

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République algérienne démocratique et populaire

Ministère de l'enseignement  
Et supérieur et de la recherche  
Scientifique



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي  
جامعة أكلي محند أولحاج – البويرة –

Faculté des sciences sociales et humaines

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

Univ Akli Mohand Oulhadj -Bouira-  
Tasdawit Akli Muhend Ulhag – Tubirett –

- قسم : علم النفس و علوم التربية
- تخصص : علم النفس العيادي

## الضغط النفسي لدى ممرضين المناوبين ليلا بالمؤسسات الإستشفائية

مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس في علم النفس العيادي

- الأستاذ المشرف :  
د. عبد الوهاب صوان

إعداد الطلبة :  
- عبد العزيز راضية  
- زعفر شيماء

السنة الدراسية : 2020/2019

# كلمة شكر

بسم الله الرحمن الرحيم

" و قل عملوا فسيري الله عملكم ورسوله و المؤمنين "

صدق الله العظيم

الحمد لله تتم بنعمة الصالحات ؛ له الشكر على ما أنعم وله الحمد على ما أسدى

و ألهمنا الصحة و العافية و العزيمة ؛ فالحمد لله حمدا كثيرا، و نتقدم بالشكر الجزيل

و الخالص إلى من كان لنا مرشدا و موجهها الأستاذ الفاضل المشرف "صوان عبد الوهاب" على كل

ما قدمه لنا من توجيهات و معلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع دراستنا ؛ ولكل من ساهم

بقليل أو بكثير من قريب أو من بعيد

# راضية شيماء

# الأهداء

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى كل عائلي كبيرهم و صغيرهم و خاصة إلى والدي أدامهما الله  
و أطال في عمرهما و إلى إخوتي و أخواتي و إلى كل الأهل و الأقارب و إلى كل الصديقات و  
إلى كل الذين كانوا معي و إلى كل من يقدر العلم و العمل .

# راضية

# الإهداء

بسم الله أبدا كلامي الذي بفضلته وصلت لمقامي هذا الحمد والشكر على ما أتاني نهدي

هذا العمل إلى الوالدين الكريمين والعزيزين

أطال عمرهما :

وأجرهما الله على حسن صنعتهما و عوضهما فينا خيرا

كل أفراد أسرتي الإخوة والأخوات تهانينا لهم

بالنجاح والتوفيق

# شيماء

الفهرس

الصفحة	قائمة المحتويات
	كلمة شكر
	إهداء
	قائمة الجداول و الأشكال
02	مقدمة
<b>الجانب النظري</b>	
<b>الفصل الأول : الإطار العام لإشكالية الدراسة</b>	
06	إشكالية الدراسة
07	فرضيات الدراسة
07	أهمية الدراسة
07	أهداف الدراسة
07	الدراسات السابقة
09	تحديد المفاهيم
<b>الفصل الثاني : الضغوط النفسية</b>	
12	تمهيد
13	نبذة تاريخية حول ظهور مفهوم الضغط النفسي
13	تعريف الضغط النفسي
14	خصائص الضغوط النفسية
15	أعراض الضغوط النفسية
16	أنواع الضغط النفسي
18	الآثار الناتجة عن الضغوط النفسية
20	نظريات الضغط النفسي
24	أساليب مواجهة الضغط النفسي
26	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث : ضغط مهنة التمريض</b>	

## الفهرس :

28	تمهيد
29	أولا : مهنة التمريض
29	مفهوم مهنة التمريض
30	أهمية مهنة التمريض
31	السلوكيات المخالفة لمهنة التمريض
32	معيقات مهنة التمريض
33	ثانيا : الضغط المهني
33	تعريف الضغط المهني
35	عناصر الضغوط المهنية
36	مراحل التعرض للضغوط المهنية
37	مصادر الضغوط المهنية
39	خلاصة الفصل
<b>الجانب التطبيقي</b>	
<b>الفصل الرابع : الإجراءات المهنية للدراسة</b>	
42	تمهيد
43	منهج الدراسة
44	مجموعة البحث
44	أدوات جمع البيانات
47	الأساليب الإحصائية
48	خلاصة الفصل
50	الخاتمة
52	قائمة المراجع
55	الملاحق

# قائمة الجداول والأشكال

## قائمة الجداول والأشكال

### قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان
19	تأثير الضغوط على الحالة الصحية
43	خصائص مجموعة البحث
45	كيفية تنقيط اختبار إدراك الضغط ل " لفستين « levenstein "

### قائمة الأشكال :

الصفحة	العنوان
22	العلاقة بين الضغوط و الاستجابة
22	رد الفعل للضغوط
36	مصادر الضغوط المهنية (نموذج أول)
37	مصادر الضغوط المهنية (نموذج ثاني)

# مقدمة

يعيش الإنسان دوماً و هو يسعى إلى التجاوب مع متطلبات الحياة التي نجدها تتطور و تتعدد من يوم إلى آخر في شتى مجالات التي تعنيه بطريقة مباشرة و غير مباشرة ، فكثيراً ما تمر عليه وضعيات تدفعه إلى إستعمال طاقاته الجسمية و النفسية و التكيف معها ، رغم التسهيلات التي جاء بها التطور التكنولوجي للإنسان ، و في سعيه هذا قد يعجز أمام الأعباء المتزايدة التي تفوق قدرته على التكيف مما يسبب له ضغطاً نفسياً .

يعتبر الضغط النفسي من الظواهر النفسية الشائعة في حياة الإنسان و من المفاهيم الرئيسية لفهم السلوك من العديد من مجالات علم النفس ، خاصة علم النفس العيادي .

و يعتبر العالم ( سيلبي ) أول من قدم مفهوم الضغوط النفسية و التي يقصد بها " رد فعل الجسم لأي متطلب خارجي يوضع عليه " ثم تبعه في ذلك الكثير من العلماء في محاولة تفسير الضغط النفسي حيث يعرف الباحثون في علم النفس مفهوم الضغط النفسي بعدة تعريفات ، كل تعريف ينطلق من أساس محدد و واضح ، فمنها ما ينطلق من المثير المحدد للإثارة ، و منها ما ينطلق من الإستجابة الصادرة إزاء المثير ، و منها ما يجمع بين المثير و الإستجابة و بعض التغيرات التي قد لا تكون واضحة و الإنسان هو محور هذه الأساسيات المشكّلة لتعريف الضغط من خلال المواقف التي يتواجد فيها خاصة المهنية منها ، حيث نجد أن الوسط المهني من أكثر الأوساط التي يتعرض فيها الإنسان للضغوط النفسية و تعد مهنة التمريض من المهن الصعبة و الشاقة ، لما تتسم به من خصوصية و واجبات و ما يرتبط بها من أوضاع و التزامات تفرض على العاملين فيها تحديات و ضغوط متزايدة.

و من مميزات مهنة التمريض أن المواقف التي يتعرض لها الممرضون تختلف بسبب تعدد المهام و تعدد الحالات التي يتعاملون معها بالإضافة إلى التوقيت الذي يعملون فيه فهم مطالبون بتوزيع زمني يتضمن مدار الأربع و عشرين ساعة بما فيها عطلة نهاية الأسبوع و كذا المناوبات الليلية .

و يعتبر الممرضون المناوبون من أكثر أفراد المجتمع الذين يعانون من الضغط النفسي ، فقد بينت الدراسات أن للممرضين يعانون من الضغط النفسي ، و هذا نظراً لتعدد مصادر الضغوط عندهم حيث أن مصادر الضغوط لا تشكل ضغوط بحد ذاتها و إنما إستجابات مواجهة هذه الضغوط هي تجعلها تقرر ما إذا كان للمرض يعاني من الضغط النفسي أما لا و نظراً لأهمية الموضوع فالدراسة الحالية تهدف إلى الكشف عن مستوى أو ( درجة) الضغط لدى الممرضين العاملين ليلاً في المؤسسات الإستشفائية و قد قسمت الدراسة إلى :

الفصل التمهيدي و الإطار العام لمشكلة الدراسة : الذي يمثل مدخلاً للدراسة و بمثابة تقديم البحث حيث تم فيه عرض الإشكالية و الفرضيات ، أهمية الموضوع ، أهداف الدراسة ، تحديد المفاهيم ، الدراسات السابقة.

و تنقسم الدراسة إلى جانبين و هما :

**1. الجانب النظري و يتضمن :**

– الفصل الأول : الضغط النفسي

– الفصل الثاني : ضغط مهنة التمريض

**2. الجانب التطبيقي و يتضمن :**

– الفصل الثالث : و يتمثل منهجية الدراسة يتم عرض فيه منهج الدراسة ، مجموعة البحث ، أدوات جمع البيانات ، الأساليب الإحصائية .

# الجانب النظري

## الفصل الأول

# الإطار العام لإشكالية الدراسة

## 1- إشكالية الدراسة

يعتبر الضغط النفسي أحد المشاعر الأساسية في تكوين النفس الإنسانية ، فهو يعني التوتر النفسي الذي يحدث من سعادة الفرد وراحة البال ، و تؤدي إصابته بكثير من الإضطرابات النفسية و السلوكية و حتى الجسمية .

و في لغتنا العربية نجد أن كلمة "الضغط" هي حديثة نسبيا في الدراسة السيكولوجية ، و نجد عدد من التغيرات التي تصف هذا الشعور بشكل تقريبي مثل : المشقة ، الشدة ، المرض ، الجهد الكبير ، و يمكننا القول أن الضغط أيضا له درجة إيجابية صحيحة تدفع بالإنسان إلى العيش نحو حياة سليمة للإبتعاد نوعا ما عن الأخطاء المحتملة و التي يتعرض لها الإنسان في صراعه مع الحياة ، فالضغط يمكن أن يصبح باعنا إيجابيا يساعد في الحفاظ على الذات و النجاح في مسيرة الحياة<sup>1</sup>.

فالمشكلة هنا تكمن في إزدیاد شدة الضغط و في إستمراره دون سبب واضح فصراع الإنسان مع الضغط صراع تاريخي قديم ، و ذلك من أجل التخفيف من حدته ، حيث هناك تراث كبير من الأساليب الصحية و الشخصية و الإجتماعية و الكيميائية عند مختلف الشعوب ، و التي تهدف إلى تحصيل الشعوب بالأمان و الراحة و الطمأنينة و السعي نحو هما ، إذ أن الضغط يرتبط بجميع الإضطرابات النفسية و السلوكية و أنواعها المختلفة و أيضا العديد من الإضطرابات العضوية ، لذا يعتبر الضغط من الإضطرابات النفسية الشائعة و التي كثيرا ما لا يلتفت إليها الناس ، و لا المسؤولين عن تقديم الرعاية الصحية و النفسية و التي تتحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة و تسبب لهم شعورا بالتوتر و القلق و تمكن خطورة هذا الشعور في نتائج السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة آلية تفنقر إلى الإندماج الوجداني و قلة الدافعية و فقدان القدرة على المهارة المهنية في أداء مهنية و هذا ما نجده عند الممرض ، فنحن هنا بصدد الحديث عن شخص متمكن و مؤهل و لديه مسؤولية إتجاه المرضى فهو معني بمساعدة الطبيب في صحة و حياة البشرية و هذا بحد ذاته ما يجعله يعيش تحت تأثير الضغط النفسي بالإضافة إلى ذلك التشخيص المكثف الذي يقوم به و تقديم خدمات علاجية اللازمة للمرضى و تعرضه و تعامله مع الكثير من مواقف الحياة و الموت أثناء مساعدته للطبيب في العمليات الجراحية و غيرها . كما أن مهنة التمريض تتطلب العمل لساعات طويلة بالإضافة إلى المناوبات الليلية الشاقة في هذا المجال ، و بذلك فهم يتعرضون لمستويات عالية من الضغوط النفسية المهنية و يعانون من عدة آثار نفسية و جسدية نتيجة لهذه الضغوط<sup>2</sup>.

و عليه جاءت هذه الدراسة التي نحاول من خلالها معرفة مستوى الضغط النفسي لدى الممرضين و منه جاءت تساؤلات الدراسة على النحو التالي :

<sup>1</sup> طه عبد العظيم حسن ، 2006 ، ص 15

<sup>2</sup> محمد حسين منصور ، 1989 ، ص 40

– ما مستوى الضغط النفسي لدى الممرضين المناوبين ليلا بالمؤسسات الإستشفائية؟

## 2- فرضيات الدراسة :

يعاني الممرضين المناوبين ليلا بالمؤسسات الإستشفائية من مستوى ضغط نفسي مرتفع .

## 3- أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة في أهمية الموضوع المتناول المتمثل في الضغوط النفسية و العينة المستهدفة بالدراسة ، حيث يعد هذا الموضوع من الموضوعات المهمة في مجال البحث النفسي الاكلينيكي نظرا لأهمية هذه الشريحة و المتمثلة أساسا في الممرضين العاملين ليلا كما لهم من أدوار إنسانية تخدم الفرد و المجتمع و تعاملهم الدائم مع المرضى.

– كما تمكن أهمية هذه الدراسة في إلقاء الضوء على الضغوط النفسية التي يتعرض لها الممرضين و تأثيرها على الصحة النفسية للفرد مما يصاحبه من نوبات قلق و توتر .

– فظاهرة الضغوط من الظواهر الإنسانية المعقدة في مضامين بيولوجية و نفسية و إجتماعية و مهنية لأن كل المضامين لها إنعكاساتها النفسية و أن لواقع الضغوط تظهر في مخرجات فيزيولوجية و نفسية.

– كما أن ما تقوم عليه الدراسة الحالية من نتائج ستساهم و لو بقليل في إضافة معلومات جديدة حول هذا الموضوع كظاهرة نفسية مازال البحث فيها .

## 4- أهداف الدراسة : تهدف الدراسة الحالية إلى :

– معرفة الضغوط النفسية لدى الممرضين

– محاولة الكشف عن معاناة الممرضين المناوبين ليلا من الضغوط النفسية

– التصرف على مدى تأثير الضغوط النفسية على العينة الحالية

– دراسة الخصائص السيكومترية لمقياس الضغوط النفسية على العينة الحالية .

## 5- الدراسة السابقة

### 1. الدراسة العربية :

– دراسة أحمد عسكر ( 1988 ) : هدفت الدراسة إلى التعرف إلى مدى تعرض الممرضين لضغوط المهنية في بعض الأعمال الإجتماعية " مع تحديد و مقارنة مستويات الضغط التي يتعرض لها العاملون في كل من مهنة التدريس في المعهد و مهنة التمريض ، و مهنة الخدمات النفسية ، و مهنة الخدمات الإجتماعية .

