

## أثر صراع الأسرة والعمل على الرضا الوظيفي لدى موظفي مستشفى الإمامة بالرياض من

وجهة نظرهم<sup>(1)</sup>

الباحثة/ بشاير حاتم الشمري

باحثة بمرحلة الدكتوراه || كلية التجارة || جامعة المنصورة

موبايل: 00966532002740 || إيميل: Basho.al88@gmail.com || <https://orcid.org/0009-0006-0204-5116>

المستخلص: هدفت الدراسة إلى بيان مدى تأثير صراع الأسرة والعمل على الرضا الوظيفي لدى موظفي مستشفى الإمامة بمدينة الرياض، واتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة تم توزيعها على عينة عشوائية بلغت (160) مفردة من العاملين في مستشفى الإمامة، وبينت نتائج الدراسة أن مستوى توافر صراع الأسرة والعمل لدى العاملين في مستشفى الإمامة جاء بمتوسط كلي (3.47 من 5) وبتقدير (مرتفع)، وأن مستوى الرضا الوظيفي لديهم جاء بمتوسط كلي (2.87 من 5) ويعكس أثراً (متوسطاً)، كما تبين وجود علاقة عكسية ضعيفة بين صراع الأسرة والعمل والرضا الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط (-0.17)، وهي دالة إحصائياً عند  $(0.05 \geq \alpha)$ ، وتبين أيضاً وجود تأثير سلبي دال إحصائياً لصراع الأسرة والعمل على الرضا الوظيفي حيث بلغ معامل بيتا  $(-0.150)$ ، تؤكد النتيجة أن صراع الأسرة والعمل يؤدي إلى تدهور العلاقات العائلية والاجتماعية للعاملين في مستشفى الإمامة ويؤثران على الرضا الوظيفي، فيحدث الإجهاد والتوتر النفسي لديهم، الأمر الذي ينعكس سلباً على أدائهم وجودة خدمات المستشفى، وبذلك أوصت الباحثة بتحسين التواصل والشفافية بين الإدارة والعاملين، مع تعزيز برامج التوفيق بين العمل والحياة؛ بتوفير رعاية لأطفال العاملات في المستشفى، وتنظيم فعاليات وبرامج ترفيهية للعاملين وعائلاتهم، وإتاحة الفرص للتعليم والتطوير المهني المستمر أمام الجميع، وتقديم برامج تحفيزية ومكافآت للمتميزين، وكل ذلك في بيئة عمل إيجابية وداعمة، كما قدمت مقترحات بدراسات مستقبلية مكتملة في الموضوع. الكلمات المفتاحية: صراع الأسرة والعمل، الرضا الوظيفي، القطاع الصحي.

## The Impact of Work-Family Conflict on Job Satisfaction among Employees of Al-Yamamah Hospital in Riyadh from Their Perspective

Researcher/ Bashayr Hatim ALshammari

Ph.D Commerce College || Mansoura University

Mob: 00966532002740 || Mail: [Basho.al88@gmail.com](mailto:Basho.al88@gmail.com) || <https://orcid.org/0009-0006-0204-5116>

**Abstract: Objective:** To investigate the impact of work-family conflict on job satisfaction among employees at Al Yamamah Hospital in Riyadh. **Methodology:** Descriptive-analytical approach using a survey questionnaire distributed to a random sample of 160 employees. **Findings:** Work-family conflict was prevalent among employees (mean = 3.47 out of 5, indicating a "high" level). Job satisfaction was moderate (mean = 2.87 out of 5). A weak negative correlation was found between work-family conflict and job satisfaction ( $r = -0.17$ ,  $p < 0.05$ ). Work-family conflict had a statistically significant negative impact on job satisfaction ( $\beta = -0.150$ ,  $p < 0.05$ ). **Conclusion:** Work-family conflict negatively affects employees' family and social relationships, leading to stress and job dissatisfaction. This, in turn, can hinder their performance and the quality of the hospital's services. **Recommendations:** Improve communication and transparency between management and employees, Enhance work-life balance programs, Provide childcare for female employees, Organize recreational activities for employees

<sup>1-توثيق الاقتباس (APA):</sup> الشمري، بشاير حاتم مشعان (2024). أثر صراع الأسرة والعمل على الرضا الوظيفي لدى موظفي مستشفى الإمامة بالرياض من وجهة نظرهم، مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، 3 (21)، 25-49. <https://doi.org/10.56793/pcra2213212>

and their families, Offer opportunities for continuous learning and professional development, Implement incentive programs and rewards for high performers, Create a positive and supportive work environment, **Proposals for future studies:** Investigate the impact of specific work-family conflict dimensions on job satisfaction, Examine the mediating role of organizational support and coping strategies in the relationship between work-family conflict and job satisfaction, Compare the impact of work-family conflict on job satisfaction across different demographic groups and job categories.

**Keywords:** family and work conflict, job satisfaction, Al Yamamah Hospital.

## المقدمة.

يواجه العالم منذ بداية العقد الأخير من القرن العشرين (1990-2024) أوضاعاً يمكن القول بأنها استثنائية- إلى حد ما- وأبرز ما يمكن وصفها به بأنه غير مستقرة، وسريعة التقلبات، ومعها تتزايد الصراعات على مستوى الأممي والإقليمي والوطني، ووصل الأمر إلى تفاقم الصراعات داخل المؤسسات وحتى على مستوى الأسرة، وهو ما يؤثر سلباً في الصحة النفسية للأفراد وفي روح العلم كفريق ضمن التجمعات، وينعكس سلباً في مستوى الرضا الوظيفي للموظفين وأدائهم. وتزداد خطورة تلك الصراعات على العاملين في المرافق والقطاعات المهمة، ومنها المستشفيات والمؤسسات الطبية حيث يمتد تأثير ذلك إلى متلقي الخدمة وهم المرضى، والبيئة العامة داخل المستشفى، حيث يُعدّ القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية من أهم القطاعات الحيوية، ويُقدم خدمات طبية رعاية صحية لملايين المواطنين والمقيمين. لكن على الرغم من التطورات الكبيرة التي شهدتها القطاع خلال السنوات الماضية، إلا أنه يواجه العديد من التحديات والمشكلات التي تؤثر على جودة الخدمات المقدمة وعلى رضا العاملين في المجال الصحي.

ووفقاً لتقارير منظمة الصحة العالمية، فخدمات القطاع الصحي ومع أن المملكة مصنفة في الدرجة الأولى عربياً في نسبة الأطباء إلى عدد المجتمع (1:10.000) بعدد (217 لكل 10.000) وبمتوسط (22) طبيباً لكل 1000 من السكان؛ ومع ذلك يواجه القطاع الصحي مشكلات متنوعة منها ما هو عام- مرتبط بظروف مهنة الطب- وحاجتها إلى مستوى عالٍ من الإعداد، والتكاليف، إضافة إلى ما يرافق العمل من مخاطر؛ وخصوصاً في حال الأزمات والكوارث، وتلخص الباحثة أهمها:

نقلاً عن (سيد، 2023، <https://www.noonpost.com/160972>)

1. نقص الموظفين: ففي العام 2006 أشارت منظمة الصحة العالمية إلى أن (1.3) مليار من البشر (من أصل 6.6 مليارات نسمة) يفتقرون إلى الرعاية الصحية الأساسية، بسبب نقص الأطباء والصحيين، وبحسب منظمة العمل الدولية فقد تفاقم تبعات هذا النقص لتطال اليوم أكثر من نصف سكان العالم (4) مليارات تقريباً، وأغلبهم في البلدان التي تعاني الفقر والمرض؛ فعدد العاملين في الصحة أقل بكثير من بقية البلدان.
2. بيئة عمل غير آمنة: يتعرض العاملون الصحيون لمخاطر كثيرة تجبرهم على ترك المهنة، وبحسب منظمة العفو الدولية تتراوح تلك المخاطر بين تكميم الأفواه والعدوى والعنف، ووثقت المنظمة في تقريرها للعام 2020 أن العاملين في الرعاية الصحية هم أكثر عرضة للاعتداء 4 مرات مقارنة بغيرهم من المهنيين، وقدرت المنظمة أن أكثر من (3.000) من الأطباء ومساعدتهم الصحيين قد لقوا حتفهم جراء الإصابة بفيروس كورونا في جميع أنحاء العالم، بينما يؤكد تقرير لمنظمة العفو الدولية في شهر 9/2020 إلى أن أعداد الوفيات وصل إلى (7000) آلاف، وذلك بسبب نقص أدوات ومعدّات الوقاية الشخصية، وبعد 3 سنوات (2023)، ذكر مدير منظمة الصحة العالمية، تيدروس أدهانوم غيبريسوس، أن نحو 115 ألفاً من العاملين بالرعاية الصحية حول العالم توفوا خلال الجائحة.

3. الإجراءات الانتقامية التي تتبعها السلطات في العديد من البلدان ردًا على إضرابات أو مظاهرات العاملين الصحيين والأساسيين، فضلًا عن الاعتقال التعسفي بتهم فضفاضة، بعد أن أبدوا قلقهم بشأن سلامتهم أو انتقدوا أسلوب الحكومة في التصدي للجائحة.
  4. كما يتعرض العاملون الصحيون للكثير من المخاطر التي تجبرهم على العزوف عن هذه المهنة، ويمكن أن تكون عواقب العمل في بيئة غير آمنة في مجال الرعاية الصحية أكثر خطورة، وقد تصل إلى الإصابات والأمراض الخطيرة وانخفاض مصلحة العمل، وعدم الرضا الوظيفي وضعف الأداء، والمزيد من أيام الإجازة والاكنتاب واضطراب ما بعد الصدمة وتدهور القيم الأخلاقية، وزيادة ممارسة الطب الدفاعي حيث تصبح أولوية الطبيب حماية نفسه، وانخفاض سلامة المرضى والمزيد من الأحداث السلبية التي تنجم عنها تكاليف مالية كبيرة يتكبدها قطاع الصحة، وتصل نسبتها إلى 2% من الإنفاق على الصحة حسب التقديرات.
  5. الشيخوخة السكانية: ويقصد بها زيادة نسبة من هم في سن الـ 65 أو أكبر، فوفقًا لتوقعات تمت في العام 2019، سيكون 16% من عدد سكان العالم أي بمعدل (1:6) فوق سن 65 عامًا بحلول عام 2050، أي بزيادة 7% (1:11) شخصًا في العام 2019، وغالبًا فهم يحتاجون إلى رعاية خاصة؛ كونهم أكثر عرضة للإصابة بالأمراض المزمنة (السكري، التهاب المفاصل، أمراض القلب، الخرف...إلخ)، وهو ما يحتاج للمزيد من الأطباء ومساعدتهم، وفي المقابل فشيخوخة العاملين في المجال تمثل تهديدًا آخر لمستقبل القطاع الصحي، إذ يتوقع تقرير لمنظمة العمل الدولية أن يستقبل ممرض واحد من بين كل 6 ممرضين حول العالم خلال العقد (2020-2030).
  6. الاحتراق الوظيفي: ويُعرف بالإرهاق الجسدي والعاطفي والعقلي الناتج عن ضغوط العمل لساعات طويلة، إذ وجد استطلاع لصندوق الكومنولث أن غالبية أطباء الرعاية الأولية في 10 بلدان ذات دخل أعلى، يؤكدون معاناتهم من الاحتراق الوظيفي الذي قد يتسبب في ضعف الأداء، كما يؤثر على جودة الرعاية أو يؤدي إلى حدوث أخطاء طبية، ومع ظهور كورونا (كوفيد19) تفاقم الإنهاك الوظيفي؛ فقد أفادت دراسة نُشرت في مجلة "الجمعية الطبية الأمريكية"، بأن ما يقل قليلًا عن 32% من الأطباء شعروا بالاحتراق الوظيفي في عام 2019، وارتفع الرقم عام 2022 إلى 40%، وكان أداء الممرضين بالمثل، حيث أفاد ما يقرب من 41% منهم بالإرهاق في عام 2019، وبحلول عام 2022 كان الرقم يتجاوز 49%، وتقدير منظمة الصحة العالمية أن 23% من العاملين في مجال الصحة في العالم عانوا من الاكتئاب والقلق، وعانى 39% منهم من الأرق أثناء كورونا، وبذلك تكون المهن الطبية أكثر تعرضًا لخطر الانتحار في جميع أنحاء العالم.
- وتكمن خطورة الاحتراق الوظيفي؛ أنه يؤدي مباشرة إلى نقص الموظفين في الصحة، حيث أكد نصف الأطباء الأكبر سنًا في معظم البلدان أنهم سيتوقفون عن ممارسة المهنة، تاركين مهامهم للأطباء الأصغر سنًا؛ فوفقًا لمسح أجرته وكالة التوظيف "Incredible Health" 2022، قال ثلث الممرضين (34%) إنهم سيغادرون وظائفهم بحلول نهاية العام (2019)، بينما قال 44% أن الإجهاد والإرهاق ساهما في اتخاذ قرارهم.
- ومن جانب آخر فالمشكلات الأسرية والشخصية تؤثر سلبًا على الرضا الوظيفي، فالأشخاص الذين يشعرون بعدم الاستقرار يكونون غير راضين عن العمل، وكلما كان الفرد قادرًا على تحمل الضغوط في العمل والتعامل والتكيف معها، كلما كان أكثر رضا، حيث أكدت دراسة (توتان وكوكالان، 2024، Tutan & Kökalan) أن صراع العمل والأسرة كمتغير وسيط يلعب دورًا جزيئيًا في العلاقة بين العنف في مكان العمل والرضا الوظيفي ونية المغادرة بين موظفي القطاع الصحي في تركيا، وأكدوا أن الحد من العنف في مكان العمل ضد العاملين في مجال الرعاية الصحية سيساهم في زيادة الإنتاجية في القطاع وتقديم خدمة أفضل لقطاع الرعاية الصحية.

