مجلة جامعة تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية

اسم المقال: أثر ضغوط الدور على الرضا الوظيفي دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في محافظة حلب
اسم الكاتب: د. محمد مصطفى الخشروم
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/4201
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 08:37 +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 تشرين – سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية – ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (32) العدد (2) 2010
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (32) No. (2) 2010

أثر ضغوط الدور على الرضا الوظيفي
دراسة ميدانية على المستشفيات الحكومية في محافظة حلب

الدكتور محمّد مصطفى الخشروم*

(تاريخ الإيداع 18 / 11 / 2009. قُبِل للنشر في 19/ 5 /2010)

□ملخّص □

يهدف هذا البحث إلى دراسة مصادر ضغوط الدور الوظيفي الناتجة عن: (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور الزائد) التي تواجه العاملين في مستشفى الباب الوطني، ودراسة درجات الرضا الوظيفي لهؤلاء العاملين، ومعرفة مدى وجود تأثير لمصادر ضغوط الدور على الرضا الوظيفي، والعلاقة بينهما وبين بعض المتغيرات الديموغرافية. تم تطبيق هذه الدراسة على عينة تعدادها (122) فرداً يعملون في مستشفى الباب الوطني من أربعة تخصصات وظيفية هي: (الأطباء، الإداريين، الممرضين، الفنيين) وتوصل البحث إلى أنّ أكثر مصادر ضغوط الدور وجوداً لدى العاملين بالمستشفى هو: صراع الدور، يليه غموض الدور، وأخيراً عبء الدور الزائد، كما أظهرت النتائج أن غموض الدور يؤثر تأثيراً عكسياً في الرضا الوظيفي، في حين أن كلاً من صراع الدور وعبء الدور الزائد لا يؤثران تأثيراً معنوياً في الرضا الوظيفي، وتبين أيضاً وجود اختلافات جوهرية في مستويات ضغوط الدور والرضا الوظيفي وفقاً لعدد من المتغيرات الديموغرافية.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، ضغوط الدور، صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور الزائد، الرضا الوظيفي، المستشفيات الحكومية.

* أستاذ مساعد – قسم إدارة الأعمال – كلية الاقتصاد – جامعة حلب – سورية.

مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية _ سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد (32) العدد (2) 2010
Tishreen University Journal for Research and Scientific Studies -Economic and Legal Sciences Series Vol. (32) No. (2) 2010

The Impact of Role Stress on Job Satisfaction Field Study at Government Hospitals in Aleppo

Dr. Mohammad Mustafa Alkhshroum*

(Received 18 / 11 / 2009. Accepted 19 / 5 /2010)

□ ABSTRACT □

This search aims to study sources of role stress (role conflict, role ambiguity, role overload) which face workers in National Albab Hospital, and studying degrees of job satisfaction to this workers, And examine the impact the sources of role stress with the job satisfaction, and the relation between some demographic variables, The study was applied on sample examine (122) persons which work in National Albab Hospital (doctors, administrators, the nurses, and technical). The results of the study can be summarized as follows: More sources of role stress presence is role conflict, then role ambiguity ,and last the role overload, and role ambiguity adversely affect in job satisfaction, While there are no significant effect between role conflict, role overload and job satisfaction. Significant differences in role stress and job satisfaction were found according to several demographic variables.

Key words: Job Stress, Role Stress, Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload, Job Satisfaction, Government Hospitals.

* **Associate Professor, Business Administration, Faculty of Economic, Aleppo University, Syria.**

مقدمة:

تُعدُّ الضغوط أحد التحديات التي يتعرض لها العنصر البشري في أي منظمة على اختلاف طبيعتها أو نوع نشاطها، وقد أصبحت الضغوط سمة من سمات هذا العصر ومن الأمور الملازمة لحياتنا اليومية، وقد زاد الاهتمام بالضغوط لأهمية نتائجه في اتخاذ الكثير من القرارات المتعلقة بالعاملين، وكذلك لأهمية نتائجه في التأثير على سلوكهم، ومستوى تفاعلهم وإحساسهم بالمنظمة التي يعملون بها. وتسعى الإدارة اليوم لتحقيق زيادة أداء العاملين بالإضافة إلى تحقيق رضاهم الوظيفي، كونه يمثل دافعاً أساسياً للفرد لبذل المزيد من الجهد، ويهتم البحث بدراسة تأثير ضغوط الدور على الرضا الوظيفي في قطاع حيوي مهمّ مثل قطاع المستشفيات.

أهمية البحث وأهدافه:

تتضح أهمية البحث من كونه يتناول متغيرين مهميّن على مستوى الدراسات الخاصة بالسلوك التنظيمي والموارد البشرية، وهما ضغوط الدور والرضا الوظيفي، إن تطبيق هذه الدراسة على مستشفى يُعدُّ من المنشآت الخدمية السورية المهمّة تستحق الاهتمام التطبيقي والعملي، حيث إنّها تسهم في تعريف القيادات الإدارية بمستويات الضغوط التي تواجه العاملين، ومسببات هذه الضغوط باعتبارها عاملاً جوهرياً تسهم في جودة الخدمة الصحية، وتسهم في التعرف على درجات الرضا الوظيفي لدى هؤلاء العاملين، والعوامل التي تسهم في زيادة رضاهم الوظيفي. وتكمن أهداف البحث في النقاط الآتية:

1- دراسة مستوى الضغط الوظيفي الذي يواجهه العاملون بمستشفى الباب الوطني، ودراسة درجات الرضا الوظيفي لديهم.

2- دراسة تأثير مصادر ضغوط الدور على الرضا الوظيفي لدى (الأطباء، والإداريين، والتمريض، والفنيين) بمستشفى الباب الوطني.

3- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات للقيادات الإدارية بمستشفى الباب الوطني لتخفيض حدة ضغوط الدور وتجنب مخاطرها، وتحسين رضا العاملين.

مشكلة البحث:

من خلال الدراسة الاستطلاعية التي أجراها الباحث مع العاملين في مستشفى الباب الوطني من مختلف التخصصات الوظيفية وجد الباحث أنّ هؤلاء العاملين يعانون من مجموعة من الضغوط التي تواجههم في أثناء عملهم مثل: صراع الدور، وغموض الدور، وعبء الدور الزائد، وغيرها من الضغوط. كما تبين للباحث أن هناك مستوىً مقبولاً عن الرضا لهؤلاء العاملين عن وظائفهم التي يشغلونها في هذه المستشفى. لذلك يحاول الباحث من خلال هذه الدراسة معرفة أثر ضغوط الدور على الرضا الوظيفي للعاملين ومعرفة نوع هذا التأثير وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات الآتية:

- هل يعاني العاملون في مستشفى الباب الوطني من ضغوط الدور الناتجة عن المصادر الآتية: (صراع الدور، غموض الدور، عبء الدور الزائد)؟ وما هو مستوى هذه الضغوط؟
- ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بمستشفى الباب الوطني؟
- ما تأثير كل مصدر من مصادر ضغوط الدور في الرضا الوظيفي للعاملين.

فرضيات البحث:

1- لا تؤثر مصادر ضغوط الدور تأثيراً ذا دلالة معنوية في الرضا الوظيفي للعاملين في مستشفى الباب الوطني. وقد تم تقسيم هذا الفرضية إلى الفرضيات الفرعية الآتية:

1/1- لا يؤثر صراع الدور تأثيراً معنوياً في الرضا الوظيفي.

2/1- لا يؤثر غموض الدور تأثيراً معنوياً في الرضا الوظيفي.

3/1- لا يؤثر عبء الدور الزائد تأثيراً معنوياً في الرضا الوظيفي.

2- لا توجد اختلافات جوهرية بين المتغيرات الديموغرافية للعاملين من حيث (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية) وكلٍ من ضغوط الدور والرضا الوظيفي.

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظة حلب، ولكن قام الباحث بتخصيص هذه الدراسة وتطبيقها فقط على مستشفى الباب الوطني كدراسة حالة على موظفيه من أربعة تخصصات وظيفية هي: (الأطباء، الإداريين، التمريض، الفنيين). كما هي موضحة بالجدول رقم (1).

