الاحتراق النفسي وتأثيره على سلوك الأطباء العاملين بالمراكز الصحية -دراسة ميدانية بولاية المسيلة-

ملخص

تهدف الدراسة إلى البحث في "الضغط النفسي و مدى تأثيره على سلوك الأطباء العاملين بالمراكز الصحية". قد أجريت هذه الدراسة لبعض مراكز صحية متواجدة لمدينة المسيلة.

جاءت هذه الدراسة الميدانية "الضغوط النفسية لدى الأطباء" باعتبارها مدخلا للتعرف على مختلف القوى والمتغيرات المهنية والتنظيمية المؤثرة على الأطباء نتيجة لطبيعة مهنة الطب وارتباطها بصحة وحياة البشر.

أ. سعاد مخلوف

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
جامعة المسيلة
الجزائر

Résumé

Cet article se propose d'étudier l'épuisement professionnel (ou burn out) chez les médecins des centres de santé dans la ville de Msila (Algérie).

Un questionnaire a été administré à 10 médecins généralistes: la première partie concernait les variables sociodémographiques des médecins; la seconde correspondait à la version arabe du " Holmes and Rahe scale et la troisième visait à faire connaitre les causes, les manifestations et les conséquences éventuelles de l'épuisement professionnel chez l'échantillon de l'étude.

مقدمة

تعتبر الممارسة الميدانية الصحية في حالة ثورة وتغير سريع وهذا يعكس مسؤولية الأخصائيين الطبيين نحو عدد من التغيرات والضغوط المتمثلة في الأحداث الصحية الجارية، التي تسير نحو ضغوط أكثر عمقا، ودرجة أكبر من التعقيد، ونحو المزيد من احتياجات المواطنين الذين يعيشون حياة التحضر في مجتمعات صناعية، ويواجهون الضغوط مع الحياة التكنولوجية لوقتنا المعاصر.

وبناء عليه، فقط تطور بتطور المعرفة في العلوم الطبية وما أسفر عنه العلم من فهم للعنصر البشري مدى واسع من برامج الخدمات الإنسانية، والخدمات الفردية في ممارسة الصحة بصفة عامة، وفي مجال الرعاية الطبية بصفة خاصة.

وهكذا ظهرت أنماط جديدة من الممارسة التطبيقية للصحة وهي مطالبة اليوم بمزيد من العمل نحو

© جامعة قسنطينة 1، الجزائر2013

مزيد من الكشف العلمي نتيجة للتطبيقات الجارية، وترقى بممارساتها إلى مستوى ممارسات المهن التخصصية الأخرى، التي تشارك في العمل مع أفرادها عن طريق العمل الفريقي، وبذلك تحد من درجة الغموض الذي يكتنف المهنة، وتدعيم آدائها الوظيفي بما يحقق الأهداف الصحية للمجتمع، وذلك للوصول إلى مستوى من الأداء الصحي المهني، والذي يتماشى مع المنطق القائل «لا يوجد مرض يهدد الإنسان وإنما يوجد إنسان مريض».

ومن هذا المنطلق، جاء موضوع هذه الدراسة والتي تسعى إلى التعرف على أبعاد ظاهرة ضغوط العمل لدى الأطباء وأعراضها النفسية والسلوكية وحتى الجسمية ومصادر هذه الضغوط،

- أهداف البحث:

الأهداف المتوخاة والتي أصبو إلى تحقيقها من وراء هذا البحث عديدة أهمها:

1- محاولة الخروج بنتائج تتيح الاستفادة منها.

2- محاولة التعرف على الأسس العلمية والمنهجية التي تقوم عليها هذه الدراسات وكيفية تطبيقها على أرض الواقع.

3- تبيان مدى أثر الضغوطات النفسية على سلوك الأطباء

4- تحديد الاضطرابات السلوكية الأكثر ارتباطا بعمل الطبيب والتي تسبّب له ضغطا نفسيا وسلوكيا.

5- أهمية مشكلة الضغط فيما يتعلق بنجاح العامل في عمله، من حيث زيادة مردوده وراتبه.

تساؤلات الدراسة :

سؤال جوهري:

- ما هي انعكاسات الضغوطات النفسية على سلوك الأطباء؟

الأسئلة الفرعية:

1-هل يؤدي هذا الضغط إلى ظهور أعراض بالنسبة للطبيب؟

2- ما هي أسباب ومصادر الضغط النفسي؟

3- ما هي النتائج المتوخاة جراء هذه الضغوطات لدى الأطباء؟

تحديد المصطلحات:

الاحتراق النفسي: تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد، وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه.(1)

-**السلوك**: هو معرفة النفس إذ هي سيرة الإنسان ومذهبه واتجاهه.(2)

السلوك هو مجموع الكيفيات التي يؤدي بها الفرد أفعاله وتصرفاته المختلفة في أوضاع معينة، وبصفة خاصة مظاهرها الموضوعية وتعتبر أنواع السلوك المختلفة مجال الدراسة في علم النفس الموضوعي.(3)

-**الأطباء**: الطبيب لغة جمع أطبة وأطباء، وهو صاحب علم الطب كل ماهر حاذق بعمله (4)، ويعرفه قاموس(le Robert méthodique) "هو كل شخص يمارس مهنة الطب متحصل على شهادة دكتور في الطب". (5)

-ويعرفه قاموس (Hachette) "هو كل شخص يمارس مهنة الطب وهو مؤهل لرعاية ومعالجة المرضى". (6)

-**المراكز الصحية**: المركز الصحي جمع مراكز وهو المكان الذي يدخله المريض للاستشفاء (7)، فعرفت الهيئة الأمريكية المراكز الصحية بأنها مؤسسة تحتوي على جهاز طبي منظم، يتمتع بتسهيلات طبية دائمة، تشمل على أسرة للتنويم، وخدمات طبية تضمن خدمات الأطباء وخدمات التمريض المستمرة، وذلك لإعطاء المرضى التشخيص والعلاج اللازمين.

عرف قاموس المفتاح المركز الصحي على أنه: "مصلحة مجهزة بالوسائل الطبية والأَسِرَّة والأدوية والأطباء والممرضين، تستقبل مرضى لمعالجتهم وتمريضهم".(8)

وعرفت منظمة الصحة العالمية المركز الصحي على أنه: "جزء أساسي من تنظيم اجتماعي طبي تتلخص وظيفته في تقديم رعاية صحية كاملة للسكان علاجية كانت أم وقائية، وتمتد خدمات عيادته الخارجية إلى الأسرة في بيئتها المنزلية، كما أنه أيضا مركز لتدريب العاملين الصحيين وللقيام ببحوث اجتماعية حيوية".(9)

- الدراسات السابقة:

في مجال الدراسة الحالية (الضغط النفسي ومدى تأثيره على سلوك الأطباء العاملين بالمراكز الصحية) تحصلت على دراسات مشابهة بمعنى دراسات تناولت موضوع الضغط النفسي لكن من جوانب مختلفة وفيما يلي عرض لتلك الدراسات.

- دراسة الدكتورة حنان عبد الرحيم الأحمدي (2002م):

دراسة بعنوان ضغوط العمل عند الأطباء المصادر والأعراض جاء من خلال دراسة ميدانية في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض.

لقد طبقت الباحثة التحليل العاملي لتحديد مصادر ضغوط العمل لدى الأطباء تحليل

التباين أحادي الاتجاه لاختبار الفرقات وفي هذه المصادر وفقا للخصائص المهنية والتنظيمية، احتساب النسب المئوية لانتشار الأعراض النفسية الجسمية للضغوط كمؤشر على مستوى الضغوط على أفراد العينة، تحليل التباين الأحادي الاتجاه بالتعرف على مدى اختلاف المستوى العام للضغوط وفقا لخصائص أفراد العينة وأخيرا تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد المتدرج للتعرّف على طبيعة العلاقة بين مستوى الضغوط ومظاهرها.

ومن أهم نتائج هذا البحث تحديد عشرة مصادر لضغوط العمل كان أبرزها خصائص دور أفراد العينة المتمثلة في المسؤولية والاستقلالية المهنية وغموض الدور، كما بين البحث مستوى ضغوط العمل عند المبحوثين والعلاقة بين أعراض الضغوط ومصادرها.

- دراسة الدكتور لوكيا الهاشمي وآخرون 2002-2003:

دراسة بعنوان "الضغط النفسي لدى المكتبيين الجامعيين" جاء من خلال دراسة نفسية اجتماعية وتنظيمية بمكاتب جامعة منتوري –قسنطينة-.

-قد استعمل الباحث وزملاؤه الاستبيانة لتحديد أغراض بحثهم.

إنّ من أهم نتائج هذا البحث تظهر بأن العاملين بالمكتبات الجامعية لجامعة منتوري يولون بشكل عام اهتماما خاصا بالعوامل والتي تكون أهم المصادر التي تسهل في نشوء ضغط نفسي لديهم وهي: " ساعات العمل ، ظروف العمل، العلاقة مع الباحثين والإدارة ونظرة الاحتقار اجتماعيا لمهنة المكتبي".