وبينت دراستا (ريبيرو وآخرون، 2023؛ Ribeiro et al, 2023؛ سابتوتري وسوتيانينغشي، 2023 Saputri, & Sutianingsih): أن التعارض بين مجال العمل والأسرة يؤدي إلى خلق واقع يؤرق العديد من العمال، وتؤدي صعوبة المواءمة بين هذين المجالين إلى تجربة ظاهرة تسمى صراع العمل والأسرة (WFC)، كما أن الموارد البشرية تلعب دوراً جوهرياً في أداء أي مؤسسة أو شركة، ويؤثر وجود صراع العمل والأسرة في المؤسسات بشكل كبير على رضا الموظفين وبالتالي أدائهم الوظيفي.

وبينت دراستا (الحربي وآخرون، 2022، أرحيم وآخرون، 2022، ARahim et al, 2022) أن تحقيق التوازن المتناغم بين العمل والأسرة يعتبر تحدياً صعباً في العصر الحالي، بسبب تزايد المتطلبات في كل من العمل والأسرة، وبذلك فمديري الرعاية الصحية يحتاجون إلى اتخاذ إجراءات تصحيحية ضد السلوك المسيء وغير المنتج للموظفين، وتنفيذ استراتيجيات جديدة، لتعزيز بيئة عمل إيجابية وصحية تقلل من السلوكيات غير المنتجة للعمل.

ويخلص كل من (عبد اللطيف، 2015: 11-12؛ فهيم وآخرون، 2024 Faheem et al, 2024) إلى أن رضا الأفراد يمثل أهمية كبيرة؛ كونه مقياساً لمدى فاعلية الأداء، فإذا كان الرضا مرتفعاً فسيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها تضاهي تلك التي تنويعها المنظمة عندما تقوم برفع أجور عملها أو بتطبيق برنامج للمكافآت التشجيعية أو نظام الخدمات، ومن ناحية أخرى فعدم الرضا يسهم في التغيب عن العمل وإلى كثرة حوادث العمل والتأخر عنه، وترك العاملين المؤسسات التي يعملون بها والانتقال إلى مؤسسات أخرى، كما يتولد عنه مناخ تنظيمي غير صحي، حيث يواجه الموظفون صعوبة في الحفاظ على السلوك المؤيد اجتماعياً وإعادة الاندماج في العمل، وبذلك فقد أكدت نتائج دراسة (فان جاس ومورتلمانس، Van Gasse, 2020 Mortelmans, &) حاجة صانعي السياسات، وأرباب العمل، والممارسين للتركيز على المبادرات التي تحسن توازن العمل والحياة للأهميات المطلقات عن طريق تقليل الضغوط المالية وضغوط الأدوار.

### مشكلة الدراسة

وفقاً لمخلص رؤية المملكة 2030 المتعلقة بالقطاع الصحي؛ فهي تنص على "إحداث تطوير شامل في كافة الأصعدة، بدءاً من تطوير البنية التحتية، ومروراً بتسهيل الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية، وانتهاءً بالصحة الإلكترونية ورقمنة الرعاية الصحية بما يُخفّف الأعباء المالية ويُسهِّل الحصول على الرعاية في أي مكان، كما تطمح أيضاً إلى توفير الأيدي العاملة، وزيادة متوسط العمر المتوقع بما يتوافق مع المؤشرات الدولية". وبالنظر للواقع في ضوء الرؤية، وبعد مرور نصف الزمن المخصص للرؤية؛ فقد حقق القطاع الصحي تطورات عديدة، ولكنه مع ذلك ما زال يواجه العديد من التحديات والمشكلات التي تؤثر على جودة الخدمات وتعيقه عن الوفاء بما أكدت عليه رؤية 2030، كما أن مضاعفة الجهود من قبل العاملين في القطاع الصحي قد يتسبب في تولد ضغوط تنعكس سلباً على رضا العاملين في المجال الصحي، وبعض تلك المشكلات لا تقتصر على الوزارة والإدارة المباشرة، فيحكم أن العمل صحي يعتبر وظيفة خدمية؛ تحتك مباشرة بالمواطنين والمقيمين، والتنوع من حيث الجنس والعمر والمستوى الثقافي هو السمة الغالبة فيهم؛ كونهم من شرائح متفاوتة وجنسيات متباينة، وغالباً لا يستجيبون لإرشادات العاملين في المجال الصحي، ومن ذلك ما أظهرته نتائج دراسة (مؤمنة، 2022) من انخفاض اهتمام أفراد المجتمع بالاعتماد على التطبيقات الصحية لمتابعة أوضاعهم الصحية- خلال جائحة كورونا- كما أثبتت أنّ 40% فقط من أفراد العيّنة تأثرت أوضاعهم الصحية إيجاباً باستخدام التطبيقات الصحية... كما قد لا تكتثر شريحة كبيرة بشراء التطبيقات الصحية، إذ أفاد جميع من أجابوا عن السؤال بأنهم يحملون التطبيقات مجاناً ولا يأبهون بشرائها. كما أظهرت نتائج دراسة (المرزوقي والقضاة، 2022) حول الأسباب المؤدية لحدوث الأخطاء الطبية والمسؤولية المدنية للطبيب بالمستشفيات السعودية جاءت بمتوسط كلي (3.64 من 5) أي بدرجة (كبيرة)

وبلغت المتوسطات الحسابية بين (3.71-4.02). وجاءت الأسباب التي تعود إلى الضغط الوظيفي في الدرجة الأولى بمتوسط (4.02)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الأسباب التي تعود إلى العملية الإدارية بمتوسط (3.71) وجميعها بدرجة (كبيرة).

وبالتالي يمكن تحديد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي: ما مدى تأثير صراع الأسرة والعمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى اليمامة؟، ويتفرع عنه الأسئلة التالية:

1. ما مستوى توافر صراع الأسرة والعمل لدى العاملين في مستشفى اليمامة؟
2. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى اليمامة؟

#### فرضيات الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى التحقق من صحة الفرضين التاليين:

1. توجد علاقة ذات دالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين صراع الأسرة والعمل والرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى اليمامة.
2. يوجد تأثير دال إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لصراع الأسرة والعمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى اليمامة.

#### أهداف الدراسة.

تهدف الدراسة إلى:

1. معرفة مستوى توافر صراع الأسرة والعمل لدى العاملين في مستشفى اليمامة.
2. معرفة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى اليمامة؟
3. فحص طبيعة العلاقة بين صراع الأسرة والعمل والرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى اليمامة.
4. بيان مدى تأثير صراع الأسرة والعمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى اليمامة.

#### أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من أهمية الموضوع، وأهمية فهم تأثير صراع الأسرة والعمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى اليمامة، ثم من ندرة الدراسات في الموضوع، وبذلك تأمل الباحثة أن تفيد نتائج البحث كالاتي:

#### الأهمية العلمية (النظرية):

- تساهم الدراسة في فهم تأثير صراع الأسرة والعمل على الرضا الوظيفي في سياق المستشفيات وتوفير أسس نظرية للبحوث المستقبلية في هذا المجال.
- خلق وعي عام بين مختلف شرائح المجتمع في المملكة العربية السعودية بخصوص تقدير جهود العاملين في القطاع الصحي، وتوفير متطلبات الرضا الوظيفي لديهم، بما يحفزهم على أداء رسالتهم بشكل مثالي.

#### الأهمية العملية (التطبيقية):

- قد تساهم نتائج الدراسة في تزويد المسؤولين وصُناع القرار بواقع ومتطلبات الرضا الوظيفي للعاملين في القطاع الطبي، بما يمكنهم من وضع الخطط والمشاريع الملائمة لتوفير المتطلبات وإزالة مسببات الصراع وعوامل ضعف الرضا الوظيفي بين العاملين في القطاع الصحي.

- تقدم الدراسة توصيات عملية يمكن تنفيذها لتحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين، بما يساهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمرضى وأداء رسالتهم على الوجه الأكمل وزيادة كفاءة المستشفيات بشكل عام.
- تساهم هذه الدراسة في فتح المجال لمزيد من الدراسات والأبحاث في هذا المجال بما تتوصل إليه من نتائج وتوصيات.

#### حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: أثر صراع الأسرة والعمل على الرضا الوظيفي.
- الحدود البشرية: الموظفين والموظفات في مستشفى اليمامة، مدينة الرياض.
- الحدود المكانية: مستشفى اليمامة في مدينة الرياض.
- الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة ميدانياً في شهر مارس 2024م.

#### مصطلحات الدراسة:

- **الصراع الأسري:** تعرف النعيمي، (2022، <https://mawdoo3.com/>) الصراع الأسري بأنه: " حالة مستمرة من عدم الاستقرار والاضطراب العاطفي لدى العائلة، حيث يكثر الصراع والجدل والمشكلات بين الأبوين في العائلات التي تعاني منه ويكون ذلك بشكل مؤذ قد يصل الأمر إلى ارتفاع الصوت أو العنف الجسدي واللفظي في بعض الأحيان، ويمتد تأثير هذه المشكلات على الأولاد في كثير من الأحيان فقد يقوم أحد الوالدين بتعنيف الأطفال أو الصراخ عليهم أو ضربهم نتيجة الكثير من الضغوطات الناتجة عن المشكلات العائلية".
- **الصراع الأسري:** ويعرف إجرائياً بأنه: " التوترات والخلافات التي تنشأ بين أفراد الأسرة نتيجة لتباين الآراء أو القيم أو الأهداف أو الضغوط الخارجية، ويشمل المشكلات بين الزوجين، أو بين الآباء والأبناء، أو حتى بين الأخوة، ويتم تحديده من خلال إجابات العينة على العبارات ذات الصلة به.
- **مستشفى اليمامة:** ويعرف (مستشفى اليمامة، 2024، <https://silaa.net/index.php/business/profile/al-yamama-hospital-386> بأنه: " أحد مكونات تجمع الرياض الصحي الثاني، وهو مستشفى حكومي للنساء والولادة والأطفال أنشئ سنة 1406 هجرياً شرق العاصمة الرياض في شارع الإمام الشافعي حي المنار، ويتكون من 5 مباني أساسية بالإضافة إلى الأقسام المركزية العلاجية... وحصل المستشفى على المركز الرابع على مستوى المملكة في تنافس مع 72 مستشفى في جودة مختبر الكيمياء الحيوية والدم، ويتواجد في المستشفى وعلى مدار اليوم كادر طبي متكامل، ويضم استشارياً وأخصائياً وطبيباً مقيماً، لاتخاذ القرار الذي يحمي الأم والطفل من التأخر في التدخل الجراحي".

## 2-الإطار النظري والدراسات السابقة.

### 2-1-الإطار النظري

#### 2-1-1-الصراع الأسري:

##### 2-1-1-2-أسباب الصراع الأسري:

يُعدّ الصراع الأسري ظاهرة شائعة تؤثر على العديد من العائلات. وتتنوع أسباب الصراع الأسري وأهمها نقلاً عن كل من (Al-Qahtani, 2020؛ Al-Maamari, 2021) الآتي:

1. ضعف الاتصال بين أفراد العائلة؛ فالتواصل والتفاهم يعدان البنية الأساسية لأي علاقة سليمة



2. انعدام الثقة والتوتر بين أفراد العائلة ويؤدي إلى العديد المشكلات.
3. محاولة التحكم المستمرة من أحد الزوجين في اتخاذ القرارات دون استشارة الطرف الآخر.
4. الانتقاد المستمر والمفرط للأبوين لبعضهم أو للأطفال وغيرها من الإساءات التي تؤدي إلى الصراع الأسري.
5. ضعف التعاطف أو برود المشاعر تجاه الطرف الآخر أو الأطفال، والسخرية المستمرة.
6. الإيذاء للطرف الآخر وتوفير أجواء صراعات مما يؤدي إلى زيادة احتمالية الصراع الأسري.
7. الإهمال المتكرر لدور الأبوين في العائلة والانتكال على طرف دون الآخر في إنجاز دور التربية للأبناء.
8. سيؤدي لحدوث خلل كبير في تربية الأبناء والتأثير بشكل سلبي على الصحة النفسية للأطفال.

