

نمط الإشراف الإداري وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الممرضين بمستشفى طب وجراحة الأطفال بمدينة بنغازي**يحيى عبد الرازق الصوصاع ، إحسان الصالحين ، انتصار سالم محمود، نجية سالم محمد ، رابحة صالح حمد**

قسم الإدارة الصحية ، كلية الصحة العامة ، جامعة بنغازي - بنغازي ليبيا .

Yahya_alsawsaa@yahoo.com**المستخلص**

يمثل عنصر التمريض احد أعمدة الرعاية الصحية فمن خلاله يتم تقديم معظم الرعاية الصحية للمرضى ، كما يقوم بترجمة أوامر الأطباء وتعليماتهم إلى إجراءات للرعاية الصحية ، ويعمل كهمزة وصل بين المريض والطبيب ، حيث يعتبر الممرض من العناصر التي تؤثر على الخدمة الصحية ككل ، وذلك نظرا لاتصالها المباشر بالمرضى من خلال قيامه بالعناية المستمرة طوال اليوم ، ومن هنا تظهر أهمية دراسة كل العوامل المؤثرة على إنتاجية ذلك العنصر والتي يعتبر الرضا الوظيفي أهمها ، ولأن نمط الإشراف يعتبر من ضمن احد المحددات التي تؤثر على الإنتاجية وذلك من خلال تأثيرها على مستوى الرضا الوظيفي جاءت مشكلة هذه الدراسة والتي تمثلت في إيجاد إجابة لسؤال هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط الإشراف الإداري و مستوى الرضا الوظيفي لدى هيئة التمريض في مستشفى طب و جراحة الأطفال ببنغازي ؟

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على نمط الإشراف الإداري السائد الذي يمارسه المشرفون على هيئة التمريض و كذلك مستوى الرضا الوظيفي ودراسة العلاقة بينهما ، ولقد انحصرت هذه الدراسة على اجمالي الممرضين في مستشفى طب و جراحة الأطفال ، البالغ عددهم (٤٧) ممرض ، وتم الاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الخاصة بالبحث الميداني ، واستخدام الأسلوب الإحصائي الوصفي و الأسلوب الإحصائي الاستدلالي في تحليل البيانات الأولية و ذلك بمعالجة البيانات عن طريق عرضها في جداول بيانيا و استخلاص النسب المئوية من خلال تكرارات إجابات المبحوثين، بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي (spss). واهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة إن المشرفون أكثر ممارسة لنمط الإشراف الديمقراطي في متابعة مؤوسيههم و كذلك توصلت الدراسة إلى إن الممرضين لديهم رضا وظيفي عن عملهم . وإجابة للسؤال المطروح في مشكلة الدراسة تبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط الإشراف الإداري والرضا الوظيفي لدى عنصر التمريض محل الدراسة و قد أوصت الدراسة المشرفين بالتوسع في ممارسة نمط الإشراف الديمقراطي وذلك بإتاحة الفرصة أمام عناصر التمريض و مشاركتهم في اتخاذ القرارات و ضرورة إعادة النظر في سياسات الترقية وضرورة تخطيط المسار الوظيفي كذلك أوصت مجموعة البحث إلى القيام بدراسات مستقبلية تتناول بالبحث باقي المحددات المؤثرة على الرضا الوظيفي لمحاولة تقديم صورة أوضح عن طبيعة الوضع الراهن .

الكلمات المفتاحية: الإشراف الإداري - الرضا الوظيفي - الممرضين - بنغازي**المقدمة**

تحتل الإدارة بمختلف عملياتها الإدارية مركزا مؤثرا في جميع المنظمات المختلفة في المجتمع سواء كانت صناعية ، أو تجارية أو خدمية ، إذ أنها الأداة المسؤولة عن إدارة دفة التطور ودفعه لتحقيق الأهداف من خلال التحسينات الضرورية في التنظيم أو في سلوك العاملين أو في الوسائل والأساليب ، أو في كل هذه النواحي مجتمعة ، مما يؤثر على مسيرة المنظمة إيجابا ، لذا يمكن القول أن الإدارة الفعالة هي الأساس لتكوين قاعدة ملائمة للتطوير والتقدم ، وذلك بالاستفادة من كل مواردها لتحقيق ذلك ، لاسيما المورد البشري الذي يحقق المحور الأساسي في فكر الإدارة ألا وهو القدرة التنافسية ، ويبرز دور هذا المورد في كل عنصر من عناصر القدرة التنافسية ، ونظرا لأن العنصر البشري يعد حجر الأساس في تحقيق أهداف المؤسسة فإن إشباع حاجاته وتحقيق رغباته لا يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين مستوى أدائه فحسب ، بل يؤدي أيضا إلى رفع معنوياته ، ويعد العمل مصدرا أساسيا لإشباع الحاجات وتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين ، لأن عدم انسجام الفرد مع مناخ عمله بما يتضمنه من مهام ووسائل و إشراف قد يضطره إلى عدم انجاز مهامه على أكمل وجه ، مما يؤثر سلبا على أهداف المنظمة ككل ، وأن عدم توافق العمل مع توقعاته وأسلوب حياته قد يجعله يبحث عن منظمات أخرى . وبالتالي على الإدارة معرفة محددات كفاءة العنصر البشري وإجراء التحسينات اللازمة في هذه المحددات لرفع كفاءة الأداء ، للوصول إلى الاستخدام الأمثل للموارد البشرية ، ولا شك أن المسؤول الرئيسي عن هذا الاستخدام هو الرئيس المباشر وسلوكه

