

مصادر الضغوط المهنية لدى فئة الممرضات وكيفية الحد منها

دراسة ميدانية بالمستشفيات العمومية

Sources of professional stress for nurses and how to reduce them
Field study in public hospitalsعيشاوي وهيبة^{1*}، عوفي مصطفى¹ جامعة البليدة 2 (الجزائر)² جامعة باتنة 1 (الجزائر)

تاريخ الاستلام : 2019-05-15؛ تاريخ المراجعة : 2020-10-01؛ تاريخ القبول : 2020-12-31

ملخص :

تعد مهنة التمريض من أنبل المهن الاجتماعية والإنسانية ذات المتطلبات الكثيرة والمهام المتعددة، مما ينتج عنه إختلال في التوازن بين الأخذ والعطاء، إذ يكون العطاء أكبر حيث تتجاوز مهام الممرض العناية بالمرضى بتقديم العلاج والعناية بحالتهم الصحية إلى الإحساس بمعاناتهم وآلامهم... وبالتالي هذا ما يجعل من مهنة التمريض مصدرا للضغوط النفسية المهنية والاجتماعية، ويرفع من درجة المسؤولية لديهم مما يرفع التوتر والقلق خاصة عندما يتعلق الأمر بالحالات الحرجة .

ومما سبق نصل إلى طرح التساؤلات التالية: ما هي مصادر الضغوط المهنية لدى فئة الممرضين في المستشفيات العمومية؟ وكيف تؤثر هذه الضغوط على الممرض؟ وما هي آليات الحد منها؟ وتوصلنا إلى عدة نتائج منها أن مصادر الضغوط التي يعاني منها الممرضات متعددة منها إجتماعية، شخصية، تنظيمية ومادية، وتتعرض هذه الضغوط سلبا على أداء عملهن وسلوكهن مما يرفع من نسبة الأخطاء، في حين وجدنا أن الخبرة والكفاءة التي تكتسبها الممرضة تمكنها من تسيير ضغوطات العمل خاصة في الحالات الحرجة والمفاجئة.

الكلمات المفتاحية : التمريض؛ الممرض؛ الضغوط المهنية؛ الضغوط النفسية؛ القلق.

Abstract:

the nursing profession is one of the noblest social and human professions with many requirements and multiple tasks, resulting in an imbalance between giving and taking

The nursing profession becomes a source of professional and social psychological stress, And increase the degree of responsibility towards them, which increases the pressure and anxiety at work, especially when it comes to critical situations, Given our public hospitals, we notice that they receive many patients every day, which increases the suffering of nurses from all kinds of pressures in their work and affects them psychologically, socially and professionally.

From the above, we ask the following questions: What are the sources of occupational stress in the nursing class of public hospitals? How does this pressure affect the nurse? What are the mechanisms to reduce them ?, and we found that nurses' sources of pressure differ psychologically, socioprofessionally, etc. and this negatively affects performance.

Keywords: nursing; nurse; work pressures; psychological pressures; anxiety.

Résumé:

la profession d'infirmière est l'une des professions sociales et humaines les plus nobles avec de nombreuses exigences et de multiples tâches, ce qui entraîne un déséquilibre entre donner et prendre, Ainsi, la profession infirmière devient source de stress psychologique professionnel et social, et augmenter le degré de responsabilité envers eux, ce qui augmente la tension et l'anxiété, surtout quand il s'agit de situations critiques, Compte tenu de nos hôpitaux publics, nous remarquons qu'ils reçoivent de nombreux patients chaque jour, ce qui augmente la souffrance des infirmières de toutes sortes de pressions dans leur travail et les affecte psychologiquement, socialement et professionnellement. De ce qui précède, nous posons les questions suivantes: Quelles sont les sources de stress professionnel dans la classe des soins infirmiers des hôpitaux publics? Comment cette pression affecte-t-elle l'infirmière? Quels sont les mécanismes pour les réduire? et nous avons constaté que les sources de pressions chez les infirmières se diffèrent psychologiques, socioprofessionnelles..etc et cela influe négativement à leur performance

Mots-clés: soins infirmiers, infirmière, pressions professionnelles, pressions psychologiques, anxiété

I- تمهيد :

إن التطورات التكنولوجية والتغيرات السريعة الذي نعيشها حاليا أثرت على الجميع وجعلت من العمل وسيلة ضرورية لتلبية الإحتياجات، وهذا ما رفع من أعباء العمل وولد الضغوطات المهنية في مختلف المهن ونجد أن القطاع الصحي من القطاعات الهامة التي تواجه الكثير من التحديات بسبب نقص التمويل المادي والبشري، وقلة الممرضين وهذا راجع للطلبات الكثيرة والمتزايدة على هذا القطاع الحساس الذي يعنى بصحة الفرد وسلامته. وقد تناولت العديد من الدراسات مهنة التمريض والضغوطات التي تواجهها منها دراسة الباحثة رجاء مريم والتي بينت أن هيئة التمريض من أكثر المهن التي تؤدي إلى الإعياء المهني وهذا راجع للمسؤولية الكبيرة التي يحملونها إضافة للمواقف المفاجئة التي تعترضهم¹

ونجد أن مهنة التمريض يعد ركنا أساسيا في المنظومة الصحية ككل وأي خلل يصيبه ينعكس سلبا على المنظومة والمجتمع بأفراده وصحتهم وسلامتهم، لذلك لا بد من الإهتمام بهذا الركن الأساسي وإعطائه مكانته اللائقة من خلال دراسة خصوصيات مهنة التمريض والتعرض للضغوطات التي تواجهها وكيفية الحد منها، ، كما أنه لا بد من تشخيص مشاكل الممرضين والضغوطات التي يعانونها بغرض محاولة كشفها للمسؤولين بغرض إيجاد الحلول للتقليل منها كون أن وجود الإهتمام بفئة الممرضين وظروفهم سيرفع من جودة الخدمات التي يقدمونها للمرضى والمجتمع ككل، وجاءت دراستنا لمحاولة الكشف عن مصادر الضغوطات المهنية التي تعاني منها الممرضات، وأثرها عليهن وتبيان آليات الحد منها. وكانت تساؤلات الدراسة كالآتي:

ما هي مصادر الضغوطات المهنية لدى فئة الممرضات في المستشفيات العمومية ؟ وكيف تؤثر هذه الضغوط على الممرضات؟ وما هي آليات الحد منها؟

واقترحنا الفرضيات التالية:

