مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية

اسم المقال: دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي
اسم الكاتب: د. محمود عبد الرحمن الشنطي
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/1623
تاريخ الاسترداد: 2026/11/01 23:19 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي *

د. محمود عبد الرحمن الشنطي **

* تاريخ التسليم: 23/ 11/ 2014م، تاريخ القبول: 16/ 2/ 2014م.
** أستاذ مساعد/ ديوان الموظفين العام/ كلية إدارة المال والأعمال/ جامعة فلسطين.

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مستوى الأداء الوظيفي للممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية الفلسطينية بقطاع غزة، وإلى التعرف إلى مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرضون لها، وكذلك الكشف عن مدى وجود علاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي للممرضين، بالإضافة إلى التحقق من تأثير الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية و الأداء الوظيفي.وقد تمت الاستفادة من الاستبانة التي طورت بالاعتماد علي الأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة.وتمثل حجم العينة (306) من الممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة، الذين اختيروا بطريقة العينة العشوائية البسيطة وكانت نسبة الاستجابة (78.4%) .ولتحليل بيانات الدراسة، فقد استخدمت الأساليب الإحصائية المتعددة، وشملت الإحصائيات الوصفية، الثبات التحليل العاملي، تحليل الارتباط ومعادلة الانحدار الهرمية.وقد خلصت الدراسة إلى أن مستوى الأداء الوظيفي للممرضين كان متوسطاً، وأن العاملين في مهنة التمريض يعانون من مستوى ضغوط وظيفية مرتفع بلغ (3.82) .بينما بينت الدراسة وجود علاقة عكسية بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي.وأن الدعم التنظيمي يعدل العلاقة بين الضغوط الوظيفية، وبين أبعاد الأداء الوظيفي (أداء المهمة والأداء السياقي) .وأخيراً أوصت الدراسة صناع القرار في وزارة الصحة بإنجاز خطة استراتيجية طويلة الأمد لإدارة الضغوط الوظيفية.بالإضافة إلى استخدام أنظمة فعالة، للتأكد من أن الممرضين يحققون مستويات من الأداء الوظيفي المتفق عليه، واتخاذ الإجراءات التصحيحية لمنع حدوث الأخطاء.

الكلمات الدالة: أداء المهمة، الأداء السياقي، الضغوط الوظيفية، الدعم التنظيمي

The Role of Organizational Support as a Moderating Variable on the Relationship between Job Stress and Job Performance

Abstract:

The aim of this study is to identify the job performance level of nurses in Palestinian governmental hospitals in Gaza Strip, to measure the level of job stress among nursing staff, examine the relationship between job stress and nurses' performance, and investigate the effect of organizational support as a moderating variable on the relationship between job stress and job performance. The study utilized questionnaires used in the previous studies. A sample of (306) nurses working in governmental hospitals in Gaza Strip were randomly selected for the study. The response rate was (78.4%) . To analyze the data, several statistical techniques were used such as the descriptive analysis, reliability, factor analysis, correlation analyses and hierarchical regression analyses. The study found the level of nurses' job performance is moderate. The level of job stress among nursing staff was high (3. 82) , and a significant negative relationship between the job stresses with nurses' job performance. The study also found that organizational support moderated the relationship between job stress and the two dimensions of job performance (contextual and task) . Finally, the researcher recommends that the decision-makers in the Ministry of Health should have a long- term strategic plan for managing the stresses to ensure that the nurses' performance is at an acceptable level without committing any mistakes.

Keywords: *Task, Contextual performance, Job stress, Organizational Support.*

خلفية الدراسة ومشكلتها:

يعدُّ الأداء الوظيفي من القضايا المهمة التي حظيت باهتمام الباحثين والممارسين وعلماء الإدارة، كونها تؤدي دوراً محورياً في تحقيق أهداف المنظمة من عدمه.وخلال السنوات السابقة، أولت الحكومة الفلسطينية القطاع الصحي اهتمامات جدية.وتخصص الحكومة جزءًا كبيراً من مواردها لقطاع الصحة، ويقدر الانفاق الكلي علي الصحة حوالي 12.3% من الناتج المحلي الإجمالي والمقدر ب (4.672.3) مليون دولار أمريكي (الجهاز المركزي للإحصاء ووزارة الصحة، 2013) ، وهذا من اعلي النسب مقارنة بكثير من الدول النامية، مثل: مصر حيث بلغ الإنفاق (5.3%) وسوريا (2%) واسرائيل (7 %) .وبالرغم من الجهود التي نفذت بمعرفة الحكومة الفلسطينية من أجل تطوير هذا القطاع المهم، فإن أداء القطاع الصحي لم يكن بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.وتؤكد بعض التقارير وجود شكاوٍ عديدة من المواطنين بشأن أداء القطاع الصحي، ووقوع بعض الأخطاء الطبية في لملمستشفيات الحكومية (الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان، 2009) .وقد أشارت دراسة (B – tar & Narrainen، 2009) إلى عدم قدرة العاملين بوظيفة ممرض وقابلة في فلسطين علي تحسين أداءهم، وأن أدائهم غير مرضٍ.وحيث إن للأداء الوظيفي للعاملين بمهنة التمريض أهمية ودوراً مؤثر على القطاع الصحي ككل (Mebrouk، 2008) ، فالعديد من الدراسات النظرية والعملية أجريت للوقوف على العوامل التي تؤثر علي الأداء الوظيفي. ويذكر (Ziauddin et al.، 2010) أن الضغوط الوظيفية هي السبب الرئيس وراء الشعور بعدم الرضا الوظيفي، وضعف الالتزام التنظيمي وكذلك انخفاض الأداء الوظيفي. وجدير بالذكر أن وظيفة التمريض، وبشكل خاص تتعرض لأنواع متعددة من الضغوط التي قد لا توجد في أي قطاع آخر (Ugur et al.، 2007). ان مصادر الضغوط الوظيفية عند الممرضين تستلزم التعامل مع الموت، والصراع مع الزملاء، وقلة الإعداد للتعامل مع احتياجات المرضي وعائلاتهم، بالإضافة إلى نقص الدعم، وزيادة أعباء العمل وغيره من المسببات (Zaghloul، 2008) .وفي البيئة الفلسطينية، فإن الممرضين يتعرضون إلى ضغوطات كثيرة وحادة فهم يتعرضون لتمريض حالات صعبة، و يتعرضون لضغط من أهل المرضى للاطمئنان على صحة مرضاهم في الوقت الذين هم بحاجة ماسة ليسدوا الخدمة التمريضية لهؤلاء المرضى، وبالأخص في أوقات الاعتداءات والحروب الإسرائيلية المتكررة، والحصار الشامل لمناطق قطاع غزة وما نتج عنه من فقدان لكثير من مقومات

الحياة الأساسية، وعدم توافر الأجهزة الطبية الضرورية (جودة، 2003) .وعلي سبيل المثال: لقد قتلت النيران الإسرائيلية خلال الحرب الأخيرة (2014) علي غزة عدداً من العاملين في القطاع الصحي وأصيب أكثر من ((49 من العاملين بوظيفة طبيب وممرض (وزارة الصحة الفلسطينية، 2013) .ومن منطلق تزايد النظريات التي ترى بأن ضغوط العمل هي العامل الرئيسي، والمؤثر في كثير من المشكلات التنظيمية خاصة الأداء المنخفض ودوران العمل والتسرب الوظيفي (سيزلان وولاس، 1991) ، وكذلك ما أشار إليه الباحثون (Abualrub & Al– Zaru، 2008) أنه– وبسبب الضغوط التي يتعرض لها الممرضون– فإن أداءهم الوظيفي يتأثر سلباً، لذا قام الباحث بدراسة استطلاعية، وذلك بمقابلة (20) ممرض/ اًة من العاملين بالأقسام المختلفة بالمستشفيات الحكومية، وتمكن الباحث من الوقوف علي المشكلات التي تعاني منها هذه الفئة، والتي تمثلت بعبء العمل الزائد و العمل لساعات طويلة وقصر فترات الراحة، و المناوبات الليلية، وصعوبة الحالات التي يتعاملون معها، وهي التي تتعرض للقصف بصواريخ الاحتلال الاسرائيلي، وكذلك الخوف من المخاطر التي قد تصيبهم في أثناء فترات العدوان الإسرائيلي، والخوف من انتقال الأمراض المعدية لهم، بالإضافة إلى، الاحتكاك مع المرضى ومع ذويهم من ذوي الأمزجة المختلفة.وفى الواقع فإن هذه المشكلات وغيرها.من جهة أخرى يعدُّ الدعم التنظيمي واحداً من المصادر الوظيفية التي تحد من التأثير السلبي للضغوط الوظيفية على الأداء الوظيفي (Jawahar et al.، 2007) .إن الممرضين يحتاجون إلى تلقي المساندة، و الدعم التنظيمي من المنظمات التي يعملون بها، وذلك لتخفف من شدة الضغوط التي يتعرضون لها.ويشير (Coffey 1999) إلى ان الممرضين الذي يتعرضون للضغوط دونما أن يتلقوا المساندة التنظيمية لن يستطيعوا تقديم الخدمة الصحية للمرضى بالشكل المطلوب.وعليه عندما يتلقى الموظفون الدعم والمساندة القوية من المنظمات، فان ذلك ينعكس إيجاباً علي أدائهم الوظيفي (Eisenberger et al.،، 2009) .وبمراجعة أدبيات الدراسة، فإن العديد من الدراسات السابقة تناولت التأثير المباشر لمتغير الضغوط الوظيفية كمتغير مستقل علي مستوي الأداء الوظيفي للعاملين ((Abualrub & Al– Zaru، 2008 دون اعتبار لمتغير الدعم التنظيمي في هذه العلاقة.وغالبية هذه الدراسات تناولت العلاقة بين الأداء الوظيفي مع كثير من المتغيرات الأخرى مثل الالتزام التنظيمي، الرضا والأداء الوظيفي، ومن الجدير بالذكر أن معظمها جرت في امريكا وأوروبا.حيث إن الأداء وكذلك الضغوط الوظيفية تختلف من بيئة عمل لأخرى (Makhaita et al.، 2014) ، واستجابة إلى دعوة بعض الباحثين مثل (Khurram، 2009) في هذا المجال لإجراء المزيد من البحوث لدراسة دور الدعم التنظيمي المدرك في بيئات وثقافات مختلفة، فإن الدراسة

الحالية– وفي حدود علم الباحث– تعدّ واحدة من الدراسات القليلة التي تهدف إلى سد الفجوة البحثية، وذلك بدراسة الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين بمهنة التمريض في القطاع الحكومي في قطاع غزة.

أسئلة الدراسة:

بناءً علي ما تقدم يمكن صياغة الأسئلة الآتية:

1. ما مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بوظيفة ممرض بالمستشفيات الحكومية بقطاع غزة؟

2. ما مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها الممرضين العاملين بالمستشفيات الحكومية بقطاع غزة؟

3. ما العلاقة بين الضغوط الوظيفية من جهة وبين الأداء الوظيفي بشقية أداء المهمة والأداء السياقي؟

4. ما الدور الذي يقوم به متغير الدعم التنظيمي في تعديل العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي بشقيه أداء المهمة والأداء السياقي لدي أفراد العينة؟

أهداف الدراسة:

انسجاماً مع أسئلة الدراسة فإن الدراسة الحالية تسعي لتحقيق الاهداف الآتية:

1. التعرف إلى مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بمهنة التمريض بالمستشفيات الحكومية في قطاع غزة.