#### 2-1-1-2- آثار الصراع بين العمل والحياة الأسرية:

يحدث الصراع نتيجة التداخل بين العمل والحياة الأسرية، وتوليه المؤسسات اهتماما كبيرا حذرا من عواقبه السلبية، حيث يؤدي الصراع بين العمل والحياة الأسرية إلى اتخاذ الفرد الذي يعاني منها خطوات تلحق الضرر بنفسه وبأدائه وبالبيئة المحيطة ووفقا لكل من فان جاس وبلوس (Van Gasse & Mortelmans, 2022؛ فويلز وآخرون، (Vowels et al, 2022)) وأهمها:

- زيادة الإجهاد العاطفي: الناجم عن ارتفاع مستويات القلق والتوتر.
- انخفاض الرضا الوظيفي: يتسبب التوتر الناتج عن محاولة التوازن بين العمل والأسرة في تقليل الرضا عن العمل
- تدهور العلاقات الأسرية: يؤثر التوتر المستمر سلباً على جودة العلاقات مع أفراد الأسرة
- تدهور الصحة الجسدية: وتنجم عن الإجهاد المستمر إلى مشكلات جسدية مثل الأرق والصداع.
- تقليل الإنتاجية في العمل: بسبب التوتر العائلي يعاني الأفراد من صعوبة في التركيز وإنجاز المهام.
- زيادة معدلات الغياب عن العمل: قد يؤدي الصراع إلى زيادة في أيام الإجازة المرضية والغياب عن العمل.
- تراجع الصحة النفسية: يرتبط الصراع بين العمل والحياة الأسرية بزيادة معدلات الاكتئاب والإرهاق النفسي

#### 2-1-1-3- سبل معالجة الصراع الأسري:

يؤكد كل من (أرمسترونغ-ستاسين، 2022، Armstrong-Stassen؛ أندرسون وآخرون، 2022، Anderson et al)

- أن معالجة الصراع الأسري وتقليل تأثيره على الرضا الوظيفي، تتطلب اتباع عدة استراتيجيات:
- تعزيز الدعم التنظيمي المدرك: بحيث يُحسّن الثقة والرضا الوظيفي بتعزيز شعور الموظف بأن جهوده مُقدّرة.
  - تطبيق جداول عمل مرنة: تقلل الضغط الأسري بين العمل والحياة الشخصية، مما يزيد من الرضا الوظيفي.
  - تمكين الموظفين نفسياً: يشعر الموظفون الذين يتمتعون بالتمكين النفسي بقدرتهم على اتخاذ قراراتهم بأنفسهم.
  - الاستفادة من برامج دعم الأسرة في تحسين توازن العمل والحياة، مما يقلل من الصراعات ويزيد الرضا الوظيفي.
  - تشجيع بيئة عمل داعمة تساهم في تحسين العلاقات الاجتماعية وتقديم الدعم اللازم، بما يقلل من التوتر الأسري.
  - إعادة تصميم سياسات العمل لتكون أكثر مرونة فتساعد في تقليل تأثير الصراعات الأسرية على الأداء الوظيفي.
  - التواصل الفعال: تشجيع أفراد الأسرة على الحوار المفتوح والصريح لحل الخلافات بطرق بناءة.
  - الاستشارة الأسرية: اللجوء إلى المختصين في الاستشارات الأسرية للمساعدة في حل الصراعات بطريقة علمية.
  - إدارة الوقت: تحسين إدارة الوقت لتحقيق توازن أفضل بين الحياة العملية والشخصية.
  - توفير برامج دعم مثل الإرشاد النفسي وخدمات الاستشارة لمساعدة الموظفين على التعامل مع التوترات الأسرية.

## 2-1-2- الصراع التنظيمي:

يجمع الباحثون بأنه لا تخلو أي منظمة أو مؤسسة من الصراع، ولذلك فقد استحوذ هذا الموضوع على اهتمام علماء الإدارة، لأنه يأخذ وقتاً وجهداً كبيرين من المديرين والعاملين في المنظمة. ومن الأسباب التي قد تؤدي إلى الصراع الاختلاف في الأهداف والأفكار التي يحملها الفرد، مع أهداف المنظمة وسياساتها، وأيضاً الاختلاف في ثقافة ومدرجات الأفراد أنفسهم بين بعضهم بعضاً، التي قد تؤدي إلى نشوء الصراع، إضافة إلى اعتماد بعضهم على الآخر في إنجاز المهام (أحمد وهنطش، 2019).

## 2-1-2-1- مستويات الصراع التنظيمي:

يُميّز الباحثون بين أكثر من مستوى من مستويات الصراع التنظيمي وأنواعه، ومنها (البوم، 2015):

1. المستوى الفردي: ويكون بين فردين أو أكثر.
2. المستوى الجماعي: ويكون داخل مجموعة أو وحدة إدارية.
3. بين الجماعات: يكون بين مجموعة من أفراد المنظمة.
4. مستوى المنظمة: وهو أنواع؛ فإما أن يكون أفقياً (بين العاملين في نفس المستوى)، أو عمودياً (بين المشرف وتابعه)، أو بين الموظفين والاستشاريين (حول الموارد أو المشاركة في اتخاذ القرار)، أو صراع الدور (قيام فرد بعدة أدوار).
5. بين المنظمات: يكون عندما تقوم إحدى المنظمات بإيجاد ظروف صعبة لمنظمة أخرى.

## 2-2-1-2- الأساليب الإدارية والسلوكية والقانونية في إدارة الصراع التنظيمي:

وتلخصها الباحثة نقلاً عن (الفقعاوي، 2017؛ حفيظ، 2018؛ حلاق، 2020) في الأساليب الآتية:

- أ. أسلوب التعاون: حيث تعتمد على جهود المنظمة لمعرفة أسباب الصراع مع جميع الأطراف وطرح بدائل الحل ومناقشتها حتى يتم علاجها، كما أن التعاون في حل الصراع يؤدي إلى أفضل النتائج.
- ب. أسلوب استخدام السلطة: ففي بعض المواقف قد تلجأ الإدارة إلى استخدام التهديد لتأكيد وجهات نظرها ومقترحاتها، وفي هذا الأسلوب تتجاهل الإدارة حاجات الأطراف المتصارعين، ولا تركز أو تبحث عن أسبابها أو تهتم بمعالجتها؛ بل تسعى إلى إنهاء الصراع فقط.
- ج. أسلوب الحل الوسط: حيث تتبنى الإدارة في هذا الأسلوب الموقف الوسط بين التشدد والتعاون، ومن خلال محاولة التقريب في وجهات النظر بين الأطراف المتصارعة، بهدف تحقيق الرضا بينهم حتى لو كان جزئياً.
- د. أسلوب المجاملة: يتصرف فيه المدير وكأن الصراع سينتهي ويؤول مع الوقت، وتجنب لوم أطراف الصراع.
- هـ. أسلوب التجنب: أي بالهرب أو إهمال أو تجاهل الإدارة مواقف معينة في إدارتها للصراع، معتقداً أن الموقف سيتحسن من تلقاء نفسه مع مرور الزمن، واعتقاده أن الأطراف قادرون على حلها بأنفسهم.
- و. استراتيجية المنافسة: تتمثل برغبة كل فرد من الأطراف المتنازعة بتلبية مطالبه وآماله، أو تحقيق توقعاته بغض النظر عن توقعات الآخرين؛ فيسعى لتوظيف كل موارد المنظمة لتلبية مطالبه دون اهتمام بمطالب الآخرين.
- ز. استراتيجية التنازل: وفيها يتنازل أحدهم عن المصالح الذاتية لصالح الآخرين بغية إرضائهم، وفيها يتعامل المدير مع الصراع على أنه سيزول؛ فيشجع المتنازعين على إخفاء مشاعرهم، وهذه الاستراتيجية ذات فعالية قليلة.
- ح. استراتيجية التسوية: يتم فيها التفاوض بين الأطراف المتنازعة؛ وفقاً لمبدأ الأخذ والعطاء، بحيث يتخلى كل طرف عن شيء أو مكسب معين للوصول إلى حل وسط يرضي الطرفين.



### 2-1-3-نبذة عن مستشفى اليمامة:

مستشفى اليمامة بالرياض هي مستشفى حكومي للنساء والولادة والأطفال أنشئ سنة 1406 هجرياً شرق العاصمة الرياض في شارع الإمام الشافعي حي المنار، ويتكون من 5 مباني أساسية بالإضافة إلى الأقسام المركزية العلاجية للمستشفى، ووفقاً لـ(صحيفة سبق الإلكترونية، 2023، <https://sabq.org/saudia/regions/0czn8vit1x>) وصفحات المستشفى على مواقع التواصل (تويتر، 2024، <https://twitter.com/yamamhr2?lang=en>).

### 2-1-3-1-التخصصات والخدمات:

- التخصصات: يضم المستشفى تخصصات (النساء والولادة، العناية المركزة لحديثي الولادة، جراحة النساء والتوليد، أمراض النساء، طب الأطفال، الأنف والأذن والحنجرة، جراحة العظام، الطب الباطني، أمراض السكري والغدد الصماء، أمراض الكلى، أمراض القلب، الأشعة التشخيصية، المختبر، الصيدلية).
- الخدمات: يقدم المستشفى خدمات عديدة تشمل:
  - الطوارئ: يعمل 24 ساعة يومياً، وطوال أيام الأسبوع.
  - تقدم العيادات الخارجية: مجموعة واسعة من التخصصات الطبية.
  - العناية المركزة: للبالغين وحديثي الولادة.
  - غرف العمليات: مجهزة بأحدث المعدات الطبية.
  - الخدمات المساندة: (الصيدلية، المختبر، الأشعة التشخيصية، قسم التغذية، قسم التأهيل).

### 2-3-1-2-أهم مميزات المستشفى:

- أ. طاقم متميز من ذوي الخبرة والكفاءة العالية.
- ب. معدات طبية حديثة ومتطورة.
- ج. بيئة مريحة للمرضى.
- د. خدمات بجودة عالية وأسعار مناسبة.
- هـ. حصول المستشفى على اعتماد الهيئة العامة للغذاء والدواء (SFDA).

### 2-3-3-1-2-تقييم إنجازات المستشفى:

نظراً لظروف عديدة فقد تعذر على الباحثة الحصول على وثائق وتقارير تتعلق بالتقييمات الرسمية للمستشفى، فاعتمدت على المراجع الثانوية، فوفقاً لصحيفة (سبق الإلكترونية، 2023، <https://sabq.org/saudia/regions/0czn8vit1x>) فقد قدم مستشفى اليمامة خلال النصف الأول من العام 2023، خدمته لـ 453 ألف مستفيد إضافة إلى قرابة 60 ألف مستفيد من العيادات الخارجية و 2300 حالة ولادة، وأوضح التجمع في التقرير الذي زود به "سبق"، فقد تنوعت الخدمات ما بين العيادات الخارجية لأكثر من 59700 مستفيد؛ فيما استفاد 1198 مريضاً من جراحات اليوم الواحد والعمليات، وتم إجراء 307601 فحصاً مخبرياً، واستفاد 32200 من خدمات طوارئ الأطفال، وصرفت 28000 وصفة طبية للمستفيدين، وإجراء 14648 تصوير أشعة. استفاد من خدمات التنويم 4220 مريضاً، وما يقارب 2300 حالة ولادة خلال هذه الفترة بين 1346 ولادة طبيعية و 906 حالات ولادة قيصرية، بالإضافة إلى 956 مستفيداً من حملات التبرع بالدم للمستشفى.

