

## مستويات ومصادر الضغط المهني لدى ممرضى المؤسسة الاستشفائية بالشريعة *Levels and sources of occupational stress for hospital nurses in Cheria*

نورالدين ميهوب

جامعة العربي التبسي -تبسة- (الجزائر)، noureddine.mihoub@univ-tebessa.dz

تاريخ الإستلام: 2022 / 01 /12 تاريخ القبول: 2022 / 05 /08 تاريخ النشر: 2022 / 05 /13

### ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات ومصادر الضغط المهني لدى الممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الشبوكي بمدينة الشريعة ولاية تبسة. واعتمد الباحث على المنهج الوصفي، حيث تم تطبيق استمارة الاستبيان على عينة من الممرضين قدر عددها بـ 66 ممرضاً شهر جانفي 2019. خلصت الدراسة إلى أن مستوى الضغط المهني لدى الممرضين مرتفع، وأن كل من ضغط المهمة، ضغط الجهاز، ضغط العلاقات، ضغط العلاقة بيت/عمل، وضغط المحيط الاجتماعي هي مصادر للضغط المهني كما يدركها الممرضين وجاءت بدرجات مرتفعة وقدر متوسطها الحسابي بين 2.42 و2.60. كما خلصت الدراسة إلى عدم وجود فروق في مستوى الضغط المهني تبعاً لمتغيري الجنس ومدة الخدمة، وبالمقابل وجود اختلاف في مستويات الضغط المهني تعزى لمتغير العمر عند عينة الدراسة. الكلمات المفتاحية: الضغط المهني؛ المستوى؛ مصادر الضغط المهني؛ الممرض.

\*\*\*

### Abstract:

This study aims to find out the levels and sources of occupational stress for hospital nurses in Cheria, the researcher relied on the descriptive method, whereby a questionnaire form was applied to a sample of nurses estimated at 66 in January 2019.

The study concluded that the level of occupational stress among nurses is high, and that each of the task pressure, the pressure of the device, the pressure of the relations, the pressure of the work-home relationship, and the pressure of the social environment are sources of occupational stress and it came with high degrees, where the mean values were estimated between 2.42 and 2.60.

The study also concluded that there were no differences in the level of occupational stress depending on the sex variable and the length of service when the study sample.

**Keywords:** level; Nurse; occupational stress; sources of occupational stress.

## مقدمة:

يطلق الكثير من الباحثين في علم النفس على هذا العصر عصر الضغوط النفسية، حيث أصبحت هذه الأخيرة مظهرا طبيعيا من مظاهر الحياة الاجتماعية التي لا يمكن تجنبها، ولا تكاد توجد مهنة بمنأى عن الضغوط، حيث يعاني الممرضون وكذا المدرسون والعاملون في المصانع، وكافة المهنيين من شكل أو آخر من أشكال الضغوط، ويستجيب الأفراد للضغوط بأساليب مختلفة فمنهم من تدفعه إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف التي ينشدها، وقد تدفع بعضهم الآخر إلى الإحباط واليأس.

أشار كولمان 1988 إلى أن الاهتمام بالضغوط في مجال الصناعة كان لأول مرة في أمريكا عام 1956، حيث تعرض أحد عمال التشغيل في شركة "جنرال موتور" لانفيار عصبي أثناء عمله مما أعاقه على مواصلة العمل، هذه الحادثة دفعت به إلى أن يقاضي الشركة وقد كسب القضية وأصبح معظم المديرين والمحامين في الولايات المتحدة الأمريكية منذ ذلك اليوم إلى يومنا هذا ينظرون إلى موضوع العلاقة بين الضغوط والعمل على أنها علاقة مهمة (مزياني، 2007).

وورد في تقرير صادر من إنجلترا سنة 2006 أن مهنة التدريس جاءت كأعلى مهنة ضاغطة تليها مهنة التمريض، ويذكر رئيس أنه في أواخر الثمانينات من القرن الماضي جاء تصنيف مهنة التدريس كواحدة من المهنيين الأكثر ضغطا، حسب معهد الضغط الأمريكي، ويؤكد كل من جيبسون وفورست (2007) ما سبق ذكره وفق ما صدر من تقارير الصحة والسلامة بإنجلترا أن مهنة التدريس أولى المهنيين الأكثر ضغطا، حيث سجل 41 % من المعلمين أنهم يعانون من ارتفاع مستويات الضغط لديهم وذلك بالمقارنة بـ 13 % من العاملين لمهنة التمريض، و 29 % من العاملين بالوظائف الإدارية (ميهوب، 2015).

وتبرز في مجال العمل ضمن المهنيين ذات الطابع الإنساني والخدمي، كالطب، التمريض، التعليم، الإرشاد، جملة من المعوقات التي تحول دون قيام العامل بدوره كاملا، الأمر الذي يسهم في شعوره بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون، ومتى حدث ذلك فإن العلاقة التي تربط العامل بعمله تأخذ منحى سلبيا، ولهذا المنحى آثار على الجانب الفردي وحتى على التنظيم الذي يعمل فيه على حد سواء (شتوح وميهوب، 2017).

وتجمع الكثير من البحوث في علم النفس والعلوم الإدارية والطبية أن العاملين في المهنيين التي فيها درجة أكبر من التفاعل واتصال مباشر مع العملاء أنهم أكثر عرضة للضغوط المهنية ومهنة التمريض من المهنيين ذات الجذور التاريخية في كل الحضارات وتحمل بعد إنساني يميزها عن كثير من المهنيين الأخرى وهو ما شكل لنا دافعا للبحث عن درجة ومستوى الضغط المهني لدى الممرضين ومصادره من خلال الأسئلة الآتية ذكرها:

- ما مستوى الضغط المهني لدى الممرضين في المؤسسة الاستشفائية بمدينة الشريعة؟
- ما هي مصادر الضغط المهني لدى الممرضين في المؤسسة الاستشفائية بمدينة الشريعة؟
- هل تختلف مستويات الضغط المهني لدى الممرضين في المؤسسة الاستشفائية بمدينة الشريعة باختلاف متغيرات (الجنس، العمر، مدة الخدمة)؟

## أولا: فرضيات ومفاهيم الدراسة

## 1. فرضيات الدراسة

- يشعر غالبية الممرضين في المؤسسة الاستشفائية بمدينة الشريعة بضغط مهني ويدركونه في أعلى مستوى.
- يتوقع أن ضغط المهنة، ضغط الجهاز، ضغط العلاقات، ضغط المحيط الاجتماعي، وضغط العلاقة بيت/عمل، هي مصادر للضغط المهني كما يدركها الممرضين في المؤسسة الاستشفائية بمدينة الشريعة.

- لا تختلف مستويات الضغط المهني لدى الممرضين في المؤسسة الاستشفائية بمدينة الشريعة باختلاف متغيرات (الجنس، العمر، مدة الخدمة).

## 2. مفاهيم الدراسة

1.2 المستوى: يعرف المستوى في معجم الوسيط بالدرجة والمكانة التي استوى عليها الشيء، ونعرفه إجرائياً في دراستنا بالدرجة التي يتحصل عليها الممرض من خلال الإجابة عن عبارات المقياس ويتم من خلالها تصنيف الإجابات في فئات تقابل كل فئة مستوى معين من مستويات الضغط (مرتفع، معتدل، منخفض).

2.2 الضغط المهني: معايشة الممرض لتأثيرات ذات صلة بالمهنة التي يمارسها سواء كان مصدرها شخصي، مادي، تنظيمي، وظيفي، اجتماعي، ويرافقها حالة من التعب والإجهاد.

3.2 مصادر الضغط المهني: هي الأسباب المؤدية إلى شعور الممرض بالضغط المهني، ومجموعة المثبرات التي يتلقاها من بيئة عمله والتي يحدد من خلالها استجابته لبنود المقياس وفق المنحى الإدراكي الخاص به انطلاقاً من الأهمية التي يعطيها لكل مؤشر، وهي خمسة مصادر وفيما يلي تفصيلها:

4.2 ضغط المهمة: هو الضغط الناتج عن مختلف الواجبات والالتزامات التي يؤديها الممرض أثناء قيامه بالنشاطات المحددة مسبقاً في عمله.