2. التعرف إلى مستوى الضغوط الوظيفية الذي يتعرض له الممرضون العاملون بالمستشفيات الحكومية بقطاع غزة.

3. تحديد طبيعة العلاقة واتجاهها بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي بشقيه المهمة والسياقي.

4. التعرف على دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل للعلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي.

أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من الاعتبارات النظرية و العملية التالية.أولاً: الأهمية

النظرية، معظم الدراسات السابقة التي أجريت لدراسة أثر الضغوط الوظيفية علي الأداء الوظيفي ركزت على دراسة العلاقة بين المتغير التابع والمستقل فقط (e.g.Bashir & Ramay، 2010) ، ولكن الدراسة الحالية أخذت خطوة للأمام، وذلك بدراسة المتغير الثالث، وهو الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في هذه العلاقة.وبالتالي من المتوقع أن يؤدي الدعم التنظيمي المدرك دوراً محورياً في التفاعل مع الضغط الوظيفي لتقليل من أثاره السلبية، وبالنتيجة يساهم في زيادة مستوى الأداء الوظيفي.علاوة علي ذلك، فإن الدراسة الحالية تدرس ثلاثة متغيرات تعدُّ جميعها من أحدث أدبيات السلوك التنظيمي، وبالتالي فإنها تساير التطور الإداري المنشود، خاصة في ظل افتقار المكتبة العربية لمثل هذا النوع من الدراسات.وعلى الرغم من استحواذ أداء الممرضين على اهتمام الدراسات في السنوات الأخيرة، فإن هذا الموضوع لم يحظ إلا بعدد محدود من البحوث (مرسي، 2013) التي تناولته، وهو ما يبرر أهمية الدراسة الحالية.ومن الناحية العملية، فإن نتائج هذه الدراسة من المتوقع أن تكون مفيدة للقائمين على إدارة وزارة الصحة للتعرف على العوامل التي تؤثر سلباً على الأداء الوظيفي.إن هذه الدراسة تقدم النصائح والإرشادات لصانعي القرار في المجال الصحي في فلسطين نحو تطوير الآليات واتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة العوامل السلبية التي تعمل علي انخفاض مستوى أداء الممرضين والقضاء عليها، والذي بدوره ينعكس على مستوى القطاع الصحي ككل ويجنب الحكومة والمنظمات الصحية التبعات السيئة للضغوط سواء المادية أو النفسية.وتنبع أهمية الدراسة أيضاً من أهمية مجال تطبيقها، ألا وهو المستشفيات بقطاع غزة ، حيث تؤدي هذه المستشفيات، وكذلك عينة الدراسة (الممرضين) دوراً في توفير الرعاية والخدمات الصحية للمرضي.

فروض الدراسة:

بناءً علي المراجعة المستفيضة للأدب النظري والجهود البحثية السابقة المتصلة بموضوع الدراسة، **فقد طُوِّر عدد من الفروض بالاعتماد على وجود أدلة عملية وأسباب منطقية وهي على النحو الآتي:**

- **الفرض الرئيسي الأول (H1)** : توجد علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين بوظيفة ممرض، وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

- **الفرض الفرعي الأول (H1a)** : توجد علاقة سلبية بين الضغوط الوظيفية وبين أداء المهمة.

- **الفرض الفرعي الثاني (H1b)** : توجد علاقة سلبية بين الضغوط الوظيفية وبين الأداء السياقي.

- **الفرض الرئيسي الثاني (H2)** : يعدل الدعم التنظيمي المدرك العلاقة بين الضغوط الوظيفية وبين الأداء الوظيفي للعاملين بوظيفة ممرض، وقد قُسم هذا الفرض إلى فرضيتين فرعيتين، هما:

- **الفرض الفرعي الاول (H2a)** : يعدل الدعم التنظيمي العلاقة بين الضغوط الوظيفية، وبين أداء المهمة للعاملين بوظيفة ممرض.

- **الفرض الفرعي الثاني (H2b)** : يعدل الدعم التنظيمي العلاقة بين الضغوط الوظيفية، وبين الأداء السياقي للعاملين بوظيفة ممرض.

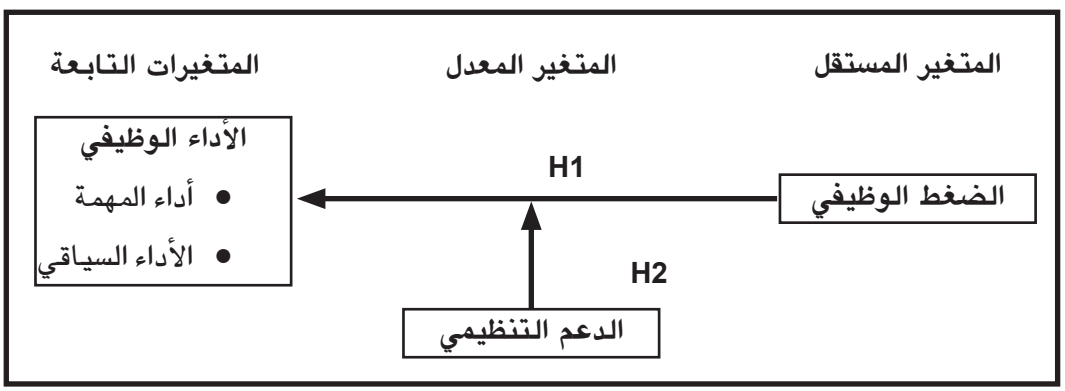
متغيرات الدراسة:

صممت الدراسة بحيث تشمل المتغيرات الآتية:

1. المتغير المستقل: الضغوط الوظيفية
2. المتغير التابع: الأداء الوظيفي (أداء المهمة – الاداء السياقي) .
3. المتغير المعدل: الدعم التنظيمي المدرك.

الشكل (1)

نموذج الدراسة



المصدر: من اعدد الباحث

التعريفات والمصطلحات:

◄ **الضغوط الوظيفية**: هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد، والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوى الضغوط (عبد الباقي، 2005) .

◄ **أداء المهمة**: هو ذلك الأداء الذي يشمل أنماطاً معينة من السلوك، والتي تسهم في تقديم السلع أو الخدمات أو الأنشطة التي تدعم بشكل مباشر العمليات التنظيمية الأساسية، وتحتوي على أنشطة تندرج كجزء من مهمات الموظف الأساسية (Kahya ، 2009) .

◄ **الأداء السياقي**: يشير إلى الجهود الفردية والأنماط السلوكية التي لا ترتبط مباشرة بالمهمَّات التنظيمية الرئيسة كافة، ولكنها تحظى بأهمية بالغة، نظراً لأنها تشكل السياق أو الإطار النفسي والاجتماعي والتنظيمي، والذي يعمل كمحفز مهم وأساسي للعمليات والأنشطة التي تنطوي عليها المهمة (Werner، 2000) .

◄ **الدعم التنظيمي**: إدراك الفرد لتقدير المنظمة له ولإسهاماته وللنتائج المترتبة على جهده ومدي اهتمامها برفاهيته (Eisenberger et al.، 1990)) .

الإطار النظري والدراسات السابقة:

الأداء الوظيفي:

يعد الأداء مفهوماً جوهرياً ومهماً بالنسبة للمنظمات الحكومية ومنظمات الأعمال على حد سواء، ويختلف مفهوم الأداء من باحث لآخر تبعاً لمعطيات البحث وأهدافه، وتبعاً للمدخل الذي ينظرون من خلاله إلى الأداء (Madsen، John، & Miller، 2005) .فقد عرفه (Robbins & Wiersema 1995) : بأنه الاستخدام الأمثل للموارد المادية والبشرية المتاحة لتحقيق أهداف المنظمة.ويشير عبد الباقي (2000) بأنه: " دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكياتهم وتصرفاتهم في أثناء العمل للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالهم الحالية، وأيضاً للحكم علي إمكانيات التقدم والنمو للفرد في المستقبل وتحمله لمسئوليات أكبر".وتشير أدبيات الإدارة إلى أن الأداء هو محصلة تفاعل ثلاثة عوامل هي: القدرة والدافعية والإمكانات.فقد يمتلك الفرد القدرة على أداء عمل معين، لكنه لن يكون قادراً على تأديته بشكل جيد، إذا لم يكن لديه الدافع لتأديته.ومن ناحية أخرى يمكن أن يتوافر لديه الدافع الكافي لتأدية العمل، لكنه لن

يؤديه كما ينبغي إذا فقد القدرة على ذلك او اذا لم تتوافر لديه الفرصة لذلك (wagner & Hollenabeck، 1992) ، وبالتالي فإن عدم توافر أحد هذه العوامل لا يؤدي إلى مخرجات عالية، وذلك سوف ينعكس على أداء الفرد والعكس صحيح.ومن المعلوم أن للأداء عناصر أو مكونات أساسية، وبدونها لا يمكن الحديث عن وجود أداء فعال، وقد اختلف الدارسون في تحديد تلك العناصر أو المكونات وهناك من حدد عناصر الأداء بالآتي (حجل، 2008) أولاً: أنشطة العمل والجوانب الثابتة والمتغيرة فيها، ثانياً: العلاقات بين أنشطة العمل ومهماته وبين التصميم المناسب للعمل.وأخيراً: المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل.فعلى ضوء أنشطة الأداء الثابتة والمتغيرة، يمكن تحديد المواصفات المطلوبة التي يجب ان تتوافر في الفرد الذي يقوم بأداء هذه الأنشطة.