كما هدفت الدراسة كذلك إلى التعرف على مدى تعرض العاملين في المهن الأربع للضغوط الناشئة في ظروف العمل، و إلى تحديد الظروف في مستويات الضغط التي يتعرضون لها ، ثم التعرف إلى الأمراض النفسية و الفيزيولوجية المرتبطة بضغط العمل الأكثر تكرارا لدى العاملين في المهن الأربع . و قد أظهرت النتائج أن مستويات الضغط في المهن الأربع لا تعد عالية ، و إن مهنة التمريض تعد من أكثر المهن تعرضا لضغوط العمل . كما بينت الدراسات عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط عند الممرضين تتبع لمتغيرات نسبية العاملين و الحالة الإجتماعية لهم و جنسهم . كما أكدت الدراسات على متغيري الشعور بالإرهاق و الشعور بالأمان الوظيفي ، هما للمتغيرات اللذات لهما دلالة إحصائية من بين المتغيرات الأخرى . و بأن العاملين في مهن التمريض هم الأكثر عرضة لهذين المتغيرين .

– دراسة أحمد و زملائه (1994) : هدفت الدراسة إلى التعرف على الضغوط النفسية التي يتعرض لها الممرضين العاملين ليلا بالمؤسسات الإستشفائية لا سيما العوامل الرئيسية المسببة لضغط المهنة ، بالإضافة إلى تحديد الآثار النفسية لضغط العمل على الممرضين . و توصلت الدراسة إلى أن مصادر الضغط الرئيسية تتمثل في عبئ العمل و الضوضاء بالإضافة إلى المعدات الطبية و موت المريض و أن المصدر الرئيسي لضغط العمل هو قلة الخبرات الطبية أما فيما يتعلق بالآثار النفسية فقط أظهرت الدراسة أن الممرضين يتعرضون إلى مواقف أكثر قلق و حزن .

– دراسة الوائلي ( 1998 ) : هدفت دراسة الوائلي إلى التعرف على مستويات ضغط العمل التي يتعرض لها الممرضين القانونيين العاملين في المؤسسات الإستشفائية الحكومية و علاقة الممرضين لكل من زملائه و الطبيب و الإدارة و الزوار، و بينت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية غذي إلى المتغيرات الخاصة بعلاقة الممرض بكل من المتغيرات السابقة ، في حين توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير الزملاء في المهنة حيث توصلت الدراسة إلى أن الممرضين العاملين في المستشفيات الخاصة يشعرون بمستوى أعلى من ضغط العمل بالمقارنة مع الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة .

## 2. الدراسة الأجنبية

– دراسة توليفر Toliver ( 1994 ) : و التي كانت بعنوان الضغوط النفسية و العملية التي تواجه العاملين في التمريض و رؤوس الأقسام العاملين في الرعاية الصحية الحرجة و هدفت إلى التعرف على درجة الضعف النفسي التي يواجهها العاملين في التمريض و رؤساء الأقسام بإختلاف سنوات الخبرة ، تكونت العينة من (48) ممرض و ممرضة و (12) رئيس قسم إستخدم الباحث إستبيان أعدها لقياس درجة الضغوط النفسية و ضغوط العمل ، تتكون من 34 فقرة تعبر عن فئات مختلفة لضغط النفسي و توصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية بين درجات الممرضين و رؤساء

الأقسام على أبعاد المقياس كما أشارت إلى أن الضغوط النفسية العملية للأكثر شدة تتمثل بعبء العمل و الصراع مع الاطباء و موت المرضى .

– دراسة شوستر **Schuster 1999** : عنوان الدراسة : ضغوط الأهل لدى العاملين في التمريض في أقسام العناية التحليلية ، هدفت الدراسة إلى تحديد تكرارات ضغوط الأهل و شدتها لدى العاملين في التمريض و تحديدها ، إذا كانت هناك ضغوط عمل أكثر تأثير لدى أفراد العينة في ذلك المستشفى ، تكونت العينة من 44 ممرض و ممرضة من أقسام العناية التحليلية في المستشفى بكندا ، إستخدم الباحث إختيار ضعف الأهل لدل الممرضين و الممرضات في قسم العناية المركزة تزيد عن غيرها لكثرة الحوادث الخطيرة و الحرجة و التي تتطلب المتابعة الدائمة ، و إن مصادر الضغوط لدى العينة تمثلت في ضعف الأطباء و أهلي المرضى و أصدقائهم إضافة إلى ضغوط المطالب العائلية و الإجتماعية .

– دراسة جوتشون **1999**: بعنوان برنامج في إدارة الضغوط النفسية لخفض القلق و الإكتئاب لدى طلبة التمريض و التي هدفت إلى تطوير برنامج لإدارة الضغوط النفسية و قياس أثره ، في خفض القلق و الإكتئاب لدى طلبة التمريض تكونت العينة من 43 طلبة التمريض سنة أولى و 34 من طلبة التمريض لسنة ثانية ، جرى سحبهم بطريقة عشوائية أخذت منهم مجموعتان الأولى ضابطة و الثانية تجريبية و ذلك وفق لدرجتهم على المقاييس المستخدمة في البحث و المتمثلة في مقاييس القلق و الإكتئاب لدى أفراد المجموعة التجريبية و ذلك من خلال تدريبات الإسترخاء و إعادة البناء المعرفي .

### 3. تحديد مفاهيم :

– **الضغط النفسي** : هو الإستجابة التكنولوجية التي ترتبط بعملية التكيف ، فالجسم يبذل مجهود لكي يتكيف مع الظروف الخارجية و الداخلية محدث نمطا من الإستجابات الغير نوعية التي تحدث سرورا و أملا<sup>1</sup> .

و يعرف كذلك أنه تلك الظروف المرتبطة بالضغط و التوتر و الشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوع من العادة التوافق عند الفرد و ما ينتج من ذلك من آثار جسمية و نفسية و قد تنتج الضغوط كذلك من الصداع ، الحرمان و الحرمان<sup>2</sup> .

و من خلال التعريفين السابقين يمكن تعريف الضغط النفسي ، جدائيا أنه الحالة الجسمية الناتجة في جسم الفرد عن حريق مثير و ينتج عنه إختلال صحي .

<sup>1</sup> نادية إبراهيم أبو السعود ، 2009، ص 108

<sup>2</sup> فاروق السيد عثمان ، 2001 ، ص 96

- مفهوم الممرض : هو الشخص المهني الذي يقوم بتقديم الخدمات التمريضية سواء كان قد أكمل دراسة التمريض في كلية أو معهد و بناءا على هذا فالمررض لديه عملية المعرفية و المهارة و الثقة بالنفس التي تمكنه من العمل في مختلف الوحدات الصحية بالتعاون مع زملائه من أفراد الطاقم الصحي و هو عنصر نشط في المؤسسة الصحية و إحداث التغييرات الإيجابية فيها<sup>1</sup> .
- و يعرف العزي أنه ذلك الشخص المؤهل لتقديم الخدمات الصحية في مجال العناية بالمرريض و مساعدته على الشفاء قصد الحفاظ على صحته النفسية و الجسمية<sup>2</sup> .
- و من خلال هاذين التعريفين نعرف الممرض إجرائيا أنه شخص درس تخصص التمريض إكتسب من خلالها معارف تمكنه من العمل في المؤسسات الإستشفائية و العناية بالمرريض .
- المؤسسات الإستشفائية : هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الإستقلال المالي ، و يتكون من هياكل التشخيص و العلاج و الإستشفاء و إعادة التأهيل الصحي و تتمثل مهامها في إعطاء العلاج و الخدمات الصحية المجانية للسكان .
- و من خلال هذا التعريف نعرف المؤسسات الإستشفائية إجرائيا أنها مؤسسة عمومية تؤسس من طرف الدولة تعمل على تقديم خدمات صحية مجانية .
- المناوبات الليلية : هي كل نشاط يقوم به الفرد خلال فترة محددة ( من الساعة العاشرة إلى الساعة السادسة صباحا) و فيه تكون الوظائف معاكسة لنشاط خلال ساعات العمل العادية لفترة الباح و المساء<sup>3</sup> .

<sup>1</sup> الشافعي ، 2002، ص 08

<sup>2</sup> العزي ، 2009، ص 32

<sup>3</sup> لعريط ، 2007، ص 16

# الفصل الثاني

## الضغوط النفسية

## تمهيد

تعد الضغوط النفسية أحد الظواهر الرئيسية المميزة لمجتمعنا المعاصر و قد شاع إستخدام كلمة (STRESS) في ميدان الهندسة و الدراسات الفيزيائية لتشير إلى قوة خارجية تؤثر بشكل مباشر على موضوع طبيعي و نتيجة لهذه القوة يحدث الإجهاد الذي يؤثر و يغير من شكل الموضوع ، هذا المفهوم الذي إستعاره علم النفس للدلالة على نطاق واسع من الخبرات الإنفعالية التي يترافق ظهورها مع حدوث تغيرات فيزيولوجية معرفية سلوكية ناتجة عن الأحداث الضاغطة .

و لقد تعددت التفسيرات النظرية لهذا المفهوم إذا يعتبر من المواضيع التي نالت على إهتمام الباحثين في علم النفس و العلوم الإنسانية و الإجتماعية عموماً حيث أن الضغط يعد ظاهرة نفسية معقدة و متعددة الجوانب لهذا سنتناول في الفصل الأول من الجانب النظري الضغط النفسي و ذلك من خلال تسليط الضوء على تعريفات مصطلح الضغط النفسي و تاريخية ، و خصائص أعراض أنواع و آثار المترتبة عن هذه الضغوط و أساليب علاجها .

1- نبذة تاريخية حول ظهور مفهوم الضغط النفسي : شهدت كلمة الضغط (STRESS) تطورا و ذلك عبر فترات من الزمن ، فأصل هذه الكلمة اللاتينية كانت مستعملة في القرن السابع عشر من طرف الإنجليز للدلالة على : التشاؤم ، الصعوبات ، الألم العميق ، و يرجع أصولها أيضا من كلمة Stringer التي إستعملت منذ القدم من طرف الشاعر الإنجليزي " روبرت مونينغ " " robert moning " سنة 1303 في قصيدته " hondlyniny " من القرن الرابع عشر فما فوق ، و يعتبر الفيزيولوجي الأمريكي " والتر كانون " " walter canon " من الأوائل الذين إستخدموا مصطلح الضغط في دراسة الفيزيولوجيا و الإنفعالات و إعتبر الضغط على أنه إضطراب في التوازن الجسدي الذي نشأ تحت تأثير ظروف معينة ، كالتعرض للبرد ، نقص الأكسجين ، إنخفاض السكر في الدم<sup>1</sup>.

ثم جاء بعده " هنس سيلبي " " Hans selye " الذي يعتبر من أشهر الباحثين الذين إرتبطت أسماؤهم بموضوع الضغط النفسي و خاصة في مجال الطبي ، و أفضل مساهمة له حول موضوع الضغط هو كتابه الذي أصدره عام " 1956 " و لقد عرف الضغط على أنه الأثار الناتجة عن الضغاطة.

## 2- تعريف الضغط النفسي

على الرغم من الكتابات المختلفة حول موضوع " الضغط النفسي تعريف جانب المهتمين بالصحة النفسية و البدنية ، إلا أن مفهوم الضغط لا يعني الشيء نفسه لهم جميعا فكل له تفسيره و كل له إختصاصه .

فيشير " ويليام " willam"s " إلى أن مصطلح الضغط من أكثر المصطلحات عرفت له لسوء الإستخدام من طرف الباحثين ، حيث غالبا ما يستخدم التعبير عن السبب و النتيجة في أن واحد ، و ذلك نتيجة الخلط القائم بين مفهوم الضغوط ( stressors ) ، و الضغط (STRESS) ، و قد جاءت الضغوط لتشير إلى تلك القوى و المؤثرات التي توجد في البيئة ( المحيط ) ، أما كلمة الضغط تعبر عن الحادث ذاته<sup>2</sup>

و يعرف " لازاروس Lazarus " الضغط على أنه " تقييم الفرد للأحداث ، و توقعاته فيما يتعلق بنتائجها و كذلك عن تقييمه لإمكانيات مواجهتها أو التكيف معها<sup>3</sup>

و بين ( litt Turk 2005 ) الضغوط النفسية بأنها " شعور الفرد بالمشاعر سلبية غير سارة و شعوره بالقلق عند مواجهته لمشاكل تهدد كيانه و تتجاوز قدراته لحل تلك المشاكل "

<sup>1</sup> علي عسكر ، 2000 ، ص 25

<sup>2</sup> ما جدة بهاء الدين ، 2008 ، ص 20

<sup>3</sup> حسن أبو عبدة ، 1993 ، ص 98

و قد أشار " لازاروس فولكمان 2001 , Lazarus , Folkman " إلى أن الضغط النفسي عبارة عن " حالة نفسية معقدة لا يمكن أن تكون فيها قاعدة واحدة للقياس كحالة الإنفعالات أو الدوافع ، و التي تتغير حسب الحالة و الموقف و الظروف الإجتماعية ، و التغيرات التي تحدث في المجتمع "

و يظهر الضغط كذلك عند " schess " أنه الحالة التي يظهر فيها تباين ملحوظ بين المتطلبات التي ينبغي أن يؤديها الكائن الحي و قدرته على الإستجابة لها<sup>1</sup>.

و تتضمن محاولات توضيح مفهوم الضغط النفسي عناصر مشتركة و هي :

- الضغط النفسي حالة مزعجة يتخللها شعور بالضيق و الإرتباك
- يظهر الضغط النفسي عندما يواجه الشخص متطلبات تفوق قدراته و إمكانياته التوافقية
- يستجيب الفرد لحالة الضغط بعدد من الإستجابات الفيزيولوجية و المعرفية و الإنفعالية و السلوكية<sup>2</sup>

### 3- خصائص الضغوط النفسية :

للضغوط النفسية العديد من الخصائص من بينها مايلي<sup>3</sup>:

1. الضغط هو مجموعة من الأعراض تنزامن مع التعرض لموقف ضاغط.
2. الضغط تغير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي إلى إستجابة إنفعالية حادة و مستمرة.
3. الضغط هو حالة تكون في الإضطراب و عدم كفاية الوظائف المعرفية.
4. الضغط هو نظام إستجابة لحالات ضاغطة و تتكون من نظام تفاعلات فيزيولوجية و نفسية سواء مباشرة أو مرآة
5. الضغط هو خاصية أو صفة لموضوع بيئى أو شخصي أو تفوق جهود الفرد في تحقيق هدف معين
6. الضغط ظاهرة تنشأ من مقارنة الشخص للمتطلبات التي تتطلب منه ، و قدرته على مواجهة هذه المتطلبات.
7. الضغط حالة من التوتر العاطفي تنشأ من أحداث الحياة المرضية
8. الضغط ظاهرة معقدة يستجيب لها كل شخص بشكل مختلف و هي تتكون من عدة عوامل يمكن التعامل معها.