- الدراسة الميدانية:

- المنهج المتبع:

- يعد المنهج أساسا للبحوث العلمية، وهو يختلف باختلاف الدراسة، كما يعد الطريقة المتبعة للوصول إلى نتائج معينة تخدم البحث، وقد استخدمت في دراستي هذه المنهج الإكلنيكي وهو منهج كيفي كمي يتتبع كل حالة في صفاتها وسماتها معتمدا على الدقة في الملاحظة العلمية. ففي هذا المنهج تكون الدراسة معمقة للحالات الفردية. هذه الرؤية الدينامية للسلوك واضطراباته تنطلق مباشرة من التحليل النفسي أي من تقنية عيادية، وتقنية التحليل النفسي تمتاز بعمقها ووعيها لذاتها.

-فالمنهج العيادي هو المنهج المناسب لدراسة السلوك الإنساني، ولكشف حالات وأوضاع الفرد، وتبيان أسباب الاضطرابات النفسية والسلوكية (10)، ومن هذا كله نستطيع تجميع المعلومات، ودراستها وتحليلها، وتركيبها، وتنظيمها، وتلخيصها.

-إضافة إلى استخدام المنهج الوصفي وذلك لدراسة الظاهرة، وتفسيرها، وتحليلها ومحاولة النفاذ إلى الداخل قصد الفهم أكثر.

-العينة:

تحتوي العينة على عشرة (10) أفراد تتراوح أعمارهم ما بين 27 -37 سنة وفي هذه الفئة ثلاث إناث و سبعة ذكور و كلهم أطباء عامون.

-وكان سبب اختياري هذا تحقيق التوازن بين هؤلاء الأطباء (أطباء عامون) حتى تكون نتائج الدراسة موضوعية، و كذلك الأخذ بعين الاعتبار مستواهم الاقتصادي فهم يعيشون ظروفا ومستويات اجتماعية واقتصادية متشابهة.

- وسائل جمع البيانات:

وهي الوسائل التي يستخدمها الباحث لجمع البيانات من الميدان قصد تحليلها، والوقوف على دلالاتها ومعانيها، وذلك لتحقيق أغراض بحثه.

ومن هذه الوسائل:

أ- الملاحظة:

-تعد الملاحظة وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات، ونظرا لأهميتها فقد استخدمت في الماضي ولا زالت تستخدم في الحاضر في مجال البحث والدراسة، لجمع المعلومات عن الأشياء والمواقف المحيطة بهم، وللتعرف على ظواهر الحياة ومشكلاتها. (11)

-تمت الملاحظة مباشرة عند الالتحاق بالمراكز الصحية المذكورة سابقا، حيث قمت خلالها بالاطلاع على الواقع الداخلي لهذه المراكز، وملاحظة الظروف المحيطة بالأطباء، وتمكنت من ملاحظة الظروف الفيزيقية ومكان العمل وأقسامه، والمعاملات الإنسانية والوسائل المستعملة من طرف الطبيب.

-لجأت كذلك إلى الملاحظة غير المباشرة لملاحظة مختلف الأفعال والأعمال التي يقوم بها الأطباء، حيث حاولت قدر المستطاع جمع المعلومات التي تخدم الدراسة.

ب-اختبار هولمز (Holmes):

وهو استبيان يساعد على معرفة أنواع الشدات والضغوط التي عايشها الفرد (12)

وهذا الاختبار من وضع عالمي النفس فيزيولوجيين توماس هولمز(Holmes) وريتشارد راح (Rahe). سنة 1967 ويتكون هذا الاختبار من 43 بندا.

ج- المقابلة الإكلينيكية:

تعد المقابلة الإكلينيكية محادثة بين الباحث أو المرشد أو المحلل النفسي، وبين العميل أو المفحوص للحصول على المعلومات اللازمة، سواء للعلاج أو للتوجيه أو غير ذلك.

-حيث يتوفر على العميل أو المفحوص الراحة والحرية والفرصة للتعبير الحر

الطليق.(13) مع توجيهه وإضافة بعض الأسئلة يقتضيها الموقف، وهذا كله للإحاطة بكل النقاط التي تخدم البحث.

-ومن خلال موضوع الدراسة الذي هو "الضغط النفسي ومدى تأثيره على سلوك الأطباء العاملين بالمراكز الصحية" نظمنا معرفة الذي يعبر عنها إلين روس (Rose) على أنها "عبارة عن علاقة دينامية وتبادل لفظي بين شخصين...الخ"(14) ، تحيط بالجوانب المراد دراستها لإدراج خمس محاور بحيث نحصل على معلومات بخصوص هذا الموضوع:

المحور الأول : حول البيانات الشخصية: وتم فيه "معرفة الجنس، نوع التخصص، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل...الخ".

المحور الثاني: تمحور حول العتاد الصحي بالمركز "توفره ومدى ملاءمته لتسهيل العمل" الأجر "مدى كفايته، مدى ملاءمته للجهد المبذول"، "الاستفادة من الترقية والرسكلة، الرضا الوظيفي عن العمل أو عدمه وأسباب عدم الرضا".

المحور الثالث: سلوك الطبيب أثناء عمله

الحور الرابع: الضغط النفسي لدى الطبيب.

المحور الخامس: الأثر السلوكي للضغط النفسي لدى الطبيب.

- تقديم الحالات

- الحالة الأولى:

التقيت بها أول مرة بقسم الاستعجالات شرحت لها موضوع البحث وأهدافه، فرحّبت بالفكرة قدمت لها الاختبار وأسئلة المقابلة فأجابت على بنود الاختبار مباشرة وعلى أسئلة المقابلة فيما بعد. كانت تبدو هادئة في سلوكاتها الخارجية وهذا ما تعكسه نظراتها التي تعبر عن الثقة بالنفس.

البيانات الشخصية:

الاسم: ع/ب، **الجنس**: أنثى، **السن**: 36، **الحالة الاجتماعية**: عازبة، **المستوى التعليمي**: سنة السابعة طب، **الوظيفة**: طب عام، **الحالة الصحية**: جيدة، **اللغة**: واضحة ومفهومة، **الوضع الاقتصادي**: لا بأس به، **الاتصال**: جد محدود، **البيئة**: الجزائر، **ساعات العمل العادية**: 8:30-16:30 ، **نوبة العمل**: مرتين في الأسبوع، **قسم العمل**: الاستعجالات، **مدة العمل بالمركز**: ست سنوات.

- تحليل اختبار هولمز:

بعد جمع نتائج الاختبار تحصلت على: 259 أكبر من 150 نقطة، المعدل الذي يسمح لنا بالقول بوجود ضغط كبير و ملحوظ.

- تحليل محتوى المقابلة:

من خلال المقابلة يتبين بأن المفحوص يرى بأن ضعف الراتب الشهري الذي يتقاضاه، وعدم توفر الأجهزة الطبية، وكذا عدم تحقيق طموحاته من خلال العمل قد تسهم بدرجة كبيرة في خلق الضغط النفسي. إذ تعتبر الحوافز المادية والمعنوية عوامل مهمة لاستقرار الطبيب في منصب عمله، لأن الشخص الذي لا يتقاضى أجرا مناسبا للعمل الذي يقوم به يجد نفسه غير قادر على مقاومة هذه الحالة النفسية السلبية.

وهذا مما أدى بالمفحوص إلى عدم الاقتناع بما يقوم به من أعمال وعدم رضاه عن العمل داخل هذا المركز.

كما بينت النتائج كذلك بأن نقص الكفاءة لدى عمال الصحة ونقص المسؤولية تعطل الأجهزة الطبية يكون له تأثير سلبي على سلوك الطبيب، وخاصة المرضى وعدم احترامهم لشخصية المريض المعالج الذي يولد ضغطا شديدا، ممكن أن يؤدي إلى اضطرابات نفسية وسلوكية ترجع سلبا على صحة الطبيب.

ويظهر الأثر النفسي والسلوكي للمفحوص من خلال: الإحباط، التعب، إحمرار الوجه، التعرق.

ومن أهم مصادر الضغط كذلك لدى المفحوص نجد الإدارة، الزملاء، المرضى، حيث تبدو العلاقة بينهم في غالب الأحيان علاقة محدودة ومتوترة.

ومن هنا يتضح بأن للضغط النفسي انعكاسات سلبية على سلوك الطبيب الناجم عن شعوره بعدم الرغبة في مواصلة العمل والتعب الشديد وخاصة أثناء المناوبة الليلية (اضطرابات النوم)، إلا أن القرار المتخذ جراء هذه الضغوطات هو التجاهل وتفادي الموقف الضاغط وعدم الانفعال.

- التحليل العام

بعد جمع نتائج اختبار هولمز وتحليل المقابلة لهذا المفحوص، تبين بأنه يعاني من قدر كبير من الضغط، وتنقسم العوامل أو الأسباب المؤدية للضغط عند هذا المفحوص إلى قسمين هما:

عوامل اجتماعية، تتمثل فيما يلي: وفاة قريب في العائلة، القلق على صحة الوالدين، تغير ظروف الحياة، تغيير مواقيت العمل، تغيير أوقات الفراغ، تغيير في النشاطات الاجتماعية، وتغيير في اجتماعات العائلة.