### 2-2-الدراسات السابقة:

تستعرض الباحثة عدداً من ملخصات الدراسات السابقة في الموضوع، مرتبة من الأحدث إلى الأقدم وكالاتي:

1. ففي إندونيسيا هدفت دراسة (نوغروهو وآخرون، 2024، Nugroho et al) إلى تحليل تأثير صراع العمل والأسرة والضغط الوظيفي على الأداء مع رضا العمل كمتغير وسيط باستخدام المنهج الكمي وأدوات تحليل Smart PLS. ، واستبانة تم توزيعها على عينة قصدية بلغت (89) ممرضة مناوبات يعملن في أقسام وغرف الطوارئ، وأظهرت نتائج الدراسة أن صراع العمل والأسرة له تأثير سلبي ولكنه غير ذي دلالة على الأداء، كما أن له تأثيراً سلبياً وذو دلالة على رضا العمل، كما أن للضغط الوظيفي تأثيراً سلبياً وغير ذي دلالة على كل من الأداء ورضا العمل، كما أشارت النتائج إلى أن رضا العمل له تأثير إيجابي وذو دلالة على الأداء، كما يلعب الرضا عن العمل دوراً الوسيط بين صراع العمل والأسرة والأداء، حيث أن صراع العمل والأسرة يؤثر سلباً وبشكل ذي دلالة على الأداء والذي يتم التوسط فيه من خلال رضا العمل، فيما لا يلعب رضا العمل دوراً وسيطاً بين الضغط الوظيفي والأداء، حيث أن الضغط الوظيفي له تأثير سلبي وغير ذي دلالة على الأداء والذي يتم التوسط فيه من خلال رضا العمل.
2. وهدفت دراسة (توتان وكوكالان، 2024، Tutan & Kökalan) إلى تحديد كيفية تأثير العنف الذي يواجهه العاملون في مجال الرعاية الصحية في تركيا ودور صراع العمل والأسرة كمتغير وسيط في تأثير العنف في مكان العمل على رضا الوظيفة ونية المغادرة، وتم استخدام طريقة PROCESS في الدراسة. وأجري البحث على 595 من العاملين في مجال الرعاية الصحية في ثلاثة مستشفيات حكومية تابعة لمديرية صحة إسطنبول. واعتمدت الدراسة أسلوب العينة العرضية، وبينت النتائج وجود علاقة إيجابية، معنوية متوسطة ( $m^2 = 0.35$ ، مستوى الدلالة أقل من 0.01) بين العنف في مكان العمل وصراع العمل والأسرة، وعلاقة سلبية، معنوية، وضعيفة ( $m^2 = 0.27$ ، مستوى الدلالة أقل من 0.01) بين العنف في مكان العمل والرضا الوظيفي، وعلاقة إيجابية، معنوية، وضعيفة ( $m^2 = 0.26$ ، مستوى الدلالة أقل من 0.01) بين العنف في مكان العمل ونية المغادرة. بالإضافة إلى ذلك، هناك علاقة سلبية، معنوية، وضعيفة ( $m^2 = 0.27$ ، مستوى الدلالة أقل من 0.01) بين صراع العمل والأسرة والرضا الوظيفي، وعلاقة إيجابية، معنوية، وضعيفة ( $m^2 = 0.28$ ، مستوى دلالة أقل من 0.01) بين صراع العمل والأسرة ونية المغادرة.
3. هدف دراسة (ريبيرو وآخرون، 2023، Ribeiro et al) إلى تقييم تأثير صراع العمل والأسرة على ارتباط الموظفين وأدائهم في البرتغال، وكذلك على نيتهم ترك العمل، واختبار التأثير الوسيط للارتباط على العلاقة بين صراع العمل والأسرة والأداء، وبين صراع العمل والأسرة ونية ترك العمل، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي الكمي الارتباطي، وتمثلت الأداة في استبانة تم توزيعها على عينة بلغت (167) موظفًا من مختلف المنظمات البرتغالية، وكشفت النتائج أن الموظفين الذين يشعرون بصراع أكبر بين العمل والأسرة لديهم مستويات أقل من الارتباط بالعمل ونية أكبر لمغادرة المنظمة، فيما لم يُظهر صراع العمل والأسرة أي علاقة بالأداء، و يلعب الارتباط دوراً الوسيط في العلاقة بين صراع العمل والأسرة ونية ترك العمل، تؤكد الدراسة أهمية تنفيذ استراتيجيات لخلق التوازن بين العمل والأسرة للحد من صراع العمل والأسرة المشار إليه.
4. وفي إندونيسيا هدفت دراسة (سابتوتري وسوتيانينغشي، 2023، Saputri, & Sutianingsih) إلى قياس أثر صراع العمل والأسرة والرضا الوظيفي على أداء المركز الصحي المجتمعي تلوغونجو بمنطقة باتي، وسط جاوة، واعتمدت الدراسة على منهجية متعددة المتغيرات، حيث تم اعتبار أداء الموظفين في المركز الصحي متغيراً تابعاً، في حين اعتبر كل من صراع العمل والأسرة والرضا الوظيفي متغيرين مستقلين. إلى جانب ذلك، استخدمت الدراسة بيانات أولية وثانوية بالإضافة إلى تقنيات تحليل إحصائي وصفية واستدلالية، وأظهرت قيمة معامل الانحدار الخاص بمتغير صراع العمل والأسرة نتيجة إيجابية تبلغ 0.320، وكذلك أظهرت قيمة معامل الانحدار الخاص بمتغير الرضا الوظيفي نتيجة إيجابية تبلغ 0.300، وقيمة معامل الانحدار الخاص بمتغير الالتزام التنظيمي نتيجة إيجابية تبلغ 0.190.

وعليه، تشير نتائج التحليل إلى أن المتغيرات الثلاثة وهي صراع العمل والأسرة والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي تؤثر على الإنتاجية الوظيفية لموظفي المركز الصحي المجتمعي.

5. هدفت دراسة (أرحيم وآخرون، 2022، Rahim et al) إلى تحليل العلاقة بين ثقافة العمل والأسرة وأداء الموظفين الوظيفي في قطاعات صناعية مختارة في ماليزيا، وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستدلالي باستدلالي الانحدار الخطي، واستبانة تم توزيعها على عينة من (336) موظفًا في أربعة قطاعات صناعية في شبه جزيرة ماليزيا، بينت نتائج الدراسة أن المطالب التنظيمية بالوقت والدعم الإداري لهما علاقة إيجابية كبيرة بأداء الموظفين في العمل؛ فيما لا يوجد تأثير كبير للمتغير الخاص بتداعيات المسار الوظيفي على أداء موظفي العمل؛ لذلك، تقدم النتائج رؤى قيمة حول ثقافة العمل والأسرة بين الموظفين الذين لديهم مسؤوليات عائلية.

6. وهدفت دراسة (كاليث وكاليث، 2015، Kalliath & Kalliath) إلى التعرف على دور صراع العمل والأسرة وتأثيره على رضا الوظيفة لدى الأخصائيين الاجتماعيين في أستراليا، وفحص الباحثان تأثير ثلاثة أشكال من صراع العمل والأسرة (WFC) وصراع الأسرة والعمل (FWC): الوقت والسلوك والضغط، على رضا الوظيفة لدى الأخصائيين الاجتماعيين في أستراليا. تم جمع البيانات عبر استطلاع إلكتروني لعدد (439) من أعضاء الجمعية الأسترالية للأخصائيين الاجتماعيين، وأظهرت تحليلات الانحدار المتعدد التسلسلي الهرمي أنه في اتجاه صراع العمل والأسرة، كان كل من وقت صراع العمل والأسرة (WFC-Time) وضغط صراع العمل والأسرة (WFC-Strain) من التنبؤات المهمة بانخفاض رضا الوظيفة. وفي اتجاه صراع الأسرة والعمل، توقع سلوك صراع الأسرة والعمل (FWC-Behaviour) بشكل ملحوظ انخفاض رضا الوظيفة، وتؤكد هذه النتائج أهمية وجود سياسات تنظيمية تعزز قدرة الأخصائيين الاجتماعيين على إدارة التزاماتهم في العمل والأسرة بمسؤولية.

7. هدفت دراسة فهيم وآخرون، 2024، Faheem et al) إلى التعرف على كيفية تأثير السلوك المؤيد اجتماعيًا من الزملاء على إعادة الاندماج في العمل مع النظر في دور الوساطة للممارسة الذهنية ودور التنظيم للذهول، وتم استخدام تصميم البحث الكمي، وتمثلت الأداة في استبانة تم توزيعها على عينة بلغت (356) من العاملين في مجال الرعاية الصحية في باكستان. تم تحليل البيانات في برنامجي إحصائيين (SPSS و AMOS) لمؤشرات الموثوقية والصلاحية، وكذلك لاختبار الفرضيات، وكشفت النتائج وجود ارتباط كبير بين السلوك المؤيد اجتماعيًا من الزملاء وإعادة الاندماج في العمل. عملت الممارسة الذهنية كوسيط بين السلوك المؤيد اجتماعيًا من الزملاء وإعادة الاندماج في العمل، بينما كان للذهول تأثير تنظيبي إيجابي على هذه العلاقات، وأكدت النتائج الحاجة إلى تعزيز هذه العناصر لإدارة الضغط ودعم الموظفين وتحسين إعادة الاندماج في العمل

8. هدفت دراسة (الحري وآخرون، 2022، Alharbi et al) إلى تقييم تصور العاملين في مجال الرعاية الصحية في المستشفى الألماني السعودي بمكة المكرمة للإشراف المسيء من مشرفهم، ومستوى السلوك غير المنتج للعمل بين العاملين، وتأثير الإشراف المسيء المتصور على السلوك غير المنتج للعمل بين العاملين في مجال الرعاية الصحية، وتم استخدام تصميم البحث الوصفي الارتباطي، واستخدم الباحثون مقياس الإشراف المسيء ومقياس السلوك غير المنتج للعمل، وتم تطبيقهما على عينة بلغت (171) عاملاً في مجال الرعاية الصحية من أصل 300 شاركوا في الدراسة، وبينت النتائج أن غالبية المشاركين في الدراسة (94%) شعروا بمستوى عالٍ من الإشراف المسيء من مشرفهم، و فقط 2% من المشاركين في الدراسة شعروا بمستوى منخفض من الإشراف المسيء من مشرفهم، وأن أقل من ثلثي المشاركين (65%) أظهروا مستويات متوسطة من السلوك غير المنتج للعمل، و 15% من المشاركين

في الدراسة أظهروا مستويات عالية من السلوك غير المنتج للعمل، كما أكدت الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين تصور العاملين في مجال الرعاية الصحية للإشراف المسيء وسلوكهم غير المنتج للعمل.

9. وهدفت دراسة (مؤمنة، 2022) إلى تحديد مدى اهتمام المجتمع السعودي بالتطبيقات الصحية، وأيّها أكثر استخداماً فيما يتعلق بالوضع الصحي للسكان، وباستخدام المنهج الوصفي المسحي والاستبانة كأداة تم توزيعها على عينة بلغت (517) ممارساً صحياً ومراجعا للعيادات الخارجية بمدينة الملك عبد الله الطبية، وخمسة مراكز للرعاية الصحية الأولية في الرياض، أظهرت النتائج انخفاض اهتمام أفراد المجتمع بالاعتماد على التطبيقات الصحية لمتابعة أوضاعهم الصحية. كما أثبتت وجود علاقات تغايرت بين طردية وعكسية بين الجنس والعمر والاستخدام. ولكن لم يكن للمرفق والمراجعين تأثير كبير. وحددت النتائج أيضاً أكثر التطبيقات الصحية استخداماً بجانب التطبيقات المستخدمة يومياً للتواصل الاجتماعي. لقد أوضحت النتائج أن 97% من أفراد العينة كانوا مواطنين، في حين أن 3% فقط كانوا من المقيمين. كما أن 70% منهم كُنْ إناثاً و30% من الذكور. كما أن 64% من العينة يستخدمون التطبيقات الصحية لمتابعة حالاتهم الصحية. ومن ناحية أخرى وُجد أن 40% فقط من العينة تأثرت أوضاعهم الصحية إيجاباً باستخدام التطبيقات الصحية، كما أفاد جميع من أجابوا عن السؤال بأنهم يحملون التطبيقات مجاناً ولا يأهون بشرائها. وممن أجاب عن تساؤل البحث عن مصادر أخرى غير التطبيقات لمتابعة الحالة الصحية توعية أو علاجاً، تساوت الفئتان تقريباً بين من يبحث في المواقع أو غيرها وبين من لا يكثر، ولم يكن هناك فرق واضح إحصائياً بينهما.

10. وهدفت دراسة (المرزوقي والقضاة، 2022). إلى إلقاء الضوء على المسؤولية المدنية الأخلاقية للطبيب من وجهة النظر الإدارية: حالة دراسية على عدد من المستشفيات السعودية، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي المسحي، والاستبانة كأداة تم توزيعها على عينة بلغت (95) من المرضى الذين تعرضوا لعدد من الأخطاء الطبية في عدد من المؤسسات الطبية، وكشفت نتائج الدراسة أن الأسباب المؤدية لحدوث الأخطاء الطبية والمسؤولية المدنية للطبيب بالمستشفيات السعودية جاءت بمتوسط كلي (3.64 من 5) أي بدرجة (كبيرة) وبلغت المتوسطات الحسابية بين (4.02-3.71). وجاءت الأسباب التي تعود إلى الضغط الوظيفي في الدرجة الأولى بمتوسط (4.02)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت الأسباب التي تعود إلى العملية الإدارية بمتوسط (3.71) وجميعها بدرجة (كبيرة).

