

جامعة محمد خيضر بسكرة  
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية



# مذكرة ماستر

علوم اجتماعية  
شعبة علم النفس  
تخصص علم النفس العيادي  
رقم: أدخل رقم تسلسل المذكرة

إعداد الطلبة :  
عبد اللاوي هناء/بن زيادي وفاء  
يوم: [Click here to enter a date.](#)

## استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المرضى في ظل جائحة كورونا

( دراسة عيادية لثلاث حالات بالمؤسسة الاستشفائية عمري ابراهيم بلدية سيدي عقبة - بسكرة )

### لجنة المناقشة:

مقرر	جامعة محمد خيضر بسكرة	أ.م.ب	محمد بن خلفه
الصفة	الجامعة	الرتبة	العضو 2
الصفة	الجامعة	الرتبة	العضو 3

السنة الجامعية : 2021/2020



جامعة محمد نيزر بسكرة  
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية



# مذكرة ماستر

علوم اجتماعية  
شعبة علم النفس  
تخص علم النفس العيادي  
رقم: أدخل رقم تسلسل المذكرة

إعداد الطلبة :  
عبد اللاوي هناء/بن زيادي وفاء  
يوم: [Click here to enter a date.](#)

## استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المرضى في ظل جائحة كورونا

( دراسة عيادية لثلاث حالات بالمؤسسة الاستشفائية عمري ابراهيم بلدية سيدي عقبة - بسكرة )

### لجنة المناقشة:

العضو 1	الرتبة	الجامعة	الصفة
العضو 2	الرتبة	الجامعة	الصفة
العضو 3	الرتبة	الجامعة	الصفة

السنة الجامعية : 2021/2020



# سيرة ما وا سيرة ما وا سيرة ما وا

شكر و عرفان

بقر العالي (الجليل) الذي أتم نعمته علينا وكان في عوننا حتى وصلنا مبلغنا هذا العمل المتواصل الذي

نأمل أن يجوز مبلغ الرضا.

ومصراقا لقول سيرة القول (أجمعين) عليه ألقى الصلوات والتسليم:

﴿ للزال الله في عون العبد ما دام العبد في عون أخيه ﴾

نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من كان له فضل علينا ولو بمقدار الذرة، من قريب أو بعيد، موجهها

أو مرشدا.

و نخص بالذكر الأستاذ المشرف الدكتور بن خليفة محمد، وون أن ننسى السيدة وليلة بن زياوي وممضي

مصلحة كوفير 19 بالمؤسسة الاستشفائية للصحة (الجوارية سيدي عقبة عمري إبراهيم، والأخ الزميل

شافعي منسول.

نستسمع ممن لم يرو اسمه جبرا ولكنه خلر في (الزكري).

# أهري عاشقاً

لك الحمد ربّي على كثير من فضلك وجميل عطائك و جدوك ...

أهري نجاحي وثمره جهدوي طيلة سنوات وراستي:

إلى من قال (الحق تعالى فيهما :

{ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْنِيمَا كَمَا رَحَيْتَانِي صَغِيرًا }

إلى أعز ما أملك في الوجود مصدر سعوتي وفخري وكبريائي.

✽ أبي (الحبيب السنر الذي كان واثماً واقفا وراء ظهري، الذرع الذي لطالما به احتميت، الذي كان شريد

الحرص على راحتي، سعى وشقى لأنعم أنا، ولم يبخل بشيء من أجل ونعي في طريق النجاح

✽ إلى أُمي غاليتي، مصدر الحنان أضاءت شعلة طموحي بنصائحها و منحنتني القوة والعزيمة للأكمل

طريقي، التي كانت حريصة على ونعي لطريق النجاح، التي لا طالما تمننت أن تراني في أعلى المراتب.

أسأل الله أن يحفظهما لي وأن يوفقني في أن أرو ولو القليل من فضلها علي.

✽ إلى أخي سنري الصغير هاني قطعة من قلبي أسأل الله أن يوفقه في شهاوة البكالوريا وفي سيرة حياته

وأن يكون فخرنا.

✽ وإلى جدتي حبيبتي أُمي الثانية وخالاتي العزيزات على قلبي.

و رقيقات وربي اللاتي لن يكرههم الزمان وفاء، سارة، سلسبيل

هنا

# أهدي

الحمد لله حتى يبلغ الحمد منتهاه

الحمد لله الذي أنعم فأجزل، وأعطى فأغنى، وكل شيء عنده بمقدار.

قال تعالى: ﴿قُلْ إِعْمَلُوا سِيْرَى اللّٰهِ عَمَلَكُمْ ورسوله والمؤمنون﴾

أهدي نجاحي وثمره سنوات من الدراسة وطلب العلم :

إلى الجزء الذي أفتقره لكنه في قلبي، أبي الحبيب

إلى روحك الطاهرة رحمك الله وجمعنا بك في جنة الفروس الأعلى.

أمي أعز وأغلى إنسانة في حياتي، التي أنارت وربي بنصائحها ومنحتني القوة والعزيمة لمواصلة  
الدراس، إلى التي تعبت لأرتاح وسهرت للأنام وحلمت للأنال، أمي التي قرمت لي كل ما لديها  
للأصل لما أنا عليه اليوم، وأسأل الله أن يوفقني لأن أوفي شيئاً من تعبها وفضلها الكثير..

إلى أخواني اللذان كانا نعم السنر لي وشجعاني على المواصلة والنجاح .

إلى والدي صديقتي خليفة سلسبيل اللذان لم ولن أنسى خيرهما علي خلال سنواتي الجامعية

الأولى.

وأشكر صديقتي هنا، سلسبيل، سارة علي وعمهم وسانرتهم لي خلال هذا المشوار

وفاء

## ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على استراتيجيات المواجهة للطاغم الشبه طبي في ظل جائحة كورونا بمصلحة كوفيد 19 ببسكرة، وأجريت الدراسة على ثلاث ممرضين تم اختيارهم عن طريق العينة القصدية، حيث تم استخدام المنهج العيادي كمنهج للدراسة، ومقياسي إدراك الضغط النفسي لليفنستاين و استراتيجيات المواجهة للازاروس وفولكمان كأداتين للدراسة، أين توصلت النتائج إلى:

\_ مستويات مرتفعة للضغط النفسي لدى الحالات الثلاث .

\_ واستراتيجية المواجهة الأكثر استخداما هي استراتيجية حل المشكلة.



**Study summary:**

This study aimed to identify the coping strategies of the paramedical staff in light of the Corona pandemic in the Department of Covid 19 in Biskra, and the study was conducted on three nurses who were selected by means of an intentional sample.

The clinical approach was used as a study method, and the two scales( Levenstein's scale for Stress Perception ,Lazarus and Folkman's scale for confrontation strategies) as tools for study, where the results reached:

\_ High levels of psychological stress in the three cases.

The most commonly used confrontation strategy is the problem solving strategy.

## قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر و عرفان
	اهداء
	ملخص الدراسة باللغة العربية
	ملخص الدراسة باللغة الاجنبية
	قائمة الجداول
	الملاحق
2	مقدمة
الفصل الأول : مدخل عام لاشكالية الدراسة	
5	(1) اشكالية الدراسة
9	(2) الدراسات السابقة
12	(3) التعريفات الاجرائية لمتغيرات الدراسة
12	(4) أهداف الدراسة
13	(5) أهمية الدراسة
الفصل الثاني : مدخل مفاهيمي لمتغيرات الدراسة	
16	تمهيد.
17	أولاً/ جائحة كورونا
17	(1) تعريف الجائحة
17	(2) تعريف كورونا المستجد

17	(3) نظريات مصدر الكورونا "كوفيد 19"
18	ثانيا/ التمريض
18	(1) تعريف مهنة التمريض
19	(2) تعريف الممرضين
20	(3) أهداف مهنة التمريض
21	(4) أسس مهنة التمريض
21	ثالثا/ الضغوط النفسية
21	(1) تعريف الضغوط النفسية
23	(2) أنواع الضغوط النفسية
25	(3) مصادر الضغوط النفسية
28	(4) الضغوط النفسية لدى الممرضين
29	رابعا/ استراتيجيات المواجهة
30	(1) تعريف استراتيجيات المواجهة
30	(2) تصنيف استراتيجيات المواجهة
32	(3) مميزات استراتيجيات المواجهة
33	(4) استراتيجيات المواجهة لدى الممرضين
34	خلاصة
الفصل الثالث : الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	
38	تمهيد
38	(1) الدراسة الاستطلاعية

38	(2) الدراسة الأساسية
38	1.2. منهج الدراسة
39	2.2. حالات الدراسة
41	3.2. أدوات الدراسة
48	4.3. حدود الدراسة
50	خلاصة
الفصل الرابع : عرض و مناقشة نتائج الدراسة	
52	(1) عرض الحالة الأولى وتحليلها العام
57	(2) عرض الحالة الثانية وتحليلها العام
61	(3) عرض الحالة الثالثة وتحليلها العام
66	(4) مناقشة النتائج
69	الخاتمة
71	قائمة المراجع
	الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
39	يوضح اختبار إدراك الضغط النفسي لدى عينة الدراسة	1
40	يوضح مؤشر إد يوضح نتائج اختبار إدراك الضغط النفسي لحالات الدراسة	2
41	يوضح خصائص حالات الدراسة	3
47	يوضح العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية للمقياس و ابعاده الفرعية	4
48	يوضح معامل الفا كرونباخ لمقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية و ابعاده الفرعية	5
54	يوضح نتائج اختبار إدراك الضغط النفسي للحالة الأولى	6
54	يوضح نتائج مقياس استراتيجيات المواجهة للحالة الأولى	7
58	يوضح نتائج اختبار إدراك الضغط النفسي للحالة الثانية	8
59	يوضح نتائج مقياس استراتيجيات المواجهة للحالة الثانية	9
63	يوضح نتائج اختبار إدراك الضغط النفسي للحالة الثالثة	10
64	يوضح نتائج مقياس استراتيجيات المواجهة للحالة الثالثة	11
66	يوضح نتائج مقياس استراتيجيات المواجهة للحالات الثلاثة	12

## الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
1	المقابلة
2	مقياس إدراك الضغط ليفنستاين P.S.Q.
3	مقياس استراتيجيات المواجهة للازروس وفولكمان
4	يبين عرض نتائج المقابلة كما وردت مع الحالة الاولى
5	يبين عرض نتائج المقابلة كما وردت مع الحالة الثانية
6	يبين عرض نتائج المقابلة كما وردت مع الحالة الثالثة



# مقدمة



تعتبر الضغوط النفسية من المشكلات التي ارتبطت بالحياة المعاصرة، التي تشهد تغيرات وتحولات اجتماعية واقتصادية ومهنية...الخ، والتي تحتم على المجتمعات التكيف مع مختلف متطلباتها، لاسيما مجتمعنا الجزائري .

ولهذا يسعى الفرد بطرق شعورية أو لاشعورية وراء إيجاد سبل للتصدي والمقاومة من أجل التكيف.

هذه الطرق للتصدي ومقاومة الضغوط هي ما يعرف باستراتيجيات مواجهة الضغوط، وتشير عديد الدراسات إلى أنه في حال نجاح استراتيجيات مواجهة الضغط وتبني استراتيجيات فعالة للمواجهة، فهذا يساعد في الحفاظ على مستوى من الصحة النفسية وغياب الاضطرابات الوجدانية .

فالوباء الذي شهده العالم في الوقت الراهن كوفيد 19، وما خلفه من تغيير جذري في العالم برمته وحالة عدم استقرار في كل المجالات خاصة مجال الطب، قد يكون سبب في زيادة الضغط النفسي وظهور الاضطرابات النفسية أو النفسوجسدية.

يعد مجال الصحة من المجالات التي يعاني فيها العاملون من الضغوط والتوترات التي تترك آثارها النفسية والاجتماعية على الفرد. ذلك أنه كثيرا ما يواجه العاملون في قطاع الصحة مواقف وظروف عديدة يتعرضون خلالها لحالات من الاضطراب والقلق والإحباط والغضب، الأمر الذي يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية، وينعكس سلبا على مستويات أدائهم في العمل، والمتتبع لمهنة التمريض يلاحظ أن له دورا هاما في المنظومة الصحية، وكذا في إنجاح العملية العلاجية، فهو الوسيط بين البرنامج العلاجي المسطر من طرف الطاقم الطبي والمرضى .

وتؤكد بعض الدراسات أن الممرضين من أكثر المهنيين تعرضا للضغوط النفسية، نظرا لما تتضمنه مهنة التمريض من مواقف مفاجئة، وشعور بالمسؤولية نحو المرضى، وأعباء العمل الزائدة، خاصة في بعض





المصالح الحساسة مثل مصلحة الإستعجالات، نظرا لخصوصية هذه المصلحة، ومعاونة الممرضين الدائمة

سواء مع كل الوضعيات الحرجة المستعجلة، وهذا ما توصلت دراسة "ديوي". السيف (2000: 685)

وتعتبر هذه الدراسة إضافة علمية جديدة على مستوى الصحة العمومية في المؤسسات الاستشفائية في

الجزائر، حيث يسعى الباحث من خلاله للكشف عن الاستراتيجيات المستعملة لمواجهة الضغوط النفسية

من طرف الممرضين في ظل جائحة كورونا .

ولقد تضمنت هذه الدراسة جانبين جانبيين نظري و آخر ميداني، حيث تمثلت الفصول في :

الفصل الأول: الإطار العام للإشكالية الدراسة.

الفصل الثاني: المدخل المفاهيمي لمتغيرات الدراسة.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج.

## الفصل الأول : مدخل عام لإشكالية

- (1) إشكالية الدراسة.
- (2) الدراسات السابقة.
- (3) التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة.
- (4) أهمية الدراسة .
- (5) أهداف الدراسة.

## 1) الإشكالية :

لعل أهم ما يمكن أن يفكر فيه كل فرد في الوقت الحالي هو صحته، في وقت انتشرت فيه الأوبئة والأمراض الخطيرة والمزمنة بكثرة، مما قد يحول دون ممارسة الفرد لحياته اليومية بصورة طبيعية. ولا تقتصر هذه الأمراض على تلك التي تصيب جسدنا بل لا بد أن نذكر الأمراض العقلية والنفسية والاجتماعية وغيرها، ففي حال عدم معاناة الفرد من أي مرض أو مشكلة في جميع هذه الجوانب فهو يتمتع بصحة جيدة، ولذلك وجب على الفرد إتباع وتعزيز السلوك الصحي للمحافظة على صحته .

كما يعد انتشار الأمراض و الأوبئة بمثابة ناقوس الخطر الذي يمس البناء الاجتماعي والصحي وباقي المجالات الأخرى للمجتمع، فالقطاع الصحي يعتبر من القطاعات الهامة والحساسة في الدولة ، كما أن الحق في الصحة مكفول دستوريا ودوليا، ولذلك يترتب على عاتق الدولة الالتزام بحمايته وتكريسه من خلال توفير المرافق والخدمات الصحية وكذا ضمان جودتها ، خاصة مع ظهور جائحة فيروس كورونا كوفيد 19، والذي يعتبر أكبر أزمة صحية عامة لم يواجهها العالم منذ أكثر من قرن، فهو مرض معد من سلالة جديدة مرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة (سارس—كوف— 2 ) تفشى المرض للمرة الأولى في مدينة ووهان الصينية في أول شهر ديسمبر عام 2019 ، و أعلنت منظمة الصحة العالمية رسميا في 30 يناير أن تفشي الفيروس يشكل حالة طوارئ صحية عامة تبعث على القلق الدولي ، وأكدت تحوله إلى جائحة يوم 11 مارس، حيث بلغ أكثر من 41 مليون إصابة بكوفيد—19 في أكثر من 188 دولة ومنطقة حتى تاريخ 22 أكتوبر 2020، تتضمن أكثر من 120,0001 حالة وفاة بالإضافة إلى تعافي أكثر من 28 مليون مصاب وتعتبر الولايات المتحدة أكثر الدول تضررا من الجائحة حيث سجلت أكثر من ربع مجموع عدد الإصابات المؤكدة ( منظمة الصحة العالمية.2020)، وهذه الجائحة أدت لمعاناة إنسانية كبيرة حيث نتج عنه إحباط وشعور نفسي مضطرب لدى الأفراد الذين باتوا يشعرون بالخطر يستهدفهم فردا فردا، وهذا ما فرض تغييرا جذريا في العالم برمته، واضطرت دول العالم أن تتخذ إجراءات وقائية للحد من انتشاره، فتعطلت المدارس والجامعات، وأعلنت الدول حظر التجوال، وتوقفت حركة الطيران والسفر، وحدث ركود في الأسواق، وتعالق صيحات التحذير "الزم بيتك.. واحم نفسك"، صيحات قد تصلح مع البعض ولكنها لا تصلح للعاملين في القطاع الصحي من أطباء وممرضين وعمال وإداريين يجدون أنفسهم في الصفوف الأولى "على خط النار".

وتُعدّ العدوى التي قد يتعرض لها الأطباء والعاملون في القطاع الصحي من القضايا الصحية المهمة والتي تفوق في تأثيرها قطاعات أخرى، والأسباب لا تعد ولا تحصى نذكر منها أنهم ينتقلون بين المرضى، وبذلك قد يتسببون في نقل المرض إلى غير المصابين به، بالإضافة أنهم يعودون إلى أسرهم، وقد يتسببون في نقل المرض إليهم، أو الإصابة به بين الأطقم الطبية، والعاملون في مستشفيات العزل أيضا يحتاجون إلى إجراءات إضافية لحمايتهم من العدوى، فتنفيذ الاحتياطات المعيارية الأساسية مع المرضى يحمي العاملين في القطاع الصحي وأسره من العدوى. ويقصد بالاحتياطات المعيارية الاحتياطات الواجب إتباعها عند العناية بالمرضى في المنشآت الصحية للحد من انتقال العدوى، على أن تكون هذه الاحتياطات جزءًا من الممارسات المتبعة مع كل المرضى في كل المستويات، بصرف النظر عما إذا كانوا مصابين بأمراض معدية أم لا.

وللحماية من العدوى وجب عليهم إتباع إجراءات الحماية والاحتياطات القياسية، خاصةً غسيل الأيدي وارتداء الأقنعة والقفازات المعقمة، وهناك إجراءات تخص بيئة المستشفى، تتضمن تنظيف الأجهزة الطبية (المنظير وأجهزة التنفس والحضانات) وتطهيرها وتعقيمها، وصيانة المنشآت، ومراقبة جودة الهواء والماء والأسطح ومفروشات الأسرة والطعام، وإدارة المخلفات ونفايات المستشفيات بطريقة آمنة، والحد من تلوث الماء والغذاء والهواء والأسطح ونفايات المستشفيات. كما زاد الضغط عليهم أكثر وذلك من خلال تقلب دوامات العمل ما بين نهارية وليلية، ونقص مستلزمات الوقاية الشخصية كالملاص الواقية، والتي تتمثل ببذلة كاملة ذات لون أبيض وواق كامل للوجه، وقناع خاص بالفيروسات صالح للاستعمال لمدة 5 ساعات.

