



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
كلية: العلوم الاجتماعية
قسم: علم الاجتماع وأنتروبولوجيا
مذكرة تخرج بعنوان

أثر الضغوط المهنية لدى الممرضين في ظل جائحة كورونا

مستشفى الجامعي بوهران بن زرجب

مذكرة تخرج نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

تحت إشراف الأستاذة:
➤ محمودي أميمة

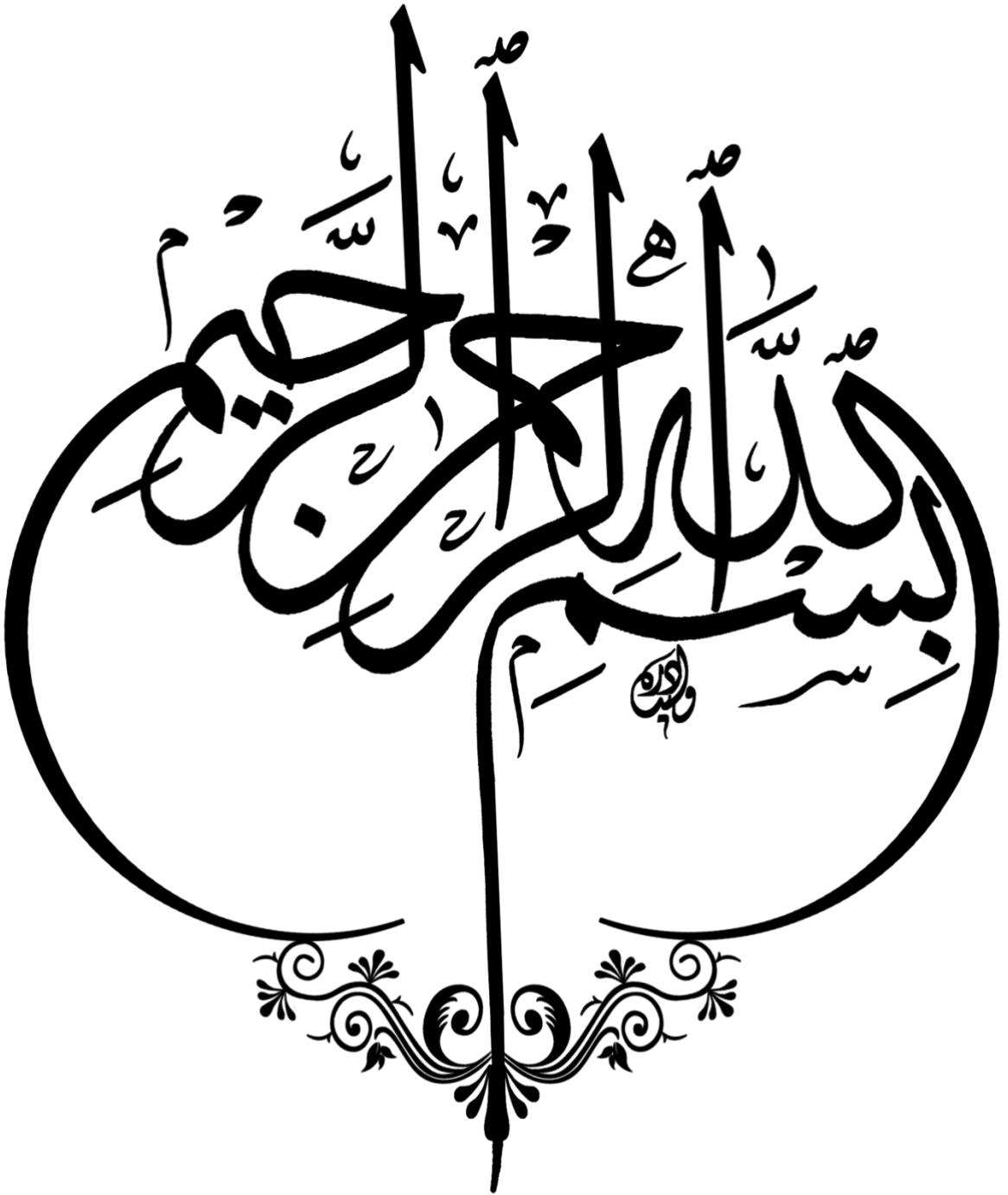
من إعداد:

➤ بوزيان نصيرة
➤ القداوي وسيلة

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	زمور زين الدين
مشرفا ومقرا	محمودي أميمة
عضوا مناقشا	حساين زاهية

السنة الجامعية: 2022/2021



شكر وعرفان

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله

نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى من أشرفت على مساعدتنا

في هذا العمل والتي لم تبخل علينا بنصائحها القيمة ومعاملتها الطيبة،

وكانت المرشدة طيلة عملنا الأساتذة "محمودي أميمة".

والشكر الجزيل لكل من ساعدني وقدم لي جميع المعلومات والأفكار

طيلة فترة الدراسة من قريب أو من بعيد والشكر لعمال مستشفى

الجامعي بوهراي الذين ساعدونا في إنجاز هذه المذكرة .

إهداء

أهدي مسك ختام دراستي إلى أعز ما لدي في هذه الدنيا والدي الكريمين "أطال الله في عمرهما وأدامهما تاجا على رأسي، إلى إخوتي وإلى كل أفراد عائلتي.

وإلى رفيقتي القلب وزميلتي التي رافقتني طيلة أيام الدراسة في الجامعة وفي إنجاز المذكرة "القداوي وسيلة".

وإلى جميع من دعمني ووجهني ولم يبخل علي بنصحه وإرشاده.

إليكم جميعا: أهدي عملي المتواضع

بوزيان نصيرة.

إهداء

أهدي ثمرة جهدي هذه إلى من أعطت أجمل المعاني لحياتي وشجعتني على مواصلة مشواري الدراسي والتخرج من الجامعة وبناء مستقبلي أسمى عبارات الحب والاحترام والتقدير "أمي الغالية"، "أبي العزيز" أطال الله في عمرهما، وإخوتي، ورفيق دربي في الحياة "زوجي" "بومعيزة محمد أمين" وصديقتي "بلحاج ربيعة" وصديقتي التي عملنا لسنوات عديدة معا والتي شاركتني في مذكرتي بوزيان "نصيرة"، وصديقتي في الدراسة. أشكركم على مواقفكم النبيلة.

وإلى جميع من دعمني ووجهني ولم يبخل علي بنصحه وإرشاده.

إليكم جميعا: أهدي عملي المتواضع

القداوي وسيلة

الملخص:

تعالج هذه الدراسة الضغوط المهنية لدى الممرضين في ظل "جائحة كورونا"، كما حاولنا الكشف على أهم الضغوط المهنية التي يتعرض لها الممرضين أثناء مهامهم، لقد تطرقنا في هذه الدراسة الميدانية في المستشفى الجامعي بوهان الدكتور "ابن زرجب" واخترنا فئة "الممرضين" كونهم الذين تعرضوا للضغط بشكل كبير أثناء الجائحة، حيث طرحنا عدة تساؤلات أهمها:

- ما مدى تأثير جائحة كورونا على أداء الممرضين وانعكاساته على الحياة اليومية؟
- هل توافد عدد كبير من المرضى ونقص المعدات يؤثر على علاقة الممرضين بالمرضى؟

- وما هي اهم مصادر الضغط المهني لدى الممرضين؟

ولقد تم اختيارنا لهذا الموضوع بناءا لأسباب ذاتية وأخرى موضوعية ذلك بعد الاطلاع على عدة من الدراسات سابقة التي تم عرضها في المذكرة، وأجريت الدراسة الميدانية العينة تتكون من 15 ممرض وممرضة.

لأننا مهتمين بكيفية فهم الظاهرة كونها جديدة على مجتمعنا خاصة في ظروف جائحة كورونا واستخدمنا أداة المقابلة لجمع المعلومات من كلا الجنسين، تم اختيارها بطريقة عشوائية وذلك بعد توجهنا لعدة مصالح، وتم تحليل المقابلات المتحصل عليها والفرضيات حيث تحصلنا على النتائج التالية:

- أن الضغوط المهنية تزايدت في ظل جائحة كورونا.
- تأثير جائحة كورونا على الممرضين على المستوى المهني والحياتي.
- واجهت الممرضات صعوبات في الجانب المهني وحتى اليومي مقارنة بالممرضين.
- لم يؤثر توافد الكثير للمرضى على العلاقة بين الممرضين.
- اختلاف مصادر الضغوط المهنية باختلاف عامل الجنس والخبرة.

Resume:

Cette étude porte sur les pressions professionnelles des infirmiers à la lumière de la pandémie de Corona, et nous avons également tenté de révéler les pressions professionnelles les plus importantes, auxquelles les infirmiers sont confrontés dans le cadre de leurs tâches. En menant une étude de terrain au CHU d'Oran, le Dr « Ibn Zarjab », nous avons choisi la catégorie des « infirmiers » car ils ont été soumis à une forte pression pendant la pandémie, où nous avons posé plusieurs questions dont les plus importantes sont :

- Quel est l'impact de la pandémie de Corona sur la performance des infirmiers et ses répercussions sur la vie quotidienne ?
- L'afflux massif de patients et le manque d'équipement affectent-ils la relation des infirmiers avec les patients ?
- Quelles sont les principales sources de pression professionnelle sur les infirmiers?

Nous avons choisi ce sujet sur la base de raisons subjectives et objectives après avoir passé en revue plusieurs études antérieures présentées dans la note, et l'étude a été menée au CHU « Ibn Zerjab » à Oran sur un échantillon d'infirmiers composé de « 15 ».

Nous nous sommes également appuyés sur l'approche qualitative car elle est en adéquation avec le sujet de l'étude. Nous avons utilisé l'outil d'entretien pour collecter des informations des deux sexes, et ils ont été choisis au hasard, après avoir passé en revue plusieurs intérêts, et les entretiens obtenus et les hypothèses ont été analysés, et nous avons obtenu les résultats suivants :

- Les pressions professionnelles ont augmenté à la lumière de la pandémie de Corona.
- L'impact de la pandémie de Corona sur les infirmières au niveau professionnel et personnel.
- Les infirmières rencontraient des difficultés dans les aspects professionnels et même quotidiens par rapport aux infirmiers .
- L'afflux important de patients n'a pas affecté la relation entre les infirmiers.
- Différentes sources de stress professionnel selon le sexe et l'expérience.

فهرس المحتويات:

الصفحة	الموضوع
	شكر وتقدير
	الإهداء
	الملخص
	فهرس المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
01	مقدمة
الفصل الأول: الضغوط المهنية	
12	تمهيد
13	المبحث الأول: ماهية الضغوط المهنية
13	- مفهوم الضغط
13	- مفهوم الضغوط المهنية
14	- تعريف الضغوط المهنية
16	- أسباب الضغوط المهنية

18	- مراحل الضغوط المهنية
20	- عناصر الضغوط المهنية
22	المبحث الثاني: الضغط المهني وأساليب المواجهة
22	- مصادر الضغوط المهنية
29	- نماذج ونظريات المفسرة للضغوط المهنية.
37	- آثار الضغوط المهنية.
39	- أساليب مواجهة الضغوط المهنية.
44	خاتمة الفصل
الفصل الثاني: فيروس كورونا-كوفيد19-	
46	تمهيد
47	المبحث الأول: ماهية فيروس كورونا
47	- تعريف الفيروس
47	- تعريف الجائحة
48	- تعريف فيروس كورونا Covid 19.
48	- تركيبة فيروس كورونا Covid 19.
50	- تطور كورونا عبر العالم.

51	- تطور كورونا في الجزائر.
52	- طرق انتشاره.
52	- أعراض الفيروس
54	المبحث الثاني: آثار وطرق الوقاية من فيروس كورونا
54	- آثار فيروس كورونا
55	- علاجات ضد مرض كوفيد 19 واللقاحات التي تحمي من الإصابة من فيروس كورونا المستجد.
57	- طرق الوقاية من فيروس كورونا.
59	خاتمة الفصل
الفصل الثالث: منهجية البحث وأدواته	
61	تمهيد
62	المبحث الأول: الدراسة الاستطلاعية
62	- أهداف الدراسة الاستطلاعية
63	- إجراءات الدراسة الاستطلاعية
63	- وصف عينة لدراسة الاستطلاعية
64	المبحث الثاني: الدراسة الأساسية
64	- لمونوغرافية المؤسسة الاستشفائية.
68	- مجال الدراسة الأساسية

68	- منهج الدراسة الأساسية
69	- أدوات الدراسة
71	- صعوبات الدراسة
72	خلاصة
الفصل الرابع: تأثير الضغوط المهنية على الممرضين	
74	تمهيد
77	عرض الحالات وتحليلها.
94	تحليل الفرضيات
96	استنتاج عام
99	خاتمة عامة
102	قائمة المصادر والمراجع
109	الملاحق

فهرس الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
21	يوضح عناصر الضغوط المهنية	01
30	نموذج تفسير الضغوط في العمل عند جييسون وزملائه	02
33	يوضح نموذج بيرو ونيومان	03
36	نموذج سيزلاقي ووالاس 1987	04
49	تركيب فيروس كورونا	05
65	مديرية النشاطات الطبية وشبه الطبية" للمستشفى الجامعي الدكتور "ابن زرجب"	06

فهرس الجداول:

الصفحة	العنوان	الشكل
67	الهيكل الصحية للمؤسسة الاستشفائية ابن زرجب.	01
75	جدول وصف عينة الدراسة.	02

مقدمة

مقدمة:

أن موضوع "الضغوط" من المواضيع الهامة والمثيرة للانتباه ويعتبرها البعض من أول المشاكل الصحية والنفسية التي يتعرض لها الفرد، حيث تعد ظاهرة الضغوط المهنية من الاضطرابات الشائعة في هذا العصر، كنتيجة حتمية لتحولات المفاجئة التي شهدتها العالم في السنوات الأخيرة، التي لها انعكاسات على الأفراد والمنظمة، نظرا لكثرة انتشارها في الأوساط المهنية، ظهور الجائحة يعطي لنا كباحثين لفهم الظاهرة من حيث التعامل بين المرضى والممرضين، فهذه الضغوط تؤثر على صحة العامل وإنتاجيته، ومن بين القطاعات التي تشهد ضغوط مهنية عديدة قطاع الصحة لهذا سلطنا الضوء على أهميتها ومعرفة الضغوط المهنية عند المرضى نظرا لطبيعة المهنة، إن مهنة التمريض أكثر المهن جلبًا للضغوط، فهي تعدّ الركيزة الأساسية للمستشفيات، والتي تتعلق بحياة المريض، فإن العاملين بهذا القطاع، سواء أطباء أو ممرضين أو غيرهم قد يكونون أكثر عمال عرضة للضغوط المهنية، فالممرضون في هذه المهنة يواجهون العديد من الصعوبات خاصة في آونة الأخيرة مع ظهور جائحة كورونا، ممّا زاد الضغط على الممرضين بشكل كبير والتعامل مع المصابين والسعي لإنقاذ حياة المرضى، وهذا ما يعرض الممرضين إلى هذا النوع من الضغوط.

وهذا الموضوع قد تم دراسته من طرف الكثير من الباحثين والعلماء في مختلف الميادين ومن بين هذه الدراسات نذكر أهمها:

"عبيد عبد الله العمري، 2003" دراسة عنوانها "ضغوط العمل عند المدرسين"، هدفت إلى التعرف على اختيار العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية والمتغيرات الوظيفية من جهة وضغوط العمل من جهة أخرى في مدارس مدينة الرياض الحكومية، وبلغت عينة الدراسة (4572) معلما وأوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة سالبة معنوية بين المتغيرات الوظيفية، أعباء العمل وصراع الدور، وغموض الدور، وطبيعة العمل، والأمان الوظيفي وضغوط

العمل، كذلك أوضحت نتائج الدراسة أن المتغيرات الوظيفية أكثر تأثيراً على ضغوط العمل من المتغيرات الديمغرافية.¹

كما هدفت دراسة "العلاجية (2015) بعنوان "مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة في مصالح الاستعجالية" "الإسعافي" في عناية الجزائرية والسبل التي يواجهون بها هذه الضغوط، حيث وزعت الدراسة على قياس مؤشرات مصادر ضغوط العمل المتعلقة بكل من الوظيفة والمنظمة والبيئة المادية للعمل وشخصية الفرد العامل تحت الدراسة على 90 من العمال شبه الطبيين العاملين في المصالح الاستعجالية، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود مؤشرات قوية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة وهي: عبء العمل، وطبيعة الوظيفة، وصراع الدور.

- كما سعد دراسة بنات 2009 بعنوان "التعرف على مستويات ضغوط العمل والأداء الوظيفي وطبيعة العلاقة فيما بينها لدى العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية" في قطاع "غزة"، شملت عينة الدراسة 214 موظفاً وموظفة، بينت الدراسة عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عامل صراع الدور والأداء الوظيفي وبين عبء العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية.²

أما دراسة "حنون (2001) بعنوان "استراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية لدى أمهات الشهداء والسجناء الفلسطينيين في السجون الإسرائيلية" وقد أجريت الدراسة على 151 أمّاً حيث تم تطبيق استبيان "استراتيجية التكيف مع الضغوط النفسية" المشتملة على تسع استراتيجيات هي "حل المشكلات"، التمارين الرياضية، وسائل الدفاع،

¹ سعد الله عيشاوي، عبد الحليم الصديقي، الضغوط مهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أساتذة الطور الابتدائي، شعبة علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، مذكرة شهادة ماستر، 2014/2015.

² الطالب فراس حاج محمد أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي : دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي، بدمشق مذكرة شهادة ماجيستر تخصص إدارة الأعمال التخصص MBA، 2016.

الاسترخاء، الضغط الذاتي، الأنا، العزلة، الدعم الاجتماعي، والبعد الديني وخلصت الباحثة إلى نتائج التالية:

- إن استراتيجية البعد الديني كانت أكثر الاستراتيجيات شيوعاً وأن استراتيجية التمارين الرياضية أقل الاستراتيجيات استخداماً.
- إن هناك فروقاً جوهرية في استخدام استراتيجيات التكيف تعزى إلى المؤهل العلمي وذلك لصالح المؤهل الأعلى.¹

فمن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة قمنا ببناء إشكالية الدراسة لم تعد آثار السلبية لضغوط مهنية على الأفراد وصحتهم تخفى على أحد مما دفع بالعديد من الباحثين خاصة في السنوات الأخيرة إلى التطرق لهذا الموضوع وتحديد مصادرها بشكل دقيق لتقليل من خطورة وحدة الضغوط على مختلف الجوانب المهنية والأسرية واجتماعية ونتيجة للتغيرات التي عرفها العالم والذي مس قطاع الصحة بالأخص، فإن قطاع الصحي هو أكثر عرضة للضغط مما يسبب الشعور بالضيق والقلق على نفسية الممرضين من خلال كثرة المسؤوليات والمتطلبات وأعباء العمل أثناء تعاملهم مع المرضى، وبالتالي ازدادت هذه الضغوط مع فيروس كورونا المستجد "كوفيد 19" عند الممرضين.

وبناء على ما سبق ذكره نقوم بطرح الإشكالية الأساسية:

- كيف أثرت الضغوط مهنية على الممرضين في ظل جائحة كورونا؟
- وأيضاً تطرقنا إلى طرح بعض الأسئلة الفرعية لموضوع دراستنا:
- ما مدى تأثير جائحة كورونا على أداء الممرضين وانعكاساته على الحياة اليومية؟

¹ إ. طلال محمود حليوي، أساليب مواجهة ضغوط العمل وأثرها في دافعية الغنجاز دراسة ميدانية على عينة من العاملين في سيرتيل مذكرة شهادة ماجيستر، تخصص إدارة الأعمال، 2011، ص 38.

- هل توافد العدد الكبير من المرضى ونقص المعدات يؤثر على علاقة الممرضين بالمرضى؟
 - ما هي أهم مصادر الضغط المهني لدى الممرضين؟
 - هل تختلف ضغوط المهنة لدى الممرضين باختلاف عامل الجنس؟
- كما افترضنا بعض الفرضيات المتعلقة بموضوع الدراسة:
- أثر الضغوط المهنية على أداء الممرضين في ظل جائحة كورونا على مستوى المهني واليومي.
 - توافد العدد الكبير من المرضى ونقص المعدات الطبية سبب رئيسي في تدهور العلاقة بين الممرضين والمرضى.
 - إن أهم مصادر الضغط المهني لدى عمال الصحة في تعاملهم مع المصابين بكورونا وظروف العمل والخوف من العدوى.
 - تختلف أليات مواجهة الضغوط مهنية لدى الممرضين باختلاف عامل الجنس.
- ومن أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع أسباب شخصية:
- الاهتمام الشخصي للموضوع نظرا لتواجد أحد من أفراد العائلة في مجال التمريض.
 - احتكاك الباحثة في ميدان الصحة والرغبة في اكتشاف اهم الضغوط التي واجهها الممرضين.
 - معرفة واقع الضغوط المهنية في المؤسسة الاستشفائية، والبحث عن أساليب للتحكم والتقليل منها.
- وأیضا الأسباب الموضوعية:
- معرفة واقع الضغوط المهنية عند الممرضين وأثرها على فعالية أداء الممرضين في ظل الجائحة.

- محاولة معرفة نتائج ضغوط العمل على أداء العاملين وفي تسيير الحسن للعمل في ظل الجائحة.

- قابلية إنجاز الموضوع سواء من الجانب النظري والتطبيقي وغثاء البحث العلمي والوصول على نتائج من خلال المعلومات المتحصل عليها والتي من شأنها أن تساعد ولو بجزء للتقليل من ظاهرة الضغط المهني عند الممرضين أثناء الجائحة في المؤسسة الاستشفائية.