الضغوط الوظيفية:

لقد حظي موضوع ضغوط العمل بالاهتمام من قبل الباحثين وعلماء الإدارة، وكثرت الدراسات التي تناولته، بحيث تعددت وجهات النظر حول مفهومه، ويتفق عدد كبير من الباحثين في تحديد المقصود بضغوط العمل، فمنهم من عرفها: بأنها الفعل أو الموقف الذي يكون فيه عدم الملاءمة بين الفرد ومهنته أو بيئته وبين متطلباته، مما يحدث تأثيراً داخلياً يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد (Ivancevich & Kono،2006) ، كما يمكن تعريفها بأنها: تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد ، كالتوتر والعصبية أو القلق الدائم أو الاحباط اضافة إلى أعراض تنظيمية، منها: ارتفاع معدل دوران العمل وتدني الجودة (سيزلاقي و دالاس، 1991) .وتنشأ ضغوط العمل من مسببات كثيرة موجودة في العمل أو بيئته، وهي استجابات لا يستطيع جميع الأفراد التوافق معها، حيث يختلف الأفراد في درجة توافقهم وحسب طبيعة شخصياتهم. وبشكل عام يمكن تقسيم مصادر الضغوط في العمل إلى قسمين مجموعة العوامل المتعلقة بالوظيفة، والمنظمة أو البيئة، ومجموعة العوامل المتعلقة بحياة الفرد الشخصية (Hsieh، 2004) .وبينت الدراسات أن هناك عوامل تتعلق بالضغوط المهنية، وتشمل صراع الدور، وغموض الدور، وعبء العمل الزائد وصعوبة صناعة القرار.وهناك من أضاف إلى تلك العوامل عوامل أخرى تسبب الضغوط منها عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم، ومشكلات الخضوع للسلطة، والاختلال في علاقات العمل، والتنافس على الموارد (ماهر، 1986) .ومن العوامل الفريدة في الشرق الأوسط والتي تسبب الضغوط ما يعرف "بالواسطة" حيث الموظفون قادرون على التقدم في حياتهم المهنية من خلال معارفهم وعلاقاتهم بأشخاص ذوي نفوذ بدلاً من التأهيل والخبرة.هذا يعني أن الضغوط تحدث عندما يشعر الأفراد أن متطلبات البيئة أكبر من قدراتهم، وبالتالي يتم تعريضهم للمخاطر

وتهديد رفاهيتهم (Voydanoff، 2004) ومستقبلهم المهني.وطبقاً للخصائص الوظيفية وظروف العمل في الرعاية الصحية، فإن العاملين بوظيفة ممرض يعانون من ضغوط كبيرة.فهم يواجهون متطلبات الوظيفة المتزايدة، والتطور التكنولوجي الهائل، االحتياجات المرضى ومتطلباتهم ومشكلاتهم (Sveinsdottir، Biering، & R – mel، 2006) .ويذكر Pang وآخرون (2004) أن العاملين بمهنة التمريض يقومون بأدوار متعددة فهم يقومون بدور المنسق، والمعلم، والوصي، وبالتالي هم يحتاجون الي زيادة معارفهم وتحسين مهاراتهم وقدراتهم، لمقابلة متطلبات مهنتهم.وللضغوط المهنية تأثيرات غير مرغوب فيها منها النفسية والجسدية والسلوكية (Lexshimi، Tahir، Santhna، & Nisam،2007) .وتشير الإحصاءات إلى أن الآثار المترتبة على الضغوط تكلف الولايات المتحدة الأمريكية حوالي (10%) من إجمالي الناتج القومي أي ما يقرب من (500) بليون دولار سنوياً تذهب معظم هذه التكلفة لعلاج الأمراض البدنية الناتجة عن الضغوط لتأثيرها على الصحة النفسية للفرد (جرينبرج وبارون، 2009) .وأكثر هذه التأثيرات هي على مستوى أداء الفرد في العمل، وبالتالي إنتاجيته.

العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي:

يمكن تقسيم العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء إلى أربعة أنواع: علاقة موجبة، وعلاقة سلبية وعلاقة علي شكل حرف (U) المقلوب، وأخيراً عدم وجود علاقة بين المتغيرين.أولاً: بعض هذه الدراسات أشارت إلى أن وجود ضغوط وظيفية عالية يؤدي إلى مستوى منخفض من الأداء والإنتاجية.فقد وجد المدافعون عن هذا الطرح مثل Muse، Harris & Field، 2003)) أن ضغوط العمل المستمرة تؤثر سلباً علي الموظفين، وتقف كمعوقات للفرد في العمل، حيث يلجأ الفرد ولمواجهة هذه المعوقات إلى إنفاق وقت كبير من أجل السيطرة عليها، وقد يلجأ إلى بعض الحيل في العمل: كالتدليس والتحايل، أو قد يمكن أن تؤثر هذه الضغوط علي الأداء الجسمي، كما أن الأداء العقلي للفرد يتأثر أيضاً، فالعمليات العقلية من تذكر وربط للمعلومات والاستدلال تصبح ضعيفة، أو قد يلجأ الفرد للعدوانية مع الزملاء والمرؤوسين والرؤساء لأن حواسه وطاقاته العقلية والنفسية كافة موجهة إلى مصادر الضغوط وإلى التكيف معها، مما يقوده إلى أن يقوم بعمله بدرجة انتباه منخفضة ، كما أن الضغوط تخلق لديه نوعاً من التوتر والإحباط الذي يقوده إلى عدم الشعور بالدافعية لعمله، فينخفض مستوى الأداء عن المستوى المطلوب أو المتوقع (حسين، 2013) ثانياً: يري بعض آخر من الباحثين أن العلاقة بين الضغوط الوظيفة والأداء الوظيفي علاقة موجبة (Keijsers، Schufeli، Blanc، Zwerts، & 1995). إن المدافعين عن هذه العلاقة يزعمون أن الضغوط مرتبطة بالتحدي، وهم يرون أن المشكلات

هي فرص لإنجازات وردود فعل و إجراءات إيجابية لتعزيز الأداء (Jamal، 2011) .ويقول الباحثون في هذا الاتجاه إن وجود ضغوط منخفضة لا يولد لدى الفرد تحديات تحثه على العمل، ولكن كلما ارتفع حجم ضغوط العمل كلما ازداد بالمقابل حجم التحدي الذي يواجه الفرد مما يقوده إلى رفع مستوى الأداء (Wagner، 1992) .أما الاتجاه الثالث فقد بينت دراسات أخرى أن الشكل الأكثر شيوعاً في توضيح العلاقة بين هاذين المتغيرين هو شكل حرف (U) المقلوب، فوجود مستوى منخفض من الضغط لن يؤدي إلى تحفيز الأفراد للعمل وسيشعرون بالضجر وتناقص الدافعية، وكثرة التغيب عن العمل، كما أن وجود مستوى عالٍ من الضغط سوف يؤدي إلى امتصاص قدراتهم في محاولة منهم لمكافحة ذلك الضغط.وبالتالي استنفاذ قدراتهم فيصاب الفرد بالأرق ويتردد في اتخاذ القرارات.لذلك فإن أصحاب هذا الاتجاه يرون أن وجود مستوى متوسط من الضغوط يساعد الفرد على ايجاد نوع من التوازن في قدراته فيقوم بتوزيعها بين إنجاز العمل ومكافحة تلك الضغوط.ويصبح لديه دافعية و طاقة عالية وملاحظة حادة مما تؤهله إلى أن يكون قادراً على تحمل المسؤولية، وهو الوضع الأمثل (العطية، 2003) .وبعض الباحثين مثل (Orpen & Welch، 1989) يؤكدون علي أنه لا يوجد علاقة بين الضغط الوظيفي و الأداء الوظيفي.

الدعم التنظيمي:

تحاول نظرية المنفعة التبادلية، وكذلك نظرية التبادل الاجتماعي، تفسير الدافع وراء الاتجاهات والسلوكيات المتبادلة بين الأفراد.ولقد عمل ايزنبرج وزملاؤه لتوسيع تطبيق هاتين النظريتين، وسعوا إلى توظيفها لتفسير جوانب العلاقة بين المنظمة والموظفين.وتستند نظرية الدعم التنظيمي إلى مدى اعتقاد الموظفين بأن منظمتهم التي ينتمون إليها تقدر إسهاماتهم وتهتم برفاهيتهم (Rhoades & Eisenberger، 2002) .ويعكس الدعم للتنظيمي نوعية التبادل الاجتماعي الذي يحدث بين الموظف وصاحب العمل (Cropa – zano & Mitchell، 2005) حيث يترتب علي هذه العلاقة الكثير من النتائج التي تؤثر علي الفرد والمنظمة معاً.ويعرف (Eisenberger et al.، 1990) الدعم التنظيمي بأنه الدرجة التي يدرك عندها الفرد أن المنظمة تهتم به وتثمن مجهوداته ومساهماته وتعتني به وترعاه.وتفترض نظرية الدعم التنظيمي وجود علاقة تبادلية ومشاركة بين المنظمة والعاملين بها، فلابد أن تتفاعل وتتأثر معتقدات العاملين بمدى تقدير المنظمة لإسهاماتهم والعناية برفاهيتهم، وتتضمن هذه المعاملات الموضوعات المادية والشخصية على حد سواء، فهي تشمل مثلاً الصداقة والاحترام والمحبة، كما تتضمن النقود والخدمات والمعلومات.إن إدراك الدعم التنظيمي يظهر الالتزام النفسي للعاملين تجاه منظماتهم

ومساعدتها في تحقيق أهدافها التي تسعى إليها ، ولذلك يجب على العاملين الوفاء بهذا الدين من خلال التزامهم الوجداني وجهـدهم المبذول (Erdogan & Enders، 2007) .وتتفاوت إدراكات الدعم التنظيمي من فرد لآخر ضمن البيئة التنظيمية، فقد يبني بعض الأفراد إحساسهم بالدعم التنظيمي على عوامل مثل مدى استعداد المنظمة لتقديم المساعدة أو المعدات اللازمة، كي يستطيعوا أداء أعمالهم على النحو المطلوب.أو مدى استعداد المنظمة لتوفير فرص التدريب في المجالات المهمة المرتبطة بعملهم.أو التشجيع المستمر لهم والثناء الصادق على أعمالهم، أو تهيئة الفرصة لهم للمشاركة في اتخاذ القرار والتأثير علي سياسات العمل (Eisenberger et al.، 1997) .إن شعور الموظفين بمستوى عالٍ من الدعم التنظيمي يساعد هؤلاء الموظفين من حيث الاحتياجات الاجتماعية والعاطفية والمعدات والتكنولوجيا والمساعدة المادية (Hochwarter et al.، 2006) .بدون هذه المصادر يصعب تحقيق مستوى عالٍ من الأداء كماً ونوعاً (Witt & Carlson، 2006) .إن العاملين بوظيفة ممرض يحتاجون إلى مساندة تنظيمية للحفاظ علي دوافعهم، وذلك ليقدموا الرعاية للمرضى (Fairchild، 2010) .ولقد بين Bradley وزملاؤه (2005) أنه وبوجود الدعم التنظيمي للممرضين فإنهم يكونون قادرين على تحقيق نجاحات وتطور مهني كبير.والدعم التنظيمي يحمي هؤلاء الموظفين من الآثار الضارة من خلال تعزيز ثقتهم بأنفسهم، وبأن المنظمة تهتم برفاهيتهم.وعلى النقيض فإن قلة الدعم التنظيمي يؤدي إلى عدم الرضا وانخفاض الإنتاجية ومستوى الأداء، ويزيد من فرص ترك العمل (Cai & Zhou، 2009) .

