



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خبضر بسكرة

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

عنوان المذكرة :

## مستوى الضغط النفسي لدى ممرضي الاستعجالات

(دراسة ميدانية على عينة من الممرضين في مصلحة الاستعجالات بمستشفى بشير بن ناصر بسكرة)

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم النفس العيادي

تحت إشراف الأستاذ:

- د/ جابر نصر الدين

إعداد الطالبتين:

- جديدي خديجة

- حيتامة لبنى

السنة الجامعية 2023/2022

# كلمة شكر

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات من الأعمال، نحمد الله على جميع نعمه وفضله ونسأله المزيد من كرمه، نشكر الله على إعانتة وتوفيقه لنا في انجاز هذا البحث العلمي.

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير لأستاذي الفاضل "د. نصرالدين جابر" لتفضله بالإشراف على هذا البحث، نسال الله أن يجزيه عنا خير جزاء، كما نشكره على المجهودات والنصائح والتوجيهات التي كان قد وضعها نصب أعيننا وهو يتبع هذا البحث بكل اهتمام، جعل الله ذلك في ميزان حسناته. ولا يفوتني ان اشكر الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات بمستشفى بشير بن ناصر بسكرة على تعاونهم معنا في انجاز هذا البحث العلمي.

ولا أنسى جميع أساتذتي في تخصص علم النفس العيادي الذين لم يبخلوا علينا بأي معلومة طيلة المشوار الدراسي.

# فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	كلمة شكر
	الإهداء
	ملخص الدراسة باللغة العربية
	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
1	مقدمة
الفصل الأول: التعريف بموضوع الدراسة	
4	1. إشكالية الدراسة
5	2. أهمية الدراسة
5	3. أهداف الدراسة
5	4. دوافع اختيار الموضوع
5	5. دراسات سابقة
11	6. التحديد الإجرائي للمفاهيم

## الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي للمتغيرات الأساسية للدراسة

14	تمهيد
أولاً: الضغط النفسي	
15	1. تعريف الضغط النفسي
16	2. مفاهيم متعلقة بالضغط النفسي
16	3. عناصر الضغط النفسي
17	4. أعراض الضغط النفسي
18	5. أنواع الضغط النفسي
22	6. النظريات المفسرة للضغط النفسي
25	7. آثار الضغط النفسي
25	8. أساليب مواجهة الضغط النفسي
ثانياً: الضغط المهني لدى الممرضين	
26	1. مفهوم مهنة التمريض
27	2. مفهوم الممرض
27	3. أهمية مهنة التمريض
28	4. معايير مهنة التمريض
29	5. مفهوم الضغط المهني
29	6. عناصر الضغوط المهنية
30	7. مراحل التعرض للضغوط المهنية لدى الممرضين
31	8. مصادر الضغوط المهنية لدى الممرضين
34	خلاصة
الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للجانب الميداني للدراسة	
36	تمهيد
36	1. منهج الدراسة
36	2. حدود الدراسة
36	3. أدوات الدراسة
39	4. الأساليب الإحصائية المطبقة
39	خلاصة

الفصل الرابع: عرض النتائج وتفسيرها	
41	1. عرض النتائج
41	2. تفسير النتائج المتحصل عليها
44	الخاتمة
45	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

قائمة الجداول		
الرقم	العنوان	الصفحة
1	مفاهيم متعلقة بالضغط النفسي	16
2	مراحل الضغط المهني لدى سيلبي	30
3	كيفية تصحيح وتنقيط عبارات الاختبار	37
4	يوضح التكرارات والنسب المئوية لتوزيع أفراد العينة	41

قائمة الأشكال		
الرقم	العنوان	الصفحة
1	يوضح حدوث الضغوط النفسية طبقاً لنظرية هانز سيلبي	23
2	يوضح عناصر الضغوط المهنية	29

## المستخلص:

ان موضوع الدراسة يخص إشكالية الضغط النفسي لدى مرضي الاستعجالات وحاولنا من خلاله فهم ظاهرة الضغط النفسي ومدى تأثيرها (النفسي والجسمي) على الممرضين. حيث قمنا بطرح التساؤل التالي: ما مستوى الضغط النفسي لدى ممرضي الاستعجالات بمستشفى بشير بن ناصر (بسكرة)؟ وللإجابة على التساؤل المطروح اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، حيث طبقنا مقياس ليفنستاين وآخرون (Levenstein et al) على عينة قصدية تتكون من (30) ممرض وممرضة شرط ان تكون الخبرة لديهم تتجاوز سنتين فأكثر، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى ان:

- مستوى الضغط النفسي مرتفع لدى الممرضين بمصلحة الاستعجالات بمستشفى بشير بن ناصر (بسكرة).

**الكلمات المفتاحية:** الضغط النفسي، الممرضين، الاستعجالات.

## Abstract:

The subject of the study focuses on the problem of psychological stress among emergency nurses. Our aim was to understand the phenomenon of psychological stress and its impact (both psychologically and physically) on nurses. We posed the following question: What is the level of psychological stress among emergency nurses at Bashir bin Nasser Hospital in Biskra?

To answer the research question, we employed a descriptive-analytical methodology. We applied the Levenstein et al. scale on a purposive sample of 30 nurses, with a requirement that they have at least two or more years of experience. The study's results revealed that:

The level of psychological stress is high among nurses in the 'Emergency department at Bashir bin Nasser Hospital (Biskra).

**Keywords:** Psychological stress, nurses, emergency

# المقدمة:

تتسم الحياة أحيانا بالصعاب والمشكلات التي تعكر حياة الإنسان ومن بين هذه المعوقات نجد الضغط وهو مؤشر بارز لفقدان التوازن وتتجلى استجابة الضغط من خلال عدم التوافق بين إدراك الشخص لما تفرضه عليه البيئة، وإدراكه لمصادره الشخصية للتعامل معه، ويكون هذا من خلال تقديمه للمعوقات التي تكون نفسه محضة، وبما ان أعراض الضغط متنوعة نتيجة لهذا يجبر الفرد على مواجهه الصعوبات مهنيه يومية وما يترتب عنه صراع في الأدوار... الخ مما يؤدي إلى ضعف المردودية والإنتاجية.

وباعتبار ان العنصر البشري العامل الرئيسي في تحقيق النجاح والفشل للمنظمات خاصة الخدماتية منها كالمستشفيات وكون العصر الحديث هو عصر الضغوط النفسية لما نعيشه من أوضاع وأحداث مثيره حيث ان التطورات التكنولوجية أدت إلى تغيرات وتطورات اجتماعيه واقتصادييه وما ارتبط بها من مجموع تغيرات في القيم جعلت العالم يعج بالأحداث مثيره للقلق والاضطراب النفسي الذي يهدد الأمن النفسي والجسمي والمادي ويعتبر العالم سيلي 1956 أول من قدم مفهوم للضغوط النفسية والتي يقصد بها "رد فعل الجسم لأي متطلب خارجي يوضع عليه" ثم تبعه بعد ذلك آخرون، منها من ينطلق من المثير المحدد للاستجابة، وآخر من الاستجابة الصادرة إزاء المثير، ومنها ما يجمع بين المثير والاستجابة وبالتالي جلب موضوع الضغط النفسي اهتمامنا وهو يشكل من سنوات موضوع البحث في العديد من الدول بحيث ظهر نموذج الضغط المهني في الثمانينات وضعه (Karased) يتناول هذا النموذج متطلبات العمل من خلال عنصرين يشير الأول إلى مستوى متطلبات العمل والثاني درجة الاستقلالية وتأثيرها على القرارات والاختيارات وتؤكد بعض الدراسات ان الممرض من أكثر المهنيين تعرضا للضغوط النفسية نظرا لما تتضمن مهنته من مواقف مفاجئه وشعور بالمسؤولية تجاه المرضى، وأعباء العمل الزائدة خاصة في بعض المصالح الحساسة مثل مصلحة الاستعجالات نظرا لخصوصية هذه المصلحة ومعاونة الممرضين الدائمة مع كل الوضعيات الحرجة المستعجلة ؛ وقد هدفت هاته الدراسة إلى تحري مستوى الضغط النفسي على عينة من ممرضي الاستعجالات باستخدام مقياس ليفنستاين وآخرون ومن خلال هذا قسمنا الدراسة إلى:

**الفصل الأول:** الذي يمثل مدخل أو التعريف بموضوع الدراسة حيث تم فيه عرض الإشكالية، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، إضافة إلى دوافع اختيار الموضوع ودراسات سابقة، ثم تحديد الإجراءي للمفاهيم.

يليه **الفصل الثاني:** الذي يمثل المدخل المفاهيمي للمتغيرات الأساسية لدراسة الذي ذكرنا فيه:

**أولاً: الضغط النفسي:**

تم التطرق فيه إلى تعريف الضغط النفسي، وبعض المفاهيم المتعلقة بالضغط النفسي، عناصر الضغط النفسي، أعراض الضغط النفسي، أنواع الضغط النفسي، النظريات المفسرة للضغط النفسي، آثار الضغط النفسي، وأخيراً أساليب مواجهة الضغط النفسي.

**ثانياً: الضغط المهني لدى الممرضين:**

تطرقنا فيه إلى مفهوم مهنة التمريض إضافة إلى التعريف بالمرض مع ذكر أهمية مهنة التمريض مع إبراز معيقات هذه المهنة وأيضاً مفهوم الضغط المهني، عناصر الضغوط المهنية إلى جانب مراحل التعرض للضغوط المهنية وأخيراً مصادر الضغوط المهنية لدى الممرضين.

**والفصل الثالث:** الذي يمثل الإجراءات المنهجية لميدان الدراسة يمثل منهجية الدراسة وتم فيه عرض بيانات الدراسة، ويتضمن منهج الدراسة، حدود الدراسة وأدوات الدراسة والأساليب الإحصائية المطبقة.

**الفصل الرابع:** خصص لعرض النتائج وتفسيرها.

وفي الأخير تم وضع خاتمة وقائمة المراجع والملاحق



## الفصل الأول:

# التعريف بموضوع الدراسة

1. إشكالية الدراسة.
2. أهمية الدراسة.
3. أهداف الدراسة.
4. دوافع اختيار الموضوع.
5. دراسات سابقة.
6. تحديد الإجراءات للمفاهيم

## 1- الإشكالية:

يعاني الأفراد في جميع أنحاء العالم اليوم الكثير من المشكلات وذلك يرجع بالدرجة الأولى إلى التطور والتغير الملحوظ في مختلف ميادين الحياة، الأمر الذي أدى إلى تزايد متطلباتهم وحاجاتهم في المجتمع حيث أن هذا التطور الكبير فاق قدرتهم على مواكبته وإشباع حاجاتهم المختلفة مما خلف لديهم معاناة ظهرت في شكل ضغوط نفسية يعتبر الضغط النفسي من العوامل المؤثرة في تكوين الشخصية الإنسانية، فهو يعني التوتر النفسي الذي يحد من سعادة الفرد وراحة البال، وتؤدي إصابته بكثير من الاضطرابات النفسية والسلوكية وحتى الجسمية، وفي لغتنا العربية نجد أن كلمة "الضغط" هي حديثة نسبياً في الدراسة السيكولوجية، ونجد عدد من التغيرات التي تصف هذا الشعور بشكل تقريبي مثل: المشقة، الشدة المرض، الجهد الكبير، ويمكننا القول أن الضغط أيضاً له درجة إيجابية صحيحة تدفع بالإنسان إلى العيش نحو حياة سليمة للابتعاد نوعاً ما عن الأخطاء المحتملة والتي يتعرض لها الإنسان في صراعه مع الحياة، فالضغط يمكن أن يصبح باعثاً إيجابياً يساعد في الحفاظ على الذات والنجاح في مسيرة الحياة. وتشمل الضغوط النفسية جميع المهن بدون استثناء لكنها تكون شديدة في البعض منها خصوصاً مهنة التمريض حيث تعتبر هذه الأخيرة من أنبل المهن كونها مهنة تتسم بالإنسانية بالدرجة الأولى وأكثرها حساسية وتتميز بقدر عالٍ من المسؤولية وذلك لأنها تتعلق بحياة الأشخاص، كما تتطلب التفاعل المباشر مع المرضى وأهاليهم. وتتمارس هذه المهنة في المستشفيات سواء العامة أو الخاصة وما يهمننا في دراستنا هذه هو المستشفيات العمومية وبالتحديد تناولنا بالدراسة مصلحة الاستعجال حيث تعتبر هذه الأخيرة من المصالح الحساسة في المستشفيات والتي تقدم خدمات على مدار الساعة والعامل بهذه المصالح يقضي معظم وقته في العمل إذ يقوم بمهامه في أيام العطل لساعات طويلة ومتأخرة من الليل وقد تواجهه صعوبات أخرى كعدم مشاركته في اتخاذ القرار والمنافسة مع الزملاء وعدم تعاونهم وقد يضطر للعمل في ظروف فيزيقية غير ملائمة كالحرارة والضوضاء، الرطوبة، نقص التهوية... كل هذا من شأنه أن يولد ضغوطاً نفسية بصفة مستمرة ومتكررة. وقد يتكيف الفرد مع الضغوط أو مع المصادر المسببة لها بطرق مختلفة فقد نجد من يتأثر بدرجة كبيرة في حين أن هناك من يتأثر بدرجة متوسطة وفي المقابل قد لا يكون لها تأثير.

