جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة

مكتبة جامعة القدس

إجازة الرسالة

آليات مقترحة للتعامل مع ضغوط العمل وتعزيز الولاء التنظيمي لدى العاملين في مستشفيات القدس

اسم الطالب: عماد أنيس روحي صقر
الرقم الجامعي:20510975

مكتبة جامعة القدس

المشرف الرئيس: د. تيسير عبد الله

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ: 2009/03/07 من لجنة المناقشة المدرجة أسمائهم وتواقيعهم:

1 رئيس لجنة المناقشة: د. تيسير عبد الله التوقيع:.....
2 ممتحناً داخلياً: د. زياد قنام التوقيع:.....
3 ممتحناً خارجياً: د. ذياب جرار التوقيع:.....

القدس- فلسطين

1430 هـ - 2009 م

الإهداء

إلى والدي الأعزاء..... أبقاهم الله..... وأراني إياهم على خير.

إلى إخوتي وإخواتي.

إلى أُسرتي وفلذات قلبي الذين تحملوا أعبائي وتقصيري.

أُهدي عملي..... وجهدي المتواضع..... ثمرة جهودهم معي.

عماد أنيس روحي صقر

إقرار

أقر أنا مقدم الرسالة أنها قُدمت لجامعة القدس لنيل درجة الماجستير وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة باستثناء ما تم الإشارة له حيثما ورد، وأن هذه الرسالة أو أي جزء منها لم يقدم لنيل أية درجة عليا لأي جامعة أو معهد.

التوقيع:.....

عماد أنيس روحي صقر

التاريخ: .....

مكتبة جامعة القدس

شكر وتقدير

قال تعالي: فَأَمَّا الزَّبَدُ فَيَذْهَبُ جُفَاء وَأَمَّا مَا يَنفَعُ النَّاسَ فَيَمْكُثُ فِي الأَرْضِ. (الرعد، الاية 17).
صدق الله العظيم.

الحمد لله الذي علم بالقلم، وأشكره سبحانه وتعالى على إحسانه وتوفيقه لي، وما أسداه إليّ من نعم لا تُعد ولا تُحصى، ويسّر لي إتمام هذه الرسالة.

أتقدم بخالص الشكر إلى جامعة القدس التي أتاحت إليّ الفرصة للالتحاق بها ,ووافر التقدير إلى عمادة الدراسات العليا وجميع أعضاء الهيئة التدريسية والإدارية في معهد التنمية المستدامة لما قدموه لي من وقت وجهد , ورعاية أثناء إعداد الرسالة.

كما أتقدم بالشكر إلى المشرف الرئيس والمتخصص لهذه الرسالة الدكتور تيسيرعبدالله على ما بذله من رعاية واهتمام.

أزجي خالص شكري وتقديري إلى الدكتور فتحي السروجي الذي كان خير موجهاً علماً وخلقاً على الرغم من انشغاله بالكثير من الأنشطة، فقد كان لتوجيهاته التعليمية النافعة ونصائحة المفيده أكبر الأثر في إخراج هذه الرسالة.

كما أتوجه بالشكر لكل من ساهم في إخراج هذه الرسالة وأخص بالذكر منهم الصديق الوفي يعقوب غنيمات لما بذله من جهد.

صلى الله على سيدنا محمد وآله وصحبه أجمعين .

عماد أنيس روحي صقر

تعريفات

الولاء التنظيمي : ويرى الباحث أن الولاء التنظيمي عبارة عن عملية توافق مع الأهداف الموضوعة للمؤسسة, وبالتالي يعمل جاهداً لإنجازها ويقف مدافعاً عن أي مساس بها في كل الظروف والأحوال التي تعترضه, حيث يعبر التعريف عن عدة قيم.

التوافق النظري : التوافق النسبي بين أهداف الموظف (العامل) الشخصية والأهداف العامة الموضوعة للمؤسسة.

التوافق العملي : يوافق بأن العمل الجاد لتحقيق الأهداف العامة للمؤسسة والملبية لميوله وجزءٌ أصيل في عملية الولاء للمؤسسة.

البعد النفسي : يتجاوز الباحث في الفهم للولاء المستوى النظري والعملي إلى المستوى النفسي من خلال دفاعه عن المؤسسة وأهدافها.