علاقة الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي:

على الرغم من وجود الدراسات التي ربطت بين الضغوط الوظيفية والدعم التنظيمي، وكذلك وجود بعض الدراسات التي أجريت لدراسة العلاقة بين الدعم التنظيمي والأداء الوظيفي، فإنه يوجد ندرة في الدراسات التي تناولت الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي، وبخاصة في البلاد النامية.إن المنظمات التي تهتم برفاهة موظفيها تميل إلى أن تقلل من مضاعفات العمل غير الضرورية والانحرافات، وكذلك تحدد بوضوح توقعات الأداء ومعايير الأداء لتمكن العاملين من تجهيز أنفسهم، وبالتالي تقديم أداء أفضل (Jawahar et al.، 2007). وبشكل عام فإن الدراسات تشير بوضوح إلى الدور المهم للدعم التنظيمي في التقليل من الآثار السلبية للضغوط الوظيفية.علي سبيل المثال، أظهرت دراسة (Burke، 2003) أن تصورات العاملين بوظيفة ممرض حول انخفاض مستوى الدعم التنظيمي ارتبطت إحصائياً بوجود

الضغوط الوظيفية في المستشفى.وبالمثل فإن دراسة (Shamian et al.،2003) بينت أن انخفاض مستوى الدعم الاجتماعي من الإدارة والزملاء وقلة الاحترام من الإدارة، هي عبارة عن عوامل مسببة للضغوط لدي العاملين بوظيفة ممرض.في حين أن تزويد المنظمة العاملين لديها بالتغذية الراجعة كنوع من الدعم التنظيمي (Feedback) حول أدائهم في العمل، سيجعل من المتوقع أن تكون استجابتهم وردود فعلهم هي التحسين المستمر بستوى أدائهم (Debrah & Ofori، 2001) .من جهة أخرى، أظهرت دراسة (H – chwarter et al.، 2006) بأن الدعم التنظيمي كمتغير معدل يؤثر في العلاقة بين المهارات الاجتماعية والأداء الوظيفي.وأجرى (Erdogan and Enders، 2007) دراسة على عدد (210) من المرؤوسين و (38) من المشرفين على سلسلة متاجر البقالة، لدراسة تأثير الدعم التنظيمي المدرك كمتغير معدل في العلاقة بين علاقة القائد والأتباع (LMX) من جهة والأداء الوظيفي من جهة أخرى.ووجد الباحثون أن (LMX) كانت تتعلق بالأداء فقط، عندما كان المشرفون يتلقون مستوى عالياً من الدعم التنظيمي.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الظاهرة، لكونه أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، ولأنه يناسب الظاهرة موضوع الدراسة.وتعد الدراسة الحالية ذات طبيعة كمية (Quantitative) باستخدام الدراسة الميدانية، للتعرف إلى دور الدعم التنظيمي في العلاقة بين الضغوط الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، إذ يساعد هذا المنهج في الحصول على بيانات ومعلومات أكثر واقعية، وذلك من خلال توزيع الاستبانة على مجتمع الدراسة.

مجتمع الدراسة:

لقد أكد كثير من الباحثين أن مهنة التمريض من أكثر المهن التي تتعرض بالضغوط الوظيفية وبخاصة في السياق الفلسطيني.وبناء عليه، يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين بوظيفة (ممرض– ممرضة) ، دون التطرق لغيرهم من العاملين من الفئات الأخرى من الأطباء والفنيين والإداريين في المستشفيات الحكومية الفلسطينية في قطاع غزة، والذي يبلغ عددهم (1503) ممرضين يعملون في وزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة، وذلك وفقاً لآخر إحصائية صادرة عن وزارة الصحة الفلسطينية للعام (2013) .وقد اختير الممرضون العاملون في المستشفيات الحكومية دون غيرهم من الممرضين العاملين في المستشفيات الخاصة، لأن معظم الممرضين يعملون في المستشفيات الحكومية.كما أن القطاع الخاص يساهم بنسبة أقل في تقديم خدمات الرعاية الصحية، وهذا يعني أن الممرضين في القطاع الحكومي أكثر عرضة لتقديم الخدمات، وبالتالي للضغوط.

عينة الدراسة:

نظراً لتعذر استخدام أسلوب الحصر الشامل في جمع البيانات الخاصة بالدراسة الحالية لاعتبارات الوقت والجهد والتكلفة، اختيرت عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة حجمها (306) ممرضين وممرضات، موزعين على مستشفيات وزارة الصحة بقطاع غزة وفقاً لجدول تحديد حجم العينة من المجتمع الذي أعده (Krejcie and Morgan، 1970) .وتمثل عينة الدراسة (20.3%) من أفراد مجتمع الدراسة الأصلي.وبعد توزيع الاستبانات بمعرفة الباحث يدوياً (Self– administrated) ، جُمعت (240) استبانة بنسبة (78.4%) .وبعد إجراء التحليلات الإحصائية الخاصة بالقيم المفقودة و القيم الشاذه، حُذفت (10) استبانات، لتصبح عدد الاستبانات النهائية التي خضعت للتحليل الإحصائي (230) بنسبة (75.1%) .ويبين الجدول (1) توزيع أفراد العينة الذين تم تحليل استجاباتهم حسب خصائصهم الشخصية.

الجدول (1)

توزيع أفراد العينة

الخصائص الشخصية	المستوي	التكرارات	النسبة (%)
الجنس	ذكر	125	54.3
	أنثي	105	45.7
العمر	25-18	33	14.3
	30-26	78	34.0
	35-31	68	29.6
	60-36	51	22.1
المؤهل العلمي	دبلوم في تمريض	54	23.5
	بكالوريوس تمريض	165	71.7
	دكتوراه او ماجستير تمريض	11	4.80
عدد سنوات الخبرة	أقل من 6 سنوات	35	15.2
	13-7	75	32.6
	20-14	83	36.1
	أكثر من 20 سنة	37	16.1

أداة جمع البيانات:

تتمثل أداة جمع البيانات التي اعتمد عليها الباحث في الحصول على البيانات الأولية اللازمة للدراسة الحالية في الاستبانة، الذي أُعدَّ وطُوِّر بناء على الاستعانة بالمقاييس التي وضعها الباحثون لقياس كل من الضغط الوظيفي والدعم التنظيمي والأداء الوظيفي، والتي أظهرت مصداقية وثباتاً عالياً.واختيرت الاستبانة أداة لجمع البيانات للحصول على بيانات لا يمكن الوصول إليها من مصادر أخرى، وإعطاء فرصة من الوقت للمبحوثين للتفكير.وصممت الاستبانة لتتكون من أربعة أجزاء.الجزء الأول خصص ليشمل (14) فقرة لقياس الضغوط الوظيفة، وقد تم الإستعانة بالمقياس المصمم من قبل (Zeytinoglu et al.، 2007) والجزء الثاني: يحتوي علي (8) فقرات لقياس الدعم التنظيمي، وقد تم الاعتماد علي مقياس (Saks،2006) .أما فيما يتعلق بالجزء الثالث من الاستبانة، فهو يحتوي علي (41) فقرة لقياس الأداء الوظيفي، منها (23) لقياس أداء المهمة و (18) فقرة لقياس الأداء السياقي، وقد اُستخدم مقياس (Greenslade & Jimmieson، 2007; Motowidlo and Van Scotter،1994) .والجزء الرابع خصص للتعرف علي المعلومات الشخصية والوظيفية للمبحوثين.وجدير بالذكر، أنه قد صُمِّمت قائمة الاستقصاء على غرار مقياس ليكرت الخماسي، مع ملاحظة أنه في العبارات السلبية يتم عكس الأوزان.

العينة الاستطلاعية:

وُزِّعت الاستبانة على عينة استطلاعية مكونة من (30) مفردة لم يُدمجوا مع العينة الكلية للتأكد من استقرار الإجابات.وكان الغرض منها التأكد من وضوح الاستبانة، ومعرفة المشكلات التي تواجه المستجيبين.وبناء علي مقترحات العينة الاستطلاعية، عُدِّلت بعض الفقرات.و كذلك حُسب معامل الفا كرونباخ (Cronbach›s alpha) وكانت جميع المعاملات أكبر من (0.7) ولذلك تعد مقبولة، ويطمئن لها الباحث وتدل علي ثبات أداة الدراسة.وحُسب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، وذلك بحساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له، وتبين أن جميعها دالة احصائياً عند مستوى ($p<0.05$) .وهذا يدل علي صدق الأداة.

صدق أداة الدراسة:

على الرغم من أن المقاييس التي تضمنتها قائمة الاستقصاء كافة قد أُسِّست على مقاييس طورت واستخدمت في دراسات سابقة، فإن اختلاف البيئة الفلسطينية عن البيئات

التي تمت فيها تلك الدراسات، دعا الباحث إلى التأكد من صدق الأداة بطرق عديدة.وللتحقق من الصدق الظاهري (Content validity) عرض الباحث مسودة أداة القياس على مجموعة من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية ذوي خبرة في السلوك التنظيمي والبحث العلمي لإبداء أرائهم في صلاحيتها، ومدى ملاءمتها لأغراض الدراسة، وتم الاستئناس باقتراحات المحكمين، وجرت تعديلات وفقاً لأرائهم، لتأخذ للقائمة شكلها النهائي.إلى جانب ذلك، فقد فُحص الصدق البنائي (Construct validity) وأُستخدم التحليل العاملي(Factor Analysis) ، للتأكد من صدق الأداة.حيث يستخدم التحليل العاملي في الحالات التي تكون فيها العلاقات بين المتغيرات والعوامل الكامنة غير معروفة.وفي الدراسة الحالية فإن جميع المتغيرات وهي الضغوط الوظيفية، والدعم التنظيمي و أداء المهمة والأداء السياقي، خضعت جميعها للتحليل العاملي، واعتبر كل متغير (One Dimension) واستخدمت طريقة المكونات الأساسية (Principle Component)، وطريقة تدوير العوامل (Varimax) من أجل تحديد معاملات الإشباع (Factor Loading) .ويحدد (Igbaria، Iivari & Maragahh، 1995) أن الفقرات التي معاملات الاشباع لها تزيد عن (0.50) يمكن أن تؤخذ بعين الاعتبار، والمعاملات التي دون ذلك تحذف من التحليل.ولإجراء هذا التحليل العاملي، فإنه يتطلب إجراء قياس (KMO) ، والذي يهدف إلى معرفة مدى كفاية أفراد العينة والذي يجب ألا يقل عن (60%) .وإجراء اختبار (Berlet) بوصفه مؤشراً للعلاقة بين المتغيرات، إذ يجب أن يكون مستوى الدلالة لهذه العلاقة أقل من (0.05) .

الجدول (2)

نتائج التحليل العاملي

متغيرات الدراسة	عدد الفقرات	نسبة التباين المفسر %	KMO	عدد الفقرات التي استبعدت من التحليل العاملي
الضغوط الوظيفية	14	% 51.995	0.916	2
الدعم التنظيمي	8	% 60.890	0.901	-
الأداء –أداء المهمة	23	% 61.414	0.883	4
الأداء –أداء السياقي	18	% 50.660	0.939	3

يبين الجدول (2) أعلاه أنه عند إجراء قياس (KMO) كانت القيم المستخرجة لكل المقاييس والمتغيرات الرئيسة أكبر من (0.60) ، مما يدل علي أن العينة مناسبة لإجراء التحليل العاملي، كما أظهر الجدول أنه عند اجراء اختبار (Berlet) علي البيانات كانت

القيم المستخرجة أقل من (0.50) وهذا يؤكد أن العلاقة بين المتغيرات دالة إحصائياً. وحذفت (9) فقرات كون معاملات الإشباع لها أقل من (50%) وبقي (54) فقرة كان معامل الاشباع لها أكثر من (50%) .