وعليه سنحاول في هذه الدراسة الإجابة على التساؤل التالي:

- ما مستوى الضغط النفسي لدى الممرضين بمصلحة الاستعجالات بمستشفى بشير بن ناصر (بسكرة) ؟

## 2- أهمية الدراسة:

- يأخذ البحث أهميته من أهمية العينة التي يتناولها بالدراسة والمتمثلة في فئة الممرضين بمصلحة الاستعجالات فالاهتمام بدراسة الضغط النفسي لديهم ضرورة من ضرورات الاهتمام بالصحة النفسية للأفراد في مختلف الميادين.

## 3- أهداف الدراسة:

- التعرف على مستوى الضغط النفسي لدى الممرضين بمصلحة الاستعجالات بمستشفى بشير بن ناصر.

## 4- دوافع اختيار الموضوع:

- قابلية الموضوع للدراسة العلمية، باعتبار الضغط النفسي عموماً و الضغط النفسي لدى ممرضى الاستعجالات خصوصاً ظاهرة موجودة فعلاً على أرض الواقع ويمكن إظهارها من خلال تطبيق بعض الإجراءات المنهجية و الأدوات الخاصة بجمع البيانات ، فالضغوط النفسية باعتبارها من أهم المشاكل النفسية التي يعانيها الأفراد وخاصة العمال و الموظفون بمختلف المؤسسات و القطاعات الصحية من شأنها ان تحول دون الأداء الجيد للممرضين وتنعكس سلباً على صحتهم العامة النفسية منها و الجسدية وذلك ما يؤدي الى قلة مردود يتهم في العمل ومنها ما قد يؤدي الى كثرة الغيابات و التهاون .

5- دراسات سابقة:

صاحب الدراسة والسنة والمكان	موضوع الدراسة	منهج الدراسة والعينة والأداة	أهم نتائج الدراسة
دراسة غربي 2010 بالجزائر العاصمة	" مدى فاعلية برنامج تدريبي معرفي سلوكي في التخفيف من معاناة العامل (مصادر الضغوط المهنية لدى العاملات بالقطاع الصحي نموذجاً) في مستشفيات الجزائر العاصمة حيث شملت العينة الأقسام التالية (التدريب، الجراحة سرطان الإنعاش، الاستعجالات	اعتمدت الدراسة المنهج الشبه تجريبي على عينة قوامها 60 ممرض باستخدام مقياس الضغط المهني.	توصلت النتائج الى ان الممرض يعاني من مصادر الضغوط وان تدريبه على مجموعة من المهارات تمكنه من مواجهة الضغوط.
احمد وزملائه (1994) الاردن	الضغوط النفسية التي يتعرض لها الممرضين	تألفت عينة البحث من ثلاث	توصلت الدراسة ان مصادر الضغط الرئيسية تتمثل في عبء العمل

<p>والضوضاء بالإضافة الى المعدات الطبية وموت المريض وان المصدر الرئيسي لضغط العمل هو قلة الخبرات الطبية اما فيما يتعلق بالآثار النفسية فقد أظهرت الدراسة ان الممرضين يتعرضون الى مواقف أكثر من قلق وحرز</p>	<p>مجموعات من الممرضين و الممرضات, حيث شملت المجموعة الأولى خمسين ممرضا وممرضة يعملون في وحدات العناية لمركزة , بينما تناولت المجموعة الثانية عشرين ممرضا و ممرضة يعملون في وحدة الكلية الصناعية,في حين ركزت المجموعة الثالثة على خمسين ممرضا وممرضة يعملون في وحدات الباطنية والجراحة</p>	<p>العاملين ليلا بالمؤسسات الاستشفائية (الممرضين العاملين ليلا بالمؤسسات الاستشفائية)</p>	
---	--	---	--

<p>أبو الحصين 2010 فلسطين</p>	<p>الضغوط النفسية لدى المرضى والمرضى العاملين في المجال الحكومي وعلاقتها بكفاءة الذات</p>	<p>تكونت العينة من 234 ممرض وممرضة حيث اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام مقياس الضغط النفسي .</p>	<p>وكان من أهم النتائج المتوصل إليها أن الممرضين والمرضى يعانون من ضغوط نفسية كبيرة بنسبة (65%) كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس في الضغوط لصالح الإناث في البعد النفسي.</p>
<p>دراسة كين keane 1995</p>	<p>الضغوط لدى المرضى والمرضى في وحدات العناية الحيثية</p>	<p>حيث أخذت عينة مؤلفة من مجموعتين ضمت الأولى (38) ممرضا وممرضة من الذين يعملون في وحدات العناية الحيثية والباطنية، بينما شملت</p>	<p>قد توصلت الدراسة إلى نتائج تؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات ضغط العمل بين المجموعتين ولصالح المجموعة الأولى كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات ضغط العمل بين الممرضين والمرضى العاملين في وحدات العناية الحديثة الجراحية ووحدات</p>

<p>الباطنية الحديثة.</p>	<p>المجموعة الثانية على (52) مرضا وممرضة ممن يعملون في أقسام الجراحة العلاجية والجراحة العامة والطب العام.</p>		
<p>وقد أشارت النتائج إلى أن ضغوط العمل لدى الممرضين الممرضات في قسم العناية المركزة تزيد على غيره لكثرة الحوادث الخطيرة والحرجة التي تتطلب المتابعة الدائمة من جانبهم في ضوء ضغط الأطباء وأهالي المرضى وأصدقائهم.</p>	<p>44 ممرض و ممرضة من قسم العناية الحثيثة</p>	<p>ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات في قسم العناية الحثيثة في مستشفى ريجينا بكندا.</p>	<p>دراسة شوستر schuster (1999) كندا</p>

## 6- تحديد الإجرائي للمفاهيم:

1-الضغط النفسي (Stress): الضغط حالة من الضيق وعدم الارتياح ناتج عن مؤشرات داخلية يقيمها الفرد على إنها تفوق القدرات

يقصد بها تلك الدرجات التي تبين مستوى الضغط النفسي لدى الممرضين (مقياس ليفنستاين)

2-الممرضين: الممرض هو إنسان مهني 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 الايجابية فيها، ولديه الكثير من الأدوار التي يؤديها).**(الدليل الموجز لكلية فلسطين للتريض 1999 )**.

3- الاستعجالات : هي إحدى المصالح الاستشفائية الهامة والحساسة التي تقدم خدمات صحية على مدار الساعة، بإشراف أطباء ومناوبين ذوي خبرة وجهاز تريض مؤهل، وعمال وإداريين ومهنيين لاستقبال جميع الحالات الطارئة والخطيرة للحوادث، مع وجود عيادات وأطباء لجميع الاختصاصات، جاهزون فوراً حسب الحالة، كما أنها مجهزة بكافة الوسائل المادية والأجهزة الطبية والصيدلانية وسيارات الإسعاف لنقل المرضى والعناية بهم .



## الفصل الثاني:

# مدخل مفاهيمي للمتغيرات الأساسية لدراسة

• تمهيد

أولاً: الضغط النفسي

ثانياً: الضغط المهني لدى الممرضين

• خلاصة

### تمهيد:

يواجه الإنسان في هذا العصر زيادة كبيرة في معدلات التغيير على شتى مجالات الحياة الأمر الذي جعله يعيش في وسط عمل نفسي غير صحي، حتى صار العلماء يصفون هذا العصر بأنه " عصر الضغوط " بسبب تأثير الضغط النفسي على صحة الفرد وذلك أثناء تأديته لعمله ونذكر مهنة التمريض في المؤسسات الاستشفائية و خاصة مصلحة الاستجالات التي تشهد ضغوط كبيرة على صحة الممرض .

## أولاً: الضغط النفسي

## 1. تعريف الضغط النفسي:

**لغة:** الضغط النفسي: بالنسبة للنفسانيين هو مجموعة تفاعلات الضيق والتوتر النفسي التي يظهرها الفرد في مواجهة الاعتداء أو التهديد.

## اصطلاحاً:

تناول مصطلح الضغط مجموعة من الأفراد والمهنيين وذلك اعتماد على تخصصاتهم في مختلف المجالات فنجد الأطباء يستخدمونه في إطار المؤشرات الفيزيولوجية، وتناوله علماء النفس دلالة على الحالة النفسية والمزاجية، وكذلك وفي سياقات مختلفة استخدمه الإداريون كالتعبير عن تحدي لنظام معين (حمدي علي الفرماوي 2009، ص20).

ويرى البعض ان مفهوم الضغط هو: مشكلة اصطلاحية نظرا لتعدد المعاني التي يحملها، ليشير إلى نفس النمط من المواقف، ويحل أحمد عزت راجح وعلي إسماعيل مفهوم الأزمة محل مفهوم الضغط (عمر مصطفى النعاس 2008، ص28).

ويشير ويليام الخولي في الموسوعة المختصرة في علم النفس والطب النفسي في بان مفهوم كلمة ضغط هي: "حالة يتعرض فيها الإنسان لصعوبات بدنية مستمرة مادية ومعنوية وجسمية وتشكل هذه الصعوبات إجهادا لا يمكن التغلب عليه لإعادة التوافق. (محمد حسن غانم 2009، ص286).

ويعرفه آخرون أيضا بأنه الاستجابة لأي مثير أو طلب يوجه نحوه ويعرفه لازاروس بأنه مجموعة المثيرات التي يتعرض لها الفرد بالإضافة الى الاستجابات المترتبة عليها وكذلك تقدير الفرد لمستوى الخطر وأساليب التكيف مع الضغط والدفاعات النفسية التي يستخدمها الفرد في مثل هذه الظروف" (منى فرح 2009، ص7).