عوامل سلوكية: تتمثل في: تغير في عادات النوم والتغذية.

كما أظهرت نتائج المقابلة أن مصادر ضغوط العمل لدى الطبيب هي:

-عدم توفر الإمكانات المساعدة، تشمل: الإمكانات التقنية والبشرية، والتسهيلات الإدارية اللازمة لتمكين الأطباء من أداء عملهم كما يرونه مناسبا.

-النواحي المالية: تشمل السعي لتحقيق مستوى ملائم من الدخل، بالإضافة إلى عدم الشعور بملاءمة الدخل بالنسبة لمستوى العمل.

-العبء النفسي: الناجم عن عدم الاقتناع بما يقوم به من أعمال، وعدم الرضا عن العمل.

-العلاقة مع المحيط العملي: عدم الاحترام وعدم مراعاة المشاعر.

-طبيعة العمل: يشمل نقص الكفاءة لدى عمال الصحة وعدم معرفة مسؤوليات الوظيفة.

-صراع الدور: كثرة المرضى، وعدم التزامهم بالتعليمات وكذا الازدحام.

ويظهر الأثر النفسي والسلوكي للمفحوص من خلال: التعب، إحمرار الوجه، التعرق، الإحباط، اضطرابات النوم.

ومن هنا يتضح بأن للضغط النفسي انعكاسات سلبية على سلوك الطبيب، إلا أن النتيجة أو البعد المتخذ جراء هذا الضغط هو التجاهل وتفاذي الموقف الضاغط وعدم الانفعال.

الحالة الثانية:

كان لقائي الأول بها خارج مكان العمل، في البداية كانت متخوفة وبعد أن قدمتني لها إحدى القابلات، وشرحت لها أسباب تواجدي، أبدت استعدادها للمساهمة في الموضوع رغم أن سلوكها وطريقة حديثها ونظراتها تظهر العكس.

-البيانات الشخصية:

الاسم: ل/ن، **الجنس**: أنثى، **السن**: 34، **الحالة الاجتماعية**: متزوجة، **المستوى التعليمي**: سنة السابعة طب، **الوظيفة**: طب عام، **الحالة الصحية**: جيدة، **اللغة**: واضحة ومفهومة، **الوضع الاقتصادي**: لا بأس به، **الاتصال**: جيد، **البيئة**: مسيلة، **ساعات العمل العادية**: 8:30-16:30، **نوبة العمل**: مرة في الأسبوع، **قسم العمل**: الاستعجالات، **مدة العمل بالمركز**: خمس سنوات.

- تحليل اختبار هولمز:

بعد جمع نتائج الاختبار تحصلت على 202نقطة، وهذا رقم أكبر من 150 المعدل الذي يسمح لنا بالقول بوجود ضغط كبير.

- تحليل محتوى المقابلة

من خلال تتبع المقابلة مع المفحوص، وجدت أن هذا الأخير تطرق في نظره إلى عدم توفر العتاد الصحي بما في ذلك: الأجر الشهري، الرضا الوظيفي...الخ، قد يسهم في خلق الضغط النفسي.

إذ تعد كذلك الحوافظ المادية عوامل مهمة لخلق جو مناسب مع المحيط العملي للطبيب في مكان عمله، لأن الشخص الذي لا يتناسب أجره مقارنة بالعمل المبذول الذي يقوم به يجد نفسه غير قادر على مقاومة هذه الحالة النفسية السلبية، وهذا مما يؤدي بالمفحوص إلى الشعور بالملل والقلق.

كما بينت النتائج كذلك بأن كثرة الازدحام، السب من طرف المريض يكون له تأثير سلبي على سلوك الطبيب، وخاصة عدم الاحترام المتبادل بين الطبيب والمريض، والذي يكون له تأثير أكثر على سلوك المفحوص، ويولد لديه الضغط.

ويظهر الأثر النفسي والسلوكي من خلال: النرفزة التي يبديها الطبيب الذي تعرض للشتم والسب، مع تغير نظرته للشخص الذي سبب له الانفعال.

كل هذه النتائج تدل على أن هذه الأسباب والمصادر قد أسهمت بشكل واضح في خلق الضغط النفسي لدى المفحوص. ومن هنا يتضح بأن للضغط النفسي انعكاسات سلبية على سلوك الطبيب، والناجم عن: تكوين رد الفعل، الملل، وخاصة أثناء المناوبة الليلية، إلا أن القرار المتخذ من طرفه جراء هذه الضغوطات هو السكوت.

- التحليل العام

بعد جمع نتائج اختبار هولمز وتحليل مقابلة المفحوص تبين بأنه يعاني من قدر كبير من الضغط، وتنقسم الأسباب المؤدية إلى الضغط عند هذا المفحوص إلى ثلاثة أقسام هي:

عوامل اجتماعية: تتمثل فيما يأتي: تغيير ظروف المعيشة، تغيير عادات المعيشة، تغيير أوقات العمل، تغيير السكن، تغيير أوقات الفراغ، الأعياد، تغيير اجتماعات العائلة.

عوامل مهنية: تتمثل في: توجيهات عملية جديدة.

عوامل سلوكية: تتمثل في: تغيير عادات الأكل والنوم.

كما أظهرت نتائج المقابلة أن مصادر وأسباب ضغوط العمل لدى الطبيب هي:

- عدم توفر الإمكانات المساندة: تشمل الأجهزة الطبية والتسهيلات الإدارية.

- النواحي المالية، وتشمل: عدم التناسب بين الأجر الشهري والمستوى العملي لدى الطبيب.

-صراع الدور: ازدحام المرضى، وعدم احترامهم لتعليمات الطبيب.

-العلاقة مع محيط العمل: عدم الاحترام وعدم مراعاة المشاعر.

-العبء النفسي الناجم عنه: الملل، وعدم الرضى عن العمل.

ويظهر الأثر النفسي للمفحوص من خلال الانفعال، السب، القلق.

ومن هنا يتضح بأن للضغط النفسي انعكاسات سلبية على سلوك الطبيب، ولا يجد هذا الأخير مخرجا إلا التزام الصمت .

الحالة الثالثة:

تواجدي الدائم بمكان عمله واطلاعه على موضوع البحث، شجعاه على الانضمام لأفراد العينة، سلوكاته تبدو هادئة، تتخللها بعض التقلبات الانفعالية أثناء عمله.

-البيانات الشخصية:

الاسم: ن/م، **الجنس**: ذكر، **السن**: 34، **الحالة الاجتماعية**: متزوج، **المستوى التعليمي**: سنة السابعة طب، **الوظيفة**: طب عام، **الحالة الصحية**: جيدة، **اللغة**: مضطربة وغير واضحة، **الوضع الاقتصادي**: لا بأس به، **الاتصال**: جد محدود، **البيئة**: مسيلة، **ساعات العمل العادية**: 8:30-16:30 ، **نوبة العمل**: مرتين في الأسبوع، **قسم العمل**: الاستعجالات، **مدة العمل بالمركز**: ربع سنوات.

- تحليل اختبار هولمز:

بعد جمع نتائج اختبار هولمز المطبقة على المفحوص تحصلت على النتائج التالية: مجموع النتائج هو 234 نقطة، وهو أكبر من المعدل 150، وهذا ما يجعلنا نقول أن لدى المفحوص مستوى مرتفعا جدا من الضغط النفسي،

- تحليل محتوى المقابلة

من خلال المقابلة يتبين بأن المفحوص يرى بأن ضعف الراتب الشهري الذي يتقاضاه وعدم توفر الأجهزة الطبية وعدم وجود فرص للرسكلة قد تسهم في خلق الضغط النفسي.

إذ تعتبر الحوافز المادية عوامل مهمة لتشجيع الطبيب في منصب علمه، لأن الشخص الذي لا يتقاضى الزيادة في أجره الشهري وخاصة المردودية، مقارنة مع العمل الذي يقوم به كطبيب يجعل الطبيب يحس بعدم القدرة على التكيف وكذا الإحساس بالملل، مما يؤدي به إلى عدم رضاه عن العمل داخل هذا المركز، وعدم تكيفه مع عمله.

كما بينت النتائج كذلك بأن للضجيج والحرارة والبرودة تأثيرا على نفسية وسلوك الطبيب، وخاصة الضغوطات الإدارية كتدخلهم في كيفية عمل الطبيب، الذي يولد ضغطا بالنسبة له، ويظهر الأثر النفسي والسلوكي بالنسبة للمفحوص من خلال إحساسه بآلام في الرأس وفقدان الشهية، القلق، الإحباط.

ومن أهم مصادر الضغط كذلك لدى المفحوص، توتر العلاقة مع الإدارة، التي في غالب الأحيان علاقة متوترة، ومن هنا يتضح بأن للضغط النفسي انعكاسات سلبية على

سلوك الطبيب، والمتمثل في فقدان الشهية.