ثبات اداة الدراسة:

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة باستخراج معاملات الثبات (الفا كرونباخ) للاتساق الداخلي للفقرات، وبلغت قيمة الثبات للمتغير المستقل الضغوط الوظيفية (0.820)، و للمتغير المعدل الدعم التنظيمي (0.859) ، وللمتغير التابع أداء المهمة (0.795) ، والأداء السياقي (0.780) .ويلاحظ أن جميع القيم عالية الثبات وتعدُّ مقبولة لأغراض البحث العلمي حيث تجاوزت جميعها القيمة المفترضة وهي (0.7) علي النحو الذي اقترحه (Hair et al.، 2010) .وفي ضوء ما سبق، فإن نتائج اختبارات الصدق والثبات السابقة ترجح إمكانية الاطمئنان إلى جودة الجوانب السيكومترية، لمقاييس الدراسة، بما يدعم الثقة في الأداة البحثية، وبالتالي إمكانية الاعتماد عليها في جمع البيانات الأولية اللازمة للدراسة الحالية.

تحليل الارتباط بين متغيرات الدراسة:

يوضح الجدول (3) قيمة معامل بيرسون (Pearson) لجميع المتغيرات في هذه الدراسة.وتتراوح قيم معامل بيرسون ما بين (– 1) وتعني ارتباطاً عكسياً تاماً و (+1) وتعني ارتباطاً موجباً تاماً.ولقد حدد (Cohen،1992) حجم الارتباط (قوة التأثير) بين المتغيرات في الدراسات الاجتماعية، علي النحو التالي.ارتباط ضعيف، فإن قيمة (r) تتراوح بين (r = 0.1– 0.29) ; ارتباط وتأثير متوسط فإن قيمة (r) تتراوح بين (= r 0.30– 0.49) ، وتأثير كبير فإن قيمة (r) أكبر من (0.50).

الجدول (3)

معاملات ارتباط بيرسون لمجالات أداة الدراسة

المجال	الضغوط الوظيفية	الدعم التنظيمي	أداء المهمة	أداء السياقي
الضغوط الوظيفية	1			
الدعم التنظيمي	- 0.457**	1		
الأداء –أداء المهمة	- 0.412**	0.401**	1	
الأداء –أداء السياقي	- 0.358**	0.488**	0.347**	1

Note: **P<0.01, and *P<0.05

المعالجات الإحصائية:

عُولجت بيانات الدراسة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.14) وفق الآتي، اولاً: عُولجت القيم المفقودة والشاذة (Outliers) .ثانياً: اُستخدم (Skewness & kurtosis) واختبار (1–Sample K–S) ، لمعرفة هل تتبع البيانات توزيعاً طبيعياً من عدمه، ثالثاً: عُولجت البيانات من خلال الإحصاء الوصفي، رابعاً: للتأكد من صدق أداة الدراسة جري استخدام التحليل العاملي، ولحساب ثبات أداة الدراسة حُسب معامل (الفا كرونباخ) .وقد استخدم معامل ارتباط (بيرسون) لتحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة.وأخيراً: استخدمت معادلة الانحدار الهرمية لفحص فروض الدراسة، واُعتبر مستوى الدلالة عند ($P<0.05$) .ولتطبيق تحليل الانحدار المتعدد في الدراسة الحالية، فقد حُقِّقت مجموعة من الافتراضات والمتمثلة بالارتباط الذاتي المتعدد، والخطية، والتجانس، واستقلال البواقي و الطبيعية (Hair et al.، 2010) .ويبين الجدول (4) أن قيم معامل الالتواء والتفلطح كانت محصورة بين (1.96±، ± 2.58)، كما ان اختبار كولومنجروف سمرنوف للمتغيرات الرئيسة في الدراسة كانت أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وهذا دليل أن البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً.ويبين الجدول ايضاً أن قيم معامل تضخم التباين (VIF) أقل من (10) ، واختبار التباين المسموح أكبر من (0.05) ، وهذا يؤكد عدم وجود ارتباط عالٍ (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة في لملمجالين: أداء المهمة والأداء السياقي.ووضح اختبار دروبن واطسون (Durbin–Wa –son) والذي استخدم لفحص استقلال البواقي، أن قيمة الاختبار هي (1.704، 1.639، 1.426، 1.172) وهذه القيم محصورة بين (1.5 and 2.5) وهذا يدل علي عدم وجود ارتباط ذاتي بين الأخطاء (Coakes et al.، 2006) .وبشكل عام، يمكن تطبيق معادلة الانحدار المتعدد الهرمي في هذه الدراسة، حيث لا يوجد انتهاكات لشروط استخدامها.

الجدول (4)

معاملات الالتواء والتفلطح اختبار كلومنجروف ومعامل تضخم التباين والتباين المسموح

المتغير	م.الالتواء	م.التفلطح	اختبار Z	المعنوية	معامل تضخم التباين	التباين المسموح
أداء المهمة	0.207 -	0.364 -	1.413	0.148	2.692	0.345
الأداء السياقي	0.210 -	0.186 -	1.023	0,247	2.896	0.405
الضغوط الوظيفية	0.159 -	0.063 -	1.008	0.261		
الدعم التنظيمي	0.457 -	0.411 -	1,282	0.075		

عرض نتائج الدراسة واختبار فروض الدراسة:

◄ أولاً- نتيجة السؤال الأول، ونصه: «**ما مستوى الأداء الوظيفي للعاملين بوظيفة ممرض بالمستشفيات الحكومية بقطاع غزة؟**». تمت الإجابة عن السؤال بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة العينة (الممرضين) كما هو مبين في الجدول (5).

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	النسبة % للمتوسط
الضغوط الوظيفية	3.82	0.827	كبيرة	%76.4
الدعم التنظيمي	3.43	0.765	متوسطة	%68.6
الأداء –أداء المهمة	3.71	0.688	كبيرة	%74.2
الأداء –أداء السياقي	3.23	0.296	متوسطة	%64.6
الدرجة الكلية للأداء	3.47	0.447	متوسطة	%69.4

◄ يلاحظ من الجدول أن درجة الأداء الوظيفي جاءت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.47). وكان مجال أداء المهمة هو الأعلى (3.71) مقارنة بالمتوسط الحسابي للأداء السياقي (3.23). وتدل الانحرافات المعيارية علي أن استجابة المبحوثين في المجالين لم تكن متباينة وكانت متقاربة حول متوسطها الحسابي، حيث إن قيم الانحرافات المعيارية كانت أقل من (1).

◄ ثانياً- نتيجة السؤال الثاني، ونصه: «**ما مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها الممرضون العاملون بالمستشفيات الحكومية بقطاع غزة؟**». تمت الإجابة عن السؤال من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد العينة (الممرضين) .يلاحظ من الجدول (5) أن درجة الضغوط الوظيفية جاءت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.82). وتدل الانحرافات المعيارية علي أن استجابة المبحوثين في المجال لم تكن متباينة بشكل كبير، ومتقاربة حول متوسطها الحسابي، حيث إن قيم الانحرافات المعيارية للضغوط الوظيفية بلغت (0.827) وكانت أقل من (1) طبقاً لما اقترحه (Hair et al.، 2010) .وبين أفراد العينة أن أكثر الضغوط التي يتعرضون لها حدة هي: بالترتيب أعباء العمل المتزايدة، والصراعات مع الأطباء، وحالات الموت في

المرضى، وعدم وجود المعدات والأدوية اللازمة للتقديم الخدمة التمريضية، وأخيرا الصراع مع زملاء المهنة.

◄ ثالثاً– لإجابة السؤال الثالث الذي ينص: « **ما العلاقة بين الضغوط الوظيفية من جهة وبين الأداء الوظيفي بشقيه أداء المهمة والأداء السياقي**؟ » أُستخدمت معادلة الانحدار البسيط، و يتضح من نتائج إجراء اختبار الانحدار البسيط في الجدول (6) أن قيمة (ت) المحسوبة (– 7.493) أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) ، وبمستوى معنوية أقل من.(0.05) كما يوضح الجدول قيمة معامل الارتباط (R) ومعامل التحديد (R^2) وهي (–0.412) و (0.169) علي التوالي.وتشير قيمة ($adj.R^2$) إلى أن الضغوط الوظيفية تفسر ما يقارب 16.1% من التباين في المتغير التابع (أداء المهمة) .كما أن العلاقة بين هذين المتغيرين سالبة.وبمعنى آخر يرتفع مستوى الأداء (أداء المهمة) للممرضين، كلما انخفض مستوى الضغوط التي يتعرضون لها.وتوضح قيمة ف (81.85) التي كانت دالة إحصائياً عند مستوي (0.01) أن العلاقة بين المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) والمتغير التابع (أداء المهمة) هي علاقة خطية، كما تشير إلى صلاحية النموذج بالتنبؤ بالتباين في المتغير التابع.وعليه قُبلت الفرضية الفرعية الاولي (H1a) .

الجدول (6)

معادلة الانحدار: العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R^2	$Adj.R^2$	β	t	F- value	Durbin Watson
الضغوط الوظيفية	أداء المهمة	0.412 -	0.169	0.161	0.412 -	7.49 - **	81.8 **	1.704
الضغوط الوظيفية	الأداء السياقي	0.358 -	0.128	0.123	0.358 -	10.6 - **	31.7 **	1.639

** $p<0.01$, $p<0.05$ *

إضافة الي ما سبق، فإن نتائج إجراء اختبار الانحدار البسيط في الجدول (6) بينت أن قيمة (ت) المحسوبة (– 10.67) كانت أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) وبمستوى معنوية أقل من.(0.05) كما يوضح الجدول أيضاً قيمة معامل الارتباط (R) ، ومعامل التحديد (R^2) وهي (– 0.358) و (0.128) علي التوالي.كما تشير قيمة ($adj.R^2$) إلى أن الضغوط الوظيفية تفسر ما يقارب 12.3% من التباين في المتغير التابع (الأداء السياقي) .كما أن العلاقة بين هذين المتغيرين سالبة.وبمعنى آخر يرتفع مستوى الأداء (الأداء السياقي) للممرضين، كلما انخفض مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرضون لها.وتوضح قيمة ف

(31.78) ، التي كانت دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) أن العلاقة بين المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) ، والمتغير التابع (الأداء السياقي) هي علاقة خطية، كما تشير إلى صلاحية النموذج بالتنبؤ بالتباين في المتغير التابع.وعليه قُبلت الفرضية الفرعية الثانية (H1b) .وبشكل عام وكما أوضحت نتائج هذه الدراسة بأن الضغوط الوظيفية تؤثر سلبياً علي الأداء الوظيفي بشقيه أداء المهمة والأداء السياقي فإنه يمكن قبول الفرض الرئيسي الأول (H1) .

◄ رابعاً: لإجابة السؤال الرابع ونصُّه: « **ما الدور الذي يقوم فيه متغير الدعم التنظيمي في تعديل العلاقة بين الضغوط الوظيفي والأداء الوظيفي بشقيه: أداء المهمة والأداء السياقي لدي أفراد العينة**؟» اُستخدمت معادلة الانحدار الهرمية، وأدخلت المتغيرات تباعاً.يبين الجدول (7) نتائج فحص الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيس الثاني (H2a) ، والتي تنص علي أن الدعم التنظيمي يعدل العلاقة بين الضغوط الوظيفية وأداء المهمة.

