أثناء ممارستهم لعملهم ويمكن التفرقة بين نوعين من المسؤولية، مسؤولية نحو المصابين ومسؤولية تجاه المعدات والأجهزة في المنظمة الصحية، والمسؤولية تجاه المصابين تتلخص في تعرض الكادر التمريضي لحالات مرضية حرجة مما يتسبب في القلق لديهم نحو حياة أو موت المريض ، خاصة ما إذا كان هناك ارتباط نفسي وعاطفي تجاههم (حجاج، ٢٠١٢م).

٣- مصادر متعلقة بالعلاقات الاجتماعية:

- العلاقة مع الزملاء:

يمكن أن يحدث الضغط المهني لدى الكادر التمريضي في بيئة العمل نتيجة لفقدان الفرد الدعم الاجتماعي من قبل زملائه. كما أن طبيعة العلاقة التي تربط الأفراد بعضهم ببعض تحدد درجة الضغط المهني، فعندما تكون هذه العلاقة ذات طبيعة تنافسية وغير متوازنة فإن ذلك يزيد من الضغط المهني، كما إن التنافس وسوء العلاقة أو التواصل مع زملاء العمل يؤدي إلى زيادة الضغط المهني (الشهري ، ٢٠١٤م).

- العلاقة مع الإدارة:

كما أن العلاقة السيئة والمشحونة بين الكادر التمريضي والإدارة تزيد من احتمال زيادة الضغوط المهنية.

آثار الضغوط المهنية على الأداء:

من الممكن أن تترك الضغوط المهنية عدة آثار على الأداء الوظيفي يتلخص أهمها في الآتي:

١- ارتفاع معدل الغياب والتأخير عن العمل:

إن تأن التأخر في حضور أو انصرافه في غير الموعد المحدد له آثار سلبية على إنتاجيته ، ومما يؤثر على سمعة المنظمة ، كما ان ذلك يؤدي في انخفاض مستوى الولاء للمؤسسة ومستوى الروح المعنوية، وبالإضافة إلى إحلال عمالة جديدة بدل من العمالة المتغيبية.

٢- ارتفاع معدل ترك العمل:

يعد ترك العمل من المؤشرات الدالة على عدم التوافق في العمل إذ يشعر الفرد إنه يواجه مستويات مختلفة من الطاقة تسبب له عدم الإقبال على الحضور إلى مقر العمل فهو ينظر إلى تلك الضغوط على أساس إنها متغيرات غير مشجعة للعمل وهذا يؤثر على إنتاجية المنظمة ولكنه في الوقت نفسه محاولة لتجنب النتائج الجسدية والنفسية والسلوكية التي مكن أن تنعكس على القيادات(حريم ٢٠١٣م).

٣- ارتفاع معدل الشكاوى والتظلمات:

إن لهذا السلوك آثار سلبية تتمثل في تعطيل العمل وإثارة النزاعات والتظلمات والصراعات بين العاملين والإدارة. وبالطبع لهذه الآثار السلبية تكاليف تتحملها المؤسسات (اللوزي والحنبطي، ٢٠١٢م).

٤- انخفاض الحيوية والنشاط:

عندما يتعرض الفرد لمستوى مرتفع من الضغط المهني فإنه تقل دافعيته للعمل ، ومن ثم تدني في الأداء ويمكن التعبير عن ذلك في صور عديدة مثل ضعف مستوى الروح المعنوية، أو ضعف الدافعية، بالإضافة إلى الاستياء الوظيفي، وهذه التكاليف غير المباشرة يمكن أن تساهم في زيادة التكاليف المباشرة، حيث تؤكد الدراسات وجود علاقة وثيقة وقوية بين انخفاض الروح المعنوية وانخفاض والاستياء الوظيفي (المعاني، ٢٠١٢م).

٥- ضعف الاتصالات:

لضعف الاتصالات بين الأفراد في المنظمة حيث أنه يؤدي إلى انخفاض في الإتصال في بين الأفراد في العمل، ويترتب على ذلك سوء فهم في إنجاز المهام والأنشطة خاصة تلك التي تعتمد على بعضها البعض. بالإضافة إلى ذلك، فإن الضغوط المهنية يترتب عليها تحريف وتشويه الرسائل المرسله إلى الأطراف المعنية

في المؤسسة، وهذا يؤدي إلى تعطيل العمل، وعدم السرعة في اتخاذ القرارات (الشهري، ٢٠١٤م).

٦- جودة علاقات العمل:

يترتب على الضغوط المهنية المترفعة أن يكون أقل حماساً وأقل حياً لزملائهم الذين يعملون معهم وبالتالي يصبح جو العمل غير الصحي ومن ثم تتخفف الإنتاجية وتزداد التكاليف. إن ضعف علاقات العمل يترتب عليه وجود الصراعات الهدامة والحقد والعداوة بين العاملين وبالتالي تتخفف الجهود الموجهة للإنتاجية كذلك يترتب عليها ضعف وانخفاض مستوى الرضا عن العمل وضعف السلوك الأخلاقية للفرد، ويكون نتيجة ذلك زيادة التكاليف المباشرة السابق ذكره (حجاج، ٢٠١٢م).

٧- عدم القدرة على العمل أو التصرف بفاعلية:

من المعروف أن أصحاب المهن على اختلاف أنواعها يميلون إلى الإحساس بأن لديهم المهارات التي تمكنهم من حل المشكلات المتعلقة بعملهم لذلك نجد أنه إذا ظهرت مشكلة ما في العمل، ولم يتمكن الفرد من حلها فلا مفر أن ينتابه شعور بالعجز يترتب عليه إحساس بالاتجاه السلبي أو السوء نحو عمله. إن عدم القدرة على العمل والتصرف بفاعلية تؤدي بأصحاب المهن خاصة هؤلاء الذين يحيون عملهم إلى الشعور بالفشل والتشكك في قدراتهم (اللوزي والحنيطي، ٢٠١٢م).

أداء العاملين (أداء الكادر التمريضي):

أداء العاملين يعرف بأنه: " نشاط يميّن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة " ويعرفه عبد الرحمن توفيق بأنه: " جهد يبذل ويتبلور في صورة نتائج وقد يكون الأداء إنساني المصدر أو عمل مشترك بين الإنسان والآلة للوصول إلى تحقيق الأهداف المبتغاة".

تتمثل أهمية أداء العاملين لارتباطه بتحقيق أهداف المنظمة ولتحقيق النتائج المطلوبة يمكن قياس ذلك باعتماد معايير تقييم للمنظمة تحتوي على مؤشرات أداء يمكن قياسها ومتابعتها من قبل الإدارة العليا.

أداء الكادر التمريضي:

إن مهنة التمريض تجسد المثل العليا من تضحية ونكران النفس وحنان وصبر وجلد وعطف وقد تهذب مهنة التمريض إلى أبعد من ذلك فالمرمضة عضو واع في المجتمع فهي تعمل على توعية المواطنين وتساهم بشكل فعال في رفع المستوى الصحي وتطوير المجتمع نحو حياة أفضل. ولهذا فإن مهنة التمريض مؤشرات عديدة تميزها عن غيرها من المهن الإنسانية أهمها:

- ١- الأخلاق الحميدة والسلوك الحسن فلا بد للممرض أن يحافظ على مستوى لائق من العيش وتهتم بنظافتها الشخصية وحسن معاملتها.
- ٢- الملاحظة والعناية ففوة الملاحظة صفة مهمة خصوصاً في مهنة التمريض فالملاحظة يمكن الحكم على سير المرض إما في التحسن أو في الخطورة والملاحظة وليدة العناية وإذا فقدت العناية فقدت الملاحظة.
- ٣- لا ينجح عمل ما إلا بالتعاون فالتمريض يتطلب تعاوناً وتضافراً من الطبيب والممرضة والخدم وأهل المريض حتى يسير العلاج بسرعة نحو الشفاء وعلى الوجه الأكمل.
- ٤- السهر على راحة المريض وتهيئ له الأجواء الاجتماعية والروحية والمادية التي تساعد على شفاؤه.
- ٥- المساهمة في رفع المستوى الصحي في المجتمع والعمل على الوقاية من الأمراض بجميع الوسائل من نصح وإرشاد وبالوسائل الفنية والطبية وإعطاء المثل الطيب في الحياة الصحية وتصرفها
- ٦- الجلد والمثابرة هما صفتان مهمتان في نجاح أي عمل فيجب ألا يبأس الممرض أو يمل من طول مدة التمريض ولا يغضب من معاملة أي مريض فالمرريض يبأح له نفاذ صبره إذا طالت أزمته أو اشتدت عليه.
- ٧- تحمل المسئولة ومعرفة حدود المهنة فلا يصف للمريض من عنده أي علاج ويستثنى من ذلك الحالات الطارئة وعليها حينئذ أن تعلم الطبيب فوراً بما فعلت (باهر مز، ١٩٩١م).