إلا أن القرار المتخذ من طرفه جراء هذه الضغوطات هو تفادي كل ما يسبب له الضغط أي وضعه في اللاشعور وهذا لا يعتبر حلا مطلقا بل توجد حلول أخرى كالتفاهم مع المحيط العملي.

- التحليل العام

بعد جمع نتائج هولمز وتحليل المقابلة لهذا المفحوص، يتبين بأنه يعاني بدرجة كبيرة من الضغط وتنقسم العوامل المؤدية للضغط عند هذا المفحوص إلى ثلاثة أقسام هي:

- **عوامل اجتماعية**: وتوضحها عدة استجابات هي: تغيير ظروف المعيشة، تغيير عادات المعيشة، تغيير مواقيت العمل، تغيير السكن، تغيير أوقات الفراغ، تغيير اجتماعات العائلة، الأعياد.

- **عوامل مهنية**: تتمثل في توجيهات جديدة وتغيير المسؤولية المهنية.

- **عوامل سلوكية**: تتمثل في تغيير عادات النوم، تغيير عادات الغذاء.

كما أظهرت نتائج المقابلة أن مصادر وأسباب الضغوط لدى الطبيب هي:

- **عدم توفر الإمكانات المساندة**: يتمثل في الأجهزة الطبية والتسهيلات الإدارية اللازمة لتمكين الأطباء من أداء عملهم.

- **النواحي المالية**: تشمل: السعي نحو تحقيق مستوى ملائم من الدخل، بالإضافة إلى عدم الشعور بملاءمة الدخل بالنسبة للمستوى المهني.

- **العبء النفسي**: الناجم عن الملل والقدرة على عدم التكيف وعدم رضاه عن نوعية العمل.

- **عوامل سلوكية**: تتمثل في فقدان الشهية.

- يظهر الأثر النفسي والسلوكي بالنسبة للمفحوص من خلال فقدان الشهية، آلام الرأس، القلق، الإحباط.

ومن هنا يتضح بأن للضغط النفسي انعكاسات سلبية على سلوك الطبيب، إلا أن جراء هذه الضغوطات البعد الذي يتخذه هو تفادي كل ما يسبب له الضغط ووضعه في اللاشعور، وكذا التفاهم مع المحيط العملي.

الحالة الرابعة:

التقيته أول مرة في قسم الاستعجالات بمكتب الفحص، طرحت عليه الموضوع فكان تجاوبه معي سريعا وقبل أن يكون ضمن أفراد فئة البحث.

يبدو من خلال سلوكاته الخارجية رزينا وهادئا إلا أن طبيعة كلامه ونظراته تظهر العكس.

-البيانات الشخصية:

الاسم: ع/س، **الجنس**: ذكر، **السن**: 29، **الحالة الاجتماعية**: أعزب، **المستوى التعليمي**: سنة السابعة طب، **الوظيفة**: طب عام، **الحالة الصحية**: جيدة، **اللغة**: واضحة وثرية، **الوضع الاقتصادي**: لا بأس به، **الاتصال**: جيد ومحدود، **البيئة**: مسيلة، **ساعات العمل العادية**: 8:30-16:30 ، **نوبة العمل**: مرة في الأسبوع، **قسم العمل**: الاستعجالات، **مدة العمل بالمركز**: عامين.

- تحليل اختبار هولمز:

بعد جمع نتائج الاختبار تحصلت على 235 نقطة، وهذا رقم أكبر بكثير من 150 المعدل الذي يسمح لنا بالقول بوجود ضغط كبير.

- تحليل محتوى المقابلة

المفحوص يعتبر بأن ضعف الراتب الذي يتقاضاه الطبيب، وعدم توفر الأجهزة الطبية، وكذا عدم الرضى عن نوعية العمل ...الخ. كلها عوامل تعرقل السير الحسن للعمل ومن ذلك فهي تسهم في خلق الضغط النفسي.

كما بينت النتائج أن ظروف العمل والتي يكون لها تأثير سلبي على سلوك ونفسية المفحوص، وهذا ممكن أن يؤدي إلى اضطرابات سلوكية نفسية ترجع سلبا على صحة الطبيب. وهذا ما أدى إلى: الشعور بالتعب، الإرهاق، توتر حالته النفسية.

ومن أهم مصادر الضغط النفسي كذلك لديه نجد توتر العلاقة بينه وبين الإدارة وخاصة المرضى، ندرة الوسائل المساعدة، توافد المرضى باكتظاظ، تواجد العمال بمكتب الفحص، وخاصة حين تواجد المرضى دفعة واحدة، وهذا مما يؤدي إلى خلق اضطرابات نفسية سلوكية.

ويظهر الأثر النفسي والسلوكي بالنسبة للطبيب من خلال إحساسه بالفشل، التعب النفسي، الانفعال، تغير السلوك.

ومن هنا يتضح بأن للضغط النفسي انعكاسات سلبية على سلوك الطبيب والناجمة عن الإرهاق، التعب، الانفعال، تغير السلوك..الخ، إلا أن القرار المتخذ هو النسيان.

- التحليل العام

بعد جمع نتائج هولمز وتحليل المقابلة لهذا المفحوص تبين أنه يعاني بدرجة كبيرة من الضغط، وتنقسم الأسباب المؤدية للضغط عند هذا المفحوص إلى ثلاثة أقسام:

عوامل اجتماعية: تتجلى في: تغيير ظروف المعيشة، تغيير عادات المعيشة، تغيير

أوقات الفراغ، تغيير النشاطات الاجتماعية، تغيير اجتماعات العائلة، الأعياد.

العوامل السلوكية: تشمل: تغيير عادات النوم والتغذية.

عوامل مهنية: تضمن توجيهات عملية جديدة، تغيير المسؤولية المهنية، صعوبات مع المستخدم.

كما أظهرت نتائج المقابلة أن مصادر الضغط لدى الطبيب هي:

-عدم توافر الإمكانات المساندة: كالأجهزة الطبية وغيرها.

-النواحي المالية: ضعف الراتب الشهري، بالإضافة إلى الشعور بعدم ملاءمة الدخل بالنسبة لمستوى المهنة.

-العبء النفسي: الناجم عن عدم رضاه عن نوعية العمل داخل المركز.

-العلاقة مع محيط العمل: توتر العلاقة يؤدي إلى شعوره بالضغط.

-صراع الدور: توافد المرضى باكتظاظ، وتواجدهم داخل مكتب الطبيب دفعة واحدة، وسوء المعاملة من طرفهم.

-عوامل سلوكية: اضطرابات النوم، الانفعال، التغير في السلوك.

ويظهر الأثر النفسي والسلوكي للضغط بالنسبة للمفحوص من خلال: الإرهاق، الفشل، التعب النفسي، الانفعال...الخ، ومن هنا يتضح بأن للضغط النفسي انعكاسات سلبية على سلوك الطبيب، إلا أن الموقف المناسب الذي يتخذه هو النسيان.

- الحالة الخامسة:

كان لقائي الأول به بمكتب الفحوصات التابع لقسم الاستعجالات، وبعد شرح أسباب تواجدي بهذا القسم قبل أن يكون أحد أفراد فئة البحث.

سلوكاته الخارجية تعكس هدوئه، إلا أن طريقة حديثه تظهر العكس وخاصة عند حديثه عن عمله، أتاح لي فرصة الحضور أثناء أداء عمله أكثر من مرة، كما قدم شروحات وافية حول بعض النقائص التي يعاني منها.

- تحليل محتوى المقابلة

المفحوص يعتبر بأن كل من "عدم توفر الأجهزة الطبية، الرسكلة، نظام الترقية، الرضى الوظيفي...الخ"، وعدم تحقيق طموحاته من خلال العمل قد تسهم في خلق الضغط النفسي.

إذ يعتبر الحوافز المادية والمعنوية عوامل مهمة تساعد الطبيب على القيام بعمله

بصفة طبيعية، لأن الشخص الذي لا توفر له الإمكانات المساندة يجد نفسه غير قادر على مقاومة هذه الحالة النفسية السلبية.

وهذا ما يؤدي به إلى: النرفزة والقلق، الإحباط، الإحساس بالإرهاق والتعب، كما بينت النتائج كذلك بأن: ندرة الوسائل، سوء المعاملة، عدم الاقتناع بالعمل، الصراع بينه وبين الإدارة...الخ، وخاصة عدم الاقتناع بالعمل داخل المركز الذي يولد ضغطا يؤدي به إلى خلق اضطرابات نفسية وسلوكية وحتى منها العضوية.

كل هذه النتائج تدل على أن هذه الأسباب والمصادر قد أسهمت بشكل واضح في الضغط النفسي لدى الطبيب.

ويظهر الأثر النفسي عند الطبيب الناتج هذه الضغوطات من خلال: إحساسه بالتعب، الصداع، الاحتقار، ضعف الإرادة في العمل، ظهور الأعراض الفيزيولوجية.

ومن هنا يتضح بأن للضغط انعكاسات سلبية على سلوك الطبيب، والمتمثل في التغير في السلوك، إلا أن البعد المتخذ من طرف الطبيب جراء هذه الضغوطات هو التجاهل، وهذا الأخير لا يعتبر حلا مطلقا.

