

بِسْمِ اللّٰهِ

الرّحمن الرّحيم

الإهداء

أهدي ثمرة هذا العمل الى نفسي أولا
و الى روح أبي الغالي رحمة الله عليه وإلى أمي الغالية الذين سهروا على نجاحي

ووصولي لهذه المرحلة وكانوا سنداً لي

وإخوتي : حياة , محمد , حورية , سعيدة

كما أشكر زملائي الذين رافقوني طيلة المشوار الجامعي و وقفهم معي في
الصعوبات وتقاسمنا معهم حلاوتها و مرارتها

شكر و تقدير

المحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على أشرف المرسلين
سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله و صحبه أجمعين
المحمد لله أولاً نشكر الله على نعمة و فضله الذي مننه علينا بأن
وفقنا لإنجاز هذه المذكرة و بكل وفاء و صادق العرفان العظيم
الإمتنان أتقدم بأسمي الشكر و التقدير لأستذنتنا الفاضلة زموري
زينب الذي أحاطنا بكل رعاية و توجيه حكيم في إثراء معارفنا
لإستكمال هذا العمل
وجزيل الشكر و العرفان لعائلي الكريمة الذين كان لهم دور كبير
في مساعدتنا لإنجاز هذا العمل
و جزيل الشكر للجنة المناقشة و لكل أساتذة علم الاجتماع الذين
قدموا لنا يد المساعدة

فهرس المحتويات

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
.I	الإهداء
.II	شكر وعرfan
.III	قائمة المحتويات
.IV	قائمة الجداول
.V	قائمة الأشكال
أ- ب- ج	مقدمة
الفصل الأول: الإشكالية وإطارها المفاهيمي	
5	1. تمهيد
6	1. تحديد الإشكالية
8	1. فرضيات الدراسة
8	4. أسباب اختيار الدراسة
9	5. أهداف الدراسة
9	6. أهمية الدراسة
10	7. تحديد المفاهيم الدراسة
14	8. الدراسات السابقة
19	9. المقاربة السوسولوجية للدراسة
26	10. خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الجانب المنهجي	
28	تمهيد
31	2 (مجالات الدراسة
32	المجال المكاني
32	المجال الزمني
32	المجال البشري
29	منهج الدراسة
34	أدوات جمع البيانات
36	الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
37	الخلاصة
الفصل الثالث: الجانب التطبيقي	
41	أولا_ عرض و تحليل نتائج الدراسة

41	1/ _ عرض و تحليل بيانات الإستبيان
41	2 / 1 _ عرض وتحليل البيانات الشخصية
47	1 / 3 _ عرض وتحليل البيانات الفرضية الأولى
71	1 / 4 _ عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية
84	ثانيا _ مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات الفرعية
84	1 _ مناقشة وتحليل وتفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى
84	2 _ مناقشة وتحليل وتفسير النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية
85	ثالثا _ النتائج العامة في ضوء فرضيات الدراسة
86	رابعا _ الإجابة على التساؤل الرئيسي
88	خاتمة
90	قائمة المراجع
92	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
41	توزيع مفردات العينة حسب خاصية الجنس	1
42	توزيع مفردات العينة حسب متغير السن	2
43	توزيع مفردات العينة حسب متغير المؤهل العلمي	3
44	توزيع مفردات العينة حسب الحالة الإجتماعية	4
45	توزيع مفردات العينة حسب خاصية الأقدمية	5
46	تبيين صدق وثبات الإستبيان	6
46	يبيّن معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ	7
47	يبيّن تحليل النتائج ومناقشتها	8
47	يبيّن توزيع المبحوثين حسب الإعتقاد أن تغييرات إجراءات العمل في المستشفى تؤثر سلبا على الرضا الوظيفي	9
49	يبيّن توزيع المبحوثين حسب الشعور بالرضا عن مستوى الاستقلالية في العمل كمساعد تمريض	10
49	يبيّن توزيع المبحوثين حسب تناسب وظيفة مساعد تمريض مع الأجر الذي يتلقاه	11
50	يبيّن توزيع المبحوثين حسب المشاركة في صنع القرارات المتعلقة بالعمل و الرعاية الصحية	12
52	يبيّن توزيع المبحوثين حسب تأثير الإستشارة في حل بعض المشاكل الإدارية	13
53	يبيّن توزيع المبحوثين حسب توافق مهام مساعد التمريض مع الترقية و المكافآت	14
55	يبيّن توزيع المبحوثين حسب الرضا عن مستوى الدعم من طرف زملائك	15
56	يبيّن توزيع المبحوثين حسب قيام رئيسك في العمل بمساعدتك و إرشادك	16
57	يبيّن توزيع المبحوثين حسب تأثير الصرعات و النزعات في العمل على العلاقات بين الزملاء	17
59	يبيّن توزيع المبحوثين حسب كون ظروف بيئة العمل الداخلية جيدة حسب علاقات العمل	18
60	يبيّن توزيع المبحوثين حسب الإعتقاد أن توزيع المهام عادل و منصف	19
61	يبيّن توزيع المبحوثين حسب كون تحسين بيئة العمل (علاقات العمل , الأجر) تؤدي إلى جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى	20
61	يبيّن توزيع المبحوثين حسب جودة الإضاءة في أماكن العمل بالمستشفى	21
62	يبيّن توزيع المبحوثين حسب كفاية التهوية في بيئة العمل	22
63	يبيّن توزيع المبحوثين حسب الإعتقاد أن إنعدام السلامة و الراحة في بيئة العمل يؤثر سلبا على الرضا الوظيفي	23
63	يبيّن توزيع المبحوثين حسب التغييرات التي تجعل بيئة العمل أكثر أمانا وراحة	24

قائمة الجداول

25	يبيّن توزيع المبحوثين حسب توفر المعدات اللازمة لأداء المهام بكفاءة كمساعد تمريض	64
26	يبيّن توزيع المبحوثين حسب الشعور بأن بيئة العمل في المستشفى هادئة و مناسبة لمساعدى التمريض	64
27	يبيّن توزيع المبحوثين حسب الشعور بإمكانية ممارسة العمل بارتياح حسب النظافة و الترتيب	65
28	يبيّن توزيع المبحوثين حسب توزيع المبحوثين حسب تأثير الرضا الوظيفي بانعدام و جودة إجراءات للتعامل مع الحالات الطارئة	66
29	يبيّن توزيع المبحوثين حسب الإجراءات التي تريد تجسيدها لتحسين الحالات الطارئة لتعزيز الرضا الوظيفي	66
30	يبيّن توزيع المبحوثين حسب الارتياح و الرضا عند استخدام الأجهزة و المعدات الجيدة	67
31	يبيّن توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد أن بيئة العمل توفر الظروف المادية المناسبة لأداء مهام مساعدي التمريض	68
32	يبيّن توزيع المبحوثين حسب توزيع المبحوثين حسب تأثير الرضا الوظيفي بانعدام و جودة إجراءات للتعامل مع الحالات الطارئة	67
33	يبيّن توزيع المبحوثين حسب الإجراءات التي تريد تجسيدها لتحسين الحالات الطارئة لتعزيز الرضا الوظيفي	67
34	يبيّن توزيع المبحوثين حسب الارتياح و الرضا عند استخدام الأجهزة و المعدات الجيدة	69
35	يبيّن توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد أن بيئة العمل توفر الظروف المادية المناسبة لأداء مهام مساعدي التمريض	68
36	يبيّن توزيع المبحوثين حسب كون درجة الحرارة في بيئة العمل مناسبة لأداء مهام مساعدي التمريض	68
37	يبيّن توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد أن بيئة العمل توفر الخصوصية اللازمة للمرضى و مساعدي التمريض	69
38	يبيّن توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد أن تصميم أماكن العمل في المستشفى يسهل الوصول إلى المعدات و الأدوات اللازمة لأداء المهام بكفاءة	70
39	يبيّن توزيع المبحوثين حسب الشعور بأن المهام و الظروف العمل تؤثر على الرضا الوظيفي	71
40	يبيّن توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد أن كمية الواجبات و المهام تؤثر على شعورك بالإنجاز و مستوى الرضا	72
41	يبيّن توزيع المبحوثين حسب الشعور بالإنزعاج و تعقد العمل عند العمل الجماعي	73
42	يبيّن توزيع المبحوثين حسب تأثير القدرة على التواصل الفعال و الرضا الوظيفي بسبب ساعات العمل طويلة	74

قائمة الجداول

76	يبين توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد با الاحتياج لدعم إضافي لتسهيل القيام بأداء الواجبات المطلوبة لرعاية المرضى	43
77	يبين توزيع المبحوثين حسب ضرورة الدعم لرفع الروح المعنوية لأداء الفريق	44
78	يبين توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد أن عبء العمل يؤثر على فرص التطوير المهني و الرضا الوظيفي	45
79	يبين توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد ان عبء العمل يؤثر سلبا على جودة عمل مساعدي التمريض	46
80	يبين توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد ان الاساليب الادارية المتبعة في المستشفى تمكنك من انجاز مهامك بدون ضغط وتوتر	47
81	يبين توزيع المبحوثين حسب الشعور با الإرهاق بسبب تعدد المهام	48
81	يبين توزيع المبحوثين حسب تناسب المهام الممارسة مع تخصصك الطبي	49
82	يبين توزيع المبحوثين حسب تأثيرا ختلاف المهام الممارسة مع التخصص الطبي	50
83	يبين توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد أن تعدد المهام وتعقيدها يؤثر على فرص التطوير المهني	51
83	يبين توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد أن تعدد وتعقد الأساليب الإدارية يؤدي إلى زيادة تعقيد انجاز المهام المطلوبة	52

الرقم	الملحق
1	الملحق رقم 01 : الاستبيان
2	الملحق رقم 02 : قائمة بأسماء المحكمين
3	الملحق رقم 03 : تصريح شرفي

مقدمة

تعد المؤسسة وحدة إجتماعية وهيكل تنظيمي تتألف من مجموعةٍ من الموظفين الذين يعملون معا و يتفاعلون فيما بينهم بشكل دائم ومستمر بهدف تحقيق مجموعة من الأهداف المحددة سلفا وضمان الكفاءة و الفعالية في الأداء حيث يتجلى هذا التفاعل التنظيمي في تنسيق الجهود وتوزيع المسؤوليات وتحديد الإستراتيجيات المناسبة للوصول إلى الغايات المنشودة.

وفي الحديث عن المؤسسة فإن يوجد مؤسسات عامة التي تمولها الحكومة وخاصة والتي يمتلكها أفراد أو شركات تلعب المؤسسات دورا محوريا في المجتمع من خلال توفير الخدمات الأساسية التي تضمن الإستقرار الإجتماعي وتحقيق الأهداف المشتركة و من خلال فهمنا لدور المؤسسات وأهميتها يمكننا العمل على تعزيز وتطويرها لتحقيق أهداف المجتمع فهي تلعب دورا هاما في توفير الخدمات الأساسية وتعزيز التنمية الاقتصادية المؤسسات و أهميتها و هذا ينطبق على المؤسسات الإستشفائية التي تؤدي دورا مركزيا في تحقيق الإستقرار الإجتماعي ليس فقط من خلال توفير الرعاية الطبية بل أيضا عبر تأثيرها على جودة الحياة العامة للمجتمع إن هذه المؤسسات ليست مجرد منشأة تقدم العلاج بل هي كيانات اجتماعية وتنظيمية تتفاعل بشكل مستمر مع أنماط العمل , بيئة الموظفين و إجراءات الإدارة الصحية.

بحيث تواجه المؤسسات الصحية العديد من التحديات في إدارة بيئة العمل خصوصا في ظل الضغوط المهنية المتزايدة التي تعاني منها الكوادر الطبية و التمريضية و يؤدي هذا التفاعل إلى خلق ديناميكيات خاصة تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي و حتى على نوعية الخدمات المقدمة للمرضى خاصة ضمن بنية المؤسسة حيث تلعب المؤسسات الإستشفائية دورا حيويا في النظام الصحي بتوفير الخدمات الطبية إن الجوهر الواضح للمؤسسات هو التغيير و التعديلات الهيكلية المستمرة و إن النتيجة الحتمية لهذا التغيير الهيكلي هو ما يتعرض له العاملون من الضغوط المهنية حيث أن العامل في البيئة الداخلية يتعرض لضغوطات مهنية بمستويات مختلفة واصبح موضوع الضغوط المهنية يستحوذ على إهتمام كبير لدى المؤسسات من حيث التعرف عليها وعلى مصادرها وكذا الآثار المترتبة عليها و معرفة إستراتيجيات إدارة هذه الضغوطات أصبح موضوع الضغوط المهنية محط إهتمام المؤسسات الصحية والمختصين في مجال الصحة و إدارة المستشفيات نظرا للخصائص الفريدة

لهذا القطاع و التي تفرض على العاملين فيه أوضاعا معينة وقد يكون مصدر الضغوط يعد إلى الحفاظ على سير العمل بشكل جيد و تقديم أفضل الخدمات الصحية في المستشفيات أمر ضروريا إن المناخ التنظيمي في المؤسسات الصحية هو عامل محوري يؤثر على إنتاجية الموظفين ومدى اندماجهم في بيئة العمل ويمكن أن ينعكس المناخ الإيجابي في شكل انخفاض معدلات الإجهاد المهني و ارتفاع الرضا الوظيفي وتعزيز الشعور بالانتماء المهني و العكس صحيح حيث يؤدي المناخ السلبي إلى تفاقم الضغوط المهنية و انخفاض الإداء و ارتفاع معدلات ترك العمل في المجال الصحي ومن أهم العوامل التي تساهم في بناء مناخ تنظيمي مستقر و ضوح الأدوار و المسؤوليات و التواصل الفعال بين الإدارة و الموظفين و في هذا السياق أصبح مبدأ تحقيق المؤسسات الصحية مطلبا أساسيا تسعى إليه جميع الدول و تؤكد عليه توجهات منظمة الصحة العالمية تسعى الجزائر مثل العديد من الدول الأخرى إلى تحسين وتطوير قطاع الصحة لتحقيق الجودة في الخدمات المقدمة في مستشفيات الصحة العمومية و من خلال هذه الدراسة سنحاول التعرف على الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم و الطفل سيدي عبد القادر بورقولة بالاعتماد على الخطة التالية :

الفصل الأول : بعنوان الإشكالية إطار المفاهيمي تشتمل على ما يلي : أولا تحديد الإشكالية و الفرضيات الفرعية، أسباب إختيار الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، تحديد الإطار المفاهيمي للدراسة وكذا الدراسات السابقة ختاماً بالمقاربة النظرية.

الفصل الثاني: الجانب المنهجي للدراسة محتوي على : المنهج المستخدم في الدراسة مجالات الدراسة (المكاني , الزماني

, البشري) تحديد مجتمع الدراسة أدوات جمع البيانات التي تمثلت في (الملاحظة، استمارة الإستبيان)

والأساليب الإحصائية و الأشكال الهندسية المستخدمة في الدراسة .

الفصل الثالث: عرض وتحليل البيانات و الإجابة على فرضيات الدراسة: نبدأ أولاً بمعالجة وتفسير البيانات الميدانية حيث نقوم بعرض البيانات الشخصية و تحليلها ثم إستعراض البيانات المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى و تحليلها ويليه عرض وتحليل البيانات المرتبطة بالفرضية الفرعية الثانية , ثم تحليل البيانات الخاصة بالفرضية الفرعية الثالثة بعد ذلك ننتقل إلى الإجابة على الفرضية الفرعية الأولى ثم الإجابة على الفرضية الفرعية الثانية ثم الإجابة على الفرضية الفرعية الثالثة

الفصل الأول

الإشكالية وإطارها المفاهيمي

تمهيد

- 1 . تحديد الإشكالية
2. فرضيات الدراسة
3. أسباب إختيار الدراسة
4. أهداف الدراسة
- 5 . أهمية الدراسة
- 6 . تحديد المفاهيم الدراسة
- 7 . الدراسات السابقة
- 8 .المقاربة السوسيولوجية للدراسة

خلاصة

تمهيد :

في هذا الفصل سنستعرض الإطار النظري والمفاهيمي للدراسة بما في ذلك سيتم عرض الإشكالية والتساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية بالإضافة الى ابرز الأسباب التي دفعتنا الى اجراء واختيار هذا الموضوع و الأهمية و الأهداف التي تسعى لتحقيقها.

من هذه الدراسة وبعد ذلك نتطرق الى المفاهيم الأساسية المعتمدة في الدراسة وذلك با الإحاطة با الموضوع الذي يتمثل في ضغوط المهنية و الرضاء الوظيفي وبعدها نتطرق الى الدراسات السابقة التي ساعدتني و استفدت منها اضافة إلى المقاربات النظرية والتي تعد ضرورة منهجية لأي بحث علمي.

أولاً: بناء الإشكالية

مند القرن الماضي شهد العالم تحولات جذرية وتغييرات هيكلية سريعة في مختلف المجالات رافقها تحديات متزايدة تواجه المجتمعات الحديثة وتقدم الكبير ونمو في المنظمات وتطورات في مجال العمل وبيئة العمل أصبحت بيئة العمل أكثر تعقيدا بحيث اخدت مظاهر تنظيم العمل العديد من الأشكال المختلفة و المعقدة بحيث يرتبط نجاح ونشاط المؤسسة و استقرارها با لتكيف مع المتغيرات البيئية الخارجية التي تتميز بديناميكيتها وسرعة تغييرها ومن أجل تحقيق ذلك تسعى المؤسسات إلى تعزيز الإستقرار و النمو في شتى القطاعات ومع التطور السريع أصبحت المؤسسات تواجه تحديات عديدة تتمثل في الضغوط المهنية و التي أصبحت ظاهرة شائعة و متزايدة في بيئات العمل المعاصرة هذه الضغوط تنشأ عن عدة عوامل منها العوامل الداخلية كطبيعة الوظائف، بيئة العمل، العلاقات بين الرؤساء و المرؤوسين، و العلاقات بين الزملاء ، الصرعات داخل الفريق، ضعف التواصل، عبء العمل كما توجد عوامل خارجية مثل موقع إقامة العامل البعيد عن مقر العمل أو الضغوط الناتجة عن التوازن بين الحياة المهنية و الشخصية ويمكن النظر إلى ضغوط العمل على أنها أي خاصية في بيئة الوظيفة تمثل تحديدا للفرد مثل مطالب المهنية التي تفوق قدراته أو نقص المعدات اللازمة لتحقيق أهدافه و يمكن إعتبار ضغوط العمل على أنها عدم التلاؤم بين مطالب العمل و التزاماته ، ومهارات العامل وقدراته، ويترتب على ذلك انحراف عن الاستجابة الطبيعية للفرد و تهديد لسلامته وصحته النفسية وظهور اجهادات نفسية مثل (القلق ، انخفاض تقدير الذات، تهديد لسلامة الفرد،) و أشار إليه الباحث ستيرزفي تفسيره لظاهرة الضغوط تتفاوت الضغوط المهنية من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد فقد تخدم الضغوط أغراضا مفيدة فقد تكون لاجادة العمل و المنافسة و التفوق وقد تشكل فرصا للتحسين و التطوير وقد تكون مصدرا للأبتكار و تطبيق الأفكار الابداعية ولكنها من جهة أخرى قد تسبب أضرار كثيرة على مستوى الشخصي و التنظيمي لذلك هناك قدرا معقولا أو صحيا للضغوط تنتج عنه أثار إيجابية فإذا قلت الضغوط أو زادت عن هذا القدر أصبحت ضارة وخطيرة .

وبما أن العمال هم المورد البشري الأساسي في المؤسسة فعندما يتعرضون إلى هذا النوع من الضغوط أثناء أداء أعمالهم و مهامهم فسوف تؤثر على مدى إقباله على العمل وإنجازه له كما تؤثر على روحه المعنوية وهذا له علاقة بمدى رضاه عن العمل وفي سياق هذه التحديات يعد الرضا الوظيفي عنصرا جوهريا تعتمد عليه المؤسسات الحديثة لبلوغ أهدافها نظرا لأن العنصر البشري يمثل محورا أساسيا في المنظومة التنظيمية لذا يجب تحقيق التوازن بين متطلبات المؤسسة و إحتياجات العامل خصوصا أن الموظف يقضي جزءا كبيرا من حياته داخل بيئة العمل و الرضا الوظيفي يعكس طبيعة البيئة التي يعمل فيها الموظف ومدى تحقيقها للإشباعاته المهنية و الذاتية حيث يعتبر مؤشرا مباشرا على صحة السياسات التنظيمية داخل المؤسسة وقد حدد علم الاجتماع مجموعة من المؤشرات التي تعكس مستوى الرضا الوظيفي منها : الرضا عن طبيعة العمل، جودة التفاعل مع الزملاء، توافق الوظيفة مع المهارات، التقدير و الإنصاف كما يرتبط الرضا الوظيفي بفرص الترقية، إذ تؤثر طموحات الفرد و توقعاته بشأن الترقية بشكل مباشر على مستوى رضاه عن العمل و عوامل التحفيز مثل الإنجاز و المسؤولية و فرص النمو تساهم في رفع مستوى الرضا بينما يؤدي نقص الأجر ضعف الإشراف وظروف العمل غير الملائمة إلى تدني الرضا الوظيفي وفي هذا السياق تعد المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم و الطفل سيدي عبد القادر ورقلة مثلا حيا لتأثير الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي حيث يعمل موظفوا هذه المؤسسة في بيئة تتسم بتحديات كبيرة من بينها عبء العمل الثقيل وتوافد أعداد كبيرة من المواطنين بحيث يتعرض عمالها لضغوط متعددة وذلك راجع الى طبيعة العمل و الجهد المبذول ومن هذا المنطلق فإن الإهتمام بدراسة ضغوط العمل والرضا الوظيفي يرجع الى ما يتعرض له الفرد في المؤسسة وهذا ما جعل الباحثين و الدارسين في مختلف العلوم الى دراسة المتغيرات التي تفرض الضغوط على الأفراد أو على علاقاتهم مع الآخرين وعليه فإن اشكالية دراستنا تتمثل في ما يلي ماهي الإستراتيجيات التي يمكن أن تتبعها المنظمات الصحية لتقليل الضغوط المهنية وزيادة الرضا الوظيفي لدى مساعدي التمريض وبناء على ما سبق فإن سؤال الإشكالية يكون كالتالي :

ثانياً: التساؤل الرئيسي:

ماهي الإستراتيجيات التي تتبعها المنظمة الصحية لتقليل من الضغوط المهنية و زيادة الرضا الوظيفي لدى مساعدي التمريض في المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم و الطفل ؟

الفرضية العامة:

تؤثر الضغوط المهنية بشكل كبير على الرضا الوظيفي لدى مساعدي التمريض .

الفرضيات الجزئية:

- يؤثر المناخ التنظيمي الإيجابي على الرضا الوظيفي لدى مساعدي التمريض (التعاون و العمل الجماعي، التواصل الفعال)
- يؤدي عبء العمل الكبير إلى نقص الرضا الوظيفي لدى مساعدي التمريض.
- تؤثر بيئة العمل الفيزيائية على الرضا الوظيفي

ثالثاً: أسباب اختيار موضوع الدراسة :

ترجع أسباب اختيار موضوع الضغوط المهنية والرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم و الطفل لدى عينة من مساعدي التمريض سيدي عبد القادر ورقلة إلى عدة أسباب منها :

الأسباب الذاتية :

✚ الرغبة الذاتية في انجاز موضوع مذكرة التخرج حول ضغوط المهنية والرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية

المتخصصة الأم و الطفل .

✚ محاولة معرفة الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى مساعدي التمريض في المستشفى المتخصصة الأم و وطفل.

الأسباب الموضوعية :

- ✚ نظرا لإنتشار ظاهرة الضغوط المهنية بمستوى مرتفع من أماكن العمل.
- ✚ اعتبار موضوع العمل من أبرز المواضيع المهمة و المدروسة في تخصص علم اجتماع التنظيم و العمل .
- ✚ محاولة التعرف على زوايا الظاهرة المدروسة.

رابعا: أهمية الدراسة:

- ✓ زيادة المعرفة والإضافة العلمية حول موضوع ضغوط المهنية و الرضا الوظيفي الذي يفيد الدراسات الأخرى
- ✓ إثراء الرصيد المكتبي بشكل عام والذي يكون مرجعا لدراسات الأخرى.
- ✓ حيث تساهم هذه الدراسة على معرفة الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى مساعدي التمريض العاملين في المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل سيدي عبد القادر ورقلة.
- ✓ وضع الحلول المناسبة في العمل والتي تتماشى مع قدرات ومؤهلات الموظفين.
- ✓ تساهم هذه الدراسة في تعرف على الضغوط المهنية التي يتعرض لها موظفي مساعدي التمريض و تقديم برامج تدريبية للتخفيف و الحد من ضغوط المهنية على نحو الأمثل.

خامسا: أهداف الدراسة

- معرفة انعكاسات ضغوط المهنية على الرضا الوظيفي لدى مساعدي التمريض.
- معرفة تأثير عبء العمل على الرضا الوظيفي لمساعدتي التمريض.
- معرفة تأثير المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي لدى مساعدي التمريض.

سادسا: تحديد المفاهيم

تعريف الضغط:

لغة: تشدد وضيق عليه وقتله و أكرمه و اجبره، ضغط عليه ليسافر (انضغط ، ينضغط ، انضغاطا، فهو منضغط)¹

اصطلاحا:

الضغط هو عبارة عن شدة أو صعوبة جسدية أو عقلية أو انفعالية تحدث بسبب مطالب أو ضغوطات بيئية أو موقفية أو شخصية.

تعريف الضغوط المهنية:

إن مصطلح الضغوط في مجال العمل يستخدم للدلالة على حالتين مختلفتين فالحالة الأولى تشير إلى الظروف الخارجية التي تحيط بالفرد في بيئة العمل وتسبب له الضيق والتوتر أما الحالة الثانية فإنها تشير إلى ردود الفعل الداخلية التي تحدث بسبب الظروف البيئية و المتمثلة في الشعور الغير السار الذي ينتاب الفرد.

ويعرفه لازاروس 1970 : العلاقة بين الفرد و البيئة التي يقيمها في حالة الضغط بأنها مرهقة وتتجاوز قدراته على

التكيف بحيث تعرضه للخطر²

يعرفه البيلاوي 1988 : الى انه الحالة التي يتعرض فيها الفرد لظروف أو مطالب تفرض عليه نوعا من التكيف و

تزداد هذه الحالة إلى درجة الخطر كلما ازدادت هذه الحالة إلى درجة الخطر كلما ازدادت شدة الظروف و المطالب أو استمرت

لفترة طويلة.³

¹ عمر أحمد ،معجم اللغة العربية المعاصرة ، دار النشر عالم الكتب للنشر ، القاهرة ، 2008 ، ص 1364

² زياد طارق علي ، مصادر الضغوط المهنية لدى معلمي تربية فنية في محافظة بابل 2012 ، ص 27 ، 29

³ أحمد عبد اللطيف ، التعامل مع الضغوط النفسية ، عمان _الأردن ، ط 1 ، دار الشروق للنشر و التوزيع 2009 ، ص 25

ويعرف كورزيني **Occupational** الضغوط المهنية بأنها : التوتر أو الشدة التي، يكابدها، العمال و القائمون بالعمل و المسؤولون عنه بسبب الضغوط عليهم لكي يتنجوا(ينجزوا) أو بسبب سخطهم على المشرفين عليهم أو بسبب ظروف العمل غير المناسبة أو بسبب التعب من كثرة العمل أو بسبب أخطار العمل، أو بسبب المنافسة الحادة أو بسبب العطالة المتوقعة أو الفصل من العمل.

