

أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن

دنيا أحمد بني عبد الغني

donya.ahmed1212@gmail.com

د. سيف ناصر عثمانة

seif.athamneh@yu.edu.jo

قسم الإدارة العامة
جامعة اليرموك
المملكة الأردنية والهاشمية

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي في المستشفيات الجامعية في الأردن، اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي لوصف البيانات وتحليلها. تم أخذ جميع الممرضات العاملات في المستشفيات الجامعية في الأردن كمجتمع للدراسة واختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية، حيث بلغ مجتمع الدراسة (917) ممرضة عاملة في المستشفيات الجامعية في الأردن (مستشفى الملك عبد الله المؤسس، ومستشفى الجامعة الأردنية).

قام الباحثان بتوزيع (276) استبانة بما نسبته (30%) من مجتمع الدراسة واسترداد (264) استبانة صالحة لأغراض الدراسة. توصلت الدراسة إلى وجود مستوى عالي من ضغوط العمل التي تتعرض له الممرضات في المستشفيات الجامعية في الأردن، ووجود مستوى مرتفع من الالتزام المستمر لدى الممرضات، ومستوى متوسط من الالتزام العاطفي والمعياري، ووجود أثر سلبي ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq$) لضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن.

وأوصت نتائج الدراسة بضرورة بذل الجهود اللازمة للحد من ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضات مثل مراعاة أن يكون وقت العمل المخصص للممرضات متناسب مع المهام الموكلة إليهن ومحاولة تعزيز الروابط بين الممرضات مع بعضهن البعض ومع رؤسائهن داخل المستشفى وتعزيز الرقابة على المشرفين في العمل والأوامر التي تصدر من خلالهم للتأكد من عدم تناقضها واتفاقها مع مصلحة المستشفى والعمل على زرع شعور الأمان الوظيفي وتوفير سبل الراحة لهن.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، الالتزام الوظيفي، ممرضات المستشفيات الجامعية.

المقدمة

تعتبر الضغوط جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية، ولذلك لا يمكن تجاهل مسبباتها أو التجاوز عنها وخصوصاً بعد زيادة تعقد الحياة وازدياد متطلباتها وما يرافقها من توتر مستمر، وتغير سريع ومتواصل في جميع نواحي الحياة ومجالاتها، ونظراً لما يشهده عالمنا اليوم، ازدادت حاجات الفرد ومتطلباته في بيئة متسارعة ومتنوعة، خلقت معها مجموعة من الآثار النفسية والصحية والاجتماعية على مستوى الأفراد والمنظمات (Ali and Miralama, 2019).

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

* تم استلام البحث في فبراير 2021، وقبل للنشر في أبريل 2021، وتم نشره في مارس 2022.

(معرفة الوثائق الرقمي): DOI: 10.21608/aja.2021.63948.1050

وتتعرض الممرضات في المستشفيات إلى العديد من الضغوط النفسية والاجتماعية والإدارية المتعلقة بالعمل، فالممرضات يقدمن خدمة إنسانية ونتيجة لذلك يبذلن جهداً يتطلب العمل ساعات طويلة وإضافية، والعمل خلال أيام العطل، كما وهناك مناوبات ليلية تعزل الممرضات عن الحاجة الاجتماعية، أيضاً قد تواجه الممرضات ضغوطاً من أقارب المريض ومرافقيه، كل ذلك من شأنه أن يولد ضغوطاً للممرضات تؤثر سلباً على عطاؤهن وعلى جودة الرعاية التمريضية المقدمة (صالح، 2016).

يعد الالتزام الوظيفي من الظواهر المهمة في الحياة البشرية بشكل عام، والمؤسسات بشكل خاص، والالتزام الوظيفي عنصراً حيوياً يحقق الأهداف التنظيمية ويعزز الاستقرار والثقة بين إدارة المؤسسة والعاملين، ويمثل الالتزام الوظيفي مدى ارتباط العاملين واندهامهم في المؤسسة، ويرتكز على الإيمان بأهداف المؤسسة وقبولها، والرغبة في عمل جهد إضافي في العمل، والبقاء فيها (الشلفان، 2012).

إن تعرض العاملين لضغوط سواء أكانت بمستوى مرتفع أو متوسط أو منخفض، ممكن أن يؤثر على التزامهم الوظيفي، حيث سيبدل العاملون طاقاتهم في محاولة السيطرة والتكيف مع هذه الضغوط، ويضاف لذلك أن هذه الضغوط تسبب الشعور بالتوتر والاحتراق النفسي وعدم الدقة في الأداء وتأدية المهام المطلوبة (Jing, 2008).

وتركز هذه الدراسة على فهم أثر ضغوط العمل على مدى الالتزام الوظيفي لدى الممرضات العاملات في المستشفيات الجامعية في الأردن، حيث أشارت بعض الدراسات والأبحاث حول هذا الموضوع إلى وجود آثار سلبية لضغوط العمل، ووجود علاقة بين ضغوط العمل وأداء الموظفين مثل دراسة عليمات (2012). وفي الوقت نفسه، فإن العديد من الدراسات والأبحاث مثل دراسة (المعشر، 2009) ترى بأن ضغوط العمل من الممكن أن يكون لها أثراً إيجابياً على أداء الموظفين.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في تناوله لموضوع ضغط العمل المتعلق بالممرضات العاملات في المستشفيات الأردنية وما قد يكون له من آثار سلبية على بيئة العمل لدى العاملين في المستشفيات الأردنية وتقليل الالتزام الوظيفي لديهم.

إضافة إلى أن مجتمع هذا الدراسة هو الإناث العاملات بمهنة التمريض في المستشفيات الجامعية الأردنية وحقيقة أن هذا القطاع الصحي يعتبر من أهم القطاعات في المملكة الأردنية الهاشمية.

يُعد نظام العمل الإداري والمتمثل بورديات العمل، والمناوبات الليلية، والصعوبات الاجتماعية والثقافية والنفسية من الصعوبات التي تواجه عمل الممرضات في المستشفيات، ويواجه عمل الممرضات تحديات ومسئوليات بشكل مستمر من أجل رفع أدائهن في العمل وتحقيق الأهداف العامة من مهنة التمريض وأهداف المستشفى بشكل خاص، وهذا قد يولد لديهن ضغوط في العمل سواء نفسية أم مهنية، خاصة إذا لم يكن لديهن القدرة على التكيف والتوافق مع مختلف هذه التحديات (صالح، 2016).

ويتولد ضغط العمل لدى الممرضات جراء عدم القدرة على التكيف مع التحديات والصعوبات في العمل نتيجة لعدم قدرة الممرضة على إحداث توازن بين ما تملكه من قدرات وبين ما هو مطلوب وهذا ما يزيد من الإحساس بالضغط. كما إن المسئوليات المتزايدة والعبء الوظيفي الزائد أحد الأسباب التي تؤدي إلى الضغط لدى الممرضات في المستشفيات (الرجوب والخطيب، 2018).

يؤدي ضعف الالتزام الوظيفي إلى إحداث أثر ضرر في فاعلية وكفاءة المؤسسة، ويرتب عليها مزيداً من التكاليف الاجتماعية والاقتصادية على مستوى العاملين وعلى مستوى المؤسسة، ومن أهم الأمور التي تترتب على ضعف الالتزام الوظيفي تحمل تكلفة غياب العاملين، وخفض مستوى الإبداع والابتكار، وقد يترتب عليه ضعف دافعية العامل للعمل، وترك الوظيفة (المولى وحافظ، 2019).

وعليه قامت هذه الدراسة بتوضيح حجم ضغوط العمل التي تواجه الممرضات في المستشفيات الجامعية في الأردن ومعرفة أثره على التزامهن الوظيفي وذلك من أجل الوصول إلى توصيات تساعد متخذي القرار على فهم هذه الضغوط ومحاولة تحسين ورفع أداء الممرضات وتطوير بيئة عملهن نحو الأفضل إن شاء الله.

أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة التالية:

- 1- ما مستوى ضغط العمل لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن؟
- 2- ما مستوى الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن؟
- 3- ما أثر ضغط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن؟

التعريفات الإجرائية

تبني الدراسة التعريفات الاصطلاحية الآتية بناءً على الأدبيات والدراسات الإدارية ذات الصلة.

- ضغوط العمل: وهو الوضع الذي يشير إلى حالة الشخص وشخصية الموظف بعد تأثره بالمواقف النفسية والبدنية التي قد تدفعه إلى تغيير أسلوبه الطبيعي (عليقات، 2011).
- ضغوط طبيعة العمل: هو الضغط الناتج عن التفاوت في المسؤوليات والمهام وطريقة الأداء، وتنوع الواجبات المطلوبة، ومدى أهمية العمل وكميته ونوعية المعلومات المرتدة من تقييم الأداء (النقيب، 2012).
- ضغوط صراع الدور: وهو نوع الضغط الناتج عن الصراع الذي يحدث عندما يواجه الفرد متطلبات عمل متناقضة، أو عندما يعمل بأشياء لا يرغب العمل فيها بالأساس ولا يعتقد أنها جزء من عمله، وعندما يكون هناك أكثر من مطلب في آن واحد لصعوبة الاستجابة لأحدهما وصعوبة الاستجابة لتلبية المطالب الأخرى (Karabaya; Akyüz b and Elçic, 2016).
- ضغوط غموض الدور: وهو الضغط الناتج عن زيادة حجم المهام وكثرتها مما يتعذر إنجازها في الوقت المحدد، وإن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يمتلكها الفرد مما يتسبب في شعوره بالضغط (مرواني، 2016).
- ضغوط عبء العمل: وهو الضغط الناتج عن قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، ويعمل وقتاً إضافياً لا يتحملة أو يعمل في وظيفة أخرى غير وظيفته الأساسية التي تتناسب مع مهارته وقدراته ومؤهلاته (بحري، 2015).
- الالتزام الوظيفي: وهو استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المؤسسة ورغبته الشديدة في البقاء فيها، ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها وقيمها (القيسي، 2019).
- الالتزام العاطفي: وهو الارتباط العاطفي بالمؤسسة، والمشاركة في أعمال المؤسسة والتمسك بها، ويستند إلى الشعور الإيجابي للعاملين تجاه مؤسساتهم، وذلك نتيجة لوجود سياسات تنظيمية في المؤسسة تشجع التواصل الإيجابي بين العاملين (Tolentino, 2013).
- الالتزام المعياري: وهو الالتزام الذي يستند إلى حجم الانتماء والولاء من قبل العاملين للمؤسسة، والذي يشكل عامل ضغط على العاملين للبقاء والعمل في المؤسسة (Memamri, Mahdieh & Marnani, 2013).
- الالتزام المستمر: وهو الالتزام الذي يولد لدى العامل فكرة مهمة وهي أنه في حال ترك العمل في المؤسسة سيتعرض لخسائر كبيرة (Ghina, 2012).

الإطار النظري ومراجعة الدراسات السابقة

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

ولكي تتمكن المنظمات على اختلافها من تحقيق أهدافها المرجوة من موظفيها، فإنها تسعى جاهدة للبحث في العوامل التي تساعد الموظفين للقيام بأعمالهم على أكمل وجهه ومواجهة العوامل التي تحد من ذلك (Athamneh, 2018)، فالموظفين يؤثرون ويتأثرون بمحيط العمل والمناخ السائد فيه، حيث تتحكم العديد من ظروف العمل بسلوك الفرد في المنظمة كالجانب المعنوي والمادي والاجتماعي والتقني والجغرافي وغيرها، بالتالي فإن نتيجة هذا التفاعل الذي يحدث بين الفرد وبيئة عمله تتسبب بالعديد من الضغوطات التي من شأنها أن تعيق أداءه وتثبط من قدراته (الرحمن وعبد الله، 2017).

