

عنوان البحث

العلاقة بين الضغوط الوظيفية ودوران العمل بين الممارسين الصحيين:
دراسة تطبيقية على مستشفى الملك فيصل التخصصي بمدينة جدة

إعداد الطالب: مهند هجهوج الشمري

الرقم الجامعي: ٢٥١٠٠٣٠٢٦

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي الثاني:

٢٠٢٥ م / ١٤٤٧ هـ

فهرس المحتويات

المقدمة:	٣
مشكلة الدراسة:	٦
أهمية الدراسة:	٦
أهداف الدراسة:	٨
تساؤلات الدراسة	٨
فروض الدراسة:	٩
الدراسات السابقة:	١٠
الدراسات العربية	١٠
الدراسات الأجنبية:	١٥
التعقيب على الدراسات السابقة	١٨
المنطلقات النظرية للدراسة:	٢٢
المنهجية وطرق البحث:	٢٦
منهج الدراسة:	٢٦
مجتمع الدراسة:	٢٦
عينة الدراسة:	٢٧
طرق جمع البيانات:	٢٧
الأساليب الإحصائية:	٢٧
نموذج الدراسة:	٢٨
أدوات الدراسة:	٢٨
حدود الدراسة:	٢٩
المراجع:	٣٠
١. المراجع العربية:	٣٠
٢. المراجع الاجنبية:	٣١

المقدمة:

تُعد الإدارة الصحية حجر الأساس في نجاح المؤسسات الطبية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية في تقديم خدمات صحية ذات جودة وكفاءة عالية فهي تمثل الإطار التنظيمي والإداري الذي يضبط العمليات اليومية في المستشفيات والمراكز الصحية، ويرتكز على التخطيط الفعال، والتنظيم الجيد، والتوجيه السليم، والرقابة الدقيقة، بما يضمن الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمالية والتقنية وتكتسب الإدارة الصحية أهمية خاصة في الوقت الراهن، حيث تواجه المنظومات الصحية تحديات متزايدة، منها تزايد أعداد المرضى، وارتفاع التكاليف، وتطور التكنولوجيا الطبية، والحاجة إلى تحقيق رضا المستفيدين كما أن الإدارة الصحية تلعب دوراً محورياً في تحسين بيئة العمل الداخلية، وتوفير الدعم النفسي والمهني للممارسين الصحيين، مما ينعكس بشكل مباشر على جودة الرعاية المقدمة، ويقلل من معدلات الأخطاء الطبية ودوران العمل ومن هذا المنطلق، بات من الضروري أن تتبنى الإدارة الصحية نماذج إدارية حديثة، تركز على العنصر البشري كأحد أهم الأصول، وتحرص على خلق بيئة عمل صحية ومستقرة، من خلال التخفيف من الضغوط الوظيفية، وتطبيق مبادئ التحفيز، والتدريب، والتقدير، والاستقرار الوظيفي. (حامد، ٢٠٢٠)

كما تشهد القطاعات الصحية في المملكة العربية السعودية تطوراً ملحوظاً في إطار رؤية ٢٠٣٠، التي تهدف إلى تحسين جودة الحياة والخدمات الصحية، وزيادة كفاءة الأداء في المستشفيات والمراكز الطبية ومع هذا الحراك الإصلاحي، لا تزال قضية الحفاظ على الكوادر البشرية، خاصة الممارسين الصحيين، تشكل تحدياً كبيراً أمام الجهات المعنية، لما يترتب على فقدانهم من تكلفة اقتصادية وخسائر معرفية تؤثر سلباً على جودة الخدمات الصحية ومن أبرز العوامل المؤثرة في استقرار العاملين في هذا القطاع هو تعرضهم المستمر لمستويات مرتفعة من الضغوط الوظيفية، التي باتت ظاهرة شائعة في بيئات العمل الصحية، نتيجة لطبيعة المهنة، والتعامل المباشر مع حياة المرضى، إلى جانب التحديات الإدارية والتنظيمية وفي هذا السياق، تبرز أهمية دراسة العلاقة بين الضغوط الوظيفية ودوران العمل بين الممارسين الصحيين، لا سيما في بيئات العمل المتقدمة

كمستشفى الملك فيصل التخصصي، بهدف فهم آليات التأثير والسعي نحو تقليل معدلات الاستقالة أو الانتقال وتحقيق الاستقرار الوظيفي. (حامد، ٢٠٢٠)

تُعد الضغوط الوظيفية من أكثر المشكلات التي تواجه الممارسين الصحيين في بيئات العمل الطبية، حيث تتعدد مصادر هذه الضغوط لتشمل الجوانب المهنية، والنفسية، والإدارية، والاجتماعية فطبيعة المهنة الصحية تتطلب دواماً طويلاً، وتعاملًا مستمرًا مع حالات إنسانية حرجية، والعمل في ظروف طارئة ومعقدة، مما يعزز الشعور بالإرهاق والتوتر كما أن ضعف الدعم التنظيمي، وقلة التقدير، وتداخل الأدوار، وكثرة المهام غير المحددة بوضوح، كلها عوامل تسهم في توليد شعور مستمر بالضغط لدى الموظف ويزداد الأمر حدة عندما لا تتوفر بيئة عمل داعمة من الزملاء أو من الإدارة، مما ينعكس على الصحة النفسية والجسدية للممارس، ويؤثر على أدائه الوظيفي واستقراره داخل المؤسسة الصحية. (Ning et al., 2023)

دوران العمل في القطاع الصحي يمثل إحدى الإشكاليات الكبرى التي تواجه إدارات الموارد البشرية، إذ يشير إلى معدل مغادرة الموظفين لمواقعهم الوظيفية، سواء بالاستقالة أو الانتقال إلى مؤسسات أخرى ويعد هذا المؤشر حساساً لعدة أسباب، منها صعوبة تعويض الكفاءات الصحية بسرعة، وارتفاع تكلفة التدريب والتأهيل، بالإضافة إلى تأثير الخدمة المقدمة للمريض بسبب النقص في الكادر البشري وتختلف أسباب دوران العمل، فقد تكون مرتبطة بعوامل مادية كضعف الرواتب والحوافز، أو معنوية كغياب التقدير أو ضعف العلاقات الوظيفية، أو مهنية كغياب فرص الترقية والتطوير كما أن بيئة العمل المتوترة أو غير الآمنة نفسياً تلعب دوراً مهماً في دفع الممارس الصحي للبحث عن بيئة أخرى أكثر دعماً واستقراراً. (Zambrano-Chumo & Guevara, 2024)

اتفقت العديد من الدراسات السابقة على أن الضغوط الوظيفية تُعد من أبرز العوامل المؤدية إلى ارتفاع معدل دوران العمل في القطاع الصحي، حيث أشارت النتائج إلى وجود علاقة طردية واضحة بين ارتفاع مستويات الضغط النفسي والإداري الذي يتعرض له الممارسون الصحيون، وزيادة رغبتهم في مغادرة مواقعهم الوظيفية وقد أجمعت الدراسات على أن بيئات العمل الصحية التي تتسم بغياب العدالة، وكثرة ساعات العمل دون تعويض، وسوء التقدير من قبل الإدارة، تؤدي

إلى استنزاف نفسي وعقلي شديد للموظف، مما يدفعه للبحث عن بدائل مهنية أخرى كما أظهرت هذه الدراسات أن الضغوط الناتجة عن نقص الكادر، وتداخل المهام، وغياب الدعم التنظيمي، تعتبر من أهم المحفزات للانسحاب من العمل، وتقلل من ولاء العاملين للمؤسسة الصحية وأكدت أن تطوير بيئة العمل من خلال التدريب المستمر، والدعم النفسي، وتخفيف الأعباء، يمكن أن يقلل من معدلات دوران العمل، ويرفع من مستوى الرضا الوظيفي. (السكري، ٢٠٢٢)