إحساس الموظف بإرتباطه بأهداف وقيم المنظمة والدور الذي يقوم به لتحقيق هذه الأهداف والإلتزام بالقيم الوظيفية من أجل المنظمة وليس من أجل مصالحه الخاصة (العتيبي والسواط، 1997).

ضغط العمل : وتعرف الضغوط بأنها حالة تنشأ بسبب تفاعل بعض العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين, فتحدث تغييراً في الحالة البدنية أو النفسية للفرد وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد (حنفي وآخرون،2002)

الضغوط الوظيفية : مجموعة العوامل البيئية السلبية مثل (غموض الدور، صراع الدور، أحوال العمل السيئة والأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء عمل معين(العميان ، 2004).

المؤسسة : التكوين أو الهيكل الذي ينشأ عن تحديد العمل وتجميعه وتعيين المسؤوليات والسلطات وتأسيس العلاقات، ويقوم هذا الهيكل على مجموعة من الأفراد يعملون من أجل تحقيق هدف أو أهداف مشتركة. (نزال، 2006).

المنظمة : عبارة عن نظام أو وحدة إجتماعية يتم تصميمها على تنظيم معين وذلك لتحقيق أهداف محددة (رمضان وآخرون، 2003).

جماعة من الناس دائمة نسبياً تعمل في نظام متحرك له هيكل ينسق جهود الجماعة لغرض تحقيق أهداف معينة (Hampton, 1987)

غموض الدور : إفتقار الفرد للمعلومات اللازمة للقيام بمهامه وواجباته في المنظمة، كما يعتبر غموض الدور سبباً في زيادة التوتر وإنخفاض وضعف الثقة بالنفس لدى الفرد مما يؤدي إلى التفكير في ترك العمل (عقيلي، 2005).

صراع الدور : محاولة الفرد مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه، وقد تكون هذه التوقعات متعارضة أحياناً, و يكون هذا التعارض ضغوطاً ناتجة عن عدم مقدرة الفرد على تحقيق التوقعات المختلفة. وقد يظهر صراع الدورعند حدوث تناقض بين أحد أهداف الوظيفة مع هدف آخر (عقيلي، 2005).

عبء الدور : عدم وضوح المهام، وزيادة أو نقص المهام الموكلة للفرد عن المعدل المقبول، وتعارض المهام مع المعتقدات أو القيم الشخصية، وإضافة مهام جديدة عشوائياً (Stephen, 2005) .

الوصف الوظيفي : يشير التوصيف الوظيفي إلى وصف مكتوب للعمل الذي يؤديه الموظف، بداية من عناصر بيانات العمل الأساسية التي تحدِّد العمل. ويتكون بوجه عام من معلومات أساسية عن العمل وتتضمن مسمَّى العمل الوظيفي وفقرة ملخَّصة قصيرة عن الأهداف الأساسية التي يجب على الموظف تحقيقها، وعبارات تفصيلية عن الواجبات والمسؤوليات، مع وصف كل واجب ومسؤولية في فقرة منفصلة. ويبين الوصف أيضا علاقات الوظيفة، والمعرفة والمهارات اللازم توفرها بالقائم بأعمال الوظيفة.
(http://www.hr-mjtm3.com, 25/3/2009)

ملخص

أجريت هذه الدراسة في الفترة الواقعة من حزيران 2007 إلى شهر تشرين ثاني 2008، على عينة طبقية عشوائية تكونت من (262 فرداً) من العاملين في مستشفيات القدس الشرقية؛ مستشفى المقاصد، مستشفى المطّلع، مستشفى الهلال. وقد هدفت الدراسة بشكل رئيس إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل، ومستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين في هذه المستشفيات، واقتراح آليات للتخفيف من ضغوط العمل وتعزيز الولاء التنظيمي لدى هؤلاء العاملين، ومحاولة الاستفادة من الآليات المقترحة من وجهة نظرهم، وذلك للخروج بمقترحات تخدم المؤسسة الصحية للحد من ضغوط العمل وتعزيز الولاء التنظيمي.