أشارت دراسات عديدة إلى العواقب السلبية التي من الممكن أن تسببها هذه الضغوطات للموظفين، وتشمل هذه العواقب السلوك العدواني، الأداء المنخفض في العمل، انخفاض مستوى الالتزام في العمل ومستوى رضاهم الوظيفي (Burton, 2012)، ومن الجدير بالذكر أن التمريض بشكل خاص يعتبر مهنة متطلبة ومرهقة، ومن الممكن أن تؤدي إلى اضطرابات في الصحة النفسية والجسدية، بالإضافة إلى ضعف القدرة لدى الممرضين على الممارسة المهنية نتيجة الضغوطات التي يتعرضون لها أثناء أداء عملهم (Al-Hawajreh, 2012).

تنتج الضغوط للعاملين في الكوادر التمريضية من العديد من العوامل كالمناوبات الليلية والعمل لساعات طويلة، وصعوبة التحكم بالأمر في العمل، وحوادث العدوان والإساءة، وضعف الإشراف، والتداخل بين العمل والحياة المنزلية، والخلافات وغيرها من العوامل، بالتالي فهذا الأمر سيؤثر سلباً على أداء الممرضين ويقلل من جودة الرعاية الصحية التي يقدمونها (الدمعس، 2018)، ومن هنا ستقوم الدراسة في هذا الجزء بعرض المفاهيم التي تتعلق بكل من ضغوط العمل والالتزام الوظيفي ومحاولة عرض الدراسات التي تدرس وتوضح العلاقة بينهما.

مفهوم ضغوط العمل

ساهمت التطورات في منظمات الأعمال الحديثة إلى زيادة الطلب على الكفاءة والإنتاجية العالية، وزيادة القدرة التنافسية، الأمر الذي خلق للموظفين على اختلاف مستوياتهم الوظيفية ضغوطات في بيئة العمل (Burton, 2012)، الأمر الذي يؤثر بشكل سلبي ومباشر على أداءهم الوظيفي، بالإضافة إلى أن الارتباط العاطفي للموظفين وإحساسهم بالانتماء للمنظمة والذي له دور كبير وإيجابي في مساهمتهم فيها (Siu, 2003). وكغيرها من المفاهيم، تعددت الآراء حول تعريفها، فعرفها (Al-Hawajreh, 2012) بأنها الاستجابات العاطفية والجسدية الضارة الناتجة من اختلاف متطلبات الموظفين وحاجاتهم وقدراتهم مع متطلبات الوظيفة، والتي تشكل تهديداً للموظف وتزيد من توتره.

وذكر في تقرير لمنظمة الصحة العالمية (WHO, 2007) أن ضغوط العمل هي استجابة لعدم قدرة الموظف على التأقلم مع الوظيفة، وعادة ما تحدث في العديد من ظروف العمل وتزداد سوءاً بشعور الموظف بضعف الدعم المقدم له من قبل زملائه وضعف التحكم بسير العمل، ويستخدم عادة لتبرير ممارسة الإدارة السيئة، وعرفها (المومني، 2018) بأنها زيادة العبء النفسي والجسدي على الموظف نتيجة زيادة متطلبات العمل.

وعرفت ضغوط العمل بأنها الإجهاد النفسي والعقلي والبدني الذي يتعرض له الموظفون والتي تسبب لهم حالة من عدم القدرة على التكيف مع البيئة المحيطة بهم الاستقرار فيها، نتيجة لكثرة المتطلبات وعدم قدرتهم على تلبيتها وضعف الدعم المقدم لهم من قبل المحيطين بهم (توفيق وآخرون، 2019).

وأشار (محمد، 1999) إليها بأنها ظاهرة إدراكية تحدث عندما يدرك الفرد عدم إمكان إنجاز المهام والموازنة بينها، وتنقسم إلى حالتين مختلفتين أحدهما العوامل الداخلية وأخرى الخارجية، والتي تؤثر سلباً على الفرد بالشعور بالتوتر والضييق والملل والإحباط.

وأضاف (نصر، 2018) أن ضغوط العمل هي موقف تكون فيه متطلبات العمل أكبر من قدرة الفرد الذاتية، حيث إن مستواها يعتمد على مدى إمكان مواجهة هذه المتطلبات، والتي ينتج عنها عدم قدرة الفرد على إشباع حاجاته بالتالي عدم القدرة على التقدم والتراجع في مستوى العمل، ونتيجة لذلك الوصول لمرحلة اللامبالاة بالعمل ومتطلباته.

ومما سبق يمكن صياغة تعريف شامل لضغوط العمل وهو فقدان الموظف لحالة التوازن والتوافق بين متطلبات الوظيفة التي يشغلها مع إمكانياته وقدراته ومهاراته، الأمر الذي ينعكس بشكل سلبي على حالته النفسية والجسدية والفكرية والوظيفية.

مصادر ضغوط العمل

تشكل بيئة العمل السلبية سبباً رئيساً للضغط النفسي لدى العاملين (Athamneh, 2019)، بالإضافة لساعات العمل الطويلة وضيق الوقت مع العائلة، كما أن العوامل التي تسبب الضغط في العمل لا تقتصر على بيئة العمل، بل تمتد

لتشمل كل من العلاقات في العمل، الهيكل التنظيمي والمناخ، التطوير الوظيفي والضغط القائم على الدور (Rout, 2002)، والعديد من العوامل التنظيمية كسوء الإدارة، وسوء الاتصال، وعدم وجود الدعم الكافي، وزيادة حجم العمل، حيث تتجلى هذه الضغوط في السلوك الاندفاعي والاكتئاب وعدم القدرة على التركيز والتعب (Tiwari and Agarwal, 2019).

وتعتبر الخصائص الوظيفية النفسية التي ينتج عنها الضغوط النفسية أحد أبرز العوامل التي تسبب ضغوط العمل، وكذلك التغيرات الهيكلية في المنظمة والتي قد ينتج عنها عددا من الضغوطات كزيادة طلبات العمل ومستوى تحكم متدني وغموض الدور، بالإضافة إلى التغيرات فيما يقدمه المشرفين من دعم اجتماعي (Krishna et al., 2015).

ويؤدي عدم وجود هياكل تنظيمية أو حتى وجود هياكل تنظيمية لا تلائم بيئة العمل إلى ظهور مثل هذه الضغوط، حيث ينتج عن ذلك عدم وضوح في الواجبات والمسئوليات والمهام الموكلة للموظفين، فعادة ما تظهر بين وحدات التنفيذ والاستشارة نتيجة الافتقار لإدارة المعلومات بالتالي الافتقار للاستقرار الداخلي وعدم الثقة أثناء اتخاذها لقراراتها (حمدي، 2014).

وفيما يلي، يعرض جدول (1) آراء عدد من الباحثين فيما يخص مصادر ضغوط العمل:

جدول رقم (1)
مصادر ضغوط العمل

| المصادر | السنة | الباحث |
|---|-------|-----------------|
| طبيعة العمل ومتطلباته، دور الفرد في المنظمة، طبيعة العلاقات بين الأفراد داخل بيئة العمل، الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، ظروف بيئة العمل، الأجور والمكافآت. | 2009 | المعشر |
| أعباء العمل الزائدة عن الحد، الضغوط المرتبطة بالدور، تقييم الأداء، التغيير | 2009 | عواوده |
| صراع الدور، غموض الدور، بيئة العمل المادية | 2012 | النقيب |
| صراع الأدوار، عبء العمل، انعدام الأمن الوظيفي، عدم المساواة، الهيكل البيروقراطي الجامد، سوء الإدارة. | 2016 | Osibanjo et al. |
| مصادر داخلية (كالمصادر الكيميائية والعضوية)، ومصادر خارجية (كالمصادر الاجتماعية، وبيئة العمل، وعلاقات الدور وخصائصه) | 2017 | مليكة وفوزية |

وبناءً على ذلك تم تحديد مصادر لضغوط العمل التي يتعرض لها الموظف في عمله واعتمادها لأغراض هذه الدراسة كالتالي: ضغوط طبيعة العمل، ضغوط صراع الدور، ضغوط غموض الدور، وضغوط عبء العمل.

الالتزام الوظيفي

مفهوم الالتزام الوظيفي

يُعرف الالتزام لغة بأنه إثبات الشيء والدوام عليه حتى أصبح واجباً، ويعرف اصطلاحاً أنه حالة اعتناق فكري وعاطفي (المولى وحافظ، 2019)، يعتبر الالتزام الوظيفي أحد المواقف التي يتخذها الفرد والمتعلقة بالوظيفة والمنظمة التي يعمل فيها، حيث يعبر عن مقدار رغبته في المحافظة عليها والارتباط بأهدافها وقيمها (Amponsah-Tawiah and Mensah, 2016)، وذكر (Zehra et al., 2017) أن الالتزام التنظيمي هو عقد نفسي بين المنظمة والأفراد، بحيث يبقى الفرد مرتبط بها ومنتسب إليها من خلال الولاء لها والموافقة على معاييرها. كما انه القوة النسبية لمشاركة الفرد في المؤسسة، حيث تم تطوير مفهوم ثلاثي للالتزام ويتضمن كل من الالتزام بالاستمرارية والالتزام المعياري والالتزام العاطفي (Siu, 2003).

واعتبر (الكردي، 2014) أن الالتزام الوظيفي أحد اتجاهات العمل التي تؤثر على الأداء وكفاءته، فهو يعبر عن مدى تعلق واهتمام الموظف بالوظيفة التي يشغلها ومدى انشغاله فكرياً ووجدانياً فيها، وتبنيها للقيم التي تتبناها منظمته.

وعرفه (مرهج وعلاء الدين، 2017) بأنه مدى رضا الموظف عن بيئة عمله واعتزازه بتمييزها وبذل الجهد لنجاحها وتحقيق أهدافها، ورغبته في البقاء فيها. ومما سبق يمكن القول بأن الالتزام الوظيفي هو تبني الفرد لأهداف المنظمة التي يعمل فيها والالتزام بقيمها، وتسخير كافة قدراته وجهوده لتحقيق نجاحها وتميزها.

وقد تم تحديد ثلاثة أبعاد للالتزام الوظيفي وهي كما يلي (Amponsah-Tawiah and Mensah, 2016):

- 1- الالتزام العاطفي: الارتباط العاطفي مع المنظمة، والانتماء إليها والانخراط فيها، فضلاً عن الاستمتاع بالعضوية فيها.
- 2- الالتزام المعياري: وتعبر عن شعور الفرد بضرورة البقاء مع المنظمة.
- 3- الالتزام المستمر: حاجة الفرد للاستمرار في العمل مع المنظمة بناءً على التكاليف المتصورة المتعلقة بالمغادرة.

ومن خصائص الالتزام الوظيفي أنه حالة نفسية تفسر العلاقة بين الموظف والمنظمة التي يعمل فيها، ويحدد بقاء الفرد فيها أو تركه لها، فالموظفون الملتزمون وظيفياً يتصفون بقبول قيم المنظمة وأهدافها ويؤمنون بها، ووجود مستوى عالي من الانخراط فيها، وقابلية التقويم الإيجابي لها، وبذل أقصى الجهود لتحقيق أهدافها (شفيق ومهدي، 2019).

إضافة إلى ما تم استعراضه سابقاً فقد تم الرجوع إلى عدد من الدراسات الأخرى والتي أجريت في الأردن وفي عدد من الدول العربية والأجنبية وكانت هذه الدراسات متعلقة بمجال هذه الدراسة ومتغيراتها، مثل دراسة (بلواضح، 2019)، والتي هدفت إلى معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية لدى الممرضات في الجزائر ومدى الالتزام التنظيمي لديهن، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي.

وبحثت دراسة (الرجوب والخطيب، 2018) في واقع بيئة العمل في مستشفيات محافظة نابلس في دولة فلسطين وعلاقتها بعدد من المتغيرات كان أبرزها الضغوط المهنية الواقعة على الممرضين والممرضات وأظهرت نتائجها بان حوالي 30% من الممرضين والممرضات يرون بأن الرضا الوظيفي لديهم سيء أو سيء جداً وبيان هذه الاتجاهات السلبية اتجاه الرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات انعكست على الضغوط المهنية التي يواجهونها وأدت إلى زيادتها.