- التحليل العام

بعد جمع نتائج هولمز وتحليل المقابلة لهذا المفحوص تبين أنه يعاني قدرا من الضغط، وتنقسم الأسباب المؤدية للضغط عند هذا المفحوص إلى ثلاثة أقسام:

عوامل اجتماعية: تتجلى في: تغير في وضعية العمل والأعياد.

العوامل السلوكية: تشمل: تغيير عادات النوم والتغذية.

عوامل مهنية: تتضمن توجيهات عملية جديدة، تغيير المسؤولية المهنية.

كما أظهرت نتائج المقابلة أن مصادر الضغط لدى الطبيب هي:

-عدم توافر الإمكانات المساندة: كالأجهزة الطبية وغيرها، والتسهيلات الإدارية اللازمة.

-النواحي المالية: ضعف الراتب الشهري، بالإضافة إلى الشعور بعدم ملاءمة الدخل بالنسبة لمستوى المهنة.

-العبء النفسي: الناجم عن عدم رضاه بالعمل، وعن نوعية العمل داخل المركز.

-العلاقة مع محيط العمل: توتر العلاقة يؤدي إلى شعوره بالضغط.

-انخفاض عبء الدور: يتمثل في ضغط الإرادة في العمل، الاحتقار.

-عوامل سلوكية: تغير في السلوك والنرفزة العصبية.

ويظهر الأثر النفسي والسلوكي من خلال: التعب، الإحباط، القلق، الإرهاق،

الصداع، ظهور الأعراض الفيزيولوجية، التغير في السلوك، ومن هنا يتضح أنّ للضغط النفسي انعكاسات سلبية على سلوك الطبيب، إلا أن القرار الذي يتخذه هو النسيان.

- تقديم الحالة السادسة:

كان لقائي به أول الأمر ببهو المركز الصحي، عندما عرضت عليه الفكرة بعد استفساره عن سبب وجودي بالمركز، تفاعل مع الموضوع وأبدى استعداده لتقديم المساعدة قدر المستطاع. سلوكاته تعكس قدرا كبيرا من العصبية وخاصة طريقة حديثه وحركات جسمه.

- تحليل محتوى المقابلة

من خلال المقابلة تبين للمفحوص أن ضعف الراتب الشهري وعدم توفر الأجهزة الطبية...الخ، يجعل المهمة صعبة بالنسبة له كطبيب في أداء عمله، فهو بذلك يسهم في خلق الضغط النفسي.

إذ يعتبر الحوافز المادية والمعنوية عوامل مهمة بالنسبة لعمل الطبيب، لأن الشخص الذي لم يستفد من دورات تكوينية يشعر بالملل الوظيفي، وهذا ما يجعله غير راض عن العمل في المركز، ومتوترا من الناحية النفسية .

كما بينت النتائج كذلك أن: ندرة الوسائل، وسوء المعاملة، ونقص الأدوية، وعدم تقبل المريض للوصفة الطبية، وإتيانه للمركز من أجل تضييع الوقت ممكن أن يؤدي إلى خلق اضطرابات نفسية وسلوكية وحتى العضوية منها تعود بالسلب على صحة الطبيب.

وتظهر الآثار النفسية والسلوكية للضغط النفسي عليه من خلال: التعب النفسي، الصداع، ارتفاع ضغط الدم، ارتفاع السكري، تسارع ضربات القلب، التغير في السلوك، وهذا ما يشعره بالملل والتوتر.

ومن هنا يتضح بأن للضغط النفسي انعكاسات سلبية على سلوك الطبيب والمتمثلة في توتره العصبي وتغير سلوكه وكذا نرفزته. إلا أن المفحوص يقابل هذه الضغوطات بالهدوء والصبر.

- التحليل العام

بعد جمع نتائج هولمز وتحليل المقابلة لهذا المفحوص تبين أنه يعاني بدرجة كبيرة من الضغط، وتنقسم الأسباب المؤدية للضغط عند هذا المفحوص إلى ثلاثة أقسام:

عوامل اجتماعية: تتجلى في: تغيير وضعية العمل، تغيير ظروف المعيشة، تغيير أوقات الفراغ، تغيير النشاطات الاجتماعية، تغيير اجتماعات العائلة.

العوامل السلوكية: تشمل: تغيير عادات النوم والتغذية.

عوامل مهنية: تضمن توجيهات عملية جديدة، تغيير المسؤولية المهنية.

كما أظهرت نتائج المقابلة أن مصادر الضغط لدى الطبيب هي:

- عدم توافر الإمكانات المساندة: كالأجهزة الطبية، والتسهيلات الإدارية اللازمة لتمكين الأطباء من أداء عملهم كما يرونه مناسبا.

- النواحي المالية: ضعف الراتب الشهري، بالإضافة إلى الشعور بعدم ملاءمة الدخل بالنسبة لمستوى المهنة.

- خصائص الدور: وتشمل مسؤولية الطبيب، وعدم ثقة الآخرين به، كعدم تقبل المريض للوصفة الطبية.

- العبء النفسي: الناجم عن عدم رضاه عن نوعية العمل داخل المركز.

- صراع الدور: توافد المرضى باكتظاظ، وإتيانهم من أجل مضيعة الوقت.

ويظهر الأثر النفسي والسلوكي للضغط بالنسبة للمفحوص من خلال:ارتفاع ضغط الدم، تسارع ضربات القلب، الصداع، التعب النفسي، ارتفاع السكر، والتغير في السلوك، ومن هنا يتضح بأن للضغط النفسي انعكاسات سلبية على سلوك الطبيب، إلا أن النتيجة أو البعد المتخذ من طرف المفحوص جراء الضغوطات هو الهدوء والصبر.

- الحالة السابعة:

التقيته بوحدة الكشف والمتابعة التابعة لإحدى الثانويات، معرفته السابقة لموضوع البحث سهلت مهمة القيام بالاختبار والمقابلة، وسمح لي بالحضور أثناء قيامه بمختلف مهامه. سلوكاته الخارجية تظهر هدوءه، لكن أثناء العمل تظهر عليه بعض السلوكات الانفعالية.

-البيانات الشخصية:

الاسم: هـ/م، **الجنس**: ذكر، **السن**: 35، **الحالة الاجتماعية**: متزوج، **المستوى التعليمي**: السنة السابعة طب، **الوظيفة**: طبيب عام، **الحالة الصحية**: صحته جيدة وبنيته قوية، **اللغة**: واضحة، **الوضع الاقتصادي**: لا بأس به، **الاتصال**: محدود، **البيئة**: مسيلة، **ساعات العمل العادية**: 8:30-16:30 ، **نوبة العمل**: مرتان في الأسبوع، **قسم العمل**: الاستعجالات، **مدة العمل بالمركز**: 4 سنوات.

- تحليل اختبار هولمز:

بعد جمع نتائج الاختبار تحصلت على 251 نقطة ، وهذا رقم أكبر بكثير من 150 المعدل الذي يسمح لنا بالقول بوجود ضغط كبير.

- تحليل محتوى المقابلة

من خلال تتبع المقابلة مع المفحوص، لاحظنا أن هذا الأخير يرى أن عدم توفر العتاد الصحي بما في ذلك "الأجر الشهري، الرضا الوظيفي...إلخ" قد يسهم في خلق الضغط النفسي بدرجة كبيرة.

إذ يعتبر الحوافز المادية عوامل مهمة لاستقرار الطبيب في منصب عمله، فهي أهم مصدر بالنسبة للطبيب، لأن الشخص الذي لا يتقاضى أجرا مناسبا لسد حاجياته البيولوجية مقارنة بالعمل الذي يقوم به يجد نفسه غير قادر على التكيف ومقاومة الوضع النفسي، وهذا ما يؤدي به إلى القلق.

كما بينت النتائج كذلك أن إهمال الممرض لعمله وعدم وجود الاحترام بين الطبيب والمحيط العملي، وخاصة عدم توفر الأجهزة الطبية وسوء النظافة الذي يؤثر أكثر على نفسية المفحوص، هذا يؤدي إلى خلق اضطرابات نفسية وسلوكية وأحيانا عضوية .

ويظهر الأثر النفسي والسلوكي بالنسبة له من خلال: عدم التركيز، آلام الرأس، الارتجاف، التوتر أو الاضطراب، ومن أهم مصادر الضغط أيضا: توتر العلاقة بينه وبين محيط العمل.

كل هذه النتائج تدل على أن هذه الأسباب والمصادر قد أسهمت بشكل واضح في خلق الضغط النفسي لديه.

من هذا يتضح بأن للضغط النفسي انعكاسات سلبية على سلوك الطبيب، والناجم عن القلق والنرفزة (تكوين رد فعل).

إلا أن القرار أو البعد الذي يتخذه المفحوص جراء هذه الضغوطات هو محاولة تهدئة النفس، والابتعاد عن الشيء الذي سبب له الضغط.