<sup>1</sup> ضمرة جلال ، 2007 ، ص 53

<sup>2</sup> محمود على كامل ، 2004 ، ص 6

9. الضغط حالة تكون فيها الحالة العامة و الشخصية معرفته للخطر و يكرس الفرد كل حيويته للحماية منها<sup>1</sup>

و للأحداث الضاغطة التي يمر بها الفرد بعض الخصائص منها<sup>2</sup>:

- إن الحدث الضاغط يخرج من نطاق ما يألفه الإنسان
- إن المثير الضاغط يثقل القدرة التوافقية للفرد فهو يشكل تهديدا لذاته أو للأخرين من حوله إمتداء من الدائرة المحيطة به.
- الحدث الضاغط يحدث أثر نفسيا سلبيا من الشعور بالعجز أو الخوف أو معانات الإضطراب الإنفعالي في مواجهة الحدث .
- الحدث الضاغط يختزن في الذاكرة الفرد مفرزا إضطرابات إنفعالية وجدانية و صحية و سلوكية
- إن التأثيرات المباشرة أو غير مباشرة ( بعيدة المدى) تتوقف على مدى حدة أو إستمرارية المثير و الحدث الضاغط<sup>3</sup>.

#### 4-أعراض الضغوط النفسية :

قد يشعر الفرد ببعض الإنذارات التي تعطي مؤشرا بإتجاه وجود ضغوط مرتفعة أو حالات من الإجهاد ، و يستلزم إزاء هذه الإنذارات إتخاذ بعض الإجراءات لخفض التوتر أو لضغوط لكي لا تتحول عند إستمرارها لفترة طويلة إلى حالات مرضية و من أبرز هذه الأعراض و أكثرها شيوعا ما يلي<sup>4</sup> :

- الشعور بالكآبة و الحزن و الإحساس بالعجز و اليأس و الرغبة في البكاء
- العصبية الشديدة و الإنفعالات الحادة و عدم تحمل أقل قدر من الإثارة
- الشعور بالخوف و التوقع السيء و الأرق و عدم القدرة على الإستقرار في مكان واحد
- الألم العاطفي و هو خليط من الغضب و التهيج و القلق و الإكتئاب
- صداع توتري مع الألم في الظهر و توتر العضلات الذي يؤدي أحيانا إلى تمرق فيها و في الأرتار و مشاكل الأربطة .

<sup>1</sup> هارون توفيق الرشيدى ، 1999، ص 20

<sup>2</sup> محمد علي كامل ، 2004 ، ص 6

<sup>3</sup> عبد الستار إبراهيم ، رضوى إبراهيم ، 2003، ص 495-498

<sup>4</sup> عادل صادق ، ص 332

و هناك من يرى الأعراض تتمثل في مشاكل في المعدة و الأمعاء مثل زيادة حموضة المعدة و الإنتفاخ و الإمساك و الإسهال و القلون العصبي ، تيقض شديد و مؤقت يؤدي إلى إرتفاع في ضغط الدم و تسارع في دقات القلب و تعرق في اليدين و صداع نصفي و ضيق نفس و برود في القدمين و إضطرابات النوم<sup>1</sup>

### كما توجد الأعراض التالية<sup>2</sup>

- انخفاض مستوى نشاط الفرد حيث يتوقف عن ممارسة هواياته
- الشعور بالغثيان و الرعشة
- ضعف قدرة الفرد على حل بعض المشكلات
- سيطرة الأفكار الوسواس القهري
- النظرة السوداوية للحياة
- و الجسد قد يتفاعل مع الضغوط فيصاحبه الإضطراب الدائم أو المؤقت فيعاني الإنسان من أعراض مختلفة قد تستمر شهورا دون أن تعرف لها سببا كالقيئ و الغثيان و طنين الأذن و الألم الظهر و البطن و الصداع و غيرها من الأعراض سابقة الذكر ، و بالسؤال الدقيق نرى أن هذا الإنسان تعرض قبل بدء هذه الأعراض إلى ضغط أخل توازنه و سبب له جهد بالإضافة إلى أنه قد يصاب ببعض الأزمات الصحية الحادة كالذبحة الصدرية و الجلطة في أحد الشرايين<sup>3</sup>.

### 4- أنواع الضغوط النفسية

تتشكل الضغوط النفسية الأساس الرئيسي الذي تبنى عليه بقية الضغوط الأخرى و هو يعد العامل المشترك في جميع أنواع الضغوط الأخرى مثل الضغوط الإجتماعية ، ضغوط العمل ، الضغوط الأسرية ، الضغوط العاطفية.

إن ما شهده مفهوم الضغط و تعريفه من إختلاف بين علماء علم النفس إمتد ليشمل أنواع الضغوط و أقسامها و تصنيفاتها فتعددت و جهات نظر العلماء و آرائهم حول أنواع الضغوط فشملت :

1. **الضغوط الحادة :** و هي الأكثر إنتشارا نتيجة متطلبات الماضي القريب و متطلبات المتوقعة للمستقبل ، و هي لا تحدث التدمير كما هو الحال في الضغوطات المزمنة .

<sup>1</sup> أحمد توفيق ، ص 42

<sup>2</sup> طه عبد العظيم ، سلامة عبد العظيم 2006، ص 46

<sup>3</sup> عادل صادق ، 1999، ص 334

2. **الضغوطات المزمنة :** و هي الضغوطات التي تطحن الناس يوماً بعد يوم ، فالضغط المزمن يدم الجسد و العقل و الحياة . و الأمر الأسوأ للضغوطات المزمنة هو أن الناس تتعود عليها ، فالناس ينتبهون للضغوطات الحادة لأنها مستجدة عليهم ، و لكنهم يتجاهلون الضغوطات المزمنة لأنها قديمة و يعتادون عليها<sup>1</sup> .
3. **ضغوط سلبية :** و هي تؤثر على أداء الفرد الأكاديمي و المهني ، و تعوقه في الإنجاز و الإبداع ، و تؤدي إلى سوء التوافق و الإكتئاب و القلق و الإحساس بالإحباط و العدوان على الآخرين ، و تظهر آثار هذه الضغوط في مظاهر سلوكية عدة مثل التغيب عن العمل ، و عدم الرضى الوظيفي<sup>2</sup>
4. **الضغوط الإيجابية :** و هي تزود الفرد بطاقة التي يحتاجها حتى يكون أكثر قدرة على إتخاذ القرارات و حل المشكلات<sup>3</sup>
5. **الضغوط الخفيفة :** و هي الضغوط التي لا تؤثر بشكل كبير على الفرد و التي يمكن التعايش معها<sup>4</sup>
6. **ضغوط أشد حدة :** و هي مواقف لا يستطيع أي منا تجاهلها أو التوافق معها بسهولة و بالتالي فهي مواقف قادرة على تفجير إضطراب سلوكي قد يكون حاداً أو يدوم لفترة طويلة<sup>5</sup>
7. **ضغوط المدامة :** كلمة ضغوط " STRESS " تسبب إثارة الذهن إلى بعض المعاني غير المرغوب فيها و نحن غالباً ما تستعمل هذه الكلمة للدلالة على الإضطرابات التي تسببها العلاقات المتوترة و المواقف الصعبة و الحرجة و أعباء العمل و الحياة الثقيلة و تؤدي هذه الضغوط إلى حالة ذهنية غير مريحة تصاحبها أعراض جسمانية مؤلمة كي تتح الإستجابة فيها للمواقف غير المناسبة و لا شك إن الضغوط التي لها تأثير سلبي على الفرد يمكن وضعها بأنها معانات و تؤثر<sup>6</sup> .
8. **ضغوط بناءة :** من الأهمية وجود شيء من الإثارة العاطفية و الوجدانية و الفيسيولوجية حتى يظل الفرد يقضا و لديه الحافز و هذه الضغوط الإيجابية تعطينا الطاقة التي تحتاج إليها حتى نطور من أدائنا و نكون أكثر إبداعاً بالإضافة إلى ذلك فإن الضغوط تختلف في شدتها و المدة التي تستغرقها<sup>7</sup>
9. **ضغوط مؤقتة :** و هي عبارة عن تلك الضغوط التي تحيط بالفرد لفترة وجيزة سوية ثم تنتهي ، و هذه الضغوط تكون سوية في أغلبها إلا إذا زادت و تجاوزت قدرة الفرد و إمكاناته على تحملها فإنها عندئذ تدفع الفرد و إمكاناته على تحملها فإنها عندئذ تدفع الفرد إلى الوقوع في الأعراض المرضية<sup>8</sup>

1 أحمد توفيق ، 2006 ، ص 40

2 طه عبد العظيم ، سلامة عبد العظيم ، 2006 ، ص 32

3 طه عبد العظيم ، سلامة عبد العظيم ، 2006 ، ص 32

4 محمد عبد الغني ، 2006 ، ص 1

5 محمد عبد الغني ، 2006 ، ص 1

6 ماجد بهاء الدين السيد عبيد ، 2008 ، ص 82

7 محمد عبد الغني ، 2006 ، ص 1

8 طه عبد العظيم ، سلامة عبد العظيم ، 2006 ، ص 33 – 34

10. الضغوط المزمنة : و هي تحيط بالفرد لفترة طويلة مثل وجود الفرد في ظل ظروف أسرية إجتماعية و إقتصادية غير ملائمة و تلك الضغوط المزمنة هي ضغوط سلبية تجعل الفرد يجند كل ما لديه من طاقة و إمكانات لمواجهتها و على ذلك فإن حدوث الضغوط المستمرة يرتبط دائما بظهور العديد من المشكلات الجسمية و النفسية للفرد الواقع تحت الضغط<sup>1</sup>.

و يميز " سيلبي " نوعين للضغوط و هما :

- الضغط السلبي و المزعج
- الضغط الحسن

### 6- الآثار الناتجة عن الضغوط النفسية :

و تتمثل في ما يلي :

1. الأمراض : يصاحب الضغوط و التوتر المزمن في الغالب زيادة في معدلات الكلسترول و ارتفاع ضغط الدم مما يؤدي إلى أمراض صحية خطيرة و يقدر بعض خبراء الصحة العامة ما بين 50-70 % من الأمراض التي تصيب الإنسان ذات صلة بالضغوط أهمها أمراض القلب و بصفة خاصة الشريان التاجي و هناك العديد من الأبحاث و التجارب التي أجريين و مازالت تجري حتى الآن و التي أكدت على وجود علاقة وثيقة بين الرضا و القناعة في العمل و أمراض القلب في أعداد كبيرة من الوظائف التي تؤدي الضغوط المزمنة مرتفعة التأثير إلى تأثير سيء و مباشر على الأفراد حين يكون لها تأثير مباشر على أعضاء جسم الإنسان مثل قرحة المعدة و رعشة الأطراف و من الطبيعي أن يكون هناك صراع نفسي مصاحب للأمراض السابقة حيث يصاب الإنسان بالإكتئاب و القلق أثناء محاولته للتوافق مع الأمراض و المصائب التي يسببها التوتر و قد يؤدي ذلك إلى لجوء بعض الأفراد إلى سلوكيات مدمرة أو إنحراف حيث يضاعف ذلك من مشكلاتهم و قد يصعب على الفرد أن يقوم بملاحظة العلاقة بين الضغوط التي يحملها و بين ما يصاب به من أمراض و ذلك مشكلة خطيرة في إتجاه زيادة تأثير المرض و بالتالي زيادة الضغوط التي تؤدي إلى سوء حالته الصحية و يركز بعض الأفراد على الأدوية و المسكنات لعلاج أمراضه العضوية الناتجة عن الضغوط و يتجاهلون عن عمد معرفة أو إدراك أهمية علاج المشكلة الرئيسية لديهم حتى يستطيعون أن يستفيدوا بتأثير الأدوية الفلاحية المستخدمة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> علي عسكر ، 2009 ، ص 547.

<sup>2</sup> حمدي على الفرماوي ، رضا عبد الله ، 2008 ، ص 78.

2. تأثير الضغوط على الحالة الصحية : وذلك من خلال تأثير الحالة الجسمانية و النفسية للأفراد و ردود الفعل السيئة بالنسبة للفرد و هذا الجدول يبين الضغوط على الحالة الصحية الجسمانية و النفسية<sup>1</sup>.

أثار الضغوط الصحية النفسية للفرد	ردود أفعال البيئة بالنسبة للفرد	أثار الضغوط الصحية الجسمية للفرد
<ul style="list-style-type: none"> <li>- الأمراض العصبية</li> <li>- الوسواس القهري</li> <li>- الشعور بالضيق و الكأبة</li> <li>- الشعور بالجهد</li> <li>- الشعور بالقلق و الإستياء</li> <li>- النزوة و الإنفعال</li> <li>- الشعور بالإحباط</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الإفراط في التدخين</li> <li>- الميل إلى شرب الكحوليات</li> <li>- إستعمال الأدوية و العقاقير و المهدئات و مضادات الإكتئاب</li> <li>- التأثير على العلاقات الإجتماعية .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الإصابة بإرتفاع ضغط الدم.</li> <li>- عسر الهضم.</li> <li>- إرتفاع نسبة الكلسترول في الدم.</li> <li>- الأمراض المعدية و المعوية ( القرحة ، القولون عصبى...إلخ)</li> <li>- أمراض الشريان الناجي للقلب .</li> <li>- أمراض القلب.</li> </ul>

3. أثار الضغوط النفسية على الجانب المعرفي : تؤثر الضغوط على البناء المعرفي للفرد و من ثم فإن

العديد من الوظائف العقلية تصبح غير فعالة و تظهر هذه الأثار في الأمراض التالية<sup>2</sup> :

- نقص الإنتباه و صعوبة التركيز و ضعف قوة الملاحظة
- تدهور الذاكرة حيث تقل قدرة الفرد على الإستدعاء و التعرف و تزايد الأخطاء
- عدم القدرة على إتخاذ القرارات و نسيان الأشياء
- فقدان القدرة على التقييم المعرفي الصحيح الموفق
- التغيرات الذاتية السلبية التي يتبناها الفرد عن ذاته و عن الآخرين

<sup>1</sup> صلاح الدين محمد عبد الباقي ، 2001 ، ص 299

<sup>2</sup> طه عبد العظيم حسين ، سلامة عبد العظيم حسن ، 2006 ، ص 44-45

– إضطراب التفكير حيث يكون التفكير المنطقي و الجامد هو السائد لدى الفرد بدلا من التفكير الإبتكاري.

– عدم قدرة الفرد على التقييم بدقة للظروف الراهنة أو التنبؤ بنتائج المستقبلية

كما يصبح إختبار الواقع أقل كفاءة و تقل عناصر النقد و الموضوعية و تصبح أنماط التفكير مظهرية و لا عقلانية أو غير منطقية<sup>1</sup>.