الجدول رقم (1) مجتمع البحث

المستشفى	عدد الأسرة	عدد العاملين				المجموع
		الأطباء	الإداريين	الممرضين	الفنيين	
الباب الوطني	200	48	27	72	33	180

المصدر: قسم الإحصاء في مستشفى الباب الوطني

عينة البحث:

تم اختيار عينة من مجتمع البحث باستخدام المعادلة الآتية:

$$\text{ن} = \frac{\text{ق}\,(1-\text{ق})}{\frac{\text{ق}\,(1-\text{ق})}{(\text{ن}1)} + \frac{(\text{د})^2}{(\text{د.م})^2}}$$

حيث إنّ: **(ق)** نسبة المجتمع (50 %)، **(د)** نسبة الخطأ (± 5 %)، **(د.م)** الدرجة المعيارية المقابلة لمعامل الثقة (95%)، وبذلك تساوي(1,96)، **(ن1)** حجم مجتمع الدراسة (180) فرد، **(ن)** حجم العينة، وبالتعويض في المعادلة السابقة يكون حجم العينة (122) مفردة. وتمّ توزيعها حسب الأعداد والنسب المئوية لكل تخصص وظيفي كما في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2) توزيع مفردات العينة حسب التخصصات الوظيفية

البيان	الأطباء	الإداريون	التمريض	الفنيون	الإجمالي
مستشفى الباب الوطني	32	18	50	22	122

أسلوب جمع البيانات:

تم جمع البيانات بوساطة أداة خاصة تمثلت باستبانة صممت لهذا الغرض حيث تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي المتدرج (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق إطلاقاً)، وقد وزعت الاستبانة على عينة البحث المكوّنة من (الأطباء، والإداريين، والتمريض، والفنيين) وهذه الاستبانة تتكون من ثلاثة أقسام هي:

1. يشمل على المتغيرات الديموغرافية، وتمّ قياسها باستخدام خمسة أسئلة.

2. خُصص لقياس مصادر ضغوط الدور، وتم استخدام مقياس مكوّن من (17) عبارة.

3. خُصص لقياس الرضا الوظيفي، وتم استخدام مقياس مكوّن من (14) عبارة.

أسلوب تحليل البيانات:

تم تحليل البيانات واختبار صحة الفروض بالحاسب الآلي باستخدام المجموعة الإحصائية للعلوم الاجتماعية **(SPSS., V.15)** كالآتي:

1. حساب معامل ألفا كرونباخ، وتوزيع مفردات العينة من حيث العدد أو التكرار والنسبة المئوية.

2. حساب الإحصاءات الوصفية (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري).

3. اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه.

4. حساب معامل الارتباط البسيط لبيرسون بين كل متغيرين من متغيرات الدراسة.

5. استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد لتأثير مصادر ضغوط الدور كمتغيرات مستقلة في الرضا الوظيفي كمتغير تابع.

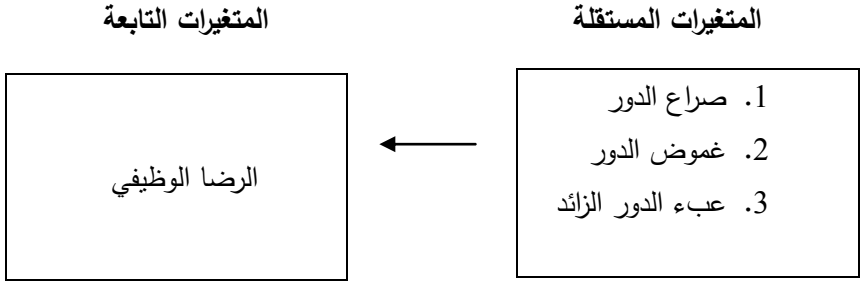
منهجية البحث:

لتحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته اعتمد الباحث المنهجية الآتية:

الجانب النظري: يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بالاستفادة من المراجع العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع ضغوط الدور والرضا الوظيفي.

الجانب العملي: يتضمن دراسة ميدانية لتأثير ضغوط الدور على الرضا الوظيفي في مستشفى الباب الوطني في محافظة حلب، وذلك من خلال الاستبانة وتوزيعها.

نموذج البحث:



الدراسات السابقة:

- دراسة (Kirkaldy, et al., 2002): هدفت الدراسة إلى قياس الضغوط المهنية، والرضا عن العمل، كما تقيس الصحة الجسدية والصحة النفسية لمجموعة المديرين الألمان والبريطانيين، وقد أظهرت النتائج أن المديرين الألمان أظهروا مستوى أعلى من الضغوط مقارنة بالمديرين البريطانيين، كما أظهرت النتائج وجود علاقة عكسية بين الضغوط والرضا الوظيفي.
- دراسة (أحمد، 2003): اهتمت بدراسة تأثير الضغوط على الرضا الوظيفي وقد توصلت إلى أنّ الأطباء يتعرضون لمجموعة من الضغوط من أهمها: صراع الدور وغموض الدور وعبء الدور، وهناك علاقة عكسية بين الضغوط التي يتعرض لها الأطباء والرضا الوظيفي.
- دراسة (Chiu, et al., 2005): هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في المستشفيات، بالإضافة إلى اختبار العلاقة بين الضغوط والرضا، وتشير النتائج إلى أن الضغوط تؤدي إلى ظهور الأعراض السلبية، ووجود علاقة عكسية بين الضغط الوظيفي والرضا الوظيفي.
- دراسة (العجمي، 2005): تتناول هذه الدراسة العلاقة بين عوامل ضغوط الدور ومتغيرين مهمّين من المتغيرات المتعلقة بعمل وظيفة المدقق الخارجي وهما: الرضا والأداء الوظيفي، وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن كلاً من صراع الدور وغموض الدور يرتبطان سلباً بالأداء والرضا الوظيفي للمدقق.
- دراسة (عاصي وحسين، 2008): هدفت الدراسة إلى تحديد درجة الرضا الوظيفي للعاملين في هيئة التعليم التقني والعلاقة مع الانتماء التنظيمي، ومعرفة مدى تأثير بعض العوامل التنظيمية في هذا المجال، وخلصت إلى أن درجة الرضا الوظيفي كانت مرتفعة، إلا أن تأثير العوامل التنظيمية على الرضا الوظيفي كان ضعيفاً.
- دراسة (Yang &Chang, 2008): هدفت الدراسة التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي لدى عناصر التمريض، وتوصلت إلى وجود علاقة قوية بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وأن هذه العلاقة تبادلية وديناميكية بمعنى أن الولاء يؤثر بالرضا والعكس صحيح.
- دراسة (أبو العلا، 2009): هدفت الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي عند المديرين العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة، ومعرفة الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل، وتبين أن مستوى ضغوط العمل كان ضعيفاً، وكان أكثر مصادر الضغوط وجوداً هو عبء العمل وأقلها ضغوط بيئة العمل المادية، كما تبين وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

يتضح للباحث بعد عرض الدراسات السابقة: أن معظم الدراسات التي تناولت ضغوط العمل والرضا الوظيفي اهتمت بتوصيف وتحليل طبيعة الضغوط ومصادرها وأنواعها والمسببات الرئيسة لهذه الضغوط ومستوى الرضا الوظيفي ودراسة العلاقة بينهما. بينما هذه الدراسة تختلف عن سابقاتها في تحديد الأهمية النسبية لكل مصدر من مصادر ضغوط الدور وعلاقته بالرضا الوظيفي ومدى تأثيره. وما يضفي أهمية خاصة لهذا البحث هو ندرة الأبحاث والدراسات التي تتناول القطاع الصحي كقطاع تطبيقي لها، وقد استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تكوين الخلفية النظرية، وفي تصميم قائمة الاستقصاء، وفي تفسير نتائج الدراسة الميدانية.