وتعود أهمية الموضوع لما له من تأثير على أداء العاملين في هذه المستشفيات وسلوكياتهم وولائهم وانتمائهم للمؤسسة. لذلك أتت هذه الدراسة لتحليل مصادر الضغوط ودرجات الولاء التنظيمي للعاملين في هذا القطاع الهام الذي يعتني بصحة أفراد المجتمع، إضافة إلى أهمية الحدود المكانية للدراسة، فهي تبحث في مستشفيات القدس الشرقية، ولا شك أن للقدس أهميتها الدينية والتاريخية والحضارية والسياسية والثقافية لشعبنا الفلسطيني.

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي ، فقد تم جمع البيانات عن طريق استبانة تم إعدادها وتطويرها لهذه الغاية. وكما تمت مراجعة الدراسات السابقة من الناحيتين النظرية والتطبيقية. وقد تم تحليل ومعالجة مخرجات الاستبانة إحصائياً باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) -Statistical Package for Social Sciences- ، حيث تمت الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبرت فرضياتها.

وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: مستوى ضغوط العمل التي يشعر بها العاملون متوسطة، باستثناء محورالعلاقة مع الإدارة جاءت كبيرة. وكما أمكن ترتيب أهم المصادر المسببة لضغوط العمل لدى العاملين من أفراد مجتمع الدراسة من وجهة نظرهم، من الأكثر ضغوطا إلى الأقل على النحو التالي: عبء الدور – العلاقة مع الإدارة – العدالة والمساواة – صراع الدور – غموض الدور – العلاقة مع الزملاء. وكما خلصت الدراسة إلى أن الفروق بين إجابات المبحوثين بالنسبة لضغوط العمل كانت تتكرر في محور عبء الدور، حيث تمتعت الفروق في الإجابات بدلالة إحصائية عالية تعزى لمتغيرات الجنس، والعمر، وسنوات الخبرة. وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين لضغوط العمل تعزى لمتغير الحالة

مكتبة جامعة القدس

الاجتماعية في محورين؛ العلاقة مع الإدارة ومحور العدالة والمساواة. كما وجدت فروقا ذات دلالة إحصائية فيما يتعلق بمحور صراع الدور حسب سنوات الخبرة. وأن مستويات الولاء التنظيمي لدى العاملين مرتفعة. وبينما لم تكن هنالك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين المتعلقة بدرجة الولاء التنظيمي يمكن أن تعزى لعوامل الجنس، والحالة الاجتماعية، والدخل الشهري الشخصي والأسري؛ أثبتت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين المتعلقة بالولاء التنظيمي تعزى لمتغيرات العمر، والمؤهل التعليمي، والمسمى الوظيفي. أما من حيث العلاقة بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي، فقد أظهرت النتائج عدم وجود علاقة ارتباط بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي في جميع المحاور، باستثناء محور العدالة والمساواة، حيث أن معامل ارتباط بيرسون (0.33) ويشير ذلك إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الولاء التنظيمي والعدالة والمساواة. وأخيرا، كان القبول للآليات المقترحة للتخفيف من ضغوط العمل وتعزيز الولاء التنظيمي لدى العاملين من أفراد العينة مرتفعاً.

وختمت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: العمل على تفعيل الآليات المقترحة للتخفيف من ضغوط العمل وتعزيز الولاء التنظيمي، تحديد مصادر ضغوط العمل والعمل على الحد منها من خلال إجراءات مناسبة تتعلق بالعدالة والمساواة. ودعت الدراسة إلى العمل على تنمية الولاء التنظيمي لدى العاملين، وذلك عن طريق الاهتمام بالعوامل المؤثرة في ذلك، لعل أهمها العلاقة مع الإدارة والعلاقة مع الزملاء. إضافة إلى تطبيق أنظمة وقوانين منصفة وعادلة.

Suggested Mechanisms to Deal with Work Stress and Enforcing Organizational Loyalty of Employees Working in East Jerusalem Hospitals

Abstract

This study has been conducted between June 2007 and November 2007. It is based on a stratified random sample from the employees of three hospitals that are located in East Jerusalem. The three hospitals are: Makassed, Augusta-Victoria, and Al-Helal. The main objective of the study is to identify the level of work stress and organizational loyalty of the employees in these hospitals. The study also aims at proposing some mechanisms to relief the level of work stress, and to enforce organizational loyalty of the employees.

The study takes its importance because it discusses subject that is vital to the employees working in the tree hospitals, where it affects their performance , behavior and loyalty to their institutions. Thus, this study comes to analyze the sources of work stress and the degree of organizational behavior of the employees in these three hospitals.

