أعراض ضغوط العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية .

دراسة ميدانية على عينة من ممرضي ولاية مستغانم

غالم يمينة، قيدوم أحمد

كلية العلوم الاجتماعية، جامعة مستغانم

*الإشكالية

تعد مهنة التمريض من المهام الصعبة، وهذا راجع إلى ما تتسم به المهنة من خصائص وما يرتبط بها من واجبات، تفرض على العاملين فيها أوضاعا قد تكون مصدر لضغوط العمل الذي أصبح يحضى بعناية متزايدة ،من قبل الباحثين والمختصين ،في علم النفس العمل والتنظيم ،وهذا يرجع إلى ما تخلفه ضغوط العمل من أثار سلبية على صحة العمال (الممرض)وموقفهم اتجاه عملهم ،إضافة إلى أن كل فرد منا يشعر بالقلق في فترات متفاوتة في حياته ولأسباب يصعب حصرها ،مثلا الموظف أو العامل الذي يطلب منه تنفيذ مهمة في فترة زمنية محددة – فإنه يشعر بالقلق والتوتر إزاء إنهاء هذا العمل ،لذلك أين كان مصدر الضغوط التي نوجهها في حياتنا المهنية فإنها إذا ازدادت عن معدلها الطبيعي فسيكون لها أثر سلبي على صحة العامل النفسية والجسمية شعرنا بذلك أم لم نشعر ،فضلا عن الخسائر التي ستجنيها المؤسسة في شكل انخفاض الرضا المهني والغيابات المتكررة والنفسية السلبية للموظفين(عثمان حمود الخضر2005ص73بتصرف)، وهذا ماعرجت إليه الكثير من **أمثال دراسة"هانزسلي"1936** الذي أعتبر أن الضغط في نظره هو استجابة الجسم الغير المحددة نحو أي مطلب يفرض عليه"(وليد السيد أحمد خليفة ومراد علي عيسى سعد2008ص137)وقد أشار **"هانزسلي"**إلى أن الجسم يستجيب للضغط بردود أفعال فيزيولوجية وذلك لمواجهة الخطر والضغط والذي ينتج عن هذه الاستجابة بعض الأعراض النفس الجسدية ،لذلك قسم "هانز سلي"أن استجابة الفرد الضغوط تمر ثلاث مراحل هي:

1- مرحلة الانذار و التنبيه Alarm S tage .

2- مرحلة المقاومة Résistance-Stage.

3- -مرحلة الانهاك أو الانهيارأو الاجهاد Exhaustion-Stages.

- حيث تمثل مرحلة **الانذار** رد فعل الاول للموقف الضاغط عندما يدرك الفرد التهديد الذي يواجهه عن طريق الحواس التي تنتقل منها إشارات عصبية إلى الغدة النخامية ، حيث يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي لضغط، **أمامرحلة المقاومة** وتحدث هذه المرحلة عندما يكون التعرض لموقف الضاغط متسقا مع التوافق ، وهنا تختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في **مرحلة الانذار** وهنا يحاول الجسم التوافق مع المطالب الفيزيولوجية التي تقع على عاتقه (مصدر الضغط)،أما المرحلة الثالثة تحدث عندما يكون الجسم قد توافق إلا أن الطاقة الضرورية للجسم تكون قد استنفذت، وتبرز هذه المرحلة إذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة واستمر التهديد واستنفذت الاعضاء الحيوية قواها اللازمة للصمود فتظهر علامات الاعياء تدريجيا وتتوقف قدرة العامل على التوفق وبالتالي تظهر ما يسمى بالاضطرابات النفس الجسدية كرد فعل إزاء هذه الضغوط التي يمر بها العامل.(عبير بنت محمد حسن الصبان-2013ص:45 بتصرف)، أما **"والتر كانون** "الذي كان اهتمامه منصبا حول كيفية استجابة الجسم للضغوط وأثرها عليه، وكذلك دراسة **"كوبر** "الذي وضح كيف لضغوط العمل أن تؤدي إلى ظهور بعض الاضطرابات مثل :أمراض القلب والامراض العقلية، الناتجة عن بيئة العامل التي أصبحت تشكل مصدر للضغوط ،التي أدت إلى وجود تهديد لحاجة من حاجات الفرد أو شكلت خطرا هدد العامل وأهدافه في الحياة فشعر بحالة من الضغط ، ففشله في استخدام الاستراتيجيات للتوافق مع المواقف أدى إلى ظهور أعراض ضغوط العمل .(فاروق السيد عثمان -2001-ص-103بتصرف)، و من الدراسات التي تطرقت أيضا إلى موضوع "ضغوط العمل "دراسة **"مارشال** " الذي عرج فيهاإلى أهم العوامل المسببة للضغوط في العمل ، والاعراض التي تظهر على الفرد نتيجة تعرضه لضغط العمل، وتتجلى هذه أعراض خاصة بالفرد في "أمراض القلب، ضغط الدم، سرعة الاستثارة ،ألام الصدر ،أمراض السل، وكذلك **دراسة "فرج 1990** بالاردن التي كانت حول مصدر الضغوط النفسية التي تواجه الممرضين العاملين في الأقسام التي تقدم الرعاية تمريضية الحرجة وفي الاقسام الغير الحرجة ، و التي أصفرت عن النتائج التي تضمنت أعراض ضغوط العمل المتمثلة في قلة العاملين في الهيئة التمريضية ،قلة التعاون بين أعضاء فريق العمل الطبي ، قلة الاجهزة وسوء فهم التمريض.....إلخ...وأعراض خاصة بالمؤسسة كالعدوانية وتكرار الاخطاء والحوادث.(فاروق السيد عثمان -2001-ص-102 بتصرف)، وكذلك **دراسة التي نشرتها النقابة الوطنية للممرضين بفرسا** تحت عنوان "مصادر الضغوط المهنية لدى الممرضين"