5.2 ضغط الجهاز: الضغط الناتج عن الجهاز (المؤسسة الاستشفائية) بكل ما يحمله من تقاليد معينة وضوابط محددة يفرضها القانون والنسق الإداري المعتمد والمتبع.

6.2 ضغط العلاقات: كل أشكال التواصل المباشر وغير المباشر للممرض أثناء ساعات عمله وتفاعله مع المرضى وذوهم.

7.2 ضغط المحيط الاجتماعي: من أجل القيام بكل المهام الموكلة إلى الممرضين وبدرجة عالية من الكفاءة والدقة يحتاج مساعدة وتفهم من المواطنين، ونتيجة تحفظات بعض المواطنين تجاههم يجعلهم هذا يعانون من ضغط اجتماعي.

8.2 ضغط العلاقة بيت/عمل: يقيس هذا المصدر الضغط الناتج عن تأثير الحياة المهنية على العائلية والعكس صحيح.

9.2 الممرض: هو الموظف المؤهل مهنيًا لتقديم الخدمة الصحية سواء كانت خدمات علاجية أو وقائية وذلك من خلال الخضوع لمنهج دراسي (معاهد ومدارس مختصة في التكوين الشبه طبي) واكتسب درجة من التدريب التي تمكنه من اتخاذ القرارات المبنية على أسس علمية.

## ثانياً: مفهوم الضغط المهني

شهدت كلمة الضغط (Stress) تطوراً، وذلك عبر فترات من الزمن، فهذه الكلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية **Stringer** وهي تعني شد، ضيق، عقد أو ربط، أي الاحتضان الشديد للجسم بواسطة "الأطراف"، وهذا الاحتضان لا يجب أن يكون الشعور فيه متبادلاً، بل على العكس يكون مملاً يؤدي إلى الاختناق الذي يعتبر مصدراً للقلق (ستورا، 1977)

وللضغط المهني العديد من التعريفات ويرجع هذا التعدد لتباين وجهات نظر الباحثين بهذه الظاهرة، إضافة إلى الأهمية العلمية والعملية لهذا المتغير في حياة الأفراد والمجتمعات على حد سواء، وهو ما نلاحظه جلياً من اهتمام الكثير من الباحثين باختلاف تخصصاتهم في إثراء هذا الموضوع بمؤلفاتهم وأبحاثهم في العقود الماضية وفيما يلي سنعرض جملة من هذه التعريفات:

يعرفه كويك وكويك 1984 بأنه عدم قدرة الفرد للاستجابة لكل متطلبات المحيط المهني المتواجد فيه. (برزوان، 2009)، أما ميدلميست وهيت (1988) فيعرفانه بأنه قوى يتعرض لها الشخص وتترك عليه أثرا نفسيا وفيسيولوجيا.

ويعرف أيضا بأنه مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحتوي الضغوط. (بسيوني، 1995).

في حين يذكر كل من أوكي بوكولا وجيجدا أنه حالة من الإجهاد العقلي أو الجسدي، وتحدث نتيجة للحوادث التي تسبب قلقا أو إزعاجا، أو تحدث نتيجة للخصائص العامة التي تسود بيئة العمل (الدسوقي، 1998).

ويعرف أيضا بأنه حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل، لتعرضه لمثيرات ذاتية وبيئية تفوق طاقته التكيفية وينتج عنها مجموعة من الآثار السلبية التي تؤثر على الحالة النفسية والفيسيولوجية والسلوكية (عثمان، 2010)

وبالرغم من التباين في التعاريف السابق ذكرها نجد ثلاث عناصر أساسية هي: المثير، الاستجابة والتفاعل -المثير: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

-الاستجابة: يتمثل هذا العنصر في ردود الفعل الفيسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.

-التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

### ثالثا: مصادر الضغط المهني

#### 1. مصادر الضغوط الفردية

1.1 تقدير الذات: الفرد الذي يفقد تقدير ذاته يستجيب للمواقف الضاغطة التي تتطلب نوع من التحدي برؤية مشوهة ومهتزة عن نفسه وذاته الحقيقية فيصبح كارها لعمله ويعمله وكأنه مجبر عليه.

2.1 القدرات: قصور قدرات الفرد وعدم توافقها مع مهام العمل وحاجاته عامل مؤثر على مستوى المعاناة من الضغط، فيمكن أن تكون قدرات الفرد أقل من مستوى القدرات المطلوبة لوظيفته ولا تواكب تطور العمل وينشأ عن هذا شعور بالإحباط والاستياء من العمل (عسكر، 1988).

3.1 الحالة النفسية والجسمية: هناك تأثير متبادل بين الحالة النفسية والحالة الجسمية للفرد فتؤثر الحالة الجسمية على الحالة النفسية من خلال الأمراض العضوية أما الحالة النفسية فتؤثر في الحالة الجسمانية من خلال الانفعالات والسلوك وعلاقتها بالجهاز العصبي الذي يسيطر على أجهزة الجسم الأخرى (النعيمات، 2005).

4.1 نمط الشخصية: ومن خصائص نمط الشخصية أ أن صاحب هذه الشخصية يتصرف بسرعة وينفذ صبره ويحب المنافسة بالعمل وسهل الغضب كما أنه لا يشعر بالراحة في وقت الفراغ وكثيرا ما يحاول أداء مهام عديدة في وقت واحد، أما نمط الشخصية ب فهو عكس النمط أ حيث يتصرف ببطء ويتمتع بالصبر ومتعاون ويحب العمل الجماعي ولا يغضب ويتمتع بالهدوء والراحة ويؤدي مهمة واحدة في كل مرة.

في منتصف الخمسينات وضع طبيبا القلب فريدمان وروزمان وصفا للشخصية المهيأة للإصابة بأمراض القلب والشريان التاجي للقلب ووجدوا أن ذلك ينطبق على نمط الشخصية (أ) بينما النمط (ب) ينخفض احتمال اصابتها بأمراض القلب (قاسم، 2001).

5.1 الصراع الشخصي: وهو حالة يمر بها الفرد حين لا يستطيع إرضاء دافعين معا أو عدة دوافع (قاسم، 2001). والصراع داخل الفرد نفسه أمر حتمي وذلك لتعدد المؤثرات النفسية والاجتماعية الداخلية عليه وبسبب ما يقوم به من أدوار مختلفة ويمكن أن يحدث الصراع عندما يجد الفرد نفسه أمام خيارين لا يرغب بأي منهما وأن يكون الشخص راغب في عمل لكن ذلك العمل غير مضمون النتائج (النعيمات، 2005).

## 2. مصادر الضغط التنظيمية

1.2 الهيكل التنظيمي: الضغوط الناجمة عن الهيكل التنظيمي يكون سببها جمود الهيكل التنظيمي وعدم مرونته في التكيف مع المتغيرات ما يحدث عنه انقسام بين الفرد ووظيفته وطموحاته، إضافة إلى عدم قدرة هذا الهيكل على توضيح الاختصاصات ما يؤدي إلى زعزعة الثقة وعدم رضا العاملين فتتولد الازدواجية والتداخل والتعارض الأمر الذي يتشكل عنه ضغوط العمل. (النعيمات، 2005).

2.2 الرواتب والأجور والحوافز: ترى نظرية العدالة في التوزيع أن ما يؤدي إلى رضا الموظف ويدفعه للعمل هو شعوره بدرجة من العدل في مكان العمل عندما يقارن مكافأته التي حصل عليها بجهوده التي بذلها ومقارنة ذلك مع زميله الذي يوازيه، فإذا شعر الموظف بعدم المساواة وعدم العدالة فيكون ذلك مصدرا للانفعال والاضطراب ويؤدي إلى توترات ويشعر بالاعترا ب داخل بيئة العمل. (النعيمات، 2005).

3.2 تقييم الأداء: عملية تقييم الأداء هي أحد مصادر الضغط الداخلية في المنظمة وتنتج من سياساتها التنظيمية عندما يدرك الأفراد بأنها غير ملائمة وغير عادلة خاصة إذا كانت الأساس الذي يبني عليه بعض القرارات المصيرية في مسار الفرد المهني ومثالها قرار الترقية.