في المقابل، طرحت بعض الدراسات وجهات نظر مغايرة أو متحفظة نوعاً ما، حيث لم تجد علاقة مباشرة أو قوية بين الضغوط الوظيفية ودوران العمل، بل اعتبرت أن هناك متغيرات وسيطة تلعب دوراً محورياً في تحديد هذه العلاقة، مثل طبيعة شخصية الفرد، ومستوى طموحه، والفرص المتاحة في سوق العمل، والدعم الأسري أو الاجتماعي المتوفر وذهبت بعض الدراسات إلى أن الضغوط الوظيفية قد لا تؤدي بالضرورة إلى ترك الوظيفة، بل قد تمثل أحياناً حافزاً للتحدي والتطور في حال وجود بيئة محفزة، وقيادة داعمة، وفرص نمو وظيفي كما نبهت بعض الدراسات إلى أن حالات دوران العمل قد تكون مرتبطة بعوامل تنظيمية أكبر من الضغوط الفردية، مثل السياسات العامة للمؤسسة، أو الاستراتيجيات التوسعية التي تتطلب إعادة توزيع الكوادر وبالتالي، فقد دعت هذه الدراسات إلى التعامل مع الضغوط الوظيفية ضمن منظومة متكاملة تأخذ بعين الاعتبار السياق الإداري العام، والعوامل الفردية، قبل الربط التلقائي بينها وبين ظاهرة دوران العمل. (He et al., 2021)

تشير العديد من الدراسات إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها الممارس الصحي، وميله إلى ترك وظيفته أو التفكير في الانتقال إلى مكان عمل آخر فعندما يشعر الموظف بأنه غير قادر على التعامل مع متطلبات عمله، ويجد نفسه في بيئة لا توفر له الدعم الكافي ولا تعترف بجهوده، فإن احتمالية الانسحاب تزداد بشكل كبير وتنعكس هذه الضغوط في صورة استنزاف نفسي، واضطرابات نوم، وقلق، وقد تصل إلى حد الاحتراق الوظيفي، وهو ما يدفع العاملين إلى اتخاذ قرار المغادرة وفي مستشفى كبرى كمستشفى الملك فيصل التخصصي، فإن إدارة هذه العلاقة تعد أمراً محورياً للحفاظ على استمرارية الكوادر ذات الكفاءة العالية، خاصة في

ظل التنافس الشديد على الكفاءات الصحية داخل وخارج المملكة وبالتالي فإن فهم هذه العلاقة يسهم في وضع استراتيجيات فعالة للحد من دوران العمل، تبدأ بتخفيف الضغوط وتحسين بيئة العمل، وتنتهي بخلق ثقافة مؤسسية جاذبة تحفظ رأس المال البشري. (المعشر وآخرون، ٢٠٢٢)

مشكلة الدراسة:

تشهد المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية، وعلى وجه الخصوص المستشفيات المتخصصة مثل مستشفى الملك فيصل التخصصي بمدينة جدة، تحديات متزايدة تتعلق بالحفاظ على الكوادر الطبية المتميزة في ظل تصاعد معدلات الضغوط النفسية والإدارية التي يتعرض لها الممارسون الصحيون في بيئة العمل الصحية تنسم غالباً بظروف شاقة، وضغوط مهنية مستمرة، وساعات عمل طويلة، وتداخل في المهام، مما ينعكس سلباً على الحالة النفسية والبدنية للعاملين، ويؤثر على دافعيتهم للبقاء داخل المؤسسة هذا الواقع يطرح إشكالية حقيقية أمام إدارات الموارد البشرية، حيث أصبح دوران العمل ظاهرة ملحوظة تؤدي إلى نقص الخبرات، وارتفاع تكاليف التوظيف والتدريب، وتراجع جودة الخدمات الصحية المقدمة وفي ظل هذه المعطيات، تبرز الحاجة إلى دراسة علمية تطبيقية تكشف طبيعة العلاقة بين مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها الممارسون الصحيون وبين معدل دوران العمل في بيئة حيوية كمستشفى الملك فيصل التخصصي، بهدف الوصول إلى فهم أعمق للعوامل المؤثرة واتخاذ قرارات إدارية أكثر فاعلية ومن هنا تنطلق مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

ما أثر الضغوط الوظيفية على دوران العمل بين الممارسين الصحيين في مستشفى الملك فيصل التخصصي بمدينة جدة؟

أهمية الدراسة:

١. الأهمية العلمية

- تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالعلاقة بين الضغوط الوظيفية ودوران العمل في القطاع الصحي، من خلال تقديم نموذج تطبيقي حديث في بيئة عمل سعودية.

- تقدم الدراسة إطاراً نظرياً متكافئاً يمكن الاستفادة منه في بحوث مستقبلية تتناول العوامل النفسية والإدارية المؤثرة على استقرار العاملين في المجال الصحي.
- تساهم في توسيع نطاق المعرفة حول تأثير البيئة الوظيفية على القرارات المهنية للممارسين الصحيين، خاصة في المستشفيات التخصصية ذات الطبيعة المعقدة.
- تساعد الدراسة على كشف مدى ارتباط المتغيرات النفسية (كالضغوط) بالمتغيرات السلوكية (كترك الوظيفة)، مما يعزز من تكامل التحليل الأكاديمي في مجالي الإدارة الصحية وعلم النفس التنظيمي.
- تقدم الدراسة إضافة نوعية للبحوث العربية في حقل الإدارة الصحية، من خلال توظيف منهج وصفي تحليلي قائم على بيانات ميدانية داخل مؤسسة طبية مرجعية بالمملكة.

٢. الأهمية العملية

- تساعد الدراسة القائمين على إدارة مستشفى الملك فيصل التخصصي في تحديد أبرز مصادر الضغوط الوظيفية التي تواجه الكوادر الصحية، ووضع خطط للتعامل معها.
- تتيح لمتخذي القرار في القطاع الصحي السعودي إمكانية الاستفادة من نتائجها في تقليل معدلات دوران العمل، مما يحافظ على الكفاءات الطبية ويخفض التكاليف التشغيلية.
- تقدم توصيات عملية يمكن تفعيلها لتحسين بيئة العمل داخل المستشفيات، من خلال تدخلات إدارية مستندة إلى نتائج ميدانية واقعية.
- تمثل الدراسة دليلاً تطبيقياً لإدارات الموارد البشرية في المنشآت الصحية لفهم العوامل النفسية التي تؤثر على استقرار الموظفين، وبالتالي تعزيز سياسات التحفيز والاحتفاظ بالموظف.
- تعزز قدرة المؤسسات الصحية على بناء بيئة عمل أكثر استقراراً وتوازناً نفسياً، بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات الصحية ورضا المرضى.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي

بيان أثر الضغوط الوظيفية على دوران العمل بين الممارسين الصحيين في مستشفى الملك فيصل التخصصي بمدينة جدة.

الأهداف الفرعية:

- بيان أثر عبء العمل على دوران العمل بين الممارسين الصحيين في مستشفى الملك فيصل التخصصي بمدينة جدة.
- بيان أثر صراع الأدوار على دوران العمل بين الممارسين الصحيين في مستشفى الملك فيصل التخصصي بمدينة جدة.
- بيان أثر بيئة العمل على دوران العمل بين الممارسين الصحيين في مستشفى الملك فيصل التخصصي بمدينة جدة.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي:

ما أثر الضغوط الوظيفية على دوران العمل بين الممارسين الصحيين في مستشفى الملك فيصل التخصصي بمدينة جدة؟

الاسئلة الفرعية:

- ما أثر عبء العمل على دوران العمل بين الممارسين الصحيين في مستشفى الملك فيصل التخصصي بمدينة جدة؟
- ما أثر صراع الأدوار على دوران العمل بين الممارسين الصحيين في مستشفى الملك فيصل التخصصي بمدينة جدة؟

- ما أثر بيئة العمل على دوران العمل بين الممارسين الصحيين في مستشفى الملك فيصل التخصصي بمدينة جدة؟

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية H1

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للضغوط الوظيفية على دوران العمل بين الممارسين الصحيين في مستشفى الملك فيصل التخصصي بمدينة جدة.