يعرفه رولاند ريجيو **Roland Reggie** : الضغوط المهنية تحت عنوان الصيغة التي يفضلها وهي ضغوط أو ضغط العمل work Stress فالضغط على وجه العموم ليس سوى ردود أفعال الفسيولوجية و الانفعالية و النفسية لحوادث أو أشياء معينة مهددة للفرد في بيئة العمل ¹

ويرى بعض الباحثين أن الضغوط عبارة عن اختلال الوظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد، ويؤدي هذا الاختلال إلى إنخفاض مستوى الرضاء وضعف الأداء و انخفاض مستوى الفاعلية. ومن جهة أخرى فإن ضغوط العمل تشير إلى مجموعة من المتغيرات النفسية و الجسمية التي تحدث لدى الفرد من خلال ردود فعله عند مواجهته للمواقف المحيطة به والتي تمثل تهديدا له ويرى البعض أن ضغوط العمل تظهر بعد تفاعل العاملين مع بعضهم متأثرين بصماثم الشخصية، و بالأعمال التي يعملونها، مما يحدث تغييرات مختلفة بينهم تضغط عليهم و تريقه تم يقودهم للانحراف عن الإلتزام بواجباتهم اليومية.²

تعريف إجرائي للضغوط المهنية :

هي مجموعة من المتغيرات التنظيمية و الإجتماعية و الفيزيائية داخل بيئة العمل مثل عبء العمل و العلاقات المهنية و الظروف الفيزيائية التي تؤثر سلبا على مساعدي التمريض وتؤدي إلى شعوره بالقلق و التوتر أثناء أداء مهامه.

¹ فرج عبد القادر طه , و سيد مصطفى راغب , الضغوط المهنية , مكتبة الإنجلو المصرية , مطبعة أبناء وهبة حسان , القاهرة , مصر ص 8 , 9

² فاروق عبد فليح , و عبد المجيد , السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية , عمان , الأردن ط, 1 دار المسيرة للنشر و التوزيع 2005 ص 305

تعريف الرضا :

لغة : هو ضد السخط فهو راض و ارتضاه ورضي عنه، أحبه و أقبل عليه. (ابن منظور لسان العرب)

اصطلاحاً: يعرفه هيرزبيرج حالة من السعادة تتحقق من خلال عوامل دافعة تتعلق أما بالوظيفة دارها، وليس عكس عدم

الرضا الذي يعتبر حالة من الاستياء تأتي من خلال عوامل تتعلق بالبيئة الداخلية للعمل¹

تعريف الرضاء الوظيفي :

من استعراض الدراسات و البحوث الإمبيريقية التي تدور بشكل مباشر أو غير مباشر حول موضوع هذه الدراسة أن

مفهوم الرضا عن العمل job Satisfaction مفهوم واسع وغامض فقد يستخدم هذا المفهوم للإشارة إلى مدى إقناع

الأفراد بظروف عملهم مثل الاقتناع بالأجر و العلاقات مع الرؤساء والظروف الفيزيقية للعمل.

يعرف موريس Morse و فلويدمان Floyd Mann الرضا الوظيفي : إلى أن الرضا عن العمل يشير إلى

الإرتياح في العمل و يرتبط هذا الإرتياح بالتوقعات expectation التي ينتظرها فرد معين من وضع معين وما يحصل

عليه منها.

كما عرف فروم Veoom v. الرضا الوظيفي بأنه : الإتجاهات المؤثرة على الأفراد تجاه عملهم و أدوارهم المهنية.

يعرف مركز البحوث بجامعة (ميتشجن) Michigan الرضا الوظيفي : بأنه ذلك الإرتياح الذي يستخلصه

العامل من الأوجه المختلفة لانتمائه إلى المشروع .

¹ عادل عبد الرزاق هاشم , القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي, عمان , الأردن , دار اليازوري للنشر و التوزيع 2010

عرف كل من كون و ماكدونالد, **Mcdonald keon** : الرضا الوظيفي بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله، فيصبح الفرد بذلك إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو و التقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها، ويمكن تسمية الفرد حينئذ با لشخص المتكامل.

يعرف حامد بدر : الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن درجة شعور الفرد بمدى إشباع الحاجات التي يرغب أن يشبعها من وظيفته من خلال القيام بأداء وظيفة معينة حيث أن درجة الرضا تتوقف على مقدار الحاجات التي يرغب الفرد أن يشبعها.¹
(طارق عبد الرؤوف، الولاء المؤسسي و الرضا الوظيفي و المهني ص 20، 21)

وعليه فإن الرضا الوظيفي هو عبارة عن شعور داخلي يحس به الفرد (عامل، موظف) تجاه ما يقوم من عمل وذلك لإشباع احتياجاته ورغباته وتوقعاته في بيئة عمله.²

تعريف إجرائي للرضا الوظيفي :

هو درجة شعور مساعدي التمريض بالإرتياح و الأمان في بيئتهم الفيزيقية و توافق توقعاتهم مع الواقع الفعلي لوظائفهم من حيث مستوى الإشباع الذي يحصلون عليه من عملهم مثل الأجر و الترقية , التقدير و الاحترام من طرف الزملاء و الإدارة .

تعريف المؤسسة :

يطلق مصطلح المؤسسة الاجتماعية على أية هيئة أو جماعة أو منظمة اجتماعية حكومية أو أهلية تنظم من خلالها الجهود للقيام بالخدمات الاجتماعية في مجال محدد أو في عدة مجالات اجتماعية وتقوم المؤسسة بتوفير هذه الخدمات من خلال الجماعات المنظمة المتعاونة نظرا لأن جهود الفرد يكون ضئيلا با لقياس إلى جهود أو الجماعات المنظمة المتعاونة

¹ طارق عبد الرؤوف, إيهاب عيسى المصري, الولاء المؤسسي و الرضا الوظيفي و المهني, ط 1 دار النشر المؤسسة العربية للعلوم و الثقافة 2014 ص 20 , 21
² عصام عبد اللطيف عمر , الرضا الوظيفي و مهارات إدارة ضغوط العمل , القاهرة , مصر , ط 1, دار نيو لينك للنشر و توزيع 2015 ص 10 .

تعريف تالكوت بارسونز للمؤسسة **Talcott Parsons** : وحدات اجتماعية تقام وفقا لنموذج بنائي معين لكي تحقق اهدافها محددة.

يعرف اميتاي ايتزيوني **Etzioni** . المؤسسة : بأنها وحدة اجتماعية يتم إنشاؤها من أجل تحقيق هدف معين.

ويعرف روبرت فورد **Robert Ford** وزملائه للمؤسسة : على أنها جماعة من الناس يتصلون ببعضهم البعض من أجل تحقيق هدف معين.¹

تعريف إجرائي للمؤسسة:

المؤسسة هي بيئة مهنية صحية تطبق السياسات و الإجراءات الطبية و التمريضية المحددة من خلال الإلتزام الصارم با لقواعد و اللوائح الرسمية لضمان الجودة الصحية.

رابعاً: الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة لها أهمية كبيرة في البحث العلمي حيث تساعد على توفير خلفية للبحث الحالي وتساعد على فهم الموضوع بشكل أفضل ويمكن أو ساعد على تحديد الفجوات البحثية والتي هي المجالات التي يتم تغطيتها بشكل كاف في الأبحاث السابقة وتساعد ايضا على تطوير الفرضيات

البحثية والتي هي الافتراضات التي يتم اختبارها في البحث وتحسن تصميم البحث من خلال توفير معلومات حول أفضل الطرق لجمع البيانات وتحليلها وتوفير أدلة على صحة الفرضيات البحثية والتي يمكن أن تساعد على دعم أو دحضها وتمكننا

¹ طلعت إبراهيم لطفي , **علم إجتماع تنظيم** , القاهرة , دار غريب للنشر و توزيع , 2007 , ص 23.

من تحديد المتغيرات الهامة التي يجب إختبارها في البحث وفي الأخير الدراسات السابقة يمكن أن تساعد على تحسين جودة البحث من خلال توفير معلومات حول أفضل الطرق لتصميم البحث وتنفيذه.

الدراسات المحلية :

الدراسة الأولى :

ابن خورور خير الدين، 2017 علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة مذكرة ماجستير في علم اجتماع، تخصص علم اجتماع التربية جامعة بسكرة .

فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

توجد علاقة بين ضغوط العمل و الرضا للمدرسين بالمؤسسة التربوية الجزائرية

الفرضيات الفرعية:

__ هناك علاقة بين مصادر الفرعية لضغوط العمل لدى المدرسين و الرضا العام لهم في المؤسسة التربوية الجزائرية

__ هناك علاقة بين العوامل الفرعية الرضا الوظيفي لدى المدرسين و الرضا العام لهم في المؤسسات التربوية الجزائرية

أداة جمع البيانات:

__ اعتمدت الدراسة على أداة لجمع البيانات الإستبيان

منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي

عينة الدراسة:

شملت كافة الأفراد مدرسي بلدية العوينات حيث تم توزيع 78 نسخة وتم إرجاع 75 نسخة وتم رفض 05 نسخ.

مناقشة الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على ضغوط المهنة و الرضا الوظيفي و من الناحية المنهج فنلاحظ تشابه بين الدراستين في المنهج الوصفي، وتم الاعتماد اداة الإستبيان وهناك اختلاف في عينة الدراسة، فا دراسة الحالية شملت عينة من مساعدي التمريض، العاملين في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم والطفل بورقلة أما الدراسة السابقة شملت كافة الأفراد مدرسي بلدية العيونات حيث تم توزيع 75 إستبيان.

الاستفادة من الدراسة :

تم الاستفادة من هذه الدراسة على تحديد المفاهيم ومعرفة أهم النظريات التي تخدم موضوع دراسة ومعرفة أنواع الكتب التي استفيد منها في إعداد مذكرة التخرج والتي لها علاقة بموضوع دراسة وساعدتني أيضا على فهم أعمق لموضوع ضغوط العمل و الرضا الوظيفي

الدراسات العربية :

محمد حسن خميس أبورحمة ، 2012 ضغوط العمل وعلاقتها با الرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة دراسة ميدانية لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة مذكرة ماجستير في أصول التربية / إدارة تربوية

فرضيات الدراسة:

الفرضيات الخاصة بضغوط العمل :

1_ لا توجد فروق ذات دلالات إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لمستويات ضغوط العمل التي تواجههم تبعا لمتغيرات التالية : النوع (ذكر، انثى) و متغير المؤهل العلمي (بكالوريوس، ماجستير) و متغير المدارس التي يشرف عليها و متغير سنوات الخدمة (أقل من 5 سنوات من 5 _ 10 من 4 إلى أكثر 10) و متغير نوع التعليم (حكومة أو وكالة) و متغير المنطقة التعليمية.

الفرضيات الخاصة بالرضا الوظيفي:

2 _ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة لدرجة الرضا الوظيفي تبعاً لمتغيرات التالية : النوع (ذكر / أنثى) ومتغير المؤهل العلمي ، ومتغير عدد المدارس التي يشرف عليها ومتغير عدد سنوات الخدمة، ونوع العليم (حكومة، وكالة) ، ومتغير المنطقة التعليمية .

أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة لجمع البيانات على الاستبيان.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من المشرفين والمشرفات في المدارس الحكومية و المدارس التابعة لوكالة غوت وتشغيل اللاجئيين في محافظات غزة و البالغ عددهم (219) مشرفاً و مشرفة، حسب إحصائية وزارة التربية والتعليم العالي العام 2012.

مناقشة الدراسة:

تناولت هذه الدراسة موضوع ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي ومن ناحية المنهج نلاحظ هناك تشابه بين الدراستين وهو المنهج الوصفي وتم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات وهناك اختلاف في عينة الدراسة.

فالدراسة الحالية شملت عينة من مساعدي التمريض العاملين في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم والطفل بورقلة، اما الدراسة السابقة شملت عينة من المشرفين التربويين بمحافظات غزة.

الاستفادة من الدراسة:

تم الاستفادة من هذه الدراسة في تحديد مصادر ضغوط العمل (اختلال بيئة العمل المادية، عبء العمل، مشكلة العلاقة بين الآخرين) وتحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرين وساعدتني في بناء أسئلة الاستبيان وذلك من خلال أخذ بعض الأسئلة التي كان لها علاقة بالموضوع.

الدراسات الأجنبية:

الدراسة الأولى :

الدكتور، دانا بجا كيام وسارات 2022 تأثير الضغوط المهنية على الرضا الوظيفي و الرفاهية النفسية لدى معلمي الكليات الممولة ذاتيا المجلة الدولية المتقدمة جامعة بهارا تيار، كومبالتور، تاميل نادو، الهند

فرضيات الدراسة:

1. تأثير الضغوط المهنية على الرضا الوظيفي و الرفاهية النفسية
2. تقييم تأثير الضغوط المهنية على الرفاهية النفسية

اداة جمع البيانات:

أعتمد الباحث في جمع البيانات على الإستبيان

منهج الدراسة:

ثم الإعتماد على المنهج الوصفي

عينة الدراسة:

ثم استخدم طريقة العينة العشوائية البسيطة لاختيار عينة 103 معلمين من كليات ذاتية التمويل في منطقة كوركود كيرالا لقياس الرفاهية النفسية للمعلمين، تم استخدام 18 عنصر تغطي ستة مكونات (قبول الذات ، العلاقات الإيجابية مع الآخرين، الاستقلالية، السيطرة البيئية، الهدف في الحياة، و النمو الشخصي)

مناقشة الدراسة :

تناولت الدراسة موضوع تأثير الضغوط المهنية على الرضا الوظيفي والرفاهية النفسية ومن ناحية المنهج نلاحظ هناك تشابه بين الدراستين وهو المنهج الوصفي وتم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات وهناك اختلاف في عينة الدراسة فالدراسة الحالية شملت عينة من مساعدي التمريض العاملين في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم والطفل بورقلة أما الدراسة السابقة شملت عينة من معلمي الكليات التمويل الذاتي في الهند.

الاستفادة من الدراسة : تم الاستفادة من هذه الدراسة في تحديد مؤشرات الرضا الوظيفي وفهم تأثير الضغوط المهنية على الرضا الوظيفي وتم الاستفادة ايضا من خلال التعرف على الاختلافات و التشابهات في تجربة الضغوط المهنية .

المقاربات النظرية :

نظرية ماسلوا لتدرج الحاجات : **Maslow,s hierchy of needs Theory** قدم إبراهيم ماسلوا نظرية Maslow (1943) نظريته حول تدرج حاجات الإنسان وتعتبر هذه النظرية من أهم نظريات الدوافع التي فتحت المجال أم الدراسات النفسية و الإدارية في حاجات الإنسان.

يرى ماسلوا أن الإنسان لديه عدد من الحاجات وهذه الحاجات تندرج حسب إشباعها ودرجة إلحاحها في مدرج هرمي وهذه الحاجات هي الحاجات المادية (الفيزيولوجية) ، الحاجة إلى الأمن، الحاجة إلى الصداقة و العلاقات الاجتماعية،

الحاجة إلى احترام النفس واحترام الآخرين، الحاجة إلى تحقيق الذات ويعتقد ما سلو أن الإنسان في عمله مدفوع لكي ينجز ويؤدي عمله برغبته في إشباع حاجاته الداخلية ويفترض بعض وجود حاجات الأساسية في نظريته وهي :

✚ أن الحاجة التي تؤثر في السلوك هي الحاجة غير المشبعة.

✚ حاجات الإنسان تتخذ في إشباعها تدرجا هرميا يبدأ من الحاجات المادية (الفيزيولوجية) وينتهي بالحاجات الراقية (الحاجة إلى تحقيق الذات) وذلك حسب أهميتها ودرجة إشباعها.

✚ تبدأ ظهور عملية الحاجات التالية عندما تبدأ الحاجة الأولى في الإشباع بدرجة مرضية عندما تشبع حاجات الإنسان المادية الأساسية تبدأ الحاجة إلى الأمن في الإلحاح وهكذا بنسبة للحاجات الأخرى.

وقد صنف ماسلو هذه الحاجات في تدرجها الهرمي على النحو التالي:

1_ الحاجات الفسيولوجية (المادية) : وهي الحاجات الأساسية للفرد و التي تقوم بدور فعال في دفع الإنسان وتمثل هذه الحاجات في الحاجات ذات العلاقة بتكوين الإنسان البيولوجي و الفيزيولوجي كالماء، و الأكل، الهواء، و الجنس وتعمل هذه الحاجات على حفظ التوازن الجسدي و صيانة الفرد للبقاء و المقاومة و الاستمرارية في حياته.

2_ الحاجات الخاصة بالأمن و الضمان: وهي تتمثل في توفير البيئة الآمنة و المساعدة على كينونة الفرد وبقائه مثل: الأمن، الثبات، الحماية الحرية من الخوف الحرية من القلق... الخ كما أن حاجات الأمن تعني الحصول على عمل مستقر يوفر الأجر الكافي .

3_ حاجات الحب و الصداقة : يقول ماسلو عندما تتحقق حاجات الفرد الفيزيولوجية وحاجات الأمن و تشبع بشكل عادل و مقبول تبدأ حاجات الحب و الصداقة في الظهور .

4_ حاجات الاحترام: وهي حاجات الإنسان ورغبته في تكوين صورة إيجابية عن نفسه واعتراف الآخرين به وبأهميته بين الناس.

5_ الحاجات إلى تحقيق الذات: تأتي الحاجة إلى تحقيق الذات بعد أن يتم إشباع الحاجات السابقة وهذه الحاجة تظهر رغبة الفرد في تحقيق ما يتلاءم مع قدراته

ووفقا لهذه النظرية للحاجات تقود الحاجة الأكثر إلحاحا للفرد إلى إشباعها وعندما يتم إشباع حاجة هذه الحاجات أو عندما توشك على الإشباع الكلي تظهر الحاجة الأخرى وتلح في طلب الإشباع وهذا ما جعل الحاجة إلى إحترام النفس والحاجة إلى تحقيق الذات لدى الموظفين والعاملين دافعين مهمين تسعى الإدارة إلى تحقيقها دائما نظرا إلى إلحاحها المتزايد وهذا أيضا يوضح لنا مدى أهمية هاتين الحاجتين بالنسبة للإدارة أو المنظمات.¹

¹ ناصر محمد العديلي , السلوك الإنساني و التنظيمي, منظور كلى مقارن , دار النشر ,معهد الإدارة العامة 1995 م , ص 154 , 155 , 156 .

مفاهيم الدراسة:

تشكل المفاهيم الأساسية لتسلسل ماسلو الهرمي إطارا نظريا يظهر أن الأفراد لديهم خمس احتياجات أساسية يجب تلبيتها لتحقيق الشعور بالهدف والدافع وقد تم توضيح هذه المفاهيم وتفسيرها في سياق سابق وهي:

الإحتياجات الفيسيولوجية. الإحتياجات الأمنية. تحقيق الذات. إحتياجات التقدير الإحتياجات الاجتماعية.

نظرية التوافق:

التوافق هو مفهوم جوهرى في الفكر التنظيمي ويختلف عن العمومية والثبات والاستقرار إذ يركز على التغير وعدم اليقين ويرتبط بعوامل خارجية تؤثر على التنظيمات.

تقوم نظرية التوافق على دراسة الضغوط المهنية والظروف المباشرة والتي تواجه التنظيمات مثل حجم المؤسسة، طبيعة التكنولوجيا المستخدمة والبيئة المحيطة، حيث تفترض أن الإدارة الناجحة هي التي تحقق الكفاءة التنظيمية عبر اختبار الهيكل التنظيمي الأكثر ملاءمة في ظل هذه الضغوط والظروف ويرجع أصول النظرية إلى أعمال توم بيرنز، ستوكر، بول لورانس، وجاي لورش بالإضافة إلى دراسات جامعة أستون في بريطانيا وتعتبر هذه النظرية أكثر فاعلية مقارنة بالنظريات التنظيمية الأخرى وتؤكد نظرية التوافق أن الخصائص التنظيمية يجب أن تتشكل وفقا للظروف الموقفية أي مدى قدرة التنظيم على تحقيق أفضل توافق بين هذه الظروف يحدد مستوى الأداء التنظيمي قدم بيرز وستوكر نماذج تنظيمية تستجيب للتغيرات مثل: النموذج الآلي: يتميز بضبط صارم وتسلسل هرمي واضح

النموذج العضوي: يعتمد على العلاقات الإنسانية ويدعم الإبداع والتكيف.

قام لورانس الورش بدراسة تأثير البيئة الاقتصادية والتقنية والعلمية على الإدارة الداخلية مشيرا إلى أن زيادة الضغوط تؤثر مباشرة على طريقة التنظيم. وترى نظرية التوافق أن التنظيمات تعمل كأنظمة مفتوحة وتتطلب حلول متجددة تتماشى مع

الظروف المتغيرة نظرية التوافق تركز على دور الإدارة في تحليل البيئة المحيطة وضبط الهيكل التنظيمي وفقا للمتغيرات مما يجعلها إطارا أكثر مرونة وكفاءة مقارنة بالنماذج التقليدية.

مفاهيم الدراسة :

مفهوم التوافق: يشير مفهوم التوافق إلى التغيير وعدم الإستقرار و عدم اليقين وبخلاف الأشياء التي تعتمد على نفسها وتؤثر في غيرها.

مفهوم تنظيم : وحدة إجتماعية يتم إنشاؤها من أجل تحقيق هذا معين¹

مفهوم سلوك تنظيمي: **organizations Behaviour** هو الاهتمام بدراسة سلوك واتجاهات وميول وأداء العاملين بالوحدات التنظيمية بالمنظمات والجماعات الرسمية تؤثر في إدراكات العاملين ومشاعرهم و تحركاتهم و تؤثر البيئة في المنظمات و مواردها البشرية و أهدافها²

¹ طلعت إبراهيم لطفي , نفس المرجع سابق , ص 122 , 22 .
² ناصر محمد العديلي , نفس المرجع سابق , ص 9 .

الإسقاط النظري:

تقدم نظرية ماسلو للحاجات الإنسانية إطاراً نفسياً لفهم كيفية تأثير الرضا الوظيفي على الموظفين حيث يفترض ماسلو أن الأفراد يسعون إلى تحقيق مستويات مختلفة من الحاجات بدءاً من الحاجات الفسيولوجية وصولاً إلى تحقيق الذات في بيئة العمل يمكن إسقاط هذه الحاجات على العوامل التنظيمية بالشكل التالي: ١/ الحاجات الفسيولوجية: يشمل ذلك توفير بيئة العمل المناسبة مثل الأجور العادلة، الراحة، والموارد الأساسية مثل الإضاءة و التهوية ٢/ حاجة الأمن: تتعلق باستقرار الوظيفة، الضمان الوظيفي، التأمين الصحي، والحماية من الضغوط الخارجية ٣/ الحاجات الاجتماعية: تتجسد في العلاقات الإيجابية بين الزملاء والتعاون داخل الفريق 4/ حاجات التقدير: تتضمن الاعتراف بجهود الموظف، المكافأة، الترقية، والشعور بالقيمة داخل المؤسسة ٥/ تحقيق الذات: يشمل فرص التطوير المهني، التعليم المستمر، والقدرة على التأثير واتخاذ القرارات داخل المنظمة. عندما تتعرض بيئة العمل لضغوط تنظيمية قد تؤثر هذه الضغوط على تحقيق بعض الحاجات. مما يؤدي تراجع الرضا الوظيفي وزيادة وارتفاع مستويات التوتر المهني وانخفاض التوافق المهني بين الزملاء حيث تفسر تركز نظرية التوافق على كيفية تفاعل التنظيمات مع الضغوط المهنية التي تواجهها مثل حجم المؤسسة وتأثيره على توزيع المهام والمسؤوليات، وطبيعة التكنولوجيا المستخدمة وتأثيرها على بيئة العمل و البيئة التنظيمية ومدى توافقها مع احتياجات الموظفين وتفترض هذه النظرية انه لا يوجد نموذج تنظيمي مثالي واحد بل يجب أن تتكيف المؤسسة وفقاً لضغوطات التنظيمية لتحقيق الفعالية في سياق الرضا الوظيفي تؤكد نظرية التوافق إلى أن الهيكل التنظيمي يجب أن يتلاءم مع احتياجات الموظفين وظروف العمل لضمان توازن بين متطلبات المؤسسة وراحة الموظفين النفسية و الضغوط المهنية ليست فقط مرتبطة بالعوامل النفسية كما توضحها نظرية ماسلو ولكنها أيضاً تتأثر بالهيكل التنظيمي و الضغوط البيئية التي تواجهها المؤسسات وفقاً لنظرية التوافق أي خلل في توافق المؤسسة مع احتياجات الموظفين يؤدي إلى ارتفاع الضغوط المهنية وتراجع الرضا الوظيفي

تعتبر الإدارة الفعالة هي التي تستطيع تحقيق توازن بين المتطلبات التنظيمية و ضغوط العمل بحيث توفر بيئة مرنة تلبي احتياجات الموظفين دون التأثير على كفاءة المؤسسة يمكن النظر إلى الرضا الوظيفي و الضغوط المهنية على أنها نتاج لتفاعل بين المتطلبات الفردية (نظرية ماسلو) و الضغوط التنظيمية (نظرية التوافق) وعندما تستطيع المؤسسة تحقيق التوافق المثالي بين احتياجات الموظفين و الضغوط المهنية فإن ذلك يساهم في خفض الضغوط المهنية وتحسين مستويات الرضا الوظيفي وتعزيز الاستقرار داخل بيئة العمل.

خلاصة الفصل:

تمحور في هذا الفصل حول تحليل الإشكالية المطروحة والمتمثلة في الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي ثم تناولت مختلف الأسباب و الدوافع التي أفضت إلى اختيار هذه الدراسة و التي زادت رغبتنا في التعمق و استكشاف هذه الظاهرة السوسولوجية كما تم تسليط الضوء على أهمية الموضوع وذلك من خلال دراسة الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى عينة من مساعدي التمريض بمستشفى المتخصص الأم والطفل سيدي عبد القادر ورقلة إلى جانب تحديد الأهداف المرجوة من الدراسة والتي تسعى إلى تقديم فهم شامل لهذه الإشكالية وتمت معالجة المفاهيم المرتبطة بالظاهرة المدروسة خلال صياغة الإطار النظري مع الاعتماد على الدراسات السابقة كمصدر أساسي لتحديد جوانبها المختلفة علاوة على ذلك تم استعراض أهم المقاربات النظرية التي لعبت دورا محوريا في تعزيز موضوعية الظاهرة وإكسابها الطابع السوسولوجي الذي يتيح دراستها وتحليلها بشكل منهجي بحيث تعتبر النظريات التي تناولت قضية الضغوط المهنية والرضا الوظيفي حيث قدمت كل نظرية رؤيتها الخاصة بناء على الإطار الفكري و السياق التاريخي الذي يميز كل مرحلة من مراحل تطور الفكر السوسولوجي حيث تأثرت نظرية التوافق و المناخ التنظيمي بالفكر السوسولوجي و التنظيمي الذي تطور على مر الزمن.

