

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة صحية

أثر الرضا الوظيفي في أداء الموظف وتحسين بيئة عمله داخل قسم الطوارئ على النحو النفسي والاجتماعي

إعداد الطالب:

ندى محمد الخيبري

الرقم الجامعي:

٢٥٣٠٠١٢٤٧

إشراف:

الدكتور/ الفايز علي جراد

الدكتور/ الفيصل عبدالحميد محمد

العام الدراسي: الثاني

2026

فهرس المحتويات

٣.....	مقدمة:
٤.....	مشكلة الدراسة
٤.....	أهمية الدراسة:
٥.....	أهداف الدراسة
٥.....	تساؤلات الدراسة
٦.....	فروض الدراسة:
٦.....	الدراسات السابقة:
٧.....	المنطلقات النظرية للدراسة:
٨.....	المنهجية وطرق البحث:
٨.....	أداة الدراسة
٩.....	خامسًا: حدود الدراسة
٩.....	المراجع

مقدمة

- تهدف الدراسة الى توضيح مدى تأثير الرضا الوظيفي على جودة العمل و الحياة الصحية التي يمر بها الموظف من خلال ممارسة الحياة العملية من الناحية الاجتماعية والنفسية، ويعود أهمية الموضوع لسبب انتشار عدم الرضاء الوظيفي والحالة النفسية المتوترة و الغير مستقرة بسبب تكديس ضغوطات العمل والضغوطات اليومية في الحياة الشخصية، تراكم هذه الضغوطات يزيد من حياة نفسية غير صحية، وأيضا تأثر على الحياة الاجتماعية للموظف حيث ان زيادة ممارسة الضغط على الموظف تؤدي إلى العزلة والوحدة واستغلال الوقت في إيجاد الراحة و الهدوء بعيدا عن ضجيج الطوارئ، لذا نحن من خلال دراستنا هذه نعمل جاهدين على توضيح المشكلة و توفير الحل لممارسة عمل يتناسب مع كل فرد، والعمل بتناغم وتناسق تجمع بين مصلحة العمل وايض بين الصحة النفسية و الاجتماعية للموظف، بالتالي تظهر النتائج المرجوة والانتاجية العالية وقلة الأخطاء، وايضا الولاء والالتزام و تقليل معدل الدوران الوظيفي و التي جميعها تصب في مصلحة العمل.
- فحدوث عكس ذلك تعتبر أحد الأسباب المؤثرة على العمل بالمجمل وعلى عزلة الموظف وفقدان الشغف (الحياة مليئة بالألوان بالنض الحيوي يجب ان ندع العمل يؤول بالفرد الى الاستقرار النفسي والاجتماعي بعيدا عن الضغط والتوتر والرؤية الضيقة للحياة) تحسين الرحلة أكبر دافع للممارسة الصحية.
- وسيشمل بحثنا بإذن الله على أهمية الرضاء الوظيفي من وجهة الموظف وصاحب العمل، وأهمية التحسين والاهتمام بالجانب النفسي والاجتماعي للموظف في الصحة العامة والنفسية، التعرف على الآثار المترتبة على بيئة العمل المسمومة، ترتيب العوامل لنفسية والاجتماعية التي تحسن من بيئة العمل، أثر المصداقية والانصات للموظف الاهتمام بجوانب ظروفه الحياتية.

مشكلة الدراسة

- ما الدافع الذي يجعل صاحب العمل يمارس الضغوطات على الموظف وما العلاقة بين الاكتئاب والburnout عند الموظف وبيئة العمل؟ هل بالمكان تحسين بيئة العمل النفسية والاجتماعية للموظف؟
- حيث يبين واقنا عدة أمور تسبب ضغوطا للموظف وتزيد من عدم استقراره النفسي والاجتماعي، لذا فان هناك علاقة قوية بين بيئة العمل والحالة النفسية والاجتماعية.
- لقد قام الباحث (عبد الغني القحطاني ٢٠١٩) بدراسة شملت ٢٨٢ طبيباً وممرضاً ممن يعملون في اقسام الطوارئ وجد ان غالبية العاملين في مجال الرعاية الصحية الطارئة لديهم ارهاق عاطفي شديد وانخفاض في معدل الإنجاز الشخصي.