تنبع أهمية الدراسة الحالية أنها تناولت موضوع جد مهم في ظل الظروف الاستثنائية لدي يعيشه العالم بأسره وكوادر التمريض بصفة خاصة في المستشفيات والظروف المهنية السائدة به التي تبعت على إصابتهم بضغوط العمل نتيجة ذلك. فهناك الكثير من الباحثين اهتموا في مجال الضغوط المهنية التي يعاني منها الكثير من العمال أثناء تأدية لمهامهم والتي لها آثار على مستوى أداء العمال وعلى إنتاجية المؤسسة.

فأهمية الدراسة هذه تكمن في كونها تتعامل مع عمال قطاع الصحة (الممرضين)، الذين يعتبرون أهم مكونات القطاع الصحي والتي يقع على عاتقها الرعاية الصحية للمرضى خاصة مع التحولات الجديدة التي عرفها العالم في ظل جائحة كورونا والتي فرضت بدورها عدة ضغوط عليهم لأنهم يعتبرون الواجهة الأمامية في مجابهة الفيروس.

كما أن لكل بحث علمي أهداف يسعى الباحث إلى تحقيقها والإجابة من ورائها عن التساؤلات ومن هنا حاولنا الوقوف على أهم أهداف التي يركز عليها بحثنا:

- الوقوف على الضغوط المهنية لدى الممرضين في ظل جائحة كورونا وحصرها لرفع من معنوياتهم وفعاليتهم.

- التعرف على أهم الأسباب والعوامل هذه الضغوط وتأثيرها على أداء الممرضين في ظل جائحة كورونا.

- تسليط الضوء على انعكاسات جائحة كورونا عند الممرضين والضغط التي ولدتها.

كما اعتمدنا في دراستنا على بعض المفاهيم الأساسية أهمها:

- **التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة:**

تعتبر، عملية ضبط وتحديد المفاهيم من الخطوات الأساسية في البحث العلمي لئلا، دور كبير في توجيه مسار البحث العلمي وعليه استوجب علينا توضيح بعض المفاهيم التي اشتملت دراستنا وضبطها إجرائيا لتوضيح معناها ولتماشي أهداف البحث الحالي ولتقادي أي غموض ومن هذه المفاهيم ما يلي:

- **تعرف الضغط: les stress professionnel**

Laga et folkman (1984) للضغط علاقة خاصة بين الفرد والبيئة التي يقيمها الفرد على أنها شاقة ومرهقة أو أنها تفوق مصادر التعامل معها وتعرض صحته للخطر" (lazarus et folkman , 1984,201).

- **التعريف الإجرائي للضغط:**

هو حالة عدم الاتزان بين متطلبات المحيط وقدرات الفرد الشخصية، النفسية، السلوكية المهنية وحتى الاجتماعية، كما يتحدد التعريف الإجرائي للضغط المهني لدى عينة الدراسة حسب الدرجة المحصل عليها في مقياس اختيار الضغط في العمل لكراسا (

Karasek)

العمل le travail : هو المجهود الحركي أو ما يسمى بالطاقة والجهد الذي يبذله الإنسان من أجل تحصيل أو إنتاج ما يؤدي إلى إشباع حاجة معينة محللة¹

- **تعريف الضغط المهني**: هو إحساس الممرضين بالتعب والإجهاد نتيجة تعرضهم لمصادر مهنية ضاغطة، والمعبر عنها من خلال أعباء الضغط المهني: العبء الوظيفي، الفروق الفيزيائية والمادية، الدعم الإداري، المردود والحوافز المادية - الأعراس الجسمية) الأعراس النفسية والسلوكية والمهنية.
- **تعريف الممرض**: الممرض هو إنسان مهني لديه حصيلة المعرفية والمهارة والثقة بالنفس التي تمكنه من العمل في مختلف الوحدات الصحية وهو كل ممرض أو ممرضة مساعد تمريض أو ممرض متخصص للصحة العمومية يعمل بمصالح الطب.
- **تعريف مهنة التمريض**: هي وظيفة من وظائف الحقل الطبي تتطلب تلقي العلم وممارسته الحصول على الخبرة لها قواعد وأصول خاصة بها وهي المهنة التي تتضمنها مجموعة الأساليب الطبية والنفسية والمعنوية للتعامل مع المريض ومساعدته على الشفاء والتعافي.
- **التعريف الإجرائي**: هي مهنة يقوم بها الممرض أو الممرضة حيث يقوم فيها بالاعتناء بالمريض وفقا لتعاليم الطبيب.

¹ د. قويدر رين أحمد، أخيره حابي، الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة لولاية تيبازة، 2016/09/01 - 2015/11/23، مجلة العلوم النفسية والتربوية، ص 23.

- **المؤسسات العمومية الاستشفائية:** هو الجهاز الوحيد الذي بواسطته تقوم الدولة بتقديم الخدمات الصحية لأفراد المجتمع فهو العمود الفقري لأي نظام صحي وذلك لقدرة على توفير كافة أنواع الرعاية الصحية.¹
- **التعريف الإجرائي:** هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتتكون من هياكل للتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي
- **مفهوم جائحة كورونا:**

مرضى كوفيد 19 أو مرض فيروس كورونا 19 هو مرض يسبب نوع جديد (أو مستجد) من فيروسات كورونا اكتشف لأول مرة عندما حدث تفشي للمرض في ديسمبر 2019، وفيروسات كورونا هي عائلة كبيرة من الفيروسات التي يمكن أن تسبب مرضا تتراوح ما بين الأمراض الطفيفة مثل نزلات البرد الشائعة إلى أمراض أكثر شدة.

- **التعريف الإجرائي لجائحة كورونا:**

هو زيادة مفاجئة وسريعة في عدد حالات المرض على نحو أعلى من المتوقع في مجتمع معين ويمتد على رقعة جغرافية أوسع، ويحدث عندما ينتشر الوباء إلى عدة بلدان أو قارات وعادة ما يصيب عدد كبير من السكان.

اعتمدنا في دراستنا على منهج الكيفي كونه المنهج الذي يساعد على فهم الضغوط المهنية ومعاشتها بطريقة ملموسة وحساسة مع استخراج انطباعات الممارسة لهذه المهنة، دون نسيان تصوراتهم في ممارسة مهنة التمريض، كما اعتمدنا على أداة المقابلة والملاحظة لجمع البيانات والمعلومات.

¹ عسياني رفيقة(2016)، مسؤولية الأطباء في المراقبون الاستشفائية العمومية، دكتوراه كلية الحقوق والعلوم السياسية، تلمسان، الجزائر.

كما أن لا يخلو أي بحث علمي من صعوبات، ومن بين الصعوبات التي وجدها من كلى الجانبين المستوى الميداني والنظري، حيث أن موضوع "الضغوط مهنية لدى ممرضين وعلاقتها بجائحة كورونا" يعد موضوع جديد ومن الجانب الميداني أن فترة إجراءنا للبحث الميداني لم تكن في فترة الوباء، كما وجدنا صعوبة في بعض المصالح.

ومن بن حدود الدراسة:

أ- **الحدود الزمنية:** فإن الدراسة تكون من 2022/04/10 إلى غاية 2022/04/28.

ب- **الحدود المكانية:** فإن الدراسة اقتصر على المستشفى الجامعي بوههران

"بالمؤسسة الاستشفائية الجامعي بوههران" "الدكتور ابن زرجب".

ج- **عينة الدراسة:** اخترنا "الممرضين" كعينة للدراسة لأنهم أكثر فئة تعرضت للضغوط

باعتبارهم أنهم كانت تمارس عليهم ضغوط من طرف المرضى وعائلاتهم.

حيث قسمنا البحث إلى 4 فصول، وتم تقسيمها إلى جانبين: جانب نظري وجانب

تطبيقي، ومقدمة لموضوع الدراسة

الجانب النظري اشتمل على فصلين فصول:

الفصل الأول: ولقد قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: تمهيد، مفهوم الضغوط، مفهوم الضغوط المهنية، أسباب الضغوط

المهنية، مراحل الضغوط المهنية، عناصر الضغوط المهنية.

أمّا المبحث الثاني: فتناولنا فيه مصادر الضغوط المهنية، وأبرز النظريات والنماذج

المفسرة للضغوط المهنية لنموذج ضغوط العمل، نموذج توافق الفرد مع البيئة، نموذج البيئي

الاجتماعي، نموذج بير ونيومان، نموذج سيزلاقي وولاس، لنظرية hans selye، نموذج

هيجان لتفسير ضغوط العمل. ثم آثار الضغوط المهنية وأساليب مواجهتها

أما الفصل الثاني: خصصت هذا الفصل لجائحة كورونا حيث قسمنا هذا الفصل إلى
مبحثين تعريف فيروس كورونا وتركيبها وتطورها عبر العالم وفي الجزائر وطرق انتشارها.
أما المبحث الثاني: فتطرقنا فيه إلى التعرف على آثار جائحة كورونا وعلاجات
واللقاحات التي تحمي من الإصابة من فيروس كورونا ثم طرق الوقاية.

الجانب التطبيقي: اشتمل على فصلين.

الفصل الثالث: يتمثل في طريقة إجراء المنهجية والخطوات التي اتبعناها في الجانب
الميداني وظروف إجراء الدراسة الاستطلاعية، مكان دراسة الاستطلاعية، مستشفى الجامعي
بوهان بن زرجب، زمن إجراء الدراسة الاستطلاعية 2022/03/13-2022/03/18،
أما الدراسة الأساسية التي أجريت بـ المستشفى الجامعي بوهان بن زرجب، زمن إجراء
الدراسة الأساسية 2022/04/10-2022/04/18، واعتمدنا على المنهج الكيفي من أجل
الوصول للنتائج واعتمدنا على الأدوات الملاحظة والمقابلة.

أما الفصل الرابع: يتضمن هذا الفصل تقديم الحالات وتحليل نتائجها، ثم تحليل
الفرضيات.

وفي الأخير، خاتمة البحث والتوصيات والملاحق المستعملة في الدراسة.

الفصل الأول: الضغوط المهنية

المبحث الأول: ماهية الضغوط المهنية

تمهيد

- مفهوم الضغط
- مفهوم الضغوط المهنية
- تعريف الضغوط المهنية
- أسباب الضغوط المهنية
- مراحل الضغوط المهنية
- عناصر الضغوط المهنية
- المبحث الثاني: الضغط المهني وأساليب المواجهة
- مصادر الضغوط المهنية
- نماذج ونظريات المفسرة للضغوط المهنية.
- آثار الضغوط المهنية.
- أساليب مواجهة الضغوط المهنية.

خاتمة الفصل

تمهيد:

يعتبر موضوع الضغوط المهنية من المواضيع التي نالت اهتمام الباحثين حيث يتعرض الفرد إلى عدة ضغوط في عالم الشغل مما أدى إلى وجود عدة أزمات قد تكون أزمات نفسية وجسدية وينعكس على أداء المهني ظاهرة جائحة كورونا هي مقياس مهم لقياس مستوى الضغوط المهنية لدى الموظفين من أجل فهم التفاعل بين الممرضين من جهة والتفاعل مع المرضى من جهة أخرى لكن الاهتمام بهذا الموضوع يهمننا بقدر الزهور المفاجأة لجائحة كورونا في قياس مستوية الضغط.

ومن هذا المنطق سنتطرق في هذا الفصل إلى الضغط والضغوط المهنية وتعريف الضغوط مهنية وأسبابها ومراحلها وأهم مصادرها والنظريات المفسرة لها وأساليب مواجهتها وآثارها.

المبحث الأول: ماهية الضغوط المهنية

أولاً: مفهوم الضغوط

تختلف مفاهيم الضغوط على اختلاف توجهات الباحثين في هذا المجال والتي تعتمد أساساً على مصدر أو الأسباب والنتائج والآثار المترتبة تبعاً لتلك الضغوط، فهناك ضغط الدم والذي يُنسب إلى اختصاص الطب والضغط النفسي في مجال علم النفس كذلك هناك ضغط العمل والضغط الإداري وعلى أساس هذا الاختلاف لم يكن هناك تعريف متفق عليه للضغط.

ويُعدّ العالمي الأمريكي ولتر كانون Wallter Kanon أول من استعمل كلمة الضغط والذي عرفه بأنه "رد الفعل في الحالات الطارئة أو رد فعل عسكري" ذلك بسبب ارتباطه بالانفعالات التي تظهر أثناء المعركة والمواجهة إذ أشار هذا العالم إلى أنه هناك ميكانيزم في جسم الإنسان يسهم بالاحتفاظ في وضع الاتزان الحيوي وهي قدرة الفرد على مواجهة التغييرات التي يتعرض لها الفرد. كذلك ارتبط اسم العالم (هانز سبلاي) والذي يُعد من أكثر الباحثين شهرة بموضوع الضغط إذ كان له الفضل الكبير في هذا المجال وكان يسمى (أب الضغط) خصوصاً في مجال الطب لما له تأثير مباشر على الفرد.

ثانياً: مفهوم الضغوط المهنية

أخذ موضوع الضغوط المهنية حيزاً كبيراً من اهتمام الباحثين في مجال علم النفس والعلوم الإنسانية الأخرى وكان هناك العديد من التعريفات المتعلقة بمفهوم الضغوط المهنية ومنهم (Baron & Grenberg) إذ أشارا إلى أنه نمط معقد من حالة نفسية ورد فعل فسيولوجي لعدد من الضغوط الخارجية"

كما يرى (Halmas) هالماس أن الضغوط المهنية "هي المثيرات والمتغيرات في البيئة الداخلية الخارجية والتي تتصف بدرجة من معين من الشدة والاستمرارية بما يمثل القدرة التكيفية للفرد إلى حدها الأقصى".

ومن خلال الاطلاع على التعريفات الخاصة بالضغوط المهنية نجد أنها تمثل رد فعل الأشخاص نتيجة تعرضهم إلى مثيرات التي يكون سببها إما أعباء المهنية أو الأشخاص المحيطون به أو البيئة التي يعمل بها، وأن تعرض الفرد إلى هذه المصادر كلها أو جزءاً منها ستكون نتيجتها بعض الآثار السلبية منها والجسدية أو حتى السلوكية.¹

ثالثاً: تعريف ضغوط المهنية:

أ- لغة: من الضغطة أي الضيق والقهر والاضطرار أو الزحمة والشدة والمجاهدة بين الدائن والمدين، والضغيط هو الرجل الضعيف الراي.

ترجع كلمة ضغوط " stress " إلى الكلمة اللاتينية " stringer " والتي تعني السحب بشدة " draw tight "

ب- اصطلاحاً: يعني الضغط في الطب الضغط الذي يحدثه تيار الدم على جدار الأوعية الدموية، وفي الهندسة يعني القوة الواقعة على وحدة المساحات في الاتجاه العمودي عليها. وهكذا باختلاف المجال الذي يستعمل فيه هذا المصطلح.²

أما مصطلح ضغوط المهنية فقد ظهر خلال القرن الثامن عشر، ومن خلال الاتي نستعرض مختلف التعريفات التي أعطاها الباحثين لهذا المصطلح:

¹ م. حيدر كامل النصراوي، الضغوط المهنية لدى الأطباء الذين يعملون في المستشفيات الحكومية، مجلة البحوث الإنسانية والنفسية، العدد 65، مركز البحوث النفسية، 2019-2020، ص 641.

² يوسف محمد الأمين، جلال محمد تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسات الاستشفائية في ظل جائحة كورونا دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية استشفائية أدرار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، قسم العلوم والتسيير، تخصص إدارة أعمال، 2020-2021، ص 06.

• **تعريف بير ونيومان:** يعرف ضغط العمل بأنه حالة تظهر من خلال تفاعل الفرد مع وظيفته وتؤدي لإحداث التغيرات الداخلية في الفرد تجعله ينحرف على مسار عمله الطبيعي.¹

2-1- يعرفها بارون وجرينبرغ (Baron and Grenberg) بأنها: "نمط معقد في حالة

نفسية وردود فعل فسيولوجية، لمجموعة من الضغوط الخارجية²

2-2- يرى هولمز (Holms) أن الضغوط المهنية هي: " أية مثيرات أو تغيرات في

البيئة الداخلية أو الخارجية، تتصف بدرجة معينة من الشدة والاستمرارية، بما

يمثل القدرة التكيفية للفرد إلى حدها الأقصى، وأن استمرار هذه المثيرات بقدر

ما، يؤدي إلى استجابات نفسية وجسمية غير صحية"³.

2-3- قدم كل من سزلاجي ووالاس (Szylagy and Wallas) تعريفا لضغوط العمل

بأنها: " تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد، نتيجة لمجموعة من العوامل

البيئية الخارجية أو المنظمة التي يعمل بها الفرد ذاته"⁴.

2-4- في حين يرى ماندلر (mandler) أن " الضغوط المهنية تلك الظروف المرتبطة

بالضغط والتوتر والشدة، الناتجة عن المتطلبات أو التغيرات التي تستلزم نوعا من

إعادة التوافق عند الفرد وتنتج الضغوط من المواقف التي توجد في بيئة العمل،

وتؤثر على الفرد مثل: صراع الدور، العبء الوظيفي، مشكلات اتخاذ القرار)⁵

¹ بوكساسنة نوال، الضغط النفسي لدي العاملين في إطار تشغيل الشباب، مذكرة ماجيستر، تخصص علم النفس العيادي للجمعيات والمؤسسات، قسم علم النفس وعلوم التربية كلية العلوم الاجتماعية بوهران، 2010-2011، ص34.

² شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية، شهادة ماجيستر، جامعة تيزيوزو، الجزائر، 2010، ص66

³ غربي صبرينة، مصادر وأثار الضغوط النفسية المهنية دار الكتاب العربي الجزائر، 2004، ص 215.

⁴ العاتي فوزية، الضغط المنى لدى الممرضين، مذكرة ماستر، تخصص علم النفس عمل وتنظيم، ميدان العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة قاصدي ورقلة، 2016-2017، ص15.

⁵ العاتي فوزية، نفس المرجع، ص15.

2-5- يرى المشعان أن الضغوط المهنية: " تجربة ذاتية تحدث اختلال نفسي أو عضوي لدى الفرد، تنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه".¹

رابعاً: أسباب الضغوط المهنية

توجد العديد من العوامل التي تجعل موقف العمل ضاغظاً ومن هذه العوامل:

أ- **حمل العمل الزائد:** يعتبر حمل العمل الزائد منه أسباب الرئيسية في حدوث الضغط، ومثال ذلك دراسة شولتر " التي ذكر فيها أن طلاب كليات الطب يشكون من حمل العمل الزائد، ومن الطبيعي أن يكون هذا السبب مصدر تأزم نفسي شديد لأن ذلك معناه استهلاك طاقة جسمية ونفسية للفرد. كما يرتبط حمل العمل الزائد بأمراض القلب ومثال ذلك دراسة أجريت على أفراد الذين تصيبهم نوبات قلبية وهم في سن الرشد، وهي سن مبكرة لهذه النوبات حيث تبين منها أن 70 % يعملون أكثر من 60 ساعة أسبوعياً.

ب- **نوعية العمل:** هناك أشخاص يعانون من ضغط العمل على الرغم من أن ساعات العمل قليلة ولكن أعمالهم تتطلب الدقة والمهارة وتتعرض لأخطار عديدة وعلى سبيل المثال الطيران المدني أو العسكري وغير ذلك

ج- **التطور التكنولوجي:** من أسباب ضغوط العمل ما لحق بعامل الصناعة من التطور التكنولوجي مذهل ناهيك عن استخدام الإنسان الآلي في بعض الدول المتقدمة وعلى رأسها اليابان، حيث يرى بعض العمال في هذا التطور التكنولوجي تهديداً لهم وذلك لسببين الأول أنه يصعب على بعض استيعاب كيفية تشغيل

¹ العاجلية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، مذكرة ماجستير، جامعة بسكرة، الجزائر، 2015، ص 31.

الآلات الحديثة والثاني أنهم يرون أن هذه الآلات تؤدي إلى الاستغناء عن العديد منهم وتعرضهم للبطالة.

د- **تقييم الأداء:** وهو حكم على السلوك الإنتاجي للعامل أو الموظف ومنحه العلاوة أو الترقية أو حرمانه منها حسب نتيجة هذا التقييم ومن المتوقع أن العمال الذين يحصلون على تقديرات منخفضة في عملية تقييم الأداء يرون في هذا التقييم سببا من أسباب ضغوط العمل لأن الفرد إن شعر أنه قد ظلم -سواء كان قد ظلم فعلا أو لا في ذلك سببا لشعوره بالتوتر والانضغاط¹

هـ- **العمل بالتخصص:** تحدث ضغوط العمل بسبب العمل في غير مجال الاختصاص بحيث يشعر العامل أو الموظف أنه قضى فترة تعليم طويلة لا يستفيد منها ويؤدي عملا لا علاقة له بالتخصص الأصلي، مما يحدث لديه الشعور بالإحباط أو خيبة الأمل.

و- **تحمل المسؤولية:** تحدث ضغوط العمل بسبب شعور العامل الذي يشغل منصبا رئاسيا أنه مسئول عن تقييم أشخاص آخرين وكتابة التقارير عنهم من حيث الصلاحيات للعمل أو الاستحقاق للعلاوة أو ترقية أو حتى الفصل من العمل خاصة إذا كان هذا الموظف من ذوي الضمير الحي اليقظ.

ز- **الصلة بالأفراد المضغوطين:** إن الاتصال بالأفراد المضغوطين الذين يعانون من الضغوط يؤثر على الأفراد الآخرين الذين يتصلون بهم ويمكن أن نطلق على هذه الفكرة عدوى انتقال الشعور بالانضغاط ذلك أن مزاملة شخص دائم الشكوى والتذمر ينقل هذه المشاعر السلبية إلى الآخرين وكأنه يعرض عليهم جوانب سلبية في العمل كانوا غافلين عنها.