ثانياً الدراسات السابقة:

- تعرض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة من خلال اربعة بنود تمثل متغيرات الدراسة المستقلة وعلاقتها مع المتغير التابع على النحو التالي:
- أوقات المناوبات كمحدد للضغوط المهنية وعلاقتها بأداء الكادر التمريضي.
 - الأخطاء الطبية كمحدد للضغوط المهنية وعلاقتها بأداء الكادر التمريضي.
 - إصابات العمل كمحدد للضغوط المهنية وعلاقتها بأداء الكادر التمريضي.
 - التنقل المستمر بين أقسام مختلفة كمحدد للضغوط المهنية وعلاقتها بأداء الكادر التمريضي.

١ - أوقات المناوبات كمحدد للضغوط المهنية وعلاقتها بأداء الكادر التمريضي:

هدفت دراسة " اللوزي والحنيطي" إلى التعرف على علاقة العوامل المهنية بالضغط الوظيفي على المستشفيات الحكومية بالأردن. وكانت اهم النتائج: ان بينت الدراسة أن العاملين في المستشفيات الحكومية يتعرضون لضغوط مهنية وتم تحديد مصادر الضغط الوظيفي وكان أهمها: طبيعة أوقات الدوام الذي يتمثل في المناوبات، طبيعة العمل، بيئة العمل المادية والسلامة والصحة المهنية، العلاقات داخل بيئة العمل،

وكشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة احصائية في تصورات العاملين نحو العوامل المهنية التي لها علاقة بالضغط الوظيفي تعزي للمتغيرات الشخصية التالية (الحالة الاجتماعية، الخبرة، العمر، الدخل، المسمى الوظيفي). وكان أهم التوصيات ما يلي: توفير بيئة عمل جيدة للعاملين وتوفير أماكن للاستراحة والترفيه أثناء المناوبات خاصة المناوبات الليلية، توفير سبل السلامة المهنية، تنمية روح الفريق، مراعاة العدالة والنزاهة في تنظيم عمل المناوبات الليلية (اللوزي والحنيطي، ٢٠١٢م).

كما أجرى "الشهري" دراسة هدفت لقياس الرضا الوظيفي لدي الممرضين السعوديين العاملين في المستشفيات الحكومية. توصلت الدراسة لعدة نتائج لعدم الاستمرار في مهنة التمريض منها: المناوبات الليلية بالإضافة إلى ساعات العمل الطويلة ونظرة المجتمع لمهنة التمريض، عدم الاعتراف بالمهنة، الأسلوب القيادي، وكذلك ضغوطات العمل. من هذه النتائج أوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها: تحفيز الممرضين على البقاء في أعمالهم وذلك بمنح الحوافز والمكافآت ومراعاة ظروفهم وتحسين بيئة المستشفى وتوفير وسائل الراحة لهم بالمستشفى (الشهري، ٢٠١٤م).

٢ - الأخطاء الطبية كمحدد للضغوط المهنية وعلاقتها بأداء الكادر التمريضي:

أجرى "حريم" دراسة هدفت إلى التعرف لتحديد مسببات ومصادر الضغوط الوظيفية المستمرة ومعرفة ما إذا كانت الفروق استمرارية الضغوط الوظيفية تعزي لعوامل ديموغرافية (الجنس، سنوات الخدمة، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى الوظيفي، مدة الخدمة) للمبحوثين. من أهم نتائج الدراسة: وجود ضغوط وظيفية مستمرة بدرجات متفاوتة فيما يتعلق بجوانب العمل المختلفة. يشعر العاملون في الجهاز التمريضي بضغط وظيفية ناشئة عن مختلف جوانب وعناصر العمل الذي يؤديه، ولكن بدرجات متفاوتة من حيث استمراريته خاصة فيما يتعلق بالمسؤولية عن الأخطاء الطبية التي قد تقع أثناء ممارسة المهنة. ومن أهم التوصيات: ضرورة تخفيف عبء العمل والحد من تكليف العامل انجاز أعمال كثيرة في وقت واحد. تقليص درجة الرسمية التي تطبقها المستشفيات حتى لا يشعر العاملون بأنهم مكفون بأعمال فوق طاقتهم ومن المحتمل وقوعهم في خطأ طبي نتيجة هذه الأعباء (2013). وفي دراسة "Dugan and others" كان الهدف قياس ضغط العمل وأثره على العناية المقدمة للمرضى، بعد التحليل الإحصائي أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباط قوية بين مستويات ضغط العمل والأخطاء العلاجية وكذلك وجود علاقة ارتباطية قوية بين مستويات ضغط العمل ونسبة الغياب. وأوصت الدراسة بعدة توصيات منها: التدريب على التغلب على ضغوط العمل، منح المكافآت عند المناوبات الليلية (٢٠١٣م).

٣. إصابات العمل كمحدد للضغوط المهنية وعلاقتها بأداء الكادر التمريضي:

هدفت دراسة "المعاني ورشيده" إلى تحليل ضغوط العمل التي يشعر بها الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية، وذلك من خلال التعرف على مصادرها، وبيان أثر تلك المصادر على مستوى ضغط العمل الكلي، واختبار الفروق في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به الباحثين تبعاً لاختلاف خصائصهم الديموغرافية. أوضحت نتائج الدراسة أن الخوف من الإصابة أثناء ممارسة المهنة بمرض معدي من أسباب ضغوط العمل لدى الكادر التمريضي. وأفادت النتائج أن مستوى ضغط العمل الذي يشعر به الباحثون تعزى لخصائصهم الديموغرافية باستثناء متغيري المهنة والمؤهل العلمي. وخلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أهمها: أهمية وعي الكادر التمريضي بأساسيات مكافحة العدوى في المستشفيات (٢٠١٥م).

وأجرت "الأحمدي" دراسة هدفت للتعرف محددات التسرب الوظيفي للعاملين في التمريض في مستشفيات الصحة النفسية بالمملكة العربية السعودية والعوامل المؤثرة في هذه الإتجاهات وكان من ضمن تلك المسببات الخوف من الاعتداء عليهم من بعض المرضى وإصابتهم بأذى جسدي أو لفظي. كما أوضحت النتائج أن هناك فروقاً في الرغبة في ترك المنظمة وفقاً للجنسية والمستوى التعليمي وسنوات الخبرة. تمثلت محددات التسرب للعاملين في التمريض: مهام الوظيفة، والحالات المرضية للمرضى باضطرابات نفسية (٢٠١١).

٤. التنقل المستمر بين أقسام مختلفة كمحدد للضغوط المهنية وعلاقته بأداء الكادر التمريضي:

أما دراسة "Carol R" فقد هدفت لبحث العلاقة بين ضغط العمل والإنهاك العقلي والجسماني عند الممرضات اللاتي يعملن في قسم المواليد الجدد. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: لا توجد فروق في مستويات الضغط الوظيفي بين الممرضات التي تعمل في قسم المواليد الجدد وبين الممرضات التي تعمل في العناية المركزة للمواليد الجدد إلا في حالة وفاة أحد المواليد الجدد. لا توجد فروق في مستوى الإنهاك العقلي والجسماني بين الممرضات التي تعمل في قسم المواليد الجدد وبين الممرضات التي تعمل في قسم العناية المركزة للمواليد الجدد مما جعلهن يطلبن نقلهن لأقسام أخرى. أوصت الدراسة بغدد من التوصيات أهمها: تخفيض عبء العمل عن العاملين في مهنة التمريض في الأقسام الحرجة مثل قسم الطوارئ والمواليد الجدد و زيادة الرضا الوظيفي للعاملين في مهنة التمريض في الأقسام ذات الطابع الحرج (٢٠١٣م).

