



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة وهران

كلية العلوم الإجتماعية

قسم : علم النفس و الأطفونيا

مذكرة : تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم النفس لعمل و التنظيم

الضغوط المهنية و علاقتها بإستراتيجيات التصرف
دراسة على عينة من المرضى بالمستشفى الجامعي –

تحت إشراف الأستاذ :

بن طاهر بشير

إعداد الطالبة:

بوخرص بشرى

السنة الجامعية

2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع إلى أبي و أمي أطال الله في عمرهما

إلى إخواني (محمد ، رضا ، جيلالي ، جمال الدين)

إلى أخوتي الصغار (لوجين ، تامر ، اريج سراج الدين)

إلى كل أساتذتي و زملائي في الدفعة

إلى كل هؤلاء و كل منحني يد العوني ولو بكلمة طيبة أهدي هذا العمل

الطالبة الباحثة : بوخرص بشرى

كلمة الشكر

أشكر الله الذي لا إله سواه على نعمة العلم و الصحة ، و نرجو منه التوفيق فيما فيه
الخير لديننا و دنيانا

ثم أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف "بن طاهر بشير" على كل ما قدمه لي من
توجيهات قيمة و لم يبخل عليا بإرشاد انه و توصياته طيلة فترة البحث ، فأدام الله في
عمره و صحته و رزقه الله من كل خير

دون أن ننسى أستاذتنا الكرام الذين أشرفوا على تدريسنا خلال السنة للنظرية و الأساتذة
الذين ساهموا في إثراء هذا البحث من توجيهاتهم حول موضوع البحث .

نشكر كل هؤلاء و كل منحنى يد العون من قريب أو بعيد و تأمل من هذا العمل الإفادة و

الإستفادة

الطالبة الباحثة : بوخرص بشرى

استهدف هذا البحث دراسة العلاقة بين الضغوط المهنية و إستراتيجيات التصرف لدى عينة من الممرضين و مساعدي الممرضين : من خلال الكشف على مستويات الضغوط التي يتعرضون لها و أساليب التصرف الأكثر إستخداما لديهم ، و ثم استخدام مقياس الضغوط المهنية من إعداد الطالبة و مقياس إستراتيجيات التصرف عن (بطاهر بشير ، 2005) و هما مقياسات يتمتعان بمستوى عال من الصدق و الثبات .

و كشف الدراسة على مستويات متوسطة إلى عالية نسبيا فيما يتعلق بمؤشرات الضغط المهنية التي يعيشها الممرضون و مساعديهم بالمستشفى الجامعي وهران خلال فترة جائحة كوفيد -19 و خاصة الضغوط النفسية المرتبطة بالأجرة ، الظروف المزيفة ، و الضغوط المرتبطة بالاعتراف و التقدير

و كشف الدراسة عن وجود فروق غير دالة بدلالة الجنس والرتبة فيما يتعلق بمستويات الضغوط و كذلك نوع الإستراتيجيات المعتمدة في مواجهة الضغط و ختمت الدراسة بمجموعة من التوصيات و الإقتراحات في ضوء النتائج المتوصل إليها

أ.....	البسمة	<input type="checkbox"/>
ب.....	الإهداء	<input type="checkbox"/>
ج.....	كلمة الشكر	<input type="checkbox"/>
د.....	ملخص الدراسة	<input type="checkbox"/>
ه.....	محتويات البحث	<input type="checkbox"/>
و.....	قائمة الجداول	<input type="checkbox"/>
1.....	مقدمة البحث	<input type="checkbox"/>

الفصل الأول : تقديم البحث

5.....	تحديد إشكالية البحث	<input type="checkbox"/>
6.....	فرضيات البحث	<input type="checkbox"/>
7.....	أهمية البحث	<input type="checkbox"/>
7.....	أهداف البحث	<input type="checkbox"/>
10.....	التعاريف الإجرائية لمتغيرات البحث الأساسية	<input type="checkbox"/>

الفصل الثاني: تحليل مفاهيم الأساسية للبحث

11.....	تمهيد	<input type="checkbox"/>
12.....	I. الضغوط النفسية	<input type="checkbox"/>
12.....	(1) مفهوم الضغط	<input type="checkbox"/>
14.....	(2) مراحل الضغوط المهنية	<input type="checkbox"/>
15.....	(3) أنواع الضغوط المهنية	<input type="checkbox"/>
16.....	(4) النظريات المفسرة للضغوط المهنية	<input type="checkbox"/>
21.....	(5) الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية	<input type="checkbox"/>
22.....	(6) مظاهر و عوامل الضغوط المهنية	<input type="checkbox"/>
24.....	(7) أهم الاختبارات و مقياس الضغوط المهنية	<input type="checkbox"/>
26.....	اتسراتيجيات التصرف	<input type="checkbox"/>
26.....	تمهيد	<input type="checkbox"/>
26.....	(1) أصل كلمة إستراتيجيات التصرف	<input type="checkbox"/>
27.....	(2) مفهوم إستراتيجيات التصرف	<input type="checkbox"/>
28.....	(3) تعاريف إستراتيجيات التصرف	<input type="checkbox"/>
30.....	(4) تصنيف أساليب إستراتيجيات التصرف	<input type="checkbox"/>
32.....	(5) النماذج و النظريات المفسرة لأساليب إستراتيجيات التصرف	<input type="checkbox"/>
34.....	(6) مقاييس إستراتيجيات التصرف	<input type="checkbox"/>
34.....	(7) أهمية إستراتيجيات التصرف	<input type="checkbox"/>

الفصل الثالث : علاقة الضغوط المهنية بإستراتيجيات التصرف لدى الممرضين

- تمهيد..... 39
- (1) الفروق الفردية في مصادر الضغط المهني..... 40
- (2) الفروق الفردية في نوع إستراتيجيات التصرف..... 43
- (3) علاقة ضغوط العمل بإستراتيجيات التصرف..... 44

الفصل الرابع : الطريقة و الإجراءات المنهجية

- (1) مكان و زمان و إجراء الدراسة..... 48
- (2) موصفات عينة البحث..... 48
- (3) وسائل القياس..... 53
- مقياس الضغوط المهنية..... 53
- مقياس إستراتيجيات التصرف..... 57
- (4) صدق و ثبات وسائل القياس..... 57

الفصل الخامس : عرض و تحليل نتائج البحث

- I. عرض نتائج البحث..... 60
- II. تحليل و تفسير النتائج..... 65
- ❖ الإستنتاج و الخلاصة النهائية..... 69
- ❖ توصيات و اقتراحات البحث..... 70
- ❖ قائمة المراجع..... 72
- ❖ الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجداول	الرقم
73	مواصفات عينة البحث حسب الجنس و المصلحة التي يعمل بها المرضى	01
76	مواصفات العينة حسب المستوى الدراسي و المنصب المشغول	02
77	توزيع العينة حسب مستوى الدراسي و الجنس	03
78	توزيع العينة حسب الحالة المدنية و المنصب المشغول	04
79	توزيع العينة حسب السن و الأقدمية	05
80	توزيع العينة حسب الجنس و السن و الأقدمية	06
86	قيم معاملات تباث مقياس الضغوط النفسية	07
91	مستويات المؤشر العام للضغط و مستويات إبعاده	08
93	المؤشر العام لإستراتيجيات التصرف و مستوى أبعاده	09
94	دلالة الفروق بين الذكور و الإناث فيه أبعاد الضغط و مؤشره العام	10
95	دلالة الفروق بين الذكور و الإناث في أبعاد استراتيجيات التصرف	11

المقدمة

المقدمة:

نظرا لما يميز القرن الحالي من التغيرات التكنولوجية و المعرفية ، السلوكية الثقافية ، و الموازة مع تعقد أساليب الحياة و متطلباتها في زمن يزخر بالصراعات و التناقضات و العوائق و الاحباطات ، و غيرها من المشكلات التي جعلت هذا العصر عصر القلق بالدرجة الأولى و مصدر للضغوط المختلفة و رغم اهتمام الباحثين بمجال الضغوط منذ السبعينات من خلال دراسة ماهيتها ، أسبابها ، مراحلها و آثارها ، إلا أن الاهتمام ركز في الآونة الأخيرة على مدى تأثير هذه الضغوط على الأفراد و آليات و أساليب تعامل كل فرد مع هذه الضغوط حسب مراحلها العمرية ، و باختلاف مستواه الاقتصادي و الاجتماعي ، الثقافي و التعليمي ، فالضغوط التي تصيب مختلف الأفراد تتطلب استجابات تكيفية مع المواقف الحياتية الضاغطة التي من الصعب مواجهة متطلباتها و تشير مخلف الدراسات الى ان الضغوط بصفة عامة تؤثر على صحة الفرد و توازنه النفسي و تنشأ عنه اضطرابات نفسية تعيق عملية التكيف و تؤدي به الى الشعور بالانهك و الفشل و بالتالي فالتعرض لمختلف الضغوطات الحياتية و ما تسببه من إنفعالات و اضطراب في علاقة الفرد مع غيره ، و تدفع به الى حالة من القلق و التوتر و الضيق ، تخلق لديه وسائل و أساليب لإستعمال الموقف و التفاعل معه ، فيأخذ الفرد أسلوبا في التعامل مع الموقف وفق إستراتيجية نفسية يختارها هو ، و هذه الوسائل تسمى بأساليب التصرف ، إذ عندما يستعملها الفرد يستجيب بطرق تهدف الى تجنب الموقف الضاغط او التقليل من شدته بهدف

إحداث التوازن النفسي و الجسدي ، لكن مختلف الإستجابات مرتبطة بإستراتيجية التصرف (coping) ، التي يختارها الأفراد ، فإتسجابه الأفراد لمختلف الضغوط اليومية تختلف و

تتباين

و يعتبر الممرضون من أكثر أفراد المجتمع الذين يعانون من الضغوط المهنية ، فقد بينت العديد من الدراسات أن الممرضين يعانون من الضغوط ، و هذا نظرا لتعدد مصادر الضغوط و بالتالي يعانون من عدة أثار نفسية و جسمية نتيجة إحتكاكهم المباشر مع المريض خاصيتين في ظل جائحة كورونا التي تشكل نسبة ضغط كبيرة لددية ، و ذلك من خطورة على صحته في ظل إقترابه من المريض ، مما قد يوقعه في حالات من التوتر و القلق و الإكتئاب و الاجهاد النفسي و الجسدي ، و من هذا المنطلق تم إجراء هذه الدراسة الكشفية لمعرفة العلاقة بين الضغوط المهنية و إستراتيجيات التصرف لدى الممرضين تم إنجاز هذا البحث على النحو التالي

الفصل الأول : يتمثل في تقسيم البحث من خلال دواعي اختيار الموضوع ، ثم الإنتقال الى تحديدي إشكالية البحث و صياغة تساؤلاته ، يلي في ذلك وضع الفرضيات البحث أو أهداف البحث و في ختام الفصل تم إدراج التعاريف الإجرائية لمفاهيم البحث الأساسية و هي : الضغوط المهنية ، إستراتيجيات التصرف ، الممرض .

الفصل الثاني: و ثم التطرق الى تحليل المفاهيم الأساسية لبحث و هي

على التوالي:

1- مفهوم الضغوط المهنية و أهم التعاريف التي تناولت هذا المفهوم مع ذكر مراحل و أنواع الضغوط الموجودة بالاضافة الى النظريات المفسرة مع ذكر الآثار المترتبة عن ذلك و مظاهرها و عواملها مع التطرق الى أهم الاختبارات و المقاييس ، أما في الجزء الثاني و هو إستراتيجيات التصرف « coping » تم التطرق الى اصل الكلمة " إستراتيجيات التصرف " مع ذكر مفهومها و أهم تعاريفها و كيفية تصنيفها بالاضافة الى النماذج و النظريات المفسرة لها ، كذلك ثم البحث عن مقاييس هذه الإستراتيجيات و في الأخير الى اهميتها

الفصل الثالث : خصص هذا الفصل الى الدراسات السابقة التي قسمت

الى ثلاث أقسام :

1. الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية و علاقتها ببعض المتغيرات الفردية
2. الدراسات التي تناولت إستراتيجيات التصرف و علاقتها ببعض المتغيرات الفردية
3. الدراسات التي تناولت علاقة ضغوط العمل بإستراتيجيات التصرف

الفصل الرابع : و يتمثل في الدراسة التطبيقية و في تم التطرق أولا الى الدراسة

الإستطلاعية من خلال توضيح ظروف إجرائها و مكانها و زمانها ، يلي فيما ذل وصف

وسائل القياس المستعملة ف البحص و هما مقياس الضغوط المهنية و إستراتيجيات

التصرف و الكشف عن خصائصها السيكومترية (الصدق و الثبات)

الفصل الخامس : و تضمن عرض و تحليل نتائج البحث و فقا

لفرضيات البحث و تساؤلاته

و نختم هذا البحث بخلاصة نهائية و جملة من الإقتراحات و التوصيات

الفصل الأول : تقديم البحث

01. إشكالية البحث
 02. فرضيات البحث
 03. أهمية البحث
 04. أهداف البحث
 05. التعاريف الإجرائية لمتغيرات البحث الأساسية
02. الأثر الاقتصادي والاجتماعي للإصلاحات الإدارية
04. أهداف البحث

01- إشكالية البحث :

يواجه الفرد في حياته العديد من الضغوط في حياته ، و التي تتضمن خبرات غير مرغوب فيها و أحداث تتطوي على الكثير من مصادر القلق ، و عوامل الخطر و التهديد في مجالات الحياة كافة ، و قد انعكست آثار تلك الضغوط على معظم جوانب شخصية الفرد ، خاصة مع التطور الملحوظ الذي يشهده العالم في شتى المجالات (ساسية ، اجتماعية ، ثقافية ، تكنولوجية) و نظرا لهذه تواكب المهن تغييرات من حيث أساليب تأديتها و ممارستها ، و الأدوار الواجب على العامل تحقيقا فيطلب هذا من العامل بذل مجهود مضاعفة ، و فهم أكثر لطبيعة مهنته ، و نظرا لإختلاف الأفراد من حيث حالتهم الإجتماعية و الشخصية فإن تضارب متطلبات مهنة الفرد مع تل الحالات أو التغيرات و عدم القدرة على إنجاز الفرد لمهامه على أكمل وجه و إتسعاء تكيفة مع المتغيرات الجديدة للمهنة ، قد يوقعه في حالات من التوتر من القلق و الإكتئاب و قد يتولد لديه ما يسمى بالضغط المهنية

و نذكر هنا قطاع الصحة نظرا لطبيعة المهنة الحساسة التي يمارسها عمال هذا القطاع ، و التي تتعلق مباشرة بحياة المريض ، و هنا نعتبر الممرضين الفاعل الرئيسي و الأهم في المستشفيات ، و لكن مع ذلك قد يواجه عدة مواقف و ظروف فوق طاقته الجسمية و النفسية تحول دون ذلك و تولد له هذه الأخيرة ضغوط مهنية خاصة في هذه الظروف التي تمر بها البلاد خصوصا و العالم عموما من نقشي وباء كوفيد -19 - و من أبرز

التحديات التي يواجهها الممرض المطالبة بأشياء لا يستطيع تحقيقها و الإستجابة لها تلقائياً و بحيث أنه يفرض عليه تنفيذ أوامر رئيس المصلحة حتى لو كانت متسمة بالغموض ، مما قد يعرضه الى الوقوع في الخطأ أثناء معالجته للمريض ، مما يجعله في حالة من التوتر و القلق بشأن مسؤوليته اتجاه سلامة مريضه و هذا لا بد له من التعامل و طرق المواجهة لهذه الضغوط من خلال الأساليب الضغوط في ضوء و الإستراتيجيات التي يستخدمونها ، و كيفية إدراكهم لهذه الضغوط في ضوء ما أقره "لازاروس" (Lazarus) في هذا المجال بأن الأفراد ليس مجرد ضحايا بالتوتر ، و لكن الكيفية التي يقدرن بواسطتها الحوادث هم اللتان تقرران نوعية العنصر المؤثر و طبيعة التوتر ، و في ضوء ما سبق من الدراسات الفردية يتبين وجود إتفاق بين الباحثين فيما يخص العلاقة بين الضغوط و إستراتيجيات التصرف ، و عليه جاءت هذه الدراسة للتفسير من خلال الإجابة على التساؤلات التالية :

أ- أسئلة إستكشافية :

01. ما هي مستويات الضغط المهني بشكل عام و على مستوى أبعاده ؟
02. ما هي نوع الإستراتيجيات العالية على تصرف الممرض في التعامل مع

ضغوط المواجهة ؟

ب- أسئلة إستدلالية :

01. هل توجد فروق دالة إحصائياً بين الذكور و الإناث في المؤشر العام للضغوط

المهنية و ابعاده ، و في نوع إستراتيجيات التصرف على التوالي ؟

02. هل توجد علاقة ارتباطية بين السن و الضغوط المهنية و إستراتيجيات

التصرف على التوالي ؟

03. هل توجد فروق فردية بين الممرضين ذوي ضغوط العالية و الممرضين ذوي

الضغوط المنخفضة في نوع إستراتيجيات التصرف المستخدمة للتعامل مع الضغوط

02- فرضيات البحث :

في ضوء التساؤلات المطروحة تم بناء الفرضيات التالية :

هناك ملاحظة تتعلق بالتساؤلين رقم 01 و رقم 02 ، حيث لم يحول الى الفرضيات لأنهما

سؤالين إستكشافيين ، يساعد ان على إعطاء فكرة حول مستويات الضغط و إستراتيجيات

التصرف ، حيث سيتم الإستفادة من نتائج البحث الإستدلالية ، أما فيما يخص الفرضيات

الاخري الموالية فهي فرضيات عديمة الإتجاه و هي :

□ الفرضية الأولى : توجد فروق دالة إحصائياً بين الذكور و الإناث في المؤشر

العام للضغوط المهنية و أبعاده و في نوع إستراتيجيات التصرف المستخدمة

على التوالي :

□ الفرضية الثانية : توجد علاقة إرتباطية بين السن و الضغوط المهنية و بشكل

عام و أبعاده

□ الفرضية الثالثة : توجد فروق فردية بين الممرضين ذوي الضغوط العالية و

المرضى ذوي ضغوط المنخفضة في نوع إستراتيجيات التصرف المستخدمة

في التعامل مع الضغوط

03- أهمية البحث :

تشكل الدراسة الحالية أهمية كبيرة في مجال الضغوط المهنية و إستراتيجيات التصرف و

تتمثل فيما يلي:

❖ طبيعة الفئة المعنية بالدراسة ، ألا وهم الممرضين الذين يعدون و من أهم الشرائح

المهنية في المجتمع

❖ تعد الدراسة الحالية إسهاما جديدا في مجال الدراسات النفسية المتعلقة بالتمريض و

التي من شأنها ان تفتح دراسات جديدة في هذا المجال

❖ تلقي هذه الدراسة نظرة على الواقع التمريضي في المؤسسات الإستشفائية إذ أنه من

خلاله نحاول الكشف عن مدى معاناة الممرضين من الضغوط المهنية و يمكن إتخاذ

إجراءات كفيلة للتصدي لهذه الضغوط و إيجاد حلول مناسبة

❖ تمت هذه الدراسة على عينة من الممرضين إستهدفت الكشف عن مستويات الضغوط

المواجهة في عمليات التمريض و أهم الإستراتيجيات المتتابة لمواجهة الضغوط في

ظل جائحة كورونا التي خلقت هلعاً و ضغوط إضافية على مستخدمي الصحة بشكل خاص و على المتعاملين مع القطاع الصح بشكل عام

04- أهداف البحث :

□ الكشف عن الظروف الدالة في الضغوط المهنية و علاقتها بإستراتيجيات التصرف لدي عينة من الممرضين خاصة في ظل الظروف الإستثنائية المتعلقة بجائحة كورونا ، و يضاف الى ذلك ما قد يواجه الممرض في بيئة عمله ، حيث أن أداء المهام على أكل وجه يتطلب توفر المعدات الطبية في كل وقت ، لأن عمل الممرض في أغلب الأحيان يتوجب عليه أن يكون أني ، فغياب تلك المعدات أو نقصها سيدخل بأداء الممرض لمهمته و قد يعرض صحة المريض للخطر ، إذ لم يتم تلقيه العلاج فوراً ، كما أن طبيعة عمل الممرض تتطلب تركيز غالب و دائم ، فمن مخاطر هذه المهنة إمكانية العدوى بأمراض خطيرة و قاتلة ، و نظراً لأن الممرض لديه مسؤوليات خارج إطار عمله لمسؤوليات و مشاكل أسرية مثل فهو بادراته أو بدونها سيجد تفكيره ، منصب حول تلك المسؤوليات ، و في إطار عمله ، الأمر الذي قد يشوش تركيزه المطلوب أثناء أداء واجباته ، و يوقعه في توتر نفسي يؤثر سلباً على تأدية مهمته على أكمل وجه ، كما نجد أن الممرض قد يعاني نفسيات بسبب طبيعة المهنة التي فيها و هذا إن دل على شيء إنما يدل على حساسية مهنة التمريض ، مقارنة التي فيها و هذا من المهن و قد يرجع الى الضغوط و المشكلات

الوظيفية الصعبة التي يتعرض لها الممرضون بشكل يومي متكرر و التي قد تفوق

القدرات النفسية و الجسمية للمرض و من الصعب التكيف معها

□ معرفة الفرق بين الممرضين ذكور و إناث في مستوى الضغط و أبعاده على التوالي

و إستراتيجيات التصرف و أبعاده

□ معرفه العلاقة الإرتباطية الدالة بين الخبرة و مستويات إستراتيجيات التصرف و

الضغط على التوالي

□ التعرف على أنواع الإستراتيجيات المستخدمة في مواجهة الضغوط المهنية لدى

الممرضين

□ معرفة ما إذا كانت هنا فروق حالة بين الممرضين ذوي الضغوط العالية و للمرضيين

ذوي الضغوط المنخفضة في مستوى إستراتيجيات التصرف بشكل عام و على

مستوى أبعاده

05- التعاريف الاجرائية لمتغيرات البحث الأساسية :

الضغط المهني : هو إحساس الممرضين بالتعب الإجهاد نتيجة تعرضهم للمصادر المهنية الضاغطة و المعبر عنها من خلال العوامل التالية : الأجرة ، المسؤولية ، الظروف الفيزيكية ، علاقات العمل ، عبئ العمل ، صراع الدور ، الإعتراف و التقدير ، الإمكانيات و التجهيزات الخاصة بالعمل .