The location dimension of the study adds to its importance, where it studies hospitals in East Jerusalem that means a lot to the Palestinian people including religious, historical, cultural, and political aspects.

The study used descriptive analysis to tabulate and analyze the data, which have been collected using a questionnaire that has been prepared and developed for this purpose. The study reviewed related theoretical and applied literature. Data collected where analyzed using the (SPSS) statistical package, and hence the questions of the study were answered and its hypothesis were tested.

The study reached many results, the most important of which are: employees working in the three hospitals suffer from moderate work stress, except the dimension of the relation with management. The sources of stress can be ordered from the most important to the least as follows: size of role, relation with management, justice and equality, conflict of role, ambiguity of role, relation with collogues.

The study shows that there is statistical evidence proving difference between employees suffering from work stress that can be attributed to the social status in two dimensions: the relation with management and the justice and equality. In addition, the results show that there is statistical evidence proving difference between employees suffering from work stress that can be attributed to their experience in the dimension of conflict of role. The results of the study show that the employees have a high degree of organizational loyalty. Although there is no statistical evidence that there is differences between employees' organizational loyalty that can be attributed to sex, social status and personal or family income, the results show that such differences exists and can be attributed to other variables such as age, educational level and title of the employee in the institution.

The results conveyed that there is no correlation between work stress and organizational loyalty in all dimensions of work stress except for the dimension of justice and equality. In fact, results show that there is statistical evidence that a positive correlation between organizational loyalty and the feeling of justice and equality. Finally, there is acceptance of

employees to the suggested mechanisms to reduce the level of work stress and increase their level of organizational loyalty

In the light of these findings, the study suggests many recommendations to reduce work stress and increase employees' loyalty, the most important of which are: identify the sources of work stress, especially those discussed in this study that is related to justice and equality. With regard to organizational loyalty, the study urges institutions to concentrate on those factors that affect such important factor, especially the relation between management and employees and the relation among employees themselves. The study concludes by urging the management to implement just and equitable legislations.

الفصل الأول

خلفية الدراسة

1.1 مقدمة

يَلقى العنصر البشري إهتماماً متزايداً من مؤسسات الأعمال في الوقت الحاضر نظراً للدور الـذي يلعبه في حياة المؤسسة من حيث نجاحها و فعاليتها, ومن ثم إستمراريتها وبقاؤهـا. ويعـود هـذا الإهتمام المتزايد إلى كون العنصر البشري هو العامل الأكثر تغيراً وديناميكية في العملية الإنتاجية من العناصر الأخرى. ويواجه الإنسان خلال حياته العديد من المخاطر والتهديدات والضغوط التي يجب أن يتعامل معها بفاعلية للحد من آثارها الضارة. فالإنسان اليوم, يعيش في بيئة تتسم بالتغيير السريع والمستمر الذي يصعب ملاحقته في كافة المجالات حتى صار هو السمة الواضـحة لهـذا العصر. بل إن عالم اليوم, بمختلف مجتمعاته المتقدمة والنامية, أصبح في دوامة وصراع مع هـذا التغيير الذي أصبح حقيقة في حياة المجتمعات والمنظمات.

ومن المنطقي أن تكون النتيجة المتوقعة لذلك، تُعرض العاملين لمستويات عاليـة مـن الـضغوط والتوترات التي تترك آثارها النفسية والإجتماعية على كل من الأفراد والمنظمات والمجتمع بصورة عامة. إذ كثيراً ما يواجه العاملون في المنظمة مواقف وظروفاً عديدة يتعرضون خلالها لحالات من الإضطراب والقلق والخوف والإحباط والغضب مما يؤثر سلباً على حـالتهم الـصحية والنفـسية وينعكس بدوره على مستويات أدائهم في العمل ويحد من قدرتهم على تحقيق الأهـداف التنظيميـة (رمضان وآخرون, 2003). وقد أكد عدد من الباحثين أن أكثر المهنيين تعرضاً للإجهاد والـضغط النفسي هم العاملون في مهن الطب والتمريض والشرطة والتدريس (آل مشرف، 2002).