يعيش العاملون في الصفوف الأولى لمنع انتشار فيروس كورونا من الأطباء والممرضين حربا داخلية على مدار الساعة بسبب الضغوط النفسية التي يتعرضون لها أثناء تأديتهم مهام عملهم في الوقت الحالي.

وللضغوط النفسية التي يتعرض لها هؤلاء مصادر عديدة، من بينها شروط العزل الصارمة والمتعلقة بارتداء ملابس معينة لفترات طويلة، وهي ملابس مقيدة للأنشطة بشكل كبير، فضلا عن مخاوف تلك أفراد تلك الفئات من احتمالية اكتساب العدوى ونقلها لأسرهم. حيث توصلت دراسة "ديوي" إلى أن هيئة التمريض أكثر من المهنيين تعرضا للإعياء المهني. السيف (2000:685). كما أيدت بعض الدراسات العربية هذه النتائج، حيث أنها أشارت إلى أن الممرضين يشعرون بدرجات عالية من القلق والاكتئاب مقارنة بغيرهم من العاملين في قطاعات أخرى، حيث يزيد العبء عليهم خاصة في زمن الأوبئة والأمراض. النيل (1991:110).

وتعتبر الضغوط النفسية من أكثر المشاكل المنتشرة، فهي من الأزمات التي يمر بها الفرد في حياته والتي قد تشكل له عائق وعرقلة لمساره من جميع الجوانب الحياتية التي يعيشها، والتي قد تؤدي بدورها

إلى سوء التوافق النفسي والاجتماعي إلى غيرها من الآثار السلبية والتغيرات التي يحدثها الضغط النفسي.

حيث يعرف الضغط النفسي حسب هانز سيلبي "H. SELYE": هو استجابة غير محددة للجسم تجاه

وظيفة تتطلب منه ذلك سواء كانت سبب أو نتيجة لظروف مؤلمة أو غير سارة". فقد بينت العديد من

الدراسات في هذا المجال أن العاملين في مهنة التمريض من أكثر المهنيين المعرضين للضغوط النفسية،

نظرا لما تتطلب عليه هذه المهنة من متاعب وأعباء ومسؤوليات فهي تتطلب قدرا معينا من الطاقة الجسمية

والنفسية لإنجازها، وما تتضمنه من مواقف مفاجئة، وشعور بالمسؤولية نحو المرضى وأعباء عمل زائدة

تعرض العاملين في هذه المهنة إلى مواجهة العديد من المشكلات النفسية والصحية الناجمة عن شعورهم

بالضغوط النفسية. ( Mariana (1984:292 )

ومما لاشك فيه أن كل فرد منهم يختلف عن الآخر في تعامله و طرق مواجهته لهذه الضغوط، و

يؤيد ذلك ما ذكره لازاروس " Lazarus " في هذا المجال " ليس الأفراد مجرد ضحايا للتوتر ولكن الكيفية

التي يقدرون بواسطتها الحوادث الموتر، والكيفية التي يقومون بها مصادر قدراتهم على التعامل مع تلك

الحوادث هما اللتان تقرران نوعية العنصر الموتر وطبيعة التوتر". مريم(2007:148).

وفي سبيل تحقيق التوافق النفسي و الاجتماعي، والتقليل من الآثار السلبية للضغوط يستعمل الفرد

سلسلة من الاستراتيجيات و الأساليب المعرفية و السلوكية المختلفة، بعضها يركز على التعامل مع مصدر

الضغط أو المشكلة و تفسيرها أو إعادة تقييم الموقف الضاغط بصورة إيجابية، وبعضها الآخر يستهدف

خفض الآثار الانفعالية المرتبطة بالمواقف الضاغطة، وقد يستطيع بعض الأفراد مواجهة الضغوط بفعالية

و نجاح، في حين أن بعضهم يفشلون في مواجهتها و يميلون إلى الانسحاب والإنكار و تناول العقاقير

والمخدرات وغيرها من الاستراتيجيات التجنبية أو الإجمامية . حسب لازاروس " Lazarus " تعرف هذه

الاستراتيجيات على أنها " مجموعة الأساليب أو الجهود المعرفية والسلوكية الموجهة للحكم أو خفض أو

تحمل الحدث المدرك المهدد". زواني (2006:56). وهذا ما أشارت إليه دراسة مريم (2008) المعنونة

بمصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، والتي أكدت على أن 78.9% من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية.

ونظرا لأهمية الموضوع المطروح والذي يتناول الضغط النفسي لدى الممرضين واستراتيجيات

مواجهته في ظل جائحة كورونا نطرح التساؤل التالي:

ما استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية الأكثر استخداما لدى الممرضين خلال جائحة كورونا؟

(2) الدراسات السابقة:

- الدراسة الأولى:

\_تواتي ( 2017 ) بعنوان: استراتيجيات مواجهة الضغط المهني لدى الممرضين العاملين في مصالح معالجة السرطان.

- متغيرات الدراسة: استراتيجيات مواجهة الضغط المهني، الممرضين .

- حالات الدراسة: 177 ممرض، حاصلون على شهادة الكفاءة المهنية في التمريض أو مساعد ممرض العاملين في مصالح معالجة السرطان.

- منهج الدراسة: المنهج الوصفي.

- أدوات الدراسة: مقياس مصادر الضغط المهني في مصالح معالجة السرطان لنجية تواتي، مقياس الاستراتيجيات المستعملة لمواجهة الضغط المهني في مصالح معالجة السرطان لنجية تواتي.

- النتائج:

\_ يعاني نسبة 74.8% من أفراد العينة من مستوى مرتفع من الضغط المهني.

\_ يعاني نسبة 25.2% من أفراد العينة من مستوى متوسط من الضغط المهني.

\_ أكثر استراتيجيات يستعملها العاملون بالتمريض هي استراتيجية الإنابة إلى الله بنسبة 93%.

- التعليق على الدراسة الأولى :

\_ تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها تبحث عن استراتيجيات مواجهة الضغط لدى الممرضين.

\_ تختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أنها استخدمت المنهج الوصفي، وعدد حالات الدراسة تمثل في 177 ممرض عاملون في مصالح معالجة السرطان، في حين أن الدراسة الحالية استخدمت المنهج العيادي و عدد حالات الدراسة تمثل في 3 ممرضين لديهم ضغط نفسي يعملون في مصلحة كوفيد 19.

- الدراسة الثانية:

- الجمل (2011) بعنوان: استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي لدى ممرضي أقسام العناية المركزة

- متغيرات الدراسة: استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي، ممرضي أقسام العناية المركزة

- منهج الدراسة: المنهج الإكلينيكي .

- أدوات الدراسة: مقياس CSS.

- النتائج:

- مستوى الضغط النفسي لدى ممرضي أقسام العناية المركزة مرتفع حسب مقياس CSS .

- ممرضي العناية المركزة يستخدمون وسائل التكيف مع الضغط النفسي أكثر من غيرهم.

- التعليق على الدراسة الثانية:

- تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أنها تدرس استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي لدى

المرضى، بالإضافة إلى المنهج المتبع ألا وهو المنهج الإكلينيكي.

- تختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أن حالات دراستها هم ممرضو أقسام العناية المركزة،

بينما الدراسة الحالية تتمثل حالات دراستها في ممرضي مصلحة كوفيد 19، بالإضافة في أنها تختلف

على الدراسة الحالية في أدوات الدراسة، فهذه الدراسة اعتمدت على مقياس CSS، بينما الدراسة

الحالية استخدمت مقياس إدراك الضغط النفسي لليفنستين و مقياس استراتيجيات المواجهة للفولكمان

و لازاروس.

- الدراسة الثالثة:

- طاهري (2014) بعنوان: الضغط النفسي وعلاقته باستراتيجيات التعامل لدى الممرضين.

- متغيرات الدراسة: الضغط النفسي، استراتيجيات التعامل، الممرضين.

- حالات الدراسة: 30 ممرض يعملون في أقسام مختلفة في المستشفى.



- المنهج: المنهج الوصفي .

- أدوات الدراسة: مقياس إدراك الضغط ليفنستاين، مقياس المواجهة لفولكمان ولازاروس .

- النتائج:

- أسلوب المواجهة الأكثر استخداما عند الممرضين هو الأسلوب المركز حول الانفعال.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي تعزى لمتغير الجنس.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

- التعليق على الدراسة الثالثة:

- تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها تدرس الضغط النفسي واستراتيجيات التعامل لدى

الممرضين، إضافة إلى أدوات الدراسة وهي مقياس إدراك الضغط لليفنستاين ومقياس المواجهة

للازاروس وفولكمان.

- تختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في المنهج المتبع حيث أنها استخدمت النهج الوصفي وتمثلت

حالات دراستها في 30 ممرض يعملون في أقسام مختلفة في المستشفى، بينما الدراسة الحالية

استخدمت المنهج العيادي وحالات دراستها تمثلت في 3 ممرضين لديهم ضغط نفسي يعملون في

مصلحة كوفيد 19.

- الدراسة الرابعة:

- بوغازي (2018) بعنوان: الإجهاد المهني وعلاقته باستراتيجيات المواجهة لدى الممرضين.

- متغيرات الدراسة: الإجهاد المهني، استراتيجيات المواجهة، الممرضين.

- حالات الدراسة: 74 ممرض من العاملين بمستشفى ابن زهر بقالمة.

- المنهج: المنهج الوصفي.

- أدوات الدراسة: مقياس الإجهاد المهني، مقياس استراتيجيات المواجهة.

- النتائج:

- يعاني الممرضين العاملين بمستشفى الحكيم ابن زهر - قالمة- من مستوى إجهاد مرتفع يرتبط
- باستراتيجيات المواجهة المستخدمة من قبلهم.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال والمركزة على
- المشكلة في مستوى الإجهاد المهني.
- التعليق على الدراسة الرابعة:
- تتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في كونها درست استراتيجيات المواجهة لدى الممرضين.
- تختلف هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي وفي حالات الدراسة
- التي تمثلت في 74 ممرض، بينما الدراسة الحالية منهجها المنهج العيادي، وحالات دراستها تمثلت
- في 3 ممرضين لديهم ضغط نفسي يعملون في مصلحة كوفيد 19

### (3) التحديد الإجرائي لمتغيرات الدراسة:

- الممرض: وهو الممرض العامل في مصلحة كوفيد بمستشفى سيدي عقبة - بسكرة.
- استراتيجيات المواجهة: هي تلك الجهود السلوكية والنفسية والمهنية التي يبذلها الطاقم الشبه الطبي
- في مصلحة كوفيد 19 اتجاه الضغوط، ويستدل على هذا بالدرجة التي يتحصل عليها الممرض على
- مقياس لازاروس وفولكمان.
- الضغوط النفسية: هو الدرجة التي يتحصل عليها الممرض على مقياس مؤشر إدراك الضغط
- للفينستين.

### (4) أهداف الدراسة:

- تحديد استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى الممرض.

(5) أهمية الدراسة:

- إن موضوع الضغوط النفسية يعتبر من المواضيع المهمة والحاسمة وخاصة على مستوى المجال المهني، إذ يعتبر من أبرز الظواهر التي يمكن أن يتعرض لها لعامل في مختلف المجالات، مما يؤدي به إلى استخدام مختلف الطرق للتخلص منها ومن الخطورة التي قد تسببها لذلك فإن أهمية دراستنا تتمثل فيما يلي:
- الاهتمام بالصحة النفسية لفئة الممرضين العاملين بمصالح كوفيد 19 نظرا لمدى تأثيرها على المرضى الذين هم في حاجة ماسة للرعاية والاهتمام.
- المساهمة في تقديم المساعدة لهذه الفئة أو الشريحة من المجتمع (الممرضين) للتعامل مع الضغوط ومواجهتها والقدرة على التكيف معها.



# الجانب النظري



## الفصل الثاني : مدخل مفاهيمي لمتغيرات

تمهيد .

أولاً: الكورونا " كوفيد 19".

- (1) تعريف الجائحة.
- (2) تعريف فيروس كورونا المستجد.
- (3) نظريات مصدر فيروس كورونا " كوفيد 19 " .

ثانيا / التمريض .

- (1) تعريف مهنة التمريض .
- (2) تعريف الممرضين .
- (3) أهداف مهنة التمريض .
- (4) أسس مهنة التمريض .

ثالثاً/ الضغوط النفسية .

- (1) تعريف الضغوط النفسية .
- (2) أنواع الضغوط النفسية .
- (3) مصادر الضغوط النفسية .
- (4) الضغوط النفسية لدى الممرضين .

رابعاً / استراتيجيات المواجهة .

- (1) تعريف استراتيجيات المواجهة .
- (2) تصنيف استراتيجيات المواجهة .
- (3) مميزات استراتيجيات المواجهة .
- (4) استراتيجيات المواجهة لدى الممرضين .

## تمهيد:

يعتبر موضوع الضغط النفسي "stress" ونتائجه على الأفراد من الموضوعات الهامة التي شغلت بال العلماء والباحثين في مجالات الصحة العامة وعلم النفس والتربية ومختلف العلوم الإنسانية والاجتماعية، وذلك لما تتركه من آثار ونتائج خطيرة ومدمرة على حياة الأفراد والجماعات، خاصة في زمن الأوبئة، فقد شهدت معظم دول العالم مع نهاية سنة 2019 وبداية العام الجديد انتشارا واسعا لفيروس كورونا-COVID-19، الذي نتج عنه وخلال فترات متقاربة ارتفاعا مهولا في حالات الإصابة وعدد الوفيات، ناهيك عن التداعيات التي خلفها الوباء في مختلف القطاعات والميادين الشيء الذي ألزم كل الدول بالتسارع لأخذ الاحتياطات اللازمة وإعلان حالة الطوارئ للتخفيف من حدة هذا الوباء، ومن هنا نخص بالذكر الطاقم الطبي الذي كان في مواجهة مباشرة مع هذا الوباء والتحديات التي واجهها رغم معاناته وصراعاته تجاه المواقف الضاغطة في ظل جائحة كورونا، ومحاولاته للتعامل معها من خلال إتباع أساليب واستراتيجيات عديدة تبعد الخطر عنه وتجعله في حالة من التوازن، إلا أن البعض قد يفشل في ذلك.

- (1) **تعريف الجائحة:** تصنف الجائحة بأنها أعلى درجات التفشي وانتشار أحد الأمراض المعدية وذلك بانتشارها في أكثر من منطقة جغرافية في العالم وليس في قارة أو إقليم.
- (2) **تعريف فيروس كورونا المستجد Covi d-19 :** هو فيروس من فصيلة فيروسات (كورونا) ، حيث ظهرت أغلب حالاته في مدينة "ووهانا" الصينية نهاية ديسمبر 2019 على شكل التهاب رئوي حاد، وتتمثل الأعراض في الحمى والإرهاق والسعال الجاف و صعوبة التنفس، وعادة ما تكون هذه الأعراض خفيفة وتبدأ بالتفاقم. فهو مرض معد يسببه آخر فيروس تم اكتشافه من سلالة فيروسات كورونا، ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس الجديد ومرضه قبل بدء تفشيه في مدينة ووهانا الصينية في ديسمبر 2019، وقد تحول كوفيد 19 الآن إلى جائحة تؤثر على العديد من بلدان العالم.

**Peisheng (2020 :2)**

### (3) نظريات مصدر الفيروس كوفيد 19:

تشير تقارير العلماء والخبراء إلى أن إنتاج الفيروس كوفيد 19 من مصدرين أساسيين:

#### أ- النظرية الأولى -الطبيعة وراء إنتاج الفايروس كوفيد 19 :

يشير موقع virological.org ورقة بحثية تحت عنوان The Proximal Origin of SARS-Cov-2 قدمها علماء مختصين عن الخفافيش هي مصدر الفيروس ، ورجحوا في دراستهم وجود احتمال أن تكون وسيط ينقله إلى البشر لغياب إمكانية نقله إلى البشر بصورة مباشرة. ويشيرون إلى أن الفيروس له قدرة على تطوير نفسه إلى شكله الحالي (الحيوان ناقل للفيروس وهذا يعني باختصار أن الطبيعة، وليس المختبر)، وتشير مصادر الجهات المعنية بدراسة الفيروس أن إي مختبر يعمل على تحليل ودراسة أصل وخصائص الفيروس عليه دراسة وتحليل الخفافيش المصابة بهذا الفيروس، وهذا كان عمل إحدى المختبرات الصينية

في مدينة ووهان، ومن هنا انطلقت الاتهامات ضد الصين حول إخفاء المعلومات والنتائج التي توصل إليها هذا المختبر.

ب- النظرية الثانية -الإنسان وراء إنتاج فيروس كوفيد 19:

هناك اعتقاد موجود عند البعض مفاده " أن الفيروس تم تطويره من قبل الإنسان وفي مختبرات خاصة من أجل إثبات صحة هذه الفرضية قام فريق علماء من الولايات المتحدة "ولاية كاليفورنيا" بدراسة وتحليل المادة الوراثية للفيروس الجديد كوفيد 19 مع أربعة فيروسات أخرى من عائلة كورونا "المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة." ولم يستطع البحث تأكيد جهة إنتاجه. لكن حقيقة إنتاجه في المختبر كانت مؤكدة، ويشير البحث أنه تم تجميع COVID-19 من ثلاثة أجزاء - فيروس كورونا الخفاش، فيروس كورونا الثعابين، ومكون من فيروس نقص المناعة البشرية -بروتين سكري، ومثل هذه التركيبة لا يمكن أن تحصل في الطبيعة. منظمة الصحة العالمية (03:2020)

ثانيا/ التمريض:

1) تعريف مهنة التمريض:

تسهر هيئة التمريض على تقديم الرعاية الصحية لأفراد المجتمع، وفيما يلي بعض التعريفات لمهنة التمريض :

- تعريف جمعية التمريض الأمريكية (1980): كالتالي " أن التمريض تشخيص وعلاج للمشاكل

الصحية الحالية أو المتوقع حدوثها لاستجابات الإنسان".(Kozier 1991:03)

- وتعرفها شاهين بأنها " مساعدة الفرد المريض أو المعافى من أجل القيام بتلك النشاطات التي تساهم

في توفير الصحة والشفاء من المرض التي يمكن أن يقوم بها دون أن يساعده أحد إن امتلك القدرة

الضرورية للإرادة والمعرفة." شاهين (32:1990)



- فهو علم وفن ومهارة يتم من خلالها تقديم الخدمات الصحية للمجتمع فهو علم لأنه يعتمد على كثير من العلوم الأساسية كعلم التشريح ووظائف الأعضاء وهو فن ومهارة لأنه يتطلب الدقة وسرعة في البديهة والإخلاص. خطيب (1987:06)

- يعرفها الوافي: التمريض هو الرعاية الشاملة للمريض من النواحي النفسية والاجتماعية وهي مهنة تخدم المرضى والأصحاء وتهتم بوقاية المجتمع كله من الأمراض ورفع المستوى الصحي وكفالة الصحة للجميع. اغايكان (1990: 121)

- وتعرفه وديعة الداغستاني: " بأنه فن وعلم يهتم بالإنسان ككل، جسما وعقلا وروحا ويسعى لتحسين وضعه الجسمي والنفسي والاجتماعي وذلك عن طريق تقديم خدمات، ومساعدته على تلبية حاجاته الضرورية والتأقلم مع مرضه أو عاهته، أو عن طريق تعليم الإنسان الصحيح الأسس والممارسات الصحية في الحياة وذلك للحفاظ على صحة جيدة ومنع الإصابة بالأمراض، وأخيرا فالتمريض لا يهتم بالشخص المريض فقط، بل يهتم بالفرد والعائلة والمجتمع. خزاولة (1997:22)

- ومن التعريفات السابقة نستنتج أن مهنة التمريض مهنة إنسانية تقدم الرعاية الصحية والتوعوية للفرد والمجتمع، وهي علم قائم بذاته يستند على قواعد علمية منبثقة من علم الطب، ويستلزم على ممارستها التمتع بصفات علمية وأخلاقية وقدرة على تحقيق استجابة سريعة لكل حالة طارئة.

