

2018

The Impact of Work Pressures on Employees' Satisfaction Working in The Health Sector in Ajloun– Jordan

Ibrahim Ali Al-Mumini
Ministry of Education/Jordan, ibrahim83momani@gmail.com

Follow this and additional works at: https://digitalcommons.aaru.edu.jo/jaqou_edpsych

Recommended Citation

Al-Mumini, Ibrahim Ali (2018) "The Impact of Work Pressures on Employees' Satisfaction Working in The Health Sector in Ajloun– Jordan," *Journal of Al-Quds Open University for Educational & Psychological Research & Studies*: Vol. 9 : No. 26 , Article 6.

Available at: https://digitalcommons.aaru.edu.jo/jaqou_edpsych/vol9/iss26/6

This Article is brought to you for free and open access by Arab Journals Platform. It has been accepted for inclusion in Journal of Al-Quds Open University for Educational & Psychological Research & Studies by an authorized editor. The journal is hosted on [Digital Commons](#), an Elsevier platform. For more information, please contact rakan@aar.edu.jo, marah@aar.edu.jo, dr_ahmad@aar.edu.jo.

أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون في الأردن*

د. إبراهيم علي محمد المومني**

and moral acknowledgement for their efforts and conducting further studies related to the topic discussed in this study, such as: the role of the Ministry of Health in reducing the psychological pressures that the employees of the health sector suffer from.

KeyWords: job satisfaction, work pressures, health sector.

خلفية الدراسة وأهميتها

أدت التغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم وما رافقها من تطورات في حياة الأفراد والمجتمعات إلى ازدياد متطلبات الحياة الاجتماعية والوظيفية لدى الأفراد في المجالات كافة، مما أدى إلى ظهور ضغوط جديدة يتعرض لها الإنسان في حياته اليومية، لا سيما الفرد العامل في المجالات الوظيفية بشكل عام ومجالات الخدمات الصحية على وجه الخصوص.

وفقاً لذلك أصبحت ضغوط العمل في مجال الخدمات الصحية ظاهرة طبيعية، مما جعلها تحظى باهتمام متزايد من قبل الباحثين؛ وذلك لما تتركه هذه الضغوط من آثار سلبية على سلوك الأفراد ومواقفهم تجاه وظائفهم ومؤسساتهم، جعل الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال، وهذا ما أثر سلباً على صحته وجسده، وانعكس على مهام وظيفته وعلاقاته مع الآخرين (المير، 1995). وقد بينت العديد من الدراسات أنما يتعرض له العاملون من ضغوط في بيئة العمل لا يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية فقط، بل ينعكس على مستويات أدائهم للأعمال، ومن ثم قدرتهم على العمل مما يؤثر على تحقيق أهدافهم الفردية، وأهداف المؤسسة المرجو تحقيقها (حريم، 2004). علاوة على ذلك، فإن ضغوط العمل تتسبب في عدة خسائر للعاملين والمؤسسات كفقدان الثقة، والتسرب الوظيفي، وقلة الإنتاج، وانخفاض الروح المعنوية، الذي قد يقود إلى تسريح الموظفين، كما يمكن أن يؤثر على الشركات من خلال تصفية الشركات الخاصة ودمج الشركات الحكومية منها مما ينعكس سلباً على اقتصاد الدولة وحياة الأفراد. كما أن المجتمعات لم تسلم من الآثار السلبية لضغوط العمل، إذ أن الأفراد وتأثرهم نفسياً وسلوكياً يؤدي إلى زعزعة المجتمعات وزيادة مستويات التوتر والاضطراب داخلها مما يخلق العديد من المشكلات الاجتماعية التي تؤثر على اللبنة الأساسية للمجتمع وهي الأسرة (جودة، 2003).

يعد قطاع الخدمات الصحية المتمثل في الدراسة بالمستشفيات والمراكز الصحية من أكبر المجالات عرضة لضغوط العمل؛ وذلك لتنوع الأفراد الذين يتعاملون مع العاملين في هذا المجال، فالعاملون في المستشفيات والمراكز الصحية يتعرضون إلى درجات متباينة من الضغوط النفسية والاجتماعية المتعلقة بالعمل، إذ يشعرون بعدم التقدير والاهتمام والتحفيظ، لذلك فإن العمل في الخدمات الصحية ومراكزها المختلفة تعتبر واحدة من المهن التي تتضمن مهاماً كثيرة وضغوطاً أكثر، فبعض العاملين غير راضين

ملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون - الأردن، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون، وعددهم (980) عاملاً، وتكونت العينة من (368) عاملاً، اختيروا بطريقة عشوائية. وقد تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وأظهرت نتائج الدراسة وجود أثر لثلاثة عوامل، هي: الموارد المتاحة، وبيئة العمل، والحوافز والمكافآت، على الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي، في حين لا يوجد أثر لعامل العلاقات الوظيفية على الرضا الوظيفي. وأظهرت النتائج أيضاً درجة مقبولة لرضا العاملين في القطاع الصحي. وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بعدد من التوصيات، كان منها: إعداد برامج تدريبية وتأهيلية تشجع العاملين على تقبل الظروف الوظيفية لمهنتهم، ومنح الحوافز المادية والمعنوية والمكافآت التشجيعية التي تتناسب مع الجهد المبذول، بالإضافة إلى إجراء مزيد من الدراسات، مثل: دور وزارة الصحة في الحد من الضغوط النفسية التي يعاني منها موظفو القطاع الصحي.

الكلمات المفتاحية (الرضا الوظيفي، ضغوط العمل، القطاع الصحي).

The Impact of Work Pressures on Employees' Satisfaction Working in The Health Sector in Ajloun- Jordan

Abstract:

This study aimed to investigate the effect of work pressures on the job satisfaction among workers working in the health sector in Ajloun - Jordan. The research population comprised 980 workers from the health sector in Ajloun-Jordan, whereas the study sample consisted of 368 workers. The researcher used Statistical Analysis Package for Social Sciences (SPSS) to analyze the data and come up with study findings and hypothesis testing. The research results showed that there is a significant impact related to the three variables including availability of resources, the work environment, rewards and incentives on job satisfaction. While there is no significant impact for work relationships on the job satisfaction. The results also showed an acceptable degree of job satisfaction for health sector workers. The study proposes a set of recommendations which focused on the preparation of training and rehabilitation programs that encourage employees to accept the work conditions. In addition, it focused on providing them with financial incentives

الأساسية في البلد، والتي لا استغناء عنها، لذا تتمثل أهمية الدراسة في جانبين اثنين، هما:

• أولاً: الجانب النظري: ويتمثل في بيان المفاهيم المتعلقة بضغط العمل والرضا الوظيفي، باعتبار هذا الموضوع من المواضيع التي باتت تشغل الباحثين والدارسين بشكل كبير، خصوصاً في هذه الفترة نتيجة لكثرة الضغط والاكتظاظ على المستشفيات والمراكز الصحية.

• ثانياً: الجانب التطبيقي: ويتمثل في الكشف الميداني لمعرفة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي، علاوة على التوصيات التي يؤمل بأن تكون ناجعة ومفيدة لأصحاب القرار في القطاع الصحي في محافظة عجلون، كما قام الباحث بتقصي أنواع الضغوط وجمعها مجملة من المصادر المختلفة، مما أضفى رؤية متكاملة للقارئ.

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. لمعرفة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون - الأردن.
2. بيان أنواع ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون - الأردن.
3. قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون - الأردن.

فرضية الدراسة الرئيسية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعوامل المستقلة (الموارد والإمكانات المتاحة، بيئة العمل، الحوافز والمكافآت، العلاقات الوظيفية) على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون - الأردن.

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للموارد والإمكانات المتاحة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون - الأردن.
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون - الأردن.
3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للحوافز والمكافآت على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة - في الأردن.
4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعلاقات الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون - الأردن.