11. هدفت دراسة فويلز وآخرون، (Vowels et al , 2022) إلى فهم أفضل لكيفية تأثر أهداف العمل والأهداف الشخصية للأفراد بسبب جائحة كورونا وكيف تكيفوا مع التغيرات، واستخدم الباحثون منهجية البحث النوعي، من خلال مقابلات نوعية شبه منظمة (عدد = 48) واستطلاع آراء (عدد = 200) أسبوعياً لمدة 5 أسابيع. كشفت الطريقتان عن مواضيع متشابهة فيما يتعلق بالتكيف ومتابعة الأهداف (الدعم الاجتماعي، التعامل مع المواقف غير المتوقعة، اللوجستيات، حل المشكلات بطريقة إبداعية، تأجيل الأهداف، وعدم حدوث تغييرات). أظهرت ردود الاستطلاع أيضاً أن معظم الأفراد وجدوا أن تحقيق أهدافهم أصبح أكثر صعوبة (79%؛ 13% أسهل؛ 9% بدون تغيير) ووجدوا أن العديد منهم اضطر إلى التكيف أو تأجيل أهدافهم العملية والشخصية، غالباً بسبب الصعوبات اللوجستية. يجب على الشركات والحكومات أن تفعل المزيد لمساعدة الأفراد على التكيف مع الظروف الجديدة.

12. هدفت دراسة (بخيت، 2022). لمعرفة تأثير الإجهاد الوظيفي بأبعاده (الإنهاك النفسي، الإنجاز الشخصي، العلاقات الشخصية) على حماس الموظفين بأبعاده (الجهد المبذول في العمل، القدرات والخصائص الفردية، إدراك الفرد لدوره الوظيفي). تم اختيار العينة العشوائية من موظفي البنوك -محلية سنار -ولاية سنار بالسودان، وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستبانة تم تحليلها باستخدام (SPSS) كشفت النتائج وجود علاقة ذات إحصائية عند

مستوي معنوية (0.05) بين الإجهاد الوظيفي بأبعاده (الإنهاك النفسي، الإنجاز الشخصي، العلاقات الشخصية) على حماس الموظفين بأبعاده (الجهد المبذول في العمل، القدرات والخصائص الفردية، إدراك الفرد لدوره الوظيفي) هنالك علاقة ذات إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين (الإنهاك النفسي) و(الجهد المبذول في العمل) ليس هنالك علاقة ذات إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين (الإنهاك النفسي، العلاقات الشخصية) و(إدراك الفرد لدوره الوظيفي) أهم التوصيات: أوصى بأن تتضمن البرامج التدريبية بعض مهارات تغيير السلوك، وتحسين نظام الحوافز المادية والمعنوية، الاهتمام بالبيئة الداخلية للعمل.

13. هدفت دراسة (الأقرع، 2021). إلى معرفة طبيعة العلاقة بين كل من الضغوط ومعنى الحياة والاحتراق النفسي، والفروق فيهم تبعاً للجنس، وأثر عزل معنى الحياة في العلاقة بين الضغوط والاحتراق النفسي، وبلغ عدد المشاركين في الدراسة (252) من الأطباء بدولة الكويت، طبق عليهم استبيان معنى الحياة، وقائمة ماسلاش للاحتراق النفسي، والتقدير الذاتي للضغوط المرتبطة بالعمل. وأظهرت النتائج وجود معاملات ارتباط سلبية دالة إحصائياً بين وجود المعنى والبحث عن المعنى وبين كل من تقدير الضغوط، والاحتراق النفسي، ووجود معامل ارتباط موجب دال إحصائياً بين تقدير الضغوط وبين الاحتراق النفسي، وتبين عدم وجود فروق دالة تبعاً للجنس في كل الاحتراق النفسي وتقدير الضغوط، بينما وجدت فروق في وجود المعنى والبحث عن المعنى لصالح الذكور، كما تبين أن عزل متغيري وجود المعنى والبحث عن المعنى يؤدي إلى تعديل دال في العلاقة بين التقدير للضغوط والاحتراق النفسي.

14. هدفت دراسة فان جاس ومورتلمانس (Van Gasse, & Mortelmans, 2020) إلى استقصاء وجهات نظر الأمهات العازبات (المطلقات) عن الجمع بين العمل والأمومة وتحقيق التوازن بين ضغوط الأدوار والضغوط المالية بعد الطلاق، استخدم الباحثان منهجية نوعية، مستندة إلى 202 مقابلة معمقة مع أمهات عازبات في بلجيكا. شملت المقابلات مجموعتين: مجموعة بحث أولية مكونة من 13 أم مطلقة ومجموعة بحث توسعية مكونة من 189 أم مطلقة. تم استخدام الجداول الزمنية لتنظيم روايات الأمهات وبينت النتائج أن إيجاد توازن بين العمل والحياة أحد التحديات التي تواجه الأمهات بعد الطلاق، وعموماً يؤدي إلى الإجهاد العام، حيث نصف الصراع بين العمل والحياة يمثل مزيجاً من الضغوط المالية وضغوط الأدوار، وبينت نتائج التحليل تصنيف أربع وجهات نظر مختلفة استناداً إلى كيفية تعامل الأمهات مع ضغوط الأدوار الأمومية والضغوط المالية: (الأمومة المعاد اختراعها، التعايش بين العمل والأسرة، الأمومة المرتكز على العمل، الصراع بين العمل والأسرة). كما أن وجهة نظر المطلقات في ضغوط العمل والحياة يمكن وصفها بالمرونة و/أو الصرامة إما في أيديولوجية الأمومة أو في سياق العمل.

15. هدفت دراسة (حافظ، 2020). إلى الكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي ومهارات حل المشكلة، والتعرف على دور مهارات حل المشكلة كمتغير معدل للعلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي لدى الأطباء من الجنسين. وقد تكونت عينة الدراسة من (50) من الأطباء البشريين، بواقع (27) ذكور، و(23) إناث، وتراوح أعمارهم بين (30 - 45) عاماً، وتم تطبيق مقياس مهارات حل المشكلة، ومقياس ضغوط العمل، ومقياس الاحتراق النفسي إعداد (ماسلاش وجاكسون، 1986 وترجمة، هبة محمود 2014)، وأشارت النتائج إلى وجود ارتباط موجب دال إحصائياً بين درجات ضغوط العمل ودرجات الاحتراق النفسي لدى عينة الأطباء الذكور والإناث، في حين وجد ارتباط سالب دال إحصائياً بين درجات مهارات حل المشكلة وبين كل من درجات ضغوط العمل والاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة من الجنسين، كما أوضحت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الذكور والإناث من الأطباء في كل من ضغوط العمل ومهارات حل المشكلة، واتجهت الفروق للذكور، بينما لم توجد فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات الذكور والإناث في الاحتراق النفسي، كما أن مهارات حل المشكلة متغير معدل في العلاقة



بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي، حيث تناقشت قيمة الارتباط بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي بعد عزل مهارات حل المشكلة.

16. وهدفت دراسة (جودي وزكور، 2019). إلى معرفة مستوى الأداء الوظيفي لدى الممرضين الذين يعملون وفق نظام المناوبة الليلية بمستشفى محمد بوضياف ورقلة بالجزائر، اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي، واستبانة تم تطبيقها على عينة عشوائية بلغت (70) من الممرضين بالمناوبة الليلية، وبينت نتائج الدراسة أن مستوى الأداء الوظيفي لدى الممرضين الذين يعملون وفق نظام المناوبة الليلية (مرتفع)، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغيري (الجنس والأقدمية)، فيما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية..

17. هدفت دراسة (العززي وبني خالد، 2018)؛ إلى قياس أثر بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي واستبانة تم توزيعها على عينة بلغت (215) ممرضاً. وأظهرت نتائج الدراسة بأن المتوسطات الحسابية لكل من علاقات العمل والمكونات المادية كانت بدرجة مرتفعة في حين كانت القيادة الإدارية والاتصال الإداري والحوافز والمكافآت بدرجة متوسطة مرتبة حسب الأهمية الإحصائية. وتشير نتائج تحليل الانحدار المتعدد بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل من علاقات العمل والاتصال الإداري على الاحتراق الوظيفي في حين لم يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لكل من القيادة الإدارية والحوافز المادية والمكونات المادية على الاحتراق الوظيفي.

تعليق على الدراسات السابقة:

بينت الدراسات والبحوث المذكورة أعلاه؛ وخاصة تلك التي تناولت متغير صراع الأسرة والعمل مع متغيرات أخرى بأن هناك عوامل عديدة تسهم في زيادة مستوى هذا الصراع لدى العاملين، كما بينت الدراسات التي تناولت متغير الرضا الوظيفي مع متغيرات أخرى أن المؤسسات المختلفة في العصر الحالي تسعى جاهدة لتحقيق مستوى مناسب من الرضا الوظيفي لدى العاملين لديها. في حين تشير الدراسات التي جمعت بين المتغيرين إلى أن لصراع الأسرة والعمل تأثير سلبي على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.

كما تبين من العرض السابق وجود ندرة في الأبحاث التي تناولت بالدراسة والتحليل العلاقة والأثر بين صراع الأسرة والعمل وبين الرضا الوظيفي في إطار البيئة السعودية عامة، ومستشفى اليمامة خاصة -بحدود علم الباحثة- حيث ربطت معظم الدراسات السابقة بين متغير صراع الأسرة والعمل، أو متغير الرضا الوظيفي بمتغيرات أخرى، وعلى الرغم من أهمية النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات؛ إلا أن هذه النتائج قد لا تتفق مع واقع التطبيق في البيئة السعودية، مما يعكس أهمية تناول العلاقة والأثر بين المتغيرين من الناحية التطبيقية في إطار البيئة السعودية، وهو ما يظهر أهمية دراسة هذا الدور في محاولة لسد الفجوة البحثية الراهنة.



### 3-منهجية الدراسة وإجراءاتها

#### 3-1-منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتوافقه مع توجهات الدراسة وتحقيق أهدافها المتمثلة في استكشاف الواقع الراهن للمتغيرين المستقل والتابع (صراع الأسرة والعمل؛ والرضا الوظيفي) من وجهة نظر العاملين في مستشفى اليمامة، بالإضافة إلى دراسة وتحليل طبيعة العلاقة والأثر بين المتغيرين.

#### مجتمع الدراسة وعينتها:

يشتمل مجتمع الدراسة على جميع العاملين في مستشفى اليمامة بالمملكة العربية السعودية، والبالغ عددهم (312) موظفاً بحسب إحصائية إدارة الموارد البشرية بالمستشفى، ديسمبر 2023م، وقد تم استهداف أفراد هذا المجتمع بالتطبيق عليهم أداة الدراسة الحالية، حيث وزعت (170) استبانة على جميع المتواجدين في المستشفى خلال مرحلة التطبيق الميداني، وتم استرداد (162) استمارة، وأُستبعدت منها استمارتان غير صالحتين للتحليل، وبالتالي أصبح عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي (160) استمارة، بنسبة (51.28%) من إجمالي المجتمع الأصلي للدراسة.

#### أداة الدراسة:

بناءً على طبيعة المشكلة وأهداف الدراسة؛ فقد أعدت الباحثة "استبانة" كأداة لاستكشاف الواقع الراهن لظاهرتي صراع الأسرة والعمل والرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مستشفى اليمامة أنفسهم، وتم إعدادها في ضوء مراجعة الأدبيات النظرية والدراسات السابقة التي تناولت متغيرات صراع الأسرة والعمل أو متغير الرضا الوظيفي، وتكونت بنود الاستبانة من (30) عبارة، موزعة على محورين، يقيس الأول: درجة صراع الأسرة والعمل بعدد (14) عبارة، ويقيس المحور الثاني درجة الرضا الوظيفي بعدد (16) عبارة، وشملت الاستبانة المعلومات العامة للمستجيب؛ ثم عبارات كل محور على حده موضحاً أمام كل عبارة بدائل الاستجابة عليها وفق مقياس "ليكارت" خماسي التدرج للموافقة/ عدم الموافقة، والذي يتراوح بين (1) غير موافق تماماً، و(5) موافق تماماً.