وتطرقت في دراستها إلى أن تسارع وتيرة العمل، وعبء العمل الزائد ،سوء التقدير وضعف الأجر ،مشكلات في علاقات العمل ،التعرض للعدوانية من قبل المرضى، عدم كفاية الوقت لإنجاز الأعمال الموكلة ، كلها تعتبر سبب مباشر أو غير مباشر لضغوط العمل

- **ودراسة "كريستينا Kristina2002"**والتي تمحورت حول "إشكالية الرضا الوظيفي وعلاقته بالخبرة والكفاءة والقدرة على تحمل ضغط العمل في العناية المركزة لدى الكادر التمريض "هذه الأخير ة ذكرت نتائج من بحث غير تجريبي عبر دراسة مقطعية ،لممرضي العناية المركزة ،ويشتغلون في 15 مستشفى نرويجي ، وقد تم انتقاء العينة بطريقة عشوائية الطبقية ،وشملت العينة حوالي 126ممرض وممرضة ،قد استجابوا للمشاركة في الدراسة بمعدل 84% ،كانت الفرضية البحثية تقول " الرضا الوظيفي يرتبط بشكل ايجابي مع الخبرة والكفاءة والقدرة على تحمل ضغط العمل لدى ممرضي العناية المركزة، وأسفرت هذه الدراسة أن هناك تأثير مباشر للخبرة والاختصاص على القدرة على التحمل وعلى الرضا الوظيفي في العناية المركزة ،بمعنى أن التماسك كان له تأثير ايجابي على الرضا الوظيفي فقط.

- وغيرها من الدراسات التي تطرقت لأثر ضغوط العمل على الصحة النفسية والجسمية للممرض .

- وعليه ومما سبق فإن دراستنا تأتي للكشف عن أعراض ضغوط العمل لدى الممرضين بمستشفيات ولاية مستغانم (مستشفى شغيفارة، المؤسسة العمومية للإستعجالات الطبية الجراحية لولاية مستغانم . منطقين من الاشكال التالي :

- الاشكالية الرئيسية:

1- هل يعاني الممرضين والممرضات من ضغوط العمل؟

الأسئلة الفرعية : أما التساؤلات الفرعية فجاءت كالتالي :

-هل تختلف أعراض ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات باختلاف الجنس ؟

-هل تختلف أعراض ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات باختلاف الحالة المدنية (متزوج او لا) ؟

-هل تختلف أعراض ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات باختلاف الأقدمية ؟

03- فرضيات الدراسة :

الفرضية العامة :

يعاني الممرضين والممرضات من ضغوط العمل.

الفرضية الجزئية:

-يوجد اختلاف في اعرض ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات باختلاف الجنس.

-يوجد اختلاف في أعراض ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات باختلاف الحالة المدنية.

-يوجد اختلاف في أعراض ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات باختلاف الأقدمية.

-أهمية الدراسة تكمن أهمية هذه الدراسة في حيوية الموضوع باعتبار الأفراد من العناصر الهامة في التنظيم حيث يرتبط الإجهاد بخصائص الأفراد وسلوكهم مما يؤثر على أدائهم وكذلك تتمثل أهميتها في الاطلاع على ما كتب عن الإجهاد المهني باعتباره مؤشرا من مؤشرات الصحة المهنية لأي منظمة ومعرفة أعراض الإجهاد المهني لدى الممرضين والممرضات.

-أهداف الدراسة:ترمي هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

-التعرف على مؤشرات ضغوط العمل لدى عمال التمريض.

- تسليط الضوء على الظروف التنظيمية المحيطة بالممرضين والممرضات التي ينتج ضغوط العمل .

- معرفة أراء الممرضين و الممرضات حول ضغوط العمل .

- تسليط الضوء عن أدبيات المصطلحات المتعلقة ضغوط العمل .

- معرفة الاختلافات الموجودة بين عمال التمريض تبعا (الجنس، الحالة المدنية، الأقدمية).

-الوصول إلى معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على الصحة النفسية لدى عمال الصحة "الممرضين كنموذج".

-تحديد الحجم الحقيقي لهذا النوع من الأعراض عند الممرضين.

دواعي اختيار الموضوع:ومن الاسباب الكامنة وراء اختيار هذا الدراسة ما يلي :

- عدم أخذ بعين الاعتبار حقيقة المعاناة التي يتعايش معها الممرضين من الاصابة

بمختلف الامراض النفسية الناتجة عن ضغوط العمل .

- الكشف عن أثر الضغوط العمل على الصحة النفسية لدى الممرضين .

-التخفيف من حدة هذا المشكل والبحث عن أسبابه وعلاجه.

-التعرف على مصادر الضغوط الاكثر تواجدا في الصحة العمومية والبحث عن الحلول الفعالة للحد او التقليل منها .

التعاريف الاجرائية للدراسة:

1**-ضغوط العمل** :عملية إدراك الفرد بأنه غير قادر على إستعاب ومواجهة مصدر الضغط .أيا كان نوعه و الضغط عادة يكون ناتج عن أسباب إدارية وتتمثل في عدم توفير كل الامكانيات التي يحتاج إليها الممرض كنقص في العتاد الطبي و الادوية والحقوق المهضومة الناتجة عن عدم إطعام الممرضخاصة في المناوبة ، عدم توفير سيارات

الاسعاف –كما لديه ضغوطات ثانوية التي من عائلات المريض كالسب والشتم وغير ذلك.