#### 4. أثار الضغوط النفسية على الجانب الفيزيولوجي :

فمن الناحية الفيزيولوجية فإن الشخص الذي يعاني من الضغوط و توتر يمر بزيادة هائلة في العمليات الحيوية و يزداد عنده ضغط الدم و معدل ضربات أو معدل التنفس و توتر العضلات و إتساع حدفه العين و من الناحية الفيزيولوجية أيضا فإن الشخص يعاني من التوتر و القلق و الشد الصحي و زيادة الإنتباه بسبب الهرمونات التي تفرزها غدد الجسم المختلفة و هذه الإستجابات و ردود الأفعال الفيزيولوجية و السيكلوجية تدفع الناس الشعور بالضغوط و التوتر و لا يقوم كل فرد بالتعامل مع الضغوط ، التوترات بنفس الطريقة بل إن هناك إختلاف في ذلك فعند تأثير الضغوط على الفرد يبدأ هرمون الأرينالين في التدفق و يبدأ الجسم في الشحن و هناك أفراد آخرين يخافون عند حدوث الضغوط و يحاولون تجنبها بأي شكل ، فالضغوط هي إستجابة الجسم النفسية و الوجدانية الفيزيولوجية لأي متقلبات قد تشكل تهديدا يعني ذلك أنه عليك أن تفكر في طريقة ردود أفعال عقلك و جسمك عندما تواجهه بموفق مفاجئ و يهدد فنتوقع التغيرات الجسمانية الطبيعية التي يقوم بها جسم الإنسان كي يهيئ نفسه للتوافق مع الظروف البيئية التي تمثل تهديدا له و ذلك أما عن طريق التعامل معها و يعني محاربتها أو تجنبها و الهروب منها<sup>2</sup>.

#### 7- نظريات الضغط النفسي :

أكدت هذه النظريات على أثر الضغط النفسي في الجوانب الوظيفية السيكلوجية ، المعرفية و الإنفعالية و السلوكية ، و رغم الإختلاف بين النظريات إلى أن هناك إتفاق عام ما بينها على أثر الضغط النفسي على صحة الفرد و توازنه و تكليف.

● **نظرية الضغوط " لسيلي " seley :** و ينظر أصحاب هذا الإتجاه إلى الضغوط كإستجابة ، و ويمثله نظرية أو نموذج هانر سيلس " " Hans seley " الأب الروحي لموضوع الضغوط و يطلق على هذا النموذج جملة الأعراض التليف العام " Ganeral Adaptation Syndrome " و التي يشار إليها

<sup>1</sup> حمدي علي الفرماوي ، رضا أبو سريع ، 1993 ، ص 28-29.

<sup>2</sup> محمد عبد الغني حسن هلال ، 2006 ، ص 12.

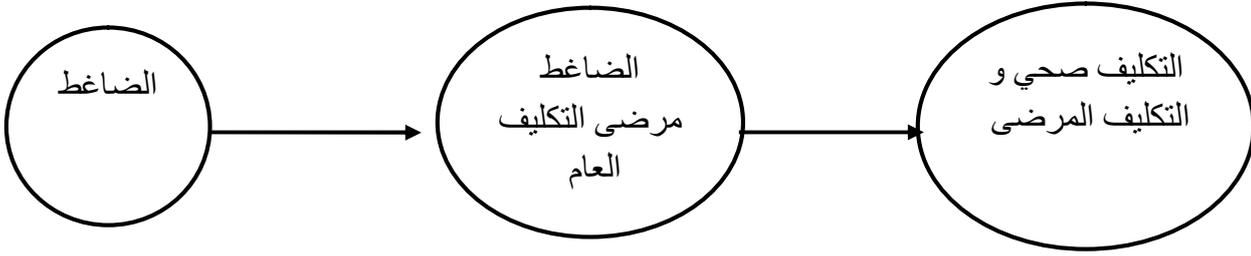
بالرمز ( G.A.S ) و يقصد بها بجملة الأعراض إلى جملة ردود الفعل ( الأعراض ) الدفاعية للجسم التي تحدث في وقت واحد و يقصد بالتكيف إن المثيرات الدفاعية التي تحدث في الجسم تهدف إلى مساعدة الفرد على التكيف مع مسببات الضغط يكون له تأثيرات على جوانب مختلفة في الجسم سواء الجسمية أو النفسية.

و أشار "سيلبي" seley " إلى أن كثيرا من العوامل البيئية تحول الجسم من حالة التوازن كالحرارة و البرودة و الألم و السموم و الفيروسات و تتطلب من الجسم الإستجابة لها و هذه العوامل تسمى الضواغط و مثيرا الضغط تتضمن أي شيء يتطلب من الجسم أن يقدم إستجابة لمواجهته و الجسم يستجيب للضواغط بجهاز منتظم من التغيرات الجسمية و الكيميائية التي تعد الفرد للقتال أو التفاوض ( تجنب ) و بذلك يرى سيلبي selye إن الضغوط تتكون من تلك المجموعة من ردود الفعل التي أطلق عليها عرض التكيف العام للجسم عادة يقابل التحدي للبيئة و تكيف مع الضغوط وفقا " تسيلي " " seley " فإن عرض التكيف العام يتكون من ثلاث مراحل و هي :

1. **مرحلة الإنذار أو التنبيه " Alarm "** :و يتم فيها إستثارة الجهاز العصبي المستقل و الجهاز الغدي و يظهر الجسم في تغيرات مميزة للتعرض للمبدئي الضاغط و في نفس الوقت ينخفض مستوى المقاومة
2. **مرحلة المقاومة "Resistance"** : و فيها يحاول الجسم التكيف مع المطالب الفيزيولوجية و التي تقع على كاهله و ذلك بمقاومة مصدر التهديد و عندما يكون الضاغط مستمرا و التي تقع على كاهله و ذلك مصدر التهديد و عندما يكون الضاغط مستمرا يتم إستتفاف طاقة الجسم على المقاومة و يدخل الكائن الحي في المرحلة الثالثة
3. **مرحلة الإستنزاف أو الإنتهاك " Exhansien "** : و فيها تنهك طاقة الكائن الحي الازمة التكيف و يحدث الإنهيار الصحي و معانات الجسم من تلف أو ضرر لا يمكن إيقافه بعد التعرض لفترة طويلة لمثير ضاغط و قد تظهر علامات إستجابة الإنذار من جديد أو يموت الكائن الحي .

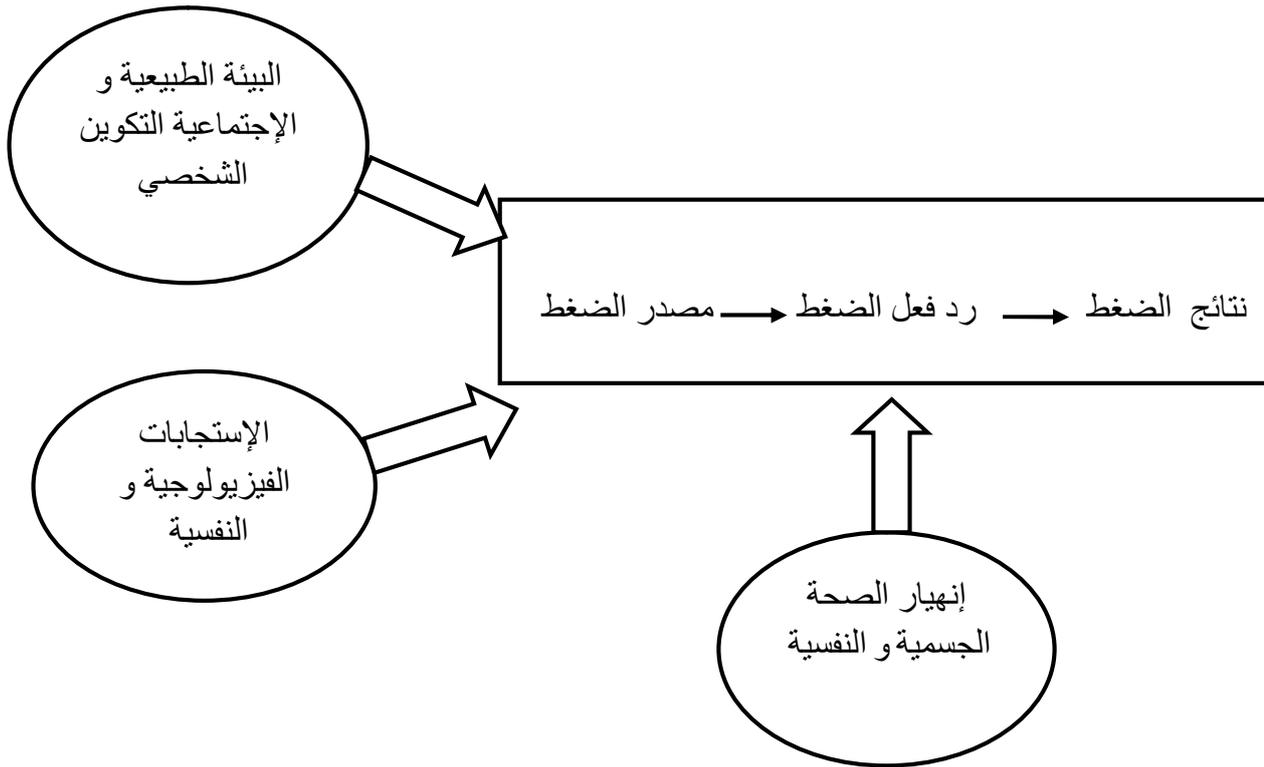
و يرى " سيلبي" seley " أن ردود الفعل الحقيقية التي تسمح للجسم بأن يقاوم هي الضواغط قصيرة المدني و تظهر في صورة زيادة الطاقة و منع علامات الألم و ظهور علامات ضغط الدم ... إلخ من أعراض عضوية فإنها تعتبر إستجابات طويلة المدى و ضغط الدم الزائد يمكن أن يصبح ضغط الدم مزمن و أن إنطلاق الهضم لمدة طويلة جدا يؤدي إلى الإضطرابات المعدية .

و الشكل التالي يوضح العلاقة بين الضغوط و الإستجابة :



و مع أن سيلبي قد فرق بين نوعين من الضغوط فإنه يؤكد على أن كلتا الأثارين السلبية و الإيجابية يمكن أن تشكل ضغطا نفسيا و الإستجابة النفسية تتمثل تغيرات محددة في الجهاز العصبي المستقبل و في الغدد الصماء التي تتجاوب مع مثيرات للبيئته و السكولوجية .

و الشكل التالي يوضح رد الفعل للضغوط<sup>1</sup> :



<sup>1</sup> أفانري مبروكة علي محمد ، 2002، ص 51-32-53.

• نظرية الوظائف الإجتماعية " Theories of Emotional Functioning " :

فالضغط النفسي في غالبها على الإستجابة الإنفعالية ، فالإحباط الناتج عن تعرض الفرد للضغط النفسي ، يؤدي إلى حدوث مشكلات إنفعالية كالغضب و العدوان و الإنزعاج ، و يؤكد العالمان " دولار و مبلر " ; Dollurd ; Miller " أن الفرد الذي يواجه الضغط النفسي لا يساعد الآخرين و لا يشارك بشكل إيجابي في الأمور الإجتماعية مما يؤكد أهمية الإنفعالات في حياة الفرد<sup>1</sup> .

• نظرية أو نموذج لازاوس و فولكمان 1988 " Lazaruse Folkman " :

و يركز هذا النموذج على الضغط النفسي كعملية تكلفية دينامية متبادلة و يرى أن الضغط النفسي علاقة متبادلة بين الفرد و البيئة يقيمه الفرد على أنها مرهقة و تتجاوز مصادره و تعرض صحته للخطر ، و يشير ان " لازاوس " و " فولكمان " إلى فائدة التقييم النفسي للخبرات التي تشكل ضغطا من وجهة نظر دينامية نشطة ، و ترى وجهة هذه أن جسم الإنسان يبذل جهدا و يستجيب التكليف و إعادة التوازن حال تعرضه للخطر مما يؤكد أن التكليف عملية نشطة و مستمرة ليست عملية سلبية و جامدة<sup>2</sup>

و يرى " لازاوس " و " فولكمان " أن تفسير الحدث الضاغط يرتكز على عملتين أساسيتين و هما عملية التقدير ( التقييم ) الأول و التقييم الثاني و أن لكل منهما أهداف مختلفة فالتقييم الأول يشير إلى عملية تقييم الفرد للموقف و طريقة إدراكه له و هل الموفق نظير و مهدد و يمثل تحديا للفرد أمر غير ذلك فمن خلال عملية التقييم الأولي للحدث الضاغط يتم تفسير الحدث على أنه إيجابي أو ضاغط و قد يكون التقييم الأولي للموقف سلبيا ضاغطا و يسبب ضرارا و تهديدا و تحديا يتجاوز إمكانات الفرد و مصادر المواجهة لديه و أن عملية التقييم الأولي يتأثر بالعوامل الشخصية للفرد مثل الإعتقادات و العوامل الموقفية .

و لقد أضاف " لازاوس " إلى عملية التقييم الأولي و الثانوية عملية ثالثة و هي إعادة التقييم و هي العملية التي من خلالها يعيد الفرد تقييم كيفية إدارته و مواجهته للموقف الضاغط حيث يطور من أساليب مواجهته له أو يغير هذه الأساليب طبقا لإدراكه و مواجهته للموقف الضاغط حيث يطور من أساليب مواجهته له أو يغير هذه الأساليب طبقا لإدارته و على ضوء ذلك يعرف " لازاوس " و " فولكمان " [الضغط بأنه علاقة خاصة بين الشخص و البيئة و التي يتم تقييمها من الشخص على أنها مرهقة و شاقة و تتجاوز مصادر المواجهة لديه ] و لقد حدد " لازاوس " ثلاث مكونات أساسية في عملية التقييم الثانوي و هي ( اللوم و المواجهة و توقع الفرد للمستقبل ) و هي تشير إلى هل الفرد لديه مصادر كافية لمواجهة للموقف أولا و هل الموقف يعد مؤشرا على التغير الأحسن أو إلى الأسوأ في المستقبل فالفرد عندما يقيم الموقف على أنه ضاغط و خطر و مهدد له عندئذ

1 أحمد نايل العزيز ، أحمد عبد اللطيف أبو سعد ، 2008، ص 60

2 أحمد نايل العزيز ، أحمد عبد اللطيف ، 2008، ص 65

يستخدم مصادر المواجهة المتاحة في التعامل مع هذا الموقف الضاغط و لكن إذا شم الفرد بأن الموقف ضاغط و مهدد و لم يستخدم مصادر المواجهته التعامل معه فسوف يعاني القلق و هكذا فإن عملية التقييم المعرفي تتمثل عاملا هاما في تحديد نوعية الإستجابة المعرفية و الإنفعالية التي يقوم بها الفرد نحو الضواغط فالأحداث الضاغطة تكون أكثر تهديدا إعتقادا على الفهم المعرفي و الإنفعالي للموقف و هذا يعني أن إستجابة الفرد نحو الموقف الضاغط لهذا النموذج تعتمد على التقييم المعرفي للموقف<sup>1</sup>.

