

الملخص العربي

إن إدارة الصراع مهمة للغاية للتفعيل الوظيفي للمؤسسة و كذلك للتطوير الشخصي و الثقافي و الاجتماعي للأفراد . فان ادارة الصراع البناءة و الخلاقة تعتبر تحدى و هدف لكل محترف فى مجاله, مهتم اساسا بمساعدة الاخرين و المؤسسة لتغيير الاشياء غير المرغوبة فيها .

الهدف من الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى :-

تحديد تأثير تطبيق استراتيجيات حل الصراع على مستوى الضغوط فى مكان العمل عند كلا من رئيسة الوحدة التمريضية و الممرضات العاملات معها من خلال:-
تحديد معلومات رئيسات الوحدات عن مفهوم الصراع و استراتيجيات حله , عمل برنامج تعليمى عن استراتيجيات حل الصراع لرئيسات الوحدات, تحديد مستوى الضغوط و الصراع و استراتيجيات حله لرئيسات الوحدات قبل و بعد البرنامج, تحديد مستوى الضغوط و الصراع بين الممرضات قبل و بعد البرنامج.

طرق البحث

تكونت عينة البحث من 54 رئيسة و مساعدة الوحدة التمريضية و التى تقوم بالأعمال الإدارية للوحدة بشرط أن لا يقلوا عن سنة خبرة فى مكان عملهم, و 180 ممرضة تقدم رعاية تمريضية مباشرة للمريض لا تقل خبرتهم عن سنة خبرة فى مكان عملهم فى وحدات الباطنة و الجراحة بمستشفى بنها الجامعي .

أدوات البحث

1. استمارة استبيان معلومات الصراع : استخدمت لقياس معلومات رئيسة و مساعدة ال وحدة التمريضية عن الصراع, و تكونت من جزئيين : الجزء الأول, خاص بالبيانات الشخصية مثل (السن , المؤهل, سنوات الخبرة و الحالة الاجتماعية). الجزء الثانى, يشتمل على 20 سؤال لقياس معلوماتهم عن الصراع و استراتيجيات حله. و تتراوح الإجابة بين صفر للإجابة الخطأ و واحد للإجابة الصحيحة .

2. مقياس الصراع :- هو نوع من الاستبيان يهدف لتحديد نوع الصراع بين الممرضات، ويتكون من 16 سؤال و تتراوح الإجابة بين خمس اختيارات (نموذج ليكرت) : لا أوافق بشدة (1) / لا أوافق (2) / عادى (3) / أوافق (4) / أوافق بشدة (5).

3. مقياس أنماط الصراع:- هذا النوع لقياس أنماط إدارة الصراع الخمس و هي التنافس , التلطيف , التفادي , التسوية و التعاون. و يتكون من 30 زوج (أ، ب) من الجمل التي تصف الاستجابة السلوكية الممكنة فى أوقات الصراع.

4. مقياس الضغط الوظيفي:- هذه الأداة تهدف لتحديد إلى أي مدى تدرك رئيسة و مساعدة الوحدة التمريضية والممرضات بالضغط الوظيفي. وهذا المقياس يتكون من (42) جملة مقسمة على (11) مقياس فرعى و تتراوح الإجابة بين أربع اختيارات: (1) غير موجود/ (2) منخفض- موجود/ (3) متوسط - واضح/ (4) شديد .

النتائج

1. (80.0%) من رئيسات وحدات الجراحة التمريضية كذلك (75.6%) من الممرضات فى وحدات الجراحة فى مستشفى بنها الجامعى لديهم درجة عالية من الصراع فى عملهم .
2. يوجد تحسن فى مستوى الصراع عند رئيسات وحدات الجراحة التمريضية حيث انه قل الى (69.2%) بعد البرنامج ثم الى (65.4%) بعد ثلاث شهور من البرنامج . وكذلك قل عند الممرضات فى وحدات الجراحة الى (65.9%) بعد البرنامج ثم الى (61.2%) بعد ثلاث شهور من البرنامج.
3. أكثر أنواع الصراع عند رئيسات الوحدات و هو الصراع بين الأفراد , ثم الصراع داخل المجموعة ثم الصراع بين المجموعات و أخيرا الصراع داخل الشخص نفسه. بينما كان أكثر أنواع الصراع عند الممرضات الصراع بين المجموعات ثم داخل المجموعة ثم الصراع بين الأفراد و أخيرا الصراع داخل الشخص نفسه.