4.2 التكنولوجيا: التغييرات التكنولوجية تساهم وتزيد في الضغوط على العاملين فاستخدام التكنولوجيا وأساليبها يتطلب من الأفراد أن يكونوا ذوي مهارة وقدرة على استخدامها وبعض الأفراد خبرتهم ومهاراتهم في استخدام التكنولوجيا ضئيلة فيكونون تحت تأثير الضغط التكنولوجي.

5.2 أهداف المنظمة: يمكن أن تكون أهداف المنظمة إحدى الموارد التنظيمية لإحداث الضغوط سيما عندما تكون محددة بشكل دقيق وصحيح كما أن صعوبة تحقيق بعض الأهداف يشكل عائقا أمام العاملين مما يؤدي إلى تدني مستوى الإنجاز وبالتالي يشكل ذلك عنصرا للضغوط على العاملين (النعيمات، 2005).

6.2 المشاركة في اتخاذ القرار: يمكن أن تكون سياسة المنظمة مقيدة للحرية فلا تعطي الفرد فرصة للمشاركة في اتخاذ القرار أو إبداء الرأي أو أن سياستها تعطي الفرد فرصة قليلة للمشاركة وعندما لا يشارك الفرد في اتخاذ القرار يشعر أنه مهمل خاصة إذا كان القرار يمس حدث هام أو يرتبط بوظيفته أو خصوصياته وهذا يشعره بعجز وزيادة في المعاناة من الضغط التنظيمي.

7.2 الاتصال: يعتبر الاتصال الدعامة الأساسية، التي يقوم عليها أي تنظيم، فهو "عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معاني تشكل في عقولهم صورا ذهنية للعالم، يتبادلونها عن طريق الرموز، وهو المشاركة في فكرة أو اتجاه أو موقف، وهو أساس العلاقات الإنسانية ومن خلاله يمكن أن تتطور هذه العلاقات وذلك لشموله على معلومات وأفكار وتجارب مختلفة (خريف، 2003).

وللاتصال دور أساسي في أي تنظيم لا يمكن تجاهله، ووجود أي اختلاف أو تشويش في هذه العملية يعتبر مشكلة يمكن أن تقع فيها المنظمة، حيث أن الكثير من الاضطرابات التي تحدث داخل المنظمة يتسبب فيها سوء التفاهم وسوء في قنوات الاتصال بين مختلف المستويات التنظيمية، سواء بين الإدارة والعمال، أو بين العمال أنفسهم، وهذا ما يخلق جوا تنظيميا تسوده الضغوط والتي تؤدي إلى صراعات وانخفاض في الروح المعنوية وكذا التغيب (عثمان، 2010).

### 3. مصادر الضغط الوظيفية

1.3 غموض الدور: يقصد به عدم وضوح الدور الذي يقوم به الفرد داخل العمل وذلك عند غياب المعلومات الكافية، أو عندما تقدم له معلومات مغلوبة، أو عندما تكون الأهداف المراد تحقيقها غير واضحة. أو عندما لا تتناسب توقعات الدور بالمسؤوليات المرتبطة به، وهو ما يعرف بالتوقعات غير الواقعية تجاه دور معين والتي تولد لدى العامل فكرة غير مطابقة عما كان ينتظره أثناء قيامه بهذا الدور (حمداش، 2004).

في بعض المستشفيات يتكون الفريق الطبي من الطبيب والممرض والمختص الاجتماعي ولكل منهم دور يقوم به فالطبيب دوره يختص في المعالجة الحكيمة للمرضى، أما الممرض فدوره مساعدة الطبيب إجرائيا والاهتمام بالمريض أما المختص الاجتماعي فدوره يتمثل في إعادة التوافق النفسي والاجتماعي الذي فقده المريض نتيجة لظروف مرضه ولكن هذا الدور الأخير يمارسه أحيانا هيئة التمريض في بعض المستشفيات مما ينتج عن ذلك غموض وعدم وضوح في أدوار الفريق الطبي المعالج، لذلك يظهر غموض في الأدوار وهذا التداخل يكون مصدرا للشعور بالإحباط وعدم التقدير ويصل الحد إلى أن يفقد الشخص وظيفته وبالتالي فغموض أدوار المهن الطبية يمكن أن يكون مصدرا من مصادر ضغوط العمل. (النعيمات، 2005).

2.3 صراع الدور: هو تعارض التوقعات المرتبطة بالدور وينشأ عندما يواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة أو عندما يقوم بأشياء لا يرغب أصلا في عملها أو لا يعتقد أنها جزء من عمله (الحوامدة، 2001). وقد يأخذ صراع الدور عدة أشكال وذلك تبعا للأدوار التي يمكن أن يقوم بها داخل المنظمة وخاصة عندما تتعارض مطالب العمل التي ينبغي للفرد الوفاء بها ومن بينها تعارض مطالب العمل من حيث الأولويات، تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة، تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة، وتعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة. (هيجان، 1998)

فكل هذه الأشكال من التعارض بين هذه المطالب عند الفرد يؤدي إلى حالة من الصراع الداخلي الحاد وزيادة التوتر.

3.3 عبء العمل: أي كمية ونوعية العمل المطلوبتين من الفرد للقيام بهما وإنجازهما في وقت محدد والعبء الكمي (عمل كثير جدا) أما العبء النوعي هو (عمل معقد) ولكن عبء العمل النوعي يخلق ضغوط أكثر من عبء العمل الكمي منها الشعور بالإحباط وعدم المتعة في العمل (Middlemist & Hitt, 1988).

ويتمثل عبء العمل في زيادة عبء العمل أي أن مهام وظيفته الفرد ومتطلبات عمله تكون فوق طاقته وتحمله ما يؤدي إلى الإرهاق الجسماني والنفسي وينتج عنها توتر في العمل وعدم رضا وتأثيرات صحية ونفسية أو انخفاض عبء العمل حيث يكون لدى الفرد عمل قليل أو أن عمله غير كافي لاستيعاب طاقته وقدراته واهتماماته مما يؤدي إلى الشعور بالملل وزيادة وقت الفراغ.

4.3 نوع العمل: يتصل نوع العمل بالمهن والوظائف التي يقوم بها الفرد وهناك الكثير من المهن والوظائف تكون مصدرا للضغط مثل مهن وأعمال المدراء والمشرفين والسكرتارية والطب والتمريض والعاملين في المراقبة الجوية، كما أن أنواع المهن تختلف في مستوى الضغط الذي ينتج عن ممارستها فكلما ارتفع مستوى المهنة كلما تعرضت لضغط أكثر (النعيمات، 2005).

ففي المستشفيات يحتاج العمل في بعض الأقسام مثل الاستعجال إلى جهد وانتباه أكثر طول ساعات العمل اليومية.

5.3 المسؤولية تجاه الآخرين: تعتبر المنظمة نظاما اجتماعيا معقدا تقوم على أساس التفاعل بين أفرادها سواء بشكل رسمي أو غير رسمي ولذا فإنه من الممكن إن ينشأ عن هذا التفاعل العديد من مسببات الضغوط بالنظر إلى اختلاف الأفراد المنتمين إليها من حيث عاداتهم وقيمهم، وكذا مستويات تعليمهم

وأجناسهم وغير ذلك هذه المسببات تضع المسؤولين عنهم تحت تأثير ضغوط فيما يخص التعامل معهم وتحفيزهم ومكافأتهم وعقابهم والاستماع إلى الشكاوى والفصل فيما وغيرها من عوامل التفاعل (الرشيد، 2003).

#### 4. مصادر الضغط المادية

تلعب ظروف العمل المادية دورا مهما في الضغوط إذا لم تحافظ على المستوى المناسب لصحة وسلامة العاملين فيها أهمها، الإضاءة، الضوضاء، الحرارة، التهوية وساعات العمل (عثمان، 2010).

1.4 الضوضاء: تعد من أسباب الضغوط للأثار النفسية و العضوية السلبية التي تخلفها على الفرد ومن أكثر الخصائص الصوتية ارتباطا بالضوضاء، الشدة و التردد، فقد أثبتت الدراسات أن زيادة إفرازات الغدد، الأدرينالين فوق الكلى من خلال زيادة ضربات القلب و الضغط الدموي مما يؤدي بالجسم إلى الاستجابة الحادة و التي تدل على ارتفاع مستوى الضغط لدى الأفراد، كما يشير السباعي إلى أنه قد تبين من نتائج بعض البحوث التي أجريت في مجلس بحوث الصحة الصناعية في بريطانيا أن الضوضاء والأصوات المزعجة لا تترك تأثيرها على الأعمال الحركية البسيطة ولكنها تقلل من كفاءة الإنتاج في الأعمال الصعبة المعقدة لأن هذه الأعمال في حاجة إلى تركيز شديد عند انجازها (عثمان، 2010).