### 8- أساليب مواجهة الضغط النفسي :

فيما يتعلق بأساليب مواجهة الضغوط في البيئة العربية يحدد عبد المعطي 1994 سبعة أساليب لمواجهة الضغوط على النحو التالي :

- ✓ **التعامل من خلال الحدث :** و يتضمن كيفية إستفادة الفرد من الحدث في حياته الحاضرة و تصحيح مساره بالنسبة لتوقعات المستقبل من خلال التفكير المنطقي المتأني فيما تتضمنه طبيعة الحدث مما يمكن أن يساعد على التعامل معه و مع غيره من الأحداث .
- ✓ **الإلتفاف إلى اتجاهات و أنشطة أخرى :** و يشمل مدى قدرة الفرد على إعادة تنظيم حياته من جديد بعد الأحداث الصارمة ، و التفكير في الأحداث الجديدة في حياته .
- ✓ **التجنب و الإنكار :** و يشمل هذا الأسلوب مشاعر الإنقباض التخيلي ، و إنكار المعاني و النتائج المترتبة على الحادثة ، و تبلد الإحساس ، و الشعور باللامبالاة الإنفعالية إزاء الأحداث الصادمة التي مرت و الكبت السلوكي للأنشطة المرتبطة .
- ✓ **طلب المساندة الإجتماعية :** و يتضمن محاولات الفرد للبحث على من يسانده في مخنته و مده بالتوجيه للتعامل مع الحدث ، و إيجاد المساواة لمواجهته هذه الأحداث بصورة أكثر إيجابية .
- ✓ **الإلحاح و الإقتحام القهري :** و يشمل هذا الأسلوب مدى تداخل الأفراد التلقائية المرتبطة بالحدث بصورة قهرية ، و تكرار الأحلام المضطربة و الموجهات المؤلمة من الأحاسيس و السلوكيات المتكررة المتعلقة بالحدث بحيث لا يوجد فرارا منها .
- ✓ **العلاقات الإجتماعية :** و يتضمن محاولات الفرد إيجاد متنفس عن الأحداث التي مرت في علاقات مع الآخرين بالتواجد معهم ، و الإهتمام بعقد علاقات مع الرفاق و الأصدقاء القدامى و الجدد و الأهل كي ينسى الذكريات المرتبطة بهذه الأحداث الصادمة .
- ✓ **تنمية الكفاءة الذاتية :** و يتضمن ذلك قيام الفرد بتكريس الجهد للعمل ، و الإنجاز لمشروعات و خطط جديدة ترضى طموحاته ، و تطرد الأفكار المرتبطة بالحدث ، مما يشعره بالكفاءة و الرضا عن الذات .

<sup>1</sup> عبد الكريم عطا كريم ، 2008، ص 40-41

بينما ترتبط ضغوط الحياة بمدى واسع من الإضطرابات النفسية و الجسدية فإن مصادر المواجهة تعد بمثابة عوامل تعويضية تساعدنا على الإحتفاظ بالصحة النفسية و الجسدية معا بشرط أن يعي الجزء كيفية التحمل و ما هي العمليات أو الإستراتيجيات الملائمة لمعالجة موقف ما ، كما ينظر البعض إلى تلك العمليات على أن عوامل الإستقرار التي تعين الفرد على الإحتفاظ بفاعلية الذات أثناء الفترات الضاغطة في حياته ، و بات هناك إقناع بضرورة الإهتمام بدراسة هذه العمليات في محاولة للإجابة على سؤال مفاده كيف يستطيع الفرد أن يتحمل أو يطبق أو يدير الضغوط بنجاح خلال حياته<sup>1</sup>.

و أساس نجاح المواجهة ينبغي أن تشمل على الثقة بالنفس و كفاءة الذات المرتبط بالعلاقات الإجتماعية مع الآخرين و الشعور بالمساندة إضافة إلى التحكم الداخلي و الإستقلال الذاتي و القدرة على المواجهة .

<sup>1</sup> إبراهيم ، 1994 ، ص 96

### خلاصة الفصل

لقد تناولنا في هذا الفصل مفهوم الضغط النفسي الذي هو بمثابة إستجابة نفسية فيزيولوجية غير تكلفية إتجاه مواقف الحياة و التي يختلف الأفراد في إدراكها على أنها أحداث ضاغطة أملا و قد تعددت الآراء و التعريفات للضغط نظرا لكثرة النظريات المفسرة له و إتجاهتها ، كما أن للضغط أنواع و أعراض و خصائص و آثار عدة تنجم عنه و في نهاية الفصل تما الإشارة إلى مجموعة من الطرق و الأساليب العلاجية المنتجة التي تهدف إلى تخفيف من حدة الضغط و تسعى إلى تحقيق تكليف الفرد مع مختلف المواقف الحياتية و مثلما تختلف طرق العلاج من حالة لأخرى فإن فاعلية الذات التي يحققها الأفراد في مواجهتهم للضغط النفسي تختلف من فرد لأخر.

# الفصل الثالث

## ضغط مهنة التمريض

## تمهيد

يعيش الإنسان وسط بيئة تحمل الكثير من المتغيرات المتداخلة و التي تشكل عامل تعب و إرهاق بالنسبة للفرد ، فعصرنا الحالي يعتبر عصر الضغوط بامتياز ،لما يحمله من سرعة في ريثم ادى إلى إرتفاع مستوى التغير في شتى المجالات و الأمر الذي إنعكس سلبي على صحة الفرد و معاناته بشتى أنواع الإضطرابات و الأمراض .

كما أن هذا المتغير إهتد أيضا إلى المؤسسات بمختلف أنواعها مما يشكل على الفرد فأصبح يعاني من ضغوطات من نوع آخر و المتمثلة في الضغوطات المهنية التي سوف نتناولها في هذا الفصل.

و الضغوط المهنية ليست حكرًا على مهنة دون أخرى و دائما أصبحت ظاهرة منتشرة في كل الأعمال و المهن رغم إختلاف مستوياتها و قد إختارنا مهنة التمريض كنموذج لدراسة أثار الضغوط المهنية .

و في فصلنا هذا سنتطرق إلى تعريف مهنة التمريض أهمية مهنة التمريض معيقات و سلوكيات المخالفة لمهنة التمريض بالإضافة إلى عنصر الضغط المهني تعريفه عناصره مراحل مصادره .

أولا : مهنة التمريض

تسهر هيئة التمريض على تقديم الرعاية الصحية لأفراد المجتمع ، و فيما يلي محاولة للتعريف بمهنة التمريض ، أنواعها ، أهداف ، و طبيعة نشاطها إلى غير ذلك من العناصر المهمة

1. مفهوم مهنة التمريض :

- لغة : التغذية و الرعاية الفائقة لتوفير النمو و التطور.
- اصطلاحا: يمكن أن يعرف التمريض بأنه مزيج من الفن و العلم ، يستوعب المريض بكامله جسمه و عقله و وروحه ، و يعمل على رفع مستوى الصحة المريض البدنية و الروحية و العقلية و ذلك عن طريق تنقيف المريض بإعطائه المعلومات الدقيقة أو عن طريق إقتدائه بالعاملين في مجال الرعاية الصحية .
- التمريض له صفة " روحية " لأن غرضه الأول هو الخدمة الإنسانية ، ليس فقط بإعطاء عناية إلى أجسام المرضى و المصابين و لكن بخدمة حاجات العقل و الروح كذلك.
- لذلك يعتبر التمريض هو أقدم الفنون و لكن أصغر العلوم ، و التمريض بدأ كفن ثم أصبح علم و تطور و أصبح مهنة<sup>1</sup> .
- و تعرفه " وديعة الداغستاني " بأنه فن علم يهتم بالإنسان ككل ، جسما ، عقلا و روحا ، و يسعى لتحسين وضعه الجسمي و النفسي و الإجتماعي و ذلك عن طريق تقديم الخدمات ، و مساعدته على تلبية حاجاته الضرورية و التأقلم مع مرضه ، أو عن طريق تعليم الإنسان الأسس و الممارسات الصحية في الحياة و ذلك للحفاظ على صحة جيدة و منع الإصابة بالأمراض ، و أخيرا فالتمريض لا يهتم بالشخص المريض فقط بل يهتم بالفرد و العائلة و المجتمع<sup>2</sup> .
- و عرفته الجمعية الأمريكية كالتالي : " أن التمريض تشخيص و علاج للمشاكل الصحية الحالية أو المتوقع حدوثها لإستجابات الإنسان " .
- و يعرف التمريض كذلك على أنه " الخدمة المقدمة البشرية و التي تساعد الإنسان على إستعادة أو الحفاظ على حالة الجسم و العقل و مستواها الطبيعي و المساعدة على إزالة المعانات الجسدية و الروحية و العقلية و القلق النفسي " .
- فالتمريض هو الرعاية الشاملة للمريض من النواحي النفسية و الإجتماعية و هي مهنة تخدم المرضى و الأصحاء و تهتم بوقاية المجتمع كله من الأمراض و رفع المستوى الصحي للمجتمع<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عيسى ، 2016 ، ص 27

<sup>2</sup> خزاعلة ، 1997 ، ص 22

<sup>3</sup> الجاني ، 1984 ، ص 14

- فهي الوظيفة التي لها أسس علمية و ثقافية تقترن بوجود معايير خاصة شاغليها ، و هي من المهن التي تفرض على شاغليها و ممارسيها قدرا كبيرا من التضحية ، و الشجاعة و الإستقرار النفسي و خصائص إنسانية أخرى تتمثل في الصبر و التحمل و العطف سعيا للحصول على صفة ملائكة الرحمة للمريض و خير من يواسه و يخفف آلامه<sup>1</sup> .

**على ضوء ما سبق يمكن إستخلاص بعض النقاط حول مهنة التمريض :**

- كونها علم الإستنادها إلى قواعد علمية دقيقة تنبثق من علم الطب.
- كونها مهنة إنسانية ، لأن أدائها يتوقف على خصائص ممارستها من حسن معاملة و صبر و صحوه الضمير المهني .
- تستلزم على ممارستها توفر شروط و صفات علمية و أخلاقية و قدرة على تحقيق الإستجابة السريعة لكل حالة طارئة .
- لا تنحصر في تقديم الخدمات الالتمريضية و متابعة الحالة الصحية للمريض بل تتقدم إلى ما يمكن أن يساهم في حملات التوعية من الأمراض و الأخطار التي يتوقع أن يتعرض لها أفراد المجتمع<sup>2</sup> .

## 2-أهمية مهنة التمريض :

تؤثر الحالة النفسية للمريض بشكل كبير على تمام شفائه ، و من هنا كانت أهمية و دور التمريض في الرعاية الشاملة التي تتمثل أساسا في التنفيذ الدقيق لتعليمات الممرض ، و مراقبة تطورات الحالات المرضية ، بالتعاطف معهم و تخفيف آلامهم ، و إزالة مخاوفهم و يضحى على المرضى جوا من التفاؤل و الراحة النفسية .

و من هذا المنطلق تستهدف الإدارة الكفاء لأي مستشفى تقديم الخدمات الصحية بكفاءة و فعالية عن طريق قسم التمريض الذي يعتبر من الأقسام الخدمائية المساعدة التي تسهم بنصيب كبير في تقديم الرعاية الصحية لمرضى المستشفى من خلال :

- (1) متابعة المريض من خلال الملاحظة الدقيقة لأعراض المرضى و الإنفعالات النفسية و الجسمية المصاحبة لها ، و الإشراف التام عليه ، و تقديم الرعاية المطلوبة .
- (2) تعزيز الثقة بالنفس لدى المريض ، بإقناعه بالقدرة على الشفاء و هذا من شأنه أن يساهم في رفع روح المعنوية و يزيد من سرعة إستجابته للعلاج الطبي .

<sup>1</sup> نصيرات ، 2008 ، ص 47

<sup>2</sup> الغنزي ، 2009 ، ص 32

- 3) كونها حلقة توصل بين كل من المريض ، الطبيب ، الأسرة و الإدارة .
- 4) دور الفعال الذي يلعبه الممرض في تعليم الآخرين و تثقيفهم حول كيفية التعامل مع الحياة الصحية و تقديم المساعدة اللازمة عند الضرورة.
- 5) تدريب الطلبة و المتدربين الآخرين على مستجدات العمل التمريضي و إجراء البحوث التي من شأنها إثراء المهنة ، قصد مواكبة التطورات العملية و الفنية في هذا المجال<sup>1</sup> .

### 3- السلوكيات المخالفة لمهنة التمريض :

من بين السلوكيات المخالفة في مهنة التمريض ما يلي :

1. الإهمال و التقصير : قد يهمل الممرض أثناء تقديمه للخدمة التمريضية للمريض مثل عدم إعطاء المريض علاجه في الوقت المحدد فهذا السلوك مخالف للقانون يحاكم عليه الممرض و يحق المطالبة بالتعويض ، و قد يكون هناك تقصير في أداء الممرض مثل إعطاء دواء خاطئ للمريض أو عدم مراعاة التعقيم عند إعطاء الحقن أو التغيير على الجروح ...إلخ .
2. التعدي على خصوصية المريض : المريض له خصوصيات و التعدي على هذه الخصوصية يعتبر خطأ ، فمن واجب الممرض العمل على تأمين خصوصية المريض و ذلك من خلال بعض الإعتبارات منها :
  - تواجد الممرض أو الممرضة مع الطبيب أثناء فحص المريض جسدياً
  - عدم الكشف الغير المبرر على عورة المريض
  - عدم تعويض حياة المريض لتجارب عملية دون معرفته و موافقته
  - عدم إفشاء أسرار المريض فذلك مخالف لأخلاقيات المهنة<sup>2</sup>

كذلك توجد بعض السلوكيات التي تسيء إلى مهنة التمريض و هي :

- إستغلال العلاقة التمريضة لأغراض شخصية
- قبول الهديا و الأموال من المريض
- العمل بوظيفة أخرى غير التمريض تسيء إلى المهنة
- ترويج دعايات لبضاعة طبية
- تناول العقاقير و المشروبات الكحولية
- إستغلال الموقع التمريضي و كسب المواد الطبية و بيعها
- الخروج بالزي الرسمي خارج مكان العمل

<sup>1</sup> البكري ، 2005 ، ص 177

<sup>2</sup> العزة ، 2004 ، ص 22

- المزاج و الضحك يغير مكانه
- الظهور بمظهر غير مهني
- الإطالة في المكالمات الهاتفية خلال أوقات العمل الرسمي<sup>1</sup>

#### 4- معوقات مهنة التمريض :

يحبط بمهنة التمريض بعض الظروف التي من شأنها عرقلة و تيرة العمل و التأثير على جودة الخدمات التمريضية و التي نذكر منها :

- ✓ **طبيعة التدرج الوظيفي :** تتميز مهنة التمريض بخاصية نقص أو إنعدام التقدم و النمو الوظيفين إذ ما قورنت بغيرها من المهن ، فعلى سبيل المثال الممرضة ربما طيلة مسارها المهني في نفس الوظيفة ، و ذلك لأن كل مستوى وظيفي ستطلب من شاغلة درجة تعليم معينة أو نوعية تدريب من البداية<sup>2</sup>
- ✓ **نظرة الأفراد لمهنة التمريض :** يعتقد عدد من الناس بأن مهنة التمريض سواء في المستشفيات أو المراكز الصحية في مهنة هامشية بالنسبة للأعمال الأخرى التي يقوم بها الأطباء و الصيادلة ، و قد أدى هذا الاعتقاد إلى وجود نظرة عدائية عند البعض ، الأمر الذي يؤدي إلى إنخفاض مستوى الرضا الوظيفي عند العاملين في مهنة التمريض
- ✓ **نظرة المرضى للممرضين :** المرضى و أسرهم و زوارهم ينظرون إلى الممرضين من الناحية التقليدية تابعين للأطباء ، متصورين أن طبيعة عملهم تقتصر على تضميد الجروح و تقن الإبر و المصل و تقديم الطعام للمرضى فقط<sup>3</sup>
- ✓ **إدواجية تبعية الممرضين في المستشفى :** يتبع الممرضين لرئيسيين إداري و الأخرطي ، فعلى سبيل المثال لو أخذنا دور الممرض أو الممرضة المشرف على قسم في مستشفى ما كمثال لما يقابله في عمله مفارقات نجد أنه يخضع لإشراف رئيس يتلقى منه أوامر و هو رئيسية الرسمي ، و لكنه في نفس الوقت يخضع لأمر الطبيب المشرف على علاج المرضى المقيمين في القسم ، بإعتباره أكثر خبرة منه و علما ، و هو المسؤول الأول على علاج المرضى .
- ✓ **عبء العمل :** أظهرت العديد من الدراسات أن الممرضين العاملين في وحدات العناية الحثيثة و وحدة العناية بأمراض القلب يتعرضون إلى ضغوط بسبب عبء العمل في هذه الوحدات
- ✓ **مناوبات العمل :** تؤثر مناوبات العمل على الطريقة البيولوجية الإعتيادية لأداء الجسم كما تؤثر على الجانب الفيزيولوجي و الإجتماعي لوظائف الفرد ، حيث أظهرت النتائج صعوبة كبيرة في التكليف مع

<sup>1</sup> عيسى ، 2016 ، ص 32

<sup>2</sup> سعد ، 2006 ، ص 119

<sup>3</sup> خزاعلة ، 1997 ، ص 220-221

العمل المناوبات و المعانات من المشاكل العائلية إنعكست سلبا على الرضا الوظيفي و على خدمة المريض .