- التحليل العام

بعد جمع نتائج هولمز وتحليل المقابلة لهذا المفحوص تبين أنه يعاني بدرجة كبيرة من الضغط، وتنقسم الأسباب المؤدية للضغط عند هذا المفحوص إلى ثلاثة أقسام:

عوامل اجتماعية: تتجلى في: الزواج، تغيير ظروف المعيشة، تغيير في السكن، تغيير أوقات الفراغ، تغيير النشاطات الأسرية.

العوامل السلوكية: تشمل: تغيير عادات النوم والتغذية.

عوامل مهنية: تضمن توجيهات عملية جديدة، تغيير المسؤولية المهنية، صعوبات مع المستخدم.

كما أظهرت نتائج المقابلة أن مصادر الضغط لدى الطبيب هي:

- عدم توافر الإمكانات المساندة: تشمل الإمكانيات التقنية والبشرية والتسهيلات

الإدارية اللازمة لتمكين الأطباء من أداء عملهم كما يرونه مناسبا.

- **النواحي المالية**: ضعف الراتب الشهري، بالإضافة إلى الشعور بعدم ملاءمة الدخل بالنسبة لمستوى المهنة.

- **العبء النفسي**: الناجم عن عدم رضاه عن العمل وعدم تكيفه مع المحيط المهني.

- **العلاقة مع محيط العمل**: توتر العلاقة يؤدي إلى شعوره بالضغط.

- **صراع الدور**: توافد المرضى باكتظاظ، وعدم احترامهم لمسؤولية الطبيب، وعدم التزام الممرض لعمله.

ومن خلال استعراض النتيجة، يتضح وجود علاقة بين ضغوط العمل لدى الطبيب وتعرضه لبعض الأعراض النفسية والسلوكية والجسمية، مثل: القلق، الملل، النرفزة، آلام الرأس، عدم التركيز، الارتجاف والاضطراب بأنواعه.

من هنا يتضح بأن للضغط النفسي انعكاسات سلبية على سلوك الطبيب، إلا أن البعد الاستراتيجي المتخذ من طرف المفحوص هو محاولة تهدئة النفس والابتعاد عن الشيء الذي سبب له الضغط.

- الحالة الثامنة:

قدمني له مسؤول المركز، إلا أنه لم يظهر أي اهتمام بموضوع البحث بعد تقديم له الشروحات الوافية، أجاب على بنود الاختبار في وقت الراحة وترك المقابلة ليوم آخر، كانت إجابته مقتضبة، يبدو هادئا من خلال سلوكاته تظهر عليه ملامح الصرامة ونظراته تنم عن الثقة والاعتزاز بالنفس.

-البيانات الشخصية:

الاسم: غ/ع، **الجنس**: ذكر، **السن**: 34، **الحالة الاجتماعية**: متزوج، **المستوى التعليمي**: السنة السابعة طب، **الوظيفة**: طبيب عام، **الحالة الصحية**: جيدة، **اللغة**: واضحة، **الوضع الاقتصادي**: لا بأس به، **الاتصال**: محدود، **البيئة**: مسيلة، **ساعات العمل العادية**: 30:8-16:30 ، **نوبة العمل**: مرتان في الأسبوع، **قسم العمل**: الاستعجالات، **مدة العمل بالمركز**: 06 سنوات.

- عوامل سلوكية:

- تغيير عادات النوم: الاستجابة رقم (34).

- وتغيير عادات الغذاء: الاستجابة رقم (36)

- تحليل محتوى المقابلة

المفحوص يعتبر بأن كلا من "عدم توفر الأجهزة الطبية، والأجر الشهري، نظام الترقية والرسكلة، الرضا الوظيفي...إلخ" قد تسهم في خلق الضغط النفسي.

إذ يعتبر الحوافز المعنوية عوامل مهمة تساعد الطبيب على أداء عمله بشكل جيد، لأن الشخص الذي لا يتوفر لديه الجو العملي بصفة طبيعية يجد نفسه غير قادر على مقاومة الحالات النفسية السلبية.

هذا مما أدى به إلى توتره النفسي المصحوب بنوع من القلق الحاد، كما بينت النتائج كذلك بأن: التلفظ بالكلام البذيء من طرف المريض وعصيانه لأوامر الطبيب تدخل الممرض في خدمة الطبيب، وخاصة دخول المرضى بدون استئذان من طرف الطبيب المعاين، هذا كله يؤدي إلى خلق اضطرابات نفسية وسلوكية وحتى منها العضوية. كل هذه النتائج تبين على أن هذه الأسباب والمصادر قد أسهمت بشكل واضح في الضغط النفسي لدى الطبيب.

ويظهر الأثر النفسي والسلوكي للمفحوص جراء هذه الضغوطات من خلال: إحساسه بالاختناق، ارتفاع ضغط الدم، آلام الرأس، خفقان القلب، فقدان السيطرة، فقدان الشهية، التوتر.

ومن هنا يتضح أن للضغط النفسي انعكاسات على سلوك الطبيب والمتمثل في: فقدان السيطرة، فقدان الشهية...الخ.

إلا أن البعد المتخذ من طرف الطبيب جراء هذه الضغوطات هو السكوت.

- التحليل العام

بعد جمع نتائج هولمز وتحليل المقابلة لهذا المفحوص تبين أنه يعاني بدرجة كبيرة من الضغط، وتنقسم الأسباب المؤدية للضغط عند هذا المفحوص إلى ثلاثة أقسام:

عوامل اجتماعية: تتجلى في: تغيير في وضعية العمل، تغيير في ظروف العمل.

العوامل السلوكية: تشمل: تغيير عادات النوم والتغذية.

عوامل مهنية: تضمن توجيهات عملية جديدة، تغيير المسؤولية المهنية.

كما أظهرت نتائج المقابلة أن مصادر الضغط لدى الطبيب هي:

- عدم توافر الإمكانات المساندة: كالأجهزة الطبية وغيرها والتسهيلات الإدارية اللازمة.

-النواحي المالية: ضعف الراتب الشهري وعدم ارتفاعه وملاءمته بالنسبة للمستوى المهني.

- العبء النفسي: الناجم عن عدم رضاه عن نوعية العمل.

-العلاقة مع محيط العمل: توتر العلاقة يؤدي إلى شعوره بالضغط.

- صراع الدور: توافد المرضى باكتظاظ، وعدم احترامهم لتعليمات الطبيب، ودخولهم

بدون استئذان، والتلفظ بالكلام البذيء.

- **عوامل سلوكية**: فقدان الشهية، الانفعال، التغير في السلوك.

ومن النتائج السابقة للمفحوص، نستخلص أن هذا الأخير يعاني من بعض الأعراض النفسية والسلوكية وحتى منها العضوية، مثل ارتفاع ضغط الدم، الاختناق، آلام الرأس، خفقان القلب، عدم القدرة على السيطرة، التعب، القلق، فقدان الشهية.

هنا يتضح بأن للضغط انعكاسات سلبية على سلوك الطبيب، ومن هذا فالبعد الاستراتيجي المتخذ من طرف المفحوص هو السكوت.

- الحالة التاسعة:

التقيتها أول الأمر في قسم الاستعجالات وبعد شرح خطوات البحث وبنود الاختبار رحبت بالفكرة وأبدت إعجابها بالموضوع، وسمحت لي بالحضور أثناء تأديتها لعملها.

سلوكاتها هادئة، تظهر من خلال نظراتها وطريقة تعاملها مع الزملاء، كما تعكس أيضا الثقة بالنفس والرزانة.

-البيانات الشخصية:

الاسم: ن/خ، **الجنس**: أنثى، **السن**: 27، **الحالة الاجتماعية**: عزباء، **المستوى التعليمي**: سنة السابعة طب، **الوظيفة**: طب عام، **الحالة الصحية**: جيدة، **اللغة**: واضحة وثرية، **الوضع الاقتصادي**: لا بأس به، **الاتصال**: جد محدود، **البيئة**: مسيلة، **ساعات العمل العادية**: 8:30-16:30 ، **نوبة العمل**: مرتين في الأسبوع، **قسم العمل**: الاستعجالات، **مدة العمل بالمركز**: عامين.

- تحليل اختبار هولمز:

بعد جمع نتائج الاختبار تحصلت على 140 نقطة، وهذا رقم أقل من 150 نقطة المعدل الذي لا يسمح لنا بالقول بوجود ضغط، لكن هذا الرقم لا ينفي وجود قدر مهم من الضغط.

- تحليل محتوى المقابلة

المفحوص يعتبر بأن كل من "عدم توفر الأجهزة الطبية، الأجر الشهري، نظام الترقية والرسكلة، الرضا الوظيفي...الخ"، قد تسهم في خلق الضغط النفسي، إذ يعتبر الحوافز المعنوية عوامل تساعد الطبيب على سير العمل، لأن الشخص الذي لا تتوفر لديه الجو العمل بصفة طبيعية، يجد نفسه غير قادر على مقاومة الحالات النفسية السلوكية السلبية.