- أو نقصد **بضغوط العمل لدى الممرضين** في هذه الدراسة تلك الحالة النفسية المتأزمة التي تتميز بالضيق –التوتر –الصراعات – الاضطراب نتيجة مواجهة الممرض لأعباء وصعوبات مهنية ومشاكل عديدة تتعلق بالمهنة والتي تنعكس سلبيا على أدائه و توافقه النفسي والمهني .

1- **الممرض** :هو عامل من عمال الصحة العمومية يقوم بعدة مهام داخل وخارج القطاع الصحي يتعامل خاصة مع المرضى المصابين بشتى الامراض المتنوعة والفتاكة كما يعتبر المسؤول الاول خاصة في الاستعجالات الطبية لأنه يقوم بعدة مهام استشفائية، من بينها مراحل شفاء المريض والتكفل به.

- أما الجانب الميداني فقد تطرقنا فيه إلى المنهج المستخدم والدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها بهدف قياس الخصائص السيكومترية من صدق وثبات لأداة القياس للتأكد من إمكانية استعمالها وكذلك عرض الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات .

الكلمات المفتاحية :ضغوط العمل – الممرض –

I– إجراءات الدراسة الاستطلاعية :

1–منهج الدراسة :

ولهذا اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي الاستكشافي الذي يعتمد على دراسة ظاهرة ضغوط العمل لدى طاقم التمريض، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيرا كيفيا وكميا، فالتعبير الكيفي يبين لنا إشكالية ضغوط العمل، مع تحديد لخصائصها ،كما أن أيضا التعبير الكمي لضغوط العمل يعطينا تقريرا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة .

2– الدراسة الاستطلاعية:

من الأحسن قبل البدء في إجراءات البحث وخاصة في البحوث الميدانية القيام بدراسة استطلاعية للتعرف على الظروف التي سيتم فيها تطبيق أداة الدراسة والصعوبات التي قد تواجه الباحث.

2–1– أهداف وأهمية الدراسة الاستطلاعية

- الوصول إلى صيغة نهائية مناسبة للاستمارة.
- وضع ملاحظات بشأن التأكد من مناسبة محتويات الأدوات لمستوى الممرضين والممرضات وكذلك مناسبة الوقت المحدد للإجابة.
- تفادي الصعوبات والأخطاء التي من المحتمل أن تصادفنا في الدراسة الأساسية.
- اختيار مدى صدق و ثبات الاستبيان.
- الاستطلاع الميداني لأخذ معلومات تساعدنا وتسهل الشروع في الدراسة الأساسية.

2–2– وصف عينة الدراسة الاستطلاعية

تشمل الدراسة الاستطلاعية على 30 ممرض وممرضة أي 11 ممرض و19 ممرضة بمستشفى شيغيفارى مستغانم ، بأقسام مختلفة. جراحة الأطفال . الطب الداخلي رجال . جراحة النساء . الأنف والأذن والحنجرة . العمليات الجراحية . تدريب الأعضاء.

2–3– وصف أداة الدراسة:

تم تصميم الاستبيان بهدف قياس ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات حيث يتكون من 34 بند موزعين على أربعة أبعاد هي (الأعراض المعرفية ، النفسية، الجسمية والمهنية).

والإجابة عليها يكون وفق ثلاث بدائل.نعم، لا، أحيانا، وقد تم وضع سلم للتصحيح كالآتي وعلى الترتيب.1،2،3، فكانت الدرجة الممنوحة للعبارة الايجابية كالتالي.1،2،3،والدراجات الممنوحة للعبارة السلبية.1،2،3

2–4– الخصائص السيكومترية:

2–4–1– الصدق:أن يكون الاختيار قادر على قياس ما وضع لقياسه[1] (بشير معمرية ، 2000م ، ص 159.).

وقد تم اعتماد ثلاث طرق لحساب الصدق.

أ– صدق التحكيم :

بهدف التأكد من صدق مضمون استبيان ضغوطات العمل لدى الممرضين والممرضات المكون من 39 بند تم عرضه على 11 أستاذ بقسم علم النفس بجامعةعبد الحميد ابن باديس بمستغانم .

ب– **صدق المقارنة الطرفية :**

طبقت الأداة على 30 ممرض و ممرضة ثم قمنا بترتيب الدرجات ترتيبا تنازليا و أخذت نسبة 27% للحصول على المجموعة العليا و المجموعة الدنيا و إيجاد الفروق بينهما و الكشف عن دلالته الإحصائية بتطبيق اختبار (ت) لدلالة الفروق حيث وجدنا إن قيمة (ت) المحسوبة (6.83) اكبر من قيمة (ت) المجدولة عند درجة الحرية 7 ومستوى الدلالة 0،01 التي تقدر (3،50)وهذا ما يعكس لنا بان الاختبار على قدر من الصدق .

2–4– الثبات :يقصد بالثبات قدرة الأداة على تقدير السلوك بشكل لا يتغير بتغير الظروف و الزمن ، و المقياس الثابت هو الذي ينتج قيما متساوية اذا ما تكرر اجراؤه عدة مرات. (محمد مزيان 1999م ، ص 85)

–من اجل حساب معامل الثبات و تقدير قيمته استعملنا طريقة التجزئة النصفية حيث قسم الاختبار الى فقرات زوجية وفردية ثم

حساب معامل الارتباط بيرسون بين الدرجات و بعد تطبيق المعادلة قدرت قيمة ر= 0.77 و تم تعديلها بمعادلة سبيرمان براون فقدرت قيمة ر = 0.87 .