2.4 الحرارة: تبين بعض الدراسات أن التطرف في درجات الحرارة يؤثر على الصحة وأشكال السلوك الاجتماعي مثل العدوان، كما أن الرطوبة ترتبط سلبيا مع النشاط والحالات المزاجية الايجابية. (يوسف، 2001).

وتحدد الحرارة المناسبة لكل بيئة وذلك بحسب نوع العمل وكذا اختلاف الأفراد والقطاع الجغرافي. (عثمان، 2010).

3.4 الإضاءة: يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة، وتساعد الإضاءة المناسبة على سهولة الإدراك، وبالمقابل تؤدي الإضاءة غير المناسبة إلى مشكلات الصداع.

4.4 الأمن والسلامة المهنية: يعتبر الأمن والسلامة المهنية مصدرا من مصادر الضغوط عندما يتعلق ذلك بالحوادث والإصابات التي يمكن أن تحدث مع الفرد أثناء تأديته لعمله وفي المنظمات الصحية (المستشفيات) فإن من مخاطر مهنة الطب عدوى الطبيب والممرض أثناء فحصهم لمرضى مصابون بأمراض معدية في ظل الافتقار لاحتياطات السلامة والصحة المهنية مما يشعرهم بالخوف والانزعاج من هذه الحالات (النعيمات، 2005).

5.4 التجهيزات: وهي الأجهزة والمعدات والمهمات المستخدمة في مكاتب وأماكن العمل فيمكن أن تكون هذه التجهيزات مصدرا للضغط على الشخص المسؤول عن إنجاز الوظيفة أو العمل وفي المنظمات الطبية (المستشفيات) وعلى سبيل المثال فإنه يستخدم الكثير من الأجهزة والمعدات في غرف التصوير الإشعاعي والمختبرات الأخرى فالتعرض المهني والتصوير بالأشعة في مجال الطب والتعرض لأشعة اكس التي تستخدم في التشخيص والعلاج تؤثر على الخلايا الجنسية فتؤدي إلى العقم أو العجز البدني لاسيما إذا كان مقدار الجرعة التي تعرض لها الشخص (200-300) راد وكل هذا يشكل خطورة صحية ينتج عنها ضغوط نفسية لأنها مصدر قلق للكثير من الأمور الحيوية لدى الإنسان.

#### 5. مصادر الضغوط الاجتماعية

1.5 الأسرة: إن معاشة الإنسان لأحداث سلبية في حياته الأسرية تشكل مصدرا لضغط يغير من اتجاهاته وعواطفه وسلوكه ومن أمثلة هذه الأحداث نذكر توتر العلاقة الزوجية، مشاكل تربية الأطفال، المطالب

المالية للأسرة وغيرها من العوامل التي تزيد في حدة الصراع العائلي وتنعكس بالسلب على الفرد في حياته الاجتماعية والمهنية أثناء أدائه لعمله.

2.5 الأصدقاء: عند انخراط الفرد في العمل في منظمة ما فإنه يضيف إلى سجله الشخصي أناس جدد يكون قد تعرف عليهم وشكل معهم علاقات اتصال جماعي ويمكن أن يكون هؤلاء الأشخاص عاملون داخل المنظمة أو من جمهور المتعاملين مع المنظمة وتتقارب وجهات النظر بينهم إلى درجة الصداقة الحميمة وبالتالي فإن الأحداث التي تحدث في حياة هؤلاء الأصدقاء لا سيما الأحداث المحزنة لا تلبث أن تكون مصدرا لتوليد الضغط لدى ذلك الشخص لأنه يشعر بشعورهم ويحزن لتألمهم ومن ذلك فإن وفاة صديق عزيز وقريب للفرد يكون مصدرا لتشكيل الضغوط عليه (Middlemist & Hitt, 1988)

3.5 العلاقات التبادلية: عند توتر العلاقات بين الأفراد تصبح هذه العلاقات المتوترة مصدرا للضغط وهناك ثلاث أنواع من العلاقات تساهم كمصدر للضغط عند عدم إدارتها بشكل مناسب وهي العلاقة مع الرئيس إذا كانت قائمة على تسلط الرئيس على المرؤوس وتفردته في اتخاذ القرار فإن لذلك أثر سلبي يزيد من التوتر لدى المرؤوسين والعلاقة مع المرؤوسين إذا كانت قائمة على عدم التعاون فإن هذه العلاقة السلبية تؤدي إلى شعور الرئيس بالإحباط والانفعال النفسي أما العلاقة الثالثة علاقة زملاء العمل إذا غاب فيها الدعم والمؤازرة الاجتماعية للفرد فإنه سيشعر بالوحدة ويصاب بالضغط. (النعيمات، 2005).

ومن المصادر الاجتماعية للضغط المهني في مهنة التمريض نجد تعامل الممرضين المباشر مع المرضى

وذوهم.

#### رابعاً: أنواع الضغوط المهنية

الضغط النفسي أو الإجهاد ظاهرة لا يمكن للإنسان أن يتجنبها دائماً، إلا أن لها آثار إيجابية وأخرى سلبية، فوجود مستوى معين من الإجهاد لا يضر بالعضوية بل يفيدها وهذا ما يسمى بالإجهاد الضروري ولكن ارتفاع مستوى هذا الإجهاد قد ترافقه آثار سلبية على صحة الفرد وبيئته، وفي هذا الصدد يميز ويليام بلوكر بين نوعين من الإجهاد، الأول هو الإجهاد المفيد ويعبر عنه بملح الحياة، نظراً للدور العام الذي يلعبه هذا الإجهاد في تنشيط الجهاز الفسيولوجي للعضوية التي تستجيب عن طريقه للمواقف المهددة التي تعترضها، والثاني هو الإجهاد المضر الذي إذا بلغ مستوى معيناً من الشدة قد يسبب أضراراً معتبرة جسمية كانت أو نفسية (مهوب، 2015).

#### الجدول 1: المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية.

الضغوط الإيجابية	الضغوط السلبية
تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية.	تمنح دافعا للعمل
تولد ارتباكاً.	تساعد على التفكير
تدعو للتفكير في الجهد المبذول.	تحافظ على التركيز على النتائج .
تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه.	تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد .
تشعر الفرد بأن كل شيء يمكن أن يقاطعه ويشوش عليه.	تحافظ على التركيز على العمل .
الشعور بالأرق.	النوم جيداً .
للتعبير عنها: ظهور الانفعالات وعدم القدرة	والمشاعر القدرة على التعبير على الانفعالات .
الإحساس بالقلق.	تمنح الإحساس بالمتعة .
تؤدي إلى الشعور بالفشل.	منح الشعور بالإنجاز.
تسبب للفرد الضعف.	تمد الفرد بالقوة والثقة .
التشاؤم من المستقبل.	التفاؤل بالمستقبل .



القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.	القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.
---	---

المصدر: عبد الرحمان هيجان، 1998، ص.30

### خامسا: الآثار المترتبة على الضغوط المهنية

يواجه العامل داخل المنظمة العديد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بعمله، وإذا استمرت وزادت عن القدر المعقول، تركت أثرا سلبيا على الفرد في حد ذاته، وعلى المنظمة، وهذا يعيق الطرفين لبلوغ أهدافهما المرجوة. لكن هذا لا ينفي أن الضغوط يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة، حيث أن المتفق عليه أن وجود قدر معين من الضغوط يمكن أن يساهم في تحسين أداء الفرد وعليه فإن للضغوط آثارا سلبية وأخرى ايجابية (عثمان، 2010).

ومن الآثار الإيجابية للضغوط نجد التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات، وزيادة الرغبة والدافعية نحو العمل، إضافة إلى تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز، وانخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل (عبد الرحمان، 1994).