أما دراسة (المومني، 2018) والتي بحثت في ضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون الأردنية. فقد وجدت بان أبرز أسباب ضغوط العمل كانت الموارد المتاحة، وبيئة العمل، والحوافز والمكافآت.

وللتعرف على مستوى الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي والاكنتاب لدى الأطباء والممرضين في العاصمة الأردنية عمان، فقد أظهرت نتائج دراسة (الدعمس، 2017)، أن مستوى الضغط النفسي لدى الأطباء والممرضين كان متوسطاً بالإضافة إلى وجود علاقة بين الضغط النفسي وكل من الرضا الوظيفي والاكنتاب. وبخصوص مصادر ضغوط العمل لدى الممرضات العاملات في مستشفى القدموس الوطني في سوريا وسبل مواجهتها فقد أجريت دراسة (صالح، 2016)، والتي توصلت إلى أن مصادر الضغوط النفسية والاجتماعية كانت في المرتبة الأولى، والضغوط الإدارية والفنية في المرتبة الثانية، وفي المرتبة الثالثة الضغوط المتعلقة ببيئة العمل، بينما كان مجال مصادر الضغوط الشخصية في المرتبة الأخيرة وبيان الدرجة الكلية لمصادر ضغوط العمل لدى الممرضات كانت متوسطة.

كما أن دراسة (صبر، 2013)، والتي هدفت إلى التعرف على أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي وعدم الالتزام بالمهام الوظيفية لدى الممرضين والممرضات في مستشفى اليرموك التعليمي ببغداد في العراق، فقد وجدت بان مستوى ضغوط العمل لدى عينة الدراسة كان مرتفعاً وبان الاغتراب الوظيفي وعدم الالتزام لدى أفراد العينة كان مستواً أعلى من المتوسط.

وأجريت في نيجيريا دراسة (Ajayi, 2018) والتي كان هدفها البحث في تأثير الضغوط المرتبطة بالوظيفة على أداء الموظف والرضا الوظيفي لدى العاملين في البنك النيجيري، ووجدت بان جميع عوامل الإجهاد والضغوط المرتبطة بالعمل تؤثر سلباً على أداء العاملين. وفيما يتعلق بقطاع البنوك، فقد جاءت دراسة (Goswami, 2015) لمحاولة الكشف عن تأثير الضغوط المهنية على أداء الموظفين في البنوك في ولاية راجاستان في إيران. ووجدت بان الضغوط المهنية تؤدي إلى تأثيرات ذاتية مثل الخوف والغضب والقلق بين الموظفين مما يؤدي إلى ضعف الصحة العقلية والنفسية وبالتالي تقليل حجم الأداء.

ولمعرفة مستوى الضغوط العمل ومستوى أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن فقد أجريت دراسة (أبو صبيام، 2018)، وتوصلت إلى وجود درجة متوسطة من ضغوط العمل، وإلى وجود مستوى متوسط من أداء الكادر التمريضي. ونظرت أيضاً دراسة (العنزي، 2014)، في دور ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى أفراد حرس الحدود بمنطقة تبوك في المملكة العربية السعودية وتوصلت إلى أن مستوى ضغوط العمل هناك كانت متوسطة. وأن

مستوى الالتزام الوظيفي لدى عينة الدراسة كان متوسطاً أيضاً وبينت النتائج وجود ارتباط عكسي بين ضغوط العمل ومستوى الالتزام الوظيفي.

وبحثت أيضاً دراسة (Amin et. al., 2018) في آثار ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي بين رجال الإنقاذ في منطقة بيشاور في الهند، وأشارت إلى وجد علاقة سلبية بين الضغوط الوظيفية والالتزام التنظيمي، إذ أن رجال الإنقاذ الذين يعانون من مستوى منخفض من ضغوط العمل كانوا أكثر ارتباطاً والتزاماً وظيفياً، في حين أن رجال الإنقاذ الذين يعانون من مستوى عالٍ من ضغوط العمل حققوا أقل ارتباطاً والتزاماً وظيفياً، إضافة إلى دراسة أخرى أجريت في الهند (Agarwal, 2015) وهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الضغوط على الرضا عن العمل والالتزام الوظيفي عند مهندسي البرمجيات في دلهي في الهند. وأكدت وجود علاقة وتأثير للضغوط على الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي، مثل جميع الدراسات التي تم التطرق إليها سابقاً.

تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بان مجتمع هذه الدراسة تكون من الممرضات في المستشفيات الجامعية في الأردن، حيث تم التركيز على الممرضات بشكل خاص نتيجة لتعدد المسؤوليات المطلوبة منهن وخصوصية دورهن في المجتمع. كما أن هذه الدراسة تناولت عدداً من أبعاد متغير ضغوط العمل والتي لم يتم التطرق إليهم في الدراسات السابقة.

مشكلة الدراسة

تعتبر ضغوط العمل جملة من الاستجابات الجسمية والانفعالية التي قد تكون سلبية، وتحدث عندما لا تتناسب متطلبات العمل مع قدرات ووسائل وحاجات الممرضات، وعند مواجهة صعوبة في العمل، وعدم المقدرة على حل المشكلات التي تواجه الممرضات والتي تتعلق بأدائهن وفهمهن للعمل، بحيث يصبح مستوى أدائهن أقل من مستوى العمل المطلوب مما يقلل من شعورهن بالالتزام نحو العمل. كما وبينت دراسة مصطفى (2016) أن ضغوط العمل تؤثر على أبعاد الالتزام الوظيفي، وذلك يعود على العديد من المسببات ومنها عدم وضوح الدور الوظيفي للفرد، وصراع الدور ويظهر عند قيام الفرد بعمل لا يرغب فيه أو خارج عن إرادته، زيادة المسؤولية وعبء العمل، وطبيعة العلاقات بين الأفراد داخل بيئات العمل، وعدم تطور الوظيفة.

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

ستحاول هذه الدراسة معرفة مستويات ضغط العمل والالتزام الوظيفي لدى الممرضات في المستشفيات الجامعية في الأردن والعلاقة بين متغيرات الضغط المختلفة ومتغيرات الالتزام من أجل الوصول إلى وصف لحالة الممرضات والخروج بتوصيات مناسبة نأمل أن يكون لها الأثر الإيجابي في الحد من عدم الالتزام الوظيفي لدى الممرضات العاملات في المستشفيات الجامعية في الأردن إن وجد.

أهداف الدراسة

إن الهدف الأساسي لهذه الدراسة يتمثل في محاولة الكشف عن أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن وذلك من خلال التعرف على:

- مستوى ضغط العمل لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن من وجهة نظر الممرضات أنفسهن.
- مستوى الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن من وجهة نظر الممرضات أنفسهن.
- أثر ضغط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن.

فرضيات الدراسة

بالاستناد إلى دراسات عديدة التي تم استعراضها سابقا مثل (صبر، 2013؛ الرجوب والخطيب، 2018؛ Ajayi, 2018) والتي توصلت إلى أن ضغوط العمل كانت مرتفعة لدى عينات الدراسات وبان مستوى الالتزام الوظيفي كان متوسطا كما في دراسة (العنزي، 2014)، إضافة إلى تأكيد جميع الدراسات التي تم الرجوع إليها على وجود علاقة بين ضغط العمل والالتزام الوظيفي مثل (بلواضح، 2019؛ المومتي، 2018؛ العنزي، 2014) ودراسات (Ajayi, 2018; Agarwal, 2015; Goswami, 2015)، قام الباحثان بصياغة فرضيات الدراسة كالتالي:

- الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد مستوى عالي من ضغط العمل لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن من وجهة نظر الممرضات أنفسهن.
- الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد مستوى متوسط من الالتزام الوظيفي في العمل لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن من وجهة نظر الممرضات أنفسهن.
- الفرضية الرئيسية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ضغط العمل (طبيعة العمل، وصراع الدور، وغموض الدور، وعبء العمل) على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن.

جدول رقم (2)

وصف أفراد عينة الدراسة تبعا للمتغيرات الشخصية والوظيفية

| المتغير | الفئة العمرية | العدد النسبة (%) |
|-------------------|----------------------|------------------|
| | أقل من 25 سنة | 83 31.4 |
| | من 25- أقل من 35 سنة | 156 59.1 |
| العمر | من 35-أقل من 45 سنة | 25 9.5 |
| | 45 سنة فأكثر | 0 0.0 |
| | المجموع | 264 100.0 |
| | دبلوم فأقل | 45 17.0 |
| المستوى العلمي | بكالوريوس | 204 77.3 |
| | دراسات عليا | 15 5.7 |
| | المجموع | 264 100.0 |
| | عزباء | 99 37.5 |
| الحالة الاجتماعية | متزوجة | 157 59.5 |
| | غير ذلك | 8 3.0 |
| | المجموع | 264 100.0 |
| | من 300- أقل من 500 | 139 52.7 |
| | من 500-أقل من 700 | 116 43.9 |
| الدخل | من 700- أقل من 900 | 9 3.4 |
| | 900 دينار فأكثر | 0 0.0 |
| | المجموع | 264 100.0 |
| | مساعد ممرضة | 38 14.4 |
| المسمى الوظيفي | ممرضة | 203 76.9 |
| | مشرفة تمرير | 9 3.4 |
| | ممرضة مختصة | 14 5.3 |
| | المجموع | 264 100.0 |
| | إشرافية | 40 15.2 |
| طبيعة العمل | غير إشرافية | 224 84.8 |
| | المجموع | 264 100.0 |

تصميم الدراسة

منهج الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بوصفه الأسلوب الأنسب لطبيعة الدراسة ومشكلتها. وهو المنهج الذي يهتم بتحديد الواقع وجمع الحقائق عنه وتحليل بعض جوانبه، بما يساهم في العمل على تطويره" (أبو النصر، 2004).

مجتمع وعينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية، حيث بلغ مجتمع الدراسة (917) ممرضة عاملة في المستشفيات الجامعية في الأردن؛ 435 ممرضة في مستشفى الجامعة الأردنية و482 ممرضة في مستشفى الملك عبدالله المؤسس، وقام الباحثان بتوزيع (276) استبانة بما نسبته (30%) من مجتمع الدراسة استناداً إلى طريقة تحديد حجم العينة بناءً على (Sekaran, 2003) حيث إن أقل حجم عينة لمجتمع الدراسة هذا يجب أن يكون محصوراً بين 260- 278، وتم استرداد (264) استبانة صالحة لأغراض الدراسة، وفيما يلي وصفاً لأفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية، والجدول (2) يوضح ذلك:

يشير الجدول (2) إلى نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية والوظيفية للمستجيبين من أفراد عينة الدراسة ويظهر من الجدول ما يلي:

- أن أبرز تكرار لمتغير الفئة العمرية بلغ (156) للفئة (من 25- أقل من 35 سنة) بنسبة مئوية (59.1)، وجاء بعده الفئة (أقل من 25 سنة) بتكرار بلغ (35) ونسبة مئوية (31.4) بينما جاءت الفئة (45 سنة فأكثر) في المرتبة الأخيرة

بتكرار بلغ (0) ونسبة مئوية (0)، يلاحظ أن معظم الممرضات من الفئات الشابة وقد يعود السبب في ذلك أن النساء بشكل عام لا يفصحن عن أعمارهن الحقيقية عادة، كما أن مهنة التمريض تتطلب الحيوية والنشاط والقدرة على الحركة والتفاعل بشكل مستمر وهذه الصفات تتوفر في الفئات الشابة وقد لا تتوفر في النساء ذوات الأعمار المتقدمة.