الفرضية الفرعية الأولى Ha

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لعبء العمل على دوران العمل بين الممارسين الصحيين في مستشفى الملك فيصل التخصصي بمدينة جدة.

الفرضية الفرعية الثانية Hb

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لصراع الأدوار على دوران العمل بين الممارسين الصحيين في مستشفى الملك فيصل التخصصي بمدينة جدة.

الفرضية الفرعية الثالثة Hc

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لبيئة العمل على دوران العمل بين الممارسين الصحيين في مستشفى الملك فيصل التخصصي بمدينة جدة.

الدراسات السابقة:

الدراسات العربية

١. حامد، آدم أحمد موسى. (٢٠٢٠).

عنوان الدراسة: توسط ضغوط العمل للعلاقة بين التوافق المهني ودوران العمل: دراسة تطبيقية على شركة كهرباء ببشة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الوسيط الذي تلعبه ضغوط العمل في العلاقة بين التوافق المهني للموظفين ودوران العمل في شركة كهرباء ببشة بالمملكة العربية السعودية حاول الباحث الكشف عن مدى تأثير التوافق بين قدرات الموظف ومتطلبات وظيفته على استقراره الوظيفي، مع التركيز على ما إذا كانت ضغوط العمل تؤدي إلى إضعاف هذه العلاقة أو تعزيزها وقد أشار الباحث إلى أهمية هذا الموضوع في ظل التحديات التي تواجه المؤسسات الخدمية في المملكة، والحاجة إلى استبقاء الكفاءات.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيقها ميدانياً باستخدام استبانة صُممت خصيصاً لجمع البيانات حول أبعاد التوافق المهني، وضغوط العمل، ودوران العمل تكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركة كهرباء ببشة، وتم استخدام عينة عشوائية مكونة من عدد محدد من الموظفين الإداريين والفنيين تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، مع تطبيق اختبارات إحصائية لفحص العلاقات السببية والوساطة بين المتغيرات.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين التوافق المهني ودوران العمل، أي أن ارتفاع التوافق المهني يُقلل من ميل الموظف لترك وظيفته كما أثبتت النتائج أن ضغوط العمل تتوسط هذه العلاقة بشكل جزئي، إذ يؤدي ارتفاع مستوى الضغوط إلى إضعاف أثر التوافق المهني على الاستقرار الوظيفي أوصى الباحث بضرورة تقليل مستويات الضغط الوظيفي من خلال تحسين بيئة العمل وتوزيع المهام بشكل عادل، وتعزيز برامج الدعم النفسي والمهني، مما يساهم في تقليل ظاهرة الدوران واستقرار القوى العاملة.

٢. العمار، عبد الله علي. (٢٠٢١).

عنوان الدراسة: أثر ضغوط العمل على دوران العاملين في مؤسسات صحية في السعودية. هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين ضغوط العمل بمختلف أبعادها ودوران العاملين في المؤسسات الصحية السعودية، حيث ركزت على القطاع الصحي بوصفه من أكثر القطاعات تعرضاً لمصادر ضغط متعددة حاول الباحث قياس مدى تأثير الضغوط الناتجة عن عبء العمل، وغموض الدور، وصراع الدور، على رغبة العاملين في مغادرة وظائفهم، باعتبار أن هذه الظاهرة باتت تمثل تحدياً لإدارة الموارد البشرية في المستشفيات.

اتبعت الدراسة المنهج الكمي الوصفي، وتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة، التي شملت عدداً من الممارسين الصحيين من مستشفيات حكومية وخاصة في عدة مناطق من المملكة بلغ حجم العينة ٢٠٠ موظفاً تقريباً، وتنوعت من حيث التخصص والخبرة والموقع الإداري تم تحليل البيانات باستخدام اختبارات إحصائية متعددة (كالانحدار الخطي، وتحليل التباين) للوصول إلى دقة أعلى في اختبار الفرضيات المطروحة.

كشفت نتائج الدراسة أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مستويات ضغوط العمل ودوران العاملين، حيث ارتبطت زيادة الضغط بارتفاع النية لترك الوظيفة، وخاصة في حالات غموض الأدوار وتداخلها وأظهرت النتائج أن عبء العمل وحده لا يكفي للتأثير على دوران الموظفين ما لم يقترن بعوامل أخرى كضعف القيادة أو عدم توفر الدعم التنظيمي أوصى الباحث بضرورة تحسين بيئة العمل، وتطوير سياسات الموارد البشرية التي تهدف إلى تقليل الضغط، وتعزيز برامج الإرشاد المهني والتقدير الوظيفي لرفع مستوى الاستقرار بين العاملين.

٣. المعشر، صالح؛ المولى، محمد؛ حافظ، محمود. (٢٠٢٢).

عنوان الدراسة: أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن.

سعت هذه الدراسة إلى قياس أثر ضغوط العمل على مستوى الالتزام الوظيفي لدى فئة الممرضات العاملات في المستشفيات الجامعية بالأردن، في ظل ما تشهده بيئة العمل التمريضية من تحديات مهنية وتنظيمية استهدفت الدراسة فهم كيف تؤثر العوامل الضاغطة، كزيادة عبء العمل، وتضارب الأدوار، وقلة الموارد، في درجة التزام الممرضة تجاه عملها ومؤسستها، خاصة في ظل ظروف العمل الصعبة داخل المستشفيات التعليمية.

استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي في دراسة ميدانية طبقت على عينة عشوائية مكونة من (٢١٠) ممرضة من مستشفيات جامعيين في العاصمة عمان تم استخدام استبيان أعد خصيصاً لقياس متغيري الدراسة، واحتوى على محاور تقيس مستوى الضغوط الوظيفية، وأخرى تقيس درجات الالتزام التنظيمي وقد تم التحقق من صدق الأداة وثباتها باستخدام معامل كرونباخ ألفا، كما تم تحليل النتائج إحصائياً عبر معامل الانحدار وتحليل التباين.

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والالتزام الوظيفي، حيث تبين أن زيادة الضغوط تؤدي إلى انخفاض في مشاعر الالتزام والارتباط بالمؤسسة كما بينت النتائج أن العاملات الأكثر عرضة لضغوط العمل هنّ الأقل التزاماً، خاصة من حيث الالتزام العاطفي والرضا العام وأوصى الباحثون بضرورة العمل على تقليل مصادر الضغط من خلال إعادة هيكلة المهام، وتحسين العلاقات داخل الفرق الطبية، وتوفير بيئة عمل داعمة تشجع على الحفاظ على الكوادر التمريضية ورفع معنوياتها.

٤. السكري، محمد علي. (٢٠٢٢).

عنوان الدراسة: أثر الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي والممارسين الصحيين في وزارة الصحة السعودية خلال جائحة كوفيد-١٩.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف أثر ظاهرة الاحتراق الوظيفي على مستوى الرضا الوظيفي بين العاملين في القطاع الصحي التابع لوزارة الصحة السعودية خلال فترة جائحة كورونا، حيث مثّلت الجائحة ضاغطة غير مسبوق، وخلقت بيئة مهنية متقلبة أدت إلى استنزاف نفسي وجسدي

شديد حاولت الدراسة الإجابة عن مدى تأثير هذا الاحتراق على رضا العاملين، واستعدادهم للاستمرار في وظائفهم ضمن هذه الظروف الطارئة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المسحي، واستهدفت الممارسين الصحيين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة السعودية، وخصوصاً الأقسام التي واجهت أعلى معدلات تعرض للمرضى المصابين بكوفيد-١٩ تم توزيع استبيان إلكتروني على عينة مكونة من (١٨٠) ممارساً صحياً، واحتوى على أسئلة تغطي أبعاد الاحتراق (الإرهاق العاطفي، انخفاض الإنجاز الشخصي، التبدل)، بالإضافة إلى مقاييس الرضا الوظيفي.