أهمية الدراسة

(أ) أهمية الدراسة:

- أهمية الدراسة تكمن في تناولها إحدى الموضوعات المهمة في المجال الصحي المتعلقة بالموظفين وصحتهم في اقسام الطوارئ، والتي لم تتم دراستها بشكل كافٍ من قبل لذلك من المؤمل أن تكون الدراسة الحالية مساهمة في إيصال مدى أهمية الموضوع وتأثيره على الواقع الحالي الحديث.

(ب) الأهمية العلمية:

- الأهمية العلمية تكمن في انها تساهم في إيضاح معاناة موظفي الصحة (النفسية والاجتماعية) داخل اقسام الطوارئ، حيث انه وجد علاقة بين رضا الموظف وصحته النفسية والاجتماعية لذا تساهم الدراسة بزيادة وعي القادة بتلك الضغوط المؤثرة على الموظف لإعادة النظر بطريقة الإدارة وجعلها تساهم في بيئة صحية تساعد الموظفين على البناء الذاتي والارتقاء بها

أهداف الدراسة

- الهدف الرئيسي من هذه الدراسة التعرف على أثر ممارسات الضغوطات من قبل قائدي ومشرفي الموظفين اثناء العمل بقسم الطوارئ على حياتهم الاجتماعية وصحتهم النفسية بأبعادها (تأثير أوقات العمل – تأثير ضغوط العمل – تأثير ضبابية العمل – تأثير التقليل من حقوق الموظف – تأثير عدم الانصات للموظف) بالتفرع التالي:

١- التعرف على أثر الضغوطات على الموظف من الناحيتين النفسية والاجتماعية

٢- تحديد أكثر أنواع الضغوطات تأثيرا على كلا الجانبين

٣- التوصل الى نتائج واقعية لموضوع البحث وتقديم التوصيات تسهم بتحسين بيئة العمل وتوفير رضا عالي للموظفين مما يسهم بصحة نفسية سليمة وحياة اجتماعية موزونة وتقديم عمل بجوده عالية.

تساؤلات الدراسة

- ما هي أسباب الشعور بالضغط اثناء العمل من وجهه نظر الموظفين؟
- ما الأسباب التي تستدعي القادة لممارسة الضغط على الموظفين؟
- ما العلاقة بين بيئة العمل والصحة النفسية للموظفين؟
- ما العلاقة بين بيئة العمل وجودة الحياة الاجتماعية للموظفين؟
- ما هي الحلول المقترحة لتحسين بيئة العمل لتتناسب مع صحة الموظفين النفسية والاجتماعية؟

فروض الدراسة

- الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية على الصحة النفسية والحياة الاجتماعية لممارسي أقسام الطوارئ بسبب الضغوط العملية والحياتية.
- الفرضيات الفرعية:
 - ١: توجد علاقة بين الرضا الوظيفي وبيئة العمل الصحية التي تشتمل جميع الجوانب.
 - ٢: تؤثر ضغوطات العمل وطريقة إدارة الموظفين على حالتهم النفسية والاجتماعية.