✓ **طبيعة الحراك الإجتماعي :** من خصائص العمل في مهنة التمريض نقص أو إنعدام الحراك الوظيفي إذا ما فورت بغيرها من المهن ، فالممرض يضل دائما ممرضا و مساعد يضل دائما مساعدا و نتيجة ذلك يوجد تدرج طبي مهني يثير كثير من الصراعات<sup>1</sup>

✓ **صراع الدور :** عادة ما تتداخل مهام هيئة التمريض ، و ذلك لإنعدام التحديد الدقيق لمهام كل مستوى وظيفي في الهرم التنظيمي لهذه الأخيرة ، حيث نجد أن هناك العديد من المهام و المسؤولية المشتركة بين رئيسة التمريض و مشرفه التمريض ، مما يحدث خلافا في تقديم الخدمات التمريضية إذا ما إعتد كل فرد على الآخر في القيام بعمله<sup>2</sup>.

- و من خلال ما سبق يمكن أن نستنتج أن هناك مجموعة من العوائق التي تقف أمام الممرض و التي تختصرها في التدرج الوظيفي المحدود جدا و غير محفز ، و النظرة لمهن التمريض نظرة عدائية و إزدواجية التباعيه التمريض بين الإداري و الطبي ، و أخيرا صراع الدور و هو ما نسميه صراع السلطة في المستشفى<sup>3</sup>

## ثانيا- الضغط المهني:

### 1-تعريف الضغوط المهنية :

بعد التطرق لتعريف الضغوط في الفصل الثاني و تعريف مهنة التمريض ، نستعرض في هذا العنصر للضغوط المهنية كمصطلح مركب .

- تعريفها الوكالة الأوروبية للتأمين و الصحة في العمل Fayence Européenne Pour la Securitiet la sante au travail بأن " الضغوط المهنية تحدث نتيجة عدم التوازن بين قدرات العامل على التحمل و المتطلبات البيئية المفروضة عليه ، مما يسبب له تأثيرا نفسيا و جسديا"<sup>4</sup>

- و يعرفها كل من " Neuman " و "Beer" بأنه " حالة عن التوتر ناشئة عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد لكي تتغير حالته النفسية و البدنية ، بحيث يعبر على التحول عن ممارسة عمله بصورة طبيعية

<sup>1</sup> الصباغ ، 1995 ، ص 115-116

<sup>2</sup> سعد ، 2006 ، ص 119

<sup>3</sup> حاروش ، 2012 ، ص 47

<sup>4</sup> ENRS ، 2010 ، P 17

- تعريف "Greenberg" و"Brown" للضغوط المهنية بأنها " بأنها نوع من الحالات الوجدانية و ردود الأفعال الفيزيولوجية التي تحدث في مواقف معينة ، حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق أهداف المنظمة و العكس<sup>1</sup>
- تعريف "Mansfiela" و "Hall" الضغوط المهنية بأنها " قوة خارجية تؤثر في النظام سواء كان فردا أو منظمة تؤدي إلى حدوث تغيرات داخلية في صورة إجهاد"<sup>2</sup>
- كما نجد الكثير من الدراسات العربية التي تناولت موضوع الضغوط المهنية و قام العديد من الباحثين بتعريفها كل حسب إنتمائه الأكاديمي ، فنجد :
- تعريف " أبو عيشة " 1997 : للضغوط المهنية بأنها : نتيجة لوجود الكثير من المطالب الواضحة و المحددة و المفروضة على العامل القيام بها مع عدم توفر الوقت كافي لذلك
- أما " عبد الجواد " 2007 : فيعرفها بأنها " مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل التي ينتج عنها مجموعة ردود أفعال تظهر في أدائهم لمهامهم نتيجة تفاعل الممرضين في بيئة العمل التي تحتوي ضغوط"<sup>3</sup>

في حين نجد العديد من الباحثين المحللين الذين تناولوا موضوع الضغوط المهنية بالتعريف و التحليل ، و قد حاولنا إدراج بعض التعاريف منها :

- تعريف " شاطر " 2010 للضغوط المهنية على أنها تجربة ذاتية يمر بها الفرد ، تحدث نتيجة عوامل مرتبطة بالبيئة الداخلية أو الخارجية للمؤسسة أو مرتبطة بالمرض نفسه ، يترتب عليها آثار سلبية أو إيجابية على أداء الممرض
- أما " منصورى " 2010 فيعرف الضغوط المهنية بأنها : شعور العامل بعدم قدرته على مواجهته متطلبات و أعباء المهنة بسبب المصادر الموجودة في محيط العامل و تفاعلها مع العوامل الشخصية و التي يترتب عليها مجموعة من الآثار النفسية و الفيزيولوجية و السلوكية<sup>4</sup>
- تعريف " كسترود " في تعريفه للضغوط المهنية " بأنها مواقف تتفاعل فيها عوامل المهنية لدى الممرض مما يسبب له تغير في النفسية و الفيزيولوجية و يجعله ينحرف عن عمله الإعتيادي"<sup>5</sup>

<sup>1</sup> سويدات محمد زكي ، 1988 ، ص 36

<sup>2</sup> سويدان محمد زكي ، 1988 ، ص 37

<sup>3</sup> حربي ، 2013 ، ص 11-12

<sup>4</sup> عقون ، 2012 ، ص 96-97

<sup>5</sup> الدم ، 2014 ، ص 15

- و من خلال التعاريف السابقة يمكن لنا أن نعرف الضغوط المهنية إجرائيا بأنها " محصلة أو نتيجة تفاعل الخصائص الذاتية للممرض مع الظروف الخارجية للبيئة المهنية و التي تؤدي إلى ضعف أو عدم التحكم في القدرات التكيفية للعامل "

## 2- عناصر الضغوط المهنية :

تتكون الضغوط المهنية من عناصر متعددة تظهر في أشكال مختلفة من العلاقات بين أفراد المنظمة أو المؤسسة مهما كان نوعها لكن معظم الدراسات تشير إلى وجود ثلاث عناصر هي : مثير ، إستجابة و عنصر ثابت .

يتمثل في تفاعل العنصرين السابقين :

❖ **المثير :** و يعرف على أنه أي فرق يهدد الفرد أو يدرك كمصدر مهدد للفرد و من ثم يتطلب منه القدرة على المواجهة<sup>1</sup>

إذن المثير هو المتغير المستقل ( أو السبب) و قد تكون البيئة الخارجة أو مهنية للعمل أو الفرد في حد ذاته و ينتج عنه الشعور بالضعف .

❖ **الإستجابة :** و تعرف على أنها ردود الفصل التي تصدر من الشخص إذ تعرضه للضغوط ، و التي ينشأ سببها حالة من التغيرات الداخلية لذا يشار للضغوط المهنية على أنها دون أفعال إنفعالية و فيزيولوجية<sup>2</sup>

لذا فإن الضعف في هذه الحالة يصبح متغير تابع أي نتيجة تتضمن إستجابات الفرد المختلفة و التي تقهر أكثر شيء كإنفعالات و الفلق

❖ **التفاعل :** و يقصد به للعلاقة الخاصة بين الفرد و البيئة ، و بالتالي فالضعف يعتبر متغير وسيط بين المثير و الإستجابة و يحدث هذا التفاعل عندما تتجاوز مطالب البيئة مصادر الفرد و إمكانياته للمواجهة<sup>3</sup>

كما يمكن إضافة عنصرين آخرين للضغوط المهنية في ظل التطور الكبير الذي عرفه المجال المهني و هما :

أ- الإدراك : فالإدراك العقلي للعامل أوالموظف له دور كبير في مدى معرفته و إحساسه بالعوامل الضاغطة عليه و إمكانية تصنيفها إلى ضغوط بسيطة و عميقة .

<sup>1</sup> عقون ، 2012 ، ص 46

<sup>2</sup> سلامي ، 2008 ، ص 69

<sup>3</sup> سلامي ، 2008 ، ص 71

ب- الفروق الفردية : و نقصد بها قدرة الإحتمال التي تختلف من عامل لأخر و تعبر عن العلاقة بين قدرة الأفراد في التعامل مع الضواغط والسيطرة عليها و التأثير بها سلبا أو إيجابا.<sup>1</sup>

### 3-مراحل التعرض للضغوط المهنية :

1. **مرحلة الإنذار ( مرحلة التعرض للضغوط )** : و يطلق عليها كذلك مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود خطر ، و تبدأ هذه المرحلة بتعرض الممرض لمثيرمعين سواء داخلي أو خارجي كمختلف المواقف التي يتعرض لها خلال حياته ، و يمكن القول أن هذا المنبر أدى إلى حدوث ضغوط ما ، عندها تظهر الأعراض الفيزيولوجية نتيجة لإفرازات الغدد الصماء و من هذه المظاهر نذكر ، ضربات القلب ، الأرق التوتر ....إلخ<sup>2</sup>
2. **مرحلة رد الفعل ( التعامل مع الضغوط )**: و تحدث هذه المرحلة بمجرد حدوث التغييرات السابقة ، فتحدث الإثارة الفيزيولوجية محاولة التعامل مع هذه التغييرات ، و تكون ردود الأفعال سالكة أحد الإتجاهين ؛ إما المواجهة و التغلب عليها أو الهروب و التخلص منها بسرعة و ذلك يعود الفرد لحالة التوازن ، و إن لم تنفع ينتقل إلى المرحلة الثالثة حيث يكون قد تعرض فعلا للضغوط<sup>3</sup>
3. **مرحلة المقاومة و محاولة التكيف** : يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الأثار التي حدثت بالفعل ، و مقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية للضغوط و هذه المقاومة في محاولة للتكيف حيث النجاح يؤدي إلى إستقراره و تزداد فرص العودة إلى حالة التوازن ، أما الفشل ينتقل إلى المرحلة الموالية<sup>4</sup>
4. **مرحلة الإستنزاف ( مرحلة التعب و الإنهاك)** : ينتقل الممرض إلى هذه المرحلة عند تعرضه للضغوط بصفة مستمرة و لفترة طويلة حيث يصاب بالإجهاد لتكرار المقاومة و محاولة التكيف و يمكن الإستدلال على وصوله لهذه المرحلة من خلال بعض المظاهر مثل :

- الإستياء من جو العمل
- إنخفاض معدل الإنجاز
- الأمراض النفسية و العضوية
- التفكير في ترك الوظيفة<sup>5</sup>

<sup>1</sup> سلامي ، 2008 ، ص 73

<sup>2</sup> صادق ، 1990 ، ص 38

<sup>3</sup> الرشيد ، 1999 ، ص 51

<sup>4</sup> بطرس ، 2008 ، ص 373

<sup>5</sup> بطرس ، 2008 ، ص 393

#### 4- مصادر الضغوط المهنية :

و يقصد بمصادر الضغوط العوامل المسببة له " les stressseurs " و يعرفها "Benher" بأنها الجوانب المختلفة لبيئة الفرد و التي تسبب له الإجهاد<sup>1</sup>.

و قد نالت مصادر الضغوط المهنية ، إهتمام العديد من الباحثين و صنفت وفق العديد من الأسس و المحاور ، و سوف نورد بعض أهم النماذج .

#### • نماذج تصنيف الضغوط المهنية :

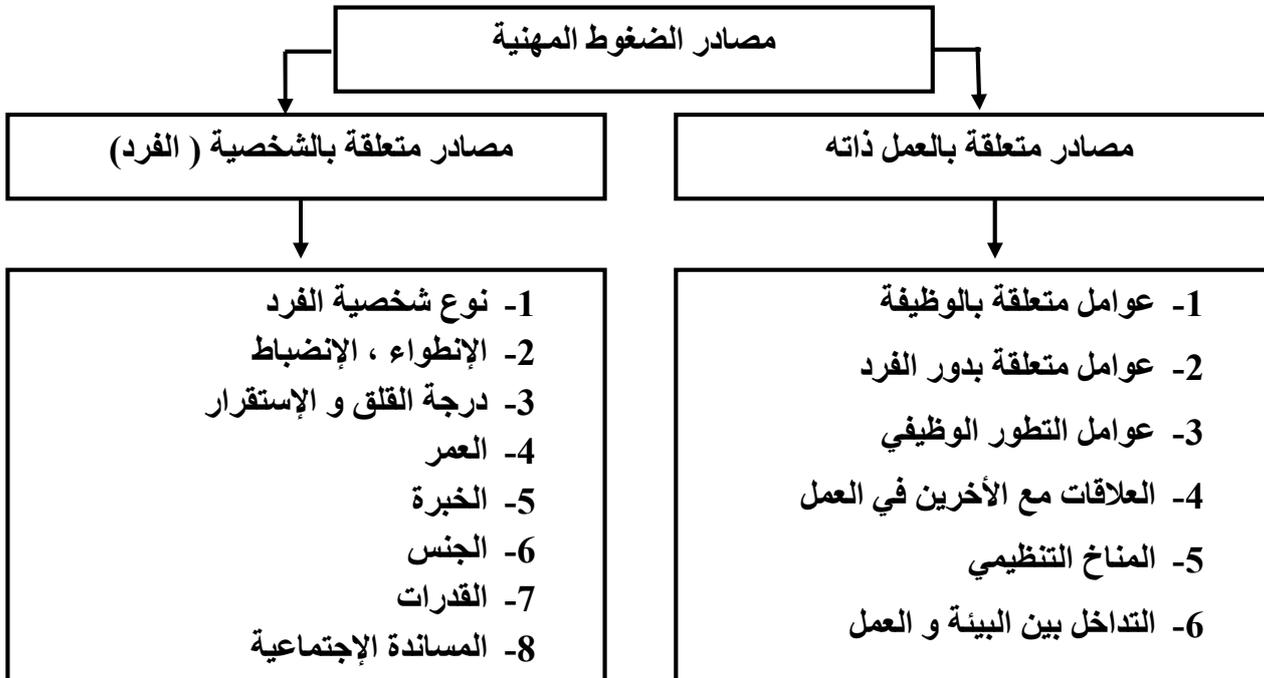
✓ النموذج الأول : و تصنف الضغوط المهنية إلى مجموعتين :

هناك العديد من الباحثين تبنوا هذا التصنيف و قسموا الضغوط المهنية إلى مجموعتين رئيسيتين :

أ- المصادر المتعلقة بالعمل ذاته

ب- المصادر المتعلقة بشخصية الفرد

و رغم الإختلاف في تسمية المجموعات و كذا العوامل و العناصر الداخلة تحت كل منها فقد إرتأينا ذكر نموذج "Cooper cary" و " Howurd Kahr " ( 1993 ) و الشكل رقم 3 يوضح ذلك<sup>2</sup> :



<sup>1</sup> مزياني ، 2006 ، ص 46.