يحيى عبد الرازق الصوصاع وآخرون

القيادي الذي يتبعه للإشراف على العاملين . فذلك السلوك القيادي من شأنه أن يؤثر بدرجة كبيرة في الكفاءة التنظيمية ككل من خلال تأثيره على رضا الأفراد العاملين واتجاهاتهم النفسية تجاه العمل وذلك من خلال تأثيره على أدائهم كماً ونوعاً ، وأسلوب الإشراف الذي يمارسه المشرف في الإشراف على مرؤوسيه يؤثر بدرجة كبيرة على قبولهم له كقائد ودرجة قبولهم لتوجيهاته الخاصة بالعمل ، ومن هنا فنجاح أي منظمة يتوقف على نوعية الإشراف الذي يمارس في إدارة هذه المنظمات (حسن ، ١٩٩٩ ، ص: ٢١٩) .

وعلى الرغم من تعدد أنماط الأشراف التي يتبعها المديرون ألا أن العامل الذي لا يمكن تجاهله هو موضوع الرضا الوظيفي ، كموضوع حظي باهتمام كثير من الباحثين في الدراسات السلوكية والتنظيمية لما له من أثر على مستوى أداء المنظمة ككل .

وقد ربطت المدرسة التقليدية في الإدارة بين الحوافز والرضا بحسبان أن الأولى هي المسؤولة عن الأخرى ، بينما رأت مدرسة العلاقات الإنسانية أن الرضا الوظيفي يتحقق من خلال علاقات قوامها اللمسة الإنسانية بين العاملين والمدراء ، وقررت المدرسة السلوكية أن دراسة الرضا الوظيفي تفرض دراسة مجموعة من العوامل كالراتب ، والتقدم الوظيفي ، وطبيعة العمل وظروفه ، وجماعات العمل ، ونمط الإشراف المتبع (أبو شيخة ، ١٩٩٧ ، ص: ٩) ، فمعرفة هذه العوامل وتفهمها تمكن من تحسينها وتطويرها والارتقاء بها إلى المستوى الذي يضمن وجود الفرد الراضي المنتج المتمتع بأداء وظيفته ، علماً بأن الرضا الوظيفي لم يكن يوماً هدفاً بحد ذاته ، بل هو وسيلة يمكن من خلالها الإسهام في الحد من المشكلات التي تعترض طريق الأفراد في إنجاز مهامهم .

كذلك أصبح الاهتمام بأوضاع العاملين من الاتجاهات الحديثة لقياس اتجاهات وردود أفعال العاملين ، إضافة لظروف عملهم المادية والإدارية والاجتماعية والنفسية إلى جانب اهتمام المديرين بهذا العامل المهم ، والتمثل بالجوانب النفسية للعاملين ، ومن الأمور التي جسدت ثورة في مجال إدارة الموارد البشرية إذ بدؤوا ينظرون إلى رضا الموظف باعتباره عنصراً أساسياً من عناصر التحفيز وأصبحوا شديدي الاهتمام بالعوامل والمؤثرات التي ترفع من شعور العاملين بالرضا ، الوظيفي ، لما لذلك من علاقة إيجابية في تحسين أدائهم وإنجازاتهم في العمل (الزعبي ، ١٩٩٨ ، ص: ١٣٦) ، فالرضا الوظيفي مفهوم مركب له عدة أوجه ، فأشباع حاجات العاملين هو أحد المحددات الخاصة لهذا الرضا ، وكذلك موقف المرؤوسين من رؤسائهم ونمط الإشراف الذي يخضعون له (القريوتي ، ٢٠٠١ ، ص ٣) .