❖ ضغط الأجر : و يقصد به في هذه الدراسة الموقف الراسخ في ذهن الممرض إزاء راتبه الشهري و العلاوات و المكافآت المالية التي يحصل عليها مقابل المهام التي قوم بها

❖ ضغط المسؤولية : ويتضمن المخاوف و المشاعر المصاحبة لضغط المسؤولية التي تقع على عاتق الممرض و التي تقتضي التركيز في العمل تفاديا للوقوع في أخطاء مهنية أو طبية

❖ ضغط الظروف الفيزيكية : و يشير الى عدم التطابق عمل الممرض مع الظروف الفيزيكية السائدة في المحيط المهني للممرض

❖ ضغط علاقات العمل : و يشير الى الدور الطبي الذي تمارس فيه طبيعة العلاقات المهنية في الوسط الذي يعمل فيه الممرض في خلق الشعور بضغط العلاقات المرتبط بمدى توفير مستويات وروح التعاون و التآزر و الثقة المتبادلة

- ❖ ضغط التكوين : يقصد له مدى كفاية التكوين الذي تلقاه الممرض مقابل متطلبات العمل الحالية و مدى إستفادته من التكوين المتسمر و إستفادته من خبرة الإطارات الذين يعملون معه في المصلحة
- ❖ ضغط عبئ العمل : و يقصد به شعور الممرض بالتعب و الإجهاد المستمر جراء متطلبات عمله فيما يخص العدد الكبير للممرض الذين يتوافدون على المصلحة و اللذين يتطلبون تكفل مباشر و سريع في حالات يتكون فيها الطاقم الإستشفائي من الممرضين قليل و غير كاف
- ❖ ضغط صراع الدور : و هو شعور الممرض بتعدد و مصادر الأوامر و تضارب التعليمات الصادرة لتطبيق إجراءات سير العمل فقد تكون بذلك للممرض عدة معام يجب القيام بها غير انه لا تكون لديه إمكانية القيام في نفس الوقت
- ❖ ضغط الإعتراف و التقدير: و يتعلق بالإعتقادات التي يكونها الممرض اتجاه ردود أفعال رؤسائه و زملائه و المرضى و مراف قيمهم فيما يتعلق بالمجهودات التي يبذلها و الخدمات التي يقدمها للمتعاملين مع المصلحة
- ❖ ضغط الإمكانيات و السلامة الخاصة بالعمل : و يقصد به توفر الوسائل الخاصة بالعمل في المستشفى و التجهيزات المتوفرة التي تسمح للممرض العمل في جو مناسب و جو ضاغط

❖ إستراتيجيات التصرف : هي تلك الآليات التي يقوم بها الممرضين بالمستشفى الجامعي بوهران في مواجهة الضغوط العملية اليومية ، من خلال الدرجة الكلية التي يتحصلون عليها على أبعاد مقياس أساليب إستراتيجيات التصرف مع الضغوط المهنية

❖ الممرض : هو ذلك الشخص المتمتع بالمهارة العلمية و التي تحاوله الى القيام بواجبه الإنساني و الذي يقوم في الأساس على المتابعة للمريض و القيام بالواجبات الموكلة في المصلحة الذي يعمل فيها

الفصل الثاني : تحليل المفاهيم الأساسية للبحث

(1) الضغوط المهنية:

تمهيد

- (1) مفهوم الضغط
- (2) مراحل الضغوط المهنية
- (3) أنواع الضغوط المهنية
- (4) النظريات المفسرة للضغوط المهنية
- (5) الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية
- (6) مظاهر و عوامل الضغوط المهنية
- (7) أهم الإختبارات و مقاييس الضغوط المهنية
- (2) إستراتيجيات التصرف :

تمهيد

- (1) أصل كلمة إستراتيجيات التصرف
- (2) مفهوم إستراتيجيات التصرف
- (3) تعاريف إستراتيجيات التصرف
- (4) تصنيف أساليب إستراتيجيات التصرف
- (5) النماذج و النظريات المفسرة لأساليب إستراتيجيات التصرف
- (6) مقاييس إستراتيجيات التصرف
- (7) أهمية إستراتيجيات التصرف

تمهيد :

حظي موضوع الضغوط المهنية باهتمام العديد من الباحثين منذ القديم ، و كانت جهودهم مركزة نحو التعرف على طبيعة ضغط العمل ، فالفرد بذلك أصبح يواجه في حياته المهنية كثيرا من المواقف التي تتضمن خبرات غير مرغوب فيها ، أو مهددة له بحيث تتعرض رفاهية الفرد و هذا ما سنتطرق اليه في فصلنا هذا بالتطرق الى مفهوم الضغوط المهنية و المصطلحات المستخدمة للتعبير عن الضغط بالإضافة الى التعاريف العامة و هذا مع ذكر كل من مراحل الضغوط المهنية و أنواع الضغوط و مظاهر و عوامل الضغوط في الميدان الإستشفائي و التطرق الى أهم الإختبارات و المقاييس التي درست الضغوط المهنية

1. الضغوط المهنية :

01- مفهوم الضغط :

مشتق من الفعل اللاتيني « strigners » الذي يعني : ضيق ، ضغط ، شد و منه أخذ

الفعل الفرنسي « etenider » طوف جسده بذراعين . (شحاتة ، النجار ، 2003 ،

ص208)

وجاء في معجم الوسيط (ضاغطة) بمعنى زاحمة و ضغطه ضغطا ، الضغطة ، الضيق ،

الإضرار ، الوحمة و الشدة . (إبراهيم ، بدون طبعة ، ص540)

و يعرف الضغط على انه حالة تؤثر في الجوانب الإنفعالية للفرد و في عملية تفكيره و هذه

الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد و في سلوكياتهم و في حالتهم الصعبة .

(حافظ خرج ، 2007 ، ص20)

و بهذا حدد "سيزلافي" و "والاس" الضغوط في ثلاث عناصر و هي : المثير ، الإستجابة و

التفاعل

أ- الضغط كمثير : و هي الأحداث التي تتحدى الفرد و يتطلب التكيف الفسيولوجي او

المعرفي او السلوكي (جمعة سيد يوسف ، 2004 ، ص 17)

ب- الضغط كاستجابة : و يتناول أصحاب هذا الاتجاه الضغط باعتباره ردود

أفعال بدقية كانت أو نفسية أو سلوكية التي تصدر عن الفرد نتيجة مثيرات معنية و

تعرفها فونتانا « fontana » بأن الضغوط هي حالة نتج عند ما تزيد المطالب الخارجية عن القدرات و الإمكانيات الشخصية للكائن الحي (عبد العزيز ، 2005، ص18)

أما " جريبنج "و" بارون" فيعرفانها على انها : نوع من الحالات الوجدانية و ردود الأفعال الفسيولوجية التي تحدث في مواقف معينة حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق اهداف المنظمة (طه عبد العظيم ، 2006، ص 22)

ت- الضغط كتفاعل بين الفرد و المحيط : تطراً أصحاب هذا الاتجاه الضغرت على انها محصلة تفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية المحيطة به حيث تبنى أصحاب هذا الاتجاه المنظور الشامل و من بين التعاريف الموضحة لهذا الاتجاه ما يلي

□ يعرفها غراتش « groth » : بأنها عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد و البيئية بحيث تضع الفرد أمام مطالب و عوائق و فرص

و يرى الصباغ بأنها : الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل و شخصية العامل و التي تؤثر على حالته النفسية و البدنية و التي قد تدفعه الى تغيير نمط سوكه .

(زهير الصياغ ، 1981، ص29)

02- المصطلحات المستخدمة للتعبير عن الضغط باللغات الأجنبية و

العربية :

الضغط (stress) ، الانعصاب و التوتر ، مفاهيم ليست حديثة المنشأة بل كانت و ما تزال مرتبطة مع سياق تطور حياة الإنسان ، فلقد حظي هذا المفهوم بقدر واسع من الدراسات و الأبحاث في مختلف التخصصات العلمية و الاجتماعية ، الأمر الذي جعل من إستعمال هذا المفهوم أمر شائع

يعتبر الضغط distress، أو من أصل الكلمة الفرنسية estress و التي تعني

etrottesse أو striction أو opperssion

ظهر هذال المفهوم في الثلاثينات تبعا للبحوث المخبرية التي قام بها هانس سيلبي (hans

selye 1956) و التي سمحت له ببلورة مفهوم لزمة الضغط le syndrome de stress

أو ما يسمى : لزمة التكيف العام (le syndrome generale d'aitptation) .

و قد عرفه هانس سيلبي من خلال مقال نشره في مجلة الطبيعة لأول مرة سنة 1936 على

أساس انه مفهوم يشير الى إستجابة العضوية لصعوبات المحيط (بن طاهر بشير ، 1992،

ص259)

03- التعاريف العامة للضغط المهني :

هناك العديد من التعريفات لمفهوم الضغوط المهنية ، بحيث عرفها "عبد الباقي صلاح الدين"

بأنها : مجموعة من المثيرات في بيئة عمل الأفراد و التي تنتج عنها مجموعة من ردود

أفعال تظهر في سلوك الأفراد ، أو في حالتهم النفسية و الجسمية ، أو في أدائهم لأعمالهم

نتيجة تفاعل الأفراد معينة عملهم التي تحوي الضغوط

(عبد الباقي صلاح محمد ، 2005 ، ص280)

بينما عرفها " ماهر أحمد " بأنها : حالة من عدم الإلتزان النفسي و الجسمي و تنشأةادة من

عوامل تكون موجودة في بيئة العمل ، و محصلتها هي عدم الإلتزان النفسي و الجسمي الذي

يظهر في العديد من مظاهر الإختلال اداء الفعل . (ماهر أحمد ، 200 ، ص383)

و أما "النعساني" فيعرف الضغوط المهنية على انها : تلك الظروف الديناميكية (الحركة)

التي تواجه فيها الفرد بفرصته تتضمن مكاسب محتملة له ، و قيود تحد من قدراته عى

تحقيق ما يرغب و مطالب قد تسبب في خسارة ما يرغب في تحقيقه ،

(النعساني ، 2004 ، ص 305)

في حين يعرفها "الرشيدي" على أن الضغوط المهنية يكون منشأها مهنة الفرد ما يقوم به من عمل الى الخلاف مع الزملاء ، ضغوط قواعد العمل ، عدم الرضا عن المركز الوظيفي ، الترقية ، التمييز الغير المبرر من الرؤساء و في هذه الحالة يكون معنى الضغوط هو الشعور بالبعى و الثقل الناشئ عن مهنة الفرد و الصعوبات التي يواجهها .

(هارون توفيق الرشيدي ، 199'، ص50)

كما يرى "المستعان" أن الضغوط المهنية تجربة ذاتية تحدث إختلال نفسي أو عضوي لدى الفرد تنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد النفسي

(المتعان ، 1994، ص303)

كما تعرف الضغوط المهنية على انها مجموعة من التغيرات الفيزيولوجية و الجسمية و النفسية التي تحدث للعامل او الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل و التي لم يعد العامل قادرا على حملها أو الوفاء لمتطلباتها ، و تعرف على أنها كافة أنماط السلوك الإنفعالي التي تدل على بلوغ حالة الإجهاد الجسمي و النفسي كتعبير عن حالة عدم التوافق مع متطلبات المواقف التي تتضمن لإنجاز عمل ما أو المستوى الذي تعود الفرد عليها لكثرة الأعباء و المعام و تعددها و تراكمها و قفا أنمط شخصيته

(طه نمط العظيم ، 2006، ص216)

و مما سبق يمكن القول بأن : الضغوط هي تعبير عن الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل و شخصيته للعامل و التي تؤثر على حالته النفسية و البدنية و التي قد تدفعه الى تغيير نمط سلوكه

(زهير الصياغ ، 1981، ص 29)

02- مراحل الضغوط المهنية :

♦ أول محاولة تفسير و تحديد لمراحل الضغوط قام بها الطبيب العالم " هانس سيللي "

حيث اقترح أن الفرد يمر بالمراحل الثابتة حينما يتعرض لضغط ما ، و ذر هذه

المراحل كالتالي :

أ- مرحلة الإنذار : و هي مرحلة التعرض للضغوط و يطلق عليها كذلك مرحلة الإنذار

المبكر و مرحلة الإحساس بوجود الخطر ، و تبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لضرر

ضغوط معينة ، عندما تفرز العدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها البعض

المظاهر التي يمكن أن تستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط و من بين هذه

المظاهر: ضربات القلب ، الأرق.....الخ

ب- مرحلة رد الفعل : و هي مرحلة التعامل مع الضغوط و تبدأ فور حدوث

التغيرات السابقة حيث تؤدي الى إثارة العمليات الدفاعية في الحسم للتعامل مع

التغيرات ، و بأخذ ردة الفعل أحد الإتجاهين إما (المواجهة أو الهروب) و ذلك في

محاولة التغلب عليها أو التخلص منها بسرعة و بذلك يحقق الفرد حالة من التوازن

و في حالة الفشل ينتقل الى المرحلة التالية كما سيوضح لاحقا في عنصر نظرية

هانس سيللي ، و هنا يكون قد تعرف و تأثر بالفعل الى ضغوط

ت- مرحلة التعب و الإنهاك : ينتقل الفرد الى هذه المرحلة عند تعرضه للمواقف

الضاغطة بإستمرار و لفترة زمنية طويلة هنا يصاب بالإجهاد كنتيجة لتوفر و تكرار

المثير و مقاومته و محاولة التكيف معه ، و من أهم المظاهر و آثار الوصول الى

هذه المرحلة ما يلي :

□ الإستياء من الجو العمل ، إنخفاض معدلات الإنجاز ، الإصابة بالإمراض النفسية

مثل النسبان ، و الإكتئاب ، الأمراض العضوية و السيكوسوماتية مثل قرحة المعدة ،

ارتفاع ضغط الدم ، إرتفاع السكر الخ (محمد اسماعيل بلال ، 2004 ،

ص337)

03- أنواع الضغوط :

حاول الباحثون تقسيم الضغوط المهنية الى نوعين ، و هي ضغوط إيجابية و ضغوط سلبية

و هي كالتالي :

أ- الضغوط الإيجابية : و هي الضغوط المفضلة او المرغوب فيها ، و تعتبر هذه

الضغوط أداة لمساعدة الفرد نحو توفير الدافع لحل الماقف المتعارضة مع الآخرين

بأقل قدر ممكن من الضرر ، و لها انعكاسات إيجابية بحيث يشعر الفرد بالقدرة على

الإنتاج و الإنجاز بسرعة ، كما ان لها آثار نفسية إيجابية تتمثل في : تولد الشعور بالسعادة و السرور لديه ، و ينعكس هذا في مجملته على إنتاجية العمل ، حيث أن المهام التي تنفذ بتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها ، أما غير المحددة فهي حتى لو أنجزت بدون تحديد اطار زمني فإن إنجازها يكون بطريقة سيئة و غير

مقبولة

ب- الضغوط السلبية : و هي الضغوط ذات انعكاسات السلبية على الصحة و نفسية الإنسان و من تم تنعكس على أدائه و إنتاجيته في العمل مقلا : تلك الضغوط التي تدفع في الواقع ثمنها بالإحباط و عدم الرضا عن العمل بالإضافة الى النظرة السلبية اتجاه قضايا العمل .

(عبد العزيز المجيد ، 2005 ، ص19)

04- النظريات و النماذج المفسرة للضغوط المهنية:

تعددت النماذج و النظريات المفسرة للضغوط من جهة الى تعدد التخصصات المتتالة لهذا الموضوع من جهة أخرى و من بين هذه النظريات و النماذج نذكر ما يلي:

أ- نظرية هانس سيلبي 1938 « hans sely »:

قدم هانس سيلبي تصورا لردود الفعل النفسية و الجسدية اتجاه الضغط ، حيث اعتبر ان الأعراض إستجابة فسيولوجية لضغطا مباشرا ، و حدد سيلبي ثلاث مراحل للدفاع عن الضغط أطلق عليها التكيف العامة هي :

1) مرحلة الإنذار او التنبيه : و هي الإستجابة المبدئية الأولى للموقف و ذلك عندما

يدرك الفرد التهديد الذي يواجهه عن طريق الحواس

2) مرحلة المقاومة : و هي مرحلة الحفاظ على التوازن الحيوي لأنسجة الجسم عندما

يعترض للتدمير فإنه يصل الى نقطة يعجز فيها عن الإستمرار و تصبح الطاقة

على التكيف من مكة ومجهدة و بالتالي يدخل الفرد في مرحلة الإنهاك

3) مرحلة الإنهاك : إن إستمرار الضغط و التهديد يؤدي الى إستنفاد الأعضاء الحيوية

لقواها اللازمة الذي يؤدي في بعض الحالات إلى العجز الكلي ، و هناك أدلة علمية

تبين أن إستمرار الضغط يمكن ان يؤدي الى ضعف المناعة الجسم و في الحالات

القصوى الى الوفاة (محمد اسماعيل بلال ، 2004 ، ص 287)

ب- النظرية التفاعلية :

تعتبر هذه النظرية الضغط نتاج تفاعل او علاقة بين الشخص و البيئة ، و من بين النظريات التي تؤمن بهذا الإتجاه منها :

□ نظرية لازاروس « lazarus »: تنتمي هذه النظرية الى النظريات المعرفية المفسرة

للضغط ، حيث يرى لازاروس ان العملية المعرفية هي المسؤولة عن تقييم الموقف و

تجديد طبيعة الإستجابة له ، أي عن طريق إدراك الموقف الضاغط ، و هناك عدة

عوامل تتدخل لتحديد نوعية الإدراك و هي :

- أهمية الموقف الجديد

- عدم معرفة النتائج المترتبة عن الموقف

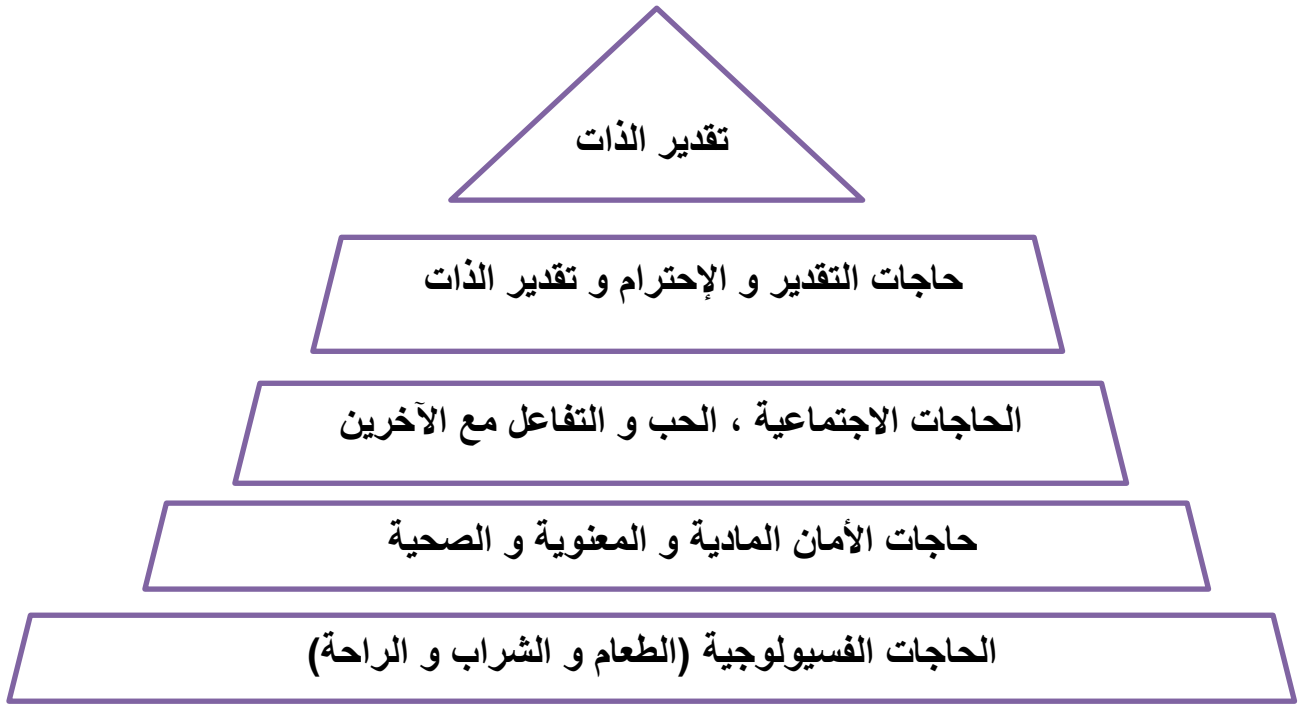
- تراكم الأحداث الضاغطة (منى عبد الحليم ، 2009، ص124)