- قلة المعدات الطبية والإستشفائية أدت إلى الرفع من الضغوط المهنية لدى الممرضات
- الضغوط المهنية النفسية والإجتماعية أثرت سلبا على نفسية الممرضات وعلاقتهم الإجتماعية
- سنوات الخبرة في العمل تلعب دورا في تسبب ضغوط العمل لدى الممرضات

وتمت الدراسة بالمركز الإستشفائي الجامعي نفيسة حمود بالجزائر العاصمة، وتم استخدام المنهج الوصفي تقنية الإستمارة التي خصت 30 ممرضة بقسم الولادة والجراحة ، وتوصلنا إلى أن مصادر الضغوطات التي تعاني منها الممرضات متعددة منها النفسية، الإجتماعية، ومنها التنظيمية والمادية. وكل هذا يؤثر سلبا على أداء عمل الممرضات مما يرفع من نسبة الأخطاء وزيادة القلق خاصة وأن عملهن يحمل مسؤولية كبيرة فهو يتعلق بحياة الشخص وصحته وبقائه

حيا، كما وجدنا أن الضغوطات المهنية تتناقص مع زيادة خبرة الممرضات بحكم التجربة والكفاءة التي تكتسبها في عملها بمرور السنوات، فتصبح قادرة على مواجهة الحالات الطارئة وتسييرها بكفاءة.

أهمية وأهداف الدراسة:

تكتسي الدراسة أهمية كبيرة نظرا للمهنة النبيلة المدروسة وهي التمريض وكون أن فئة الممرضين تعد ركنا أساسيا في المستشفيات، كما أنه لا بد من الكشف عن مشاكل الممرضين والضغوطات التي يعانونها بغرض محاولة كشفها للمسؤولين بغرض إيجاد الحلول للتقليل منها كون أن وجود الإهتمام بفئة الممرضين وظروفهم سيرفع من جودة الخدمات التي يقدمونها للمرضى والمجتمع ككل

1.I - مفاهيم الدراسة :

* التمريض:

هو عمل يؤدي لمساعدة الفرد-مريضا أو سليما- في القيام بالأنشطة التي تساهم في الإرتقاء بصحته أو إستعادة صحته في حالة المرض أو الموت في سلام وأمان. هو علم وفن يهتم بالفرد ككل -جسم وعقل وروح- ويعمل على تقديم وحفظ الفرد روحيا وعقليا وجسمانيا ومساعدته على الشفاء عندما يكون مريضا، ويمتد الإهتمام بالفرد المريض إلى أسرته ويشتمل ذلك على العناية ببيئته وتقديم التنقيف الصحي عن طريق الإرشادات والقُدوة الحسنة²

* الممرض:

هو من تلقى تكويننا في فرع التمريض العام بعد تخرجه وتحصله على شهادة مهنية تؤهله لممارسة هذه المهنة، وتحمل المسؤوليات المترتبة عنها، والمتعلقة بكل النشاطات الخاصة بالتمريض العام والوقاية³ و هو " كل شخص قادر على إعطاء علاجات بناء على وصفة طبية أو تبعا لطبيعة وظيفته الخاصة ، وهو يمارس نشاطه في مؤسسات طبية عامة أو خاصة...كما يمارس في الوسط الإستشفائي بعض قواعد الصحة الخاصة بالنظافة بمشاركة المساعدين الطبيين العاملين تحت سلطته، ويستطيع من مواصلة مساره العلمي في مجال التمريض التخصص في مختلف القطاعات (التخدير، الإنعاش، قاعة العمليات...)⁴

* الضغط المهني:

هناك العديد من التعريفات لمفهوم الضغوط المهنية، حيث عرفها عبد الباقي صلاح الدين محمد بأنها: " مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط"⁵ تعريف نومان وبييل (Beel & Neuman) بأنها عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين محدثة تغيرات في الحالة البدنية أو النفسية للفرد تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد ويعرفه قراث (Grath) بأنه عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص⁶ وتعرف الضغوط كذلك بأنها: الموقف الذي يؤثر فيه لتفاعل بين ظروف العمل وشخصية العامل والتي تؤثر على حالته النفسية والبدنية والتي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه⁷

التعريف الإجرائي للضغوط المهنية:

يقصد بضغط العمل في هذه الدراسة بأنها: الاستجابة للمثيرات التي تتواجد في بيئة الممرضين والتي تؤثر عليهم والتي تترجم في سلوكياتهم وفي حالتهم النفسية والجسمية أو في أدائهم لأعمالهم.وبعبارة أخرى هي إحساس الممرضين بالتعب والإجهاد نتيجة تعرضهم لضغوطات مرتبطة ببيئة عملهم والمحددة بالأبعاد التالية: الفيزيائية والمادية، عبء العمل وكثرتة، الحوافز المعنوية، الأعراض الجسمانية، النفسية والمهنية والتي تؤثر على الممرض وفي كيفية أدائه لعمله

2.I-عناصر ضغوط العمل:

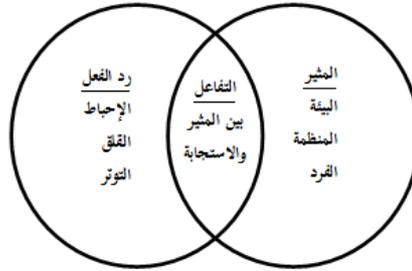
للتعامل الجيد مع ضغوط العمل يجب فهمها جيدا، وذلك بالتعرف على العوامل المسببة لها، والعناصر المكونة لها: تتضمن الضغوط التي يتأثر بها الفرد أثناء قيامه بعمله ثلاث عناصر، تتمثل في (العنصر المثير_عنصر الاستجابة_عنصر التفاعل) نتناولها في الآتي⁸:

***المثير:** هو مجموعة العوامل المختلفة والمسببة للشعور بالضغط من قبل الفرد، بمعنى أن المثير هو مجموعة المثيرات التي يتعرض لها الفرد سواء كانت شخصية أو بيئة أو وظيفة.

***الاستجابة:** هي ردود الأفعال من قبل الفرد اتجاه تعرضه لمجموعة من المثيرات الضاغطة، وتشكل هذه الردود مجموع الآثار التي تترتب عن التعرض للضغوط سواء من الناحية النفسية أو الجسدية أو السلوكية.

***التفاعل:** هو العنصر الذي يحدث من خلاله التفاعل التام بين العوامل المثيرة والآثار المترتبة عن الاستجابة لهاته المثيرات.

