

## الملخص العربي

إن الصراع في مكان العمل ظاهرة طبيعية، و إذا لم يحدث صراع أبدا فإن مناخ العمل سيكون قليل النشاط و ممل و لن يحدث تقدم و لن يوجد إبداع. و بالرغم من أن الصراع يحدث كجزء طبيعي من العمل إلا أنه ينمو بسرعة في شدته إذا تجاهلناه. فالصراع حالة حتمية في المؤسسات و هو أحد العوامل التي تتفاعل مع إدراك الممرضات لمحيط عملهن ليخلق انطباعهن الإيجابي أو السلبي. و كما أن الصراع يتغلغل في محيط العمل فهو أيضا شئ أساسي للتغيير في الناس و المؤسسات. و الممرضات الآئي تعملن في الرعاية الصحية تواجهن مستويات مختلفة من الصراعات داخل المؤسسة سواء كانت صراع داخل الشخص ، صراع بين الأشخاص أو صراع بين المجموعات.

### الهدف من الدراسة

- 1- تحديد أنواع الصراع بين الممرضات.
- 2- إيجاد مصادر الصراع كما تدركها الممرضات.
- 3- تحليل العلاقة بين صراع الممرضات ورضائهن الوظيفي .

### طرق وأدوات البحث

تكونت عينة البحث من 400 ممرضة لا تقل خبرتهم عن سنة عمل في مكان عملها، 285 ممرضة منهن تعملن في مستشفى بنها الجامعي و 115 ممرضة تعملن في مستشفى بنها التعليمي وكانوا من وحدات العناية- الباطنة- الكلى- الأطفال- الجراحة العامة- تخصصات الجراحة والنساء و التوليد. و كانت أدوات البحث المستخدمة

(1) 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) / عادي (3)/ أوافق (4) / أوافق بشدة (5).

(2) استمارة استبيان:- هذا النوع لتحديد مصادر الصراع بين الممرضات و صمم بواسطة الباحث من خلال قراءاته للمراجع.

(3) مقياس الرضاء الوظيفي:- هذه الأداة تهدف لتحديد إلى أى مدى يشعر ممرضات هذه الدراسة بالرضاء الوظيفي. وهذا المقياس يعتمد على عنصرى هيرزبيرج النظريتين و تتراوح الإجابة بين خمس اختيارات: غير راضى تماما ( 1) / غير راضى ( 2) / بين بين (3) / راضى (4) / راضى تماما(5).

### النتائج

يوجد صراع بين الممرضات فى مستشفى بنها الجامعى ( 74.4%) أكثر منه فى مستشفى بنها التعليمى ( 64.3%). نسبة تواجد الصراع داخل المجموعة ( 74.4%) و( 64.3%) كان أكثر من الصراع الذى تواجهه الممرضات مع الأقسام الأخرى ( 69.5%) و( 58.3%) أو الصراع الداخلى لدى الممرضات ( 62.1%) و ( 57.4%) بينما كان الصراع بين الأشخاص اقل الأنواع وجودا بين الممرضات فى كلا من مستشفى بنها الجامعى و التعليمى بالترتيب. يتواجد الصراع بين الممرضات العاملات فى وحدات العناية و تخصصات الجراحة أكثر من الممرضات العاملات فى وحدات الكلى و الجراحة العامة.

أما عن أسباب الصراع لدى الممرضات فقد وجد أن عدم وضوح التوقعات ( 76.5%) أكثر الأسباب ثم عدم وضوح السلطة ( 71.2%) بينما كان ضعف الاتصال و تعارض مسؤوليات العمل مع مسؤوليات البيت ( 63.2%) اقل الأسباب بناء على آراء الممرضات.

وبالنسبة للرضا الوظيفى لدى الممرضات وجد أن أكثر من نصف الممرضات ( 55.7%) غير راضيات فى كل عناصر الرضا الوظيفى . كما وجد أن مساندة الإدارة ( 44.9%) أكثر العناصر رضا فى حين أن المرتبات ( 26.7%) أقل العناصر رضا.

أما عن العلاقة بين الصراع و الرضا الوظيفى فهى علاقة سالبة أى كلما زاد الصراع كلما قل الرضا الوظيفى.و كذلك العلاقة بين الصراع و كلا من السن و سنوات الخبرة هى علاقة سالبة.

## التوصيات

- (١) تحسين مناخ العمل لتقليل الصراع بين الممرضات.
- (٢) يجب على إدارة المستشفيات تحسين العلاقات الشخصية بين الممرضات و المرؤسين من خلال جلسات العلاج الجماعى و التركيز على الاتصال الجيد و تماسك المجموعة فى كل وحدة.
- (٣) تطوير مهارات رئيسات التمريض و المشرفات فى فهم أسباب الصراع و كيفية حله مع التأكيد على مفهوم فريق العمل.
- (٤) تمثيل الممرضات فى اجتماعات المستشفيات و مشاركتهن فى صنع القرار فيما يخص مشاكل المرضى و سياسات المستشفى.
- (٥) عقد برامج تدريبية و تعليمية بصفة مستمرة لزيادة القدرات المعرفية للممرضات مثل صنع القرار و الكفاءات السلوكية.
- (٦) يجب توصيل سياسات و قواعد المستشفى مصحوبة بأى تغيير قد يحدث فيها الى جميع العاملين.
- (٧) يمكن لإدارة التمريض ، الباحثين و المدرسين استخدام نتائج هذه الدراسة كإرشاد لهم فى تطوير إستراتيجيات فاعلة لحل الصراع و زيادة الرضا الوظيفى الذى يؤدى إلى تقليل معدل التحويل و النقص فى عدد الممرضات.
- (٨) عمل دراسات للبحث فى الصراع و مصادره بين الممرضات و رئيسات التمريض فى عديد من المستشفيات، تأثير الصراع على الممرضات و كذلك معرفة أنماط الحلول المستخدمة فى الصراعات بواسطة رئيسات التمريض.

# الصراع بين الممرضات العاملات في مستشفى بنها الجامعي والتعليمي و علاقته برضائهن الوظيفي

بروتوكول

توطئة للحصول على درجة الماجستير في إدارة خدمات التمريض

من الطالبة

لطيفة توفيق عبد العزيز

بكالوريوس تمريض 1997

معيدة بقسم إدارة خدمات التمريض

تحت إشراف

**أ.د. عبد الرحيم سعد شولح**

أستاذ طب المجتمع وطب البيئة و الصناعات  
عميد كلية التمريض ببنها  
جامعة الزقازيق.

**أ.د. حريصة محمد الشيمي**

أستاذ إدارة خدمات التمريض

كلية التمريض.

جامعة عين شمس

**د. سلوى إبراهيم محمود**

مدرس إدارة خدمات التمريض.

كلية التمريض ببنها.

جامعة الزقازيق.

كلية تمريض بنها.

جامعة الزقازيق.

2004