أما الآثار السلبية فنذكر على سبيل المثال لا الحصر انخفاض الأداء، الملل، التعب، التغيب، وعدد من المشكلات الصحية وفيما يلي تفصيل هذه الآثار:

1. انخفاض الأداء: إن ارتفاع مستوى الضغوط عن القدر المناسب أو انخفاضه عنه، ذو تأثير سلبي على أداء العامل، ويؤدي إلى ضعف الأداء وانخفاضه، كما أن مقدار عالي أو منخفض من الضغوط قد لا يكون مثيرا أو مشجعا للأداء في حين أن مقدار مناسب للضغوط يكون مثيرا. (ماهر، 2003).
2. الملل: يقصد به استمرار الفرد إلى الاستمرار في عمل لا يميل إليه، والضغط يخلق حالة من الملل أو السأم لدى الفرد نتيجة الظروف الخارجية للعمل، والوضع الاجتماعي والشخصي، مما يقلل انتباه وانجذاب الفرد نحو عمله. (عثمان، 2010).
3. التعب: يعرفه فيرنون بأنه مجموع نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل، حيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب عدم الثبات وعدم الاستقرار والقلق، والضيق الشديد، واضطراب في الحالة الانفعالية للفرد مما يؤدي إلى انخفاض أداءه نتيجة لتعرضه للضغوط الناتجة عن بيئة العمل الخارجية أو الناجمة عن طبيعة الفرد ذاته (عويضة، 1996).
4. التغيب: تعتبر مشكلة التغيب مشكلة هامة، وتكون مرتبطة بطبيعة الأعمال والمواقف التي يمر بها الفرد في عمله، حيث يميل الفرد إلى التأخر عن العمل شيئا فشيئا إلى أن يتغيب تماما. وذلك نتيجة الإرهاق والملل أو عدم الرضا عن العمل، حيث إذا تعددت حالات الغياب يؤدي إلى توقف العمل تماما، كما أنها تخلق حالة من حالات دوران العمل.
5. مشكلات صحية: حيث أن تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد عن قدرته على التحمل، قد يصيبه بأمراض صحية خطيرة مثل: الصداع المستمر، الذبحة الصدرية، وعدم انتظام معدلا نسبة الكوليسترول في الدم، أمراض الكبد والرئة، أمراض الجهاز العصبي المختلفة، ارتفاع ضغط الدم، زيادة نبضات القلب (عكاشة، 1999).

## سادسا: منهج وأدوات الدراسة

### 1. منهج الدراسة

يتوقف اختيار نوع المنهج الذي يمكن استخدامه في معالجة ودراسة متغيرات أي بحث على طبيعة وأهداف المشكلة التي يعالجها، وعلى الإمكانيات المتاحة في جمع المعلومات، وانطلاقا من كون الدراسة التي نقوم بها ذات طبيعة وصفية وتحليلية وتهدف لمعرفة مستوى الضغط المهني لدى الممرضين والكشف عن مصادره فإن ذلك يدعونا إلى استخدام المنهج الوصفي بإتباع الخطوات الآتية:

- فحص مجال الدراسة ومعاينة جوانبه المختلفة.
- صياغة الفرضيات.
- اختيار الطرائق والأدوات المناسبة وتحديد العينة.
- تحديد الوسائل التي تستخدم في تفرغ البيانات.
- تحليل والتعليق عليها.
- الوصول إلى استنتاجات وتقديم الاقتراحات التي تتلاءم والظروف المحيطة بالظاهرة المدروسة.

### 2. أداة الدراسة

الاستبيان هو الأداة الأساسية التي اعتمدها الباحث للكشف على درجة ومستوى الضغط المهني لدى عينة الدراسة والتعرف على مسبباته ومصادره، ويعبر استبيان البحث أو استمارة البحث عن سلسلة من الأسئلة أو المواقف التي تتضمن بعض الموضوعات النفسية أو الاجتماعية أو التربوية أو البيانات الشخصية. ويعرف استبيان البحث بأنه تجميع لبيانات ذات صلة بمشكلة بحثية معينة، وذلك عن طريق ما يقرره المستجيبون لفظيا في إجابتهم على الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان. وعليه فإن المعلومات والبيانات المتحصل عليها تعتمد على ما يقرره المستجيبون لفظيا وليس على ما يقومون به بالفعل على اعتبار أن الكثير من الأنشطة والسلوكيات التي يمارسها الفرد يوميا والمعاشات والتوقعات والتصورات والاتجاهات والدوافع ... يصعب إن لم يستحل إخضاعها للملاحظة، وهو ما يستلزم التعرف عليها من خلال ما يقرره الأشخاص عن أنفسهم.

وتم بناء استبيان البحث الخاص بالدراسة بعد الاطلاع على الأدبيات التربوية والنفسية ذات الصلة بمشكلة الدراسة، وعدد من الدراسات السابقة التي هدفت للكشف عن مستوى ومصادر الضغط المهني نذكر منها دراسة (يوسف جوادي 2006، ومزياني فتيحة 2007) وقد تم الأخذ بعين الاعتبار في صياغة بنود استمارة البحث ما يلي:

- السلامة اللغوية.
  - وضوح المعنى وخلوه من الغموض.
  - مناسبة المقياس للتعريف الإجرائي.
  - مناسبة بنود وفقرات المقياس للمستوى العلمي لأفراد العينة.
- وضم هذا الاستبيان محورين: الأول خاص بالبيانات العامة لأفراد العينة وتشمل: الجنس، العمر، مدة الخدمة، أما المحور الثاني فخاص بمقياس الدراسة ويشمل 32 بندا في مجملها تقيس مستوى الضغط المهني لأفراد العينة مقسمة على خمسة أبعاد كل بعد يمثل مصدرا من مصادر الضغط المهني. وقد صمم الاستبيان على طريقة ليكرت، وقد أعطيت الأوزان التالية:
- موافق 3 درجات.
  - محايد 2 درجة.

■ ومعارض 1 درجة.

### 3. أساليب التحليل الإحصائي

لتفريغ البيانات المحصل عليها من الاستبيانات ومعالجتها، استخدمنا برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (الإصدار 22)، ولتحديد طول خلايا المقياس (الحدود العليا والدنيا) تم حساب المدى (3-1=2) ثم تقسيم النتيجة على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي  $(2 \div 3 = 0.66)$ ، بعد ذلك يتم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية وبهذا أصبح طول الخلية كما هو موضح في الجدول رقم 2:

الجدول 2: طول خلايا المقياس وما يقابلها من بدائل الاستجابة

مستوى الضغط المهني	بدائل الإجابة	طول خلايا المقياس
درجة منخفضة	معارض	1.66-1
درجة معتدلة	محايد	2.33-1.67
درجة عالية	موافق	3-2.34

المصدر: من إعداد الباحث

واعتمد الباحث على المتوسطات الحسابية في الإجابة على التساؤل الأول والثاني، إضافة إلى اختبار (ت) وتحليل التباين الأحادي في الإجابة على التساؤل الثالث، وللتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة تم الاعتماد على معامل ارتباط بيرسون وألفا كرو نباخ على الترتيب.

### 4. الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة

1.4 صدق الأداة: للتأكد من التجانس الداخلي لأداة الدراسة تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس مصادر الضغط المهني لدى الممرضين والنتائج المحصل عليها في الجدول أدناه.

الجدول 3: معامل ارتباط الأبعاد مع الدرجة الكلية لاستبيان مصادر الضغط المهني

مستوى الدلالة	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية لاستبيان مصادر الضغط المهني	البعد
دالة عند 0.01	0.73	ضغط المهمة
دالة عند 0.01	0.76	ضغط الجهاز
دالة عند 0.01	0.78	ضغط العلاقات
دالة عند 0.01	0.73	ضغط العلاقة بيت/ عمل
دالة عند 0.01	0.71	ضغط المحيط الاجتماعي

المصدر: من إعداد الباحث

يتضح من الجدول رقم (03) أن جميع الأبعاد الخاصة بمصادر الضغط المهني حققت ارتباطات دالة مع الدرجة الكلية للاستبيان فقد تراوحت معاملات ارتباطها بين 0.71 و0.78 وهو ما يدل على أن الاستبيان في صورته النهائية يتسم بدرجة عالية من صدق الاتساق الداخلي.