الشكل رقم 1 : عناصر ضغوط العمل⁹



المصدر: صلاح الدين محمد عبد الباقي(2004)، السلوك الفعال في المنظمات، الإسكندرية، الدار الجامعية

I. 3- أسباب الضغوط المهنية : توجد العديد من العوامل التي تجعل موقف العمل ضاغطا ومن هذه العوامل:

أ. **حمل العمل الزائد :** يعتبر حمل العمل الزائد منه أسباب الرئيسية في حدوث الضغط , ومثال ذلك دراسة" شولتز " التي ذكر فيها أن طلاب كليات الطب يشكون من حمل العمل الزائد , ومن الطبيعي أن يكون هذا السبب مصدر تأزم نفسي شديد لأن ذلك معناه استهلاك طاقة جسمية ونفسية للفرد . كما يرتبط حمل العمل الزائد بأمراض القلب ومثال ذلك دراسة أجريت على أفراد الذين تصيبهم نوبات قلبية وهم في سن الرشد ، وهي سن مبكرة لهذه النوبات حيث تبين منها أن 70 %يعملون أكثر من 60 ساعة أسبوعيا.

ب. **نوعية العمل :** هناك أشخاص يعانون من ضغط العمل على الرغم من أن ساعات العمل قليلة ولكن أعمالهم تتطلب الدقة والمهارة وتعرض لأخطار عديدة وعلى سبيل المثال الطيران المدني أو العسكري وغير ذلك¹¹

ت.**التطور التكنولوجي :** من أسباب ضغوط العمل ما لحق بعامل الصناعة من التطور التكنولوجي مذهل ناهيك عن استخدام الإنسان الآلي في بعض الدول المتقدمة وعلى رأسها اليابان , حيث يرى بعض العمال في هذا التطور التكنولوجي تهديدا لهم وذلك لسببين الأول أنه يصعب على بعض استيعاب كيفية تشغيل الآلات الحديثة والثاني أنهم يرون أن هذه الآلات تؤدي إلى الاستغناء عن العديد منهم وتعرضهم للبطالة.

ث.**تقييم الأداء :** وهو حكم على السلوك الإنتاجي للعامل أو الموظف ومنحه العلاوة أو الترقية أو حرمانه منها حسب نتيجة هذا التقييم ومن المتوقع أن العمال الذين يحصلون على تقديرات منخفضة في عملية تقييم الأداء يرون في هذا التقييم سببا من أسباب ضغوط العمل لأن الفرد إن شعر أنه قد ظلم -سواء كان قد ظلم فعلا أو لا في ذلك سببا لشعوره بالتوتر والانضغاط.

ج. العمل بالتخصص : تحدث ضغوط العمل بسبب العمل في غير مجال الاختصاص بحيث يشعر العامل أو الموظف أنه قضى فترة تعليم طويلة لا يستفيد منها ويؤدي عملا لا علاقة له بالتخصص الأصلي ، مما يحدث لديه الشعور بالإحباط أو خيبة الأمل.

ح. تحمل المسؤولية : تحدث ضغوط العمل بسبب شعور العامل الذي يشغل منصبا رئاسيا أنه مسئول عن تقييم أشخاص آخرين وكتابة التقارير عنهم من حيث الصلاحيات للعمل أو الاستحقاق للعلو أو ترقية أو حتى الفصل من العمل خاصة إذا كان هذا الموظف من ذوي الضمير الحي اليقظ.

خ. الصلة بالأفراد المضغوطين : إن الاتصال بالأفراد المضغوطين الذين يعانون من الضغوط يؤثر على الأفراد الآخرين الذين يتصلون بهم ويمكن أن نطلق على هذه الفكرة عدوى انتقال الشعور بالانضغاط ذلك أن مزاملة شخص دائم الشكوى والتذمر ينقل هذه المشاعر السلبية إلى الآخرين وكأنه يعرض عليهم جوانب سلبية في العمل كانوا غافلين عنها.¹²

د. العمل الروتيني : يؤدي العمل الروتيني إلى الشعور بالملل والضيق حيث تنسم العديد من الأعمال التي يقوم بها الفرد بالروتين و التكرار و الجمود و عدم التجديد بحيث يتسبب في الشعور بالملل و الانضغاط النفسي للعامل.

ذ. الظروف الفيزيائية : يمكن أن تكون الظروف الفيزيائية للعمل من أسباب الشعور بالضغوط والمشقة وهذه الظروف تشمل الإضاءة غير كافية أو الضوضاء الشديدة أو درجة الحرارة المرتفعة أو المنخفضة هذا إلى زيادة نسبة الرطوبة أو التعرض لمواد كيميائية ضارة أو الأتربة أو غبار أو تعرض للأمراض المهنية .

4.1- مراحل ضغوط العمل: إن ضغوط العمل لا تتكون بين ليلة وضحاها، وإنما هناك مراحل عدة لابد أن يمر بها الفرد حتى يظهر أثر تلك الضغوط عليه، وقد اختلفت الدراسات والأبحاث في تقسيمها لمراحل وخطوات تكون الضغوط، إلا أنها بشكل عام تتفق على وجود أربعة مراحل هي¹³:

أ. مرحلة التعرض للضغوط: وهي مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وذلك عند تعرض الفرد لمثير داخلي أو خارجي، حيث يؤدي هذا المثير إلى حدوث ضغوط معينة تترتب عليها بعض المظاهر، والتي من خلالها يمكننا معرفة تعرض الفرد للضغوط أولاً، وأهم هذه المظاهر هي زيادة ضربات القلب، والأرق، توتر الأعصاب، وسوء استغلال الوقت والحساسية للنقد.

ب. مرحلة ردة الفعل (التعامل مع الضغوط):

وتبدأ هذه المرحلة بعد حدوث التغيرات السابقة، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين، إما المواجهة لمحاولة التغلب عليها، أو الهروب ومحاولة التخلص منها، وبذلك يعود الفرد حالة التوازن، وإذا لم ينجح ينتقل للمرحلة الثانية حيث يكون قد أصيب بالضغوط.

ج. محاولة المقاومة ومحاولة التكيف:

في هذه المرحلة يحاول الفرد علاج الآثار التي حدثت ومقاومة أي تطورات إضافية ومحاولة التكيف مع ما حدث فعلا، وإذا نجح قد يستقر الأمر ويصبح هناك أمل في الرجوع لحالة التوازن، أما في حالة الفشل ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية.