أنموذج الدراسة

لتوضيح المتغير المستقل ومستوياته، والمتغير التابع، فقد

عن مهنتهم وغير مطمئنين لها، مما يترتب عليه آثار سلبية تنعكس على كفاءة أعمالهم وتوافقهم النفسي والمهني (جود، 2003).

هناك مجموعة من المؤشرات التي تبين إمكانية تعرض العاملين في القطاع الصحي بمحافظة عجلون لضغوط العمل، ومن هذه المؤشرات اكتظاظ المراجعين بسبب نقص أعداد المراكز الصحية، إذ تبين أن كل مركز صحي واحد يغطي (43867) نسمة، بالإضافة إلى عدد سكان محافظة عجلون حسب دائرة الإحصاءات العامة لعام 2015 حوالي (176080) نسمة، أي ما نسبته (1.85 % من إجمالي سكان المملكة (تقرير دائرة الإحصاءات العامة، 2015).

بناء على ما سبق، تسعى الدراسة لمعرفة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي كدراسة ميدانية على القطاع الصحي في محافظة عجلون - الأردن.

مشكلة الدراسة

تلعب الخدمات الصحية المقدمة من قبل المستشفيات والمراكز الحكومية دوراً مهماً في المجتمعات، إذ تلقى إقبالاً كبيراً من المراجعين وذلك لتقديمها الخدمات بشكل مجاني للمستفيدين، مما يزيد أعداد المراجعين والمستفيدين من هذه الخدمات بشكل مستمر، ويشكل هذا الإقبال عبئاً إضافياً على العاملين في قطاع الخدمات الصحية مما يجعلهم عرضة لضغوط جسدية ونفسية كبيرة جراء المهام الموكلة إليهم، والتعامل مع فئات مختلفة من المراجعين والمرافقين معهم جنباً إلى جنب كالأطباء أو العاملين في القطاع الصحي على اختلاف مراكزهم، مع عدم توافر الموارد اللازمة التي يحتاجونها للقيام بأعمالهم وإنجاز أعمالهم الموكلة إليهم على أكمل وجه، مما يقود إلى الشعور بعدم الرضا الوظيفي وخلق نوع من التوتر والقلق لدى الموظف، ويجعله غير قادر على تلبية احتياجات المراجعين ومتطلبات الوظيفة. نتيجة لذلك، فإن ضغوط العمل قد تؤثر على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون، وبناءً على ذلك فإن مشكلة الدراسة تتحدد في الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ◀ ما أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون - الأردن؟
- ◀ ما أنواع ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الصحي في محافظة عجلون - الأردن؟
- ◀ ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون - الأردن؟

أهمية الدراسة

تأتي أهمية الدراسة من الموضوع الذي تناولته، وهو: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي، وهو من المواضيع المهمة لتعلقه بعامل مهم من العوامل

والفنيون والصيدالة والعاملون في مستشفى الإيمان الحكومي، وجميع المراكز الصحية التابعة له.

الإطار النظري

ضغوط العمل

- من أقدم الدراسات التي تناولت مفهوم ضغط العمل دراسة تشارلز (Charles, 1966)، إذ عرّف مفهوم ضغط العمل على أنه جهد أو سلوك يُطلب من الإنسان القيام به زيادة عن قدراته، بينما يرى ماك جراف (Mcgraph, 1979)، أن ضغوط العمل هي إدراك الفرد لعدم قدرته على حدوث استجابة مناسبة لمطلب أو مهام معينة، ويصاحب ذلك مظاهر سلبية تكون مؤثراً لهذا الإدراك، في حين أضاف ماندلر (Mandler, 1984)، أن ضغط العمل مرتبط بالشدة والإجبار التي تتطلب نوعاً من إعادة التوافق عند الفرد.

ومن ناحية سيكولوجية، فإن ضغط العمل يتمثل بتأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسدي داخل الفرد، وينجم عن عوامل بيئية، كما عرّف بأنه التأثيرات النفسية والمعنوية أو المادية التي تؤثر على سلوك متخذ القرار ويعيق توازنه النفسي والعاطفي، مما يؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد، ينعكس على الأفراد العاملين تحت سلطته الخضيرى (1991)، التي تجعل الفرد العامل يدرك أننا كفراً مهمة أو تهديداً محتملاً لا يستطيع التعامل معها بصورة فاعلة (الخضر، 2005).

ويرى الباحث بأن ضغوط العمل: هي عبارة عن ظاهرة بيئية سلوكية مادية أو معنوية ناتجة عن سلوك المدراء والرؤساء وقراراتهم غير الرشيدة وفقاً للسلطة التي يمتلكونها، والتي تنعكس سلباً على الأفراد العاملين تحت سلطتهم، مما يؤثر عليهم نفسياً أو جسدياً أو سلوكياً، ويجعلهم يعيشون حالة من التوتر والقلق وعدم الاستقرار أو الارتياح الوظيفي، الذي يؤدي إلى عدم قيامهم بالأعمال والمهام الموكلة إليهم بشكل تام، مما يعرضهم إلى العديد من المخاطر أو الآثار السلبية.

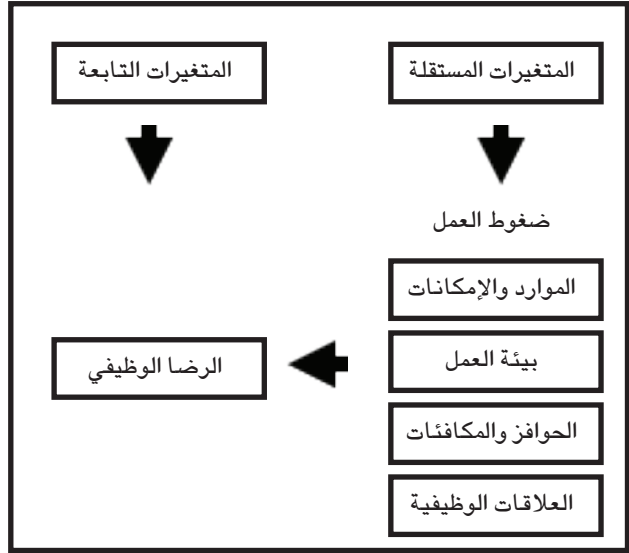
أنواع ضغوط العمل

تنوعت الدراسات السابقة في تعرضها وتناولها لأنواع ضغوط العمل، كما تعددت آراء الباحثين حولها، استناداً إلى عدة معايير شملت أنواع ضغوط العمل من حيث الشمول، أو المصدر، أو الآثار المترتبة عليها، أو درجة التأثير، كالاتي:

● أولاً: أنواع ضغوط العمل من حيث الشمول، يذكر الخضيرى (1991)، أنها على نوعين اثنين، هما:

1. ضغط كلي شامل: وهو مرتبط بما يتعرض له العامل في العمل من كافة النواحي، سواء أكانت من ناحية وظيفية، أم سلوكية، أم بيئية، وهو الضغط السائد على اهتمامات العامل.
2. ضغط جزئي فرعي: وهو مرتبط بجزء من الإدارة أو بيئة العمل، وهذا غالباً يكون عند تعارض مصلحة الفرد مع مصلحة العمل أو عند تعارض مصلحة متخذ القرار مع الفئة الضاغطة في بيئة العمل.

قام الباحث ببناء نموذج للدراسة كما هو موضح في الشكل (1).



الشكل (1) نموذج الدراسة من تصميم الباحث

يبين الشكل (1) نموذج الدراسة لتعرف متغيراتها، المتغير المستقل، وهو: ضغوط العمل، وتم تقسيمه إلى أربع مستويات، هي: (الموارد والإمكانات، بيئة العمل، الحوافز والمكافآت، والعلاقات الوظيفية)، لمعرفة تأثيرها على المتغير التابع، الرضا الوظيفي.

حدود الدراسة

◆ الحدود الموضوعية: تناولت هذه الدراسة موضوع التعرف إلى أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون - الأردن.

◆ الحدود البشرية: العاملون في القطاع الحكومي في محافظة عجلون، والبالغ عددهم (980) موظفاً، (طبيب، ممرض، فني، إداري).