## (2) تعريف الممرضين:

\_ يعرف الممرض على أنه الشخص المهني الذي يقوم بتقديم خدمات التمريض سواء كان قد أكمل دراسة التمريض في كلية أو معهد، وبناءا على هذا فإن الممرض لديه الحصيلة المعرفية والمهارة والثقة بالنفس

التي تمكنه من العمل في مختلف الوحدات الصحية بالتعاون مع زملائه من أفراد الطاقم الصحي وهو عنصر نشط في إدارة المؤسسة

الصحية وإحداث التغييرات الإيجابية فيها ولديه الكثير من الأدوار التي يؤديها. الشافعي (08:2002)

\_ وأيضا على أنه الإنسان الذي يقوم بإعطاء الخدمات التمريضية أثناء عمله في إحدى المستشفيات أو إحدى المراكز الصحية والهدف من هذه الخدمات هو إدامة الصحة والعناية بالمريض.

خزاعلة (223:1997)

\_ ويعرفه مهران وآخرون: الممرض والممرضة هو الشخص الذي استوعب البرامج والمتطلبات الأساسية الأخلاقية والعملية لعلم التمريض وأصبح قادرا على القيام بممارسة عملية الرعاية الصحية بعد أن أصبح لديه المعرفة الكافية لتقديم أقل الخدمات الصحية للأفراد وللوقاية من الأمراض والسهر على راحتهم أثناء المرض. النقي (30:2006)

### 3 أهداف التمريض:

- \_ المساعدة في تقديم الخدمة الطبية والعلاجية للمرضى.
- \_ الاهتمام بتوفير خدمات الرعاية الصحية اللازمة للنهوض بصحة المجتمع.
- \_ الحرص على وقاية المجتمع من الأمراض والأوبئة لضمان الحياة الصحية والسليمة لكل فرد .
- \_ تقديم التنقيف الصحي للأفراد لزيادة مستوى الوعي الصحي لدى المجتمع.
- \_ بذل أقصى جهد لتقديم الخدمات الإسعافية في الحالات الطارئة وعلاج المصابين .
- \_ التعاون مع جميع الأقسام لتحقيق الأهداف الرئيسية للمستشفى. سويدان (25:1988)

أداء التمريض على الوجه الأكمل يتطلب من ممارسي هذه المهنة مراعاة عدد من الأسس الهامة المرتبطة ببعضها ارتباطاً وثيقاً منها:

\_ روح العطف والشفقة.

\_ الشعور بالمسؤولية ومحاسبة النفس على التقصير.

\_ العناية وملاحظة أية أعراض طارئة على المريض وتنبه الطبيب لها.

\_ روح التعاون وذلك بين الطبيب وممارسي مهنة التمريض وأهل المريض حتى يتم العلاج.

\_ الجد والمثابرة فيجب ألا يأس ممارسو مهنة التمريض أو يملوا من طول مدة التمريض وألا يغضبوا من معاملة أي مريض.

\_ حفظ الأسرار فبحكم طبيعة العمل يتسنى لممارسي التمريض معرفة أسرار المرضى وعائلاتهم، لذا لا بد أن يأتمنوا على الأسرار ويحفظوها. العقل (14:1982)

ثالثاً/ الضغوط النفسية:

(1) تعريف الضغوط النفسية: تعريف سيلبي هانز (1956) seley hanz:

الضغوط النفسية هي استجابة الجسم الغير نوعية إزاء الأعباء البدنية أو النفسية التي يتعرض لها.

- تعريف لازاروس و فولكمان (1984) Folkman, Lazaurs: هو تفاعل خاص بين الفرد و

الوضعية التي يدركها على أنها شاقة و تتجاوز موارده و قدراته و تضع راحته في خطر.

Marilou Bruchon schweitzer (2001:68)

- تعريف جوردون (1993) **gorden**: الضغوط هي الاستجابات النفسية والانفعالية و الفيزيولوجية

للجسم تجاه أي مطلب تم إدراكه على أنه تهديد لرفاهية و سعادة الفرد و هذه التغيرات تقوم بإعداد و تأهيل الفرد للتوافق مع الضغوط و التي هي ظروف بيئية سواء حاول الفرد مواجهتها أو تجنبها.

حسين علي (2000: 20)

- تعريف كروك لويس (1997) **crock louiss** : الضغط هو رد فعل منعكس عصبي بيولوجي نفسي

منذر بالخطر دفاع الفرد ضد أي اعتداء أو تهديد أو أي وضعية مفاجئة ، فهو مفهوم بيو فيزيولوجي

مناسب لوصف ما يحدث داخل العضوية عند مواجهتها لتهديد أو اعتداء . **Crocq (1997:06)**

- تعريف ماجدة بهاء الدين 2008: هي الحالة التي يظهر فيها تباين ملحوظ بين المتطلبات التي ينبغي

أن يؤديها الفرد و قدرته على الاستجابة لها. بهاء الدين (2008:20)

- تعريف عبد العزيز الشخص (1994):في قاموس التربية الخاصة و تأهيل غير العاديين، يشير الضغط

النفسي إلى التأثير السيئ الذي يحدثه وجود طفل معاق وما يتسم به من خصائص سلبية لدى الوالدين فيثير

لديهم ردود فعل عقلية وانفعالية أو عضوية غير مرغوبة، تعرضهم للتوتر والضيق ، والقلق، والحزن ،

والأسى ، كما قد يعانون من بعض الأعراض النفسية الجسمية التي تستنفذ طاقاتهم وتحول دون قدرتهم

على التركيز فيما يقومون به من أعمال. الشخص (1968:06)

\* من خلال اطلاع الباحثان على التعريفات السابقة الخاصة بالضغوط النفسية، يمكن أن تستخلص:

- تعريف للضغط النفسي: هو استجابة الفرد النفسية و الجسمية لأي عوامل داخلية أو خارجية تشكل

تهديدا له لدرجة أنها تولد لديه إحساسا بالتوتر والضيق، وعندما تزداد حدة هذه الضغوط عليه فإن ذلك قد

يفقده قدرته على التوازن ويغير نمط سلوكه عما هو عليه.

من الجدير ذكره أن نتائج الضغوط ليس بالضرورة أن تكون مدمرة للإنسان. فمن الطبيعي أن يتعرض الإنسان لضغط مادام حيا و لعل التعامل السليم مع الضغوط يقتضي من الفرد تعظيم الجانب الايجابي له، وتحقيق الاستفادة منه، وتقليل الآثار الضارة لجانبه السلبي و الابتعاد عنها، ويعتقد الباحث أن وجود مستوى متوسط من الضغط يعطي دافعية للتقدم و العطاء .

### (2) أنواع الضغوط النفسية:

يمكن القول بوجه عام أن الضغوط ليست بالضرورة شيء سلبي بل تكون في بعض الأحيان دافعا للإنجاز و الأداء و على هذا الأساس يمكن تصنيف الضغوط إلى نوعين و هما:

\_ الضغوط الايجابية والضغوط السلبية.

\_ الضغط التكيفي و الضغط المتجاوز.

أ\_ الضغوط النفسية الايجابية و الضغوط السلبية:

\_ الضغوط النفسية الايجابية:

هي عبارة عن التغيرات و التحديات التي تقيد في نمو الفرد و تطوره، و هي درجة من الضغط أو التوتر تدفع المرء للعمل بشكل متتابع مما يجعله يحسن الأداء العام و يحقق أهدافه. بهاء الدين (2008:25) وتعد ضغطا صحيا، و تؤدي إلى تحسن في جودة الحياة مثل أعباء منصب جديد أو الترقية لدرجة أعلى.

أحمد شويخ (2006:135)

\_ الضغوط النفسية السلبية:

\_ إن تعرض الفرد للمواقف الضاغطة الصعبة يكون لها تأثير سلبي مما يجعل الفرد عاجزا عن تحقيق أهدافه كما يعجز عن التفاعل مع آخرين مما يؤثر سلبا على حالته الجسدية و النفسية. أحمد خليفة و

آخر(2008:137)

يكون لها تأثير سلبي يفوق قدرة الفرد على التوافق، وتؤدي إلى تغيرات جسمية ومزاجية، ولذا يطلق عليها المشقة المحدثة للمرض، مثل وفاة شخص عزيز، أو الإصابة بمرض مزمن، أو التقاعد... الخ.

شويخ و آخر ( 2006 : 165 )

تسبب الضغوط السلبية ظهور أعراض نفسية و جسمية تتمثل في الصداع، آلام المعدة و الظهر، تشنجات عضلية، عسر الهضم ، أرق، ارتفاع ضغط الدم ، السكري... بهاء الدين (2008: 25)

ب- الضغط التكيفي و الضغط المتجاوز:

- الضغط التكيفي:

الضغط هو رد فعل بيولوجي ، فيزيولوجي، و نفسي منذر عن خطر و محرض للتعبئة و الدفاع تجاه أي عدوان أو تهديد ، فهو رد فعل طبيعي و تكيفي له آثاره الفيزيولوجية المعبئة (تحرير السكر في الدم، رفع الضغط الدموي، توجه الكتل الدموية من المحيط نحو الأعضاء المركزية، ارتفاع خفقات القلب...) التي تجعل الجسم في غاية الاستعداد للفعل.

إضافة إلى الآثار النفسية الثلاثة التي يمارسها: فهو مركز للانتباه، معبئ للطاقة النفسية و محرض للعمل والفعل، حيث يرفع الشخص تحت الضغط من مستوى فطنته و نباهته، و يزيح من فكره كل الأفكار والأحلام و يركز كل اهتمامه و انتباهه حو الوضعية المهددة الراهنة، كما أن كل قدراته العقلية يتم توجيهها نحو تقييم الخطر و تسخير الإمكانيات لمواجهة، و تجميع المعلومات لحصره و الاستعانة بالذاكرة لمعرفة المخططات الدفاعية لحله، و إرصاده بصورة متكيفة، و من جهة ثانية فإن الشخص يتخلى عن الكسل والتماطل في اتخاذ القرار، فتراه في غاية النشاط و بحاجة إلى الفعل السريع و الناجح .

Crocq (2007:17)

الضغط المتجاوز:

يمكن أن توجز ردود أفعال الضغط المتجاوز في أربعة عناصر وهي:

\_ رد فعل الصعق (sidération).

\_ رد فعل التهيجي (agitation).

\_ رد فعل الهروب المفزع (panique fuite).

\_ رد فعل النشاط الآلي (automate'd comportement).

\_ رد الفعل الصعقي: يمس تخدير ثلاثة مستويات ، يتعلق الأول بالتخدر العقلي، و السكر و التباد العاطفي والكف الإرادي و الحركي و يترك الشخص هامدا في الخطر، و غير قادر على الإدراك و التفكير في غير ما هو فيه من معاناة انفعالية و محروم من كل إرادة.

\_ رد الفعل التهيجي: ينبعث من الاندفاع للفعل في الوقت الذي تكون فيه الحالة النفسية للشخص لا تسمح بإرصاد دفاعات للتكيف مع الوضعية، و التي تظهر من خلال حركات غير متناسقة ولا تلاحم حركي ولفظي.

\_ رد فعل الهروب المفزع : يتضمن هروب منفرد أو جماعي مندفع و غير مهياً ، حيث تتم محاربة كل يحاول عرقلة الهروب.

\_ رد الفعل النشاط الآلي : هو الأكثر شيوعا ، يولد حركات و سلوكات تبدو تكيفية لكنها دون هدف واضح ومحدد، هدفها جعل الشخص ينشغل بشيء ما، و تكون بذلك مصدرا للقلق تتناسب هذه المرحلة كذلك مع ما يشير إليه DSM5 مجموعة من الأعراض كالشعور بالتفكك، و غياب رد الفعل الانفعالي، وانخفاض حقل الوعي و النساوة التفكيرية، كعدم القدرة على تذكر بعض مشاهد الحدث، هذا إضافة إلى اللاشخصانية والآنية. (Crocq 2007:22)

### 3) مصادر الضغوط النفسية:

أ- مصادر الضغوط النفسية الناتجة عن بيئة العمل: يشير المهتمون بموضوع ضغوط العمل إلى وجود عدة مصادر لضغوط العمل لها التأثير على سلوك الفرد ، وتنعكس على إنتاجيته ، فقد قسمت هذه المصادر إلى قسمين:

المصادر التنظيمية و الوظيفية: و تعرف بأنها مجموعة من المتغيرات الموجودة في محيط العمل، ولها تأثير على معاناة الأفراد من ضغوط العمل، وهذه المتغيرات هي:

\_ الاختلاف المهني: لا يوجد شك في أن ضغوط العمل التي تواجه الفرد تختلف من مهنة إلى أخرى ، حيث أن هناك مهن يعاني فيها الفرد من ضغوط العمل أكثر من غيرها ، مثل مهنة التمريض في المستشفيات و خاصة في أقسام الطوارئ ، العناية المركزة ، والعمليات ، حيث تتطلب تركيزا شديدا لطاقت الممرض العقلية و البدنية.

\_ غياب الدور الوظيفي: و يعني الافتقار للمعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المؤسسة ، مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته.

\_ صراع الدور الوظيفي: وينشأ عندما يواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة، أو عندما يعمل أشياء لا يرغبها أصلا، أو لا يعتقد أنها جزء من عمله.

\_ زيادة وانخفاض حجم العمل: و تعني زيادة حجم الأعباء الموكلة للفرد إلى حد أعلى من المعدل المقبول ، أو زيادة هذه الأعباء لمهام لا يستطيع القيام بها ضمن الوقت المتاح ، أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد ، في حين أن انخفاض عبء العمل يقصد به أن الفرد لديه عمل قليل ، أو أن عمله غير كاف لاستيعاب طاقاته وقدراته و اهتماماته..

\_ ارتفاع مستوى المسؤولية عند الأفراد: إن مسؤولية الفرد عن أفراد آخرين لها تأثير كبير على ضغط العمل أكثر من مسؤوليته عن العوامل الوظيفية.

\_ عوائق النمو والتقدم المهني: تعد عوائق النمو والتقدم المهني أحد مصادر ضغوط العمل كالافتقار إلى فرصة الترقية، وعوائق الطموح، وعدم التأكد من المستقبل المهني، والتغير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد.

\_ سوء الهيكل الوظيفي: يعد الهيكل التنظيمي أحد مصادر ضغوط العمل ، حيث أن تمركز السلطة و عدم تفويضها بشكل ملائم ، ووجود درجة عالية من الرسمية ، ووجود إجراءات و قواعد و تعليمات مكتوبة مبالغ فيها و الالتزام بحرفيتها ، قد يرافقه العديد لحرية الفرد واستقلاله ، و بالتالي قد تؤثر بمجموعها على نفسية الفرد و تؤدي إلى شعوره بالضغط.

\_ الظروف المادية للعمل: وهي الظروف البيئية التي يعمل فيها الفرد ، حيث تساهم ظروف العمل غير المريحة في زيادة المعاناة من ضغط العمل ومن هذه الظروف : عدم توفر التكنولوجيا المناسبة في مكان العمل وتلوث الجو، ودرجات الحرارة غير الملائمة ، الضوضاء والاهتزازات و الإضاءة المبهرة أو الخافتة ، الازدحام وسوء تصميم مكان العمل ، ومخاطر العمل كاحتمال التعرض للإصابات و الحوادث.

\_ فقر المساندة الاجتماعية: ترتبط المساندة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من الآخرين بالجوانب المختلفة للصحة والاستقرار النفسي والاجتماعي، ويشير مفهوم المساندة الاجتماعية إلى الشعور بالراحة والمساعدة التي يتلقاها الفرد من خلال اتصاله الرسمي أو غير الرسمي مع الجماعات والأفراد، ومن هنا فان فقر الدعم الاجتماعي يؤدي إلى الشعور بضغط العمل.



\_ سوء العلاقات في العمل: يمكن أن تنشأ ضغوط العمل من العلاقات غير الجيدة مع المرؤوسين و الرؤساء والزملاء، وكذلك العلاقات مع المرضى و المراجعين و المرافقين، حيث تكون الثقة بينهم ضعيفة و لا يوجد رغبة بينهم للتعامل، وكذلك عدم وجود اهتمامات مشتركة.

ب- المصادر الشخصية للضغوط النفسية: حيث تلعب خصائص الفرد الشخصية دورا هاما في تحديد معاناته وردود أفعاله نحو ضغوط العمل، وبالتالي فان الأفراد لا يستجيبون بنفس الطريقة للمؤثرات، ومواقف الضغط وهذه المصادر تشتمل على ما يلي:

\_ نمط الشخصية: تشير الدراسات إلى أن نمط الشخصية ( A ) يستجيب بقوة أكبر للضغط من الشخص ( B ) كما أنه تكيفا مع الضغط، فالشخص من نمط ( A ) عادة ما يلوم نفسه على النتائج السلبية بعكس الشخصية ( B ) الذي يتحاشى لوم ذاته و يعزي النتائج السلبية إلى صعوبة العمل أو الحظ السيئ.