<sup>2</sup> مكانسي، 2006 ، ص97.

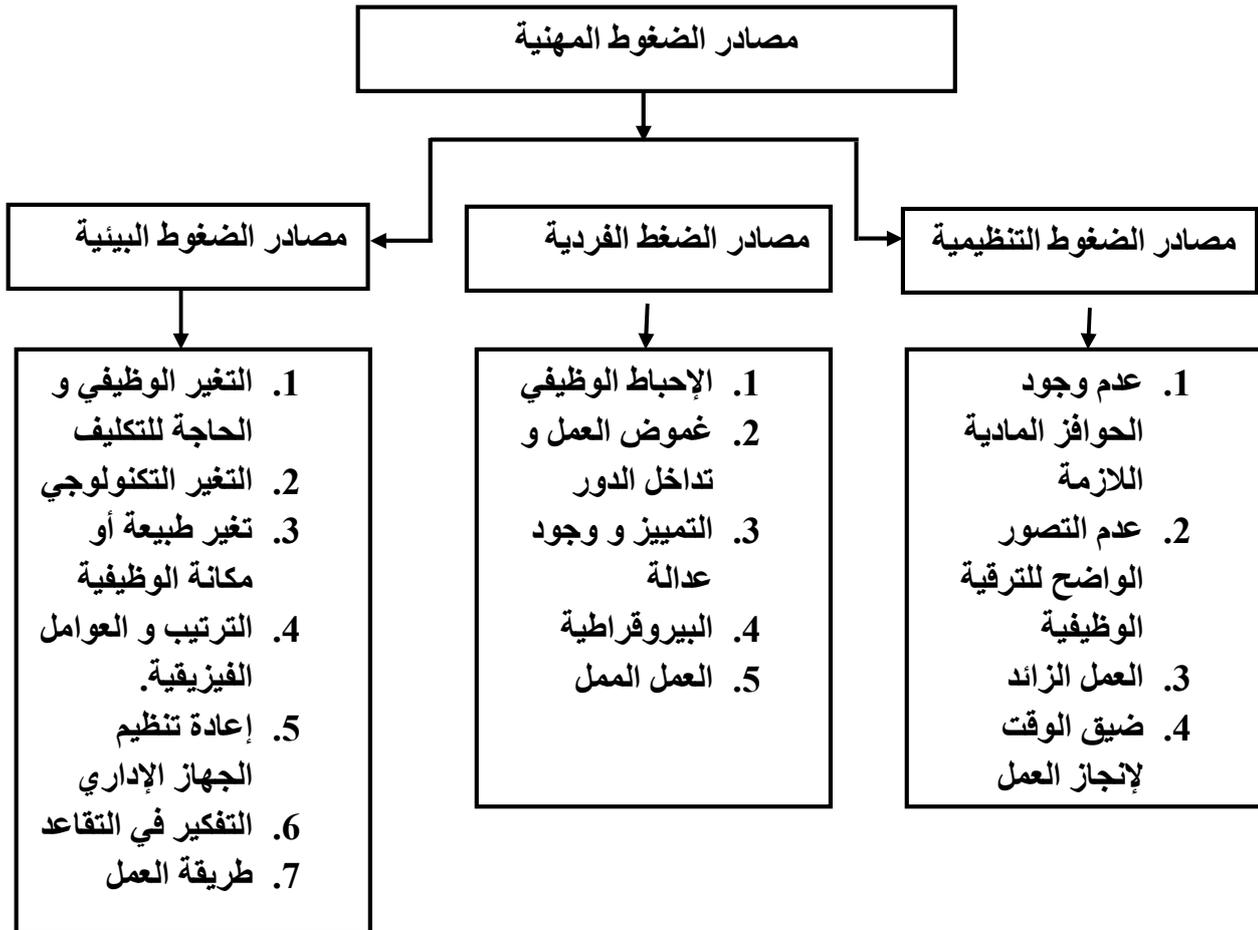
✓ النموذج الثاني : تصنف الضغوط المهنية إلى ثلاث مجموعات و هي :

أ- عوامل متعلقة بالفرد

ب- عوامل متعلقة بالتنظيم

ج- عوامل متعلقة بالبيئة

و من أهم هذا النموذج نجد : ( 1987 ) " Sizluggy – Wallunce " <sup>1</sup>



<sup>1</sup> هيجان ، 1998 ، ص 42

## خلاصة الفصل

تعرفنا في هذا الفصل إلى الضغوط المهنية التي يعاني منها الممرضين و التي تكون نتيجة المصادر مختلفة سواء كانت متعلقة بظروف العمل أو الأسباب علائقية بسبب طبيعة البيئة العملية ، لأن هذه المصادر وحدها لا يمكن أن تسبب في وجود ضغوط لدى العمال دون أن تتفاعل مع الجانب الشخصي و نمو شخصية، مما يؤدي إلى مجموعة من الآثار على مختلف الأصعدة سواء كانت فردية أي تخص صحة الممرض و ذلك من خلال الأعراض الفيزيولوجية و الأمراض السيكوسوماتية و كذلك تأثير على الجانب السلوكي كانسيان و قلة التركيز و العدوانية .

و هذا التأثير الفردي يؤثر بدوره كذلك على الجانب الوظيفي و تظهر جليا في كثرة الغيابات و التأثيرات و كل هذا سببه الضغط المهني الذي يقع فيه الممرض من خلال مروره بمراحل عدة : تبدأ بالمقاومة و تنتهي بالإستسلام و رغم ذلك يستطيع الممرض أن يسيطر على جانبه السلوكي الإدائي و ذلك عن طريق إستراتيجيات و وسائل علاجية للتخفيف من آثار الضغوط المهنية سواء كانت إستراتيجيات فردية أو من خلال اللجوء إلى أخصائي .

# الجانب التطبيقي

## الفصل الرابع

# الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

بعد تطرقنا في الجانب النظري إلى الإطار العام لإشكالية الدراسة و مختلف الجوانب التي لها علاقة بموضوع الدراسة يتم التطرق إلى الجانب التطبيقي الذي يحتوي على الجانب المنهجي و فيه يبرز المنهج المستخدم ، مكان الدراسة ، مجموعة البحث ، إضافة إلى الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة .

1. منهج الدراسة :

لا تخلو أي دراسة علمية من الإعتماد على منهج من أجل القيام بدراسة وفق قواعد و أسس و يعرف للمنهج أنه الطريق المؤدي إلى الكشف عن حقيقة بواسطة مجموعة من القواعد بتحديد العمليات للوصول إلى نتيجة معلومة<sup>1</sup>.

- و يتوقف إختيار نوع المنهج الذي يتم إستخدامه في معالجة المتغيرات في أي بحث على طبيعة و أهداف المشكلة التي يعالجها و على الإمكانيات المتاحة في جمع المعلومات ، و إنطلاقا من هذه الدراسة إعتدنا على المنهج العيادي الذي يعد أحد المناهج المهمة و الأساسية في مجال الدراسة النفسية فهو بمثابة الملاحظات العميقة و المستمرة للحالات الخاصة و الذي من خصائصه دراسة كل حالة على إنفراد<sup>2</sup>.
- و يعتمد المنهج الاكلينيكي على دراسة الحالات الفردية معتمدا على عدة وسائل أو تقنيات و بصورة عامة فالمنهج العيادي هو دراسة اكلينيكية تستند إلى المقابلات و تستعين بالإختبارات للوصول إلى غايات يحددها هذا المنهج.

و يعرف "D.LAGACHE" للمنهج العيادي على أنه " تناول المسيرة من منظورها الخاص ، و كذلك التعرف على مواقف و تصرفات الفرد إتجاه وضعيات معينة محاولا بذلك التعرف على بنيتها و تركيبها ، كما يكشف الصراعات التي تحركها و محاولات الفرد لحلها<sup>3</sup>.

و يقوم هذا المنهج على دراسة الحالة بإعتبارها الطريقة الأنسب للفهم الشامل للحالة الفردية و الحصول على أكثر قدر ممكن من المعلومات عن المفحوص ، فهي ملاحظة معمقة لموضوع معين قد تستمر أحيانا لسنوات يتم فيها جمع المعطيات من نفس الشخص و من جميع الجوانب .

- و تعرف دراسة الحالة في علم النفس العيادي بأنها الفحص العميق لحالة فردية و ذلك إنطلاقا من ملاحظة و صفية معينة و ربطها بتاريخ المفحوص و يسمح ذلك بفهمه في كل معاشه<sup>4</sup>.
- و تعرف دراسة الحالة أيضا بأنها عملية متعلقة بأية وحدة ، سواء كانت فردا أو مؤسسة أو نظاما إجتماعيا ، و هو يقوم على أساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع لمراحل التي مرت بها و ذلك بقصد الوصول إلى تعميمات متعلقة بالوحدة المدروسة و بغيرها عن الوحدات المشابهة<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> فوزي عبد الخالق ، 2007، ص 76

<sup>2</sup>Ronald 1991.p21

<sup>3</sup>chahraoui et Benoni .2000.p16

<sup>4</sup> عمار بوحوش ، محمد محمود الذنبيات ، 2001، ص 131

<sup>5</sup> عبد الباسط حسن ، 1963، ص 329

- و من خصائصها ما يلي :

- ✓ أنها طريقة للحصول على معلومات شاملة عن الحالات المدروسة.
- ✓ أنها طريقة لتحليل الكيفي للظواهر و الحالات.
- ✓ أنها طريقة تهتم بالموقف الكلي و بمختلف العوامل المؤثرة فيه و العمليات التي يشهدها.
- ✓ أنها طريقة تتبعية أي أنها تعتمد اعتمادا كبيرا على عنصر الزمن.
- ✓ أنها عملية ديناميكية لا تقتصر على بحث الحالة الراهنة.
- ✓ أنها تسعى إلى تكامل المعرفة لأنها تعتمد على أكثر من أداة للحصول على المعلومات .

## 2. مجموعة البحث

إنّ إختيار مجموعة البحث من المشكلات التي تواجه الباحث في الحصول على البيانات اللازمة لبحثه، كما أن نتائج الدراسة تتوقف بالضرورة على حسن إختيار الفئة، ولقد تم إختيار هذه الفئة حسب طبيعة البحث العلمي وكان إختيار قصدي فمجموعة بحثي متكونة من 5 حالات وهم ممرضين:

الحالات	السن	الجنس	المستوى الإجتماعي	الخبرة
1	34	ذكر	متزوج	3 سنوات
2	25	أنثى	متزوجة	سنة
3	32	أنثى	عزباء	10 أشهر
4	28	ذكر	عازب	6 أشهر
5	45	ذكر	متزوج	12 سنة

جدول يبين خصائص مجموعة البحث

## 3. أدوات جمع البيانات:

تعتبر أدوات البحث ذات أهمية فهي بمثابة مفاتيح يلجأ إليها الباحث في جمع المعلومات والبيانات من الميادين قصد تحليلها، والوقوف على دلالاتها ومعابنتها، وذلك لتحقيق أغراض بحثه ومن هذه الوسائل.

– **الملاحظة** : تعد الملاحظة وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات، تستخدم في مجال البحث والدراسة، لجمع المعلومات عن الأشياء والمواقف المحيطة بهم، والتعرف على ظواهر الحياة ومشكلاتها فقد لجأت إلى الملاحظة للمباشرة وذلك من أجل ملاحظتي للظروف المحيطة بالمرضى، ومكان وفترات عملهم،

والمعاملات الإنسانية والوسائل المستعملة من طرفهم، حيث حاولت قدر المستطاع جمع المعلومات التي تخدم الدراسة.

وتعرف الملاحظة المباشرة بأنها: " الملاحظة التي يقوم فيها الباحث بملاحظة سلوك معين من خلال إتصاله المباشر بالأشخاص التي يدرسها"<sup>1</sup>

- **المقابلة العيادية** : تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية كما أنها تعد من أكثر وسائل جمع المعلومات شيوعا وفاعلية في الحصول على البيانات الضرورية لأي بحث، والمقابلة ليست بسيطة بل هي مسألة فن<sup>2</sup>.

وبما أنّ طبيعة الدراسة التي أقوم بها تستدعي إستعمال المقابلة النصف الموجهة التي تخدم طبيعة دراستي، فيقصد بها "بأنها سلسلة من الأسئلة التي يأمل منها الباحث الحصول على إجابة من المفحوص، ومن المفهوم طبعاً، أنّ هذا الأسلوب لا يتخذ شكل تحقيق وإنما تدخل الموضوعات المهمة الضرورية للدراسة خلال محادثة تشغل قدراً كبيراً من حرية التصرف، ويحرص الباحث ألا يقترح أي إجابات مباشرة أو غير مباشرة"<sup>3</sup>.

- وإجراء هذه المقابلة قمت بصياغة مجموعة من الأسئلة وضعتها في صورة دليل المقابلة الذي يحتوي على محاور بحيث كل محور يضم مجموعة من الأسئلة وذلك لجمع أكبر قدر من المعلومات وهذه المحاور تتمثل في:

✓ **المحور الأول** : بيانات شخصية حول الممرضين

✓ **المحور الثاني** : بيانات عامة حول مهنة التمريض

✓ **المحور الثالث** : الممرض في مكان تواجده داخل عمله

✓ **المحور الرابع** : الحالة النفسية للممرض

✓ **المحور الخامس** : التطلعات المستقبلية للممرض

- **مقاييس إدراك الضغط** : أعد هذا الإختبار من طرف الباحث « lavenstein » سنة 1993 بهدف قياس مؤشر إدراك الضغط، يتكون هذا الإختيار من 30 عبارة تميز منها بنود غير مباشرة

- البنود المباشرة: تتمثل في 22 عبارة وتشمل العبارات رقم :

(2،3،4،5،6،7،8،9،10،11،12،14،15،16،18،19،20،22،23،24،26،27،28،30) وتدل هذه العبارة

على وجود مؤشرات الضغط المرتفع عندما يجيب عليها المفحوص بالقبول إتجاه الموقف ، وعلى مؤشر إدراك الضغط المنخفض عندما يجيب عليها بالرفض.