ت- نظرية ماسلو « maslou »:

يرى ان الشعور بالضغط يكون نتيجة لنقص إتباع الحاجات و لاسيما الضغوط الفسولوجية ،

مما يؤدي الى الشعور بالضغط بنسبة أكبر ، و هذه الأخيرة تكون على شكل هرم أو سلسلة

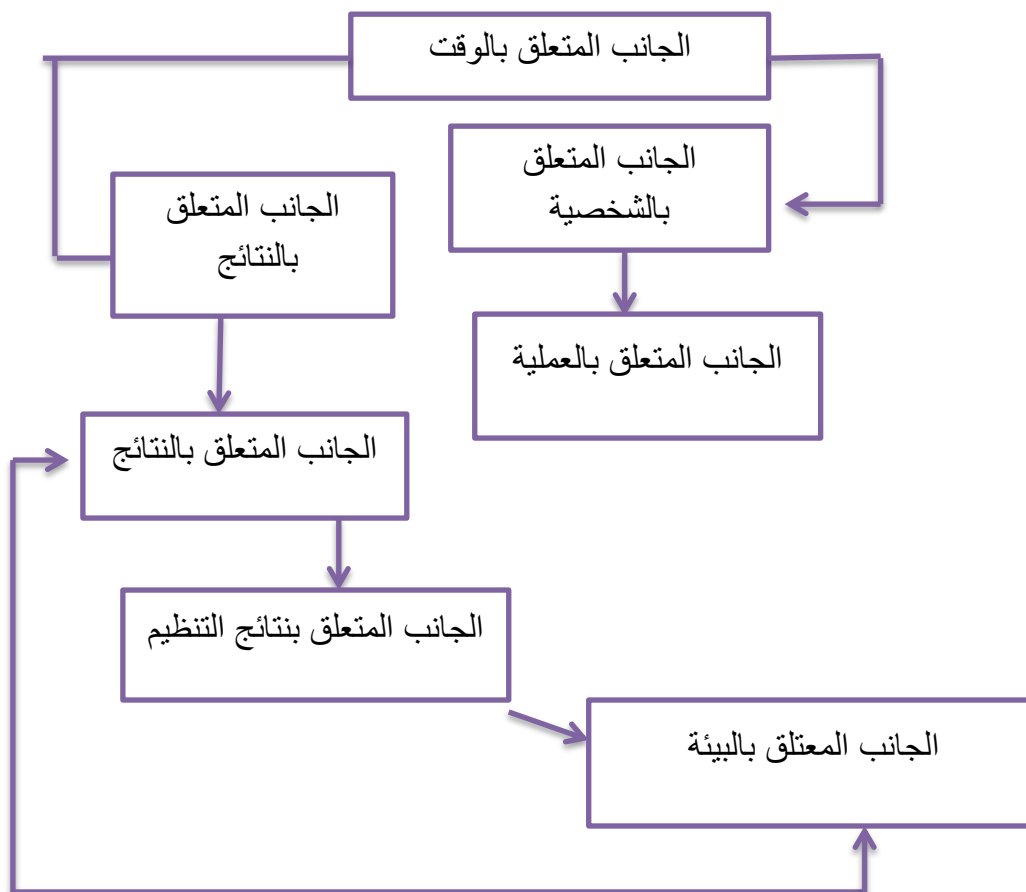
متدرجة من الحاجات.



الشكل رقم 01: سلم هرم الحاجات لماسلو . (توفيق الرشيدي، 1994، ص127)

ث- نموذج ليبير نيومان 1978:

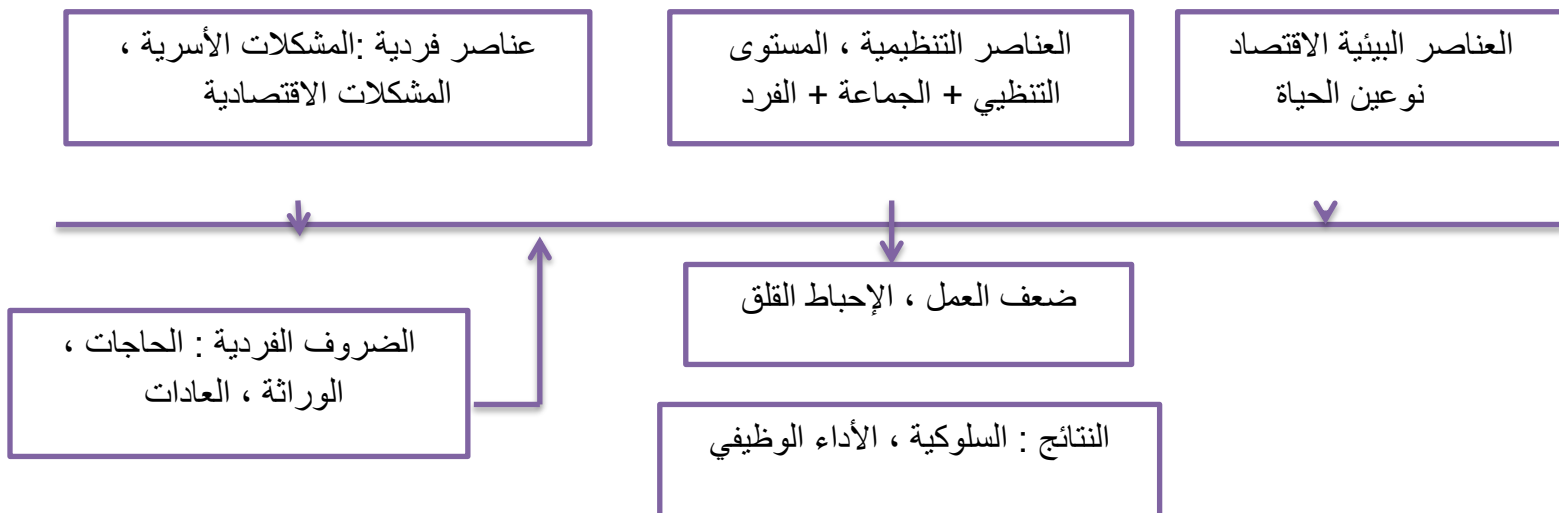
يقوم هذا البرنامج على إفتراض أن هناك مصدران للضغوط التي يتعرض لها الفرد و هما : الفرد و المنظمة ، حيث يتفاعل هذان العنصرين في زمن محدد ، و هذه الضغوط تترك آثارها على الفرد و المنظمة ، مما يدفع كلا العنصرين الى الإستجابة للضغوط بشكل ملائم و هذا ما يوضحه الشكل التالي :



الشكل رقم 02 : نموذج ليبرنيومان (نعساني ، 2005 ، ص214)

ج- نموذج سيزلافي وولاس 1987:

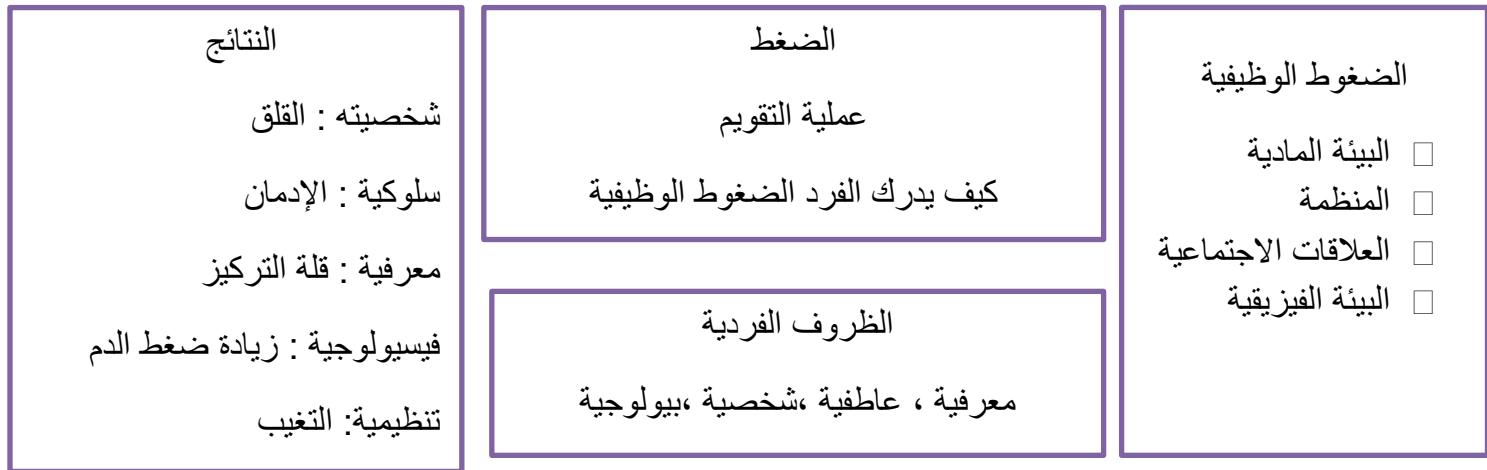
يقوم هذا المنهج على ان الضغوط الخاصة بالعمل تتبع من مصادر رئيسية و هي : البيئة المنظمة ، العوامل الفردية ، و تسهم هذه المصادر مجتمعة في خلق أنماط مختلفة من الضغوط و التي بدورها ، و رغم وجود فروق فردية بين الأفراد تترك آثارها على متسويين / المستوى الفردي الذي يهتم بالجانب النفسي السلوكي و الصحي و أثر سلبيا على مستوى المنظمة التي ينتمي اليها الفرد



الشكل رقم 03: نموذج سيزلافي و والاس (النعساني ، 2005، ص215)

ح- نموذج جيسون و زملائه 1982:

مفادها ان مصادر الضغوط المهنية المختلفة تؤثر على عملية إدراك الفرد ، و ذلك على مستوى الضغط الذي يشعر به ، و من هذا على النتائج و آثار الضغط ، كما يشير هذا النموذج الى الفروق الفردية (المعرفية ، العاطفية ، البيولوجية ، الديمغرافية) على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها



الشكل 04: نموذج جيسون و زملائه (توفيق الرشيد ، 1994 ، ص130)

05- الآثار المترتبة عن ضغوط العمل :

يترتب على الضغوط نتائج إيجابية و سلبية و هي كالتالي :

1- النتائج الإيجابية المترتبة على الضغوط:

ان العديد من المنظمات لم تكن جميعا تنظر الى ضغوط العمل على انها ضرر يجب مكافحته و ذلك لأثاره السلبية على الفرد و المنظمة معا ، و لكن الحقيقة غير ذلك إذ أن ضغوط العمل لها آثار إيجابية مرغوبا فيها ،الى الجانب السلبية الغير المرغوب فيها و من الآثار الإيجابية ما يلي:

- تجعل الفرد في العمل يزداد تركيزه على أدائه
- النوم بشكل مريح
- تزويد الفرد بالحيوية
- النظر للمستقبل بتفاؤل
- القدرة على العودة الى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة

(العميان، 2005،ص64)

02- الآثار السلبية:

2.1. آثار سلوكية : من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه

حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة ، و أنماط سلوكه المعتادة ، عادة ما تكون تلك

التغيرات الى الأسوء و ذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل و

من أهم تلك التغيرات : إضطراب الوزن ، فقدان الشهية ، إستخدام الأدوية المهدئة و عدم

إحترام الأنظمة و القوانين الموجودة في المنظمة

2.2. آثار نفسية : على الرغم من الآثار النفسية ، فإنها لم تلم تحضى بدرجة الإهتمام

الكبيرة و يرجع ذلك الى صعوبة قياسها نظرا لأنها غير ملموسة ، و قد أكد الباحثون على

ان هذه الآثار تتمثل في :

القلق و التوتر

الغضب و الإحباط

عدم الرضا عن العمل

انخفاض الولاء التنظيمي

3.2. : آثار جسدية : تمتد نتائج تزايد الضغوط على الفرد لتحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد و سلامته البدنية و من أهم الاعراض الجسدية التي يمكن ان يعاني منها الفرد بسبب الضغط فيه العمل ما يلي : الصداع ، قرحة المعدة ، أمراض القلب ضغط الدم (العميان ، 2005 ، ص167)

06- مظاهر و عوامل الضغوط المهنية في الميدان الإستشفائي:

هناك العديد من العوامل التي تجعل الضغوط بإزدياد مرتفع لدى عمال المستشفيات و من بينهما :

01- صراع و تعارض الدور : و يحدث هذا الصراع عندما يكون هناك أكثر من

مطلب على الممرض ، و الاستجابة لأحدهما تصعب عليه الاستجابة للآخر

02- غموض الدور :و يتعلق بغياب الوضوح حول المسؤوليات المهنية المطلوبة

من الممرض فقد تبين ان غموض الدور يرتبط إرتباطا وثيقا بانخفاض مستوى الرضا

الوظيفي و تكرار التعبير عن الرغبة في ترك العمل و التوثر في مكان العمل

03- المسؤولية : من الطبيعي ان تكون الوظائف التي تشمل مسؤولية تقديم لمن

هم في حاجة اليها و محاولة الحفاظ على حياة الناس أكثر مساهمة في إحداث

الضغوط النفسية مقارنة بالوظائف الأخرى

04- زيادة العبئ الوظيفي : يمثل العبئ الوظيفي لدى الممرض و إزدياد المهام

المطلوبة منه سواء من حيث الكمية أو مستوى المهارة ، و بذلك تؤدي الى زيادة

العبئ الوظيفي الى مشكلات جسمية و عقلية و التي بدورها تؤثر سلبا على عمله

05- الدوام أو المناوبة : يرتبط هذا العنصر بالعمل في أوقات غير معتادة ،

فللمناوبة تأثير سلبي على عادات النوم لدى الممرضين وكذا علاقاتهم الاجتماعية ،

حيث ترتبط بحالات الشعور بالتعب و النوم المتقطع

06- المسؤولية عن الآخرين : تحمل المسؤولية درجة كبيرة من الضغط ، و يزيد

بذلك العبئ إذا ما كانت المسؤولية على الحياة و صحة و سلامة الناس ، مقارنة

بالمسؤولية عن الاجهزة و الأدوات

07- البيئة المادية : و تشمل البيئة المادية لعمل الممرض كالحرارة ، الغضاء ،

التهوية ، الضوضاء ، تصميم مكان العمل . (طايبي نعيمة ، 2013 ، ص49)

(حيث تساهم ظروف العمل الغير المريحة و الحظيرة على الصحة في زيادة الشعور

بضغط العمل مثل : الحرارة الشديدة و الضوضاء و الإزدحام و سوء تصميم لأماكن العمل

و كذلك مخاطر العمل كإحتمال التعرض للإصابات و الحوادث و الامراض المهنية الحظيرة

حيث يشير (ملير و برجر 1996) نقلا عن حماني صفية إن الأطباء و الممرضين

العاملين بالمصالح الإستعجالية مع الأشخاص المصابين بفيروس الايدز يعانون من مستوى

عال من الضغط نظرا للتخوفات من إنتقال العدوى و عدم الثقة وسائل الوقاية المستعملة عند التعامل مع هؤلاء الأشخاص . (حماني صفية ، 2007 ، ص24)

07- اختيارات و مقاييس الضغوط المهنية :

من بين أهم المقاييس و الاختبارات التي قاست موضوع الضغط منها :

01. مقياس تقدير إعادة التكيف الاجتماعي (SARS) : 1967 لراهي و هولمز

(holmes-rahé)

حيث قام الباحثان بتحديث الأحداث التي تدفع لإجراء أهم التغيرات في حياتهم تم قاموا بتحديد النقاط التي تعكس كمية التغيير التي يجب القيام بها لدى التعرض لكل من هذه الأحداث و على سبيل المثال : إذا توفي شريك الحياة ، و الإنزعاج ، و لكن لا سبب بالضرورة حدوث تغير كبير في الحياة و للحصول على درجة مستوى الضغط ، تجمع قيم النقاط المرتبطة بالأحداث التي تعرض إليها الفرد خلال السنة التي سبقت تطبيق القائمة .

02. مقياس الضغط المدرك (SPS) لكوهن 1983 (cohen):

قام كوهن بتطوير أداة القياس الضغط المدرك و حسب ما توصلت اليه نتائج للبحوث فإن الضغط المدرك يتنبأ بمدى أوسع من النتائج الصحية .

حيث تناولت فقرات المقياس أسئلة حول مسار و أفكار الفرد خلال الشهر السابق و يطلب منه تبيان عدد المرات التي شعرت أو فكرت بطريقة معينة و سرعة كبيرة في استخدام البدائل (مطلقا ، نادرا ، أحيانا ، كثيرا، كثيرا جدا)

03. مقياس المنغصات للزاروس (1981) (Lazarous):

قام الباحث بدراسة الأحداث التي تسبب ضغوطا بسيطة و تأثيرا تراكم على الوضع الصحي و المرضي ، و من هذا المنطلق قام لازورس بتطوير المقياس و أسماه مقياس المنغصات و تحتوي فقرات المقياس على مصادر توتر يمكن أن تتراوح بين مسببات الإزعاج الثانوية الى الضغوطات الشديدة و المشاكل او الصعوبات و هو في 8 صور : منغصات إدارية ، صحية ، و فنية ، شخصية ، محيطية ، مالية و منغصات الأمن و يكون المطلوب من الفرد و ضع دائرة يحدد فيها مدى حدة كل منغص واجهة في الشهر السابق (1،2،3،4)

4- مقياس الضغوط المعينة لبوتر (potter) 1998:

يقيس المقياس 12 مصدرا للضغوط المختلفة التي يمكن ان يتعرض لها الفرد في عمله موزعة على ثمانية و أربعون عبارة بحيث كل مصدر بأربعة عبارات و هي قلة المعلومات ، الصراع ، افتقاد جماعية العمل ، العبئ الزائد ، الملل ، إفتقاد التغذية الرجعية ، العقاب ، الإغتراب ، الغموض ، إنخفاض العائد ، صراع القيم . (تايلور ، 2008، ص386)

II. إستراتيجيات التصرف

تمهيد

في الواضح للعيان أن الضغوط المهنية تمثل مصدرا للخطر على الفرد و كيانه النفسي و ذلك لما لها من آثار سلبية وخيمة ، و للتخلص من هذه الضغوط يجب على الفرد محاولة بإستخدام أساليب التعامل وفقا لما يناسبه ، و بذلك سنقوم في هذا الفصل الآخر إستطلاع أصل كلمة إستراتيجيات التصرف بالإضافة الى اهم التعريفات و أهم المقاييس و الاختبارات التي درست إستراتيجيات التصرف

01- أصل كلمة إستراتيجيات التصرف :

يعتبر مفهوم التصرف من المفاهيم ذات الفصول القديمة و الذي إهتم به كل من الفلاسفة من آلاف السنين ، فقد اهتم "أفلاطون" من خلال أعماله بتقديم شرح للطرق و الإستراتيجيات التي ينتجها الأفراد للتعامل مع الأوقات و الظروف العصبية ، و التي تمر في حياتهم ، كذلك قدم "وليام شكسبير" وصفا لإستجابات الأفراد للمواقف الضاغطة كالفقدان ، الصداع ، الأزمات ، و غيرها من المواقف الشاقة و على الرغم من الاهتمام القديم بالمفهوم ، فإن الاهتمام العلمي به يعد حديثا نسبيا و يتضح ذلك من خلال المختص النفسي "تايلور" 1970 الذي اهتم بوصف كيفية مواجهة الأفراد لمثيرات المشقة سواء كانت داخلية او

خارجية و من ذلك الوقت توالى الدراسات العلمية لمفهوم التصرف باستخدام تصورات نظرية متعددة و طرق منهجية راسخة . (نجيب صورة ، فهم العباسي ، 2008، ص109)

و الجدير بالذكر أنه حتى قبل عام 1960 استخدام مصطلح coping في الأدبيات الطبية و الاجتماعية ليشير الى الإستجابات الإيجابية نحو الضغط ، و حتى عام 1960 ، لم تكن البحوث في مجال مواجهة قد بدأت كما أن مصطلح التصرف لم يظهر في علم النفس حتى عام 1967 و لقد إشتقت النماذج الأولية للمصطلح من البحوث التي أجريت على الحيوانات و من أدبيات التحليل النفسي كما أشار الى ذلك " لازاروس و فولكمان 1984" حيث ان الأبحاث التي أجريت على الحيوانات عل يد "كانون " تعرف إستجابة القتال او الهروب ، و اكن هذا الأسلوب يكون غير ملائم للعديد من المواقف التي يتعرض لها الفرد ، لأنه لا يتجسد العنصر الإنفعالية أو المعرفي في الإستجابة للموقف.