بما ان ر المحسوب و المقدر بـ 0.87 اكبر من المجدول عند درجة حرية (28) وعند مستوى دلالة (0.01) الذي يقدر بـ 0.46 فان الاختبار على قدر من الثبات .

II- إجراءات الدراسة الأساسية :

1-عينة الدراسة و حجمها :

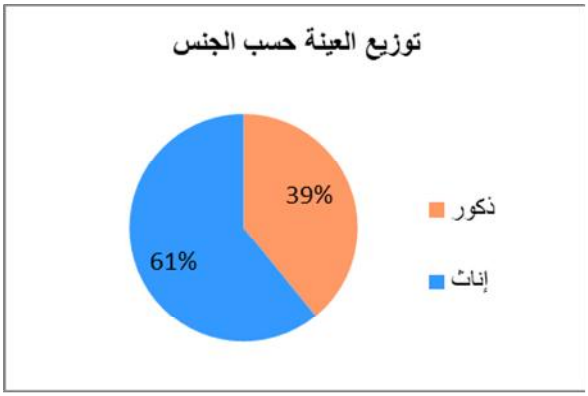
شملت عينة الدراسة على حوالي 110ممرض وممرضة،وتم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة،من مستشفى شيغيفارى و مصلحة الاستعجالات الطبية الجراحية بمستغانم و بعض العيادات المتعددة الخدمات.

1-2- خصائص العينة :1-1 من حيث الجنس : تتكون العينة من (110) موزعين على (43) ممرض و(67) ممرضة

الجدول رقم (02) يوضح توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	ذكور	اناث	المجموع
توزيع العينة	43	67	110
النسبة ب%	39.10	60.90	100

الشكل رقم (04):يمثل نسب توزيع العينة حسب الجنس

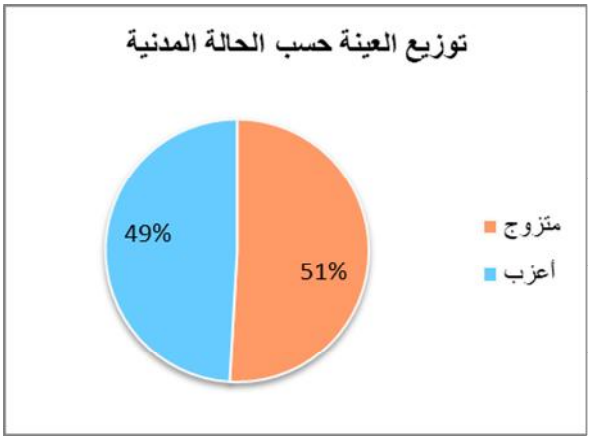


1-2- من حيث الحالة المدنية:كما أن العينة تتوزع من حيث الحالة المدنية إلى متزوجين وعزاب

الجدول رقم (03) **:يوضح توزيع العينة حسب الحالة المدنية**

الحالة الاجتماعية	متزوج	اعزب	المجموع
توزيع العينة	56	54	110
النسبة %	%50.90	%49.10	%100

الشكل رقم (05): يمثل نسب توزيع العينة حسب الحالة المدنية

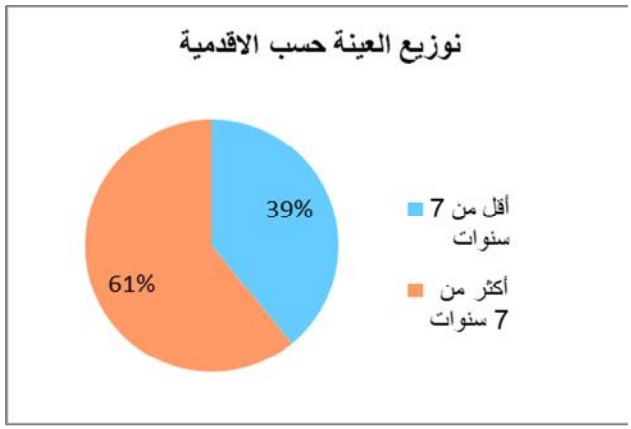


1-3- من حيث الأقدمية :كما أنها تتوزع الى اقل من 07 سنوات واكثر من 07 سنوات

الجدول رقم (04) :يوضح توزيع العينة حسب الاقدمية

الاقدمية	اقل من 07 سنوات	اكثر من 07 سنوات	المجموع
توزيع العينة	43	67	110
النسبة ب%	%39.10	%60.90	%100

الشكل رقم (06) : يمثل دائرة نسبية تمثل توزيع العينة حسب الأقدمية :



1-5- الأساليب الإحصائية :اعتمدنا في دراستنا على التقنيات الإحصائية التالية لتحليل البيانات

المتوسط الحسابي :عبارة عن مجموعة الدرجات الخاصة بظاهرة معينة على عدد هذه الدرجات (أحمد محمد الطيب،1999م ، ص 30.)

الانحراف المعياري:ذلك حسب مدى انحراف الدرجات الفردية عن المتوسط الحسابي لمجموعة الأفراد(أحمد محمد الطيب،1999م ، ص 30.)

معامل ارتباط بيرسون:يستخدم للكشف عن العلاقة الارتباطية بين المتغيرات ومعادلته:(عبد الحفيظ مقدم ، 2003م ، ص 78)

سبيرمان براون:يستعمل لحساب الثبات الكلي للاختبار ومعادلته : (سعد عبد الرحمن ، 2003م ، ص 172.)