وتأتي معظم هذه الضغوط والتوترات من مصادر مرتبطة بالعمل ومن المنظمات التي يقضي فيها العاملون جزءاً كبيراً من حياتهم ,كما تأتي من البيئة الخارجية التي تؤثر على كل من الأفراد والمنظمات. وتتمثل مصادر ضغوط العمل في المصادر التنظيمية (السياسات التنظيمية، وغموض الدور، وصراع الدور، وطبيعة العمل، وصعوبة العمل،العدالة والمساواة ، والهيكل التنظيمي، وعبء الدور)، وتظهر المصادر الوظيفية في (إختلال العلاقات الشخصية، والتنافس على الموارد، وإختلال بيئة العمل المادية، ومتطلبات الوظيفة، وخصائص الدور الوظيفي)، وأخيراً, تتمثل المصادر الشخصية في (الأسرة، وشخصية الفرد، و الأحداث الشخصيه، وعدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم الرسمي، ومشاكل الخضوع للسلطة). وقد اهتمت العديد من الدول الأوروبية والولايات المتحدة الأمريكية بموضوع ضغوط العمل، حيث أعدت الكثير من الدراسات حول تقدير حجم الخسائر التي تلحقها هذه الظاهرة في مؤسساتها على المستويين المادي والبشري. وقد أوضح (هانسون, 2000) بأن الضغوط أصبحت تكلف أمريكا الشمالية خسارة تبلغ 200 بليون دولار في العام. فعلى سبيل المثال، تدفع بعض شركات صناعة السيارات مبالغ ضخمة مقابل قصورها في معالجة ضغوط العمل. وفي مجال صحة الإنسان, تمثل الضغوط نسبة كبيرة من مجموع الأمراض التي يعاني منها الناس وتعتبر ضمنياً السبب وراء وفاة الملايين من البشر كالنوبات القلبية والقرحة والأمراض المعدية (روشة, 2007).

ولا تقتصر فاعلية الموارد البشرية وحيويتها على إعداد أفرادها ومستويات تدريبهم وكفاءاتهم أو مؤهلاتهم التعليمية والتقنية فحسب, بل تعتمد إعتماداً مباشراً على درجة ولائهم للمنظمات التابعين لها (القرشي، 1998). ويعد الولاء التنظيمي من العناصر الرئيسية لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة وبين المنظمات من جهة أخرى. فالأفراد ذو الولاء التنظيمي المرتفع , يميلون إلى بذل المزيد من الجهد من أجل منظماتهم, كما يميلون إلى تأييد ودعم قيم المنظمة والبقاء فيها لفترة أطول. وكلما كان لدى العاملين ولاء لمنظماتهم ومؤسساتهم، كلما إستطاعت هذه المنظمات والمؤسسات القيام بدورها وتحقيق أهدافها على أكمل وجه. وعليه، سعت المنظمات لكسب ولاء موظفيها وأصبح ذلك أمراً ضرورياً بالنسبة لأي منظمة. فعلى سبيل المثال، إستطاعت اليابان أن تحول هزيمتها في الحرب العالمية الثانية إلى نجاح باهر من خلال قيامها ببناء منظمات تتميز بولاء موظفيها لها وتفانيهم في خدمتها، حيث يشعر هؤلاء الموظفون في كافة المستويات الإدارية بأنهم جزء من أسرة كبيرة (Ouchi, 1981). فالولاء مشكلة تواجهها كثير من المؤسسات والشركات فمن الممكن أن تتسبب في ترك العمل في حال حصول العامل على فرصة عمل أفضل أو أن يكون العامل مهدد بتسريحه من عمله دون إنذار سابق بسبب شعار تحمله كثير من المؤسسات "يمشي واحد وهناك طابور" (فريق السمو ,2007).

وإنطلاقاً من حيوية موضوع ضغوط العمل وأهمية الولاء التنظيمي في أداء المنظمات الإدارية عامة, والمستشفيات خاصة, حيث تقدم هذه المستشفيات خدمة جليلة لحياة الإنسان، ومع وجود عدد لا بأس به من الدراسات عن ضغوط العمل والولاء التنظيمي، فلم يحظ الموضوع بالاهتمام الكافي عند الباحثين. في مجال القطاع الصحي والمستشفيات. ومن هنا تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال مجموعة الإضافات المتوقعة والتي يمكن أن تقدم الحلول المناسبة. لذلك، اتجه الباحث إلى تناول هذين المتغيرين من أجل البحث عن آليات للتعامل مع ضغوط العمل وتعزيز الولاء التنظيمي لدى العاملين في مستشفيات القدس الشرقية. وما من شك أن المؤسسات الفلسطينية في القدس الشرقية بما فيها المؤسسات الصحية تواجه الكثير من ضغوط العمل الصعبة سواء أكانت خارجية ممثلة بالاحتلال وممارساته عبر الحواجز ونقاط التفتيش, أو داخلية ممثلة بأعباء العمل ووجود الولاء التنظيمي أو عدمه لمؤسساتهم.