1.4 ثبات أداة الدراسة: للتأكد من ثبات أداة الدراسة تم استخدام معادلة ألفا كرو نباخ والنتائج كالآتي:

الجدول 4: معامل الثبات "ألفا" لاستبيان مصادر الضغط المهني

المتغير	عدد البنود	معامل الثبات
مصادر الضغط المهني	32	0.84

المصدر: من إعداد الباحث

من النتائج الموضحة أعلاه نجد أن معامل ثبات الاستبيان الخاص بمصادر الضغط المهني قدر بـ 0.84 وهي قيمة عالية تدل على ثبات أداة الدراسة.

#### 5. المجال الزمني والمكاني للدراسة

تم إجراء هذه الدراسة شهر جانفي 2019 بالمؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الشويكي بمدينة الشريعة ولاية تبسة.

#### 6. مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في الممرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية محمد الشويكي بمدينة الشريعة والبالغ عددهم 260 ممرض موزعين على كل المصالح الموجودة في المؤسسة، أما عينة الدراسة فقدرت بـ 90 ممرض وزعت عليهم استمارة الاستبيان للإجابة عليها وتم استرجاع 66 استمارة من أفراد العينة، وفيما يلي سنعرض خصائص عينة الدراسة حسب متغير الجنس، العمر، ومدة الخدمة.

1.6 توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الجدول 5: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
الذكور	23	34.88
الإناث	43	65.2
المجموع	66	100

المصدر: من إعداد الباحث

#### 2.6 توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر:

الجدول 6: توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	25	37.90
من 31 إلى 40 سنة	27	40.9
أكثر من 41 سنة	14	21.2
المجموع	66	100

المصدر: من إعداد الباحث

#### 3.6 توزيع عينة الدراسة حسب متغير مدة الخدمة:

الجدول 7: توزيع عينة الدراسة حسب متغير مدة الخدمة

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنوات	30	45.5

39.4	26	من 11 إلى 20 سنة
15.1	10	أكثر من 21 سنة
100	66	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث

## سابعاً: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

### 1. النتائج الخاصة بالفرضية الأولى

نص السؤال:

- ما مستوى الضغط المهني لدى الممرضين في المؤسسة الاستشفائية بمدينة الشريعة؟  
وللإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأداة البحث الخاصة بمستوى الضغط المهني لعينة الدراسة وهو ما يوضحه الجدول رقم 8:  
الجدول 8: استجابة أفراد العينة لدرجة ومستوى الضغط المهني

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	////////
مرتفع	0.36	2.51	الضغط المهني

المصدر: من إعداد الباحث

نخلص من النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن استجابات عينة الدراسة فيما يخص درجة ومستوى الضغط المهني كانت مرتفعة حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 2.51 والانحراف المعياري كانت قيمته 0.36 وهي قيمة أقل من نصف الواحد الصحيح مما يدل على اتفاق عالي بين أفراد عينة الدراسة. وعليه نخلص إلى أن الفرضية الأولى للبحث والتي مفادها:  
-يشعر غالبية الممرضين في المؤسسة الاستشفائية بمدينة الشريعة بضغط مهني ويدركونه في أعلى مستوى قد تحققت.

### 2. النتائج الخاصة بالفرضية الثانية

نص السؤال:

- ما هي مصادر الضغط المهني لدى الممرضين في المؤسسة الاستشفائية بمدينة الشريعة؟  
1.2 المصدر الأول: ضغط المهنة

الجدول 9: استجابة أفراد عينة الدراسة الخاصة بمؤشرات وبعد ضغط المهنة.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إدراك وتقييم مصدر الضغط المهني
1	أخذ قرارات هامة في عملي	2.57	0.68	مرتفع
2	أواجه مواقف غير منتظرة	2.60	0.72	مرتفع
3	الأجر الذي أتلقيه غير مناسب	2.69	0.58	مرتفع
4	لدي مهام كثيرة في عملي	2.65	0.61	مرتفع
5	تفرض عليا مسؤوليات متزايدة	2.54	0.68	مرتفع
6	لا يتم مشاركتي في اتخاذ القرارات الهامة في عملي	2.18	0.58	معتدل
7	عاشيت وفاة مرضى أثناء عملي	2.74	0.58	مرتفع
8	أقوم بعمل يفوق قدراتي	2.33	0.88	معتدل

مرتفع	0.83	2.34	ليس لدي رؤية واضحة لمستقبلي المهني	9
مرتفع	0.65	2.60	أعمل لساعات طويلة	10
مرتفع	0.38	2.54	الدرجة الكلية لبعء ضغط المهمة	///

المصدر: من إعداد الباحث

في النتائج الموضحة أعلاه نجد أن المتوسط الحسابي لبعء ضغط المهمة قدر ب 2.54 وقيمة الانحراف المعياري هي 0.38 وهي أقل من نصف الواحد الصحيح، وعليه فدرجة المتوسط الحسابي ككل مرتفعة وتؤكد أن المهام والأنشطة الواجب على الممرض أدائها، والعمل لساعات طويلة، ومعايشة وفاة مرضى أثناء دوام عملهم وغيرها من المؤشرات هي مسببات للضغط المهني حيث تراوحت قيمة المتوسط الحسابي للمؤشرات بين 2.34 و2.74 وهي قيم مرتفعة باستثناء المؤشر السادس والثامن فتراوحت بين 2.18 و2.38.

### 2.2 المصدر الثاني: ضغط الجهاز

الجدول 10: استجابة أفراد عينة الدراسة الخاصة بمؤشرات وبعء ضغط الجهاز.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إدراك وتقييم مصدر الضغط المهني
1	تقييم المسؤولين لا يتوافق مع أدائي	2.28	0.85	معتدل
2	لا ألقى تقديرا عند قيامي بواجبي على أكمل وجه	2.57	2.57	مرتفع
3	يقلقتني الاستخدام السيئ للوقت من الزملاء في العمل	2.49	0.72	مرتفع
4	المورد البشري الحالي غير كافي لمواجهة العمل كما ينبغي	2.65	0.69	مرتفع
5	لا أستطيع التوفيق بين مهنتي وعلاقاتي الاجتماعية	2.13	0.89	معتدل
///	الدرجة الكلية لبعء ضغط الجهاز	2.42	0.69	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحث

نلاحظ من النتائج المسجلة في الجدول رقم (10) أن المتوسط الحسابي للبعء الثاني أي ضغط الجهاز قدر ب 2.42 وهي درجة مرتفعة وتقييم أفراد العينة لمصادر الضغط في هذا البعد كان بدرجة مرتفعة ل ثلاثة مؤشرات من خمس وبالمقابل كانت إجابتهم على المؤشر الأول والخامس معتدلة وعليه نخلص إلى أن عدم توافق تقييم المسؤولين مع أداء العاملين وغياب تقديرهم والاستخدام السيئ للوقت وقلة المورد البشري هي مصادر ومسببات للضغط المهني.

### 3.2 المصدر الثالث: ضغط العلاقات

الجدول 11: استجابة أفراد عينة الدراسة الخاصة بمؤشرات وبعء ضغط العلاقات.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إدراك وتقييم مصدر الضغط المهني
1	يوجد تمييز بين العاملين من قبل المشرفين	2.56	0.76	مرتفع
2	أقلق من مرافقة زملاء لا يقومون بواجبهم	2.69	0.65	مرتفع
3	يقلقتني الإشراف الزائد على عمل الآخرين	2.37	0.77	مرتفع
4	أعاني من نقص الاتصال في بيئة العمل	2.21	0.88	معتدل
5	أنزعج من تعيين زميل غير مناسب معي في العمل	2.78	0.56	مرتفع
6	لا أجد الدعم من طرف رؤسائي	2.37	0.83	مرتفع
7	لا ألقى تشجيعا من طرف رؤسائي	2.28	0.85	معتدل
///	الدرجة الكلية لبعء ضغط العلاقات	2.47	0.46	مرتفع

## المصدر: من إعداد الباحث

من النتائج المبينة في الجدول أعلاه نجد أن متوسط استجابات أفراد العينة لبعء ضغط العلاقات قدر بـ 2.47 وانحراف معياري قيمته 0.46 وعليه فتقييمهم لهذا البعد ككل جاء بدرجة مرتفعة وبالمثل المؤشرات الفرعية له حيث تراوحت متوسطات إجابتهم على خمسة من سبعة مؤشرات بين 2.37 و 2.78 وهي قيم مرتفعة وعليه نخلص إلى أن غياب الدعم والتشجيع من الرؤساء للمرؤوسين، ومرافقة زميل لا يقوم بواجبه، والإشراف الزائد على عمل الآخرين، والتمييز بين العاملين هي مؤشرات ومسببات للضغط المهني لدى الممرضين.