د. مرحلة التعب والإنتهاك:

يصل الفرد لهذه المرحلة بعد تعرضه للضغوط المدة طويلة، حيث يصاب بالإجهاد بسبب محاولته المتكررة للمقاومة والتكيف، حيث يمكن أن نستدل على هذه المرحلة من خلال بعض الآثار أهمها: الاستياء من جو العمل، انخفاض معدلات الإنجاز والتفكير في ترك الوظيفة... والإصابة بالأمراض مثل: النسيان المتكرر والاكتئاب. والأعراض العضوية: كالقرحة، ضغط الدم.

II - مصادر الضغوط المهنية : هناك العديد من المصادر التي تؤثر و يتأثر بها الفرد في عمله والتي حاولنا وصفها فيما يأتي:

1- ضغوط من مصادر تنظيمية: ويمكن حصرها في:

***صراع الدور :** ويحدث إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة، كأن تتطلب وظيفة العمل ساعات طويلة (حالة ممرضتي المناوبة) أو السفر مسافات بعيدة وقد يتعارض ذلك مع متطلبات دوره بوصفه زوجا أو أبا فحينها يعاني من صراع الدور الذي يتولد عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد بحيث يقع الفرد تحت رئيسته أو زميله في العمل وعليه تتعارض مجارات الفرد لمجموعة التوقعات المتصلة بالعمل مع مجارات مجموعة أخرى من التوقعات مما يؤدي إلى الصراع¹⁴.

*** غموض الدور :** يعني عدم وضوح طبيعة العمل أو عدم التحديد الدقيق للأدوار توفير معلومات كافية عنه تمكن العامل من أدائه بطريقة مرضية فالغموض والحيرة في أداء العمل تكونان مصدر للضغوط النفسية¹⁵

***العبء المهني:** ويعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح أو أن هذه المهام تتطلب مهارة عالية لا يملكها الفرد، فقد يعاني العامل من زيادة عبء العمل المتوقع منه مثل تكوين ميداني لعمال جدد والمشاركة في مختلف اللجان ، إذا فهذا العامل يتحمل زيادة كبيرة في عبء العمل ويقع تحت وطأة المستويات العليا من الضغوط بما يترتب عليها من زيادة كبيرة في ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم وينقسم العبء المهني إلى نوعين:

أ.عبء كمي : ويعني كثرة أعمال الفرد التي عليه إنجازها في وقت غير كاف.

ب. العبء النوعي : يحدث عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لإنجاز مستوى أداء معين أكبر من قدرته بمعنى افتقار الفرد إلى القدرة اللازمة لأداء عمل معين¹⁶.

وعليه يعتبر العبء الوظيفي مصدر من مصادر الضغط في العمل فالمرضى يعاني من عبء مهني كبير وهذا ما يشكل لديه ضغوطات مهنية ونفسية كبيرة

***ضغوط الوقت وكثرة العمل :** ويؤكد بعض الباحثين أن عدم كفاية الوقت للقيام بأعباء المهنة ومتطلباتها يؤدي إلى الضغوط ومن جهة أخرى قلة الوقت اللازم للراحة والاسترخاء تشعر الفرد بالضيق والتوتر والضغط¹⁷ والملاحظ أن أغلبية الممرضين يعانون من قلة الوقت للقيام بعملهم خاصة في الحالات الحرجة، وفي أوقات خاصة كالأعياد والمناسبات بسبب قلة عددهم، وكذلك أن مدة الإسترجاع للراحة بعد المناوبة تعتبر غير كافية للراحة وهذا ما يجعلهم في توتر وقلق وضغط دائم.

***التطور المهني:** تعتبر عوائق التطور المهني أو المستقبل الوظيفي أحد مصادر ضغط العمل مثل الافتقار إلى فرص الترقية في المستقبل وعوائق الطموح والشك في المستقبل المهني والتغير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد. ومن عوامل الضغط المرتبطة بهذا المصدر الخوف من الفشل في العمل الجديد أو الخوف من العجز في مجالات التغيرات التكنولوجية أو الاقتصادية أو الاجتماعية ، فإذا لم يتمكن الفرد من هذا التوافق مع المتغيرات الجديدة المصاحبة للترقية الوظيفية فإنه حتما سيشعر بالضغط.

***مسؤولية المشاركة في القرارات** أي محدودية فرص المشاركة و الدعم و يحدث هذا عندما لا يسمح للفرد بالمشاركة في صنع القرارات ويؤدي بدوره إلى شعور الفرد بالضغط وانخفاض الرضا ونقص إنتاجية العمل.

***البيئة المادية:** لكل عمل ظروف تؤثر في رؤية العامل لوظيفته، ويقصد بالبيئة المادية: "كل الظروف والعوامل المادية المرتبطة بصحة وسلامة العامل بدنيا وراحته نفسيا كالضوضاء، ومستوى الإضاءة، ودرجة الحرارة والتهوية في مكان العمل". حيث أن انعدام الظروف المهنية المريحة والمناسبة يؤدي للعامل إلى ترك العمل أو عدم الرغبة فيه، نتيجة مستويات الضغط المختلفة المتولدة لديه والتي تنعكس على أدائه الوظيفي¹⁸

2 - مصادر فردية: وهي ضغوط تتبع من الأحداث السيئة للحياة و التي يطلق عليها life stress : و التي تشمل ما يلي:

- . وفاة أحد الزوجين أو الانفصال
- . الفصل من العمل أو التغييرات و التعديلات في العمل أو التقاعد
- . الزواج أو الحمل للسيدات أو التغييرات في صحة الفرد
- . التغييرات في الأحوال المالية أو الديون المرتفعة
- . التغييرات في الأنشطة الدينية (مثل حلول شهر رمضان) أو التغييرات في الأنشطة الاجتماعية
- . الانتهاكات المحدودة للقانون.

- ضغوط في الوظيفة و التي يطلق عليها job stress : و قد تم ذكرها سابقا كـ: طلبات الوظيفة؛ تعارض الدور؛ غموض الدور؛ زيادة أو قلة العبء؛ المسؤولية عن الآخرين ؛ البيئة المادية (الفيزيائية) السيئة ؛ تقييم الأداء المنخفض؛ الافتقاد إلى التأييد الاجتماعي في العمل .¹⁹

- الدخول في صراع مستمر بسبب تعارض قيم الشخصية مع قيم المؤسسة التي يعمل فيها²⁰

- ضغوط مرحلة بدء الحياة الوظيفية: وترجع مسبباته إلى نقص المعارف و المهارات ، أو عدم القدرة على تحمل مسؤوليات العمل، أو صعوبة التكيف مع زملاء العمل .

