

## المؤلف 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 آلائي 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 ورضاهن 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 و كانوا من وحدات العناية- الباطنة- الكلية- الأطفال- الجراحة العامة- تخصصات الجراحة والنساء والتوليد. و كانت أدوات البحث المستخدمة

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

(2) استماره استبيان:- هذا النوع لتحديد مصادر الصراع بين الممرضات وصمم بواسطة الباحث من خلال قراءاته للمرجع.

(3) مقياس الرضا الوظيفي:-هذه الأداة تهدف لتحديد إلى أي مدى شعر ممرضات هذه الدراسة بالرضا الوظيفي. وهذا المقياس يعتمد على عنصرى هيرزبيرج النظريتين و تترواح الإجابة بين خمس اختيارات:غير راضى تماما (1)/ غير راضى (2) / 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 أقل 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%) أقل الأسباب بناءا على آراء الممرضات.

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

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

## النحوين

- (١) تحسين مناخ العمل لتقليل الصراع بين الممرضات.
- (٢) يجب على إدارة المستشفيات تحسين العلاقات الشخصية بين الممرضات و المرؤسين من خلال جلسات العلاج الجماعي و التركيز على الاتصال الجيد و تماسک المجموعة في كل وحدة.
- (٣) تطوير مهارات رؤسات التمريض و المشرفات في فهم أسباب الصراع و كيفية حله مع التأكيد على مفهوم فريق العمل.
- (٤) تمثيل الممرضات في اجتماعات المستشفيات و مشاركتهن في 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 إلى جميع العاملين.
- (٧) يمكن لإدارة التمريض ، الباحثين و المدرسين استخدام نتائج هذه الدراسة كإرشاد لهم في تطوير إستراتيجيات فاعلة لحل الصراع و زيادة الرضا الوظيفي الذي يؤدي إلى تقليل معدل التحويل و النقص في عدد الممرضات.
- (٨) عمل دراسات للبحث في الصراع و مصادره بين الممرضات و رؤسات التمريض في العديد من المستشفيات ، تأثير الصراع على الممرضات و كذلك معرفة أنماط الحلول المستخدمة في الصراعات بواسطة رؤسات التمريض.

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

بروتوكول

توطئة المسؤول 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 الشيمى**

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