الفصل الثاني

الجانب المنهجي

تمهيد

1 . المنهج المستخدم

2 . عينة الدراسة

3 . مجالات الدراسة (المكاني _ الزماني)

4 . أدوات جمع البيانات

5 . أساليب الإحصائية

خلاصة الفصل

تمهيد :

إن إجراءات المنهجية في الدراسة مكتملة لمراحل البحث العلمي فبعد استعراض الإشكالية و الإطار النظري و المفاهيمي

للدراصة ننتقل إلى المنهجية المتبعة في البحث سنتناول في هذا السياق مجالات الدراصة المتمثلة في:

المجال الزماني

المجال المكاني

المجال البشري

كما ستحدد مجتمع البحث والعينة وأدوات جمع البيانات و المعلومات من أجل تحقيق النتائج الميدانية

1 _ منهج الدراسة :

تعريف المنهج: ويقصد بمنهج البحث العلمي الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقائق في العلوم المختلفة بواسطة مجموعة أو طائفة من القواعد والتي تهيمن على العقل وتحدد عملياته من أجل الوصول عن طريق ذلك إلى نتائج معلومة ومن هنا يعرف المنهج العلمي بأنه خطة منظمة لعدة عمليات ذهنية أو حسية بغية الوصول إلى كشف حقيقة أو البرهنة عليها.

تعريف المنهج الوصفي التحليلي:

هو المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كيفيا أو كمية فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى.¹

في ضوء المراحل السابقة يمكن اعتماد على المنهج الوصفي التحليلي كإطار منهجي لدراسنا الحالية نظرا لملاءمته لطبيعة البحث يعد هذا المنهج أحد الركائز الأساسية في البحث العلمي حيث يمثل خطوة أولية في دراسة أي ظاهرة اجتماعية إذ يتيح وصفها وتحليلها بشكل منهجي وتركز هذه الدراسة على المؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم و الطفل و التي تعد منشأة صحية موجهة لتقديم رعاية طبية شاملة للأمهات و الأطفال تشمل خدماتها مجالات متعددة مثل الولادة، طب الأطفال، رعاية حديثي الولادة و الرعاية الصحية للنساء الحوامل و المرضعات في هذا السياق يؤدي مساعدو التمريض دورا حيويا في دعم الطاقم الطبي إذ يساهمون في تقديم الرعاية الصحية متابعة حالة المرضى إجراء الفحوصات الأساسية بالإضافة

¹ سعد سلمان المشهداني, منهجية البحث العلمي, الأردن , عمان , ط 1 , دار أسامة للنشر و التوزيع 2018 , ص 115 , 126 .

إلى توفير الدعم النفسي لهم توفر المؤسسة بيئة عمل منظمة وأمنة تهدف إلى تقديم أفضل مستوى من الرعاية الصحية وذلك من خلال:

- تأمين بيئة عمل منظمة تساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية.
 - تعزيز التعاون المستمر بين الأطباء والمرضى ومساعدى التمريض لضمان تكامل الخدمات المقدمة.
 - مواجهة التحديات المهنية حيث يمكن أن يؤدي ارتفاع عدد المرضى إلى زيادة الضغط على مساعدى التمريض.
- إلا أن التعاون الفعال داخل الفريق ويساعد في تقديم خدمة صحية بجودة عالية يعد المنهج الوصفي التحليلي الأداة المناسبة لدراسة الظواهر والمشكلات داخل المؤسسة الاستشفائية إذ يتيح إمكانية وصف الظاهرة وجمع البيانات المتعلقة بها وتحليلها وتفسيرها بشكل منهجي مما يساعد في تحديد مدى تأثير الضغوط المهنية على مستوى الرضا الوظيفي لدى مساعدى التمريض واعتمدت الدراسة الميدانية على مجموعة من المراحل المنهجية والتي شملت:

✚ إجراء دراسة الاستطلاعية أولية للمؤسسة لجمع المعلومات الأولية حول موضوع الدراسة.

✚ تصميم استبيان دقيق يراعي وضوح الأسئلة وأهميتها لضمان الحصول على إجابات دقيقة من أفراد العينة.

✚ توزيع الاستبيان على العينة المختارة بعناية بحيث تمثل المجتمع المستهدف بشكل موضوعي.

1-2 مجالات الدراسة:**2/1-المجال الزماني:****- الدراسة الاستطلاعية:**

في الفترة من 20 إلى 23 أبريل 2025 قمت ببدء الخطوة الميدانية لبدء إجراءات البحث العلمي في المستشفى المتخصصة الأم والطفل حيث زرت المستشفى وتواصلت مع الإدارة لجمع المعلومات حول موضوع دراسة وبعد حصولي على ورقة التسهيلات قمت بزيارة الثانية في 30 أبريل 2025 وبدأت في تنفيذ الخطوات لتوزيع الاستبيان على افراد العينة في 4 ماي 2025 أما عملية إنتهاء من توزيع الإستبيان كانت في تاريخ 7 ماي 2025 .

2/2 _ الدراسة الميدانية:

أجريت الدراسة الميدانية في المستشفى المتخصصة الأم والطفل حيث كانت عينة الدراسة على مساعدي التمريض وخلال 5 ماي 2025 باشرت بتوزيع الاستبيان على الموظفين المعينين بالدراسة استمرت عملية توزيع الاستبيان لمدة خمسة أيام كاملة تم توزيع عدد قليل من الاستبيان في اليوم الأول ومع تقدم الأيام تم توزيع جميع الاستبيانات على مساعدي التمريض واكتملت العملية في 9 ماي 2025.

1/2-المجال المكاني:

أجريت هذه الدراسة في المؤسسة الاستشفائية بوخريص عمر المتخصصة الأم والطفل الواقعة في سيدي عبد القادر بورقلة.

أ- لمحة تاريخية عن المؤسسة:

المؤسسة الاستشفائية المتخصصة الأم والطفل المجاهد بوخريص عمر ورقلة هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري انشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 204.07 المؤرخ في 30 جوان 2007 المكمل لقائمة المؤسسات الإستشفائية المتخصصة الملحقة بالمرسوم التنفيذي رقم 465.97 المؤرخ. في 2 ديسمبر 1997 المتضمن إنشاء تنظيم وسير المؤسسات الإستشفائية المتخصصة تمت تسميتها باسم المجاهد بوخريص عمر بموجب قرار وإلى ولاية ورقلة رقم 248 في 28 جانفي 2016 هي مؤسسة تعنى بصحة الأم والطفل دخلت حيز الخدمة في 28 أكتوبر 2013.

ب- هيكلية المؤسسة:

المؤسسية لها هيكلية إدارية و هيكلية بالمصالح(وظيفة):

الهيكلية الإدارية: (هيكلية بالمصالح): تضم ثلاث مصالح وعشر وحدات بموجب القرار الوزاري رقم 20 المؤرخ في 21 جانفي 2009 المتضمن إنشاء المصالح ووحداتها على مستوى المؤسسة الإستشفائية المتخصصة الأم والطفل بوخريص عمر ورقلة كما تستفيد المؤسسة من خدمات فريق كوبي في إطار اتفاقية بين الجزائر وكوبا وبدأ الفريق خدماته في أوت 2014

3/2-المجال البشري:

يتمثل المجال البشري في جميع المفردات التي تتوافر فيها خصائص البحث المطلوب دراستها و إعادة ما يعرف با الإطار العام للمجتمع البحث الذي يشمل عناوين و أسماء مفردات البحث وفي هذه الدراسة يمثل المجال البشري في مساعدي التمريض العاملين في مستشفى الأم والطفل سيدي عبد القادر بورقلة تم اختيار عينة الدراسة لأنها تتناسب مع طبيعة الموضوع وأهداف البحث بإستخدام منهجية دقيقة.

3 _ مجتمع الدراسة :

يشمل مجتمع الدراسة جميع مساعدي التمريض العاملين في مستشفى المتخصصة الأم والطفل سيدي عبد القادر بولاية ورقلة وتتكون من 40 مساعد التمريض من المجتمع الإحصائي .

عينة الدراسة:

العينة هي مجموعة الوحدات التي يتم اختيارها من المجتمع الإحصائي و لذلك يمكن تقسيم مجتمع دراسة إلى مجتمع غير معروف للباحث بحيث يلجأ لإجراء المسح الشامل وذلك لمعرفة أن العينة التي ستسحب¹ تم اختيار العينة الأساسية للدراسة من 40 مساعد تمريض يعملون في مستشفى المتخصصة الأم و الطفل سيدي عبد القادر بورقلة , و ذلك بإستخدام المسح الشامل . تم توزيع الاستبيانات على أفراد العينة بهدف دراسة مدى تأثير الضغوط المهنية على الرضا الوظيفي داخل المؤسسة الإستشفائية . وقد تم إسترجاع العدد الإجمالي للإستبيانات الموزعة مما يعزز موثوقية البيانات و يتيح تحليلا شاملا .

¹ النعيمي عبد العال , طرق ومناهج البحث العلمي , عمان , الأردن , دار النشر مؤسسة الوراق , 2015 , ص 78 .

أسلوب المعاينة : الحصر الشامل :

هو أحد الأساليب المستخدمة في جمع البيانات جمع البيانات و يعرف على أنه : الدراسة الشاملة لجميع وحدات المجتمع الإحصائي بهدف الحصول على معلومات إحصائية شاملة لخاصية أو أكثر من خواص المجتمع ومن ثم إجراء التحليل المنهجية اللازمة . ويستخدم للحصول على معلومات و نتائج أكثر موثوقية¹.

في هذه الدراسة تم الإعتماد على أسلوب الحصر الشامل كنهج أساسي لجمع البيانات وتحليلها و ذلك لضمان تحقيق أقصى درجات الدقة و الشمولية في دراسة الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي لدى مساعدي التمريض نظراً لأن مجتمع البحث الكلي يتكون من 40 مساعد التمريض فقد شملت عملية جمع البيانات جميع أفراد المجتمع دون إستثناء مما يسمح بتقديم صورة واضحة وشاملة عن الواقع المهني و التحديات التي يواجهها مساعدي التمريض في بيئة العمل و يكتسب هذا الأسلوب أهمية خاصة في الدراسات التي تستهدف مجتمعات بحثية ذات حجم صغير نسبياً إذ يتيح إمكانية الوصول إلى جميع أفراد المجتمع الإحصائي وفي إطار هذه الدراسة .

3_ أدوات جمع البيانات :

اعتمدت دراستنا على أدوات جمع البيانات على الإستبيان والملاحظة بإتباع الشروط العلمية والمنهجية بغية الوصول الحقيقة و على هذا الأساس اعتمدنا على الأدوات التالية:

- استمارة الاستبيان :

تعد استمارة الإستبيان أداة بحثية أساسية في الدراسات الاجتماعية حيث تساهم بفاعلية في جمع البيانات من شريحة واسعة من الباحثين مما يعزز دقة البيانات ويقلل من التحيز البحثي يعتمد تصميم الإستبيان على منهجية علمية دقيقة تدمج بين الأسئلة المغلقة التي تفرض خيارات محددة مسبقاً إلى جانب أسئلة مفتوحة التي تمنح الباحثين حرية التعبير عن

¹ نزيهة مقديش , أهمية أسلوب المعاينة في الدراسات الإحصائية , مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم تفسير , تخصص تقنيات كمية , السنة الدراسية : 2010/ 2009 , ص 10 .

أراءهم دون قيود في هذه الدراسة خضع الإستبيان لمراجعة أكاديمية صارمة شملت تقييم الأستاذ المشرف و مجموعة من المحكمين المتخصصين وهم (الأستاذة شنوف و الأستاذة بين أم هاني نبيلة) لضمان اتساق أداة البحث مع أهداف الدراسة.

وقد أسهمت هذه العملية في تعزيز موثوقية الإستبيان من خلال تعديله بناء على الملاحظات الأكاديمية المقدمة من المختصين وتمت هيكلة الإستبيان ضمن أربعة محاور رئيسية تعكس أبعادا تنظيمية مؤثرة في بيئة العمل وتم توجيهه إلى 40 مساعد تمريض باعتبارهم الفئة المستهدفة الرئيسية نظرا لطبيعة دورهم المهني الحساس وعلاقتهم المباشرة بالبيئة التنظيمية للمؤسسة وبعد توزيع الإستبيان تم استرجاع العدد الكامل للإستبيانات 40 صالحا للتحليل وتهدف هذه الدراسة إلى فهم التفاعلات الاجتماعية في بيئة العمل و تحليل المتغيرات المؤثرة في الرضا الوظيفي من منظور سوسولوجي .

إذ بنيت استمارة الإستبيان على أربع محاور رئيسية يتضمن كل سؤال فكرة المحاور فيما يلي:

المحور الأول: البيانات الشخصية: يتضمن هذا المحور خصائص ديموغرافية مثل الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية)

المحور الثاني: البيئة الداخلية والرضا الوظيفي (يتضمن تأثير العوامل الداخلية في مكان العمل، مثل المناخ التنظيمي والقيادة والموارد البشرية على رضا مساعدي التمريض عن وظائفهم بحيث تساهم البيئة الداخلية السلبية الى انخفاض الرضا الوظيفي

المحور الثالث: البيئة الفيزيائية والرضا الوظيفي (يتضمن المحور على إمكانية تأثير البيئة المادية على رضا مساعدي التمريض

حيث تشمل البيئة الفيزيائية التصميم الداخلي، والتجهيزات الطبية، والسلامة المهنية والإضاءة والتهوية، ودرجة الحرارة)

المحور الرابع: عبء العمل والرضا الوظيفي (يتضمن المحور إمكانية تأثير عبء العمل الزائد على رضا مساعدي التمريض

حيث يمكن أن يؤثر عبء العمل السلي على رضاهم عن العمل)

- الملاحظة:

تعرف الملاحظة على أنها عملية مشاهدة أو متابعة لسلوك ظواهر محددة وتم عملية الملاحظة والمتابعة الأفراد محددین خلال فترة أو فترات زمنية محددة ويتم تسجيل البيانات والمعلومات اثناء الملاحظة لغرض تفسيرها وتحليلها لاحقاً¹

إعتمدت هذه الدراسة على الملاحظة المباشرة كأداة أساسية لجمع البيانات وتحليل الظواهر و ذلك داخل المستشفى , حيث ركزت على عينة مساعدي التمريض . كان الهدف من الملاحظة تحليل سلوكياتهم أثناء أداء مهامهم اليومية , ودراسة مدى تأثير ضغط العمل على جودة الرعاية المقدمة .

ولتنظيم عملية الملاحظة , قمت بتسجيل تفاصيل دقيقة حول طريقة تعاملهم مع المرضى , و إستجابتهم للمواقف ومدى تعاونهم مع الطاقم الطبي, مع الحرص على تكرار الملاحظات خلال فترات زمنية مختلفة وفي ظروف متباينة داخل المستشفى لضمان جمع بيانات شاملة و دقيقة .

1 (الأساليب الإحصائية المستخدمة :

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 22 للتوصل إلى ما يلي:

1- معامل الفا لكرونباخ لقياس الثبات.

2- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي التكرارات والنسب المئوية.

¹ محمد سرحان علي المحمودي , مناهج البحث العلمي , اليمن , ط 3 , دارالنشر المكتبة الوسطية, 2015 ص 125 .

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تطرقنا إلى المنهجية العلمية التي اعتمدها الدراسة حيث قمنا بتوضيح المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع طبيعة الموضوع ومجالات الدراسة كما تناولنا مجتمع الدراسة وعينة البحث وأدوات جمع البيانات التي تمثلت في الاستمارة.

الفصل الثالث الجانب التطبيقي

أولا / عرض وتحليل نتائج الدراسة

1 _ عرض و تحليل بيانات الإستبيان

1 / 2 _ عرض وتحليل البيانات الشخصية

1 / 3 _ عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى

1 / 4 _ عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية

ثانيا/ مناقشة وتحليل وتفسير الفرضيات الفرعية

1 _ مناقشة وتحليل و تفسير النتائج الفرضية الفرعية الأولى

2 _ مناقشة وتحليل وتفسير النتائج الفرضية الفرعية الثانية

ثالثا / النتائج العامة في ضوء فرضيات الدراسة

رابعا / الإجابة على التساؤل الرئيسي

تمهيد :

بعدها تناولنا في الجزء النظري للضغوط المهنية والرضا الوظيفي لمساعدتي التمريض، سنحاول في هذا الفصل إسقاط مختلف جوانب الدراسة النظرية على عينة من المبحوثين، وذلك من خلال توزيع استبيان على عينة من الموظفين ومعالجته باستخدام برنامج SPSS

أولاً : عرض وتحليل نتائج الدراسة

1 _ عرض وتحليل بيانات الإستبيان

1 / 2 _ عرض وتحليل البيانات الشخصية

الجدول (1) توزيع عينة الدراسة

النسبة	العدد	البيان
100%	40	عدد الاستثمارات الموزعة
100%	40	عدد الاستثمارات المسترجعة
0%	0	عدد الاستثمارات غير المسترجعة
100%	40	الاستثمارات القابلة للتحليل

خصائص عينة الدراسة:

يقصد بخصائص عينة الدراسة كل البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المستجوبين، بغرض معرفة الخصائص الديموغرافية لهم.

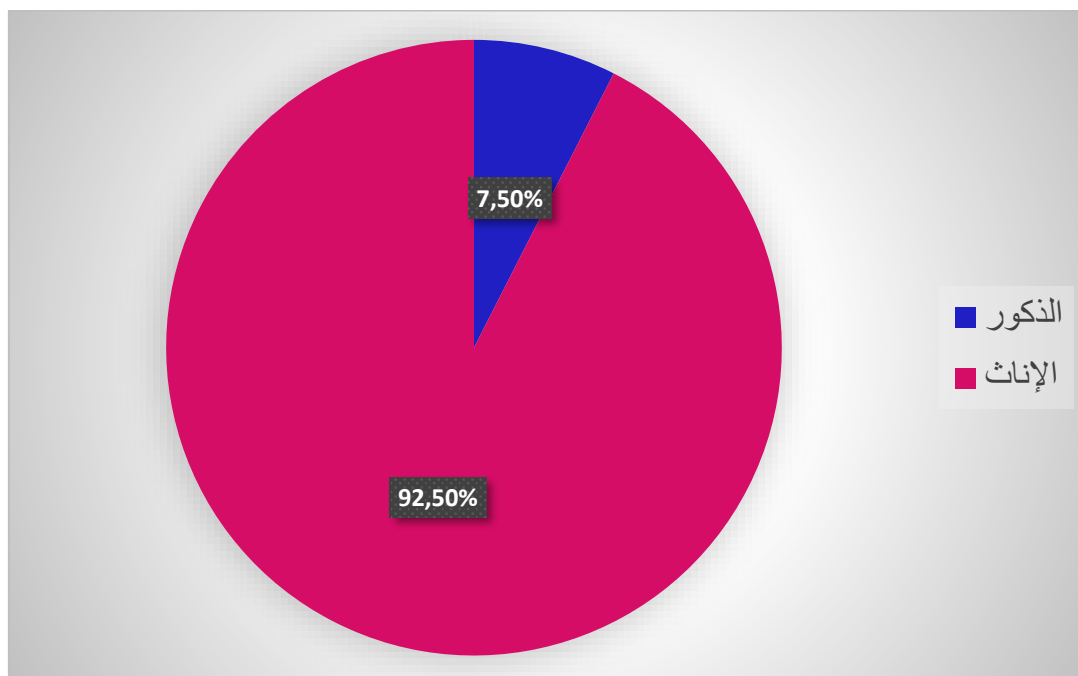
أ_ الجنس

الجدول رقم (2): توزيع أفراد العينة حسب خاصية الجنس

النسبة (%)	التكرار	الفئة	المتغير	الرقم
7.5	3	الذكور	الجنس	2
92.5	37	الإناث		
100.0	40	المجموع الكلي		

نلاحظ من الجدول أعلاه أن 92.5 بالمائة من أفراد عينة الدراسة هم إناث، بينما كانت نسبة الذكور فقط 7.5 بالمائة.

الشكل رقم (1): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية الجنس

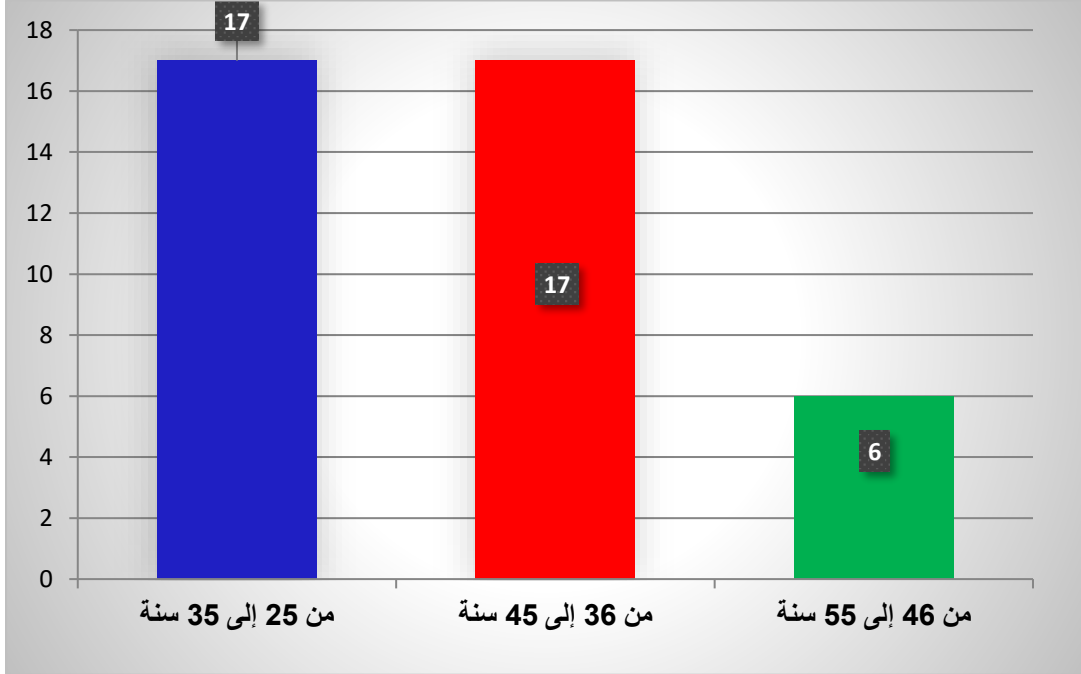


ب_ السن:

الجدول رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب خاصية السن

النسبة (%)	التكرار	الفئة	المتغير	الرقم
42.5	17	من 25 إلى 35 سنة	السن	3
42.5	17	من 36 إلى 45 سنة		
15.0	6	من 46 إلى 55 سنة		
100	40	المجموع الكلي		

الشكل رقم (2): الأعمدة التكرارية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية السن



نلاحظ من الجدول أن الفئة العمرية أكثر تواجدا هي الفئة من 25 حتى 35 سنة بنسبة 42.5 بالمائة، وتمثلها في النسبة الفئة من 36 إلى 45 سنة، بينما الفئة العمرية من 46 إلى 55 سنة فكانت نسبتهم فقط 15 بالمائة.

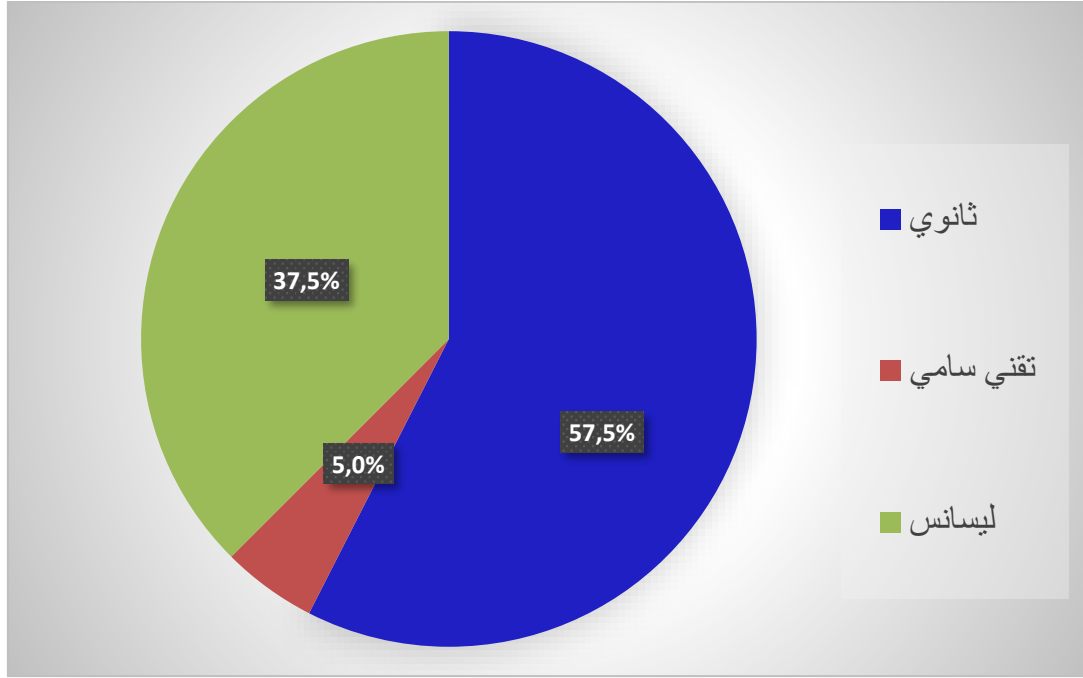
ج - المؤهل العلمي:

الجدول رقم(4): توزيع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي

النسبة (%)	التكرار	الفئة	المتغير	الرقم
57.5	23	ثانوي	المؤهل العلمي	4
5.0	2	تقني سامي		
37.5	15	ليسانس		
100	40	المجموع الكلي		

نلاحظ من خلال الجدول أن 57.5 بالمائة من مساعدي التمريض لديهم مستوى ثانوي، 37.5 بالمائة لديهم مستوى ليسانس، في حين 5 بالمائة فقط لديهم مستوى تقني سامي.

الشكل رقم (3): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي



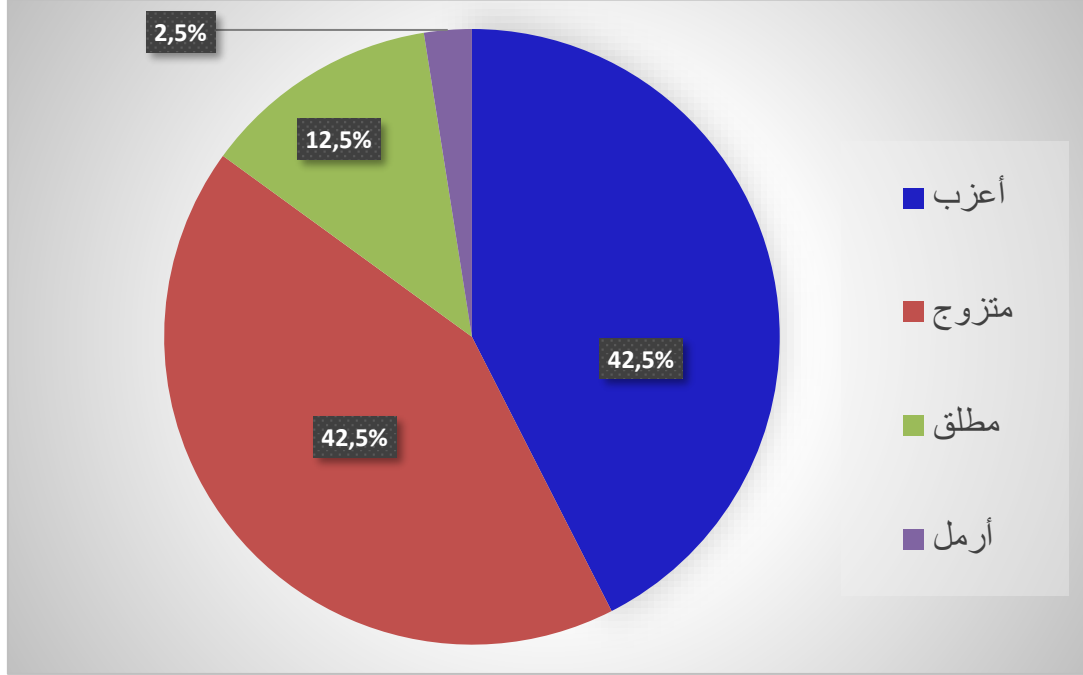
د - الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم(5): توزيع أفراد العينة حسب خاصية الحالة الاجتماعية

النسبة (%)	التكرار	الفئة	المتغير	الرقم
42.5	17	أعزب	الحالة الاجتماعية	5
42.5	17	متزوج		
12.5	5	مطلق		
2.5	1	أرمل		
100	40	المجموع الكلي		

نلاحظ من خلال الجدول أن 42.5 بالمائة من مساعدي التمريض متزوجون، وأيضاً 42.5 بالمائة عزاب، في حين 12.5 بالمائة من مساعدي التمريض مطلوقون و2.5 بالمائة أرامل.