الإطار النظري للبحث:

1- تعريف الضغوط: هناك عدة تعريفات للضغوط نذكر منها:

- الاستجابة النفسية والجسدية للفرد عند تعرضه لمجموعة من المثيرات في بيئته. (Larson, 2004)
- مجموعة مؤثرات خارجية تؤدي إلى إحداث تغيير سيكولوجي سلوكي بدرجات مختلفة على الأفراد طبقاً لقدراتهم الجسمية والشخصية. (هلال، 2006)
- مجموعة من المثيرات التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله، وينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال تظهر في سلوك الفرد، وتسبب له التوتر والإرهاق البدني والنفسي، مما يؤدي إلى صعوبة توافق الفرد مع عمله. (دره، 2007)

2- ضغوط الدور: تتكون ضغوط الدور من ثلاثة مصادر هي:

- صراع الدور: هو تلك الحالة التي تنشأ إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور الذي يقوم به الفرد، فصراع الدور يحدث عندما يواجه الفرد متطلبات وظيفية متناقضة.أو عندما يكون مطلوب منه القيام بأعمال لا يرغب في أدائها ولا يعتقد أنها جزء من عمله، ويمكن تقسيم صراع الدور إلى ثلاثة أنواع هي: الصراع داخل الدور، والصراع بين الفرد والدور، والصراع بين الأدوار. (ناصر، 2002)
- غموض الدور: هو تلك الحالة التي تحدث نتيجة لعدم حصول الفرد على تعليمات واضحة ودقيقة بخصوص مهامه وواجباته وسلطته الوظيفية. (محمد، 2006)
- عبء الدور الزائد: هو إسناد مهام كثيرة على الفرد في وقت أقل مما هو متاح ويتطلب مهارات وقدرات لا تتوافر لدى الفرد، وله نوعان هما:

أ- عبء الدور الزائد الكمي: ويحدث هذا العبء عندما يطلب من الفرد أداء أعمال كثيرة في فترة محددة من الوقت.

ب-عبء الدور الزائد النوعي: ويحدث هذا العبء عندما تفوق متطلبات الوظيفة القدرات الجسمانية أو العقلية للفرد. (عواد، 1997)

3- الرضا الوظيفي: يشير الرضا الوظيفي إلى مشاعر العاملين تجاه أعمالهم (Ogaard,et al., 2008)، والرضا الوظيفي حالة يتكامل فيها الفرد مع عمله وتفاعله معه من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في التقدم والنمو وسعيه إلى تحقيق أهدافه (الحميضي، 2007). وهناك مجموعة من العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي منها: العوامل المالية: كالأجر والمكافآت والعلاوات، والعوامل الاجتماعية: كالعلاقات مع الرؤساء والزملاء، والعوامل الوظيفية: كمركز الوظيفة ونمط الإشراف وفرص الترقي، والعوامل الشخصية: كالسن والحالة الاجتماعية. (بن ناجي، 2008)

4- أنواع الرضا الوظيفي:

الرضا عن العائد والمزايا. الرضا عن سياسة الترقية.
الرضا عن العلاقة مع الزملاء. الرضا عن الإشراف.
الرضا عن محتوى العمل. الرضا العام عن الوظيفة. (حسن، 2002)

5- العلاقة بين ضغوط الدور والرضا الوظيفي: اختلفت الدراسات في تحديد طبيعة العلاقة بين مصادر ضغوط الدور والرضا الوظيفي، وتوصلت الدراسات إلى وجود علاقات مختلفة بين مصادر ضغوط الدور والرضا الوظيفي كما يأتي:

1. العلاقة بين صراع الدور والرضا الوظيفي: أثبتت دراسات كل من: (Antoniou, 2003)، (AL-Mashaan, 2001) وجود علاقة عكسية معنوية بين صراع الدور والرضا الوظيفي بينما أثبتت دراسات أخرى عدم وجود علاقة معنوية بين صراع الدور والرضا الوظيفي مثل: (Agho, et al., 1993).

2. العلاقة بين غموض الدور والرضا الوظيفي: توصلت دراسات كل من: (Chiu, et al., 2005)، (المبيض & الجندي، 1995) إلى وجود علاقة عكسية معنوية بين غموض الدور والرضا الوظيفي بينما توصلت دراسات أخرى إلى عدم وجود علاقة معنوية بين غموض الدور والرضا الوظيفي مثل: (Richardsen & Buker, 1993).

3. العلاقة بين عبء الدور الزائد والرضا الوظيفي: أكدت دراسات كل من: (أحمد، 2003)، (عواد، 1997) على وجود علاقة عكسية معنوية بين عبء الدور الزائد والرضا الوظيفي، بينما أكدت دراسات أخرى عدم وجود علاقة معنوية بين عبء الدور الزائد والرضا الوظيفي مثل: (AL-Omar, 2003).

مما سبق يتضح: أن الدراسات التي تناولت علاقة ضغوط الدور بالرضا الوظيفي لم تستقر بشكل نهائي على نمط هذه العلاقة، ويرجع السبب في ذلك إلى:

- اختلاف مجال تطبيق الأبحاث والدراسات.
- اختلاف المستوى الإداري الذي تشمله هذه الأبحاث والدراسات.
- اختلاف الأبحاث والدراسات في تحديد مصادر الضغط الوظيفي.

نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات:

1- اختبار صدق وثبات المقاييس:

تم التأكد من صدق الاستبانة بوساطة التحكيم، حيث تم صياغة المقياس بناء على وجهات نظر أكثر من باحث سابق، وتم عرضها على محكمين متخصصين في الموارد البشرية. أما ثبات الاستبانة فتم التأكد منه باستخدام معامل الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ (Cronbach's) كما يوضحه الجدول الآتي:

الجدول رقم (3) معاملات ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة

المتغير	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
ضغوط الدور	0.869	17
الرضا الوظيفي	0.860	14

أشارت النتائج في الجدول إلى أن قيمة ألفا كرونباخ أكبر من (0,70) (Hair, et. al., 1998)، ويمكن القول إنّ المقاييس المستخدمة في البحث تتسم بالثبات الداخلي لعباراتها.

2- وصف خصائص العينة:

الجدول رقم (4) توزيع مفردات العينة طبقاً للمتغيرات الديموغرافية

المتغير الديموغرافي	الفئات	التكرارات	النسب المئوية%
الجنس	ذكر	71	58.2
	أنثى	51	41.8
العمر	أقل من 30 سنة	63	51.6
	من 31-40 سنة	46	37.7
	من 41- 50 سنة	10	8.2
	أكثر من 50 سنة	3	2.5
المؤهل العلمي	تعليم أساسي	13	10.6
	ثانوية أو معهد	69	56.6
	إجازة جامعية	18	14.8
	دراسات عليا	22	18.0
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	72	59.0
	من 6-10 سنة	29	23.8
	من 11-20 سنة	16	13.1
	أكثر من 20 سنة	5	4.1
الوظيفة الحالية	طبيب	32	26.2
	إداري	18	14.8
	تمريض	50	41.0
	فني	22	18.0
المجموع الكلي لأفراد العينة		122	100

3- الإحصاءات الوصفية لمتغيرات البحث:

أ- الإحصاءات الوصفية لضغوط الدور:

الجدول رقم (5) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمصادر ضغوط الدور

م	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري

1	صراع الدور. (العبارات: 1-2-3-4-5)	2.85	0.856
2	غموض الدور. (العبارات: 6-7-8-9-10-11)	2.70	0.805
3	عبء الدور الزائد. (العبارات: 12-13-14-15-16-17)	2.64	0.958
	ضغوط الدور الكلي (17 عبارة)	2.72	0.714

يتضح من الجدول رقم (5) ما يلي:

1. انخفاض ضغوط صراع الدور عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط) حيث بلغ الوسط الحسابي **(2.85)**، وهذا يعني أن العاملين بالمستشفى لا يعانون من ضغوط صراع الدور، وليس هناك تعارض بين الأدوار، ولا يوجد صراع بين توقعات وطلبات الآخرين من الفرد، بالإضافة لعدم وجود تعارض بين متطلبات المستشفى والمتطلبات الإدارية الأخرى.