## 2. مفاهيم مرتبطة بالضغط النفسي:

جدول رقم (1): مفاهيم مرتبطة بالضغط النفسي (حسين، حسين 2006)

حالة الإنهاك العقلي والانفعالي والجسمي والتي تنشأ نتيجة لتعرض الفرد المستمر للضغوط النفسية.	الاحتراق النفسي
مجموعة من الأعراض التي تعقب تعرض الفرد لأحداث مؤلمة فشل في مواجهتها.	اضطراب ضغط ما بعد الصدمة
الحادثة المفاجئة التي تتطلب من الفرد استجابات فورية نحوها	الأزمة
حالة انفعالية تتضمن شعور الفرد بالعجز عن القيام بأي عمل للتغلب على العائق الذي يحول دون إشباع دوافعه أو تحقيق أهدافه	الإحباط
حالة من التوتر الداخلي التي تحول بين الفرد وبين استمراره في السلوك المؤدي إلى تحقيق هدفه	الصراع

## 3. عناصر الضغط النفسي:

من خلال تفحصنا لمختلف التعاريف، نجد أن هناك ميل مشترك لاعتبار الضغط ظاهرة معقدة تتكون من (3) عناصر مترابطة ببعضها البعض ولا يمكن فهمها إلا من خلال تناول عناصرها:

### 1.3 (المثير) القوى الضاغطة أو المجهودات: تنشأ العوامل المثيرة للضغط والتوتر من

المكونات الثلاثة للمجال الحيوي للفرد بحيث أن: المجال الحيوي = الشخص + البيئة

النفسي + العالم الخارجي (شقير 2002 ص 7.6).

**2.3 الاستجابة:** هي ردود الفعل النفسية أو الجسمية أو السلوكية اتجاه الضغط، ويكثر ظهور استجابتان هما الإحباط والقلق. وترتبط الاستجابة للضغوط بطبيعة إدراك وتقييم الفرد لها. (لوكيا الهاشمي، فتحة، 2006، ص14).

**3.3 التفاعل:** يكون ذلك بين العوامل المثيرة سواء كانت داخلية أو خارجية والاستجابة لها، ويتضمن هذا التفاعل إدراك الفرد وتقييمه للقوى الضاغطة من حيث طبيعتها وآثارها وقدرته على التعامل معها. (لوكيا الهاشمي، فتحة، 2006، ص14).

#### 4.4 أعراض الضغط النفسي: تصنف الأعراض الناتجة عن الضغوط كالتالي:

- 1.4 الفسيولوجية:** يؤثر الضغط سلباً على النواحي الفسيولوجية للفرد ويظهر التأثير كالتالي:
- إفراز كمية كبيرة من الأدرينالين في الدم ما يؤدي إلى سرعة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم وزيادة نسبة السكر فيه. واضطرابات الأوعية الدموية.
  - ارتفاع مستوى الكوليسترول في الدم ما قد يؤدي إلى تصلب الشريان والأزمات القلبية، جفاف الفم واتساع حدقة سلامة العين (عبد العظيم حسن، 2006 ص 5-7).

#### 2.4 الجسدية:

- ✓ التوتر العالي
- ✓ آلام في العضلات
- ✓ الصداع بشتى أنواعه

#### 3.4 الانفعالية:

- ✓ تقلب المزاج.
- ✓ العدوانية
- ✓ الاكتئاب.

#### 4.4 المعرفية:

✓ النسيان.

✓ اضطرابات في التفكير.

✓ ذاكرة ضعيفة أو صعوبة في استرجاع الأحداث.

#### 5.4. أعراض خاصة بالعلاقات الشخصية:

✓ انعدام الثقة بالآخرين.

✓ لوم الغير.

السخرية. (عسكر 2009 ص ص 6.5.4).

#### 5. أنواع الضغوط النفسية:

1.5 الضغوط من حيث آثارها: تنقسم الضغوط من حيث الآثار المترتبة عنها إلى ضغوط

إيجابية وضغوط سلبية:

##### 1.1.5 الضغط الايجابي: من خصائصه أنه:

- ملح الحياة إذ ينشط الجهاز الفسيولوجي الذي تستجيب من خلاله العضوية للمواقف المهددة (فتيحة، 2006، ص 15). وهو ضروري لمواجهة متطلبات الحياة اليومية (سميرة، 2006، ص 52).
- يعزز قدرة الكائن الحي على التحكم في مصادر الضغط، ويخلق الدافعية لدى الفرد للعمل بشكل منتج (عسكر، 2006، ص 25).
- يؤدي إلى إعادة التكيف مع الذات والبيئة المحيطة كولادة طفل، سفر في مهمة عمل،..... (أسعد، 2003، ص 23).
- يدفع الفرد إلى التوافق والانجاز والإبداع. (حسين طه 2006، ص 33).
- يحث على التحريض والإدراك، كما يوفر حس الإلحاحية والالتيقظ اللازمين لمواجهة التهديد وهو ضروري للتمتع بكثير من مظاهر الحياة وإلا ستكون الحياة مملة (شيخاني 2003 ، ص14).

##### 2.1.5 الضغط السلبي الضار: من خصائصه أنه:

- يتسبب في اضطرابات جسمية ونفسية عند بلوغه حدا معيناً.
- يخلق نوعاً من التوتر والشدة (Strain) كالحمل الزائد أو الحمل المنخفض (علي، 2000 ص25).
- يزيد من حجم المتطلبات ويثير الألم، كفقدان عمل أو عزيز (أسعد، 2003 ص23).
- يعوق ويشل حركة الفرد عن الأداء (حسين طه 2006، ص33).

## 2.5 الضغوط من حيث المدة الزمنية التي تستغرقها: نميز هنا نوعين من

الضغوط المؤقتة والمزمنة.

### 1.2.5 الضغوط المؤقتة: هي حالة طارئة نتيجة موقف محدد بالذات (مخوف،

2006، ص26)، فتحيط بالفرد لفترة وجيزة ثم تنتهي مثل: ضغوط الامتحانات

والزواج الحديث، وهي في أغلبها سوية (حسين طه 2006، ص34).

### 2.2.5 الضغوط المزمنة: تكون نتيجة أسباب متراكمة تحدث ضغطاً نفسياً

ملازماً للفرد (مخوف، 2006، ص26)، فهي ترتبط دائماً بظهور العديد من

المشكلات النفسية والجسدية لدى الفرد الواقع تحت طائلتها (حسين طه

2006، ص34).

## 3.5 الضغوط من حيث شدتها: نميز بين ضغوط قوية عنيفة وضغوط متوسطة وضغوط

عادية.

### 1.3.5 الضغوط العنيفة: يشير "سيلي" إليها بالضغط الزائد الذي ينتج عن تراكم الأحداث السلبية

للضغط النفسي المنخفض بحيث تتجاوز إمكانات وقدرات الفرد على التكيف معها (أسعد،

2003 ص23). ويصعب تجاهلها نظراً لما تفرضه من تهديدات وهي طويلة المدى (حسين طه

2006، ص34).

2.3.5 الضغوط العادية المنخفضة: تحدث "سيلي" عند الشعور بالملل وانعدام التحدي والشعور بالإثارة (أسعد، 2003، ص 23). كما تتعلق بالمواقف اليومية الناتجة عن مختلف التفاعلات كالضغوط الناتجة عن كثرة الغيابات وتوزيع الحصص على المدرسين (حسين طه 2006، ص 34).

3.3.5 الضغوط المتوسطة: كالضغوط الناتجة عن الجدول الدراسي وتوزيع الأنشطة التربوية واستقبال الطلبة الجدد في بداية العام الدراسي (المرجع السابق، ص 34).

4.5 الضغوط من حيث مصادرها: تصنف حسب (Cohen، Lazarus 1997) إلى داخلية وخارجية.

1.4.5 الضغوط الداخلية: هي الأحداث التي تتكون نتيجة التوجه الإدراكي نحو العالم الخارجي، والنابع من ذات وفكر الفرد.

2.4.5 الضغوط الخارجية: تعني الأحداث الخارجية والمواقف المحيطة بالفرد، وتشمل الأحداث البسيطة والحادة (أسعد، 2003، ص 23).

5.5 الضغوط من حيث موضوعها: تتنوع الضغوط بتنوع مناحي الحياة التي يعيشها الإنسان إذ نجد:

1.5.5 الضغوط الأسرية والصراعات العائلية: كثرة المجادلات، الطلاق، الانفصال،...

2.5.5 الضغوط المالية والاقتصادية: انخفاض الدخل، ارتفاع معدل البطالة،..

3.5.5 الضغوط الاجتماعية: العزلة، الإساءة الجسمية والجنسية، إهمال الأطفال،...



4.5.5 الضغوط الصحية والفسولوجية: كالتغيرات الفيزيولوجية والكيميائية التي تحدث

في الجسم، اختلاف النظام الغذائي، مهاجمة الجراثيم للجسم (عبيد، 2004، ص 30).

5.5.5 الضغوط الفيزيائية: كالحرارة، البرودة، تلوث الهواء، الضوضاء، الرطوبة،...

6.5.5 الضغوط الشخصية: تنشأ داخل الفرد ذاته، كضغوط أسلوب الحياة المتبع

والضغوط النفسية والجسمية والعصبية الناتجة عن تناول بعض العقاقير أو بعض

المأكولات.

7.5.5 الضغوط الفيزيائية: تشمل المتغيرات الطبيعية من ضغوط الغلاف الجوي، الكوارث

الطبيعية كالزلازل والبراكين والأعاصير...

1.5.5 الضغوط النفسية: كالأحباطات والصراعات اللاشعورية، الشعور بالوحدة النفسية،

نقص تقدير الذات.

9.5.5 الضغوط السياسية: تنشأ من عدم الرضا عن أنظمة الحكم، الصراعات السياسية

والنقابية، هيمنة بعض قوى المجتمع، التسلح النووي،...

10.5.5 الضغوط الثقافية: تتمثل في استيراد الثقافات المهذمة، ضغوط التأقلم الثقافي

الخاصة بالمهاجرين، العادات والتقاليد، فقدان المساندة الأكاديمية (الدراسة)

كالانتقال من مدرسة لأخرى، صعوبة المواد الدراسية، نقص الدافعية، طرق

التدريس، الفشل الدراسي،.. (حسين طه 2006، ص 34، 40)

11.5.5 ضغوط العمل: بما فيها العمل القليل أو المكثف، الصراعات مع الرؤساء

والمشرفين، المسؤولية الكبيرة مقابل المكافأة القليلة،.... (إبراهيم 2010، ص 120)

6.5 الضغوط من حيث شمولها: أي من حيث عدد المتأثرين بها، وتنقسم إلى عامة وخاصة.

1.6.5 ضغوط عامة: يتأثر بها عدد كبير من الناس كالأحداث المزلزلة

2.6.5 ضغوط خاصة: تؤثر على فرد واحد أو عدد محدود من الأفراد كحوادث الطرقات

أو منغصات الحياة اليومية (يوسف ج.، 2007، ص 15).

## 6. النظريات المفسرة للضغط النفسي:

1.6 نظرية هانز سيلبي (Selye.H): تخصص سيلبي في دراسة الفسيولوجيا

والأعصاب وظهر هذا التأثير من خلال اهتمامه باستجابات الجسم الفسيولوجية الناتجة عن

الضغوط، كما أنه استخدم السم والصدمات الكهربائية على الحيوانات كضواغط (الرشيدي، 1999،

ص 50) يرى سيلبي من العوامل المثيرة للضغط تلك التي تهدد التوازن الجسمي أو النفسي للفرد

لأنها ضارة به (كالرتابة، الضجة، البرد أو الحرارة الشديدين....) والعوامل التي تثير الضغط

الإيجابي، كالنجاح والانتصار (سلامي، 2008، ص 70). وحدد سيلبي ثلاث مراحل للدفاع ضد

الضغط، ويرى أن هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام وهي:

- **الفرع:** ويظهر فيه الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي

للضغوط، ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم.