- أن أبرز تكرار لمتغير المؤهل العلمي قد بلغ (204) بنسبة مئوية (77.3) للفئة (بكالوريوس)، وجاء بعده الفئة (دبلوم فأقل) بتكرار بلغ (45) ونسبة مئوية (17) بينما جاءت الفئة (دراسات عليا) في المرتبة الأخيرة بتكرار بلغ (15) ونسبة مئوية (5.7)، والسبب في ذلك إلى أن القيام بمهام التمريض لا تتطلب أكثر من درجة البكالوريوس ويمكن تطوير مهارات الممرضات من خلال التدريب والتطوير دون الحاجة للدراسات العليا.
- أن أبرز تكرار لمتغير الحالة الاجتماعية بلغ (157) بنسبة مئوية (57.5) للفئة (متزوجة)، وجاء بعده الفئة (عزباء) ككل بتكرار بلغ (99) ونسبة مئوية (37.5).
- أن أبرز تكرار لمتغير الدخل قد بلغ (139) بنسبة مئوية (52.7) للفئة (من 300- أقل من 500)، وجاء بعده الفئة (من 500- أقل من 700) بتكرار بلغ (116) ونسبة مئوية (43.9) بينما جاءت الفئة (900 دينار فأكثر) في المرتبة الأخيرة بتكرار بلغ (0) ونسبة مئوية (0)، فرواتب الممرضات في الأردن بشكل عام تتراوح بين (230-900) اعتماداً على عدد سنوات الخبرة والمسعى الوظيفي والدرجة العلمية وغيرها من المميزات التي تحدد قيمة الدخل.
- أن أبرز تكرار لمتغير المسعى الوظيفي قد بلغ (203) بنسبة مئوية (76.9) للفئة (ممرضه)، وجاء بعده الفئة (مساعداً ممرضه) بتكرار بلغ (38) ونسبة مئوية (14.4).
- أن عدد الممرضات اللواتي يشغلن الوظائف الإشرافية قد بلغ (40) بنسبة مئوية (15.2) بينما بلغ عدد الممرضات اللواتي لا يشغلن الوظائف الإشرافية (224) بنسبة مئوية (84.8).

طرق وأدوات جمع البيانات

في هذه الدراسة قام الباحثان بجمع البيانات المتعلقة بالدراسة من مصدرين أساسيين، وهما كالآتي:

- 1 المصادر الأولية: قام الباحثان بتطوير استبانة تتعلق بنموذج وفرضيات الدراسة استناداً إلى ما أوردت العديد من الكتاب والباحثان فيما يخص ضغوط العمل والالتزام الوظيفي، حيث قام الباحثان بالاستناد إلى دراسة (حسين، 2013) لتطوير مقياس ضغوط العمل وإلى دراسة (الدين ونجار، 2010) لتطوير مقياس الالتزام الوظيفي ونموذج الدراسة، وقامت بتعديلها للتوافق مع العينة المستخدمة في هذه الدراسة استناداً إلى آراء عدد من المحكمين ذوي الخبرة والمعرفة، وتكونت الاستبانة من جزأين رئيسيين، وهما:
 - الجزء الأول: ويتضمن الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وهي (العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، الدخل، المسعى الوظيفي، طبيعة العمل).
 - الجزء الثاني: ويتضمن الأسئلة المتعلقة بمتغيرات الدراسة وعددها (30) فقرة، وهي مقسمة إلى سبعة محاور كالآتي:

- المحور الأول: ضغوط طبيعة العمل وتتكون من (4) فقرات.
- المحور الثاني: ضغوط صراع الدور وتتكون من (4) فقرات.
- المحور الثالث: ضغوط غموض الدور وتتكون من (4) فقرات.
- المحور الرابع: ضغوط عبء العمل وتتكون من (4) فقرات.
- المحور الخامس: الالتزام العاطفي وتتكون من (5) فقرات.
- المحور السادس: الالتزام المعياري وتتكون من (4) فقرات.
- المحور السابع: الالتزام المستمر وتتكون من (3) فقرات.

وتم اعتماد الإجابات وفقاً لمقياس ليكرت للتدرج الخماسي بحيث تعطى الإجابة غير موافق بشدة الدرجة (1) والإجابة غير موافق الدرجة (2) والإجابة موافق بدرجة متوسطة الدرجة (3) والإجابة موافق الدرجة (4) والإجابة موافق بشدة الدرجة (5).

جدول رقم (3)

معاملات ثبات الأداة
(كرونباخ ألفا)

| المحور | معامل الثبات |
|-------------------|--------------|
| ضغوط العمل | 0.70 |
| صراع الدور | 0.77 |
| غموض الدور | 0.88 |
| عبء العمل | 0.82 |
| الالتزام العاطفي | 0.84 |
| الالتزام المعياري | 0.82 |
| الالتزام المستمر | 0.76 |

2- المصادر الثانوية: قام الباحثان بالرجوع إلى المصادر الأكاديمية كالكتب، والدوريات، ورسائل الماجستير والدكتوراه، وأبحاث المجلات العلمية، وغيرها.

ثبات أداة الدراسة

للتأكد من ثبات أدوات الدراسة تم تطبيق معادلة (كرونباخ ألفا) على جميع محاور أداة الدراسة، وجدول (3) يوضح ذلك.

يظهر من جدول (3) أن معاملات الثبات لأبعاد ضغوط العمل والالتزام الوظيفي للفقرات التي تقيس أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى الممرضات في المستشفيات الجامعية في الأردن، تراوحت بين (0.70-0.88) أعلاها لبعد "غموض الدور" بمعامل ثبات (0.88) وجاء بعده بعد "الالتزام العاطفي" بمعامل ثبات بلغ (0.84)، وجميعها قيم مرتفعة وصالحة لأغراض التحليل الإحصائي.

متغيرات الدراسة

- أولاً: المتغير المستقل: ضغوط العمل، ويشمل: ضغوط طبيعة العمل، ضغوط صراع الدور، ضغوط غموض الدور، وضغوط عبء العمل.
- ثانياً: المتغير التابع: الالتزام الوظيفي، ويشمل: الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، والالتزام المستمر.

أساليب تحليل البيانات

للإجابة عن أسئلة الدراسة والتحقق من فرضياتها قامت الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

جدول رقم (4)
مقياس تحديد
مستوى الأهمية

| الفئة | الدرجة |
|-------------|--------|
| أقل من 2.33 | منخفض |
| 2.34 – 3.66 | متوسط |
| 3.67 – 5 | مرتفع |

- التكرارات والنسب المئوية لوصف أفراد عينة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لحساب استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة وللإجابة على الفرضية الأولى والفرضية الثانية.
- معامل كرونباخ ألفا للتحقق من ثبات أداة الدراسة.
- تحليل الانحدار المتعدد للإجابة على الفرضية الثالثة.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات

للتحقق من صحة الفرضية الرئيسية الأولى والثانية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن جميع الفقرات التي تقيس ضغوط العمل والالتزام الوظيفي، وتم الاعتماد على المقياس التالي لتحديد مستوى الأهمية لكل فقرة، وجدول (4) يوضح ذلك.

اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد مستوى عالي من ضغط العمل لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن من وجهة نظر الممرضات أنفسهن.

للتحقق من صحة الفرضية الرئيسية الأولى تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن جميع الفقرات التي تقيس متغير ضغوط العمل، وتطبيق اختبار (ت) للعينات المنفردة

(One Sample T-Test) على المتوسط العام لمتغير ضغوط العمل ككل لقياس مستوى ضغوط العمل التي تتعرض لها الممرضات العاملات في المستشفيات الجامعية الأردنية.

أولاً - ضغوط طبيعة العمل

جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات التي تقيس بُعد (ضغوط طبيعة العمل)

| رقم الفقرة | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | الدرجة |
|------------|---|-----------------|-------------------|--------|--------------|
| 1 | يعتبر الوقت المخصص لإنجاز المهام التي يتم تكليفها بها غير كافي. | 3.94 | 1.14 | 3 | مرتفع |
| 2 | يتطلب عملي كمرضه في هذا المستشفى درجة عالية من التركيز والانتباه. | 4.20 | 1.01 | 1 | مرتفع |
| 3 | اعتقد أن المستشفى لا يستفيد من إمكاناتي وقدراتي بالشكل الملائم. | 3.39 | 1.50 | 4 | متوسط |
| 4 | أشعر أن عملي لا يلقي التقدير المناسب من إدارة المستشفى. | 4.01 | 1.21 | 2 | مرتفع |
| | ضغوط طبيعة العمل ككل | 3.88 | | | مرتفع |

يتبين من الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس بُعد " ضغوط طبيعة العمل"، تراوحت بين (3.29 – 4.20) فكان أبرزها للفقرة " يتطلب عملي كمرضه في هذا المستشفى درجة عالية من التركيز والانتباه"، بمتوسط حسابي بلغ (4.20) وبدرجة (مرتفعة) فالتمريض مهنة صعبة ومتعبه وتتطلب متابعة المرضى والاهتمام بهم في جميع الأوقات وخاصة في المستشفيات الجامعية التي يتوافد عليها أعداد كبيرة من المرضى يوميا، وجاء بعده الفقرة "أشعر أن عملي لا يلقي التقدير المناسب من إدارة المستشفى" بمتوسط حسابي بلغ (4.01) وبدرجة (مرتفعة) وقد يعود السبب في ذلك إلى تركيز الإدارة في هذه المستشفيات على دعم وتطوير وتحفيز الأطباء بشكل أكبر باعتبارهم الركيزة الأساسية فيها، بينما جاءت الفقرة "اعتقد أن المستشفى لا يستفيد من إمكاناتي وقدراتي بالشكل الملائم" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.39) وبدرجة (متوسطة) حيث إن التمريض مهنة محددة المهام والواجبات بالتالي لا يوجد مساحة كافية للممرضات للقيام بمهام إبداعية تستطيع من خلالها إبراز مهاراتها وإثبات كفاءتها بالقدر الذي تطمح إليه، كما بلغ المتوسط الحسابي لبعد " ضغوط طبيعة العمل" ككل (3.88) وبدرجة مرتفعة.

ثانياً - ضغوط صراع الدور

جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات التي تقيس بُعد (ضغوط صراع الدور)

| رقم الفقرة | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | الدرجة |
|------------|---|-----------------|-------------------|--------|--------------|
| 1 | يصعب على التوفيق بين التزاماتي العائلية والوظيفية | 4.06 | 0.99 | 1 | مرتفع |
| 2 | هناك تعارض في سياسات العمل التي اعمل في ظلها (أو بموجبها) | 3.77 | 1.13 | 2 | مرتفع |
| 3 | يطلب مني أحيانا إنجاز بعض الأعمال المخالفة لمهنة التمريض. | 3.39 | 1.42 | 4 | متوسط |
| 4 | يصدر رؤسائي في العمل أوامر متناقضة بعض الوقت. | 3.70 | 1.23 | 3 | مرتفع |
| | ضغوط صراع الدور ككل | 3.73 | | | مرتفع |

يظهر الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس بُعد " ضغوط صراع الدور"، تراوحت بين (3.39 – 4.06) فكان أبرزها للفقرة " يصعب علي التوفيق بين التزاماتي العائلية والوظيفية" فقد اتضح من خلال وصف أفراد عينة الدراسة أن العدد الأكبر من الممرضات متزوجات بالتالي فالمسئوليات تتضخم، بالإضافة إلى عدم استيعاب جميع الأزواج لطبيعة عمل الممرضة بالتالي زيادة الضغوط عليها وعدم قدرتها على التوفيق بين عملها والتزاماتها الأخرى، بمتوسط حسابي بلغ (4.06) وبدرجة (مرتفعة)، وجاء بعده الفقرة "هناك تعارض في سياسات العمل التي اعمل في ظلها (أو بموجبها)" بمتوسط حسابي بلغ (3.77) وبدرجة (مرتفعة) حيث يجب أن تكون سياسات العمل في المستشفيات الجامعية واضحة ومحددة وأن يتم الالتزام فيها بحذافيرها، بينما جاءت الفقرة "يطلب مني أحيانا إنجاز بعض الأعمال المخالفة لمهنة

التمريض" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.39) وبدرجة (متوسطة) ما يدل على وجود رقابة دائمة على العاملين في المستشفيات الجامعية بشكل عام، كما بلغ المتوسط الحسابي لبعده "ضغوط صراع الدور" ككل (3.73) وبدرجة مرتفعة.