توصلت النتائج إلى أن مستويات الاحتراق كانت مرتفعة بشكل ملحوظ لدى معظم أفراد العينة، خصوصاً لدى الممرضين والعاملين في أقسام العناية المركزة والطوارئ، وظهر أثر سلبي كبير للاحتراق على الرضا الوظيفي، حيث زادت مشاعر الإرهاق والتبدل من ميل الموظفين إلى الانفصال عن بيئة العمل وأوصت الدراسة بوضع برامج دعم نفسي مستدامة، وتخفيف العبء الوظيفي، وتوفير حوافز معنوية ومادية لتقليل آثار الضغط في الأزمات الصحية، وضمان بقاء الكوادر الطبية في مواقعهم دون أن تتأثر جودة الأداء.

٥. العباسي، أمل محمد مصطفى. (٢٠٢٤).

عنوان الدراسة: أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بالتطبيق على بنك قطر الوطني الأهلي (QNB).

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في بنك قطر الوطني الأهلي، بهدف فهم كيف تؤثر العوامل الضاغطة في البيئة المهنية على رضا الموظفين، وصحتهم النفسية، وتوازنهم بين العمل والحياة الشخصية وانطلقت الباحثة من فرضية مفادها أن ارتفاع الضغوط الوظيفية قد يؤدي إلى تراجع جودة الحياة داخل بيئة العمل، بما ينعكس سلباً على الأداء العام ومعدلات البقاء الوظيفي.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من (١٥٠) موظفاً وموظفة يعملون في الإدارات المركزية والفروع المختلفة

للبنك وشملت محاور الاستبيان: ضغوط عبء العمل، غموض الدور، والتوازن بين العمل والحياة، بالإضافة إلى مؤشرات جودة الحياة الوظيفية مثل الرضا، الأمن الوظيفي، والعلاقات التنظيمية وقد تم تحليل البيانات باستخدام معامل الارتباط واختبار "ت" وتحليل الانحدار الخطي.

كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية، حيث تبين أن الموظفين الذين يعانون من ضغوط مرتفعة يشعرون بمستوى أقل من الرضا والاستقرار المهني كما أشارت النتائج إلى أن ضغوط عبء العمل كانت البعد الأكثر تأثيراً أوصت الباحثة بضرورة تطوير أنظمة مرنة لإدارة عبء العمل، وتوفير آليات دعم نفسي واجتماعي داخل المؤسسة، مع تحسين الاتصال الداخلي وتعزيز ثقافة الاعتراف بجهود الموظفين كوسيلة لتحسين جودة الحياة في بيئة العمل المصرفي.

٦. الكردي، شغف محمود. (٢٠٢٠).

عنوان الدراسة: ضغوط العمل وعلاقتها بجودة الرعاية التمريضية لدى الكادر التمريضي من منظور المرضى في مستشفى الشهيد إياد إبراهيم الوطني - بانياس، سوريا.

سعت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل التي يتعرض لها الكادر التمريضي وجودة الرعاية المقدمة للمرضى، من خلال تقييم المرضى أنفسهم لجودة الخدمات التي يتلقونها، مع الأخذ بعين الاعتبار الضغط الذي يعاني منه الممرضون من حيث عبء العمل، بيئة العمل، والموارد المتاحة هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على البعد الإنساني والمهني لضغوط التمريض، ومدى انعكاسها على الخدمة الصحية.

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات من خلال استبيانين: الأول وزّع على الممرضين العاملين في المستشفى وعددهم (٦٥)، والثاني على المرضى المتلقين للخدمة وعددهم (٨٥) تم تحليل بيانات كل استبيان بشكل منفصل، ثم إجراء تحليل توافقي بين نتائج الطرفين، لقياس مدى تأثير جودة الرعاية التمريضية بالمتغيرات المرتبطة بضغوط العمل لدى الطاقم التمريضي.

أظهرت النتائج أن ضغوط العمل لدى الممرضين كانت في المستوى المتوسط، وأنها تؤثر بدرجة متوسطة على جودة الرعاية كما يراها المرضى ومع ذلك، لم تظهر علاقة معنوية قوية بين بعض أبعاد الضغط وجودة الخدمة وخلصت الدراسة إلى أن تحسين ظروف عمل الممرضين، مثل تخفيف كثافة المرضى لكل ممرض، وتحسين الدعم الإداري والموارد، من شأنه أن يرفع من جودة الرعاية وأوصت الدراسة بضرورة تبني سياسات صحية مرنة تدعم الكادر التمريضي نفسياً ومهنياً، لما له من انعكاس مباشر على جودة الخدمة الصحية ومؤشرات رضا المرضى.

الدراسات الأجنبية:

(Ning, L., Jia, H., Gao, S., Liu, M., Xu, J., Ge, S., ... Yu, X. (2023)

عنوان الدراسة: الدور الوسيط للرضا الوظيفي وظاهرة الحضور المرضي في العلاقة بين ضغط العمل ونية ترك العمل لدى العاملين في الرعاية الصحية الأولية.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن كيفية تأثير ضغط العمل على نية ترك الوظيفة لدى العاملين في مراكز الرعاية الصحية الأولية، مع التركيز على الدور الوسيط لكل من الرضا الوظيفي والحضور المرضي (أي استمرار الموظف في العمل رغم المرض أو الإرهاق) اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستُخدمت أداة الاستبانة الإلكترونية لجمع البيانات من عينة بلغت (١,١٤٧) من العاملين في القطاع الصحي بالصين.

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة طردية بين ضغط العمل ونية ترك العمل، كما أن انخفاض الرضا الوظيفي وزيادة الحضور المرضي لعبا دوراً وسيطاً في تقوية هذه العلاقة بمعنى أن الموظفين الذين يعانون من ضغط كبير ويفتقرون للراحة أو الدعم، تتخفض مستويات رضاهم ويواصلون العمل رغم ظروفهم، مما يعزز رغبتهم في مغادرة الوظيفة أوصت الدراسة بضرورة الحد من ضغط العمل، وتحسين بيئة العمل، وتوفير برامج الدعم النفسي والوظيفي، بالإضافة إلى سياسات مرنة تحترم الصحة النفسية والجسدية للعاملين في قطاع الرعاية الصحية.

(Zambrano-Chumo, L., & Guevara, R. (2024)

عنوان الدراسة: رأس المال النفسي ونية ترك العمل: الدور الوسيط للاحتراق الوظيفي بين العاملين في القطاع الصحي.

سعت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين رأس المال النفسي (المتكوّن من الأمل، والمرونة، والتفاؤل، والكفاءة الذاتية) وبين نية ترك العمل، مع التركيز على الاحتراق الوظيفي كعامل وسيط في هذه العلاقة استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وجمعت البيانات باستخدام استبيان وزّع على عينة مكونة من (٢٨٧) موظفاً صحياً في مستشفيات بأمريكا اللاتينية.