وأجرى (فاندير بلوق، كبير ار جيه) دراسة هدفت الدراسة الى التعرف على الأعراض (الإجهاد بعد الصدمات، الإرهاق والاحتراق النفسي) بسبب عوامل الضغوط الحادة والمزمنة بين العاملين في مجال الإسعاف. حيث ومن أهم النتائج أن

معظم العاملين في مجال الإسعاف يواجهون ضغوطات حادة خلال أدائهم لأعمالهم. فقد عانى أكثر من عشرة أفراد من حالة سريرية مرتبطة بالقلق، كما أقرّوا بأنهم مصابون بإجهاد اضطرهم لطلب إجازة مرضية وإعاقة منعتهم من العمل، كما عانوا أيضاً من الاحتراق النفسي. وعلى حسب الدراسة قد انحصرت الأسباب في نقص الدعم الاجتماعي في العمل وضعف الاتصال والتواصل مثل عدم اطلاع الموظف على القرارات المهمة في المؤسسة. وخلصت الدراسة الى ان موظفو الإسعاف يعانون من أعراض صحية بسبب الضغوط المرتبطة بالعمل. ورغم ذلك وجد ان الضغوط الحادة مرتبطة بالأعراض الصحية مثل التعب، الاحتراق النفسي والقلق، ولم يكن بالإمكان توقع الأعراض الصحية على المدى البعيد. وقد ارتبطت أهم عوامل الخطورة بالجوانب الاجتماعية في بيئة العمل، بصفة محددة مثل قلة مستوى الدعم المقدم من قبل المشرف ومن الزملاء وضعف الاتصال. وعند الحاجة لتنفيذ نوع من التدخل في موقع العمل، يجب وضع هذه الجوانب الاجتماعية في الحسبان. (٢٠١٣م).

أجرى "التوحيدي" دراسة هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم المشكلات التي يعاني منها ممارسو مهنة التمريض في بيئة العمل ومنها التنقل المستمر بين أقسام مختلفة ، وذلك من خلال المتغيرات الشخصية لأفراد العينة (مثل العمر ، المؤهل العلمي ، مدة الخدمة العملية ، عدد الدورات التدريبية ، المعرفة باللغة الانجليزية . توصلت الدراسة إلى عدة نتائج وهي عبارة عن المشكلات التي تواجه ممارسي مهنة التمريض منها مشكلة ضعف الحوافز المادية والمعنوية وقلة المرونة في العمل ومشكلة عدم وضوح المهام. من النتائج أوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها: الإهتمام بالحوافز المادية والمعنوية وتكثيف الدورات التدريبية التوعوية والتثقيفية والمرونة والمشاركة في إتخاذ القرارات التي تخص إنجاز العمل(١٤٣٧هـ).

علاقة الدراسة الحالية بالدراسة السابقة:

تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أنها توضح أثر الضغوط المهنية على أداء الكادر التمريضي، كما أنها تتشابه معها من حيث المنهج المستخدم لتحقيق هدف الدراسة والاستعانة بأداة الدراسة الاستبتيان الذي تم توزيعه على عينة من العاملين بهذه المنظمات.

الاستفادة من الدراسات السابقة:

تم الاستفادة من النتائج والتوصيات التي توصلت إليها الدراسات السابقة في بناء فكرة الدراسة وجمع الإطار النظري والتعرف على المنهج المناسب اتباعه في الدراسة الحالية وهو المنهج الوصفي.

الفجوة الأدبية والإضافة العلمية:

أن جميع الدراسات السابقة تناولت أثر الضغوط المهنية على أداء الكوادر الطبية بجميع فئاتهم المختلفة، كما أنها تناولت بعض من هذه الآثار في المنظمات الصحية بشيء من الإيجاز. غير أن الدراسة الحالية تميزت عنها في أنها ركزت على أثر الضغوط المهنية على أداء الكادر التمريضي بشيء من التفصيل وأنها ربطت ذلك بأدائهم بشكل مفصل.

كما أن الدراسة تميزت عن الدراسات السابقة في أنها تمت في المستشفيات العسكرية بخلاف الدراسات السابقة التي تمت في مستشفيات حكومية تابعة لوزارة الصحة.

إجراءات الدراسة:

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر حيث أنها لأنسب لهذا النوع من الدراسات، وذلك لأنه يرتبط بظاهرة معينة بقصد وصفها وتفسيرها بهدف الخروج بنتائج وتوصيات لمعالجة مشكلة الدراسة.

أداة الدراسة:

تم تصميم الاستبانة والتي تتكون من مجموعة أسئلة وفقاً للآتي:
أولاً: السمات الشخصية:

، المؤهل الدراسي، العمر ، الخبرة العملية.

ثانياً: محاور أداة الدراسة:

- أوقات المناوبات.
- الأخطاء الطبية.
- إصابات العمل
- التنقل المستمر بين أقسام مختلفة.
- أداء الكادر التمريضي.

معيار الحكم:

يوضح الجدول (١) مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، غير متأكد، غير موافق، موافق، غير موافق بشدة) لإجابات العينة.

جدول رقم (١) المدى وأوزان الإجابات والآراء السائدة لها

المرأي السائد	الوزن	قيمة المتوسط المرجح
غير موافق بشدة	1	١ إلى ١.٨٠
غير موافق	2	٢.٦٠ إلى ١٨٠
غير متأكد	3	٣.٤٠ إلى ٢.٦٠
موافق	4	٤.٢٠ إلى ٣.٤٠
موافق بشدة	5	٥ إلى ٤.٢٠

تم إيجاد المتوسطات الحسابية لكل فقرة من فقرات الاستبانة ومقارنتها مع المدى الذي يقع بداخله المتوسط ويعطى المرأي الذي يقابله.

إجراءات تطبيق الدراسة:

تم إعداد الاستبيان بناءً على الدراسات السابقة من كتب ومجلات ومواقع الأنترنت التي لها علاقة بموضوع الدراسة، ومن ثم عرضها على بعض المختصين لتوضيح آرائهم حولها وذلك على النحو التالي:

١. توزيع أداة وجمها يدوياً.
٢. تحليل البيانات في برنامج (SPSS).
٣. تم إيجاد الصدق والثبات لأداة الدراسة.
٤. تحليل الأداة احصائياً.

صدق الأداة:

المقصود بصدق الأداة قياس الغرض الذي من أجله وضعت، وهو دراسة أثر الضغوط المهنية على أداء الكادر التمريضي في مستشفى العيون بجدة وتحقيق ذلك تم تصميم الأداة بالرجوع إلى العديد من الدراسات والدوريات التي تتناول موضوع الدراسة حتى الوصول إلى الصورة النهائية لأداة الدراسة.

١. معامل الثبات Reliability Coefficient

يقصد بثبات أداة القياس أن يعطي النتائج نفسها إذا أعيد تطبيق الاستبانة على نفس العينة في نفس الظروف وتم قياسه بالطرق التالية:

معامل ثبات كرونباخ الفا

تم حساب معامل ثبات ألفا كرونباخ باستخدام برنامج SPSS وكانت النتائج كما يلي:

جدول (٢) معاملات ثبات الفاكرونباخ.