كذلك استخدمت كلمة التصرف في التحليل النفسي تحت عنوان "ميكانيزمات الدفاع اللاشعورية " و بالرغم من القوانين الأجنبية و منها قاموس "إكسفورد" ضلت تنظر الى التصرف على أنها إستجابة إيجابية تصدر عن الكائن نحو مواقف التهديد فقط و في الفترة ما بين الستينات و السبعينات من القرن الماضي كانت البحوث المرتبطة بإستراتيجيات المواجهة للضغوط تركز أساسا على المواقف المتطرفة من قبل تهديدات الحياة و الأحداث الهدمية و التي تتطلب سلوك المواجهة لها ، و في الثمانيات من القرن المنصرم بدأ إهتمام الباحثين بالمواجهة و دراسة عدد من الإستجابات المواجهة ، و ذلك من خلال الأعمال التي

قام بها لازاروس و فولكمان و التي أسفرت عن تحديد نوعين من استراتيجيات المواجهة و هما :

❖ المواجهة التي تركز على المشكلة

❖ المواجهة التي تركز على الإنفعال

و ذلك بوصفها مفاهيم مركزية في إدارة الضغوط ، فالمواجهة التي تركز على المشكلة تتضمن استراتيجيات تساعد الفرد على حال المشكلة و التحليل من تأثيرات الموقف الضاغط و المواجهة التي تركز على الإنفعال تتضمن استراتيجيات تستهدف خفض الآثار الإنفعالية الناجمة عن الضغوط و تدريجا ظهرت استراتيجيات المواجهة الإقدامية في مقابل استراتيجيات المواجهة الإحجامية و ذلك نتيجة لجهود الكثير من الباحثين و العلماء ، تم توالت الدراسات التي أجريت عن الفروق الفردية بين الأفراد و دورها في أساليب مواجهة الضغوط. (طه عبد العظيم ، سلامة عبد العظيم حسن ، 2006 ، ص78،77)

□ مفهوم إستراتيجيات التصرف :

□ من الناحية اللغوية اعتمد عليها في الأدبيات الفرنسية منذ سنة (1999) و في

المقابل استعملت في اللغة العربية مصطلحات مثل :

□ إستراتيجيات أو عمليات التعامل

□ إستراتيجيات التوافق أو المواجهة

□ إستراتيجيات التأقلم

و هناك مصطلحات أخرى تستخدم بالتبادل مع مصطلحات إستراتيجيات التصرف مثل :

□ أساليب المواجهة coping styles

□ طرق المواجهة ways coping

□ سمات المواجهة coping traits

كما يترجم البعض كلمة « coping » إلى التوافق أو التعامل مع المشكلات أو التغلب على

الضغوط أو معاشته للضغوط (جمعة يوسف ، 2004 ، ص69)

و لقد اختلف العلماء في استخدام هذا المصطلح بعدة معاني منها :

إستجابة « pearlin . 1978 » أو عملية « friedman ,mun ply 1963 »

محاولات « endler , 1998 » و في اللغة العربية هناك من يجب استخدام تعبير

استراتيجيات التصرف (تيغرة أمحمد 1992) و إستراتيجيات التصرف (بطاهر بشير ،

1992، ص192).

تعريف إستراتيجيات التصرف :

□ تعتبر إستراتيجيات التصرف « coping strategies » الطريقة المميزة التي يتعامل

من خلالها الفرد مع متطلبات بيئة المادية و الاجتماعية ، كما تعتبر عن الأسلوب الذي يتبناه الفرد ليواجه مضايقات الحياة و مصادر القلق فيها . (بن طاهر بشير ،

2005، ص426)

كذلك تعرف إستراتيجيات التصرف بأنها : الطرق و الأساليب المعرفية و السلوكية التي يستخدمها الفرد في التعامل مع المواقف الضاغطة و الصعوبات التي تواجهه في حياته ، و التي تمثل تهديدا و ضررا و تحديا لشخصية الفرد ، و ذلك في محاولة منه لتجنب إمكانية حدوث إضطراب الوظائف الاجتماعية و الإنفعالية و الجسمية عقب التعرض للمواقف الضاغطة

كما تعني مجموعة الأساليب التي يستخدمها الفرد في التعامل مع المواقف و الأحداث الضاغطة و ذلك للتخفيف من حدة الموقف الضاغط و خفض الإنفعالات السلبية التي تتولد عنه في حين يرى (إيفرلي 1989 everly) انه يمكن الحديث عن إستراتيجيات التصرف من ناحيتين : الأولى الناحية المعرفية و تعنى التفكير في أساليب معرفية لإضعاف و تقليل معدل إستجابة الضغط ، أما الناحية الثانية تتعلق بالجانب الفيسيولوجي و تعني محاولة إعادة الإلتزان لدى الكائن الحي .(طه العظيم حسين ، سلامة عد العظيم ، 2004، ص87)

و يعرفها "الدوين" (alduin1987) ان إستراتيجيات التصرف هي الإستراتيجيات المستخدمة لمعالجة المشكلات الفعلية او المتوقعة و ما ينتج عنها من إنفعالات سلبية في حين يعرفها تايلور بان : إستراتيجيات التصرف هي تلك الأساليب التي يتسجيب بها الفرد الأحداث المثيرة للمشقة , (الصبوة ، 2004 ، ص110)

أما محمد رفقي عيسى (1996) فيرى : ان إستراتيجية التكيف هي رد الفعل او أسلوب إستجابة الذي يمثل طريقة الفرد في تفسير و تقويم المثيرات التي يتعرض لها و هي في ذلك تتضمن عمليات عقلية (إدراكية ، تقويمية) ووجدانية (إنفعالية) كنمط نسبه كاتب لدى الفرد و مكونا من مكونات شخصية ، و نفس السياق استنتج بشير بن طاهر (2005) ان إستراتيجيات التكيف تعتبر الطريقة المميزة التي يتعامل من خلالها الفرد مع متطلبات بيئته المادية و الاجتماعية ، كما انها تعتبر عن الأسلوب الذي يتبناه الفرد ليواجه مضايقات و مصادر القلق فيها . (بن طاهر بشير 2005 ، ص40)

في حين يرى لطفي إبراهيم (1994) بأن : عمليات التحصل هي عملية ديناميكية يلعب فيها التقدير المعرفي دورا أساسيا ، و يرى أنها لا تمثل سمة او أسلوب و لا تعكس المداخل البنية و المدخل السيكوديناميكي صورة واضحة و مفضلة عن عمليات التحمل و إستراتيجيات التكيف .

و يشير جود (1992) الى أن : المواجهة عملية موجهة و جهود واعية تهدف الى حدوث إستجابات صحية تكيفية للفرد و يرى weber أنها آليات سلوكية و عرفية تتخذ لتخفف او تبدل او تخضع خبرة الضغط النفسي لسيطرة الفرد

تعريف بيلنج وو زملاؤه (1983): هي مجموعة من المعارف و السلوك التي يستخدمها الفرد بهدف تقدير مصادر المشقة أثر الإنعصاب الناتج عنها و تعديل التنمية الإنفعالية

المصاحب لخبرة المشقة (نقلا عن سهيل مقدم ، 2010 ، ص82 ، 83)

و من خلال دراستنا لمختلف المفاهيم و الدراسات التي تناولت مفهوم إستراتيجيات التصرف ، نستخلص من ذلك على أنها مختلف الأساليب السلوكية و المعرفية (الإيجابية و السلبية) التي يستخدمها الفرد عند مواجهته لموقف ضاغط ، مهما كان مصدره ، مهما كانت طبيعته و أن هذه الأساليب تكون مركزة إما على مصدر المشكلة أو على الجوانب الإنفعالية للمشكلة ، كما انها تختلف من فرد لآخر حسب شخصية الفرد و قد تختلف عن نفس الفرد من وقت لآخر حسب الحالة النفسية و الشعورية ، التي يكون عليها الفرد، خاصة عندما تكون حالة الضغط مفاجئة

تصنيف أساليب التصرف :

□ إهتمت الكثير من البحوث بجد أهم الإستراتيجيات و الأساليب المستخدمة لمواجهة عن طريق إحصاء مختلف الكيفيات التي يتسجيب بها الأفراد لمواقف الحياة المختلفة

المهنية ، العائلية ، الاجتماعية و المدرسية ، و الملاحظات هناك تباين كبير بين

الأفراد ، و لدى الأفراد أنفسهم بخصوص أساليب مواجهة الضغوط و هما :

أ- الأساليب الإنفعالية في المواجهة : emotional coping strategies :

و فيها يلجأ الفرد له إستخدام ردود الأفعال الإنفعالية في مواجهة الضغوط منها

التوتر ، الشك ، الغضب ، الإنزعاج

ب- الأساليب المعرفية في المواجهة cognitive coping strategies :

و فيها يلجأ الفرد الى إعادة التفسير الإيجابي التحليل المنطقي و بعض أنماط

التفكير الرغبي و النشاط التخيلي .

(مايسة النيال ، هشام عبد الله ، 1997،ص85)

1. إستراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكلة :

و من خلال هذه الإستراتيجية يمكن إدارة الضغوط على مستوى الفرد عن طريق:

□ التكيف الإدراكي : حيث يتسطيع الفرد تعلم التكيف مع الضغوط من خلال إدراكه

الضواغط التي تسبب مواقف ضاغطة في العمل

□ إدارة الوقت : حيث ينبغي على الأفراد العاملين التدريب على إدارة الوقت بطريقة

فعالة تعتمد على التخطيط و التنظيم الجيد ووضع أولويات للمهام و تحديد الوقت

الكافي لأداء كل مهمة

□ الدعم و المساندة : من أقران العمل لاشك ان حصول الأفراد العاملين من أقرانهم في

العمل او من الرؤساء يعتبر مصدرا قويا و حافظا على مواجهة الموقف الضاغط في

بيئة العمل

□ تغيير الوظائف : من خلال إتاحة قدر من الحرية للأفراد الإنتقال الى العمل او

وظيفة تتناسب مع إمكانياتهم و قدراتهم كما يمكن بذلك إدارة الضغوط على مستوى

المنظمة من خلال إستراتيجيات المواجهة المتمركزة على المشكلة و ذلك عن طريق

(إعادة تصميم الوظيفة ، الإنتقاء ، التدريب ، بناء فرق العمل)

(طه عبد العظيم حسين ، سلامة عبد العظيم حسن ، 2006 ، ص238،236)

2. إستراتيجية المواجهة المركز : حول الإنفعال:

و يقصد بها تنظيم الإنفعالات الضاغطة عن طريق أفعال و أفكار صممت لتحقيق التأكيد

العاطفي كممارسة الرياضة ، البحث عن الدعم العاطفي ، التنزه.... الخ

كما تؤلف هذه الأشكال مجموعة من العمليات المعرفية الموجهة نحو التخفيف من حالة

التوتر الإنفعالي ، و هي أساليب غير فعالة ، تركز على الفرد نفسه و نجد من بينها

أساليب جديدة كالتجنب و التقادي ، التقليل من أهمية الشيء ، الانتباه الإنتقائي و حسب

"لازورس" فإن استعمال هذه الأساليب يقود الى إعادة تقدير الوضعية محل مواجهة و ذلك

بتغييرها و إعطائها تفسير آخر ، من أجل التقليل من الخطر المحقق بالاضافة الى الإنفراط

في ممارسة أنشطة بعيدة عن مصدر المشكلة بغرض إزالة الآثار الإنفعالية المترتبة عنها ،

(فاطمة الزهراء اروزق ، 1997، ص16)

و نذكر على سبيل المثال بعض الأساليب المستخدمة لمواجهة الضغوط كما وردت عن

بعض الباحثين من خلال دراستهم في هذا المجال و من بينهم :

أ- كوهين cohen (1994): حيث قدم مجموعة من الأساليب المعرضة لمواجهة

الضغوط و شملت:

□ التفكير العقلاني : أسلوب يلجأ من خلاله الفرد الى التفكير المنطقي بحثا عن

مصادر القلق و أسبابه المرتبطة بالضغوط

□ المتخيل : أسلوب يتجه فيه الأفراد الى التفكير في المستقبل و تكون لديهم القدرة

الكبيرة على تخيل ما يحدث

□ الإنكار : هو عملية معرفية يسعى من خلالها الفرد الى إنكار الضغوط و مصادر

القلق بالتجاهل و الإنغلاق ، و كأنها لم تحدث على الإطلاق

□ حل المشكلة : هو نشاط معرفي يتجه من خلاله الفرد الى استخدام أفكار جديدة و

مبتكرة لمواجهة الضغوط

ب- كافر و زملائه carver et al (1989): حيث ذكره مجموعة من الأساليب

و هي أساليب المواجهة و هي :

1-التعامل النشط active coping

2- التخطيط planing

3- كبت الأنشطة المشاركة suppression of competing

4- التمهّل restraint coping

أساليب إلتماس العون :

5- اللجوء إلى الدين returning to religion

6- الدعم الاجتماعي العملي instrumental seeking social support

7- الدعم الاجتماعي العاطفي emotional seeking social support

8- إلتماس التفريغ العاطفي focusing on and venting of emotions

السلبية:

9- الإنكار denial

10- التحرر الذهني mental disengagement

11- التحرر السلوكي behavior disengagement

12- التقبل acceptance

(أمال جودة 2004، ص 667)

5- النماذج و النظريات المفسرة لأساليب التصرف :

و هنا سنتطرق الى كل من النماذج الكلاسيكية و النماذج الحديثة لتفسير و تصنيف مفهوم التصرف

1- النماذج الكلاسيكية لتفسير مفهوم التصرف (coping):

ويوجد نوعين أساسيين من البحوث النظرية و هما :

1.1- البحوث التجريبية على الحيوان :

الحيواني للضغط و المواجهة coping و هو تناول متأثر البحث كبير بالفكر الدارويني حول " مبدأ الصراع من أجل البقاء" إذ تم استخدام مصطلح التصرف للدلالة على ميكانيزمات التكيف الذي يستعمله الفرد الدفاع ضد التهديدات التي تأتي من العالم الخارجي أو الدفاع ضد الإنفعالات الخارجية

1.2- تناول التحليلي :

تحدث « villant » عن مجموعة من الدفاعات التي تتطور انطلاقا من الميكانيزمات كميكانيزم الإنكار التشويه ، التحريف ، الإسقاط و يتصور هذا النموذج مفهوم المواجهة (coping) كنمط او سمة و على هذا الأساس قدم النموذج كمحاولة لقياس مفهوم التصرف ، و تصنيف الأفراد طبقا للسمة التي يتمتع بها كل فرد . (أزروق ، 1997 ، ص19)

2. النماذج الحديثة في تصنيف مفهوم التصرف :

و من هذه النماذج نذكر :

2.1- نموذج التفاعلات التقييمية : قدم لازاروس (1960) نظريات حول الضغوط و

عمليات التقييم و قد اعتمد على فكرة ان المواجهة ناتجة عن تفاعلات الفرد مع البيئة

لذلك عرف المواجهة بأنها " الجهود المعرفية و السلوكية التي يقوم بها الفرد ، لتدبر

مطالب البيئة الداخلية و الخارجية

و قد أشار الى العمليات المكونة للمواجهة و هي :

□ الموقف الضاغط : و هو مكون مواقف ضاغطة خارجية ، و تتمثل المواقف التي

يواجهها الفرد في البيئة الخارجية و مواقف ضاغطة داخلية و التي تكون تابعة من

داخل الفرد و تتكون من خلال إدراكاته العالم الخارجي

□ عمليات التقييم : عندما يتعرض الفرد لموقف ضاغط فإنه يقيم من خلال عمليتين

هما:

أ- عملية التقييم الأولي : و فيها يقدر الفرد إذا كان الموقف الضاغط يمثل له تهديدا او

لا

ب- علمية تقييم الثانوي : و فيما يفكر الفرد فيما يجب فعله

2.2- النظرية المعرفية :

ان الأساليب المعرفية هي عبارة عن طرق يلجأ لها الفرد أثناء تعرضه للموقف الضاغط بحيث تختلف هذه نوعية الأساليب و تتغير حسب الموقف الذي هو يصدد المواجهة إذا تعد أساليب حل المشكلات نمطا هاما من الأساليب المعرفية و هي نوع من المهارات العقلية التي من خلالها ينظم الفرد عملياته المعرفية في معالجة الموقف المشل و محد ذاته و خاصة تلك المشاكل التي لم يسبق المرور بها

و حسب « matheurs » المواجهة تشمل العديد من العمليات تعالج مدخلات (عوامل شخصية و بيئية معرفية) و مخرجات (النتائج و الآثار المترتبة على المدى القريب والبعيد) تتوسط عمليات القويم المعرفي و المواجهة . (سهام طبي ، 2008 ، ص162)

❖ مقاييس إستراتيجيات التصرف :

1- إستبيان أساليب التصرف (لازاروس و فولكمان 1988):

و يتكون هذا الإستبيان من 67 مفردة و يجب المفحوص على هذه المفردات من خلال مقياس متدرج من أربعة نقاط هي : لا ، الى حد مالا ، الا حد ما نعم ، نعم و يقىس هذا الإستبيان إستراتيجيات التصرف المعرفية و السلوكية التي يستخدمها الأفراد مع المواقف الضاغطة و من خلال التحليل العاملي لمفردات الإستبيان تم التوصيل الى وجود ثمانية أنواع من أساليب التصرف هي : التجنب او الهروب و الابتعاد و سلوك ضبط الذات و السعي نحو المساندة الاجتماعية و تقبل المسؤولية و حل المشكلات و إعادة التقييم الإيجابي ، و فيما يلي وصف لهذه الأساليب الفرعية التي اشتمل عليها الأستبيان .

❖ التحدي : و يشير الى الجهود العدوانية التي تستخدم لتعديل الموقف ، فهي تصف

درجة الفرد من العدائية و سلوك المخاطرة تجاه الموقف

❖ الإبتعاد : و هي تشير الى التحرر و الابتعاد ، و تستهدف هذه الإستراتيجية التقليل

من أهمية الموقف

❖ ضبط الذات : تشير الى الجهود التي يبذلها الفرد لتنظيم مشاعره و سلوكياته

❖ السعي نحو المساندة الاجتماعية : و تشير الى الجهود التي يستخدمها الفرد من اجل

الحصول على المساندة الاجتماعية و الإنفعالية و المساندة المعلوماتية من

الاصدقاء و الأقارب و الآخرين في أوقات الضغوط

- ❖ تقبل المسؤولية : و تشير الى التعرف على دور الشخص في حل المشكلة
- ❖ الهروب أو التجنب : و تشير الى الجهود السلوكية و المعرفية التي يقوم بها الفرد ليتجنب مواجهة المشكلة او الموقف الضاغط
- ❖ حل المشكلة : و تشير الى الجهود التي يقوم بها الفرد لحل المشكلة و يتضمن ذلك المدخل التحليلي في حل المشكلة . (حسين طه ،عبد العظيم حسين ، 2006،ص112)

2- مقياس الابعاد الوظيفية للمواجهة (كوكس و فيرجسون 1997):

و يشير الى الاستجابات السلوكية الوظيفية التي يستخدمها الأفراد في مواجهة الضغوط و يقيس هذا المقياس أربعة وظائف للمواجهة هي :

❖ الإقدام : و تشير الى السلوكيات التي يعتقد الشخص انها تتيح له التعامل بشكل مباشر مع المشكلة

❖ الأحجام : و تشير الى الاستجابات السلوكية التي يعتقد الشخص انها تتيح له التعامل متجاهل و وجود المشكلة

❖ التنظيم الإنفعالي : و هي تشير الى السلوكيات التي يعتقد الشخص انها تتيح له التعامل مع النتائج و الآثار الإنفعالية الناتجة عن الأحداث و المواقف الضاغطة

❖ إعادة التقييم : و تشير الى الاستجابات السلوكية التي يعتقد الفرد انها تتيح له تفسير

و اعطاء معنى إيجابي للحدث الضاغط . (حسين طع عبد العظيم حسن ،

2006،ص116)

3- مقياس المواجهة المتعددة الأبعاد : (كافر و سيشر)1989:

و تتكون من 53 مفردة أو عبارة موزعة على 13 بعددا و استراتيجيات فرعية من إستراتيجيات المواجهة :

□ خمسة أبعاد تقيس جوانب مختلفة من استراتيجيات المواجهة التي تركز على

المشكلة

□ خمسة أبعاد تقيس جوانب مختلفة من استراتيجيات المواجهة التي تركز على

الإنفعال

□ ثلاثة أبعاد أقل فائدة و سلبية

أما الأبعاد فهي على النحو التالي :

□ المواجهة الفعالة - القمع للأنشطة التنافسية - التباعة العقلي -الابتكار - التخطيطي

المتقبل - التباعد السلوكي - السعي نحو المساندة الاجتماعية- التركيز على

الإنفعالات- تعاطي المخدرات و الكحول- إعادة التفسير الإيجابي .