2.1 مبررات الدراسة

إن ما دفع الباحث, وهو موظف في مستشفى المقاصد الخيرية الإسلامية, الرغبة الشخصية للتعرف على مصادر ضغوط العمل و مستوياتها ومظاهر الولاء التنظيمي ومستوياتها، وكذلك تبلورت فكرة هذه الدراسة من خلال مشاهدات الباحث الشخصية الأوضاع داخل المستشفيات من ناحية ضغوط العمل وضعف الولاء للمؤسسة بالنسبة لبعض للعاملين ووجوده لدى البعض الآخر، ووضع تصور للحد من الضغوطات وتعزيز الولاء التنظيمي.

- الآثار السلبية لضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون وفي شتى نواحي العمل المؤسسي.
- الدور الإيجابي للولاء التنظيمي في الإرتقاء للعمل المؤسسي.
- الأهمية الخاصة لمستشفيات القدس الشرقية بالنسبة للقطاع الصحي والحاجة لدعمها وتحسين الأداء في ظل الضغوط التي تتعرض لها مستشفيات القدس على جميع الأصعدة (خاصة الضغوط الخارجية من الإحتلال والقوانين الجائرة التي يفرضها والضغوط المادية).

3.1 أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة من الناحية النظرية كونها تسلط الضوء على هذا الموضوع الهام, حيث أنها تدرس واقع المؤسسات الصحية في القدس المحتلة. وحسب علم الباحث، فلا يوجد هنالك أي دراسة

تتعلق بضغوط العمل والولاء التنظيمي في هذه المؤسسات، أو حتى في المؤسسات الصحية الفلسطينية بشكل عام. وتنبع أهمية الدراسة بأنها تبحث بالوسائل المناسبة لإيجاد بدائل وحلول يمكن اتباعها للحد من ضغوط العمل وتعزيز الولاء التنظيمي، إضافة إلى تحديد المعوقات إن وجدت، وايجاد الآليات المناسبة لذلك، كون المستشفيات ذات أهمية مميزة في حياة الانسان. كما تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها قد تكون بداية لدراسات أخرى في هذا المجال تكون أكثر تخصصاً وعمقا مما سيجعلها مفتاحاً وحافزاً لإضافات نوعية أخرى. كما يؤمل أن تستفيد إدارات المستشفيات والعاملون فيها من نتائج وتوصيات الدراسة في معرفة مصادر الضغوط وعوامل تعزيز الولاء. ولا شك أن لكل ذلك أهمية في تقديم الخدمات الصحية للمواطن، إضافة إلى تطوير هذه الخدمات والابداع وسرعة الأداء والإنجاز في تقديمها. إن في ذلك إثراء للمعرفة التعليمية وفتح المجال أمام الباحثين لإجراء المزيد من الدراسات في مجال البيئة الصحية. وعليه، وتتمثل اهميتة الدراسة في:

- محاولة التعرف على ضغوط العمل لدى العاملين في المستشفيات, لما لهذه الضغوط من تأثير سلبي على آداء هؤلاء العاملين وما تسببه من شعور بالتوتر والإجهاد وتزايد في تسرب الموارد البشرية والتقليل من فاعليتها وكفاءتها وتدهور أدائها. وقد تسبب هذه الضغوط لدى بعض الأفراد نتائج غير مرغوب فيها كالانخفاض في الأداء أو كثرة الغياب أو دوران العمل أو ضعف الولاء أو الميل إلى العدوانية واللامبالاة أو التخريب, إضافة إلى تهجيرالعقول المبدعة من خلال سياسات تنظيمية خاطئة وأحداث شخصية ووظيفية والتي تؤثر على الفرد وعدم تحكمه بالضغوط. لذا فإن الاهتمام بدراسة ضغوط العمل يسهم في معرفة مصادر هذه الضغوط وآثارها, مما يساعد على فهم وتحليل وتفسير الأبعاد والآثار الناجمة عنها وكيفية التعامل معها.
- أهمية الولاء التنظيمي في حياة المنظمات وأثره الواضح على سير العمل فيها وتحقيق أهدافها بشكل فاعل ومتميز, ولما له أثر من التقليل السلبي على سلوك الأفراد كترك العمل أو التغيب عنه أو إهماله أو الشعور بالإحباط.
- وتركزهذه الدراسة على العاملين في المستشفيات للأهمية التي يقومون بها هؤلاء العاملين كونهم يتعاملون يومياً مع جميع شرائح الشعب المختلفة (حياة الإنسان أغلى ما نملك).
- يمكن أن تساعد هذه الدراسة أصحاب القرار في إتخاذ القرارات الإدارية المناسبة. وكما أن الدراسة قد تفيد التطوير الإداري وتطوير العنصر البشري,من حيث استحداث آليات جديدة للتعامل مع الأفراد والعوامل المؤثرة على نفسيتهم في بيئة العمل, مما يؤدي إلى تحسين صحتهم النفسية والفسيولوجية والسلوكية, الأمرالذي ينعكس على ارتفاع مستوى ولاءهم وأدائهم وشعورهم بأن المؤسسة جزء من ذاتهم وكينونتهم.

4.1 مشكلة الدراسة

تحرص المنظمات على الاهتمام بأساليب وطرق تحفيز العاملين وكسب رضاهم وتنمية مشاعر الولاء التنظيمي لديهم. وتساعدهم على تحمل ضغوط العمل لتحقيق أهداف المنظمة بفاعلية وكفاءة. ونتيجة لما ينجم عن ضغوط العمل وضعف الولاء التنظيمي من آثار على سلوك العاملين وموقفهم تجاه عملهم ومنظماتهم, اتجهت الدراسة إلى تحليل الموضوع لأهميته البالغة في فاعلية المنظمة. فكلما انخفضت ضغوط العمل وكان لدى العاملين ولاء لمنظماتهم, استطاعت هذه المنظمات القيام بدورها وتحقيق أهدافها بفاعلية. ونظراً لكون العمل في المجال الصحي له طابعه الخاص، حيث يرتبط بالإنسان وحياته مما يترتب على هذا العمل أشكالاً مختلفة من الضغوط والتي تسبب بالتأكيد آثار سلبية على صعيد الفرد والمنظمة معاً. وهناك مشكلتان تنظيميتان تحدثان نتيجة ضغوط العمل وهي: ضعف الولاء التنظيمي، وعدم الرضا الوظيفي (السباعي، 2001). لذا يقتضي بأن تكون ضغوط العمل في حدودها الدنيا لدى العاملين وأن يكون الولاء التنظيمي عالياً.

إتجهت الدراسة للتعرف على مصادر ضغوط العمل، وكيفية تعزيز الولاء التنظيمي ووضع تصور لأليات للحد من ضغوط العمل وتعزيز الولاء التنظيمي في مستشفيات القدس الشرقية. ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة في السؤال التالي: ما هي الآليات المؤسسية الكفيلة للتخفيف من ضغوط العمل وتعزيز الولاء التنظيمي لدى العاملين في مستشفيات القدس الشرقية؟ وتقسم مصادر ضغوط العمل إلى مصادر تنظيمية ووظيفية وشخصية. وتركز هذه الدراسة على تحليل المصادر التنظيمية والوظيفية لمصادر الضغوط، ولكنها تستثني المصادر الشخصية للضغوط لصعوبة قياسها.

5.1 أسئلة الدراسة

تسعى الدراسة للإجابة على السؤال الرئيسي التالي: ما هي الآليات المؤسسية الكفيلة بتخفيف ضغوط العمل وتعزيز الولاء التنظيمي لدى العاملين في مستشفيات القدس الشرقية؟ ويمكن الإجابة عن هذا السؤال عبر الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو مستوى ضغوطات العمل لدى العاملين؟
- ما هو مستوى الولاء التنظيمي لدى العاملين؟
- هل يوجدعلاقة بين ضغوطات العمل والولاء التنظيمي؟
- ما هي الآليات الكفيلة للتخفيف من ضغوط العمل وتعزيز الولاء التنظيمي؟