المحاور	عدد العبارات	الفاكرونباخ
أوقات المناوبات.	٥	0.887
الأخطاء الطبية.	٤	0.926

0.895	٤	إصابات العمل
0.899	٥	التنقل المستمر بين أقسام مختلفة
0.806	٥	أداء الكادر التمريضي
0.956	٢٣	الأداة ككل

الجدول أعلاه يبين معاملات الفا كرونباخ لكل محور من محاور اداة الدراسة وللأداة ككل فنجد أن القيم لمعاملات الفا كرونباخ تراوحت ما بين (0.806-0.926) للمحاور وللدرجة الكلية بلغت (0.956) وهي قيم مرتفعة مما يعني أن هناك ثبات في اجابات أفراد العينة في الاجابة على هذه الأداة مما يعني أنه يمكن الاعتماد على هذه الأداة من حيث جمع البيانات وكذلك امكانية تعميم النتائج التي سوف تخرج بها هذه الدراسة.

٢. الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة

يقصد بالاتساق الداخلي لأسئلة الاستبانة هي قوة الارتباط بين درجات كل مجال ودرجات أسئلة الاستبانة الكلية، والصدق ببساطة هو أن تقيس أسئلة الاستبانة أو الاختبار ما وضعت لقياسه أي يقيس فعلا الوظيفة التي يفترض انه يقيسها. معامل الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية لأداة الدراسة:

جدول رقم (٣) معاملات الارتباط بين عبارات أداة الدراسة والدرجة الكلية

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
.775**	19	.799**	10	.743**	١
.730**	20	.789**	11	.761**	٢
.416**	21	.637**	12	.754**	٣
.557**	22	.680**	13	.695**	٤
.738**	23	.510**	14	.687**	٥
		.639**	15	.781**	٦
		.608**	16	.808**	٧
		.731**	١٧	.809**	٨
		.745**	١٨	.730**	٩

الجدول أعلاه يبين معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات أداة الدراسة والدرجة الكلية للأداة فتبين أن معاملات الارتباط تراوحت ما بين (٠.٤١٦-٠.٨٠٩) وهي قيم مرتفعة مما يعني أن هناك اتساقاً داخلياً بين كل عبارة والدرجة الكلية للأداة. تحليل نتائج الدراسة:

أولاً: التحليل الاحصائي لاستجابات عينة الدراسة لمتغيرات الدراسة:

في هذا الجزء يتم عرض التحليل الاحصائي لاستجابات عينة الدراسة لمتغيرات الدراسة ، من خلال خمسة محاور هي:

- أوقات المناوبات كمحدد الضغوط المهنية في مستشفى العيون بجدة.
- الأخطاء الطبية كمحدد الضغوط المهنية في مستشفى العيون بجدة.
- إصابات العمل كمحدد الضغوط المهنية في مستشفى العيون بجدة.
- التنقل المستمر بين أقسام مختلفة كمحدد الضغوط المهنية في مستشفى العيون بجدة.
- أداء الكادر التمريضي في مستشفى العيون بجدة .

المحور الأول: أوقات المناوبات كمحدد الضغوط المهنية وعلاقته بأداء الكادر التمريضي في مستشفى العيون بجدة:

للتعرف على مدى وجود علاقة بين أوقات المناوبات كمحدد الضغوط المهنية وأداء الكادر التمريضي في مستشفى العيون بجدة، تم اجراء التحليل الاحصائي لاجابات عينة الدراسة على عبارات المحور باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومربع كاي ، كما هو موضح في الجدول التالي.

جدول رقم (٤) التحليل الإحصائي لإجابات العينة حول المحور الأول (المناوبات الليلية)

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب	مربع كاي	مستوى الدلالة الاحصائية
يتضارب وقت الدوام في معظم الاحيان بسبب المناوبات مع الالتزامات الاسرية	4.2	1.1	موافق بشدة	1	37.82	.000
نظام الدوام بالمناوبات يؤدي الى الإجهاد	3.8	1.1	موافق	2	26.22	.000
نظام العمل بالمناوبات يتميز بعدم المرونة مما يجعلني أعمل لساعات طويلة	3.6	1.2	موافق	3	18.05	.001
يضعف نظام العمل بالمناوبات من العلاقات بين الزملاء	3.3	1.4	غير متأكد	4	3.50	.478
نظام العمل بالمناوبات يضعف مستوى العمل بروح الفريق الواحد	3.3	1.2	غير متأكد	5	10.77	.029
	3.64		موافق			

الجدول أعلاه يبين المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات من عبارات محور المناوبات الليلية فمن خلال المتوسط العام والذي بلغ (٣.٦٤) يقابل الاجابة موافق على حسب معيار ليكرت الخماسي ما يعني أن أفراد العينة موافقين على توفر المناوبات الليلية في بيئة العمل المحيطة بهم.

ومن خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تم ترتيب العبارات تنازلياً ابتداءً من المتوسط الأكبر وانتهاءً بالمتوسط الأصغر فنجد أن العبارة (يتضارب وقت الدوام في معظم الاحيان بسبب المناوبات مع الالتزامات الاسرية) في بداية الترتيب بمتوسط بلغ (٤.٢) وانحراف معياري بلغ (١.١) وبلغت قيمة مربع كاي لهذه العبارة (٣٧.٨١٨) بمستوى دلالة احصائي (٠.٠٠٠) أقل من (٠.٠٥) ما يعني أن هناك فروق بين اجابات أفراد العينة وهذه الفروق لصالح الوسيط (٥) ما يعني أن أفراد العينة موافقين بشدة على هذه العبارة ، تليها العبارة (نظام الدوام

بالمناوبات يؤدي الى الإجهاد) بمتوسط بلغ (٣.٨) بانحراف معياري (١.١) وبلغت قيمة مربع كاي المقابلة لها (٢٦.٢٢) بمستوى دلالة احصائي (٠.٠٠٠) أقل من (٠.٠٥) ما يعني ان هناك فروق معنوية بين اجابات أفراد العينة وهذه الفروق لصالح الوسيط (٤) أي أفراد العينة موافقين على هذه العبارة ، ومن ثم العبارة (نظام العمل بالمناوبات يتميز بعدم المرونة مما يجعلني أعمل لساعات طويلة) بمتوسط بلغ (٣.٦) وانحراف معياري (١.٢) ، وبلغت قيمة معامل مربع كاي (١٨.٠٤٥) بمستوى دلالة احصائي (٠.٠٠١) أقل من (٠.٠٥) ما يعني أن هناك فروق بين اجابات أفراد العينة وهذه الفروق لصالح الوسيط (٤) ما يعني أن أفراد العينة موافقين على هذه العبارة ، تليها العبارة (يضعف نظام العمل بالمناوبات من العلاقات بين الزملاء) بمتوسط بلغ (٣.٣) وانحراف معياري (١.٤) وبلغت قيمة مربع كاي لهذه العبارة (٣.٥٠٠) بمستوى دلالة احصائي (٠.٤٧٨) أكبر من (٠.٠٥) ما يعني عدم معنوية الفروق بين الاجابات على هذه العبارة ، تليها العبارة (نظام العمل بالمناوبات يضعف مستوى العمل بروح الفريق الواحد) بمتوسط بلغ (٣.٣) وانحراف معياري (١.٢) وقيمة مربع كاي لهذه العبارة (١٠.٧٧) بمستوى دلالة احصائي (٠.٠٢٩) أقل من (٠.٠٥) ما يعني معنوية الفروق بين اجابات أفراد العينة على هذه العبارة وهذه الفروق لصالح القيمة الوسيطة (٣.٥) ما يعني عدم التأكد على هذه العبارة من قبل أفراد العينة .

المحور الثاني: الأخطاء الطبية كمحدد للضغوط المهنية وعلاقتها بأداء الكادر التمريضي في مستشفى العيون بجدة:

للتعرف على مدى وجود علاقة بين الأخطاء الطبية كمحدد للضغوط المهنية وأداء الكادر التمريضي في مستشفى العيون بجدة، تم اجراء التحليل الاحصائي لاجابات عينة الدراسة على عبارات المحور باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومربع كاي ، كما هو موضح في الجدول التالي.