¹ عيشاوي وهيبية، عوفي مصطفى، مصادر الضغوط المهنية، لدى فئة الممرضات وكيفية الحد منها، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة البليدة 2-جامعة باتنة 1، 2019-2020، ص 146-147.

ح- **العمل الروتيني:** يؤدي العمل الروتيني إلى الشعور بالملل والضيق حيث تتسم العديد من الأعمال التي يقوم بها الفرد بالروتين والتكرار والجمود وعدم التجديد بحيث يتسبب في الشعور بالملل والانضغاط النفسي للعامل

ط- **الظروف الفيزيائية:** يمكن أن تكون الظروف الفيزيائية للعمل من أسباب الشعور بالضغوطات والمشقة وهذه الظروف تشمل الإضاءة غير كافية أو الضوضاء الشديدة أو درجة الحرارة المرتفعة أو المنخفضة هذا إلى زيادة نسبة الرطوبة أو التعرض لمواد كيميائية ضارة أو الأتربة أو غبار أو تعرض للأمراض المهنية¹.

خامسا: مراحل الضغط المهني:

يعتبر هانز سيلاي " Hans seIye " من الرواد الأوائل الذين اهتموا بموضوع الضغوط ونتائجها السلبية والمرضية، حيث قدم نموذجا من ثلاثة مراحل تتضمنها الاستجابة للضغط النفسي، أطلق عليها اسم: "متلازمة التكيف العام"²

عليه فإن ضغوط العمل تمر بثلاث مراحل، حيث تختلف ردود أفعال الأفراد في كل مرحلة باختلاف مسببات الضغط بالإضافة إلى شخصيته، وتتمثل المراحل الثلاث لتطور ضغوط العمل في:

1-مرحلة التعرض للضغط (الإنذار المبكر):

يطلق عليها البعض مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بالانتباه لوجود حدث يخرج عن المألوف، وهذا الانتباه يولد بدوره عددا من ردود الفعل الفسيولوجية

¹ عشاوي وهيبية، عوفي مصطفى، مصادر الضغوط المهنية، لدى فئة الممرضات وكيفية الحد منها، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة البلدة 2-جامعة باتنة 1، 2019-2020، ص 146-147.

² فاروق عبد فلية، محمد عبد المجيد السيد، (2005) السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأذن 2005، ص 306.

الفورية، بمعنى أن الفرد في هذه المرحلة يواجه ضغطا بفضل مثير خارجي ينشط نظام الضغط الداخلي، ويتم استثارة وسائل الدفاع لدى الفرد، حيث تعتبر هذه المرحلة بمثابة ردود فعل أولية ناتجة عن التعرض لمثير معين سواء كان داخليا أو خارجيا. ويمكن أن نستدل على هذه المرحلة من خلال مجموعة من المظاهر الناتجة عن إفراز بعض المواد الكيماوية وتتمثل هذه الردود في: ارتفاع معدل نبضات القلب، التنفس غير العميق، العرق واحمرار الوجه، التقلصات المعوية، الشد العضلي، توتر الأعصاب.¹

2-مرحلة المقاومة:

يطلق عليها أيضا مرحلة التكيف أو التوازن، وهي مرحلة أساسية لميكانيزم الضغط، تسير بواسطة الجهاز الودي، ويزداد النشاط الفسيولوجي في هذه المرحلة تزايدا سريعا، يجعل الفرد يعيش ضغطا يوميا وتوترا داخليا، إلا أن هذا الأخير يتلاءم مع هذه المرحلة بعكس ما يحدث في مرحلة الإنذار المبكر، والتي تأتي فجأة وعلى شكل صدمة. بيد أن استمرار عامل الضغط أو عدم قيام ميكانيزم الدفاع بدوره يوصل الفرد إلى مرحلة الإنهاك.²

3-مرحلة الإنهاك:

يدخل الفرد في هذه المرحلة إذا استمر الضغط، وتبدأ العمليات الجسمية في الانهيار، يصبح الفرد عاجزا عن التكيف، مما يترتب عليه ظهور الأمراض المتعلقة بالضغط النفسي، مثل الصداع المستمر وغيرها من المخاطر التي تمثل تهديد مباشر لكل من الفرد والمنظمة.³

¹ سهام عوفق (1015)، دور القيادة الاستراتيجية في التخفيف من الضغوط الوظيفية شهادة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015، ص 33.

² مزيان فتيحة، (2007)، أثر مصادر الضغوط المهني واستراتيجيات المقاومة والمعبرة الانفعالية والدفاعية على الاحتراق النفسي عند ضباط، الشرطة، جامعة الجزائر، 2007، ص 37.

³ قدوري الحاج (2016)، فعالية الاتصال في مواجهة الضغط المهني من وجهة نظر الممرضين، مجلة العلوم النفسية والتربوية، العدد 2، جامعة ورقة، الجزائر، ص 07.

سادسا: عناصر ضغوط المهنة:

إن الحديث عن عناصر ضغوط العمل يتناول العوامل التي تتفاعل مع بعضها البعض وينتج عنها ضغط العمل فلكل فعل رد فعل ولكل مثير استجابة لذا فإنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط وهي:

1- عنصر المثير: يحتوي هذا على المؤثرات التي تنتج عن المشرف نفسه أو

المديرية أو البيئة، وينتج عنها شعور المشرف بالضغط.

2- عنصر الاستجابة: وهي ردة الفعل التي تنتج عن الفرد نتيجة تعرضه

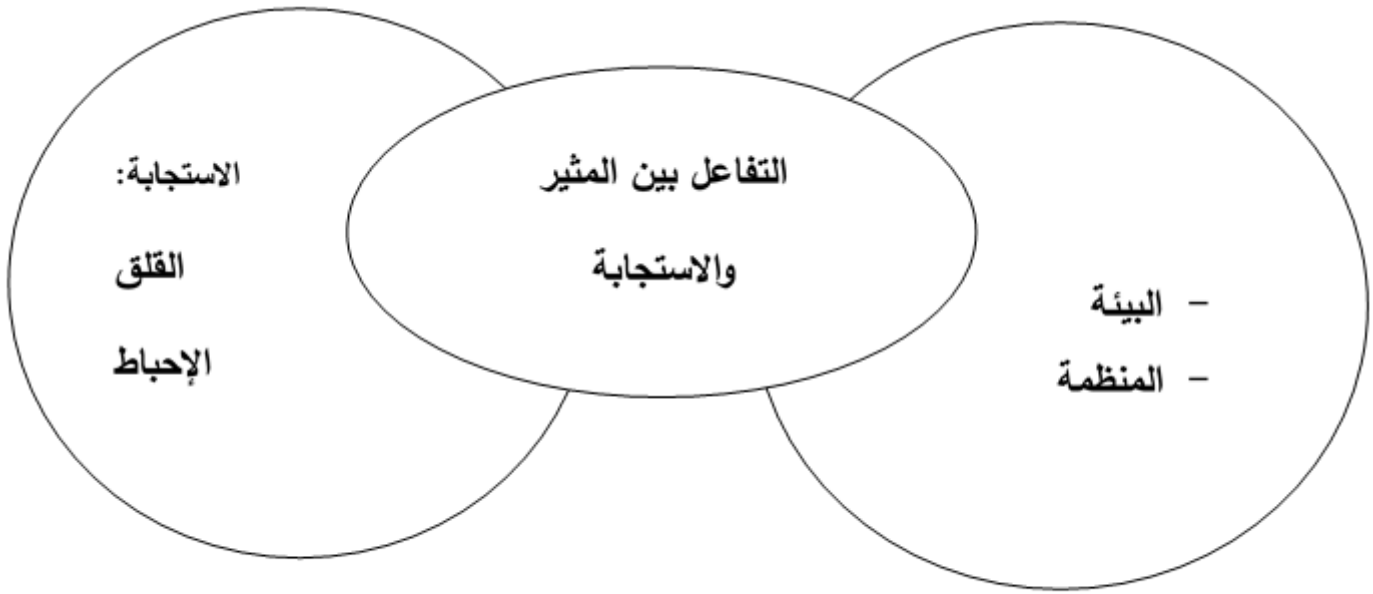
للمدبرات الضاغطة وتتمثل في الردود النفسية أو الجسمانية أو السلوكية تجاه الضغط وقد تكون على شكل إحباط والذي ينتج عن وجود عائق بين السلوك والهدف الموجود له، وقد يكون في شكل قلق وعدم الاستعداد للإجابة بصورة مناسبة للمواقف.

3- عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة،

ويحدث بين مثيرات الضغوط سواء كانت عوامل تنظيمية أم بيئية أم علاقات شخصية ومشاعر إنسانية وبين ما يحدث من استجابات¹.

الشكل رقم (01): يوضح عناصر الضغوط المهنية

¹ بن سعية هوارية، فلاح فايضة، مصادر الضغوط المهنية وأثرها على مرددية العامل، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس، شهادة ماجيستر، 2007/206، ص11.



المصدر: بن سعية هوارية، فلاح فايزة، 2007/206، ص 11.

من خلال الشكل "عناصر ضغوط العمل" نستنتج أنّ ضغوط العمل تتكون من 3

عناصر وهي:

عنصر المثير والاستجابة والتفاعل والتي تتفاعل مع بعضها البعض لِتُحْدِث في الأخير ضغوط لدى الفرد.

المبحث الثاني: الضغط المهني وأساليب مواجهة

أولاً: مصادر الضغوط المهنية

1-المصادر التنظيمية:

يقصد بالمصادر التنظيمية لضغوط العمل: "تلك العوامل أو المتغيرات المتعلقة بالمنظمة والتي تكون مصدر ضغط للأفراد العاملين، ومن أهم تلك المصادر: عبء الدور غموض الدور، صراع الدور، تطور وتنمية المهنة، تقييم الأداء، عدم المشاركة ففي اتخاذ القرارات...الخ". ومن بينها:

1-1-عبء الدور:

يقصد به عبء العمل الذي يتضمن زيادة أو انخفاضاً في الدور الذي يكلف به الموظف.

سيميل معظم الناس إلى تفضيل القيام بالأعمال التي توفر لهم إثبات الذات وذلك لما تحمله في طبيعتها من خصائص التحدي والتجديد، هذه الأعمال غالباً ما تجعل أصحابها مشغولين ولك ليس إلى درجة الإنهاك، كما أنها في نفس الوقت تستثير اهتماماته وإبداعاتهم، بمعنى آخر فإن الأفراد غالباً ما يكونون سعداء في أعمالهم، عندما لا تكون هذه الأعمال تحمل الضغط عليهم، أو أنها مملة لدرجة أنهم يفقدون الحماس فيها. ونظراً لتعدد الخصائص المرتبطة بعبء العمل في مجال الضغوط فإننا نفرق هنا بين نوعين منها هما: العبء الزائد في العمل والعبء الناقص في العمل.¹

1-2-غموض الدور:

كما يعتبر غموض الدور من مصادر ضغوط العمل الرئيسية في المنظمات، حيث أن الشخص الذي يعاني من غموض الدور يشعر عادة بعد جدوى من العمل وقلة ثقته بنفسه،

¹ عبد القادر أحمد مسلم، مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2007 ص 11.

مما يؤثر على صحته الجسمية حيث تسبب له ارتفاع ضغط الدم، زيادة ضربات القلب، الكآبة.

لقد أوضحت إحدى الدراسات عم غموض الدور وعدم كفاية المعلومات المتعلقة بوظائف العاملين يمثل مصدرا لضغوط العمل، بالنسبة لثلث العاملين في 10% فقط منهم يشعرون بأن لديهم معلومات كافية عن وظائفهم والشركة أو المؤسسة التي يعملون بها، وتبين أن هذا الغموض يؤدي إلى زيادة التوتر، والشعور بعدم الجدوى والأهمية وانخفاض الرضا والثقة في النفس¹.

1-3- صراع الدور:

يلعب الفرد أدوار، أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تزيدها الأطراف المختلفة منه وأحيانا تكون هذه الأدوار (التوقعات) متعارضة. هذا يعني أنه قد يحدث تعارض في مطالب العمل من حيث الأولوية وتعارض في حاجات الأفراد مع متطلبات المنظمة وتعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة وتكون الضغوط نتيجة لعدم مقدرة الفرد على تحقيق التوقعات المختلفة².

1-4- الظروف الطبيعية للعمل:

تؤثر الطبيعة في أدائها لعملها بشكل كبير جدا، من حيث طبيعة الأداء أو السرعة المطلوبة في الإنجاز ولقد أكد أخصائيو علم النفس الصناعي أهمية تأثير الأحوال الطبيعية على أداء المستخدمين لوظائفهم، فحسب "محمد مصطفى زيدان" "1984" فإن الصوت

¹ عبد القادر سعيد نبات، ضغوط العمل وآثارها على أداء الموظفين، رسالة ماجستير للجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009 ص 15.

² إ. علواني نعيمة، مصادر ضغوط العمل عند الممرضين "دراسة ميدانية على عينة من ممرضين المستشفى الجامعي بوهان" شهادة ماجستير في الهندسة البشرية وتقييم العمل، كلية العلوم اجتماعية، 2009-2010 ص 33.

والضوضاء والتهوية والراحة والحرارة والرطوبة كلها عوامل تستطيع أن تحسن أو تعرقل أداء العاملين¹.

1-5-5- عدم التطور والترقي الوظيفي:

يتفق الكثير من الباحثين على أن عدم التطور والترقي الوظيفي للفرد في المنظمة يعد مصدرا من مصادر الضغط، وتهتم الدراسات بمدى ضمان العمل ومدى تناقض المركز مع واقع الفرد، فبالنسبة لعدم ضمان الفرد للعمل في المنظمة التي يعمل بها بالمستقبل، وذلك إما سببه تقليص العمل أو بسبب تقادمه الإداري، أو بسبب التقاعد المبكر، فإن ذلك يحدث لدى الفرد انفعالات نفسية كالقلق، الخوف والمعانات، نتيجة عدم الضمان الوظيفي، إما بالنسبة لتناقض المكان الوظيفي مع الوضع الحقيقي للفرد، فإن هذا السلوك الإداري ينتج عنه آثار سلبية تتمثل في أعراض نفسية متعددة، وذلك إما لحصول الفرد على ترقية أكثر مما يتوقعه أو أقل مما يتوقعه، ويمكن ملاحظة هذه الآثار عندما يصل الفرد إلى نهاية السلم الوظيفي أو الحدود العليا لدرجة الوظيفة، دون أن يحصل على زيادة في راتبه رغم بقاءه فترة طويلة في نفس درجته الوظيفية.²

1-6-6- عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:

يلاحظ أن معظم الأفراد يشعرون بأنهم يعرفون كثيرا عن وظائفهم ويعتقدون بأنه يجب استشارتهم في صنع القرارات التي لها علاقة بهم فإذا لم يستشاروا فإن رضى الوظيفي وربما الإنتاجية ستتناقص وينمو لدى الفرد إحساس بعدم أهميته في المنظمة التي يعمل بها وتزايد حدة الضغوط إذ ما كانت القرارات لا تخدم بشكل فعال - على الأقل من وجهة نظر

¹ إ.بشير لطيفة، آليات مواجهة الضغوط المهنية لدى الصحافيين لإذاعة وهران، شهادة ماستر، جامعة وهران كلية علوم اجتماعية، قسم علم النفس، 2010-2011، ص 35.

² العاتي فوزية، المرجع السابق، ص 31-32.

الفرد، الهدف الذي صدرت من أجله وهو ما يعني مقاومة واعتراض من جانب الفرد على هذه القرارات مما يضاعف في النهاية من حدة ضغوط العمل لديه¹.

1-7- تقييم الأداء:

تعرف عملية تقييم الأداء الوظيفي بأنها: "عملية إصدار حكم عن أداء وسلوك الموظفين في العمل، ويترتب عن إصدار الحكم قرارات بالاحتفاظ بالموظفين، أو ترقيتهم، أو نقلهم إلى عمل آخر داخل المنظمة أو خارجها، أو تدريبهم وتنميتهم، أو تأديبهم أو فصلهم والاستغناء عنهم".

لذلك فإن التقييم غير العادل للأداء يعتبر مصدراً للضغوط، خاصة إذا كان هنالك توزيع غير عادل في الأجور والحوافز، وغياب المساواة في المعاملة، وغياب العدالة في الترقية، ورغبة معظم العاملين في معرفة ردود فعل ما يقومون به على المسؤولين عنهم، وموقعهم من الأهداف التي تضعها لهم الإدارة، أو التي يضعونها لأنفسهم في ضوء إدراكهم لقدراتهم، وقدرات منهم بنفس الوظائف. فعلى المستوى الشخصي، أو للشعور بالاطمئنان عند مقارنة أداؤه بأداء الآخرين².

1-8- سوء العلاقات في العمل:

تعد العلاقات بين العامل وزملائه في العمل من المصادر الرئيسية للضغوط، حيث تظهر العلاقات الجيدة بن الزملاء تقلل من حدة الضغوط على الفرد، بينما يؤدي الصراع والخلافات الدائمة إلى الانسحاب من مكان العمل ونقص الأداء وإلى ارتفاع مظاهر العمل السلبية كزيادة نسبة الغياب، وقد وجد ماركس (1970) harescon وشيبارد (1971) shepard في العلاقات في المحيط المدرسي أن الحالة الصحية قد تصبح

¹ إ. منيرة تماسيني، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي "دراسة ميدانية" في بلدية سيدي عمران جامعة الوادي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، شعبة علم الاجتماع، 2014-2015، ص 27.

² العاتي فوزية، المرجع السابق، ص 33-34.

أكثر خطورة عندما يكون العمل خال من الحيوية وعندما يكون محيط العمل جافا من العلاقات الإنسانية¹.

1-9- سوء الاتصال:

يعتبر الاتصال الدعامة الأساسية التي يقوم عليها أي تنظيم فهو "تفاعلات أو تعامل طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين لدى الطرفين". إن الاتصال أساس العلاقات الإنسانية ومن خلاله يمكن أن تتطور هذه العلاقات، وذلك لشموله على أفكار ومعلومات وتجارب مختلفة.

ويؤكد كل من "ديفيز" و"سكوت" بأنه بدون اتصال يتعذر أن يوجد تنظيم أو أن يتقدم الإنتاج الجماعي، ذلك لأن الاتصال هو الوسيلة الوحيدة التي تربط الأفراد بعضهم ببعض داخل الجماعة، فوجود أي اختلاف أو تشويش في هذه العملية يعتبر مشكلة يمكن أن تقع فيها المنظمة. حيث أن الكثير من الاضطرابات التي تحدث داخل المنظمات يتسبب فيها سوء التفاهم وسوء في قنوات الاتصال بين مختلف المستويات التنظيمية، سواءا بن الإدارة، العمال، أو بين العمال أنفسهم، وهذا ما يخلق جوا تنظيميا تسوده الضغوط والتي تؤدي إلى صراعات وانخفاض في الروح المعنوية وكذا التغيب.

إن ضغط العمل في الاتصالات بين الأفراد في المنظمة يؤدي إلى ضغط عالي لا سيما في المنظمات ذات التنظيم البيروقراطي².

2- العوامل المتعلقة بالفرد (العوامل الشخصية):

1-2- نمط الشخصية:

تشير الدراسات العلمية إلى أن طبيعة نمط شخصية الفرد لها دور في التأثير على إدراكه الضغوط وتحديد طبيعة الاستجابة لها وهناك نمطان من الشخصية وهما النمط الأول

¹ إشعيني نور الدين، استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية وعلاقتها بتقدير الذات، قسم علم النفس والأرطوفونيا، شهادة

دكتوراه، تخصص علم النفس المدرسي، جامعة وهران2، 2018-2019، ص 80-81.

² لعاتي فوزية، المرجع السابق، ص 36-37.

وطلق عليه النمط (أ) A و (Type A) ويتميز الفرد الذي ينتمي لهذا النمط بأنه يميل للعمل بمفرده ويستطيع إنجاز مهام كثيرة في وقت قصير وعادة ما يؤخذ عليه أنه عنيد وغيور وغير صبور وعدواني ودائماً لديه نزعة حب السيطرة وعلى نقيض هذه الشخصية تأتي نمط الشخصية (ب) (Type B) (B) إذ يتميز الفرد الذي ينتمي لهذا النمط بأنه يفضل العمل الجماعي إذن أن الأفراد الذين ينتمون إلى النمط (أ) أقل كيفاً من الضغوط من الشخصية (ب).¹

2-2-2- صلابة الشخصية

صاغ هذا المصطلح لأول مرة على يد "سوزان كوباسا" سنة (1982)، حينما أوضحت أن الأفراد الذين تتسم شخصياتهم بالصلابة، يتميزون بقدرة عالية، على مقارنة النتائج السلبية والمؤلمة للضغوط، بسبب أسلوبهم في معالجة الحوادث المسببة للضغوط، كما أنهم يثقون بقدرتهم على التأثير في مجرى حياتهم، كما يتصفون بإخلاصهم لوظائفهم، أما الأفراد الذين يعانون من فقدان الصلابة، فيتميزون بمستويات عالية من الإحساس بالضغط، ويمكن أن يكونوا أكثر عرضة للإصابة بالاكتئاب والأمراض المتصلة بالضغوط النفسية.²

2-3- التوافق بين قدرات الفرد وحاجاته:

من العوامل المؤثرة على مستوى المعاناة من الضغط، عملية التوافق بين قدرات الفرد وحاجاته وبين متطلبات العمل، فكلما زاد توافق قدرات الفرد مع متطلبات الوظيفة، كلما كانت هناك حاجاته مشبعة في وظيفته قلت معاناته من ضغوط العمل، فقدرات الفرد وحاجاته هي التي تحدد درجة صعوبة أو سهولة مسببات الضغط بالنسبة له، فالعامل الذي

¹ إ. عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمس نجوم (دراسة ميدانية) مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، 2009، ص 23.