كشفت النتائج أن ارتفاع رأس المال النفسي لدى العاملين يؤدي إلى انخفاض مستويات الاحتراق الوظيفي، مما يقلل بدوره من نية ترك العمل كما أظهرت أن الاحتراق الوظيفي يتوسط العلاقة بين رأس المال النفسي ونية الدوران، حيث يلعب دوراً سلبياً في التأثير على قرارات الاستمرار أو الانسحاب أوصت الدراسة بضرورة دعم العاملين نفسياً ومهنياً، وتقديم تدريبات لتقوية عناصر رأس المال النفسي لديهم، مما يحد من آثار الاحتراق ويحسن من استقرارهم الوظيفي في المؤسسات الصحية.

(He, J. et al. (2021)

عنوان الدراسة: التحليل التجميعي لتأثير ضغوط الدور على نية ترك العمل لدى الطاقم الطبي في المستشفيات الثلاثية.

هدفت هذه الدراسة إلى إجراء تحليل تجميعي (Meta-analysis) للدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين ضغوط الدور (مثل غموض الدور وصراعه) وبين نية ترك العمل لدى العاملين في المستشفيات الكبرى (الثلاثية) في مختلف الدول اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي التجميعي من خلال مراجعة منهجية وتحليل إحصائي لعدد من الدراسات المنشورة في قواعد بيانات علمية موثوقة.

أظهرت نتائج التحليل أن هناك ارتباطاً قوياً وإيجابياً بين ضغوط الدور ونية ترك العمل لدى الطواقم الطبية، خاصة في بيئات العمل التي تتسم بكثرة المهام، وتداخل الأدوار، وغموض التوقعات الإدارية كما تبين أن الممرضين والأطباء المبتدئين هم الأكثر عرضة لهذه الضغوط، وبالتالي الأكثر تفكيراً في ترك العمل أوصت الدراسة بضرورة تقليل غموض الدور من خلال تطوير وصف وظيفي دقيق، وتعزيز قنوات التواصل داخل الفرق الطبية، والحرص على توزيع الأدوار بوضوح وعدالة، مما يسهم في تقليل مستويات التوتر والرغبة في ترك الوظيفة في المستشفيات الكبرى.

(Frontiers Research Team. (2021

عنوان الدراسة: الضغوط ونوايا ترك العمل داخل فرق الرعاية الصحية: دور الأمان النفسي. هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الضغوط الوظيفية التي تواجه أعضاء فرق العمل في المجال الصحي، وبين نية ترك العمل، مع التركيز على "الأمان النفسي" كمتغير وسيط محتمل ويُقصد بالأمان النفسي شعور الموظف بحرية التعبير عن رأيه وطلب الدعم دون خوف من العقوبة أو التقليل من قيمته اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الكمي، وتم توزيع استبيانات على عينة مكونة من (٣٢٠) فرداً من العاملين في فرق طبية متعددة التخصصات.

أظهرت النتائج أن ارتفاع مستويات الضغوط، سواء الناتجة عن عبء العمل أو العلاقات المتوترة، مرتبط بزيادة نية ترك العمل، غير أن وجود أمان نفسي عالٍ داخل الفريق يُضعف من تأثير هذه الضغوط على قرارات الموظفين وقد خلصت الدراسة إلى أن الأمان النفسي يشكل آلية حماية تقلل من الانعكاسات السلبية للضغوط في بيئات العمل الصحية أوصت بتعزيز بيئة داعمة تعزز الثقة والتعاون بين أفراد الفريق، وتوفير برامج تدريب على القيادة الآمنة والاتصال الفعال داخل الفرق الطبية.

عنوان الدراسة: التفاعل المهني، والمرونة النفسية، ونية ترك العمل بين الممرضين.

هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين كل من التفاعل المهني (work engagement) والمرونة النفسية (resilience) وبين نية ترك العمل لدى فئة الممرضين، نظراً لما يشهده هذا القطاع من معدلات متزايدة في الدوران الوظيفي، وتأثير ذلك على جودة الرعاية الصحية اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الكمي، باستخدام استبيانات موزعة على عينة مكونة من (٤١٢) ممرضاً وممرضة يعملون في مستشفيات عامة وتعليمية في عدة مدن أوروبية وآسيوية.

أظهرت النتائج وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين التفاعل المهني والنية لترك العمل، أي أن ارتفاع درجات التفاعل والانخراط في العمل يقلل من احتمالية مغادرة الممرضين لوظائفهم كما بينت الدراسة أن المرونة النفسية تؤدي دوراً مهماً في التخفيف من آثار الضغوط، وتزيد من التزام الممرضين تجاه مهنتهم، خاصة في بيئات العمل الصعبة أوصت الدراسة بضرورة تبني سياسات إدارية تعزز من شعور الموظفين بالانتماء والرضا، مثل: خلق فرص للنمو المهني، وتوفير دعم نفسي مستدام، وتقدير جهود الكوادر التمريضية بشكل دوري، مما يحد من ظاهرة الدوران ويحسن من استقرار الكوادر الصحية.

التعليق على الدراسات السابقة

أوجه التشابه:

تشتركت غالبية الدراسات السابقة مثل دراسة حامد (٢٠٢٠)، العمار (٢٠٢١)، و Ning et al. (2023) في التأكيد على أن الضغوط الوظيفية تؤثر بشكل مباشر على قرارات العاملين بشأن ترك وظائفهم، حيث أظهرت نتائجها أن زيادة الضغط يؤدي إلى ضعف الاستقرار الوظيفي، وارتفاع نية المغادرة وهذا يدل على وجود علاقة طردية واضحة بين المتغيرين في مختلف البيئات المهنية، سواء في القطاع الصحي أو المصرفي أو الخدمي.

اتفق كل من (Zambrano-Chumo & Guevara 2024) والسكري (٢٠٢٢) و BMC (2025 Health Services Research Team) على أن الضغوط النفسية لا تعمل وحدها، بل تتداخل مع متغيرات وسيطة مثل الاحتراق الوظيفي، والرضا، والمرونة النفسية، والتي تلعب دوراً جوهرياً في التأثير على القرار النهائي بترك العمل. أي أن الضغوط تُنتج آثاراً سلبية غير مباشرة عبر هذه الوسائط.

اتفقت دراسات مثل المعشر وآخرون (٢٠٢٢) و (Frontiers Research Team 2021) على أهمية البيئة التنظيمية والدعم الإداري في التخفيف من آثار الضغوط. وأشارت النتائج إلى أن توفر الأمان النفسي، وتحسين العلاقات الداخلية، يعززان من مقاومة الموظفين للضغوط ويقللان من نوايا ترك العمل.

كما أجمعت دراسات (He et al. 2021) والعمار (٢٠٢١) والكرد (٢٠٢٠) على أن أبعاد الضغوط مثل غموض الدور، صراعه، وعبء العمل، تشكل محاور مركزية في دراسة الظاهرة، وهي العوامل الأكثر تكراراً في الاستبانات المستخدمة، والأكثر تأثيراً في تفسير السلوك الوظيفي للموظف.

تشابهت الدراسات من حيث المنهج المستخدم، إذ استخدم جميع الباحثين تقريباً المنهج الوصفي التحليلي أو الكمي المسحي، مما يشير إلى اعتماد ميداني واضح، ويفسر تجانس النتائج ويعزز من مصداقية المقارنات البينية.

أخيراً، أظهرت أغلب الدراسات، سواء العربية أو الأجنبية، تطابقاً في التوصيات العامة، والتي تمثلت في الدعوة لتحسين بيئة العمل، وتقديم الدعم النفسي، وتطوير السياسات التنظيمية الداخلية، مما يدل على أن المشكلة ذات طابع عالمي وتستلزم تدخلات إدارية واستراتيجية في كل القطاعات.