و يعتبر الرضا الوظيفي للعاملين من أهم مؤشرات نجاح المنظمة وفعاليتها ، على أساس افتراض أن المنظمة التي لا يشعر العاملين فيها بالرضا عن العمل وبيئة العمل بشكل عام ، سيكون حظها في النجاح أقل من المنظمة التي يكون الرضا فيها مرتفعاً . ولأنك في ذلك فالاهتمام بالعنصر البشري من وجهة نظر رجل السياسة هو نتاج وترسيخ لفكرة الديمقراطية واحترام لكيان الفرد وأدميته ، ومن وجهة نظر أخلاقيه يعكس اهتمامات دينية ووصايا بتكريم الإنسان على غيره ، ومن وجهة النظر الإدارية يعمل على زيادة إنتاجية المنظمات ، فالنوعية الجيدة لحو العمل الداخلي تؤدي إلى رضا العامل مما يضمن ولاءه وهذا بدوره يحسن الإنتاجية التي تخلق القيمة لدى المستفيد أو المستهلك وهي تؤثر بشده على رضائه وتؤدي إلى كسب ولاءه ، فعلى الرغم من أن معظم المنظمات تعرف أن ولاء المستفيد هو مفتاح نجاحها ، إلا أن أغلبها لا يعرف الحقيقة الأهم وهي أن رضا العامل هو أحد المفاتيح لرضا المستفيد ، فالفرد القائم بالعمل كلما شعر بالرضا الوظيفي زادت إنتاجيته وارتفعت شدة دوافعه للعمل ، بل ويزداد ولاءه للمنظمة التي يعمل بها ومدى شعوره بالانتماء لها (أبو شيخة ، ١٩٩٧) .

فالفردي الذي لا يجد الرضا الوظيفي عن طريق العمل ، يرضي نفسه كزعيم للمتمردين والقائمين بالإضرابات داخل المنظمة ، وأن المدير من أخطر العوامل في البيئة السيكولوجية للعامل ، فهو يمثل الإدارة العليا في أعين مرؤوسيه كما أن شخصيته وسلوكه يؤثران في سلوك من يديرهم ويشرف عليهم وفي روحهم المعنوية ، وكذلك فإن لسياسته صلة مباشرة بإنتاج الجماعة التي يشرف عليها (عوض ، ١٩٩٨ ، ص: ١٩-٢٠) . وقد تطرقت الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي علاقته بمتغيرات متعددة ويعتبر نمط الإشراف من أهم تلك المتغيرات التي أثبتت الدراسات تأثيرها على السلوك التنظيمي للأفراد .

وفي دراسة بجامعة ميتشجان أشارت إلى أن المشرف الذي يجعل مرؤوسيه محل لاهتمامه ويقيم علاقات طيبة بينه وبينهم على أساس من التفاهم والانسجام ويسعى إلى تفهم مواقفهم المختلفة في العمل ويزيل العقبات التي تعترض طريقهم ، كل هذا يساعد ذلك المشرف في كسب ولاء مرؤوسيه ويخلق بيئة عمل تحقق الرضا الوظيفي للعاملين ، وإذا لجأ المشرف إلى اعتبار الأفراد العاملين لديه حالة ثانوية ولم يعطيهم الاهتمام المطلوب وجعل جل تركيزه منصب على الإنتاج ، فإنه بذلك يساعد على خلق بيئة تجلب الاستياء لدى المرؤوسين ، مما يفقده ولائهم وكسب مودتهم (النمر ، ١٩٩٣ ، ص: ٨٧) .

كما أشارت دراسة (الشطشاط ، ٢٠٠٤) إلى انخفاض في مستوى إنتاجية الممرض بالمستشفيات العامة بمدينة بنغازي ، الأمر الذي يستدعي دراسة العوامل المؤثرة في والتي يعتبر الرضا أهمها ، فالمنظمة التي لا يتمتع العاملون بها بالرضا الوظيفي سيكون مصيرها الفشل حتى وإن أبدعت على صعيد العمليات الإدارية (أبو شيخة ، ١٩٩٧ ، ص: ١٦) .

نمط الإشراف الإداري وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الممرضين بمستشفى طب وجراحة الأطفال بمدينة بنغازي

كما أوضحت كل من دراسة (صدائل ، ٢٠٠٧) و دراسة (العمامي ، ٢٠٠٧) إلى وجود علاقة بين كل من نمط الإشراف الإداري والرضا الوظيفي كما أوصت الأخيرة بضرورة دراسة نفس الموضوع في منظمات أخرى لتأكيد العلاقة بين المتغيرين محل الدراسة .