وهذا مما أدى به إلى الشعور بالملل وإحساسه بالضعف أمام المشاكل المستعصية، كما بينت النتائج كذلك بأن: اللامبالاة من طرف الإدارة، نقص الاحترام من طرف

المرضى، العمل ليلا، محدودية العمل، وخاصة وجود المرضى داخل المركز من أجل تضييع الوقت، هذا كله يؤدي إلى خلق اضطرابات نفسية وسلوكية وحتى منها العضوية، كل هذه النتائج تبين على أن هذه الأسباب والمصادر قد أسهمت بشكل واضح في خلق الضغط النفسي لدى الطبيب.

ويظهر الأثر النفسي للمفحوص جراء هذه الضغوطات من خلال: آلام الرأس فقدان الشهية الارتجاف، ارتفاعا ضغط الدم، الصداع الاحتقار لمن حوله.

ومن هنا يتضح بأن للضغط النفسي انعكاسات نفسية على سلوك الطبيب والمتمثل في: فقدان الشهية وعدم التكيف والملل...الخ. إلا أن البعد الذي يتخذه المفحوص جراء هذه الضغوطات هو استعداده لترك العمل، وهذا الأخير لا يعتبر حلا مطلقا.

- التحليل العام

بعد جمع نتائج هولمز وتحليل المقابلة لهذا المفحوص تبين أنه يعاني بدرجة كبيرة من الضغط، وتنقسم الأسباب المؤدية للضغط عند هذا المفحوص إلى ثلاثة أقسام:

عوامل اجتماعية: تتجلى في: تغيير في ظروف العمل، تغيير اجتماعات العائلة، الأعياد.

العوامل السلوكية: تشمل: تغيير عادات النوم والتغذية.

عوامل مهنية: تضمن توجيهات عملية جديدة، صعوبات مع المستخدم.

كما أظهرت نتائج المقابلة أن مصادر الضغط لدى الطبيب هي:

- **عدم توافر الإمكانات المساندة**: كالأجهزة الطبية، والتسهيلات الإدارية وغيرها.
- **النواحي المالية**: ضعف الراتب الشهري، بالإضافة إلى الشعور بعدم ملاءمة الدخل بالنسبة لمستوى المهنة.
- **العبء النفسي**: الناجم عن عدم رضاه عن العمل داخل المركز.
- **صراع الدور**: عدم الاحترام من طرف المرضى، وإتيانهم من أجل تضييع الوقت.
- **عوامل سلوكية**: فقدان الشهية، واختلال النظام الليلي (اضطرابات النوم).

ومن النتائج السابقة للمفحوص نستخلص أن هذا الأخير يعاني من بعض الأعراض النفسية والسلوكية وحتى منها العضوية، مثل ارتفاع ضغط الدم، آلام الرأس، الارتجاف، فقدان الشهية، اضطرابات النوم، الصداع، الاحتقار.

هنا يتضح بأن للضغط انعكاسات سلبية على سلوك الطبيب، إلا أنه البعد الاستراتيجي المتخذ من طرفه هو استعداده لترك العمل.

- الحالة العاشرة:

كانت المقابلة خارج مكان عمله، وبعد شرح موضوع البحث وأهدافه، أعجبه الموضوع وأبدى استعداده لتقديم المساعدة، وقبل أن يكون أحد أفراد فئة البحث.

يبدو هادئا في سلوكاته الخارجية، وهذا ما يعكسه أسلوب حديثه عن عمله ونظراته، سمح لي بالحضور أثناء تأدية عمله مع تقديمه للتوضيحات والشروحات الوافية.

-البيانات الشخصية:

الاسم: ش/س، **الجنس**: ذكر، **السن**: 37، **الحالة الاجتماعية**: متزوج، **المستوى التعليمي**: سنة السابعة طب، **الوظيفة**: طب عام، **الحالة الصحية**: قوي البنية، **اللغة**: واضحة، **الوضع الاقتصادي**: متوسط، **الاتصال**: محدود، **البيئة**: مسيلة، **ساعات العمل العادية**: 8:30-16:30 ، **نوبة العمل**: مرتين في الأسبوع، **قسم العمل**: الاستعجالات، **مدة العمل بالمركز**: ست سنوات.

- تحليل اختبار هولمز:

بعد جمع نتائج الاختبار تحصلت على 241 نقطة، وهذا رقم أكبر بكثير من 150 نقطة المعدل الذي يسمح لنا بالقول بوجود مستوى مرتفع جدا من الضغط النفسي.

ومن خلال الاستجابات نستطيع استنتاج بعض الأسباب المؤدية لهذا الضغط، والمساعدة على ظهوره، وكذلك نتائج بعض هذه العوامل على الحياة الاجتماعية والمهنية والسلوكية للمفحوص.

- تحليل محتوى المقابلة

من خلال المقابلة تبين بأن المفحوص يرى بأن ضعف الراتب الشهري وعدم وجود فرص للرسكلة، وكذا عدم توفر الأجهزة الطبية قد تسهم بدرة كبيرة في خلق الضغط النفسي، إذ يعتبر الحوافز المعنوية عوامل مهمة لاستقرار الطبيب في منصب عمله، لأن الشخص الذي تنقصه الثقة والاحترام من طرف محيط العمل يجد نفسه غير قادر على مقاومة هذه الحالة النفسية السلبية، كما بينت النتائج كذلك بأن نقص الإحساس بالمسؤولية من طرف الطبيب، نقص الوسائل الطبية، نقص الكفاءة المهنية من طرف الممرضين، نقص الاحترام والثقة من طرف الزملاء، وخاصة هذه الأخيرة قد تؤدي إلى اضطرابات نفسية وسلوكية وحتى منها العضوية ترجع سلبا على صحة الطبيب.

ويظهر الأثر النفسي بالنسبة له من خلال: الإحباط، فقدان الشهية، اضطراب النوم، الارتجاف، الاختناق، ظهور الأعراض الفيزيولوجية. هنا يتضح بأن للضغط النفسي انعكاسات سلبية على سلوك الطبيب والمتمثل في: فقدان الشهية واضطراب النوم، إلا

أن القرار المتخذ جراء هذه الضغوطات هو: محاولة تفادي الموقف المسببة للضغط النفسي عن طريق النسيان والسكوت، وهذا لا يعتبر حلا مطلقا.

- التحليل العام

بعد جمع نتائج هولمز وتحليل المقابلة لهذا المفحوص تبين أنه يعاني بدرجة كبيرة من الضغط، وتنقسم الأسباب المؤدية للضغط عند هذا المفحوص إلى ثلاثة أقسام:

عوامل اجتماعية: تتجلى في: القلق على صحة أحد الوالدين، قدوم فرد جديد، تغيير في ظروف العمل، تغيير في وضعية العمل، التغيير في السكن، الأعياد.

العوامل السلوكية: تشمل: تغيير عادات النوم والتغذية.

عوامل مهنية: مشاكل مهنية جديدة.

كما أظهرت نتائج المقابلة أن مصادر الضغط لدى الطبيب هي:

- عدم توافر الإمكانات المساندة: كالأجهزة الطبية، والتسهيلات الإدارية وغيرها.

- النواحي المالية: ضعف الراتب الشهري، بالإضافة إلى الشعور بعدم ملاءمة الدخل بالنسبة لمستوى المهنة.

- العبء النفسي: الناجم عن عدم رضاه عن العمل داخل المركز وعدم الاستقرار.

- صراع الدور: الناجم عن صراع الأطباء (عدم تحقيق التوازن بين الأخلاقيات والجانب المهني).

- خصائص الدور: تتمثل في ثقة الآخرين ونقص الكفاءة من طرف الممرضين.

- عوامل سلوكية: فقدان الشهية، واختلال النظام الليلي (اضطرابات النوم).

- العلاقة مع محيط العمل: توتر العلاقة وعدم الاحترام ومراعاة المشاعر بين الزملاء.

ومن النتائج السابقة للمفحوص نستخلص أن هذا الأخير يعاني من بعض الأعراض النفسية والسلوكية وحتى منها العضوية، مثل الإحباط، فقدان الشهية، اضطراب النوم، ظهور الأعراض الفيزيولوجية، الاختناق، والارتجاف.

هنا يتضح بأن للضغط انعكاسات سلبية على سلوك الطبيب، إلا أن البعد الاستراتيجي هو السكوت ومحاولة النسيان.

- التحليل العام في ضوء التساؤلات لكل الحالات

من خلال تحليل الحالات العشر يتضح أنه:

بالنسبة للسؤال الأول: انطلاقا من النتائج السابقة نستخلص أن أفراد الفئة يعانون بدرجة عالية من بعض الأعراض النفسية والسلوكية وحتى الجسمية منها المرتبطة

بالضغوط، ومن هنا يتضح وجود علاقة بين ضغوط العمل لدى الأطباء وتعرضهم لبعض الأعراض النفسية والسلوكية والجسمية، مثل: اضطرابات التغذية، اضطرابات النوم، القلق، عدم التركيز، الارتجاف، الشعور بالغضب، ظهور الأعراض الفيسيولوجية، الصداع، الإرهاق، الإختناق...الخ.