ثالثاً - ضغوط غموض الدور

جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات التي تقيس بُعد (ضغوط غموض الدور)

| رقم الفقرة | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | الدرجة |
|------------|--|-----------------|-------------------|--------|--------|
| 1 | تتسم مسئوليات عملي بعدم الوضوح. | 3.33 | 1.33 | 1 | متوسط |
| 2 | تعتبر حدود صلاحياتي في وظيفتي الحالية غير واضحة. | 3.16 | 1.33 | 2 | متوسط |
| 3 | أحياناً لا أعرف ما المطلوب مني القيام به. | 3.14 | 1.32 | 3 | متوسط |
| 4 | أشعر بعدم وضوح العمل المطلوب مني إنجازه | 3.06 | 1.38 | 4 | متوسط |
| | ضغوط غموض الدور ككل | 3.17 | | | متوسط |

يتبين من الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس بُعد "ضغوط غموض الدور"، تراوحت بين (3.06 – 3.33) فكان أبرزها للفقرة "تتسم مسئوليات عملي بعدم الوضوح"، بمتوسط حسابي بلغ (3.33) وبدرجة (متوسطة) وقد يعود السبب في ذلك إلى تعدد المهام التي يجب على الممرضات القيام بها، بالإضافة إلى إمكانية وقوع الكثير من الحوادث الطارئة خلال تأدية الممرضات لوظائفهن ما يلزم أن يكنّ في أتم الاستعداد للتعامل مع كافة الوقائع والأحداث، وجاء بعده الفقرة "تعتبر حدود صلاحياتي في وظيفتي الحالية غير واضحة" بمتوسط حسابي بلغ (3.16) وبدرجة (متوسطة)، بينما جاءت الفقرة "أشعر بعدم وضوح العمل المطلوب مني إنجازه" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.06) وبدرجة (متوسطة) فمهام الممرضات الأساسية واضحة ومحددة حسب القسم الذي يعملن فيه، كما بلغ المتوسط الحسابي لبعده "ضغوط غموض الدور" ككل (3.17) وبدرجة متوسطة.

رابعاً - ضغوط عبء العمل

جدول رقم (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات التي تقيس بُعد (ضغوط عبء العمل)

| رقم الفقرة | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | الدرجة |
|------------|--|-----------------|-------------------|--------|--------|
| 1 | حجم العمل الذي أقوم به أكبر من قدراتي | 3.73 | 1.16 | 4 | مرتفع |
| 2 | وقت العمل المخصص لا يمكنني من أداء كل ما هو مطلوب مني. | 3.83 | 1.10 | 3 | مرتفع |
| 3 | مسئوليات عملي متغيرة نتيجة تعدد المهام والقيام بمهام غير مخطط لها. | 3.98 | 1.06 | 2 | مرتفع |
| 4 | متطلبات عملي التي ينبغي علي إنجازها تقلل من وقت الراحة المخصص لي. | 4.05 | 1.12 | 1 | مرتفع |
| | ضغوط عبء العمل ككل | 3.90 | | | مرتفع |

جدول رقم (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات متغير ضغوط العمل وللمتغير ككل

| الدرجة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المجال |
|--------|-----------------|-------------------|------------------|
| مرتفع | 3.88 | 0.89 | ضغوط طبيعة العمل |
| مرتفع | 3.73 | 0.93 | ضغوط صراع الدور |
| متوسط | 3.17 | 1.15 | ضغوط غموض الدور |
| مرتفع | 3.90 | 0.90 | ضغوط عبء العمل |
| مرتفع | 3.67 | | ضغوط العمل ككل |

يتبين من الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس بُعد "ضغوط عبء العمل"، تراوحت بين (3.73 – 4.05) فكان أبرزها للفقرة "متطلبات عملي التي ينبغي علي إنجازها تقلل من وقت الراحة المخصص لي"، بمتوسط حسابي بلغ (4.05) وبدرجة (مرتفعة) بالتالي الشعور بالضغط وعدم الرضا وتقليل التركيز أثناء القيام بالمهام والواجبات، وجاء بعده الفقرة "مسئوليات عملي متغيرة نتيجة تعدد المهام والقيام بمهام غير مخطط لها" بمتوسط حسابي بلغ (3.98) وبدرجة (مرتفعة)، بينما جاءت الفقرة "حجم العمل الذي أقوم

به أكبر من قدراتي" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.73) وبدرجة (مرتفعة)، كما بلغ المتوسط الحسابي لبعده "ضغوط عبء العمل" ككل (3.90) وبدرجة مرتفعة.

ملخص المتوسط العام لمجالات متغير ضغوط العمل وللمتغير ككل لقياس مستوى ضغوط العمل لدى الممرضات العاملات في المستشفيات الجامعية الأردنية، جدول (9) يوضح ذلك:

يظهر من الجدول (9) أن المتوسطات الحسابية لأبعاد ضغوط العمل (ضغوط طبيعة العمل، ضغوط صراع الدور، ضغوط غموض الدور، ضغوط عبء العمل) قد بلغت (3.88، 3.73، 3.17، 3.90) على التوالي وبدرجة بين المتوسطة والمرتفعة، والمتوسط العام لمتغير ضغوط العمل ككل بلغ (3.67) وهذا يدل على وجود مستوى عالي من ضغوط العمل التي تتعرض لها الممرضات في المستشفيات الجامعية الأردنية، وبالتالي تم قبول الفرضية.

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية

يوجد مستوى متوسط من الالتزام الوظيفي في العمل لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن من وجهة نظر الممرضات أنفسهن.

للتحقق من صحة الفرضية الرئيسية الثانية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن جميع الفقرات التي تقيس متغير الالتزام الوظيفي، لقياس مستوى الالتزام الوظيفي لدى الممرضات العاملات في المستشفيات الجامعية الأردنية.

أولاً - الالتزام العاطفي

جدول رقم (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات التي تقيس مجال (الالتزام العاطفي)

| رقم الفقرة | الفقرات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة الدرجة |
|------------|---|-----------------|-------------------|---------------|
| 1 | سأكون سعيدة لو قضيت كامل خدمتي الوظيفية (قبل بلوغ سن التقاعد) اعمل ممرضة في هذا المستشفى. | 3.39 | 1.42 | 2 متوسط |
| 2 | أشعر بسعادة عندما أناقش أمور عملي في المستشفى مع معارفي وصديقاتي من خارج المستشفى. | 3.20 | 1.39 | 5 متوسط |
| 3 | أشعر بأني جزء من عائلة المستشفى الذي اعمل به | 3.36 | 1.21 | 3 متوسط |
| 4 | أشعر برابطة قوية تربطني بالمستشفى الذي اعمل به. | 3.23 | 1.29 | 4 متوسط |
| 5 | أرى إن مبادئ تتفق مع مبادئ المستشفى الذي اعمل به. | 3.42 | 1.33 | 1 متوسط |
| | الالتزام العاطفي ككل | 3.32 | | متوسط |

يتبين من الجدول (10) أن المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مجال "الالتزام العاطفي"، تراوحت بين (3.20 - 3.42) فكان أبرزها للفقرة "أرى إن مبادئ تتفق مع مبادئ المستشفى الذي اعمل به"، بمتوسط حسابي بلغ (3.42) وبدرجة (متوسطة).

وجاء بعدها الفقرة "سأكون سعيدة لو قضيت كامل خدمتي الوظيفية (قبل بلوغ سن التقاعد) اعمل ممرضة في هذا المستشفى" بمتوسط حسابي بلغ (3.39) وبدرجة (متوسطة).

بينما جاءت الفقرة "أشعر بسعادة عندما أناقش أمور عملي في المستشفى مع معارفي وصديقاتي من خارج المستشفى" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.20) وبدرجة (متوسطة).

كما بلغ المتوسط الحسابي لمجال "الالتزام العاطفي" ككل (3.32) وبدرجة متوسطة ما يدل على أن الممرضات في المستشفيات الجامعية في الأردن يتمتعن بالالتزام عاطفي متوسط تجاه المكان الذي يعملن فيه.

ثانياً - الالتزام المعياري

جدول رقم (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات التي تقيس مجال (الالتزام المعياري)

| رقم الفقرة | الفقرات | المتوسط الحسابي المعياري | الانحراف المعياري | الرتبة الدرجة |
|------------|--|--------------------------|-------------------|---------------|
| 1 | سيكون من الصعب على أن اترك عملي في هذا المستشفى. | 3.63 | 1.35 | 1 متوسط |
| 2 | لا أفكر بترك العمل في هذا المستشفى نظراً للمزايا التي احصل عليها ولا تتوفر في الأماكن الأخرى | 3.25 | 1.53 | 4 متوسط |
| 3 | أخاف أن اترك عملي في هذا المستشفى دون توفير عمل بديل نظراً لندرة الفرص المتاحة في السوق. | 3.52 | 1.40 | 2 متوسط |
| 4 | أن سبب بقائي في هذا المشفى هو حب العمل بحد ذاته وحب المكان وليس بسبب حاجتي لكسب العيش من هذا العمل | 3.42 | 1.41 | 3 متوسط |
| | الالتزام المعياري ككل | 3.45 | | متوسط |

يتبين من الجدول (11) أن المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مجال "الالتزام المعياري"، تراوحت بين (3.25 – 3.63) فكان أبرزها للفقرة "سيكون من الصعب علي أن اترك عملي في هذا المستشفى"، بمتوسط حسابي بلغ (3.63) وبدرجة (متوسطة)، وجاء بعده الفقرة "أخاف أن اترك عملي في هذا المستشفى دون توفير عمل

جدول رقم (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات التي تقيس بُعد (الالتزام المستمر)

| رقم الفقرة | الفقرات | المتوسط الحسابي المعياري | الانحراف المعياري | الرتبة الدرجة |
|------------|--|--------------------------|-------------------|---------------|
| 1 | لدي التزام قانوني (عقد) يضطرني للبقاء في هذا المستشفى | 3.73 | 1.31 | 2 مرتفع |
| 2 | أشعر بواجب أخلاقي يدفعني للاستمرار في وعدم ترك عملي فيه حتى لو توفر لي عرض أفضل في مكان آخر. | 3.55 | 1.45 | 3 متوسط |
| 3 | اعتقد أن الشخص يجب أن يبقى منتمياً لعمله دائماً. | 3.76 | 1.36 | 1 مرتفع |
| | الالتزام المستمر ككل | 3.68 | | مرتفع |

بديل نظراً لندرة الفرص المتاحة في السوق" بمتوسط حسابي بلغ (3.52) وبدرجة (متوسطة)، بينما جاءت الفقرة "لا افكر بترك العمل في هذا المستشفى نظراً للمزايا التي احصل عليها ولا تتوفر في الأماكن الأخرى" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.25) وبدرجة (متوسطة)، وتدل هذه النتائج إلى أن الممرضات في المستشفيات الجامعية من الممكن أن يكن مستعدات لترك العمل في أي لحظة حيث إن مستوى شعورهن بالخوف من فقد العمل لم يكن بدرجة مرتفعة، وقد يعود السبب في ذلك إلى شعورهن بالقدرة على الحصول على وظيفة أن لم تكن بنفس الامتيازات فقد تكون أفضل في أي وقت فالتبريز مهنة مطلوبة باعتقادهن كما لا يعتبرن هذه الوظيفة مثالية بما يكفي ومن الممكن أن يعود ذلك إلى عدم شعورهن بالرضا بما يقمن به من عمل أو أن العمل يتطلب قدرات أكبر من قدراتهن بالتالي الشعور بالتعب والإرهاق والملل، كما بلغ المتوسط الحسابي لمجال "الالتزام المعياري" ككل (3.45) وبدرجة متوسطة.