ونظرا لأهمية موضوع الرضا الوظيفي للعاملين وأهمية الإشراف الإداري كما سبق ذكره ، فإن مجموعة البحث شعورا منها بأهمية البحث سوف تقوم بدراسة علاقة نمط الإشراف الإداري بالرضا الوظيفي لدى هيئة التمريض في إحدى المستشفيات التي تضطلع بتقديم الخدمات الصحية لشريحة الأطفال وهو مستشفى طب وجراحة الأطفال ببنغازي . وبناء على ما سبق ، فإن مشكلة الدراسة تتمثل في محاولة الوصول إلى إجابة على السؤال التالي :

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط الإشراف الإداري ومستوى الرضا الوظيفي لدى طاقم التمريض في مستشفى الفاتح للأطفال ؟

وللإجابة عن هذا السؤال كانت اهداف هذه الدراسة التعرف على نمط الإشراف الإداري السائد الذي يمارسه المشرفون على هيئة التمريض وكذلك التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرض في المستشفى ، وتوضيح طبيعة علاقة نمط الإشراف الإداري بالرضا الوظيفي لدى الممرضين محل الدراسة .

منهجية الدراسة

تم القيام بهذه الدراسة الاستكشافية الاستنتاجية من خلال ، الجانب النظري و تم في هذا الإطار الاستعانة بالمراجع المتعلقة بموضوع الدراسة وذلك من خلال الاطلاع على الكتب و الدوريات و الدراسات السابقة لغرض تكوين إطار نظري مناسب للبحث ، و الدراسة الميدانية وفيه تم تحديد مجتمع الدراسة والذي انحصر على إجمالي الممرضين في مستشفى طب وجراحة الأطفال ببنغازي والذين بلغ عددهم ٤٧ ممرض خلال فترة إجراء الدراسة، و تم الاعتماد في هذه الدراسة على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الخاصة بالبحث الميداني ، وقد تضمنت استمارة الاستبيان المقاييس الخاصة بكل من نمط الإشراف والرضا الوظيفي في شكل عبارات تتمحور على مقياس ليكرت من خمس درجات ، وتم في هذه الدراسة استخدام كل من الأسلوب الإحصائي الوصفي والأسلوب الإحصائي الاستدلالي حيث اختص الأسلوب الوصفي بوصف البيانات المجمعة وفقاً للبرنامج الإحصائي (SPSS) وذلك بجداول التكرارات والنسب المئوية لتحديد المتوسط العام لنمط الإشراف لمعرفة أي أنماط الإشراف أكثر ممارسة وتحديد مستوى الرضا الوظيفي ، أما الأسلوب الاستدلالي يظهر في اختبار (t) لتأكيد الفرضيات الخاصة بنمط الإشراف السائد الأكثر ممارسة - ومعرفة مستوى رضا الممرضين في المستشفى، كذلك في معامل ارتباط (بيرسون) الذي استخدم لقياس الارتباط بين نمط الإشراف والرضا الوظيفي.

واقترنت هذه الدراسة على التعرف على نمط الإشراف الإداري (الديمقراطي والأوتوقراطي) الذي يتبعه مشرفو هيئة التمريض ، وكذلك التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين ، وأجريت هذه الدراسة في الفترة ما بين ،شهر سبتمبر ٢٠٠٩ الى شهر مايو ٢٠١٠.

النتائج والمناقشة

من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة واختبار فرضياتها ، تم التوصل إلى العديد من النتائج والتي يمكن سردها في النقاط التالية :

١- بأعتماد (٣) درجات كمقياس للاستبيان اتضح أن نمط الإشراف الديمقراطي هو النمط الأكثر ممارسة حيث بلغ المتوسط العام (٤.٠١) بنسبة الموافقة (٧٧.٤٤%) كما هو موضح بالجدول رقم (١) ، وهذه النتيجة اتفقت مع دراسة كل من (صدائل - ٢٠٠٤) ، (العمامي - ٢٠٠٧) ، ويتضح من تحليل بيانات هذا الجانب إن قيمة (t) الحسابية كانت (٧١.٢٧٨) وهي اكبر من قيمتها الجدولية وهذه الفرضية ذات دلالة معنوية حيث بلغت القيمة المعنوية (٠.٠١ < P = 0.000)، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة أي أن نمط الإشراف الديمقراطي يمارس من قبل المشرفين على هيئة التمريض محل الدراسة. في حين كان المتوسط العام لنمط الإشراف الأوتوقراطي (٣.٩٢) جدول رقم (٢) ، ولحصول هذا النمط على هذه النسبة يعني أن المشرفين على هيئة التمريض في المستشفى محل الدراسة يمارسون النمطين إلا أن النمط الديمقراطي هو الأكثر ممارسة ، وللتوسع في ممارسة نمط الإشراف الديمقراطي على مشرفي هيئة التمريض التركيز على الاتصال الجيد وإعطاء حرية أكثر في أداء العمل وتفويض المسؤوليات بالسلطات اللازمة لتنفيذ المهام وذلك لحصول تلك العبارات على أقل نسبة في المقياس ، وتحليل بيانات هذا الجانب يتضح إن قيمة (t) الحسابية كانت (٧٧.٠٩٤) وهي اكبر من قيمتها الجدولية وهذه الفرضية ذات دلالة معنوية حيث بلغت القيمة المعنوية (٠.٠١ < P = 0.000)، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل البديلة أي أن نمط الإشراف الأوتوقراطي يمارس من قبل المشرفين على هيئة التمريض في المستشفى محل الدراسة.