الدراسات السابقة

- دراسة البقي (٢٠١٩) والتي بعنوان استكشاف الاجهاد المرتبط بالعمل لدى الممرضات في مستشفى للرعاية الحادة في المملكة العربية السعودية، هدفت الدراسة الى تقييم مستوى الاجهاد لدى الممرضات حيث أجريت الدراسة على عدد ١٧٨ ممرضة بشقي الأقسام، توصلت إلى انهن يعانين من الاجهاد والتوتر والذي سببه ساعات العمل الطويلة فبالتالي هذه احد الأدلة على وجود ضغوطات عمل في المنشأة الصحية، سائلين المولى بأن نتكون دراستنا هذه عوناً لتحسين بيئة العمل
- دراسة الرويلي (٢٠٢٢) بعنوان تجارب التكيف لدى ممرضي أقسام الطوارئ مع الضغوط المهنية في مستشفيات المملكة العربية السعودية، الهدف من الدراسة تسليط الضوء على البيئة العملية للمريض في قسم الطوارئ وتأثير الاجهاد في الممارسات اليومية و عدم الرضا الوظيفي و غياب فرص المشاركة الاجتماعية ، واستكشاف العوامل الأبرز للضغط المهني، واعتمدت على استقطاب ٢٩٦ ممرضة ممن اجبن على الاستبيانات وتوصلت الدراسة إلى ان اكثر الأسباب شيوعاً للضغط المهني هي ضغط العمل الزائد، ونقص الموظفين، وعدم كفاية الأجور، ترتبط هذه الدراسة بالدراسة

الحالية بتوافق وجود ضغط للعمل في قسم الطوارئ و الذي يؤدي الى القلق و الضغط النفسي و سوء الحالة الاجتماعية

- دراسة المعمر (٢٠٢٢) بعنوان الاجهاد المهني لدى العاملين في مجال الرعاية الصحية في مستشفى جامعي بجدة، المملكة العربية السعودية، تم استخدام استبانة لجمع البيانات حول العاملين بما في ذلك مقياس ضغوط العمل وعلاقاتهم مع زملائهم وتغيير أنماط الدوريات والرضا الوظيفي وتوفر وقت للراحة والمشاكل الاجتماعية والاسرية، تلخصت نتائج الدراسة بأنه ثمة حاجة إلى استمرار الدعم الإداري والتدريب على التعامل مع المواقف التي تسبب ضغوطا نفسيا واجتماعيا.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تنطلق من هذه الدراسة مجموعة من المصطلحات التي تتمثل في:

- إدارة موظفي اقسام الطوارئ والاساليب السليمة لتجنب الوقوع في الضغوط النفسية والمشاكل الاجتماعية.
- تطوير بيئة عمل موظفي قسم الطوارئ.
- القيادة الحكيمة.
- تناغم وتناسق العمل للموظفين.
- خفيف الضغوط الممارسة على الموظفين.

المنهجية وطرق البحث

نظرا لطبيعة الدراسة التي تهدف الى التعرف على مدى تأثير ضغط العمل في قسم الطوارئ على الرضا الوظيفي والصحة النفسية والحالة الاجتماعية، لذا تم استخدام المنهج التحليلي حيث استخدمناه في الدراسة الميدانية عن طريق الاستبيانات لموظفي قسم الطوارئ وذلك لأنه يعمل على التحليل والربط بين الأسباب النتائج ومن ثم توفير المعلومات المستفاد منها لإيجاد الحلول اللازمة.

أدوات الدراسة

تم العمل على الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة وجمع أكبر عينة لتقييم مستوى مشكلة الدراسة

الاستبانة مكونه من:

الجزء الأول: حجم الضغط العملي والحياتي التي يواجهها الموظفون (٣ بنود)

الجزء الثاني: الأسباب التي تجعل من قسم الطوارئ مكان لاكتساب ضغط العمل والتور النفسي وقلة اللقاءات الاجتماعية (٨ بنود)

الجزء الثالث: حجم المعاناة النفسية لدى الموظفون (٦ بنود)

الجزء الرابع: حجم المعاناة الاجتماعية لدى الموظفون (٦ بنود)

حدود الدراسة

أ) المجال البشري:

- موظفي اقسام الطوارئ بمستشفيات بشتى التخصصات، نقوم باستهداف عينة ١٠٠ و اكثر

ب) المجال المكاني:

- (المملكة العربية السعودية)

ج) المجال الزمني:

- العام الدراسي ٢٠٢٦

المراجع

- <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30906233/>
- https://www.mdpi.com/2227-9032/10/8/1504?utm_source=chatgpt.com
- <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC6717074/>
- <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9664460/>