◆ الحدود الزمنية: طبقت هذه الدراسة في العام 2017م.

◆ الحدود المكانية: طبقت هذه الدراسة في مستشفى الإيمان الحكومي والمراكز الصحية التابعة له.

مصطلحات الدراسة

- ضغوط العمل إجرائياً: زيادة عدد ساعات العمل أو متطلبات الوظيفة، مما يزيد العبء النفسي والجسدي على الفرد العامل.

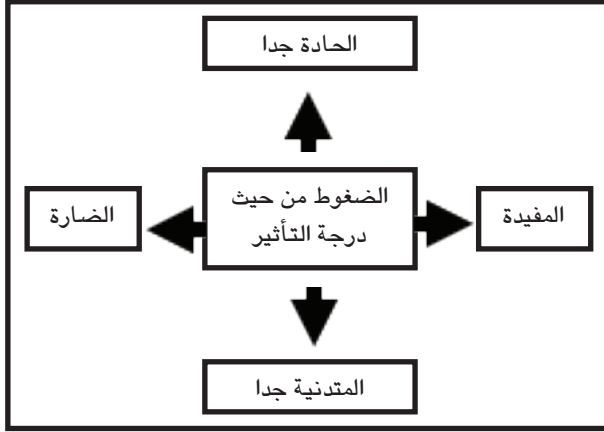
- الرضا الوظيفي إجرائياً: شعور الفرد الداخلي حول الحوافز المادية والمعنوية التي يتلقاها مقابل قيامه بعمله والمهام الموكلة إليه، بالإضافة إلى قناعة الفرد بالمهام التي يؤديها والتعامل داخل الوظيفة جنباً إلى جنب مع علاقاته الوظيفية.

- القطاع الصحي إجرائياً: مستشفى الإيمان الحكومي في محافظة عجلون وجميع المراكز الصحية التابعة له.

- العاملون في القطاع الصحي إجرائياً: الأطباء والممرضون

الضغط، كأن يفكر العمل في النقل لقسم آخر أو مستوى إداري آخر لحين زوال السبب.

● خامساً: أنواع ضغوط العمل من حيث درجة التأثير، كما يبينها سيلبي (Seley, 1976)، وهي على أربعة أنواع، كما تظهر في الشكل (2).



الشكل (2): تصنيف سيلبي للضغوط

يُبين الشكل (2) درجات مختلفة من الضغوط التي يمكن أن يتعرض لها الفرد العامل في بيئة العمل، إذ يبين الشكل أن أشد أنواع الضغوط التي يمكن أن يتأثر بها الفرد لفترة طويلة هي الضغوط الحادة جداً، والتي تؤثر بشكل كبير على أداء الفرد وإنتاجه، وعلى مستوى الرضا الوظيفي لديه، كما أن هناك مستويات أخرى كالضغوط المتدنية جداً والضارة والمفيدة التي يمكن للأفراد التعرض لها في حياتهم العملية.

وللتخفيف من الآثار السلبية لهذه الضغوط لا بد للفرد من الموازنة بين الضغوط المختلفة والاستغلال الأمثل للضغوط المفيدة وتحويلها إلى حوافز ودوافع تزيد من إنتاجية الفرد ورضاه الوظيفي، كما تعمل على التقليل من حدوث الضغوط السلبية، كالضغوط الحادة والمتدنية والضارة، إذ - بهذا الحال - يستفيد منها الفرد العامل لصالحه من خلال استخدامها دوافع إيجابية تزيد من رضاه الوظيفي.

الرضا الوظيفي

تعددت الدراسات التي تناولت مفهوم الرضا الوظيفي من زوايا مختلفة وذلك لاختلاف الباحثين وأرائهم ومجالاتهم المتنوعة، فقد عرّف فروم (Vroom, 1964)، الرضا الوظيفي بأنه ما يرتبط بالمواقف التي يتخذها الفرد تجاه العمل الذي يقوم به، ومدى التكيف معه؛ فالمواقف الإيجابية تجاه العمل من الموظف تُفهم على أنها الرضا والمواقف السلبية تُفهم على أنها عدم الرضا.

في حين يرى هيوودينيل (Hugh & Denial, 1988)، أن الرضا الوظيفي عبارة عن مقدار الشعور الإيجابي الذي يحمله الفرد تجاه وظيفته، بينما أضاف شيرميرهورن (Shermerhorn, 2000) أن قبول العاملين للمهام والأعمال الموكلة إليهم والبدء بتنفيذها يتمثل في الرضا الوظيفي لديهم.

كما عرفه فلييه وعبد المجيد (2005) بأنه الخبرات والشعور المرتبط بالأعمال داخل الوظيفة، ومدى تقدير وإنجاز وإدارة الفرد

● ثانياً: أنواع ضغوط العمل من حيث المصدر، وقد بينها فلييه وعبد المجيد (2005)، بأنها تقع في ثلاثة أنواع رئيسية، هي:

1. الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: هي ضغوط مرتبطة بشكل مباشر بتهيئة بيئة العمل من ناحية مادية، والتي تشمل التهوية والإضاءة والسلامة العامة، إذ كلما قلّ توافر هذه الإمكانيات والمتطلبات لبيئة العمل زاد تعرض العامل لهذه الضغوط.

2. الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: يرتبط هذا النوع من الضغوط في العلاقات والروابط الاجتماعية المتبادلة في بيئة العمل بين الأفراد العاملين في مواقع العمل المختلفة، كما تحدث هذه الضغوط عند زيادة نسبة الصراع الوظيفي داخل العمل وعدم تهيئة البيئة الملائمة اجتماعياً للعمل.

3. الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: يختلف هذا النوع من الضغوط عن ما قبله من الأنواع، إذ يرتبط هذا النوع بالمهارات المتباينة بين الأفراد داخل بيئة العمل، بالإضافة إلى التباين في الجنس والدين واللون والعرق، إذ كلما كانت هذه الفروق موجودة ويُنظر لها من قبل العاملين والمدراء زاد تعرض الفرد العامل لهذا النوع من الضغط.

● ثالثاً: أنواع ضغوط العمل من حيث الآثار المترتبة عليها، يبينها الباحث عبد العال (1986)، هي:

1. الضغوط الإيجابية: عبارة عن ضغوط إيجابية ينجح الفرد في التكيف معها ليحولها إلى دوافع إيجابية تساهم في زيادة قدرته على العمل وإنجاز المهام بكفاءة وفاعلية، كما تشعره بالسعادة والحماس، مما يعكس إيجاباً على عمله وأدائه.

2. الضغوط السلبية: الضغوط السلبية التي تحدث داخل العمل فتتحول إلى حافز سلبي تنعكس بشكل مباشر على أداء الفرد وإنجازه للمهام، كما تؤدي إلى آثار سلبية على صحة العامل وشعوره بالإحباط والقلق والتوتر، وتجعله ينظر سلباً إلى عمله ووظيفته وتشعره بعدم الرضا التام، كما تترك الضغوط السلبية العديد من الآثار والمشكلات لدى الفرد العامل، وهي كما يذكرها هيجان (1998)، تولد شعور عدم الرغبة في العمل وإنجاز المهمات المطلوبة، بالإضافة إلى الاكتفاء بالعمل الروتيني، وزيادة الشعور بالإحباط، والعوانية، وتحقير الذات.

● رابعاً: أنواع ضغوط العمل من حيث الشدة، ذكرها الباحث فائق (1996)، إذ كانت على ثلاثة أقسام، هي:

1. الضغوط البسيطة: الضغوط المتعلقة بمواقف يومية في الحياة العملية، حيث يستمر تأثير هذه الضغوط فترات قصيرة كالمضايقات التي قد يتعرض لها العامل في عمله لموقف أو سلوك أو قول معين صدر منه.

2. الضغوط المتوسطة: ضغوط متعلقة بمواقف أثناء فترة العمل لكنها تستمر آثارها فترة أطول، ويكون تأثيرها بشكل سلبي على الفرد، كالتصرفات، أو السلوكيات، التي قد يتعرض لها الفرد العامل من شخص غير مرغوب فيه في بيئة العمل.