يحيى عبد الرازق الصوصاع وآخرون

جدول (١): إجابات أفراد مجتمع الدراسة على العبارات المتعلقة بنمط الإشراف الديمقراطي

العبارات	نسبة الموافقة	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
يتيح رئيسي فرصة تحمل المزيد من المسؤولية في العمل	٧٥	١.١٣٠٧	٣.٩٧٧٣
يتعاون معي رئيسي ويوجهني ويبدلي لي النصيح عند الحاجة	٨٤.١	٠.٨٩٢٥	٤.٢٥٠٠
يري رئيسي أنني علي علم بما هو متوقع مني ولذلك لا احتاج للرقابة دائما منه	٨١.١	٠.٨٩٦٣	٤.١٨١٨
يشعر رئيسي أنني قادر علي أداء عملي حتى في حالة عدم وجوده	٩٠.٩	٠.٨٦٥١	٤.٣٦٣٦
يثق رئيسي أنني قادر علي انجاز المهام التي يكلفني بها	٩٣.٢	٠.٧٨٧١	٤.٤٠٩١
يشجعني رئيسي ويدعمني عندما اتخذ القرار بنفسي	٨٤.١	١.٠١٤٤	٤.٢٥٠٠
يقوم رئيسي بتوجيهي من خلال إجراء الاتصالات بي	٧٢.٨	١.٤٧١٩	٣.٧٩٥٥
يفوضني رئيس بالسلطات الواسعة	٦١.٤	١.٤٢١٧	٣.٥٤٥٥
يعطيني رئيس الحرية في أداء عملي ويخفف من رقابته علي باستمرار	٦١.٤	١.٤٣٥٧	٣.٥٩٠٩
يقوم رئيسي بتدريبي في جميع ما يتعلق بإعمالي ويطلع علي مستوي استيعابي من فترة إلى أخرى	٧٠.٤	١.٣٥١٥	٣.٨١٨٢
المتوسط العام = ٤.٠١٨٢ نسبه الموافقة العام = ٧٧.٤٤ %			

*نسبة الموافقة : أوافق تماما + أوافق

الجدول (٢) : إجابات أفراد مجتمع الدراسة على نمط الإشراف الأوتوقراطي

العبارات	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	نسبة الموافقة
يراقبني رئيسي بدقة في عملي حتى يضمن انجاز العمل علي الوجه الأكمل	١.١٤٥٦	٤.١١٣٦	٧٧.٣
يخطط رئيسي جيدا ليتأكد من توزيع عبء العمل كلا فيما يخصه	٠.٩٤٩٩	٤.٠٦٨٢	٧٧.٢
يشرف رئيسي علي بدقة حتى يضمن الحصول علي نتائج أفضل	١.٢٥٤٢	٣.٩٠٩١	٧٥
يضع رئيسي أساليب دقيقة للرقابة حتى يضمن انجاز عملي	١.٢٩٣٠	٣.٨٤٠٩	٧٥
يمارس رئيسي أسلوب الرقابة المشددة في حالة فشلي في انجاز العمل	١.٢٧٩٨	٣.٨٨٦٤	٧٧.٢
يراقب رئيسي جيدا فترات الراحة، حتى لا يضيع الوقت وتنخفض الإنتاجية	١.٣٤٥٨	٣.٦٥٩١	٧٠.٤
يركز رئيسي باستمرار علي توجيهي وقيادتي وتعريفي بأسلوب انجاز العمل	١.٢١٧٤	٣.٧٧٢٧	٨٦.٢
يضغط رئيسي علي حتى ابذل جهد اكبر في العمل	١.٠٨٦٩	٣.٩٣١٨	٦٨.٢
يتمسك رئيسي بحرفية الأنظمة واللوائح ولا يقبل عملي إلا بالصورة التي تحددها تلك الأنظمة واللوائح	٠.٨٥٩٠	٤.٢٢٧٣	٨١.٩
يراقب رئيسي سجل حضوري وانصرافي بصفة دائمة	١.١٠٤٢	٣.٨٨٦٤	٧٠.٥
يقوم رئيسي بالإشراف المباشر علي لعدم ثقته في قدراتي	١.٣٥٦٨	٣.٧٩٥٥	٧٠.٤
يحرص رئيسي علي القيام بزيارتي المفاجئة للاطلاع علي سير العمل	١.٣٢٨٥	٣.٨٤٠٩	٦٨.٢
المتوسط العام = ٣.٩٢٤٢ * نسبه الموافقة العام = ٧٤.٧٩ %			