- **المقاومة:** وتحدث عندما يكون التعرض للضغوط متلازماً مع التكيف، فتختفي

التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل

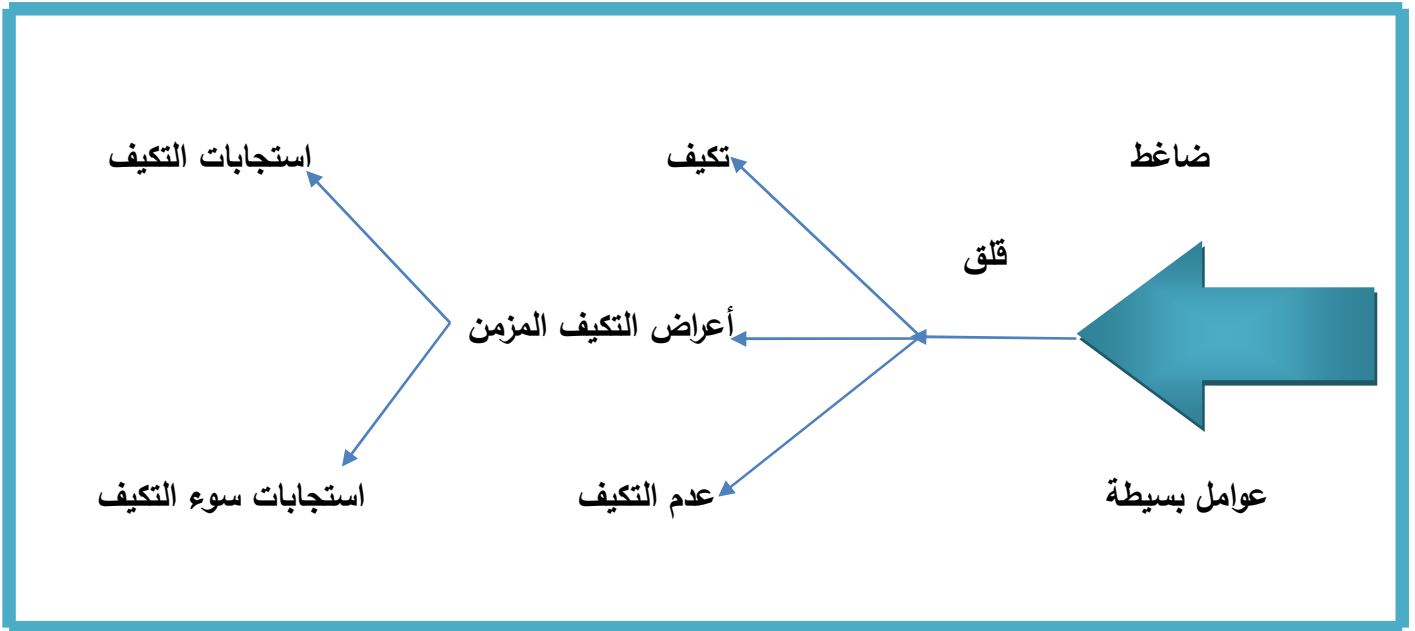
على التكيف.

• الإجهاد: مرحلة تعقب المقاومة ويكون فيها الجسم قد تكيف، غير أن الطاقة

الضرورية تكون قد استنفذت وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة

طويلة فإنه قد ينتج عنها أمراض التكيف. (عثمان، 2001، ص 98)

وقد قدم رسماً توضيحياً لنظريته مبين في الشكل:



الشكل (1): يوضح حدوث الضغوط النفسية طبقاً لنظرية هانز سيلبي (الرشيدى، 1999 ص 52).

ويبقى هانز سيلبي أول من تطرق إلى موضوع الضغط النفسي، بل هو يعد أول من استخدم مصطلح الضغط النفسي، وعرفه على أنه استجابة الجسم غير المحددة نحو أي مطلب يفرض عليه، سواء كانت هذه الاستجابة إيجابية أو سلبية. (الريماوي، سمير عبد الكريم أحمد 2019 ص 74).

## 2.6. نظرية سبيلبرجر (Speilberger):

تقوم نظريته على فهم القلق كمقدمة ضرورية لفهم الضغوط، فلقد أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين نوعين منه، هما قلق الحالة، وقلق السمة. حيث ان القلق يشمل القلق العصابي أو القلق المزمن، وكذلك ما يسمى بحالة القلق، أو القلق الموضوعي أو قلق الموقف. (الرشيدى، 1999، ص 53).

اهتم بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة، والتي تكون ضاغطة ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها، وتفسير العلاقات بينها وبين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة (كبت، إنكار، إسقاط) وتستدعي سلوك التجنب. (عثمان، 2001ص99).

ويميز سبيلبرجر أيضا بين مفهوم الضغط ومفهوم التهديد، فكلاهما مفهومين مختلفين فكلمة ضغط تشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي، أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير، أو مخيف أي بمعنى توقع خطر أو إدراك ذاتي للخطر. (الرشيدي، 1999، ص55).

### 3.6. نظرية موراي (MURRAY): يميز بين نوعين من الضغوط هما:

**ضغط ألفا:** يشير إلى خصائص الموضوعات البيئية كما هي في الواقع، أو كما يظهرها البحث الموضوعي.

**ضغط بيتا:** يشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والشخصية، كما يدركها الفرد (وجود دال)، ويرى أن سلوك الفرد يرتبط ارتباطا وثيقا بضغط بيتا. (عبدالله، 2014، ص26، 27).

طبقا لنظرية موراي تكون الحاجات النفسية قوى دافعة لكنها لا تعمل بمفردها وإنما تتطافر مع القوى البيئية في ديناميكية من أجل انبثاق السلوك الانساني. (الرشيدي، 1999، ص67).

### 4.6. نظرية التقدير المعرفي: نشأت هذه النظرية نتيجة للاهتمام الكبير بعملية الإدراك،

والعلاج الحسي الإدراكي، والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد. قدم هذه النظرية لازاروس (lazarus) حيث يقول أن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، ولكنه رابط بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط، وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف. (عثمان، 2012، ص52).

وعملية إدراك الموقف وتقييمه تعد الأساس في مسألة مواجهة الضغوط الحياتية والتغلب عليها وعليه فإن العملية المعرفية المسؤولة عن تقييم الموقف وتحديد طبيعة استجابة الفرد له هي التي تعرف بمفهوم المواجهة لدى لازاروس. (مزنياني، 2007، ص38) ويتم إدراك الموقف الضغوط أو التهديد على مرحلتين:

الأولى: تحديد ومعرفة الأحداث أو الأسباب التي تشكل الضغوط النفسية.

الثانية: تحديد الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في موقف معين.  
(عثمان، 2012، ص 53).

1. **آثار الضغط النفسي:** قام فونتانا (Fontana) بوضع قائمة للتغيرات التي تحدث للفرد عند تعرضه للضغوط وتتمثل:

- **تأثيرات معرفية لزيادة الضغوط:** عدم القدرة على التركيز، تقل الاستجابات السريعة مما يؤدي لاتخاذ قرارات خاطئة ومتسرفة، يزداد معدل الخطأ.
- **تأثيرات انفعالية لزيادة الضغوط:** زيادة التوترات وتقل القدرة على الاسترخاء، زيادة الإحساس بالمرض، حدوث تغيرات في الصفات الشخصية، تزايد المشاكل الشخصية، الحساسية والقلق المفرطة، ظهور الشعور بعدم الرضا والاكتئاب، انخفاض تقدير الذات.
- **تأثيرات سلوكية عامة لزيادة الضغوط:** زيادة مشاكل التخاطب والتواصل و التأتأة، نقص الاهتمام والحماس والتنازل عن الأهداف الحياتية، انحدار مستوى الطاقة وانحدارها من يوم لآخر بدون سبب واضح إلقاء اللوم على الآخرين، ظهور سلوكيات شاذة، حل المشاكل بطريقة سطحية (ماجدة بهاء الدين 2008، ص36).

## 8. اساليب مواجهة الضغط النفسي:

- **التعامل من خلال الحدث:** ويتضمن كيفية استفادة الفرد من الحدث في حياته الحاضرة وتصحيح مساره بالنسبة لتوقعات المستقبل من خلال التفكير المنطقي المتأنى فيما تتضمنه طبيعة الحدث مما يمكن أن يساعد على التعامل معه ومع غيره من الأحداث.
- **الالتفاف إلى اتجاهات وأنشطة أخرى:** ويشمل مدى قدرة الفرد على إعادة تنظيم حياته من جديد بعد الأحداث الصارمة، والتفكير في الأحداث الجديدة في حياته.
- **التجنب والإنكار:** ويشمل هذا الأسلوب مشاعر الانقباض التخيلي، وإنكار المعاني والنتائج المترتبة على الحادثة، وتبليد الإحساس، والشعور باللامبالاة الانفعالية إزاء الأحداث الصادمة التي مرت والكبت السلوكي للأنشطة المرتبطة.

- **طلب المساندة الاجتماعية:** ويتضمن محاولات الفرد للبحث على من يسانده في محنته ومدته بالتوجيه للتعامل مع الحدث، وإيجاد المساواة لمواجهته هذه الأحداث بصورة أكثر ايجابية.
  - **الإلحاح والاقترام القهري:** ويشمل هذا الأسلوب مدى تدخل الأفراد التلقائية المرتبطة بالحدث بصورة قهرية، وتكرار الأحلام المضطربة والمواجهات المؤلمة من الأحاسيس والسلوكيات المتكررة المتعلقة بالحدث بحيث لا يوجد فرارا منها.
  - **العلاقات الاجتماعية:** ويتضمن محاولات الفرد إيجاد متنفس عن الأحداث التي مرت في علاقات مع الآخرين بالتواجد معهم، والاهتمام بعقد علاقات مع الرفاق والأصدقاء القدامى والجدد والأهل كي ينسى الذكريات المرتبطة بهذه الأحداث الصادمة.
- تنمية الكفاءات الذاتية:** ويتضمن ذلك قيام الفرد بتكريس الجهد للعمل، والانجاز لمشروعات وخطط جديدة ترضي طموحاته، وتطرد الأفكار المرتبطة بالحدث، مما يشعره بالكفاءة والرضا عن الذات. (ابراهيم، 96، 1994).

## ثانيا: الضغط المهني لدى الممرضين :

### 1. مفهوم مهنة التمريض:

- **لغة:** التغذية والرعاية الفائقة لتوفير النمو والتطور.
  - **اصطلاحا:** لذلك يعتبر التمريض هو أقدم الفنون ولكن أصغر العلوم، والتمريض بدأ كفن ثم أصبح علم وتطور وأصبح مهنة (عيسى، 2016، ص 27).
- وعرفته الجمعية الأمريكية كالتالي: " أن التمريض تشخيص وعلاج للمشاكل الصحية الحالية أو المتوقع حدوثها لاستجابات الإنسان ". فالتمريض هو الرعاية الشاملة للمريض من النواحي النفسية والاجتماعية وهي مهنة تخدم المرضى والأصحاء وتهتم بوقاية المجتمع كله من الأمراض ورفع المستوى الصحي للمجتمع (الجاني، 1984، ص 14).

فهي الوظيفة التي لها أسس علمية وثقافية تقترن بوجود معايير خاصة لشاغلها، وهي من المهن التي تفرض على شاغلها وممارسها قدرا كبيرا من التضحية، والشجاعة والاستقرار النفسي

وخصائص إنسانية أخرى تتمثل في الصبر والتحمل والعطف سعياً للحصول على صفة ملائكة الرحمة للمريض وخير من يواسه ويخفف ألمه (نصيرات، 2008، ص 32).