الشكل رقم (4): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية الحالة الاجتماعية



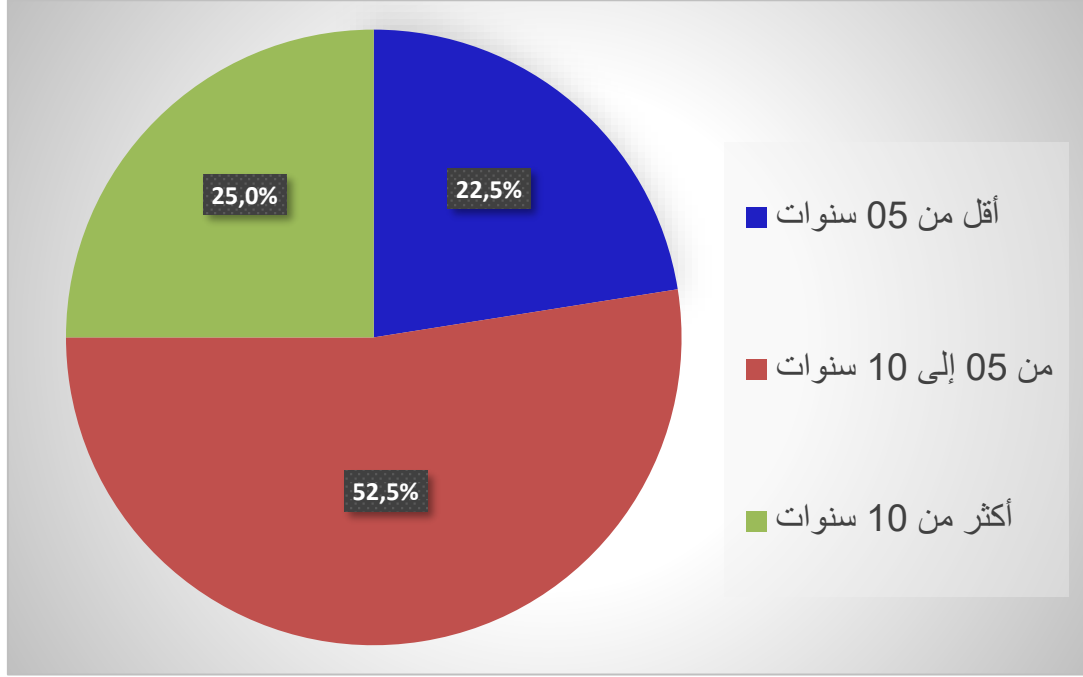
هـ - الأقدمية:

الجدول رقم(6): توزيع أفراد العينة حسب خاصية الأقدمية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
6	الأقدمية	أقل من 05 سنوات	9	22.5
		من 05 إلى 10 سنوات	21	52.5
		أكثر من 10 سنوات	10	25.0
		المجموع الكلي	40	100

نلاحظ من خلال الجدول أن 52.5 بالمائة من مساعدي التمريض لديهم خبرة عمل بين 5 و10 سنوات، و22.5 بالمائة لديهم خبرة عمل تقل عن 05 سنوات، و25 بالمائة هي نسبة مساعدي التمريض الذين تزيد خبرتهم عن 10 سنوات.

الشكل رقم (5): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب خاصية الأقدمية



1 _ صدق وثبات الاستبيان

لقد تم استخدام التحكيم وإجراء الاختبارات للتحقق من صدق وثبات الاستبيان كما يلي:

3- صدق المحكمين: لمعرفة مدى وضوح وملائمة العبارات بالاستبيان الأولى تم عرضه على أساتذة في مجال التخصص،

وبعدما قاموا بتصويب الاستبيان ظهر في شكله النهائي.

4- 2- ثبات الاستبيان: تم فحص عبارات الاستبيان من خلال معامل ألفا لكرونباخ الذي يعتبر نسبته مقبولة عند

القيمة (0.62) لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها والجدول التالي يمثل قيمة معامل ألفا لكرونباخ لإجابات أفراد العينة

كما يلي:

الجدول رقم(07): معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ	عدد الأسئلة
0.804	37

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ للاستبيان قدر بـ 0.804 أي أن 80.4 بالمائة من المبحوثين سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة التوزيع وهو ما يشير إلى ثبات الاستبيان، وتعتبر النتائج على مستوى ممتاز من الثقة والثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان.

1 (تحليل النتائج ومناقشتها

المحور الثاني: البيئة الداخلية والرضا الوظيفي للعمال

جدول رقم 08 يبين توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد أن تغييرات إجراءات العمل في المستشفى تؤثر سلباً على الرضا الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	الخيار
19.2	5	تطوير فريق العمل
15.4	4	تحسين التواصل
15.4	4	توفير التدريب على المهارات
50	13	تقييم الأداء
35.0	14	لا
100.0	40	المجموع

تشير نتائج الجدول إلى أن غالبية مساعدي التمريض، بنسبة 65%، يعتقدون أن تغييرات إجراءات العمل في المستشفى تؤثر سلباً على مستوى رضاهم الوظيفي، وهو مؤشر مهم على مدى حساسية العاملين لأي تعديل في البيئة التنظيمية التي ينشطون فيها. هذه النتيجة قد تعكس حالة من التوتر أو عدم الارتياح المهني الناتج عن تغييرات قد لا تكون مدروسة أو مرفقة بإجراءات تمهيدية وتوضيحية كافية من طرف الإدارة.

من جهة أخرى، يرى 35% فقط من المبحوثين أن هذه التغييرات لا تؤثر سلباً على رضاهم الوظيفي، مما قد يشير إلى تفاوت في مدى تقبل التغيير التنظيمي بين العاملين، ربما يعود ذلك إلى اختلاف في المستوى المهني، أو سنوات الخبرة، أو طبيعة التفاعل اليومي مع الإدارة وفرق العمل.

إن نسبة 65% تمثل دلالة إحصائية ومعنوية على أن التغييرات الإدارية - إذا لم تكن مرفقة بممارسات تواصل فعّال وإشراك حقيقي للموظفين - تتحول إلى مصدر ضغط نفسي ومهني، وتؤثر بالتالي على شعورهم بالرضا والأمان في العمل. وقد تؤدي هذه التغييرات غير المرحب بها إلى تقليل الدافعية، وزيادة الشعور بعدم الاستقرار، وربما تؤثر سلبًا على جودة الأداء والخدمات المقدمة للمرضى. من هذا المنطلق، يمكن القول إن العلاقة بين التغييرات في إجراءات العمل والرضا الوظيفي لدى مساعدي التمريض علاقة حساسة ومباشرة، تتطلب من إدارة المستشفى مزيدًا من الانتباه إلى طريقة تنفيذ هذه التغييرات، وضمان الشفافية والتدرج والإشراك الفعلي للموظفين في كل ما يتعلق بمهامهم وإجراءاتهم اليومية.

إضافة إلى أن نصف أفراد العينة الذين يرون أن تغييرات إجراءات العمل تؤثر سلبًا على رضاهم الوظيفي (26 فردًا) يعتقدون أن تقييم الأداء هو التعديل الأكثر أهمية لتحسين سياسات وإجراءات العمل، بنسبة بلغت 50%. تعكس هذه النسبة إدراكًا واضحًا من طرف الباحثين لأهمية وجود نظام منصف وفعال لتقييم الأداء، كوسيلة لضبط العدالة التنظيمية وتقدير الجهود المبذولة، وهو ما يعزز الشعور بالرضا والانتماء لدى الموظفين.

في المرتبة الثانية، جاءت ثلاث اقتراحات أخرى بنسب متقاربة: تطوير فريق العمل بنسبة 19.2%، ثم تحسين التواصل وتوفير التدريب على المهارات، بنسبة متساوية لكل منهما بلغت 15.4%. يُمكن تفسير هذا التوزيع بأن جزءًا معتبرًا من المساعدين يرى أن التعديلات الهيكلية وحدها غير كافية ما لم تُدعم بتنمية مهارات الأفراد، وتحسين قنوات الاتصال الداخلية، والعمل بروح الفريق. إن هذه النتائج تُظهر وعيًا جماعيًا بأهمية العوامل التنظيمية والإنسانية في تحسين الأداء المهني، وهي تعكس بُعدًا نقديًا إيجابيًا لدى العاملين، حيث لا يقتصر تقييمهم للوضع الحالي على الشكوى من الضغط، بل يتعداه إلى تقديم مقترحات عملية لتحسين بيئة العمل. من خلال هذا الطرح، يبدو أن تعزيز الرضا الوظيفي يمر عبر مسارين متوازيين: التقييم العادل والتمكين المهني والاجتماعي داخل المؤسسة الصحية.

هذا التصور يُعد مؤشرًا مهمًا لإدارة المستشفى، إذ يمكنه أن يُوجّه السياسات المستقبلية نحو مراجعة آليات التقييم، وتعزيز قدرات العاملين، وتطوير البيئة التواصلية، ما من شأنه تقليل الضغوط المهنية ورفع مستوى الرضا الوظيفي.

جدول رقم (09) يبين توزيع المبحوثين حسب الشعور بالرضا عن مستوى الاستقلالية في العمل كمساعد تمريض

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	27	67.5
لا	13	32.5
المجموع	40	100.0

تُظهر نتائج الجدول رقم (09) أن غالبية مساعدي التمريض، بنسبة 67.5%، يعبرون عن شعورهم بالرضا تجاه مستوى الاستقلالية الذي يتمتعون به في أداء مهامهم داخل المستشفى. يشير هذا إلى وجود قدر معتبر من الثقة الممنوحة لهم من طرف الإدارة، وإلى مساحة معينة من حرية اتخاذ القرار أو التصرف في حدود اختصاصاتهم المهنية. هذا النوع من الاستقلالية غالباً ما يُعد عنصراً محفزاً يعزز من الرضا الوظيفي، لما له من أثر إيجابي على الإحساس بالكفاءة المهنية والاعتراف بالدور داخل المؤسسة الصحية. في المقابل، أفاد 32.5% من المبحوثين بعدم شعورهم بالرضا عن مستوى الاستقلالية الممنوح لهم. وقد يرتبط هذا الانطباع بعدة عوامل تنظيمية، كالتبعية الصارمة للقرارات الإدارية أو غموض الصلاحيات أو التداخل بين الأدوار المهنية داخل الفريق الطبي. الشعور بنقص الاستقلالية قد يُفسّر لدى البعض بأنه تقليل من الثقة أو التقليل من شأن خبراتهم، مما يُحوّله إلى مصدر للضغط والإحباط المهني.

إن هذه النتائج تكشف تبايناً في إدراك أفراد العينة لمفهوم الاستقلالية المهنية، وهو ما قد يعكس اختلافاً في التجارب الشخصية، أو في طبيعة العلاقات الإدارية داخل مختلف الأقسام. كما تبرز الحاجة إلى مراجعة ممارسات الإشراف والتفويض داخل المؤسسة، بما يضمن وضوح المهام، ويعزز الثقة المتبادلة، ويحدّ من الشعور بالتبعية المطلقة. بناءً عليه، فإن تعزيز الاستقلالية في العمل ضمن الحدود التنظيمية المعقولة، وتوضيح الأدوار المهنية لكل فئة، يُعد مساراً فعالاً لتحسين الرضا الوظيفي وتقليل الضغوط المهنية لدى مساعدي التمريض.

جدول رقم 10 يبين توزيع المبحوثين حسب تناسب وظيفة مساعدة تمريض مع الأجر الذي تتلقاه

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	17	42.5
لا	23	57.5
المجموع	40	100.0

تكشف معطيات الجدول رقم (10) عن أن نسبة 57.5% من مساعدي التمريض يرون أن الوظيفة التي يشغلونها لا تتناسب مع الأجر الذي يتلقونه، وهو ما يعكس شعورًا عامًا بعدم الإنصاف المالي أو التقدير المادي لمهامهم اليومية وجهودهم في ميدان حساس كالمستشفى، خاصة في مصلحة الأم والطفل حيث تتطلب العناية مستويات عالية من التركيز والاحترافية. هذا الشعور بعدم التناسب بين الجهد والأجر يُعد من أبرز العوامل التي تؤثر سلبيًا على الرضا الوظيفي، وقد يتحول إلى أحد أبرز مصادر الضغط المهني، لما له من تأثير على الدافعية والانتماء المهني.

في المقابل، عبّر 42.5% من أفراد العينة عن رضاهم بخصوص التناسب بين الأجر ووظيفتهم، وهو ما قد يُفسر بمدى التباين في التقدير الذاتي لطبيعة المهام أو الاختلاف في المسؤوليات والالتزامات العائلية والشخصية، أو حتى في نظرهم للأمان الوظيفي مقارنة بالقطاع الخاص.

تشير هذه النتيجة إلى وجود فجوة بين تطلعات شريحة واسعة من مساعدي التمريض وبين ما يتم تقديمه لهم على المستوى المادي. وتُظهر أيضًا أن الأجر لا يُعد مجرد تعويض مالي، بل هو عنصر نفسي يعزز من الإحساس بالقيمة داخل المنظومة الصحية، ويساهم بشكل مباشر في بناء الرضا والاستقرار الوظيفي.

وعليه، فإن هذه النتيجة تُعد إشارة مهمة لصنّاع القرار داخل المؤسسة الصحية، بضرورة مراجعة نظام الحوافز والتعويضات، بما يتماشى مع طبيعة العمل والمجهودات المبذولة، خاصة في ظل الضغوط المهنية التي يشكو منها العاملون في هذا القطاع. تحسين الجانب المادي قد يُسهم بفعالية في رفع مستوى الرضا وتقليل مؤشرات الاحتراق المهني والانسحاب الوظيفي.

جدول رقم 11 يبين توزيع الباحثين حسب المشاركة في صنع القرارات المتعلقة بالعمل والرعاية الصحية

النسبة المئوية	التكرار	الخيار	الاجابة
42.5	17	نعم	نعم
57.5	23		لا
100.0	40		المجموع

تشير نتائج الجدول رقم (11) إلى أن أغلبية الباحثين، بنسبة 57.5%، صرحوا بعدم مشاركتهم في صنع القرارات المتعلقة بالعمل والرعاية الصحية داخل المستشفى، وهو ما يُعد مؤشرًا دالًا على محدودية إشراك مساعدي التمريض في العملية التنظيمية واتخاذ القرار.

هذا الإقصاء من المشاركة في قرارات تخص بيئة العمل قد يولد لديهم شعورًا بالتهميش، ويُضعف من انتمائهم للمؤسسة، كما يُفقدون الإحساس بالمسؤولية الجماعية تجاه جودة الرعاية الصحية، الأمر الذي ينعكس سلبًا على مستوى الرضا الوظيفي.

في المقابل، يرى 42.5% من أفراد العينة أنهم يُشاركون في صنع هذه القرارات، مما يدل على وجود بعض الممارسات الإدارية التي تتيح فرصًا للتفاعل والمشاركة داخل فرق العمل، وقد يكون ذلك مرتبطًا ببعض الأقسام أو الحالات التي تتطلب تدخلًا جماعيًا لتقدير المواقف الصحية أو تحسين الخدمات. ورغم أن هذه النسبة تُعد معتبرة، إلا أنها تبقى دون المستوى المطلوب في بيئة يفترض فيها أن يكون العمل جماعيًا وتكامليًا بالدرجة الأولى.

إن غياب مشاركة مساعدي التمريض في القرارات يُفقد المؤسسة جزءًا مهمًا من الفعل التنظيمي، خاصة وأن هذه الفئة تمثل صلة مباشرة مع المرضى وتمتلك خبرات ميدانية قد تساهم في تحسين أداء الخدمة. كما أن إشراكهم يُعد أحد مداخل التمكين المهني، الذي يُعزز الثقة ويقلل من التوترات المرتبطة بالإحساس بالعجز أو الإقصاء المهني.

بناءً على هذه المعطيات، فإن تعزيز ثقافة المشاركة في اتخاذ القرار يُعد ضرورة إدارية، ليس فقط من باب العدالة التنظيمية، بل أيضًا كوسيلة استراتيجية لتحسين الرضا الوظيفي، وتقليل الضغوط المهنية، ورفع جودة الأداء العام داخل المؤسسة الصحية.

تُظهر بيانات أن جميع الباحثين الذين يشاركون في صنع القرارات داخل المستشفى، بنسبة 100%، أكدوا أن هذه المشاركة تُسهم في رفع روحهم المعنوية. وهذه النتيجة، وإن كانت مستخلصة من شريحة فرعية من العينة (17 فردًا فقط)، إلا أنها تحمل دلالة قوية وواضحة على الأثر الإيجابي المباشر للمشاركة في اتخاذ القرار على الحالة النفسية والمهنية للعاملين، خصوصًا في بيئة عمل تتسم بالضغوط كالمستشفى.

تُعزز هذه النتيجة الطرح القائل بأن إشراك العاملين في القرارات التنظيمية والمهنية يمثل أحد أبرز عوامل التمكين النفسي، إذ يُبني لديهم شعورًا بالتقدير والانتماء والثقة بالنفس، ويجعلهم أكثر التزامًا بأهداف المؤسسة. كما أن المشاركة لا تقتصر فقط على اتخاذ قرارات إدارية، بل تشمل كل ما يتعلق بتحسين سير العمل وظروف تقديم الرعاية الصحية، وهو ما يمنح العاملين الإحساس بأن رأيهم مهم وأنهم جزء من الحل وليسوا مجرد منفذين للتوجيهات.

من هذا المنظور، فإن هذه النتيجة تُعد دعمًا قويًا للتوجه نحو سياسات إدارية تشجع على إشراك مساعدي التمريض في الاجتماعات التقييمية، ومخططات العمل، واقتراح الحلول، خصوصًا أن ذلك ينعكس بشكل ملموس على معنوياتهم، وبالتالي على نوعية أدائهم ورضاهم الوظيفي. فكلما شعر العامل أنه يُسهم في صناعة القرار، كلما ارتفعت دافعيته وطاقته النفسية للعمل، وانخفضت مستويات التوتر أو الشعور بالتهميش.

بالتالي، تؤكد هذه المعطيات أهمية تعزيز الثقافة التنظيمية القائمة على الحوار والمشاركة، كآلية فعالة لمجابهة الضغوط المهنية وتعزيز الاستقرار والتحفيز داخل المؤسسات الصحية.

جدول رقم 12 يبين توزيع المبحوثين حسب الاستشارة في حل بعض المشاكل الإدارية

النسبة المئوية	التكرار	الخيار	الاجابة
7.5	3	الشعور بأهمية العمل	نعم
12.5	5	زيادة الولاء للمؤسسة	
25	10	رفع مستوى الأداء	
55.0	22		لا
100.0	40		المجموع

تكشف نتائج الجدول رقم (12) عن أن 55.0% من مساعدي التمريض صرّحوا بعدم استشارتهم في حل بعض المشاكل الإدارية، مما يشير إلى وجود فجوة واضحة في أساليب التواصل والتشارك بين الإدارة والعاملين في الصفوف الأولى، خصوصاً في ما يتعلق بصياغة الحلول ومعالجة التحديات اليومية داخل المؤسسة الصحية. هذا الإقصاء قد يُشعر هؤلاء الموظفين بعدم التقدير وعدم الاعتراف بخبراتهم وملاحظاتهم الميدانية، الأمر الذي من شأنه أن يزيد من الضغوط المهنية ويقلل من إحساسهم بالانتماء والدور الفعّال في بيئة العمل.

في المقابل، صرّح 45.5% من المبحوثين بأنه يتم استشارتهم في بعض المشاكل الإدارية، وهي نسبة لا يُستهان بها، وتشير إلى وجود توجه جزئي نحو إدماج مساعدي التمريض في عملية اتخاذ القرار أو على الأقل في مناقشة المشكلات المرتبطة بسير العمل. قد تكون هذه الاستشارات غير منتظمة أو غير ممنهجة، لكنها تظل مؤشراً على إدراك بعض الإداريين لأهمية إشراك هذه الفئة في معالجة الإشكالات التي تعترض الأداء الوظيفي اليومي.

تكمن أهمية إشراك مساعدي التمريض في حل المشاكل الإدارية في أنهم يشكلون نقطة تماس مباشرة مع المرضى ومع العمليات اليومية داخل المصلحة الصحية، مما يجعلهم الأقدر على تشخيص بعض الاختلالات واقتراح حلول واقعية. كما أن إشراكهم يُساهم في خفض مستويات التوتر، ويعزز روح التعاون، ويُثمي الشعور بالثقة المتبادلة، مما ينعكس إيجاباً على جودة العمل الجماعي والرضا المهني.

وعليه، فإن النسبة المرتفعة نسبياً لعدم إشراك المساعدين في حل المشاكل الإدارية تمثل إشارة للإدارة بضرورة تبني مقاربة تشاركية أكثر فعالية، تُمكن من تحسين بيئة العمل، والحد من الضغوط التنظيمية، ورفع مستوى الرضا والأداء داخل المستشفى. كما أن أغلب الباحثين الذين يتم استشارتهم في حل بعض المشاكل الإدارية، بنسبة 55.5%، يرون أن هذه الاستشارة تؤدي إلى رفع مستوى الأداء. هذه النتيجة تحمل دلالة قوية على الأثر الإيجابي المباشر للمشاركة في معالجة الإشكالات الإدارية على جودة المردود المهني، إذ يشعر العامل بأنه مساهم في الحل وليس مجرد منفذ، مما يعزز لديه الإحساس بالمسؤولية ويحفزه على تحسين مردوده وتجويد عمله اليومي.

كما عبّر 12.5% من الباحثين أن الاستشارة تُسهم في زيادة الولاء للمؤسسة، وهو ما يبرز كيف أن التقدير المعنوي والثقة في الرأي تؤديان إلى بناء علاقة أعمق بين العامل والمؤسسة، تقوم على الانتماء والالتزام وليس فقط على الراتب أو الواجب المهني. المشاركة في صنع القرار أو الاستشارة تجعل العامل يرى في المؤسسة فضاءً يستحق التضحية والولاء، وليس مجرد مكان للتوظيف. أما نسبة 7.5% فتري أن هذه الاستشارة تؤدي إلى الشعور بأهمية العمل، وهو ما يشير إلى جانب نفسي مهم، يتمثل في إشباع الحاجة إلى التقدير والاعتراف، وهي من الحاجات الأساسية التي تدعم الصحة النفسية في بيئة العمل، كما جاء في نظريات التحفيز مثل نظرية "ماسلو" للحاجات.

إجمالاً، فإن هذه النتائج تؤكد مرة أخرى أهمية تعزيز ثقافة الاستشارة والمشاركة داخل المؤسسات الصحية، ليس فقط كأداة لحل المشاكل، بل كوسيلة فعالة لرفع الأداء، وتعزيز الولاء، وبناء بيئة عمل قائمة على الاحترام المتبادل والتقدير الوظيفي، مما يُسهم بشكل مباشر في خفض مستويات الضغوط المهنية وتحقيق قدر أعلى من الرضا الوظيفي لدى مساعدي التمريض

جدول رقم 13 يبين توزيع الباحثين حسب توافق مهام مساعد التمريض مع الترقية والمكافآت

النسبة المئوية	التكرار	الخيار	الإجابة
25.0	10	الشكوى	نعم
30	12	القبول والرضا	
5.0	2	أخرى	
40	16		لا
100.0	40		المجموع

تشير معطيات الجدول رقم (13) إلى أن 60.0% من المبحوثين يرون أن مهام مساعد التمريض تتوافق مع نظام الترقية والمكافآت، وهو مؤشر إيجابي إلى حدٍ ما يُظهر رضا نسبياً لدى أغلبية أفراد العينة بخصوص العدالة في تقدير الجهود المبذولة، وربطها بالخوافز المادية أو الاعتراف المهني عبر الترقية. هذا التوافق بين حجم المهام وبين ما يُمنح من امتيازات مهنية يُعد من العوامل المهمة في تعزيز الدافعية للعمل، ويدل على شعور بالإشباع النسبي على مستوى التقدير الوظيفي.

في المقابل، عبّر 40.0% من المبحوثين عن عدم رضاهم بخصوص هذا التوافق، وهو ما يكشف وجود فئة معتبرة من مساعدي التمريض تشعر بعدم التناسب بين الأعباء الملقاة على عاتقهم وبين ما يحصلون عليه من مكافآت أو فرص للترقية. هذا الشعور قد يُغذي الإحباط ويُعمّق الإحساس بالغبين الوظيفي، خاصة في ظل طبيعة المهام المتطلبة والضغط النفسية التي تميز مهنة التمريض.

تُبرز هذه النتائج ازدواجية في الانطباعات، مما يشير إلى وجود تفاوت ربما في آليات التقييم أو معايير الترقية المتبعة، أو قد يعكس تفاوتاً في حجم المهام أو الأدوار بحسب المصالح التي يعمل بها المساعدون. كما يحتمل أن البعض من العاملين لا يملكون تصوراً دقيقاً حول كيفية الاستفادة من نظام الترقية أو لا يُدركون شروطه، ما قد يتطلب توجيهاً وتوضيحاً من الإدارة.

بناءً على ذلك، فإن التوصية الأساسية هنا تتمثل في تعزيز مبدأ الشفافية والعدالة في منح المكافآت والترقيات، وتوضيح معاييرها لكل الموظفين، والعمل على تحقيق مزيد من التوازن بين الجهد المبذول والتحفيز الممنوح، كخطوة ضرورية لخفض مستويات الضغط المهني وتحقيق رضا وظيفي مستدام داخل المؤسسة الصحية.

تشير نتائج الجدول رقم (13) إلى أن أغلبية المبحوثين الذين يشعرون بعدم تكافؤ المهام مع فرص الترقية والمكافآت، بنسبة 30%، قد أبدوا قبولاً ورضاً بهذا الوضع، رغم وجود عدم التناسب الواضح في توزيع المكافآت أو فرص الترقية. هذا القبول قد ينبع من عدة عوامل نفسية واجتماعية، منها التكيف مع الواقع المهني القائم، أو الشعور بعدم القدرة على تغييره، أو حتى الرضا الجزئي بسبب عوامل أخرى مثل استقرار الوظيفة أو العلاقات الاجتماعية داخل العمل.