(حسين طه عبد العظيم عبد العظيم حسين ، ص115)

أهمية المواجهة coping:

تسمح أساليب مواجهة الضغوط بعض النظر كونها إيجابية أو سلبية ، باختيار الصعوبات و
 خفض التوفر الناتج ، بينما قد يزيد البعض الآخر من حدة المشكلة و ترمي المواجهة عموماً
 لهدفين رئيسيين:

1-مساعدة الفرد على التوافق النفس الاجتماعي مع المحيط

2-التخفيف من حدة الضغط و التوتر النفسي الذي يسببه الموقف الضاغط و ذلك من

خلال :

- حل الصداغ او الموقف الضاغط بكل الطرق و الوسائل المتاحة
- تخفيف ردود لأفعال الفيسولوجية و البيوكيميائية (التنفس ، ضغط الدم ، خفان القلب)
- تخفيف من ضغط و التوتر و التغلب على القلق قدر الإمكان
- المحافظة على التقدير الإيجابي للذات
- استئناف الفرد للأنشطة التي كان يمارسها قبل التعرض للضغوط

(بلميهوب ، 1994،ص20)

خلاصة:

من خلال ما سبق يمكن القول ان استراتيجيات التصرف أدي للأفراد تختلف باختلاف التغيرات الشخصية و الاجتماعية و طبيعة الموقف الضاغط باختلاف البناء المعرفي للفرد و كيفية تفسير المواقف الضاغطة ، فلا يمكن للفرد الاعتماد على أسلوب واحد في مواجهة المواقف إذ أن الاستراتيجية التي تكون فعالة لدى الشخص لا يمكن ان تكون غير فعالة لدي شخص آخر و ان الاستراتيجية التي تكون فعالة في موقف ما بالنسبة للفرد يمكن ان تكون غيرفعالة مع نفس الفرد في موقف آخر

الفصل الثالث

1. الفروق الفردية في مصادر الضغط المهني لدى مستخدمي الصحة العمومية
2. الفروق الفردية في نوع استراتيجيات التصرف
3. علاقة ضغوط العمل باستراتيجيات التصرف

تمهيد:

سنتطرق في هذا الفصل الى الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث أو جزء منه ، و هذا من أجل الإلمام بالنتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه البحوث ، و الملاحظ من خلال إطلاعنا عن هذه الدراسات وجود متغيرات عدة تطرق لها الباحثين و علاقتها بموضوع البحث الحالي الذي يشمل متغيرين هما الضغوط المهنية و استراتيجيات التصرف ، فتناولت بعض الدراسات هذين المتغيرين و علاقتها بالجنس و السن و ذهب آخرون الى دراسة إستراتيجية التصرف و علاقتها ببعض المتغيرات الأخرى و هذا ما سنتطرق اليه في هذا الفصل.

1. الفروق الفردية في مصادر الضغط المهني لدى مستخدمي الصحة

العمومية :

تعد مهنة التمريض من المهن الصعبة و الشاقة و الأكثر جلبا للضغوط ، فقد كشفت الدراسة التي أجراها (فريت rith، 1988) على 200 ممرض و ممرضة ، أن الاضطرابات الصحية تزداد بارتفاع الصعوبات المهنية ، مما يؤدي الى الشعور بالإكتئاب و ينعكس هذا الاخير سلبا على الفرد حيث يفقد حيويته و رغبته العمل ، و ان مستخدمي الصحة بكل فئاتهم و بالأخص المستخدمين المعالجين و الذين هم بجانب المرضى خاصة بوحداث مصالح الإستعجالات و العلاج المكثف و التكفل بالأمراض الثقيلة ، غالبا ما يتعرضون الى وضعيات قصوى في مكافحتهم المستمرة للمعاناة و المرض عند المرضى الذين يتكفلون بهم (نقلا عن غربي صبرينة، 2013، ص213)

أما عند مصادر الضغط المتعلقة بطبيعة وظيفة التمريض فنتمثل في : عبئ ساعات العمل طويلة ، نقص الدعم الاجتماعي في العمل خاصة من طرف المشرفين ، و الممرضين الرؤساء و الإدارة ، خطر التعرض للأمراض المعدية ، حوادث العمل كالإصابة بالإبر المستعملة ، افعال التعدي و التهديدات الملقاة أثناء تأدية مهامهم ، نقص النوم ، صداع الدور و نقص العمال و الممرضين

و طبيعة وظيفة التمريض في المستشفيات تكمن في محتوى هذه الوظيفة نفسها من حيث نوعها و مهامها و النسق الذي تسير عليه فبعض الأعمال تحتاج الى الدقة و السرعة في التنفيذ و يجد فيها العامل صعوبة في أدائها نتيجة عدم توافق ما يملك من قدرات و إمكانيات و عدم اتفاق الوظيفة مع تأهيل الفرد و قدراته و ساعداته الشخصية كذلك عدم تجاوب الفرد مع محتوى الوظيفة من ناحية : درجة السهولة و التعقيد ، درجة تنوع المهام ، كلما انت أقل تؤدي الى الضغوط ، عدم استخدام الفرد لقدراته أثناء العمل غياب فرص الترقية و عدم وجود نظام واضح و دقيق للتقدم يسمح للعامل بالانتقال الى مستوى أعلى من حيث الواجبات و الصلاحيات مما يفقده الاستفادة من المزايا المادية و المعنوية و عياب المعادلة في إتاحة الفرص الترقية لجميع العمال دون إستثناء

كذلك من بين المصادر المتطلبات العلائقية التي تكمن في التعامل مع المرض و ذويهم و الزملاء في العمل و المشرفين و الأطباء و الإدارة حيث توفر العلاقات العنصر التفاعلي لوظيفة الفرد و يشكل التعامل المطلوب مع الآخرين و متطلبات العمل الجماعي و من

مصادر الضغط الشئ عن جماعة العمل

-افتقار الفرد إلى دعم الجماعة و مؤازرتها له

-الإفتقار الى تماسك الجماعة

-التنازع و الصداق بين أفراد الجماعة

وطبيعة العمل في المستشفيات تتطلب التعامل مع المرضى و ذويهم و صعوبة التعامل و التفاهم معهم يعتبر من مصادر الضغط و قد ينتج عن سوء فهم الجمهور لدور الموظف و سوء فهم للنواتج التي يعمل في ظلها ، و هنا قد يتعرض الموظف الى الإعتداء بالألفاظ الجارحة و يكون ذلك تأثيرا سلبيا عليه خاصة ان كان من النوع المخلص في عمله و الذي كان متوقعا للتقدير بدلا من الإهانة .

بالإضافة الى مصدر الضغط الناتج عن نمط الإشراف و العلاقة مع المشرفين على الوظيفة و العلاقة مع الأطباء و العلاقة مع الإدارة فكلما كانت العلاقة يسودها التوتر و عدم الإحترام كلما كانت مصدرا للضغوط (سيزلافي و ولاص.1991 ص180)

و تشير بعض الدراسات السابقة الى وجود تأثير فاعل للعوامل الفردية في تحديد مستويات الضغط لدى الممرضين ، غير أنها تقر بوجود تباين في نتائج الباحثين فيما يخص إتجاه العلاقات بين المتغيرات الفردية و مستويات الضغوط بشكل قطعي ، حيث نجد بعض الدراسات تقر بأن زيادة مستوى الضغوط بشكل قطعي ، حيث تجد بعض الدراسات تقر بأن زيادة مستوى الشعور بالضغط و يكون لصالح نوع من المتغيرات و نجد اخرى تقر عكس ذلك و فيها يلي جملة من الدراسات السابقة لتوضيح هذا التباين:

كشفت دراسة النوجيري "2008" في المشكلات التي تواجه ممارسي مهنة التمريض في بيئة العمل ، و هدفت الدراسة الى التعرف على أهم المشكلات التي يعانون منها ممارسي مهنة التمريض في بيئة العمل و كذلك التعرف على طبيعة العلاقة بين رؤية افراد العينة

للمشكلات و متغيراتهم الشخصية (العمر ، المؤهل العلمي ، مدة الخدمة ، الراتب الشهري) على عينة مؤلفة من 625 ممرضا و ممرضة و توصلت الدراسة الى تحديد أبرز المشكلات التي تواجه ممارسي مهنة التمريض في بيئة العمل حسب الأهمية (مشكلة ضعف المستوى التثقيفي و التوعوي ، صعوبة المهنة و كثرة ضغوط العمل ، ضعف التعاون و المشاركة) ، كما توصلت الدراسة أن صغار السن من أفراد العينة هم أكثر معاناة من هذه المشكلات ، و ان تدني المؤهل العلمي لافراد العينة يجعلهم أكثر معاناة من هذه المشكلة .

كما اقتضت دراسة المعاني أحمد و اخوار رشيدة (2006) التي توصلت الى عدم وجود فروق في مستوى الضغوط المهنية لدى الممرضين تغري الى متغير السن ، فالمرضة اثناء قيامها بعملية المساعدة في التوليد تتعرض لمشهد الأم و هي تتألم في نفس الوقت و هي المطالبة بإتمام مهمتها على الوجه الصحيح الذي يضمن سلامة الحنين فهي مسؤولة عن حياة الام و الجنين معا مما قد يولد لها ضغط نفسي يرتفع مستواه كلما كبر سنها ، فالكبر في السن لا يمنحها الحصانة من ذلك ، بل العكس قد يكون ذلك سببا في الهشاشة و تبني استراتيجية مقاومة لضغوط المهنة ، و قد تكون شخصية الممرض لا تستطيع الاجابة للموقف و التكيف معها و بتالي مع زيادة السن و تكرار التعرض للمواقف الضاغطة يرتفع مستوى الضغط النفسي لديه عكس الممرضين اقل سنا قد تكون لديهم القدرة على التكيف او لم يتعرضو لمواقف مشابهة بتلك التي تعرض لهم من هم أكبر منهم سنا .

و هذا ما تتفق معه نتيجة دراسة "يجي جودة" (2003) في وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستويات ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضون و الممرضات اثر متغير الفروق الفردية على مستوى الخبرة ، فالممرضة مهما كانت لها سنوات خبرة طويلة في ممارسة هذه المهنة ليس من السهل التعود على المشاهد الاليمة ، و من الممكن ان تكون قد صادفت العديد من حالات الوفيات للامهات و الاطفال او رؤية الاطفال يولدون بتشوهات خلقية فتراكم هذه المناظر عبر سنوات مهنية طويلة من الصعب ان تفارق ذاكرتها فالتعرض لمواقف ضاغطة عبر سنوات العمل قد يتسبب في وقوعها في مستوى مرتفع من الضغوط مقارنة مع الممرضين حديثي الالتحاق بالمهنة

كما اشارت الدراسة (محمد فرج الله) (2010) ان كون الممرض متزوج او غير متزوج فهو يتحمل مسؤوليات خارج عمله فالممرض المتزوج لديه مسؤوليات اسرية مطالب بتحقيقها الى جانب التزامه بالقيام بعمله كما هو منتظر منه ، ففي مكان عمله قد يكون تفكيره كليا في شؤون اسرته في نفس الوقت طبيعة مهنته الحساسة جدا تتطلب تركيز عالي ، فتضارب متطلبات المسؤوليات قد يولد لديه ضغط نفسي يجعله غير قادر على التكيف مع المواقف المهنية الضاغطة التي يتعرض لها .

2. الفروق الفردية في نوع استراتيجيات التصرف :

و هنا نجد دراسة "محمد رجب " عام 1995 حول دراسة الفروق الجنسية و العمرية في اساليب التكيف مع المواقف الضاغطة على عينة مكونة من (684) فرد من الجنسين بكلية التربية بالفيوم ، و اشارت نتائج الدراسة الى عدم وجود فروق دالة في استخدام اساليب التكيف في حين اثبتت الدراسة وجود تاثير لتغير العمر في استخدام اساليب التكيف ، فقد كان الشباب اكثر ميلا لاستخدام اسلوب اعادة التقييم الايجابي للموقف و اسلوب التحليل المنطقي للموقف بغية فهمه و اسلوب البحث عن المساعدة الاسرية

في حين هدفت دراسة "نادر فهمي الزيود " 1997 الى التعرف على اكثر الاستراتيجيات استخداما للتعامل مع ضغوط النفسية من قبل طلبة جامعة قطر ، مع الاتخاذ بعين الاعتبار كل من المتغيرات التالية ، الجنس ، المستوى الدراسي ، معدل التراكمي ، الجنسية ، و أثر هذه المتغيرات على استراتيجيات التعامل مع ضغوط النفسية و استخدام الباحث مقياس عمليات تحمل الضغوط لوسيلة جمع البيانات على عينة من طلبة جامعة قطر سجلت (284) طالب موزعة على (144) طالب و (140) طالبة في مختلف كليات الجامعة و اسفرت نتائج الدراسة على ان اكثر الاساليب شيوعا عند الطلبة هي التفكير الايجابي و اللجوء الى الدين و التنفيس الانفعالي كما اظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة احصائية في استراتيجيات التعامل مع الضغط لدى الطلبة تغزؤ الى متغير الجنس ، و عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في استراتيجيات التعامل مع الضغوط .

و هدفت دراسة أمال عبد الحليم (2006) الى التعرف على اساليب و استراتيجيات مواجهة الضغوط و علاقتها بالصحة النفسية من خلال المقارنة بين الاطباء و الشرطة و تكونت عينة الدراسة من (100) فرد (50) من الاطباء (50) من ضباط الشرطة و استخدمت الباحثة مقياس اساليب المواجهة للضغوط كوسائل لجمع البيانات و مقياس و كسر لذكاء الراشدين و المراهقين و اساليب مواجهة الضغوط لدى مجموعة الاطباء ، كما وجدت علاقة دالة احصائية بين الصحة النفسية للذكاء و اساليب مواجهة الضغوط لدى ضباط الشرطة في حين كشفت دراسة ليلي الشريف (2003) تحت عنوان :

اساليب مواجهة الضغط النفسي و علاقتها بنمطي الشخصية (أ- ب) لدى اطباء الجراحة القلبية و العصبية عامة ، و هدفت الدراسة الى التعرف على درجة الضغط النفسي و التعرف على اساليب المواجهة التي يستخدمها الاطباء و قد اجريت الدراسة على (152) طبيبا و طبيبة و قد استخدم لهذا الغرض قائمة اعراض الضغوط و استبانة اساليب مواجهة الضغوط النفسية و استبانة نمطي الشخصية (A-B)

و اظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة احصائية في متوسط درجة الضغط النفسي و نمط الشخصية A و كما اشارت الى افراد العينة لديهم درجة متوسطة من الضغط النفسي و يرجع ذلك الى استخدامهم أساليب فعالة في مواجهة الضغط النفسي مثل اسلوب حل المشكلة و المواجهة الفعالة

كما كشفت دراسة عايدة غزاير (2015) بعنوان الاستراتيجية الأكثر ممارسة لمواجهة الضغط النفسي و علاقتها بجودة الحياة لدى القابلات بتمنراست و كذلك التعرف على مدى تأثير المتغيرات (السن ، الحالة الاجتماعية ،) على علاقة الاستراتيجية الأكثر ممارسة لمواجهة الضغط النفسي و اعتمدت الباحثة على منهج الوصفي في دراستها حيث تكونت عينة الدراسة من (50) قابلة من المركز الاستشفائية و العيادات المتعددة الخدمات بتمنراست (الحصر الشامل) وقد طبقت الباحثة مقياس استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي للباحث لازاروس وفولكمان (1984) و مقياس جودة الحياة لمحمد حامد ابراهيم الهنداوي (2011) و انتهت الدراسة الى النتائج الاتية :

-الاستراتيجية الأكثر ممارسة لمواجهة الضغط النفسي لدى القابلات هي استراتيجية التجنب و الهروب .

-لا توجد علاقة بين استراتيجية الأكثر ممارسة لمواجهة الضغط النفسي و جودة الحياة لدى القابلات بتمنراست

-لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في جودة الحياة بين القابلات اقل من 30 سنة و اكثر من 30 سنة ذوات الاستراتيجية الأكثر ممارسة في مواجهة الضغط النفسي .

3. علاقة ضغوط العمل باستراتيجيات التصرف :

□ إن علاقة ضغوط العمل باستراتيجيات التصرف هي عبارة عن مجهودات

مبدولة من قبل الفرد سواء سلوكية او عقلية او معرفية او حسية و ذلك على

اختلاف اشكال مواجهة هذه الاستراتيجيات و بذلك تهدف الى تقليل منها و

السعي لحلها او التقليل من الآثار الناجمة عنها

و ان لكل فرد طريقته الخاصة في مواجهة و تسيير الضغط و بهذه العبارة نحن نشير الى

مجموعة من الاستراتيجيات الخاصة التي تكون طريقته المعتادة لمواجهة مختلف الموافق

الحياتية الضاغطة لكن قد تصبح هذه التحديات المستعملة غير كافية غير مجدية في

بعض الأحيان لذا يجب على الأفراد ان يطورا مجموعة جديدة من الاستراتيجيات ليتمكنوا من

استعمالها عند الضرورة كما تجدر الاشارة الى الضغط هو مسار يتطلب مجهود التكيف

يكون الفرد مستعد دائما لتقييمه ، معنى هذا ان عملية تسيير الضغط لا تعني الاستجابة مرة

واحدة فقط للموقف الضاغط بل العكس تعني الابقاء النشط على مسار التكيف

و من خلال التقسيم الذي عمد اليه كل من لازورس و فولكمان 1984 لاستراتيجيات

المواجهة توصلنا الى فئتيه هما " الأولى تقنيات المواجهة نحو المشكل و الثانية هي التقنيات

التي تعتمد على الانفعالات و اذا تكلمنا على الضغط لا يمكن اهمال اهم علاقة تجمع بين

عامل الضغط و الفرد و هي مفهوم التقدير النعري الذي يتعبّر انه من الاستراتيجيات

التكيفية إزاء العامل الضاغط و المحددة اساسا (طايبي نعيمة ، 2013 ، ص181)

و في دراسة ماكدونالد (makdonald 1996) التي اهتمت بكشف العلاقة بين الممرضين و الممرضات و هي حداث لعناية المركزة لضغوط العمل و آليات التكيف منجها و بين الاستجابة لهذه الضغوط من جهة ، و قد اعتمد الباحث على الإطار النظري لكل من فولكمان و لازاروس الخاص بالضغوط النفسية و تقييم المعرفي و التكيف البيئي ، كما استخدمت تصاميم البحثين الوصفية المهمة بالعلاقة بين المتغيرات المختلفة و شملت عينة الدراسة (156) من الممرضين و الممرضات العاملين في وحدات العناية المركزة من خمس مستشفيات بجنوب ولاية ميتشجان الأمريكية ، حيث أشارت النتائج الى وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الممرضين و الممرضات و بين ضغوط العمل و استجاباتهم نحو هذه الضغوط و نحو آليات التكيف في بيئة العمل

كذلك تشير دراسة كريستين وافرون (2000) حول الضغوط العمل و استراتيجيات التعامل و أثرها على الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين في التمريض في مستشفيات أستراليا و التي هدفت الى معرفة العلاقة بين الضغوط العمل و استراتيجيات التعامل و أثرها على الرضا الوظيفي و تكونت العينة من 129 ممرضين من مستشفيات أستراليا و تمثلت أدوات الدراسة في مقياس الضغوط الخاصة بالعمل التمريض مقياس هيومز للتعامل مع الضغوط و مقياس الرضا الوظيفي و توصلت الدراسة الى وجود علاقة دالة إيجابية بين الضغوط و الحال النفسية السيئة و حالة اضطراب لدى الممرضات و الى علاقة دالة بين استخدام أساليب التعامل الإيجابية و الحالة النفسية السيئة لدى الممرضات

و في الدراسة " لفاطمة الجمل و محمد العمري" حول تحديد عوامل الإضطرابات و الضغوط النفسية في قسم العناية المركزة و درجتها لدى ممرضى أقسام العناية المركزة و تحديد الطرق و الأساليب المتكيف معها اختيرت عينة عشوائية مكونة من 80 ممرضا و ممرضة و طلب منهم تعبئة الاستبيان و بعد التحليل كانت النتيجة ان مستوى الضغط بلغ (8,5) و ان معظم الأسباب وراء هذه القيمة يعود لعوامل بيئية (ظروف المكان) و خصوصا الضجيج المتولد عن التعامل مع المرضى ، وأظهرت النتائج كذلك ان ممرضى و ممرضات العناية المركزة ، يستخدمون وسائل التكيف مع الضغط النفسي اكثر من غيرهم

كذلك دراسة لعجايلية (2015) التي أشارت الى مصادر ضغوط العمل لدى العمال الصحة في المصالح الإستعجالية و السبل التي يواجهون بها هذه الضغوط بمستشفى عناية حيث تركزت عذع الدراسة على قياس مؤشرات مصادر الضغوط العمل المتعلقة بكل من الوظيفة و المنظمة و البيئة المادية للعمل و شخصية الفرد العامل بالاضافة الى تحديد سبل مواجهة هذه الضغوط تمت الدراسة على 90 من العمال النسبة الطبية العاملين في المصالح الاستعجالية و توصلت الدراية الى النتائج التالية: وجود مؤشرات قوية لمصادر الضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة و هي عبء العمل و الطبيعة الوظيفية و صراع الدور