-أما بالنسبة للسؤال الثاني: فقد أظهرت النتائج التحليلية أن مصادر ضغوط العمل لدى الأطباء هي:

*عدم توافر الإمكانات المساندة، تشمل: توافر الإمكانات التقنية والبشرية والتسهيلات الإدارية اللازمة لتمكين الأطباء من أداء عملهم كما يرونه مناسبا.

*النواحي المالية تشمل: السعي لتحقيق مستوى ملائم من الدخل، بالإضافة إلى الشعور بملاءمة الدخل لمستوى المهنة.

*صراع الدور: من أجل تحقيق التوافق بين الأخلاق والمعايير المهنية، وكذا كثرة المرضى وازدحامهم، وعدم التزامهم بالتعليمات، ومضيعة الوقت.

*انخفاض عبء الدور: افتقاد الشعور بالأهمية والتحدي والإثارة، ومن هنا التوتر والقلق وعدم الرضا الوظيفي.

*العلاقة مع المحيط العملي: توتر العلاقة في غالب الأحيان.

*العبء النفسي: الناجم عن عدم القدرة على التكيف مع محيط العمل وعدم الاقتناع لما يقوم به من أعمال داخل المركز.

*خصائص الدور، وتشمل مسؤولية الطبيب وثقة الآخرين به.

*عوامل سلوكية: اضطرابات النوم واضطرابات التغذية.

*عوامل اجتماعية: تغيير أوضاع العمل، المعيشة، الاعياد ...الخ.

*عوامل مهنية: تغيير المسؤولية المهنية، صعوبة مع المستخدم، وتوجيهات عملية جديدة.

-أما بالنسبة للسؤال الثالث: فالحلول المناسبة في اعتقاد المفحوصين لمواجهة هذه الضغوطات كما جاء في الدراسات السابقة هي: السكوت، الهدوء والصبر، تفادي الموقف الضاغط وعدم الانفعال، النسيان والتجاهل، الابتعاد عن الموقف الضاغط، التهيئة إلى ترك العمل، التفاهم مع المحيط العمل.

هنا نخلص إلى أن الضغط النفسي له انعكاسات سلبية على سلوك الطبيب، إذ هو سبب لكل الاضطرابات النفسية والسلوكية وحتى العضوية منها.

ومن خلال النتائج التي توصلنا إليها انطلاقا من الدراسة، نلاحظ أن هذه الأخيرة تتفق أو تتماشى إلى حد كبير مع الدراسات المذكورة في الجانب التمهيدي. وذلك من

خلال تحديد المصادر أو الأسباب المؤدية إلى الضغط النفسي.

– فبالنسبة لدراسات حنان عبد الرحيم الأحمدي، والتي تمت في المملكة العربية السعودية. كانت دراستنا تتفق مع هذه الأخيرة من خلال تحديد مصادر الضغط: خصائص الدور، المسؤولية المهنية، غموض الدور، صراع الدور.

– أما دراسة الدكتور الهاشمي لوكيا وآخرون: فدراستنا تتفق مع هذه الدراسة من خلال كذلك تحديد المصادر، والتي تتعلق بالحوافز المادية والمعنوية، ظروف العمل.

خاتمة

إن هذا البحث يدخل ضمن مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تخصص علم النفس عمل وتنظيم، ويخص "الضغط النفسي ومدى تأثيره على سلوك الأطباء العاملين بالمراكز الصحية"، وهي محاولة لا تخلو من النقائص ولا يمكن تعميم نتائجها بالنسبة لجميع الأطباء، حيث اقتصرت دراستنا هذه على عشرة أفراد.

-لقد سعت هذه الدراسة إلى التعرف على أبعاد ظاهرة ضغوط العمل لدى الأطباء العاملين بالمراكز الصحية، والخاصة بمدينة مسيلة، وتحديد مصادرها وأسبابها، والأعراض النفسية والسلوكية وحتى منها العضوية المرتبطة بها، وقد تم التوصل إلى عدد من النتائج، نستعرضها فيمايلي:

-مصادر ضغوط العمل: حيث أظهرت الدراسة بوجود عشرة مصادر وأسباب لضغوط العمل لدى الأطباء العاملين بالمراكز الصحية، وهي على النحو التالي:

1- عدم توافر الإمكانات المساندة، تشمل: توافر الإمكانات التقنية والبشرية والتسهيلات الإدارية اللازمة لتمكين الأطباء من أداء عملهم كما يرونه مناسبا.

2- النواحي المالية تشمل: السعي لتحقيق مستوى ملائم من الدخل، بالإضافة إلى الشعور بملاءمة الدخل لمستوى المهنة.

3- صراع الدور: من أجل تحقيق التوافق بين الأخلاق والمعايير المهنية، وكذا كثرة المرضى وازدحامهم، وعدم التزامهم بالتعليمات، ومضيعة الوقت.

4- انخفاض عبء الدور: افتقاد الشعور بالأهمية والتحدي والإثارة، ومن هنا التوتر والقلق وعدم الرضا الوظيفي.

5-العلاقة مع المحيط العملي: توتر العلاقة في غالب الأحيان.

6- العبء النفسي: الناجم عن عدم القدرة على التكيف مع محيط العمل وعدم الاقتناع بما يقوم به من أعمال داخل المركز.

7- خصائص الدور، وتشمل مسؤولية الطبيب وثقة الآخرين به.

8- عوامل سلوكية: اضطرابات النوم واضطرابات التغذية.

9- عوامل اجتماعية: تغيير أوضاع العمل، المعيشة، الأعياد ...الخ.

10-عوامل مهنية: تغيير المسؤولية المهنية، صعوبة مع المستخدم، وتوجيهات عملية جديدة.

***أعراض ضغوط العمل لدى الأطباء**: إذ أظهرت كذلك نتائج الدراسة بارتباطها بالأعراض النفسية والسلوكية وحتى منها العضوية، وهي: القلق، ظهور الأعراض الفيزيولوجية، اضطرابات النوم، اضطرابات التغذية، اختناق، الارتجاف، الإحباط...الخ.

كما عمدت الدراسة إلى البحث عن االحلول والاستراتيجيات المتواخاة لمواجهة هذه الضغوط، وهي: السكوت، الهدوء والصبر، التجاهل والنسيان، تفادي الموقف الضاغط، عدم الانفعال، التهيئة إلى ترك العمل والابتعاد عن الموقف الضاغط، التفاهم مع المحيط العملي.

هكذا يتضح أن الإنسان بصفة عامة والطبيب بصفة خاصة أصبح مجبرا على التعايش مع الضغوطات رغم كراهيته لها وما تلحقه من آثار سلبية، سواء الاضطرابات العضوية أو النفسية أو السلوكية، ناهيك عما تخلقه من مضاعفات على العملية الإنتاجية.

ومن هنا نخلص إلى أن الضغط النفسي له انعكاسات سلبية على سلوك الطبيب، إذ يسبب له اضطرابات نفسية وسلوكية وحتى منها عضوية.

المراجع

(1)-حنان عبد الرحيم الأحمدي: ضغوط العمل لدى الأطباء "المصادر والأعراض"، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، القاهرة، الرياض، 2002، ص19.

(2)-N. Sillamy : dictionnaire usuel de psychologie 2 eme édition, Bordas, Paris, 1980 , p71.

(3)- راوية حسن: السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص399.

(4)- عبد المنعم الحفني: المعجم الشامل لمصطلحات الفلسفة، ط3، مكتبة مدبولي، القاهرة، 2000، ص418.

(5)- عبد المجيد سالمي وآخرون: معجم مصطلحات علم النفس،ط1، دار الكتاب المصري، دار الكتاب اللبناني، القاهرة، بيروت، 1998، ص136.

(6)- المنجد في الإعلام، المطبعة الكاتوليكية، ط21، بيروت، 1987، ص459.

(7)-Josette Reydebove : le robert méthodique, Paris, 1990, p 1002.

(8)-Hochette : Le dictionnaire du français , édition entreprise nationale des arts graphiques (E.N.G), 2 eme, ed, Alger, 1993, p969.

(9)- المنجد في الإعلام، مرجع سابق، ص396.

(10)- حسان محمد النذير حرستاني: إدارة المستشفيات، 1990، ص34.

(11)- بعلام بن حمودة وآخرون: قاموس المفتاح، ط1، شركة دار الأمة، الجزائر، 1996، ص328.

(12)-حسان محمد النذير حرستاني: مرجع سابق، ص ص34-35.

(13)- فيصل عباس: التحليل النفسي والاتجاهات الفرويدية، ط1، دار الفكر العربي، بيروت، 1996، ص11.

(14)- سعيد ناصف: محاضرات في تصميم البحوث الاجتماعية وتنفيذها -نماذج لدراسات وبحوث ميدانية-، مكتبة زهراء الشرق، مصر، 1997، ص45.

(15)- محمد حمدي الحجار: فن العلاج في الطب النفسي السلوكي، دار العلم للملايين، بيروت، دت، ص299.

(16)- عبد الرحمن العساوي: الإرشاد النفسي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1999، ص226.

(17)- جوليان روتر: علم النفس الإكلينيكي، ت: محمود عطية، دار الشروق العربية، مصر، 1984، ص27.