جدول رقم (٥) يوضح إجابات العينة حول المحور الثاني (الأخطاء الطبية)

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب	مربع كاي	مستوى الدلالة الاحصائية
الشعور بالقلق والخوف نحو تدهور حلة المريض (حياته أو موته) نتيجة لممارستي مهامتي	4.1	.9	موافق	1	16.91	.001
التخوف من أي خطأ طبي أثناء ممارسة المهنة	4.1	.9	موافق	2	15.46	.001

أعباء العمل لإنجاز العمل اليومي تجاه المرضى فوق الطاقة مما تزيد الشك في إنجاز المهام بدقة	4.1	.9	موافق	3	20.91	.000
الازدحام أمام محطة التمريض يزيد من احتمال الخطأ الطبي	4.0	1.0	موافق	4	8.91	.031
	4.075		موافق			

الجدول أعلاه عبارة عن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على (الأخطاء الطبية) فمن خلال المتوسط الحسابي العام والذي بلغ (٤.٧٥) يقابل الإجابة موافق على حسب معيار ليكرت الخماسي ما يعني ان أفراد العينة موافقين على ان هناك ضغوط مهنية بسبب الأخطاء الطبية.

وبناء على المتوسطات الحسابية تم ترتيب العبارات تنازلياً ابتداءً من المتوسط الأكبر وانتهاءً بالمتوسط الصغر، فنجد ان العبارة (الشعور بالقلق والخوف نحو تدهور حلة المريض (حياته أو موته) نتيجة لممارستي مهامي) في بداية الترتيب بمتوسط بلغ (٤.١) وانحراف معاري (٠.٩) ، وقيمة مربع كأي لهذه العبارة بلغت (١٦.٩١) بمستوى دلالة احصائي (٠.٠١) أقل من (٠.٠٥) ما يعني وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات أفراد العينة وهذه الفروق لصالح الوسيط (٤) ما يعني ان أفراد العينة موافقين على هذه العبارة ، ومن ثم العبارة (التخوف من أي خطأ طبي أثناء ممارسة المهنة) بمتوسط بلغ (٤.١) وانحراف معياري (٩.٠) ، وقيمة مربع كأي (١٥.٤٦) بمستوى دلالة احصائي (٠.٠١) اقل من (٠.٠٥) ، أي الفروق بين اجابات أفراد العينة ذات دلالة احصائية وهذه الفروق لصالح القيمة الوسيطة (٤) أي أفراد العينة موافقين على هذه العبارة ، ومن ثم العبارة (أعباء العمل لإنجاز العمل اليومي تجاه المرضى فوق الطاقة مما تزيد الشك في إنجاز المهام بدقة) بمتوسط بلغ (٤.١) وانحراف معياري (٩.٠) ، وقيمة مربع كأي لهذه العبارة بلغت (٢٠.٩١) ومستوى دلالة احصائي (٠.٠٠٠) أقل من (٠.٠٥) ما يعني معنوية الفروق بين اجابات أفراد العينة وهذه الفروق لصالح القيمة الوسيطة (٤) أي هناك موافقة على هذه العبارة ، ومن ثم العبارة (الازدحام أمام محطة التمريض يزيد من احتمال الخطأ الطبي) بمتوسط بلغ (٤.٠) وانحراف معياري (١.٠) ، وقيمة مربع كأي لهذه العبارة (٨.٩١) بمستوى دلالة احصائي (٠.٣١) أقل من (٠.٠٥) ما يعني معنوية الفروق بين اجابات أفراد العينة على هذه العبارة وهذه الفروق لصالح القيمة الوسيطة (٤) أي هناك موافقة على هذه العبارة من قبل أفراد العينة.

المحور الثالث: إصابات العمل كمحدد للضغوط المهنية وعلاقتها بأداء الكادر التمريضي في مستشفى العيون بجدة:
 للتعرف على مدى وجود علاقة بين إصابات العمل كمحدد للضغوط المهنية وأداء الكادر التمريضي في مستشفى العيون بجدة، تم اجراء التحليل الاحصائي لاجابات عينة الدراسة على عبارات المحور باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومربع كاي ، كما هو موضح في الجدول التالي.

جدول رقم (٦) يوضح إجابات العينة حول المحور الثالث (إصابات العمل)

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب	مربع كآي	مستوى الدلالة الاحصائية
تعرض الكادر التمريضي للعدوى بأمراض معدية أثناء ممارسة المهنة	3.8	1.2	موافق	1	15.32	.004
إحتمال التعرض لأذى يتمثل في اعتداء جسدي أو لفظي من قبل بعض المرضى او المراجعين	3.7	1.2	موافق	2	10.32	.035
تعرض الكادر التمريضي لمخاطر السلامة المهنية	3.5	1.2	موافق	3	11.91	.018
الإرتباط النفسي والعاطفي تجاه المرضى المصابين	3.3	1.3	غير متأكد	4	4.18	.382
	3.75		موافق			

الجدول أعلاه يبين المتوسطات الحسابية والوسيط والانحرافات المعيارية وقيم مربع كآي لعبارات المحور الثالث ((إصابات العمل) فمن خلال المتوسط الحسابي العام والذي بلغ (٣.٧٥) يقابل الاجابة موافق ما يعني ان أفراد العينة موافقين أن الضغوط المهنية ترجع إلى (إصابات العمل).

وبناء على المتوسطات الحسابية تم ترتيب العبارات تنازلياً ابتداءً من المتوسط الأكبر وانتهاءً بالمتوسط الأصغر فنجد أن العبارة (تعرض الكادر التمريضي للعدوى بأمراض معدية أثناء ممارسة المهنة) في بداية الترتيب بمتوسط بلغ (٣.٨) وانحراف معياري (١.٢) ، وبلغت قيمة مربع كآي (١٥.٣٢) بمستوى دلالة احصائي (٠.٠٤) أقل من (٠.٠٥) ما يعني وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات أفراد العينة لصالح القيمة الوسيطة (٤) التي تعني أن أفراد العينة موافقين على هذه العبارة ، ومن ثم العبارة (إحتمال التعرض لأذى يتمثل في اعتداء جسدي أو لفظي من قبل بعض المرضى او المراجعين) بمتوسط بلغ (٣.٧) وانحراف معياري (١.٢) ، وبلغت قيمة معامل مربع كآي (١٠.٣٢) بمستوى دلالة احصائي (٠.٣٥) أقل من

(٠.٠٥) ما يعني أن هناك فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات أفراد العينة على هذه العبارة لصالح القيمة الوسيطية (٤) والتي تعني أفراد العينة موافقين على هذه العبارة ، تليها العبارة (تعرض الكادر التمريضي لمخاطر السلامة المهنية) بمتوسط بلغ (٣.٥) وانحراف معياري (١.٢) ، وبلغت قيمة معامل مربع كأي (١١.٩١) بمستوى دلالة احصائي (٠.١٨) أقل من (٠.٠٥) ما يعني وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات أفراد العينة على كل عبارة على حدة وهذه الفروق لصالح القيمة الوسيطية (٤) ما يعني أن أفراد العينة موافقين على هذه العبارة، تليها العبارة (الإرتباط النفسي والعاطفي تجاه المرضى المصابين) بمتوسط بلغ (٣.٣) وانحراف معياري بلغ (١.٣) وبلغت قيمة معامل مربع كأي (٤.١٨) بمستوى دلالة احصائي (٣٨٢.) أكبر من (٠.٠٥) ما يعني عدم معنوية الفروق بين الاجابات على هذه العبارة .

المحور الرابع: التنقل المستمر بين أقسام مختلفة كمحدد للضغوط المهنية وعلاقته بأداء الكادر التمريضي في مستشفى العيون بجدة:

للتعرف على مدى وجود علاقة بين التنقل المستمر بين أقسام مختلفة كمحدد للضغوط المهنية وأداء الكادر التمريضي في مستشفى العيون بجدة، تم اجراء التحليل الاحصائي لاجابات عينة الدراسة على عبارات المحور باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومربع كاي ، كما هو موضح في الجدول التالي.