أوجه الاختلاف:

تباينت الدراسات في الفئة المستهدفة، فبينما ركزت دراسات مثل المعشر وآخرون (٢٠٢٢) والكرد (٢٠٢٠) على الممرضات والممارسين الصحيين، توجهت دراسة العباسي (٢٠٢٤) إلى

بيئة مصرفية، ودراسة حامد (٢٠٢٠) إلى شركة كهرباء، مما أظهر اختلافًا في طبيعة الضغوط باختلاف المهنة، إلا أن تأثيرها ظل قائمًا رغم اختلاف السياق.

اختلفت بعض الدراسات في متغيراتها التابعة، فبينما ركزت دراسات مثل العمار (٢٠٢١) و (Ning et al. 2023) على "نية ترك العمل" كمتغير رئيسي، تناولت دراسات أخرى مثل (Zambrano-Chumo & Guevara 2024) والسكري (٢٠٢٢) متغيرات مثل الاحتراق أو الرضا الوظيفي كوسيط أو نتيجة مباشرة للضغوط، مما يعكس تنوعاً في زوايا المعالجة رغم التقاء الهدف العام.

تميّزت بعض الدراسات الأجنبية مثل (He et al. 2021) باستخدامها للمنهج التحليلي التجميعي (Meta-analysis)، في حين اقتصر معظم الدراسات العربية على الدراسات الميدانية الفردية باستخدام استبانات، وهو ما يعكس اختلافًا في العمق المنهجي ودرجة التعميم العلمي.

اختلفت بعض الدراسات في نتائجها التفصيلية؛ فمثلاً الكردي (٢٠٢٠) أشارت إلى أن ضغوط العمل لم تكن ذات علاقة معنوية قوية بجودة الرعاية، في حين أظهرت دراسات مثل Frontiers (Research Team 2021) و (Ning et al. 2023) وجود علاقة واضحة بين الضغوط وسلوك الانسحاب، ما يشير إلى اختلاف دقة القياس أو التباين في ظروف العينة.

تباينت الأدوات المستخدمة؛ فبعض الدراسات كـ Zambrano-Chumo & Guevara (2024) استخدمت مقاييس لرأس المال النفسي والاحتراق الوظيفي، بينما اعتمدت دراسات أخرى على استبيانات تقليدية لقياس عبء العمل وغموض الدور فقط، مما أوجد اختلافًا في طريقة النقاط الظاهرة.

وأخيراً، انقسمت الدراسات في مدى شمولها؛ فبينما كانت دراسات مثل BMC Health (Services Research Team 2025) أكثر شمولاً من حيث عدد العينة وتعدد البلدان، اقتصرت بعض الدراسات مثل السكري (٢٠٢٢) وحامد (٢٠٢٠) على عينات محلية صغيرة، وهو ما يؤثر على إمكانية تعميم النتائج أو مقارنتها عالمياً.

الفجوة البحثية التي تميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة:

تتميز دراستي الحالية عن جميع الدراسات السابقة من حيث التركيز الدقيق على بيئة عمل سعودية متخصصة وذات طابع مختلف، وهي مستشفى الملك فيصل التخصصي بمدينة جدة، الذي يُعد من أبرز المستشفيات المرجعية على مستوى المملكة والمنطقة، ويضم كفاءات طبية تعمل في ظروف دقيقة تتطلب كفاءة عالية وتحمل ضغوط استثنائية في حين أن معظم الدراسات السابقة ركزت على بيانات صحية عامة أو قطاعات غير صحية، فإن دراستي تتفرد بتسليط الضوء على ضغوط العمل في مؤسسة صحية متقدمة، تضم ممارسين صحيين من خلفيات متعددة، يعملون تحت ضغط مستمر ومتطلبات مهنية معقدة كما أنني في هذه الدراسة أدرج أبعاداً محددة مثل عبء العمل، صراع الأدوار، وبيئة العمل التنظيمية، وأربطها بشكل مباشر بمؤشر دوران العمل، وهو ما يمنح الدراسة طابعاً تطبيقياً عملياً يمكن البناء عليه في تحسين سياسات الموارد البشرية داخل المستشفيات التخصصية.

كما تسعى دراستي إلى سد فجوة بحثية مهمة تتعلق بغياب الدراسات التي تربط الضغوط الوظيفية بدوران العمل في المستشفيات التخصصية السعودية تحديداً، حيث أن أغلب الدراسات إما تناولت الضغوط بشكل عام دون ربطها بالسلوك الوظيفي، أو تناولت نية ترك العمل دون تحليل معمق لمسبباتها داخل بيئة طبية ضاغطة وتضيف هذه الدراسة بُعداً ميدانياً جديداً من خلال استهداف شريحة متنوعة من الممارسين الصحيين (أطباء، ممرضين، فنيين)، وتحليل نتائج ميدانية دقيقة باستخدام أدوات إحصائية قوية ومن خلال نتائج هذه الدراسة، أطمح إلى تقديم توصيات قابلة للتطبيق تسهم في تقليل معدل الدوران داخل المستشفى، وتحسين بيئة العمل، ودعم الاستقرار المهني، بما ينعكس على جودة الخدمة الصحية وتحقيق أهداف التحول الوطني في القطاع الصحي السعودي.

المنطلقات النظرية للدراسة:

الضغوط الوظيفية:

تشير إلى مجموعة من التحديات والضغوط النفسية والجسدية التي يتعرض لها الموظف نتيجة عوامل متعلقة بطبيعة العمل، أو تنظيمه، أو العلاقات داخل المؤسسة وتظهر هذه الضغوط في شكل تعب مزمن، قلق، انخفاض في الأداء، وتراجع في الرضا الوظيفي، وقد تؤدي في الحالات المتقدمة إلى الانسحاب من بيئة العمل أو اتخاذ قرار الاستقالة. (المعشر وآخرون، ٢٠٢٢)

أهمية الضغوط الوظيفية وأهداف دراستها:

تتجلى أهمية دراسة الضغوط الوظيفية في كونها مؤشراً حيوياً لصحة بيئة العمل الداخلية، إذ تُعد من العوامل المؤثرة على إنتاجية العاملين ورضاهم واستمراريتهم ويسهم فهم الضغوط الوظيفية في:

- تحسين جودة حياة الموظفين داخل المؤسسة الصحية.
- الكشف عن مصادر الضغط ووضع خطط للحد منها.
- تطوير سياسات إدارة الموارد البشرية.
- خفض معدلات الغياب والاستقالات ودوران العمل.

وتهدف دراستها إلى التعرف على نوعية الضغوط المؤثرة، وفهم العلاقة بينها وبين المتغيرات السلوكية مثل قرار مغادرة الوظيفة، مما يساعد في بناء بيئة عمل صحية. (الكردى، ٢٠٢٠)

أبعاد الضغوط الوظيفية:

تتقسم الضغوط الوظيفية في هذه الدراسة إلى عدة أبعاد رئيسية تسهم كل منها في بناء الإحساس بالضغط، وتشمل: عبء العمل الزائد، صراع الأدوار، وبيئة العمل التنظيمية هذه الأبعاد تمثل الجوانب الهيكلية والسلوكية التي تؤثر بشكل مباشر في نفسية الموظف وطبيعة تفاعله مع بيئة عمله.