## 2. مفهوم الممرض : يعرف الممرض على أنه الشخص المهني الذي يقوم بتقديم خدمات

التمريض وبناءاً على هذا فان لديه الحصيلة المعرفية والمهارة والثقة بالنفس التي تمكنه من العمل في مختلف الوحدات الصحية، وهو عنصر نشط في إدارة المؤسسة الصحية وإحداث التغييرات الايجابية فيها ولديه الكثير من الأدوار التي يؤديها (الشافعي، 2002، ص 08).

ويعرف أيضاً 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، 1997، ص 223).

ويعرفه مزهران وآخرون: الممرض والممرضة هو الشخص الذي استوعب البرامج والمتطلبات الأساسية الأخلاقية والعملية لعلم التمريض وأصبح قادراً 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. (الثقفي، 2006، ص 30).

## 3. أهمية مهنة التمريض:

- 1) متابعة المريض من خلال الملاحظة الدقيقة لأعراض المرضى
- 2) تعزيز الثقة بالنفس لدى المريض، بإقناعه بالقدرة على الشفاء
- 3) كونها حلقة توصل بين كل من المريض، الطبيب، الأسرة والإدارة.
- 4) دور الفعال الذي يلعبه الممرض في تعليم الآخرين وتثقيفهم حول كيفية التعامل مع الحياة الصحية.
- 5) تدريب الطلبة والمتدربين الآخرين على مستجدات العمل التمريضي (البكري، 2005، ص 177).

#### 4. معوقات مهنة التمريض:

- ✓ طبيعة التدرج الوظيفي: نقص أو انعدام التقدم والنمو الوظيفيين إذ ما قورنت بغيرها من المهن (سعد، 2006، ص 119)
- ✓ نظرة الأفراد لمهنة التمريض: يعتقد البعض أنها مهنة هامشية بالنسبة للأعمال الأخرى التي يقوم بها الأطباء والصيادلة.
- ✓ نظرة المرضى للمرضين: المرضى وأسرهم يتصورين أن طبيعة عملهم تقتصر على تضييد الجروح وتفن الإبر والمصل وتقديم الطعام للمرضى فقط. (خزاعلة، 1997، ص 220.221)
- ✓ ازدواجية تبعية المرضين في المستشفى: يتبع المرضين لرئيسيين أحدهم إداري والأخر طبي.
- ✓ عبء العمل: أظهرت الدراسات أن المرضين العاملين في وحدات العناية الحديثة يتعرضون إلى ضغوط بسبب عبء العمل في هذه الوحدات.
- ✓ مناوبات العمل: تؤثر مناوبات العمل على الطريقة البيولوجية لأداء الجسم وتأثر على الجانب الفسيولوجي لوظائف الفرد.
- ✓ طبيعة الحراك الاجتماعي: من خصائص العمل في مهنة التمريض نقص أو انعدام الحراك الوظيفي إذا ما قورنت بغيرها من المهن (الصباغ، 1995، ص 115.116).

#### 5. مفهوم الضغط المهني:

- يعرفها بارون وجرينبرغ بأنها: نمط معقد من حالة نفسية وردود فعل فسيولوجية، لمجموعة من الضغوط الخارجية. (بومالية، زكرياء، حريزي، فاروق، 2018، ص 66)
- يرى هولمز أنها: أية منثيرات أو تغيرات في البيئة الداخلية أو الخارجية، تتصف بدرجة معينة من الشدة والاستمرارية (صبرينة، 2014، ص 215)



- قدم كل من سزلاجي ووالاس تعريف بأنها: تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد نتيجة لمجموعة من العوامل البيئية الخارجية أو المنظمة التي يعمل بها الفرد ذاته. (خليفات، 2010، ص 605)
- وعرفها لازاروس وكوهين: بأنها الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي أو المعرفي أو السلوكي. (مريم، 2010، ص 215)

## 6. عناصر الضغوط المهنية:

- أ. المثير: يشمل القوى المسببة للضغط، سواء كانت تتعلق بالبيئة أو المنظمة أو الفرد نفسه، والتي تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي والجسدي. (العابدين، 2010، ص 21)
- ب. الاستجابة: وتتمثل في ردود فعل نفسية أو جسدية أو سلوكية تجاه الضغط وهناك استجابتان تلاحظان كثيرا:

1. الإحباط: ويحدث نتيجة وجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له.
2. القلق: وهو عدم الإحساس بالاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة في بعض المواقف. (لعجاليبة يوسف، 2015، ص 32)
- ت. التفاعل: يحدث بين مسببات الضغوط. والشكل التالي يوضح عناصر الضغوط المهنية :



الشكل (2) يوضح عناصر الضغوط المهنية (عبد المجيد 2005، ص 306)

## 7. مراحل التعرض للضغوط المهنية لدى الممرضين :

يعتبر هانز سيلبي من الرواد الأوائل الذين اهتموا بموضوع الضغوط ونتائجه السلبية والمرضية، حيث قدم نموذجا من ثلاثة مراحل تتضمنها الاستجابة للضغط النفسي، أطلق عليها اسم: "متلازمة التكيف العام" (فاتح، 2008، ص 37).

- 1.7 **مرحلة التعرض للضغط (الإنذار المبكر):** يطلق عليها البعض مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بالانتباه لوجود حدث يخرج عن المألوف وهذا الانتباه يولد بدوره عددا من ردود الفعل الفسيولوجية الفورية، بمعنى أن الفرد في هذه المرحلة يواجه ضغطا بفضل مثير خارجي ينشط نظام الضغط الداخلي (موفق، 2015، ص 33)
- 2.7 **مرحلة المقاومة:** يطلق عليها أيضا مرحلة التكيف أو التوازن، وهي مرحلة أساسية لميكانيزم الضغط، تسير بواسطة الجهاز الودي، ويزداد النشاط الفسيولوجي في هذه المرحلة تزايدا سريعا، يجعل الفرد يعيش ضغطا يوميا وتوترا داخليا (فتيحة م 2007، ص 37)
- 3.7 **مرحلة الإنهاك:** يدخل الفرد في هذه المرحلة إذا استمر الضغط، وتبدأ العمليات الجسمية في الانهيار (محمود، 2007، 39). يصبح الفرد عاجزا عن التكيف، مما يترتب عليه ظهور بعض الأمراض المتعلقة بالضغط النفسي، مثل الصداع المستمر وغيرها من المخاطر التي تمثل تهديد مباشر لكل من الفرد والمنظمة (الحاج، 2016، ص 7)

الجدول الموالي يوضح مراحل الضغط المهني لدى سيلبي:

**جدول رقم (2): مراحل الضغط المهني لدي سيلبي (أحمد، 1991، ص 180)**

المرحلة (1)	المرحلة (2)	المرحلة (3)
مستوى طبيعي للمقاومة		
حركة المنبه	المقاومة	إنهاك (التعب)
يبدأ الجسم بالتغير في أول كشف للعوامل الضاغطة وكذلك تقل المقاومة.	يزداد ظهور عوامل الضغط، غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل.	بعد فترة مقاومة يبدأ الجسم في الإحساس بالإنهاك فتقل طاقة المقاومة.

**8. مصادر الضغوط المهنية لدى المرضى:** فيما يلي عرض لأهم هذه المصادر:

1. المصادر التنظيمية:

1.1 **عبء الدور:** يقصد به عبء العمل الذي يتضمن زيادة أو انخفاضاً في الدور الذي

يكلف به الموظف. (مسلم، 2007، ص 11).

1.1.1 **العبء الزائد في العمل:**

المقصود بعبء العمل الزائد هو " أن مهام الموظف ومتطلبات عمله تكون فوق طاقته وتحمله، ويؤدي ذلك الى الإرهاق الجسماني والنفسي. (مسلم، 2007، ص 11)

### 2.1.1 العبء الناقص في العمل:

يتطلب أداء العمل مستوى منخفض من المهارة، نتيجة البطء في سرعة العمل وصغر حجم العمل، وهو ما يطلق عليه بتفاهة العمل الذي يسبب الملل والروتين. (شارف خوجة مليكة، 2011، ص 76).

### 2.1 غموض الدور:

عرفه هاوس وريزو بأنه:التنبؤ أو الاستجابة لسلوك الفرد ووجود أو وضوح المتطلبات السلوكية التي توجه وتقود السلوك، وتمنح المعرفة بأن هذا السلوك ملائم. (سعد بن عبدالله الكلابي، 2008، ص 5)

### 3.1 صراع الدور:

باعتبار أن كل فرد في المنظمة له دور واضح محدد رسمي أو غير رسمي لسلوك الفرد، غالباً ما تتضارب هذه الأدوار وينشأ ما يسمى بـ " صراع الدور " (عساكر، 2008، ص 20)

### 4.1 البيئة المادية للعمل:

يمكن أن تكون الظروف الفيزيائية والمادية التي تشمل: الإضاءة غير الكافية أو الضوضاء الشديدة، أو درجات الحرارة الشديدة الارتفاع أو الشديدة الانخفاض، هذا إلى جانب زيادة نسب الرطوبة أو التعرض لمواد كيميائية ضارة (ربيع، 2010، ص 260).

### 5.1 عدم التطور والترقي الوظيفي:

نتيجة عدم الضمان الوظيفي، إما بالنسبة لتناقص المكان الوظيفي مع الوضع الحقيقي للفرد، فإن هذا السلوك الإداري ينتج عنه آثار سلبية. (الملحم، 2007، ص 48) .

### 1.1.5 مرحلة بدء الحياة الوظيفية:

هي المرحلة التي تبدأ بمجرد التحاق الفرد في عمله بعد انتهائه من المراحل التعليمية ويحدث في هذه المرحلة ضغوط العمل.

### 2.1.5 مرحلة منتصف النمو الوظيفي:

ويطلق عليها البعض فترة التحول، أو فترة الأزمة أو فترة معرفة الذات

### 3.1.5 مرحلة نهاية الوظيفة(التقاعد):

الخوف من فقد المنصب والسلطة والمزايا المختلفة، التفكير في معاش التقاعد ومصادر الدخل.  
(النوشان، 2003، ص 37.36)

6.1. **عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:** يعرف " عبد الكريم درويش " اتخاذ القرار على أنه: الناتج النهائي لحصيلة مجهود متكامل من: الآراء والأفكار والاتصالات والجدل والدراسات التي تمت في مستويات مختلفة في المنظمة. (مراد، 2007، ص 30)

7.1. **تقييم الأداء:** هي: " عملية إصدار حكم عن أداء وسلوك الموظفين في العمل، ويترتب عن إصدار الحكم قرارات بالاحتفاظ بالموظفين، أو نقلهم إلى عمل آخر داخل المنظمة أو خارجها، أو تدريبهم وتمييزهم أو تأديبهم أو فصلهم والاستغناء عنهم. (عشيط حنان، 2012، ص 89).

8.1. **سوء العلاقات في العمل:** إن سوء العلاقات في العمل تؤثر في درجة الضغوط التي يتعرض لها الفرد، فالخلافات التي تسود بين الزملاء في العمل تؤثر في الأداء. (المشرفي، 2014، ص 17)

9.1 **سوء الاتصال:** يعتبر الاتصال الدعامة الأساسية التي يقوم عليها أي تنظيم فهو " تفاعلات أو تعامل طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين لدى الطرفين ". (السلمي، 1996، ص 321) .

إن ضغط العمال في الاتصالات بين الأفراد في المنظمة يؤدي إلى ضغط عالي لاسيما في المنظمات ذات التنظيم البيروقراطي. (وفاء محمد وآخرون، 2008، ص 10)

**10.1 الأعمال الروتينية:** يراها " كويك " أن أعمال هذه الفئة تتطلب ربط المعلومات التي حصلوا عليها بالتجارب والخبرات التي يمارسونها لأن هذا يتطلب منهم زيادة مهاراتهم وقدراتهم وجعلها دائما في حالة تحد ومتابعة وهذا بدوره يسبب لهم أثارا نفسية. (جلدة، 2009، ص 179).