اختبار (ت):استخدمناه لمعرفة دلالة الفروق بين مجموعتين . (فؤاد الباهي السيد، 1987م ،ص 341).

$$ت = \frac{2ر - 1ر}{\sqrt{\frac{1}{ن_2} + \frac{1}{ن_1} + \left[\frac{(ن_2 \times ع_2^2) + (ن_1 \times ع_1^2)}{ن_2 + ن_1 - 2}\right]}}$$

خلاصة: تضمن هذا الجزء ملخص الدراسة الاستطلاعية و التي تمكننا من تجريب اداة القياس للتأكد من مدى مناسبة الأداة لعينة الدراسة و صلاحيتها من حيث الصدق و الثبات لاستخدامها في الدراسة الأساسية ، و كذلك تضمن اهم اجراءات و الاساليب الاحصائية المستخدمة لتحليل نتائج الدراسة الأساسية.

عرض و مناقشة النتائج :

01- عرض نتيجة الفرضية العامة :

تنص الفرضية على انه: "يعاني الممرضين والممرضات من أعراض ضغوطات العمل.

الجدول رقم (05) : يوضح نتائج الفرضية العامة

نسبة الممرضين الذين يعانون من ضغوطات العمل بدرجة منخفضة		نسبة الممرضين الذين يعانون من ضغوطات العمل بدرجة مرتفعة	
تكرار	النسبة	تكرار	النسبة
1666	%20.68	6390	%79.31

مجموع التكرارات : 8056

باستخدام طريقة الحياد تم الحصول على متوسط درجات الاجهاد وذلك بضرب عدد الفقرات في (2) فتحصلنا على 68 ثم قمنا بترتب درجات 110 ممرض وممرضة ترتيبا تنازليا، فاذا كانت مجمل تكرارات العينة الاقل من (68) أكبر تكون الفرضية غير دالة أي انه لا يعاني الممرضون والممرضات من اعراض الاجهاد المهني، اما اذا كانت مجمل تكرارات العينة الاكبر من 68 اكبر فان ذلك يدل على تحقيق الفرضية العامة .

التعليق:من خلال الجدول نلاحظ أن الممرضين و الممرضات الذين يعانون من اعراض الإجهاد المهني بدرجة منخفضة كان تكرارهم 1666 أي بنسبة 20.68% اما الممرضين الذين يعانون من الإجهاد بدرجة مرتفعة كان تكرارهم 6390 ونسبته 79.31%، إذن يمكن قبول الفرضية التي تدل على أن الممرضين والممرضات يعانون من اعراض الاجهاد المهني.

الجدول رقم (06): يوضح نسب أعراض ضغوط العمل

الأبعاد	النسبة%
الأعراض المعرفية	%42.30
الأعراض النفسية	%15.81
الأعراض الجسمية	%13.04
الأعراض المهنية	%28.81

التعليق:من خلال الجدول يتضح لنا ان اكبر نسبة للأبعاد تخص الاعراض المعرفية حيث بلغت 42.32% ثم تليها الاعراض المهنية 28.81% ثم الاعراض النفسية بنسبة 15.81% لتكون الاعراض الجسمية الاقل نسبة والمقدرة بـ 13.04% .

02- مناقشة الفرضية العامة :

بعد عرض نتيجة الفرضية العامة بالحصول على متوسط درجات ضغوطات العمل المتحصل عليها وتحويلها الى نسب مئوية تحصلنا على نسبة 79.31% يعانون من أعراض ضغوطات العمل مقابل 20.68% يعانون بدرجة منخفضة هذا ما يفسر تحقق الفرد العام الذي ينص على ان الممرضين والممرضات يعانون من اعراض ضغوطات العمل (المعرفية، النفسية، الجسمية، المهنية) .

فالأعراض المعرفية بلغت نسبة 42.32% وتتمثل في (التفكير الدائم، صعوبة الانتباه ن عدم القدرة على التركيز، النسيان).

أما الأعراض المهنية التي تمثل نسبة 28.81% كنقص وسائل العمل، الازدحام في مكان العمل، نقص الكفاءة .

- في حين بلغت الأعراض النفسية نسبة 51.81% متمثلة في (قلة الدعم المعنوي، النوتر والقلق، انخفاض تقدير الذات).
- اما عن الاعراض الجسمية فقدرت بـ 13.04% والمتمثلة في اضطراب ضغط الدم، صعوبة التنفس، الصداع .

حيث تشير التقارير الطبية الى ان العلاقة بين ضغوط العمل والصحة البدنية قوية وهناك بعض الباحثين مثل "FRESE" 1985 توصلوا الى ان حوالي 70% من الأمراض العضوية سببها الإجهاد كأمراض القلب والقرحات، كما تتفق دراستنا مع دراسة حريم التي توصلت إلى وجود ضغوط وظيفية مستمرة لدى العاملين في التمريض وأيضا دراسة الشهاب 2002 التي توصلت إلى أن طلبة التمريض يعانون ضغوطا مرتفعة ترتبط بالمشكلات صحية جسدية ونفسية، وأيضا ما يفسر هذه النسبة العالية هي طبيعة مهنة التمريض حيث تعتبر طبيعة العمل من المصادر التي تساهم في ظهور الإجهاد المهني وهذا ما أكده "سالي" سنة 1976 م من خلال دراسته لأكثر من 130 عمل وتوصل إلى عدة عوامل تجعل عمل ما مجهد منها اتخاذ قرارات، الاستخدام المستمر لأدوات العمل وعتاده، التبادل المستمر للمعلومات مع الآخرين، الظروف الفيزيقية الغير المريحة، القيام بمهام