\_ مركز الضبط في الأحداث الخارجية والداخلية: إن الفرد الذي يعتقد أنه يستطيع التحكم بالأحداث و السيطرة عليها بدرجة كبيرة، هو أكثر احتمالا للتهديدات و الضغوط التي يتعرض لها في حياته من ذلك الشخص الذي لا يعتقد بأنه يستطيع التحكم بمراكز الأحداث، ويعزي ذلك الفشل إلى مؤثرات خارجية، كالحظ أو الفرصة و ما إلى ذلك من أعذار. يحي (2003: 19-24)

\_ الأحداث الضاغطة في حياة الفرد: إن الفرد الذي يتعرض للأحداث الضاغطة في حياته دون أن يمرض، قد يختلف في خصائص شخصيته عن الفرد الذي يسقط فريسة المرض عقب تعرضه لهذه الأحداث، فالفرد الأول لديه خاصية مقاومة الضغط، في حين أن الثاني تكون لديه حساسية للضغط.

\_ قدرات الفرد و حاجاته: أثرا في تحديد درجة معاناته لضغوطاً إن لعملية التوافق بين قدرات الفرد و حاجاته ومتطلبات العمل، فكلما زاد توافق الفرد مع متطلبات الوظيفة، أشبعت حاجاته المهنية و قلت درجة معاناته من الضغط . فقدرات الفرد و حاجاته هي التي تحدد درجة الضغط عنده فالعامل الذي يملك مهارات عالية لا يعاني من الضغوط في مواجهة متطلبات الإنتاج المرتفعة، على عكس العامل الذي لا يملك تلك المهارات. داوود(1991:21)

\_ الحالة النفسية و البدنية: إن للحالة النفسية والبدنية للفرد تأثيرا بليغا في درجة معاناته من ضغوط العمل ، لان الحالة تحدد طبيعة الاستجابة للضغط . فالتعب الشديد مثلا يزيد من مسببات الضغط، و يكون مستوى تأثير الضغط كبيرا، كما أن الإحباط يقلل من مستوى مقاومة الفرد للضغط و للحالة

الصحية أيضا تأثر كبير على مستوى معاناة الفرد من الضغط فالصحة الجيدة تجعل الفرد أقل تعرضا للمرض عن مواجهته للمواقف الضاغطة.

**السّمات الشخصية للفرد:** تبين أن لبعض سمات الفرد الشخصية تأثيرا مهما في الطريقة التي يستجيب الفرد للمواقف الضاغطة في حياته العملية ، فمثلا الشخصية المنطوية هي أقل اجتماعية و أكثر استقلالية من الشخصية المنفتحة و أما الشخصية غير المحددة ، فإنها تعاني من مستوى الشخصية الجامدة و الحازمة التي تواجه و تلوم الآخرين على ما يحدث من مواقف ضاغطة، وبذلك تجنب نفسها من الصراع. عسكر(2003:32)

#### 4 الضغوط النفسية لدى الممرضين:

يعتبر الضغط النفسي أحد المشاعر الأساسية لتكوين النفس الأساسية، فهو يعني التوتر النفسي الذي يحدث من سعادة الفرد، وراحة باله ويؤدي إلى إصابته بالكثير من الاضطرابات النفسية و السلوكية وحتى الجسمية.

كما تختلف مستويات الضغط النفسي تبعا لتنوع العمل وطبيعته، وعليه يشير لانفورد(1987)من هذا المنطلق أن أكثر مجالات العمل إثارة للضغوط تلك التي تمتاز بمواجهة مباشرة مع الناس والتي يكرس الأفراد فيها أنفسهم لخدمة الآخرين. فالمرضى والممرضات العاملون في المستشفيات يتعرضون إلى درجات متباينة من الضغوط النفسية المتعلقة بالعمل، حيث يشعرون أحيانا بأن جهودهم في العمل لا تحظى بالتقدير والثواب. جودة يحي(2003:357)

إن طبيعة هذه المهنة تتطلب التعامل مع المرضى بمختلف التخصصات على مدار الساعة، لذا فإن الممرض يواجه العديد من التحديات والعوائق سواء كانت داخل بيئة العمل ذاتها أو خارجها. هذه التحديات والعوائق تمثل مصادر ضغط قد تؤثر سلبا أو إيجابا في نفس الممرض، وهذه الضغوط لها أبعاد داخلية تختص بشخص الممرض، ولها أبعاد خارجية تتمثل في البيئة المحيطة. وما ينتج عنها من آثار تظهر على شكل انفعالات نفسية أو أعراض جسدية تختلف حدتها باختلاف طبيعة الأفراد وطبيعة المؤثر الضاغطة، ولذلك تستدعي الآثار السلبية التعرف على مسبباتها ومصادرها في بيئة العمل من أجل الكشف عن الوسائل والمهارات التكيفية المناسبة والتي تمكنهم من مواجهة الضغوط النفسية لديهم بصورة ايجابية. الرشيد(1999:75)

رابعاً/ استراتيجيات المواجهة:

- تعريف المواجهة: تشير المواجهة إلى المجهودات المعرفية والسلوكية التي نحاول من خلالها التغلب أو خفض أو تحمل المتطلبات الداخلية أو الخارجية التي يثيرها الموقف وتهدف إلى خفض أو تجنب المترتبات النفسية المؤلمة كالقلق والاكتئاب ومن ثم فهي تتوسط الأحداث الضاغطة واستجابة الفرد لها. يوسف (2000:69)

\_ تعريف "ستون STON" و "تيل TIL" للمواجهة: هي مصطلح يتضمن كل الجهود السلوكية والمعرفية التي يستخدمها الأفراد شعوريا للتخفيف أو خفض تأثيرات المواقف الضاغطة. رجب عوض (2001:69).

\_ تعريف ليفين LEVINE و"ويرسن 1980 URSIN" للمواجهة: هي الاستجابات السلوكية التي ترتبط بالتجنب أو الهروب في الاستجابة للبيئة.

\_ تعريف "لازاروس وفولكمان" 1984 للمواجهة: هي الجهود السلوكية والمعرفية المتغيرة باستمرار والتي يتخذها الفرد في إدارة مطالب الموقف والتي تم تقديرها من جانب الفرد على أنها مرهقة وشاقة وتتجاوز مصادر الشخص وإمكاناته.

\_ تعريف "كالن" 1993 CALLAN للمواجهة في بيئة العمل: بأنها جهود يبذلها الفرد للحصول على معلومات تزيد من قدرته على التنبؤ بالموقف وتساعده على إدراك الضبط في التعامل مع المشكلات التي تحدث في المستقبل. حسن (2006:83-87)

- تعريف الإستراتيجية:

\_ يرجع أصل كلمة استراتيجية إلى الكلمة اليونانية إستراتيجيوس "STRATEGOS" التي تعني فنون الحرب وإدراك المعارك.

\_ ويعرف قاموس "ويبستر WEBSTER" الاستراتيجية على أنها علم تخطيط وتوجيه العمليات العسكرية . المغربي (1999:17).

ويعرف مصطلح الإستراتيجية لغويا فن استخدام الإمكانيات و الوسائل المتاحة بطريقة مثلى لتحقيق الأهداف المرجوة على أفضل وجه ممكن بمعنى أنها طرق معينة لمعالجة المشكلة أو مباشرة مهمة ما أو أساليب عملية لتحقيق هدف معين. مسعود (2010:157)

وتشير الإستراتيجية إلى نمط من السلوكيات والأفعال والتصرفات التي تستخدم لتحقيق أهداف معينة بمعنى أنها عبارة عن مجموعة من الأفعال والإجراءات التي يستخدمها الفرد لمواجهة المواقف الضاغطة والتعامل معها بطريقة فعالة وناجحة. عبد العظيم حسن(2006:74).

### 1) تعريف استراتيجيات المواجهة:

يعرفها "موس MOOS" 1988 بأنها مجموعة من أنماط السلوك التكيفية المتعلمة والتي تتطلب عادة بذل الجهد وتحددها الحاجة وتستهدف حل المشكلة كما يمكن السيطرة عليها وكفها أو قمعها وبالتالي فهي تستخدم بمرونة كافية كما تطلب الموقف الضاغط .

يعرفها "ويبر WIBER" 1995: على أنها تلك الجهود الصريحة التي يقوم بها الفرد لكي يسيطر أو يحد، أو يدير و يتحمل مسببات الضغط التي تفوق طاقته الشخصية.

يعرفها "بيلين وزملاءه" 1983: بأنها مجموعة المعارف والسلوك التي يستخدمها الفرد بهدف تقدير مصادر المشقة وتخفيف أثر الإنعصاب الناتج عنها وتعديل التنبيه الانفعالي المصاحب لخبرة المشقة.

مسعود (2010: 157-158)

### 2) تصنيف إستراتيجيات المواجهة:

أ- تصنيف كوهن 1994 Cohen:

\_ التفكير العقلاني : و تشير إلى أنماط التفكير العقلانية و المنطقية التي يقوم بها الفرد حيال الموقف الضاغط بحثا عن مصادره و أسبابه.

\_ التخيل : و هي إستراتيجية يحاول الفرد من خلالها تخيل المواقف الضاغطة التي واجهته فضلا عن تخيل الأفكار و السلوكيات التي يمكن القيام لها في المستقبل عند مواجهة مثل هذه المواقف الضاغطة.

\_ الإنكار : و هي إستراتيجية دفاعية ، لا شعورية يسعى من خلالها الفرد إلى إنكار و تجاهل المواقف الضاغطة و كأنها لم تحدث.

\_ حل المشكلات : و هي إستراتيجية معرفية يحاول من خلالها الفرد استنباط الأفكار و الحلول الجديدة المبتكرة لمواجهة الضغوط.

\_ الدعابة أو المزح : و هي إستراتيجية تتضمن التعامل مع الخبرات الضاغطة بروح المرح و الدعابة.

\_ الرجوع إلى الدين : تشير هذه الإستراتيجية إلى رجوع الأفراد إلى الدين في أوقات الضغوط و ذلك في مواجهة للمواقف الضاغطة. **عبد العظيم حسن (2006: 110)**

ب- **تصنيف جلويك 1985 Galowic** : يصنف أساليب مواجهة الضغوط إلى أربعة أنواع:

\_ أساليب المواجهة المتمركزة حول المشكلة.

\_ أساليب المواجهة المرتبطة بالتقييم التقبل، التفاوض، الدعابة، الاستقلال.

\_ سلوكيات مواجهة يصعب تصنيفها مثل: الشتائم، البكاء، الأكل والتدخين.

\_ المساندة الاجتماعية.

ج- **تصنيف موس و بيلينغ 1981 Moss et Billings** : لقد حدد ثلاثة أنواع من إستراتيجيات

المواجهة:

\_ الإستراتيجيات السلوكية الفعالة : و تشمل مختلف المحاولات و المجهودات السلوكية الظاهرة للتعامل مباشرة مع المشكل .

\_ الإستراتيجيات المعرفية الفعالة : تتمثل في المجهودات المعرفية لتقدير الحدث بأنه ضاغط.

\_ الإستراتيجيات التجنبية : و تضم المجهودات و المحاولات المبذولة لتجنب و تفادي مواجهة المشكل أو محاولة مواجهة المشكل بصفة غير مباشرة. **حمودة (2006:179)**

د- **تصنيف كوكس و فرجيسيون 1996 Ferguson et Cox**

حيث يصنفان أساليب و إستراتيجيات مواجهة الضغوط إلى نوعين و هما:

\_ أساليب مواجهة تنشأ داخل الفرد : تستهدف التعرف على إستراتيجيات المواجهة الأساسية التي

يستخدمها الفرد في أنواع معينة من المواقف الضاغطة الفروق الفردية ، (داخل الفرد ، الفروق الفردية)، و

تصف إستراتيجيات المواجهة داخل الفرد عملية المواجهة و ذلك عن طريق تحديد الأفكار و الاستجابات

السلوكية لدى الفرد عبر المواقف الضاغطة المختلفة و المواقف غير الضاغطة و تستند على فكرة مفادها

أن الفرد لديه حصيلة أو ذخيرة من الخبرات في مواجهة المواقف الضاغطة و أنه يختار منها اعتمادا على

حاجاته و مطالب الموقف.

\_ أساليب مواجهة تنشأ بين الأفراد : تحاول هذه الأساليب فهم مسألة الإخلاف و الاتساق في عمليات المواجهة و ذلك من خلال حاصل جمع درجات المواجهة لنفس الأفراد عبر أنواع مختلفة من المواقف الضاغطة ، والهدف الذي يكمن وراء ذلك هو التعرف على الأساليب الرئيسية التي يستخدمها الأفراد و تحديد إستراتيجيات المواجهة المألوفة لديهم عبر أنواع مختلفة من المواقف الضاغطة .

حسين علي(2006:97)

### (3) مميزات إستراتيجيات المواجهة:

تتميز المواجهة بعدة مميزات و سيتم عرض بعضها في النقاط التالية:

\_ المواجهة عملية معقدة و يستعمل الأفراد أغلب إستراتيجيات المواجهة الأساسية اتجاه الوضعيات الضاغطة. القيام به هنا للسيطرة على الموقف فتركز المواجهة على المشكل أما إذا أسفر التقييم أنه ليس هناك شيء المواجهة ترتبط بتقدير و تقييم كل ما يمكن القيام به لتغيير الموقف، إذ بين التقييم أن هناك شيء يمكن القيام به فهنا تركز المواجهة على الانفعال.

\_ عندما يكون الموقف الضاغط من نوع ثابت كالصحة أو العائلة ، يظهر أن للرجال والنساء أساليب مواجهة تتشابه كثيرا.

\_ تعتبر سلوكيات المواجهة كوسيط قوي للنتائج الانفعالية حيث ترتبط بعض استراتيجيات المواجهة بنتائج إن إستراتيجية المواجهة تتغير من المرحلة الأولى من الموقف الضاغط إلى مرحلة أخرى لاحقة إيجابية في حين ترتبط أخرى بنتائج سلبية.

\_ إن فائدة أي نوع من أساليب المواجهة يرتبط بنوع من الموقف الضاغط و نمط الشخصية المعرضة للضغط الصحة الجسدية، الوظيفة الاجتماعية، والوجود الذاتي. مجلة علم النفس(2000، العدد:56 )

### (4) إستراتيجيات المواجهة لدى الممرضين:

أ- المواجهة المركزة حول المشكلة:

وهي إستراتيجية تهدف إلى خفض طلبات الوضعية و زيادة موارد و قدرات الفرد الخاصة حتى يتمكن من المواجهة بجدارة.

## ب- مواجهة مركزة حول الانفعال:

ويشمل على مختلف المحاولات لتنظيم الضغوط الانفعالية الناتجة عن الوضعية. وتتمثل في:

\_ التجنب: عبارة عن تحويل الانتباه من مصدر الضغط و يمكن أن يتضمن نشاطات ذات تعبير سلوكي أو معرفي كتمارس الرياضة، القراءة...)

\_ المساندة الاجتماعية (البحث عن السند الاجتماعي): حيث تشير إلى الإمكانيات الفعلية أو المدركة للمصادر المتاحة في البيئة الاجتماعية للفرد.

\_ إعادة التقييم الإيجابي: من خلال الاهتمام بالجوانب الايجابية للموقف الضاغط.

\_ اتهام الذات أو التأنيب الذاتي .

ج- إستراتيجية مواجهة إقدامية: ذلك باستخدام أساليب سلوكية و معرفية محددة تشمل على التحليل المنطقي للموقف الضاغط و إعادة التقييم الإيجابي.

د- إستراتيجية مواجهة إجمامية: تتضمن القيام بمحاولات معرفية بهدف التقليل من التهديدات التي يسببها الموقف و استخدام أساليب سلوكية للهروب و تجنب الموقف كالتقبل، الإنكار و التنفيس الانفعالي لخفض التوترات.

ر- التفكير العقلاني: أي التفكير المنطقي و العقلاني التي يقوم بها الفرد حيال الموقف الضاغط بحثا عن مصادره و أسبابه.

ل- التخيل: و هي محاولة الفرد تخيل المواقف الضاغطة التي تواجهه، فبالإضافة عن تخيل الأفكار والسلوكيات التي يمكن القيام بها مستقبلا عند مواجهة مواقف مثيلة لها.

م- الإنكار: و هي سعي الفرد إلى إنكار الضغوط و مصادر القلق بالتجاهل كأنها لم تحدث.

هـ- حل المشكلة: يتجه من خلاله الفرد لاستخدام أفكار جديدة لمواجهة الضغوط ما يعرف بالقدح الذهني.

و- الفكاهة (الدعابة): أي التعامل مع الضغوط ببساطة و روح الفكاهة و بالتالي قهرها و التغلب عليها.

ي- الرجوع إلى الدين: عن طريق الإكثار من العبادات كمصدر للدعم الروحي و الانفعالي.

تعد إستراتيجيات المواجهة ضرورة قصوى خاصة في الوقت الراهن خاصة مع الوباء المنتشر كوفيد 19 ، حيث أن الطاقم الشبه طبي يواجه بشكل متزايد مواقف ضاغطة عدة و معقدة ، إستراتيجيات المواجهة عبارة عن مجموعة من الجهود السلوكية و المعرفية التي يستعملها الفرد لمواجهة هذه الضغوط سواء كانت داخلية أو خارجية و يتضح لنا من خلال ما سبق ، إن الفرد يسعى دائما لتجاوز مختلف الأحداث الضاغطة التي يتعرض لها في حياته اليومية ، و ذلك بلجوئه إلى استخدام هذه الإستراتيجيات سواء المركزة على المشكل أو المركزة على الانفعال ، و كلاهما مرتبط بسمات الشخصية والمواقف الضاغطة و التي تهدف إلى خفض التوتر والانفعال و إيجاد حل للوضعية الضاغطة، و يظهر لنا من خلال هذا الفصل أن هناك علاقة بين الضغط و إستراتيجيات المواجهة التي تختلف حسب فعاليتها المصادر الشخصية و الاجتماعية المتوفرة و نوعية التقييم الذي يتبناه الفرد.





الجانب الميداني



## الفصل الثالث : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد

(1) الزيارة الاستطلاعية.

(2) الدراسة الأساسية.

1.2 منهج الدراسة.

2.2 حالات الدراسة.

3.2 أدوات الدراسة.

4.2 حدود الدراسة.

خلاصة

### تمهيد:

إن القيام بأي دراسة علمية يتطلب من الباحث إجراء جانب نظري و هذا بالبحث عن المعلومات النظرية المتعلقة بموضوع الدراسة فهو يعتبر بمثابة المنبع الأساسي لمعرفة الحقائق الخاصة بمتغيرات الدراسة و في نفس الوقت القيام أو إجراء دراسة ميدانية هذه الأخيرة تعتبر بمثابة حجر أساس هذا البحث أو الدراسة لأنها تستثمر المعلومات النظرية الموجودة في البحث كما تستكمل الأهداف المرجوة من البحث، حيث يصل الباحث من خلاله إلى حقائق جديدة أو يثبت أو ينفي ما تم التوصل إليه سابقا .