**11.1 أسلوب القيادة غير المناسبة:** تعد القيادة العملية التي من خلالها يتم التأثير في سلوك الأفراد والجماعات وذلك من أجل دفعهم للعمل برغبة واضحة لتحقيق أهداف محددة. (شهاب، 2010، ص 110).

## 2.العوامل المتعلقة بالفرد (العوامل الشخصية):

**1.2 نمط الشخصية:** الشخصية هي: تلك الخصائص والسلوكيات الفردية المنظمة بطريقة معينة بحيث تعكس فردية التأقلم الذي يبديه الفرد تجاه بيئته. (المغربي، 2010، ص 105)

**2.2 صلابة الشخصية:** الأفراد الذين تتسم شخصياتهم بالصلابة، يتميزون بقدرة عالية على مقاومة النتائج السلبية والمؤلمة للضغوط، بسبب أسلوبهم في معالجة الحوادث المسببة للضغوط، أما الأفراد الذين يعانون من فقدان الصلابة فيتميزون بمستويات عالية من الإحساس (الشخاتبة، 2010، ص 31)

**3.2 التوافق بين قدرات الفرد وحاجاته:** من العوامل المؤثرة على مستوى المعاناة من الضغط، عملية التوافق بين قدرات الفرد وحاجاته وبين متطلبات العمل، فكلما زاد توافق قدرات الفرد مع متطلبات الوظيفة، كلما كانت هناك حاجاته مشبعة في وظيفته قلت معاناته من ضغوط العمل (عليما، 2010، ص 80).

**4.2 الحالة النفسية والبدنية للفرد:** تؤثر الحالة النفسية والبدنية للأفراد على مقدار استجابتهم لمثيرات ضغوط العمل التي يتعرضون لها داخل بيئة العمل أو خارجها، وذلك تبعا لاستجابتهم النفسية والسلوكية والعاطفية، وحسب الفروق الفردية (عليما، 2010، ص 81).

5.2. **ركز التحكم في الشخصية:** هو المدى الذي يؤمن فيه الأفراد بأن ما يحدث لهم محكوم داخليا وهذا يرجع لمجهوداتهم الذاتية أو أنها محكومة خارجيا بالصدفة أو بقوى خارجية (شنان، 2011، ص 206).

**خلاصة:** تعرفنا في هذا الفصل الى الضغوط النفسية التي يعاني منها الممرضين في مصلحة الاستعجال التي تكون نتيجة مجموعة من المثيرات المختلفة سواء كانت متعلقة بظروف العمل أو أسباب علائقية بسبب طبيعة بيئة العمل لان هذه المثيرات وحدها لا يمكن ان تسبب ضغوط لدى الممرضين دون ان تتفاعل مع الجانب الشخصي، مما يؤدي الى مجموعة من النتائج على مختلف الأصعدة سواء كانت فردية أو تخص صحة الممرض.

## الفصل الثالث:

# الإجراءات المنهجية لميدان الدراسة

- تمهيد

1- منهج الدراسة

2- حدود الدراسة

3- أدوات الدراسة

4- الأساليب الإحصائية المطبقة

- خلاصة

- تمهيد:

يتناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية للبحث، من حيث منهج الدراسة الذي استخدمه الباحث، وحدود الدراسة، وأدوات الدراسة من حيث بنائها، والأساليب الإحصائية المطبقة والإجراءات المتبعة في التأكد من خصائصها السيكمترية، وهي على النحو التالي:

**1- منهج الدراسة:** من أجل تحقيق أهداف الدراسة قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة أي موضوع الدراسة (مستوى الضغط النفسي لدى ممرضي الاستعجالات) وهو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.

**2- حدود الدراسة:**

- المجال الزمني: تم إجراء الدراسة ابتداء من شهر فيفري وإلى غاية شهر ماي من سنة 2023.
- المجال المكاني: أجريت الدراسة في المستشفى العمومي مصلحة الاستعجالات - بشير بن ناصر - ولاية بسكرة، وهو مؤسسة استشفائية عمومية تابعة للقطاع العام للصحة.
- المجال البشري: الممرضين (مهنين الصحة العمومية) العاملين بمصلحة الاستعجالات ، 30 ممرض و ممرضة

**3- أدوات الدراسة:**

- مقياس الضغط النفسي:

- **وصف الاختبار:** أعد هذا الاختبار من طرف الباحث "ليفنستاين وآخرين ( Levenstein et al) سنة 1993 بهدف قياس مؤشر الضغط النفسي، يتكون هذا الاختبار من 30 عبارة، منها بنود مباشرة وبنود غير مباشرة.

**البنود المباشرة:** تمثل 22 بند وهي العبارات المرقمة كالآتي:

(2،3،4،5،6،8،9،11،12،14،15،16،18،19،20،22،23،24،26،27،28،30)



وتدل هذه العبارات على وجود مؤشرات الضغط المرتفع عندما يجب عليها المفحوص بالقبول اتجاه الموقف، وعلى مؤشر الضغط المنخفض عندما يجب عليها بالرفض.

**البنود الغير مباشرة:** تمثل 08 عبارة المتمثلة في العبارات رقم: (1،7،10،13،17،21،25،29) وتدل على وجود مؤشر الضغط المرتفع عندما يجب عليها بالرفض وعلى مؤشر الضغط المنخفض عندما يجب عليها بالقبول.

#### - كيفية تطبيق المقياس:

يتم توزيع المقياس على أفراد العينة، ومن ثم تشرح التعليمات المتمثلة في: أمام كل عبارة من العبارات التالية ضع العلامة (X) في الخانة التي تصف ما ينطبق عليك عموماً، أجب بسرعة دون أن تزج نفسك بمراجعة إجابتك واحرص على دقتها، هناك أربع اختيارات عند الإجابة على كل عبارة من عبارات الاختيار وهي بالترتيب: أبداً، أحياناً، كثيراً، دائماً.

#### - كيفية تصحيح المقياس:

إن كيفية تصحيح وتنقيط عبارات الاختبارات يتم التدرج فيها من 1 إلى 4 نقاط، وهذه الدرجات تتغير حسب نوع البنود وهذا حسب الجدول التالي:

#### جدول رقم (03): كيفية تصحيح وتنقيط عبارات الاختبار

البنود البديلة	البنود المباشرة	البنود الغير مباشرة
- أبداً	نقطة واحدة	أربعة نقاط
- أحياناً	نقطتان	ثلاثة نقاط
- كثيراً	ثلاثة نقاط	نقطتان
- دائماً	أربعة نقاط	نقطة واحدة

يتم الحصول على القيم الخام بجمع كل النقاط المتحصل عليها في الاختبار من البنود المباشرة وغير المباشرة، ويتم حساب مؤشر إدراك في هذا المقياس، وفق المعادلة التالية:

مؤشر إدراك الضغط = (الدرجة الخام - 30)

90

تتراوح الدرجة الكلية بعد حساب مؤشر إدراك الضغط من الصفر (0) يدل على أدنى مستوى من الضغط إلى واحد (1) ويدل على أعلى مستوى ممكن من الضغط (حكيمة ايت حمودة 2005).

### - الخصائص السيكومترية للمقياس:

● **الصدق:** حسب دراسة ليفنستاين التي قام (Levenstein) التي قام بها للتحقق من صدق المقياس باستخدام الصدق التلازمي، الذي يركز على مقارنة مقياس إدراك الضغط مع المقياس الآخر للضغط، أظهرت النتائج أن هناك ارتباطاً قوياً لهذا المقياس مع "سمة القلق" يقدر بـ 0.75 ومع مقياس إدراك الضغط "كوهن (Cohen) يقدر بـ 0.73 بينما سجل ارتباط معتدل يقدر بـ 0.56 مع مقياس الاكتئاب وارتباط ضعيف يقدر بـ 0.35 مع مقياس قلق الحالة.

● **الثبات:** قام "ليفنستاين" بقياس التوافق الداخلي للاستبيان باستعمال معامل (ألفا) فأظهر وجود تماسك قوي يقدر بـ 0.90 كما أظهر قياس ثبات المقياس باستعمال طريقة تطبيق وإعادة التطبيق الاختبار بعد فاصل زمني يقدر بثمانية أيام وجود معامل ثبات مرتفع يقدر بـ 0.80 (ليفنستاين وآخرون سنة 1993) بأن هذا الاستبيان يعتبر أداة ثمينة وإضافية لوسائل البحوث النفسية الجسدية ويمكن أن يكون عاملاً تنبؤياً هاماً للحالة الصحية للفرد لاحقاً (خليفة أيت حمودة، 2005 ص 226).

● حيث قامت الباحثة ط-د فاطمة الزهراء حمري بقياس صدق وثبات المقياس، من خلال دراسة أجرتها على عينة تتكون من 30 ممرض وممرضة في مستشفى الحكيم عقبي في ولاية قالمة - ولحساب صدق المقياس اعتمدت على المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي)، وباستخدام أسلوب إحصائي وهو اختبار T لدلالة الفروق بينهما، وهذا باعتماد نظام (spss, 20) توصلت إلى أن ( T=8,52 ) .

- أما لحساب ثبات المقياس قامت الباحثة باستخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ وبالإعتماد على نظام (spss, 20,0) تم التوصل إلى معامل ثبات قدره (0,66). (فاطمة الزهراء،

2020 ص 320)

#### 4- الأساليب الإحصائية المطبقة:

- اما في دراستنا فقد اعتمدنا على الإحصاء الوصفي :
- المتوسط الحسابي
  - الانحراف المعياري
  - الوسيط
  - المنوال

#### خلاصة:

بعدها تم التعرض في هذا الفصل للمنهج المعتمد عليه في هذه الدراسة والمتمثل في المنهج الوصفي التحليلي وكيفية اختيار مجموعة الدراسة وكذا مختلف الأدوات المستعملة، سيتم في الفصل الموالي عرض النتائج المتحصل عليها بعد تطبيق مقياس الضغط النفسي مع تفسيرها ومناقشتها

## الفصل الرابع:

# عرض النتائج و تفسيرها

1- عرض النتائج

2- تفسير النتائج المتحصل عليها

## 1. عرض النتائج

### الإجابة على التساؤل:

- يعاني الممرض بمصلحة الاستعجالات في مستشفى بشير بن ناصر (بسكرة) من مستوى ضغط نفسي مرتفع.

وهذا بعد تطبيق قانون حساب " مؤشر ادراك الضغط النفسي " حيث تحصلنا على القيمة (0.8) كمؤشر ادراك للضغط النفسي ضمن المدى المحدد من 1 كأعلى مستوى للضغط النفسي و 0 كأدنى مستوى للضغط النفسي ، و تمثل هذه القيمة مستوى مرتفع من الضغط النفسي . و وبالاعتماد على الإحصاء الوصفي حيث تم حساب المتوسط الحسابي، الوسيط، الانحراف المعياري، المنوال قد كانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (04): يوضح التكرارات والنسب المئوية لتوزيع أفراد العينة.

العدد	المتوسط الحسابي	الوسيط	الانحراف المعياري	المنوال
30	18.002	0.75	16.78	0.8

• التعليق على الجدول :

يتضح من خلال الجدول رقم (04) أن الممرضين لديهم مستوى ضغط نفسي مرتفع وهذا ما برهنت عليه النتائج المتحصل عليها من خلال تطبيق مقياس الضغط النفسي لدى ليفنستاين وتصحيحه وهذا بالنظر إلى قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت (18,002) بقيمة اكبر من الانحراف المعياري الذي كان قدره (16,78) ووسيط (0,75) وفي حين كانت قيمة المنوال (0.8) .