غير منظمة، ونجد أيضا من خلال خصائص مهنة التمريض السهر على راحة المريض و تهيئ جو ملائم للحفاظ على صحته وهذا من شانه أن يعرض الممرض ضغوطات العمل، إلى أن الأفراد الذين يشرفون على الآخرين ويكونون مسؤولين عنهم يختبرون مستويات عالية من ضغوطات العمل

جدول رقم (07) : يمثل تفريغ نتائج الاستمارة

المحاور	السؤال رقم	نعم		لا		أحيانا		مجموع التكرارات
		التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	النسبة%	
البعد المعرفي	1)	25	%22	32	%29	53	%49	110
	2)	10	09،%9	75	18،%68	25	73،%22	110
	3)	76	09،%69	15	63،%13	19	28،%17	110
	4)	51	36،46	35	81،%31	24	83،%21	110
	5)	44	%40	21	09،%19	45	91،%40	110
	6)	82	54،%74	9	18،%8	19	28،%17	110
	7)	50	45،%45	37	63،%33	23	92،%20	110
	8)	100	9،%90	0	%0	10	1،%9	110
	9)	53	18،%48	45	9،%40	12	92،%10	110
المجموع		491	49.59%	269	17،%27	230	23.24%	990
البعد المهني	10)	75	18،%68	2	82،%1	33	%30	110
	11)	47	72،%42	31	18،%28	32	1،%29	110
	12)	15	63،%13	85	27،%77	10	1،%9	110
	13)	80	72،%72	0	%0	30	28،%27	110
	14)	12	92،%10	75	18،%68	23	9،%20	110
	15)	76	09،%69	5	54،%4	29	37،%26	110
	16)	14	72،%12	94	45،%85	2	83،%1	110
	17)	9	18،%8	87	09،%79	14	73،%12	110
المجموع		328	46.21%	198	30%	157	23.79%	660
البعد الجسمي	18)	43	09،%39	32	09،%29	35	82،%31	110
	19)	90	81،%81	12	92،%10	8	27،%7	110
	20)	64	18،%58	7	36،%6	39	46،%35	110
	21)	65	09،%59	35	81،%31	10	1،%9	110
	22)	82	54،%74	25	72،%22	3	74،%2	110
	23)	71	54،%64	2	81،%1	37	65،%33	110
	24)	19	27،%17	84	36،%76	7	37،%6	110
	25)	35	82،%31	54	09،%49	21	09،%19	110
المجموع		469	29.35%	512	%28.52	061	%18.19	808
البعد النفسي	26)	4	63،%3	83	45،%75	23	92،%20	110
	27)	13	81،%11	49	54،%44	48	65،%43	110
	28)	95	36،%86	15	64،%13	0	%0	110
	29)	79	81،%71	10	09،%9	21	1،%19	110
	30)	73	36،%66	37	64،%33	0	%0	110
	31)	89	91،%80	11	%10	10	09،%9	110
	32)	15	63،%13	65	09،%59	30	28،%27	110
	33)	16	54،%14	57	81،%51	37	65،%33	110
	34)	10	09،%9	95	36،%86	5	55،%4	110
المجموع		315	35.79%	412	46.83%	153	17.38%	880
المجكوع العام		1580	%45.19	1247	%35.42	682	%19.38	3520

مناقشة الجدول رقم (07) :

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (08) وبحساب النسب المئوية لتكرار الإجابات المتحصل عليها فقد وجدنا أن 53.29% من الممرضين والممرضات يعانون من ضغوطات العمل بسبب البعد الجسمي حيث أن ضغوطات العملتظهر على البنية الجسمية للممرض من إنهاك وتعب و الأرق هذا في المرتبة الأولى أما المرتبة الثانية التي لها اثر على الممرض و تظهر عليها أعراض ضغوطات العمل فهو البعد المعرفي بنسبة 49.59% حيث يقيس هذا البعد الجانب المعرفي لدى الممرض و ما يتعلق بالكفاءة و الخبرة و المؤهلات ثم يليها البعد المهني بنسبة 46.21% و يتعلق بنظام العمل و الوقت و مدى توفير وسائل العمل التي يحتاجها الممرض مما يولد قلق لدى الممرض و أخيرا يأتي البعد النفسي بنسبة 35.79% حيث نلمس أعراض ضغوطات العمل ضغوطات العمل ضغوطات العمل لدى الممرضين لكن بنسبة خفيفة و ذالك راجع إلى اقتناع الممرض بمهنته و هذا لا يؤثر في البعد النفسي ما عدى بعض القلق و التوتر و الخوف .

03- عرض نتيجة الفرضية الفرعية الأولى :

تنص الفرضية الأولى على انه يوجد اختلاف في اعراض ضغوطات العمل لدى الممرضين والممرضات باختلاف الجنس .

الجدول رقم (08) : يوضح نتائج الفرضية الأولى

إناث ن= 67		ذكور ن= 43		ت المحسوبة	درجة الحرية	ت المجدولة	مستوى الدلالة
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري				
75.28	8.62	76.18	7.94	1.87	108	0.63	0.01

التعليق: يتضح لنا من الجدول أن حجم عينة الإناث يقدر عددهم 67 متوسطهم الحسابي 75.28% وينحرفون عن المتوسط بـ 8.62 اكبر من حجم عينة الذكور الذي يقدر بـ 43 و متوسطهم الحسابي 72.18 و انحرافهم المعياري 7.94 ومن خلال الجدول أيضا أن قيمة (ت) المحسوبة لدلالة الفروق بين عينتي الذكور والإناث تقدر بـ 1.87 اقل من قيمة (ت) المجدولة عند درجة الحرية 108 ومستوى الدلالة 0.01 التي تقدر بـ 2.63 ومنه نرفض الفرضية البحثية ونقبل الفرض الصفري الذي يعبر عن عدم وجود اختلاف في أعراض ضغوطات العمل لدى الممرضين والممرضات باختلاف الجنس.