جدول رقم (٧) يوضح إجابات العينة حول المحور الرابع (التنقل المستمر بين أقسام مختلفة)

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب	مربع كاي	مستوى الدلالة الاحصائي
التنقل المستمر بين أقسام مختلفة يضعف من مهاراتي في ممارسة المهنة	3.5	1.2	موافق	1	15.318	.004
الشعور بالانزعاج عند الانتقال لقسم مختلف خاصة الأقسام الحرجة(الطوارئ)	3.3	1.1	غير متأكد	2	20.318	.000
اختلاف النمط القيادي المستخدم لدى مدراء الأقسام يزيد المشكلات التي تعترض أداء العمل	3.3	1.0	غير متأكد	3	18.045	.001
التنقل المستمر بين أقسام مختلفة يحرمني من ارتباطي النفسي والعاطفي تجاه المرضى	3.3	1.2	غير متأكد	4	9.636	.047

.628	2.591	5	غير متأكد	1.4	3.2	التنقل المستمر بين أقسام مختلفة يضعف من العلاقات بين الزملاء
			غير متأكد		3.32	

الجدول أعلاه عبارة عن المتوسطات الحسابية والوسيط والانحراف المعياري لعبارة المحور الرابع (التنقل المستمر بين أقسام مختلفة) فنجد أن المتوسط الحسابي العام بلغ (٣.١٩) يقابل الإجابة غير متأكد ما يعني أن أفراد العينة غير متأكدين من الضغوط في العمل تعود إلى التنقل المستمر بين أقسام مختلفة.

وبناء على المتوسطات الحسابية تم ترتيب العبارات تنازلياً فنجد أن العبارة (التنقل المستمر بين أقسام مختلفة يضعف من مهاراتي في ممارسة المهنة) في بداية الترتيب بمتوسط بلغ (٣.٥) وانحراف معياري (١.٢) وبلغت قيمة مربع كأي لهذه العبارة (١٥.٣١٨) بمستوى دلالة احصائي (٠.٠٤) أقل من (٠.٠٥) ما يعني معنوية الفروق بين اجابات أفراد العينة على هذه العبارة لصالح الوسيط (٤) ما يعني الموافقة على هذه العبارة ، تليها العبارة (الشعور بالانزعاج عند الانتقال لقسم مختلف خاصة الأقسام الحرجة(الطواريء)) بمتوسط بلغ (٣.٣) وانحراف معياري (١.١) ، وبلغت قيمة مربع كأي (٢٠.٣١٨) بمستوى دلالة احصائي (٠.٠٠) أقل من (٠.٠٥) ما يعني وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات أفراد العينة وهذه الفروق لصالح القيمة الوسيطة (٣.٥) ما يعني أن أفراد العينة غير متأكدين من هذه العبارة ، ومن ثم العبارة (اختلاف النمط القيادي المستخدم لدى مدراء الاقسام يزيد المشكلات التي تعترض أداء العمل) بمتوسط بلغ (٣.٣) وانحراف معياري (١.٠) وبلغت قيمة معامل مربع كأي (١٨.٠٤٥) بمستوى دلالة احصائي (٠.٠١) أقل من (٠.٠٥) ما يعني معنوية الفروق بين اجابات أفراد العينة على هذه العبارة لصالح القيمة الوسيطة (٣.٥) أي أفراد العينة غير متأكدين من هذه العبارة، (التنقل المستمر بين أقسام مختلفة يحرمني من ارتباطي النفسي والعاطفي تجاه المرضى) بمتوسط بلغ (٣.٣) وانحراف معياري (١.٢) وقيمة مربع كأي لهذه العبارة بلغت (٩.٦٣٦) بمستوى دلالة احصائي (٠.٤٧) أقل من (٠.٠٥) ما يعني وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات أفراد العينة على هذه العبارة لصالح القيمة الوسيطة (٣) أي أفراد العينة غير متأكدين من هذه العبارة ، ومن ثم العبارة (التنقل المستمر بين أقسام مختلفة يضعف من العلاقات بين الزملاء) بمتوسط بلغ (٣.٢) وانحراف معياري (١.٤) ، وبلغت قيمة مربع كأي (٢.٥٩١) بمستوى دلالة احصائي (٦٢٨) أكبر من (٠.٠٥) ما يعني عدم معنوية الفروق بين اجابات أفراد العينة على هذه العبارة .

المحور الخامس: أداء الكادر التمريضي في مستشفى العيون بجدة:

للتعرف مستوى أداء الكادر التمريضي في مستشفى العيون بجدة، تم إجراء التحليل الاحصائي لإجابات عينة الدراسة على عبارات المحور باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومربع كاي ، كما هو موضح في الجدول التالي.

جدول رقم (٨) إجابات العينة حول المحور الرابع (أداء الكادر التمريضي)

العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب	مربع كأي	مستوى الدلالة الاحصائي
عدم انجاز المهام بدقة	3.5	1.2	موافق	2	13.96	.007
الغياب وكثرة الاجازات المرضية	3.4	1.2	موافق	3	8.73	.068
عدم الانتظام في الحضور في الوقت المحدد	3.4	1.2	موافق	4	15.77	.003
عدم الانتظام في الانصراف في الوقت المحدد	3.2	1.3	غير متأكد	5	13.05	.011
التدني في رضا المرضى عن الخدمات المقدمة	3.0	1.2	غير متأكد	6	13.05	.011
	3.4		موافق			

الجدول أعلاه عبارة عن المتوسطات الحسابية والوسيط والانحراف المعياري لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الخامس (أداء الكادر التمريضي) فمن خلال المتوسط الحسابي الذي بلغ (٣.٤) يقابل الاجابة موافق على حسب معيار ليكرت الخماسي ما يعني ان أفراد العينة موافقين على أداء الكادر التمريضي.

وبناء على المتوسطات الحسابية تم ترتيب العبارات تنازلياً فنجد أن العبارة (الضغوط المهنية تضعف من الحافز للتغلب على المشكلات التي تعوق العمل.) في بداية الترتيب بمتوسط بلغ (٣.٦) وانحراف معياري (١.٣) وبلغت قيمة مربع كأي (٢٦.٠٠) بمستوى دلالة احصائي (٠.٠٠) أقل من (٠.٠٥) ما يعني وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات أفراد العينة لصالح القيمة الوسيطة (٤) ما يعني أن أفراد العينة موافقين على هذه العبارة أي هناك موافقة على هذه العبارة ، ومن ثم العبارة (عدم انجاز المهام بدقة) بمتوسط (٣.٥) وانحراف معياري (١.٢) ، وبلغ قيمة مربع كاي (١٣.٩٦) بمستوى دلالة (٠.٠٧) أقل من (٠.٠٥) ما يعني أن هناك فروق بين اجابات أفراد العينة على هذه العبارة لصالح القيمة الوسيطة (٤) أي موافقين على هذه العبارة ، ومن ثم العبارة (الغياب وكثرة الاجازات المرضية)

بمتوسط بلغ (٣.٤) وانحراف معياري (١.٢) وبلغت قيمة مربع كأي (٨.٧٣) بمستوى دلالة احصائي (٠.٦٨) أكبر من (٠.٠٥) ما يعني عدم معنوية الفروق بين الاستجابات على هذه العبارة ، ومن ثم العبارة (عدم الانتظام في الحضور في الوقت المحدد) بمتوسط بلغ (٣.٤) وانحراف معياري (١.٢) وبلغت قيمة مربع كأي (١٥.٧٧) بمستوى دلالة احصائي (٠.٠٣) أقل من (٠.٠٥) ما يعني معنوية الفروق بين الاجابات على هذه العبارة لصالح القيمة الوسيطة (٤) أي موافقين على هذه العبارة ، تليها العبارة (عدم الانتظام في الانصراف في الوقت المحدد) بمتوسط بلغ (٣.٢) وانحراف معياري (١.٣) وبلغت قيمة معامل الفاكرونباخ (١٣.٠٥) بمستوى دلالة (٠.١١) أقل من (٠.٠٥) ما يعني وجود فروق بين اجابات أفراد العينة لصالح القيمة الوسيطة (٣.٥) أي غير متأكدين من هذه العبارة ، وأخيراً العبارة (التدني فيرضا المرضى عن الخدمات المقدمة) بمتوسط بلغ (٣.٠) وانحراف معياري (١.٢) وبلغت قيمة مربع كأي (١٣.٠٥) بمستوى دلالة احصائي (٠.١١) أقل من (٠.٠٥) ما يعني وجود فروق ذات دلالة احصائية بين اجابات أفراد العينة على هذه العبارة لصالح القيمة الوسيطة (٣) أي غير متأكدين من هذه العبارة.