في المقابل، يرى 25.0% من هؤلاء المبحوثين أن عدم التكافؤ يستحق الشكوى أو التعبير عن الاستياء، وهو تعبير واضح عن وجود إحباط أو تدمير من الوضع الحالي، مما قد يؤثر سلباً على الروح المعنوية والدافعية، وربما يزيد من الشعور بالضغط المهني والاحتقان الوظيفي.

أما الفئة الصغيرة التي تمثل 5.0% فتبنت موقفاً مختلفاً أو غير محدد ("أخرى")، وربما يعكس ذلك مواقف متباينة أو حلاً وسطاً بين القبول والرفض.

تُظهر هذه النتائج أن رغم وجود شكوك وملاحظات جديدة حول عدم عدالة التقدير والمكافآت، إلا أن الغالبية تميل إلى التكيف والرضا، وهو أمر يُستحسن أن تأخذه الإدارة بعين الاعتبار، عبر تعزيز قنوات التواصل مع العاملين، والعمل على مراجعة السياسات

المتعلقة بالترقية والمكافآت، لتجنب تراكم الاستياء وللحفاظ على مستوى عالٍ من الرضا والولاء الوظيفي، وتقليل الضغوط النفسية المرتبطة بالشعور بالظلم الوظيفي.

جدول 14 يبين توزيع المبحوثين حسب الرضا عن مستوى الدعم من طرف زملائك

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	22	55.0
لا	18	45.0
المجموع	40	100.0

تشير نتائج الجدول رقم (14) إلى أن 55.0% من مساعدي التمريض أعربوا عن رضاهم عن مستوى الدعم المقدم من طرف زملائهم في العمل، وهو مؤشر إيجابي يعكس وجود بيئة تعاونية نسيباً داخل المستشفى. هذا الدعم الاجتماعي بين الزملاء يلعب دوراً مهماً في التخفيف من الضغوط المهنية التي يواجهها العاملون في مهنة التمريض، حيث يُشعر الأفراد بأنهم ليسوا وحدهم في مواجهة التحديات اليومية، مما يساهم في تعزيز الروح المعنوية وتحسين الأداء الوظيفي.

من جهة أخرى، يعبر 45.0% من المبحوثين عن عدم رضاهم عن مستوى الدعم الزمالي، وهو رقم لا يمكن تجاهله، إذ يشير إلى وجود فجوات في التعاون والتواصل بين بعض أعضاء الفريق، مما قد يولد شعوراً بالعزلة أو الانفصال المهني. ضعف الدعم الاجتماعي بين الزملاء قد يؤدي إلى زيادة الضغوط النفسية، ويُضعف الشعور بالانتماء والرضا الوظيفي، وهو ما يؤثر سلباً على جودة العمل وعلى الحالة النفسية للعاملين.

بناءً على هذه النتائج، يتبين أن تحسين بيئة العمل عبر تعزيز ثقافة الدعم المتبادل والتعاون بين الزملاء هو أمر ضروري، يمكن أن يتم من خلال تنظيم أنشطة جماعية، أو ورش عمل لبناء الفريق، أو تشجيع التواصل المفتوح والاحترام المتبادل. هذا بدوره يُسهم في خلق مناخ مهني إيجابي يحد من الضغوط المهنية ويعزز الرضا الوظيفي لمساعدتي التمريض في المستشفى.

جدول رقم 15 يبين توزيع المبحوثين حسب قيام رئيسك في العمل بمساعدتك وإرشادك

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات	الخيار
10	4	اللامبالاة في إنجاز العمل	نعم
50	20	الإحباط والفشل	
5	2	أخرى	
35	14	لا	
100.0	40	المجموع	

تشير نتائج الجدول رقم (15) إلى أن نسبة كبيرة من مساعدي التمريض، بلغت 65.0%، يرون أن رؤساء عملهم لا يقومون بمساعدتهم وإرشادهم بشكل كافٍ، مقابل 35.0% فقط ممن يشعرون بأنهم يتلقون الدعم والإرشاد من رؤسائهم. هذه النتيجة تعكس وجود خلل واضح في العلاقة الإدارية بين القيادات المباشرة والعاملين، وهو أمر قد يؤثر سلبيًا على بيئة العمل وعلى مستوى الأداء الوظيفي.

غياب الدعم والإرشاد من قبل الرؤساء يزيد من شعور المساعدين بالعزلة المهنية، ويقلل من فرصهم في تطوير مهاراتهم والتعامل بفعالية مع المشكلات التي تواجههم في مهامهم اليومية. كما أن عدم التوجيه المناسب يمكن أن يزيد من الضغوط النفسية، خاصة في مجال حساس مثل التمريض يتطلب دقة ومتابعة مستمرة.

هذا الواقع يستدعي تدخلًا إداريًا عاجلاً لتطوير مهارات القيادة والإشراف لدى الرؤساء، عبر دورات تدريبية وورش عمل تركز على تحسين مهارات التواصل، التوجيه، والتحفيز. كما يجب تعزيز ثقافة الدعم والإرشاد داخل المؤسسات الصحية، لأن ذلك لا يقتصر فقط على تحسين الأداء، بل يرتبط بشكل مباشر برضا العاملين وتقليل مستويات الضغط المهني، مما ينعكس إيجابًا على جودة الرعاية الصحية المقدمة.

كما تشير نتائج الجدول رقم (15) إلى أن الغالبية العظمى من المبحوثين الذين لا يتلقون المساعدة والإرشاد من رؤسائهم، بنسبة 50 %، يعانون من مشاعر الإحباط والفشل. هذا يعكس تأثيراً نفسياً سلبياً قوياً يرتبط بعدم توفر الدعم الإداري، حيث يشعر العاملون بأنهم غير قادرين على مواجهة التحديات المهنية بمفردهم، مما يضعف ثقتهم بأنفسهم وبقدراهم على إنجاز المهام بفعالية. إضافة إلى ذلك، يعبر 10 % من هؤلاء المبحوثين عن اللامبالاة في إنجاز المهام، وهو مؤشر خطير على تراجع الدافعية والتحفيز، قد يؤدي إلى تدني جودة العمل، وزيادة الأخطاء المهنية، ما يشكل تهديداً ليس فقط للمساعدين أنفسهم بل أيضاً للمستفيدين من خدمات الرعاية الصحية.

أما الفئة الصغيرة التي تمثل 5 % فقد اختارت خياراً آخر، قد يشير إلى ردود أفعال مختلفة تتراوح بين التكيف السلبي أو البحث عن بدائل في التعامل مع نقص الدعم.

توضح هذه النتائج أهمية وجود قيادة داعمة وفعالة تُقدم التوجيه والمساعدة المستمرة، حيث أن غياب هذا الدعم لا يؤثر فقط على الحالة النفسية للعاملين، بل يمتد ليؤثر على الأداء الوظيفي العام وجودة الخدمة الصحية المقدمة. لذا، ينبغي على إدارة المستشفى العمل على تعزيز مهارات القيادة لدى رؤساء الأقسام، وتوفير آليات دعم مستمرة لمساعدتي التمريض، بهدف تقليل الإحباط وزيادة الرضا الوظيفي، وتحسين المناخ المهني بشكل عام.

جدول رقم 16 يبين توزيع المبحوثين حسب تأثير الصراعات والنزاعات في العمل على العلاقات بين الزملاء

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات	الخيار
20.0	8	اللامبالاة	نعم
20.0	8	الغياب وعدم الانضباط	
40.0	16	التوتر وعدم التركيز	
20.0	8		لا
100.0	40		المجموع

تشير نتائج الجدول رقم (16) إلى أن نسبة كبيرة جداً من المبحوثين، تمثل 80.0 %، يرون أن الصراعات والنزاعات في العمل تؤثر سلباً على العلاقات بين الزملاء داخل المستشفى. هذا يشير إلى أن بيئة العمل تعاني من توترات وخلافات تؤثر على الروابط الاجتماعية والمهنية بين أفراد الفريق، وهو أمر يهدد وحدة الفريق وفعالية التعاون بينهم.

تؤثر الصراعات في بيئة العمل بشكل مباشر على المزاج العام للأفراد، وقد تؤدي إلى خلق جو من التوتر وعدم الثقة، مما يقلل من التواصل الفعال ويزيد من احتمالية ظهور مشاكل إضافية في الأداء والإنتاجية. كما أن استمرار هذه النزاعات قد يؤدي إلى عزلة بعض الأفراد أو تشكيل مجموعات متنازعة، وهو ما يؤثر سلباً على جودة العمل ورضا العاملين. في المقابل، يرى 20.0% فقط من المبحوثين أن الصراعات لا تؤثر على علاقات الزملاء، وهو رأي أقلية قد يعكس تجربة مختلفة أو بيئة عمل أقل توتراً بالنسبة لهم.

بناءً على هذه النتائج، يتضح أن معالجة الصراعات والنزاعات في مكان العمل ضرورة حتمية لتحسين المناخ المهني، من خلال اعتماد آليات فعالة لإدارة النزاعات، مثل الحوار المفتوح، وورش العمل التدريبية على مهارات التواصل وحل الخلافات، فضلاً عن تعزيز ثقافة الاحترام والتعاون بين الزملاء، وذلك لضمان بيئة عمل صحية وداعمة تعزز الرضا الوظيفي والأداء الجماعي.

كما تشير النتائج الجدول إلى أن تأثير الصراعات والنزاعات في العمل يتوزع بين عدة أبعاد سلبية يعاني منها مساعدي التمريض في المستشفى. حيث يعاني نصف المبحوثين (40.0%) من التوتر وعدم التركيز بسبب هذه النزاعات، وهو تأثير بالغ الخطورة، إذ يؤثر مباشرة على جودة الأداء المهني والدقة في تنفيذ المهام، خصوصاً في مجال حساس كالرعاية الصحية يتطلب تركيزاً عالياً.

أما نسبة 20.0% من المبحوثين فتأثروا باللامبالاة، مما يعكس حالة من فقدان الحافز والاهتمام بالعمل، وقد يؤدي ذلك إلى تراجع ملحوظ في الالتزام الوظيفي، وربما ظهور سلوكيات سلبية تؤثر على المردودية العامة للفريق.

وبنفس النسبة (20.0%)، أشار المبحوثون إلى أن الصراعات تؤدي إلى الغياب وعدم الانضباط، وهو أمر يؤثر سلباً على استمرارية العمل وتنظيمه، حيث يمكن أن تتفاقم هذه الظاهرة لتسبب خللاً في سير العمليات اليومية للمستشفى، بالإضافة إلى تأثيرها على الروح المعنوية لباقي الفريق.

هذه النتائج تؤكد أهمية التعامل الجاد مع الصراعات في بيئة العمل عبر تبني استراتيجيات إدارة النزاعات الفعالة، وتوفير الدعم النفسي والمعنوي للعاملين، إلى جانب تعزيز ثقافة الحوار والاحترام المتبادل، لضمان بيئة عمل مستقرة تساعد على رفع مستوى الأداء وتحسين الرضا الوظيفي.

جدول رقم 17 يبين توزيع المبحوثين حسب كون ظروف بيئة العمل الداخلية جيدة حسب علاقات العمل

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات	الخيار
7.5	3	تشجيع العمل الجماعي	نعم
60	24	تعزيز الاحترام المتبادل	
5	2	التدريب على مهارات حل المشاكل	
27.5	11	لا	لا
100.0	40	المجموع	

تشير نتائج الجدول رقم (17) إلى أن غالبية مساعدي التمريض، بنسبة كبيرة تصل إلى 72.5%، يرون أن ظروف بيئة العمل الداخلية ليست جيدة من حيث علاقات العمل. هذا يدل على وجود مشكلات واضحة في تفاعل العاملين مع بعضهم البعض داخل المستشفى، سواء من حيث التواصل، التعاون، أو الجو العام الذي يحيط بهم أثناء أداء مهامهم. هذه النسبة المرتفعة تعكس بيئة عمل غير محفزة، وربما مليئة بالتوترات والنزاعات التي تعيق الانسجام والتفاهم بين الموظفين. ضعف العلاقات في بيئة العمل يؤثر بشكل مباشر على جودة الأداء الوظيفي، حيث يقلل من الشعور بالانتماء والرضا الوظيفي، ويزيد من الضغوط النفسية على العاملين، ما قد يؤدي إلى تدني الإنتاجية وارتفاع معدلات الغياب أو الاستقالات. أما 27.5% من المبحوثين الذين يرون أن بيئة العمل الداخلية جيدة من حيث علاقات العمل، فقد يعكسون تجارب شخصية إيجابية أو عملهم في فرق أو وحدات أكثر تعاوناً وانسجاماً. بالنظر إلى هذه النتائج، يتضح ضرورة اتخاذ خطوات فاعلة لتحسين بيئة العمل من خلال تعزيز التواصل الفعال، بناء فرق عمل متماسكة، وتشجيع ثقافة الاحترام المتبادل والتعاون. كما يمكن اللجوء إلى برامج تدريبية لتنمية المهارات الاجتماعية والإدارية لدى الموظفين، بهدف خلق بيئة عمل صحية تدعم الرضا الوظيفي وتخفف من الضغوط المهنية. كما تُظهر النتائج أن أغلب المبحوثين، بنسبة كبيرة تصل إلى 60%، يرون أن تعزيز الاحترام المتبادل بين الزملاء هو الاقتراح الأهم لتحسين بيئة العمل الداخلية. هذا يعكس وعيهم الكبير بأن بيئة العمل تحتاج إلى ترسيخ قيم الاحترام والتقدير بين العاملين كقاعدة أساسية لتجاوز المشكلات والتوترات التي قد تؤثر سلباً على العلاقات المهنية. في المقابل، يرى 7.5% من المبحوثين أن تشجيع العمل الجماعي يعد من الحلول الفعالة لتحسين بيئة العمل، مما يدل على أهمية بناء فرق متماسكة قادرة على التعاون والتكامل، وهو أمر يساهم في رفع الروح المعنوية وتحقيق أهداف العمل بشكل أكثر فعالية.

وأخيراً، 5.0% من المشاركين يقترحون التدريب على مهارات حل المشاكل كوسيلة لتحسين بيئة العمل، مما يشير إلى الحاجة إلى تطوير قدرات الموظفين في التعامل مع النزاعات والتحديات بشكل إيجابي ومنهجي. تجمع هذه الاقتراحات بين الجوانب السلوكية والاجتماعية والمهارية، مما يؤكد أن تحسين بيئة العمل الداخلية يتطلب مقاربة شاملة تركز على بناء ثقافة احترام متبادل، تعزيز التعاون الجماعي، وتنمية المهارات الشخصية والمهنية للعاملين، وذلك لخلق بيئة عمل صحية ومستقرة تدعم الرضا الوظيفي وتقلل الضغوط المهنية.

جدول رقم 18 يبين توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد أن توزيع المهام عادل ومنصف

النسبة المئوية	التكرار	الخيار
45.0	18	نعم
55.0	22	لا
100.0	40	المجموع

تشير نتائج الجدول رقم (18) إلى أن أكثر من نصف المبحوثين، بنسبة 55.0%، يرون أن توزيع المهام في بيئة العمل غير عادل وغير منصف. هذا يعكس وجود إحساس بعدم المساواة أو توازن في توزيع الأعباء والمسؤوليات بين مساعدي التمريض، مما قد يسبب شعوراً بالإجحاف أو التهميش لدى بعض العاملين.

هذا الشعور بعدم العدالة في توزيع المهام يؤثر بشكل مباشر على الرضا الوظيفي، حيث يُمكن أن يؤدي إلى تراجع الحماس والالتزام، وزيادة الضغوط النفسية، وربما ظهور نزاعات أو تدمير بين الزملاء، خاصة إذا كان هناك تفاوت واضح في حجم المهام أو صعوبتها دون مراعاة للظروف أو الكفاءات.

في المقابل، يرى 45.0% من المبحوثين أن توزيع المهام عادل ومنصف، وهذا يشير إلى وجود فئة من العاملين يشعرون بالتوازن والإنصاف في العمل، مما يساهم في تحسين معنوياتهم وتحفيزهم على الأداء بشكل أفضل.

بناءً على هذه النتائج، من الضروري العمل على مراجعة نظام توزيع المهام داخل المستشفى بما يضمن الشفافية والعدالة، وربما إدخال آليات لمتابعة وتقييم توزيع العمل بشكل دوري، إضافة إلى تشجيع التواصل المفتوح بين الموظفين والإدارة لمعالجة أية مشكلات متعلقة بعدم العدالة وتحسين بيئة العمل بشكل عام.

جدول رقم 19 يبين توزيع الباحثين حسب كون تحسين بيئة العمل (علاقات العمل والأجور) تؤدي إلى جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	40	100.0
المجموع	40	100.0

تشير نتائج الجدول رقم (19) إلى إجماع تام بين جميع الباحثين بنسبة 100% على أن تحسين بيئة العمل، سواء من حيث علاقات العمل أو الأجور، يؤدي بشكل مباشر إلى تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى. هذا التأكيد الجماعي يعكس وعياً عميقاً بأهمية بيئة العمل كعامل حاسم في نجاح الأداء المهني.

هذا الرأي الموحد يبرز أن العاملين في المستشفى يدركون أن الظروف النفسية والاجتماعية والاقتصادية التي يعيشونها تؤثر بشكل كبير على مدى قدرتهم على تقديم رعاية صحية فعالة و متميزة. بيئة العمل الجيدة تعزز من رضا الموظفين وتحفزهم على تقديم أفضل ما لديهم، مما ينعكس إيجابياً على جودة الخدمات المقدمة للمرضى وسلامتهم.

من هنا، يصبح من الضروري التركيز على تحسين عوامل بيئة العمل بشكل مستمر، بما في ذلك تعزيز علاقات العمل الإيجابية وتوفير أجور مناسبة تلبي حاجات العاملين، لأن ذلك ليس فقط يصب في مصلحة الموظفين، بل أيضاً يحقق أهداف المؤسسة الصحية في تقديم رعاية صحية عالية الجودة وتحسين مستوى الصحة العامة في المجتمع.

المحور الثالث: البيئة الفيزيائية والرضا الوظيفي

جدول رقم 20 يبين توزيع الباحثين حسب جودة الإضاءة في أماكن العمل بالمستشفى

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	12	30.0
لا	28	70.0
المجموع	40	100.0

تشير نتائج الجدول رقم (20) إلى أن الغالبية العظمى من المبحوثين، بنسبة 70%، يرون أن جودة الإضاءة في أماكن العمل بالمستشفى غير جيدة. هذا يعكس وجود نقص أو قصور في توفير إضاءة مناسبة تضمن بيئة عمل صحية وآمنة لمساعدتي التمريض أثناء تأديتهم لمهامهم.

قلة جودة الإضاءة قد تؤدي إلى إرهاق العين، صعوبة في التركيز، وزيادة احتمالات وقوع الأخطاء أثناء العمل، خصوصاً في بيئة حساسة مثل المستشفى التي تتطلب دقة عالية في الرعاية الطبية. كما أن الإضاءة غير الملائمة تؤثر سلباً على الحالة النفسية والعامية للعاملين، مما قد ينعكس على أدائهم المهني ورضاهم الوظيفي.

على الجانب الآخر، 30% فقط يرون أن جودة الإضاءة جيدة، وهو ما يشير إلى وجود بعض الأماكن أو الأقسام التي توفر إضاءة مناسبة، لكن هذه النسبة تعتبر قليلة مقارنة بالحاجة الفعلية لتحسين هذا الجانب.

بناءً عليه، يصبح من الضروري أن تولي إدارة المستشفى اهتماماً خاصاً بتحسين الإضاءة في أماكن العمل، من خلال تحديث الأنظمة الضوئية وضمان توفير إضاءة كافية ومناسبة تساهم في تحسين ظروف العمل، مما يدعم سلامة العاملين وجودة الخدمات الصحية المقدمة.

جدول رقم 21 يبين توزيع المبحوثين حسب كفاية التهوية في بيئة العمل

النسبة المئوية	التكرار	الخيار
15.0	6	نعم
85.0	34	لا
100.0	40	المجموع

تُظهر نتائج الجدول رقم (21) أن نسبة كبيرة جداً من المبحوثين، تصل إلى 85%، يرون أن التهوية في بيئة العمل غير كافية. هذا يشير إلى وجود مشكلة واضحة تتعلق بجودة الهواء داخل أماكن العمل بالمستشفى، مما قد يؤثر سلباً على صحة العاملين وراحتهم أثناء أداء مهامهم.

التهوية غير الكافية قد تؤدي إلى تراكم الروائح، الغبار، والملوثات، مما يزيد من احتمال الإصابة بالأمراض التنفسية والإرهاق البدني والنفسي. كما أن بيئة العمل المغلقة والمحبوسة تؤثر على التركيز والإنتاجية، بالإضافة إلى زيادة الشعور بالضيق والتوتر.

في المقابل، فقط 15% من المبحوثين يرون أن التهوية كافية، وهي نسبة ضعيفة تعكس الحاجة الملحة إلى تحسين أنظمة التهوية لضمان بيئة صحية وآمنة.

لهذا، ينبغي على إدارة المستشفى العمل على تحسين جودة التهوية داخل أماكن العمل، من خلال صيانة وتجديد أنظمة التهوية، توفير أجهزة تنقية الهواء، وفتح نوافذ التهوية عند الإمكان، لضمان بيئة عمل صحية ترفع من مستوى الراحة والرضا الوظيفي بين مساعدي التمريض.

جدول رقم 22 يبين توزيع الباحثين حسب الاعتقاد أن انعدام السلامة والراحة في بيئة العمل يؤثر سلباً على الرضا الوظيفي

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	40	100.0
المجموع	40	100.0

تشير نتائج الجدول رقم (22) إلى اتفاق تام بين جميع الباحثين بنسبة 100% على أن انعدام السلامة والراحة في بيئة العمل يؤثر بشكل سلبي وواضح على مستوى الرضا الوظيفي لديهم. هذا التأكيد الجماعي يعكس إدراكاً قوياً لأهمية توفر بيئة عمل آمنة ومريحة كعامل أساسي في تعزيز الرضا والإنتاجية الوظيفية.

غياب عوامل السلامة والراحة يؤدي إلى شعور مستمر بالتوتر والقلق بين العاملين، مما يؤثر على أدائهم المهني ويرتبط ارتباطاً وثيقاً بمستوى استقرارهم النفسي والمعنوي في مكان العمل. كما أن بيئة العمل غير المريحة قد تزيد من معدلات الغياب، تدهن الروح المعنوية، وارتفاع معدلات الإجهاد المهني.

لذا، يتطلب الأمر من إدارة المستشفى اتخاذ إجراءات فعالة لتحسين سلامة وراحة بيئة العمل، سواء من خلال توفير وسائل الحماية الشخصية، تحسين الظروف الفيزيائية للمكان، أو تعزيز الجوانب النفسية والاجتماعية التي تضمن بيئة عمل صحية وآمنة. هذه الخطوات لا ترفع فقط من مستوى الرضا الوظيفي، بل تساهم أيضاً في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى.

جدول رقم 23 يبين توزيع الباحثين حسب التغييرات التي تجعل بيئة العمل أكثر أماناً وراحة

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
تحسين الإضاءة	4	10.0
تحسين التكييف	20	50.0
توفير معدات السلامة	4	10.0
تحسين النظافة	12	30.0
المجموع	40	100.0

تشير نتائج الجدول رقم (23) إلى تنوع آراء الباحثين حول التغييرات التي يرونها ضرورية لجعل بيئة العمل أكثر أماناً وراحة. يحتل تحسين التكييف المرتبة الأولى بنسبة 50%، مما يعكس أهمية كبيرة لهذه الميزة في توفير جو عمل مريح وصحي، خاصة في بيئة المستشفى التي قد تكون شديدة التأثير بدرجات الحرارة والرطوبة.

تليها تحسين النظافة بنسبة 30%، وهو مؤشر واضح على وعي العاملين بأهمية النظافة كجزء لا يتجزأ من سلامة بيئة العمل، خصوصاً في مكان طبي يتطلب أعلى مستويات التعقيم لمنع العدوى وحماية العاملين والمرضى.

أما تحسين الإضاءة وتوفير معدات السلامة فقد حصلوا على نسبة 10% لكل منهما، رغم أن هذين العاملين ضروريان أيضاً لضمان سلامة العاملين وتقليل المخاطر المهنية.

من خلال هذا التوزيع، يتضح أن الأولويات بالنسبة لمساعدتي التمريض في مستشفى الأم والطفل بورقلة تتمثل في تحسين التكييف والنظافة بشكل أساسي، مع ضرورة الاعتناء كذلك بتوفير إضاءة مناسبة ومعدات السلامة الكافية. هذا يؤكد على الحاجة إلى خطة متكاملة لتحسين بيئة العمل تضمن الجوانب الفيزيائية والصحية لضمان سلامة وراحة العاملين، مما سينعكس إيجاباً على رضاهم الوظيفي وجودة الرعاية الصحية المقدمة.

جدول رقم 24 يبين توزيع الباحثين حسب توفر المعدات اللازمة لأداء المهام بكفاءة كمساعد تمريض

النسبة المئوية	التكرار	الخيار
22.5	9	نعم
77.5	31	لا
100.0	40	المجموع

تشير نتائج الجدول رقم (24) إلى أن نسبة كبيرة من مساعدتي التمريض في مستشفى الأم والطفل بورقلة، تبلغ 77.5%، يرون أن المعدات اللازمة لأداء مهامهم بكفاءة غير متوفرة لديهم، في حين يرى 22.5% فقط أن هذه المعدات متوفرة.

هذا يشكل مؤشراً قوياً على وجود نقص واضح في الموارد والتجهيزات الضرورية التي تمكن المساعدين من القيام بواجباتهم بشكل فعال وآمن. نقص المعدات يؤثر بشكل مباشر على جودة الأداء، ويزيد من الضغوط المهنية على العاملين، مما ينعكس سلباً على رضاهم الوظيفي وعلى مستوى الرعاية المقدمة للمرضى.

من المهم أن تولي إدارة المستشفى اهتماماً عاجلاً لهذه القضية من خلال توفير المعدات اللازمة، سواء كانت أدوات طبية، أجهزة مساعدة، أو مستلزمات السلامة، لتسهيل عمل مساعدتي التمريض وتحسين بيئة العمل بشكل عام. الاستثمار في هذه الجوانب يعد خطوة أساسية لتعزيز الأداء الوظيفي ورفع مستوى الرضا المهني.

جدول رقم 25 يبين توزيع المبحوثين حسب الشعور بأن بيئة العمل في المستشفى هادئة ومناسبة لمساعدى التمريض

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	5	12.5
لا	35	87.5
المجموع	40	100.0

تُظهر نتائج الجدول رقم (25) أن أغلبية كبيرة من مساعدى التمريض في مستشفى الأم والطفل بورقلة، بنسبة 87.5%، يشعرون بأن بيئة العمل ليست هادئة أو مناسبة لأداء مهامهم، مقابل نسبة ضئيلة جداً تبلغ 12.5% فقط ترى أن بيئة العمل هادئة ومناسبة.

هذا يشير إلى وجود مشكلات واضحة في جو العمل داخل المستشفى، قد تكون ناجمة عن ضغوط العمل، التوتر، الضوضاء، أو عوامل أخرى تؤثر على التركيز والراحة النفسية للعاملين. بيئة العمل غير المناسبة تؤدي إلى زيادة التعب النفسي والجسدي، مما يحد من قدرة مساعدى التمريض على أداء مهامهم بكفاءة عالية ويؤثر سلباً على رضاهم الوظيفي.