جدول رقم (13)

المتوسطات العامة لمجالات متغير الالتزام الوظيفي وللمتغير ككل

| المجال | المتوسط الحسابي المعياري | الانحراف المعياري |
|----------------------|--------------------------|-------------------|
| الالتزام العاطفي | 3.32 | 1.03 |
| الالتزام المعياري | 3.45 | 1.14 |
| الالتزام المستمر | 3.68 | 1.13 |
| الالتزام الوظيفي ككل | 3.46 | 0.86 |

ثالثاً - الالتزام المستمر

يتبين من الجدول (12) أن المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس مجال "الالتزام المستمر"، تراوحت بين (3.55 – 3.76) فكان أبرزها للفقرة "اعتقد أن الشخص يجب أن يبقى منتمياً لعمله دائماً"، بمتوسط حسابي بلغ (3.76) وبدرجة (مرتفعة)، وجاء بعده الفقرة "لدي التزام قانوني (عقد) يضطرني للبقاء في هذا المستشفى" بمتوسط حسابي بلغ (3.73) وبدرجة (مرتفعة) ويعزى ذلك إلى أن المستشفيات والمؤسسات الحكومية بشكل عام غالباً ما تقوم بتوقيع عقود مع الموظفين في بداية عملهم في حال إثبات كفاءتهم ما يجبرهم على البقاء والالتزام فيه وإلا فسيترتب عليهم تعويضات والتزامات مالية، بينما جاءت الفقرة "أشعر بواجب أخلاقي يدفعني للاستمرار في العمل في هذا المستشفى وعدم ترك عملي فيه حتى لو توفر لي عرض أفضل في مكان آخر" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.55)

وبدرجة (متوسطة) الأمر الذي يدل على أن الممرضات في المستشفيات الجامعية يسعين لتحقيق مصالهن الخاصة دون الاهتمام بغير ذلك، كما بلغ المتوسط الحسابي لبعء "الالتزام المستمر" ككل (3.68) وبدرجة مرتفعة.

جدول رقم (14)
مصفوفة الارتباطات

| ضغوط طبيعة العمل | ضغوط صراع الدور | ضغوط غموض عبء العمل | الالتزام العاطفي المعاياري المستمر | الالتزام المعاياري المستمر | الالتزام المستمر |
|------------------|-----------------|---------------------|------------------------------------|----------------------------|--------------------|
| 1 | 0.37 | 0.31 | 0.37 | 0.09 - 0.04 - 0.10 | ضغوط طبيعة العمل |
| 1 | 0.50 | 0.59 | 0.05 - 0.07 - 0.07 | 0.07 | ضغوط صراع الدور |
| 1 | 1 | 0.45 | 0.15 - 0.26 - 0.18 | 0.18 | ضغوط غموض الدور |
| 1 | 1 | 1 | 0.09 - 0.16 - 0.10 | 0.10 | ضغوط عبء العمل |
| 1 | 1 | 1 | 0.59 - 0.31 - 0.31 | 0.31 | الالتزام العاطفي |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 0.31 | الالتزام المعاياري |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | الالتزام المستمر |

كما تم حساب المتوسط العام لمجالات متغير الالتزام الوظيفي وللمتغير ككل لقياس مستوى الالتزام الوظيفي لدى الممرضات العاملات في المستشفيات الجامعية الأردنية، جدول (13) يوضح ذلك:

ويظهر من الجدول (13) أن المتوسطات الحسابية لمجالات الالتزام الوظيفي (الالتزام العاطفي، الالتزام المعاياري، الالتزام المستمر) قد بلغت (3.32، 3.45، 3.68) على التوالي والمتوسط العام للالتزام الوظيفي ككل قد بلغ (3.46) وهذا يدل وجود مستوى متوسط من الالتزام الوظيفي لدى الممرضات العاملات في المستشفيات الجامعية الأردنية، وبالتالي تم قبول الفرضية.

اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ضغط العمل (طبيعة العمل، وصراع الدور، وغموض الدور، وعبء العمل) على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن.

يعتمد اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة على نموذج الانحدار الخطي المتعدد، والذي يعتمد على عدد من المتغيرات المستقلة التي تفسر المتغير التابع، ولكي نتأكد من استخدام الاختبار لا بد من التحقق من عدد من الشروط التي يجب توافرها لتطبيقه، والتي هي كما يلي:

الارتباط الخطي المتعدد

حيث يجب التحقق من عدم وجود ارتباط بين المتغيرات المفردة، حيث قامت الدراسة باستخدام مصفوفة الارتباطات التبادلية بين المتغيرات للتأكد من عدم وجود ارتباطات بينها، حيث يجب ألا تزيد قيمة الارتباط عن (80%) (الراضنة، 2019)، ويظهر من الجدول (14) أن جميع قيم الارتباطات كانت أقل من (80%) حيث بلغت أعلى قيمة ارتباط (59%).

الارتباط الذاتي

يقصد بالارتباط الذاتي وجود ارتباط عالي بين المتغيرات المستقلة، وقامت الدراسة باستخدام معامل التضخم (Variance Inflation Factor) (VIF) والتباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة، مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين (VIF) للقيمة (10) وقيمة اختبار

جدول رقم (15)

قيم معامل تضخم التباين (VIF) والتباين المسموح (Tolerance)

| المتغير | (VIF) (Tolerance) |
|------------------|-------------------|
| ضغوط طبيعة العمل | 1.22 0.82 |
| ضغوط صراع الدور | 1.77 0.56 |
| ضغوط غموض الدور | 1.42 0.70 |
| ضغوط عبء العمل | 1.66 0.60 |

جدول رقم (16)

قيم معامل الالتواء (Skewness)

| ضغوط طبيعة العمل | ضغوط صراع الدور | ضغوط غموض الدور | ضغوط عبء العمل |
|--|-----------------|-----------------|----------------|
| 0.49 - 0.36 - 0.19 - 0.47 - 0.50 - 0.31 - 0.71 | | | |

جدول رقم (17)

اختبار تحليل الانحدار المتعدد

| النموذج | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | قيمة (F) | معامل الارتباط (R) | معامل التحديد (R2) | مستوى الدلالة |
|----------|----------------|--------------|----------------|----------|--------------------|--------------------|---------------|
| الانحدار | 32.61 | 4.00 | 8.15 | | | | |
| المتبقي | 163.49 | 259.00 | 0.63 | 12.91 | 0.40 | 0.15 | 0.00 |
| المجموع | 196.10 | 263.00 | | | | | |

جدول رقم (18)

اختبار الانحدار المتعدد للفرضيات الفرعية

| أبعاد نظم دعم القرار | قيمة الخطأ المعياري (B) | قيمة (t) | قيمة (Beta) | قيمة مستوى الدلالة |
|----------------------|-------------------------|----------|-------------|--------------------|
| الثابت | 4.07 | 0.27 | 15.15 | 0.00 |
| ضغوط طبيعة العمل | 0.09- | 0.06 | 1.48- | 0.14 |
| ضغوط صراع الدور | 0.12- | 0.07 | 1.75- | 0.08 |
| ضغوط غموض الدور | 0.34 | 0.05 | 6.66 | 0.00 |
| ضغوط عبء العمل | 0.23- | 0.07 | 3.23- | 0.00 |

التباين المسموح أكبر من (0.05)، ويظهر من الجدول أن قيمة معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات تراوحت بين (1.22-1.77) وكانت أقل من (10)، كما يظهر أن قيمة معامل التباين المسموح (Tolerance) لجميع المتغيرات المستقلة كانت أكبر من (0.05) وتتراوح بين (0.56-0.82)، بالتالي يمكن القول بعدم وجود مشكلة تتعلق بوجود ارتباط عال بين المتغيرات المستقلة، وجدول (15) يوضح ذلك:

التوزيع الطبيعي للبيانات

يفترض تحليل الانحدار المتعدد توزيع البيانات طبيعيًا

وقامت الدراسة في الاعتماد على قيم معامل الالتواء (Skewness) للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع لطبيعي، ويظهر من الجدول (16) أن جميع قيم معامل الالتواء (Skewness) كانت أقل من (1) وتراوحت بين (-0.71- -0.19) بالتالي عدم وجود مشكلة تتعلق بالتوزيع الطبيعي للبيانات.

الفرضية الرئيسية الثالثة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لضغط العمل (طبيعة العمل، وصراع الدور، وغموض الدور، وعبء العمل) على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن، وللتأكد من صحة الفرضية واختبارها تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد، الجداول (17) و(18) يوضحان ذلك.

ويتضح من الجدول (17) أن قيمة الاختبار (F) بلغت (12.91) عند مستوى دلالة (0.00) وهو أقل من (0.05) بالتالي يتم قبول الفرضية الرئيسية الثالثة والتي تشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لضغوط العمل (طبيعة العمل، وصراع الدور، وغموض الدور، وعبء العمل) على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن". بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.40)، بالتالي فإن درجة الارتباط متوسطة حيث تقترب إلى الصفر أكثر منها إلى الواحد، كما بلغت قيمة (R^2) (0.15) ما يدل على أن المتغير المستقل (ضغوط العمل) يفسر ما نسبته (15%) من تباين المتغير التابع (الالتزام الوظيفي) وهناك (85%) تعزى لمتغيرات أخرى. كما يظهر من الجدول (18) ما يلي:

- أن المتغير المستقل (ضغوط طبيعة العمل) لم يكن ذو أثر دال إحصائيًا في المتغير التابع (الالتزام الوظيفي) حيث بلغت قيمة (t) (-1.48) وهي أكبر من القيمة الجدولية (-1.96) وبلغت قيمة مستوى الدلالة (0.14) وهي أكبر من (0.05)، كما بلغت قيمة (B) (-0.09) والتي هي درجة التأثير، وهي قيمة منخفضة جدًا ولا تدل على وجود أي أثر.

- أن المتغير المستقل (ضغوط صراع الدور) لم يكن ذو أثر دال إحصائيًا في المتغير التابع (الالتزام الوظيفي) حيث بلغت قيمة (t) (-1.75) وهي أكبر من القيمة الجدولية (-1.96) وبلغت قيمة مستوى الدلالة (0.08) وهي أكبر من (0.05)، كما بلغت قيمة (B) (-0.12) والتي هي درجة التأثير، وهي قيمة منخفضة جدًا ولا تدل على وجود أي أثر.

- أن المتغير المستقل (ضغوط غموض الدور) كان ذو أثر في المتغير التابع (الالتزام الوظيفي) حيث بلغت قيمة (t) (6.66) وهي أكبر من القيمة الجدولية (1.96)، وبلغت قيمة مستوى الدلالة (0.00) وهي أقل من (0.05)، كما بلغت قيمة (B) (0.34) والتي هي درجة التأثير، وهذا يعني أن زيادة درجة واحدة في (ضغوط غموض الدور) يؤدي إلى التأثير في (الالتزام الوظيفي) بقيمة (34%).

أن المتغير المستقل (ضغوط عبء العمل) كان ذو أثر في المتغير التابع (الالتزام الوظيفي) حيث بلغت قيمة (t) (-3.23) وهي أقل من القيمة الجدولية (-1.96) وبلغت قيمة مستوى الدلالة (0.00) وهي أقل من (0.05)، كما بلغت قيمة (B) (-0.23) والتي هي درجة التأثير، وهذا يعني أن زيادة درجة واحدة في (ضغوط عبء العمل) يؤدي إلى نقصان في (الالتزام الوظيفي) بقيمة (23%).