ثانياً: تفسير وترتيب قوة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع:

فيما يلي تفسير وترتيب قوة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع:

جدول (٩) قوة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع

الترتيب	مربع كاي	المتوسط العام	المتغيرات المستقلة
3	25.77	3.64	أوقات المناوبات
1	33.05	4.075	الأخطاء الطبية
2	23.05	3.75	إصابات العمل
4	19.05	3.32	التنقل المستمر بين أقسام مختلفة

يلاحظ من الجدول أعلاه أن المتغير المستقل (الأخطاء الطبية) هو أكثر المتغيرات المستقلة تأثيراً على المتغير التابع (أداء الكادر التمريضي) ، حيث يبلغ

الوسط الحسابي ٤.٠٧٥ ، وتبلغ قيمة مربع كاي 33.05

ويأتي المتغير المستقل (إصابات العمل) في المرتبة الثانية للتأثير على المتغير التابع (أداء الكادر التمريضي بمركز القوات المسلحة للرعاية النفسية بمدينة الطائف،

حيث يبلغ الوسط الحسابي 3.75 ، وتبلغ قيمة مربع كاي 23.05

ويأتي المتغير المستقل (أوقات المناوبات) في المرتبة الثالثة للتأثير على المتغير التابع (أداء الكادر التمريضي بمركز القوات المسلحة للرعاية النفسية بمدينة الطائف)

، حيث يبلغ الوسط الحسابي 3.64 ، وتبلغ قيمة مربع كاي 25.77

ويأتي المتغير المستقل (التنقل المستمر بين أقسام مختلفة) في المرتبة الأخيرة للتأثير على المتغير التابع (أداء الكادر التمريضي بمركز القوات المسلحة للرعاية

النفسية بمدينة الطائف) ، حيث يبلغ الوسط الحسابي ٣.٣٢ ، وتبلغ قيمة مربع كاي 19.05 أن أفراد العينة موافقين على توفر المناوبات الليلية في بيئة العمل المحيطة بهم خاصة في تضارب وقت الدوام في معظم الاحيان بسبب المناوبات مع الالتزامات الاسرية ونظام الدوام بالمناوبات يؤدي الى الإجهاد ، ويؤكد ذلك قيمة المتوسط العام للمحور والذي بلغ (٣.٦٤) يقابل الاجابة موافق.

١. ان أفراد العينة موافقين على ان هناك ضغوط مهنية بسبب الأخطاء الطبية خاصة عند الشعور بالقلق والخوف نحو تدهور حلة المريض (حياته أو موته) نتيجة لممارستي مهامهم وكذلك التخوف من أي خطأ طبي أثناء ممارسة المهنة ويمكن استنتاج تلك من قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور والذي بلغ (٤.٧٥) يقابل الاجابة موافق على حسب معيار ليكرت الخماسي .

٢. أفراد العينة موافقين على أن هناك ضغوط بسبب اصابة العمل وذلك من خلال المتوسط الحسابي العام والذي بلغ (٣.٧٥) يقابل الاجابة موافق ومن ذلك احتمال الإصابة بالعدوى واحتمال التعرض لأذى يتمثل في اعتداء جسدي أو لفظي من قبل بعض المرضى او المراجعين)

٣. أفراد العينة غير متأكدين من الضغوط في العمل لأسباب تعود إلى التنقل المستمر بين أقسام مختلفة حيث أن التنقل المستمر بين أقسام مختلفة يضعف من مهاراتهم في ممارسة المهنة والشعور بالانزعاج عند الانتقال لقسم مختلف خاصة الأقسام الحرجة والطوارئ وتؤكد صحة ذلك قيمة المتوسط الحسابي العام الذي بلغ (٣.١٩) يقابل الاجابة غير متأكد

٤. أفراد العينة موافقين على أن أداءهم يتأثر بسبب الضغوط المهنية وذلك من خلال المتوسط الحسابي الذي بلغ (٣.٤) يقابل الاجابة موافق على حسب معيار ليكرت الخماسي ما يعني ان أفراد العينة موافقين على أداء الكادر التمريضي وأكثر موافقتهم تتمثل في:

- عدم انجاز المهام بدقة.
- الغياب وكثرة الاجازات المرضية.
- عدم الانتظام في الحضور في الوقت المحدد.

النتائج المتعلقة بالعلاقة بين المتغيرات:

العلاقة بين المتغيرات المستقلة (الضغوط المهنية" المناوبات الليلية، الأخطاء الطبية، الإصابة بالعمل) والمتغير التابع (أداء الكادر التمريضي) نجد إن مستوى الدلالة الاحصائي لاختبار (t) المقابلة لها أقل من (٠.٠٥) ما يعني معنوية العلاقة بين هذه المتغيرات والمتغير التابع عند مستوى دلالة احصائي (٠.٠٥).

تشير النتائج إلى أن قوة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع) أداء الكادر التمريضي) كان كبيراً خاصة فيما يتعلق بالأخطاء الطبية يليه متغير إصابات العمل ثم أوقات المناوبات وأخيراً التنقل المستمر بين أقسام مختلفة.

خامساً : مناقشة نتائج الدراسة:

١. اشارت نتائج الدراسة ان المناوبات الليلية في بيئة العمل المحيطة تعتبر من الضغوط المهنية لدى الكادر التمريضي ، خاصة في تضاربها في معظم الأحيان مع الالتزامات الاسرية كما أنها تؤدي الى الإجهاد الجسدي. ومثل هذا استنتاج أشارت به دراسة (اللوزي والحنيطي، ٢٠١٣م). وكذلك دراسة (الشهري، ٢٠١٤م) حيث أفادت نتائج الدراستين أن عدم الاستمرار في مهنة التمريض يرجع لعدة أسباب منها: المناوبات الليلية بالإضافة إلى ساعات العمل الطويلة مما يخل بالواجبات الأسرية.

٢. اكدت نتائج الدراسة أن الأخطاء الطبية تعتبر من العوامل الأساسية في الضغوط المهنية لدى الكادر التمريض خاصة عند الشعور بالقلق والخوف نحو تدهور حلة المريض (حياته أو موته) ، وكذلك التخوف من أي خطأ طبي أثناء ممارسة المهنة ومثل هذه النتيجة تتفق مع ما أشارت إليه دراسة (حريم ٢٠١٣م) كما أيضاً تتفق هذه الدراسة مع دراسة (Dugan and others,2013) التي اشارت نتائجها على ان هناك علاقة ارتباط قوية بين مستويات ضغط العمل والأخطاء العلاجية.

٣. اشارت نتائج الدراسة الحالية على أن الإصابة في العمل تعد من الأسباب التي تؤدي للضغوط المهنية لدى الكادر التمريضي، ومن ذلك احتمال الإصابة بالعدوى وإحتمال التعرض لأذى يتمثل في اعتداء جسدي أو لفظي من قبل بعض المرضى او المراجعين، ولعل مثل هذه النتيجة تتفق مع ما أفادت به دراسة (المعاني ورشيدي ، ٢٠١٥م) التي أشارت أن الخوف من الإصابة بالعدوى اثناء ممارسة المهنة بمرض معدي من أسباب ضغوط العمل لدى الكادر التمريضي.

٤. ان التنقل المستمر بين أقسام مختلفة كما أشارت الدراسة لا يمثل ضغطاً مهنيًا على الكادر التمريضي بشكل كبير في ممارسة المهنة وذلك من حيث الشعور بالانزعاج عند الانتقال لقسم مختلف خاصة الأقسام الحرجة والطوارئ. إن مثل هذه النتيجة تختلف مع ما أفادت به دراسة (فاندير بلوق ، كبير ار جيه، ٢٠١٣م) التي أكدت أن معظم العاملين الذين ينقلون للعمل في مجال الإسعاف يواجهون ضغوطات حادة خلال أدائهم لأعمالهم مثل عدم اطلاع على القرارات المهمة أثناء ممارسة المهنة خاصة عند الحاجة لتنفيذ نوع من التدخل في موقع العمل.