أما دراسة الهنداوي 1994 بالسعودية بعنوان استراتيجيات التعامل مع الضغوط العمل ، حيث هدفت الدراسة الى التعرف على المصادر ضغوط العمل و كذلك قياس العلاقة بين ضغط العمل و بعض المتغيرات كما كان من أهدافها تقيديم بعض استراتيجيات التعامل مع

مشكلة الضغوط و قد أجريت على عينة من العاملين من جنسيات مختلفة يعملون في قطاع المستشفيات بالسعودية ، و توصلت الدراسة الى وجود فروق في إدراك الأفراد لمسببات ضغوط العمل وفقا لجنساتهم كما أشارت الدراسة الى بعض الاستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل ومنها : التغذية ، الحوافز ، تقييم الأداء ، ومراجع مساعدة الآخرين

الفصل الرابع : الطريقة و الإجراءات المنهجية

(1) مكان و زمان إجراء الدراسة

(2) مواصفات عينة البحث

(3) وسائل القياس :

• مقياس الضغوط المهنية

• مقياس إستراتيجيات التصرف

(4) صدق و ثبات وسائل القياس

(5) الأساليب الإحصائية المستخدمة

1) مكان و زمان إجراء الدراسة :

تم اجراء الدراسة بالمستشفى الجامعي وهران (بلاطو) على مستوى المصالح التالي :

مصلحة الاستعجالات الطبية ، مصلحة جراحة العظام ، مصلحة الحروق ، مصلحة جراحة
 ،مصلحة أمراض الغدد الصماء ، مصلحة أمراض العيون،مصلحة أمراض الدم ، مصلحة
 طب الأطفال ، مصلحة جراحة الأنف و الأذن و الخنجرة ، مصلحة أمراض النساء و التوليد
 ، مصلحة أمراض المسالك البولية و التناسلية ، مصلحة أمراض القلب و الأوعية الدموية ،
 مصلحة إستعجالات الطب الداخلي

و في ظل الجائحة التي تمر بها مستشفياتنا و مع تزايد و انتشار عدوى كوفيد-19 تم إجراء
 هذه الدراسة متفرقة من تاريخ يوم 30 من شهر مارس الى 03 من شهر ماي ، و تم توزيع
 140 نسخة من إستمارات البحث ، في حين تجمع 100 استمارة مباشرة بعد ملأها من
 طرف الممرضين

2) مواصفات عينة البحث :

شملت عينة البحث على مجموعة من الممرضين تكونت من 100 ممرض و يتوزعون بشكل
 غير متساوي على المصالح الإستشفائية للمستشفى الجامعي وهران -بلاطو- و التي تتضح
 من خلال الجدول رقم (01):

الجدول رقم(01): مواصفات عينة البحث حسب الجنس و المصلحة التي يعمل بها المريض:

المجموع	الجنس		% ك	المصلحة	المستشفى
	أنثى	ذكر			
11	7	4	ك	مصلحة الاستعجالات	المستشفى الجامعي بوهران C.H.U.O
%11	7%	4%	%	الطبية	
13	7	6	ك	مصلحة الحروق	
13%	7%	6%	%		
7	3	4	ك	مصلحة العظام	
7%	3%	4%	%		
20	14	6	ك	مصلحة جراحة الأعصاب	
20%	14%	6%	%		
3	2	1	ك	مصلحة الغدد الصماء	
3%	2%	1%	%		
2	2	0	ك	مصلحة طب العيون	
2%	2%	0%	%		

8	5	3	ك	مصلحة أمراض الدم
8%	5%	3%	%	
8	7	1	ك	مصلحة طب الأطفال
8%	7%	1%	%	
9	8	1	ك	مصلحة جراحة الأذن و
9%	8%	1%	%	الأنف و الخنجرة
6	6	0	ك	مصلحة أمراض النساء و
6%	6%	0%	%	التوليد
2	2	0	ك	مصلحة المسالك البولية و
2%	2%	0%	%	التناسلية
10	4	6	ك	مصلحة أمراض القلب
10%	4%	6%	%	
1	1	0	ك	مصلحة الطب الداخلي
1%	1%	0%	%	
100	86	32	ك	المجموع
100%	86%	32%	%	

يتضح من خلال الجدول رقم (01) ان عينة البحث على المستوى العام يتوزعون بشكل مستاوي الى حد ما ، أما أكبر نسبة عينة 20 % يعملون بمصلحة الأعصاب و أقل نسبة 11% الى 2% يعملون بالمصالح التالية : مصلحة أمراض الغدد الصماء ، مصلحة العيون ، مصلحة الطب الداخلي ، مصلحة المسالك البولية و التناسلية ، أما مصلحة التي فيها نسبة 20% و هي مصلحة جراحة الأعصاب ، و ذلك نظرا للظروف الحالية التي يمر بها المستشفى الجامعي بوهران في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد بالإضافة الى كون انني قمت بتوزيع استثمارات البحث بشكل أكبر من المصالح الأخرى ، و نظرا كذلك لوجود نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور بسبة 62%32 % على التوالي و توزيعهم على المصالح تقريبا متوازن ، و لكن بالنسبة للإناث نسبيا بالنسبة للمصلحة طب الأطفال و مصلحة أمراض النساء و التوليد ، أم مصلحة أمراض القلب فنجد ان نسبة الذكور تتفاوت على نسبة الإناث و يعود ذلك الى نسبة العينة المدروسة

الجدول رقم (02) : مواصفات العناية حسب المستوى الدراسي و المنصب

المشغول حالياً:

المجموع	المستوى الدراسي		التكرار المجموع	المنصب المشغول
	03 ثانوي	باك+3		
36	36	0%	ك	مساعد ممرض
36%	36%	0%	%	
64	00	64	ك	ممرض
64%	00%	64%	%	
100	36	64	ك	مساعد
100%	36%	64%	%	

حسب الجدول الموضح نجد ان 36% من فئة مساعدي التمريض 64% من الممرضين

بحيث الممرضين متحصليين على مستوى الدراسي (بكالوريا +3) اما المساعدي فلهم مستوى

ثانوي ، و كذلك كل الممرضين يملكون شهادة البكالوريا و كل المساعدين يملكون شهادة

الثالثة ثانوي

الجدول رقم (03) : توزيع العينة حسب المستوى الدراسي و الجنس :

	التكرار		الجنس	
	ثانوي	باك+3		
الجنس	8	24	ك	32
	8%	28%	%	32%
أنثى	28	40	ك	68
	28%	40%	%	68%
المجموع	36	64	ك	100
	36%	64%	%	100%

كشفت الدراسة كما يظهر من الجدول (03) ان هناك توزيع معتدل بين الإناث و الذكور حسب المستوى الدراسي إذ نجد ان الإناث يملكون نسبة 40% من شهادة البكالوريا ، كذلك بالنسبة للذكور 24% و ذلك حسب العينة المدروسة

الجدول رقم (04): توزيع العينة حسب الحالة المدنية و المنصب المشغول

المجموع	المنصب المشغول		المجموع التكرار	الحالة المدنية
	ممرض	مساعد ممرض		
32	16	16	ك	اعزب(ة)
32%	16%	16%	%	
48	37	11	ك	متزوج(ة)
48%	37%	11%	%	
14	9	5	ك	مطلق(ة)
14%	9%	5%	%	
6	2	4	ك	أرمل(ة)
6%	2%	4%	%	
100	64	36	ك	المجموع
100%	64%	36%	%	

يتضح لنا من الجدول المقدم ان توزيع العينة معتدل الى حد ما ، و ذلك فأغلبية العينة المدروسة نجدهم متزوجون بنسبة 48% يليها فئة العزاب بنسبة 32% تم المطلقين بنسبة 14% و في الأخير فئة الأرامل بنسبة 6%

الجدول رقم (5): توزيع العينة حسب السن و الأقدمية :

الأقدمية	السن		المنصب المشغول
6,2778	32,6944	المتوسط الحسابي	مساعد ممرض
36	36		
3,57460	5,55913	الانحراف المعياري	
9,4219	36,8750	المتوسط الحسابي	ممرض
64	64		
5,81406	8,90069	الانحراف المعياري	
8,2900	35,3700	المتوسط الحسابي	المجموع
100	100		
8,08747	8,08747	الانحراف المعياري	

كشفت الدراسة كما يظهر من الجدول رقم (05) على ان الممرضين اكبر سنا من
المساعدين و نفس الشيء بالنسبة للأقدمية ، فنجد ان الممرضين أكبر أقدمية مقارنة
بالمساعدين

الجدول رقم (06): توزيع العينة حسب الجنس و السن و الأقدمية:

الجنس	المتوسط الحسابي	السن	الأقدمية
أنثى	المتوسط الحسابي	34،11	7،95
ن=68	الانحراف المعياري	6،47	4،67
ذكر	المتوسط الحسابي	38،031	9،00
ن=32	الانحراف المعياري	10،36	6،51
المجموع	المتوسط الحسابي	35،37	8،29
ن=100	الانحراف المعياري	8،80	5،32

يظهر لنا من الجدول رقم (06) ان الاناث اصغر سنا و أقل أقدمية مقارنة بالذكور و
 عموما فان متوسط سن المرضيين و المرضيات ذكورا و اناثا يساوي 35 سنة تقريبا ، و
 يتمتعون بخبرة تساوي ثمانية سنوات و نصف تقريبا

3) وسائل القياس:

أ) مقياس الضغوط المهنية

الهدف من إعداد المقياس هو معرفة مستوى الضغوط المهنية التي يعانون منها ممارسين
 مهنة التمريض

1) وصف المقياس و أبعاده :

صمم هذا المقياس من طرف الطالبة بمساعدة الأستاذة المشرف ، بحيث يشمل على 36
 عبارة تتوزع وفق لنوعية من البنود : بنود موجبة (اتجاه الضغط) و بنود سالبة (عكس اتجاه
 الضغط)

أ- البنود الموجبة : تضمن البنود الموجبة 33 عبارة ، و يستدل على وجود مؤشر

الضغط مرتفع عندما يجيب المفحوض بالرفض ، و تتمثل هذه البنود في العبارات

رقم (01-02-03-04-05-06-07-08-09-10-11-12-13-14-15-

16-17-18-19-20-21-22-23-24-25-26-27-28-29-30-31-

32-33-34-36)

ب- البنود السالبة : تضم البنود السالبة 3 عبارات و سيدل على وجود مؤشر

الضغط منخفض و تتمثل هذه البنود في العبارات التالية : (05-33-35)

(2) كيفية تنقيط المقياس :

بالنسبة للبنود الموجبة تنقط العبارات من (1-5) من اليمين الى اليسار مثال:

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	لأعلى الاطلاق
5	4	3	2	1

أما بالنسبة للبنود السالبة فتتقط بصفة معكوسة من (1-5) من سلم ليكرت

مثال

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	لأعلى الاطلاق
1	2	3	4	5

و يتغير التنقيط حسب نوع البنود موجبة او سالبا و تحسب قيمة مؤشر الضغط في مقياس

وفقا للمعادلة التالية:

متوسط مؤشر الضغط = مجموع القيم

النظري 36

و يتم الحصول على القيم الخام بجمع كل النقاط المتحصل عليها في الاختبار من البنود الموجبة و السالبة و تتراوح الدرجة الكلية بعد حسبا مؤشر الضغط من خمسة (5) الى واحد (1) بالنسبة لكل فقرة من الصنف الموجب و الفقرات السالبة في واحد (1) الى خمسة (5) و تدل الدرجة (1) الى أدنى مستوى ممكن من الضغط أما الدرجة (5) فتدل على أعلى مستوى الضغط

3. خطوات إعداد المقياس:

تم إعداد المقياس من طرف الطالبة بمساعدة الأستاذ المشرف ، بحيث تم التطرق الى التعريفات الإجرائية الخاصة لكل فقرة ، و بحيث كل بعد يتكون من 4 عبارات و امام كل عبارة يوجد بدائل و هي كالتالي : (دائما - غالبا - أحيانا-نادرا - لا على الاطلاق) و عليه فقد اتجه الاوزان يكون من الاعلى الى الادنى بالنسبة لكل الفقرات حيث الفقرات الموجبة يجاب عليها من خلال النوع الاول من البدائل و الفقرات السالبة يجاب عليها من خلال النوع الثاني من البدائل و هي كالتالي :

البعد الأول : (1) ضغط الاجر ، (2) ضغط المسؤولية ، (3) ضغط الظروف الفيزيقية ، (4) ضغط علاقات العمل ، (5) ضغط التكوين ، (6) ضغط عبئ العمل (7) ضغط صراع الدور ، (8) ضغط الاعتراف و التقدير ، (9) ضغط الامكانيات و السلامة الخاصة بالعمل

(3) صدق و ثبات وسائل القياس :**(1) طرق التباث : (تباث مقياس الضغوط):****• تم قياس تباث الاختيار**

ثم قياس تباث الاختيار باستخدام طريقة التجزئة النصفية ، و بلغت قيمة المعامل تباث

المقياس 0,67 و هي قيمة عالية و تدل على تباث المقياس بمستوى عالي

كما تم حساب معامل التباث باعتماد طريقة ألفا كرونابخ و بلغت قيمته 0,64 و هي كذلك

قيمة تدل على انه يتمتع بمستوى عال من التباث

(2) صدق الاتساق الداخلي:

لحساب صدق مقياس الضغوط المهنية تم اعتماد اسلوب احصائي للاتساق الداخلي يتمثل

في معامل ارتباط ل فقرة من فقرات المقياس بالدرجة الكلية للبعد، بغرض استبعاد الفقرات

التي لا ترتبط بدلالة معنوية مع الدرجة الكلية للبعد الذي تقيسه الفقرة و كذلك الفقرات التي

لا ترتبط بالدرجة الكلية للمقياس

ضغظ الايمكانيات و السلامة الخاصة بالعمل	ضغظ الاعتراف و التقدير	ضغظ ضراع الدور	ضغظ عين العمل	ضغظ التكوين	ضغظ علاقات العمل	ضغظ الظروف الفيزيقية	ضغظ المسؤولية	ضغظ الأجرة	
								0,74	الأجرة ف1
								0,55	ف2
								0,66	ف3
								0,50	ف4
							0,51		ف1
							0,74		ف2
							0,62		ف3
							0,53		ف4
						0,63			ف1
						0,64			ف2
						0,62			ف3
						0,53			ف4
					0,20				ف1
					0,55				ف2
					0,64				ف3
					0,60				ف4
				0,43					ف1
				0,58					ف2
				0,55					ف3
				0,52					ف4
			0,62						ف1
			0,63						ف2
			0,42						ف3
			0,39						ف4
		0,49							ف1
		0,57							ف2
		0,44							ف3

		0,36							4ف
	0,50								1ف
	0,47								2ف
	0,68								3ف
	0,42								4ف
0,68									1ف
0,46									2ف
0,61									3ف
0,54									4ف
									الضغط
									شكل عام
0,59	0,37	0,34	0,54	0,27	0,47	0,66	0,72	0,36	

و للكشف عن صدق اختيار مقاييس الضغوط تم اعتماد طريقة الإتساق الداخلي من خلال الكشف عن العلاقات الإرتباطية بين كل فقرة و بعدها و كل بعد و المؤشر العام و كما يظهر في الجدوال رقم (07) فان كل الارتباطات جاءت دالة عند 0,01 تعلق الأمر بالعلاقات الارتباطية بين كل بعد المؤشر للضغوط و هذا يدل على وجود إتساق داخلي كبير بين الفقرات و الابعاد من جهة و المؤشر العام للضغوط بما يعني انه يتمتع بسكنوى من الصدق الذي يسمح باستخدامه في هذه الدراسة .

(3) استراتيجيات التصرف :**(1) وصف المقياس و أبعاده :**

المقياس من تصميم الأستاذ المشرف "بن طاهر بشير" ، و الهدف من هو البحث عن مدى فعالية الاستراتيجيات في تعديل العلاقة (الضغط) و يتكون المقياس من 36 عبارة موزعة على 16 عبارة و هي (تقبل الوضعية ، الاجترار ، التفكير الغير الواقعي التحليل المنطقي للمشكل ، ، الإلغاء و التجنب ، التنفسي الانفعالي ، الاثبات البديلة ، المغالاة في كل المهدئات ، استبدال الوثر ، تضخيم الكفاءة الذاتية ، البحث عن المساعدة التحول للدين الاستاذة الفوضوي للمسؤولية ، اعادة التقييم و التفسير و التكيف مع الواقعية بحيث اما كل فقرة يوجد بدائل و هي : (دائما ، غالبا ، أحيانا ، نادرا، لا على الاطلاق)

□ يبدأ المقياس سؤال مفتوح حول مشكل ، و موقف ضاغط عاشة الفرد و يجيب عليه

مباشرة عبر نقاط العبارة و التي تمتد من (1 إلى 5)

الا اننا و بعد الطلاع على مجموعة من المقاييس التي تقيس ، استراتيجيات التصرف ارتأينا و اعتمدنا على هذا المقياس لنظر ل :

□ سهولة استيعاب الفقرات من طرف أفراد العينة (المرضين)

□ قدرته على التحقق من فرضيات البحث خاصة و انه استخدام من قبل في دراسات

حول مواضيع متشابهة

1- كيفية تنقيط المقياس :

ينقط مقياس استراتيجيات التصرف (coping) وفقا لسلم متدرج من 1 الى 5 درجات

كالتالي :

دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	لا على الإطلاق
5	4	3	2	1

1-خطوات إعداد المقياس :

تم اختيار المقياس من طرف الأستاذ المشرف (بن طاهر بشير) ، بحيث تتم الاستجابة على

اختبار استراتيجيات التصرف من خلال خمسة بدائل موجودة أمام كل عبارة و هذه البدائل

هي (دائما ، غالبا ، أحيانا ، نادرا ، لا على الإطلاق) و عليه فان اتجاه اعطاء الأوزان

يكون من الأدنى الى الأعلى بالنسبة لكل الفقرات

1-الأساليب الإحصائية المعتمدة في هذا البحث

ثم استخدام الأساليب الإحصائية التالية :

- التكرارات
- النسب المئوية
- معامل ارتباط بيرسون
- اختبار "ت" t. tst

الفصل الخامس : عرض و تحليل نتائج البحث

ا. عرض النتائج

ب. تحليل و تفسير النتائج

1. عرض نتائج البحث :

بعد ما قامت الطالبة بتفريغ نتائج وسائل القياس و تنظيمها باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS 20) من خلال إجراء وصفي ، الهدف منه هو الكشف عن مستويات متغيرات الدراسة المتعلقة بالضغوط المهنية و استراتيجيات التصرف بغرض تكوين فكرة أولية عن مستوى الضغط و استراتيجيات التصرف لدى الممرضين بئشن الفروع و استثمارها فيما يخص تفسير نتائج اختبار الفرضيات

1- عرض و تحليل نتائج البحث :

جدول رقم (08) : مستويات المؤشر العام للضغط و مستويات أبعاده

الضغط بشكل عام	ضغط الامكانيات والسلامة بالعمل	ضغط الاعتراف و التقدير	ضغط صداع الدور	ضغط عبي العمل	ضغط التكوين	ضغط علاقات العمل	ضغط الظروف الفيزيكية	ضغط المسؤولية	ضغط الأجرة	
124,07 00 100	14,2400 100	13,2400 100	14,5200 100	13,3500 100	12,5600 100	12,5900 100	14,1400 100	14,2900 100	15,1400 100	المتوسط الحسابي
11,258 45	2,73813	2,788,3	2,12003	2,4303	2,44255	2,28343	3,03521	2,8684	2,42054	الانحراف المعياري

ما دام ان كل بعد يتكون من 04 فقرات ، حيث تكون الإجابة على 05 بدائل من (دائما ، غالبا ، احيانا ، نادرا ، لاعلى الاطلاق) فان الدرجة الدنيا بالنسبة لكل بعد 5 و الدرجة العليا 20 و المتوسط النظري 12، و بالنظر الى المتوسط الحسابي الأبعاد كما تظهر في الجدول رقم (08) فقد جاءت كلها كبيرة على المتوسطات الحاسبية و هي تمتد من 12

الى 15،14 و هي تدل على وجود مستويات عالية نسبيا من الضغوط التي يعانون منها المرضى و مساعديهم ، خاصة فيما يتعلق بضغط الأجرة و المسؤولية و أحيانا صراع الدور ، خاصة في مرحلة وباء كوفيد -19 - الذي تم خلاله اجراءه هذه الدراسة

اما فيما يتعلق بالمؤشر العام الضغط فقد بلغت بالنسبة 124،07 بانحراف معياري قيمته 11،27 و هي قيمة قد على ان المرضى و مساعديهم يتعرضون بشكل كبير بالنسبة للضغط حيث ان متوسط المحسوب اكبر من المتوسط النظري الذي قيمته 108

الجدول رقم (09) : المؤشر العام لاستراتيجيات التصرف و مستوى أبعادها:

التنقيس الانفعالي	الاقابات البديلية	الالغاء و التجنب	التحليل المنطقي للمشكل	التفكير الغير الواقعي	الاجتدار	تقبل الوضعية	
7,2100	7,2100	7,1600	7,6400	7,2900	7,2900	7,3700	المتوسط الحسابي
100	100	100	100	100	100	100	الانحراف المعياري
1,60363	1,60363	1,52236	1,57326	1,62863	1,62863	1,45404	

المغلاة في اكل المهندات	استبدال المؤثر	تضخيم الكفاءة الذاتية	البحث عن المساعدة	البحث عن الشفقة	التحول للدين	الاسناد الفوضوي المسؤولية	إعادة تقييم و التفسير	التكيف مع الواقعية
7,100	6,9200	7,300	3,6900	7,3100	7,1500	3,5900	7,2300	6,9600
100	100	100	100	100	100	100	100	100
1,54724	1,65560	1,5144	0,80019	1,66785	1,55943	1,07398	1,63210	1,70513

يتضح من الجدول رقم (09) حسب المتوسطات الحسابية لم تظهر تمييز عن بعضها البعض بالرغم من وجود فروق ظاهرية كذلك بالنظر الى طريقة الأخطاء الأوزان و التي تمتد من 01الى05 حيث ان الدرجات الدينا تدل على قلة استخدام استراتيجيات التصرف و الدرجات العليا تدل على استخدام الفرد الاستراتيجيات و حيث ان المتوسطات النظرية كما يظهر من خلال الجدول رقم (03) فانها جاءت كلها اكبر من المتوسطات المحسوبة .