## 2. تفسير النتائج المتحصل عليها:

ومن خلال هذا أولت النتائج ان الممرضين بمصلحة الاستعجالات لديهم مستوى ضغط نفسي مرتفع وذلك لمدى أهمية مهامهم في المستشفيات وخاصة قسم الاستعجالات وذلك يعزى الى كثافة العمل المقدم لهم في وقت وجيز الذي لا يتناسب مع قدرتهم (الجسمية

والنفسية) وتعاملهم مع العديد من المواقف الصعبة ينتج عنه مجموعة أعراض فيزيولوجية (قلق، توتر...).

وهذا ما أيدته نظرية هانز سيللي، فسيلي يرى ان العوامل المثيرة للضغط تلك التي تهدد التوازن الجسمي أو النفسي للفرد لأنها ضارة به. هذا الذي جعلهم يركزون على الجانب السلبي للضغط وتقول في هذا (ماجدة بهاء الدين 2008 ص25) : الضغوط سلسلة ظهور أعراض نفسية وجسمية تتمثل في (الصداع، آلام المعدة، الظهر، عسر الهضم ارق، ارتفاع ضغط الدم..) ؛ وكل هذا يقلل من راحة الممرض ويثبط فعاليته في أداء مهامه الوظيفية بالشكل المطلوب نتيجة ظروف العمل الغير مريحة تتعكس بالسلب على صحة الممرض مما يزيد من شعور ادراك الضغط لديه، إضافة الى ان العمل الذي يقوم به الممرض والواجبات والمسؤوليات التي تحتويها هاته المهنة وهي المحددات الأساسية للضغط التي يتعرض له ؛ وتبعاً لنظرية التقدير المعرفي من طرف لازاروس " حيث اعتبر ان كم التهديد ليس مجرد ادراك مبسط للعناصر المكونة للموقف ولكنه رابط بين البيئة المحيطة بالفرد وخبرات الشخص مع الضغوط ". هذا ان العمل الذي يقوم به الممرض والواجبات والمسؤوليات التي تحتويها هاته المهنة من التدخلات الأساسية للضغط الذي يتعرض له نظراً لكثرة العمل وصعوبته في مصلحة الاستجالات وهذا ما توصلت إليه (دراسة عازم 2008): "ان الممرضات مصلحة الاستجالات تعاني من ضغط مهني مرتفع ". هذا وقد تكونت العين الاستطلاعية من 30 ممرض و ممرضة بقسم الاستجالات لمستشفى (بشير بن ناصر بسكرة) مع الأخذ بعين الاعتبار سنوات العمل كبند رئيسي لتطبيق المقياس على شريحة العينة المدروسة (سنتان فأكثر..) وعليه يتفق البحث مع (دراسة مريم 2008) بعنوان مصادر الضغوط النفسية لدى العاملات في مهنة التمريض دراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق، إذ يعانون من ضغط نفسي مرتفع في كلتا الدراستين وأيضاً بالنسبة للسن والأقدمية في المصلحة وسنوات الخبرة. هذا وقد أسفرت النتائج أيضاً الى ان من بين الأمور التي تزيد ضغط ممرضين مصلحة الاستجالات هي تقسيمات أوقات العمل ويلعب هذا الأخير دور مهم في ظهور مستوى مرتفع من الضغط وخاصة خلال العمل بالدوريات (ليلا، نهاراً) وبالضبط العمل الليلي لدى الممرضين عند وجود مناوبة ليلية ذلك الذي تطرقت إليه (دراسة احمد وزملائه 1944) من "خلال التعرف على الضغوط النفسية للممرضين العاملين ليلا

بالمؤسسات الاستشفائية لا سيما العوامل الرئيسية المسببة لضغط المهنة وتوصلت الدراسة الى ان مصدر الضغط يتمثل في عبء العمل والضوضاء " وهذا من بين الظروف المادية والفيزيقية التي تساهم في زيادة الشعور بالضغط لدى الممرض مثل الحرارة الشديدة والضوضاء والإضاءة ذلك ما اتفقت معه نظريه سبلجر بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة وقال في هذا (ميلر، وبورجو1996،Milar et، Pergar) ان الأطباء العاملين في مصلحه الاستعجالات فيروس الايدز يعانون من مستوى عالي من الضغط نظرا للتخوفات من انتقال العدوى وعدم الثقة في وسائل الوقاية المستعملة عند التعامل مع هؤلاء الأشخاص.

## خاتمة:

من خلال ما تم عرضه من نتائج وتفسيرها وفق الدراسات المذكورة سابقا، يتضح أن  
المرضى بمصلحة الاستعجالات بمستشفى بشير بن ناصر (بسكرة) لديهم ضغط نفسي مرتفع،  
ويعود ذلك الى زيادة المهام المكلفة للمرض فكل هذه التراكمات تنتج عنها مواقف ضاغطة تؤدي الى  
استجابة لها ومحاولة تسييرها والتعامل معها، ضف إلى هذا طبيعة المهنة كونها إنسانية حيث يزاول  
المرضى عمله وهو على علم انه يتعامل مع أفراد أعطوه كامل الثقة ولجئوا إليه للمساعدة ولتخفيف  
الآلام التي يشعرون بها فكل هذا من شأنه ان يولد لديه شعور التحدي أمام الضغوط التي تكون عائق  
لأداء مهامه والضغوط المهنية التي يواجهها ومحاولة التقليل من أثارها النفسية عليه ، كما انه خلال  
مزاولة لعمله ومن خلال تلقيه المساندة الاجتماعية من زملائه سيزيد لديه الإحساس بالإشباع والرضا  
والقدرة على الاستعداد للاستجابة والتصرف بطريقة سليمة في المواقف المختلفة



## قائمة المصادر والمراجع

- إبراهيم لطفي عبد الباسط (1994) عمليات عمل الضغوط وعلاقتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين، مجلة مركز البحوث التربوية بجامعة قطر، المجلد (3) العدد 5

(<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/349/4/1/13723>)

- أحمد نايل الغرير وأحمد عبد اللطيف أبوسعد (2009) التعامل مع الضغوط، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

(<http://archives.univ-biskra.dz/bitstream/123456789/14094/1/%D9%85%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%A7%20%D8%B5%D9%88%D9%84%D9%8A.pdf>)

- بالخير سهام، عشيط حنان (2012) اثر الرضا الوظيفي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الجامعية، ماستر، جامعة البويرة، الجزائر.

<https://theses-algerie.com/2499538363870416/memoire-de-master/universite-akli-mohand-oulhadj-bouira/%D8%A3%D8%AB%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%B1%D8%B6%D8%A7-%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%82%D9%8A-%D8%B9%D9%84%D9%89-%D8%A3%D8%AF%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%B8%D9%81%D9%8A%D9%86-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A4%D8%B3%D8%B3%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D9%8A%D8%A9-%D8%AF%D8%B1%D8%A7%D8%B3%D8%A9-%D8%AD%D8%A7%D9%84%D8%A9-%D8%AC%D8%A7%D9%85%D8%B9%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%88%D9%8A%D8%B1%D8%A9>  
)

- بن زروال فتحة ولوكيا الهاشمي (2006) الإجهاد، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر.

(<http://revue.umc.edu.dz/index.php/h/article/view/649>)

- بوزقاق سميرة (2006) علاقة الضغوط النفسية الاجتماعية بتقدير الذات لدى المدمنين المسجونين، رسالة ماجستير، جامعة مرياح، ورقلة. من:

(<http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/13376/%D9%85%D8%B0%D9%83%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B6%D8%BA%D8%B7%20%D8%A7%D9%84%D9%86%D9%81%D8%B3%D9%8A.pdf?sequence=1&isAllowed=v>)

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

(<https://kfnl.gov.sa/Ar/bibliography/Documents/word/b30.docx>)

- جعفر أبو القاسم احمد(1991) السلوك التنظيمي والأداء، معهد الاداره العامة السعودية.  
(<http://librarycatalog.bau.edu.lb/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=23307> )

- جمعة سيد يوسف (2007) إدارة الضغوط، مركز تطويع الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية، جامعة القاهرة.

([http://www.pathways.cu.edu.eg/subpages/training\\_courses/stress-ar.pdf](http://www.pathways.cu.edu.eg/subpages/training_courses/stress-ar.pdf))

- حسين طه عبد العظيم، حسين سلامة عبد العظيم (2006) استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية. الأردن دار الفكر.

- حمدي على الفرماوي ورضا عبد الله (2009) الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، عمان - الأردن، دار الصفاء للنشر والتوزيع.

- خالد عيادة عليما(2010) ضغوط العمل وأثارها على الأداء دار الخليج للنشر والتوزيع الأردن

- خزاعله عبد العزيز(1997) وظيفي للمرضين والمرضات العاملين في وزارة الصحة بالأردن، رسالة ماجستير جامعه اسبوط، مركز دراسات المستقبل:

(<https://search.mandumah.com/Record/42259>)

- خلاصي مراد(2002) اتخاذ القرارات في تسيير الموارد البشرية واستقرار الإطارات في العمل، رسالة ماجستير، جامعه مونتوري قسنطينة الجزائر من:

(<http://archives.umc.edu.dz/bitstream/handle/123456789/1084/AKHE2287.pdf>)  
(f?sequence=1)

- راية المشرفي(2014) ضغوط العمل وعلاقتها بالحراك المهني بالمديريات العامة للتربية والتعليم، رسالة ماجستير جامعة نزوي سلطنة عمان

(<http://search.shamaa.org/FullRecord?ID=112667>)

- الرشيدى هارون توفيق (1999) الضغوط النفسية-طبيعتها نظرياتها:برنامج لمساعدة الذات في علاجها. القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.

- زينب محمود شقير(2002) مقياس المواقف الضاغطة، (2ط) مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.

- سامر جلدة(2009) السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية، الحديثة، دار أسامه للنشر والتوزيع الأردن

- سعد بن عبد الله الكلابي(2008) غموض وتعارض الأدوار الوظيفية المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد (13) العدد 1، جامعه الملك، سعود، الرياض، السعودية
- سلامي باهي (2008) مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي، أطروحة دكتوراه كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم النفس جامعة الجزائر [http://biblio.univ-alger.dz/jspui/bitstream/1635/8867/1/BAHI\\_SELLAMI.pdf](http://biblio.univ-alger.dz/jspui/bitstream/1635/8867/1/BAHI_SELLAMI.pdf)
- سمير شيخاني (2003) الضغط النفسي طبيعته وأسبابه والمساعدة الذاتية، دار الفكر العربي، بيروت.
- سهام موفق(2015) دور القيادة الإستراتيجية في التخفيف من الضغوط الوظيفية أطروحة الدكتوراه جامعة محمد خيضر بسكرة [http://thesis.univ-biskra.dz/1483/1/gest\\_d2\\_lmd\\_2015.pdf](http://thesis.univ-biskra.dz/1483/1/gest_d2_lmd_2015.pdf)
- منى فرح (2009)، الضغوط النفسية وعلاقتها باحتياجات أولياء أمور غير العاديين (المعاقين حركياً بالخرطوم) [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://khartoumspace.uofk.edu/items/0c3fb711-d094-4fde-98c1-4e5c67b8aedb&ved=2ahUKewibppqpg47\\_AhWSUaQEHTMnB\\_UQFnoECB0QAQ&usg=AOvVaw1PdMImNcwZgmgC-5422e1J](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://khartoumspace.uofk.edu/items/0c3fb711-d094-4fde-98c1-4e5c67b8aedb&ved=2ahUKewibppqpg47_AhWSUaQEHTMnB_UQFnoECB0QAQ&usg=AOvVaw1PdMImNcwZgmgC-5422e1J)
- شارف خوجة (2017) ضغوط المهنية لدى، المدرسين الجزائريين رسالة ماجستير، جامعة تيزي وزو، الجزائر <http://193.194.83.152:8080/xmlui/handle/20.500.12387/871>
- بومالية، زكرياء، حريزي، فاروق (2018) اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية، رسالة ماجستير جامعه بومرداس الجزائر <http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/9305>
- شهرزاد محمد شهاب(2010) القيادة الإدارية ودورها في تأثير علاقات العامة، مجلة الدراسات التربوية المجلد 3 العدد (11) <https://www.iasj.net/iasj/article/55967>
- الريماوي، سمير عبد الكريم أحمد (2019). الصلابة النفسية لدى الطلبة الموهوبين في مدارس الملك عبد الله الثاني للتميز وعلاقتها باستجاباتهم التكيفية للضغوط النفسية. دراسات العلوم التربوية. كلية التربية جامعة الإمارات المجلد 46 العدد (1)

- عبد الفتاح صالح خليفات اثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديرين المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، مجله جامعه دمشق المجلد 26 العدد (1و2) جامعة الأردن
- عبد القادر احمد مسلم (2007) مصادر الضغوط المهنية وأثارها في الكليات النفسية في محافظات غزة فلسطين.