الجدول (7)

الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية وأداء المهمة

النماذج	بيتا المعيارية (Standardized beta)		
	خطوة 1	خطوة 2	خطوة 3
المتغير المستقل			
الضغوط الوظيفية	- 0.412**	- 0.325**	- 0.718**
المتغير المعدل			
الدعم التنظيمي		0.401**	0.256**
التفاعل بين المستقل والمعدل			
(الضغوط الوظيفة X الدعم التنظيمي)			0.429*
معامل التحديد (R^2)	0.169	0.258	0.267
معامل التحديد المعدل (R^2)	0.161	0.254	0.265
التغيير في (R^2)	0.169	0.126	0.009
مستوي دلاله (ف)	0.000	0.000	0.023
دروبن– واطسون	1.426	1.426	1.426

*p<0.01, p<0.05 **

في الخطوة الأولى أُدخل المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) ، التي فسرت ما نسبة (16.9%) من التغيير في أداء المهمة (Task Performance) ، وهذا يعني أن للضغوط الوظيفية علاقة سلبية مع الأداء الوظيفي –أداء المهمة حيث إن (Beta =– 0.412، t=– 7.493، sig=0.00) ، وفي الخطوة الثانية أدخل المتغير المعدل (الدعم التنظيمي) ، الذي فسر ما نسبته 25.8% من التباين في متغير أداء المهمة، وفي الخطوة الثالثة أدخل التفاعل بين المتغير المستقل الضغوط الوظيفية والمتغير المعدل، وهو الدعم التنظيمي (الضغوط الوظيفية X الدعم التنظيمي) فتبين أن معامل التحديد زاد بنسبة (9%)، وكان التفاعل بين المتغير المستقل والتابع دالاً احصائياً عند مستوى دلالة (0.05) حيث يوضح الجدول أن (Beta = 0.429، t= 2.815، sig=0.023) ، وهذا يدلل على أن الدعم التنظيمي يعمل كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي– اداء المهمة.وعليه يمكن قبول الفرض الفرعي الأول من الفرضية الثانية (H2a) .

ويبين الجدول (8) نتائج الفرض الفرعي الثاني (H2b) ، التي تنص على أن الدعم التنظيمي يعدل العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء السياقي.في الخطوة الأولى أُدخل المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية) ، والتي فسرت ما نسبة (12.8%) من التغيير في الأداء السياقي (Contextual Performance) ، وهذا يعني ان للضغوط الوظيفية علاقة سلبية مع الأداء السياقي، حيث تبين أن (Beta =– 0.358، t=– 10.67، sig=0.00) ، وفي الخطوة الثانية أُدخل المتغير المعدل (الدعم التنظيمي) ، والذي فسر ما وبنسبة 30.7% من التباين في متغير الأداء السياقي، وفي الخطوة الثالثة وعند إدخال التفاعل بين المتغير المستقل والمتغير المعدل (الضغوط الوظيفية X الدعم التنظيمي) ، فإن معامل التحديد زاد بنسبة 11%، وكان التفاعل بين المتغير المستقل والمعدل دالاً إحصائياً حيث إن (Beta = 0.445، t= 4.318، sig=0.006) ، وهذا يدلُ على أن الدعم التنظيمي يعمل كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي– الأداء السياقي.وعليه يمكن قبول الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيس الثاني (H2b) .

الجدول (8)

الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء السياقي

النماذج	بيتا المعيارية (Standardized beta)		
	خطوة 1	خطوة 2	خطوة 3
المتغير المستقل			
الضغوط الوظيفية	- 0.358**	- 0.324**	- 0.598**

النماذج	بيتا المعيارية (Standardized beta)		
	خطوة 1	خطوة 2	خطوة 3
المتغير المعدل			
الدعم التنظيمي		**0.352	**0.164
التفاعل بين المستقل والمعدل			
(الضغوط الوظيفة X الدعم التنظيمي)			**0.445
معامل التحديد (R^2)	0.128	0.307	0.318
معامل التحديد المعدل (R^2)	0.123	0.305	0.314
التغيير في (R^2)	0.128	0.179	0.011
مستوي دلاله (ف)	0.000	0.000	0.006
دروبن– واطسون	1.172	1.172	1.172

*p<0.01, p<0.05 **

وفي المجمل، وحيث إن الدعم التنظيمي يعمل كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفي، ة وبين الأداء الوظيفي، فإنه يمكن القول بصحة وثبوت الفرض الرئيسي الثاني (H2) .

مناقشة النتائج وتفسيرها:

لقد بينت نتائج الدراسة الحالية أن أداء أفراد العينة (الممرضين) في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة كان متوسطاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.47) .وهذه النتيجة جاءت متوافقة مع بعض الدراسات السابقة.وعلى سبيل المثال هذه النتيجة متفقة مع دراسة (Al– Ahmadi، 2009) ، والتي بينت أن مستوى الأداء الوظيفي كان (3.25) للممرضات العاملات في مستشفيات مدينة الرياض.إضافة إلى دراسة (Greenslade & Jimmieson's، 2007) ، التي أوضحت أن مستوى الأداء الوظيفي كان متوسطاً، وبنسبة (3.50) بين الممرضين.ويري الباحث ان ظهور الأداء بهذا المستوي المتوسط في الدراسة الحالية يدل علي أن هناك ضرورة ملحة إلى تحسين هذا الأداء، وخاصة أن الفئة المستهدفة تعمل في القطاع الصحي، وهو مسئول بدرجة كبيرة عن حياة المواطنين. ولعل من الطرق التي يجب أخذها بعين الاعتبار، لتحسين الأداء الوظيفي للعاملين بمهنة التمريض في قطاع غزة، هو دراسة العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي.

وأظهرت نتائج الدراسة الحالية أن أفراد العينة يتعرضون لحجم كبير من الضغوط، حيث بلغ المتوسط الحسابي للضغوط الوظيفية (3.82) .هذه النتيجة جاءت منسجمة مع ما توصلت إليه دراسة (أبو الحصين، 2010) ، التي بينت أن الممرضين العاملين بأقسام العناية المركزة المختلفة في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة يعانون من ضغوط نفسية كبيرة بنسبة (64.73%) .وجاءت نتائج الدراسة الحالية متفقة مع نتائج دراسة (حسين، 2013) التي أوضحت أن هيئة التعليم التقني في العراق تعاني من ضغوط وظيفية كبيرة.كما تتفق أيضاً مع دراسة (حجاج، 2007) التي بينت أن الممرضين في مستشفى الشفاء بغزة يعانون من ضغوط مهنية كبيرة (79.28%) .ودراسة (البسيوني، 2013) ، التي بينت أن الممرضات العاملات في القطاعين الحكومي والخاص يتعرضن للضغوط المهنية بنسبة (66.51%) و (64.95%) على التوالي.وكأحد التفسيرات الممكنة نتيجة للدراسة الحالية، هو تعرض المواطنين إلى حروب ثلاثة خلال أقل من 6 سنوات، وما نتج عنها من استخدام للأسلحة الفتاكة، التي تمثل ضغوطاً كبيرة حيث يتعامل الممرضون مع إصابات وحروق بالغة لم يعهدها أي من أقرانهم العاملين في المهنة نفسها في دول العالم.فضلاً عن تعرضهم أنفسهم إلى الموت في أثناء تأديتهم واجبات عملهم، حيث يتعرض المسعفون والأطباء والممرضون والطواقم الطبية كلها إلى الموت المتعمد وبشكل متكرر.ويأتي هذا التفسير في السياق نفسه الذي ذكره (Lavoie et al، 2011) عن مفهوم الضغوط والاضطرابات التي تكون ما بعد الصدمة وتسمى (Post– Traumatic stress)، والتي تشير إلى الأعراض التي تأتي متأخرة بعد حدث مرهق، مثل: العمل في مناطق الحرب والقتال، إلى جانب ذلك، فالممرضون يواجهون أحزاناً مستمرة، إما بسبب معاناة المرضى أو تغييب الموت لمرضى ارتبطوا معهم بعلاقة وثيقة.وما يفسر هذه النتيجة أيضاً، أن عبء العمل الزائد الذي يتعرض له الممرضون، إضافة إلى قلة أعداد الطواقم التمريضية، مما يجعله سبباً أخر للضغوط.كما أن الصراعات وعدم وضوح المسئوليات، قد تخلق بيئة عمل غير مشجعة تؤثر على الأداء سلباً.وفي هذا السياق أوضحت نتائج الدراسة التي قام بها (Alhajjar، 2013) على الممرضات العاملات في (16) مستشفى في قطاع غزة أن أكثر الضغوط المتكررة التي يشعرن بها، هي عدم وجود أعداد كافية من العاملين، ورؤيتهم لمعاناة المرضى، و نقص الأدوية والمعدات الضرورية لتقديم الخدمات التمريضية.

ولقد بينت نتائج الدراسة الحالية أيضاً، أن الضغوط الوظيفية تؤثر تأثيراً سلبياً على الأداء الوظيفي.وهذا يعني أنه كلما زاد معدل الشعور بالضغوط الوظيفية، كلما انخفض مستوى الأداء الوظيفي.وجاءت نتائج هذه الدراسة منسجمة مع نتائج بعض الدراسات السابقة مثل: (Gupta and Beehr، 79; Jamal، 2001; Siu، 2003; Wu،

2001) .هؤلاء الباحثون وغيرهم يعتبرون أن الضغوط الوظيفية تسبب خللاً رئيساً للمنظمة وللعاملين بها، فهي تخلق الضرر لبيئة العمل.وأنها سبب رئيس لانخفاض الأداء. ويفسر الباحث هذه النتيجة، بأنه عندما يشعر الممرضون بأن الوقت غير كاف لإنجاز مهماتهم أو أن عبء العمل زائد وغير موزع بالتساوي، فإن النتيجة المتوقعة أن هؤلاء الممرضين لن يكونوا قادرين علي تزويد المرضى او عائلاتهم بالمعلومات اللازمة عن أوضاعهم الصحية، أو حتى القيام بأعمال إضافية خارج نطاق ساعات العمل الرسمي. ويرى الباحث أن الضغوط الوظيفية، خاصة الحادة منها تجعل العاملين يضعون تركيزهم كله ويخصِّصون طاقاتهم الذهنية والجسمانية للتعامل مع هذه الضغوط، والتي بدورها تؤثر بشكل غير مرغوب فيه على أدائهم الوظيفي.