4. تستخدم رئيسيات الوحدات استراتيجية التفادي ثم استراتيجية التنافس كنمط أولى لحل الصراع . و قد تغير هذا النمط إلى استراتيجية التنافس ثم استراتيجية التسوية بعد البرنامج , و رجع مرة أخرى إلى استراتيجية التفادي ثم استراتيجية التنافس بعد ثلاث شهور من البرنامج.
5. أكثر من ثلاث أرباع (76.9%) من رئيسيات وحدات الجراحة التمريضية و كذلك أكثر من نصف الممرضات (63.3%) في وحدات الباطنة في مستشفى بنها الجامعي لديهم ضغط وظيفي متوسط في عملهم .
6. يوجد تحسن في مستوى الضغط الوظيفي عند رئيسيات وحدات الجراحة التمريضية حيث انه قل إلى (57.5%) بعد البرنامج ثم ارتفع إلى (61.5%) بعد ثلاث شهور من البرنامج و لكنه مازال اقل منه قبل البرنامج . و كذلك قل عند الممرضات في وحدات الباطنة إلى (52.9%) بعد البرنامج ثم ارتفع إلى (55.3%) بعد ثلاث شهور من البرنامج و لكنه أيضا مازال اقل منه قبل البرنامج.
7. إن مصادر الضغط الوظيفي العظمى عند رئيسيات الوحدات هي النمو والتدرج الوظيفي ثم علاقات الأشخاص في العمل ثم المحتوى الوظيفي ثم وقت العمل بينما كان علاقات الأشخاص في العمل ثم النمو والتدرج الوظيفي ثم حجم العمل وخطواته هي مصادر الضغط الوظيفي العظمى عند الممرضات.
8. أما عن العلاقة بين الضغط الوظيفي و استراتيجيات حل الصراع التي تستخدمها رئيسيات الوحدات و مساعداتهم فهي علاقة سالبة في استراتيجية التعاون و استراتيجية التسوية , بينما هي علاقة موجبة في استراتيجية التنافس و استراتيجية التفادي و استراتيجية التلطيف.

التوصيات

1. عقد برامج تدريبية و تعليمية بصفة مستمرة لزيادة المهارات المعرفية و السلوكية للممرضات و رئيسيات الوحدات و المشرفات في فهم أسباب و طرق حل الصراع و الضغوط الوظيفية مع التأكيد على مفهوم فريق العمل.
2. يجب على إدارة المستشفى إنشاء وحدة تعليم مستمر تختص بتدريب كل العاملين في أقسام المستشفى المختلفة.

3. تحسين بيئتي العمل لتقليل الصراعات و الضغوط بين رئيسات الوحدات التمريضية و الممرضات.
 4. إعطاء الفرصة للممرضات في المشاركة في صنع القرارات التي تؤثر على نموهن التعليمي و العملي .
 5. عمل دراسات للبحث في معرفة استراتيجيات حل الصراع التي تستخدمها الممرضات و كذلك فحص مصادره الضغط الوظيفي و كيفية إدارة رئيسة الوحدة التمريضية له.
-

تطبيق استراتيجيات حل الصراع وأثرها على مستوى الضغوط بين أفراد التمريض فى مستشفى

بنها الجامعي رسالة

توطئة للحصول على درجة الدكتوراة
فى إدارة الخدمات التمريضية

مقدمة من

لطيفة توفيق عبد العزيز

مدرس مساعد بقسم إدارة التمريض

تحت إشراف

أ.د. فاطمة حمدى حسن

أستاذ إدارة خدمات التمريض

كلية التمريض - جامعة عين شمس

أ.د. عبدالرحيم سعد شولح

أستاذ طب المجتمع بكلية طب بنها

عميد كلية تمريض - جامعة بنها

د. سلوى إبراهيم محمود

مدرس إدارة خدمات التمريض

كلية التمريض - جامعة بنها

كلية التمريض

جامعة بنها

2009