[https://mobt3ath.com/pdf.php?ext=pdf&id=13124&tit=%D8%B1%D8%B3%D8%A7%D9%84%D8%A9\\_%D9%85%D8%A7%D8%AC%D8%B3%D8%A%D9%8A%D8%B1\\_%D8%A8%D8%B9%D9%86%D9%88%D8%A7%D9%86\\_%D9%85%D8%B5%D8%A7%D8%AF%D8%B1\\_%D8%A7%D9%84%D8%B6%D8%BA%D9%88%D8%B7\\_%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%87%D9%86%D9%8A%D8%A9\\_%D9%88\\_%D8%A7%D8%AB%D8%A7%D8%B1%D9%87%D8%A7\\_%D9%81%D9%8A\\_%D8%A7%D9%84%D9%83%D9%84%D9%8A%D8%A7%D8%AA\\_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%82%D9%86%D9%8A%D8%A9\\_%D9%81%D9%8A\\_%D9%85%D8%AD%D8%A7\\_%D9%81%D8%B8%D8%A7%D8%AA\\_%D8%BA%D8%B2%D8%A9](https://mobt3ath.com/pdf.php?ext=pdf&id=13124&tit=%D8%B1%D8%B3%D8%A7%D9%84%D8%A9_%D9%85%D8%A7%D8%AC%D8%B3%D8%A%D9%8A%D8%B1_%D8%A8%D8%B9%D9%86%D9%88%D8%A7%D9%86_%D9%85%D8%B5%D8%A7%D8%AF%D8%B1_%D8%A7%D9%84%D8%B6%D8%BA%D9%88%D8%B7_%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%87%D9%86%D9%8A%D8%A9_%D9%88_%D8%A7%D8%AB%D8%A7%D8%B1%D9%87%D8%A7_%D9%81%D9%8A_%D8%A7%D9%84%D9%83%D9%84%D9%8A%D8%A7%D8%AA_%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%82%D9%86%D9%8A%D8%A9_%D9%81%D9%8A_%D9%85%D8%AD%D8%A7_%D9%81%D8%B8%D8%A7%D8%AA_%D8%BA%D8%B2%D8%A9)

- عبد الله، مهنا بشير (2007) تقدير الذات وعلاقته بالتحصيل الدراسي لدى طالبات الثانوي المتميزات في الموصل مجلة أبحاث الكلية التربوية الأساسية المجلد 5 (01).
- عثمان طارق محمد طيب الأسماء (2012) تصميم وتطبيق برنامج إرشادي نفسي معرفي لتخفيف الضغوط النفسية لدى مريضات الناسور البولي أطروحة دكتوراه كلية الآداب قسم علم النفس جامعة أم درمان الإسلامية السودان

<https://search.emarefa.net/detail/BIM-337090>

- عثمان فاروق السيد (2001) القلق وادراك الضغوط النفسية، القاهرة دار الفكر العربي.
- عثمان مريم (2010) الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعيه الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية رسالة ماجستير جامعه بسكرة الجزائر.

<https://www.manaraa.com/upload/659fcb00-1eb3-4375-99c7-f7b2d269f211.pdf>

- علي بن محمد بن سليمان النوشان(2003) ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين رسالة ماجستير الجامعة الإسلامية غزة فلسطين

<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/17416/1/brahimi-abbassi.pdf>

- علي عسكر (2000) ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، (ط 2) دار الكتاب الحديث، الجزائر.

- عمر مصطفى محمد النعاس (2008) الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية،، مركز الكتاب للنشر، القاهرة.
- عيسى مروان علي(2016) التمريض تاريخ اتجاهات، قضايا، مجله جامعه الأندلس الخاصة للعلوم الطبية

<https://au.edu.sy/ar/university/staff/127-%D9%85%D8%B1%D9%88%D8%A7%D9%86-%D8%B9%D9%8A%D8%B3%D9%89>

- غانم محمد حسن (2009) مقدمة في علم الصحة النفسية، الإسكندرية- مصر، المكتبة المصرية للطباعة والنشر.

- غربي صبرينة (2014) آثار الضغوط النفسية المهنية، دار الكتاب المغربي، الجزائر

<https://dspace.univ-ouargla.dz/jspui/bitstream/123456789/14795/3/alati-%20fouziya.pdf>

- فاطمة انو، احمد علي احمد (2011) الفروق في مركز التحكم وتقدير الذات بين الموهوبين والعاديين من تلاميذ مرحله الأساس مجلة العربية للتطور والتفوق المجلد (2) العدد 3

<https://search.emarefa.net/detail/BIM-324203>

- فتيحة مزباني(2007) اثر مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة والمعبرية الانفعالية والدفاعية الانفعالية /العقلانية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة -دراسة ميدانية بالمديرية العامة للأمن الوطني بالجزائر العاصمة .

<https://www.ccdz.cerist.dz/admin/notice.php?id=00000000000000192386000000>  
)

- فوزي عبد الرحمن حامد أبو عساكر(2008) أنماط أداره الصراع وأثرها على تطوير التنظيمي، رسالة ماجستير الجامعة الإسلامية غزة فلسطين

<https://search.emarefa.net/detail/BIM-299569>

- قدوري الحاج(2016) فاعليه الاتصال الداخلي في مواجهة الضغط المهني من وجهه نظر الممرضين العاملين في مستشفى محمد بوضياف بورقلة .مجلة العلوم النفسية والتربوي المجلد 2 العدد (2) جامعة ورقلة الجزائر.

<https://search.emarefa.net/detail/BIM-764385> (

- كامل محمد المغربي(2010)، السلوك التنظيمي "مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم"، دار الفكر للنشر، والتوزيع (ط4) الأردن

- ماجدة بهاء الدين السيد عبيد (2008) الضغط النفسي ومشكلاته وأثاره على الصحة النفسية دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان
- محمد شحاتة ربيع(2010) علم النفس الصناعي والمهني دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن
- محمد عبد المطيع الشخانية(2010) التكيف مع الضغوط النفسية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن
- مخلوف سعاد (2006) الضغط النفسي ومدى تأثيره على صحة الأطباء العاملين بالمراكز الصحية، رسالة ماجستير جامعة منتوري قسنطينة.

<http://depot.umc.edu.dz/handle/123456789/1085>

- نصيرات فريد توفيق 2008 إدارة منظمات الرعاية الصحية، دار المسيرة للنشر والتوزيع عمان الأردن
- وفاء احمد محمد، الهام عبد الأمير الكواز(2008) تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين بالشركة العامة للصناعات الجلدية مجله كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعه بغداد العراق

<https://www.iasj.net/iasj/download/808ddb8d226c2dea>

- وليد عبد الله المحسن الملحم(2007) ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي، رسالة ماجستير جامعه نايف، الرياض، السعودية

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/593/9/1/37933>

## قائمة الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم

أخي الممرض / أختي الممرضة

تحية تقدير واحترام وبعد...

يتشرف الباحث بان تكونوا ضمن العينة التي ستجرى عليها الدراسة والتي هي بعنوان " مستوى الضغط النفسي لدى ممرضى الاستعجالات " لذا نرجو من سيادتكم المساهمة في هذه الدراسة آملا أن تتسم إجابتكم بالدقة والموضوعية لما لها من أهمية كبرى في إنجاح هذا البحث علما أن المعلومات التي سيتم الحصول عليها ليست للنشر ومخصصة لأغراض البحث العلمي فقط. شاكرا لكم حسن تعاونكم ومشاركتكم.

### التعليمات:

أرجو قراءة الاستبانة التي بين يديك بعناية، ثم الإجابة عن الأسئلة مع مراعاة ما يلي:  
القسم الأول:يشتمل مجموعة من الأسئلة متعلقة بالمعلومات الشخصية عن حضرتكم، لذا يرجى اختيار الإجابة التي تتسجم والمعلومات المتعلقة بكم من خلال وضع إشارة (x) في المكان المحدد لذلك.

القسم الثاني: مقياس الضغط النفسي ويحتوي على (30) فقرة، يتضمن معلومات تتعلق بالضغط النفسية التي تتعرض لها. لذا أرجو اختيار المستوى المطلوب الذي تعتقد انه يناسب تصورك لكل فقرة، بحيث تضع إشارة (x) مقابل الفقرة التي حددت رأيك تجاهها على أن تأخذ كل فقرة إجابة واحدة فقط.

### البيانات الشخصية:

- الخبرة:.....

البدائل				العبارات
دائما	كثيرا	أحيانا	أبدا	
				1-تشعر بالراحة في عملك
				2-تشعر بوجود متطلبات كثيرة لديك.
				3-أنت سريع الغضب.
				4-لديك أشياء كثيرة للقيام بها
				5-تشعر بالوحدة أو العزلة.
				6-تجد نفسك في مواقف صراعية في عملك.
				7-تشعر بأنك تقوم بأشياء تحبها فعلا.
				8-تشعر بالتعب.
				9 -تخاف من عدم استطاعتك إدارة الأمور لبلوغ أهدافك العملية.
				10-تشعر بالهدوء أثناء أداءك الوظيفي.
				11 -لديك عدة قرارات لاتخاذها.
				12-تشعر بالإحباط.
				13-أنت مليء بالحيوية في عملك.
				14-تشعر بالتوتر في عملك.
				15-يبدو أن مشاكلك ستتراكم.
				16-تشعر أنك في عجلة من أمرك.
				17-تشعر بالأمن والحماية.
				18-لديك عدة مخاوف في مجال عملك.
				19أنت تحت ضغط مقارنة بالأشخاص الآخرين.
				20-تشعر بفقدان العزيمة.
				21-تستمتع أثناء أداءك لعملك.
				22-أنت خائف من المستقبل.
				23-تشعر بأنك قمت بأشياء ملزم بها وليس لأنك تريدها.
				24-تشعر بأنك موضع انتقاد وحكم.
				25-أنت شخص خال من الهموم.
				26-تشعر بالإرهاك أو التعب الفكري.
				27-لديك صعوبة في الاسترخاء.



				28-تشعر بعبء المسؤولية في عملك.
				29-لديك الوقت الكافي للاهتمام بنفسك.
				30-تشعر أنك تحت ضغط مميت.