مناقشة نتائج الدراسة
عرض النتائج ومناقشتها

- بلغت قيمة (t) لمتغير ضغوط العمل ككل (14.90) وبدلالة إحصائية (0.00) وبلغت قيمة (t) لأبعاد ضغوط العمل (ضغوط طبيعة العمل، ضغوط صراع الدور، ضغوط غموض الدور، ضغوط عبء العمل) (16.23، 12.62، 2.46، 16.23) على التوالي بدلالة إحصائية (0.02) لضغوط غموض الدور و(0.00) لباقي المتغيرات، كما إن المتوسطات الحسابية لأبعاد ضغوط العمل (ضغوط طبيعة العمل، ضغوط صراع الدور، ضغوط غموض الدور، ضغوط عبء العمل) بلغت (3.88، 3.73، 3.17، 3.90) على التوالي بدرجة بين متوسطة ومرتفعة، والمتوسط العام لمتغير ضغوط العمل ككل بلغ (3.67) وهذا يدل على وجود مستوى عال من ضغوط العمل التي تتعرض لها الممرضات في المستشفيات الجامعية الأردنية، وتختلف هذه النتيجة مع ما توصل إليه (الدعمس، 2017؛ العنزي، 2014) في أن مستوى الضغوط النفسية كان متوسطاً، بينما تتفق مع ما توصل إليه (الرجوب والخطيب، 2018).
- بلغت قيمة (t) لمتغير الالتزام الوظيفي ككل (8.57) بدلالة إحصائية (0.00)، وبلغت قيمة (t) لمجالات الالتزام الوظيفي (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام المستمر) (9.84، 6.45، 5.03) على التوالي بدلالة إحصائية (0.00)، وبلغت المتوسطات الحسابية لمجالات الالتزام الوظيفي (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام المستمر) (3.32، 3.45، 3.68) على التوالي والمتوسط العام للالتزام الوظيفي ككل بلغ (3.46) وهذا يدل على وجود مستوى متوسط من الالتزام الوظيفي لدى الممرضات العاملات في المستشفيات الجامعية الأردنية. إن الالتزام الوظيفي يعتبر ظاهرة إيجابية مرغوب فيها تؤدي لارتفاع معدلات الأداء والرضا عن العمل وتحقيق التقدم المهني والوظيفي، فالممرضات الملتزمات وظيفياً يحققن أعلى مستوى من التقدم الوظيفي ما يعود ذلك في صالح المستشفى الذي يعملن فيه، فكلما كان مستوى الالتزام مرتفعاً تحقق مستوى أداء أفضل وقل مستوى الغياب ودوران العمل فالالتزام الوظيفي عنصر ربط هام بين العامل والبيئة، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه (العنزي، 2014).
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لضغوط العمل (طبيعة العمل، وصراع الدور، وغموض الدور، وعبء العمل) على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن". بلغت قيمة معامل الارتباط (R) (0.40)، بالتالي فإن درجة الارتباط متوسطة حيث تقترب إلى الصفر أكثر منها إلى الواحد، كما بلغت قيمة (R²) (0.15) ما يدل على أن المتغير المستقل (ضغوط العمل) يفسر ما نسبته (15%) من تباين المتغير التابع (الالتزام الوظيفي) وهناك (85%) تعزى لمتغيرات أخرى، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه (agarwal، 2015؛ aminetal، 2018؛ بالواضح، 2019؛ عبد الرحمن وعبد الله، 2017؛ حمدي، 2014؛ العنزي، 2014).
- لم يكن المتغير المستقل (ضغوط طبيعة العمل) ذو أثر دال إحصائياً في المتغير التابع (الالتزام الوظيفي) حيث بلغت قيمة (t) (-1.48) وهي أكبر من القيمة الجدولية (-1.96) وبلغت قيمة مستوى الدلالة (0.14) وهي أكبر من (0.05)، وبلغت قيمة (B) (-0.09) والتي هي درجة التأثير، وهي قيمة منخفضة جداً لا تدل على وجود أي أثر.
- أن المتغير المستقل (ضغوط صراع الدور) لم يكن ذو أثر دال إحصائياً في المتغير التابع (الالتزام الوظيفي) حيث بلغت قيمة (t) (-1.75) وهي أكبر من القيمة الجدولية (-1.96) وبلغت قيمة مستوى الدلالة (0.08) وهي أكبر من (0.05)، كما بلغت قيمة (B) (-0.12) والتي هي درجة التأثير، وهي قيمة منخفضة جداً ولا تدل على وجود أي أثر وتختلف هذه النتيجة مع ما توصل إليه (حمدي، 2014) والتي أشار فيها إلى وجود أثر بين ضغوط العمل وأداء المورد البشري الذي يعد الالتزام الوظيفي أحد مؤشرات.
- أن المتغير المستقل (ضغوط غموض الدور) كان ذو أثر في المتغير التابع (الالتزام الوظيفي) حيث بلغت قيمة (t) (6.66) وهي أكبر من القيمة الجدولية (1.96)، وبلغت قيمة مستوى الدلالة (0.00) وهي أقل من (0.05)، كما بلغت قيمة (B) (0.34) والتي هي درجة التأثير، وهذا يعني أن زيادة درجة واحدة في (ضغوط غموض الدور) يؤدي إلى التأثير في (الالتزام الوظيفي) بقيمة (34%) وتختلف مع ما توصل إليه (عبد الرحمن وعبد الله، 2017) في وجود علاقة عكسية بين غموض الدور والرضا الوظيفي كمؤشر للالتزام الوظيفي.
- المتغير المستقل (ضغوط عبء العمل) ذو أثر في المتغير التابع (الالتزام الوظيفي) حيث بلغت قيمة (t) (3.23) وهي أقل من القيمة الجدولية (-1.96) وقيمة مستوى الدلالة (0.00) أقل من (0.05)، وقيمة (B) (-0.23) والتي هي درجة التأثير، وهذا يعني أن زيادة درجة واحدة في (ضغوط عبء العمل) يؤدي لنقصان في (الالتزام الوظيفي) بقيمة (23%)، عادة ما تنتج ضغوط عبء العمل بسبب عدم توفر مهارات وقدرات الأتمة لدى الممرضات للقيام

بدورهم ما يترتب على ذلك الشعور بالتهديد والخوف والإحراج وعدم الرضا الوظيفي بالتالي تقليل مستوى الالتزام الوظيفي، وأشار (حمدي، 2014) إلى أن زيادة عبء العمل يؤدي لزيادة أداء الموارد البشرية حيث يعتبر مؤشر للالتزام الوظيفي بالتالي اختلفت نتيجته مع ما تم التوصل إليه، بينما اتفقت هذه النتيجة مع ما توصل إليه (بالواضح، 2019) و(عبدالرحمن وعبدالله، 2017) في وجود أثر عكسي لضغوط عبء العمل على الالتزام الوظيفي.

التوصيات

- على المستشفيات الجامعية في الأردن القيام بالإجراءات اللازمة لتقليل ضغوط العمل لدى الممرضات مثل تخصيص وقت راحة لهن بهدف استعادة نشاطهن وتركيزهن ليتمكن من القيام بعملهن على أكمل وجه، بالإضافة إلى سعى الإدارات لتحفيز الممرضات وتقديرهن من خلال الحوافز والمكافآت أو حتى الحوافز المعنوية لتجديد نشاطهن وزرع حب العمل والرغبة في القيام به في أنفسهم، وليتمكن من تقديم أفضل أداء ممكن حيث كانت استجابات الممرضات للفقرات (يتطلب عملي كمبرضه في هذا المستشفى درجة عالية من التركيز والانتباه، أشعر أن عملي لا يلقى التقدير المناسب من إدارة المستشفى، يعتبر الوقت المخصص لإنجاز المهام التي يتم تكليفي بها غير كافي) بدرجة مرتفعة ما يدل على الحاجة لتحقيق هذه الأمور لتقليل هذا النوع من الضغوط.
- يجب على المستشفيات الجامعية مراجعة السياسات بشكل مستمر بما يتناسب مع السياسات التي تعمل الممرضات من خلالها، وتعزيز الرقابة على المشرفين في العمل والأوامر التي تصدر من خلالهم للتأكد من عدم تناقضها واتفاقها مع مصلحة المستشفى، حيث كانت استجابات الممرضات مرتفعة فيما يتعلق بسياساتها وبتناقض الأوامر التي يصدرها الرؤساء في العمل بالتالي ارتفاع الضغوط التي تتعلق بذلك.
- من المهم أن يقوم المشرفون في المستشفيات الجامعية بمراعاة الوقت المخصص للممرضات للقيام بمهامهن وواجباتهن، حيث إن معظم الممرضات يعتقدن بأن الوقت المخصص لإنجاز المهام التي توكل إليهن غير كافي بالتالي التقليل من كفاءة وجودة العمل المنجز حيث كانت استجاباتهن عن هذه الفقرة مرتفعة.
- من المهم مراعاة أن يكون وقت العمل المخصص للممرضات يتناسب مع المهام الموكلة إليها حيث جاءت استجابات الممرضات عن الفقرة التي تتعلق بعدم تناسب وقت العمل مع المهام المطلوبة منهن بدرجة مرتفعة بالتالي زيادة الضغط عليهم والتقليل من جودة العمل المنتج أو الخدمة المقدمة.
- محاولة تعزيز الروابط بين الممرضات مع بعضهن البعض ومع رؤسائهن في العمل ومع المستشفى بشكل خاص، والعمل على زرع شعور الأمان الوظيفي وتوفير سبل الراحة لهن ليشعرن بالانتماء للمستشفى بالتالي القيام بعملهن بإخلاص وتفاني حيث جاءت المتوسطات الحسابية المتعلقة بقوة الروابط التي تربط الممرضات مع بعضهن البعض ومع المستشفى الذي يعملن فيه بدرجة متوسطة.
- إن تقوم المستشفيات الجامعية ببذل جهود مضاعفة للتقليل من ضغوط عبء العمل وغموض الدور لما لها من دور في تحقيق الالتزام الوظيفي لدى الممرضات في المستشفيات الجامعية.
- إجراء المزيد من الأبحاث والدراسات الأردنية والعربية المتعلقة بضغوط العمل بأبعادها المذكورة والعديد من الأبعاد الأخرى مثل (ظروف العمل، النمو والتقدم، والأمان الوظيفي) وأثرها على الالتزام الوظيفي لدى العاملين في القطاعات العامة المختلفة لتحسين الأداء وجودة العمل.

حدود الدراسة

- 1- اقتصرت الدراسة الحالية على جميع الممرضات العاملات بالمستشفيات الجامعية بالأردن دون التطرق للممرضين الذكور أو الممرضات العاملات ببقية المستشفيات الحكومية والخاصة، وبالتالي قد يصعب تعميم مخرجاتها على العاملين بمهنة التمريض بشكل عام أو العاملين بالمستشفيات الحكومية والخاصة غير الجامعية.
- 2- اقتصرت الدراسة على تناول أربعة أبعاد لضغوط العمل (ضغوط طبيعة العمل، ضغوط صراع الدور، ضغوط غموض الدور، ضغوط عبء العمل) وثلاثة أبعاد للالتزام الوظيفي (الالتزام العاطفي، الالتزام المعياري، الالتزام المستمر) فقط رغم وجود أبعاد أخرى قد يكون لها علاقة بالمتغيرات مثل نمط القيادة المتبع بالمستشفى.
- 3- اقتصرت الدراسة على العلاقات بين متغيرات (ضغوط العمل والالتزام الوظيفي) ولم تتطرق لأية فروق بين إجابات أفراد الدراسة قد تعزى لمتغيرات (عمر، مؤهل علمي، حالة اجتماعية، دخل، مسمى وظيفي، طبيعة عمل).