٢. شعور الممرضين بالرضا الوظيفي حيث بلغ المتوسط العام لمقياس الرضا الوظيفي (٣.٨٩) ، وجاءت هذه النتيجة موافقة لدراسة (صدائل - ٢٠٠٤) ، (العمامي - ٢٠٠٧) ، وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (٣) ، ويتضح من خلال تحليل بيانات هذا الجانب إن قيمة (t) الحسابية كانت (٩٢.٣٣٣) وهي اكبر من قيمتها الجدولية وهذه الفرضية ذات دلالة معنوية حيث بلغت القيمة المعنوية (٠.٠١ < P = 0.000) ، وعليه فقد تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة أي أنه يوجد رضا وظيفي لدى الممرضين في المستشفى.

نمط الإشراف الإداري وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الممرضين بمستشفى طب وجراحة الأطفال بمدينة بنغازي

جدول (٣) . إجابات أفراد مجتمع الدراسة على العبارات المتعلقة بالرضا الوظيفي .

العبارة	نسبة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
أحب عملي وأشعر بأنه مصدر سعادتي	٧٩.٧	٠.٨١٦١	٤.٤٠٩١
مناخ العمل الذي اعمل به مريح	٦٥.٠	١.١٩٨٢	٣.٨٦٣٦
أنا مرتاح للسياسات والإجراءات الإدارية في عملي	٦٦.٠	١.٢١٦٥	٣.٩٠٩١
علاقات العمل جيدة	٥٩.١	١.٣٤٩٠	٣.٧٥٠٠
المشرف الذي اعمل معه مؤهل وبجيد أداء عمله	٨٦.٣	٠.٩٤٣٢	٤.٢٥٠٠
الراتب الذي احصل عليه مرضي	٧٧.٢	١.٠٦٧٢	٤.٠٢٢٧
نظام الحوافز والمكافآت مجزي	٧٥.٠	١.٠٥٣٥	٣.٧٧٢٧
أسلوب صنع القرارات في عملي مرضي	٥٤.٥	١.٢٤٧٤	٣.٤٥٤٥
اشعر بالأمن الوظيفي في عملي	٥٦.٩	١.٢٠٩٥	٣.٤٥٤٥
البيئة الإدارية في عملي مريحة	٧٥.٠	١.٠٧٥٤	٣.٧٧٢٧
عملي يوفر لي فرص النمو والتطور والترقي	٧٢.٧	١.١٢٠٦	٤.٠٠٠٠
اشعر بان رؤسائي راضون عن عملي	٧٢.٧	١.١٤٠٣	٤.٠٤٥٥
اشعر بأنني أحقق ذاتي في عملي	٧٢.٨	٠.٨٨٣٢	٤.٣١٨٢
تتبنى الإدارة في عملي الأساليب الإدارية الحديثة	٨١.٨	١.٠٧٧١	٤.١٥٩١
أري إن الأسلوب الذي يتبعه رئيسي في مراقبة الموظفين مناسب	٦٨.٢	١.٢٩٦٢	٣.٧٥٠٠
اشعر إن ظروف العمل وبينته المادية (الإضاءة – التهوية – النظافة – المكاتب... الخ) مناسبة	٧٠.٤	١.٢٢٦٩	٣.٧٢٧٣
أري إن أساليب الترقية المطبقة في جهة عملي عادلة	٥٦.٨	١.٢٨٤٨	٣.٥٢٢٧
بشكل عام أنا راضي ومرتاح من عملي	٦٣.٧	١.٢٣١٢	٣.٨٦٣٦
المتوسط العام = ٣.٨٩١٤ * نسبة الموافقة العام = ٦٩.٦٥%			

٣- وجود علاقة ارتباطية بين نمط الإشراف الإداري والرضا الوظيفي لدى هيئة التمريض موضوع الدراسة تمثلت في الآتي:

أ- وجود علاقة طردية (موجبة) بين نمط الإشراف الديمقراطي (أكثر ممارسة) والرضا الوظيفي لدى الممرضين ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين نمط الإشراف الديمقراطي والرضا الوظيفي لدى الممرضين (0.299) ، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١)

ب- وجود علاقة طردية (موجبة) بين نمط الإشراف الأوتوقراطي والرضا الوظيفي لدى الممرضين ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بين نمط الإشراف الأوتوقراطي والرضا الوظيفي لدى الممرضين (٠.٢٨٢) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠١) .

بالنظر إلى هذه النتائج ومقارنتها بنتائج البحوث السابقة نجدها متفقة من حيث العلاقة بين الرضا الوظيفي ونمط الإشراف الديمقراطي ، ولكن اختلفت معها في العلاقة بين الرضا الوظيفي ونمط الإشراف الأوتوقراطي وذلك قد يكون مرده إلى تأثير أحد العوامل الأخرى للرضا الوظيفي .