3. الضغوط الشديدة: مشابهة للضغوط البسيطة أو المتوسطة لكنها تمتد آثارها السلبية لفترات أطول، وقد يترتب عليها ترك العامل لوظيفته أو الابتعاد عن العمل لفترة حتى يزول سبب هذا

للعمل، وقدرته على تحقيق الأهداف الشخصية في حياتهم اليومية والعملية.

ويرى الباحث أن الرضا الوظيفي هو شعور داخلي يتولد لدى الفرد أثناء قيامه بعمل معين يجعله يشعر بالسعادة والرغبة في أداء المزيد من المهام، مما يقود إلى تعلق الفرد في العمل وزيادة ولائه له، وانعكاس ذلك على نفسيته وسلوكه وتعامله مع العاملين، وعلى أدائه للمهام بكفاءة وفاعلية، إذ يتأثر الرضا بمجموعة من العوامل الإيجابية والسلبية، التي تؤثر عليه سلباً وإيجاباً كالحوافز المادية، والمعنوية، وضغط العمل وطبيعته، وغيرها من العوامل.

أنواع الرضا الوظيفي

تعددت آراء الباحثين حول أنواع الرضا الوظيفي، إذ قسّم الباحثون الرضا الوظيفي إلى عدة أقسام وفقاً لعدة اعتبارات كبيئة العمل وغيرها. وقد ذكر الرويلي (2003)، بعض هذه الأقسام والمعايير، كما يلي:

♦ أولاً: الرضا من حيث الشمولية:

1. الرضا الوظيفي الداخلي: ويرتبط هذا النوع بما يشعر به الفرد العامل في داخله تجاه العمل، كما يتعلق بالجوانب الذاتية للموظف، مثل: الاعتراف، والتقدير، والقبول، والتعبير عن الذات.

2. الرضا الوظيفي الخارجي: ويرتبط هذا النوع بما يحيط بالفرد في بيئة العمل، ويتعلق بالجوانب الخارجية البيئية للموظف في محيط العمل، مثل: المدير، زملاء العمل، وطبيعة العمل ونمطه، وقوانين العمل وأنظمتها.

3. الرضا الكلي: وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معاً.

♦ ثانياً: الرضا من حيث التحقق:

1. الرضا الوظيفي المتوقع: وهذا النوع مرتبط بالمهام التي سيؤديها الفرد في عمله، ومستوى الرضا الوظيفي المتوقع الحصول عليه وتحقيقه بعد إتمام هذه المهام أو الهدف المطلوب منه تحقيقه.

2. الرضا الوظيفي الفعلي: وهذا النوع من الرضا مرتبط بمستوى الرضا الوظيفي الذي تحقق لدى الفرد، أو حصل عليه بعد أداء المهام، أو بعد أن حقق الهدف المطلوب منه تحقيقه.

القطاع الصحي في الأردن

يعتبر القطاع الصحي شريان الحياة للمجتمعات لما يؤديه من دور مهم ورئيس في خدمة الأفراد، من خلال توفير الخدمات الصحية التي يحتاجونها، للحفاظ على حياتهم والاستمرار في العطاء ببناء المجتمعات ضمن بيئة صحية خالية من الآفات والأمراض، كما أنّ العاملين في القطاع الصحي يمثلون العنصر الفعّال والمهم في هذا القطاع لما يقع على عاتقهم من مهام ومسؤوليات، لتقديم الخدمات الصحية الأفضل بكفاءة وفاعلية.

كغيرها من الدول، تسعى الأردن إلى تنمية القطاع الصحي والحفاظ على مستوى عالٍ من الخدمات التي تقدم للأفراد للحفاظ على صحتهم النفسية والجسدية، من خلال توفير كادر مؤهل من العاملين في القطاع الصحي بكافة المجالات سواء أكانت طبية أم تمريضية أم إدارية، وغيرها من الأعمال التي تتكاتف معاً لإنجاز

المسؤولية الأعظم، وهي المحافظة على حياة الأفراد.

هناك العديد من العوامل التي تلعب دوراً مهماً في التأثير على أداء الأفراد في القطاع الصحي والخدمات المقدمة فيه، ومن أبرز هذه العوامل النمو السكاني الهائل الذي يشهده الأردن ولا سيما في الآونة الأخيرة، إذ كان عدد سكان الأردن عام 2010م ما يعادل (6,113,000) نسمة، في حين بلغ عدد السكان عام 2015م ما يعادل (9,531,712) نسمة، ليحقق نسبة نمو قدرها ما يقارب (50%) من سنة 2010م إلى سنة 2015م، مما يزيد العبء على القطاع الصحي وخاصة في ظل محدودية الإمكانيات والأدوات والكوادر المؤهلة في هذا القطاع (تقرير الإحصاءات، 2011).

كما أنّ الظروف الاقتصادية والسياسية التي يشهدها الأردن وما حوله من الدول أدت إلى زيادة العبء على القطاع الصحي وخدماته المختلفة، إذ أدى دخول العدد الهائل من لاجئي الجنسيات المختلفة من الدول المجاورة إلى عجز ملحوظ في الخدمات الصحية والكوادر المؤهلة، كما ساهم ذلك في زيادة الضغوط التي يواجهها العاملون في هذا القطاع ولا سيما الأطباء، إذ تضاعف عدد المراجعين للمستشفيات؛ مما أثقل كاهلهم في ساعات طويلة من العمل.

الدراسات السابقة

تنوعت الدراسات التي تناولت ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي، وسيعرض الباحث مجموعة من هذه الدراسات:

هدفت دراسة محمد (2016)، إلى معرفة أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي في مشافي دمشق، وتكونت عينة الدراسة من (181) عاملاً في المجالات الطبية والتمريضية والفنية والمكتبية في كل من مشفى الأسد الجامعي ومشفى التوليد الجامعي. وتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى منخفض من وضوح الدور ومستوى متوسط من صراع الدور، وأظهرت النتائج أيضاً وجود ضغوط عمل نتيجة ظروف تتعلق بتوافر المعدات والممتلكات والاهتمام بالمظهر العام والتصرف بلباقة واحترام مع المرضى.

حاولت دراسة لعجايلية (2015)، الكشف عن مؤشرات ضغوط العمل لدى العمال شبه الطبيين ومعرفة السبل التي يواجهون بها هذه الضغوط، وتكونت عينة الدراسة من (90) عاملاً شبه طبي يعملون بالمصالح الاستعجالية بعنابة. وتوصلت النتائج إلى وجود مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة، وهي: عبء العمل، طبيعة الوظيفة، صراع الدور، بالإضافة إلى قلة العلاوات والمكافآت المعمول بها في المستشفى، وعدم قدرة الإدارة على فض الخلافات والنزاعات بين العاملين، ووجود ضغوط تتعلق بالبيئة المادية للعمل متمثلة بالضوضاء، ورياءة التهوية وعدم كفاية الأجهزة الطبية.

أما دراسة بوغازي (2015)، فهدفت إلى التعرف مصادر ضغوط العمل وقياس أثرها على الموارد البشرية في المؤسسة المينائية بسكي كدة، وتمثل مجتمع الدراسة المؤسسة المينائية - سكيكدة، إذ تكونت عينة الدراسة من موظفي المؤسسة الاقتصادية وبلغ (267) موظفاً. وقد خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج، كان منها: أنّ شعور المفحوصين بضغط متوسطة في العمل له أثر كبير

الوظيفي لدى الأطباء السعوديين العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية الحكومية، ورصد عوامل الرضا الوظيفي للطبيب السعودي داخل المؤسسة الصحية، وتكونت عينة الدراسة من (233) طبيباً وطبيبةً سعوديين من العاملين في المستشفيات ومراكز الصحة الأولية بمدينة جدة. وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد ارتباط بين الرضا الوظيفي وبين كل من المتغيرات (مكان العمل، والعمر، والحالة الاجتماعية، والدخل الشهري، والمسمى الوظيفي، والتخصص، وسنوات العمل) ماعداً متغير الجنس إذ تبين أنه لا توجد أي علاقة بينه وبين الرضا الوظيفي لدى الأطباء.