## 4.2 المصدر الرابع: ضغط العلاقة بيت/عمل

الجدول 12: استجابة أفراد عينة الدراسة الخاصة بمؤشرات وبعء ضغط العلاقة بيت/عمل.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إدراك وتقييم مصدر الضغط المهني
1	أغيب عن المناسبات العائلية بسبب العمل	2.56	0.80	مرتفع
2	من الصعب على ألا أفكر في العمل بعد العودة إلى البيت	2.42	0.78	مرتفع
3	التزاماتي العائلية كثيرة	2.75	0.55	مرتفع
4	أعمل خلال الأعياد والمناسبات	2.50	0.84	مرتفع
5	انشغل بالعمل على حساب حياتي الخاصة	2.40	0.80	مرتفع
///	الدرجة الكلية لبعء ضغط العلاقة بيت/عمل	2.53	0.45	مرتفع

## المصدر: من إعداد الباحث

نلاحظ من النتائج المبينة في الجدول رقم (12) أن متوسط إجابات عينة الدراسة للبعء الخاص بضغط العلاقة بيت/عمل قدر بـ 2.53 وهي درجة مرتفعة وقيمة الانحراف المعياري قدرت بـ 0.45 وهي أقل من نصف الواحد الصحيح وبالمثل تراوحت قيم المتوسط الحسابي للبنود الخمس بين 2.42 و 2.75 وهي درجات مرتفعة وعليه نجد أن التغيب عن المناسبات العائلية بسبب العمل والتفكير فيه حتى في البيت وكثرة الالتزامات العائلية والعمل في الأعياد هي مسببات للضغط المهني.

## 5.2 المصدر الخامس: ضغط المحيط الاجتماعي

الجدول 13: استجابة أفراد عينة الدراسة الخاصة بمؤشرات وبعء ضغط المحيط الاجتماعي.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إدراك وتقييم مصدر الضغط المهني
1	أنا لعدم مبالاة المواطنين بالمرضى	2.57	0.76	مرتفع
2	أنا دائم الانشغال بالعمل على حساب حياتي الاجتماعية	2.40	0.76	مرتفع
3	ننلقى انتقادات كثيرة من المواطنين أثناء أداء واجباتنا المهنية	2.48	0.78	مرتفع
4	أندمر من التعليقات الصحفية السلبية والمشوهة عن الممرضين	2.60	0.72	مرتفع
5	لا أتقبل الإهانات الشخصية من المواطن للمرضى	2.93	0.29	مرتفع
///	الدرجة الكلية لبعء ضغط المحيط الاجتماعي	2.60	0.42	مرتفع

## المصدر: من إعداد الباحث

من النتائج المسجلة أعلاه نلاحظ أن متوسط استجابات الممرضين الخاصة ببعء ضغط المحيط الاجتماعي قدرت بـ 2.60 وهي درجة مرتفعة وقيمة الانحراف المعياري قدرت بـ 0.42 وهي أقل من نصف

الواحد الصحيح وتدل على اتفاق عالي بين أفراد العينة كما أن متوسطات فقرات هذا البند تراوحت بين 2.40 و2.93 وهي قيم مرتفعة، فقلة مبالاة المواطنين بالمرضين وتلقيمهم لانتقادات قاسية والتعليقات الصحفية المشوهة عنهم والاهانات الشخصية الموجهة لهم، أضف إلى هذا انشغالهم الدائم بالعمل على حساب حياتهم الاجتماعية هي مسببات للضغط المهني.

مما سبق وهو موضح في الجداول (09)، (10)، (11)، (12)، (13)، نخلص إلى أن الفرضية الثانية والتي مفادها:

-يتوقع أن ضغط المهمة، وضغط الجهاز، وضغط العلاقات، وضغط المحيط الاجتماعي، وضغط العلاقة بيت/ عمل، هي مصادر للضغط المهني كما يدركها المرضين في المؤسسة الاستشفائية بمدينة الشريعة قد تحققت.

### 3. النتائج الخاصة بالفرضية الثالثة

#### نص السؤال:

- هل تختلف مستويات الضغط المهني لدى المرضين في المؤسسة الاستشفائية بمدينة الشريعة باختلاف متغيرات (الجنس، العمر، مدة الخدمة)؟

#### 1.3 متغير الجنس

-لا تختلف مستويات الضغط المهني لدى المرضين في المؤسسة الاستشفائية بمدينة الشريعة باختلاف متغير الجنس (ذكور، إناث).

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمة (ت) للتعرف على دلالة الفروق بين متوسطات مستوى الضغط المهني للمرضين تبعاً لمتغير الجنس (ذكور - إناث)، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول 14: اختبار (ت) لدلالة الفروق في استجابات عينة الدراسة لمستوى الضغط المهني تبعاً لمتغير الجنس.

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى الدلالة sig
الضغط المهني	الذكور	23	2.63	0.22	1.68	64	0.06
	الإناث	43	2.45	0.41			

المصدر: من إعداد الباحث

تشير النتائج المسجلة في الجدول (14) عند تطبيق اختبار (ت) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات الذكور والإناث عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى الضغط المهني حيث يظهر الجدول أن قيمة الدلالة المحسوبة (0.06) في الدرجة الكلية أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي فهي غير دالة إحصائياً، أي أنه لا يوجد اختلاف في مستوى الضغط المهني لدى المرضين يعزى لمتغير الجنس.

وعليه فالفرضية الجزئية والتي مفادها:

-لا تختلف مستويات الضغط المهني لدى المرضين في المؤسسة الاستشفائية بمدينة الشريعة باختلاف متغير الجنس (ذكور، إناث) قد تحققت.

#### 2.3 متغير العمر

-لا تختلف مستويات الضغط المهني لدى المرضين في المؤسسة الاستشفائية بمدينة الشريعة باختلاف متغير العمر (أقل من 30 سنة، من 31 إلى 40 سنة، أكثر من 41 سنة).



للتحقق من صحة هذه الفرضية استخدمنا اختبار تحليل التباين الأحادي One Way Anova للفروق بين متوسطات العينة في مستوى الضغط المهني تبعاً لمتغير العمر وكانت النتائج كالتالي:  
الجدول 15: نتائج تحليل التباين الأحادي تبعاً لمتغير العمر لدى أفراد عينة الدراسة.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة (ف)	مستوى الدلالة sig
الضغط المهني	بين المجموعات	0.86	0.43	2	3.41	0.039
	داخل المجموعات	7.95	0.12	63		

المصدر: من إعداد الباحث

نلاحظ من الجدول أن قيمة (ف) تساوي (3.41) وقيمة (sig) تساوي (0.039) وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي فإن قيمة (ف) دالة إحصائياً أي أنه توجد فروق في مستوى الضغط المهني لدى الممرضين في المؤسسة الاستشفائية بمدينة الشريعة تعزى لمتغير العمر.  
وعليه فالفرضية الجزئية والتي مفادها:

-لا تختلف مستويات الضغط المهني لدى الممرضين في المؤسسة الاستشفائية بمدينة الشريعة باختلاف متغير العمر (أقل من 30 سنة، من 31 إلى 40 سنة، أكثر من 41 سنة) لم تتحقق.  
3.3 متغير مدة الخدمة

-لا تختلف مستويات الضغط المهني لدى الممرضين في المؤسسة الاستشفائية بمدينة الشريعة باختلاف متغير مدة الخدمة (أقل من 10 سنوات، من 11 إلى 40 سنة، أكثر من 21 سنة).