و في هذا الفصل سيتم التعرف على المنهج المتبع و حالات الدراسة و كذلك أدوات الدراسة و المقاييس المطبقة ، ثم يتم توضيح إجراءات تطبيق الدراسة و ذلك بعرض المقابلات مع الحالات و تحليلها ومن ثم مناقشة نتائج الدراسة.

### 1) الزيارة الاستطلاعية:

تم القيام بالزيارة الاستطلاعية من أجل التعرف على عينة الدراسة، المتمثلة في الطاقم الشبه طبي العامل في مصلحة كوفيد 19، حيث تمت المقابلة مع رئيس هذه المصلحة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية "عمري ابراهيم" بدائرة سيدي عقبة ولاية بسكرة بمكتبه يوم 21 مارس 2021. وتم قبول طلب إجراء الدراسة، وتزويد الباحثان بالمعلومات التي تحتاجها الدراسة لضبط منهج المناسب، منها عدد الممرضين العاملين في المصلحة والذي تمثل في 11 ممرض، بالإضافة إلى الاطلاع على جدول توقيت عملهم.

### 2) الدراسة الأساسية:

#### 1.2. منهج الدراسة:

إن الوصول إلى النتائج النهائية للدراسة والإجابة عن تساؤلاتها يتطلب منهج معين، لأن لكل منهج وظيفته وخصائصه، يعرف المنهج بأنه " مجموعة من القواعد العلمية التي تطمح إلى كشف أساسيات

الإشكالية لأجل تشخيصها واقتراح علاج لها، ويتم اختيار منهج الدراسة عادة وفق طبيعة الموضوع المراد دراسته والهدف منه".

عباس (14:1983)

وبما أن موضوع الدراسة هو استراتيجيات مواجهة الضغوط لدى الممرضين، تم الاعتماد في الدراسة على المنهج العيادي وذلك لأنه يتناسب مع طبيعتها، للوصول لدراسة معمقة للحالات وهو يحقق هذا الهدف. حيث يعرف المنهج العيادي بأنه: "الطريقة التي تعني بالتركيز على دراسة الحالات الفردية التي تمثل الظاهرة لمراد دراستها حيث يقوم الباحث باستخدام أدوات البحث النفسي المختلفة والتي تمكنه من دراسة الحالة دراسة شاملة ومعمقة حتى يصل إلى فهم العوامل العميقة في شخصية المبحوث والتي تأثرت مع موضوع الدراسة أو أثرت فيها". عبد العظيم حسن (92:2006)

## 2.2. حالات الدراسة:

تكون المجتمع الأصلي للدراسة من 11 ممرض عامل بمصلحة كوفيد 19 ، ولقد تم اختيارهم بطريقة العينة القصدية التي تعرف بأنها: "العينة التي يقدر فيها الباحث حاجته إلى معلومات معينة ، ويختارها بما تحقق له ما يريد. وبالتالي فالعينة القصدية هي التي تم فيها اختيارها اختياراً حراً على أساس أنها تحقق أغراض الدراسة التي يقوم بها الباحث. ولتحديد حالات الدراسة الأساسية تم تطبيق مقياس إدراك الضغط لليفنستين على 11 حالة وكانت نتائجه كالتالي:

جدول (1) يوضح مؤشر إدراك الضغط لدى عينة الدراسة.

مؤشر إدراك الضغط	الحالة
0.72	ه . ج
0.61	م . ب

0.67	أ . ب
0.58	ف . ت
0.55	ع . ل
0.34	ع . خ
0.51	ز . ل
0.24	س . خ
0.36	ن . ف
0.27	ب . ل
0.38	أ . ق

بعد تطبيق مقياس مؤشر الضغط النفسي على 11 ممرض تم اختيار 3 حالات التي تحصلت على أعلى درجة على هذا المقياس .

جدول (2) يوضح مؤشر إدراك الضغط لحالات الدراسة.

مؤشر إدراك الضغط	الحالة
0.72	هـ . ج
0.61	م . ب
0.67	أ . ب

خصائص الحالات:

تم اختيار هذه العينة بالطريقة القصدية والجدول التالي يوضح خصائص حالات الدراسة:

جدول رقم (3) يوضح خصائص حالات الدراسة.

الخصائص					الحالات
سنوات الخبرة	رتبة العمل	الحالة الاجتماعية	العمر	الجنس	
10 سنوات	ممرض في مصلحة كوفيد19.	متزوج	35 سنة	ذكر	الحالة الأولى
6 سنوات	ممرض في مصلحة كوفيد19.	عزباء	26 سنة	أنثى	الحالة الثانية
6 سنوات	ممرض في مصلحة كوفيد19.	أعزب	26 سنة	ذكر	الحالة الثالثة

3.2. أدوات الدراسة:

تعتبر أدوات البحث ذات أهمية فهي بمثابة مفاتيح يلجأ إليها الباحث لجمع المعلومات وقد تم الاستعانة

بالأدوات التي تخدم موضوع الدراسة والمتمثلة في المقابلة النصف الموجهة، مقياس إدراك الضغط

(PSQ)، للفنستين " Levenstein " ، ومقياس استراتيجيات المواجهة الضغط النفسي " لازاروس

وفولكمان "Folkman et Lazarus"

1.3.2. المقابلة العيادية النصف الموجهة:

المقابلة العيادية من الأدوات الأكثر شيوعا لجمع المعلومات إذ يستخدمها الباحث العيادي للاتصال

مع الفحوص ونعني بالمقابلة العيادية تبادل الأقوال بين الفاحص والمفحوص، وعلى الفاحص أن يكون

ذو أذن صاغية ، ويسهل دائما الكلام آخذا لعين الاعتبار الاتصال الغير الشفوي (Colette 1989:22)

وتعرفه الباحثة "كاترين سيسو" **Catrine Syssan** على أنها: "محادثة بين الفاحص والمفحوص وجهاً

لوجه، فمصطلح المقابلة يشير أو يدل على الممارسة التي تتعلق بالكلام". (Syssan, 1998:13)

إن طبيعة الدراسة تستدعي استعمال المقابلة النصف المواجهة لأنها تخدم الموضوع، وكانت مزيجاً من

الأسئلة المفتوحة والمغلقة، ولإجراء هذه المقابلة تمت صياغتها في صورة دليل المقابلة الذي يحتوي على

أربع محاور وذلك لجمع أكبر معلومات حول الضغط النفسي واستراتيجيات المواجهة المتبعة لدى

المرمضين في مصلحة كوفيد 19، وهذه المحاور هي:

\_ **المحور الأول** : : التواجد في العمل في ظل جائحة كورونا.

\_ **المحور الثاني** : التعامل مع المريض.

\_ **المحور الثالث** : الظروف العائلية والحياة .

\_ **المحور الرابع** : استراتيجيات الضغط النفسي.

تم تطبيق المقابلة من طرف الباحثان مع الحالات الثلاث في مكتب رئيس المصلحة، وكانت مدتها 30

دقيقة خلال ثلاث أيام.

**2.3.2. مقياس إدراك الضغط :**

\_ **وصف الاختبار:**

أعد هذا الاختبار من طرف الباحث " لفينستاين و آخريين " ( Levenstein et al ) سنة (1993)

بهدف قياس مؤشر إدراك الضغط، يتكون هذا الاختبار من 30 عبارة تميز منها بنود مباشرة وبنود غير

مباشرة.

\_ **البنود المباشرة** : تمثل 28 عبارة وتتمثل في (30، 28، 27، 26، 24، 23، 22، 20، 19، 18،

16، 15، 14، 12، 11، 9، 8، 6، 5، 4، 3، 2) وتدل هذه العبارات على وجود مؤشرات الضغط

المرتفع عندما يجيب عليها المفحوص بالقبول اتجاه الموقف، وعلى مؤشر إدراك الضغط المنخفض عندما

يجيب عليها بالرفض.

\_ البنود غير مباشرة: تشمل 08 عبارة المتمثلة في العبارات رقم: (29 ، 25 ، 21 ، 13 ، 17 ، 10 ، 7 ،

1) وتدل على وجود مؤشر إدراك الضغط المرتفع عندما يجيب عليها بالرفض وعلى مؤشر إدراك الضغط المنخفض عندما يجيب عليها بالقبول.

### \_ كيفية تطبيق المقياس:

يقوم الفاحص بشرح التعليمات للفرد المعرض لوضعية القياس النفسي وتتمثل التعليمات:

أمام كل عبارة من العبارات التالية ضع العلامة (X) في الخانة التي تصف ما ينطبق عليك عموماً، و ذلك خلال سنة أو سنتين الماضيتين، أجب بسرعة دون أن تزعج نفسك بمراجعة إجابتك أو حرص على وصف مسار حياتك بدقة خلال هذه المدة.

هناك أربع اختيارات عند الإجابة على كل عبارة من عبارات الاختيار وهي بالترتيب:

• تقريبا • أبداً • أحياناً • كثيراً • عادة

### \_ كيفية تصحيح الاختبار :

إن كيفية تصحيح وتنقيط عبارات الاختبارات يتم التدرج فيها من 1 إلى 4 نقاط ، و هذه الدرجات من اليمين إلى اليسار عادة تتغير حسب نوع البنود ، فالبنود المباشرة تنتقط من 1 إلى 4 من اليمين إلى اليسار، أما البنود غير المباشرة فتنتقط من 4 إلى 1 من اليمين ، إذ بعد تنقيط كل بند ، نقوم بجمع الدرجات المحصل عليها لإيجاد الدرجة الكلية للاختبار.

\_ صدق المقياس : تم التحقق من صدق الاستبيان باستخدام الصدق التلازمي الذي يقوم على مقارنة

استبيان إدراك الضغط مع المقاييس الأخرى للضغط ، وأظهر هذا النوع من الصدق وجود ارتباط قوي مع سمة القلق وقدر ب 0.75 ومع مقياس إدراك الضغط لـ Cohen يقدر ب 0.73، بينما سجل ارتباط معتدل يقدر ب 0.56 مع مقياس الاكتئاب ، وارتباط ضعيف يقدر ب 0.35 مع مقياس القلق للحالة.

\* ثبات المقياس : تم قياس التوافق الداخلي للاستبيان باستعمال معامل ألفا فأظهر وجود تماسك قوي

يقدر



ب (0.90) كما أظهر قياس ثبات الاستبيان بطريقة التطبيق وإعادة التطبيق بعد فاصل زمني قدر بـ 8

أيام وجود معامل ثبات مرتفع (0.81). آيت حمودة (2006: 20)

الأساليب الإحصائية الخاصة بالمقياس:

يتغير التقطع حسب نوع البنود مباشرة أو غير مباشرة، ويستنتج مؤشر إدراك الضغط في هذا لمقياس وفق المعادلة التالية:

$$\text{مؤشر إدراك الضغط} = \frac{\text{الدرجة الخام} - 30}{90}$$

يتم الحصول على القيم الخام بجمع كل النقاط المتحصل عليها في الاختبار من البنود المباشرة أو غير المباشرة، وتتراوح الدرجة الكلية بعد حساب مؤشر إدراك الضغط من الصفر (0) ويدل على أدنى مستوى من الضغط إلى واحد (1) ويدل على أعلى مستوى ممكن من الضغط. آيت حمودة (2006: 22)

### 3.3.2. مقياس استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي (لازاروس وفولكمان):

اهتم عدة باحثون بوضع قائمة لأنماط إستراتيجيات المواجهة والتي تمثلت المنهجية في حصر مختلف الطرق التي يستجيب بها الأفراد في وضعيات مختلفة في الحياة وذلك من خلال المقابلات لـ " Paulhan وآخرون عام (1998)، وبالطبع تعد قائمة "Folkman et Lazarus" المتكونة من 67 بندا أكثر القوائم استعمالاً:

اعتمد " Lazarus et Folkman -1984- عند وضع قائمة طرق المواجهة على عدد من الدراسات كدراسة موس وسيلد (1969)، كما اعتمد الباحثان على إجابات عينة بحثهما وقد لاحظ الباحثان تنوعا في طرق المواجهة على مستوى الفرد نفسه وبين الأفراد إلا أن التحليلات العاملية أظهرت وجود نمطين اثنين مهمين للمواجهة هما: نمط المقاومة على المشكل ، ونمط المقاومة المركزة على الانفعال.

#### المقاييس التحتية للقائمة:

تضم قائمة طرق المواجهة، عددا واسعا من استراتيجيات المواجهة التي يستعملها الناس لإدارة المتطلبات الداخلية والخارجية في لقاء ضاغط وقد خص التحليل العاملي لثمانية سلالم كما يلي:

- 1- مقاومة المواجهة.
- 2- أخذ المسافة.
- 3- التحكم في الذات.
- 4- البحث عن السند الاجتماعي
- 5- تقبل المسؤولية
- 6- التهرب- التجنب.
- 7- التخطيط لحل المشكل.
- 8- إعادة التقييم الايجابي.

وتجدر الإشارة إلى أن المقياسان الفرعيان مقاومة المواجهة، التخطيط لحل المشكل يتدرجان ضمن استراتيجية المواجهة المركزة على حل المشكل أما المقاييس الفرعية فتتدرج ضمن استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال.

## التنقيط:

تتقط البنود بطريقة بسيطة حيث تعطى علامة لكل بند حسب اختيار المجيب، فإن اختار "إطلاقاً" تحصل على علامة (0) وإن اختار إجابة "إلى حد ما" تحصل على علامة (1)، وإن اختار إجابة "كثيراً" تحصل على علامة (2)، وأخيراً إن أجاب بـ "كثيراً جداً" تحصل على علامة (3)، ثم تجمع علامة البند الخاصة بكل مقياس حتى نتحصل على علامة الفرد في كل مقياس تحتي بمفرده.

عبد العظيم حسن ( 2006 : 120).

## البنود:

- التخطيط لحل المشكلة: (1،2،26،39،52،62،63)
- المواجهة: (5،6،7،17،28،34،46،48،49،61)
- أخذ المسافة: (4،12،13،24،32،41،44)
- إعادة التقويم الإيجابي: (15،20،23،27،30،36،38،60)
- لتحكم في الذات: (10،14،35،37،43،51،54،56،65)
- لوم وتوبيخ الذات: (9،16،25،29،53)
- السند الاجتماعي: (8،18،22،31،42،45،64)
- الهروب أو التجنب (3،11،19،21،33،40،47،50،55،57،58،59،66)

4.3.2. الخصائص السيكومترية:

أ- الصدق: حساب بطريقة ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس:

الجدول (4) يوضح العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية للمقياس وأبعاده الفرعية:

أبعاد المقياس	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
التخطيط لحل المشكلة .	،643**	0.01
المواجهة .	،671**	0.01
أخذ مسافة .	،658**	0.01
إعادة التقييم الايجابي.	،683**	0.01
التحكم في الذات.	،615**	0.01
لوم وتوبيخ الذات	،545**	0.01
السند الاجتماعي.	،807**	0.01
التهرب أو التجنب.	،825**	0.01

تشير البيانات الموضحة في الجدول أعلاه إلى أن جميع قيم معاملات الارتباط لأبعاد مقياس

استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.01$ )، حيث تراوحت

بين (0.80/0.54) وهذا ما يؤكد مدى التجانس وقوة الاتساق الداخلي للمقياس كمؤشر لصدق التكوين

في قياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية .

ب- الثبات: تم التأكد من ثبات مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط بطريقة:

1 - معامل ألفا كرونباخ للتناسق الداخلي: تم حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ لهذا المقياس فتحصلنا

على النتيجة التالية:

الجدول (5): يوضح معامل ألفا كرونباخ لمقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية وأبعاده

الفرعية:

أبعاد المقياس	معامل الثبات	مستوى الدلالة
التخطيط لحل المشكلة .	،643**	0.01
المواجهة .	،671**	0.01
أخذ مسافة .	،658**	0.01
إعادة التقييم الايجابي.	،683**	0.01
التحكم في الذات.	،615**	0.01
لوم وتوبيخ الذات	،545**	0.01
السند الاجتماعي.	،807**	0.01
التهرب أو التجنب.	،825**	0.01

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس استراتيجيات مواجهة

الضغوط بلغت على التوالي (0.79) و (0.73) بينما بلغ معامل ألفا كرونباخ لمقياس استراتيجيات

مواجهة الضغوط ككل (0.82) وهذا بمثابة مؤشر دال على ثبات المقياس، وهذا يعني أن مقياس

استراتيجيات مواجهة الضغوط يتمتع بمعامل ثبات قوي مما يجعله صالحا للتطبيق في الدراسة الأساسية.

عبد العظيم حسن ( 2006 : 122).

### 5.3.2. الأساليب الإحصائية:

المتوسط الحسابي.

### 4.2. حدود الدراسة:

الحدود المكانية: أجريت الدراسة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية "عمرى إبراهيم" بدائرة سيدي

عقبة ولاية بسكرة.

الحدود الزمنية: امتدت هذه الدراسة من الناحية النظرية من بدايات شهر جانفي 2021 وصولا للدراسة

الميدانية التي امتدت من 2مارس إلى 7 جوان 2021.

الحدود البشرية: يمثل عدد لمرضين والمرضات المتواجد في مصلحة كوفيد 19 والذين بلغ عددهم

(11) وتم اختيار منهم (3) حالات الدراسة.

الحدود الموضوعية:

الصحة النفسية: هي التوافق بين الوظائف النفسية أو القدرة على مواجهة الأزمات النفسية التي تعرض

الفرد لها ثم الإحساس الإيجابي بالسعادة والرضا مع النفس والبيئة.

علم النفس العيادي.

هو أحد فروع علم النفس الذي يعنى بفهم السلوكيات غير التكيفية وقياسها وتشخيصها وطرق علاجها

والوقاية منها.

هو العلم الذي يعتمد على المعرفة السيكولوجية والتمارين المستخدمة في مساعدة ودعم الفرد الذي يعاني

من الاضطرابات السلوكية والانفعالية، للوصول بالفرد إلى حالة من التكيف والتوافق.

العيسوي (1992: 07)

تم من خلال هذا الفصل تناول الاجراءات المنهجية المناسبة للدراسة الميدانية و عليه اتفق مع هذه الدراسة المنهج العيادي، و تم الاعتماد في جمع البيانات على المقابلة العيادية نصف الموجهة تم تطبيقها على ثلاث حالات تم اختيارهم بالطريقة القصدية، و ايضا يعتبر هذا الفصل همزة الوصل بين البيانات المتحصل عليها نظريا و بين البيانات المتحصل عليها ميدانية و هذا ما يعتمد عليه أي بحث علمي .