التوصيات:

- على ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة تقترح مجموعة البحث عدة توصيات يمكن أن تسهم في الرفع من مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفى موضوع الدراسة ، ومن هذه التوصيات :
- التوسع في ممارسة نمط الإشراف الديمقراطي وذلك بزيادة فرص مشاركة الممرض في اتخاذ القرارات المتعلقة برعاية المرضى من خلال تلقي أفكاره ومقترحاته ثم تجميعها واختيار الجيد منها والقابل للتنفيذ لمناقشته وتطويره تحت ضوء الالتزام بتطبيق اللوائح والقوانين المنظمة للعمل .
- ضرورة إعادة النظر في أساليب الترقية وضرورة تخطيط المسار الوظيفي الأمر الذي يؤثر إيجاباً على مستوى الرضا الوظيفي .

يحيى عبد الرازق الموصاع وآخرون

- وضع آلية اتصال واضحة بين الممرضين ومشرفيهم يتم من خلالها التعرف على مقترحات وشكاوى الممرضين الأمر الذي يساعد على معرفة العوامل التي تعيق عمل الممرض وتزويد من فاعلية سير العمل داخل المستشفى.
- القيام بدراسات مستقبلية لباقي العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي وبيان مدى علاقتها بهذا المتغير لمحاولة إعطاء صورة أوضح عن حقيقة الوضع الراهن داخل المستشفيات .
- إجراء نفس الدراسة لباقي الإدارات الأخرى بالمستشفى موضوع الدراسة .
- تناولت هذه الدراسة الموضوع من وجهة نظر الممرضين لذلك توصي مجموعة البحث بإجراء نفس الدراسة لكن من وجهة نظر المشرفين على هيئة التمريض .

المراجع

أولا : الكتب

١. إدريس ، ثابت الرحمن والمرسي ، جمال الدين (٢٠٠٢)، السلوك التنظيمي نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة ، إسكندرية : الدار الجامعية .
 ٢. التوبجي ، محمد بن إبراهيم والبرعي محمد بن عبد الله (١٩٩٣)، منهج المصطلحات الإدارية ، السعودية : الرياض ، مكتبة العبيكان .
 ٣. العديلي ناصر محمد (١٩٩٥) "السلوك الإنساني التنظيمي - منظور كلي مقارنة " السعودية .
 ٤. بوسينية الصديق منصور ، الفارسي ، سليمان (بدون سنة نشر) ، الموارد البشرية أهميتها - تنظيمها مسؤوليتها - مهامها ، طرابلس : منشورات أكاديمية الدراسات العليا .
 ٥. ديسلر ، جاري (١٩٩٢)، أساسيات الإدارة - المبادئ والتطبيقات الحديثة ، تعريب : عبد القادر محمد عبد القادر ، الرياض : دار المريخ .
 ٦. راتشمان ، ديفيد وآخرون (٢٠٠١) ، الإدارة المعاصرة ، ترجمة : رفاعي محمد رفاعي الرياض : الدار المريخ .
 ٧. شوايش مصطفى محي (٢٠٠٤) ، إدارة الموارد البشرية ، الطبعة الثانية ، عمان دار الشروق .
 ٨. عاشور ، أحمد صقر (١٩٨٣) "إدارة القوى العاملة والأسس السلوكية وأدوات البحث العلمي " بيروت : دار النهضة العربية .
 ٩. عبد الباقي ، صلاح محمد (٢٠٠٤) "السلوك الفعال في المنظمات" الإسكندرية : الدار الجامعية .
 ١٠. القريوتي محمد قاسم ، (٢٠٠١) ، مبادئ الإدارة ، دار صفا للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن .
 ١١. كشورود عمار الطيب (١٩٩٥) ، علم النفس التنظيمي الحديث (مفاهيم ونماذج ونظريات) "المجلد الأول ، بنغازي : منشورات جامعة قاريونس .
 ١٢. المدهون ، مرسي توفيق ، الجزراوي ، إبراهيم محمد علي (١٩٩٥) "تحليل السلوك التنظيمي ، سيكولوجيا وإداريا للعاملين والجمهور " عمان : المركز العربي للخدمات الطلابية .
- ثانيا : الدوريات
١. الحوامدة ، نضال صالح والفهداوي ، فهمي خليفة (٢٠٠٢) "اثر فضيلة التقوى في الأداء والرضا الوظيفي "مجلة مؤتة للبحوث والدراسات ، مجلد ١٩ ، عدد (٢) .
 ٢. الزعبي ، فايز (١٩٩٨) ، دراسة مستوى الرضا والروح المعنوية لموظفي جامعة مؤتة ، مجلة مؤتة للدراسات والبحوث ، مجلد ٣ ، ص ص- ٢١٠- ٢٢٠ .
 ٣. النمر سعود (١٩٩٣) "الرضا الوظيفي للموظف السعودي في القطاعين العام والخاص مجلة الملك سعود ، المجلد الخامس .
 ٤. شعبان ، فوزي (٢٠٠٠) ، إدارة ضغوط الوظيفة للممرضات العاملات في وحدات العناية الفائقة بالمستشفيات العامة بالقاهرة ، المحاسبة والإدارة والتأمين ، العدد ٥٥ ، ص ص ٣١٨-٣٦٨ .
 ٥. ملفي ، عبد الله بن علي (١٩٩٠) ، الوظيفة الإشرافية ونظرة تصنيف الوظائف لها ، مجلة الخدمة المدنية ، العدد ١٣٦ ، ص ص ١٧- ١٨ .