- ضغوط منتصف النمو الوظيفي: يصل أغلب الناس في هذه المرحلة إلى أعلى المراتب ويطلق عليها فترة التحول، أو فترة الأزمة، أو فترة معرفة الذات . ومن مسببات الضغوط في هذه المرحلة زيادة أعباء العمل وكثرة التغيير وعدم التأكد، الحاجة الشديدة إلى اليقظة والانتباه، شدة التنافس بين الأقران، تقادم المعارف و المهارات ، ضغوط الوقت، زيادة الاعتماد على الآخرين ورجال التخصص²¹

- مرحلة نهاية الوظيفة(التقاعد): ومن مسببات الضغوط في هذه المرحلة الخوف من فقد المنصب والسلطة، و المزايا المختلفة، التفكير في معاش التقاعد ومصادر الدخل، ترك الزملاء وفقد الأصدقاء، والشعور بالوحدة ، التفكير في استغلال أوقات الفراغ بعد ترك العمل²²

II -1- أنواع ضغوط العمل :

حاول الباحثون تقسيم ضغوط العمل إلى أنواع و ذلك حسب معايير تصنيف معينة، وفيما يلي نذكر أهمها:

1- من حيث تأثيرها: وهي تصنف لنوعين إيجابية وسلبية

أ- الضغوط الإيجابية: وهي الضغوط المفضلة و المرغوب فيها ، و تعتبر الضغوط الإيجابية أداة مساعدة للفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر، فهي تستخدم كمنبه أو أداة تحذير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة و الأفراد حيث يشعر الفرد بالقدرة على إنتاج و انجاز مهام و زيادة الإحساس بالإشباع و الرضا و القدرة على الاستعداد للاستجابة و التصرف بطريقة سليمة في المواقف المختلفة²³، وهي ضغوط مفيدة لها انعكاسات إيجابية حيث تساعد على التفكير و تحافظ على التركيز في العمل ، و تمد الفرد بالقدرة على الإنتاج و انجاز المهام بسرعة و حسم كما أن لها آثار نفسية إيجابية تتمثل فيما تولده لديه من شعور بالسعادة و السرور ، و ينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل، حيث أن المهام التي تنفذ بتفوق ، هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها ، أما غير المحددة فهي حتى لو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فإن إنجازها يكون بطريقة سيئة و غير مقبولة.

ب- الضغوط السلبية: وهي الضغوط المؤذية ذات الانعكاسات السلبية على صحة و نفسية الإنسان و من ثم تنعكس على أدائه و قدراته الإدراكية و إنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط التي ندفع في الواقع ثمنها بالإحباط و عدم الرضا عن العمل و نقص الإحساس بالإشباع و ينتج عنها أذى أو ضرر على عقل أو جسم الفرد ، بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا

العمل²⁴

2- على أساس الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة:

أ- **الضغوط البسيطة:** وتستمر من ثواني معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة من أشخاص تافهين، أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

أ- **الضغوط المتوسطة:** وتستمر من ساعات إلى أيام، وتتجم عن بعض أمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسئول أو غير مرغوب فيه.

ت- **الضغوط المضاعفة:** وهي التي تستمر لأسابيع أو أشهر أو سنوات وتتجم عن أحداث كبيرة، كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.²⁵

3- على أساس السبب: نذكر منها:

أ. **الضغوط الأسرية:** مثل التنافر الأسري والانفصال والوفاة والفقر.

ب. **ضغوط النقص:** مثل نقص الممتلكات ونقص الأصدقاء.

ت. **ضغوط العدوان:** مثل سوء المعاملة من العائلة ومن الأقران والأصدقاء.

د. **ضغوط السيطرة:** مثل التأديب والعقاب القاسي.

4- على أساس شدة الضغوط: وتضم:

أ. **ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية:** كالأعصاب، وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.

ب. **ضغط ذو أصل خارجي:** أي صادر من بيئة الفرد كمواجهته لعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة فيريد اجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا.

ت. **جهد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع:** فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية.²⁶

II. 2- آثار الضغوط المهنية:

تسبب شدة الضغوط والتعرض المتكرر لها إلى ظهور الكثير من التأثيرات السلبية على شخصية الفرد، ولهذا فقد

اهتم الباحثون بدراسة هذه التأثيرات الناجمة عن الضغوط، وفيما يلي نذكر بعض الآثار السلبية الناجمة عنها²⁷.

- **الآثار المعرفية:** تؤثر الضغوط على البناء المعرفي للفرد ومن ثمة فإن العديد من الوظائف العقلية تصبح غير فعالة وتظهر هذه الآثار في الأعراض التالية:

- نقص الانتباه وصعوبة التركيز وضعف قوة الملاحظ.
- تدهور الذاكرة حيث تقل قدرة الفرد على الاستعداد والتعرف وزيادة الأخطاء.
- عدم القدرة على اتخاذ القرارات ونسيان الأشياء.
- فقدان القدرة على التقييم المعرفي الصحيح للموقف.
- ضعف قدرة الفرد على حل المشكلات وصعوبة معالجة المعلومات.
- التغيرات الذاتية السلبية التي يتبناها الفرد عن ذاته والآخرين.
- اضطراب التفكير حيث يكون التفكير النمطي والجامد هو السائد لدى الفرد بدلا من التفكير الابتكاري.

الآثار الانفعالية: وتظهر هذه الآثار في الأعراض التالية:

- سرعة استثارة الخوف والقلق والإحباط والهلع.
- ازدياد التوتر النفسي والفيولوجي.
- سيطرة الأفكار والوساوس القهرية.
- زيادة الصراعات الشخصية.

- عدم القدرة على التحكم في الانفعالات والسلوك.
- انخفاض تقدير الذات وفقدان الثقة بالنفس.
- زيادة الاندفاعية والحساسية المفرطة.
- انخفاض مستوى الطاقة وبذل الجهد لدى الفرد
- -الآثار الفسيولوجية:

كما أن الضغوط تؤثر سلبا على النواحي الفسيولوجية للفرد فالظروف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد تحدث تغيرات في وظائف الأعضاء وإفرازات الغدد وتتمثل هذه الآثار الفسيولوجية الناتجة عنها في الأعراض التالية:

- إفراز كمية كبيرة من الأدرينالين في الدم مما يؤدي إلى سرعة ضربات القلب , وارتفاع ضغط الدم و زيادة نسبة السكر في الدم و اضطرابات الأوعية الدموية.
- ارتفاع مستوى الكولسترول في الدم مما يؤدي إلى تصلب في الشريان والأزمات القلبية.
- اضطرابات المعدة والأمعاء.
- الشعور بالغثيان والرعدة.
- -الآثار السلوكية: وتظهر في الأعراض التالية:
- انخفاض الأداء والقيام باستجابات سلوكية غير مرغوبة.
- انخفاض مستوى نشاط الفرد بحيث يتوقف عن ممارسة هواياته.
- انخفاض إنتاجية الفرد.
- تزايد معدلات الغياب عن العمل وعدم الرضا عنه.
- تعاطي العقاقير و المخدرات وتدخين السجائر.
- اضطرابات النوم وإهمال المنظر والصحة.