المراجع

أولاً - مراجع باللغة العربية:

- أبو النصر، مدحت. (2004). *قواعد ومراحل البحث العلمي، دليل إرشادي في كتابة البحوث وإعداد رسائل الماجستير والدكتوراه*، مجموعة النيل العربية، مصر.
- أبو صيام، محمد مضعان سليمان. (2018). «الضغوط الوظيفية وأثرها على أداء الكادر التمريضي في مستشفى البشير الحكومي في الأردن»، *رسالة ماجستير*، جامعة آل البيت، الأردن.
- الدعمس، وفاء خالد أحمد. (2018). «الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والاكنتاب لدى الأطباء والممرضين»، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية*، المجلد (26)، العدد (5): 749-712.
- الدين، موسى؛ والنجار، محمود. (2010). *أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية*. جامعة البتراء. الأردن.
- الرجوب، رشيد؛ والخطيب، عصام. (2018). «الرضا الوظيفي والضغوط المهنية والسلامة المهنية للممرضين والمرضات في مستشفيات محافظة نابلس»، *مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية*. المجلد (1)، العدد (46): 1-10.
- الرمانة، أنسام خالد فالح. (2019). «أثر خصائص لجنتي التدقيق والحاكمية المؤسسية على الأداء المالي: دراسة تطبيقية على البنوك المدرجة في بورصة عمان»، *رسالة ماجستير*، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- الشلفان، عادل أحمد محمد. (2012). «دور المنظمة المتعلمة في الالتزام الوظيفي. دراسة مسحية على موظفي البنك السعودي للتسليف والادخار في مدينة الرياض»، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*. المجلد (8)، العدد (1): 82-105.
- العنزي، بشير بن مبارك. (2014). «ضغوط العمل ودورها في الالتزام الوظيفي لدى أفراد حرس الحدود بقطاع حالة عمار»، *رسالة ماجستير غير منشورة*. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. السعودية.
- القيسي، خليل عوض. (2019). *المناخ الأخلاقي وعلاقته بالاحترق النفسي والالتزام التنظيمي لدى رؤساء الأقسام في مديريات التربية والتعليم*. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع. عمان.
- الكردي، موسى بن محمد. (2014). «تأثير السمات الخمس الكبرى والاستقلالية كخاصية كم خصائص الوظيفة على الاتزان الوظيفي»، *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية*، المجلد (1)، العدد (3): 85-112.
- المعشر، عيسى إبراهيم. (2009). «أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم»، *رسالة ماجستير*، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن.
- المولى، سماح مؤيد؛ وحافظ، حسين علي. (2019). «تأثير التشارك المعرفي ودوره في تعزيز الالتزام الوظيفي: دراسة تطبيقية في المديرية العامة لتربية الرصافة الثالثة»، *مجلة الإدارة والاقتصاد*، المجلد (42)، العدد (120): 13-34.
- المومني، إبراهيم علي محمد. (2018). «أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون في الأردن»، *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية*، المجلد (26)، العدد (9): 90-102.
- النقيب، مؤيد عبد الكريم شاكر. (2012). «العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي»، *مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية*، المجلد (4)، العدد (9): 147-167.
- بحري، صابر. (2015). «ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى الصحافي الجزائري»، *أطروحة دكتوراه غير منشورة*، جامعة العربي بن مهيدي. الجزائر.
- بلواضح، عبد الوهاب. (2019). «الضغوط المهنية لدى الممرضات العاملات بالمنوبة الليلية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي. دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ببوسعادة»، *أطروحة دكتوراه غير منشورة*. الجزائر.

- توفيق، عمارة؛ نصر الدين، شريف؛ وريان، مدامي آية. (2019). «استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا المهني لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية في الطور الثانوي»، *مجلة علوم الأداء الرياضي*، المجلد (1)، العدد (2): 102-121.
- حمدي، فهيمة. (2014). «أثر ضغوط العمل على أداء المورد البشري: دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية زرداني صالح بعين البيضاء – أم البواقي»، *رسالة ماجستير*، جامعة أم البواقي، الجمهورية العربية الجزائرية.
- شفيق، عياش؛ ومهدي، بلقاسمي. (2019). «الالتزام الوظيفي وعلاقته بالضغوطات النفسية لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية»، *رسالة ماجستير*، جامعة أكلي محند اولحاج، البويرة.
- صالح، ليندا. (2016). «مصادر ضغوط العمل وسبل مواجهتها لدى الممرضات العاملات في مستشفى القدموس الوطني»، *مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية*. سلسلة العلوم الصحية. المجلد (38)، العدد (4): 59-72.
- صبر، رنا ناصر. (2013). «أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالاغتراب الوظيفي. دراسة تحليلية لأراء عينة من الممرضين والممرضات في مستشفى اليرموك التعليمي»، *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية*. المجلد (1)، العدد (37): 243-264.
- عليمات، خالد. (2011). *ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي*. دار الخليج للنشر والتوزيع. عمان
- عليمات، خالد. (2012). «ضغوط العمل وأثرها على أداء الحكام الإداريين في الأردن: دراسة ميدانية»، *مجلة المنارة*. المجلد (18)، العدد (4): 73-105.
- عواوده، مروة. (2009). «الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمات الصفوف الثلاثة الأولى في مدينة الناصرة في ضوء بعض المتغيرات»، *رسالة ماجستير*، جامعة اليرموك، الأردن.
- محمد، يوسف عبد الفتاح. (1999). «الضغوط النفسية لدى المعلمين وحاجاتهم الإرشادية»، *مجلة مركز البحوث التربوية*، جامعة قطر، المجلد (8)، العدد (15): 195-227.
- مرهج، منذر؛ وعلاء الدين، باسل. (2017). «تقويم واقع الالتزام الوظيفي في المصارف التجارية الخاصة»، *مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية*. المجلد (40)، العدد (1): 135-148.
- مصطفى، أحمد محمد (2016). «أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة بين ضغوط العمل والأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل بالمملكة العربية السعودية»، *مجلة أماراباك*. المجلد 7. العدد 20. الأكاديمية الأمريكية العربية للعلوم التكنولوجية.
- مليكة، بو بكر؛ وفوزية، براحو. (2017). «التفاؤل واستراتيجيات مواجهة الأحداث الضاغطة لدى أساتذة التعليم الابتدائي»، *رسالة ماجستير غير منشورة*، جامعة عبد الحميد بن باديس – مستغانم، الجزائر.
- نصر، ناهد السيد أحمد. (2018). «فعالية برنامج إرشادي انتقائي لتحسين الصلابة النفسية لخفض الضغوط المهنية لدى معلمات التعليم الثانوي الأزهرى»، *مجلة كلية التربية*، جامعة عين الشمس، المجلد (3) العدد (42): 145-207.

ثانياً - مراجع باللغة الأجنبية:

- Agarwal, Richa. (2015). "Stress, Job Satisfaction and Job Commitment's Relation with Attrition with Special Reference to Indian It Sector", *International Management Conference*. Faculty of Management. Academy of Economic Studies. Bucharest. Romania. 9(1): 720-731.
- Ajayi, Samuel. (April 11, 2018). *Effect of Stress on Employee Performance and Job Satisfaction: A Case Study of Nigerian Banking Industry*. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3160620> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3160620A1>
- Ali, Nasir and Miralama, Mohammad Saleh. (2019). "The Effect of Job Stress and Need Deficiency on Performance", *Management Science Letters*. 9. 945–956.
- Amin, Muhammad; Khattak, Alam and Khan, Muhammad. (2018). "Effects of Job Stress on Employee Engagement and Organizational Commitment", *City University Research Journal*. 8 (2). 200- 208.

- Amponsah-Tawiah, K. & Mensah, J. (2016). "Occupational Health and Safety and Organizational Commitment: Evidence from the Ghanaian Mining Industry", *Safety and Health at Work*, 7(3), 225-230.
- Athamneh, S. (2019). |An Exploratory Study of Pay Satisfaction Among Public Sector Employees in Jordan" *Journal of Public Affairs*, 20 (2): 1-12.
- Athamneh, S.; Balas, S. and Taamneh, M. (2018). "Entrepreneurship in Jordanian Public Sector Organisations". *International Journal of Public Sector Performance Management*, 4 (3), 267-285
- Burton, J. P.; Hoobler, J. M. & Scheuer, M. L. (2012). "Supervisor Workplace Stress and Abusive Supervision: The Buffering Effect of Exercise", *Journal of Business and Psychology*, 27(3), 271-279.
- Ghina, Astri. (2012). "The Influence of Corporate Culture on Organizational Commitment: Case Study of Civil Government Organizations in Indonesia", *International Journal of Basic and Applied Science*. 1(2). 156-170.
- Goswami, Tulsee. (2015). "Job Stress and Its Effect on Employee Performance in Banking Sector", *Indian Journal of Commerce & Management Studies*. 6 (2), 51-56
- Hawajreh, K. M. (2012). "Exploring the Relationship Between Occupational Stress and Organizational Commitment among Nurses in Selected Jordanian Hospitals", *Dirasat: Administrative Sciences*, 39 (1), 119-135.
- Jing, Lizhen (2008). "Faculty's Job Stress and Performance in the Undergraduate Education Assessment in China: Amixed-methods Study", *Educational Research and Review*, 3 (9), 294-300.
- Karabaya, Melisa; Akyüzb, Bülent and Elçic, Meral. (2016). "Effects of Family-Work Conflict, Locus of Control, Self Confidence and Extraversion Personality on Employee Work Stress", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 235. 269-280.
- Krishna, O. B.; Maiti, J.; Ray, P. K.; Samanta, B.; Mandal, S. & Sarkar, S. (2015). "Measurement and Modeling of Job Stress of Electric Overhead Traveling Crane Operators", *Safety and Health at Work*, 6 (4), 279-288.
- Osibanjo, O.; Salau, O. P.; Falola, H. & Oyewunmi, A. E. (2016). "Workplace Stress: Implications for Organizational Performance in a Nigerian Public University", *Business: Theory and Practice*, 17(3), 261-269.
- Rout, U. R. & Rout, J. K. (2002). *Stress Management for Primary Health Professionals*. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers. 78 (925), 699
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business*. John Willey Higher Education, New York.
- Siu, O. L. (2003). "Job Stress and Job Performance among Employees in Hong Kong: The Role of Chinese Work Values and Organizational Commitment", *International Journal of Psychology*, 38(6), 337-347.
- Tiwari, S. & Agarwal, S. (2019). "Workplace Stress Faced by Women Police Personnel Working in Police Department", *International Journal of Home Science*, 5 (2): 36-38
- Tolentino, R. C. (2013). "Organizational Commitment and Job Performance of the Academic and Administrative Personnel", *International Journal of Information Technology*, 15(1): 51-59
- Walk, M.; Schinnenburg, H. & Handy, F. (2014). "Missing in Action: Strategic Human Resource Management in German Nonprofits Voluntas", *International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 25 (4), 991-1021.
- Zehra, S. Z.; Ather, M. & Zehra, B. (2017). "A Correlation Between Workplace Stress and Organizational Commitment: Doctors Response from Public and Private Hospitals in Karachi, Pakistan", *International Journal of Research in Business Management*, 41-52 :(5)5.

The Impact of Workplace Stress on the Job Commitment of Nurses at Jordanian University Hospitals

Dr. Seif Nasser Athamneh

Department of Public Administration

Yarmouk University

Irbid - Jordan

seif.athamneh@yu.edu.jo

Donya Ahmad Abd al-Ghani

Department of Public Administration

Yarmouk University

Irbid - Jordan

donya.ahmed1212@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to identify the impact of workplace stress on the job commitment of nurses at Jordanian university hospitals. The study applies a descriptive and analytical approach. The research focused on a population of 917 nurses working at university hospitals in Jordan (King Abdullah Hospital and University of Jordan Hospital).

The researchers distributed 276 questionnaires and retrieved 264 questionnaires valid for research purposes. The research concluded that there is a high level of workplace stress facing nurses in university hospitals in Jordan, and a high level of job commitment. The nurses in university hospitals in Jordan have a medium level of emotional and normative commitment, and there is a statistically significant negative effect of work pressures on job commitment (significance level 0.05).

The results indicate a need to work seriously on controlling workplace stress among nurses and reducing it by giving these nurses the needed rest time and ensuring that the work time allocated to nurses is commensurate with the tasks assigned to them, practicing appropriate oversight over supervisors to ensure that their orders are not conflicted which strengthen the links among nurses and their supervisors. Respondents also expressed the need for job security.

Keywords: *Workplace Stress, Job Commitment, University Hospitals' Nurses.*