لذلك، يجب على إدارة المستشفى اتخاذ خطوات فاعلة لتحسين بيئة العمل وجعلها أكثر هدوءاً وملاءمة من خلال تقليل مصادر التوتر والضجيج، تنظيم الفضاءات بشكل أفضل، وخلق جو من الدعم والتفاهم بين الفريق الطبي، وهذا من شأنه أن يعزز الرضا المهني ويحسن جودة الخدمات الصحية المقدمة.

جدول رقم 26 يبين توزيع المبحوثين حسب الشعور بإمكانية ممارسة العمل بارتياح بسبب النظافة والترتيب

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	12	30.0
لا	28	70.0
المجموع	40	100.0

تشير بيانات الجدول رقم (26) إلى أن غالبية مساعدى التمريض في مستشفى الأم والطفل بورقلة، بنسبة 70%، لا يشعرون بإمكانية ممارسة العمل بارتياح بسبب نقص النظافة والترتيب في بيئة العمل، مقابل 30% فقط يشعرون بالارتياح من حيث النظافة والتنظيم.

هذا يعكس وجود خلل واضح في مستوى النظافة والترتيب في المستشفى، وهو أمر مؤثر بشكل مباشر على راحة العاملين وقدرتهم على أداء مهامهم بكفاءة وأمان. بيئة العمل غير النظيفة وغير المرتبة تزيد من الضغوط المهنية وتؤثر على الصحة النفسية والجسدية للعاملين، بالإضافة إلى أنها قد تضعف جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى. لذا، من الضروري أن تتخذ إدارة المستشفى إجراءات عاجلة لتحسين مستوى النظافة والترتيب داخل المستشفى، من خلال تعزيز برامج التنظيف، وتوفير الموارد اللازمة، وتنظيم أماكن العمل بشكل فعال، مما يساهم في خلق بيئة عمل صحية وآمنة تحفز العاملين على أداء مهامهم بكل ارتياح وجودة.

جدول رقم 27 يبين توزيع المبحوثين حسب تأثير الرضا الوظيفي بانعدام وجود إجراءات للتعامل مع الحالات الطارئة

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	39	97.5
لا	1	2.5
المجموع	40	100.0

تشير نتائج الجدول رقم (27) إلى أن نسبة كبيرة جداً من مساعدي التمريض في مستشفى الأم والطفل بورقلة، تبلغ 97.5%، يرون أن الرضا الوظيفي لديهم يتأثر سلباً بسبب غياب وجود إجراءات واضحة ومحددة للتعامل مع الحالات الطارئة. في المقابل، هناك نسبة ضئيلة جداً تبلغ 2.5% فقط لا ترى تأثيراً لذلك.

هذا يعكس أهمية بالغة لوجود نظام وإجراءات واضحة للتعامل مع الحالات الطارئة في بيئة العمل، حيث إن نقص هذه الإجراءات يخلق حالة من القلق والتوتر المستمرين بين العاملين، ويؤثر سلباً على شعورهم بالأمان المهني، مما ينعكس مباشرة على مستوى رضاهم الوظيفي.

لذلك، ينبغي على إدارة المستشفى العمل على تطوير بروتوكولات واضحة وفعالة للتعامل مع الحالات الطارئة، مع توفير التدريب اللازم لمساعدتي التمريض، لضمان استجابتهم السريعة والفعالة في مثل هذه الحالات، مما يساهم في تحسين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة الصحية المقدمة.

جدول رقم 28 يبين توزيع المبحوثين حسب الإجراءات التي تريد تجسيدها لتحسين الحالات الطارئة لتعزيز الرضا الوظيفي

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
إجراءات الإنعاش القلبي الرئوي	18	45.0
إجراءات التواصل مع الفرق الطبية عند الطوارئ	21	52.5
المجموع	39	97.5

تُظهر نتائج الجدول رقم (28) أن مساعدي التمريض في مستشفى الأم والطفل بورقلة يركزون بشكل كبير على تحسين الإجراءات المتعلقة بالتعامل مع الحالات الطارئة لتعزيز الرضا الوظيفي لديهم. حيث يرى 52.5% منهم ضرورة تطوير إجراءات التواصل مع الفرق الطبية عند الطوارئ، وهو ما يعكس أهمية التنسيق الفعال والسريع بين مختلف الفرق الطبية لضمان تقديم رعاية طبية فعالة في الوقت المناسب.

في المقابل، يولي 45% من الباحثين اهتماماً كبيراً لإجراءات الإنعاش القلبي الرئوي، مما يدل على وعيهم بأهمية تجهيزهم تدريبياً وعملياً للتعامل مع حالات الطوارئ الحرجة التي تتطلب تدخلات سريعة وحاسمة.

هذا التوزيع يشير إلى حاجتهم الملحة لتدريب متكامل يشمل الجانب الفني (كالإنعاش القلبي الرئوي) وكذلك الجوانب التواصلية والإدارية التي تضمن سرعة التنسيق بين الفرق الطبية المختلفة. تجسيد هذه الإجراءات يساهم بشكل مباشر في زيادة شعور مساعدي التمريض بالأمان الوظيفي والرضا عن بيئة عملهم، مما ينعكس إيجاباً على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.

جدول رقم 29 يبين توزيع الباحثين حسب الارتياح والرضا عند استخدام الأجهزة والمعدات الجيدة

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	65.0
لا	14	35.0
المجموع	40	100.0

جدول رقم 29 يعكس مدى تأثير توفر الأجهزة والمعدات الجيدة على شعور الباحثين بالارتياح والرضا أثناء أداء مهامهم، حيث أظهرت النتائج أن 65% من الباحثين يشعرون بالرضا عند استخدام معدات وأجهزة ذات جودة جيدة، في حين أن 35% يعبرون عن عدم رضاهم.

هذا التوزيع يشير إلى أن توفر الأدوات والمعدات المناسبة يعد عاملاً مهماً وأساسياً في تحسين بيئة العمل وتحفيز العاملين، خاصة في مجال مساعدي التمريض الذي يتطلب دقة وأداء متقن. وجود الأجهزة الجيدة يساهم في تسهيل تنفيذ المهام وتقليل الأخطاء الفنية، وتعزيز الشعور بالكفاءة الذاتية والتمكين المهني.

أما النسبة التي تعبر عن عدم الرضا (35%) فتدل على وجود نقص أو قصور في بعض الأجهزة أو المعدات، أو على عدم ملاءمتها للمهام المطلوبة، مما يسبب إحباطاً وإرهاقاً للعاملين، ويؤثر سلباً على جودة العمل والرضا الوظيفي.

تُبرز هذه النتائج أهمية الاستثمار المستمر في تحديث وصيانة المعدات الطبية والأجهزة التقنية، وكذلك توفير التدريب الكافي للعاملين على استخدامها بالشكل الأمثل. كما ينبغي على الإدارة الاستجابة السريعة لملاحظات العاملين حول مشاكل الأجهزة لضمان استمرارية الأداء الجيد.

بناءً عليه، من الضروري العمل على تحسين بيئة العمل عبر توفير أجهزة ومعدات عالية الجودة، مما ينعكس إيجابياً على الرضا الوظيفي والأداء المهني في قطاع الرعاية الصحية.

جدول رقم 30 يبين توزيع الباحثين حسب الاعتقاد أن بيئة العمل توفر الظروف المادية المناسبة لأداء مهام مساعدي التمريض

النسبة المئوية	التكرار	الخيار
10.0	4	نعم
90.0	36	لا
100.0	40	المجموع

جدول رقم 30 يوضح بجلاء مدى عدم رضا الباحثين عن الظروف المادية المتوفرة في بيئة العمل الخاصة بمساعدي التمريض، حيث أشار 90% منهم إلى أن بيئة العمل لا توفر الظروف المادية المناسبة لأداء مهامهم، مقابل 10% فقط يرون أنها مناسبة. هذا الفرق الكبير يعكس وجود نقص واضح في البنية التحتية والمعدات والموارد المادية اللازمة لتسهيل أداء المهام اليومية، وهو ما يشكل عائقاً جوهرياً أمام تحقيق الأداء الفعّال والرضا الوظيفي. الظروف المادية غير الملائمة قد تشمل عدم توفر أدوات العمل الأساسية، ضعف الإضاءة، التهوية غير المناسبة، قلة المساحات المخصصة للعمل، أو حتى عدم تنظيم أماكن العمل بشكل عملي. عدم توفير الظروف المادية الملائمة يؤدي إلى زيادة الضغوط على العاملين، ويؤثر سلباً على مستوى التركيز وجودة الأداء، مما قد يتسبب في أخطاء طبية أو إهمال في الرعاية، وهذا بدوره يزيد من الشعور بالإرهاق وعدم الرضا. إن هذه النتيجة تلقي الضوء على أهمية الاستثمار في تحسين بيئة العمل المادية من خلال توفير مستلزمات العمل الضرورية وتجهيز الأماكن بشكل مناسب، بما يضمن سلامة وراحة العاملين ويسهم في رفع كفاءتهم. وعليه، على الإدارة الصحية تبني خطط استراتيجية لتطوير البنية التحتية، وتحسين بيئة العمل، لأن ذلك سيكون له تأثير إيجابي مباشر على مستوى الأداء والرضا الوظيفي لدى مساعدي التمريض، مما ينعكس في النهاية على جودة الرعاية المقدمة للمرضى.

جدول رقم 31 يبين توزيع الباحثين حسب كون درجة الحرارة في بيئة العمل مناسبة لأداء مهام مساعدي التمريض

النسبة المئوية	التكرار	الخيار
12.5	5	نعم
87.5	35	لا
100.0	40	المجموع

جدول رقم 31 يكشف بوضوح أن أغلبية الباحثين، بنسبة كبيرة بلغت 87.5%، يرون أن درجة الحرارة في بيئة العمل غير مناسبة لأداء مهام مساعدي التمريض، مقابل نسبة ضئيلة 12.5% فقط تعتبر أن درجة الحرارة ملائمة.

هذا الواقع يعكس مشكلة بيئية حقيقية تواجه العاملين في المستشفى، حيث إن درجة الحرارة غير الملائمة تؤثر بشكل مباشر على راحة وصحة المرضين والممرضات، وتحد من قدرتهم على التركيز والأداء الجيد. قد يكون السبب في ذلك ضعف التهوية أو التكييف، أو وجود أماكن عمل تعاني من سخونة مفرطة أو برودة شديدة.

الظروف المناخية داخل بيئة العمل لها تأثير كبير على الحالة النفسية والجسدية للعاملين، وبالتالي على مستوى رضاهم الوظيفي. درجة حرارة غير مناسبة يمكن أن تؤدي إلى إرهاق أسرع، نقص في النشاط، تهيج نفسي، وحتى تعرض العاملين لمخاطر صحية مثل الجفاف أو الرعشة.

هذا يشير إلى ضرورة تدخل الإدارة الصحية لتحسين نظام التحكم في درجة الحرارة داخل أماكن العمل، سواء عبر تطوير أنظمة التكييف والتبريد، أو توفير وسائل تهوية فعالة، لضمان بيئة عمل صحية ومريحة تدعم الإنتاجية وتحافظ على سلامة وصحة العاملين. إن تحسين ظروف الحرارة في بيئة العمل يجب أن يكون من أولويات السياسات الإدارية، باعتباره عاملاً أساسياً في تعزيز الرضا الوظيفي وتقليل مشاعر الإجهاد والإرهاق المهني بين مساعدي التمريض.

جدول رقم 32 يبين توزيع الباحثين حسب الاعتقاد أن بيئة العمل توفر الخصوصية اللازمة للمرضى ومساعدي التمريض

النسبة المئوية	التكرار	الخيار
27.5	11	نعم
72.5	29	لا
100.0	40	المجموع

جدول رقم 32 يوضح أن الغالبية العظمى من المبحوثين، بنسبة 72.5%، يرون أن بيئة العمل لا توفر الخصوصية اللازمة للمرضى ومساعدتي التمريض، في مقابل نسبة 27.5% فقط يعتقدون أن الخصوصية متوفرة.

هذا يعكس مشكلة جوهرية في بيئة العمل بالمستشفى، حيث تعتبر الخصوصية من العوامل المهمة التي تؤثر على جودة الرعاية الصحية وراحة المرضى، وكذلك على نفسية وأداء مساعدي التمريض. نقص الخصوصية يمكن أن يؤدي إلى شعور المرضى بعدم الأمان والحرج، مما ينعكس سلباً على تفاعلهم مع الكادر الطبي وعلى نجاح العلاج.

من جهة أخرى، عدم توفر الخصوصية لمساعدتي التمريض قد يسبب لهم إحساساً بالانزعاج والضغط النفسي، خاصة في الحالات التي تتطلب تواصلًا حساساً أو إجراءات طبية خاصة. كما أن غياب الخصوصية قد يؤثر على كفاءة العمل ويزيد من مستويات التوتر والإجهاد لدى العاملين.

تشير هذه النتيجة إلى حاجة ملحة لتطوير بيئة العمل من خلال إعادة تصميم أماكن العمل بحيث تضمن خصوصية أكبر للمرضى ومساعدتي التمريض على حد سواء. يمكن تحقيق ذلك عبر تقسيمات داخلية أكثر فعالية، استخدام حواجز مادية أو وسائل تقنية تضمن سرية الإجراءات الطبية.

كما ينبغي أن تأخذ الإدارة بعين الاعتبار هذه النتيجة عند تخطيط تحسينات بيئية أو تطوير بنيات المستشفى، لأن تعزيز الخصوصية يعتبر من العوامل التي تساهم في تحسين جودة الخدمات الصحية ورفع مستوى الرضا الوظيفي بين الكوادر الطبية.

جدول رقم 33 يبين توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد أن تصميم أماكن العمل في المستشفى يسهل الوصول إلى المعدات والأدوات اللازمة لأداء المهام بكفاءة

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	35.0
لا	26	65.0
المجموع	40	100.0

جدول رقم 33 يوضح أن نسبة كبيرة من المبحوثين، بلغت 65%، يرون أن تصميم أماكن العمل في المستشفى لا يسهل الوصول إلى المعدات والأدوات اللازمة لأداء المهام بكفاءة، مقابل 35% فقط يعتقدون أن التصميم يسهل هذا الوصول.

هذه النتيجة تعكس وجود مشكلة تنظيمية وهندسية في بيئة العمل بالمستشفى تؤثر بشكل مباشر على فعالية الأداء المهني لمساعدتي التمريض. تصميم بيئة العمل يعد من العوامل الأساسية التي تساعد على تسريع إنجاز المهام وتقليل الجهد المبذول، وبالتالي رفع مستوى الإنتاجية وتحسين جودة الخدمة المقدمة للمرضى.

غياب التصميم المناسب يعني أن الموظفين قد يضطرون لقضاء وقت إضافي في البحث عن الأدوات والمعدات، مما يخلق عوائق في سير العمل، ويزيد من مستوى الضغط والإرهاق. هذا يمكن أن يؤدي إلى تأخير في تقديم الرعاية الصحية، كما قد يسهم في حدوث أخطاء أو إهمال بعض المهام. بالإضافة إلى ذلك، التصميم غير الملائم قد يقلل من سلامة العاملين، إذ يمكن أن يؤدي التنقل الصعب أو البيئات غير المنظمة إلى حوادث أو إصابات.

بناءً عليه، من الضروري أن تتبنى الإدارة في المستشفى خطة لتحسين تصميم أماكن العمل، بحيث يكون الوصول إلى المعدات والأدوات سلسًا ومباشرًا، مع وضع اعتبارات تتعلق بالراحة، السلامة، وسهولة الحركة. ذلك من شأنه أن يسهم في رفع كفاءة الأداء الوظيفي ويعزز من رضا العاملين، وبالتالي يؤثر إيجابًا على جودة الرعاية الصحية المقدمة.

المحور الرابع: عبء العمل والرضا الوظيفي للعمال

جدول رقم 34 يبين توزيع الباحثين حسب الشعور بأن المهام وظروف العمل تؤثر على الرضا الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	الخيار	الاجابة
70.0	28	ضغط العمل	نعم
12.5	5	عدد المهام الكبير	
2.5	1	عدم وجود دع كافي	
15.5	6	ضغط الوقت	
30	12	لا	
100.0	40		المجموع

جدول رقم 34 يوضح أن جميع الباحثين (100%) يشعرون بأن المهام وظروف العمل تؤثر بشكل مباشر على رضاهم الوظيفي، حيث أشاروا جميعًا إلى ضغط العمل كعامل مؤثر أساسي.

تُعد هذه النتيجة مؤشرًا قويًا على أن ضغط العمل هو العامل الأساسي الذي يؤثر على الرضا الوظيفي لمساعدتي التمريض في بيئة العمل المدروسة. إن إجماع المشاركين على هذه النقطة يعكس حالة من الإجهاد المستمر والعبء الزائد الذي يواجهونه في أداء مهامهم، سواء من حيث حجم العمل، أو صعوبته، أو الظروف التي يشتغلون فيها.

ضغط العمل المرتفع يمكن أن يؤدي إلى عدة مشكلات منها الإرهاق البدني والنفسي، تقليل التحفيز، تراجع جودة الأداء، وزيادة احتمالية الأخطاء المهنية، كما يمكن أن يسبب انحساراً في مستوى الرضا المهني ويؤثر على الصحة العامة للعاملين. هذا الوضع يستدعي اهتماماً جاداً من الإدارة لمراجعة تنظيم العمل، توزيع المهام، وتوفير دعم نفسي ومادي للعاملين.

علاوة على ذلك، هذه النتيجة تؤكد ضرورة تصميم تدخلات فعالة للحد من ضغط العمل، من خلال تحسين بيئة العمل، تنظيم جداول المهام بشكل أكثر عقلانية، توفير تدريب مستمر، وضمان التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، مما من شأنه أن يعزز الرضا الوظيفي ويحسن من جودة الخدمات المقدمة للمرضى.

فأعباء العمل التي تسبب الانزعاج للمبحوثين في أداء مهامهم كمساعدى تمريض، حيث يظهر أن 70% منهم يربطون الانزعاج بضغط العمل، يليه ضغط الوقت بنسبة 15%، وكثرة المهام بنسبة 12.5%، فيما أشار 2.5% فقط إلى عدم وجود دعم كافٍ. تشير هذه النتائج إلى أن ضغط العمل هو العامل الأبرز والأكثر تأثيراً في شعور مساعدي التمريض بالانزعاج خلال أداء مهامهم، وهو ما يتسق مع نتائج جدول رقم 34 الذي أكد إجماع المبحوثين على تأثير ضغط العمل في الرضا الوظيفي. ضغط العمل يشمل عادة حجم العمل، تعقيده، والتوقعات المرتفعة، مما يولد شعوراً بالإرهاق والتوتر، وقد يؤدي إلى تقليل جودة الأداء المهني

نسبة 15% من المشاركين أشاروا إلى ضغط الوقت كعامل مزعج، وهو ما يعكس ضيق الجداول الزمنية وعدم كفاية الوقت لإنجاز المهام بشكل مريح، مما يزيد من الشعور بالتوتر وعدم القدرة على أداء العمل بفعالية. هذا العامل يرتبط ارتباطاً وثيقاً بضغط العمل، حيث غالباً ما يُفرض ضغط الوقت في سياقات العمل التي تتطلب إنجاز مهام متعددة ومتزامنة.

كما أن وجود 12.5% من المشاركين الذين يشتكون من كثرة المهام يدل على أن التوزيع غير المتوازن للمهام يعد مشكلة مهمة تؤثر على راحتهم النفسية والعملية. تكديس المهام يجعل من الصعب التركيز على كل مهمة على حدة، ويزيد من احتمال الأخطاء، ويحد من فرص التعلم والتطور المهني.

أما نسبة 2.5% التي ذكرت عدم وجود دعم كافٍ فهي نسبة منخفضة مقارنة بالعوامل الأخرى، لكنها تبقى مهمة، إذ يمكن أن يؤدي نقص الدعم الإداري أو الفني إلى تفاقم الضغوط وتأثيرها السلبي على الأداء والرضا الوظيفي.

ينبغي على الإدارة الصحية العمل على تخفيف ضغط العمل عبر مراجعة توزيع المهام، ضمان وجود وقت كافٍ لإنجازها، وتوفير دعم معنوي ومادي مستمر للعاملين. كذلك، يمكن إدخال نظم مرنة لتنظيم الوقت والعمل الجماعي لتعزيز التعاون وتخفيف العبء عن الأفراد. توفير الدعم الكافي يعد استثماراً هاماً لزيادة رضا العاملين وتحسين جودة الرعاية الصحية.

جدول رقم 35 يبين توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد أن كمية الواجبات والمهام تؤثر على شعورك بالإنتاج ومستوى الرضا

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	38	95.0
لا	2	5.0
المجموع	40	100.0

جدول رقم 35 يوضح مدى تأثير كمية الواجبات والمهام على شعور مساعدي التمريض بالإنتاج ومستوى الرضا الوظيفي، حيث أبدى 95% من المبحوثين اعتقادهم بأن كثرة المهام تؤثر بشكل مباشر على هذا الشعور، مقابل 5% فقط لم يروا ذلك تأثيراً. تحليل مفصل:

تشير النسبة العالية (95%) إلى أن أغلب مساعدي التمريض يدركون أن كثرة المهام والواجبات لا تؤثر فقط على عبء العمل المادي، بل تلعب دوراً حاسماً في تشكيل شعورهم بالإنتاج المهني. الشعور بالإنتاج يعد من أهم العوامل النفسية التي تعزز الرضا الوظيفي وتخفف العاملين على الاستمرار في تقديم أداء متميز. وعندما تكون كمية المهام كبيرة بشكل يفوق القدرة على التعامل معها بفعالية، فإن ذلك يؤدي إلى الإحساس بالإرهاق والتشتت، مما يقلل من إحساس المساعدين بالنجاح والرضا.

هذا الشعور السلبي يمكن أن يتفاقم بسبب عدم وجود توزيع منصف للمهام، أو ضعف الدعم الإداري، أو نقص الموارد اللازمة لإنتاج العمل. وهو ما يؤثر بدوره على الصحة النفسية للعاملين، ويزيد من احتمالات ارتكاب الأخطاء المهنية، ما ينعكس سلباً على جودة الرعاية الصحية المقدمة.

كما أن هذه النتيجة تتماشى مع ما أظهره جدول رقم 35، حيث أبرز ضغط العمل وكثرة المهام كعوامل مزعجة أساسية تؤثر على العاملين.

تدعو هذه النتائج إلى ضرورة مراجعة نظام توزيع المهام داخل بيئة العمل، وإعادة هيكلة أعباء العمل بحيث تكون متوازنة ومناسبة لقدرات كل مساعد تمريض. من الضروري توفير تدريب وموارد مناسبة لدعم العاملين، وإدخال آليات للتخفيف من الضغوط المهنية مثل العمل الجماعي، وتقاسم المهام، والاستراحات المنتظمة.

جدول رقم 36 يبين توزيع المبحوثين حسب الشعور بالانزعاج وتعقد العمل عند العمل الجماعي

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	23	57.5
لا	17	42.5
المجموع	40	100.0

يبين جدول رقم 36 أن 57.5% من المبحوثين يشعرون بالانزعاج وتعقيد العمل عند أداء المهام ضمن إطار العمل الجماعي، مقابل 42.5% لا يشعرون بذلك. تشير هذه النسبة الأكبر إلى أن أكثر من نصف مساعدي التمريض يواجهون تحديات واضحة أثناء العمل الجماعي، ما يؤثر سلبيًا على راحتهم النفسية وجودة أدائهم.

تأتي هذه النتائج لتعكس وجود عدة عوامل قد تسهم في شعور المبحوثين بالانزعاج، من بينها غموض توزيع الأدوار والمسؤوليات بين أعضاء الفريق، وهو ما يخلق ازدواجية في الجهود أو تضارباً في تنفيذ المهام. كذلك قد يكون ضعف التنسيق أو نقص التواصل بين الأفراد سبباً رئيسياً في زيادة تعقيد العمل، حيث يؤثر هذا النقص على سرعة إنجاز المهام ودقتها.

علاوة على ذلك، يمكن أن تلعب الخلافات الشخصية أو المهنية دوراً مهماً في زيادة حدة التوتر داخل فرق العمل، مما يعوق التعاون الفعال ويزيد من شعور الانزعاج. كما أن غياب الدعم الإداري والمساندة الكافية من قبل القادة يزيد من الأعباء التي يتحملها الأفراد، ويجعلهم يواجهون صعوبات العمل الجماعي بمفردهم.

في المقابل، تعكس نسبة 42.5% من المبحوثين الذين لا يشعرون بالانزعاج وجود بيئة عمل إيجابية لبعض الفرق، حيث يتميز التعاون بينهم بالسلاسة، ويجدون في العمل الجماعي فرصة لتعزيز مهاراتهم وتبادل الخبرات. هذا التوازن يدعم فكرة أن العمل الجماعي في حالته المثلى يمكن أن يرفع من مستوى الأداء والرضا الوظيفي

من المهم الإشارة إلى أن هذه النتائج تبرز حاجة واضحة إلى تحسين مهارات التواصل وحل النزاعات ضمن الفرق، بالإضافة إلى ضرورة تنظيم العمل بحيث يكون توزيع المهام واضحاً ومنظماً. كما يجب أن توفر الإدارة دعماً فاعلاً لتسهيل التعاون بين أعضاء الفريق وتحفيز بيئة عمل صحية.

في الختام، يمكن القول إن العمل الجماعي يحمل إمكانات كبيرة لتعزيز الأداء، لكنه في حال إدارته بشكل غير مناسب قد يتحول إلى مصدر ضغط وتعقيد. لذلك، يتوجب تبني استراتيجيات واضحة لتطوير العمل الجماعي وتحسين بيئة العمل لتقليل المشكلات التي تؤدي إلى انزعاج الموظفين.

جدول رقم 37 يبين توزيع المبحوثين حسب تأثر القدرة على التواصل الفعال والرضا الوظيفي بسبب ساعات العمل الطويلة

النسبة المئوية	التكرار	العبارات	الخيار
17.5	7	زيادة الأخطاء	نعم
32.5	13	الإرهاق والتعب	
20.0	8	فقدان الحافز	
27.5	11	التأثير على الحياة الشخصية	
2.5	1		لا
100.0	40		المجموع

يوضح جدول رقم 37 أن الغالبية الساحقة من الباحثين بنسبة 97.5% يرون أن ساعات العمل الطويلة تؤثر بشكل سلبي على قدرتهم على التواصل الفعال، وكذلك على مستوى رضاهم الوظيفي. مقابل ذلك، نسبة ضئيلة جدًا بلغت 2.5% لم تشعر بتأثير ساعات العمل على هذه الجوانب. تعكس هذه النتائج أهمية زمن العمل كعامل محوري في تحديد جودة بيئة العمل والرضا الوظيفي لدى مساعدي التمريض.

يعتبر التواصل الفعال من العناصر الأساسية التي تضمن تحقيق أداء مهني عالي، خاصة في بيئات العمل الصحية التي تتطلب تنسيقًا مستمرًا بين مختلف الأفراد والفرق الطبية. ساعات العمل الطويلة تؤدي إلى إرهاق جسدي ونفسي، ما يقلل من قدرة العاملين على التركيز والانخراط في تواصل مهني فعال مع زملائهم والمرضى على حد سواء. هذا الإرهاق يؤثر سلبيًا على جودة التفاعل، ويزيد من احتمال وقوع الأخطاء المهنية.