وهدفت دراسة جليزر (Glazer, 2010) إلى معرفة مصادر ضغط العمل التي تواجه الممرضات في المستشفيات، وتكونت العينة من (5) ممرضات من خمسة بلدان مختلفة، وهي: (هنغاريا، إسرائيل، إيطاليا، بريطانيا، أمريكا). وأظهرت النتائج أن سبب الضغط في العمل عائد لمجموعة من الأسباب وهي: الراتب المتدني، قلة الموارد والأدوات، قلة مهارات الممرضات، وكذلك نوعية المهام التي تقوم بها الممرضات، ونوعية المرضى في المستشفى.

تعقيب على الدراسات السابقة

بعد مراجعة الدراسات السابقة وجد الباحث أنها قدمت مجموعة من النتائج، ومن أبرز هذه النتائج: وجود مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة، وهي: عبء العمل، طبيعة الوظيفة، صراع الدور، بالإضافة إلى قلة العلاوات والمكافآت المعمول بها في المستشفى، وعدم قدرة الإدارة على فض الخلافات والنزاعات بين العاملين، ووجود ضغوط تتعلق بالبيئة المادية للعمل متمثلة بالضوضاء، ورداءة التهوية وعدم كفاية الأجهزة الطبية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به المفحوصون تعزى لخصائصهم الديموغرافية (مستوى الخبرة، العمر، العوائد المالية)، بالإضافة إلى وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة الصحية، بالإضافة إلى وجود علاقة قوية ما بين مكونات الضغوط النفسية (عامل المكاني، عامل العلاقة مع الأطباء والمرضى والعلاقة مع المسؤولين، والعامل المادي)، كما بينت نتائج الدراسة أن العوامل في القطاع الصحي في مجتمع الدراسة يعانين من مستوى عالٍ من ضغط العمل، مما أثر سلباً على مستوى رضاهن الوظيفي ومستوى الأداء لديهن، كما أن العاملين الذكور في القطاع نفسه يعانون من مستوى أقل من ضغوط العمل.

وهدفت دراسة الوافي (2013)، إلى معرفة علاقة الحوافز المادية (كأجر والمكافآت والخدمات الاجتماعية)، والمعنوية (كالترقية والتدريب والمشاركة في اتخاذ القرار)، بأداء الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الجزائرية، وشملت عينة الدراسة (78) فرداً، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة كبيرة بأداء العاملين بين الحوافز المادية (كأجر والمكافآت والخدمات الاجتماعية)، والرضا الوظيفي، فانخفاض الأجور في المؤسسة وعدم فعالية المكافآت أدى إلى انخفاض دافعيتهم للعمل وكثرة التغيب والاحتجاجات وأحياناً الإضرابات، وكذلك الحوافز المعنوية (كالترقية والتدريب والمشاركة في اتخاذ القرار)، فكلما حصل الممرض على هذه الحوافز المعنوية، شجعه ذلك على بذل مجهودات أكبر في العمل وخلق لديه الرضا عن الوظيفة.

وهدفت دراسة العلاونة والعنزي (2013)، إلى معرفة درجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية، وتكونت العينة من (155) ممارساً للعلاقات العامة في المستشفيات السعودية بقطاعيه العام والخاص. وتوصلت الدراسة إلى أن الرضا عن الأجر من أهم عوامل الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية.

على الموارد البشرية وعلى المؤسسة وتحقيق أهدافها المختلفة، كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به المفحوصون تعزى لخصائصهم الديموغرافية (مستوى الخبرة، العمر، العوائد المالية).

وسعت دراسة أبويعيد وآخرون (2015)، إلى معرفة الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية من وجهة نظر الموظفين والموظفات. وتكون مجتمع الدراسة من ثلاث مستشفيات: (مستشفى الخليل الحكومي، مستشفى يثا الحكومي، مستشفى الحسين في مدينة بيت لحم)، وعدد العاملين (400) عامل، وتكونت عينة الدراسة من (130) فرداً من الموظفين والموظفات في المستشفى. وبينت الدراسة ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية، كما بينت النتائج وجود علاقة طردية بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة الصحية، إذ أنه كلما كان هناك رضا عن العمل انعكس ذلك بشكل إيجابي على جودة الخدمة الصحية.

وحاولت دراسة هالة (2014)، الكشف عن الضغوط التي يعاني منها العمال في القطاع الصحي، وتمثل مجتمع الدراسة العاملين في مستشفى محمد بوضياف والعيادة المتعددة الخدمات بالقصر ورقلة، وتكونت عينة الدراسة من العاملين في القطاع الصحي (ممرضون وإداريون) لولاية ورقلة وعددهم (40). وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة قوية ما بين مكونات الضغوط النفسية (عامل المكاني، وعامل العلاقة مع الأطباء والمرضى والعلاقة مع المسؤولين، والعامل المادي)، كما بينت نتائج الدراسة أن العوامل في القطاع الصحي في مجتمع الدراسة يعانين من مستوى عالٍ من ضغط العمل، مما أثر سلباً على مستوى رضاهن الوظيفي ومستوى الأداء لديهن، كما أن العاملين الذكور في القطاع نفسه يعانون من مستوى أقل من ضغوط العمل.

وهدفت دراسة الوافي (2013)، إلى معرفة علاقة الحوافز المادية (كأجر والمكافآت والخدمات الاجتماعية)، والمعنوية (كالترقية والتدريب والمشاركة في اتخاذ القرار)، بأداء الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الجزائرية، وشملت عينة الدراسة (78) فرداً، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة كبيرة بأداء العاملين بين الحوافز المادية (كأجر والمكافآت والخدمات الاجتماعية)، والرضا الوظيفي، فانخفاض الأجور في المؤسسة وعدم فعالية المكافآت أدى إلى انخفاض دافعيتهم للعمل وكثرة التغيب والاحتجاجات وأحياناً الإضرابات، وكذلك الحوافز المعنوية (كالترقية والتدريب والمشاركة في اتخاذ القرار)، فكلما حصل الممرض على هذه الحوافز المعنوية، شجعه ذلك على بذل مجهودات أكبر في العمل وخلق لديه الرضا عن الوظيفة.

وهدفت دراسة العلاونة والعنزي (2013)، إلى معرفة درجة الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية، وتكونت العينة من (155) ممارساً للعلاقات العامة في المستشفيات السعودية بقطاعيه العام والخاص. وتوصلت الدراسة إلى أن الرضا عن الأجر من أهم عوامل الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية.

وأما دراسة الرحيلي (2011)، فهدفت إلى معرفة الرضا

منهجية الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، للإجابة عن تساؤلات الدراسة، والتي تتعلق بأثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون في الأردن.

مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون على اختلاف أعمالهم ومهنتهم سواء أكانوا أطباء، أم ممرضين، أم فنيين، أم إداريين لعام 2017م، وقد بلغ عددهم (980) عاملاً. واختيرت عينة الدراسة بطريقة عشوائية من العاملين في القطاع الصحي الذين بلغوا (368) عاملاً.