## الفصل الرابع : عرض و مناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

- 1) عرض الحالة الأولى وتحليلها العام.
- 2) عرض الحالة الثانية وتحليلها العام.
- 3) عرض الحالة الثالثة وتحليلها العام.
- 4) مناقشة النتائج.



1) عرض نتائج الحالة الاولى:

تقديم الحالة :

الاسم : م. ب.

عدد الإخوة: 5 بنات/ 2 أولاد.

الجنس: ذكر.

الوظيفة الحالية: ممرض بمصلحة كوفيد 19.

العمر : 35 سنة.

سنوات الخبرة: 10 سنوات

المستوى التعليمي : ليسانس تربية بدنية ورياضية.

الحالة المدنية : متزوج.

الأبناء : بنت.

\_ ملخص المقابلة العيادية النصف الموجهة:

الحالة (م.ب) يبلغ من العمر 35 سنة، متزوج، ذو مستوى تعليمي ليسانس، يعمل كممرض في مصلحة

كوفيد 19 بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية "عمري إبراهيم" .

من خلال المقابلة مع الحالة تبين أنه يستخدم إستراتيجية التجنب حيث يفضل السكوت و الابتعاد لتفادي

الوقوع في المشكلة و يرى بأن الوقت كفيلاً بتغيير الأمور، كما أنه من النوع الهادئ الكتوم الذي لا يصرح

بمعاناته للمقربين له بالرغم من ضغط العمل المتعرض له، خاصة خلال عمله في مصلحة كوفيد 19

والمتمثل في إجراء التحاليل لمرضى كوفيد 19، وهذا ما أكده أكثر مقياس مؤشر إدراك الضغط النفسي

لليفنستين، حيث تحصل على (0.61) درجة مما يدل أن الحالة لديه ضغط نفسي مرتفع. حيث يلجأ إلى

محاولة استخدام أسلوب الابتعاد والتجنب كتخفيف من حدة الضغط الذي يعاني منه.

من خلال المقابلة التي أجريت مع الحالة أثناء فترة العمل تبين أن الحالة نظيف الهندام ،هادى، وصريح في إجابته على الأسئلة المطروحة عليه. حيث تبين أنه واجه عدة صعوبات أثناء عمله مع مرضى الكوفيد 19 لقوله: "إيه صراتلي صعوبات خاصة مع المريض نفسه وأهله ثاني ماحبوش يتقبلو بلي راهو مريض بالكورونا وأنكرو يقولولي منين جانا حنا رانا جابدين على الناس، هاذي غير زرة برك."بالإضافة لوجود ضغط كبير في برنامج العمل خاصة مع بداية الجائحة لقوله في الأيام لولى مكانش مساعدنا كان ضغط كبير علينا."

أما بالنسبة لعلاقته مع المرضى فقد كانت جيدة تسودها المسؤولية وذلك اتضح في قوله: "علاقتنا هايلا معاهم كامل يشتونا"، "باينة نحس روجي مسؤول عليه ملي يدخل ليخرج ونسعى نخليه مرتاح"، كما لاحظنا أنه جمع بينهم رابط عاطفي لقوله: "نتأثرو ويغيضنا الحال لوفاة مريض قعد معانا ياسر في المصلحة".

أما بالنسبة للظروف العائلية فقد تمكن الخوف من الحالة في أن يكون سبب انتقال الفيروس لعائلته ويظهر ذلك في قوله: "إيه عندي مخاوف كي نروح ندير كامل احتياطاتي وندير حجر لمدة 5أيام، وقد أثر ضغط العمل على علاقاته مع أفراد أسرته لقوله: "باين أثر عليا في أغلب الوقت نتجنب بنتي ومرتي وذلك حماية لهم لقوله: "نتجنبهم حماية ليهم وليا". وقد تمثلت استراتيجيات مواجهته للضغط في التهرب وعدم المواجهة لقوله: "نتهرب من المواقف الضاغطة غالبا كي مانلقاش حل للمشكل"، والشعور بالذنب لقوله: "إيه نحس روجي مذنب كي مانلقاش حل للمشكلة".

نتائج اختبار مؤشر إدراك الضغط النفسي:

جدول رقم (6) يوضح نتائج اختبار إدراك الضغط النفسي للحالة (1).

البنود	الدرجة
الغير مباشرة	23
المباشرة	77
المجموع	100

$$\text{مؤشر إدراك الضغط} = \frac{\text{الدرجة الخام} - 30}{90} = 0.77$$

تحصلت الحالة على درجة 0.77 وهي درجة مرتفعة

\_ تحليل مقياس استراتيجيات المواجهة إزاء الوضعيات الضاغطة:

جدول رقم (7) يوضح نتائج مقياس استراتيجيات المواجهة للحالة (1).

الدرجة المعيارية	الدرجة الخام	استراتيجية مواجهة الضغط المستعملة.
0.71	15	_ إستراتيجية التخطيط لحل المشكلة.
0.47	14	_ إستراتيجية المواجهة
0.95	20 192	_ إستراتيجية أخذ المسافة.
0.63	15	_ إستراتيجية إعادة التقويم الايجابي.
0.70	19	_ إستراتيجية التحكم في الذات.
0.53	8	_ إستراتيجية لوم وتوبيخ الذات.
0.33	7	_ إستراتيجية الدعم الاجتماعي.
0.92	36	_ إستراتيجية الهروب أو التجنب

مناقشة الجدول حسب الإستراتيجية الأكثر استعمال إلى الأقل استعمال:

من خلال الجدول نلاحظ أن الحالة (م.ب) يستعمل في مواجهته للضغط النفسي بدرجة أولى إستراتيجية أخذ مسافة بنقطة (20) ودرجة معيارية قدرها (0.95) حيث أجاب على البند 4 " شعرت بأن الوقت كفيف بتغيير الأمور وعليه فما علي إلا الانتظار " ، والبند (32) " ابتعدت عن المشكلة لبرهة وحاولت أن أرتاح أو أخذ عطلة " ب كثيرا جدا تليها إستراتيجية الهروب أو التجنب بنقطة (36) ودرجة معيارية قدرها (0.92) ويتبين هذا من المقابلة إذ قال: نتهرب من الموقف الضاغط غالبا، تليها إستراتيجية التخطيط لحل المشكلة بنقطة (15) ودرجة معيارية قدرت ب(0.71) حيث أجاب على البند(2) " حاولت تحليل المشكلة لفهمها أكثر " ب (كثيرا) ، ويستخدم إستراتيجية التحكم في الذات بدرجة رابعة بنقطة (19) ودرجة معيارية قدرها (0.70) إذ أجاب على البند (14) " حاولت أن أحتفظ بمشاعري لنفسي ب (كثيرا) ، تليها إستراتيجية إعادة التقييم الإيجابي بنقطة (15) ودرجة معيارية قدرت ب (0.63) ، حيث أجاب على البند(20) " ألهمت القيام بشيء إبداعي " ب (إلى حد ما)، ثم تأتي إستراتيجية اللوم وتوبيخ الذات بنقطة (08) ودرجة معيارية قدرت ب(0.53)، فالمقابلة تبين أن الحالة أحيانا ما يلقي اللوم على نفسه وتجلى هذا في قوله: "ساعات نحس روجي مذنب كي مانلقاش حل للمشكلة"، ثم بعدها يستخدم إستراتيجية المواجهة بنقطة (14) ودرجة معيارية قدرها (0.47) إذ أجاب على البند ( 34) " قمت بمجازفة كبيرة أو بشيء خطير جدا " ب "إطلاقا"، وتليها إستراتيجية السند الاجتماعي بنقطة (07) ودرجة معيارية قدرت ب (0.33)، فقد أجاب على البند (18) " قبلت عطف وتفهم شخص ما " ب "إطلاقا" .

توضح المعطيات الواردة من خلال المقابلة العيادية النصف موجهة ومقياس اختبار ليفنستاين لإدراك الضغط النفسي وتحليل محتوى المقابلة أن الحالة (م.ب) يعاني من ضغط نفسي مرتفع وذلك ما يؤكد مؤشر إدراك الضغط النفسي والتي قدرت درجته ب(0.77)، حيث يعرف الضغط النفسي حسب "لازاروس و فولكمان" على أنه "تفاعل خاص بين الفرد والوضعية التي يدركها على أنها شاقة وتتجاوز موارده و قدراته و تضع راحته في خطر". (Scheitzer(2001:68)

وهذا حسب دراسة بوغازي (2018) المعنونة ب" الإجهاد المهني وعلاقته باستراتيجيات المواجهة لدى الممرضين، والتي أكدت أن الممرضين العاملين بمستشفى الحكيم ابن زهر \_قائمة\_ من مستوى إجهاد مرتفع يرتبط باستراتيجيات المواجهة المستخدمة من قبلهم.

كما أن المقابلة العيادية النصف موجهة واختبار إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية وضحا أن الحالة (م.ب) يستخدم إستراتيجية أخذ مسافة التي قدرت بدرجة معيارية (0.95)، أما الإستراتيجية المستخدمة بدرجة ثانية هي إستراتيجية التجنب التي يستخدمها كأداة للتحاشي والهروب من المواقف الضاغطة والتي قدرت بدرجة معيارية (0.92).

وحسب تصنيف موس وبيلينغ " Moos et Billing " أن الإستراتيجيات التجنبية تضم المجهودات والمحاولات المبذولة لتجنب وتقادي مواجهة المشكل أو محاولة مواجهته بصفة غير مباشرة.

آيت حمودة (2006:179)

(2) عرض نتائج الحالة الثانية:

الاسم : ه.ج. عدد الإخوة : 2 أولاد / بنت

الجنس: أنثى. الوظيفة الحالية: ممرض بمصلحة كوفيد19.

العمر : 26 سنة. سنوات الخبرة: 6 سنوات.

المستوى التعليمي : ليسانس .

الحالة المدنية : عزباء .

ملخص المقابلة العيادية نصف الموجهة:

الحالة (ه.ج) أنثى تبلغ من العمر 26 سنة، ذو مستوى تعليمي ليسانس، تعمل كممرضة في مصلحة

الكوفيد19 بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية "عمري إبراهيم" بدوام 24 ساعة وراحة 4 أيام.

من خلال المقابلة مع الحالة تبين أنها واجهت عدة صعوبات في العمل وفي ظرف كورونا خاصة، والتي

تمثلت في انعدام التسيير والنظام، نقص الإمكانيات المادية للمؤسسة. وهذا ما أكده أكثر مقياس مؤشر

إدراك الضغط النفسي ليفنستاين حيث حصلت على درجة (0.72) وهذا يدل على أن الحالة لديها ضغط

نفسي مرتفع، لكنها لم تستسلم وعملت على حلها بمحاولتها للتواصل مع المسؤولين، منه فهي تستخدم

إستراتيجية التخطيط لحل المشكلة حيث اتضح أنها تبذل كل مجهودها لكي تجد حل لأي موقف يواجهها.

تحليل المقابلة:

من خلال المقابلة التي أجريت مع الحالة أثناء فترة العمل وجدنا أن الحالة مرتبة ونظيفة الهندام، متعاونة

في إجابتها على كل الأسئلة المطروحة، حيث تبين أنها واجهت مجموعة من الصعوبات في عملها

بمصلحة الكوفيد19 وخلال فترة انتشار الجائحة خاصة لقولها: "إيه لقيت عدة صعوبات منها: انعدام

النظام والتسيير، التوتر والضغط النفسي إلي حكمننا في الخدمة ونقص الإمكانيات ثاني". بالإضافة إلى عدم توافق برنامج العمل مع حياتها في قولها: " لا مهوش مساعدني صراحة".

أما بالنسبة لعلاقتها مع المرضى فقد كانت حسنة لقولها: "علاقتي مع المرضى حسنة والحمد لله"، كما أظهرت حساسيتها وتأثرها بالأحداث المؤلمة التي تصيب المرضى في قولها: "نتوتر ونبكي". وتخوف كبير بالنسبة لظروفها العائلية خاصة عند عودتها للمنزل وتخوفها من نقل الفيروس لعائلتها في قولها: "إيه نخاف نكون سبب في إصابتهم، راني نخدم وسط الكوفيد بعد" كما بينت التزامها بتدابير الوقاية كالتعقيم والحجر.

وقد أثر ضغط العمل على علاقاتها مع عائلتها وذلك في قولها: "نقص التواصل بيناتنا مقارنة بقبل وهذا كامل بسبب الفيروس وقلقنا وتخوفنا منو"، فتمثلت استراتيجيات مواجهة الضغط لدى الحالة في إستراتيجية التخطيط لحل المشكلة في قولها: "نبذل كل مجهودي باش نلقى حل لهذا الموقف".

\_ نتائج اختبار مؤشر إدراك الضغط للحالة الثانية:

جدول (8): يوضح نتائج اختبار إدراك الضغط النفسي للحالة (2).

البنود	الدرجة
الغير مباشرة	28
المباشرة	67
المجموع	95

$$\text{مؤشر إدراك الضغط} : \frac{95-30}{90} = 0.72$$

تحصلت الحالة على درجة (0.72) وهي درجة مرتفعة.

\_ تحليل مقياس استراتيجيات المواجهة إزاء الوضعيات الضاغطة:

جدول رقم (9): يوضح نتائج مقياس استراتيجية المواجهة للحالة (2).

الدرجة المعيارية	الدرجة الخام	إستراتيجية مواجهة الضغط المستعملة.
1	21	_ إستراتيجية التخطيط لحل المشكلة.
0.50	14	_ إستراتيجية المواجهة
0.38	8	_ إستراتيجية أخذ المسافة.
0.54	13	_ إستراتيجية إعادة التقويم الايجابي.
0.55	15	_ إستراتيجية التحكم في الذات.
0.2	3	_ إستراتيجية لوم وتوبيخ الذات.
0.21	6	_ إستراتيجية السند الاجتماعي.
0.28	11	_ إستراتيجية الهروب أو التجنب.

\_ مناقشة الجدول حسب الإستراتيجية الأكثر استعمال إلى الأقل استعمال:

من خلال الجدول نلاحظ أن (ه.ج) تستعمل بدرجة أولى إستراتيجية التخطيط لحل المشكلة بنقطة (21) ودرجة معيارية تقدر ب(1)، ويتضح هذا من خلال إجابتها على البندين (39) "غيرت أمر بغرض أن تتقلب الأمور إلى الأفضل" و(52) "خرجت بمجموعة حلول للمشكلة" ب "كثيرا جدا"، تليها إستراتيجية التحكم في الذات بنقطة (15) وبدرجة معيارية قدرها (0.55)، فهي تتحكم في انفعالاتها عند مصادفتها للمواقف الضاغطة ومحاولة حلها بطريقة عقلانية، ثم إستراتيجية إعادة التقويم الإيجابي بنقطة (13) ودرجة معيارية قدرتها (0.54)، إذ أجابت على البند (23) "تغيرت أو تطورت بشكل ايجابي" والبند (36) "وجدت إيمانا جديدا" ب "كثيرا"، فهي ترى بأنها تطورت بشكل ايجابي بعد كل ما مرت به. ثم إستراتيجية المواجهة بنقطة (14) ودرجة معيارية (0.50)، حيث أكدت خلال المقابلة أنها تعمل على مواجهة مشاكلها وعدم التهرب منها في قولها: "نبذل كل مجهودي باه نلقى حل لهاذاك الموقف"، وبعدها إستراتيجية أخذ المسافة بنقطة(08)



ودرجة معيارية قدرت ب(0.38) إذ أجابت على البند (4) " شعرت بأن الوقت كفيل بتغيير الأمور وعليه فما علي إلا الانتظار " ب " إلى حد ما"، تليها إستراتيجية الهروب بنقطة(11) ودرجة معيارية قدرت ب ( 0.28)، حيث أجابت على البند(3) ب "إلى حد ما"، وبعدها تأتي إستراتيجية السند الاجتماعي بنقطة (06) ودرجة معيارية قدرت ب (0.21) لقولها: "قليل وين نطلب المساعدة من زملائي عند وقوعي في مشكلة"، وأخيرا نجد أن الحالة تستعمل إستراتيجية لوم الذات بنقطة (03) ودرجة معيارية قدرت (0.20)، فقد أجابت على البند(29) "أدركت أنني المتسبب في المشكل" ب " إلى حد ما" .

#### التحليل العام للحالة:

توضح المعطيات الواردة من خلال المقابلة العيادية النصف موجهة ومقياس اختبار ليفنستاين

لإدراك الضغط أن الحالة (هـ . ج) تعاني من ضغط نفسي مرتفع وذلك ما يؤكد مؤشر إدراك الضغط

النفسي والتي قدرت درجته ب(0.72) حيث يعرق جوردون الضغوط النفسية على أنها " الاستجابات

النفسية والانفعالية والفيزيولوجية للجسم اتجاه أي طلب تم إدراكه على أنه تهديد لرفاهية وسعادة الفرد وهذه

التغييرات تقوم بإعداد وتأهيل الفرد للتوافق مع الضغوط النفسية والتي هي ظروف بيئية سواء حاول الفرد

مواجهتها أو تجنبها. حسين علي(2006:26)

وهنا حسب دراسة الجمل(2011) المعنونة باستراتيجيات مواجهة الضغط النفسي لدى ممرضى

أقسام العناية المركزة حسب مقياس CSS حيث بلغ (5.8) .

كما أن المقابلة العيادية النصف موجهة واختبار استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية وضحا أن

الحالة (هـ . ج) تستخدم إستراتيجية التخطيط لحل المشكلة التي قدرت بدرجة معيارية (1) والتي تستخدمها

كأداة لمواجهة المواقف الضاغطة التي تعترضها أما الإستراتيجية المستخدمة بدرجة ثانية هي إستراتيجية

التحكم في الذات والتي قدرت بدرجة معيارية (0.55)، وحسب سعيد غني نوري يقصد بحل المشكلة: " أنها

مجموعة من العمليات التي يقوم بها الفرد مستخدماً المعلومات والمعارف التي سبق له تعلمها والمهارات التي

اكتسبها للتغلب مع الموقف بشكل جيد". غني نوري(2019)

3) عرض نتائج الحالة الثالثة:

تقديم الحالة الثالثة:

ترتيبه في العائلة: 4

الاسم : أ. ب.

المهنة: ممرض في مصلحة الإنعاش

العمر : 26 سنة

سنوات الخبرة: 6 سنوات .