² أحمد مطيع شخاتبة، التكيف مع الضغوط النفسية، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2010، ص 31.

يملك مهارات عالية لن يعاني من الضغوط الحادة في مواجهة متطلبات الإنتاج المرتفعة، على عكس العامل الذي لا يملك هذه المهارات العالية...¹

2-4- الحالة النفسية والبدنية للفرد:

تؤثر الحالة النفسية والبدنية للأفراد على مقدار استجاباتهم لمثيرات ضغوط العمل، التي يتعرضون لها داخل بيئة العمل أو خارجها، وذلك تبعاً لاستجاباتهم النفسية والسلوكية والعاطفية، وحسب الفروق الفردية، كما يربط كثير من الباحثين بين الأمراض النفسية والبدنية، ويرون أنها منشأ كثير من الأمراض الجسمية التي تعود إلى اضطرابات نفسية، والاضطرابات النفسية التي تصيب الأفراد نتيجة لضغوط العمل كثيرة ومتنوعة منها، القلق والإحباط والاحتراق الداخلي وتوهم الأمراض، وقد تؤدي هذه الحالات أو إحداها بالفرد إلى الشعور بعدم الأمان وزيادة الحساسية والتوتر والمبالغة بردود الأفعال السلوكية، وظهر أن الإحباط يقلل من مقاومة مسببات الضغوط والفرد الذي يفتقد الثقة بنفسه، والتقدير الذاتي يستجيب بصورة صليبية للمواقف الضاغطة التي تتطلب نوعاً من التحدي، كما أن الصحة الجيدة للفرد تجعله أقل تعرضاً للمرض في مواجهة الضغوط الحادة.²

2-5- مركز التحكم في الشخصية:

يذكر "لازاروس" (Lazarus 1966) أنه: "كلما ازدادت درجة إدراك الفرد لذاته، وبأنه قادر على التحكم بالمواقف، قلت درجة تعرضه للضغوط والعكس صحيح"، كما يشير "فيشر" (Fisher 1981) إلى أن "مجرد شعور الفرد بالقدرة على التحكم ربما يكون أعظم وسيلة لإدارة الضغوط النفسية عندما يوظفها الفرد مع الأحداث حوله"، وقد وجد "هولمان وزملاؤه" سنة (1984) بأن "هناك علاقة بين الكفاءة الذاتية المبنية على أساس الشعور بالقدرة على التحكم وبين التعامل مع القلق ومع المشكلات التي يواجهها الفرد في حياته،

¹ خالد عيادة عليمات، ضغوط العمل وأثرها على الأداء، دار الخليج للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 80.

² خالد عيادة عليمات، المرجع السابق، ص 81.

كما وجدوا أن جزءاً من عدم التكيف يعود إلى شعور الفرد بعدم قدرته على التحكم في الأحداث الجارية¹.

ثانياً: نماذج ونظريات المفسرة للضغوط مهنية.

1- نموذج الضغوط في العمل gibson , Ivancevish, donnelly 1982

يوضع هذا النموذج العلاقة بين المؤثرات في الضغوط وآثار ذلك على العمل، وهو ما يسمونه بالنموذج المترابط لضغوط العمل، وذلك من وجهة نظر إدارية، كما يوضح النموذج مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة، وتأثير عملية الإدراك لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به الفرد، وبالتالي على نتائج وآثار الضغط كما يشير كذلك النموذج - إلى دور الفروق الفردية على إدراك الفرد الظروف الضاغطة التي يواجهها، ويوضح الشكل 9 عناصر النموذج والعلاقة فيما بينها²

¹ أحمد مطيع شخاتبة، 2010 المرجع السابق، ص 34.

² ناصر محمد العديلي 1993، السلوك التنظيمي منظور كمي مقارن، معهد الإدارة العامة، الرياض، ص 253.



الشكل رقم (02) نموذج تفسير الضغوط في العمل عند جيبسون وزملائه

يوضح الشكل "عوامل ضغوط في العمل " أن العامل يتعرض خلال عمله إلى ظروف فيزيقية كالحرارة المرتفعة والإضاءة تؤثر عليه أثناء أداء مهامه بالإضافة إلى تهديد هذه العوامل على صحته الجسمية وتسبب له العديد من الأمراض الخطيرة وهذا ما يولد لديه ضغط مهني.

2- نموذج المواءمة بين الفرد والبيئة:

الذي اقترحه كل من فرانش وروجرز وكوب (1974) ، French J – R – P.Jr- and Rogers , Cobb يقدم هذا النموذج توضيحا موضوعيا وذاتيا لخصائص الفرد وبيئته، حيث يشير إلى وجود نوعين من عدم المواءمة بين الفرد والبيئة، والتي يتوقع أن تقود إلى التأثير سلبيًا على صحة ورضا الموظفين، النوع الأول من عدم المواءمة يتمثل في عدم تطابق حاجات الفرد وتفضيلاته مع مكافئات المنظمة أو الوظيفة وما تقدمه من مزايا جانبية، أما النوع الثاني فيتمثل في عدم التطابق بين مهارات الفرد وقدراته ومتطلباته وشروط الوظيفة أو العمل، وفي كلا النوعين فإن عدم التطابق قد يؤدي إلى حدوث الضغوط لدى الفرد في العمل، على أن هذه المواءمة بين الفرد وبيئته ليست مطلقة في كل الحالات، وإنما مرتبطة بتوفر شروط محددة يتعلق بعضها بطبيعة الأعمال والمواعيد النهائية المخصصة لإنجازها، وبعضها مرتبط بالفرد ذاته من حيث خصائصه الشخصية أو الصحية.¹

3- النموذج البيئي الاجتماعي

ويمثل محاولة مبكرة من طرف (Katz - Kahn 1978) لفهم عمليات ضغوط العمل من خلال التركيز على تأثير البيئة كمصدر للضغوط.

¹ إبراهيم أسماء، الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العامة، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية الاجتماعية، شهادة دكتوراه، 2014-2015، ص 102.

وعلى إدراك الفرد لهذه البيئة حيث يؤثر هذا الإدراك على استجابات الفرد لهذه المثيرات التي تؤثر في نهاية المطاف على صحته، ويشيران إلى أن هناك عدة عوامل تؤثر على درجة تعرض الفرد للضغوط واستجابته لها، وأول هذه العوامل هي العوامل البيئية والتي تتضمن نوعين:

1- البيئة الموضوعية وما تحويه من عوامل متعلقة ببيئة العمل المادية، المكتب ووسائل الصحة، السلامة في المنظمة.

2- البيئة النفسية وتتضمن العوامل التي تشير إلى درجة تعرض الفرد أو سلامته إلى الاضطرابات النفسية مثل القلق، الشعور بالاكتئاب، عدم الاستقرار واضطرابات النوم والشخصية التي تقوده إلى تذبذب في الكفاية الإنتاجية للفرد ويتوقف هذا التأثير على مدى إدراك الفرد لمثيرات البيئة والذي يتأثر بدوره بالفروق الفرعية بينهم التي تصدرها طبيعة الاستجابات النفسية والسلوكية والعاطفية الموجودة لدى الأفراد والتي تؤثر على الأسلوب الذي يستجيب به الأفراد نحو المؤثرات البيئية وكذلك الجوانب الصحية والمرضية والمرتبطة بالناحية العقلية والجسدية لديهم، بالإضافة إلى طبيعة الخصائص الثابتة.¹

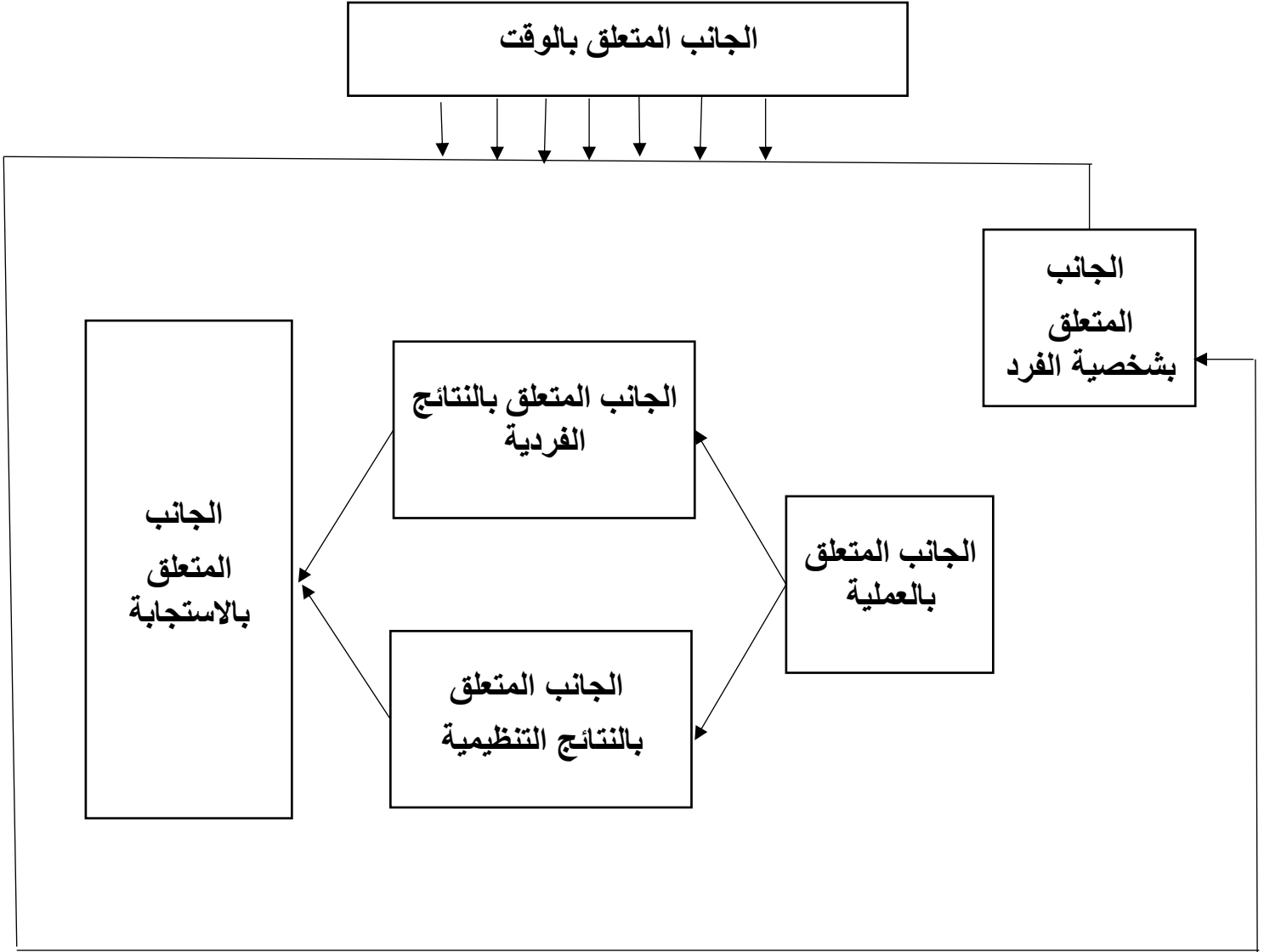
4- نموذج بير ونيومان (Beehr & Newma):

يقوم هذا النموذج على افتراض أن الضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله لها مصدران: الفرد والمنظمة، حيث أن تفاعل هذين العنصرين في زمن محدد، قد يؤدي إلى

¹ الأحمدى حنان عبد الرحمان 2002، ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض، معهد الإدارة العامة، ص ص

ضغوط تترك أثرها على كل من الفرد والمنظمة، وهذا يدفع كلاهما إلى الاستجابة إلى هذه الضغوط بشكل ملائم.¹

والشكل التالي يوضح النموذج:²



الشكل (03): يوضح نموذج بيرو ونيومان

¹ عثمان مريم (2010)، الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية البدنية، رسالة ماجستير، جامعة بسكرة، الجزائر، ص 84.

² عبد الرحمن هيجان بن أحمد 1998، ضغوط العمل، نهج حامل الدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، مجلة الإدارة العامة، الرياض، ص 62.

من خلال هذا النموذج لـ "بيرو ونيومان"، نلاحظ أن النموذج ركز على أن الضغوط لديها مصدران هما شخصية الفرد والمنظمة، إذ أن التفاعل بين هذين الجانبين محدد بوقت معين، ويصدر عن هذا التفاعل مجموعة من النتائج على الفرد وعلى المنظمة ككل، وهذا ما يفسر به "بيرو ونيومان تولد الضغوط المهنية يعني أن الوقت يشمل كل الجوانب الفردية والتنظيمية فيصبح هنا الوقت الإطار الزمني الذي يحدث فيه كل التفاعلات.

5-نظرية كوبر في الضغوط:

يوضح "كوبر" في نظريته أسباب وتأثير الضغوط على الفرد، فهو لذلك يري أن بيئة الفرد تعتبر مصدرا للضغوط، وهذا ما يؤدي لوجود تهديد لحاجة من حاجات الفرد، أو يشكل خطرا يهدد الفرد وأهدافه في الحياة، فيشعر بحالة الضغط ويحول استخدام استراتيجية التوافق مع الموقف، وأن لم ينجح في التغلب على المشكلات، وإذا استمرت الضغوط لفترة طويلة فإنها تؤدي إلى بعض أمراض القلب، الأمراض العقلية، كما تؤدي إلى زيادة القلق، والاكتئاب وانخفاض تقدير الذات، واهتم بمسببات الضغوط وتأثيرها على الفرد، وهو ما نجده عند مارشال، إلا أن كوبر لفت انتباهنا بحديثه عن استراتيجيات مواجهة الضغوط.¹

6-نموذج سيزلاقي ووالاس 1987

تقوم فلسفة هذا النموذج على أن الضغوط الخاصة بالعمل تتبع من مصادر رئيسية هي البيئة والمنظمة والعوامل الفردية.

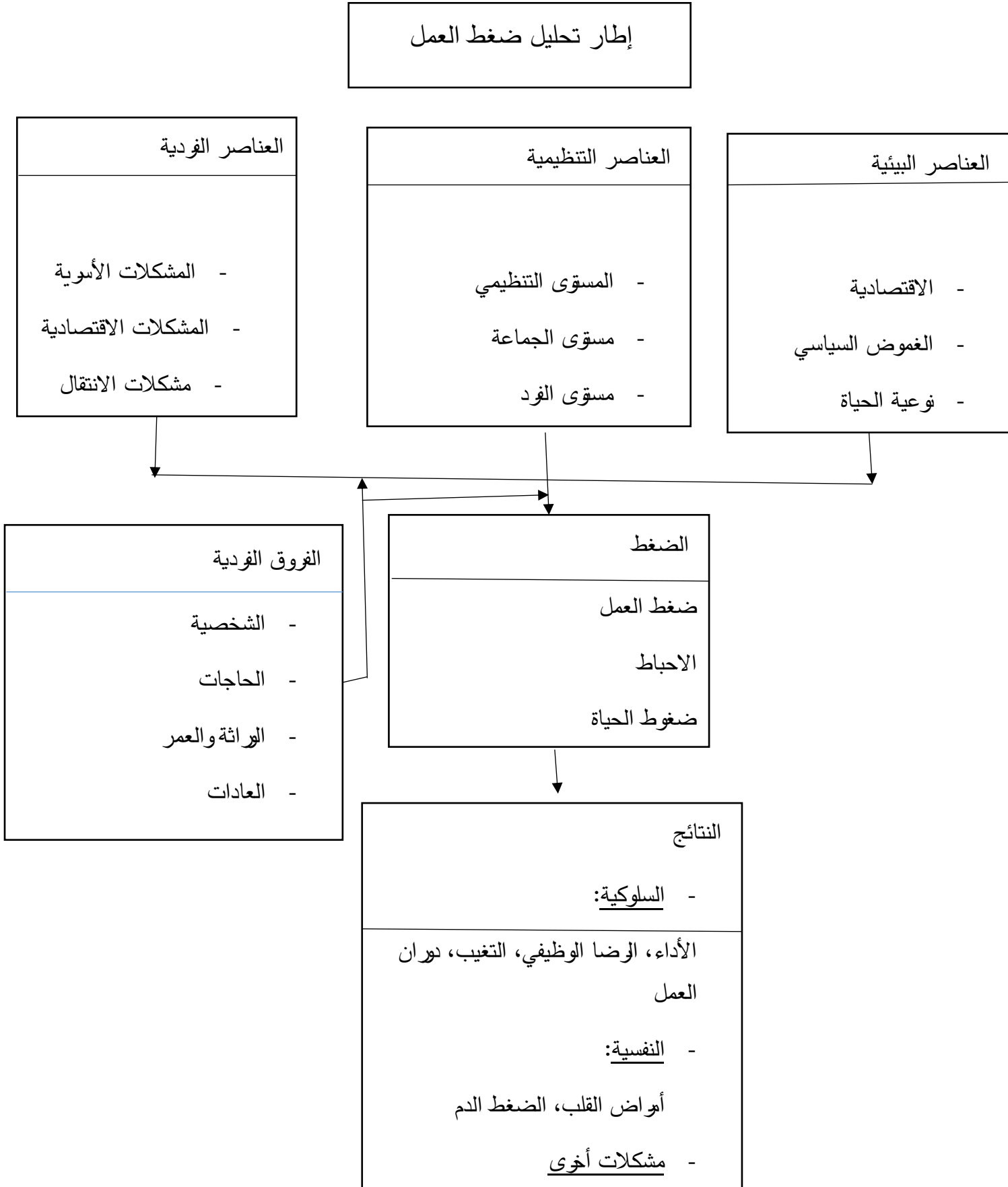
وتسهم هذه المصادر مجتمعة في خلق أنماط مختلفة ومتنوعة من الضغوط على العاملين، ولكن الفروق الفردية تجعل حدة هذه الضغوط تختلف من فرد إلى آخر، ورغم تباين حدة الضغوط من الفرد إلى آخر إلا أن هذه الضغوط الناجمة عن هذه المصادر

¹ أما دربال، علاقة الضغوط المهنية بالقدرة على القيام بالأدوار الأسرية، مذكرة شهادة دكتوراه، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2018-2019، ص 52-53.

ترتب في النهاية آثار سلوكية ونفسية وصحية وجسمانية على العاملين الذين تعرضوا لهذه الضغوط، كما أنها ترتب آثار سلبية على المنظمة التي ينتمي إليها العامل وهو ما يوضحه الشكل التالي.¹

¹ أنروسيزلافي، مارك جي ولاس 1991، السلوك التنظيمي والآداب ترجمة، الدكتور جعفر أبو قاسم، معهد الإدارة العامة، ص 182.

الشكل رقم (04): نموذج سيزلاقي ووالاس 1987



يوضح الشكل "نموذج سيزلاقي ووالاس" الضغوط راجعة إلى 3 مصادر: الفرد والبيئة والمنظمة، لكنه ركز على جانب الفروق الفردية، إذ هي التي تحدد بنسبة كبيرة كيفية الاستجابة للموقف الضاغط.

ثالثاً: آثار الضغوط المهنية:

تسبب شدة الضغوط والتعرض المتكرر لها إلى ظهور الكثير من التأثيرات السلبية على شخصية الفرد، ولهذا فقد اهتم الباحثون بدراسة هذه التأثيرات الناجمة عن الضغوط، وفيما يلي نذكر بعض الآثار السلبية الناجمة عنها:

- الآثار المعرفية: تؤثر الضغوط على البناء المعرفي للفرد ومن ثمة فإن العديد من

الوظائف العقلية تصبح غير فعالة وتظهر هذه الآثار في الأعراض التالية:

- نقص الانتباه وصعوبة التركيز وضعف قوة الملاحظ.
- تدهور الذاكرة حيث تقل قدرة الفرد على الاستعداد والتعرف وزيادة الأخطاء.
- عدم القدرة على اتخاذ القرارات ونسيان الأشياء.
- فقدان القدرة على التقييم المعرفي الصحيح للموقف.
- ضعف قدرة الفرد حل المشكلات وصعوبة معالجة المعلومات.
- التغيرات الذاتية السلبية التي يتبناها الفرد عن ذاته والآخرين.
- اضطراب التفكير حيث يكون التفكير النمطي والجامد هو السائد لدى الفرد بدلاً من التفكير الابتكاري.

- الآثار الانفعالية: وتظهر هذه الآثار في الأعراض التالية:

- سرعة استثارة الخوف والقلق والإحباط والهلع.
- ازدياد التوتر النفسي والفسولوجي.

- سيطرة الأفكار والوساوس القهرية.
- زيادة الصراعات الشخصية.
- عدم القدرة على التحكم في الانفعالات والسلوك.
- انخفاض تقدير الذات وفقدان الثقة بالنفس.
- زيادة الاندفاعية والحساسية المفرطة.
- انخفاض مستوى الطاقة وبذل الجهد لدى الفرد.