04- مناقشة نتيجة الفرضية الفرعية الأولى :

- بينت نتيجة الفرضية الجزئية الأولى انه لا يوجد فروق بين الجنسين في أعراض الإجهاد حيث أثبتت دراسة ستيوارت 1990 عكس ذلك ، أي انه يوجد فروق بين الجنسين في التعرض للضغط و ذلك لان المرأة العاملة أكثر ضغطا بحكم أنها الركيزة الأساسية للأسرة و بالتالي هي أكثر عرضة للإصابة بضغوط العمل من الرجل.
- أما دراسة كل من "فولكمان ولازاروس" توصلا إلى أن الإناث يستعملن مقاومة أكثر من الذكور وبالتالي لا يحسسن بالضغط مقارنة بالذكور في حين أتت دراستنا على سياق دراسة "بسطامي " على أن متغير الجنس لا يؤثر في مستوى الضغط .

ويمكن تفسير هذه النتيجة بان الظروف التنظيمية في المستشفى متشابهة بالنسبة للممرضين والممرضات كالتوزيع الزمني وساعات العمل وأيضا طبيعة عمل التمريض واحدة حيث كل منهما لديه واجباته المهنية اتجاه المريض.

- أيضا فيما يخص الحياة الاجتماعية حيث قد يتقاسم الجنسين نفس مشاكل الحياة كفقدان شريك الحياة وعن مدى تأثير إحداث الحياة في الأفراد ، إن حدث موت الشريك اشد إجهادا من غيره يليه الطلاق والحكم على الفرد بالسجن .

05- عرض نتيجة الفرضية الفرعية الثانية :

- تنص هذه الفرضية على انه "يوجد اختلاف في أعراض ضغوطات العمل لدى الممرضين والممرضات باختلاف الحالة المدنية "

والجدول رقم (09): يوضح نتائج الفرضية الثانية

متزوج ن = 56		اعزب ن = 54		ت المحسوبة	درجة الحرية	ت المجدولة	مستوى الدلالة
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري				
75.28	9.08	74.31	7.64	0.54	108	2.63	0.01

التعليق:يتضح انا من خلال الجدول ان حجم عينة المتزوجين تقدر ب 56 متوسطهم الحسابي 75.28 وانحرافهم المعياري 9.08 اكبر من حجم عينة العزاب الذي يقدر ب 54 متوسطهم الحسابي 74.31 وانحرافهم المعياري 7.64، ومن خلال الجدول نلاحظ ان قيمة (ت) المحسوبة لدلالة الفروق بين العينتين المقدرة ب 0.54 اقل من قيمة (ت) المجدولة عند درجة الحرية 108 ومستوى الدلالة 0.01 المقدرة ب 2.63 ومنه نرفض الفرضية البحثية ونقبل الفرض الصفري الذي يعبر عن عدم وجود اختلاف في أعراض ضغوطات العمل لدى الممرضين والممرضات باختلاف الحالة المدنية.

06- مناقشة نتيجة الفرضية الفرعية الثانية :

اتضح من خلال عرض نتيجة الفرضية الثانية انه لا يوجد فروق بين أعراض ضغوطات العمل لدى الممرضين والممرضات ترجع للحالة الاجتماعية.

وهذا على ما توصلت إليه دراسة حريم 2003 بالأردن بأنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استمرارية الضغوط الوظيفية تعزى لبعض العوامل الديمغرافية كالحالة الاجتماعية وأيضا ما ورد في الموروث النظري حيث يعتبر صراع الدور من مصادر الإجهاد المهني وذلك للتعارض الموجود بين مسؤوليات العمل وغيرها من المسؤوليات الأخرى كمسؤوليات العائلة باعتبار احد أفراد العائلة يعمل لوقت طويل وهذه المشكلة تسمى بصراع الدور أي أن متطلبات العمل ومل ينتج عنها من ضغوط له تأثير على حياة الفرد العائلية والعكس صحيح، وقد تتعارض مهام وظيفة مع بعضها البعض فقد يتعارض دور المعلم للأطفال مع دوره كإداري ومسؤول عن النظام في المدرسة ومثل هذه الصراعات تؤدي إلى اضطراب في مفهوم الذات وفقدان الثقة وهذا ما يعرض الفرد لمقادير عالية من الضغط .

عرض نتيجة الفرضية الفرعية الثالثة :

تنص هذه الفرضية على انه يوجد اختلاف في أعراض ضغوطات العمل لدلى الممرضين والممرضات باختلاف عدد سنوات الخدمة (الأقدمية)

الجدول رقم (10): يوضح نتائج الفرضية الثالثة

اقل من 07 سنوات ن = 43		اكثر من 07 سنوات ن = 67		ت المحسوبة	درجة الحرية	ت المجدولة	مستوى الدلالة
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري				
75.51	9.75	74.13	8.24	0.79	108	2.63	0.01

التعليق:يتضح من خلال الجدول ان حجم عينة دوي اقل من 07 سنوات يقدر ب 43 اقل من حجم عينة الأكثر من 07 سنوات الذي يقدر ب 67 في ان المتوسط الحسابي للعينة الأولى يقدر ب 75.51 والانحراف المعياري 9075 اكبر من المتوسط الحسابي للعينة الثانية الذ1ي يقدر ب 74.13 والانحراف المعياري 8.24 .