من الناحية النفسية، يرتبط طول ساعات العمل بزيادة مستويات التوتر والضغط النفسي، مما ينعكس مباشرة على رضا الموظفين عن وظائفهم. انخفاض الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى تدني الحافزية وزيادة معدلات الغياب والدوران الوظيفي، وهو ما يشكل تهديدًا لاستقرار العمل وكفاءته.

علاوة على ذلك، ساعات العمل الطويلة قد تعيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، مما يزيد من الشعور بالإرهاق والضغط المتراكمة، ويؤثر على جودة الحياة العامة للعاملين. هذا العامل يؤكد ضرورة إعادة النظر في تنظيم جداول العمل لضمان فترة راحة كافية تسمح للعاملين باستعادة نشاطهم وتحسين تفاعلهم مع بيئة العمل.

من المهم أن تتبنى المؤسسات الصحية سياسات مرنة لتنظيم ساعات العمل، كالتناوب المنظم والحد من الساعات الإضافية، بالإضافة إلى تقديم دعم نفسي ومهني للموظفين الذين يعانون من الإرهاق. كما يمكن تعزيز بيئة العمل ببرامج تدريبية لتطوير مهارات التواصل تحت ظروف الضغط.

في الختام، تعكس هذه النتائج بوضوح أن ساعات العمل الطويلة تعد عاملاً مؤثرًا جوهريًا في تقليل القدرة على التواصل الفعال وتدني الرضا الوظيفي، مما يستوجب اهتمامًا إداريًا جادًا لتحسين ظروف العمل وضمان استدامة الأداء المهني في قطاع التمريض.

يبين جدول رقم 37 الآثار السلبية التي يعاني منها الباحثون نتيجة العمل لساعات طويلة، حيث تتوزع هذه الآثار عبر عدة جوانب مهمة. يشير الجدول إلى أن الإرهاق والتعب يأتيان في المرتبة الأولى بنسبة 32.5% من الباحثين مما يؤكد أن العمل لساعات طويلة يشكل عبئًا جسديًا ونفسيًا كبيرًا على العاملين، ويؤثر سلبيًا على صحتهم العامة وقدرتهم على الاستمرار في أداء مهامهم بفعالية.

في المرتبة الثانية تأتي التأثيرات السلبية على الحياة الشخصية بنسبة 27.5%، وهو ما يعكس الأثر العميق الذي يتركه العمل المطول على التوازن بين الحياة المهنية والحياة الخاصة. فطول ساعات العمل قد يقلل من الوقت المتاح للراحة أو التفاعل الأسري والاجتماعي، مما قد يؤدي إلى تدهور الحالة النفسية للعاملين وشعورهم بالعزلة أو الضغط النفسي.

ثالثًا، يشير 20% من المبحوثين إلى فقدان الحافز، وهو مؤشر خطير يعكس تراجع الرغبة في العمل والاجتهاد بسبب الإرهاق المستمر وضغط الزمن. فقدان الحافز مرتبط غالبًا بانخفاض الإنتاجية وجودة الأداء، وقد يؤدي إلى زيادة معدلات التغيب أو حتى الاستقالة في بعض الحالات.

أما زيادة الأخطاء، والتي سجلت نسبة 17.5%، فهي دليل واضح على أن العمل لساعات طويلة يؤثر بشكل مباشر على دقة الأداء والسلامة المهنية. هذه النتيجة تتماشى مع الأدبيات العلمية التي تربط بين الإرهاق المهني وزيادة الأخطاء في بيئات العمل التي تتطلب تركيزًا عاليًا مثل المستشفيات.

تُظهر هذه النتائج بوضوح أن العمل لساعات طويلة له تأثيرات سلبية متعددة الأبعاد تشمل الجوانب الصحية والنفسية والمهنية. ولهذا، يتوجب على المؤسسات الصحية إعادة النظر في جداول العمل وتنظيمها بما يضمن توزيع الأعباء بشكل متوازن، ويعزز من سلامة وصحة العاملين، مما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمات المقدمة للمرضى.

كما يُنصح بتبني استراتيجيات دعم نفسي ومهني للعاملين، تشمل برامج استراحة منظمة، وتعزيز بيئة العمل الصحية، إلى جانب توفير برامج تدريبية لتطوير مهارات إدارة الوقت والتعامل مع ضغوط العمل.

في المجمل، يشير الجدول إلى ضرورة تدخل إداري عاجل لتقليل الأعباء المرتبطة بساعات العمل الطويلة، من أجل الحفاظ على كفاءة الأداء وتحسين الرضا الوظيفي وجودة الحياة المهنية للعاملين في القطاع الصحي.

جدول رقم 38 يبين توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد بالاحتياج لدعم إضافي لتسهيل القيام بأداء الواجبات المطلوبة لرعاية المرضى

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات	الخيار
33.3	11	دعم اداري	نعم
27.3	9	دعم فريق العمل	
33.3	11	دعم الصحة والسلام	
9.1	3	دعم تدريبي	
17.5	33	لا	
100.0	40	المجموع	

يوضح الجدول أن هناك حاجة المبحوثين إلى دعم إضافي لتسهيل أداء الواجبات المطلوبة في رعاية المرضى، حيث بلغت نسبة الذين عبروا عن هذا الاحتياج 82.5%، مقابل 17.5% فقط الذين لا يرون ضرورة لهذا الدعم. هذه النتيجة تشير إلى وجود فجوة واضحة في الموارد أو الوسائل المتاحة لمساعدتي التمريض في أداء مهامهم اليومية بكفاءة وراحة.

الاعتماد الكبير على الدعم الإضائي يمكن تفسيره من خلال عدة عوامل، منها نقص المعدات، أو الضغط العالي الناتج عن كثرة المهام، أو ضعف البنية التحتية في بيئة العمل. كما يعكس هذا الإحساس بالحاجة للدعم رغبة العاملين في تحسين ظروف العمل، وتقليل الإجهاد البدني والنفسي، مما يؤثر إيجابياً على جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.

تؤكد هذه النتيجة أهمية التدخل الإداري من خلال توفير الدعم المناسب، سواء كان مادياً أو معنوياً، عبر تحسين بيئة العمل، وتوفير تدريبات مستمرة، وزيادة الموارد البشرية، وكذلك تبني استراتيجيات تهدف إلى تسهيل تنفيذ المهام وتقليل المعوقات التي تواجههم.

في ضوء ذلك، يصبح من الضروري على الجهات المسؤولة أن تأخذ هذه الحاجة على محمل الجد، وتعمل على تطوير برامج دعم متكاملة تضمن رفع كفاءة الأداء والرضا الوظيفي، مما سينعكس إيجابياً على مستوى الرعاية الصحية وجودتها بشكل عام.

المراجع التي تناقش أهمية الدعم في بيئات العمل الصحية تؤكد أن توفير الدعم المناسب يقلل من الإرهاق المهني ويزيد من التحفيز والالتزام الوظيفي، كما أن أنواع الدعم التي يحتاجها الباحثون لتسهيل أداء واجباتهم في رعاية المرضى، حيث يظهر توزيعاً متوازناً نسبياً بين ثلاثة أنواع رئيسية من الدعم، هي الدعم الإداري ودعم الصحة والسلامة، وكلاهما حظي بنسبة 33.3%، يليه دعم فريق العمل بنسبة 27.3%، وأخيراً الدعم التدريبي بنسبة 9.1%.

تشير نسبة الدعم الإداري المرتفعة إلى أن العديد من الباحثين يرون أن الإدارة تلعب دوراً حاسماً في تسهيل مهامهم وتحسين بيئة العمل، سواء من حيث توفير الموارد، التنظيم، أو حل المشكلات التي تواجههم أثناء أداء مهامهم. الدعم الإداري الفعال يعزز الشعور بالانتماء والتقدير، ويقلل من العوائق البيروقراطية التي قد تؤثر سلباً على الأداء.

أما الدعم المتعلق بالصحة والسلامة، فهو يعكس وعي الباحثين بأهمية بيئة عمل آمنة وصحية، خاصة في مجال الرعاية الصحية حيث يتعامل العاملون مع مخاطر مهنية متعددة. توفير شروط عمل آمنة يساهم في الحد من الإصابات المهنية والضغط النفسي، وبالتالي يحسن الرضا الوظيفي ويزيد من الإنتاجية.

دعم فريق العمل، والذي احتل المرتبة الثالثة بنسبة 27.3%، يعكس أهمية التعاون والتنسيق بين الزملاء في بيئة العمل، حيث إن وجود فريق متكامل ومتعاون يخفف من الضغوط الفردية ويوفر بيئة عمل إيجابية تدعم الأداء الجماعي والاحترافي.

أما الدعم التدريبي، رغم أن نسبته كانت الأقل (9.1%)، إلا أنه لا يقل أهمية، لأنه يزود العاملين بالمعرفة والمهارات اللازمة للتعامل مع المتطلبات المتجددة في مجال الرعاية الصحية، ويساعدهم على مواجهة التحديات بشكل أكثر فعالية.

تؤكد هذه النتائج أن تعزيز بيئة العمل الصحية والفعالة يتطلب نهجاً متعدد الأبعاد يشمل تحسين الإدارة، تعزيز السلامة المهنية، تقوية العمل الجماعي، وتطوير الكفاءات المهنية من خلال التدريب المستمر، وهذا التكامل يساهم بشكل فعال في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة.

جدول رقم 39 يبين توزيع الباحثين حسب ضرورة الدعم لرفع الروح المعنوية لأداء الفريق.

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	35	87.5
لا	5	12.5
المجموع	40	100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

جدول رقم 39 يسلط الضوء على أهمية الدعم في رفع الروح المعنوية للعاملين في مجال رعاية المرضى، حيث تشير النتائج إلى أن الغالبية العظمى من الباحثين، بنسبة 87.5%، يؤكدون على ضرورة وجود دعم فعال لتعزيز معنوياتهم أثناء أداء مهامهم المهنية. هذه النتيجة تعكس واقعاً مألوفاً في بيئات العمل الصحية التي تتطلب مجهوداً بدنياً ونفسياً عالياً، حيث تلعب الروح المعنوية دوراً حيوياً في تحسين الأداء الوظيفي والاحتفاظ بالعاملين. الدعم هنا يمكن أن يشمل الاعتراف بالجهود المبذولة، توفير بيئة عمل إيجابية، تحفيز معنوي، ومساندة نفسية مستمرة.

في المقابل، هناك نسبة قليلة من الباحثين (12.5%) يرون أن الدعم لرفع الروح المعنوية ليس ضرورياً، وقد يرجع ذلك إلى اختلاف وجهات النظر أو ربما إلى تجارب شخصية متفاوتة مع بيئة العمل أو أساليب الإدارة.

من الناحية الأكاديمية، تدعم هذه النتائج الدراسات التي تؤكد على العلاقة الوثيقة بين الدعم التنظيمي والرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي، حيث أن الدعم المعنوي يُعتبر من العوامل المحورية التي تقلل من حالات الإرهاق المهني وتحفز الأداء وتحسن جودة الرعاية الصحية.

بالتالي، على المؤسسات الصحية أن تولي اهتماماً خاصاً بتطوير برامج دعم شاملة تركز على تعزيز الروح المعنوية للعاملين، مما يساهم في تحسين بيئة العمل، وزيادة الإنتاجية، وتحقيق رضا وظيفي أعلى، وهو ما ينعكس إيجابياً على جودة الخدمة المقدمة للمرضى.

جدول رقم 40 يبين توزيع الباحثين حسب الاعتقاد أن عبء العمل يؤثر على فرص التطوير المهني والرضا الوظيفي

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	36	90.0
لا	4	10.0
المجموع	40	100.0

جدول رقم 40 يعكس بوضوح رأي الباحثين حول تأثير عبء العمل على فرص التطوير المهني ومستوى الرضا الوظيفي، حيث أفاد 90% منهم بأن عبء العمل يؤثر سلباً على هذه الجوانب، مقابل 10% فقط يرون العكس.

هذا التوزيع يعكس إدراكاً واسع النطاق بين العاملين بأن كثافة المهام وضغط العمل يمكن أن تعيق فرص التعلم والنمو المهني. ففي بيئة عمل تتميز بعبء كبير، قد يجد الموظفون أنفسهم منشغلين بأداء المهام اليومية دون القدرة على المشاركة في برامج التدريب أو متابعة فرص التطوير الذاتي، مما يحد من تطور مهاراتهم المهنية ويؤثر سلباً على طموحاتهم الوظيفية. من جهة أخرى، يشير هذا التأثير المباشر لعبء العمل على الرضا الوظيفي إلى أن الضغط المستمر يمكن أن يولد إحباطاً ويفقد العاملين شعورهم بالإنجاز والتحفيز، مما يؤدي إلى تراجع الالتزام والإنتاجية، وقد يزيد من احتمالات التسرب الوظيفي. تؤكد الدراسات العلمية أن عبء العمل المرتفع مرتبط بانخفاض فرص التعلم المهني والرضا الوظيفي، كما أن بيئات العمل التي لا تتيح وقتاً كافياً لتطوير المهارات تساهم في إضعاف روح المبادرة والإبداع، مما يضر بجودة الأداء العام للمؤسسة. بناءً على ذلك، توصي هذه النتائج بضرورة إعادة تقييم توزيع المهام وضبط عبء العمل بما يضمن توفير فرص كافية للتطوير المهني، وذلك عبر تنظيم برامج تدريبية ملائمة، وتحفيز الموظفين على التعلم المستمر، فضلاً عن تبني سياسات تنظيمية تساعد على تحقيق توازن أفضل بين متطلبات العمل والتطوير المهني.

في المجمل، يشير الجدول إلى أهمية الاعتراف بعبء العمل كعامل مؤثر على مسار التطوير الوظيفي والرضا الشخصي للعاملين، مما يتطلب تدخلاً إدارياً لتوفير بيئة عمل داعمة تعزز النمو المهني وتحقق رضا العاملين بشكل مستدام

جدول رقم 41 يبين توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد ان عبء العمل يؤثر سلبا على جودة عمل مساعدي التمريض

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	39	97.5
لا	1	2.5
المجموع	40	100.0

جدول رقم 41 يعكس بوضوح قناعة غالبية المبحوثين، حيث بلغت نسبة من يعتقدون أن عبء العمل يؤثر سلباً على جودة عمل مساعدي التمريض 97.5%، مقابل 2.5% فقط يرون عدم وجود تأثير سلبي.

هذا التوزيع يعبر عن إدراك قوي ومؤكد لدى العاملين في مجال التمريض بأن الضغط الناتج عن كثرة المهام والواجبات يؤثر بشكل مباشر على مستوى جودة الأداء المهني. فعبء العمل الكبير يؤدي إلى إرهاق بدني ونفسي، ما ينعكس على التركيز والدقة في أداء المهام، وبالتالي قد ينتج عنه انخفاض في جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.

يؤكد هذا التوجه نتائج العديد من الدراسات التي تربط بين عبء العمل المرتفع وتراجع جودة الأداء في القطاعات الصحية. فارتفاع ضغط العمل يقلل من الوقت المخصص لكل مريض ويزيد من احتمالية الأخطاء المهنية، مما يهدد سلامة المرضى ويؤثر على سمعة المؤسسة الصحية.

إضافة إلى ذلك، قد يسبب عبء العمل الزائد تراجعاً في رضا العاملين، وهو ما يرتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة الأداء، حيث تشير الأبحاث إلى أن الموظفين الأقل رضا يكونون أقل قدرة على تقديم خدمة متميزة. تتطلب هذه النتائج من الإدارات الصحية تبني استراتيجيات فاعلة لتقليل عبء العمل على مساعدي التمريض، من خلال تحسين توزيع الموارد البشرية، تعزيز الدعم الفني والإداري، وتنظيم ساعات العمل بما يراعي سلامة العاملين وجودة الخدمة. في الختام، يبرز الجدول أهمية الاعتراف بأن عبء العمل يشكل عاملاً حاسماً في جودة الأداء، وضرورة اتخاذ إجراءات منهجية لتخفيف هذا العبء بما يضمن تحسين جودة الرعاية الصحية ورفع مستوى الرضا الوظيفي لدى مساعدي التمريض. جدول رقم 42 يبين توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد ان الأساليب الإدارية المتبعة في المستشفى تمكنك من إنجاز مهامك بدون ضغط وتوتر

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	60.0
لا	16	40.0
المجموع	40	100.0

جدول رقم 42 يوضح التوزيع النسبي للمبحوثين حسب اعتقادهم بشأن فعالية الأساليب الإدارية المتبعة في المستشفى في تمكينهم من إنجاز مهامهم دون الشعور بالضغط والتوتر. حيث أظهر الجدول أن 60% من المبحوثين يرون أن الأساليب الإدارية تساهم في تخفيف الضغط والتوتر وتمكنهم من أداء مهامهم بكفاءة، بينما 40% يعبرون عن عدم رضاهم أو عدم اقتناعهم بفعالية هذه الأساليب.

تحليل هذه النتائج يشير إلى وجود انقسام نسبي في الرأي حول دور الإدارة في خلق بيئة عمل داعمة ومستقرة نفسياً لمساعدتي التمريض. فالنسبة الأكبر (60%) تعكس وجود بعض الإجراءات أو السياسات الإدارية التي تساعد في تقليل عوامل الإجهاد، مما يعزز الإنتاجية ويحسن من جودة الأداء الوظيفي. هذا يدل على أن المستشفى قد اتخذت خطوات إيجابية نحو تحسين بيئة العمل، مثل تنظيم جداول العمل أو توفير الدعم الإداري اللازم.

من ناحية أخرى، نسبة 40% التي ترى أن الأساليب الإدارية غير كافية تؤكد على وجود جوانب تحتاج إلى تطوير وتحسين. قد يشير هذا إلى قصور في التواصل الإداري، نقص في الدعم المعنوي أو التقني، أو عدم كفاية الموارد التي تساعد في تخفيف الأعباء المهنية. ويحتمل أن تكون هناك حالات من سوء إدارة أو ضغوط متراكمة غير معالجة بالشكل الأمثل.

بناءً على ذلك، يجب على الإدارة الصحية مراجعة سياساتها الإدارية وتقييم مدى تأثيرها على صحة العاملين النفسية والبدنية، والعمل على تعزيز الممارسات الإدارية التي تخلق بيئة عمل أقل توتراً، وتوفير الدعم الكافي لمساعدتي التمريض. كما يمكن اعتماد برامج تدريبية لتحسين مهارات الإدارة في التعامل مع الضغوط وتوفير آليات واضحة لتلقي الشكاوى والملاحظات. في الختام، يعكس الجدول أهمية الإدارة في التخفيف من الضغوط المهنية، وبرز الحاجة إلى تحسين الممارسات الإدارية لضمان بيئة عمل صحية وآمنة تسهم في زيادة رضا العاملين ورفع مستوى الأداء المؤسسي.

جدول رقم 43 يبين توزيع المبحوثين حسب الشعور بالإرهاق بسبب تعدد المهام

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	39	97.5
لا	1	2.5
المجموع	40	100.0

جدول رقم 43 يعكس بشكل واضح مدى شعور المبحوثين بالإرهاق الناتج عن تعدد المهام التي يقومون بها خلال أداء عملهم كمساعدتي تمريض. حيث أظهر الجدول أن نسبة كبيرة جداً بلغت 97.5% من المشاركين يعانون من هذا الشعور بالإرهاق، في حين أن نسبة ضئيلة جداً 2.5% فقط لم يشعروا بذلك.

هذا الارتفاع الكبير في نسبة الإرهاق الناتج عن تعدد المهام يشير إلى وجود عبء مهني كبير يتحمل كاهل مساعدتي التمريض، مما قد يؤدي إلى تدني الأداء الوظيفي وزيادة معدلات الخطأ بسبب الإجهاد المستمر. تعدد المهام غالباً ما يفرض ضغطاً نفسياً وجسدياً على العاملين، حيث يتطلب منهم التنقل بين مسؤوليات مختلفة ومتطلبات متزايدة، مما يحد من قدرتهم على التركيز ويؤثر سلباً على جودة العمل.

علاوة على ذلك، يمكن أن يؤدي هذا الإرهاق المتكرر إلى تراجع في مستوى الرضا الوظيفي، وزيادة احتمالية الإرهاق النفسي (Burnout)، وهو ما يؤثر في النهاية على صحة العاملين النفسية والجسدية، وقد يؤدي إلى ارتفاع معدلات الغياب أو حتى الاستقالات.

لذلك، من الضروري أن تتبنى الإدارة استراتيجيات لتخفيف عبء تعدد المهام على مساعدتي التمريض، مثل إعادة توزيع العمل، تعزيز التعاون بين الفرق، وتوفير الدعم الفني والبشري الكافي. كما يُصح بتنظيم جداول العمل بحيث تكون مرنة وتراعي حدود القدرة البدنية والنفسية للعاملين، إضافة إلى تقديم برامج تدريبية لتعزيز مهارات إدارة الوقت والمهام.

في المجمل، يبرز الجدول أهمية معالجة مشكلة تعدد المهام كعامل رئيسي للإرهاق، وهو أمر يستوجب تدخلاً إدارياً فاعلاً لضمان صحة وسلامة العاملين، ورفع كفاءة الأداء في المؤسسات الصحية.

جدول رقم 44 يبين توزيع الباحثين حسب تناسب المهام الممارسة مع تخصصك الطبي

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	36	90.0
لا	4	10.0
المجموع	40	100.0

جدول رقم 44 يوضح أن نسبة كبيرة من الباحثين، بلغت 90%، يرون أن المهام التي يمارسونها تتناسب مع تخصصهم الطبي، في حين أن 10% فقط يشعرون بعدم التناسب بين المهام والتخصص.

هذا التوافق العالي بين المهام والتخصص يعكس وجود علاقة إيجابية بين ما يتطلبه العمل وما تم تدريبه عليه المساعدون، مما يعزز من ثقتهم في أدائهم ويزيد من شعورهم بالكفاءة والفعالية المهنية. فالعمل في مجال يتماشى مع التخصص يتيح للفرد استثمار مهاراته ومعرفته بشكل مباشر، ما يساهم في تحسين جودة الأداء وتقليل الشعور بالإحباط أو عدم الرضا.

من جهة أخرى، فإن وجود 10% من الباحثين الذين يرون عدم التناسب قد يشير إلى بعض الفجوات في توزيع المهام أو ضعف في التخطيط المهني، مما قد يؤثر سلباً على دوافع هؤلاء العاملين ويحد من قدرتهم على تحقيق أفضل النتائج.

بالتالي، يتوجب على الإدارة الصحية التأكد من ملاءمة توزيع المهام مع مؤهلات وتخصصات الأفراد، والعمل على تقليل حالات عدم التوافق عبر تحسين التخطيط والتوجيه المهني. كما يمكن التفكير في برامج تدريبية لتعزيز قدرات العاملين على أداء مهام قد تكون جديدة أو غير مألوفة لهم، ما يساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة.

في المجمل، يعكس هذا الجدول أهمية ملاءمة المهام مع التخصص كعامل حاسم في تعزيز الكفاءة المهنية والرضا الوظيفي لمساعدتي التمريض.

جدول رقم 45 يبين توزيع الباحثين حسب تأثير اختلاف المهام الممارسة مع التخصص الطبي

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
التوتر في الإنجاز	3	75.0
الإهمال واللامبالاة	1	25.0
المجموع	4	100.0

جدول رقم 45 يسلط الضوء على تأثير اختلاف المهام الممارسة عن التخصص الطبي للمبحوثين الذين أقرتوا بوجود هذا الاختلاف، حيث يبين أن 75% منهم يشعرون بالتوتر أثناء إنجاز مهام غير متوافقة مع تخصصهم، بينما 25% يعانون من الإهمال واللامبالاة تجاه هذه المهام.

يمكن تفسير هذه النتائج بأن الاختلاف بين المهام والتخصص يؤدي إلى حالة من عدم الراحة النفسية والضغط على العاملين، حيث يشكل التوتر الناجم عن أداء مهام غير مألوفة أو خارجة عن نطاق خبرتهم تحدياً يؤثر سلباً على أدائهم العام. هذا التوتر قد ينتج عن الشعور بعدم الكفاءة أو الخوف من ارتكاب أخطاء نتيجة نقص المعرفة أو المهارات المناسبة.

أما نسبة الإهمال واللامبالاة، فهي تعبر عن استجابة سلبية أخرى حيث قد يؤدي عدم التوافق إلى تراجع الاهتمام بالمهام، مما يزيد من مخاطر انخفاض جودة الأداء وزيادة احتمالية ارتكاب الأخطاء أو التقصير في واجبات العمل.

تؤكد هذه النتائج أهمية ضمان تطابق المهام مع التخصص الطبي للعاملين، وكذلك الحاجة إلى تقديم الدعم والتدريب المناسبين للأشخاص الذين يُطلب منهم أداء مهام خارج نطاق تخصصهم لتقليل التوتر والإهمال المحتملين.

بناءً عليه، يجب على الإدارة اتخاذ إجراءات فعالة لتقليل الفجوة بين التخصص والمهام الموكلة للعاملين، سواء عبر إعادة توزيع المهام أو عبر تطوير برامج تدريبية تهدف إلى رفع كفاءة العاملين في المهام الجديدة، مما يعزز من جودة الأداء والرضا الوظيفي.

جدول رقم 46 يبين توزيع المبحوثين حسب الاعتقاد ان تعدد المهام وتعقيدها يؤثر على فرص التطوير المهني

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	32	80.0
لا	8	20.0
المجموع	40	100.0

يبين جدول رقم 46 أن 80% من المبحوثين يرون أن تعدد وتعقيد المهام التي يُطلب منهم تنفيذها يؤثر بشكل سلبي على فرصهم في التطوير المهني، بينما يرى 20% منهم العكس. تعكس هذه النسبة الكبيرة من الأفراد إدراكاً واضحاً بأن عبء العمل المزدوج والمتداخل يقيد فرص التعلم والنمو المهني، ويشكل عائقاً أمام تحسين المهارات واكتساب خبرات جديدة.

يتفق هذا مع نتائج دراسات عديدة أكدت أن تعدد المهام وتعقيدها قد يؤدي إلى ضغوط وظيفية كبيرة تقلل من تركيز العاملين على تنمية مهاراتهم المهنية، كما أن العبء الزائد يحد من الوقت والطاقة المخصصة للأنشطة التطويرية مثل الدورات التدريبية أو التعلم المستمر، هذا الوضع قد يؤدي إلى جمود في الأداء المهني، مما يؤثر بدوره على جودة الخدمات المقدمة وعلى الرضا الوظيفي العام، خصوصاً في المجالات التي تتطلب تحديث مستمر للمعارف مثل قطاع الرعاية الصحية.

جدول رقم 47 يبين توزيع الباحثين حسب الاعتقاد أن تعدد وتعقيد الأساليب الإدارية يؤدي إلى زيادة تعقيد إنجاز المهام المطلوبة

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
نعم	36	90.0
لا	4	10.0
المجموع	40	100.0

جدول رقم 47 يعكس بوضوح إدراك غالبية الباحثين (بنسبة 90%) بأن تعدد وتعقيد الأساليب الإدارية في المستشفى يؤدي إلى زيادة تعقيد إنجاز المهام المطلوبة منهم. هذا التصور يعكس تحديًا إداريًا جوهريًا يؤثر على سير العمل وكفاءة الأداء. يمكن تفسير هذه النسبة العالية بأن الإجراءات الإدارية المعقدة والمتعددة تستهلك وقتًا وجهدًا إضافيًا من الباحثين، مما يثقل كاهلهم ويقلل من تركيزهم على المهام الأساسية المتعلقة برعاية المرضى. كما أن التعقيد الإداري يسبب بطء في اتخاذ القرارات، ويزيد من احتمالية الأخطاء بسبب تضارب التعليمات أو غموضها، وهو ما يؤدي إلى إحباط العاملين وتراجع رضاهم الوظيفي. من الناحية النفسية، يزيد التعقيد الإداري من الشعور بالضغط والتوتر، ما ينعكس سلبيًا على الإنتاجية وعلى جودة الخدمات المقدمة. بالإضافة إلى ذلك، قد يؤدي هذا التعقيد إلى ضعف التواصل بين الإدارات المختلفة، مما يزيد من الفوضى وعدم التنسيق في العمل اليومي.