- الآثار الفسيولوجية:

كما أن الضغوط تؤثر سلباً على النواحي الفسيولوجية للفرد فالظروف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد تحدث تغيرات في وظائف الأعضاء وإفرازات الغدد وتتمثل هذه الآثار الفسيولوجية الناتجة عنها في الأعراض التالية:

- إفراز كمية كبيرة من الأدرينالين في الدم مما يؤدي إلى سرعة ضربات القلب، وارتفاع ضغط الدم وزيادة نسبة السكر في الدم واضطرابات الأوعية الدموية.
- ارتفاع مستوى الكوليسترول في الدم مما يؤدي إلى تصلب في الشريان والأزمات القلبية.
- اضطرابات المعدة والأمعاء.
- الشعور بالغثيان والرغبة

- الآثار السلوكية: وتظهر في الأعراض التالية:

- انخفاض الأداء والقيام باستجابات سلوكية غير مرغوبة.
- انخفاض مستوى نشاط الفرد بحيث يتوقف عن ممارسة هواياته.
- انخفاض إنتاجية الفرد.
- تزايد معدلات الغياب عن العمل وعدم الرضا عنه.
- تعاطي العقاقير والمخدرات وتدخين السجائر.

- اضطرابات النوم وإهمال المنظر والصحة.
- عدم الثقة في الآخرين والتخلي عن الواجبات والمسؤوليات والإلقاء بها على عاتق الآخرين.¹

رابعاً: أساليب مواجهة الضغوط المهنية.

1-أساليب مواجهة ضغوط العمل

نظرا للضغوط متعددة الأبعاد والمتباينة في الأساليب والنتائج التي تواجه الأشخاص إلى أن هناك أساليب متعددة لمواجهتها، وهذه الأساليب لا بد أن تجمع بين أنشطة الفرد العقلية والبدنية والعطفية والاجتماعية، ويقضى هذا تضافر جهود كل من الفرد والمنظمة من أجل تحقيق فلسفة إدارة ضغوط العمل.

أن تتسم أساليب المواجهة بالمرونة بمعنى أن تكون قابلة التعديل والتكيف بما يلائم ظروف الفرد والمنظمة التي يعمل بها.

تصنيف أساليب مواجهة الضغوط إلى فئتين:

أ- أساليب مواجهة الضغوط على مستوى الفرد.

ب-أساليب مواجهة الضغوط على مستوى المنظمة.

أ- الأساليب الفردية لمواجهة ضغوط العمل

يقصد بها الجهود التي يقوم بها الفرد لكي يسيطر أو يحد أو يدير أو يحتل مسببات ضغط العمل التي تفوق قدراته الشخصية ومهما يكن الأسلوب المتبع من طرف الفرد لمواجهة الضغوط، فإنه ينبغي توافر مجموعة من العناصر في هذا الأسلوب منها:

- صلابة نمط الشخصية

¹ باطير كريمة، بابا على نورة، الحوافز وآثارها على الضغط المهني لدى الأستاذ الجامعي، مذكر ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، 2017-2018، ص71-72-73.

- العمل على تحقيق التكليف العقلي مع مصادر الضغوط
- الحد من العوامل المسببة للضغوط.
- الدعم الاجتماعي من مجموعة الأصدقاء وأفراد الأسرة والزملاء والعطاء فرصة المشاركة في تنفيذ المهام.
- وتتعدد الأساليب التي يمكن أن يستخدمها الفرد لمواجهة ضغوط العمل منها:
 - الحرص على تحديد أولويات العمل اليومي
 - تعلم مهارات جديدة لمواجهة الموقف
 - مناقشة مشكلات العمل مع أفراد الأسرة.
 - مزولة بعض التمارين الرياضية.
 - الحرص على قراءة القرآن الكريم وسيرة الصحابة والتابعين.
 - الابتعاد عن العادات السلوكية السيئة مثل اللجوء إلى المهدئات والإفراط في تناول الطعام، والتخلص من التصورات الذهنية الخاطئة التي تؤدي إلى الاقتران بالفشل.¹
 - وسيلة تعديل أو محو الموقف الذي يزيد من حدة المشكل التي تسبب الضغط.
 - وسيلة تحكم إدراكي واستدعاء الخبرات لتحديد المشكل.
 - وسيلة تحكم بالنتائج الانفعالية للمشكلة ضمن حدود الاستجابة الناجحة للحل.²
- **التعايش مع الضغوط:** يتطلب ذلك تفهما لنوع الضغوط وآثارها وعلاقتها بسلوك الفرد ويمكن إتباع هذه الطريقة في زمان القصير ولكنها لا تعتبر صحية في الزمان الطويل.

¹ مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقته بغوط العمل لدى الموظفين مؤسسة العقابية، شهادة ماجيستر، تخصص علم النفس والتنظيم، قسم علم النفس، 2006-2007، ص 50.

² ضلال محمودي، حلوي أساليب مواجهة ضغوط العمل وأثرها في دافعية الإنجاز، شهادة ماجيستر، تخصص إدارة الأعمال، كلية علوم اقتصادية، 2010-2011، ص 96.

- الانسحاب من المواقف الضاغطة: يفضل بعض العمل الانسحاب من موقف الضغط وذلك لصعوبة التعامل معها أو لعدم مناسبة طرق أخرى، وقد يظهر ذلك في اخذ إجازة عارضة أو الذهاب مشياً على القدمين إلى المنزل وحيداً أو النوم أثناء العمل، ويصل الانسحاب إلى قيمته فيسعى الفرد إلى تغيير وظيفته أو العمل الذي يعمل فيه أو تغيير الزملاء أو العلاقات داخل العمل.¹

ب- الأساليب التنظيمية لمواجهة ضغوط العمل:

إن مواجهة ضغوط العمل تقتضي تظافر جهود كل من الفرد والمنظمة ولهذا فإن المنظمة ملزمة باتخاذ الأساليب المناسبة لمواجهة ضغوط العمل من خلال اتخاذ المنظمة لمجموعة من القرارات والإجراءات الهادفة إلى السيطرة على مسببات الضغوط والتخفيف من آثارها الضارة على كل من الفرد والمنظمة وتتمثل أهم الأساليب التي يمكن أن تستخدمها المنظمات لمواجهة ضغوط العمل في:

- **تطبيق أساليب الإدارة الحديثة** وما يترتب من تعديل السياسات والبرامج والإجراءات وتغيير المناخ التنظيمي ليتواءم مع مستجدات والمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي يشهدها المجتمع.
- **تطوير النظم الخاصة** باختيار العاملين بحيث يتم انتقاء الأفراد الأكثر قدرة على تحمل ضغوط العمل، من خلال وضع شروط جديدة للتوظيف وإعادة تصميم الوظائف لتكون ذات مغزى وأكثر استقلالية.
- وتعديل مستويات السلطة وإعادة تصميم الاختصاصات، وتعديل مستويات الأداء وكلها إجراءات تهدف إلى تعديل المواقف المسببة لضغوط العمل.

¹ باطير كريمة، بابا على نورة، المرجع السابق، ص73.

- العمل على تحقيق الانسجام بين الأدوار التي يقوم بها العاملين في المنظمة القضاء على صراع الدور.
- العمل على تكوين علاقات جيدة بين العاملين، وبينه وبين الرؤساء وتوفير سبل التعاون فيما بينهم، وبين المستويات القيادية، وبالتالي تخفيض حدة الضغوط التي يواجهها.
- ومن جهته أخرى يرى "هيجان" الأساليب التنظيمية لمواجهة الضغوط تكون بقيام الإدارة بتحديد وبيان القيم التنظيمية السائدة فيها، بحيث تتخذ ما يلزم من أجل تطابق هذه القيم منع من الأفراد لتصبح جزءا من قيمهم وسلوكهم وذلك من خلال عدة أساليب
- **توظيف الثقافة الموجودة حاليا في المنظمة** من خلال استيعاب المديرين لهذه القيم ونقلها إلى المستويات الدنيا في المنظمة لتضييق الفجوة بين قيم الأفراد مع واقع المنظمة التي يعملون بها.
- **التطبيع الاجتماعي** أي تلقين الأفراد ثقافة المنظمة من خلال اختيار الأفراد المناسبين للتعيين والعمل على تكييف الأفراد مع واقع المنظمة وتحديد الأدوار التي يقوم بها الفرد داخل المنظمة.
- **تغيير الثقافة التنظيمية** بهدف ساعة الأفراد على التكيف مع التغيير¹
- **تحسين ظروف العمل المادية** من الإضاءة، الصوت، الحرارة، الضجيج تصميم أماكن العمل.
- **التحديد الواضح للدور** من أهم واجبات المنظمة التحديد الواسع للدور الذي يقوم به العامل داخلا لمنظمة، ذلك أن إغفال هذا المبدأ يؤدي إلى غموض الدور ومن ثم الضغوط وتكون النتائج عنها مباشرة هي شيوع المسؤولية وتدهور الأداء.

¹ هيجان عبد الرحمان بن أحمد 1998، مرجع سابق، ص ص366-378.

- تقديم البرامج اللازمة لمساعدة العاملين وتوفير المتطلبات الضرورية لهم من خلال إضافة المراكز والمستشفيات وإنشاء النوادي الترفيهية الثقافية والرياضية، وتقديم النصح والمشورة للعاملين على كيفية التعامل مع المشكلات التي يصادفونها في العمل والتي تزيد من حدة الضغوط.
- **التطبيق الجيد لمبادئ التنظيم** إن عدم إلتزام المنظمة بمبادئ الإدارة والتنظيم تسبب الكثير من الضغوط للعاملين، لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ التنظيم بشكل جيد، فهذا يؤدي إلى إشاعة جو من الانضباط التنظيمي بين المستويات الدنيا.¹
- **التحفيز وفقا للدوافع** تمثل نظريات الحوافز مدخلا لفهم السلوك الإنساني في المنظمات وبالتالي تكييف وتوجيه هذا السلوك لتحقيق أهداف وغايات المنظمة.²

¹ معروف اعتدال 2001، مهارات موجهة الضغوط في الأسرة في العمل في المجتمع بمكتبة الشقري، الرياض، ص 87-89.

² هيجان عبد الرحمان بن أحمد، ضغوط العمل منهج الشامل للدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، مجلة الإدارة العامة والرياضة، ص 225.

خلاصة

من خلال عرضنا للضغوط المهنية يتضح لنا أن الظاهرة تثير اهتمامنا في البيئة الاستشفائية تتميز بتنظيم معين حسب مخطط موجه قبلها لكل مؤسسة مما ينتج تصرفات وردود أفعال تنعكس على المؤسسة وطاقم شبه الطبي التي يمارسون عملهم بصفه فردية وأخرى تنظيمية أن الضغوط المهنية نتيجة عنصرين مهمين الأول فردي والثاني تنظيمي عملي.

الفصل الثاني: فيروس كورونا-كوفيد19-

تمهيد

المبحث الأول: ماهية فيروس كورونا

- تعريف الفيروس
- تعريف الجائحة
- تعريف فيروس كورونا.
- تركيبية فيروس كورونا.
- تطور كورونا عبر العالم.
- تطور كورونا في الجزائر.
- طرق انتشاره.
- أعراض الفيروس

المبحث الثاني: آثار وطرق الوقاية من فيروس كورونا

- آثار الاجتماعية والاقتصادية.
- علاجات ضد مرض كوفيد 19 واللقاحات التي تحمي من الإصابة من فيروس كورونا المستجد.
- طرق الوقاية من فيروس كورونا.
- خاتمة الفصل.

تمهيد:

تعرض العالم لأزمة صحية عرفت بجائحة كورونا التي خلفت الملايين من الوفيات والإصابات، فيعتبر فيروس كورونا أحد أفراد سلالات فيروس كورونا ومعروف بأنه مرض معدي يصيب الجهاز التنفسي، فتحول هذا الفيروس أو الوباء المهدد للصحة دول العالم مما لا شك فيه فإن ظهور هذه الظاهرة الصحية الفريدة من نوعها قد غيرت ملامح وتصرفات الأشخاص ومعاملاتهم وحتى تمتلاتهم للمرض والشفاء إلى حد سواء، فهناك من لا يؤمن بأن هذا الوباء قد يؤثر على صحة الإنسان ويؤدي به إلى الموت وإذ آخرون يطبقون التوصيات الوقائية والتدابير من اجل تفادي العدوى ولذلك سنحاول في هذا الفصل، التعريف بفيروس كورونا وتركيبته وتطوره عبر العالم والجزائر وطرق انتشاره وأعراضه وآثاره اجتماعية واقتصادية، وفي الأخير العلاجات ضد المرض وطرق الوقاية.

المبحث الأول: ماهية فيروس كورونا

أولاً: تعريف الفيروس:

من بين مسببات الأمراض المعدية المستجدة الكائنات الحية الدقيقة مثل: البكتيريا والفيروسات والفطريات، والطفيليات، والديدان.

الفيروس: (Viruses)

الفيروس مسبب للمرض وصغير جدا في الحجم لا يرى إلا تحت المجهر الإلكتروني، ولا يستطيع الحياة والتكاثر إلا داخل خلية حية، لذلك لا يصنف أنه كائن حي، وتتسبب الفيروسات بأمراض كثيرة، مثل الإنفلونزا، ومرض الإيدز، وشلل الأطفال، وغيرها من الأمراض، والأمراض الفيروسية لا تتجاوب بالعلاج بالمضادات الحيوية.

ثانياً: تعريف الجائحة:

لغة: هي المصيبة وقبل أنها البلية والتهلكة، ووصف العرب السنوات بالجائحة حين تكون جدباء غبراء قاحلة وتعرف الجائحة كذلك بأنها الآفة التي تهلك الثمار والأموال وتستأصلها، وذكر بأن الإمام مالك يسمي الجراد إذا أصاب المحصول (جائحة) وكذلك النار إذا انتشرت بلا سيطرة، وهي في الأصل مأخوذة من (جاح) ومنها (اجتاح) أي دخل عنوة وغصبا، واجتاح الشيء أي استأصله وأهلكه.

اصطلاحاً: الجائحة في كل معانيها تعني الانتشار غير المسيطر عليه، وحين يقترن مصطلح الجائحة بالوباء (المرض) فهو يعني مرحلة متقدمة جدا من انتشار الوباء وعدم القدرة على التحكم فيه.

وتصف منظمة الصحة العالمية أي وباء بأنه (جائحة) إذا وصل اجتياح الوباء أقاليم أو قارات مختلفة وانتشر بشكل أسرع بين الدول والمناطق¹

ثالثا: تعريف فيروس كورونا Covid 19:

كورونا فيروس هي فصيلة كبيرة من الفيروسات التي تصيب الإنسان والحيوان. ومن المعروف أن عددا من فيروسات كورونا تسبب لدى البشر حالات عدوى الجهاز التنفسي التي تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (السارس)، ويسبب فيروس كورونا المكتشف مؤخرا مرض فيروس كورونا كوفيد 19.

ولأن فيروس كورونا المستجد يرتبط بفيروس كورونا المسبب لمرض سارس (CoV SARS-) فقد أطلق عليه اسم فيروس كورونا 2 المرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة (SARS - CoV - 2) ولم يتأكد المتخصصون بعد من مصدر فيروس كورونا 2 المرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة بالضبط، الذي يسبب كوفيد 19، ولكن من المحتمل أنه انتقل إلى البشر من الخفافيش.²

رابعا: تركيب الفيروس كورونا Covid 19::

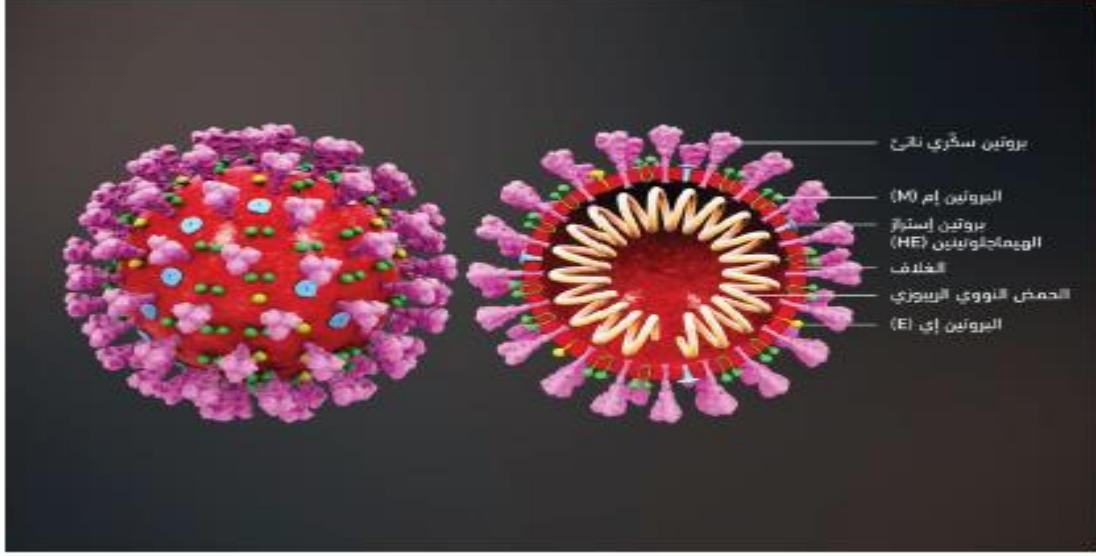
تعيش البشرية هلع كبير من فيروس كورونا المستجد كوفيد 19 كونه بعد جائحة يختلف نمط انتشارها عن سابقتها من الفايروسات التاجية التي تصيب الجهاز التنفسي. فما هو فيروس كورونا المستجد تركيبته البنوية وآلية تسببه بالمرض.

¹ فرح ضحى، مصادر الضغط النفسي لدى أم الطفل المصاب بالتوحد خلال جائحة كورونا، دراسة عيادية لحالتين، مذكرة شهادة ماستر، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس، 2020-2021، ص51-54.

² بركاني صبرين، الإجهاد المهني لدى الممرضين أثناء جائحة فيروس كورونا 19، مذكرة شهادة ماستر، تخصص علم النفس، عمل وتنظيم قسم العلوم الاجتماعية/ كلية العلوم الاجتماعية، 2020-2121، ص73.

يبين الشكل أدناه شكل وتركيب الفيروس.

شكل رقم (05): تركيب فيروس كورونا



المصدر: (أريدي وآخرون، 2020 ص 16).

على اليسار: رسم توضيحي ثلاثي الأبعاد لفيروس كورونا المستجد، على اليمين مقطع عرضي يوضح المكونات الداخلية للفيروس.

يتكون التركيب البنيوي لفيروس كورونا من غشاء بروتيني يبلغ قطره 200 - 50 نانومتره، ويغلف بداخله الحمض النووي الخاص بالفيروس RNA، وكباقي الفيروسات التاجية يتكون الفيروس من أربعة أنواع من البروتينات تسهم في تكوين هيكل جسم الفيروس، منها البروتين (S)، الذي يشكل النتوءات الشوكية الموجودة على سطح الفيروس وتمنحه الشكل التاجي المميز.

وتشير الدراسات أن طفرات وراثية قد تكون طرأت على فيروس كورونا المستجد ونتج عنها تغيرات في بنية الفيروس نتيجة تغير بعض الأحماض الأمينية، جعلته يرتبط بالمستقبلات.

(hACE2) على خلايا الإنسان من خلال بروتينات S الشوكية على سطح الفيروس، مما أدى إلى زيادة ملاءمته لتلك المستقبلات وارتباطه بها (كما هو موضح بالشكل أدناه). وقد تكون الطفرات التي حدثت في موضع ارتباط الفيروس ساهمت على تطوره بشكل يسمح له بالانتقال من الخفافيش إلى البشر.¹

خامسا: تطور كورونا عبر العالم:

أشارت الدراسات إلى أن أول إصابة بفيروس كورونا ربما ظهر في الصين في أكتوبر أي قبل شهرين من رصد أول حالة في مدينة " ووهان " بوسط البلاد.

واستخدم الباحثون من جامعة " كانت البريطانية، أساليب علم الحفاظ على البيئة في تقدير أن فيروس كورونا المعروف علميا باسم "سارس" - كوفيد 2 – ظهر أول مرة خلال الفترة من أواخر أكتوبر إلى منتصف نوفمبر 2019 وفقا لبحثهم المنشور في الدورية "بلوس باثوجينز"

وقال الباحثون أن أكثر احتمالات ترجيحها هو ظهور الفيروس في 17 نوفمبر 2019 وانتشاره عالميا بحلول يناير 2020 حسب ما ذكرته وكالة "لوتيرو"، وظهرت أول حالة "كوفيد 19" مسجلة رسميا في الصين في ديسمبر 2019. وتم ربطها بسوق "ووهان" للمأكولات البحرية في مدينة "ووهان".

الجدير بالذكر أنّ دراسات أخرى نشرت في 16 يوليو الجاري أشارت إلى أن الفيروس كورونا كان موجود في الولايات المتحدة على أقل من ديسمبر 2019، أي في نفس الفترة التي ظهر فيها الفيروس في مدينة "ووهان" في الصين.

¹ طارق أدردي، جائحة كورونا كوفيد 19 وتداعياتها على أهداف التنمية المستدامة، طباعة رقمية للمنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، العدد2، يونيو 2020، ص09.

سادسا: تطور كورونا في الجزائر

سنستعرض هنا المسار الزمني لفيروس كورونا في الجزائر منذ ظهور أول بالجزائر في 25 فيفري 2020، أكدت الدولة الجزائرية أول إصابة بفيروس كورونا لدي رجل إيطالي

وفي 03 مارس 2020: ثم اتخاذ جملة من القرارات من:

تأجيل جميع النشاطات العامة للمجلس الشعبي الوطني إلى وقت لاحق وتقديم العطلة الربيعية وإغلاق جميع المدارس يشمل التعليم الابتدائي والمتوسط والثانوي، والجامعات مراكز التكوين المهني، الزوايا والمدارس القرآنية أمام محو الأمية.

وفي 17 مارس 2020: تم إصدار قرار لجنة الفتوى بوزارة الشؤون الدينية والأوقاف لتعليق صلاة الجمعة والجماعة وغلق المساجد في جميع أنحاء البلاد د مع تسريح نصف الموظفين ووقف جميع وسائل النقل في البلاد.