عدد الأخوة: 3 ذكور / بنت

المستوى التعليمي : ثلاثة ثانوي

ملخص المقابلة العيادية النصف الموجهة:

الحالة (أ.ب) يبلغ من العمر 26 سنة ، ذو مستوى تعليمي ثلاثة ثانوي يعمل كممرض بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية عمري ابراهيم"، من خلال المقابلة مع الحالة (أ.ب) تبين أنه يميل لمواجهة مشاكله ومحاولة فهمها للتخطيط لحلها، كما أنه يستعين بمساعدة الآخرين له، في حين أنه يشعر بالذنب عندما لا يستطيع حل مشكلة واجهتها في بعض الأحيان ويلوم نفسه .

وقد تبين أنه تعرض لمواقف ضاغطة خلال عمله في مصلحة الإنعاش، خاصة مع بداية انتشار كوفيد 19 بصورة كبيرة ، وهذا ما اتضح من خلال تطبيق مقياس إدراك الضغط النفسي حيث قدرت درجته ب (0.67)، وهذا ما يدل الحالة لديه ضغط نفسي مرتفع، حيث يلجأ غالبا لاستخدام أسلوب المواجهة لحل المشكلة للتخفيف من الضغط المتعرض له.

تحليل المقابلة:

من خلال المقابلة التي أجريت مع الحالة (أ.ب) في فترة العمل كان متفاعلا مسترسل في إجاباته، حيث لوحظ انه كان متأثر جدا بالمرضى الذين وقتهم المنية داخل المصلحة لقوله: " أكبر صعوبة واجهتها هي وقت وفاة المريض وكيفاش نواجه عابلتو بخبر الوفاة". فقد كانت علاقته مع المرضى طيبة واتضح ذلك في قوله: " علاقتي مع المرضى جد طيبة وهم في عوض آبائنا و أمهاتنا وإخواننا". وهذا ما يؤكد الرابط القوي الذي جمع بينهم لقوله:

كي تصادفنا حاجة مؤلمة وفي الأغلب تكون الوفاة الدموع يطيحوا وحدهم" و قوله: " عندنا ذكريات مع إخواننا المرضى ديما نتصوروا معاهم، و كنا نحتافلو معاهم في المناسبات كيما المولد النبوي".

أما بالنسبة للظروف العائلية والحياة فقد كان الحالة جد حريص على أفراد أسرته خائف من انتقال الفيروس لهم، وكما تبين في قوله: " كنت ندير حجر منزلي كلي ولم ألتقي بأفراد عائلتي"، " نحاول ديما نغسل يديا مليح والتعقيم ما يخطينيش باه مانكونش سبب في انتقال الفيروس ليهم"، كما أنه كان يتجنب أفراد أسرته والمقربين له حيث

قال: " أكيد نبعد عليهم خوفا عليهم من الإصابة".

وقد تمثلت إستراتيجية المواجهة لدى الحالة في إستراتيجية المواجهة لقوله " نحاول نشوف المشكل من كل جوانبو باه نعرف كيفاه نتعامل معاه ". كما أنه يميل لطلب المساعدة تجلى هذا من خلال قوله : " أكيد نطلب المساعدة من الزملاء عند الوقوع في مشكلة وخاصة في العمل".

\_ نتائج اختبار مؤشر إدراك الضغط للحالة الثالثة:

جدول رقم (10): يوضح نتائج اختبار إدراك الضغط النفسي للحالة (3).

الدرجة	البنود
33	الغير مباشرة
57	المباشرة
90	المجموع

$$\text{مؤشر إدراك الضغط} : \frac{90-30}{90} = 0.67$$

تحصل الحالة على درجة (0.67) وهي درجة مرتفعة.

جدول رقم (11): يوضح نتائج مقياس استراتيجيات المواجهة للحالة رقم (3)

الدرجة المعيارية	الدرجة الخام	استراتيجية مواجهة الضغط المستعملة.
0.57	12	_ إستراتيجية التخطيط لحل المشكلة.
0.63	19	_ إستراتيجية المواجهة
0.38	08	_ إستراتيجية أخذ المسافة.
0.25	16	_ إستراتيجية إعادة التقويم الايجابي.
0.22	16	_ إستراتيجية التحكم في الذات.
0.47	7	_ إستراتيجية لوم وتوبيخ الذات.
0.57	12	_ إستراتيجية السند الاجتماعي
0.25	10	_ إستراتيجية الهروب أو التجنب.

\_ مناقشة الجدول حسب الإستراتيجية الأكثر استعمال إلى الأقل استعمال:

من خلال الجدول نلاحظ أن (أ.ب) يستعمل بدرجة أولى إستراتيجية المواجهة بنقطة (19) ودرجة معيارية تقدر ب(0.63)، ويتضح ذلك من خلال قوله: "نحاول نشوف المشكل من كل جوانبو باه نعرف كيفاه نتعامل معاه"، تليها إستراتيجية التخطيط لحل المشكلة وإستراتيجية السند الاجتماعي بنقطة (12) ودرجة معيارية متماثلة تقدر ب (0.57)، ويتضح ذلك من خلال إجابته على البند (2) و (29) ب "كثيرا جدا"، ثم تأتي إستراتيجية لوم وتوبيخ الذات بنقطة (07) ودرجة معيارية تقدر ب(0.47)، وتبين ذلك من خلال قوله: "ايه نلوم روجي ساعات كي منلقاش حل لموقف ما يقابلني ويخليني عاجز". بإجابته على البند (9)

ب " إلى حد ما"، ثم بعدها إستراتيجية أخذ مسافة بنقطة (08) ودرجة معيارية تقدر ب(0.38)، تليها كل من إستراتيجية إعادة التقويم الايجابي بنقطة ( 16) وإستراتيجية الهروب والتجنب بنقطة (10) ودرجة معيارية متساوية تقدر ب(0.25)، وأخيرا تأتي إستراتيجية التحكم في الذات بنقطة (16) ودرجة معيارية تقدر ب (0.22)

#### تحليل عام للحالة :

توضح المعطيات الواردة من خلال المقابلة العيادية النصف موجهة ومقياس اختبار ليفنستين لإدراك الضغط النفسي وتحليل محتوى المقابلة أن الحالة (أ.ب) يعاني من ضغط نفسي مرتفع وذلك ما يؤكد مؤشر إدراك الضغط النفسي والتي بلغت درجته ب(0.67) حيث يعتبر الضغط النفسي أنه العلاقة بين الفرد و البيئة التي يرى الفرد أنه تفوق أو تقل قدراته وإمكاناته وتهدد رفايته النفسية. السيد عبيد (2008):

(18)

كما أن المقابلة العيادية النصف موجهة واختبار استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية للاروس وفولكمان وضحا أن الحالة (أ.ب) يستخدم إستراتيجية المواجهة التي قدرت بدرجة معيارية (0.67) أما الإستراتيجية المستخدمة بدرجة ثانية هي إستراتيجية التخطيط لحل المشكلة والسند الاجتماعي بدرجة معيارية متماثلة قدرت ب (0.57).

#### (4) مناقشة النتائج :

من خلال نتائج المقابلة العيادية نصف الموجهة ونتائج مقياس استراتيجيا المواجهة للاروس وفولكمان الأصلي توضح نتائج الحالات الثلاث في الجدول الموالي :

جدول رقم(12): يوضح نتائج مقياس استراتيجيات المواجهة للحالات الثلاثة.

المتوسط الحسابي	الحالة (3) أ.ب	الحالة (2) هـ.ج	الحالة (1) م.ب	الحالات الإستراتيجيات
0.76	0.57	1	0.71	إستراتيجية التخطيط لحل المشكلة .
0.53	0.63	0.50	0.47	إستراتيجية المواجهة.
0.57	0.38	0.38	0.95	إستراتيجية أخذ مسافة.
0.47	0.25	0.54	0.63	إستراتيجية إعادة التقييم الايجابي.
0.49	0.22	0.55	0.70	إستراتيجية التحكم في الذات.
0.40	0.47	0.20	0.53	إستراتيجية لوم وتوبيخ الذات.
0.37	0.57	0.21	0.33	إستراتيجية الدعم الاجتماعي.
0.48	0.25	0.28	0.92	إستراتيجية التجنب.

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن حالات الدراسة تستخدم في مواجهتها للضغط النفسي بدرجة أولى



إستراتيجية التخطيط لحل المشكلة بمتوسط حسابي قدر ب(0.76) وهي أعلى نسبة في حين تليها إستراتيجية أخذ مسافة بمتوسط حسابي قدر ب(0.57) ، ثم إستراتيجية المواجهة حيث قدرت ب(0.53) وبدرجة رابعة إستراتيجية التحكم في الذات، وبعدها إستراتيجية التجنب بدرجة (0.48) وبدرجة سادسة إستراتيجية إعادة التقويم الايجابي والتي قدرت درجتها ب (0.47) ثم تأتي إستراتيجية لوم وتوبيخ ذات بدرجة (0.40) وأخيرا تستخدم إستراتيجية الدعم الاجتماعي حيث قدرت درجتها ب(0.37).

وحسب كريكلو ريدنك " أن أسلوب حل المشكلة هو عملية تفكير يستخدم الفرد فيها ما لديه من معارف وخبرات سابقة من أجل الاستجابة لمتطلبات موقف ليس مألوفا له ، ومنه نستنتج أن نتائج الدراسة الحالية لم تتوافق مع الدراسات السابقة كدراسة "طاهري" (2014) والمعنونة ب " الضغط النفسي وعلاقته باستراتيجيات التعامل لدى الممرضين والتي كانت نتائجها أن أسلوب المواجهة الأكثر استخداما عند الممرضين هو الانفعال، بالإضافة إلى دراسة تواتي (2017) و المعنونة ب" استراتيجيات مواجهة الضغط المهني لدى الممرضين العاملين في مصلحة معالجة السرطان"والتي تمثلت نتائجها في أن الإستراتيجية الأكثر استعمالا من طرف العاملين بالتمريض هي إستراتيجية الإنابة إلى الله بنسبة 93%، وكذلك تمثلت نتائج دراسة الجمل (2011) المعنونة ب"استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي لدى ممرضى أقسام العناية المركزة في أن ممرضى العناية المركزة يستخدمون وسائل التكيف مع الضغط النفسي أكثر من غيرهم، وأخيرا دراسة بوغازي (2018) المعنونة ب" الإجهاد المهني وعلاقته باستراتيجيات المواجهة لدى الممرضين" والتي تمثلت نتائجها في أن الممرضين العاملين بمستشفى الحكيم ابن زهر \_قائمة\_ من مستوى إجهاد مرتفع يرتبط باستراتيجيات المواجهة المستخدمة من قبلهم"، في حين أن نتائج الدراسة الحالية أظهرت أن الإستراتيجية الأكثر استخداما عند الممرضين هي إستراتيجية حل المشكلة.



# الحائمة



من خلال ما تم التطرق إليه في الفصل الأول (الجانب النظري) تبين أن الضغط النفسي لا يكاد يفارق الإنسان في هذا العصر لدرجة أنه أصبح يسمى بعصر الضغط وهو ينتج عن موقف ضاغط يؤدي إلى الاستجابة له ومحاولة تسييره والتعامل معه، والمتمثل حالياً في جائحة كورونا "كوفيد 19" والتي خلفت تغيير جذري في العالم برمته وعدم استقرار في كل المجالات خاصة المجال الصحي.

ومن المعلوم أن استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي تتغير من موقف لآخر ومن فرد لآخر، وذلك حسب طبيعة الموقف الضاغط وشخصية الفرد، ونخص بالذكر الممرضين الذين كانوا في الصف الأول لمواجهة هذه الجائحة والذين كانوا أكثر عرضة للضغوط النفسية والأحداث الصادمة والصعبة التي يعايشونها طوال فترات العمل، وأهمها الانتشار السريع للفيروس "كوفيد19" وما خلفه من عدد هائل من الوفيات، وتخوفهم الشديد من أن يكونوا سبب في انتقال عدوى الفيروس لأفراد أسرهم.

ولمقاومة والتخفيف من حدة هذه الضغوط وجد أنهم يستخدمون أساليب مواجهة، والتي اتضحت فيما ما تم عرضه من نتائج ومناقشتها وفق الدراسات السابقة المذكورة، حيث تبين في هذه الدراسة أن الإستراتيجية الأكثر استخداماً من طرف الممرضين العاملين بمصلحة "كوفيد19" هي إستراتيجية حل المشكلة.



# قائمة المحتويات



أحمد شويخ، هناء. (2007) . أساليب تخفيف الضغوط النفسية الناتجة عن الأورام السرطانية. القاهرة: إيتارك للنشر والتوزيع.

آيت حمودة، حكيمة.(2005). دور سمات الشخصية واستراتيجية المواجهة في تعديل العلاقة بين الضغوط النفسية و الصحة النفسية والجسدية: رسالة لنيل الدكتوراه في علم النفس العيادي. جامعة الجزائر.

بهاء الدين سيد عبيد، ماجدة. (2008). الضغط النفسي و مشكلاته و أثره على الصحة النفسية. مصر: دار الصفاء. للنشر والتوزيع.

بوعافية، نبيلة. (2002). الضغط المهني عند المديرين و علاقته بإستراتيجيات المقاومة و تقدير الذات: رسالة ماجستير في علم النفس العيادي . جامعة الجزائر .

الثقفي، حسن حميد.(2006). تغيير الاتجاهات نحو مهنة التمريض لدى عينة من الشباب السعودي من خلال برنامج إرشادي : رسالة ماجستير . المملكة العربية السعودية. جامعة نايف العربية للعلوم الطبيعية للعلوم الأمنية .

جمعة، سيد يوسف.(2000). إدارة الضغوط النفسية نموذج للتدريب والممارسة: دار إيتارك للطباعة والنشر. القاهرة.

جودة يحي، عبد الجواد.(2003). مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والمرضات العاملين في مستشفيات محافظة شمال الضفة الغربية: رسالة ماجستير. جامعة النجاح الوطنية. فلسطين.

حسن عبد العظيم، طه.(2006). إدارة الضغوط النفسية و التربوية. الأردن: دار الفكر. عمان .

حسين علي، خالد. (2000). دراسات في الصحة النفسية. مصر: المكتب الجامعي الحديث. الإسكندرية.



خزاعلة، عبد العزيز.(1997). الرضا الوظيفي للمرضين والممرضات العاملين في وزارة الصحة بالأردن:

رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة أسيوط.مركز دراسات المستقبل.

خطيب، عماد.(1987). مبادئ في التمريض: عمان. دار المسيرة للنشر والتوزيع.

رجب عوض، رثيفة . (2001). ضغوط المراهقين ومهارات المواجهة: مكتبة النهضة المصرية للتوزيع والنشر.

الرشيدى، هارون توفيق. (1999). الضغوط النفسية : طبيعتها أسبابها و برامج مساعدة الذات في علاجها. مصر: مكتبة الأنجلو. القاهرة.

سويدان، محمد زكي.(1988). التمريض والأمراض المعدية: مصر.مكتبة الأنجلو المصرية.القاهرة.

شاهين، فارسي. (1990). التمريض في الوطن المحتل فلسطين: فلسطين. دار الأرقم للطباعة والنشر. البيرة.

الشيخاني، سمير. (2003). الضغط النفسي طبيعته و أسبابه المساعدة الذاتية. لبنان: دار الفكر .

عبد العظيم حسن، طه. عبد العظيم حسن، سلامة.(2006). استراتيجيات إدارة الضغوط النفسية والتربوية. الأردن: دار الفكر. عمان .

العزیز ، أحمد نايل و أبو السعود، لطيف. (2009). التعامل مع الضغوط النفسية. سوريا: دار الشروق

رام الله. \_ العقل، علي . (1982). تاريخ و آداب التمريض: الكويت. دار القلم للنشر والتوزيع.

عسكر، علي. (2003). ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها. الجزائر: دار الكتاب الحديث.

غني، النوري. (2019). استراتيجيات حل المشكلة. سوريا: دار الشروق.



مسعود، وفاء. (2010). مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المواجهة لدى الأستاذ الجامعي: مذكرة

مكملة لنيل شهادة الماجستير. الجزائر. بسكرة.

منظمة الصحة العالمية.(2020). وسائل وأنشطة رئيسية للوقاية من مرض كوفيد 19 والسيطرة عليه في

المدارس.

المراجع بالأجنبية:

,Addision\_ 73esley Publishing Company ,USA.

Kozier , B&et al(1991)Fundamentals of Nursing 4<sup>th</sup>. Ed, Menlopark :CA -

-Xiong Eisheng .how to deal wih 2019 Novel coronavirus(covid-19)a public health practice from the centers for desease contrôle and Prevention in zhanggong District, Ganzhou city ,china,infection control&hospitalier Epidemiology.



# الملاحق





## الملحق رقم (1) يبين المقابلة

### محاورة المقابلة:

المحور الأول: التواجد في العمل في ظل جائحة كورونا :

س1\_ ما هي الصعوبات التي واجهتك أثناء العمل، وكيف واجهتها؟

س2\_ هل يتوافق برنامج العمل مع حياتك ؟

س3\_ إذ انتهى وقت دوامك وطلب منك المريض خدمة هل تستجب له أم تنتظر الطاقم الثاني؟

س4\_ هل ترى نفسك منضبط في ساعات عملك؟

المحور الثاني: التعامل مع المريض :

س1\_ كيف هي علاقتك بالمريض؟

س2\_ ألدك شعور بالمسؤولية اتجاه المريض؟

س3\_ ما هي ردود أفعالك إن صادفك حادث مؤلم مع المريض؟

س4\_ هل تملك ذكريات شاركتها مع المريض؟

المحور الثالث: الظروف العائلية والحياة :

س1\_ هل لديك مخاوف في أن تكون سببا في انتقال الفيروس لعائلتك؟

س2\_ فيما تتمثل الطرق الوقائية المتبعة عند عودتك للمنزل بعد العمل؟

س3\_ هل يؤثر ضغط العمل على علاقاتك مع أفراد الأسرة ؟

س4\_ هل تقوم بتجنب المقربين إليك والابتعاد عنهم خوفا من الفيروس ؟

المحور الرابع: استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي :

س1\_ هل تؤثر فيك المواقف الضاغطة بشكل كبير وتشعر بالمعاناة؟

س2\_ كيف تتعامل مع الموقف الضاغط عند مواجهته ؟

س3\_ هل تطلب المساعدة من زملائك عند الوقوع في مشكلة ؟

س4\_ هل تشعر بالذنب عندما لا تجد حل لمشكلة ما؟

س5\_ هل تشعر أنك تحتاج للبوح بخوفك وقلقك أثناء وقوعك في مشكلة؟

س6\_ هل تنفعل بشدة عند مواجهتك لموقف ضاغط؟

الملحق رقم (2): يبين مقياس ادراك الضغط للفينستين ( P . S . Q ) LE VENSTEIN

• استبيان إدراك الضغط للفينستين ( P . S . Q ) LE VENSTEIN

التعليمة:

\_ لكل عبارة من العبارات التالية ،ضع علامة ( × ) في الخانة التي تصف أكثر ما ينطبق عليك عموماً وذلك خلال السنة أو السنتين الماضيتين .