عبء العمل:

يُقصد به حجم المهام الموكلة إلى الموظف مقارنة بوقته وإمكاناته وقدرته على الإنجاز ويشمل عبء العمل المفرط العمل لساعات طويلة، أو التعامل مع عدد كبير من المرضى، أو إنجاز مهام تتجاوز نطاق الوظيفة، مما يؤدي إلى الشعور بالإرهاق والتعب الذهني والبدني. (الكردي، ٢٠٢٠)

صراع الأدوار:

ينشأ عندما تُطلب من الموظف مهام أو أدوار متعارضة أو غير واضحة، مما يضعه في حالة من التوتر والارتباك بشأن ما يُتوقع منه بالضبط وقد يتفاقم هذا الصراع حين لا تكون المسؤوليات محددة بشكل دقيق، أو عندما تتداخل صلاحيات الموظفين دون توجيه واضح من الإدارة. (المعشر وآخرون، ٢٠٢٢)

بيئة العمل:

تشمل جميع العوامل المادية والتنظيمية والاجتماعية التي تحيط بالموظف في مكان العمل، مثل جودة البنية التحتية، وضوح النظام الإداري، والدعم من الزملاء والرؤساء، والعدالة في التعامل فكلما كانت بيئة العمل غير مشجعة أو مليئة بالتوتر والتمييز، زادت احتمالية تعرض الموظف للضغط. (المعشر وآخرون، ٢٠٢٢)

دوران العمل:

هو معدل تنقل أو مغادرة الموظفين لمناصبهم الوظيفية داخل المؤسسة خلال فترة زمنية معينة ويُعد مؤشراً مهماً على مدى رضا العاملين عن وظائفهم وبيئة العمل وارتفاع معدل دوران العمل يعني وجود مشكلات في الاحتفاظ بالكوادر البشرية، ويترتب عليه تكاليف إدارية ومهنية عالية.

((BMC Health Services Research Team, 2025))

أسباب وأبعاد دوران العمل:

دوران العمل لا يحدث بصورة عشوائية، بل يتأثر بمجموعة من العوامل المتداخلة، من

أبرزها:

- انخفاض الرضا الوظيفي.
- ضعف الحوافز المالية والمعنوية.
- الضغوط النفسية والمهنية المتكررة.
- غياب التقدير والعدالة التنظيمية.
- ضعف فرص النمو والترقي الوظيفي.

وبالتالي، فإن أبعاد دوران العمل تشمل: العوامل الفردية (كطموحات الموظف)، العوامل التنظيمية (كسياسات الموارد البشرية)، والعوامل البيئية (كفرص العمل المتاحة في السوق). (BMC Health Services Research Team, 2025)

الممارسون الصحيون:

هم الأطباء والممرضون والفنيون والعاملون في المجالات الطبية والتمريضية والمساندة، الذين يقدمون خدمات صحية مباشرة للمرضى وتمثل هذه الفئة جوهر العمل في المؤسسات الصحية، وتتطلب طبيعة مهامهم دقة عالية وتحملًا نفسيًا وجسديًا، ما يجعلهم عرضة مفرطة للضغوط الوظيفية والتفكير في ترك الوظيفة إذا غابت بيئة العمل الداعمة. (Frontiers Research Team, 2021)

العلاقة بين المتغيرين

تسعى الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الضغوط الوظيفية (بأبعادها الثلاثة: عبء العمل، صراع الأدوار، بيئة العمل) وبين دوران العمل بين الممارسين الصحيين وتفترض الدراسة أن ازدياد مستوى الضغوط يؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي، مما يزيد من احتمال رغبة الموظف في ترك العمل كما تبحث في ما إذا كانت الضغوط تؤثر بدرجات متفاوتة حسب طبيعة الدور الصحي، ومدى الدعم المؤسسي المقدم، ومدى توفر بيئة عمل مساندة. (الكردي، ٢٠٢٠)

١. نظرية الضغوط – الانفعال (Stress–Strain Theory):

تُعد نظرية الضغوط – الانفعال من أبرز النظريات التي تناولت العلاقة بين الضغوط النفسية والسلوك الوظيفي تفترض هذه النظرية أن الأفراد يتعرضون إلى مصادر مختلفة من الضغوط في بيئة العمل، وعندما تتجاوز هذه الضغوط قدرة الفرد على التكيف، تبدأ الآثار السلبية بالظهور سواء على مستوى الأداء المهني أو الصحة النفسية والجسدية ويُعرّف الانفعال هنا على أنه استجابة فسيولوجية ونفسية لضغط مستمر يؤدي إلى اضطرابات وظيفية في السلوك أو اتخاذ قرارات غير مستقرة، مثل التفكير في الاستقالة أو الانسحاب من الوظيفة وتركز هذه النظرية على أهمية الفروق الفردية في القدرة على تحمل الضغوط، ودور العوامل الوسيطة كال دعم الاجتماعي والتنظيمي، في تخفيف حدة الانفعال الناتج عن الضغط وتُسهم هذه النظرية في تفسير أسباب ترك العاملين لوظائفهم عند عدم وجود استراتيجيات فعالة لإدارة الضغط داخل بيئة العمل، خاصة في قطاعات تتسم بكثافة العمل والمسؤولية كالمجال الصحي. (الكردى، ٢٠٢٠)

٢. نظرية العدالة التنظيمية (Organizational Justice Theory):

تركز هذه النظرية على إدراك العاملين لعدالة المعاملة داخل المؤسسة، وتأثير ذلك على سلوكياتهم وقراراتهم الوظيفية وتشير إلى أن شعور الموظف بالعدالة في توزيع الأعباء، وتقدير الجهود، والاعتراف بالإنجازات، والشفافية في اتخاذ القرارات، ينعكس إيجاباً على مستوى الرضا الوظيفي والانتماء المؤسسي، ويقلل من التوجه نحو ترك العمل أما إذا شعر الموظف بالظلم أو التمييز أو الإقصاء، فإن ذلك يولد ضغوطاً نفسية تؤثر سلباً على ولائه، وتدفعه إلى البحث عن فرص بديلة وتُعد هذه النظرية إطاراً مهماً لفهم كيف يمكن للإدارة أن تخفف من الضغوط الوظيفية من خلال سياسات عادلة، وتوزيع عادل للمهام، ونظام مكافآت منصف كما تساعد في تفسير علاقة الضغوط التنظيمية بدوران العمل، من خلال التركيز على البعد النفسي والإدراكي للموظف تجاه بيئة العمل والمؤسسة ككل. (He et al., 2021)

المنهجية وطرق البحث:

منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وهو من أكثر المناهج ملائمة للبحوث الاجتماعية والإدارية التي تهدف إلى دراسة الظواهر كما هي في الواقع، وتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة وقد تم اختيار هذا المنهج نظراً لطبيعته التي تسمح بوصف الظاهرة موضوع الدراسة (الضغوط الوظيفية ودوران العمل) كما تظهر في بيئة العمل الفعلية لمستشفى الملك فيصل التخصصي بمدينة جدة، ثم تحليل العلاقة التي تربط بين المتغيرين اعتماداً على البيانات التي يتم جمعها من الميدان كما أن هذا المنهج يسمح للباحث بفهم الأسباب والدوافع وراء سلوك الممارسين الصحيين تجاه بيئة عملهم، وتحديد درجة تأثير الضغوط الوظيفية على قرارهم بالاستمرار أو الانسحاب من المؤسسة.

ويتميز المنهج الوصفي التحليلي بقدرته على الجمع بين الجانبين الكمي والنوعي للبحث، حيث يتم استخدام أدوات كمية مثل الاستبيان لقياس مستوى الضغوط وتكرار دوران العمل، ثم تحليل النتائج إحصائياً لاستخلاص دلالات ومعاني أعمق كما يسهم هذا المنهج في عرض الحقائق وتفسيرها بطريقة علمية منهجية، مما يعزز من موثوقية النتائج، ويسهل الاستفادة منها في وضع التوصيات المناسبة لصناع القرار داخل المؤسسات الصحية لذلك، فإن اختيار هذا المنهج يعكس رغبة الباحث في تقديم دراسة علمية دقيقة تعكس الواقع الميداني وتعتمد على البيانات المدروسة بدقة وتحليل منطقي متكامل.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الممارسين الصحيين العاملين في مستشفى الملك فيصل التخصصي بمدينة جدة، سواء من الأطباء أو الممرضين أو الفنيين الصحيين، والذين يمثلون جوهر القوى العاملة في المستشفى وقد تم اختيار هذا المجتمع نظراً لما يتمتع به المستشفى من سمعة مرموقة كأحد أهم المرافق الصحية التخصصية في المملكة، وكونه بيئة غنية بالتحديات المهنية والتنظيمية، مما يجعله نموذجاً مثالياً لدراسة الضغوط الوظيفية وتأثيرها على استقرار العاملين فيه.