ثالثا : الأبحاث غير المنشورة :

١. آل الشيخ ، عبد المجيد بن حسن (٢٠٠٤) "إدارة الجودة الشاملة وإمكانية تطبيقها في إدارة جوازات منطقة الرياض : من وجهة نظر الضباط العاملين فيها "رسالة ماجستير غير منشورة ، الرياض : جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، كلية الدراسات العليا ، قسم العلوم الإدارية .
٢. الشطشاط ، جمال محمد ، (٢٠٠٤) ، اثر محددات نشاط التمريض وبعض العوامل الديموغرافية على إنتاجية الممرضات في المستشفيات العامة بمدينة بنغازي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاقتصاد ، جامعة قاريونس

- العمامي ، حسين الهادي ، (٢٠٠٧) ، نمط الإشراف الإداري وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين بالإدارات الإشرافية في الشركات الليبية العاملة بقطاع النفط ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاقتصاد ، جامعة قاريونس .
٣. صدايل ، جبر سعيد (٢٠٠٤) "علاقة نمط الإشراف بمستوي الرضا الوظيفي "رسالة ماجستير غير منشورة " ، الرياض : جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية .
٤. كولاشي ، فاطمة حسين ، (١٩٩٣) ، الرضا الوظيفي والعوامل الديموغرافية وعلاقتها بالولاء التنظيمي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الاقتصاد ، جامعة قاريونس .
٥. ELHADAR.N " JOB SATISFACTION OF NURSES IN 7TH OCTOBER HOSPITAL " ، A THESIS OF MASTER DEGREE , UNIVERSITY OF BENKLEY USA , 2003 .

The style of administrative supervision and its relationship to job satisfaction among nurses at the Pediatric Surgery and Medicine Hospital in Benghazi

Yahya A. Al-Sosaa, Ihsan Al-Salehin, Intisar Salem Mahmoud, Najia Salem Mohammed and Rabha Saleh Hamad

Department of Health Administration, College of Public Health, University of Benghazi -
Benghazi, Libya.

Yahya_alsawsaa@yahoo.com

ABSTRACT

The nursing element represents one of the pillars of health care, through which most health care is provided to patients. It also translates doctors' orders and instructions into health care procedures, and works as a link between the patient and the doctor, as the nurse is considered one of the elements that affects the health service as a whole, due to their direct connection. He treats patients by providing continuous care throughout the day. Hence the importance of studying all the factors affecting the productivity of that element, of which job satisfaction is the most important. Because the style of supervision is considered one of the determinants that affect productivity through its impact on the level of job satisfaction, the problem of this study came, which was to find an answer to the question: Is there a statistically significant relationship between the style of administrative supervision and the level of job satisfaction among the nursing staff in a medical hospital and pediatric surgery in Benghazi? The level of job satisfaction and the relationship between them had been studied. This study was limited to the total number of nurses in the Pediatric Medicine and Surgery Hospital, which numbered (47) nurses. The questionnaire form was relied upon as a main tool for collecting data for field research, and the descriptive statistical method was used. The most important findings of the study are that supervisors are more likely to practice the democratic supervision style in following up on their subordinates. The study also found that nurses have job satisfaction with their work. In answer to the question posed in the problem of the study, it shows that there is a statistically significant relationship between the style of administrative supervision and job satisfaction among the nursing personnel under study. The study recommended that supervisors expand the practice of the democratic supervision style by providing the opportunity for nursing personnel and their participation in decision-making, and the necessity of reconsidering the Promotion policies and the necessity of career path planning. The research group also recommended conducting future studies that examine the remaining determinants affecting job satisfaction in an attempt to provide a clearer picture of the nature of the current situation.

Keywords: administrative supervision - job satisfaction - nurses - Benghazi