عدم الثقة في الآخرين والتخلي عن الواجبات والمسؤوليات والإلقاء بها على عاتق الآخرين

II 3- استراتيجيات وطرق التعامل مع الضغوط المهنية وإدارتها:²⁸

بغرض التخفيف من الضغوط المهنية نجد أن هناك عدة الإستراتيجيات يمكن إتباعها نذكر بعضها في الآتي:

* إقامة علاقات الصداقة:

وذلك بتشجيع الممرض على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق الصداقة، والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل، بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية لهم.

* التركيز: إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذو معنى وأهمية ولمدة معينة يساعد في تخفيف حدة ضغوط العمل لديه، حيث أن التركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط، ويؤدي إلى القيام بعمل خلاق، وإنجاز يساعد على الشعور بالتقدير والاحترام.

* ممارسة الرياضة:

إن ممارسة التمارين تقلل من الضغوطات، إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد، فمن المعروف أن الشخص الذي يمارس التمرينات لا يرهق بسرعة مثل الشخص الذي لا يمارس أي تمرينات، كما أن الشخص المصاب بإرهاق تكون قدرته منخفضة في تحمل أي أعباء جسمانية أو نفسية للعمل، لذلك فقيام الممرضين بالرياضة يساعدهم على تحمل أعباء مهنتهم.

*رفع الوعي الذاتي: إن رفع الوعي لدى الممرضين بحقوقهم وواجباتهم وطرق أداء أعمالهم سيساعدهم أكثر في التخلص من الضغوطات وإدارتها

*مهاجمة الموقف المسبب للضغط: تركز هذه الطريقة على سبب الضغط نفسه لتخفيف صراع الدور والعبء الزائد عنه، ويكون ذلك بترك العمل أو الغياب، وهذا الأسلوب يستعمله الفرد عند الضرورة، أو طلب النقل من الوظيفة التي يشغلها حالياً إلى وظيفة أخرى.

*البرامج الإرشادية: هي جد مهمة تساعد الممرضين على القيام بمهامهم على أكمل وجه وتجنبهم غموض الدور وبالتالي تبعدهم عن التوتر والضغط

*البرامج التكوينية: التي تعتبر جد ضرورية لخلق المواءمة بين متطلبات مهنة التمريض والممرضين الذين يحتاجون لتحسين معارفهم ومهاراتهم ولتحسين أدائهم وهذا ما يبعد التوتر والضغط عنهم

*برامج المرح: إعتاد المستشفيات على برامج مرح وفكاهة تؤدي للعاملين بها إلى الإسترخاء ويساعدهم على تعديل سلوكهم وبالتالي يخفض من ضغوطاتهم وتوترهم

III- الدراسة الميدانية:

الدراسة أجريت في المركز الإستشفائي الجامعي نفيسة حمود بالجزائر العاصمة وخصت ممرضات قسم التوليد والجراحة، وكانت عينة الدراسة قصدية شملت 30 ممرضة ، واستخدمنا تقنية الإستمارة كتقنية أساسية وتقنية المقابلة والملاحظة كتقنيتين تدعيميتين، كما استعملنا المنهج الوصفي وتوصلنا إلى عدة نتائج خصت موضوع الدراسة.

1- الخصائص الشخصية لمجتمع البحث:

جدول رقم1: توزيع عينة البحث حسب السن:

النسبة	التكرار	السن
50%	15	أقل من 30 سنة
50%	15	من 30 سنة فأكثر
100%	30	المجموع

من الجدول أعلاه نلاحظ أن نصف عينة البحث يقل سنهن عن 30 سنة والنصف الآخر يفوق سنهن 30 سنة.

جدول رقم2: توزيع عينة البحث حسب الحالة المدنية:

النسبة	التكرار	الحالة المدنية
53.33%	16	متزوجة
46.66%	14	عزباء
100%	30	المجموع

من خلال هذا الجدول نجد أن أغلبية المبحوثات متزوجات بنسبة بلغت 53.33% ، مقابل نسبة 46.66% من

الممرضات غير متزوجات وهذا ما يرفع من درجة الضغط خاصة الممرضات المتزوجات واللواتي لديهن أولاد

جدول رقم 3: توزيع عينة البحث حسب الأقدمية في العمل:

النسبة	التكرار	سنوات الأقدمية
56.66%	17	أقل من 5 سنوات
43.33%	13	من 5 سنوات فأكثر
100%	30	المجموع

من الجدول أعلاه نجد أن أغلبية المبحوثات تتمتعن بأقدمية تقل عن 5 سنوات، وتقدر بنسبة 56.66%، في حين بلغت نسبة 43.33% من الممرضات اللواتي تتراوح أقدميتهن من 5 سنوات فأكثر

الإستنتاج:

عينة البحث تتراوح أعمارهم نصفهم أقل من 30 سنة والنصف الآخر يتجاوز 30 سنة، كما أن غالبيةهن تتمتعن بخبرة أقل من 5 سنوات وأغلبيات المبحوثات متزوجات وأمهات وقاطنات بالجزائر العاصمة، وكلهن قمن بتكوين في مدارس الشبه الطبي، وأغلبهن يعملن بنظام المناوبات

2- مناقشة وتحليل النتائج:

- بعد تحليل الفرضيات توصلنا إلى عدة نتائج تفسر مصادر ضغوط العمل لدى الممرضات في المستشفى منها
- أن قلة المعدات واللوازم الطبية في قسم التوليد والجراحة خاصة يرفع من درجة مسؤولية الممرض وهذا ما يزيد من قلقهن في العمل وتوترهن ويسبب ضغط كبير لهن وخاصة الممرضات اللاتي تمتعن بخبرة مهنية صغيرة نوعا ما
 - وجدنا أن قلة عدد الممرضات مقارنة بارتفاع النساء الحوامل اللواتي يتوجهن للمستشفى للولادة خاصة في فترة الصيف يؤدي إلى كثرة العمل وعدم وجود أماكن لإستقبالهن بسبب إرهاق نفسي وعصبي لهن، كذلك من خلال الإهانات التي يتعرضن لهن من قبل أقارب ومرافقي النساء الحوامل، خاصة عندما يطلب تحويل الحوامل لمستشفيات أخرى بسبب صعوبة الحالة أو لقلّة أماكن الإستشفاء أو عندما يطلب شراء العلاج من الصيدليات، وبالتالي هذا ما يواجهه الممرضات بسخط أقاربهم وما يسببه لهن من إرهاق نفسي وهذا يؤثر سلبا على أداء عملهن
 - كذلك غياب الأمن أحيانا حيث تتعرضن بعض الممرضات للإعتداءات والسب من قبل مرافقي النساء الحوامل وهذا ما يسبب ضغط وخوف للممرضات
 - كثرة عدد النساء الحوامل وإستقبالهم من مختلف مناطق الوطن يزيد من عبء العمل حيث لا تجد الممرضات وقتا للراحة مما يسبب لهن الإرهاق وهذا ما يؤثر على نفسيتهن وصحتهن وينعكس سلبا على سلوكياتهن وأدائهن للعمل، حيث ينقص تركيزهن ويقعن في بعض الأخطاء وبعض التصرفات السلبية
 - قلة المعدات واللوازم الطبية وأحيانا إنعدامها سبب ضغطا للممرضات
 - كثرة المناوبات وقلة النوم كل هذا يؤثر سلبيا على نفسية الممرضات وعلاقتهن بمحيطهن العائلي والاجتماعي، ويخلق لهن ضغطا واحترقا نفسيا كبيرا، ويؤدي بهن إلى الشعور بالقلق والإكتئاب والعصبية وهذا ما يظهر في سلوكهن العنيف أحيانا مع المرضى، مرافقي المرضى وحتى مع العائلة وأطفالهن وتعاملهن معهم، فحسب ما صرحت به بعض الممرضات أنهن بعد عودتهن إلى بيوتهن فإنهن يهملن واجباتهن نحو عائلتهن وأطفالهن هم المتضررين أكثر من ذلك .
 - كما وجدنا أن الضغوط المهنية تعاني منها بدرجة كبيرة الممرضات المتزوجات وأيضا اللواتي لديهن أطفال مقارنة بالممرضات غير متزوجات، بحكم الإلتزامات والمسؤوليات الزوجية والعائلية المتعددة، والتي تتطلب بذل جهد مضاعف من قبل الممرضات المتزوجات للتوفيق بين عملهن ومتطلبات عائلتهن الصغيرة وهذا ما صرحت به أغلبية الممرضات
 - أما فيما يخص مواعمة العمل والتكيف مع متطلباته فوجدنا أن ذلك يتناسب طرديا مع الخبرة في العمل، فبحكم سنوات العمل المتوسطة والكبيرة الممرضات يصبحن يتحكمن أكثر في عملهن ويحسن إدارة الضغوط المتعلقة بمنصب عملهن
 - وجدنا أن الممرضات اللواتي يتمتعن بسن أقل من 30 سنة لا يعانين كثيرا من الضغوط والتوترات التي تعاني منها الممرضات الأكثر من 30 سنة كونهن تعين وأرهفن في عملهن كثيرا

-الممرضات يشكنين من راتبهن القليل مقارنة مع الجهد المبذول في العمل، ويطالبن بتحسين أجورهن أكثر وتقديم منح إضافية، كما أن الظروف المعيشية تغيرت والحاجيات تنوعت فيريدن الحصول على أجر يغطين به إحتياجاتهن وإحتياجات عائلتهن

-أغلبية المبحوثات إشنكنين من إرتفاع ضغوط العمل خاصة في موسم الصيف لكثرة النساء اللواتي تضعن مولودهن وبالتالي يطالبن برفع عدد الممرضات أكثر في هذا القسم لكي يتقاسمن مهام التمريض بينهن وهذا ما يخفف توتر وضغوط وعبء العمل عليهن، كما أن عملهن يتطلب الدقة والتركيز والإنضباط وهذا ما يحملهن مسؤولية مهنية أكبر خوفا من إرتكاب أخطاء لأن الأمر يتعلق بحياة الأفراد، لذلك لا بد من رفع عدد الممرضات وتحسين ظروفهن المهنية لكي ترقى خدمات الصحة للمستوى

- كما صرحت بعض الممرضات أنهن أصيبين بأمراض مزمنة متعلقة بأمراض الضغط الدموي والقلب والسكري نتيجة الضغط الكبير الذي يعانين منه في عملهن

3- الخلاصة:

من خلال ما سبق نجد أن الفرضيات تحققت، وأن مصادر الضغوطات لدى الممرضات تختلف منها النفسية والإجتماعية العائلية والمهنية والتنظيمية وهذا ما يؤثر على أدائهن لعملهن ، كما يؤثر في نفسيتهن وحياتهن الإجتماعية، وهذا ما ينعكس سلبا على أدائهن ويسبب لهن توتر وقلق دائم سواء في مكان العمل وحتى في أسرهن و ينعكس على علاقاتهن الخاصة والإجتماعية ويمس حتى الجانب الصحي لهن، وقد يؤدي إلى إصابتهن بأمراض عضوية كأمرض القلب وارتفاع الضغط الدموي والسكري وغيرها من الأمراض....وهذا ما صرحت به عدد من الممرضات اللواتي أصبحن يعانين من أمراض القلب والضغط الدموي والسكري نتيجة الضغط والقلق الدائم الذي يتعرضن له في عملهن، كما نستنتج أن للخبرة والأقدمية في العمل دورا هاما في تسيير وتخفيف الضغط لدى الممرضات حيث كلما زادت سنوات الخبرة قلت الضغوط المهنية بحكم التجربة التي اكتسبتها الممرضات والتي تؤهلها لتسيير الحالات المفاجئة والحرجة.