الفرضية رقم (01): توجد فروق دالة بين الذكور و الاناث في مستويات مؤشرات الضغوط و المؤشر العام للضغط

الجدول رقم (10): دلالة الفروق بين الذكور و الاناث في أبعاد المضغط و مؤشر العام :

مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجنس	
0,694	98	0,395	2,295	15,2059	أنثى	ضغط الأجرة
			2,700	15,00	ذكر	
0,69	98	0,393	2,895	14,36	أنثى	ضغط المسؤولية
			2,763	14,22	ذكر	
-45	98	-64	2,84	14,04	أنثى	ضغط الظروف الفيزيائية
			2,96	14,34	ذكر	
-29	98	-77	3,20	12,54	أنثى	ضغط علاقات العمل
			1,98	12,68	ذكر	
-79	98	0,42	2,84	12,42	أنثى	ضغط التكوين
			2,59	12,84	ذكر	
-26	98	0,39	2,08	13,20	أنثى	ضغط عبئ الأمل
			2,35	13,65	ذكر	
-1,76	98	0,79	2,59	14,55	أنثى	ضغط صراع الدور
			2,10	14,43	ذكر	
-96	98	0,37	2,18	12,97	أنثى	ضغط الاعتراف و التقدير
			2,31	13,81	ذكر	
-88	98	37	2,02	14,05	أنثى	ضغط الامكانيات و السلامة الخاصة بالعمل
			2,53	14,62	ذكر	

يتضح من جدول رقم (10) على عدم وجود فروق دالة بين الاناث و الذكور في أبعاد

الضغط و مؤشر العام الا في الاعتراف و التقدير تقريبا و حيث يتضح لنا ان الذكور اكثر

اعترافا من الاناث ظاهريا.

الفرضية رقم (02) : يوجد فروق دال بين الذكور و الاناث في نوع الاستراتيجيات المستخدمة لمواجهة

الضغوط

الجدول رقم (11): دلالة الفروق بين الذكور و الاناث في أبعاد استراتيجيات التصرف:

المؤشرات	الجنس			
		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت
مستوى الدلالة	درجة الحرية			
تقبل الوضعية	أنثى	7,3235	1,50066	-464
	ذكر	7,4688	1,36746	
الاجترار	أنثى	7,1765	1,61098	-1,016
	ذكر	7,5313	1,66529	
التفكير الغير الواقعي	أنثى	7,5294	1,62509	-1,016
	ذكر	7,8750	1,45358	
التحليل المنطقي للمشكل	أنثى	7,0441	1,56867	-1,025
	ذكر	7,4063	1,41100	
الالغاء و التجنب	أنثى	6,9853	1,52102	-1,111
	ذكر	7,2188	1,67949	
التنفسي الانفعالي	أنثى	7,2647	1,56028	98
	ذكر	6,7500	1,56028	
الاثابات البديلية	أنثى	6,6912	1,54164	-0,663
	ذكر	7,4063	1,52400	
المغلاة في اكل المهدنات	أنثى	6,9853	1,76413	-1,563
	ذكر	7,2188	1,29164	
استبدال المؤثر	أنثى	7,2647	1,5249	-2,047
	ذكر	6,7500	1,4504	
تضخيم الكفاءة الذاتية	أنثى	6,6912	0,78002	-1,449
	ذكر	7,4063	0,78224	
البحث عن المساعدة	أنثى	7,1324	1,7991	-2,449
	ذكر	7,6563	1,27594	
البحث عن الشفقة	أنثى	3,5588	1,6264	1,697
	ذكر	3,9688	1,3995	
التحول الدين	أنثى	7,1176	1,12596	1,073
	ذكر	7,7188	0,91966	
الاستاذ الفوضوي المسؤولية	أنثى	7,2647	1,61398	-1,073
	ذكر	6,9063	1,68215	
اعادة التقييم و التفسير التكيف مع الواقعية	أنثى	3,4706	1,74166	-0,739
	ذكر	3,8438	1,54372	
التكيف مع الواقعية	أنثى	7,1471	1,29381	-1,948
	ذكر	7,4063	1,7331	

يتبين من جدول رقم (11) عن عدم وجود فروق بين الذكور و الاناث في نوعية

استراتيجيات التصرف المستخدمة من طرف الممرضين

2- تحليل و تفسير نتائج البحث:

• نتائج إختبار الفرضية الأولى :

تنص هذه الفرضية على وجود فروق دالة إحصائيا بين الممرضين في مستويات الضغط المهني و أبعاده و استراتيجيات التصرف و أبعاده في ضوء الجنس و لإختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "ت" فاتضح انه من خلال الارتبط الدال بين الدرجة الكلية لمقياس الضغوط المهنية و الدرجة الكلية لاستراتيجيات التصرف و هي متفاوتة نظريا ، و لكن هي أكبر من المتوسط النظري بالنسبة للذكور فهم يعيشون حالة ضغط أكثر من المتوسط و تقريبا غالبا ما يعانون من هذه المشاكل بشكل عام و على مستوى الأبعاد ، اما بالنسبة لاستراتيجيات التصرف كذلك جاءت بمتوسط أقل من المتوسط بالنسبة للذكور و بالتالي فهم يعيشون وضع غير راضي في استراتيجيات التصرف أما الفرضية الأولى التي تنص على وجود فروق بين الممرضين و الممرضات فيما يتعلق بالضغط و الاستراتيجيات ، حيث يتضح من خلال الجدول رقم (10) أنه لا توجد فروق دالة الا فيما يتعلق بالمؤشر الخاص بالضغوط العمل بالنسبة للذكور و ذلك يمكن ان يرجع لأسباب بالنسبة الإناث مقارنة بالذكور

أما بالنسبة لاستراتيجيات التصرف فلا يوجد فرق بينهم فيما يختلف في الأبعاد المذكورة و تتفق هذه النتيجة مع دراسة لعجايلية (2015) التي أشارت الى مصادر الضغوط العمل لدى عمال الصحة في المصالح الإستعجالية و السبل التي يواجهون بها هذه الضغوط بمستشفى عنابة ، حيث تركزت هذه الدراسة على مقياس مؤشرات ضغذ العمل المتعلقة بكل من الوظيفة المنظمة و البيئة المادية للعمل ، بالإضافة الى تحديد سبل مواجهة هذه الضغوط و تمت الدراسة على 90 من العمال الشبه الطيين العاملين في المصالح الاستعجالية و توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

وجود مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة و هي : عبئ العمل ، طبيعة العمل ، صراع الدور

كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة ماكدونالد (macdonald) التي اهتمت بكشف العلاقة بين الممرضين و الممرضات في وحدات العناية المركزة لضغوط العمل و آليات التكيف من جهة و بين الاستجابة لهذه الضغوط من جهة ، و قد اعتقد الباحث على الاطار النظري لكل من فو لكمان و لازاورس الخاص بالضغوط النفسية و التقييم المعرفي و التكيف البيئي ، كما استخدمت التصاميم البحثين الوظيفية المقدمة بالعلاقة بين المتغيرات المختلفة و شملت عينة الدراسة (156) من الممرضين و الممرضات العاملين في وحدات العناية المركزة من خمس مستشفيات بجنوب ولاية ميتشجان الأمريكية ، حيث أشارت النتائج الى

وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين المرضين و الممرضات و بين ضغوط العمل و استجاباتهم نحو هذه الضغوط و نحو آليات التكيف في بيئة العمل .

و عليه يمكن القول ان هناك علاقة ارتباطية واضحة بين كل من الضغوط المهنية و استراتيجيات التصرف التي ينتجها المرضين و مساعدتهم لمواجهة مشكلات الضغوط التي تعترضهم و هؤلاء يستخدمون أساليب متعددة للتغلب على الضغوط المهنية

3- نتائج إختبار الفرضية الثانية :

تنص الفرضية على انه : " توجد علاقة ارتباطية بين السن و الضغط المهني و استراتيجيات التصرف على التوالي و بالتالي ارتباطات غير دالة بالسن و متغيرة الضغوط و الاستراتيجيات على التوالي ، بمعنى ان عامل السن لا يعتبر عامل مؤثر في تحديد مستوى الضغط و الاستراتيجيات لدبة الممرض بمعنى ان تدهور المرضين بالضغط ، و تدهور في استخدام الاستراتيجيات يعود لعوامل أخرى غير عامل السن

و تتفق هذه النتيجة بما توصلت اليه الى كل من دراسة عايدة غزاير (2015) بعوان الاستراتيجيات الأكثر ممارسة لمواجهة الضغط النفسي لدى القابلات بتمنراست و كذلك التعرف على مدى تأثير المتغيرات (السن ، الحالة الاجتماعية) على علاقة الاستراتيجيات الأكثر ممارسة لمواجهة الضغط النفسي ، و اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي في دراستها ،حيث تكونت عينة الدراسة من (50) قابلة من المركز الاستشفائي و العيادات

المتعددة الخدمات بتمنراست، و قد طبقت الباحثة مقياس استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي للباحث لازورس وفولكمان (1984) و انتهت الدراسة الى النتائج التالية :

الاستراتيجيات الأكثر ممارسة لمواجهة الضغط النفسي لدى القابلات هي الاستراتيجيات التجنب و الهروب

و من هذا المنطلق يمكن القول ان هناك فئة معتبرة من الممرضين و مساعديهم يستخدمون أساليب استراتيجية التصرف في مواجهة الضغوط التي تعترضهم في حياته

نتائج اختبار الفرضية الثالثة :

تنص هذه الفرضية على انه "توجد فروق دالة بين الممرضين ذوي الضغوط العالية و الضغوط المنخفضة في مستويات استراتيجيات التصرف و أبعاد على التوالي ، كما يشير نتائج البحث عن وجود فروق غير دالة في مستويات استراتيجيات التصرف و أبعادها بين مرتفعي الضغط و منخفضي الضغوط ، أي ان مستويات استراتيجيات التصرف لا ترتبط بمستويات الضغوط المهنية ممارسة في حالة الممرضين و هذه النتيجة تتعارض مع نتائج الدراسات السابقة و التي هي علاقة ارتباطية بين الضغط و استراتيجيات التصرف

الخاتمة

الخلاصة النهائية و الاستنتاج العام :

□ لقد سعت الدراسة الحالية الى معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية و استراتيجيات التصرف لدى عينة من الممرضين و مساعديهم ، و دراسة أتر كل من التغيرات التالية : الجنس ، التخصص و المستوى الدراسي و المنصب المشغول ، الأقدمية عند الضغوط المهنية و كذا الأساليب المستخدمة من طرفهم لمواجهة الضغوط التي يعترضون لها لقد خلصت الدراسة الى أن :

- ❖ الممرضين و مساعديهم يتعرضون الى مجموعة من الضغط و المتمثلة أساسا في ضغط الأجرة ، الظروف الفيزيائية الاعتراف و التقدير ، عبئ العمل ، و ضغط الامكانيات و السلامة الخاصة بالعمل
- ❖ يمتاز الممرضين و مساعديهم بمستويات مرتفعة من استراتيجيات التصرف لمواجهة مشكلاتهم بصورة كبيرة و تتمثل هذه الأساليب في : أسلوب إعادة التقييم و التفسير ، أسلوب البحث عن المساعدة و أسلوب التحليل المنطقي للمشكل ، كما يستخدم الممرضين أساليب سلبية و لكن بصورة أقل و تتمثل في : أسلوب تقبل الوضعية ، التنفسي الإنفعالي ، و البحث عن إثباتات بديلة ، كما يستخدم الممرضين أساليب مختلطة بين إيجابية و سلبية لمواجهة الضغوط التي تعترضهم

❖ لم تظهر نتائج الدراسة فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الضغوط

المهنية عند الممرضين و مساعديهم ترجع الى المتغيرات التالية : الجنس ،

المستوي الدراسي للمرض.

❖ أظهرت نتائج الدراسة فروق ذات دلالة احصائية في نوع استراتيجيات

التصرف لمواجهة الضغوط بين الذكور و الإناث حيث تبين من خلال النتائج

المتوصل اليها ان الإناث سيتخذ من أسلوب البحث عن المساعدة و أسلوب

التنفيس الإنفعالي و أسلوب تقبل الوضعية اكثر من الذكور و يرجع هذا الى

طبيعة التنشئة الاجتماعية للأنثى و في حين يستخدم الأكور أسلوب التحليل

المنطقي للمشكل إعادة التقييم و التفسير و البحث عن إثبات بديلة أكثر من

الإناث

في مقابل لم تظهر نتائج الدراسة فروق ذات دلالة إحصائية في نوع استراتيجيات التصرف

لمواجهة الضغوط المهنية لكل من التخصص و المستوى الدراسي للممرض

و خلاصة القول ان الكيفية التي يحرك بها الفرد وضعية الضغط عنده و الاستراتيجية التي

بتعامل بها مع تلك الوضعية (استراتيجيات التصرف) متغيرات لهما أهميتها في التنبؤ

مدى التوفيق النفسي للممرض

التوصيات و الاقتراحات :

و بهدف إثراء هذا النوع من البحوث ، نقترح ما يلي :

- ❖ دراسة أثر الضغوط على استراتيجيات التصرف للممرض في مرحلة المختلفة
- ❖ بناء مقياس قياس مستويات الضغوط و أنواعها و كذلك أساليب مواجهته
- ❖ توظيف أخصائية نفسانية لمساعدة الممرضين على تجاوز مشكلاتهم ، خاصة في الوقت التي تم اجراء هذه الدراسة و المرتبط بانتشار فيروس كوفيد 19 ، بحيث يتم توعيتهم و التحدث معهم بالاضافة الى تفعيل دور النوادي الثقافية و الرياضة في المؤسسات الاستشفائية لاستغلال طاقات الممرضين و قدراتهم
- ❖ حث الإدارة و المشرفين على معاملة جميع العمال بعدل و موضوعية و تدريبهم على أساليب الإدارة الحديثة
- ❖ الاهتمام بالظروف الفيزيائية و التصميمية لمراكز العمل و الاهتمام بالنظافة و التهوية و الإضاءة المناسبة
- ❖ تدريب الممرضين بأساليب المواجهة الفعالة للمشاكل و الصعوبات التي تعترضهم و تنمية تقديرتهم لذواتهم
- ❖ اجراء المزيد من الدراسات حول الضغوط المهنية و استراتيجيات التصرف و تحليل أسبابها و العمل على إدارتها بشكل جيد

قائمة المراجع

• الكتب:

01. شحاتة حسن ، زينب النجار ، معجم المصطلحات التربوية و النفسية ، الدار المصرية اللبنانية لبنان ،2003.
02. حافظ فرج أحمد ، قضايا إدارية معاصرة ، عالم الكتاب للنشر و التوزيع ، الطبعة 01،مصر 2007
03. إبراهيم و آخرون ، المعجم الوسيط ، الجزء الأول ، الطبعة الثانية ، بدون سنة
04. جمعة سيد يوسف ، إدارة ضغوط العمل ، نموذج التدريب و الممارسة ، الطبعة 01 ايتراك الطباعة مصر ، 2004
05. عبد العزيز المجيد محمد ، سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي ، مركز الكتاب للنشر ، مصر 2005
06. حسين طه عبد العظيم ، حسين سلامة عبد العظيم ، استراتيجية إدارة الضغوط التربوية و النفسية ، الطبعة الأولى ، دار الفكر و النشر و التوزيع 2006
07. زهير الصياغ ، ضغوط العمل، المجلة العربية ، العدد 01، المجلد 05، الرياض السعودية 1981
08. عبد الباقي صلاح الدين محمد ، السلوك التنظيمي ، مدخل تطبيقي معاصر الدار الجامعية الجديدة الإسكندرية 2005

09. ماهر أحمد ، السلوك التنظي ، مدخل بناء مهارات المكتب العربي الحديث ، الاسكندرية 2004
10. هارون توفيق الرشيد ، الضغوط النفسية ، طبيعتها و نظرياتها ، مكتبة هذه المصرية للنشر و التوزيع مصر 1994
11. النعساني عبد المحسن ، السلوك التنظيمي ، دون طبعة ، مديرية الكتالر و المطبوعات الجامعية عمان ، الاردن 2005
12. عويد سلطان المستعان ، علم النفس الصناعي ، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع الطبعة 1994،01
13. محمد اسماعيل بلال ، السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق ، جامعة الازرطة 2004
14. منى عبد الحليم ، مدخل الصحة النفسية ، مفاهيم و تطبيقات ، دار الوفاء للطباعة و النشر الطبعة 2009،01 عمان الاردن
15. محمود سليمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر 2005، عمان الاردن
16. محمد نجيب الصبوة ، سمير فهيم الغباشي ، استراتيجيات المواجهة و التصدي التي يوظفها أورام المتانة السرطانية للتحديد من حدة المشقة النفسية عن

الاصابة بالمرض ، مجلة الدراسات عربية في علم التقص مجلة 03 ، العدد 01

دار غريب للنشر و التوزيع القاهرة مصر 2004

• مراجع مترجمة :

17. سيلبي تايلور ، علم نفس الصحي ، ترجمة وسام درويش ، و فوزي شاكل ،

الطبعة 01 عمان الاردن ، دار حام للنشر و التوزيع ، 2008

18. اندرودي سيزلافي ، ماللاجي والاس ، ترجمة جعفر ابو القاسم احمد ، السلوك

التنظيمي و الاداء ، الرياض ، معهد الادارة العامة

• الأطروحات و الرسائل الجامعية

19. بن طاهر بشير الضغط المهني و علاقته بالاجهاد النفسي و استراتيجيات

التصرف لدى أستاذة التعليم الثانوي، تحت اشراف احمد تيغري ، رسالة ماجستير

غير منشورة جامعة وهران الجزائر ، 1992

20. شلال حماني صفية ، استراتيجيات مقاومة الضغوط المهنية و علاقتها

بظهور الاضطرابات السيوكوسوماتي ، دراسة لنيل شهادة الماجستير ، تحت اشراف

جمو بوظريفة ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، قسم علم النفس ، جامعة

الجزائر ، 2007

21. غريب صبرينة ، ما مدى فعالية برنامج تدريبي معرفي سلوكي في التخفيف من معاناة العمل مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ، عدد خاص ، الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل ، جامعة ورقلة الجزائر ، 2013
22. بن طاهر بشير استراتيجيات التكيف مع مواقف الحياة الضاغطة و علاقته بالصحة العامة على ضوء متغير نمط الشخصية و الدعم الاجتماعي ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة وهران الجزائر ، 2005
23. سهيل مقدم ، استراتيجيات التعامل مع مواقف الضغط المهني على ضوء متغيرات الخلفية الفردية لدى أستاذة التعليم الثانوي ، رسالة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم 2010
24. فاطمة الزهراء أزروق ، الكفالة النفسية للمصابين بالداء السكري استراتيجيات المقاومة الفعالة لتحقيق التوافق النفسي الاجتماعي ، رسالة ماجستير غير مشرف في علم النفس العيادي 1997
25. أمال عبد القادر جودة . أساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة و علاقتها بالصحة النفسية لدى عينة من طلاب و طالبات جامعة أقصى ، بحث مقدم الى المؤتمر التربوي الأول بكلية التربية في الجامعة الاسلامية 2004

26. طبي سهام ، أنماط التفكير و علاقتها باستراتيجيات مواجهة اضطراب

الضغوط التالية للصدمة دراسة ميدانية لعينة من المصابين بالحروف رسالة ماجستير

في علم النفس المعرفي ، جامعة باتنة 2008

27. كلثوم بلميهوب ، إدراك الطات المهنية عند الاخصائيين العيادين رسالة

ماجستير غير منشورة في علم النفس العيادي جامعة الجزائر 1994

الملاحق

Tableaux croisés

الجدول رقم (1) مواصفات عينة البحث حسب الجنس و المصلحة التي يعمل بها المرضى

			Homme/Femme		Total
			femme	homme	
Service umc	Effectif		7	4	11
	% du total		7,0%	4,0%	11,0%
brulures	Effectif		7	6	13
	% du total		7,0%	6,0%	13,0%
orto	Effectif		3	4	7
	% du total		3,0%	4,0%	7,0%
neuro	Effectif		14	6	20
	% du total		14,0%	6,0%	20,0%
Endocrino	Effectif		2	1	3
	% du total		2,0%	1,0%	3,0%
ophtalmo	Effectif		2	0	2
	% du total		2,0%	0,0%	2,0%
maladie du sang	Effectif		5	3	8
	% du total		5,0%	3,0%	8,0%
pediat	Effectif		7	1	8
	% du total		7,0%	1,0%	8,0%
ori	Effectif		8	1	9
	% du total		8,0%	1,0%	9,0%
genico	Effectif		6	0	6
	% du total		6,0%	0,0%	6,0%
Urologie	Effectif		2	0	2
	% du total		2,0%	0,0%	2,0%
cardio	Effectif		4	6	10
	% du total		4,0%	6,0%	10,0%
m/ interne	Effectif		1	0	1
	% du total		1,0%	0,0%	1,0%
Total	Effectif		68	32	100
	% du total		68,0%	32,0%	100,0%