تبين نتائج الدراسة الحالية أن الدعم التنظيمي يعدل العلاقة بين الضغوط الوظيفية والأداء الوظيفي.وكشفت هذه الدراسة أن تلقي الدعم التنظيمي من حيث تلقي المساعدة أو تلقي المساعدة عند الحاجة يخفف من الآثار السلبية للضغوط الوظيفية على الأداء الوظيفي.وأن الممرضين الذين يدركون مستوى مرتفعاً من الدعم التنظيمي، قادرون على أداء الأنشطة المتعلقة بوظائفهم بغض النظر عن الضغوط التي يتعرضون لها.وتبدو هذه النتيجة متفقة مع نتائج الدراسات التي قام بها بعض الباحثين ، والذين بينوا فيها أن الدعم التنظيمي يؤدي دور المتغير المعدل.فقد، كشفت دراسة (Erdogan and Enders، 2007) أن الدعم التنظيمي له تأثير في العلاقة بين علاقة القائد– الاتباع من ناحية وبين الأداء الوظيفي من ناحية أخرى.وأن نتائج دراسته أوضحت بأن علاقة القائد– الاتباع ترتبط بالأداء الوظيفي فقط في حال أن المشرفين تلقوا مستوى مرتفع من الدعم التنظيمي.كما وبينت دراسة (Witt & Carlson، 2006) أن الدعم التنظيمي يقلل من الآثار السلبية للعلاقة بين الصراع التنظيمي والأداء الوظيفي.وكتفسير لنتيجة الدراسة الحالية، يري الباحث أن تلقي الموظفين للدعم التنظيمي يعزز من معتقداتهم وأن المنظمة تدرك وتكافئ السلوكيات والأداء الجيد لهم.بالتالي فإن الموظفين ينخرطون في سلوكيات ويقومون بأنشطة، قد تكون داخل مهمَّاتهم أو خارجها.ويعزز من هذا التفسير ما ذكره (Hekman et al، 2009) بأن تصور الموظفين نحو مدى اهتمام المنظمة التي يعملون فيها بأنها مستعدة لتوفير احتياجاتهم، سينعكس على سلوكياتهم وأدائهم الوظيفي.إن الموظفين الذين يتلقون مستويات عالية من الدعم التنظيمي أكثر وعياً والتزاماً بتنفيذ مسئولياتهم والمهمَّات الموكلة لهم، مقارنة بأولئك الذين يتلقون مستوى منخفضاً من الدعم (Eisenberger et al.، 1990) .ومن المعروف أن مهنة التمريض من المهن التي هي في اتصال مباشر مع المرضى، وتزودهم بالخدمة طوال 24 ساعة علي مدار

اليوم.هذه المهنة مهمة ليس فقط كونها توفر العلاجات لإنقاذ حياة المرضى وإنما أيضاً، لأنها تزود المرضى بالمعلومات و الطمأنينة و الدعم النفسي والعاطفي (Le Blanc et al.، 2001) .إن الوضع الفلسطيني له خصوصية كبيرة، حيث يتعامل الممرضون– جراء العدوان الاسرائيلي علي المواطنين– مع حالات صعبة للغاية من المصابين، فضلاً عن الحالات المرضية في الظروف العادية: ولأن مهنة التمريض تقوم بدور جوهري في الظروف الصعبة والطارئة، فإن شعور الممرضين بالراحة والدعم بوساطة المنظمة و الزملاء يساعد بشكل أساسي في زيادة قدراتهم في التعامل مع هذه الظروف الصعبة (Blomqvist & Ziegert، 2011).

التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة فإن الباحث يوصي بالآتي:

♦ ضرورة أن يعمل صناع القرار في وزارة الصحة وخاصّة المسئولين في إدارة التمريض على وضع خطة استراتيجية طويلة الأمد لإدارة الضغوط الوظيفية التي يواجهها العاملون، آخذين بعين الاعتبار الأنشطة التي تقلل من الضغوط، وتعزز من الأداء الوظيفي في أماكن العمل مثل (المرونة في الدوام، وجدولة أوقات العمل، والتغذية الراجعة عن الأداء، والتدريب علي استخدام التكنولوجيا وتطوير نظم فعالة للتواصل بين الإدارة والممرضين) .

♦ ضرورة إيجاد أنظمة فعالة، واستخدامها للتأكد من أن الممرضين يقومون بالأداء الوظيفي المتوقع وفقاً لما هو مخطط له، ومعالجة الانحرافات بالسرعة القصوى، حيث إن هذا النوع من الانحرافات في الأداء يتعلَّق بأرواح المواطنين، وبالتالي لا يمكن أن تهمل او تعالج ببطء.

♦ ضرورة إعداد برامج تدريبية مخصصة للممرضين لمساعدتهم في التعامل مع الظروف الضاغطة، وغير الطبيعية، خاصة في حالات الحصار والاعتداءات الإسرائيلية.إن البرامج التدريبية هي محور رئيس في تحسين الأداء الوظيفي وبخاصة في حالة الضغوط الكبيرة حيث طبيعة عمل المستشفيات والعاملين في المجال الصحي.

♦ إن زيادة عبء العمل، وكذلك النقص في عدد الممرضين في المستشفيات يُعدَّان من مصادر الضغوط الوظيفية.وقد تفاقمت هذه المشكلة بوجود الانقسام الفلسطيني، وعدم قدرة الحكومة في غزة على توظيف العدد الكافي من الممرضين، وذلك لاعتبارات في الغالب أنها تتعلق بعدم القدرة المالية (Alhajjar، 2013) ولأسباب أخرى.وعليه توصي هذه الدراسة بضرورة تسهيل عودة الموظفين والسماح لهم للعودة لأماكن عملهم، لسد النقص

في هذه المهنة، والتخفيف من زيادة أعباء العمل، وبالتالي الحد من الضغوط التي يتعرض لها الممرضون.

♦ توصي هذه الدراسة بوجود وصف وظيفي يحدد بدقة مهمَّات ومسئوليات العاملين بوظيفة ممرض حسب الأقسام المختلفة التي يعملون بها.فبوجود وصف وظيفي دقيق مبني علي أسس علمية ومهنية من شأنه أن يحدد مسئوليات الممرض، ويحدد له واجبات عمله، وبالتالي تقليل الصراعات مع الأطباء والزملاء.

♦ توصي الدراسة المسئولين بضرورة الحفاظ علي مستوى الدعم التنظيمي المتوافر حالياً، والذي كان بمتوسط حسابي متوسط (3.43) ، والعمل علي تزويد الممرضين بالدعم التنظيمي بشكل أكبر من حيث: (العدالة التنظيمية و سلوكيات المشرفين لمساندة الممرضين، وكذلك حجم مشاركة الممرضين ونوعيتها في اتخاذ القرارات) .حيث بينت نتائج الدراسة الفارق الذي يصنعه هذا الدعم في التخفيف من الضغوط السلبية، ومن زيادة جودة الأداء الوظيفي.

محددات الدراسة والمقترحات:

♦ اقتصرت تطبيق هذه الدراسة على عينة مكونة من الممرضين في القطاع الحكومي في وزارة الصحة، وبالتالي هذا يحد من القدرة على تعميم النتائج على جميع العاملين بالوظائف الأخرى من (أطباء– إداريين) ، كذلك على الممرضين في القطاع الخاص.و عليه، يقترح تكرار هذه الدراسة على الممرضين العاملين في القطاع الخاص، بالإضافة إلى تطبيقها على وظائف أخرى تتعرض للضغوط الكبيرة.

♦ ُُمعت البيانات في هذه الدراسة عند نقطة زمنية واحدة (Cross– Se tional) ، وبالتالي يقترح الباحث جمع البيانات من المستجيبين عند أكثر من نقطة زمنية (longitudinal)، حيث من المتوقع أن يساعد ذلك بفهم أكبر لطبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

♦ في هذه الدراسة تم تناول الدعم التنظيمي على أنه متغير معدل (Moderator variable) ، وفي الواقع من المحتمل أن تكون هناك عوامل أخرى ينصح بأخذها بعين الاعتبار، وذلك لدراسة مدى تأثيرها في العلاقة بين الضغوط الوظيفية، وبين الأداء مثل: (مستوى التعليم والجنس) .

♦ اقتصرت الدراسة الحالية على دراسة تأثير الضغوط الوظيفية كعوامل مستقلة، لذا يقترح الباحث إجراء بحوث مستقبلية تضم متغيرات مستقلة أخرى لدراسة تأثيرها على

الأداء الوظيفي، مما قد يفسر التباين في المتغير التابع بشكل أفضل مما توصلت إليه هذه الدراسة وهي (16.9%) لأداء المهَّمات و (12.8%) للأداء السياقي.

المصادر والمراجع:

أولاً ـ المراجع العربية:

1. أبو الحصين، محمد. (2010) . الضغوط النفسية لدي الممرضين والممرضات العاملين في المجال الحكومي وعلاقتها بكفاءة الذات «،رسالة ماجستير غير منشور ة، الجامعة الاسلامية، غزة: فلسطين.
2. جرينبرج، جيرالد. روبرت بارون. (2009) . ادارة السلوك في المنظمات، ترجمة اسماعيل علي بسيوني. دار. المريخ للنشر. المملكة العربية السعودية، الرياض.
3. الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني ووزارة الصحة الفلسطينية. (2013) . الحسابات الصحية الوطنية 2010-2011 نتائج اساسية شباط/ فبراير.
4. جودة، يحيى عبد الجواد . (2003) . مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين و الممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشور ة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس: فلسطين.
5. حجاج، خليل. (2007) . تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة. مجلة جامعة الأزهر سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 9 العدد 2. 95-118.
6. حجل، عامر. (2008) . اثر ضغوط العمل على اداء المراجع الخارجي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة دمشق.
7. حسين، سحراء. (2013) . قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الإداء الوظيفي دراسة استطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 36، 208-227.
8. سيزلاقي اندرو، ولاس. (1991) . مارك، السلوك التنظيمي. ترجمة جعفر أبو القاسم، معهد الادارة العامة، الرياض، .
9. عبد الباقي، صلاح. محمد (2000) . إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية للنشر، عمان، 2000.
10. عبد الباقي، صلاح الدين محمد. (2005) . السلوك الفعال في المنظمات. ط3، الإسكندرية، الدار الجامعية.

11. العطية، ماجد. (2003) . سلوك المنظمة سلوك الفرد والجماعة ، العراق، دار الشروق للنشر والتوزيع.

12. ماهر، أحمد. (1988) . ضغوط العمل لدى العاملين المصريين: دراسة استطلاعية– ، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، الإسكندرية: جامعة الإسكندرية، كلية التجارة، المجلد 25، العدد الأول.

13. مرسي، مرفت. (2013) . أثر الشعور بالمسئولية الوظيفية على الأداء الوظيفي من خلال التحكم المدرك كمتغير وسيط– دراسة ميدانية على مستشفيات جامعة الزقازيق، مجلة دراسات العلوم الادارية، المجلد (40) العدد 2، 240-257.

14. المركز الفلسطيني لحقوق الانسان– (2014 -2009) . (PCHR) . التقرير الأسبوعي حول الانتهاكات الإسرائيلية في الأراضي الفلسطينية المحتلة (24 يوليو–6 أغسطس)، غزة، فلسطين.

15. نقابة التمريض الفلسطينية– غزة. (2007) . التقرير السنوي، غزة، فلسطين.

16. وزارة الصحة الفلسطينية، الخطة الاستراتيجية الوطنية الصحية (2011-2013) : تحديد التوجه الاستراتيجي للوصول إلى النتائج المرجوة، وزارة الصحة، فلسطين.

17. وزارة الصحة الفلسطينية. (2013) . التقرير الصحي السنوي: مركز المعلومات الصحية الفلسطيني (PHIC) ، وزارة الصحة، فلسطين.