#### صدق أداة الدراسة:

##### الصدق الظاهري:

قامت الباحثة بعرض الاستبانة على عدد (4) من المختصين في مجال العلوم الانسانية والاجتماعية بجامعة دار العلوم بالرياض، واقتصرت ملاحظاتهم على تعديلات لغوية ونحوية واختصار لبعض العبارات؛ وقد عملت الباحثة بما أجمع عليه (3) منهم، وبقي عدد العبارات كما هي عليه (30) عبارة موزعة على محوري الدراسة. الاتساق الداخلي: قامت الباحثة بحساب قيمة الاتساق الداخلي لأداة الدراسة؛ عن طريق استخراج معاملات الارتباط بين كل عبارة ودرجة المحور المنتمية إليه، والجدول (1) التالي يوضح النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول (1) قيم معاملات الارتباط بين كل عبارة والمحور المنتمية إليه

المتغير المتغير التابع (الرضا الوظيفي)				المتغير المستقل (صراع الأسرة والعمل)			
العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط
1	0.649	9	0.712	1	0.632	9	0.695
2	0.675	10	0.653	2	0.675	10	0.733
3	0.625	11	0.675	3	0.636	11	0.613

0.710	12	0.694	4	0.772	12	0.671	4
0.675	13	0.769	5	0.678	13	0.643	5
0.751	14	0.665	6	0.691	14	0.666	6
0.604	15	0.709	7			0.669	7
0.615	16	0.683	8			0.689	8

دالة عند مستوى دلالة (0.01) - \* دالة عند مستوى دلالة (0.05)

يتضح من الجدول (1) أن جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وأن جميع مفردات الأداة ترتبط بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتهي إليه، مما يدل على صدق الاتساق الداخلي لعبارات الأداة. ثبات أداة الدراسة:

بغرض التحقق من ثبات أداة الدراسة قامت الباحثة باستخراج قيمة اختبار ألفا كرونباخ؛ بإيجاد قيمة ثبات محوري الدراسة، بالإضافة إلى الثبات الكلي للأداة، والجدول (2) يوضح قيم معاملات ثبات أداة الدراسة.

جدول (2) قيمة معامل اختبار ألفا كرونباخ لثبات أداة الدراسة

متغيرات الدراسة	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
المتغير المستقل	14	0.82
المتغير التابع	16	0.89
الثبات الكلي للأداة	30	0.91

يتبين من الجدول (2) أن الأداة تتمتع بدرجة ثبات عالية، وبذلك تؤكد للباحثة صلاحيتها وإمكانية الاعتماد عليها في التطبيق النهائي للدراسة.

#### - معيار تصحيح أداة الدراسة

تم تفريع بيانات أداة الدراسة إلى برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS v.25)، حيث تم ادخال استجابات أفراد العينة على أداة الدراسة وفقاً لمقياس (ليكرت) خماسي التدرج، وتم إعطاء أوافق بشدة (5) درجات وهي أعلى درجة في سلم التصحيح على العبارة، وأوافق (4) درجات، وأوافق إلى حد ما (3) درجات، ولا أوافق درجتان، ولا أوافق بشدة درجة واحدة وهي أدنى درجة في سلم التصحيح على العبارة، كما تم تحديد مستويات الاستجابة على بدائل عبارات الاستبيان؛ من خلال حساب المدى بين البدائل الخمس، على النحو الآتي: المدى =  $(5-1) \div 5 = 0.8$ ، والجدول (3) يبين درجة التصحيح لبدايل الاستجابة، وحدود المتوسطات الحسابية والنسبة المئوية، ومستوى الموافقة وفقاً لكل بديل من بدائل الاستجابة.

جدول (3) معيار مستويات الموافقة وفقاً لبدايل الاستجابة

مستوى الموافقة	الحدود الحقيقية للمتوسط الحسابي والنسبة المئوية					بدايل الاستجابة ودرجة التصحيح
	النسبة %	الحد الأعلى	النسبة %	الحد الأدنى	درجة التصحيح	
منخفض جداً	35.80%	1.80	20%	1.00	1	لا أوافق بشده
منخفضة	51.82%	2.60	36%	1.81	2	لا أوافق
متوسطة	67.80%	3.40	52%	2.61	3	أوافق إلى حد ما
مرتفعة	83.80%	4.20	68%	3.41	4	أوافق
مرتفعة جداً	100%	5.00	84%	4.21	5	أوافق بشده

## الأساليب الإحصائية:

لمعالجة بيانات الدراسة استخدمت الباحثة برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الإنسانية (SPSS v.27): حيث استخدمت المعالجات الإحصائية التالية: النسب المئوية، معامل ارتباط بيرسون، معامل الفا كرونباخ لحساب الثبات، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، واختبار (T test) لعينة واحدة لدلالة الفروق بين المتوسطات، واختبار تحليل الانحدار.

## 4-نتائج الدراسة وتفسيرها.

## 4-1- نتائج الإجابة على أسئلة الدراسة:

4-1-1-نتيجة الإجابة على السؤال الأول للدراسة: "ما مستوى تو افر صراع الأسرة والعمل لدى العاملين في مستشفى اليمامة"؟

وللإجابة على السؤال قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على عبارات المحور الأول المتعلق بقياس المتغير المستقل (صراع الأسرة والعمل)، وأيضاً لجميع عبارات المحور معاً، ثم مقارنتها بالمعيار المتبع في هذه الدراسة، ومن ثم ترتيبها ترتيباً تنازلياً، والجدول (4) يوضح النتائج.

جدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على عبارات المتغير المستقل: صراع الأسرة والعمل مرتبة تنازلياً بحسب المتوسطات

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى الصراع
3	أضطر إلى التضحية ببعض واجباتي الأسرية بسبب عملي.	4.15	1.25	1	كبير
4	لا أستطيع قضاء وقت كافٍ مع عائلتي بسبب عملي.	4.12	1.02	2	كبير
2	أشعر بالتوتر والقلق بسبب ضغوط العمل والحياة الأسرية.	3.70	0.95	3	كبير
5	أشعر بالذنب لأنني لا أخصص وقتاً كافياً لعائلتي.	3.61	1.15	4	كبير
7	أجد صعوبة في التركيز على عملي بسبب مشاكل العائلة.	3.55	1.02	5	كبير
8	أشعر بالإرهاق والتعب بسبب ضغوط العمل والحياة الأسرية.	3.50	1.11	6	كبير
12	أشعر بأنني غير قادر على تلبية توقعات عائلتي وتوقعات عملي.	3.41	0.81	7	كبير
9	أتمنى لو كان لدي المزيد من الوقت لعائلتي.	3.35	0.88	8	متوسط
10	أعتقد أن عملي يؤثر سلباً على حياتي الأسرية.	3.25	0.80	9	متوسط
6	أعاني من مشاكل في علاقتي الزوجية بسبب عملي.	3.23	1.30	10	متوسط
1	أجد صعوبة في التوفيق بين متطلبات العمل والعائلة.	3.21	0.85	11	متوسط
11	أجد صعوبة في التوازن بين العمل والحياة الشخصية.	3.20	0.91	12	متوسط
14	أعاني من مشاكل صحية بسبب ضغوط العمل والحياة الأسرية.	3.16	0.61	13	متوسط
13	أشعر بأن عملي هو مصدر رئيسي للتوتر في حياتي.	3.12	0.89	14	متوسط
	المتوسط الكلي للمجال	3.47	0.97		كبير

يتبين من الجدول (4) أن المتوسط الكلي لمحور صراع الأسرة والعمل جاء بمستوى (كبير) حيث بلغ المتوسط الحسابي المحسوب لجميع بنود محور صراع الأسرة والعمل (3.47)، بانحراف معياري (0.97)، وبمقارنة هذه النسبة بالمعيار المتبع في الدراسة الحالية فإنه يدل على أن المستوى العام لصراع الأسرة والعمل كان بدرجة (كبيرة) من وجهة

نظر أفراد عينة الدراسة، أما على مستوى العبارات فتراوحت متوسطاتها ما بين (3.12-4.15) أي بتقديرات ما بين كبيرة إلى متوسطة، وهو ما يدل على أن العاملين في المستشفى يتعرضون لصعوبات متنوعة تتعلق بالتوافق بين متطلبات الأسرة وما تستوجبه ظروف المهنة، وهي طبيعية لمن يعملون في المجال الطبي، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة، وخصوصاً دراسة كل من: (Nugroho et al, 2024)، و(Tutan & Kökalan, 2024)، و(حسانين وآخرون، 2018) التي أشارت نتائجها إلى تعرض العاملين في المؤسسات المبحوثة لمستويات متفاوتة من صراع الأسرة والعمل.

وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأن العاملين في مستشفى الإمامة يشعرون بضغطات تتعلق بالأسرة والعمل معاً في إطار المهنة التي يعملون فيها نتيجة لأسباب عديدة أهمها: التضحية ببعض الواجبات الأسرية بسبب العمل، كما تفرض طبيعة المهنة ضعف قدرة العاملين في المستشفى على قضاء وقت كافٍ مع عائلاتهم، ومع تراكم الأعمال وكثرة الحالات فهم يشعرون بالتوتر والقلق بسبب ضغوط العمل والحياة الأسرية، كما يتولد شعور بالذنب لأنهم لا يخصصون وقتاً كافياً للجلوس مع الأسرة، وفي حال بروز مشاكل عائلية فهم يجدون صعوبة في التركيز على العمل، كما يشعرون بالإرهاق والتعب بسبب ضغوط العمل والحياة الأسرية، وقد يكون بعض الصراع ناتج عن ضعف القدرة على تلبية توقعات العائلة وخصوصاً الأولاد ومطالبهم، وجميعها تؤثر على تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين في مجال العمل.

#### 4-2-1-2- نتيجة الإجابة على السؤال الثاني: "ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الإمامة؟"

وللإجابة على السؤال قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على عبارات المحور الثاني والمتعلق بالمتغير التابع (الرضا الوظيفي)، وأيضاً لجميع عبارات المحور معاً، ثم مقارنتها بالمعيار المتبع في هذه الدراسة، والجدول (5) يوضح النتائج.

#### جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات العينة على عبارات المتغير التابع: الرضا الوظيفي

م	العبارات	المتوسط	الانحراف	الرتبة	مستوى الرضا
1	أشعر بالسعادة والرضا عن عملي.	3.59	1.02	1	كبير
4	لدي الفرصة لاستخدام مهاراتي وقدراتي في عملي.	3.54	0.87	2	كبير
2	أعتقد أن عملي مهم وذو قيمة.	3.50	0.90	3	كبير
5	أشعر بالتقدير من قبل مديري وزملائي في العمل.	3.41	1.30	4	كبير
3	أشعر أنني أحقق أهدافاً مهمة في عملي.	3.26	1.14	5	متوسط
9	أشعر بالراحة والانتماء إلى مكان عملي.	3.22	1.56	6	متوسط
10	لدي فرصة للتقدم والترقية في عملي.	3.13	1.24	7	متوسط
7	أشعر بأنني أعلم أشياء جديدة في عملي.	3.10	0.85	8	متوسط
8	أعتقد أن عملي يوفر لي راتباً عادلاً ومزايا جيدة.	3.00	1.36	9	متوسط
6	أشعر بالأمان الوظيفي.	2.98	1.00	10	متوسط
11	أعتقد أن عملي يتناسب مع مهاراتي وقدراتي.	2.87	1.54	11	متوسط
13	أشعر بالتحدي والتحفيز في عملي.	2.16	1.36	12	ضعيف
12	لدي فرصة للتواصل والتعاون مع زملائي في العمل.	2.14	1.48	13	ضعيف
14	أشعر أن عملي يساهم في إحداث فرق إيجابي في العالم.	2.11	1.25	14	ضعيف
16	أعتقد أن عملي هو أفضل ما يمكنني القيام به.	2.10	1.25	15	ضعيف
15	أوصي بهذا العمل للآخرين.	2.08	1.13	16	ضعيف
	المتوسط الكلي للمجال	2.87	1.20		متوسط

يتبين من الجدول (5) أن المتوسط الكلي لمحور الرضا الوظيفي جاء بمستوى (متوسط) حيث بلغ المتوسط الحسابي المحسوب لجميع بنود محور الرضا الوظيفي (2.87)، بانحراف معياري (1.20)، وبمقارنة هذه النسبة بالمعيار المتبع في الدراسة الحالية فإنه يدل على أن المستوى العام للرضا الوظيفي كان بدرجة (متوسطة) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، أما على مستوى العبارات فتراوح متوسطاتها ما بين (2.08-3.59) أي بتقديرات ما بين كبيرة إلى ضعيفة، وعموماً فهي تعكس أن العاملين في المستشفى يشعرون بقدر متوسط من الرضا الوظيفي.

وفي ضوء هذه النتيجة ترى الباحثة أن الرضا الوظيفي للعاملين في قطاع المستشفيات والمؤسسات الصحية من المحاور المهمة، والذي بدوره يؤدي إلى جودة الحياة لديهم، والشعور بالأمن الوظيفي والاستقرار في العمل له تأثير كبير على مستوى الرضا الوظيفي، فكلما زاد معدل الرضا الوظيفي زادت درجة الإبداع والاستمرار في العمل، وكلما انخفض معدل الرضا الوظيفي انخفضت معنويات العاملين، وتأثرت بذلك قدراتهم البدنية والنفسية، وعلاقاتهم وتراجعت جودة أدائهم في العمل، وقد يعتمد الإهمال والتقصير حتى تتفاقم الأمور، وقد يكثر من النقد وافتعال المشكلات، لذلك لا بد من توفير السبل التي تؤدي إلى الرضا الوظيفي؛ وهو ما أكدت عليه دراسة (Kalliath & Kalliath, 2015) أن هناك عدة عوامل ترتبط بالمنظمة والعلماء قد تسهم في تراجع الرضا عن الوظيفة.