Tableaux croisés

جدول 2 : مواصفات العينة حسب المستوى الدراسي و العنصر المشغول حاليا

			Niveau scolaire		Total
			second	bac+3	
Poste actuel	aide soignant	Effectif	36	0	36
		% du total	36,0%	0,0%	36,0%
	infirmier	Effectif	0	64	64
		% du total	0,0%	64,0%	64,0%
Total		Effectif	36	64	100
		% du total	36,0%	64,0%	100,0%

Tableaux croisés

3ε

			Niveau scolaire		Total
			second	bac+3	
Homme/Femme	femme	Effectif	28	40	68
		% du total	28,0%	40,0%	68,0%
	homme	Effectif	8	24	32
		% du total	8,0%	24,0%	32,0%
Total		Effectif	36	64	100
		% du total	36,0%	64,0%	100,0%

Tableaux croisés

4ε

			Poste actuel		Total
			aide soignant	infirmier	
Etat civil	c	Effectif	16	16	32
		% du total	16,0%	16,0%	32,0%
	m	Effectif	11	37	48
		% du total	11,0%	37,0%	48,0%
	d	Effectif	5	9	14
		% du total	5,0%	9,0%	14,0%
	v	Effectif	4	2	6
		% du total	4,0%	2,0%	6,0%
Total		Effectif	36	64	100
		% du total	36,0%	64,0%	100,0%

Moyennes

ج 5 السن و الأقدمية

Poste actuel		Age	Ancienté
aide soignant	Moyenne	32,6944	6,2778
	N	36	36
	Ecart-type	5,55913	3,57460
infirmier	Moyenne	36,8750	9,4219
	N	64	64
	Ecart-type	8,90069	5,81406
Total	Moyenne	35,3700	8,2900
	N	100	100
	Ecart-type	8,08747	5,32252

ج 6 الجنس و السن و الاقدمية

Homme/Femme		Age	Ancienté
femme	Moyenne	34,1176	7,9559
	N	68	68
	Ecart-type	6,47966	4,67586
homme	Moyenne	38,0313	9,0000
	N	32	32
	Ecart-type	10,36273	6,51549
Total	Moyenne	35,3700	8,2900
	N	100	100
	Ecart-type	8,08747	5,32252

Fiabilité

ج 7 ثبات مقياس الضغوط

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,507
		Nombre d'éléments	18 ^a
	Partie 2	Valeur	,408
Nombre d'éléments		18 ^b	
	Nombre total d'éléments		36
Corrélation entre les sous-échelles			,518
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,682
	Longueur inégale		,682
Coefficient de Guttman split-half			,679

- a. Les éléments sont : salaire, responsabilité, condition physique, relation de travail, formation, charge de travail, conflit de rôle, reconnaissance, outil et sécurité, salaire, responsabilité, condition physique, relation de travail, formation, charge de travail, conflit de rôle, reconnaissance, outil et ...
- b. Les éléments sont : salaire, responsabilité, condition physique, relation de travail, formation, charge de travail, conflit de rôle, reconnaissance, outil et sécurité, salaire, responsabilité, condition physique, relation de travail, formation, charge de travail, conflit de rôle, reconnaissance, outil et ...

Fiabilité

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,646	36

Moyennes

[Ensemble_de_données1] C:\Users\L\Desktop\BOUCHRA.sav

08 مستويات المؤشر العام للضغط و مستويات ابعاده

	salaire	responsabilité	conditionphysique	relationdetravail	formation	chargedetravail
Moyenne	15,1400	14,2900	14,1400	12,5900	12,5600	13,3500
N	100	100	100	100	100	100
Ecart-type	2,42054	2,86848	3,03521	2,28343	2,44255	2,43034

08 مستويات المؤشر العام للضغط و مستويات ابعاده

	conflitderole	reconnaissance	outilsetécurité	المنغط بشكل عام
Moyenne	14,5200	13,2400	14,2400	124,0700
N	100	100	100	100
Ecart-type	2,12003	2,25236	2,73813	11,25845

Moyennes

[Ensemble_de_données1] C:\Users\L\Desktop\BOUCHRA.sav

Tableau de bord

	تقبلا لوضعية	الاجترار	التفكيرالغير واقعي	analyselogique	الالغاءالتجنب	التنقيسلانفعالي	الاثباتاليدوية
Moyenne	7,3700	7,2900	7,2900	7,6400	7,1600	7,2100	7,0600
N	100	100	100	100	100	100	100
Ecart-type	1,45404	1,62863	1,62863	1,57326	1,52236	1,60363	1,63806

Tableau de bord

	المغالاتقيلالكلمهذات	استيدالمؤثر	تضخيمكفاءذلاتية	البحثمساعدة	البحثالشقة	التحوللدين
Moyenne	7,1000	6,9200	7,3000	3,6900	7,3100	7,1500
N	100	100	100	100	100	100
Ecart-type	1,54724	1,65560	1,51424	,80019	1,66785	1,55943

Tableau de bord

	الاسنادالقو منالمسؤولية	اعدادالتقييمالتفسير	التكيفمعلم اقية
Moyenne	3,5900	7,2300	6,9600
N	100	100	100
Ecart-type	1,07398	1,63210	1,70513

T-TEST GROUPS=genre(1 2)

/MISSING=ANALYSIS

/VARIABLES=salaire responsabilité conditionphysique relationdetravail formation c

/CRITERIA=CI(.95).

Test-t

[Ensemble_de_données1] C:\Users\L\Desktop\BOUCHRA.sav

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes		
		mmm	ecaty	t	ddl	Sig. (bilatérale)
salaire	F	15,2059	2,29574	,395	98	,694
	H	15,0000	2,70006			
responsabilité	F	14,3676	2,89572	,393	98	,695
condition physique	F	14,0441	2,84832	-,459	98	,647
	H	14,3438	2,96967			
relation de travail	F	12,5441	3,20895	-,292	98	,771
	H	12,6875	1,98828			
formation	F	12,4265	2,84477	-,795	98	,428
	H	12,8438	2,59917			
charge de travail	F	13,2059	2,08078	-,863	98	,390
	H	13,6563	2,35352			
conflit de rôle	F	14,5588	2,59788	,266	98	,791
	H	14,4375	2,10460			
reconnaissance	F	12,9706	2,18407	-1,762	98	,081
	H	13,8125	2,31781			
outil de sécurité	F	14,0588	2,02305	-,964	98	,337
	H	14,6250	2,53855			
المنعطف بشكل عام	F	123,3824	3,12895	-,889	98	,376
	H	125,5313	10,79529			

		Test de Levene sur l'égalité des variances				
		moy	ecar	t	ddl	Sig. (bilatérale)
تقبل الوضعية	F	7,3235	1,50066	-,464	98	,644
	H	7,4688	1,36746			
الاجترار	F	7,1765	1,61098	-1,016	98	,312
	H	7,5313	1,66529	-1,004	59,021	
التفكير الغير واقعي	F	7,1765	1,61098	-1,016	98	,312
	H	7,5313	1,66529	-1,004	59,021	
analyse logique	F	7,5294	1,62509	-1,025	98	,308
	H	7,8750	1,45358	-1,067	67,403	
الانغناء التجنب	F	7,0441	1,56867	-1,111	98	,269
	H	7,4063	1,41100	-1,154	67,053	
التفكير الانفعالي	F	7,1176	1,64389	-,838	98	,404
	H	7,4063	1,52102	-,862	65,316	
الاثبات البديلة	F	6,9853	1,67949	-,663	98	,509
	H	7,2188	1,56028	-,681	65,070	,498
المغالات في الكلام هيات	F	7,2647	1,54164	1,563	98	,121
	H	6,7500	1,52400	1,570	61,451	,122
استياد الموثر	F	6,6912	1,76413	-2,047	98	,043
	H	7,4063	1,29164	-2,285	80,583	,025
تخصيم كفاء وذاقية	F	7,1324	1,52496	-1,627	98	,107
	H	7,6563	1,45046	-1,657	63,668	,102
البحث المساعدة	F	3,5588	,78002	-2,449	98	,016
	H	3,9688	,78224	-2,447	60,654	
الوحث الشفقة	F	7,1176	1,79991	-1,697	98	,093
	H	7,7188	1,27594	-1,915	82,693	
التحول للدين	F	7,2647	1,62644	1,073	98	,286
	H	6,9063	1,39952	1,133	69,869	
الاستناد الفر ضلم المسؤولية	F	3,4706	1,12596	-1,634	98	,105
	H	3,8438	,91966	-1,758	73,287	
اعداد التقييم التفسير	F	7,1471	1,61398	-,739	98	,462
	H	7,4063	1,68215	-,728	58,590	
التكيفية المعرفية	F	6,7353	1,74166	-1,948	98	,054
	H	7,4375	1,54372	-2,035	67,976	

Corrélations

12

	Age	الضغط بشكل عام	salaire	responsabilité	condition physique	relation de travail
Age	1	,281	,212	,281	,257	-,025
		,005	,034	,005	,010	,804
	100	100	100	100	100	100

12

	formation	charge de travail	conflit de rôle	reconnaissance	outil de sécurité
Age	,067	,158	,023	,028	,171
	,510	,117	,822	,784	,090
	100	100	100	100	100

Test-t

[Ensemble_de_données1] C:\Users\L\Desktop\BOUCHRA.sav

13

		Moy	ecart	t	ddl	Sig. (bilatérale)
تقبل الأوضاع	non stressé	6,8421	1,48007	-3,072	68	,003
	stressé	7,9063	1,39952			
الاجترار	non stressé	6,4737	1,58944	-5,799	68	,000
	stressé	8,4063	1,10306	-5,978	65,754	
التفكير الغير واقعي	non stressé	6,4737	1,58944	-5,799	68	,000
	stressé	8,4063	1,10306	-5,978	65,754	
analyse logique	non stressé	7,2368	1,76197	-3,575	68	,001
	stressé	8,5313	1,13548	-3,706	63,934	
الانغناء التجنب	non stressé	6,8158	1,67421	-2,321	68	,023
	stressé	7,6875	1,42416	-2,354	67,989	
التفكير الانفعالي	non stressé	6,9737	1,66825	-1,819	68	,073
	stressé	7,6875	1,59510	-1,826	66,873	
الاثبات البديلة	non stressé	6,3158	1,39701	-5,377	68	,000
	stressé	8,1250	1,40850	-5,374	65,801	
المعادلة كالمصداقات	non stressé	6,7895	1,64658	-2,120	68	,038
	stressé	7,5938	1,49966	-2,137	67,557	
استبعاد المؤثر	non stressé	6,3947	1,58608	-4,078	68	,000
	stressé	7,7813	1,18415	-4,180	67,103	
تصحيح مكافئة التوتيرة	non stressé	7,1053	1,53851	-,631	68	,530
	stressé	7,3438	1,61863	-,628	64,724	
البحث المساعدة	non stressé	3,6053	,82329	-2,067	68	,043
	stressé	4,0000	,76200	-2,081	67,364	
البحث الشفقة	non stressé	6,6316	1,85153	-3,408	68	,001
	stressé	7,9688	1,33161	-3,504	66,477	

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة وهران

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس و الأرواقونيا

تخصص : علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية .

استمارة مذكرة التخرج ماستر

أخي الممرض(ة) :

الاستمارة التي بين يديك صممت للحصول على بعض المعلومات التي تستخدم البحث العلمي الذي أقول بإعداده ، و ذلك لإتمام شهادة ماستر في علم النفس العمل و التنظيم و الذي يدور موضوعها حول الضغوط المهنية و علاقتها باستراتيجيات التصرف لدى الممرضين .

و تحتوي الاستمارة على مجموعة من الأسئلة ، نرجو منكم أخي الممرض(ة) التعاون و المساهمة بالإجابة عليها بكل دقة و موضوعية و ذلك بوضع إشارة (X) في المكان المخصص لذلك .

و لعلمكم البيانات المقدمة من قبلكم ستستعمل لأغراض علمية فقط .

تقبلوا مني أسمي العبارات و التقدير .

إشراف الأستاذ : بن طاهر بشير

الطالبة : يوحنا بشري

المؤسسة الاستشفائية :

المصلحة :

المستوى التعليمي :

□ ثانوي : □ بكالوريا + 3 سنوات تكوين □

..... منصب العمل الحالي :

..... الشهادة المتحصل عليها :

..... الخبرة في التمريض :

الرتبة المهنية :

□ * ممرض (ة) الصحة :

□ * مساعد(ة) ممرض (ة) :

□ أنثى

□ ذكر

الجنس :

..... السن :

الحالة الاجتماعية :

□ * أعزب(ة) : □ * متزوج(ة) : □ * مطلق(ة) : □ * أرمل (ة) :

□ - عدد الأولاد :

1- الضغوط المهنية .

لا على الإطلاق	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	العبارة
					01 أجد أن الأجر الذي أتقاضاه ليس في مستوى الجهد المبذول
					02 عملي يتطلب اليقظة و الانتباه و السرعة اللازمة لتنفيذ الإجراءات الطبية و تقديم العلاج المناسب للمريض
					03 أشعر بالتذمر كون قاعدة التمريض لا تتوفر على الظروف الملائمة للعمل كالتدفئة و التهوية .
					04 أتعاون مع زملائي في كفاءات التعامل مع المشاكل التي تواجهنا في العمل كمرض(ة) .
					05 أجد بأن التكوين الذي تلقينته كاف لإنجاز مهام التمريض بالشكل الصحيح .
					06 أشهر بالتوتر لأنني أتعامل يوميا مع عدد من المرضى يزيد عن طاقتي .
					07 أعاني من عدم القدرة على تلبية المطالب المتناقضة الأطباء .
					08 أعتقد أن هناك تقدير قليل للجهود الذي يبذله الممرض من طرف المرضى و مراقبيهم .
					09 أخوف من الإصابة بالأمراض المعدية نتيجة التلوث و قلة النظافة .
					10 أجد أن راتبي الشهري منخفض مقارنة مع عمال القطاع .
					11 ينتابني القلق و التوتر و الخوف بسبب قيامي ببعض مهام التطبيب التي لا تدخل في المهام القانونية للمرض .
					12 يزعمني أن أمارس مهامي في مكان غير نظيف
					13 هناك بعض من زملاء العمل يتسببون لي في مشاكل مهنية .
					14 يحدث أن أجد صعوبة في التعامل مع حالات مرضية لأنني لم أتدرب عليها في التكوين .
					15 بجهدي اكتظاظ المصلحة بالمرضى في الوقت الذي لا تتوفر فيه على الوسائل الطبية المناسبة .
					16 يزعمني أنه يتحتم على القيام بعدة مهام في نفس الوقت و هو ما يؤدي بي القيام بمهام على حساب آخر .
					17 بالرغم من المجهودات المبذولة إلا أنني أحصل على تقدير متدني من رؤسائه .

				الأدوات و الأجهزة المستخدمة في العمل غير مناسبة لأداء مهامى .	18
				أجد صعوبة في تلبية الحاجيات المادية بسبب أجرى الشهرىة .	19
				بناء على تجربتى تراودنى توقعات بالوقوع فى مشاكل مهنية بسبب احتمال قيامى بمهام خارج إطار مهامى القانونية .	20
				أجد أن المصلحة لا تتوفر على وسائل الوقاية اللازمة لعملى	21
				أعتقد بوجود نقص فى الثقة بين زملاء العمل	22
				أعتقد أن عدم قدرتى على أداء بعض المهام يعود إلى ضعف التكوين النظرى الذى تلقىته قبل التوظيف	23
				أجد أن مهمتى كمرضى(ة) مجهدة	24
				ألقى تعليمات متناقضة من رؤساء متعددين	25
				أقوم بوظيفتى بالشكل الصحيح و فى المقابل لا أحصل على الاعتراف بذلك	26
				شروط سلامة غير متوفرة بالشكل الكافى فى مكان العمل .	27
				نظام العلاوة و المكافآت المعمول بها فى المستشفى لا تتسم بالعدالة و الموضوعية .	28
				أؤثر بسبب مطالبتى بمهام هى ليست من مسؤوليتى كمرضى(ة)	29
				يزعجنى النقص فى متطلبات الراحة التى نحتاجها فى المصلحة (غرفة النوم)	30
				أعانى انتقادات بعض المرضى و مرافقيهم بسبب تدخل بعض الزملاء .	31
				أجد بعض إشارات المصلحة التى أعمل فيها لا يساعدون المرضى على تطوير الكفاءة المهنية فى مجال التمريض .	32
				هناك مساندة حقيقية بينى و بين الزملاء فيما يخص التكفل بالمرضى و هذا الأمر يشعر بأن ملى تتناقض مع مبادئ التنظيمية .	33
				أحيانا يطلب منى القيام بمهام فى عملى تتناقض مع مبادئ التنظيمية.	34
				التقدير الذى أحصل عليه يشجعنى على القيام بمهام إضافية أخرى .	35
				المعدات التى يحتاجها المرضى فى العمل غير كافية .	36

2- استراتيجيات التصرف .

لا على الإطلاق	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	العبرة	
					أحاول أن أكسب رؤية واضحة عن الموقف الذي أنا فيه	01
					أقبل المشكلة (الموقف) حيث ليس هناك ما يمكن فعله	02
					أراجع بشكل متعاقب و بدون انقطاع كل حيثيات مشكلتي	03
					أتخيل (أحلم أثناء اليقظة) بأن الأمور تستصلح نفسها بنفسها	04
					أقول لنفسي بأن الأمر لا يهمني و لا يستحق أن أتوتر بخصوص ما حصل	05
					لا أخفي ما أشعر به و قد أقوم بمخاطرة (مغامرة) لحل المشكلة	06
					أقوم بشيء في متعة إشتراء شيء جميل القيام برحلة	07
					أحاول التعويض في المشروبات الكحولية أو المخدرات	08
					أسمع الموسيقى و أغاني لتغيير حالتي الانفعالية	09
					أقول لنفسي بأنني قمت بحل مشاكل أكثر صعوبة	10
					أبحث عن المساعدة و النصائح من الآخرين بغرض حل المشاكل	11
					أكثر من الدعاء و الصلوات و قراءة القرآن لأرتاح و اطمئن	12
					أدرس الإيجابيات و السلبيات لمختلف طرق الاستجابة	13
					أطمئن نفسي بأن لكل مشكلة حل و أن الأمور ستتحسن	14
					أتعلم أن أعيش مع جو المشكلة و متطلباتها	15
					أستغرق في عملي أو أدخل في مشاريع جديدة	16
					أحاول أن أتجنب المشكل بشكل لا يجعلني منفعا	17
					أعبر عن مشاعري و أحاسيسي و قد أفرغ ما بداخلي على الآخرين	18
					أحاول مساعدة الآخرين ذوي المشكلات القريبة من مشكلتي كي يحلوا مشاكلهم	19
					أتساءل عن ما يجب أن أغيره في نفسي لأتعامل بإيجابية مع هذا النوع من المشاكل	20

				أتساءل دائما عن سبب حشر نفسي في مواقف كهذه	21
				أحاول أن أجد الإنسان الذي يستطيع حل مشكلتي	22
				أحاول أن أتواجد مع مجموعة أشخاص بغرض مؤزرتي و تقاسم مشاعري معهم	23
				أحاول التحكم في أهم شيء في المشكلة	24
				أفكر باستمرار في مشكلتي و بالمقابل لا أستطيع التركيز في شيء آخر	25
				أتمنى لو أن شخصا ما يستطيع الأمور في نصابها	26
				أحاول التفكير في شيء آخر	27
				أتناول العقاقير المهدئة لأشعر أنني أحسن	28
				أحاول أن أكيف أهدافي و حاجاتي مع عواقب المشكلة	29
				أكرر بأنني شخص يعرف كيف يدير موقفا ما دون تعقيدات	30
				أتوجه إلى شخص يمكنه أن يفهمني و يتأثر بمشاعري	31
				أكثر من الصلوات و النوافل لأتقرب من الله و أجد مخرجا لما أنا فيه	32
				أقوم بشكل منتظم بتمارين الاسترخاء	33
				ألوم نفسي و أذكرها أنني سبب ما يحصل	34
				أحاول أن أغير مجرى تفكيري مثلا بالتأمل و التفكير في الفن ، الجمال ..	35
				أقضي أغلب الأحيان أوقات طويلة في مشاهدة برامج التلفزيونية و الانترنت .	36