بناءً عليه، توصي الدراسة بإعادة النظر في تبسيط وتوحيد الإجراءات الإدارية لتسهيل سير العمل، وتقليل التعقيدات غير الضرورية، من خلال تبني أساليب إدارية أكثر مرونة وفعالية. كما يمكن استخدام التكنولوجيا الإدارية الحديثة لتقليل البيروقراطية وتحسين التواصل الداخلي، مما يساعد على تعزيز بيئة عمل أكثر انسيابية وراحة للعاملين، وبالتالي رفع جودة الأداء والرضا الوظيفي.

مناقشة الفرضيات

الفرضية الفرعية الأولى: يؤثر المناخ التنظيمي الإيجابي على الرضا الوظيفي لدى مساعدي التمريض (التعاون والعمل الجماعي،

التواصل الفعال)

تشير البيانات إلى أن أكثر من نصف الباحثين يشعرون بانزعاج وتعقيد في العمل الجماعي، كما أن غياب الدعم الإداري والفريق كان من أبرز نقاط الضعف. رغم ذلك، هناك نسبة معقولة (60%) ترى أن الأساليب الإدارية تساعد في إنجاز المهام دون توتر، ونسبة مرتفعة (97.5%) تؤكد أن ساعات العمل الطويلة تؤثر سلبيًا على التواصل الفعال والرضا الوظيفي. هذه المعطيات توضح أن المناخ التنظيمي في المستشفى غير مستقر إلى حد ما، حيث يتأثر مستوى التعاون والعمل الجماعي بعدة عوامل ضاغطة. ومن هنا، يمكن استنتاج أن المناخ التنظيمي الإيجابي، الذي يتضمن دعمًا متبادلًا بين أعضاء الفريق، وتواصلًا فعالًا يقلل من مستويات

الضغط، يعزز الشعور بالرضا الوظيفي. لذا، دعم بيئة العمل التعاونية وتفعيل قنوات التواصل يمكن أن يخفف من آثار الضغوط المهنية ويزيد من رضا مساعدي التمريض ومنه الفرضية التي تم الإعتماد عليها صحيحة ومحقة .

الفرضية الفرعية الثانية: يؤدي عبء العمل الكبير إلى نقص الرضا الوظيفي لدى مساعدي التمريض :

تدعم النتائج هذه الفرضية بشكل واضح، حيث أفاد 90% من المشاركين أن عبء العمل يؤثر على فرص التطوير المهني والرضا الوظيفي، كما أكد 97.5% أن عبء العمل يؤثر سلباً على جودة أدائهم. بالإضافة إلى ذلك، فإن أعباء العمل المتعددة وعدم تناسب المهام مع التخصص الطبي تسبب توتراً وإهمالاً في بعض الحالات. كما أن ساعات العمل الطويلة مرتبطة مباشرة بالإرهاق، فقدان الحافز، وزيادة الأخطاء، مما يؤكد أن عبء العمل الزائد يمثل أحد العوامل الرئيسة في نقص الرضا الوظيفي. وهذا يتوافق مع النظريات التي تربط بين زيادة الأعباء العملية والضغط النفسي المهني، والذي يؤدي بدوره إلى تراجع الرضا الوظيفي.

الفرضية العامة: تؤثر الضغوط المهنية بشكل كبير على الرضا الوظيفي لدى مساعدي التمريض

تؤكد نتائج الدراسة هذه الفرضية بشكل قاطع، حيث أن نسبة كبيرة من المبحوثين (بنسبة تقارب 100%) أشاروا إلى تأثير الضغوط المهنية على رضاهم الوظيفي. هذه الضغوط جاءت في صورة أعباء عمل كبيرة، تعدد المهام، ساعات عمل طويلة، وغياب الدعم الكافي، وهو ما أدى إلى شعورهم بالإرهاق والتعب، وفقدان الحافز، وزيادة الأخطاء المهنية. هذا التداخل السلبي بين الضغوط المهنية والرضا الوظيفي يتفق مع الأدبيات النفسية والإدارية التي تؤكد أن الضغوط المستمرة تؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي، مما يعكس على ضعف الأداء والولاء الوظيفي. لذلك، فإن الضغوط المهنية تمثل عاملاً مهدداً لاستقرار العاملين وفعاليتهم المهنية

النتائج العامة للدراسة في ضوء فرضيات الدراسة :

أظهرت نتائج الدراسة بوضوح أن الضغوط المهنية تمثل عاملاً جوهرياً ومؤثراً بشدة على مستوى الرضا الوظيفي لدى مساعدي التمريض في المستشفى فقد عبّر معظم المبحوثين عن شعورهم بالضغط الناتج عن عبء العمل الكبير، وطول ساعات العمل، وتعدد المهام، مما انعكس سلباً على حالتهم النفسية والجسدية، ومستوى أدائهم المهني. كما أن البيئة التنظيمية الحالية تعاني من قصور في توفير الدعم الإداري واللوجستي المناسب، إضافة إلى مشكلات في تصميم بيئة العمل، الأمر الذي يقاوم من الإحساس بالإرهاق والضغط. تؤكد هذه المعطيات أن الضغوط المهنية تضع تحديات حقيقية أمام مساعدي التمريض وتؤثر على رضاهم الوظيفي وجودة أدائهم .

حيث تشير النتائج الفرضية الأولى إلى أن المناخ التنظيمي غير مستقر إلى حد ما، و يعاني مساعديو التمريض من تعقيدات في العمل الجماعي و غياب الدعم الإداري مع تأكيد أن ساعات العمل الطويلة وعد وجود الدعم الإضافي تؤثر سلباً على التواصل الفعال و الرضا الوظيفي هذا ما يؤكد عن أهمية بيئة العمل التعاونية و التواصل الفعال في تعزيز الرضا الوظيفي .

و تشير النتائج الفرضية الثانية أن عبء العمل يؤثر على فرص التطوير المهني و الرضا الوظيفي مع تأكيد أن العبء الزائد يؤثر على جودة الأداء كما أن المهام غير المتناسبة مع التخصص الطبي وساعات العمل الطويلة تزيد من التوتر و الإرهاق مما ينعكس سلبا على الدافعية و الجودة المهنية .

وتشير نتائج البيئة الفيزيائية أن غالبية مساعدي التمريض يرون أن جودة الأضاءة في أماكن العمل بالمستشفى غير جيدة و بتالي يعكس وجود نقص أو قصور في توفير إضاءة مناسبة تضمن بيئة عمل صحية و أمنة لمساعدتي التمريض أثناء تأديتهم لمهامهم و تأكيد أيضا على درجة الحرارة في العمل غير مناسبة لأداء المهام و التهوية في بيئة العمل غير كافية حيث يتضح أن الأولويات لمساعدتي التمريض في مستشفى الأم و الطفل بورقلة تتمثل في تحسين التكييف و النظافة و الترتيب في بيئة العمل بشكل أساسي مع توفير معدات السلامة ووضع الإجراءات للتعامل مع الحالات الطارئة مع توفير أجهزة ومعدات عالية الجودة و كافية هذا يؤكد على الحاجة إلى خطة متكاملة لتحسين بيئة العمل تضمن الجوانب الفيزيائية و الصحية لضمان سلامة وراحة العاملين مما سينعكس إيجابيا على رضاهم الوظيفي وجودة الرعاية الصحية المقدمة

الإجابة على التساؤل الرئيسي :

من خلال الدراسة الميدانية و التحليل النظري , توصلنا الى الإجابة أن الضغوط المهنية تلعب دورا جوهريا في تشكيل مستوى الرضا الوظيفي لمساعدتي التمريض , بحيث تتجلى هذه الضغوط عبر عدة عوامل مترابطة منها : أعباء العمل وتعدد المهام وتعد زيادة المهام و ساعات العمل الإضافية من أبرز العوامل التي تؤدي إلى الإرهاق و التعب الجسدي و العقلي أثناء أداء العمل . فإن ارتفاع متطلبات العمل مع انخفاض القدرة على التحكم في بيئة العمل يؤدي إلى ضغوط مهنية عالية , مما يضعف الشعور بالإنجاز و الرضا الوظيفي ويعتبر المناخ التنظيمي و دور الإدارة أحد المحددات الأساسية لرضا العمال , حيث يؤدي عدم تنسيق الأدوار و العمل لساعات طويلة دون تنظيم فعال إلى ضعف التواصل الجماعي و غياب روح الفريق مما يفاقم الشعور بالعزلة المهنية ويزيد من مستويات التوتر . ويؤدي غياب الدعم التنظيمي و التفاعل الإيجابي بين الزملاء يعد أحد العوامل المؤثرة سلبا على الدافع المهني و الرضا الوظيفي كما يؤثر توفير بيئة عمل مناسبة بشكل مباشر على رضا العاملين , حيث يساهم توظيف الأشخاص في المناصب المناسبة , وثبيت الأدوار دون تغيير متكرر , في تعزيز الاستقرار المهني . حيث تشير الدراسة أن توفير بيئة هادئة ومناخ عمل إيجابي يقلل على استعادة طاقتهم وتحسين أدائهم و زيادة الرضا الوظيفي لديهم ومن هنا يمكننا القول إن الضغوط المهنية تؤثر بعمق على مستوى الرضا الوظيفي لمساعدتي التمريض عبر عدة عوامل تشمل عبء العمل , المناخ التنظيمي , و بيئة العمل الفيزيائية لذا تعد إعادة هيكلة بيئة العمل من خلال تعزيز دعم الإدارة , وتحسين ظروف العمل , و اعتماد سياسات مرنة, من الحلول الممكنة لتخفيف آثار الضغوط المهنية و تعزيز الرضا الوظيفي .

خاتمة

الخاتمة

تؤكد الدراسة أهمية التركيز على تحسين بيئة العمل المهنية في المؤسسات الصحية من خلال تخفيف الضغوط المهنية عبر تحسين المناخ التنظيمي، وتعزيز التعاون والتواصل الفعال بين العاملين، وضبط عبء العمل بما يتناسب مع القدرات والتخصصات. تحقيق ذلك من شأنه رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى مساعدي التمريض، مما سينعكس إيجابياً على جودة الرعاية الصحية المقدمة وفعالية الأداء الوظيفي.

ويتضح أيضاً من خلال الدراسة أن الضغوط المهنية التي يواجهها مساعدي التمريض ليست مجرد تحديات فردية، بل هي نتاج لعوامل تنظيمية وبنوية تؤثر على بيئة العمل برمتها. من خلال تحليل تأثير الضغط المهني على الرضا الوظيفي، ظهر أن التنظيم الهيكلي و المناخ التنظيمي و إستراتيجيات الإدارة تلعب دوراً جوهرياً في تشكيل التجربة اليومية للعاملين في المجال الصحي إن فهم هذه العوامل لا يقتصر على توصيف الواقع، بل يمتد ليشكل أساساً لتطوير سياسات أكثر إنصافاً و إستراتيجيات تعزز من رفاهية الموظفين، مما ينعكس إيجابياً على جودة الرعاية الصحية المقدمة. بناء على النتائج التي توصلنا إليها يمكن اعتبار تحسين بيئة العمل ، تساهم في زيادة الرضا الوظيفي و توفير الدعم النفسي و الاجتماعي ، و إعادة النظر في تعديلات الهيكلية للإدارة من بين الأولويات لضمان بيئة مهنية أكثر استقراراً ورضاً وظيفياً أعلى لمساعدتي التمريض و يبقى هذا البحث مفتوحاً أمام المزيد من الدراسات السوسولوجية التي تستكشف البنية الاجتماعية و الميكانيزمات المؤسسة المؤثرة على الظاهرة مع التركيز على التفاعلات المهنية ، وديناميكيات التنظيم و أثر المناخ الوظيفي على التكيف الاجتماعي للعاملين في قطاع الصحة كما أن تطبيق العملي للنتائج يتطلب تعاوناً مستمراً بين المؤسسات الصحية لضمان تحقيق تغيرات مستدامة في بيئة العمل .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

- 1_ عمر أحمد ,معجم اللغة العربية المعاصرة , دار الکتب للنشر , القاهرة , 2008 .
- 2 _ زياد طارق علي , مصادر الضغوط المهنية لدى معلمي تربية فنية في محافظة بابل 2012 .
- 3 _ أحمد عبد اللطيف , التعامل مع الضغوط النفسية , عمان _الأردن , ط 1 , دار الشروق للنشر و التوزيع 2009 .
- 4 _ فرج عبد القادر طه , و سيد مصطفى راغب ,الضغوط المهنية , مكتبة الإنجلو المصرية , مطبعة أبناء وهبة حسان , القاهرة , مصر
- 5 _ فاروق عبد فليہ , وعبد المجيد, السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية , عمان , الأردن ط, 1 دار المسيرة للنشر و التوزيع 2005
- 6 _ عادل عبد الرزاق هاشم , القيادة و علاقتها بالرضا الوظيفي , عمان , الأردن , دار اليازوري للنشر و التوزيع 2010 .
- 7 _ طارق عبد الرؤوف , إيهاب عيسى المصري , الولاء المؤسسي و المهني , ط دار النشر المؤسسة العربية للعلوم و الثقافة 2014.
- 8 _ عصام عبد اللطيف عمر, الرضا الوظيفي ومهارات إدارة ضغوط العمل , القاهرة , مصر , ط 1 دار نيو لينك للنشر و التوزيع 2015
- 10 _ طلعت إبراهيم لطفي , علم إجتماع تنظيم , القاهرة , دار غريب للنشر و توزيع 2007 .
- 11 _ ناصر محمد العديلي , السلوك الإنساني و التنظيمي , منظور كلى مقارن , دار النشر , معهد الإدارة العامة 1995 .
- 12 _ سعد سلمان المشهداني , منهجية البحث العلمي , الأردن , عمان , ط 1 , دار أسامة للنشر و التوزيع 2018.
- 13 _ النعيمي عبد العال , طرق و مناهج البحث العلمي , عمان , الأردن , دار النشر و مؤسسة الوراق 2015 .
- 14 _ بوحوش عمار , منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الإجتماعية , برلين , ألمانيا دار النشر المركز الديمقراطي العربي 2019 .
- 15 _ محمد سرحان علي المحمودي , مناهج البحث العلمي , اليمن , ط 3 , دار النشر المكتبة الوسطية 2015 .

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

قسم علم الاجتماع والديموغرافيا

إستبيان

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص علم الاجتماع التنظيم والعمل
حول موضوع:

"الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي"

أضع بين يديكم هذا الاستبيان الذي يحتوي على مجموعة من العبارات. أرجوا منكم الإجابة عليها
بكل صراحة وهذا بوضع علامة (X) أمام الإجابة التي ترونها صحيحة، دون ترك أي عبارة مع ضمان
سرية البيانات التي لن تسخر لأغراض البحث العلمي، شاكرين لكم حسن تعاونكم.

مؤسسة التربص : مستشفى سيدي عبد القادر ورقلة

المحور الأول: البيانات الشخصية:

1 _ الجنس :

ذكر أنثى

2- السن :

25 _ 35 36 _ 45 46 _ 55 أكثر من 55

3 _ الحالة العائلية :

أعزب متزوج مطلق أرمل

4-المستوى التعليمي: متوسط ثانوي تقني سامي شهادة جامعية(ليسانس) (ماستر)

درسات عليا (ماجستير) (دكتوراة)

5- الخبرة المهنية :

أقل من 05 سنوات من 5 سنوات الى 10 سنوات من 10 سنوات فأكثر

المحور الثاني : البيئة الداخلية و الرضا الوظيفي للعمال

6_ هل تعتقد أن تغييرات في إجراءات العمل الحالية في المستشفى، تؤثر سلباً على مستوى رضاك كمساعد تمريض ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة نعم : ماهي التعديلات التي تقترحها لتحسين سياسات و إجراءات العمل ؟

تطوير فرق العمل تحسين التواصل توفير التدريب على المهارات تقييم الأداء

أخرى أذكرها:

7_ هل تشعر با الرضا عن مستوى الإستقلالية في عملك كمساعد تمريض ؟ نعم لا

8_ هل الوظيفة التي تمارسها كمساعد تمريض تتناسب مع الأجر الذي تتلقاه ؟ نعم لا

9_ هل لديك فرص كمساعد تمريض للمشاركة في صنع القرارات المتعلقة بال عمل أو الرعاية الصحية ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة نعم : هل تشعر أن مشاركتك في عملية صنع القرار كمساعد تمريض تؤدي إلى رفع روحك المعنوية ؟

نعم لا

10_ هل يتم استشارتك في حل بعض المشاكل الإدارية كمساعد تمريض ؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة نعم : هل يؤدي ذلك الى :

شعورك بأهمية عملك زيادة ولائك للمؤسسة رفع مستوى أداء مهامك

أخرى أذكرها:

11_ هل المهام التي تقوم بها كمساعد تمريض تتناسب مع الترقية و المكافآت التي حصلت عليها ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة لا : كيف يكون موقفك :

الشكوى القبول و الرضى

أخرى أذكرها:

12_ هل أنت راضى عن مستوى الدعم الذي تتلقاه من زملائك كمساعد تمريض ؟ نعم لا

13_ هل يقوم رئيسك في العمل بمساعدتك و إرشادك في العمل كمساعد تمريض ؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة لا : هل يؤدي بك ذلك الى :

اللامبالاة في إنجاز مهامك الإحباط و الفشل في إنجاز المهام

أخرى أذكرها:

14_ هل تؤثر الصرعات و النزعات في العمل على العلاقات بينك وبين زملائك كمساعد تمريض؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة نعم : هل تؤدي هذه الصرعات الى ادائك في العمل الى ؟

اللامبالاة الغياب وعدم الإنضباط التوتر وعدم التركيز

أخرى أذكرها :

15_ هل ترى أن ظروف بيئة عملك الداخلية جيدة من جانب علاقات العمل ؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة لا: ماهي الإقتراحات التي تساهم في تحسينها ؟

تشجيع العمل الجماعي تعزيز الإحترام المتبادل تدريب على مهارات حل المشاكل

أخرى أذكرها :

16_ هل تعتقد أن توزيع المهام بين مساعدي التمريض عادل ومنصف ؟ نعم لا

17_ هل ترى أن تحسين بيئة عملك بما فيها علاقات العمل و أجور تؤدي الى جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى ؟

نعم لا

المحور الثالث : البيئة الفيزيائية و الرضا الوظيفي للعامل

18_ هل أنت راضي عن جودة الإضاءة كمساعد تمريض في أماكن العمل في المستشفى؟ نعم لا

19_ هل تشعر أن التهوية في بيئة عملك كمساعد تمريض كافية ؟ نعم لا

20_ هل تعتقد أن عدم وجود السلامة و الراحة في بيئة العمل يؤثر سلبا على رضاك الوظيفي كمساعد تمريض؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة نعم؟ ماهي التغييرات التي يمكن أن تجعل بيئة عملك أكثر أمانا وراحة ؟

تحسين الإضاءة تعديل درجة الحرارة توفير معدات السلامة تحسين النظافة

أخرى أذكرها:

21_ هل تتوفر لديك المعدات و الأدوات اللازمة لأداء مهامك بكفاءة كمساعد تمريض ؟ نعم لا

22_ هل تشعر أن بيئة العمل في المستشفى هادئة ومناسبة لصالح مساعدي التمريض؟ نعم لا

23_ هل مستوى النظافة و الترتيب في المستشفى يشعرك بإمكانية ممارسة عملك با رتياح؟ نعم لا

24_ هل عدم وجود إجراءات للتعامل مع الحالات الطارئة في المستشفى يؤثر على رضاك كمساعد تمريض؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة نعم ؟ ماهي الإجراءات التي تود رؤيتها لتحسين الحالات الطارئة وتعزز رضاك الوظيفي؟

- إجراءات إنعاش القلب الرئوي إجراءات التواصل مع الفرق الطبية في حالات الطوارئ
أخرى أذكرها:
- 25_ هل استخدامك للأجهزة يجعلك مرتاحا وراضي عن عملك كمساعد تمريض؟ نعم لا
- 26_ هل تعتقد أن بيئة العمل توفر الظروف المادية المناسبة لأداء مهامك كمساعد تمريض؟ نعم لا
- 27_ هل تعتقد أن درجة الحرارة في بيئة عملك مناسبة لأداء مهامك كمساعد تمريض؟ نعم لا
- 28_ هل تعتقد أن بيئة العمل توفر الخصوصية اللازمة للمرضى ومساعدى التمريض؟ نعم لا
- 29_ هل تعتقد أن تصميم أماكن العمل في المستشفى يسهل الوصول إلى المعدات و الأدوات اللازمة لأداء مهامك بكفاءة كمساعد تمريض؟ نعم لا

المحور الرابع: عبء العمل و الرضا الوظيفي للعامل:

- 30_ هل تشعر ان المهام و ظروف العمل كمساعد تمريض يؤثر على رضاك الوظيفي؟ نعم لا
إذا كانت الإجابة نعم: ماهي أعباء العمل التي تجعلك منزجما في ادائك لعملك؟
ضغط العمل عدد المهام الكبير عدم وجود دعم كافي ضغط الوقت
أخرى اذكرها؟
- 31- هل تعتقد أن كمية الواجبات و الأعمال التي تقوم بها تؤثر على شعورك بالإنجاز ومستوى رضاك كمساعد تمريض؟ نعم لا
- 32_ هل العمل الجماعي مع زملائك كمساعد تمريض يعقد العمل ويشعرك بالانزعاج؟ نعم لا
- 33_ هل تعتقد أن عملك لساعات طويلة كمساعد تمريض يؤثر على قدرتك على التواصل الفعال مع المرضى ورضاك الوظيفي داخل المستشفى؟ نعم لا
إذا كانت الإجابة نعم: ماهي الآثار السلبية للعمل لساعات طويلة على رضاك الوظيفي؟
زيادة الأخطاء الإرهاق و التعب فقدان الحافز تأثير على الحياة الشخصية
أخرى أذكرها:
- 34- هل تعتقد أنك كمساعد تمريض تحتاج إلى دعم إضافي لتسهيل القيام بالواجبات المطلوبة في رعاية المرضى؟ نعم لا
إذا كانت الإجابة نعم: ماهي أنواع الدعم التي تحتاج إليها؟
دعم إداري دعم فريق العمل دعم الصحة و السلامة دعم تدريبي
أخرى أذكرها؟
- 35_ هل هذا الدعم المطلوب ضروري لرفع روحك المعنوية و ادائك في العمل؟ نعم لا
- 36- هل تعتقد أن عبء العمل يؤثر على فرص التطوير المهني و رضاك الوظيفي كمساعد تمريض في المستشفى؟ نعم لا
- 37_ هل تعتقد أن عبء العمل يؤثر سلبا على جودة العمل الذي تقوم به كمساعد تمريض؟ نعم لا
- 38_ هل تعتقد أن الأساليب الإدارية المتبعة في المستشفى تمكنك من إنجاز مهامك كمساعد تمريض بدون ضغط أو توتر؟ نعم لا

الملاحق

39 _ هل تعدد المهام التي تقوم بها تشعرك بالإرهاق كمساعد تريض؟ نعم لا

40 _ هل طبيعة المهام الذي تمارسها تتناسب مع اختصاصك الطبي؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة لا: هل يؤدي هذا بك الى:

التوتر في الإنجاز الإهمال و اللامبالاة

أخرى تذكر:

41 _ هل تعتقد أن تعدد المهام و تعقيدها يؤثر على فرص التطوير المهني و رضاك الوظيفي كمساعد تريض في المستشفى؟ نعم لا

42 _ هل تعتقد تعدد وتعقيد الأساليب الإدارية تؤدي الى زيادة تعقيد إنجازك المهام المطلوبة؟ نعم لا

الملحق رقم 02 :

الإسم و اللقب	الدرجة العلمية	الجامعة
شنوف زينب	دكتورة	ورقلة
بن أم هاني نبيلة	دكتورة	ورقلة

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الضغوط المعنوية و الرضا الوظيفي لدى مساعدي التمريض في مستشفى المتخصصة الأم و الطفل بورقلة ومن خلال استدلالنا بالفرضيات المدرجة انتهجنا المنهج الوصفي التحليلي و تم الاعتماد على أسلوب الحصر الشامل لضمان دقة البيانات وشملت العينة جميع مساعدي التمريض في مستشفى الأم و الطفل (40 مساعد تمريض) وقد مكنتنا كل من الاستبيان و الأداة الثانوية وهي الملاحظة من الاستعانة بجميع المعلومات لاختبار مدى صدق الفرضيات ومن ثم تفسيرها وتحليلها للحصول على معلومات أكثر دقة و موضوعية و انبثق من هذه الدراسة جملة نتائج لخصت في النقاط التالية :

نستنتج أن الضغوط المهنية تؤثر بشكل مباشرة على الرضا الوظيفي حيث يعاني مساعديو التمريض من إرهاق جسدي ونفسي نتيجة عبء العمل الكبير وساعات

العمل الطويلة إذ أن بيئة العمل التي تتسم بالدعم الإداري و التواصل الفعال يساهم في تخفيف الضغوط المهنية بينما يؤدي غياب التحفيز والدعم إلى تفاقمها من هذا المنطلق فإن تعزيز المناخ التنظيمي الإيجابي يعد عاملا حاسما في تحسين ظروف العمل وتحقيق التوازن بين بيئة العمل و المناخ التنظيمي يمثل حجر الأساس في تقليل الضغوط المهنية وزيادة الرضا الوظيفي مما ينعكس إيجابيا على الصحة النفسية و المهنية لمساعدى التمريض ويعزز من جودة الرعاية الصحية.

الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية , الرضا الوظيفي , المؤسسة , مساعدي التمريض , المناخ التنظيمي

Chapter summa

This study aims to identify occupational satisfaction among nursing assistants at the Ouargla Mother and Child Specialized Hospital. Based on our reasoning With the listed hypotheses, we adopted the descriptive analytical approach and relied on the complete inventory method to ensure data accuracy The sample included all the nursing assistants at the Mother and Child Hospital, I. e., 40 nursing assistants The questionnaire and The secondary method, which is observation, allowed us to use all the information to test the validity of the hypotheses and then interpret and analyze Them to obtain more accurate and objective information. The results of this study are summarized in the following points. We conclude that occupational stress directly affects job satisfaction, as the nursing assistant suffers from physical and psychological fatigue due to the heavy workload and long working hours The work environment characterized by administrative support and effective communication helps to alleviate occupational stress, while the lack of motivation and support leads to its support leads to its exacerbation. From this perspective, improving the positive organizational climate is a crucial step in improving working conditions and achieving a balance between the work and the environment. The work and organizational climate represent the cornerstone for reducing occupational stress and increasing jo satisfaction, which has a positive impact on the psychological and professional health of caregivers and improves the quality of healthcare.

Keywords:

Occupational stress, job satisfaction, The organization, Nursing assistants, Or Generational climate