جدول (1):

وصف خصائص عينة الدراسة

المتغير	فئة المتغير	العدد	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	167	45%
	أنثى	201	55%
الحالة الاجتماعية	متزوج	266	72%
	أعزب	96	26%
	غير ذلك	6	2%
العمر	أقل من 30 سنة	69	18%
	30-40	171	46%
	40-50	95	25%
	50 فأكثر	33	11%
المستوى التعليمي	ثانوية عامة فأقل	66	17%
	دبلوم	133	36%
المسمى الوظيفي	بكالوريوس	146	39%
	دراسات عليا	23	8%
	طبيب	33	9%
المسمى الوظيفي	ممرض	143	38%
	إداري	98	26%
الخبرة الوظيفية	أقل من 5 سنوات	91	25%
	5-10 سنوات	122	33%
	11 سنة فأكثر	155	42%
الراتب الشهري	أقل من 500 دينار	232	63%
	500-900 دينار	111	30%
المجموع	900 دينار فأكثر	25	7%
		368	100%

أداة الدراسة

بناءً على طبيعة البيانات التي يراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، يظهر أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي: (الاستبانة)، وعليه قام الباحث بتصميم استبانة موجهة لموظفي القطاع الصحي في محافظة عجلون، بعد مراجعة الأدبيات وأساليب البحث العلمي، والدراسات الميدانية ذات الصلة بموضوع الدراسة، صممت الاستبانة وتم تحكيمها والتحقق من صدقها.

تكونت الأداة من (33) فقرة تهتم بمعرفة أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي، وكانت الفقرات من (1 - 10) تقيس مدى رضا العاملين في القطاع الصحي، والفقرات من (11 - 16) تهتم بمعرفة الموارد والإمكانات المتاحة، ومن (17 - 22) تهتم ببيئة العمل، ومن (23 - 27) تهتم بمعرفة الحوافز والمكافآت، وأخيراً من (28 - 33) تهتم بالعلاقات الوظيفية بين زملاء العمل.

صدق أداة الدراسة

عُرِضَت الاستبانة على (10) من المحكمين من ذوي التخصص لمعرفة آرائهم حول مدى انسجام الاستبانة ووضوحها وشموليتها، إذ شمل ذلك انتماء الفقرات للمقياس ككل وانتماء الفقرات للمحاور، عُدلت الأسئلة وصياغتها بناءً على توصية المحكمين، وفي ضوء ما أبداه المحكمون، تم القيام بإجراء التعديلات التي اتفق عليها المحكمون. وفي ضوء الملاحظات جرى تعديل وحذف عدد منها، مما حقق الصدق الظاهري لها.

ثبات الأداة

للتحقق من ثبات الاتساق الداخلي للاستبانة قام الباحث بإيجاد معاملات الارتباط بين الفقرات والاستبانة ككل، وكذلك بين المحاور والاستبانة ككل. ثم بعدها حذفت الفقرات التي ليس لها دلالة إحصائية، كما قام الباحث بحساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، باستخدام برمجية (SPSS)، وقد بلغ (0.887)، ما يدل على ثبات عالٍ للاستبانة، ويوضح الجدول (2) معاملات ثبات الأداة.

جدول (2)

معاملات ثبات كرونباخ ألفا لأداة الدراسة

المحور	عدد الفقرات	إعادة التطبيق	كرونباخ ألفا
الرضا الوظيفي	10	0.81	0.83
الموارد والإمكانات المتاحة	6	0.58	0.61
بيئة العمل	6	0.69	0.74
الحوافز والمكافآت	5	0.82	0.90
العلاقات الوظيفية	6	0.79	0.88
الاستبانة	33	0.81	0.83

يوضح الجدول (2) التحقق من ثبات الاستقرار باستخدام

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (3)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أنّ العوامل التالية: (الموارد والإمكانات المتاحة، بيئة العمل، الحوافز والمكافآت) لها تأثير في مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون. بدلالة معاملات (Beta) لهذه المتغيرات، كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، إذ بلغت قيم (t) المحسوبة وبالدرجة (8.95, 3.45, 2.47) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). ومما سبق، يقتضي ما يأتي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعوامل (الموارد والإمكانات المتاحة، بيئة العمل، الحوافز والمكافآت، العلاقات الوظيفية). على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون في الأردن. والقول بوجود أثر للعوامل الثلاثة (الموارد والإمكانات المتاحة، بيئة العمل، الحوافز والمكافآت). وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من: دراسة محمد (2016)، ودراسة لعجالي (2015)، اللتين أظهرتا وجود ضغوط عمل نتيجة ظروف تتعلق بتوافر المعدات، وقلة العلاوات والمكافآت المعمول بها في المستشفى، ووجود ضغوط تتعلق بالبيئة المادية للعمل متمثلة بالضوضاء، ورداءة التهوية وعدم كفاية الأجهزة الطبية.

ويعزو الباحث ذلك إلى: أنّ عدم توفر الموارد والأجهزة الطبية أو النقص فيها، خصوصاً إذا اقترنت بيئة عمل غير مناسبة، فإن هذا يعيق العمل، ويضعف أداء العاملين، كونه قطاعاً حساساً ومرتبباً ارتباطاً وثيقاً بالأجهزة والمعدات، فلا يستطيع العامل في القطاع الصحي تقديم خدماته دون توفر الأدوات اللازمة، مما ينعكس سلباً على سلوك المراجعين، والذي بدوره يؤثر بشكل مباشر على أداء العاملين وسلوكهم النفسي ممّا يؤدي في النهاية إلى عدم رضا العاملين، مما يقود إلى زيادة في الضغط النفسي والجسدي على العاملين.

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي، لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة والجدول (4) يبين النتائج.

جدول (4):

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي للنتائج بالرضا الوظيفي من خلال عوامل ضغط العمل كعوامل مستقلة

Sig	قيمة t المحسوبة	قيمة R ² معامل التحديد	ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ
0.00	9.07	0.24	الحوافز والمكافآت
0.001	3.14	0.28	الموارد والإمكانات المتاحة
0.014	2.46	0.30	بيئة العمل

يبين الجدول (4) ترتيب المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن عامل الحوافز والمكافآت قد احتل المرتبة الأولى، وفسر ما مقداره (24.2%)، من التباين الكلي في المتغير التابع (الرضا الوظيفي)، ثم جاء عامل الموارد والإمكانات المتاحة وفسر مع متغير الحوافز والمكافآت (28.8%)، من التباين الكلي في

إعادة التطبيق (معامل ارتباط بيرسون)، بفواصل زمني مدته أربعة أسابيع، وقد بلغ معامل الاستقرار (0.81)، وتعد مرتفعة جداً.

عرض النتائج ومناقشتها

أولاً/ النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول: ما أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون - الأردن؟

للإجابة عن السؤال الأول، سيتم الإجابة عن الفرضية الرئيسية وما ينبثق عنها من فرضيات فرعية:

♦ الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لضغوط العمل (الموارد والإمكانات المتاحة، بيئة العمل، الحوافز والمكافآت، العلاقات الوظيفية)، على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون - الأردن.

♦ الفرضيات الفرعية المنبثقة من الفرضية الرئيسية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للموارد والإمكانات المتاحة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون - الأردن.

2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون - الأردن.

3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للحوافز والمكافآت على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة - في الأردن.

4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للعلاقات الوظيفية على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون - الأردن.

وللإجابة عن السؤال وفرضياته، قام الباحث بتحليل الانحدار للكشف عن أثر الضغوط على الرضا الوظيفي، إذ تأكد من ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، فتحقق من حجم العينة واستقلال المتغيرات والعلاقة الخطية والتوزيع الطبيعي، كما تم التأكد من عدم وجود ارتباط قوي بين المتغيرات. واختبار الفرضية استخدام تحليل الانحدار المتعدد، والجدول (3) يوضح النتائج:

جدول (3):

نتائج تحليل الانحدار المتعدد للتنبؤ أثر عوامل ضغوط العمل على الرضا الوظيفي

المتغير المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة (t)
ثابت الانحدار	1.15	0.17		6.74	0.000
الموارد والإمكانات المتاحة	0.15	0.04	0.177	3.45	0.001
بيئة العمل	0.13	0.05	0.140	2.47	0.014
الحوافز والمكافآت	0.34	0.03	0.440	8.95	0.000
العلاقات الوظيفية	-0.02	0.05	-0.034	580.-	0.562

جدول (5):