2. انخفاض ضغوط غموض الدور عن الدرجة المتوسطة للمقياس حيث بلغ الوسط الحسابي **(2.70)**، وهذا يعني أنّ مدركات العاملين بمستشفى الباب الوطني لضغوط غموض الدور منخفضة، وهذا يدل على أن كل فرد بالمستشفى يدرك عمله جيداً، ويعرف كيف يؤديه على أكمل وجه، ويعرف مسئولياته وواجباته المطلوبة منه، ولديه الوضوح الكافي عن كيفية تقييم أدائه. بالإضافة إلى توفر القدر الكافي من المعلومات عن كيفية إنجاز أعمالهم المتعددة بالمستشفى.

3. انخفاض ضغوط عبء الدور الزائد عن الدرجة المتوسطة للمقياس، حيث بلغ الوسط الحسابي **(2.64)**، وهذا يعني أنّ مدركات العاملين بالمستشفى لضغوط عبء الدور الزائد منخفضة، أي أنهم لا يعانون من زيادة المهام والأعمال الموكلة إليهم، ولديهم المهارات الوافية والوقت الكافي لإنجاز أعمالهم.

مما سبق يتبيّن ما يلي: أن العاملين في مستشفى الباب الوطني يتعرضون لإجمالي الضغوط بدرجة تنخفض عن المتوسط العام قدرها **(2.72)** وبشكل عام تختلف المعاناة من مصادر الضغوط بدرجات متفاوتة حيث يأتي في مقدمة هذه الضغوط : صراع الدور يليه غموض الدور وأخيراً عبء الدور الزائد.

ويمكن القول: إنّ أسباب انخفاض الضغوط عن الدرجة المتوسطة لدى العاملين في هذه المستشفى يرجع إلى: وضوح دور كل فرد بالمستشفى، وعدم تعدد الأدوار أو تعارضها مع بعضها بعضاً، وعدم زيادة المهام والأعمال المطلوبة من هؤلاء العاملين، وتوفر الأجهزة والأدوات الطبية والإمكانيات المادية اللازمة لأداء هذه المهام، بالإضافة إلى توفر ظروف بيئة العمل المادية الجيدة. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (المبيض والجندي، 1995)، حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن عينة البحث تتعرض لإجمالي الضغوط بدرجة تقل عن المستوى المتوسط. وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسات (عبد الهادي،1997) ،(Barr, 1994) حيث توصلت هذه الدراسات إلى أن عينات البحث تتعرض للضغوط الناتجة عن صراع الدور وغموض الدور وعبء الدور الزائد بدرجة تزيد عن الدرجة المتوسطة.

ب- الإحصاءات الوصفية للرضا الوظيفي:

الجدول رقم (6) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لأنواع الرضا الوظيفي

م	العبارات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	الرضا عن العائد المادي والمزايا الإضافية. (العبارات: 1-2)	2.24	1.19

2	الرضا عن سياسة الترقية. (العبارات: 3-4)	2.50	1.14
3	الرضا عن العلاقة مع زملاء العمل. (العبارات: 5-6)	3.61	0.719
4	الرضا عن الإشراف. (العبارات: 7-8-9)	3.66	1.127
5	الرضا عن محتوى العمل. (العبارات: 10-11-12-13)	3.91	0.977
6	الرضا العام عن الوظيفة. (العبارة: 14)	3.46	1.280
	الرضا الوظيفي الكلي (14 عبارة)	3.30	0.699

يتضح من الجدول رقم (6) ما يلي:

1. انخفاض الرضا عن العائد المادي والمزايا الإضافية عن الدرجة المتوسطة للمقياس (ثلاث نقاط)، حيث بلغ الوسط الحسابي (2.24)، أي أن درجة الرضا عن العائد المادي والمزايا الإضافية للعاملين بالمستشفى منخفضة ولا تتناسب مع مؤهلاتهم وجهودهم.

2. إن درجة الرضا عن سياسة الترقية تقل عن الدرجة المتوسطة للمقياس، حيث بلغ الوسط الحسابي (2.50)، أي أن درجة الرضا عن سياسة الترقية للعاملين بالمستشفى منخفضة والأفراد غير راضين عن أسلوب الترقية والتقدم الوظيفي.

3. ارتفاع درجة الرضا عن العلاقة مع الزملاء عن الدرجة المتوسطة للمقياس حيث بلغ الوسط الحسابي (3.61)، وهذا يعني أن العلاقات بين الزملاء في العمل ومستوى الدعم والمساندة والمساعدة بينهم تُعدُّ جيدة.

4. إن درجة الرضا عن الإشراف تزيد إلى حد ما عن الدرجة المتوسطة للمقياس حيث بلغ الوسط الحسابي (3.66) ،أي أن العاملين بالمستشفى راضين إلى حدٍ ما عن مستوى الإشراف من حيث قيام المشرفين بالمساعدة والتوجيه، وحسن المعاملة والتقدير، وجودة الإشراف بشكل عام.

5. إن درجة الرضا عن محتوى العمل تزيد عن الدرجة المتوسطة للمقياس وتقترب من الدرجة الجيدة للمقياس (أربع نقاط)، حيث بلغ الوسط الحسابي (3.91)، أي أن العاملين راضين عن عملهم، وعن كيفية تأدية وظائفهم.

6. إن درجة الرضا العام عن الوظيفة تزيد إلى حد ما عن الدرجة المتوسطة للمقياس، حيث بلغ الوسط الحسابي (3.66).

مما سبق يتبيّن ما يلي: أن درجة الرضا عن الوظيفة تزيد إلى حد ما عن الدرجة المتوسطة للمقياس، حيث بلغ الوسط الحسابي للرضا الوظيفي (3.30) وهذه النتيجة ترجع إلى شعور العاملين بالمستشفى بصفة عامة بتحسن أوضاع وظائفهم، وإلى حسن تعامل الإدارة معهم، وإعطائهم بعض الحريات، والاستقلالية في تأدية أعمالهم، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بوظيفتهم.

4- تحليل الارتباط: Correlation

الجدول رقم (7) مصفوفة الارتباط

المتغير		صراع الدور	غموض الدور	عبء الدور الزائد	الرضا الوظيفي
صراع الدور	ارتباط بيرسون المعنوية	-	0,613(*) 0,000 122	0,503(*) 0,000 122	-0,313(*) 0,000 122

	عدد العينة				
غموض الدور	ارتباط بيرسون المعنوية عدد العينة		-	0,409(*) 0,000 122	−0,439(*) 0,000 122
عبء الدور الزائد	ارتباط بيرسون المعنوية عدد العينة			-	−0,115 0,208 122
الرضا الوظيفي	ارتباط بيرسون المعنوية عدد العينة				-

*** تشير إلى أن معامل الارتباط ذي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%**

تمّ حساب معامل الارتباط البسيط لبيرسون Pearson بين كل متغيرين من متغيرات الدراسة، وذلك للتعرف على قوة واتجاه ومعنوية العلاقة بين المتغيرين. ويتضح من مصفوفة الارتباط ما يأتي:

1. توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين كل مصدرين من المصادر الثلاثة لضغوط العمل.
2. توجد علاقة ارتباط عكسية معنوية بين صراع الدور والرضا الوظيفي.
3. توجد علاقة ارتباط عكسية معنوية بين غموض الدور والرضا الوظيفي.
4. لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين عبء الدور الزائد والرضا الوظيفي.

ويلاحظ أن تحليل الارتباط يعطي مؤشراً مبدئياً عن مدى تأثير مصادر ضغوط الدور في الرضا الوظيفي، إلاّ أنّ الحكم بمدى تأثير كل مصدر من مصادر ضغوط الدور في الرضا الوظيفي متروك لنتائج تحليل الانحدار المتعدد.