23 مارس 2020: وقد أصدرت الحكومة قرار بتطبيق حجر صحي كامل على ولاية البليدة لعشرة أيام وجزئيا في الفترة الليلية (من الساعة السابعة مساء (19 سا) ما) إلى الساعة صباحا لليوم الموالي (07 سا) على العاصمة وقرار بغلق المقاهي والمطاعم والمحلات باستثناء محلات المواء الغذائية، المخابز والملبئات والبقالات ومحلات الخضر والفواكه (مع دخول مخبر التحاليل للكشف عن فيروس كورونا بالصدقية "وهران" والتابع لمعهد باستور حيز الخدمة.

24 مارس 2020: بدأ تطبيق الحجر الصحي التام على ولاية البليدة وحظر التجول على العاصمة من الساعة مساء إلى الساعة صباحا.

27 مارس 2010: قد تم توسع إجراءات الحجر الصحي إلى الولايات التسعة التالية: باتنة، تيزيوزو، سطيف، قسنطينة، المدية، وهران، بومرداس، الوادي، تيبازة وسيطبق هذا الإجراء في الولايات التسع ابتداء من السبت 28 مارس 2020 وتخص الفترة الزمنية من الساعة الـ 19 إلى غاية الساعة السابعة صباحا

03 أبريل 2020: رفع الحجر الصحي من فنادق الحجر الصحي بعدة ولايات وهي كالاتي: من بينها مستغانم، في حين أعلنت وزارة التربية رسميا تمديد تعليق الدراسة إلى 19 أبريل الجاري وقد استئننت السلطات العمومية لولاية الجزائر العديد من النشاطات التجارية والخدمات الضرورية للمواطنين، واستمرارية النشاط الاقتصادي للبلاد من الإجراءات الأخيرة الاحترازية المترامنة وانتشار فيروس كورونا والتي تقتضي بالغلق.¹

سابعا: طرق الانتشار

ينتشر المرض بشكل أساسي من شخص مصاب أو حامل للفيروس إلى شخص آخر عن طريق جزيئات الرذاذ الصغيرة التي تنتشر من أنفه أو فمه عندما يسعل أو يعطس أو يتكلم، ويمكن أن يلقط الأشخاص مرض كوفيد 19 إذا تنفسوا هذه الجزيئات من شخص مصاب بعدوى الفيروس لذلك من المهم الحفاظ على مسافة تباعد متر ونصف على الأقل بين الأشخاص وقد تسقط جزيئات هذا الرذاذ على الأسطح المحيطة، مثل الطاولات ومقابض الأبواب والسلالم وقد يصاب الناس بالعدوى عند ملامستهم هذه الأشياء أو الأسطح ثم لمس أعينهم أو أنفهم أو فمهم لذلك من المهم غسل اليدين جيدا بالماء والصابون وقد تظهر علامات وأعراض كوفيد 19 بعد يومين إلى 15 يوما من التعرض للفيروس، ويمكن أن يسبب المرض مضاعفات طبية شديدة ويؤدي إلى الوفاء بالنسبة لبعض الأشخاص.²

ثامنا: أعراض فيروس كورونا

تتراوح أعراض كوفيد 19 ما بين بسيطة إلى شديدة، وقد تظهر خلال يومين إلى 14 يوما بعد التعرض للفيروس. وهذه الأعراض قد تشمل الحمى والسعال وضيق التنفس والقشعريرة والصداع والتهاب الحلق وفقدان حاسة التذوق أو الشم، وهناك أعراض أخرى قد

¹ نعيم بوعموشة، فيروس كورونا كوفيد 1- في الجزائر، دراسة تحليلية، جامعة محمد الصديق، بن يحي جيجل الجزائر، مجلد 2، العدد2، 2020، ص 13-14.

² طارق أريدي، المرجع السابق، ص10.

تشمل وجعا في الجسم وآلام، أو تعباً، أو احتقان الأنف أو رشحاً فيه، أو الإسهال، وقد يسبب المرض لبعض المصابين التهاباً رئوياً شديداً ومشكلات في القلب، بل وقد يؤدي إلى الوفاة، وفي المقابل، فإن بعض المصابين الآخرين قد لا تظهر عليهم أي أعراض.

ومرض كوفيد19 يمكن أن يصيب الأطفال والبالغين على حد سواء، ولكن معظم حالات المرض المسجلة هي لإصابات بين البالغين ويبدو أن الأعراض لدى الأطفال أخف من الأعراض لدى البالغين. وقد وردت تقارير مؤخراً عن متلازمة تصيب عدداً من أجهزة الجسم بالالتهاب لدى الأطفال وترتبط بمرض كوفيد 19، وتسبب أعراضاً مثل الطفح الجلدي والحمى وآلام البطن والتقيؤ والإسهال.

وعادة ما تكون هذه الأعراض خفيفة وتبدأ تدريجياً، ويصاب بعض الناس بالعدوى دون أن تظهر عليهم أي أعراض ودون أن يشعروا بالمرض، ويتعافى معظم الأشخاص نحو (80 %) من المرض دون الحاجة إلى علاج خاص، وتشتد حدة المرض لدى شخص واحد تقريباً من كل 6 أشخاص يصابون بعدوى كوفيد 19 حيث يعانون من صعوبة التنفس، وتزداد احتمالات إصابة المسنين والأشخاص المصابين بمشكلات طبية أساسية مثل ارتفاع ضغط الدم أو أمراض القلب أو داء السكري، بأمراض وخيمة، وقد توفى نحو 2 % من الأشخاص الذين أصيبوا بالمرض، وينبغي للأشخاص الذين يعانون من الحمى والسعال وصعوبة التنفس التماس الرعاية الطبية¹.

¹ منظمة الصحة العالمية الأنوار المكتب الإقليمي للشرق الأوسط فيروس كورونا "كوفيد 19" دليل توعوي الصحي الشامل، النسخة الأولى، 05 مارس 2020، ص 20.

المبحث الثاني: آثار وطرق الوقاية من فيروس كورونا

أولاً: آثار فيروس كورونا:

إن جائحة فيروس كوفيد 19 لا تمثل أزمة صحية كبرى فحسب، بل تداعيتها ولدت أزمات اجتماعية واقتصادية وسياسية ستترك آثار سلبية في كل دول العالم وكشفت جائحة فيروس كورونا عن هشاشة النظم الصحية في معظم دول العالم، ففي الوطن العربي، حيث تعاني النظم الصحية أصلاً من الإجهاد بسبب النزاعات والصراعات واللاجئين، ومع أن الجائحة سوف تتسبب بعواقب صحية واقتصادية خطيرة لسنوات قادمة، إلا أنها تمثل فرصة ثمينة لإعادة تصور دور جميع الجهات في الدول العربية إلى تعزيز النظم الصحية.¹

1- الآثار الاجتماعية والاقتصادية:

إلى جانب الصعوبات التي ينطوي عليها تنفيذ تدابير رقابة اجتماعية على نطاق واسع، حتى بالنسبة للأنظمة ذات القدرة القسرية العالية والطبيعة الاستبدادية، فإن التكلفة الاقتصادية والاجتماعية للقيود الصارمة التي تفرضها الحكومات العربية قد تكون باهظة الثمن، وقد لا تستطيع المجتمعات تحملها في الحالات الأشد صعوبة، تلك التي يواجهها ملايين اللاجئين والنازحين داخليا الذين يعيشون في مخيمات أو مساكن دون الحد الأدنى من شروط النظافة والصحة، يمكن أن تكون التكلفة البشرية ساحقة إذا وصل الوباء إليهم ما لم يتم توفير لقاح فعال ضد مرض كوفيد 19، يمكن أن تصبح العديد من المناطق في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بؤر انتشار جديدة للفيروس الذي يسبب هذا المرض (2 - SARS - Cov)، مما قد يؤدي إلى عزلة المنطقة عن بقية العالم لفترة طويلة من الزمن في أسوأ الأحوال، في غضون أسابيع قليلة أثرت جائحة فيروس كورونا على اقتصادات المنطقة بطريقة مباشرة، فقد تلقى قطاع السياحة الضربة الأولى مع إلغاء الكثير من الرحلات

¹ الدريدي وآخرون، مرجع سابق، ص10.

والخدمات السياحية في بعض الدول العربية التي تعتمد على السياحة كمورد أساسي للدخل ولخلق فرص العمل بالإضافة إلى ذلك، فقد قامت المملكة العربية السعودية في 4 مارس / آذار بتعليق إصدار تأشيرات العمرة وكذلك زيارة الحرم النبوي في المدينة المنورة بسبب انتشار فيروس كورونا، ومن جهة أخرى، قد تضطر المملكة العربية السعودية لإلغاء موسم تأدية شعائر الحج والذي يحل موعده هذا العام أواخر شهر يوليو / تموز، ومن الجدير بالذكر أن العدد الإجمالي للحجاج يتجاوز الـ 20 مليون حاج سنوياً، مع جميع الأنشطة الاقتصادية التي تترتب عليه داخل وخارج المملكة العربية السعودية.

الحصول على فكرة أوضح حول أهمية قطاع السياحة على المستوى الاقتصادي والاجتماعي في بعض الدول العربية، فلا بد من معرفة أن هذا القطاع يساهم بشكل مباشر وغير مباشر بحوالي 15 % من الناتج المحلي الإجمالي لمصر، و 14 % في حالة الأردن، و 12 % في تونس و 8 % في المغرب وبما أن السياحة قطاع يتطلب عمالة كثيرة، فإن الشلل شبه الكامل لنشاطها الاقتصادي بسبب الأزمة العالمية الناتجة عن فيروس كورونا يمثل ضربة قاسية للعمالة وسبل العيش لعدد كبير من الأسر.

ويأتي هذا بعد أن تنبأت فيه التوقعات في بداية العام الحالي بنمر كبير في عائدات السياحة في جميع أنحاء المنطقة خلال عام 2020 ولكن في غضون أسابيع قليلة تحطمت هذه التوقعات التفاضلية¹.

ثانياً: علاجات ضد مرض كوفيد 19 واللقاحات التي تحمي من الإصابة من فيروس كورونا المستجد.

هناك من ينادي بالمناعة المجتمعية، حيث إذا حصل عدد كاف من الناس على التحصين ضد المرض في المجتمع المحلي، فيمكن لهذا المجتمع أن يصل إلى ما يسمى

¹ بركاني صبرينة، المرجع السابق، ص 80.

بالمناعة المجتمعية وذلك لا يتاح للمرض أن ينتقل بسهولة من شخص إلى آخر لأن معظم الناس محصنون، بحيث يوفر مستوى من الحماية ضد المرض.

وتتدرج البحوث العلمية التي تجري حالياً لإيجاد/تطوير علاج إلى:

- أدوية مضادة للفيروسات تهاجم بشكل مباشر قدرة فيروس كورونا على التكاثر داخل الجسم.
- أدوية بإمكانها تهدئة جهاز المناعة لدى المريض،
- الأجسام المضادة التي تؤخذ من دم الناجين أو تصنع في المختبر والتي بإمكانها مهاجمة الفيروس.

ومما هو معروف أن الدراسات والأبحاث العلمية تجرى حالياً بسرعة فائقة وبشكل متواصل وعلى مدار الساعة في جميع أنحاء العالم لتطوير علاجات وأدوية ولقاحات لفيروس كورونا المستجد حيث أسفرت هذه التجارب عن إيجاد بعض العلاجات وبعضها في الأطوار الأخيرة من تطوير لقاحات قد تكون متوافرة وناجعة في المستقبل القريب.

وهناك بحوث علمية تجرى حالياً على أكثر من 150 عقارا مختلفا، معظمها أدوية مستخدمة لعلاج أمراض أخرى، وذلك لاختبار إمكانية استخدامها ضد فيروس كورونا، وثمة أكثر من 20 لقاحا في طور العمل على تطويرها، وقد وصل أحد هذه اللقاحات إلى مرحلة الاختبار على البشر بعد أن اجتاز مرحلة التجارب على الحيوان، حيث تجرى عمليات اختبار مدى كفاءتها وتأثيرها على البشر ومدى سلامة استخدامها، فمثلا بعض البحوث العلمية الجارية لتطوير لقاحات للوقاية من مرض (كوفيد 19)، تستخدم أجزاء من البروتين S في تصنيع اللقاحات لكي تحفز إنتاج الأجسام المضادة في جسم الإنسان، التي يمكن أن تمنع العدوى الفيروسية في المستقبل.

ونشر باحثون من مدرسة جونز هوبكنز للصحة العامة "، دراسة في ذا جورنال أوف كلينيكال إنفيستيجشين * The Journal of Clinical إلى إمكانية استخدام علاج عن طريق الأجسام المضادة السلبية التي يتم استخلاصها من الأشخاص الذين تعافوا من المرض واستخدامها في علاج المصابين بمرض كوفيد 19. تم كذلك فحوصات سريرية الاستخدام عقار ريمديسيفير (remdesivir)، الذي أنتج في الأصل لعلاج المصابين بفيروس أيبولا، وكانت مشجعة إلى حد ما.

فقد توصل المعهد الوطني الأمريكي للحساسية والأمراض المعدية إلى أن عقار ريمديسيفير يقصر المدة التي يشعر خلالها المريض بأعراض من 15 إلى 11 يوما.

وقال مدير المعهد الطبيب أنتوني فاونتشي إن لعقار ريمديسيفير تأثيرا واضحا وإيجابيا في تقصير فترة التماثل للشفاء ولكن، ورغم إمكانية أن يساعد عقار ريمديسيفير في تماثل المرضى -وربما تجلب المرضى دخول وحدات العناية الفائقة لم تظهر الاختبارات أي مؤشرات على قدرته على منع موت مرضى فيروس كورونا¹.

رابعاً: طرق الوقاية من فيروس كورونا كوفيد 19:

- تقليل الخروج من المنزل.
- تجنب زيارة الأصدقاء والأقارب والحفلات خلال فترة الوباء، والبقاء في المنزل قدر الإمكان.
- الحد من التواجد في الأماكن العامة المزدحمة، وخاصة الأماكن ضعيفة التهوية مثل: الحمامات العامة، وغسل اليدين بالماء والصابون أو مطهر اليدين، أو استخدام جال معقم لليدين يحتوي على الكحول، أو عند تغطية فمك بيدك عند السعال وقبل تناول الطعام.

¹ طارق أدريدي، المرجع السابق، ص 12.

- عند السعال أو العطس يجب تغطية الأنف والفم بالمنديل الورقي أو بالمرفقين.
- عدد اشتراك أفراد الأسرة في استخدام منشفة واحدة، والحفاظ على نظافة الأدوات المنزلية، وتعريض الملابس والأغطية للشمس.
- الاحتفاظ بترمومتر لقياس درجة حرارة الجسم، وكمامات طبية ولوازم التطهير المنزلي وغيرها.
- عدم لمس أو شراء أكل الحيوانات البرية، وتجنب الذهاب إلى الأسواق التي تباع الحيوانات الحية مثل: الدواجن، المأكولات البحرية، الحيوانات البرية وغيرها
- الابتعاد بمسافة تزيد على متر عن كل من حولك في أي مكان.
- تجنب لمس العينين أو الفم أو الأنف.
- الامتناع عن المصافحة والعناق.¹

¹ سماحي هوارية، الضغط النفسي لدى عمال الصحة في ظل جائحة كورونا كوفيد19، مذكرة ماستر، قسم علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، 2020-2021، ص58-59.

خلاصة

نستخلص في هذا الفصل أن العالم يشهد عدة تغيرات خاصة في الآونة الأخيرة بسبب ظهور فيروسات وكان أبرزها "فيروس كورونا" فهو يعتبر موضوع الساعة ومن أخطر الفيروسات فتكا بحيث لم يتوصل إلى العلاج الفعال حتى الآن، فهو غير كالحياة الاجتماعية للأفراد، من توقف العمل وتقليص ساعات العمل، الخروج للضرورة، هندسة الابتعاد عن الأماكن المزدحمة.

فبعد تناولنا لهذا الفصل اكتشفنا مدى سرعة انتشاره وتزايد ظهور طفرات له، لذا يجب على أفراد المجتمع اتخاذ الإجراءات الوقائية المذكورة واتباعها للحد من انتشار الفيروس.

الفصل الثالث: منهجية البحث وأدواته

تمهيد

1-المبحث الأول: الدراسة الاستطلاعية

- أهداف الدراسة الاستطلاعية
- إجراءات الدراسة الاستطلاعية
- وصف عينة لدراسة الاستطلاعية

2-المبحث الثاني: الدراسة الأساسية

- لمونوغرافية المؤسسة الاستشفائية.
- المجال الدراسة الأساسية
- منهج الدراسة الأساسية
- أدوات الدراسة
- صعوبات الدراسة

خلاصة

تمهيد:

أصبحت الدراسة الضغوط المهنية لدى المرضى لدينا أكثر اهتماما مع ظهور جائحة كورونا وهذا نظرا لمعايشتنا لبعض الحالات الجوارية من الأهل والجيران والأصدقاء فيروس كورونا هو السبب الرئيسي الذي جعلنا نهتم بالضغوط المهنية متغير لقياس هذا الأخير بعد التطرق إلى الجانب النظري من خلال الفصول السابقة نصل إلى الجانب الميداني إذ يعتبر هذا الأخير وسيلة هامة جدا من وسائل جمع البيانات من الواقع اجتماعي، كطريقة لدعم فهو يمثل جسر انتقال من جانب النظري إلى جانب التطبيقي، سنقدم خلاله جملة من الإجراءات المنهجية والمتمثلة في الدراسة الاستطلاعية والدراسة الأساسية، وكذلك مكان وزمان إجراءاتها، والأدوات المستعملة في الدراسة المتمثلة في المقابلة وملاحظة.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

المقصود بالدراسة الاستطلاعية إجراء الباحث الدراسة التمهيديّة أو الأولية في ميدان الظاهرة أو مجالها التي يتعين على الباحث في بعض الأحيان إجرائها قبل الدراسة الأساسية، فهي تمثل خطوة ضرورية في إنجاز أي بحث علمي وتمكن الباحث من معرفة الظروف إجراء الدراسة الأساسية والوقوف عند العراقيل التي قد تشكل أو تعترض سبيله وذلك لإيجاد الآليات المناسبة للتعامل معها. وكذلك معرفة الأداة المخصصة لجمع المعلومات الكافية حول الظاهرة المدروسة، كما تسمح الدراسة الاستطلاعية تسهيل عمليه فهم الظاهرة مع بناء الفرضيات التي تسمح بصياغة الأسئلة الاستمارة ودليل المقابلة.

قمنا بدراسة استطلاعية من 2022/03/13 إلى غاية 2022/03/18 وذلك من خلال إجراء سلسلة لقاءات مع رئيس لمصلحة مستخدمي مستشفى الجامعي وهران بن زرجب للحصول على الترخيص للقيام بالدراسة ميدانية والحصول على الإحصائيات حول العينة، وعند توضيح الهدف من الدراسة لرئيس المصلحة بعد صعوبة كبيرة، تم الحصول على الترخيص ومعرفة عدد الممرضين ورتبتهم بمصلحة مستخدمي مستشفى.

كما قمنا بجولات داخل المؤسسة الاستشفائية والتعرف على مجموعة المصالح الموجودة كي لا تكون هناك صعوبة في بدء الدراسة الأساسية.

ثانياً: أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- التعرف على مشكل الدراسة؛
- التأكد من فرضية الدراسة وتحديد بدقتها؛
- التعرف على ميدان الدراسة وتحديد مجتمع البحث وجمع المعلومات الخاصة؛
- الإحصاءات الخاصة؛
- تسهيل إجراءات الدراسة الأساسية؛

- التعميق في عرفة بالموضوع الدراسة من الناحية النظرية والميدانية.

ثالثا: إجراءات الدراسة الاستطلاعية

المجال الزمني: أجريت هذه الدراسة في الفترة 2022/03/13 إلى غاية 200/03/18.

المجال المكاني: مستشفى الجامعي.

المجال البشري: كان على مستوى المستشفى حيث اعتمدت في الدراسة الاستطلاعية على عينة 6 ممرضات.

أدوات المعتمدة: تم الاعتماد على الملاحظة والمقابلة.

رابعا: وصف عينة الدراسة الاستطلاعية:

تمثلت عينة الدراسة في الممرضين التابعين للمؤسسة الاستشفائية وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية حيث بلغ عدد الممرضين 6 من كلا الجنسين حيث قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة على الممرضين الذين قمنا معهم بالمقابلة أولية والتي كانت تمهيد لموضوع الدراسة وكانت تتكون من مجموعة من الأسئلة أهمها:

- 1- هل عملتم أثناء فترة كورونا؟
- 2- هل العمل سلس أم صعب مقارنة بالجائحة.
- 3- ما هي الضغوط التي وجهتموها أثناء عملك في ظل جائحة؟
- 4- هل ترى أن نقص الأجهزة والمعدات تؤثر على سير العمل بنجاح؟

المبحث الثاني: الدراسة الأساسية

أولاً: مونوغرافية المؤسسة الاستشفائية

1- تعريف المركز الاستشفائي وتحديد أهدافه.

المستشفى المدني بوهران قد بني بالقرب من نهج سباستوبول على مستوى 115 متر من سطح البحر، يشغل إجمالي مساحة قدرها 14 هكتار و 82 آر و 17 سنتيار و 02 ديسمتر مربع تأتي من استحواذ لحساب أملاك الدول لعدة مساحات.

كان في الأصل مخصصا لاستقبال 500 مريض على الأقل.

الأشغال انطلقت فيه من تاريخ نوفمبر 1877 وتوقفت مؤقتا في سنة 1879 لتستكمل في فبراير 1882، استقبال مرضى المستشفى القديم القديس لازار المتواجد ب النهج الثاني زوواف كانت بتاريخ أوت 1883.