<sup>1</sup> مصطفى محمود أبو بكر ، 2007 ، ص 198

<sup>2</sup> محمد زياد عمر ، ص 154

<sup>3</sup> جوليان روتر ، 1984 ، ص 102

- البنود غير مباشرة: تشمل العبارات المتمثلة في العبارات رقم ( 1،7،10،13،17،21،25،29) تدل على وجود 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 العملية في صياغة التالية أمام كل عبارة من العبارات التالية ضع علامة (x) في الخانة التي تصف ما ينطبق عليك عموماً، وذلك خلال سنة أو سنتين الماضيتين، أجب بسرعة دون أن تزج نفسك بمراجعة إجابتك وأحرص على وصف مسار حياتك بدقة خلال هذه المدة : هناك أربع إختيارات عند الإجابة على كل عبارة من عبارات الإختبار وهي بالترتيب : تقريبا ، أبدا ، أحيانا ، كثيرا ، عادة

- **كيفية تصحيح الإختبار :** إنّ كيفية تصحيح وتنقيط عبارات الإختبار يتم التدرج فيها من 1 إلى 4 نقاط وهذه الدرجات تتغير حسب نوع البنود، فالبنود المباشرة تنقط من 1 إلى 4 من اليمين (تقريباً أبدا) إلى اليسار (عادة).

- والجدول التالي يوضح ذلك، إذ بعد تنقيط كل بند، نقوم بجمع الدرجات المحصل عليها لإيجاد الدرجة الكلية الإختبار.

		البنود الإختبار
بنود غير مباشرة	بنود مباشرة	
4نقاط	نقطة	1. تقريبا (أبدا)
3نقاط	نقطتان	2. أحيانا
نقطتان	3نقاط	3. كثيرا
نقطة	نقاط	4. عادة

جدول يوضح كيفية تنقيط إختبار إدراك الضغط ل " ليفستين « levenstein

#### 4 الأساليب الإحصائية

الأساليب الإحصائية الخاصة بالمقياس : يعتبر التنقيط حسب نوع البنود مباشرة أو غير مباشرة ، ويستنتج مؤشر إدراك الضغط في هذا المقياس ، وفق المعادلة التالية:

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

يتم الحصول على القيم الخام بجمع كل النقاط المحتملة عليها في الاختبار من البنود المباشر و الغير المباشرة، و تتراوح الدرجة الكلية بحد حساب مؤشر الضغط من (0) و يدل ادنى مستوى من الضغط الى (1) يدل على اعلى مستوى ممكن من الضغط<sup>1</sup> .

#### 5. ثبات و صدق المقياس

1- الصدق : حسب دراسة " ليفنستاين LEVENSTEIN " التي قام بها للتحقق من صدق المقياس باستخدام الصدق التنازلي ، الذي يركز على مقارنة قياس الضغط مع قياس اخر للضغط، اظهرت النتائج ان هناك ارتباط قوي لهذا المقياس "سمة القلق" المقدر بـ 0,75 و مع قياس ادراك الضغط "كوهن COHEN" يقدر بـ 0,73 بينما سجل ارتباط معتدل يقدر بـ 0,56 مع قياس حالة ارتباط ضعيف يقدر بـ 0,53 مع مقياس قلق الحالة.

2- الثبات : قام " ليفنستاين" بمقياس التوافق الداخلي للاستبيان باستعمال معامل (ألفا) فظهر وجود تماسك قوي يقدر بـ 0,90 كما اظهر قياس ثبات المقياس لاستعمال طريقة تطبيق و اعادة تطبيق الاختبار بعد فصل زمني يقدر بـ 8 أيام، وجود عامل ثبات مرتفع يقدر بـ 0,80 يشير "ليفنستاين" و اخرون سنة 1993 بان هذا الاستبيان يعتبر اداة ثمينه و اضافية لوسائل البحوث النفسو الجسدية و يمكن ان يكون عاملا تنبؤيا هاما للحالة الصحية للفرد لاحقا<sup>2</sup>

<sup>1</sup> حكيمة آية حمودة، 2005، ص224.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص226.

### خلاصة الفصل

يعتبر هذا الفصل نظرة شاملة أمت بمنهجية البحث حيث تطرقنا إلى المنهج المستعمل في دراستنا و هو المنهج العيادي كما قمنا بعرض مجموعة البحث و اهم خصائصها أدوات جميع البانيات و الأساليب الإحصائية التي فرضتها طبيعة الموضوع.

خاتمة

إن الضغط النفسي لا يكاد يفارق الإنسان في هذا العصر لدرجة أنه أصبح يسمى عصر الضغط ، و من المعلوم أن مواجهة الضغط تتغير من موقف لأخر و من فرد إلى أخر و ذلك حسب طبيعة الموقف الضاغط و شخصية الفرد.

فالضغط هذا ناتج عن الظروف الغير مناسبة ، نقص الكفاءة العلمية و المهنية ، عدم السير على نظام معين جدير بأن يواجهه بأساليب ناجحة تتضمن الإهتمام الأكبر و الجيد بالمرضى و بجل ظروفه الملائمة . فهذا ما تم التطرق إليه في هذه الدراسة و ذلك بإختيار مجموعة البحث المتمثلة في خمسة حالات متمثلين في مرضين عاملين ليلا ، و كان الهدف من الدراسة هو الوصول لمعرفة مستوى شدة الضغط النفسي لديهم ، فقمنا بطرح التساؤل التالي : ما مستوى الضغط النفسي لدى المرضين العاملين ليلا في المؤسسات الإستشفائية ؟ ثم قمنا بصياغة الفرضية بعنوان : يعاني المرضين العاملين ليلا بالمؤسسات الإستشفائية من مستوى ضغط نفسي مرتفع ، و ذلك بإستخدام المنهج العيادي ، و مجموعة من الأدوات المتمثلة في المقابلة العيادية نصف الموجهة و تطبيق مقياس إدراك الضغط لـ " لفنستين "

و في الأخير نأمل أن تلقى مثل هذه المواضيع في المستقبل سلسلة من الدراسات و البحوث العملية لغرض الوصول إلى معرفة الطرق المناسبة للتخفيض من شدة الضغط النفسي لهذه الفئة التي لها دور فعال و كبير في حياة الفرد.

# قائمة المراجع

أولا : باللغة العربية

• الكتب

- 1- أفاخري مبروكة علي محمد ، 2002 ، الضغوط النفسية المتقاعدين ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان .
- 2- إبراهيم لطفي عبد الباسط ، 1994 ، عمليات عمل الضغوط و علاقتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين ، مجلة مركز البحوث التربوية بجامعة قطر ، العدد 5 ، قطر .
- 3- أبو حميدان و يوسف و العزاوي ، محمد الياس ، 2001 ، تطور الضغوط النفسية عبر الأبعاد الزمنية و علاقتها بمتغيرات الجنس و الحالة الإقتصادية و الإجتماعية ، مجلة جامعة دمشق للعلوم و التربية ، مج 17 ، ع 2 .
- 4- أحمد توفيق ، 2006 ، تمتع بالتفكير الإيجابي و التخلص من التفكير السلبي ، دار الأسرة ، الأردن
- 5- أحمد نايل العزيز ، أحمد عبد اللطيف أبو سعد ، 2008 ، التعامل مع الضغوط النفسية ، ط 1 ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان
- 6- جميل أسمية طه ، 1998 ، التخلف العقلي إستراتيجيات مواجهة الضغوط الأسرية ، مكتبة النهضة المرضية ، القاهرة
- 7- حسن ، هدى جعفر ، 2006 ، التفاؤل و التشاؤم و علاقتها بضغط العمل و الرضا عن العمل ، مجلة دراسات النفسية ، مج 16 ، ع 1
- 8- حكيمة أيت حمودة ، دور سمات الشخصية و إستراتيجيات المواجهة في تحويل العلاقة بين الضغوط النفسية و الصحة النفسية و الجسدية ، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العيادي ، بجامعة الجزائر
- 9- حمدي علي الفرماوي ، رضا أبو سريع ، 1993 ، الضغوط النفسية في مجال العمل و الحياة ، ط 1 ، دار صفاء النشر و التوزيع ، عمان .
- 10- ذياب ، صلاح محمود الساعاتي ، عبد الله سيف الدين ، 2012 ، إدارة المستشفيات منظوم شامل ، ط 1 ، دار الفكر العربي للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن
- 11- سويدان ، محمد زكي ، 1988 ، التمريض و الأمراض المعدية ، المكتبة الأنجلو المصرية ، مصر
- 12- صلاح الدين محمد الباقي ، 2001 ، السلوك الإنساني في المنظمات ، دار الجامعية ، الإسكندرية
- 13- طه عبد العظيم ، سلامة عبد العظيم حسين ، 2006 ، إستراتيجيات الضغوط التربوية و النفسية ، دار الفكر ، الأردن
- 14- ضمرة جلال ، و أبو عميرة ، عريب ، و عشا ، إنتصار ، 2007 ، تعديل السلوك ، دار صفاء النشر و التوزيع ، عمان
- 15- عبد الكريم عطا كريم ، 2014 ، الضغوط النفسية لدى المراهقين و مفهوم ذاته ، ط 1 ، دار و مكتبة الحامد للنشر و التوزيع ، عمان
- 16- عبد الستار إبراهيم ، رضوى إبراهيم ، 2003 ، علم النفس أسسه و معالمه ، ط 3 ، دار الوفاء ، الإسكندرية
- 17- عبد الباسط حسن ، 1963 ، أصول البحث الإجتماعي ، الإسماعيلية ، مطبعة أحبة البيان العربية
- 18- عادل صادق ، 1990 ، في بيتنا مريض نفسي ، دار الوفاء ، الإسكندرية
- 19- عادل صادق ، 1990 ، في بيتنا مريض نفسي ، ط 1 ، دار الوفاء ، الإسكندرية
- 20- العقل علي ، 1982 ، تاريخ و أداب التمريض ، ادار القلم للنشر و التوزيع ، بدون طبعة

- 21- علي عسكر ، 2003 ، ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها ، دار الكتاب الحديث ، الجزائر ، ط2
- 22- عمار طيب كشرودة ، 1995 ، علم النفس الصناعي و التنظيمي الحديث مفاهيم و نظريات ، مج2 ، دار الكتاب الوطنية ، بدون طبعة
- 23- عيسى ، مروان علي ، 2016 ، التمريض تاريخ ، إتجاهات ، قضايا ، مجلة جامعة الأندلس ، العدد 12
- 24- الغنزي ، سعد علي ، 2009 ، الإدارة الصحية ، دار اليازوري للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن
- 25- ماجدة بهاء الدين السيد عبيد ، 2008 ، الضغط النفسي و مشكلاته و أثره على الصحة النفسية ، ط 1 ، دار صفاء النشر و التوزيع ، عمان
- 26- محمد علي كامل ، 2004 ، الضغوط النفسية و مواجهتها ، مكتبة ابن سينا ، القاهرة
- 27- محمد زياد عمر ، البحث العلمي ، مناهجة و تقنياته ، مطابع الهيئة المصرية للكتاب ، القاهرة ، بدون طبعة
- 28- محمد عبد الغني ، حسن هلال ، 2006 ، ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها ، مكتبة زهراء ، الشرق ، القاهرة
- 29- مصطفى محمود أبو بكر ، أحمد عبد الله اللوح ، مناهج البحث العلمي أسس عملية ، حالات تطبيقية ، بدون طبعة ، دار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر
- 30- نصيرات، فريد توفيق ، 2008 ، إدارة منظمات الرعاية الصحية ، ط1 ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن
- 31- هارون توفيق الرشدي ، 1999 ، الضغوط النفسية طبيعتها نظرياتها برنامج لمساعدة الذات في علاجها ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة .

### • مذكرات جامعية :

1. الضغوط المهنية و علاقتها بالامن النفسي لدى العاملين في مستشفيات الامراض العقلية، دراسة ميدانية في مدينة قسنطينة، مذكرة ليسانس.
2. مكناسي محمد، 2007، التوافق المهني، و علاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات، رسالة ماجيستر، قسنطينة.

### ثانيا : باللغة الفرنسية

1. Chahraoui khadidja et benoni, (2003), methode evaluation et recherche en psychologie clinique, paris.
2. Ronald deron, (1991) , dictionnaire de psychologie, 1<sup>er</sup> , dictionnaire, France.

الملاحق

مقياس إدارة الضغط

أمام كل عبارة من العبارات التالية ضع العلامة ( x ) في الخانة التي تصف ما ينطبق عليك عموماً ، و ذلك من خلال سنة أو سنتين ، أجب بسرعة دون أن نزعج نفسك بمراجعة إجابتك و أحرص على وصف مسار حياتك بدقة خلال هذه المدة ، هناك أربع إختبارات عند الإجابة على كل عبارة من عبارات الإختيار و هي بالترتيب : تقريباً ( أبداً ) ، أحياناً ، كثيراً ، عادة .

البدائل				العبارات
دائماً	كثيراً	أحياناً	أبداً	
				1. تشعر بالراحة في عملك
				2. تشعر بوجود متطلبات أثيرة 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 فعلاً
				8. تشعر بالتعب
				9. تخاف من إستطاعتك إدارة الأمور لبلوغ أهدافك العملية
				10. تشعر بالهدوء أثناء أدائك الوظيفي
				11. لديك عدة قرارات لإيخاذاها
				12. تشعر بالإحباط
				13. أنت مليء بالحيوية في عملك
				14. تشعر بالتوتر في عملك
				15. يبدو أن مشكلاتك ستتراكم
				16. تشعر بأنك على عجلة من أمرك
				17. تشعر بالأمن و الحماية
				18. لديك عدة مخاوف في مجال عملك
				19. أنت تحت ضغط مقارنة بالأشخاص الآخرين
				20. تشعر بأنك قمت بأشياء ملزم بها و ليس لأنك تريدها
				21. تشعر بفقدان العزيمة
				22. أنت خائف من المستقبل
				23. تشعر بأنك موضع إنتقاء و حكم
				24. أنت شخص خالي من الهموم
				25. تشعر بالإرهاك أو التعب الفكري
				26. لديك صعوبة في الإسترخاء
				27. تشعر بعبء المسؤولية في عملك
				28. لديك الوقت الكافي للإهتمام بنفسك
				29. تشعر أنك تحت ضغط مميت