٥. ان الضغوط المهني لها أثر قوي على أداء الكادر التمريض ويتمثل في التالي:

- عدم انجاز المهام بدقة.
- الغياب وكثرة الاجازات المرضية.
- عدم الانتظام في الحضور في الوقت المحدد.

٦. ومثل هذه النتيجة تتفق مع ما أفادت به دراسة (التويجري، ١٤٣٧هـ) التي أكدت أن (الإجهاد بعد الصدمات، الإرهاق والاحتراق النفسي) بسبب عوامل الضغوط الحادة والمزمنة بين العاملين في مجال الإسعاف يؤثر على الاتصال والتواصل مع المرضى و الإطلاع الممرض على القرارات المهمة في بيئة العمل.

خلاصة الفصل:

تناول الفصل تحليل نتائج الدراسة الميدانية (التحليل الاحصائي) من خلال عرض خصائص عينة الدراسة، وكذلك استجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الدراسة الميدانية بحسب محاورها المختلفة، ومعالجتها احصائياً باستخدام مفاهيم الاحصاء الوصفي والاستدلالي واساليبه الإحصائية وصولاً الى النتائج وتحليلها ومناقشتها في ضوء الأطر النظرية للدارسة الميدانية

ثانياً: الإستنتاجات:

١. إن الضغوط المتعلقة بأوقات الدوام تؤثر على أداء الكادر التمريضي لأنها تتعارض مع الالتزامات الاسرية كما أن نظام الدوام بالمنوبات يؤدي الى الإجهاد.
 ٢. إن الضغوط المهنية ذات الصلة بالأخطاء الطبية تؤثر على أداء الكادر التمريضي، خاصة عند الشعور بالقلق والخوف نحو تدهور حلة المريض (حياته أو موته) نتيجة لممارسة مهام المهنة.
 ٣. الضغوط المهنية بسبب اصابة العمل تؤثر على أداء الكادر التمريضي ومن ذلك إحتمال الإصابة بالعدوى وإحتمال التعرض لأذى يتمثل في اعتداء جسدي أو لفظي من قبل بعض المرضى او المراجعين).
 ٤. الضغوط المهنية لأسباب تعود إلى التنقل المستمر بين أقسام مختلفة إلى حد ما تؤثر على أداء الكادر التمريضي حيث أن التنقل المستمر بين أقسام مختلفة يضعف من مهاراتهم في ممارسة المهنة والشعور بالانزعاج عند الانتقال لقسم مختلف خاصة الأقسام الحرجة(الطواريء).
 ٥. إن لأداء التمريضي يتأثر بضغوط المهنية ويتمثل ذلك عدم انجاز المهام بدقة والغياب وكثرة الاجازات المرضية. وعدم الانتظام في الحضور في الوقت المحدد.
- ثالثاً: التوصيات:**

١. فيما يتعلق بالمنوبات الليلية مراعاة الظروف الشخصية والصحية والأسرية والاجتماعية عند تحديد الأفراد الذين يعملون في الورديات مساءً أو صباحاً بحسب ظروفهم السابقة مع تخفيض عبء العمل عن العاملين أثناء المناوبات الليلية.
٢. فيما يخص الضغوط المهنية ذات الصلة بالأخطاء الطبية تؤثر على أداء الكادر التمريضي، إلحاق الكادر التمريض بدورات تدريبية من خلال التعليم المستمر حتى تتوفر لهم ثقة أثناء ممارستهم لمهامهم..

٣. التقليل من التنقل المستمر بين أقسام مختلفة حيث أن التنقل المستمر بين أقسام مختلفة يضعف من مهاراتهم في ممارسة المهنة .
٤. فيما يتعلق بإصابة العمل الاهتمام بزيادة وعي الكادر التمريضي بأساليب وطرق الوقاية من العدوى لتقليل خوفهم من التعرض للعدوى أثناء العمل ، وكذلك على وضع التدبير الأمنية التي تحول دون الاعتداء من قبل بعض المرضى والمرافقين.
٥. لتحقيق أداء أفضل من قبل الكادر التمريضي يجب معالجة الضغوط المهني والعمل على تخفيفها.

رابعاً: قيود الدراسة:

- مما لا شك فيه أن هناك قيود وصعوبات قد واجهت الباحث أثناء فترة إعداد الدراسة يمكن أن يتلخص أبرزها في التالي:
- ١- صعوبة الحصول على المراجع والدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة.
 - ٢- ضيق الوقت لإعداد الدراسة.
 - ٣- تضارب إعداد الدراسة مع ظروف العمل والجدول الدراسي.
 - ٤- صعوبة الاستجابة من الزملاء في الإجابة على أسئلة الاستبيان الخاص بالدراسة
 - ٥- تلازم اعداد الدراسة مع جائحة كورونا، مما أثر على عملية جمع البيانات.

المراجع

الأحمدي، حنان، (٢٠١١ م). محددات التسرب الوظيفي للعاملين في التمريض في مستشفيات الصحة النفسية بالمملكة العربية السعودية ، دراسة تطبيقية، مجلة علوم الاجتماعية ، المجلد (٣٤) العدد (٤)

التويجري، بهية إبراهيم، (١٤٣٧ هـ). المشكلات التي تواجه ممارسي مهنة التمريض في بيئة العمل بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود.

حجاج ، خليل، (٢٠١٢م). تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء الوظيفي والرضا الوظيفي للمرضين بمستشفى الشفاء ، مجلة جامعة الازهر سلسلة العلوم الانسانية ، المجلد (٩) العدد (٢)

حريم، حسين، (٢٠١٣). ضغوط العمل لدى الكادر التمريضي في المستشفيات الخاصة بالأردن دراسة ميدانية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، جامعة العلوم التطبيقية الأهلية.

الدغيثر، عبد الله حسن، (٢٠١٦م). لماذا يعزف السعوديون في القطاع الصحي عن العمل بالمناطق الريفية النائية، كلية العلوم الطبية التطبيقية، الرياض.

الشهري، محمد صالح، (٢٠١٤م). مدي الرضا الوظيفي لدي الممرضين السعوديين العاملين في المستشفيات الحكومية في منطقة مكة المكرمة.

عبيدات ، وآخرون، (٢٠١٣م). البحث العلمي ، مفهومه ، أدواته ، أساليبه . الرياض : دار أسامة للنشر والتوزيع.

اللوزي، موسى و الحنيطي ،نادية، (٢٠١٢). أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن: دراسة تحليلية ميدانية" ،مجلة دراسات العلوم الإدارية المجلد ٣٠ ، العدد ٢، ص ٣٥٠ .

المعاني، أيمن عودة، وعبد الحكيم عقلة رشيدة، (٢٠١٢). تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز

التمريضي، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد (٣٣) العدد(٢)

المراجع الأجنبية:

Armstrong, Michael,(2010). "A handbook of human resource management practice"(10th edition) Kogan Page Publishers, London and Philadelphia

Dugan and others, (2012). "Stressful nurses: the effect on patient

outcomes". J. Nurse care qual, vol.10, No.3.

- Rubina, Shehla, Khan ,(2018).Occupational stress and its effect on job performance. A case study of medical house officers of district Abbottabad,PubMed Publishing.
- Lee, Vickie & Henderson, M.C, (2017). “Occupational stress and organization commitment in Nurse Administration”. JONA, Vol.2,
- Piam, Jutarat, Tong, (2013). The relationship between job stress and job satisfaction among nurses in Bangkok Thailand. dissertation abstracts, United State International University.
- Young Carol, R, (2013). The relationship of physical activity to job stress and burnout in neonatal nurses in Texas.dissertation abstract, Capella University.