5- تحليل الانحدار المتعدد: Multiple Regression Analysis

الجدول رقم (8) معاملات التحديد لنموذج الرضا الوظيفي

قيمة F	مستوى المعنوية	درجات الحرية	معامل الارتباط	مربع معامل التحديد	معامل التحديد المعدّل	الخطأ المعياري للتقدير
28,630	0,000	121	0,439	0,193	0,186	0,631

يتضح من معطيات الجدول رقم (8) ما يلي:

1. صلاحية النموذج المستخدم في اختبار العلاقة التأثيرية بين مصادر ضغوط الدور والرضا الوظيفي حيث بلغت قيمة F **(28,630)** بمستوى معنوية **(0,000)** وهي أقل من (0,05)، مما يعني أن هذا النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بقيم المتغير التابع.

2. معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغ **(0,439)** ومعامل التحديد المعدّل بلغ **(18,6%)** وهذا يعني أن المتغيرات المستقلة تفسر ما مقداره **(18,6%)** من التغير الحاصل في المتغير التابع، وهي قوة تفسيرية متوسطة نسبياً، وأن نسبة (81,4%) ترجع إلى متغيرات أخرى لم تكن موضع دراسة الباحث أو ترجع لعامل الصدفة.

الجدول رقم (9) نموذج الانحدار المتعدد لتأثير مصادر ضغوط العمل في الرضا الوظيفي

المتغير	معامل الانحدار B	الخطأ المعياري Std.Error	معامل الانحدار المعياري Beta	ت المحسوبة t	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
غموض الدور	0,381-	0,071	0,439-	5,351-	0,000	معنوية
صراع الدور	0,070-	0,062-	0,624	0,677-	0,500	غير معنوية
عبء الدور الزائد	0,078	0,079	0,833	0,863	0,390	غير معنوية
الثابت	4,323	0,199		21,687	0,000	

ويتضح من الجدول رقم (9): أن هناك مصدراً واحداً من مصادر ضغوط الدور الثلاثة يؤثر تأثيراً عكسياً في الرضا الوظيفي وهذا المصدر هو غموض الدور، حيث يشرح نموذج الانحدار **(18,6%)** من الاختلافات في الرضا الوظيفي، في حين أن بقية المصادر الأخرى لضغوط الدور (صراع الدور، وعبء الدور الزائد) لا تؤثر في الرضا الوظيفي.

6- تحليل التباين الأحادي: One - Way Anova

أ.تحليل التباين الأحادي لضغوط الدور حسب المتغيرات الديموغرافية:

الجدول رقم (10) تحليل التباين الأحادي لمتغير ضغوط الدور حسب المتغيرات الديموغرافية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	قيمة F	مستوى المعنوية	الدلالة الإحصائية
الجنس	بين الفئات	1.894	1	1,894	3,796	0,54	غير معنوية
	داخل الفئات	59,871	120	0,499			
	التباين الكلي	61,765	121				
العمر	بين الفئات	4,128	3	1,367	2,817	0,042	معنوية
	داخل الفئات	57,637	118	0,488			
	التباين الكلي	61,765	121				
المستوى التعليمي	بين الفئات	4,600	3	1,533	3,165	0,027	معنوية
	داخل الفئات	57,165	118	0,484			
	التباين الكلي	61,765	121				
سنوات الخبرة	بين الفئات	0,617	3	0,206	0,397	0,756	غير معنوية
	داخل الفئات	61,148	118	0,518			

	التباين الكلي	61,765	121				
الوظيفة الحالية	بين الفئات	8,910	3	2,970	6,636	0,000	معنوية
	داخل الفئات	52,855	118	0,488			
	التباين الكلي	61,765	121				

يتضح من الجدول السابق ما يأتي:

1. من حيث النوع: لا توجد اختلافات جوهرية بين الذكور والإناث بالنسبة لمصادر ضغوط الدور المختلفة. وهذه نتيجة منطقية حيث إنّ كلا النوعين الذكور والإناث يتعرضون لمجموعة من الضغوط في أثناء عملهم، فالضغوط التي يتعرض لها الرجال هي نفسها التي تتعرض لها النساء في العمل.

2. من حيث العمر: توجد اختلافات جوهرية بين الفئات العمرية المختلفة بالنسبة لضغوط الدور. ويرجع ذلك إلى أن الفرد كلما تقدّم في السن كان شعوره بالضغط الوظيفي أقل أي أن هناك تناسباً عكسياً بين مستوى الضغوط وفئات العمر، والفئات العمرية الأقل سناً تكون أقل مهارة من الفئات الأكبر سناً بالإضافة إلى عدم تأكدها من دور الوظيفة وواجباتها ومسؤولياتها وسلطاتها، مما يؤدي إلى شعورهم بمستوى أعلى من الضغوط، بالإضافة إلى أن الفرد يتحمل متطلبات وظيفية وأسرية تختلف من مرحلة عمرية إلى أخرى.

3. من حيث المستوى التعليمي: توجد اختلافات جوهرية بين الفئات المختلفة للمؤهل العلمي بالنسبة إلى مصادر ضغوط الدور. ويرجع ذلك إلى أن عامل المؤهل العلمي يلعب دوراً مهمّاً في إحداث الضغوط، فلا شك أن الفرد الذي لديه مؤهل علمي مرتفع ويدرك أن جهوده لا تكافأ مادياً أو معنوياً، يولد لديه الشعور بالضغوط سوف ينعكس ذلك سلبياً على دوره الوظيفي ويؤدي إلى تعارض الأدوار مع بعضها بعضاً وصعوبة تحقيق توازن بينهم.

4. من حيث سنوات الخبرة: لا توجد اختلافات جوهرية بين إدراك العاملين لمصادر الضغوط وفقاً لعامل الخبرة. وقد يعزى ذلك إلى طبيعة ونوعية الوظيفة ووضوح أدوارها وعدم وجود تعارض بينها، فالعامل يقوم بتأدية الوظيفة دون ضغوط سواء أكان شاباً أم خبيراً نظراً لوضوح دوره الوظيفي.

5. من حيث الوظيفة الحالية: توجد اختلافات جوهرية بين فئات الوظيفة الحالية المختلفة بالنسبة إلى كُلٍّ مصدر من مصادر ضغوط الدور. ويرجع ذلك إلى أن متطلبات ونوعية المهام الوظيفية تختلف من وظيفة إلى وظيفة أخرى و يختلف إدراك الأفراد لمصادر الضغوط وفقاً لها.

ب. تحليل التباين الأحادي للرضا الوظيفي حسب المتغيرات الديموغرافية:

الجدول رقم (11) تحليل التباين الأحادي لمتغير الرضا الوظيفي حسب المتغيرات الديموغرافية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع المتوسط	قيمة F	المعنوية	الدلالة الإحصائية

الجنس	بين الفئات	0,460	1	0,460	0,938	0,335	غير معنوية
	داخل الفئات	58,780	120	0,490			
	التباين الكلي	59,240	121				
العمر	بين الفئات	0,460	3	0,263	0,530	0,662	غير معنوية
	داخل الفئات	58,780	118	0,495			
	التباين الكلي	59,240	121				
المستوى التعليمي	بين الفئات	10,619	3	3,540	8,591	0,000	معنوية
	داخل الفئات	48,620	118	0,412			
	التباين الكلي	59,240	121				
سنوات الخبرة	بين الفئات	4,935	3	1,651	3,589	0,016	معنوية
	داخل الفئات	54,287	118	0,460			
	التباين الكلي	59,240	121				
الوظيفة الحالية	بين الفئات	7,939	3	2,646	6,087	0,001	معنوية
	داخل الفئات	51,301	118	0,435			
	التباين الكلي	59,240	121				

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

1. من حيث النوع: لا توجد اختلافات جوهرية بين الذكور والإناث من حيث الرضا الوظيفي. أي أن مستويات الرضا الوظيفي متساوية لدى الرجال والنساء وهذا يعني أن كلا الجنسين يتمتعان بدرجات متساوية من الاستقلالية والحرية في اتخاذ القرارات، والمكافآت الوظيفية، وفرص الترقية، و طبيعة المعاملة.