إذا عملية البناء أخذت بالإجمال 6 سنوات لإجمالي استيعاب 2922 سرير.

أما أهدافه فهي الوقاية والتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التكيف الطبي، والتي تغطي حاجات سكان مجموعة من البلديات و الدوائر التابعة لولاية وهران.

2- تحديد الهيكل التنظيمي:

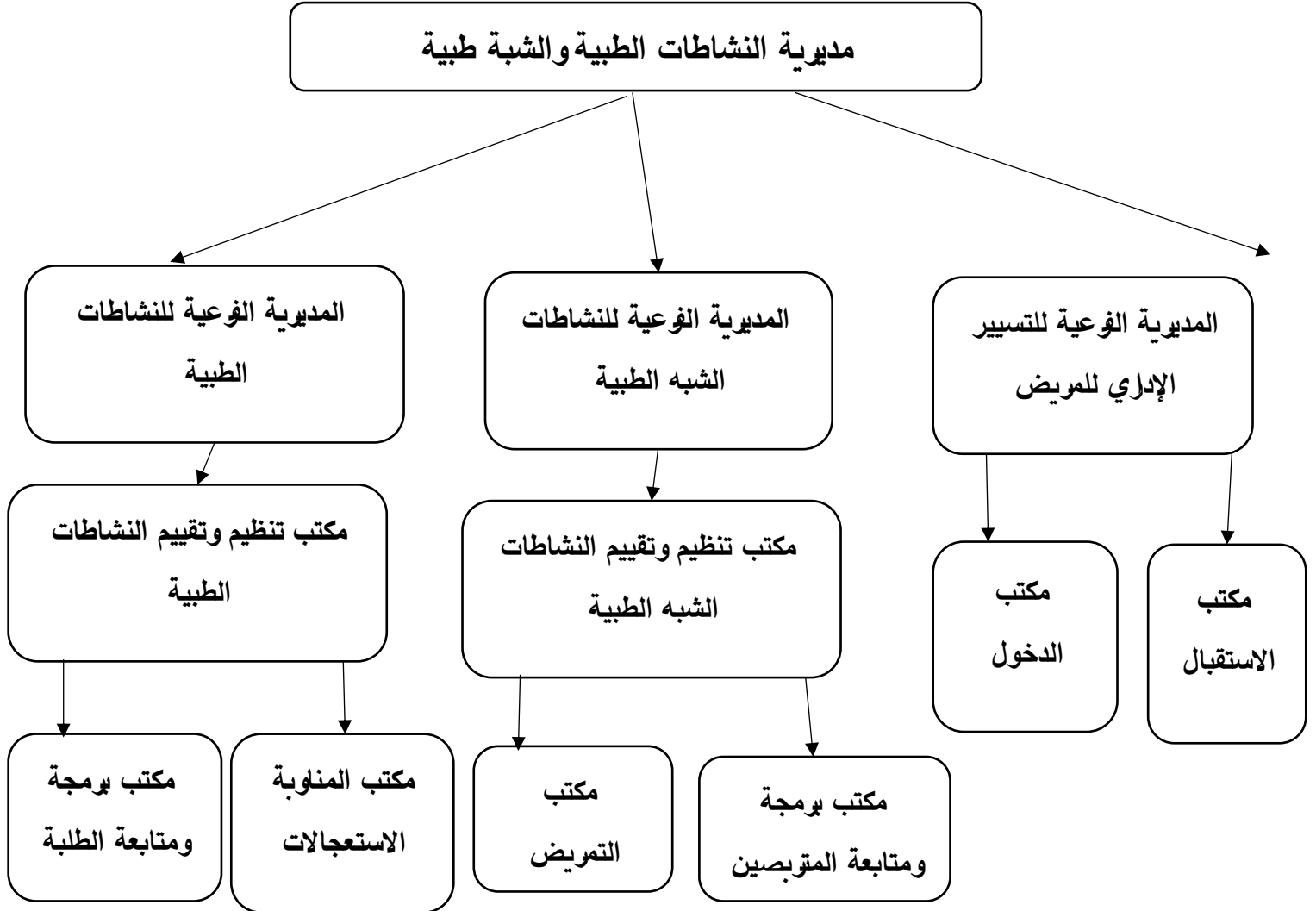
مسيرة في البادئ بالمرسوم المؤرخ بـ 1874/12/23 ثم عوض بالمرسوم 57-1090 الصادر بـ 1943/12/27 و المقرر الصادر بـ 1957/12/31 المحدد لشروط التنظيم و العمل للمؤسسات الاستشفائية و الذي بدوره أعطى اسم المركز الاستشفائي الجهوي لوهران المركز مدار من لجنة إدارية تساعدها لجنة طبية استشارية.

وبعد إنشاء كلية الطب بوهران وتبعاً للأمر 1373/58 الصادر بـ 1958/12/30 تغيير اسم المركز الاستشفائي الجهوي لوهران إلى المركز الاستشفائي الجامعي لوهران، إذ

إضافة إلى مهامه الاستشفائية والطبية أصبحت له مهمة أكاديمية جامعية بتكوين الأطباء العامين والأخصائيين والممرضين.

الشكل رقم(06): مديرية النشاطات الطبية وشبه الطبية" للمستشفى الجامعي

الدكتور "ابن زرجب"



مديرية النشاطات الطبية والشبه طبية

يبين الشكل "مديرية النشاطات الطبية وشبه الطبية" للمستشفى الجامعي الدكتور

"ابن زرجب" والذي يتكون من ثلاث فروع:

الفرع الأول: المديرية الفرعية للتسيير الإداري للمريض

الفرع الثاني: المديرية الفرعية للنشاطات الشبه الطبية

الفرع الثالث: المديرية الفرعية للنشاطات الطبية

- بحيث ينقسم فرع المديرية الفرعية للتسيير الإداري للمريض "إلى مكتبين: مكتب الاستقبال، مكتب للدخول.
- بحيث ينقسم " المديرية الفرعية للنشاطات الشبه الطبية "إلى مكتبين: مكتب تنظيم وتقييم النشاطات الطبية ومكتب تقييم وتنظيم النشاطات الشبه طبية.
- أما فرع "المديرية الفرعية للنشاطات الطبية " فينقسم إلا: مكتب تنظيم وتقييم النشاطات الطبية والذي يتكون أيضا من مكتبين: مكتب المناوبات الاستعجال، ومكتب البرمجة ومتابعة الطب.

3-الهيكل الصحية

علم الأوبئة	الأمراض الجلدية	أمراض القلب
مبحث الكليتين	الطب الشرعي	أمراض الجهاز الهضمي
الأمراض الصدرية	طب الأعصاب	أمراض الدم
الطب النفساني	علم الأورام	الأمراض المعدية
الإنعاش الطبي	أمراض الروماتيز	طب العمل
العلاج بالأشعة	الطب النووي	الطب الداخلي
الجراحة العامة	التخدير والإنعاش	التدريب الوظيفي

جراحة الأطفال	جراحة الأعضاء	الجراحة الصدرية
الأذن الأنف والحنجرة	أمراض الجهاز البولي والتناسلي	جراحة الأعصاب
علم الأمراض والتشريح	طب الأطفال	طب النساء والتوليد
المخبر	الأشعة	مركز حقت الدم
الاستعدادات الطبية	الاستعدادات الطبية الجراحية	مصلحة الإعاقة الطبية المستعجلة
	الاستعدادات الجراحية	

الجدول رقم (01): الهياكل الصحية للمؤسسة الاستشفائية ابن زرجب.

يوضح الجدول أهم الهياكل الصحية أو المصالح الموجودة في المستشفى الجامعي المركزي الدكتور "ابن زرجب" وسوف نعرض مجموعة من هذه الهياكل أهمها:

مصلحة علم الأوبئة، مصلحة الأمراض الصدرية، مصلحة الأمراض الجلدية، مصلحة أمراض القلب، مصلحة الطب النووي، مصلحة الاستعدادات الجراحية، مصلحة الإنعاش الطبي.

4- عدد العاملين بالمركز الاستشفائي

عدد العاملين بالمركز الاستشفائي 3829 موظفا منهم الأسلاك التالية:

- السلك الطبي: 308.

- السلك شبه الطبي: 1896.

- السلك الإداري: 291.

- عمال مهنيون كل الأصناف: 1-2-3: 1334.

هذه التصنيفات معتمد عليها من طرف الوظيف العمومي تكون قانونية.

ثانيا: مجال الدراسة:

- **المجال الزمني:** أجريت الدراسة ف الفترة الممتدة من 2022/04/10 إلى غاية 2022/04/28.

- **المجال المكاني:** أجريت الدراسة بمدينة وهران بالمؤسسة الاستشفائية.

- **المجال البشري:** أجريت الدراسة على الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية.

- **مجمع الدراسة:** تتمثل عينة البحث في 15 ممرض من كلى الجنسين في عدة مصالح كمصلحة "الأوبئة" "الاستجالات" "أمراض صدرية" واكتفينا بهذه المصالح لسبب عدم قبول بعض المصالح الدخول وإجراء المقابلات مع الممرضين وأيضا عزوف بعض الممرضات على الإجابة لانشغالاتهم.

- **توزيع مجمع الدراسة حسب المصلحة التي يعملون فيها:**

- **مصلحة الأوبئة:** "6" اكتفينا بهذا القدر لأنه هذا هو عدد الممرضين الموجودين في المصلحة.

- **مصلحة الاستجالات:** "4" اكتفينا بهذا القدر بسبب عدم رغبة الممرضين في الإجابة وانشغالاتهم.

- **مصلحة الأمراض الصدرية:** "5" اكتفينا بهذا العدد لأن وجدنا نفس إجابة تكررت وهذا ما دفعنا لعدم إكمال المقابلات.

ثالثا: منهج الدراسة

من أجل الوصول إلى نتيجة ما في دراسة معينة على الباحث استخدام منهج معين، إذ أن كل منهج له خصائص وأدوات تميزه عن غير من المناهج، وبما أن دراستنا المعنونة ب: الضغوط المهنية لدى الممرضين في فترة وباء كورونا، استلزم منها استخدام المنهج

الكيفي كونه المنهج الذي يساعد على فهم الضغوط المهنية ومعايشتها بطريقة ملموسة مع استخراج انطباعات الممارسين في هذه المهنة.

أ- **المنهج الكيفي:** يعتبر المنهج الكيفي أحد أنواع البحوث التي يتم اللجوء إليها في سبيل الحصول على فهم متعمق ووصف شمولي للظاهرة الاجتماعية، فهو منهج قوامه دراسة الإنسان والواقع الاجتماعي بأبعاده المختلفة، وينطوي على خيال منهجي كيفي سيقراً الواقع، ويقراً المستقبل، ويدرس الإنسان بمختلف أدواته المعرفية كالملاحظة بالمشاركة والمقابلة الحرة والمعمقة ومقابلة الخبراء والمحادثة الجماعية¹. وغالبا ما يهتم الباحث في المنهج الكيفي على الإجابة عن الأسئلة التي تبدأ ب: كيف؟ ولماذا؟ وبأي طريقة؟.

كما أن المنهج الكيفي يتسم بالمرونة بالبحث واختيار الأدوات المناسبة في الفهم والتفسير والتأويل، فهو يسعى إلى تحقيق فهم أعمق للظواهر المدروسة، والنفوذ إلى مجمل الحوافز والتمثيلات والاتجاهات التي يتعذر الكشف عنها اعتمادا فقط على لغة الأرقام وهو أكثر تأثيرا من الجهاز المفاهيمي والنظري للعلوم الاجتماعية².

المتغير المستقل: هو المتغير الذي يتم اختياره من قبل الباحث العلمي القائم إلى إعداد البحث، السبب في هذا الاختيار هو بيان تأثيره في متغير آخر، نجد المتغير المستقل يشكل سبب محتمل ويكون تحت تصرف وسيطرة الباحث.

المتغير التابع: هو المتغير الذي يتأثر بتغير وتأثير قيم المتغير المستقل نجد هنا المتغير التابع يصيبه بشيء من التغير والتأثر حسب نشاط المتغير المستقل نفسه.

¹ عرابي عبد القادر عبد الله، المناهج الكيفية في العلوم الاجتماعية، دار الفكر، دمشق، 2010، ص 05.

² الهراس المختار، المناهج الكيفية في العلوم الاجتماعية منشورات كلية الأدب والعلوم إنسانية، الرباط، سلسلة ندوات ومناظرات رقم 100، دار البيضاء مغرب، ط1، 2002، ص 13.

رابعاً: أدوات الدراسة:

ومن بين الأدوات المستعملة في الدراسة:

1-الملاحظة والمقابلة:

أ- الملاحظة: هي عملية أساسية بالنسبة للبحث العلمي، فالملاحظة نشاط يقوم به الباحث خلال المرحلة المتعددة التي يمر بها في بحثه، فهو يجمع الحقائق التي تساعد على تعيين المشكلة وتحديدها.¹

وذلك عن طريق استخدام الحواس لمشاهدة ومراقبة السلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل جوانب ذلك السلوك أو خصائصه.

وتتطلب الملاحظة الموضوعي والدقة وأن يكون البحث بعيداً عن التحيز والأهواء الشخصية.

ب-المقابلة: هي وسيلة أو طريقة لجمع المعلومات أو البيانات وهي علاقة فنية بين الباحث وعينة البحث يسودها الارتياح والثقة المتبادلة بهدف جمع المعلومات التي تساعد على تفسير وحل المشكلات.²

ج- المقابلة الموجهة: وهي التي يتم فيها الاعتماد على دليل الأسئلة المحددة سلفاً من قبل الباحث يسمح طرحها على المبحوث بالتعبير الحر عن رأيه أو موقفه اتجاه قضية

¹ خالد أحمد فرحان المشهداني، عبد الخالق عبد الله العبيدي، (2013)، مناهج البحث العلمي، دار الأيام والتوزيع، الأردن، ص 43

² سناء محمد سليمان (2010)، أدوات جمع البيانات في البحوث النفسية والتربوية، ط1، عالم الكتب، القاهرة، ص 163.

البحث أو التعبير عنها وتكون عادة أسئلتها محددة في عددها وترتيبها وصيغتها كالأستثمار¹.

خامسا: صعوبات الدراسة:

في أي حث علمي توجد صعوبات يتعرض لها الطالب أثناء بحثه سواء من الجانب النظري أو التطبيقي للوصول إلى النتائج:

حيث في دراستنا واجهتنا صعوبات وهي:

- 1- نقص المصادر والمراجع باعتبار أن الموضوع جديد ومتعلق بأزمة كورونا.
- 2- صعوبة في الجانب التطبيقي أن مرحلة التربص لم تكن في فترة الوباء بسبب غلق المستشفيات التي كانت تستقبل المرضى المصابين بكورونا وتوجه المرضى إلى مصالح أخرى.
- 3- صعوبة في أخذ الموافقة على إجراء التربص.
- 4- عدم قبول بعض المرضى على إجراء المقابلة.
- 5- عدم قبول بعض المصالح من إجراء التربص.

¹ سناء محمد سليمان: المرجع السابق، ص 164.

خلاصة:

وفي هذا الفصل نستنتج أنّ لكل بحث ميداني طرق وأساليب وأدوات يعتمد عليها الباحث في تسيير دراسته وهذا من خلال قراءتنا السابقة حول الموضوع: "الضغوط المهنية" في ظل جائحة كورونا التي تعتبر قراءات أولية حول الموضوع من أجل إعطاء فكرة حوله، كما تعد الدراسة الاستطلاعية خطوة أساسية ومهمة في أي بحث ميداني فهي دراسة تمهيدية للعمل الميداني كما تسمح لنا بتسهيل عملية فهم الظاهرة وبناء الفرضيات التي تسمح بصياغة أسئلة المقابلة وتمكننا معرفة المنهج الذي نحتاجه لدراسة هذه الظاهرة، فالمنهج الكيفي هو المنهج المناسب لفهم ضغوط مهنية ومعينتها بطريقة ملموسة وحساسة واستخراج انطباعات الممرضين.

الفصل الرابع: تأثير الضغوط المهنية على الممرضين

أ- جدول العينة وتحليله.

ب- عرض الحالات وتحليلها.

ت- تحليل الفرضيات

ث- استنتاج عام

ج- خاتمة عامة.

تمهيد:

بعد أن تناونا الإجراءات المنهجية للدراسة سنعرض في هذا الفصل تحليل للمقابلات التي أجريت على 15 ممرض من كلا الجنسين واختيار صحة الفرضيات للوصول إلى نتائج الدراسة أن الضغوط المهنية كانت متواجدة وفي ظل ظهور جائحة كورونا تفاقمت خاصة لدى فئة الممرضين.

أولاً: جدول العينة وتحليله:

لقد اعتمدنا في دراستنا على عدد من الممرضين من كلا الجنسين مع اختلاف المصالح من أجل الوصول إلى الحقائق في الدراسة.

الجدول رقم (02): جدول وصف عينة الدراسة.

الحالة رقم	الجنس	السن	الحالة المدنية	المستوى الدراسي	المنصب الحالي	الأقدمية	المصلحة
01	أنثى	28	متزوجة	شبه طبي	ممرضة	7	أوبئة
02	أنثى	46	متزوجة	شبه طبي	ممرضة ممتازة	26	أوبئة
03	أنثى	43	متزوجة	شبه طبي	ممرضة	22	أوبئة
04	أنثى	42	عزباء	شبه طبي	ممرضة رئيسية	19	أوبئة
05	أنثى	27	متزوجة	شبه طبي	ممرضة رئيسية	5	أوبئة
06	ذكر	52	متزوج	شبه طبي	ممرض ممتاز	30	أوبئة
07	أنثى	33	عزباء	شبه طبي	ممرضة	13	استعجالات
08	أنثى	28	عزباء	شبه طبي	ممرضة رئيسية	6	استعجالات
09	أنثى	32	متزوجة	شبه طبي	ممرضة رئيسية	10	استعجالات
10	ذكر	32	أعزب	شبه طبي	ممرض رئيسي	11	استعجالات

أمراض صدرية	5	ممرضة	شبه طبي	متزوجة	26	أنثى	11
أمراض صدرية	11	ممرضة ممتازو	شبه طبي	متزوجة	38	أنثى	12
أمراض صدرية	27	ممرضة ممتازة	شبه طبي	عزباء	54	أنثى	13
أمراض صدرية	20	ممرضة ممتازة	شبه طبي	مطلقة	42	أنثى	14
أمراض صدرية	21	ممرض	شبه طبي	متزوج	42	ذكر	15

من خلال الجدول أعلاه، تبين أنّ عينة الدراسة تمثلت في الممرضين 15 ممرض من كلا الجنسين حيث تم تقسيم فئات (إلى الجنس، السن، الحالة المدنية، المستوى الدراسي، المنصب الحالي، الأقدمية المصلحة).

بالنسبة للجنس كانت فئة الإناث أكثر من فئة الذكور بحيث بلغ عدد الممرضات 12 وعدد الممرضين 3 وذلك لتواجد فئة الممرضات أكثر في سلك الشبه طبي.

أما بالنسبة للسن، أقل من 30 سنة بلغ عدد حالات إلى 4 حالات، أما أكثر من 30 سنة فبلغ عدد حالات 12 حالة.

فيما يخص الحالة الاجتماعية فبلغ عدد المتزوجين إلى 9 فرد أما غير المتزوجين فبلغ عددهم إلى 5 حالات وأنثى واحدة مطلقة.

المستوى الدراسي الممرضين ينخرطون إلى السلك الشبه طبي، حيث بلغ عدد ممرضين 15.

أما بالنسبة للمنصب فاختلفت رتبهم من ممرض إلى ممرض رئيسي إلى ممرض ممتاز، حيث بلغ عدد الممرضين 5 أفراد أمّ الممرض الرئيسي بلغ عددهم إلى 5 أفراد، أمّا ممرض ممتاز فبلغ عددهم إلى 5 أفراد.

أما بالنسبة للأقدمية، اعتمدنا على 5 سنوات باعتبار أنّ الممرض يكون متمكن من مهمته، أما فينا يخص المصالح فقد اعتمدنا على 3 مصالح: مصلحة الأوبئة- الاستعجالات-أمراض صدرية.

ثانيا: عرض الحالات وتحليلها:

1-مصادر الضغوط المهنية لدى الممرضين:

- سبب الضغوط المهنية راجع أكثرها للعمل:

الضغوط المهنية تمثل رد فعل الأشخاص نتيجة تعرضهم إلى مثيرات التي يكون سببها إما أعباء المهنة أو الأشخاص المحيطون به أو البيئة التي يعمل بها.

فمن خلال ملاحظتنا شيء لنا أن كثرة العمل وخاصة في المصالح التي تشهد توافد عدد كبير من المرضى بسبب ضغط على الممرضين ممّا يجعلهم في حالة قلق دائم:

- حيث كانت أغلبية الإجابات وخاصة في مصلحة الاستعجالات أنّ كثرت العمل تسبب لهم ضغوط، فهم يستقبلون المرضى في حالات خطيرة ومستعجلة ممّا يسبب لهم ارتباك، فمنهم من يرى أن هناك ضغط كبير وهذا ما صرحت به "م 9" «حُنا في مصلحة الاستعجالات يُجونا بزاف مرضى ومَنَحَبُوش قاع من الخدمة ضغط كبير» وأيضا صرحت "م 7" «نحن في الاستعجالات يتوافد لدينا الكثير من المرضى

وهذا ما يجعلنا دائماً مضغوطين». وأيضاً صرحت "م 12" «أحياناً يتوافد لدينا الكثير من المرضى لا أستطيع حَكَّ رأسي من كثرة الخدمة وهذا ما يسبب لدينا ضغط».