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية طبقية من مجتمع الدراسة بلغ عددها (١٤٠) ممارساً صحياً، بحيث تم تمثيل مختلف الفئات المهنية داخل المستشفى – من أطباء، وممرضين، وفنيين، وإداريين صحيين وتم الحرص على أن تشمل العينة تنوعاً من حيث الجنس، والخبرة، والوظيفة، لتكون النتائج أكثر دقة وواقعية وشمولاً وتهدف هذه العينة إلى تمثيل الاتجاهات العامة للممارسين الصحيين في ما يتعلق بدرجة شعورهم بالضغوط الوظيفية، ورغبتهم في الاستمرار أو ترك الوظيفة، ومدى تأثير قراراتهم المهنية بطبيعة البيئة التنظيمية داخل المستشفى.

طرق جمع البيانات:

تعتمد الدراسة على مصدرين رئيسيين لجمع البيانات، هما: البيانات الأولية والبيانات الثانوية، فأما البيانات الأولية، فقد تم جمعها من خلال أداة الاستبيان التي تم تصميمها بعناية لتشمل أسئلة مغلقة تغطي المتغيرين الأساسيين للدراسة (الضغوط الوظيفية ودوران العمل) وأبعاد كل منهما، وتمت صياغة الأسئلة بطريقة تضمن الوضوح والدقة وسهولة الفهم من قبل أفراد العينة، مع استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجات الاتفاق أو الاختلاف وتم توزيع الاستبيانات إلكترونياً وورقياً حسب تيسير ظروف الميدان، مع مراعاة السرية التامة في إجابات الممارسين لضمان صدق البيانات. أما البيانات الثانوية، فقد تم جمعها من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة، والمقالات العلمية، والتقارير الإدارية الخاصة بالمستشفى، والنشرات الرسمية الصادرة عن وزارة الصحة، وذلك بهدف بناء خلفية معرفية متكاملة عن المفاهيم والممارسات ذات الصلة بالضغوط الوظيفية ودوران العمل في القطاع الصحي، وتوظيف هذه البيانات في تفسير وتحليل نتائج الدراسة الميدانية ضمن السياق النظري العام.

الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفرضيات بدقة، تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وذلك على النحو الآتي:

التكرارات والنسب المئوية: وذلك لتحليل البيانات الديموغرافية (النوع، المؤهل، الخبرة... إلخ) وتوزيع العينة.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لقياس مستوى استجابات أفراد العينة لكل محور من محاور الاستبيان، والتعرف على مدى انتشار الظواهر المدروسة.

معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لقياس مدى صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبيان) وتحديد الاتساق الداخلي بين الأسئلة.

معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): لاختبار قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات، وذلك للتحقق من صحة الفرضيات الرئيسية والفرعية المتعلقة بعلاقة الضغوط الوظيفية وأبعادها بدوران العمل.

نموذج الدراسة:

يعتمد النموذج المفاهيمي للدراسة على متغيرين رئيسيين:

المتغير المستقل: الضغوط الوظيفية، ويتفرع إلى ثلاثة أبعاد:

١. عبء العمل

٢. صراع الأدوار

٣. بيئة العمل

المتغير التابع: دوران العمل

أدوات الدراسة:

سيتم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية من أفراد العينة، وقد تم تصميمه وفق مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجات الاتفاق من (موافق بشدة إلى غير موافق بشدة). وتكون الاستبيان من (٢٥ سؤالاً) موزعة كما يلي:

المتغير المستقل (الضغوط الوظيفية):

يحتوي على ١٥ سؤالاً، موزعة على أبعاده الثلاثة، بحيث يغطي كل بعد ٥ أسئلة:

عبء العمل: ٥ أسئلة

صراع الأدوار: ٥ أسئلة

بيئة العمل: ٥ أسئلة

المتغير التابع (دوران العمل):

يشمل ١٠ أسئلة تقيس اتجاهات الممارسين الصحيين نحو ترك الوظيفة أو الاستمرار فيها، ومدى تأثر قراراتهم بالبيئة التنظيمية.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة موضوع العلاقة بين الضغوط الوظيفية ودوران العمل بين الممارسين الصحيين: دراسة تطبيقية على مستشفى الملك فيصل التخصصي بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية.

الحدود الزمانية: تمت الدراسة في الفصل الدراسي الثاني للعام الجامعي ٢٠٢٥م - ١٤٤٧هـ.

الحدود البشرية: تمت الدراسة على عينة من الممارسين الصحيين في مستشفى الملك فيصل التخصصي بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية.

الحدود المكانية: مستشفى الملك فيصل التخصصي بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية.

المراجع:

١. المراجع العربية:

حامد، آدم أحمد موسى. (٢٠٢٠). توسط ضغوط العمل للعلاقة بين التوافق المهني ودوران العمل: دراسة تطبيقية على شركة كهرباء بيشة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، ٤(٩)، ١٤٢-١٣١.

السكري، محمد علي (٢٠٢٢). أثر الاحتراق الوظيفي على الرضا الوظيفي والممارسين الصحيين في وزارة الصحة السعودية خلال جائحة كوفيد-١٩، ١(٢).

العباسي، أمل محمد مصطفى. (٢٠٢٤). أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بالتطبيق على بنك قطر الوطني الأهلي (QNB). المجلة العربية للإدارة، ٤٤(٥)، ١٤٣-١٦٠.

العمار، عبد الله علي. (٢٠٢١). أثر ضغوط العمل على دوران العاملين في مؤسسات صحية في السعودية. مجلة جامعة عدن للعلوم الإنسانية والمجتمعية، ٤(١٣).

الكردي، شغف محمود. (٢٠٢٠). ضغوط العمل وعلاقتها بجودة الرعاية التمريضية لدى الكادر التمريضي من منظور المرضى في مستشفى الشهيد إياد إبراهيم الوطني - بانياس، سوريا. مجلة جامعة تشرين للعلوم الصحية والنفسية، ١(٢).

المعشر، صالح؛ المولى، محمد؛ حافظ، محمود. (٢٠٢٢). أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى ممرضات المستشفيات الجامعية في الأردن. المجلة العربية للإدارة، ٤٢(١)، ٣١٧-٣٤٠.

٢. المراجع الأجنبية:

- Ning, L., Jia, H., Gao, S., Liu, M., Xu, J., Ge, S., ... Yu, X. (2023). The mediating role of job satisfaction and presenteeism on the relationship between job stress and turnover intention among primary health care workers. *International Journal for Equity in Health*, 22, 155. <https://doi.org/10.1186/s12939-023-01971-x>
- Zambrano-Chumo, L., & Guevara, R. (2024). Psychological Capital and Turnover Intention: The Mediating Role of Burnout among Healthcare Professionals. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 21(2), 185. <https://doi.org/10.3390/ijerph21020185>
- He, J. et al. (2021). Meta-analysis of the impact of role stress on the turnover intention of medical staff in tertiary hospitals. *Annals of Palliative Medicine*, (meta-analysis), r261. <https://doi.org/10.21037/apm-20-2446>
- Frontiers Research Team. (2021). Stress and Turnover Intentions Within Healthcare Teams: The Role of Psychological Safety. *Frontiers in Psychology*. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.758438>
- BMC Health Services Research Team. (2025). Work engagement, resilience and turnover intentions among nurses. *BMC Health Services Research*. <https://doi.org/10.1186/s12913-025-12242-6>