وفي الأخير نوصي بضرورة تحسين المنظومة الصحية ككل، مع ضرورة الإهتمام ب "ملائكة الرحمة" الممرضين

من خلال

إعادة الإعتبار لهذه المهنة النبيلة التي تخدم الإنسانية وتسهر على صحة وسلامة الأفراد، ويكون ذلك من خلال تحسين ظروف العمل في كل الجوانب المادية، التنظيمية، النفسية، الإجتماعية والترفيهية، مع ضرورة توفير كل متطلبات العمل وإدراج تربية تكوينية باستمرار للتماشي مع التقنيات الحديثة في مجال الطب والصحة، وهذا لضمان مجتمع سليم صحيا وجسديا

تكوينية باستمرار للتماشي مع التقنيات الحديثة في مجال الطب والصحة، وهذا لضمان مجتمع سليم صحيا وجسديا

III - خاتمة:

إن موضوع الضغوطات المهنية يعد من المواضيع الهامة التي لقيت اهتمام الباحثين والمختصين في مجالات مختلفة، لذلك أردنا أن نتطرق إلى هذا الموضوع لدى فئة الممرضات وهذا بالرجوع للأهمية الكبيرة التي يكتسيها موضوع الضغوطات المهنية النفسية والإجتماعية لدى فئة الممرضين ، لذلك لا بد من إعطاء أهمية كبير لدراسة هذا الموضوع والوقوف على نتائجه من أجل إيجاد حلول مناسبة للتقليل من المشاكل والضغوطات المهنية لدى الممرضين والتي تعود لمصادر متعددة منها ما يتعلق بالجانب النفسي والإجتماعي كون للممرضات أسر وأغلبهن لهن أطفال فالضغوط تزداد...، ومنها ما هو مرتبط بالجانب المالي والمادي والتنظيمي للعمل، كعتاد التمريض، ساعات وأيام المناوبة، الأجر... إلخ ويجب الإعتناء بهذه الفئة كونها تخدم مباشرة صحة الفرد والمجتمع، فوجود منظومة صحية قوية وسليمة تنطلق من تشخيص وتحليل كل المتدخلين في هذه المنظومة ومنهم فئة الممرضين كونها تقدم خدمات إنسانية نبيلة للمجتمع وتسهر على نوعيته

صحياً وسلامته، لذلك لا بد من الإهتمام أكثر بهذه الفئة وتحسين ظروف عملها من خلال توفير كل المستلزمات الطبية للعمل مع توفير ظروف نفسية واجتماعية مناسبة بتنظيم ساعات العمل والراحة والتقليل من المناوبات ورفع عدد الممرضين مع ضرورة رفع الأجر بغرض تحسين قطاع الصحة عندنا ورفع جودة الخدمات فيه، حفاظاً على صحة الأفراد وخدمة لسلامتهم، لذلك لا بد من الإنطلاقة الحقيقية للنهوض بهذا القطاع وبهذه المهنة النبيلة ولا يكون ذلك إلا بتكثيف الدراسات في هذا المجال وتدخل المختصين بغرض التشخيص الحقيقي لهذا القطاع وإيجاد حلول له ولا يكون ذلك إلا بتكاتف جهود مختلف القطاعات لأن الصحة تعني الجميع، ولا يكتمل بناء المجتمع وتطوره إلا بوجود منظومة صحية قوية تسهر على صحة أفرادها وسلامتهم.

IV - المراجع:

1. رجاء مريم (2008)، مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، رسالة ماجستير، جامعة دمشق سوريا، ص.49.
2. <https://ar.wikipedia.org/wiki/تمرير> 20/04/2019
3. Larousse médicale(2000),impression Grafica, Edition Torialeprinting, Bolongne, Février.
4. Gilles orgeret(1990), **transport et déplacement des malades, aide à l'autonomie par l'ergonomie**, Edition Frisou-Roche, p.172
5. عبد الباقي صلاح الدين محمد(2005)، **السلوك الفعال في المنظمات**، ط3 ، الإسكندرية، الدار الجامعية، مصر،ص.285
6. أحمد ماهر (2004)، **السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات**، ط3 ، الإسكندرية، الدار الجامعية، مصر، ص. 383
7. نعيان عبد المحسن(2004)، **السلوك التنظيمي**، دون طبعة مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، حلب سوريا ، ص.308
8. فاروق عبد فليح، محمد عبد المجيد(2005)، **السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية**، دار المسيرة، الأردن، ص.305
9. صلاح الدين محمد عبد الباقي(2004)، **السلوك الفعال في المنظمات**، الإسكندرية: الدار الجامعية
10. سعد بن عميقان الدوسري(2007)، رسالة ماجستير غير منشورة بعنوان: **ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة المهنية**، قسم العلوم الإدارية كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية
11. محمد شحاتة ربيع(2009)، **علم النفس المهني** ط1، دار المسيرة للطباعة والنشر والتوزيع ، عمان، ص.259
12. نفس المرجع، ص.260
13. فاروق عبده فليح، محمد عبد المجيد، مرجع سابق، ص. 30
14. محمد حسن محمد حمدات(2008) ،**السلوك التنظيمي** ،ط1، دار الحامد، عمان، ص. 173
15. أحمد عبد مطيع الشحانية(2008)، **ضغوط العمل**، دار المسيرة، الأردن، ص. 30 .
16. نفس المرجع
17. محمد حسين محمد حمدات، مرجع سابق، ص.17
18. فاروق عبده فليح، مرجع سابق، ص. 99
19. المنظمة العربية للتنمية الإدارية (2006)، **ضغوط و صراعات العمل**، ص.6
20. شويطر ليلي، **الضغط المهني لصراع الدور وغموضه وعلاقته بالاضطرابات السيكوسوماتية لدى الموظفين**، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس والأرطونيا، فرع علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر
21. مؤيد سليمان السالم(2009)، **التوتر التنظيمي: مفاهيمه وأسبابه وإستراتيجيته**، مجلة الإدارة العامة، جدة، العدد68
22. لطفي راشد محمد(2000)، **نحو إطار شامل لمتغير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها**، جامعة عين شمس - القاهرة
23. محمد الصيرفي(2008)، **الضغط و القلق في الإدارة**، مؤسسة مورش الدولية لنشر و التوزيع، الإسكندرية، مصر، ص.51
24. محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص.55

25. نايف بن فهد التويم(2005)،**مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية**، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية،ص.24.
26. نفس المرجع السابق، ص. 20
27. طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين (2006) **إدارة الضغوط النفسية والتربوية**، دار الفكر للطباعة والنشر
28. جون بي(2008)، **التعايش مع ضغوط العمل**، مديرية التدريب بقسم علم النفس والاجتماع، لمراكز كيزربريمينوت الطبية، مكتبة جرير، شمال كاليفورنيا، ص1، www.ibtesama.com

كيفية الإستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA :

عشاوي وهبية، عوفي مصطفى (2020)، مصادر الضغوط المهنية لدى فئة الممرضات وكيفية الحد منها، ، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 12(04) //2020، الجزائر : جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، ص.ص 143-156.