ومن خلال الجدول أيضا نلاحظ بان قيمة (ت) المحسوبة المقدرة ب 0.79 اقل من قيمة (ت) المجدولة عند درجة الحرية 108 ومستوى الدلالة 0.01 تقدر ب 2.63 وعليه نرفض الفرضية البحثية ونقبل الفرضية الصفرية التي تعبر عن عدم وجود اختلاف في أعراض ضغوطات العمل لدى الممرضين والممرضات باختلاف الأقدمية.

08- مناقشة نتيجة الفرضية الفرعية الثالثة :

توصلنا من خلال عرض نتيجة الفرضية الثالثة إلى انه لا يوجد فروق في أعراض ضغوطات العمل باختلاف أقدمية الممرض أو الممرضة ،وقد يعود ذلك إلى طبيعة الظروف التي يمر بها كل من القدامى والجدد حيث حيث يتعرضون لنفس الشروط والظروف الفيزيقية والتنظيمية السائدة داخل المصالح الاستشفائية ،مثلا قد يتعرض كل من الممرض والممرضة الجديدين لصراع الدور كما قد يتعرض له الممرض الذي لديه الأقدمية في العمل وأيضا قد يتعرضان لقلة أو كثرة العم، سوءا كانت كمية (كأن يطلب من الممرض أو الممرضة القيام بمهام أكثر مما يستطيع في ظرف زمني محدد) أو كيفية، بحيث يعتقد انه لا يملك المهارات الكافية والقدرة التي تمكنه من القيام بعمل ما .

إلا انه يمكن القول بان الذي قضى عدة سنوات في مجال التمريض قد تأقلم على طبيعة المهنة الخطيرة والقاسية والتي تعود فيها على عدة مشاهد خطيرة في حين نجد بان الجدد ليس لديهم قدرة على تحمل مخاطر المهنة بالمقارنة مع القدامى وهذا ما قد يشكل لديهم إجهادا.

خلاصة :بعد عرض ومناقشة النتائج توصلنا إلى أن عمال التمريض يعانون من ضغوطات العمل إلى أن ليس هناك فروق بينهم و لا تختلف أعراضه التي افترضنا أنها تختلف حسب (الجنس ،الحالة المدنية والأقدمية).

***قائمة المراجع :**

1- عثمان حمود الخضر –**علم النفس التنظيمي**–مكتبة الفلاح لنشر والتوزيع –الطبعة الأولى .2005

2-بدرة معتصم ميموني – **الاضطرابات النفسية والعقلية عند الطفل والمراهق**– ديوان المطبوعات الجامعية-الطبعة الثانية.2005

3-عبير بنت محمد حسن الصبان *2003* **المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالضغوط النفسية والاضطرابات السيكوسوماتيةلدى عينة من النساء السعوديات المتزوجات العاملات في مكة المكرمة وجدة***رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس غير منشورة *المملكة العربية السعودية .

4-فاروق السيد عثمان2001 -:**القلق وإدارة الضغوط النفسية**–دار الفكر العربي –القاهرة

5-طه عبد العظيم حسين-سلامة عبدالعظيم2006-"إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية –دار الفكر –عمان –الاردن .

6-عبد الله عبد الحميد السهيلي 2010أساليب واجهة الضغوط النفسية لدى الشباب من المرضى المترددين على مستشفى الطب النفسي بالمدينة المنورة وغير المرضى "رسالة دكتوراه في علم النفس تخصص إرشاد نفسي جامعة أم القرى –السعودية.

7-مريم رجاء، برنامج تدريبي لتنمية مهارات إدارة الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في التمريض، رسالة دكتورة ، دمشق، 2003.

7-المعجم الوجيز :.2000

8-عبد الله عبد القادر وعبد الرحيم المير:1996إختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديمغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب في المملكة العربية السعودية "دراسة ميدانية "المجلة العربية للعلوم الادارية .

9-وليد السيد أحمد خليفة –مراد علي عيسى سعد 2008-الضغوط النفسية والتخلف العقلي –دار الوفاء –الاسكندرية –الطبعة .

10-مريم رجاء –برنامج تدريبي لتنمية مهارات إدارة الضغوط النفسية لدى العاملات في التمريض –رسالة دكتوراه –دمشق-.2003

11- صلاح الدين شروخ ، منهجية البحث العلمي ، دار العلوم للنشر و التوزيع ، 2003م.

12- بشير معمرية ، القياس النفسي و تصميم الاختبارات النفسية ، جامعة العقيد الحاج لخضر ، الجزائر ، 2000م

13- محمد مزيان ن مبادئ في البحث النفسي و التربوي ، دار العرب للنشر و التوزيع ، الجزائر 1999م ،

14- عبد الحفيظ مقدم ، الاحصاء و القياس النفسي و التربوي ، ديوان المطبوعات الجامعة، الجزائر 2003م ،.

51-سعد عبد الرحمن ، القياس النفسي بين النظرية و التطبيق ، دار الفكر العربي ن مصر ، 2003م ، .

16-فؤاد الباهي السيد، علم النفس الاحصائي و قياس العقل البشري ، دار الفكر العربي، مصر ، 1987م ،

17-احمد محمد الطيب ، التقويم و القياس النفسي و التربوي ، المكتبة الجامعية ، الحديثة ن مصر ، 1999م ،

Baron1986R.behavior in organization.boston-allyan-and-bacon2Ed.13-

14BeerAndNewmanH1978JOBStress.personnel psychology

winter.15Gibson،j;ivancevich،j،anddonnelly،j،1994organizationbehavior ;structure;processes،8th،ed،boston،irwin.