ثانياً ـ المراجع الأجنبية:

1. *AbuAlRub, R. F. (2004) . Job stress, job performance, and social support among hospital nurses. Journal of Nursing Scholarship, 36 (1) , 73- 78.*
2. *AbuAlrub, R. F. , & Al- Zaru, I. M. (2008) . Job stress, recognition, job performance and intention to stay at work among Jordanian hospital nurses. Journal of Nursing Management, 16 (3) , 227- 236.*
3. *Al- Ahmadi, H. (2009) . Factors affecting performance of hospital nurses in Riyadh region, Saudi Arabia. Quality Assurance, 22 (1) , 40- 54.*
4. *Alhajjar, B. (2013) . Occupational stress among hospital nurses in Gaza-Palestine. Doctoral thesis. School of Nursing, Midwifery and Social Work.*
5. *Bashir, U. , & Ramay, M. I. (2010) . Impact of stress on employee's job performance. International Journal of Marketing Studies, 2 (1) , 122- 126.*

6. *Blomqvist, M. , & Ziegert, K. (2011) . Family in the waiting room: A Swedish study of nurses' conceptions of family participation in acute psychiatric inpatient settings. International Journal of Mental Health Nursing, 20 (3) , 185- 194.*
7. *Bradley, E. , Campbell, P. , & Nolan, P. (2005) . Nurse prescribers: Who are they and how do they perceive their role? Journal of Advanced Nursing, 51 (5) , 439- 448.*
8. *Burke, R. J. (2003) . Length of shift, work outcomes, and psychological well- being of nursing staff. International Journal of Public Administration, 26 (14) , 1637- 1646.*
9. *Cai, C. , & Zhou, Z. (2009) . Structural empowerment, job satisfaction, and turnover intention of Chinese clinical nurses. Nursing & Health Sciences, 11 (4) , 397- 403.*
10. *Coakes, S. J. , Steed, L. , & Dzidic, P. (2006) . SPSS version 13. 0 for windows: Analysis without anguish. John Wiley and Sons, Australia.*
11. *Cohen,J. (1992) . A power premier. Psychologist Bulletin, 112, 155- 159.*
12. *Cropanzano, R. , & Mitchell, M. S. (2005) . Social exchange theory: An interdisciplinary review. Journal of Management, 31 (6) , 874- 900.*
13. *Debrah, Y. A. , & Ofori, G. (2001) . The state, skill formation and productivity enhancement in the construction industry: The case of Singapore. International Journal of Human Resource Management, 12 (2) , 184- 202.*
14. *Eisenberger, R. , Cummings, J. , Armeli, S. , & Lynch, P. (1997) . Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. Journal of Applied Psychology, 82, 812–820.*
15. *Eisenberger, R. , Fasolo, P. , & Davis- LaMastro, V. (1990) . Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. Journal of Applied Psychology, 75 (1) , 51- 59.*
16. *Elbaseouney, Samaher. (2011) . job stress and mental health among Female Nurses at governmental and private Gaza strip hospital, MSc. thesis, Islamic University- Gaza, Palestine.*
17. *Erdogan, B. , & Enders, J. (2007) . Support from the top: Supervisors' perceived organizational support as a moderator of leader- member exchange to satisfaction and performance relationships. Journal of Applied Psychology, 92 (2) , 321- 330.*

18. *Fairchild, R. M. (2010) . Practical ethical theory for nurses responding to complexity in care. Nursing Ethics, 17 (3) , 353- 362.*
19. *Greenslade, J. H. , & Jimmieson, N. L. (2007) . Distinguishing between task and contextual performance for nurses: Development of a job performance scale. Journal of Advanced Nursing, 58 (6) , 602- 611.*
20. *Gupta, N. , & Beehr, T. A. (1979) . Job stress and employee behaviors. Organizational Behavior and Human Performance, 23 (3) , 373- 387.*
21. *Hair, J. F. , Black, W. C. , Babin, B. J. , & Anderson, R. E. (2010) . Multivariate data analysis (7th ed.) . New York: Pearson Prentice Hall.*
22. *Hassan- Bitar, S. , Narrainen, S. (2009) . 'Shedding light' on the challenges faced by Palestinian maternal health- care providers. Midwifery, 27 (2) ,154- 159.*
23. *Hekman, D. R. , Bigley, G. A. , Steensma, H. K. , & Hereford, J. F. (2009) . Combined effects of organizational and professional identification on the reciprocity dynamic for professional employees. The Academy of Management Journal, 52 (3) , 506- 526.*
24. *Hochwarter, W. A. , Witt, L. A. , Treadway, D. C. , & Ferris, G. R. (2006) . The interaction of social skill and organizational support on job performance. Journal of Applied Psychology, 91 (2) , 482- 489.*
25. *Hsieh, T. H. (2004) . The Relationship between employees' personal work standards and perceived work stress. International Journal of Stress Management, 11 (2) , 177- 187.*
26. *Igbaria, M. , Iivari, J. , & Maragahh, H. (1995) . Why do individuals use computer technology? A Finnish case study. Information & Management, 29 (5) , 227- 238.*
27. *Ivancevich. G & Kono paske, D. (2006) . Organization Behavior. Strucher and process. New York: McGraw- Hill Companies, Inc.*
28. *Jamal, M. (2011) . Job stress, job performance and organizational commitment in a multinational company: An empirical study in two countries. International Journal of Business and Social Science, 2 (2) , 20- 29.*
29. *Jawahar, I. M. , Stone, T. H. , & Kisamore, J. L. (2007) . Role conflict and burnout: The direct and moderating effects of political skill and perceived organizational support on burnout dimensions. International Journal of Stress Management, 14 (2) , 142- 159.*

30. *Kahya, E. (2007) . The effects of job characteristics and working conditions on job performance, International Journal of Industrial Ergonomics, 37, 515- 523.*

31. *Keijsers, G. J. , Schaufeli, W. B. , Blanc, P. M. L. , Zwerts, C. , & Miranda, D. R. (1995) . Performance and burnout in intensive care units. Work & Stress, 9 (4) , 513- 527.*

32. *Khurram, S. (2009) . Perceived organizational support, antecedents and consequences proposing and testing a model in a public sector university of Pakistan. South Asian Journal of Management, 16 (1) , 7- 26.*

33. *Krejcie, R. V. , & Morgan, D. W. (1970) . Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement, 30, 607- 610.*

34. *Lavoie S, Talbot L. , and Mathieu, L. (2011) Post- traumatic stress disorder symptoms among emergency nurses: their perspective and a „tailor- made solution. Journal of Advanced Nursing, 67 (7) , 1514- 1522.*

35. *Le Blanc, P. M. , Bakker, A. B. , Peeters, M. C. W. , van Heesch, N. C. A. , & Schaufeli, W. B. (2001) . Emotional job demands and burnout among oncology care providers. Anxiety, Stress and Coping, 14 (3) , 243- 263.*

36. *Lexshimi, R. , Tahir, S. , Santhna, L. , & Nisam, J. (2007) . Prevalence of stress and coping mechanism among staff nurses in the intensive care unit. Med & Health, 2 (2) , 146- 153.*

37. *Madsen, S. R. , John, C. , & Miller, D. (2005) . Work- family conflict and health: A study of the workplace, psychological, and behavioral correlates. Journal of Behavioral and Applied Management, 225- 247.*

38. *Makhaita, H. , Sabra, A. , & Hafez, A. (2014) . Job performance among nurses working in two different health care levels, Eastern Saudi Arabia: A Comparative study. International Journal of Medical Science and Public Health, 3 (7) , 832- 837.*

39. *Mebrouk, J. (2008) . Perception of nursing care: Views of Saudi Arabian female nurses. Contemporary Nurse, 28 (1- 2) , 149- 161.*

40. *Motowidlo, S. J. , & Van Scotter, J. R. (1994) . Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. Journal of Applied Psychology, 79 (4) , 475- 480.*

41. *Muse, L. A. , Harris, S. G. , & Feild, H. S. (2003) . Has the inverted- U theory of stress and job performance had a fair test? Human Performance, 16 (4) , 349- 364.*

42. *Orpen, C. , & Welch, M. (1989) . Stress and work attitudes among Australian nurses: An empirical study. Psychological Studies- University of Calicut, 34, 214- 214.*

43. *Pang, S. , Wong, T. K. S. , Wang, C. S. , Zhang, Z. J. , Chan, H. Y. L. , Lam, C. W. Y. , et al. (2004) . Towards a Chinese definition of nursing. Journal of Advanced Nursing, 46 (6) , 657- 670.*

44. *Rhoades, L. , & Eisenberger, R. (2002) . Perceived organizational support: A review of the literature. Journal of Applied Psychology, 87 (4) , 698- 714.*

45. *Robins, J. A. & Wiersema, M. F. (1995) . A resource- based approach to the multi- business firm: empirical analysis of portfolio interrelationships and corporate financial performance. Strategic Management Journal, 16 (4) , 277- 299.*

46. *Saks, A. M. (2006) . Antecedents and consequences of employee engagement. Journal of Managerial Psychology, 21 (7) , 600- 619.*

47. *Shamian, J. , O'Brien- Pallas, L. , Thomson, D. , Alksnis, C. , & Kerr, M. S. (2003) . Nurse absenteeism, stress and workplace injury: What are the contributing factors and what can/ should be done about it? International Journal of Sociology and Social Policy, 23 (8/ 9) , 81- 103.*

48. *Siu, O. (2003) . Job stress and job performance among employees in Hong Kong: The role of Chinese work values and organizational commitment. International Journal of Psychology, 38 (6) , 337- 347.*

49. *Sveinsdottir, H. , Biering, P. , & Ramel, A. (2006) . Occupational stress, job satisfaction, and working environment among Icelandic nurses: A cross- sectional questionnaire survey. International Journal of Nursing Studies, 43 (7) , 875- 889.*

50. *Uğur S. , Acuner A. M. , Göktaş B. & Şenoğlu B. (2007) . Effects of physical environment on the stress levels of hemodialysis nurses in Ankara Turkey. Journal of Medical Systems, 31, 283- 287.*

51. *Voydanoff, P. (2004) . Implications of work and community demands and resources for work- to- family conflict and facilitation. Journal of Occupational Health Psychology, 9 (4) , 275- 285.*

52. *Wagner , J. A. , & Hollenbeck, J. R. (1992) . Organization Behavior, Englewood cliffs , New Jersey.*

53. *Webster, J. R. , & Adams, G. A. (2010) . Organizational support and contract fulfillment as moderators of the relationship between preferred work status and performance. Journal of Business and Psychology, 25 (1) , 131- 138.*

54. *Werner, J. M. 2000. Implications of Organizational Citizenship Behavior and contextual performance for human resource management. Human Resource Management Review, 10 (1) , 3- 24.*

55. *Witt, L. A. , & Carlson, D. S. (2006) . The work- family interface and job performance: Moderating effects of conscientiousness and perceived organizational support. Journal of Occupational Health Psychology, 11 (4) , 343- 357.*

56. *Wu, Y. C. (2011) . Job stress and job performance among employees in the Taiwanese finance sector: The role of emotional intelligence. Social Behavior and Personality: An International Journal, 39 (1) , 21- 31.*

57. *Zaghloul, A. A. (2008) . Developing and Validating a Tool to Assess Nurse Stress. Journal of Egypt Public Health Assoc, 83 (3- 4) .*

58. *Zeytinoglu, I. U. , Denton, M. , Davies, S. , Baumann, A. , Blythe, J. , & Boos, L. (2007) . Associations between work intensification, stress and job satisfaction: The case of nurses in Ontario. Relations Industrielles, 62 (2) , 201- 225.*

59. *Ziauddin, Riaz. K, Farooq. J & Tahir, H. (2010) . The impact of employees job stress on organizational commitment. European Journal of Social Sciences, 13 (4) , 617- 622.*