يبين مستوى الرضا الوظيفي لعينة الدراسة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
1.54	3.05	أشعر بالرضا عن العمل الذي أقوم به.
1.19	2.30	أشعر بالرضا عن الراتب الذي أحصل عليه مقابل العمل.
1.14	2.17	أرى أن الحوافز المادية والدخل من العمل يتناسب مع ما أقوم به من مهام.
1.14	2.62	تتوفر الموارد والمتطلبات للقيام بالمهام المهنية مما يشعري بالرضا عن العمل.
1.21	2.89	شعوري بالأمن الوظيفي داخل عملي يزيد من الرضا لدي.
1.33	3.25	أرى أن الخدمات الإدارية المقدمة لي مرضية.
1.26	2.74	أقوم بأعمال ومهام أشعر أنها غير ضرورية ومن غير تخصصي تجعلني غير راض.
1.25	2.69	أشعر بالرضا عن الإجازات الممنوحة لي.
1.14	2.39	أشعر بالرضا عن نظام التقاعد من العمل.
1.24	2.81	أشعر بمكانة اجتماعية مقبولة بالعمل الذي أقوم به.
0.79	2.68	الدرجة الكلية

يظهر من جدول (5) أن المتوسطات الحسابية لفقرات مستوى الرضا الوظيفي تراوحت بين (2.17-3.25)، حيث كان أعلاها للفقرة "أرى أن الخدمات الإدارية المقدمة لي مرضية" وبانحراف معياري (1.33)، ثم يليها المتوسط الحسابي (3.05) للفقرة "أشعر بالرضا عن العمل الذي أقوم به" وبانحراف معياري (1.54)، في حين أن الفقرة "أرى أن الحوافز المادية والدخل من العمل يتناسب مع ما أقوم به من مهام" حصلت على أدنى متوسط حسابي (2.17) وبانحراف معياري (1.14)، وكانت الدرجة الكلية بمستوى مقبول وبمتوسط حسابي (2.68)، وبانحراف معياري (0.79). وتتفق هذه الدراسة مع دراسة الوافي (2013)، ودراسة العلاونة والعنزي (2013)، اللتين توصلتا إلى أن انخفاض الأجور وعدم فاعلية المكافآت (المادية والمعنوية) أدى إلى انخفاض دافعية العاملين للعمل وكثرة التغيب والاحتجاجات وأحياناً الإضرابات.

يلاحظ أن العاملين يمتلكون درجة مقبولة لمستوى الرضا الوظيفي، ويعزو الباحث ذلك إلى قلة الراتب المعطى مقارنة مع كمية العمل المطلوبة، بالإضافة إلى عدم وجود عدالة في نظام الرواتب والمكافآت والحوافز، وسوء التنظيم وتوزيع الأدوار، وشعور الموظف بعدم الاهتمام بإنجازاته وتقديرها من قبل الإدارة، وعدم توفر الأمان الوظيفي للموظف وشعوره بعدم الاستقرار.

التوصيات

بناءً على نتائج الدراسة يوصي الباحث بالآتي:

1. إعداد برامج تدريبية وتأهيلية تشجع العاملين على تقبل الظروف الوظيفية لمهنتهم.
2. منح الحوافز المادية والمعنوية والمكافآت التشجيعية التي تتناسب مع الجهد المبذول.

المتغير التابع، في حين فسر لوحده ما مقداره (4.6%)، وفسر عامل بيئة العمل لوحده ما مقداره (2%) من التغير في المتغير المستقل، بينما فسرت العوامل الثلاثة معاً ما مقداره (30%) من التغير في العامل المستقل.

نلاحظ مما سبق أن عامل الموارد والإمكانات المتاحة يعد عاملاً مهماً ويؤدي دوراً حساساً بالنسبة للعاملين في القطاع، إذ أن عدم توافر الموارد والأجهزة الطبية أو النقص فيها يعيق عمل القطاع الصحي، مما ينعكس سلباً على سلوك المراجعين للقطاع الصحي، الذي بدوره يؤثر بشكل مباشر على أداء العاملين وسلوكهم النفسي، ويؤدي في النهاية إلى تحقيق عدم الرضا الوظيفي لدى العاملين. وبالرجوع إلى الدراسات السابقة، نجد أن هذه النتيجة تتوافق ودراسة لعجاليية (2015)، التي توصلت إلى وجود مؤشرات قوية بين ضغوط العمل والبيئة المادية له.

كما أن بيئة العمل تمثل تحدياً وعائقاً كبيراً أمام العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون، إذا أن توافر شروط الصحة والسلامة العامة والإضاءة والتهوية الجيدة لمكان العمل، بالإضافة إلى سعة مكان العمل والتنظيم الجيد، يؤثر إيجاباً على أداء العاملين ورضاهم الوظيفي، كما يؤثر على تعاملهم مع المراجعين وينعكس على سلوكياتهم في التعامل مع الإدارة التي يعملون ضمنها. وتأتي هذه النتائج لتتوافق ودراسة كل من: ودراسة لعجاليية (2015)، ودراسة هالة (2014) اللتين توصلتا إلى أن سبب ضغوط العمل يتعلق بالبيئة المادية للعمل متمثلة بالضوضاء، ورداءة التهوية، فبيئة العمل وتجهيزتها من الأمور المهمة التي يجب مراعاتها إذا ما أرادت المؤسسات تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين لديها.

علاوة على ذلك، فإن الرضا الوظيفي لدى العاملين وسلوكياتهم الوظيفية والنفسية تتأثر بشكل مباشر بالحوافز بنوعها المادية والمعنوية، إذ أن طبيعة الإنسان تتأثر بهذا العامل إذ نجد العاملين في القطاع الصحي يتأثرون بتقدير الآخرين لما يقومون به من أعمال ومهام سواء أكان هؤلاء من طرف الإدارة أم من المراجعين، كما أن المكافآت المادية والرواتب التي يحصل عليها العاملون تحقق لديهم الرضا الوظيفي أو عدمه، مما ينعكس سلباً على سلوكياتهم في التعامل مع الوظيفة أو المراجعين، كدراسة جليزر (Glazer, 2010)، ودراسة بوغازي (2015)، ودراسة هالة (2014).

ثانياً/ النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني: ما أنواع ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون - الأردن؟ ذكرت في الإطار النظري بعد الرجوع إلى المراجع والمصادر المتنوعة.

ثالثاً/ النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثالث: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون - الأردن؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة، والجدول (5) يبين هذه القيم.

مواجهتها في المصالح الاستعجالية. (رسالة ماجستير غير منشورة). قسم علم النفس والعمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر.

15. محمد، فراس (2016). أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي: دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الافتراضية السورية. سوريا.

16. المير، عبد الرحيم (1995). العلاقة بين ضغوط العمل وبين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي والصفات الشخصية. مهد الإدارة في الرياض، 35 (22)، 207 - 252.

17. هالة، راجعي (2014). الضغوط النفسية لدى العاملين في القطاع الصحي - دراسة ميدانية في المؤسسات الاستشفائية محمد بوضياف. (رسالة ماجستير غير منشورة)، قسم العلوم النفسية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر.

18. هيجان، عبد الرحمن (1998). ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها. الرياض: مركز البحوث والدراسات الإدارية.

19. الوافي، الطاهر (2013). التحفيز وأداء الممرضين. دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية - عالية صالح - بمدينة تبسة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، الجزائر.

الأجنبية

1. Charles .D .(1966): *Anxiety in Behaviour – Aeademic . press*
2. Hugh, J. Arnold and Danial, C. Feldman (1988) *Organizational Behavior . New York; McGrow Hill.*
3. Mandler, G (1984) *Psychology of Emotion Stress. New York: W. W. Norton.*
4. MCgraph, J.E. (1970): *Social psychological. Factors .In .N .Y .Holt, Rinehart and Winston*
5. Seley ,H (1976). *The Stress of life, New York: McGraw-Hill.*
6. Shermerhorn, Jr & James. G. hunt And Recharnd. Osborn, (2000), *Organizational. Behavior, (7ed). Newyork: Jone Wiley & Sons, INC.*
7. Vroom, V.H. (1964) *Work and Motivation . New York, John Wiley and Sons Publishers*
8. Glazer Sharon, (2010). *Sources of occupational stress among nurses in five countries, International Journal of Intercultural Relations, 16 (5).49-66.*

3. عقد لقاءات وورشات متنوعة مع المجتمع المحلي للمؤسسات الصحية، بهدف توعية المراجعين بمهارات التواصل مع الموظفين بالقطاع الصحي.