للتحقق من صحة هذه الفرضية استخدمنا اختبار تحليل التباين الأحادي One Way Anova للفروق بين متوسطات العينة في مستوى الضغط المهني تبعاً لمتغير مدة الخدمة وكانت النتائج كالتالي:  
الجدول 16: نتائج تحليل التباين الأحادي تبعاً لمتغير مدة الخدمة لدى أفراد عينة الدراسة.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة (ف)	مستوى الدلالة sig
الضغط المهني	بين المجموعات	0.33	0.16	2	1.24	0.29
	داخل المجموعات	8.47	0.13	63		

المصدر: من إعداد الباحث

نلاحظ من الجدول أن قيمة (ف) تساوي (1.24) وقيمة (sig) تساوي (0.29) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي فإن قيمة (ف) غير دالة إحصائياً أي أنه لا توجد فروق في مستوى الضغط المهني لدى الممرضين في المؤسسة الاستشفائية بمدينة الشريعة تعزى لمتغير مدة الخدمة.  
وعليه فالفرضية الجزئية والتي مفادها:

-لا تختلف مستويات الضغط المهني لدى الممرضين في المؤسسة الاستشفائية بمدينة الشريعة باختلاف متغير مدة الخدمة (أقل من 10 سنوات، من 11 إلى 40 سنة، أكثر من 21 سنة) قد تحققت.

### خلاصة النتائج:

- مستوى الضغط المهني لدى الممرضين في المؤسسة الاستشفائية بمدينة الشريعة مرتفع.

- تشمل مهنة التمريض جملة من الأنشطة والمهام منها اتخاذ قرارات هامة، مواجهة مواقف غير منتظرة، تنوع المهام التي يؤديها الممرض، حضور وفاة مريض أثناء الدوام، والعمل لساعات طويلة وهي مصادر للضغط المهني.
- التقاليد والضوابط السائدة في المؤسسة وتقييم المشرفين لعمل الممرضين، غياب التقدير عند القيام بالعمل على أكمل وجه، عدم توفر المورد البشري لمواجهة العمل هي مسببات للضغط المهني من وجهة نظر الممرضين.
- أشكال التواصل والتفاعل المباشر وغير المباشر مع المرضى وذويهم مرافقة زملاء لا يقومون بعملهم، الإشراف الزائد، غياب الدعم والتشجيع من الرؤساء هي مصادر للضغط المهني.
- التغيب عن المناسبات العائلية بسبب العمل، كثرة الالتزامات العائلية، الانشغال بالعمل على حساب الحياة الخاصة أسباب مباشرة لشعور الممرض بالضغط المهني.
- لا تختلف مستويات الضغط المهني لدى الممرضين في المؤسسة الاستشفائية بمدينة الشريعة باختلاف متغير الجنس (ذكور، إناث).
- تختلف مستويات الضغط المهني لدى الممرضين في المؤسسة الاستشفائية بمدينة الشريعة باختلاف متغير العمر (أقل من 30 سنة، من 31 إلى 40 سنة، أكثر من 41 سنة).
- لا تختلف مستويات الضغط المهني لدى الممرضين في المؤسسة الاستشفائية بمدينة الشريعة باختلاف متغير مدة الخدمة (أقل من 10 سنوات، من 11 إلى 40 سنة، أكثر من 21 سنة).

### خاتمة:

- بناء على ما سبق وتم التطرق إليه حول الضغط المهني ومصادره لدى الممرضين يمكن تقديم المقترحات الآتية:
- تعريف الممرضين أثناء فترة تكوينهم في المعاهد والمراكز بماهية الضغط النفسي والمهني.
  - تنظيم دورات وجلسات توعية لفائدة الممرضين عن ظاهرة الضغط المهني، مسبباته ومصادره، أعراضه والمؤشرات الدالة عليه، نتائجه وأثاره على الجانب الفردي والتنظيمي، وإحاطتهم علما بأساليب المواجهة واستراتيجيات مقاومة الضغوط، سواء كانت هذه الاستراتيجيات فردية أو تنظيمية تشرف عليها المؤسسة.
  - تثمين دور المختص النفسي العيادي في المؤسسة الاستشفائية بأهمية معرفة المعاش النفسي للممرضين والوقوف على أهم المسببات المباشرة للضغط المهني وتقديم التوصيات اللازمة للإدارة لاتخاذ الإجراءات المناسبة.

## قائمة المراجع:

1. فتحة مزياي، "أثر مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة والمعبرية الانفعالية والدفاعية الانفعالية/العقلانية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة"، أطروحة دكتوراه في علم النفس، (جامعة الجزائر، 2007).
2. نور الدين ميهوب: "انعكاس مستويات الضغط النفسي على صورة الذات"، رسالة ماجستير في علم النفس، (جامعة عنابة، 2015).
3. فاطمة شتوح، نور الدين ميهوب، "الاحتراق النفسي لدى العاملين في المهن الإنسانية والخدماتية"، أشغال اليوم الدراسي الوطني حول دور علم النفس التنظيمي في تحقيق الكفاءة المهنية للموارد البشرية في ظل التغيرات الاجتماعية، ديسمبر 2017، جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، الجزائر.
4. ستورا جان بنجامين، الإجهاد أسبابه وعلاجه، ترجمة أنطوان هاشم، (بيروت، منشورات عويدات، 1977).
5. حسبية برزوان، "الضغط المهني واستراتيجيات المواجهة عند الشرطي الجزائري"، رسالة ماجستير، (جامعة الجزائر، 2009).
6. بسيوني محمد بسيوني السيد، ضغوط العمل أثارها وعلاقتها بأداء المدير في قسم إدارة الأعمال، (مصر، جامعة الإسكندرية، 1995).
7. محمد الدسوقي، ضغوط مهنة التدريس مقارنة بضغوط بعض المهن الأخرى وعلاقتها بالمعتقدات التربوية للمعلمين، المجلة التربوية، مجلس النشر العلمي جامعة الكويت، المجلد 12، العدد 48، 1998.
8. مريم عثمان، "الضغوط المهنية وعلاقتها بدفاعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية"، رسالة ماجستير قسم علم النفس، (جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2، الجزائر، 2010).
9. أحمد سمير عسكر، متغيرات ضغط العمل دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصاريف بدولة الإمارات العربية المتحدة، مجلة الإدارة العامة، العدد 60، الرياض، السعودية، 1988.
10. مهدي النعيمات معتصم، "مدى توافر أبعاد الصحة التنظيمية وأثرها في الحد من مصادر ضغوط العمل، دراسة ميدانية على أطباء القطاع الحكومي في الأردن"، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، (جامعة مؤتة، الأردن، 2005).
11. قاسم عبد الله محمد: مدخل إلى الصحة النفسية، (عمان: دار الفكر، الأردن، 2001).
12. حسين خريف، الاتصال في المؤسسة، فعاليات الملتقى الوطني الثاني، جامعة منتوري قسنطينة، 2003، الجزائر.
13. نوال حمداش، قراءة في بعض المصادر التنظيمية للإجهاد المهني، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، 21 جوان 2004، الجزائر.
14. صالح الحوامدة نضال، أثر مصادر ضغط العمل على مستوى الضغط المدرك-دراسة ميدانية-، مجلة النهضة، العدد 6، جامعة القاهرة، (عمان: دار الفكر، الأردن، 2001).
15. عبد الرحمان هيجان، ضغوط العمل-منهج شامل لدراسة الضغوط- مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، (الرياض: معهد الإدارة العامة، السعودية، 1998).
16. Middlemist, Dennis & Hitt. Michael, Organizational Behavior, (New York, USA :West Publishing Company, 1988).
17. الرشيد جهاد بن محمد، "إدارة الوقت وعلاقتها بضغوط العمل"، رسالة ماجستير غير منشورة، (جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2003).
18. يوسف جمعة سيد، النظريات الحديثة في تفسير الأمراض النفسية، مراجعة نقدية، (القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، مصر، 2001).
19. توفيق عبد الرحمان، المدير في مواجهة ضغوط العمل، (القاهرة: مركز الخبرات المهنية للإدارة، مصر، 1994).
20. ماهر أحمد، السلوك التنظيمي - مدخل بناء المهارات - (الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2003).
21. محمد عويضة كامل، علم النفس الصناعي، ط 2، (بيروت: دار الكتب العلمية، لبنان، 1996).
22. فتحي عكاشة محمود، علم النفس الصناعي، (الإسكندرية: مطبعة الجمهورية، مصر، 1999).