2. من حيث العمر: لا توجد اختلافات جوهرية بين الفئات العمرية المختلفة بالنسبة إلى الرضا الوظيفي. أي أنه ليس هناك تأثير للعمر على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالمستشفيات محل البحث، وقد يعزى ذلك نتيجة فرص العمل المتاحة أمام العاملين دون شروط العمر ومدة الخبرة مما يسهم في رضا الأفراد مهما كانوا ينتمون إلى أي فئة عمرية.

3. من حيث المستوى التعليمي: توجد اختلافات جوهرية بين الفئات المختلفة للمؤهل العلمي بالنسبة إلى الرضا الوظيفي. وهذا يعني أن هناك علاقة سلبية بين المؤهل العلمي والرضا الوظيفي، وقد يعزى ذلك إلى أن الوظائف الإدارية المناسبة لذوي المؤهلات العليا محدودة، أي يتدنى مستوى الرضا لدى أصحاب المؤهل العلمي العالي مقارنة بزملائهم بحملة الشهادات الأدنى، لأن الفرد كلم ازداد تأهيله العلمي كلما كانت توقعات الفرد وطموحاته أعلى.

4. من حيث سنوات الخبرة: توجد اختلافات جوهرية بين إدراك العاملين للرضا الوظيفي وفقاً لعامل الخبرة. وهذا يعزى إلى أن الأفراد يرتبطون ويتكيفون مع طبيعة عملهم مع مرور الوقت وينعكس ذلك إيجاباً على رضاهم الوظيفي. أي كلما زادت سنوات الخبرة لدى الفرد يزداد مستوى رضاه الوظيفي.

5. من حيث الوظيفة الحالية: توجد اختلافات جوهرية بين الفئات المختلفة للوظيفة الحالية بالنسبة للرضا الوظيفي. وقد يرجع ذلك الاختلاف في مسؤوليات وواجبات كل فئة من الفئات الثلاث (أطباء، إداريين، تمريض) ويختلف مستوى الرضا الوظيفي من فئة إلى الأخرى.

7- اختبار صحة فرضيات البحث:

الفرضية الأولى: لا تؤثر مصادر ضغوط الدور تأثيراً ذا دلالة معنوية في الرضا الوظيفي. وقد تمّ تقسيم هذه الفرضية إلى الفرضيات التالية:

1- لا يؤثر صراع الدور تأثيراً ذا دلالة معنوية في الرضا الوظيفي. من خلال نتائج تحليل الانحدار المتعدد تبيّن عدم وجود أثر معنوي للبعد المستقل صراع الدور في المتغير التابع الرضا الوظيفي، مما يقتضي قبول فرض العدم والذي ينص على أنه لا يؤثر صراع الدور تأثيراً ذا دلالة معنوية في الرضا الوظيفي

2- لا يؤثر غموض الدور تأثيراً ذا دلالة معنوية في الرضا الوظيفي. من خلال نتائج تحليل الانحدار المتعدد تبيّن وجود أثر عكسي معنوي للبعد المستقل غموض الدور في المتغير التابع الرضا الوظيفي، مما يقتضي رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل الذي ينص على أنه يؤثر غموض الدور تأثيراً ذا دلالة معنوية في الرضا الوظيفي

3- لا يؤثر عبء الدور الزائد تأثيراً ذا دلالة معنوية في الرضا الوظيفي. من خلال نتائج تحليل الانحدار تبيّن عدم وجود أثر معنوي للبعد المستقل عبء الدور الزائد في المتغير التابع الرضا الوظيفي، مما يقتضي قبول فرض العدم والذي ينص على أنه لا يؤثر عبء الدور الزائد تأثيراً ذا دلالة معنوية في الرضا الوظيفي.

الفرضية الثانية: لا توجد اختلافات جوهرية بين المتغيرات الديموغرافية للعاملين من حيث (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية) وكل من ضغوط العمل والرضا الوظيفي. من نتائج تحليل التباين الأحادي تبيّن:

1. وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مدركات العاملين لمصادر ضغوط الدور، تعزى للمتغيرات الديموغرافية الآتية: (العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة الحالية). وعدم وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مدركات العاملين لمصادر ضغوط الدور، تعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية: (النوع، سنوات الخبرة). **وبناءً عليه:** يتم قبول الفرض جزئياً فيما يتعلق بعدم وجود اختلافات جوهرية وفق: (النوع، سنوات الخبرة) ورفضه جزئياً فيما يتعلق بوجود اختلافات جوهرية وفق: (العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة الحالية).

2. وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مدركات العاملين للرضا الوظيفي، تعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية (المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية). وعدم وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مدركات العاملين للرضا الوظيفي، تعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية: (النوع، العمر). وبناءً عليه: يتم قبول الفرض جزئياً فيما يتعلق بعدم وجود اختلافات جوهرية وفق: (النوع، العمر)، ورفضه جزئياً فيما يتعلق بوجود اختلافات جوهرية وفق: (المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية).

النتائج والمناقشة:

1. تبين أن إجمالي ضغوط الدور التي يتعرض لها العاملون (الأطباء، الإداريين، التمريض، الفنيين) في مستشفى الباب الوطني أقل من المتوسط العام للمقياس مما يعني أن هؤلاء العاملين لا يعانون بدرجة عالية من

الضغوط، وإن أكثر مصادر ضغوط الدور وجوداً لدى العاملين هو صراع الدور، يليه غموض الدور، وأخيراً عبء الدور الزائد. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Kirkaldy, et al., 2002) وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (أحمد، 2003).

2. تبين أن درجة الرضا الوظيفي للعاملين بمستشفى الباب الوطني أعلى من المتوسط العام للمقياس (3,30)، مما يعني أنهم راضون إلى حد ما عن وظائفهم، وأن العاملين بالمستشفى كانوا أكثر رضاءً عن محتوى العمل، ثم الرضا عن الإشراف، ثم الرضا عن العلاقة مع الزملاء، ثم الرضا العام عن الوظيفة، ثم الرضا عن سياسة الترقية، وأخيراً الرضا عن العائد المادي والمزايا الإضافية. وهذه النتائج تختلف مع نتائج دراسة (عواد، 1997).

3. أظهرت الدراسة عدم وجود أثر معنوي لصراع الدور في الرضا الوظيفي، مما يفسر عدم وجود علاقة معنوية بين صراع الدور والرضا الوظيفي، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (Agho, et al., 1993) التي أثبتت عدم وجود علاقة معنوية بين صراع الدور والرضا الوظيفي، وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسات كل من: (Antoniou, 2003)، (العتري، 2003) التي أكدت على وجود ارتباط عكسي جوهري بين صراع الدور والرضا الوظيفي.

4. أوضحت الدراسة وجود أثر عكسي معنوي لغموض الدور في الرضا الوظيفي مما يفسر وجود علاقة عكسية معنوية متوسطة القوة، حيث يسهم غموض الدور بنسبة (18,6%) من الاختلافات في الرضا الوظيفي، أي أن غموض الدور يسهم بنسبة متوسطة في حالة عدم الرضا للعاملين في المستشفى موضع الدراسة. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة: (Chiu, et al., 2005) التي أكدت وجود ارتباط عكسي جوهري بين غموض الدور والرضا الوظيفي وتختلف مع دراسة (Agho, et al., 1993) التي أثبتت عدم وجود علاقة عكسية معنوية بين غموض الدور والرضا الوظيفي.

5. أظهرت الدراسة عدم وجود أثر معنوي لعبء الدور الزائد في الرضا الوظيفي مما يفسر عدم وجود علاقة معنوية بين عبء الدور الزائد والرضا الوظيفي وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (مدكور، 2000) التي أثبتت عدم وجود علاقة معنوية بين عبء الدور الزائد والرضا الوظيفي، وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (Simoens & Scott, 2001) التي أكدت على وجود ارتباط عكسي جوهري بين عبء الدور الزائد والرضا الوظيفي.