4. يوصي الباحث بإجراء مزيد من الدراسات، مثل: دور وزارة الصحة في الحد من الضغوط النفسية التي يعاني منها موظفو القطاع الصحي.

المراجع:

العربية

1. أبو عيّد، رائد؛ ودراويش، عبد القادر؛ وعيدة، فضل (2015). الرضا الوظيفي وأثره على جودة الخدمة الصحية في المستشفيات الحكومية العاملة في جنوب الضفة الغربية. جامعة القدس المفتوحة، فرع الخليل، فلسطين.
2. بوغازي، فريدة (2015). تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية - دراسة ميدانية: المؤسسة المينائية - سكيكدة - مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، 1 (11)، 321 - 345.
3. جودة، يحيى (2003). مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
4. حريم، حسين (2004). سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال. (ط3)، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
5. الخضر، عثمان (2005). علم النفس التنظيمي. الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.
6. الخضير، محسن (1991). الضغوط الإدارية: الظاهرة، الأسباب، العلاج. القاهرة: مكتبة مدبولي.
7. دائرة الإحصاءات العامة الأردنية (2015). تقرير النتائج الرئيسية للتعهد العام للسكان والمساكن، ومندى تطوير السياسات الاقتصادية: ورقة فريق عمل الصحة - لجنة التحديات الهامة.
8. الرحيلي، رين (2011). الرضا الوظيفي لدى الأطباء السعوديين العاملين في المستشفيات الحكومية. (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية.
9. الرويلي، نواف (2003). الرضا الوظيفي لدى مديرة ومديرات مدارس التعلم العام الحكومي بمنطقة الحدود الشمالية دراسة ميدانية. (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض.
10. عبد العال، سيد (1986). نظريات علم النفس والمداخل الأساسية لدراسة سلوك الإنسان. (ط6)، القاهرة: مكتبة سعيد رأفت بجامعة عين الشمس.
11. العلاونة، حاتم؛ والعنزي، عبدالله (2013). الرضا الوظيفي لدى ممارسي العلاقات العامة في المستشفيات السعودية، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية بجامعة السلطان قابوس، الصفحات 47 - 65.
12. فائق، فوزي (1996). ضغوط العمل الوظيفي. مجلة آفاق اقتصادية، 17 (68) الصفحات 57 - 84.
13. فليبه، فاروق؛ عبدالمجيد، السيد (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. عمان: دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع.
14. لعجايلية، يوسف (2015). مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل

الاستبانة

الأخ الكريم، الأخت الكريمة

تحية طيبة وبعد:

يقوم الباحث بإعداد دراسة ميدانية حول: (أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي كدراسة تطبيقية على محافظة عجلون)، يرجى التكرم بالإجابة على الأسئلة التالية بتمعن بوضع إشارة (X) في الخانة التي تتفق مع رأيك كمساعدة منكم على إنجاح الدراسة. علماً بأن إجاباتكم ستعامل بشكل سري ولغايات البحث العلمي فقط، لذا فلا يطلب منك ذكر اسمك أو عنوانك، شاكراً لكم جهودكم المباركة وحسن تعاونكم.

المعلومات الشخصية:

1. النوع الاجتماعي	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى		
2. الحالة الاجتماعية	<input type="checkbox"/> متزوج	<input type="checkbox"/> أعزب	<input type="checkbox"/> غير ذلك	
3. العمر	<input type="checkbox"/> 30 سنة فأقل	<input type="checkbox"/> 31-40 سنة	<input type="checkbox"/> 41-50 سنة	<input type="checkbox"/> 51 سنة فأكثر
4. المستوى التعليمي	<input type="checkbox"/> ثانوية عامة فأقل	<input type="checkbox"/> دبلوم	<input type="checkbox"/> بكالوريوس	
5. المسمى الوظيفي	<input type="checkbox"/> طبيب	<input type="checkbox"/> ممرض	<input type="checkbox"/> إداري	<input type="checkbox"/> فني
6. الخبرة الوظيفية	<input type="checkbox"/> أقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/> 5-10 سنوات	<input type="checkbox"/> 11 سنة فأكثر	
7. الراتب الشهري	<input type="checkbox"/> أقل من 500 دينار	<input type="checkbox"/> 500-900 دينار	<input type="checkbox"/> 900 فأكثر	

التسلسل	الفقرة	أوافق جداً	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق جداً
الرضا الوظيفي						
1	أشعر بالرضا عن العمل الذي أقوم به.					
2	أشعر بالرضا عن الراتب الذي أحصل عليه مقابل العمل.					
3	أرى أن الحوافز المادية والدخل من العمل يتناسب مع ما أقوم به من مهام.					
4	تتوفر الموارد والمتطلبات للقيام بالمهام المهنية مما يشعرنى بالرضا عن العمل.					
5	شعوري بالأمن الوظيفي داخل عملي يزيد من الرضا لدي.					
6	أرى أن الخدمات الإدارية المقدمة لي مرضية.					
7	أقوم بأعمال ومهام أشعر أنها غير ضرورية ومن غير تخصصي تجعلني غير راض.					
8	أشعر بالرضا عن الإجازات الممنوحة لي.					
9	أشعر بالرضا عن نظام التقاعد من العمل.					
10	أشعر بمكانة اجتماعية مقبولة بالعمل الذي أقوم به.					
الموارد والإمكانات المتاحة						
11	يتوفر داخل العمل الأجهزة والمعدات الطبية التي أحتاجها لأداء عملي.					
12	يساعد ترتيب الأجهزة والمعدات الطبية في أداء المهام بسهولة.					
13	تتوفر المستلزمات والعلاجات الطبية اللازمة لأداء عملي.					
14	يتوفر في العمل الكادر الإداري والفني الذي احتاجه لإتمام العمل.					
15	أتلقي تدريباً كافياً عند إدخال الآلات ووسائل العمل الحديثة.					
16	تتوفر خدمة صيانة الأجهزة والمعدات الطبية بشكل مستمر.					

التسلسل	الفقرة	أوافق جدا	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق جدا
بيئة العمل						
17	أعاني من الازدحام في العمل بسبب سوء التصميم وإدارة المكان.					
18	أرى أن مستوى النظافة في مكان العمل مناسب.					
19	يتوفر في مكان العمل معايير وأدوات السلامة العامة.					
20	تتصف بيئة العمل بالضجيج والإزعاج مما يؤثر على أداء العمل.					
21	يتصف مكان العمل بالتهوية والإضاءة الملائمة لأداء العمل.					
22	هناك اكتظاظ من الموظفين داخل الغرفة الواحدة في العمل.					
الحوافز والمكافآت						
23	يتسم نظام المكافآت والحوافز بالعدالة وعدم التحيز.					
24	يتم تقييم الأداء بين الموظفين على أسس عادلة ومرضية للجميع.					
25	أتلقي التحفيز المعنوي من مسؤولي في العمل بشكل مستمر.					
26	يحصل جميع الموظفين على فرص متساوية للترقية.					
27	أحصل على مكافآت إضافية عند قيامي بمهام إضافية داخل العمل.					
العلاقات الوظيفية						
28	تربطني علاقة طيبة بزملائي في العمل مما يشعرني بالرضا.					
29	أشعر بالثقة والأمان أثناء تعاملتي مع زملائي في العمل.					
30	أجد معاملة جيدة من المسؤولين في العمل.					
31	يتم تقسيم العمل وتوزيعه بعدالة بين الموظفين المختلفين.					
32	أجد تعاونًا من زملائي في العمل لأداء المهام المختلفة.					
33	توفر لي وظيفتي الفرص لتبادل المعلومات والخبرات مع الزملاء.					