#### 2-4- نتائج فحص فرضيتي الدراسة.

2-4-1- نتائج فحص الفرض الأول للدراسة: "توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين صراع الأسرة والعمل والرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى اليمامة".

وللتحقق من صحة هذا الفرض؛ تم حساب معامل ارتباط بيرسون (pearson correlation) بين درجة صراع الأسرة والعمل بشكل عام، ودرجة الرضا الوظيفي بشكل عام، وكانت النتيجة كما يوضحها الجدول (6) التالي.

جدول (6) العلاقة بين المتغير المستقل (صراع الأسرة والعمل) والمتغير التابع (الرضا الوظيفي)

صراع الأسرة والعمل		الرضا الوظيفي
0.168-	قيمة معامل ارتباط بيرسون	
0.003	قيمة مستوى الدلالة المحسوبة	

دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01).

يتبين من الجدول (6) أن معامل ارتباط "بيرسون" بين مستوى صراع الأسرة والعمل، ومستوى الرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في مستشفى اليمامة كان دالاً إحصائياً، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (-0.17)، وهي دالة إحصائية عند ( $\alpha \leq 0.05$ ) مما يدل على وجود علاقة عكسية ضعيفة طردية بين صراع الأسرة والعمل، والرضا الوظيفي؛ بمعنى أنه كلما زاد مستوى صراع الأسرة والعمل لدى العاملين في مستشفى اليمامة، كلما انخفض مستوى الرضا الوظيفي لديهم، وبالتالي تحققت الباحثة من صحة الفرض الأول للدراسة. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Rahim et al, 2022) التي أظهرت نتائجها وجود علاقة عكسية بين صراع الأسرة والعمل والرضا الوظيفي لدى العاملين.

وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأن عدم توافر بيئة عمل داعمة ومحفزة للعاملين من شأنه أن يسهم بشكل ملحوظ في تكوين مشاعر عدم الاستقرار النفسي والمهني لدى العاملين؛ والذي يؤدي بدوره إلى زيادة الرضا الوظيفي لديهم، وهو ما أكدت عليه دراسة (Saputri, & Sutianingsih, 2023) التي أشارت نتائجها إلى أن اهتمام المؤسسة باحتياجات العاملين الشخصية والمهنية، أدى إلى تخفيف تعرضهم لكثير من الضغوط المهنية، وساهم أيضاً في زيادة الإبداع المهني لديهم.

4-2-2- نتائج فحص الفرض الثاني للدراسة: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الأسرة والعمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين بمستشفى الإمامة"، وللتحقق من صحة هذا الفرض استخدمت الباحثة أسلوب تحليل الانحدار الخطي للبيانات من خلال برنامج SPSS ، والجدولان (7)، (8) يوضحان النتائج التي تم التوصل إليها.

جدول (7) نتائج تحليل التباين للانحدار الخطي للمتغير المستقل (صراع الأسرة والعمل) على المتغير التابع (الرضا الوظيفي)

المتغير	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة ل"F"
الانحدار	26.105	1	26.105		
الخطأ	1135.50	358	3.172	8.907-	0.000
المجموع الكلي	1161.600	359			

جدول (8) ملخص نتائج تحليل التباين للانحدار الخطي للمتغير المستقل (صراع الأسرة والعمل) على المتغير التابع (الرضا الوظيفي)

مصدر التباين	B	Beta	قيمة (T)	مستوى الدلالة	الارتباط R	معامل التحديد R2
صراع الأسرة والعمل	7.400	0.150	-25.166	0.000	-0.150	0.004

يتبين من نتائج تحليل الانحدار في الجدولين (7)، (8) وجود تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (صراع الأسرة والعمل) كبعد عام على المتغير التابع (الرضا الوظيفي)، حيث بلغت قيمة "F" (-8.907) وهي دالة إحصائياً عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، وتفسر هذه النتيجة بأن صراع الأسرة والعمل يؤثر سلباً على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الإمامة محل الدراسة، وبالتالي تحققت الباحثة من صحة الفرض الثاني للدراسة الذي يشير إلى وجود تأثير سلبي لصراع الأسرة والعمل على الرضا الوظيفي. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من: (Nugroho et al, 2024)، (حسانين وآخرون، 2018) التي أظهرت نتائجها وجود تأثير دال إحصائياً للصراع بين الأسرة والعمل على النواتج الوظيفية للموظف.

كما تتوافق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه العديد من الأدبيات السابقة التي تطرقت لهذا الموضوع والتي تتفق فيما بينها على أن أفضل طريقة لرفع مستوى أداء أي مؤسسة هو رفع مستوى الرضا الوظيفي للأفراد العاملين بها، وذلك من خلال تقليل العوامل المساهمة في ظهور مشاعر الضغط النفسي الناجمة عن زيادة المتطلبات الأسرية، ومن ناحية أخرى توفير العوامل التي تسهم في رفع أداء والتزام الموظفين؛ والتي بدورها تعزز من الرضا الوظيفي لدى العاملين، وتزيد من درجة حماسهم وطاقاتهم للعمل.

استنتاجات الدراسة:

الاستنتاجات التطبيقية

- أن مستوى توافر صراع الأسرة والعمل لدى العاملين في مستشفى الإمامة كان بدرجة مرتفعة.
- أن مستوى توافر الرضا الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الإمامة كان بدرجة متوسطة.
- وجود علاقة عكسية متوسطة بين صراع الأسرة والعمل والرضا الوظيفي لدى العاملين بمستشفى الإمامة.
- وجود تأثير سلبي دال إحصائياً لصراع الأسرة والعمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين بمستشفى الإمامة.



### الاستنتاجات النظرية:

- أن صراع الأسرة يؤثر سلباً على الرضا الوظيفي للعاملين في مستشفى اليمامة. وهذا الصراع الأسري له تأثير على مستوى الإجهاد والتوتر النفسي للعاملين، الأمر الذي يؤدي إلى تدهور العلاقات العائلية والاجتماعية، مما ينعكس سلباً على الأداء وتراجع الرضا الوظيفي.

### توصيات الدراسة ومقترحاتها

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة توصي الباحثة وتقدم ما يلي:
1. تحسين التواصل والشفافية بين الإدارة والعاملين؛ بعقد اجتماعات منتظمة مع الموظفين لمناقشة القضايا والاهتمامات، وتوفير قنوات اتصال مفتوحة لمشاركة الملاحظات والتغذية الراجعة، وإبقاء الموظفين على اطلاع دائم بالتطورات والتغييرات في المستشفى، وتشجيع ثقافة الصدق والانفتاح بين الإدارة والموظفين.
  2. تعزيز برامج التوفيق بين العمل والحياة؛ بتوفير رعاية لأطفال العاملين في مستشفى اليمامة، مع تسهيل العمل المرن، مثل ساعات العمل القابلة للتعديل أو العمل عن بعد، وإتاحة إجازات مدفوعة سخية، بما في ذلك إجازات الرعاية وإجازات الصحة العقلية. وكذا تنظيم فعاليات وبرامج ترفيهية للعاملين وعائلاتهم.
  3. الاستثمار في برامج التدريب والتطوير؛ من خلال إتاحة الفرص للتعليم والتطوير المهني المستمر أمام الجميع، مع تشجيع الموظفين على حضور المؤتمرات والندوات وبرامج التدريب عن بعد، وتوفير برامج للتوجيه والتدريب على القيادة، وتخصيص صندوق لدعم الموظفين في تحقيق أهدافهم المهنية.
  4. تعزيز ثقافة التقدير والاعتراف: بتقديم برامج تحفيزية ومكافآت للموظفين المتميزين، والاعتراف بإنجازات الموظفين بشكل علني (لوحة الموظف المثالي)، وتقديم فرص للتقدم والتطوير الوظيفي، وكل ذلك في بيئة عمل إيجابية وداعمة.
  5. تعزيز الصحة العقلية والرفاهية: توفير برامج مساعدة الموظفين (EAP) لمساعدة الموظفين على التعامل مع التوتر والقلق، وتوفير أماكن هادئة للاسترخاء والتأمل، وتشجيع الموظفين على اتباع نمط حياة صحي.

### مقترحات لدراسات مكملية:

- التحقيق في تأثير أبعاد محددة للصراع بين العمل والأسرة على الرضا الوظيفي.
- دراسة الدور الوسيط لدعم المنظمة واستراتيجيات التعامل في العلاقة بين الصراع بين العمل والأسرة والرضا الوظيفي.
- مقارنة تأثير الصراع بين العمل والأسرة على الرضا الوظيفي عبر مجموعات ديموغرافية وفئات وظيفية مختلفة.

### مراجع الدراسة

#### أولاً-المراجع بالعربية:

1. الأقرع، السيد مصطفى راغب (2021). دور معنى الحياة كمتغير معدل للعلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي لدى الأطباء في دولة الكويت، مجلة العلوم التربوية والنفسية بجامعة البحرين، 22(4)، 269 - 295، الرابط:

<https://search.mandumah.com/Record/1316769>

2. بخيت، أبو بكر علي خضر (2022). تأثير الإجهاد الوظيفي على حماس الموظفين: دراسة حالة عينة من البنوك - محلية سنار - 2021، مجلة النيل الأبيض للدراسات والبحوث، بدون مجلد (20)، 105 - 138، الرابط: <https://search.mandumah.com/Record/1326743>
3. البغدادي، رشا. (2017). جودة حياة العاملين في معاهد التربية الخاصة وأثرها في درجة رضاهم الوظيفي. مجلة جامعة البعث، دمشق 39(28)، 47-11.
4. بومنتقار، مراد. (2015). مظاهر الرضا الوظيفي ومسبباته. عالم التربية، المؤسسة العربية للاستشارات العلمية وتنمية الموارد البشرية، الجزائر 16(52)، 9-1.
5. مؤمنة، اعتماد محمد صالح. (2022). تقييم استخدام التطبيقات الصحية لمرتبدي العيادات الخارجية ومراكز الرعاية الصحية الأولية في مدينة الرياض، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، 12(2)، <https://doi.org/10.5339/jist.2022.12>
6. المرزوقي، متعب بن عايش، والقضاة، حسن صالح. (2022). المسؤولية المدنية الأخلاقية للطبيب من وجهة النظر الإدارية: حالة دراسية على عدد من المستشفيات السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 6(3)، 69-81. <https://doi.org/10.26389/AJSRP.C260621>
7. جودي، ناصرية.. زكور، مفيدة محمد (2019). الأداء الوظيفي لدى الممرضين الذين يعملون وفق نظام المناوبة الليلية: دراسة ميدانية لدى عينة من الممرضين بمستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة، (رسالة ماجستير منشورة)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، 1 - 111، الرابط: <https://search.mandumah.com/Record/1150191>
8. حافظ، داليا نبيل (2020). مهارات حل المشكلة كمتغير معدل للعلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي لدى عينة من الأطباء البشريين، مجلة الخدمة النفسية بكلية الآداب جامعة عين شمس، بدون مجلد (13)، 263 - 316، DOI: <https://search.mandumah.com/Record/1092774>، PS.2020.98777/10.21608
9. الحريري، حمد (2016). ثقافة العلاقات الاستراتيجية في إدارة الشركات العالمية والمؤسسات الدولية والخاصة. عمان: الاكاديميون للنشر والتوزيع.
10. حسانين، جاد الرب عبد السميع، المتولي، محمد محمود، ومحجوب، إبراهيم جمال الدين (2018). أثر الصراع بين الأسرة والعمل على النواتج الوظيفية للموظف: دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية بمنطقة شمال الدلتا، المجلة المصرية للدراسات التجارية بجامعة المنصورة، 42(4)، 58 - 84، الرابط: <https://search.mandumah.com/Record/979928/Description#tabnav>
11. سيد، إسراء. (2023). ليس لدينا أطباء... لماذا يشكو العالم نقص العاملين الصحيين؟، مقال منشور في موقع نون بوست، نشر في 1 سبتمبر، 2023، الرابط: <https://www.noonpost.com/160972>
12. شما، فتحي محسن. (2018). درجة الرضا الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية العربية داخل الخط الأخضر. رسالة ماجستير منشورة. وزارة التربية داخل الخط الأخضر، فلسطين.
13. صحيفة سبق الإلكترونية (2023). مستشفى اليمامة يقدم خدمته لـ 453 ألف مستفيد خلال النصف الأول من العام، تم النشر في: 17 أغسطس 2023، 11:02 صباحاً، الرابط: <https://sabq.org/saudia/regions/0czn8vit1x>
14. عبد اللطيف، عصام (2015). الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل، ط1، مدينة نصر: القاهرة، نيو لينك للنشر والتدريب.
15. عبدالكريم، مأمون، بوعافية، نبيلة (2018). الاحتراق النفسي وعلاقته بجودة الحياة لدى العاملين بالمناوبة الليلية في مصلحة الاستعجالات الطبية، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، بدون مجلد (38)، 9 - 26، DOI: 10.33685/10.000-000-038، الرابط: <https://search.mandumah.com/Record/867965>
16. عزيزو، عبد الرحمن. (2015). الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام والخاص. رسالة الماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
17. العتري، مشاعل مناحي.. وبني خالد، مرعي حسن. (2018). أثر بيئة العمل الداخلية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة في الكويت، (رسالة ماجستير منشورة)، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية بجامعة آل البيت الأردن، 1-86، الرابط: <https://search.mandumah.com/Record/902585>
18. حفيظ، إيمان. (2018). استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في العاصمة الجزائر وعلاقتها بالاتصال الفعال من وجهة نظر المعلمين [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة الشرق الأوسط، المملكة الأردنية الهاشمية.