6. تبيّن وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مدركات العاملين لضغوط الدور، تعزى للمتغيرات الديموغرافية (العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة الحالية)، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (نانيس، 2003) بالنسبة إلى متغيّر العمر، ودراسة (أحمد، 2003) بالنسبة إلى متغيّر المؤهل العلمي، ودراسة (سلمان، 2004) بالنسبة إلى متغيّر الوظيفة الحالية. في حين أنه لم تظهر اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مدركات العاملين لضغوط الدور، تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع، سنوات الخبرة). وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (دره، 2007) بالنسبة إلى النوع، ومع دراسة (خليفة، 2001) بالنسبة إلى عامل الخبرة.

7. تبيّن وجود اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مدركات العاملين للرضا الوظيفي، تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الوظيفة الحالية)، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (الأحمدي، 2006) بالنسبة إلى المؤهل العلمي، ومع دراسة (الشهري، 2002) بالنسبة إلى عامل الخبرة، ومع دراسة (الجريد، 2007) بالنسبة إلى عامل الوظيفة الحالية. في حين أنه لم تظهر اختلافات جوهرية ذات دلالة إحصائية بين مدركات

العاملين للرضا الوظيفي، تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر)، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (Alahmadi, 2003) بالنسبة إلى متغيّر النوع، ومع دراسة (Bodur, 2002) بالنسبة لعامل العمر.

الاستنتاجات والتوصيات:

يوصي الباحث القيادات الإدارية بمستشفى الباب الوطني بما يأتي:

1. الاهتمام بدراسة مصادر الضغوط الوظيفية التي يعاني منها العاملون بالمستشفى والعمل على التقليل من مستويات صراع الدور وغموض الدور، والعمل على تطبيق مبدأ تدرج السلطة ومبدأ وحدة إصدار الأوامر حتى لا تتعارض الأدوار.

2. القيام بتحليل وتوصيف الوظائف بحيث يُحدد فيها: أهداف الوظيفة، والواجبات الأساسية، والسلطات المختصة لمن يشغلها، وعلاقات الوظيفة وخصائص شاغل الوظيفة، ثم نشر المعلومات عن وصف الوظيفة بين العاملين بالمستشفى، حتى يتم تحديد مصادر الضغوط الكامنة في كل وظيفة فقد يكشف تحليل الوظائف عن زيادة عبء الدور أو صراع الدور أو غموض الدور الأمر الذي يساعد على وضع قواعد العلاج المناسبة.

3. اهتمام الإدارة بتصميم ووضع برامج تدريبية تهدف إلى تعليم وتوجيه الأفراد على كيفية التعامل مع الضغوط وتخفيض آثارها، وتوعية العاملين في المنظمة من خلال التدريب المستمر بنوعية الضغوط وكيفية تفادي مخاطرها، وتجنب تأثيرها السلبي على الرضا الوظيفي.

4. الاهتمام بدراسة درجات الرضا الوظيفي للعاملين بالمستشفى، والعمل على زيادة درجات رضا هؤلاء العاملين عن بعض عوامل الرضا الوظيفي، وبصفة خاصة الرضا عن العائد المادي والمزايا الإضافية، والرضا عن سياسة الترقية، لأن الأجور وفرص الترقية ذات أهمية قصوى بالنسبة إلى العاملين وتشغل تفكيرهم ولكونها تمثل حافزاً للعمل والإبداع وتبعث على رفع معنوياتهم، وتزيد رضاهم عن العمل.

5. إتباع الإدارة لسياسة سليمة ومتوازنة في توزيع العمل بحيث تتحاشى المحسوبية والارتجال، وتحقق فرص التكافؤ بين العاملين، وقيام الإدارة بدعم وتطوير العلاقات بين الزملاء في العمل عن طريق عقد دورات تدريبية، والقيام برحلات ترفيهية تقوي أواصر الدعم والمحبة بين العاملين، وقيام الإدارة أيضاً بتقوية العلاقة ودعمها بين المشرفين والعاملين، وتنمية الوعي الإداري بأهمية الحوافز المادية والمعنوية لدى العاملين، وتوفير المناخ النفسي الملائم للعمل والقضاء على الروتين لإزالة الشعور بالملل وتجنب خفض الروح المعنوية للعاملين.

يوصي الباحث بتناول الموضوعات التالية في البحوث المستقبلية:

1. إجراء دراسة مقارنة بين المستشفيات الحكومية والمستشفيات الخاصة حول أثر ضغوط الدور على الرضا الوظيفي.

2. دراسة مصادر أخرى لضغوط العمل بخلاف ضغوط الدور مثل: الضغوط التنظيمية، والضغوط الوسيطة (العمر، النوع، ...)، وضغوط بيئة العمل المادية، وغيرها من الضغوط.

3. دراسة العلاقة بين التمكين وبين كل من الضغوط والرضا الوظيفي.

المراجع:

1. أبو العلا، محمد، *ضغوط العمل وأثرها على الولاء دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة*، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009، 163.
2. أحمد، محمد عبد القادر – *ضغوط العمل وأثرها على الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على القطاع الصحي الحكومي*. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ، 2003، 189.
3. الأحمدي، حنان عبد الرحيم، *الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين في الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية*. المجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، المجلد: 13، العدد: 3، 2006، 302–332.
4. الجريد، عارف بن ماطل، *التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف*. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، 2007، 192.
5. الحميضي، عبد العزيز، *عملية صنع القرارات وعلاقتها بالرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على العاملين في مجلس الشورى السعودي*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، 2007، 211.
6. السيد خليفة، أحمد مصطفى، *أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي في مهنة أخصائيات التمريض بالمستشفيات الجامعية بأسيوط*. المجلة العلمية لكلية التجارة، جامعة أسيوط، العدد: 30، 2001، 62–84.
7. الشهري، علي بن يحيى، *الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية دراسة تطبيقية لموظفي جمارك منطقة الرياض*. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، 2002، 212.
8. العتري، عوض خلف، *ضغوط العمل والولاء التنظيمي والأداء والرضا الوظيفي دراسة مقارنة في بيئة الأعمال الكويتية*. مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد: 61، 2003، 327–374.
9. العجمي، راشد شبيب، *التأثير الوسيط لنمط السلوك (أ) على العلاقة بين ضغوط الدور والرضا الوظيفي والأداء لمدققي الحسابات في دولة الكويت*. المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد: 12، العدد: 1، 2005، 9–35.
10. المبيض، علي محمود & الجندي، حسن محمد، الضغوط *الوظيفية التي يتعرض لها المديرون في القطاع الحكومي وتأثيرها على الرضا الوظيفي*. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ملحق العدد الثاني، 1995، 1903–1935.
11. بن ناجي، خالد بدر، *تقييم فاعلية نظم الحوافز المعنوية وأثرها على الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية في بيت التمويل الكويتي*. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2002، 218.
12. حسن، سالي علي، العلاقة *بين أبعاد تمكين العاملين ودرجات الرضا الوظيفي دراسة ميدانية بقطاع البترول*.، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2002، 191.
13. دره، عمر محمد، *أثر تطبيق العدالة التنظيمية على إدارة ضغوط العمل دراسة ميدانية على المستشفيات الجامعية*، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة جامعة عين شمس، 2007، 202.
14. سلمان، أحمد عيسى، تأثير *الضغوط الوظيفية على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على مستشفيات جامعة عين شمس*. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2004، 162.
15. عاصي، نايف; وحسين، هدى، *الانتماء التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية في هيئة التعليم التقني*، مجلة القادسية للعلوم الإدارية، جامعة بابل، المجلد: 10، العدد: 3، 2008، 1–21.