\_أجب بسرعة دون أن تزج نفسك بمراجعة إجابتك و احرص على وصف مسار حياتك خلال هذه المدة.

الرقم	البنود
1	تشعر بالراحة.
2	تشعر بوجود متطلبات لديك.
3	أنت سريع الغضب أو ضيق الخلق.
4	لديك أشياء كثيرة للقيام بها .
5	تشعر بالوحدة أو العزلة.
6	تجد نفسك في مواقف صراعية.
7	تشعر بأنك تقوم بأشياء تحبها فعلاً .
8	تشعر بالتعب.
9	تخاف من عدم استطاعتك إدارة الأمور لبلوغ أهدافك .

				تشعر بالهدوء .	10
				لديك عدة قرارات لاتخاذها .	11
				تشعر بالإحباط.	12
				أنت مليء بالحيوية .	13
				تشعر بالتوتر .	14
				تبدو مشاكلك أنها ستتراكم.	15
				تشعر بأنك في عجلة من أمرك .	16
				تشعر بالأمن والحماية .	17
				لديك عدة مخاوف.	18
				أنت تحت ضغط مقارنة بالأشخاص الآخرين.	19
				تشعر بفقدان العزيمة.	21
				تمتع نفسك .	22
				أنت خائف من المستقبل.	23
				تشعر بأنك قمت بأشياء ملزما بها وليس لأنك تريدها.	24
				تشعر بأنك وضع انتقاد وحكم.	25
				أنت شخص خالي من الهموم.	26

				تشعر بالإرهاك أو التعب الفكري.	27
				لديك صعوبات للاسترخاء.	28
				تشعر بعبء المسؤولية.	29
				لديك الوقت الكافي لنفسك .	30
				تشعر أنك تحت ضغط مमित.	31

الملحق رقم (3): يبين مقياس إستراتيجية مواجهة الضغوط للازروس وفولكمان (1984)

- مقياس إستراتيجية مواجهة الضغوط للازروس وفولكمان (1984):

كثيرا جدا	كثيرا	إلى حد ما	إطلاقا	درجة استعمالها	
				الطرق المستعملة في مواجهة المشاكل	
				ركزت فقط على ما سأفعله لاحقا في الخطوة التالية.	1
				حاولت تحليل المشكلة لفهمها أكثر .	2
				شغلت نفسي بعمل أو نشاط بديل حتى لا أفكر كثيرا.	3
				شعرت بأن الوقت كفيل بتغيير الأمور وعليه فما علي	4

				الانتظار	
				ناقشت أو بحثت عن حل وسط للاستفادة من الوضعية.	5
				قمت بشيء لم أكن أعتقد أنه يصلح.	6
				حاولت إقناع الشخص المسؤول بغية تغيير رأيه.	7
				كلمت شخصا لأتعرف أكثر على الوضعية.	8
				انتقدت نفسي أو وبختها.	9
				حاولت أن أستعجل الأمور ولكنني تركتها نوعا ما موضع بحث.	10
				تمنيت أن تحدث معجزة .	11
				سايرت القدر، في بعض الأحيان كان حظي سيئا.	12
				تصرفت كأن شيئا لم يحدث.	13
				حاولت أن أحتفظ بمشاعري لنفسى.	14
				نظرت إلى الجانب المستقطب (ملفت للنظر) للمشكلة و حاولت أن أرى الجانب الإيجابي للأشياء.	15
				تمنيت أزيد من العادة.	16

			أظهرت غضبي لشخص (لأشخاص) المتسبب في المشكلة.	17
			قبلت عطف وتفهم شخص ما.	18
			كلف نفسي عن أشياء ساعدتني في الشعور بالراحة. ألهمت القيام بشيء إبداعي.	19
			حاولت نسيان كل شيء.	21
			تحصلت على مساعدة مختص.	22
			تغيرت أو تطورت بشكل إيجابي.	23
			انتظرت لأرى ما قد يحدث قبل أن يقوم بأي شيء.	24
			اعتذرت أو قمت بشيء ما لاستدراك نفسي.	25
			وضعت مخطط عملي واتبعته.	26
			قبلت بشيء ايجابي آخر غير الشيء الذي كنت أريده.	27
			أظهرت مشاعري بطريقة أو بأخرى.	28
			أدركت أنني المتسبب في المشكل .	29
			خرجت من المشكلة بشكل أحسن مما دخلت به فيها.	30
			كلمت شخصا بإمكانه فعل شيء ملموس اتجاه المشكلة .	31

			ابتعدت عن المشكلة لبرهة، وحاولت أن أرتاح أو أن آخذ عطلة.	32
			ولت أن أشعر بتحسن عن طريق الأكل، الشرب، التدخين، تعاطي المخدرات، الأدوية... الخ	33
			قمت بمجازفة كبيرة أو شيء خطير جدا.	34
			حاولت ألا أتصرف بتهور أو أتبع اندفاعي المسبق.	35
			وجدت إيمانا جديدا.	36
			أبقيت على اعتزازي واحتفظت بصلابتي.	37
			اكتشفت من جديد ما هو مهم في الحياة.	38
			غيرت أمر بغرض أن تتقلب الأمور إلى الأفضل.	39
			تجنب التواجد مع الناس عموما.	40
			لم أترك الآخرين يعلمون أن الأمور كانت سيئة.	41
			طلبت النصيحة من شخص قريب أو صديق أحترمه.	42
			لم أترك الآخرين يعلمون أن الأمور كانت سيئة.	43
			سلطت الأوضاع على الوضعية، ورفضت أن أكون جديدا	44



				بخصوصها.	
				كلمت شخصا عن طبيعة أحاسيسي.	45
				ثبت في مكاني من أجل ما كنت أريده.	46
				لمت غيري من الناس حول المشكلة.	47
				استفدت من تجاربي السابقة إذا كنت في وضعية مماثلة.	48
				عرفت ما يجب عمله، فضاعفت جهدي لتحريك الأمور	49
				رفضت الاعتقاد أن ذلك وقع.	50
				تعهدت نفسي أن الأمور سوف تتحسن.	51
				خرجت بمجموعة حلول للمشكلة.	52
				طالما لم أتمكن من فعل أي شيء فقد قبلت المشكلة.	53
				حاولت أن أبعد مشاعري حتى لا تتداخل كثيرا مع أمور أخرى.	54
				تمنيت لو باستطاعتي تغيير ما حدث أو ما شعرت به.	55
				غيرت أشياء في نفسي.	56
				حلمت أو تخيلت وقتا أو وضعا أحسن من الذي كنت فيه.	57

				تمنيت لو أن الوضعية تنتهي.	58
				لجأت للخيال والتمنيات حول إمكانية انقلاب الأمور .	59
				تضرعت إلى الله.	60
				حضرت نفسي للأسوأ.	61
				شرد تفكيري إلى ما يمكنني أن أقول أو أقوم به .	62
				فكرت كيف لشخص يمكن أقره أن يتعامل بهذه الوضعية، ثم اتخذت ذلك نموذجاً.	63
				حاولت أن أرى الأشياء من وجهة نظر شخص آخر.	64
				ذكرت نفسي إلى أي حد يمكن للأشياء أن تسوء.	65
				عدوت أو تمرنت.	66
				جربت شيئاً مختلفاً تماماً من جميع ما سبق ذكره (لو سمحت أوصف).	67

الملحق رقم (4): يبين عرض نتائج المقابلة كما وردت مع الحالة الأولى:

المحور الأول: التواجد في العمل في ظل جائحة كورونا ؟

س1\_ ما هي الصعوبات التي واجهتك أثناء العمل، وكيف واجهتها؟

ج1\_ إيه صراتلي صعوبات، خاصة مع المريض نفسو وأهله تاني محبوش يتقبلو بلي راه مريض بالكورونا وأنكروا يقولولي منين جانا حنا رانا جابدين على الناس، هاذي غير زدره برك.

س2\_ هل يتوافق برنامج العمل مع حياتك؟

ج2\_ في الأيام الأولى مكانش مساعدنا كان ضغط كبير علينا.

س3\_ إذ انتهى وقت دوامك وطلب منك المريض خدمة هل تستجب له أم تنتظر الطاقم الثاني؟

ج3\_ لا نلبيلو واش حاب منخليهش يستنى للي بعدي.

س4\_ هل ترى نفسك منضبط في ساعات عملك؟

ج4\_ باينة.

**المحور الثاني: التعامل مع المريض:**

س1\_ كيف هي علاقتك بالمرضى؟

ج1\_ علاقتنا هايلة معاهم، كامل يشتونا.

س2\_ ألدك شعور بالمسؤولية اتجاه المريض؟

ج2\_ باينة، نحس روجي مسؤول عليه ملي يدخل ليخرج ونسعى نخليه مرتاح.

س3\_ ما هي ردود أفعالك إن صادفك حادث مؤلم مع المرضى؟

ج3\_ نتأثروا ويغيضنا لحال لوفاة مريض قعد معانا ياسر في امصلحة.

س4\_ هل تملك ذكريات شاركتها مع المرضى؟

ج4\_ إيه عندنا تصاور معاهم والسلفي خلاص، ونقصرو معاهم.

### المحور الثالث: الظروف العائلية والحياة:

س1\_ هل لديك مخاوف في أن تكون سببا في انتقال الفيروس لعائلتك؟

ج1\_ إيه عندي مخاوف، كي نروح ندير كامل احتياطاتي، وندير حجر 5 أيام .

وحددي من بعد والفنا.

س2\_ فيما تتمثل الطرق الوقائية المتبعة عند عودتك للمنزل بعد العمل؟

ج2\_ نقعد وحددي، نرقد وحددي، مأكلة وحددي يعني حجر صحي لمدة 5أيام.

س3\_ هل يؤثر ضغط العمل على علاقاتك مع أفراد الأسرة ؟

ج3\_ باين أثر عليا في أغلب الوقت نتجنب مرتي وبنتي.

س4\_ هل تقوم بتجنب المقربين إليك والابتعاد عنهم خوفا من الفيروس ؟

ج4\_ إيه نتجنبهم حماية ليهم وليا.

### المحور الرابع: استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي:

س1\_ هل تؤثر فيك المواقف الضاغطة بشكل كبير وتشعرك بالمعاناة؟

ج1\_ إيه تأثر فيا نلقى روجي مضغوط، ومانعرف واش ندير تخليك ساعات عاجز .

س2\_ كيف تتعامل مع الموقف الضاغط عند مواجهته ؟

ج2\_ نتهرب من المواقف الضاغطة غالبا كي مانقاش حل للمشكل.

س3\_ هل تطلب المساعدة من زملائك عند الوقوع في مشكلة ؟

ج3\_ إيه، راهم كي خاوتي وكبي تصعب عليا نقلهم يعاونوني.

س4\_ هل تشعر بالذنب عندما لا تجد حل لمشكلة ما؟

ج4\_ إيه نحس روجي مذنب كي مانلقاش حل للمشكلة.

س5\_ هل تشعر أنك تحتاج للبوح بخوفك وقلقك أثناء وقوعك في مشكلة؟

ج5\_ إيه لازم، نفرغ قلبي لزميلي في العمل وهاذ شيء يخفف عليا شوي .

س6\_ هل تتفعل بشدة عند مواجهتك لموقف ضاغط؟

ج6\_ نحاول نيفيتيه، بصح نسكت ماندير والو.

الملحق رقم(5) يبين عرض نتائج المقابلة كما وردت مع الحالة الثانية:

المحور الأول: التواجد في العمل في ظل جائحة كورونا ؟

س1\_ ما هي الصعوبات التي واجهتك أثناء العمل، وكيف واجهتها؟

ج1\_ انعدام النظام والتسيير، التوتر والضغط النفسي لي حكماً في الخدمة ونقص الإمكانيات ثاني.

س2\_ هل يتوافق برنامج العمل مع حياتك ؟

ج2\_ لا مهوش مساعدني صراحة.

س3\_ إذ انتهى وقت دوامك وطلب منك المريض خدمة هل تستجب له أم تنتظر الطاقم الثاني؟

ج3\_ إذا كان المريض يستدعي استجابة مستعجلة فيجب علينا الموافقة.

س4\_ هل ترى نفسك منضبط في ساعات عملك؟

ج4\_ نعم .

المحور الثاني:التعامل مع المريض:

س1\_ كيف هي علاقتك بالمريض؟

ج1\_ علاقتي بالمريض حسنة الحمد لله.

س2\_ ألدك شعور بالمسؤولية اتجاه المريض؟

ج2\_ بالطبع كايين .

س3\_ ما هي ردود أفعالك إن صادفك حادث مؤلم مع المريض؟

ج3\_ نتوتر ونبكي.

س4\_ هل تملك ذكريات شاركتها مع المرضى؟

ج4\_ إه عندي ذكريات حزينة وأخرى مفرحة.

### المحور الثالث: الظروف العائلية والحياة:

س1\_ هل لديك مخاوف في أن تكون سببا في انتقال الفيروس لعائلتك؟

ج1\_ إيه نخاف نكون سبب في إصابتهم راني نخدم وسط الكوفيد بعد.

س2\_ فيما تتمثل الطرق الوقائية المتبعة عند عودتك للمنزل بعد العمل؟

ج2\_ نتجنب نتواصل مع أفراد العائلة، الحجر الدائم ، التعقيم مليح .

س3\_ هل يؤثر ضغط العمل على علاقاتك مع أفراد الأسرة ؟

ج3\_ نقص التواصل بيناتنا مقارنة بقبل وهذا كامل بسبب الفيروس وقلقنا وتخوفنا منو.

س4\_ هل تقوم بتجنب المقربين إليك والابتعاد عنهم تخوفا من الفيروس ؟

ج4\_ ايه.

### المحور الرابع: استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي:

س1\_ هل تؤثر فيك المواقف الضاغطة بشكل كبير وتشعرك بالمعاناة؟

ج1\_ إيه يتعبنى نحس روجي مشنوقة مام الشهية تروح .

س2\_ كيف تتعامل مع الموقف الضاغط عند مواجهته ؟

ج2\_ نبذل كل مجهودي باه نلقى حل لهذاك الموقف .

س3\_ هل تطلب المساعدة من زملائك عند الوقوع في مشكلة ؟

ج3\_ إيه موالفين نعاونو بعضانا.

س4\_ هل تشعر بالذنب عندما لا تجد حل لمشكلة ما؟

ج4\_ نعم

س5\_ هل تشعر أنك تحتاج للبوح بخوفك وقلقك أثناء وقوعك في مشكلة؟

ج5\_ إيه لازمني نفرغ قلبي ولا نضر .

س6\_ هل تتفعل بشدة عند مواجهتك لموقف ضاغط؟

ج6\_ إيه على حساب الموقف لي طحت فيه.



الملحق رقم : (6) يبين عرض نتائج المقابلة كما وردت مع الحالة الثالثة:

المحور الأول: التواجد في العمل في ظل جائحة كورونا ؟

س1\_ ما هي الصعوبات التي واجهتك أثناء العمل، وكيف واجهتها؟

ج1\_ أكبر صعوبة واجهتها ،حين وفاة المريض وكيفاه نواجه عايلتو بخبر الوفاة.

س2\_ هل يتوافق برنامج العمل مع حياتك ؟

ج2\_ نوعا ما.

س3\_ إذ انتهى وقت دوامك وطلب منك المريض خدمة هل تستجب له أم تنتظر الطاقم الثاني؟

ج3\_ إيه نلبي احتياجات المرضى بكل رحابة صدر.

س4\_ هل ترى نفسك منضبط في ساعات عملك؟

ج4\_ إيه.

المحور الثاني:التعامل مع المريض:

س1\_ كيف هي علاقتك بالمرضى؟

ج1\_ علاقتي مع المرضى جد طيبة وهو ما في عوض أبائنا وأمهاتنا وأخواتنا .

س2\_ ألدريك شعور بالمسؤولية اتجاه المريض؟

ج2\_ وي، حاجة باينة هادي خدمتنا الطاقم الطبي الكل عندو مسؤولية إتجاههم.

س3\_ ما هي ردود أفعالك إن صادفك حادث مؤلم مع المرضى؟

ج3\_ كي تصادفنا حاجة مؤلمة في الأغلب تكون الوفاة الدموع يطيحو وحدهم.

س4\_ هل تملك ذكريات شاركتها مع المرضى؟

ج4\_ عندنا ذكريات مع إخواننا المرضى، ديما نتصوروا معاهم في المناسبات مثلا المولد النبوي.

### المحور الثالث: الظروف العائلية والحياة:

س1\_ هل لديك مخاوف في أن تكون سببا في انتقال الفيروس لعائلتك؟

ج1\_ كنت في حجر منزلي كلي ولم أكن ألتقي بأفراد عائلتي إطلاقا.

س2\_ فيما تتمثل الطرق الوقائية المتبعة عند عودتك للمنزل بعد العمل؟

ج2\_ نحاول ديما نغسل يديا مليح والتعقيم ما يخطينيش باه مانكونش سبب في انتقال الفيروس ليهم.

س3\_ هل يؤثر ضغط العمل على علاقاتك مع أفراد الأسرة؟

ج3\_ شوي شوي.

س4\_ هل تقوم بتجنب المقربين إليك والابتعاد عنهم خوفا من الفيروس؟

ج4\_ أكيد نبعد عليهم خوفا عليهم من الإصابة .

### المحور الرابع: استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي:

س1\_ هل تؤثر فيك المواقف الضاغطة بشكل كبير وتشعرك بالمعاناة؟

ج1\_ إيه تأثر فيا.

س2\_ كيف تتعامل مع الموقف الضاغط عند مواجهته؟

ج2\_ مثلا حين وفاة مريض نشعر بضغط كبير بإخبار عايلتو ونلجأ غالبا إلى المساعدين الاجتماعيين و

الأخصائيين النفسانيين.

س3\_ هل تطلب المساعدة من زملائك عند الوقوع في مشكلة ؟

ج3\_ أكيد نطلب المساعدة من الزملاء عند الوقوع في مشكلة وخاصة في العمل.

س4\_ هل تشعر بالذنب عندما لا تجد حل لمشكلة ما؟

ج4\_ ساعات نحس بالذنب وساعات لا ، خطراه في بعض الأحيان الحل ميكونش بين يدينا .

س5\_ هل تشعر أنك تحتاج للبوخ بخوفك وقلقك أثناء وقوعك في مشكلة؟

ج5\_ كل مرة كيفاش حسب المشكلة.

س6\_ هل تتفعل بشدة عند مواجهتك لموقف ضاغط؟

ج6\_ نحاول نشوف المشكل من كل جوانبو باه نعرف كيفاه نتعامل معاه.