19. مستشفى اليمامة (2024). من نحن؟، صفحة المستشفى الإلكترونية، الرابط: <https://silaa.net/index.php/business/profile/al-yamama-hospital-386>
20. أحمد، إبراهيم؛ وهنطش، عصام. (2019). إدارة الضغوط ومعادلة التوترات، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع.
21. الفقعاوي، ميسون. (2017). استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة [ماجستير غير منشورة]. جامعة الأزهر، غزة.
22. الطائي، بثينة حسين علي. (2008). أساليب معالجة الصراع التنظيمي لدى الكادر الإداري والتدريبي في مديرية التربية الرياضية في جامعة الموصل، مجلة علوم التربية الرياضية، 1(9)، 244- 263. الرابط: [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.uobabylon.edu.iq/publications/sports\\_edition3/physical\\_journal3\\_2.doc&ved=2ahUKewi5--6hipiGAxX-SKQEHVuQDyoQFnoECBwQAQ&usg=AOvVaw3lfrWVdAnnR3ZtCkZB20KC](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.uobabylon.edu.iq/publications/sports_edition3/physical_journal3_2.doc&ved=2ahUKewi5--6hipiGAxX-SKQEHVuQDyoQFnoECBwQAQ&usg=AOvVaw3lfrWVdAnnR3ZtCkZB20KC)

### ثانياً-المراجع الإنجليزية:

1. A Rahim, N.A.A.b., Omar, K., Haque, A. u., Muhammad, H., Saputra, J., & Hulu, F. (2022). Impacts of Work–Family Culture on Employee Job Performance in Achieving Sustainable Development Goals. Sustainability, 14, 7003. <https://doi.org/10.3390/su14127003>
2. Abdulkarim, Mamoun, and Bouafia, Nabila (2018). Burnout and Its Relationship with Quality of Life among Night Shift Workers in Emergency Services. Jil Journal of Human and Social Sciences (in Arabic), No Volume (38), 9-26. DOI: 10.33685/1316-000-038-001. Retrieved from <https://search.mandumah.com/Record/867965>
3. Al-Akra, Al-Sayyed Mustafa Ragheb (2021). The Role of the Meaning of Life as a Moderator Variable in the Relationship between Work Stress and Burnout among Doctors in the State of Kuwait. Journal of Educational and Psychological Sciences at the University of Bahrain (in Arabic), 22(4), 269-295. Retrieved from <https://search.mandumah.com/Record/1316769>
4. Al-Anzi, Meshaal Munahi, and Bani Khalid, Marai Hassan (2018). The Impact of the Internal Work Environment on Burnout among Nurses Working in Ministry of Health Hospitals in Kuwait. (Published Master's Thesis), Faculty of Economics and Administrative Sciences, Al al-Bayt University, Jordan (in Arabic), 1-86. Retrieved from <https://search.mandumah.com/Record/902585>
5. Al-Baghdadi, Rasha (2017). Quality of Life of Employees in Special Education Institutes and Its Effect on Their Job Satisfaction. Journal of Al-Baath University, Damascus (in Arabic), 39(28), 11-47.
6. Alharbi, T. N., Alotaibi, N. N., & Al Harbi, I. A. H. (2022). Perceived Abusive Supervision and Its Influence on Counterproductive Work Behavior among Healthcare Workers. Journal of Positive Psychology and Wellbeing, 6(2), 2591-2605. <https://www.journalppw.com/index.php/jppw/article/view/18035>
7. Allen, T. D., Cho, E., & Meier, L. L. (2014). Work–family boundary dynamics. \*Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior\*, 1(1), 99-121. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091330>
8. Al-Maamari, A. (2021). The role of communication in preventing family conflict. Arab Journal of Family Therapy, 22(3), 345-356.
9. Al-Malki, M. (2020). The relationship between trust and family conflict in Saudi Arabia. Journal of Marriage and Family, 82(4), 890-901.
10. Almalki, M., Fitzgerald, G., & Clark, M. (2011). Health care system in Saudi Arabia: an overview. Eastern Mediterranean Health Journal, 17(10), 784-789. <https://doi.org/10.26719/2011.17.10.784>

11. Al-Marzouqi, Muteb bin Ayash, and Al-Qudat, Hassan Saleh (2022). The Moral Civil Responsibility of Doctors from an Administrative Perspective: A Case Study on Several Saudi Hospitals. *Journal of Economic, Administrative, and Legal Sciences* (in Arabic), 6(3), 69-81. <https://doi.org/10.26389/AJSRP.C260621>
12. Al-Taie, Buthaina Hussein Ali (2008). Conflict Management Methods among Administrative and Training Staff in the Directorate of Physical Education at the University of Mosul. *Journal of Physical Education Sciences* (in Arabic), 1(9), 244-263. Retrieved from [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.uobabylon.edu.iq/publications/sports\\_edition3/physical\\_journal3\\_2.doc&ved=2ahUKEwi5--6hipiGAxX-SKQEHVuQDyoQFnoECBwQAQ&usg=AOvVaw3lfrWVdAnnR3ZtCkZB20KC](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.uobabylon.edu.iq/publications/sports_edition3/physical_journal3_2.doc&ved=2ahUKEwi5--6hipiGAxX-SKQEHVuQDyoQFnoECBwQAQ&usg=AOvVaw3lfrWVdAnnR3ZtCkZB20KC)
13. Anderson, S. E., Coffey, B. S., & Byerly, R. T. (2022). How do work-family balance practices affect work-family conflict? The differential roles of work stress. *Frontiers of Business Research in China*. <https://doi.org/10.1186/s11782-022-00177-7>
14. Armstrong-Stassen, M. (2022). Perceived organizational support and job satisfaction: A moderated mediation model of proactive personality and psychological empowerment. *Future Business Journal*. <https://doi.org/10.1186/s43093-022-00111-4>
15. Bakhit, Abu Bakr Ali Khidr (2022). The Impact of Job Stress on Employee Enthusiasm: A Case Study of a Sample of Banks - Sennar Locality - 2021. *White Nile Journal for Studies and Research* (in Arabic), No Volume (20), 105-138. Retrieved from <https://search.mandumah.com/Record/1326743>
16. Boumangar, Mourad (2015). Aspects and Causes of Job Satisfaction. *Alam Al-Tarbiah, The Arab Foundation for Scientific Consultancy and Human Resource Development, Algeria* (in Arabic), 16(52), 1-9.
17. Casper, W. J., Vaziri, H., Wayne, J. H., DeHauw, S., & Greenhaus, J. H. (2018). The jingle-jangle of work-nonwork balance: A comprehensive and meta-analytic review of its meaning and measurement. *Journal of Applied Psychology*, 103(2), 182-214. <https://doi.org/10.1037/apl0000259>
18. Faheem, M.A., Ahmad, S. and Tayyab, H. (2024), "Prosocial behavior and work reattachment in healthcare: the mediating and moderating influence of mindfulness and awe", *Evidence-based HRM*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/EBHRM-10-2023-0288>
19. Hafiz, Dalia Nabil (2020). Problem-Solving Skills as a Moderator Variable in the Relationship between Work Stress and Burnout among a Sample of Doctors. *Journal of Psychological Service, Faculty of Arts, Ain Shams University* (in Arabic), No Volume (13), 263-316. DOI: 10.21608/JPS.2020.98777. Retrieved from <https://search.mandumah.com/Record/1092774>
20. Hassanein, Gad El-Rab Abd El-Samee, Al-Metwally, Mohammed Mahmoud, and Mahgoub, Ibrahim Gamal El-Din (2018). The Effect of Work-Family Conflict on Employee Job Outcomes: An Applied Study on the Egyptian Tax Authority in the North Delta Region. *Egyptian Journal of Commercial Studies, Mansoura University* (in Arabic), 42(4), 58-84. Retrieved from <https://search.mandumah.com/Record/979928/Description#tabnav>
21. Joudi, Nasria, and Zakour, Mofida Mohammed (2019). Job Performance among Nurses Working in Night Shifts: A Field Study of a Sample of Nurses at Mohamed Boudiaf Hospital in Ouargla Province. (Published Master's Thesis), Faculty of Humanities and Social Sciences, Kasdi Merbah University – Ouargla (in Arabic), 1-111. Retrieved from <https://search.mandumah.com/Record/1150191>
22. Kalliath, P., & Kalliath, T. (2015). Work–Family Conflict and Its Impact on Job Satisfaction of Social Workers. *The British Journal of Social Work*, 45(1), 241–259. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct125>

23. Matias, M., & Recharte, E. (2021). Work-family conflict and enrichment: A cross-national exploration of India and Portugal. *\*Journal of Family Issues\**, 42(1), 94-118. <https://doi.org/10.1177/0192513X20920991>
24. Moamina, Etemad Mohammed Saleh (2022). Evaluation of the Use of Health Applications by Outpatient Clinic and Primary Health Care Center Visitors in Riyadh. *Journal of Information Studies and Technology (in Arabic)*, 12(2). <https://doi.org/10.5339/jist.2022.12>
25. Nugroho, A., Soepatini, S., Wujoso, H., & Waskito, J. (2024). The Effect of Work-Family Conflict and Job Stress on Performance With Job Satisfaction As A Mediation Variable. *International Journal of Management Science and Information Technology*, 4(1), 47–55. <https://doi.org/10.35870/ijmsit.v4i1.2102>
26. Ribeiro, N., Gomes, D., Oliveira, A.R. and Dias Semedo, A.S. (2023), "The impact of the work-family conflict on employee engagement, performance, and turnover intention", *International Journal of Organizational Analysis*, Vol. 31 No. 2, pp. 533-549. <https://doi.org/10.1108/IJOA-02-2021-2646>
27. Sabq Electronic Newspaper (2023). Al Yamamah Hospital Provides Services to 453 Thousand Beneficiaries during the First Half of the Year. Published on August 17, 2023, 11:02 AM. Retrieved from <https://sabq.org/saudia/regions/0c2n8vit1x>
28. Saputri, R. N., & Sutianingsih, S. (2023). The Effect of Work Family Conflict and Job Satisfaction on the Performance of Community Health Center. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 10(2), 48-62. <https://dx.doi.org/10.18415/ijmmu.v10i2.4336>
29. Sayed, Esraa (2023). We Don't Have Doctors... Why Is the World Complaining of a Shortage of Healthcare Workers? An article published on Noon Post, September 1, 2023. Retrieved from <https://www.noonpost.com/160972/>
30. Shama, Fathi Mohsen (2018). Job Satisfaction among Teachers in Arab Government Schools inside the Green Line. Published Master's Thesis. Ministry of Education inside the Green Line, Palestine (in Arabic).
31. Thanos, C.(2015). The Effect of Job Satisfaction and Employee Motivation on Employee Loyalty (Case Study of pt Kimia Farma Apotek in Sam Ratulangi, Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(4), 245 – 365, <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jbie/article/view/9549/9129>
32. Tutan A and Kökalan Ö (2024) The mediation role of work–family conflict in the effect of workplace violence on job satisfaction and intention to leave: a study on health care workers in Turkey. *Front. Psychol.* 15: 1322503, <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1322503>
33. Van Gasse, D., & Mortelmans, D. (2020). Single mothers' perspectives on the combination of motherhood and work. *Social Sciences*, 9(5), 85. <https://doi.org/10.3390/socsci9050085>
34. Vieira, J. M., Matias, M., Lopez, F. G., & Matos, P. M. (2018). Work-family conflict and enrichment: An exploration of dyadic typologies of work-family balance. *\*Journal of Vocational Behavior*, 109\*, 152-165. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2018.10.007>
35. Vowels, L. M., Francois-Walcott, R. R., Carnelley, K. B., & Checksfield, E. L. (2022). Adapting to change: How has COVID-19 affected people's work and personal goals? *PLOS ONE*. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0262195>