16. عبد الهادي، أحمد إبراهيم، *دراسة لبعض مشكلات التقدم الوظيفي لمعاوني هيئات التدريس بالجامعات بالتطبيق على بعض الكليات*. المجلة العلمية للدراسات والبحوث التجارية، كلية التجارة ببنها، العدد: 1، 1997، 123-141.
17. عبد الوهاب، نانيس، *علاقة ضغوط العمل بفاعلية الأداء الوظيفي للمرأة العاملة دراسة تطبيقية على كليات جامعات القاهرة الكبرى*. رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2003، 204.
18. عواد، عمرو، *علاقة الضغط الوظيفي بكل من الأداء والرضا الوظيفي دراسة تطبيقية على بنك التنمية الصناعية المصري*. رسالة ماجستير كلية التجارة، جامعة عين شمس، 1997، 170.
19. محمد، علي حسين، *العلاقة بين الضغوط الوظيفية والشعور بالإجهاد الوظيفي ودور الدعم الوظيفي في هذه العلاقة: دراسة مطبقة على العاملين في القطاع الخاص الكويتي*. المجلة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الكويت، المجلد: 13، العدد: 3، 2006، 285-303.
20. مدكور، فوزي شعبان، *إدارة ضغوط الوظيفة للممرضات العاملات في وحدات العناية المركزية بالمستشفيات العامة والتأمينية بالقاهرة الكبرى*. مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد: 25، 2000، 317-380.
21. ناصر، فداء محمد، *أثر سياسات تخفيض العمالة على ضغوط العمل والرضا الوظيفي بالتطبيق على قطاع الغزل والنسيج والملابس الجاهزة بجمهورية مصر العربية*. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، 2002، 178.
22. هلال، محمد عبد الغني – *مهارات إدارة الضغوط*، القاهرة، مركز تطوير الأداء والتنمية، الطبعة الثانية، 2006، 213.
23. AGHO, A., et al. - *Determinants Of Employee Job Satisfaction: An Empirical Test Of A Casual Model*. Human Relations, Vol. 46, No. 8, 1993, 1007-1027.
24. ALAHMADI, H. A. - *Job Satisfaction And Organizational Commitment For Nurses*. Saudi Medical Journal, Vol. 21, No. 6, 2003, 531- 558.
25. AL-MASHAAN, O. - *Job Stress And Job Satisfaction And Their Relation To Neuroticism Type A Behavior, And Locus Of Control Among Kuwaiti Personnel*. Psychological Repots, No. 188, 2001, 1145-1153.
26. AL-OMAR, B.A. - *Source of Work Stress Among Hospital – Staff At The Saudi*. Journal Of King Abdulaziz University Economics And Administration, Vol.17, No.1, 2003, 1-16.
27. ANTONIOU, A., DAVIDSON, M., COOPER, C. - *Occupational Stress Job Satisfaction And Health State In Male And Female Junior Hospital In Greece*. Journal Of Managerial Psychology, No. 16, 2003, 592-601.
28. BARR, J. - *Women Work And Stress*. Compensation And Benefits Management, Vol. 10, N. 3, 1994, 1-28.
29. BODUR, S. - *Job Satisfaction Of Health Care Staff Employed At Health Centers In Turkey*. Occupational Medicine, Vol. 50, No. 6, 2002, 353-374..
30. CHIU, C., et. al. - *Understanding Hospital Employee Job Stress And Turnover Intentions In A Practical Setting*. Journal Of Management Development, Vol. 24, No.10, 2005, 837-855.
31. HAIR, F., et. al., *Multivariate Data Analysis*, 5th Ed., UK, London: Prentice-Hall International, Inc, 1998, 235.

32. KIRKALDY, B.D. & TRIMPOP, R.M. & WILLIAMS, S. - *Occupational Stress And Health Outcome Among British And German Managers*. Journal Of Managerial Psychology, Vol. 17, No. 6, 2002, 491-505.
33. LARSON, L.L. - *Internal Auditors And Job Stress*. Managerial Auditing Journal, Vol. 19, No. 9, 2004, 1119-1130.
34. OGAARD, T. & MARNBURG, E. & LARSEN, S. - *Perceptions Of Organizational Structure In The Hospitality Industry: Consequences For Commitment, Job Satisfaction And Perceived Performance*. Tourism Management, No. 29, 2008, 665-684.
35. RICHARDSEN, A. & BUKER, R. - *Occupational Stress And Work Satisfaction Among Canadian Women Physicians*. Psychological Reports, No. 72, 1993, 811-821.
36. SIMOENS, S. & SCOTT, A. - *Job Satisfaction Work-Related Stress And Intcntions To Quit Of Scotish Gps*. Http://Www.Smj. Org. Uk/0802/ Job Satisfaction. Htm. Augst 2001, 1-18.
37. YANG, F., CHANG, C. - *Emotional Labor, Job Satisfaction And Organizational Commitment Amongst Clinical Nurses: A Questionnaire Survey*, International Journal Of Nursing Studies, Vol. 45, 2008, 1-31.

قائمة الاستقصاء:

فيما يلي (31) عبارة تستفسر عن مصادر ضغوط الدور والرضا الوظيفي، أجب عليها عن طريق وضع علامة (√) أمام كل عبارة وتحت واحدة فقط من الإجابات الخمس المتاحة.

م	العبارات	موافق جداً (5)	موافق (4)	محايد (3)	غير موافق (2)	غير موافق إطلاقاً (1)
	1- صراع الدور:					
1	تتعارض تعليمات وتوجيهات رؤسائي في المستشفى مع بعضها بعضاً.					

2	يصعب تحقيق كل مسئولياتي اتجاه الآخرين في العمل نظراً لتناقضها أحياناً.					
3	يتعارض أداء بعض الأعمال التي أكلف بها في العمل مع بعضها بعضاً.					
4	يتعارض أداء متطلبات العمل الميداني بالمستشفى مع متطلبات العمل الإداري.					
5	يصعب تحقيق التوازن بين مسئولياتي الوظيفية والاجتماعية في المستشفى.					
	ً2- غموض الدور:					
6	المسئوليات والواجبات الخاصة في عملي بالمستشفى غير واضحة.					
7	هناك قدر من عدم الوضوح للسلطات الممنوحة لأداء العمل بالمستشفى.					
8	لا تتناسب السلطات الخاصة بعملي مع المسئوليات التي أكلّف بها.					
9	ليس لدي وضوح كافٍ عن كيفية أداء الأعمال التي أكلّف بها.					
10	ليس لدي معلومات كافية عن طرق تقييم أدائي في العمل.					
11	لا تتوافر المعلومات الكافية لإنجاز الأعمال المطلوبة مني.					
	ً3- ضغوط عبء الدور الزائد:					
12	أعاني من زيادة المهام والأعمال التي أكلّف بها بالمستشفى.					
13	يتطلب أداء المهام الوظيفية وقتاً يفوق الوقت الرسمي المحدد لها.					
14	يتطلب عملي مهارات متعددة والتي لا أجد الوقت الكافي لتنميتها.					
15	بعض الأعمال التي أكلّف بها معقدة وصعبة التنفيذ.					
16	لا يتوافر التدريب الكافي ما ينعكس على زيادة في عبء العمل.					
17	أعاني من كثرة الضغوط الخاصة بالوقت لإنجاز الأعمال المطلوبة مني في المواعيد المحددة.					
	ً4- الرضا الوظيفي:					
18	حجم العائد المادي والمزايا الإضافية التي تحصل عليها من وظيفتك.					
19	تناسب العائد المادي والمزايا الإضافية مع مؤهلاتك وخبراتك.					
20	مدى توفر فرص الترقية المتاحة بالمستشفى.					
21	مدى عدالة معايير منهج الترقية بالمستشفى.					
22	العلاقة مع زملاء العمل بالمستشفى.					
23	مستوى الدعم والمساعدة من زملائك عندما تواجه مشكلة في العمل.					
24	مستوى التقدير والمعاملة العادلة التي تحصل عليها من رئيسك المباشر.					
25	مستوى المساعدة والتوجيه الذي يقدمه لك رئيسك المباشر.					
26	طريقة الإشراف التي تتلقاه من رئيسك المباشر أثناء أداء وظيفتك.					
27	تطوير مهاراتك وخبراتك بسبب مزاولة أعمال وظيفتك.					
28	مستوى الشعور بالإنجاز عندما تؤدي وظيفتك.					
29	درجة الاستقلالية التي تتمتع بها في اتخاذ القرارات المتعلقة بوظيفتك.					
30	مستوى أهمية وظيفتك وصعوبتها واستفادتها من قدراتك لأقصى حد ممكن.					
31	بصفة عامة ما هي درجة رضاك عن وظيفتك.					