أما الأقلية من التصريحات فتري أنه يوجد ضغوط كثيرة وخاصة في مصلحة الأوبئة لعدم توافد المرضى بشكل كبير فهم يقومون بالتلقيح فقط.

نستنتج أن الضغوط المهنية لدى الممرضين ناتجة عن بيئة العمل أو كثرة العمل، فتختلف حدة أو درجة الضغوط باختلاف المصالح فهناك مصالح تشهد توافد عدد كبير من المرضى وهذا يسبب ضغط على الممرضين في حين هناك مصالح أخرى عدد المرضى فيها قليل فهم ينتابهم إحساس بالضغط المتواصل.

- ظهور أمراض وأوبئة جديدة تزيد من عبء العمل لدى الممرضين:

يعتبر عبء العمل سبب من أسباب ضغوط العمل وهو أن مهام الممرض ومتطلبات عمله تكون فوق طاقته وتحمله.

فمن خلال إجابات الممرضين تبين لنا أن أغلبية التصريحات ترى بأن هناك عبء خاصة مه ظهور الجائحة وازدياد عدد المرضى حيث صرحت "م 1" «نعم، هناك عبء العمل لأنه ازداد العمل كثيراً» أما تصريح "م 10" «حقاً كان لدينا عمل كثير ولكن مع ظهور الجائحة ازداد بشكل كبير جداً خاصة مع ارتفاع حالات الإصابة».

أما نسبة قليلة ترى بأن لم يكن هناك عبء في العمل وهذا ما جاء في تصريح "م 4" «لا، العمل عادي لم يشكل لي عبء حتى مع ظهور الجائحة».

ومن هنا نستخلص أن كمية العمل المطالب بهل لدى الممرضين خاصة مع ظهور الجائحة لها آثار نفسية وجسمية عليهم مما يسبب لهم ضغط مهني شديد.

- مهام ودور الممرض داخل المؤسسة:

يعتبر مهام الممرض في الصحة العمومية ركيزة أساسية من خلال مراقبة وتقييم ومتابعة تطور الحالة الصحية للمرضى وغيرها.

فمن خلال إجابات وتصريحات الممرضين تبين لنا أن الممرض يقوم بمهامه فقط وهذا ما جاء في تصريح "م 7" «عندي خدمتي باينة انديرها وصاي». أنا تصريح "م 14": «أنا شخصيا أقوم بمهامي فقط لكن في إحدى المرات كلفت بمهام بدون مقرر وتحاسبت على هذا الأمر لذلك أفضل أن أقوم بمهامي لا أكثر ولا أقل».

أما فئة قليلة وشبه منعدمة ترى بأن الممرض لديه مهام وأدوار عديدة داخل المصلحة، وهذا ما جاء في تصريح "م 7": «أحيانا أقوم بمهامي كما أنني في بعض المرات أقوم بمساعدة زملائي». وجاء في تصريح "م 12": «نخدم ما نحوسش نفهم».

نستنتج أن الممرضين خلال أدائهم لعملهم يقومون بمهام المكلفة لهم.

- ضغوط العمل قد تسبب أمراض مهنية لدى الممرضين:

المرض المهني هو مرض يصيب الفرد نتيجة لطبيعة عمله أو نشاطه المهني قد تكون أمراض نفسية أو عضوية.

فمن خلال إجابات الممرضين اتضح لنا أن أغلبية المستجوبين ترى بأن هذه المهنة "مهنة التمريض" قد تسبب أمراض نفسية كالقلق والتوتر خاصة مع ظهور أزمة وجائحة كورونا. حيث صرحت "م 10": «ما نقولش بلي مرض، لكن وليت مقلقة في الخدمة وحتى في الدار، مكان لا عطلة للراحة هذا إسبيلي ضغط وتوتر، وليت عصبية بزاف». وأيضا "م 3": «أصبحت عصبية وضغط ولا يرتفعلي بزاف». أما تصريح "م 6": «نعم، أصبحت بمرض. وهذا ممّا أدى إلى تغيير المنصب».

وفئة قليلة لم يتعرضوا للمرض بسبب ضغوط مهنية وهذا ما جاء في تصريح " م 11": «لم أتعرض لأي مرض الحمد لله». أما تصريح " م 5": «لم أتعرض لمرض».

ومن نستنتج أن الضغوط الدائمة لها تأثير على الممرض سواء جسمية أو نفسية لعدم القدرة على التحكم على انفعالات والسلوكيات وزيادة الاندفاعية والحساسية المفرطة وازدياد التوتر النفسي والفيزيولوجي والقلق والتوتر.

- ترقية الممرضين داخل المؤسسة الاستشفائية:

تعتبر الترقية المهنية من أهم المفاهيم في أي مؤسسة مهنية من المؤسسات فهي من العمليات المثيرة للتنمية الإدارة المهنة وواحدة من الوسائل التي تدفع الموظف والعامل لتنمية وتطوير ذاته، فالترقية هي انتقال الموظف أو العامل من رتبة إلى رتبة أخرى، فمن خلال ملاحظتنا اتضح لنا أن معظم الممرضين الذين ترقوا إما ترقوا بسبب عامل الأقدمية والمستوى الدراسي واجتيازهم الاختبار المهني وبحكم أنهم متمكنين من مناصبهم. حيث أن الرتب التي لاحظنا أنها موجودة بكثرة لدى الممرضين هي "ممرض" "ممرض رئيسي" "ممرض ممتاز"، وفئة قليلة من الممرضين لم يترقوا بسبب أنهم مستحدثين المناصب وهذا ما صرح به " م 4": «كنت مساعد تلميذ مع الأقدمية أصبحت مساعد تلميذ رئيسي».

كما أنني راضية على أسلوب الترقية في مؤسسة كما صرحت " م 7": «إنني ممرضة ولم أترقى لأنني بدأت العمل حالياً ومازال حتى ما ندير العام، ونحن نخضع لنظام الترقية بعد اجتيازنا امتحان».

نستنتج أن نظام الترقية في مؤسسة استشفائية يخضع لعامل الاختبار المهني والأقدمية.

- التكوين داخل المؤسسة الاستشفائية عند مباشرة الممرضين العمل:

التكوين هو عملية التي من خلالها يزود العاملین بالمعرفة أو المهارة لأداء وتنفيذ عمل معين، فمن خلال ملاحظتنا شيء لنا أنّ هناك عدد من المتدربين داخل المؤسسة الاستشفائية وخاصة في المصالح التي اتجهنا لها وسب معرفتنا ذلك لأننا أردنا القيام معهم بمقابلات لكنهم أدلّوا أنهم في طور الدراسة ولم يعملوا تربصهم بعد وهذا ما تم تأكيده من طرف رئيس المصلحة. فمن خلال تصريحات الممرضين عن التكوين فكانت أغلبها أنهم لم يخضعوا للتكوين مباشرتهم للعمل بل كانوا يقومون بالتربصات خلال مشوارهم الدراسي وهذا ما صرح به " م 10": «عندما كنت أدرس في المعهد "شبه الطبي" كنا ندرس في الصباح ونجه للتكوين في المستشفيات في المساء». أما تصريح " م 8": «تلقيت تكوين من المعهد وليس من طرف المؤسسة الاستشفائية». وصرحت " م 13": «تلقيت تكوين أو دراسة مدتها 3 moins أخذت فيها تخصص». أما الأقلية فكان تصريحهم لم يتلقوا أي تكوين وهذا ما جاء في تصريح " م 11": «لم أتلقى أي تكوين "عومي بحرك وحدك"».

نستنتج أن التكوين في مؤسسة استشفائية يكون قبل مباشرة العمل أي خلال مسار الدراسي لدى الممرض يتحصل على تكوين في مجال تخصصه.

- طبيعة مهنة التمريض من حيث صعوبتها أو سلاستها واختلاف آراء الممرضين

حولها:

من خلال ملاحظتنا أن أغلبية الممرضين كانوا متمكنين من عملهم وهذا ما لاحظناه خلال فترة تربصنا في مؤسسة فهم كانوا يقومون بأعمالهم في فترات وجيزة وهذا ما وضح أن العمل بالنسبة لهم قد يكون سلس مقارنة بالجائحة الذي ازداد فيه عدد المرضى مما صعب عليهم العمل.

فمن خلال التصريحات أغلبية الممرضين أن العمل بالنسبة اليهم هو سلس وليس صعب وهذا راجع لعدة عوامل متحكمة فيه منها الأقدمية والخبرة المهنية حُبهم للمهنة خاصة أنهم يساعدون المرضى، وهذا ما جاء في تصريح بعض الممرضين فلقد صرحت " م 8": «إن العمل سهل وحتى في كورونا ما جاتنيش خدمة واعرة بالرغم أنني أعمل في مصلحة الاستعجالات». أما تصريح " م 7": «قبل كورونا سلس ولكن في كورونا صعب خاصة في الفترة أولى وكذلك مع تفاقم حالات الإصابة».

ومن هنا نستنتج أن مهنة التمريض سهلة ولكنها تحتاج إلى التركيز حول أداء العمل من أجل تفادي الأخطاء الطبية.

- انتباه الممرضين للأخطار خلال ممارسة عملهم:

المخاطر المهنية هي المخاطر التي يتعرض لها العامل أو الموظف في أماكن العمل. فمن خلال ملاحظتنا تبين لنا أن الممرضين منتبهين جيدا خلال عملهم وذلك من خلال ارتدائهم لوسائل الحماية وتركيزهم أثناء القيام بعملهم لأن أي خطأ طبي يشكل خطر على حياتهم وهذا ما تبين لنا من خلال بعض التصريحات.

حيث كانت أغلبية الإجابات أنهم ينتبهون للأخطار المهنية مترتبة على مهنة عند قيامهم بعملهم. وهذا ما جاء في تصريح " م 10": «نعم، نخرزُ نَبْكي روجي». أما تصريح " م 4": «نعم، كنت أنتبه جدا من كل الجوانب معَ كانت لدي أقدمية في مصلحة إنعاش والتخدير». أما تصريح " م 13": «نعم، بالتأكيد أعمل بتأني خوفا من الإصابة بأي مرض».

نستنتج أن ممرضين نتبهون على أخطار مترتبة على مهنتهم فهي مهنة حساسة وخاصة أن هناك مصالح خطيرة تكون فيها عدوى وأمراض وقد تُعيبُ الممرضين كمصلحة أمراض صدرية.

مخاوف مهنية لدى ممرضين:

من خلال إجابات الممرضين تبين لنا أنها كانت مختلفة حيث لاحظنا أنّ في مصلحة أوبئة لم تكن لديهم مخاوف على عكس الاستجابات ومصلحة أمراض صدرية التي لاحظنا أن هناك تخوف نوعا ما لدى ممرضين.

حيث يرى بعض ممرضين أن هناك مخاوف، وهذا ما صرح به "م 1": «لا توجد لدي مخاوف لأن مصلحتنا مصلحة تقوم بعملية التلقيح فقط». أما تصريح "م 9": «نعم، لدي مخاوف لأنني أعمل بمصلحة الاستجابات وهناك حالات تكون خطيرة».

نستنتج أن هناك تخوف الممرضين في بعض المصالح خاصة في مصلحة الاستجابات من تلقيهم العدوى.

ثانيا: العمل أثناء جائحة كورونا:

- تكوين ممرضين في ظل جائحة كورونا عن طريقة التعامل مع المرضى وكيفية الوقاية:

لاحظنا من خلال الأجوبة أن مصلحة الأوبئة تلقوا تكوين على عكس مصلحة أمراض صدرية واستجابات حيث كانت أغلبية التصريحات أنهم لم يتلقوا أي تكوين وهذا ما أكده الحالة "م 15": «لا، لم نَقْمُ بتكوين، بل كونت نفسي بنفسي».، أما "م 13": «لا، العمل مباشرة خاصة وأن هذه الجائحة جاءت دون سابق إنذار وهذا الذي لم يسمح بتكويننا وكانت لدي نظرة باعتباري خبرتي في هذا المجال». وأيضاً صرحت "م 14": «لم نَقْمُ بأي تكوين بل كونا نفسنا بنفسنا وأيضاً مشاهدتي في youtube عن كيفية لبس البداية». وهناك بعض التصريحات التي أكدت بأنهم تلقوا تكوين وكانت أغليبتهم من مصلحة الأوبئة وكان تكوينهم عن طريق لبس البذلة الوقاية والتلقيح وهذا ما أكدته "م 3": «نعم، كيفية أخذ الاحتياطات ولبس الملابس الوقائية». أما "م 6": «نعم، تكوين عن دراسة حول كورونا ولكن تكوين كان ناقص».

نستنتج أن الممرضين خلال فترة كورونا لم يتلقوا تكوين وذلك لضيق الوقت وأيضا ظهور الفيروس المفاجئ ولم تكون هناك جاهزية للقيام بالتكوين.

- نقص أو توفر المعدات الوقائية لمواجهة الأزمة واستقبال المرضى:

من خلال الأجوبة ممرضين عن توفر المعدات أو نقصها وإمكانية استقبال المرضى اعتمدنا فقط على إجابات التي تحصلنا عليها وذلك راجع أن تواجدنا في المؤسسة الاستشفائية وداخل مصالح لم يكن خلال انتشار الوباء بكثرة وحتى لاحظنا أن عدد مرضى غير كثير وأن مصلحة الأوبئة لا تقوم باستقبال مرضى على عكس مصلحة الاستجالات ومصلحة الأمراض الصدرية.

فمصلحة الأوبئة ينقلون من أجل قيام بفحوصات واللقاح. وهذا ما صرحت به "م 4":
«لا، تفتقد مصلحتنا للإمكانيات والوسائل الوقائية بل مصلحتنا تعتمد على التلقيح». كما كانت أغلبية إجابات بنعم الوسائل وقائية متوفرة وأيضا الأماكن متوفرة لاستقبال المرضى ولكن أحيانا لا يوجد أسرة لاستقبال المرضى وهذا عندما كانت نسبة وباء مرتفعة وعدد إصابات مرتفعة وهذا ما صرحت به "م 8": «نعم، المعدات الموجودة والتي أحيانا لا نستطيع استقبال المرضى خاصة مع ارتفاع عدد الإصابات ننتظر حتى يشفى أو يتوفى مريض لاستقبال مريض آخر مع الأسف». وأيضا صرحت "م 7": «في الفترة الأولى قليلة ثم أصبحت إمكانيات متوفرة ويمكننا استقبال مرضى ولكن على حسب الأسرة موجودة في المصلحة». أما فئة قليلة أجابت بأن المعدات كانت ناقصة وهذا ما جاء في تصريح "م 5": «أحيانا كنا نشترى القناع بأموالنا خاصة لأنني يشترط علينا تبديل القناع عدة مرات في اليوم».

نستنتج أن المعدات الوقائية كانت متوفرة لمواجهة الأزمة سواء للممرضين من أجل وقاية أنفسهم أو من أجل استقبال والتكفل بالمرضى، وفي حالة عدم التمكن للتكفل بالمرضى هو ارتفاع عدد الحالات وبلوغ الدورة.

- الحالة النفسية لتواجد الممرضين بين المرضى في ظل الجائحة كورونا أثناء عملهم.

من خلال الأجوبة لممرضين لاحظنا أن ممرضين كانوا يتعاملون بشكل عادي خلال قيامهم بمهامهم واعتمدنا على إجابات فقط لأننا حين قيامنا بالتربص لم يكن الوباء منتشر بنسبة كبيرة.

حيث كانت أغلب الإجابات أنهم متخوفون وعدم شعورهم بالراحة وذلك بسبب العدوى أو نقلها لأحد الأقارب وهذا ما صرحت به "م 3": «نعم، كانت لدي مخاوف خاصة على والدي، أحاول الابتعاد على المرضى قدر المستطاع ولكن كنت أتعامل معهم بحذر، خاصة يوجد ممرضات توفوا أمام أعيننا وأقول ربما يحدث معي نفس الأمر».

وأيضاً صرحت "م 2": «كنت أشعر بالخوف أحيانا، لكن أتقادى الابتعاد بين المرضى، وكنت أتعامل معهم بشكل طبيعي وعادي ولكن نفسياً كنت متعبة».

وجاء في تصريح "م 11": «نعم، كنت أخاف كثيراً وكنت أعمل لكن أخذ احتياطي لأن عملي لا يسمح لي بالابتعاد عن المرضى، ولم أكن مرتاحاً في العمل بسبب اللباس خاصة في فترة الصيف، حُمان بَرَأف».

أما فئة شبه منعدمة صرحت ب: لم تكن متخوفة من المرضى وهذا ما جاء في تصريح "م 1": «لم تكن لدي مخاوف لأنني عملت في حالات أكثر خطورة من الوباء».

نستنتج أن الممرضين كانوا جد متخوفين من الوباء على أنفسهم وعائلاتهم فهم كانوا في الواجهة واحتمال إصابتهم كان كبير.

- الاحتياطات التي يقوم بها الممرضين أثناء آدائهم لمهامهم في ظل جائحة كورونا:

لاحظنا أن الممرضين يأخذون احتياطاتهم أثناء آدائهم لعملهم من أجل تقادي العدوى حيث لاحظنا أنهم لا زالوا يرتدون الأقنعة الواقية والقفازات دائما بالرغم من أن الوباء شبه منتهي في هذه الفترة التي قمنا بها التربص.

حيث كانت أغلبية الإجابات يأخذون احتياطاتهم اللازمة لتقادي العدوى وخاصة في مصلحة أمراض صدرية التي كانت إجابتهم بأنهم كانوا يرتدون القناع حتى قبل ظهور الجائحة باعتبار أن مصلحتهم تشهد أمراض خطيرة كمرض السل الذي يعتبر مرض معدي، وهذا ما أكدته م 12: «نعم، كنت آخذ احتياطاتي قناع، والنظارات والاحتياطات لازمة وضرورية في هذه المصلحة لاحتمال أن تأخذ عدوى».

وجاء في تصريح م 13: «الاحتياط واجب في العمل كارتداء الكمامة وأحيانا أرتدي 3 كمامات». كما صرحت م 15: «نعم، آخذ احتياطي». "لا" كانت منعدمة وهذا بسبب أن ممرضين يأخذون احتياطاتهم في عملهم وهو يعلم عن خطورة هذا المرض وعدم وجود دواء نستنتج أن جميع الممرضين يأخذون احتياطاتهم عند آدائهم عملهم في ظل جائحة وحتى قبل الجائحة.

- علاقة الممرضين بالمرضى.

من خلال ملاحظتنا شيء لنا أن بالفعل يتعرض الممرضون للإهانة من قبل المرضى حيث كنا شاهدين على حادثة وقعت بين امرأة وممرض كانت تدعوا عليه لعدم اعتناؤه بها.

وأيضاً لاحظنا أن المرضى لا يستطيعون انتظار كثيراً، حيث كانت أغلبية الإجابات "بنعم" وبكثرة من طرف أهل المريض لأن المريض لا يكون حالة يستطيع إهانة الممرض وهذا ما صرحت به "م 6": «نعم، رَدْتُ فعلي عنيفة، هُومًا مِيحشُمُوشْ وَهَنَا مَنَحشُمُوشْ، لاحتقارهم لأفراد هذه المهنة "الحقرة" ونظراً للضغط المستمر يكون رد فعلي عنيف ولا إرادي في بعض الأحيان» أما تصريح "م 2": «نعم، كان شجار عند منعهم في زيارة المرضى أما إذا كان مريض أُقَدِرُ وَضَعَهُ وَلَا أزد عليه» وجاء في تصريح "م 14": «نعم، ظاهرة متفشية كثيراً في المستشفيات أحياناً أتقلق وأواجههم ولا أخاف منهم».

نستنتج أن بالفعل يتعرض الممرضون للإهانة سواء كان من طرف المرضى أو من طرف ذويهم.

- احتمالية تلقي الممرضين العدوى ونقلها إلى أحد أقارب:

من خلال ملاحظتنا أن الممرضين معرضين للعدوى كثيراً وذلك لاتصالهم المباشر بالمرضى. حيث كانت أغلبية إجابات تعرضوا للعدوى وخاصة من المرضى التي كانت بشكل كبير وهذا ما صرحت به "م 2": «نعم، تلقيت العدوى، ولكن لم أعدي أحد لأنني إلتزمت الحجر». أما تصريح "م 7": «نعم، من المصلحة وللأسف نقلت العدوى لأمي». أما تصريح "م 15": «نعم، نحن في وسطها بالتأكد من المرضى ونقلت العدوى لزوجتي». وكانت أقلية من الممرضين الذين أجابوا بـ"لا" وهذا ما صرح به "م 13": «لا، لم أصيب بعدوى "الحمد لله" لأنني كنت دائماً آخذ احتياطاتي». وصرحت "م 12": «لا، لم أتلقى عدوى، لم أعدي أحد».

نستنتج أن الممرضين قد معرضين للإصابة بالعدوى فهم في اتصال مباشر مع المرضى واحتمالية عدم إصابتهم قليل جداً.

- استفادة ممرض من عطل مرضية خلال فترة كورونا:

من خلال أجوبة الممرضين لاحظنا أنّ الذين أخذوا عطلة في فترة كورونا هم الفئة الذين تعرضوا للعدوى حيث كانت كل الإجابات أنهم حصلوا على عطلة كان سبب المرض التي كانت مدتها 10 أيام قابلة للتجديد حيث صرحت "م 15": «نعم، تحصلت على عطلة مرضية عدة مرات بسبب إصابتي بالوباء 10 أيام ثم 7 أيام ثم 17 يوم». أما تصريح "م 4": «نعم، بسبب المرض 10 أيام + 14 يوم».

أما الذين لم يستفيدوا من عطل مرضية لأنهم لم يتلقوا العدوى وهذا ما صرحت به 'م 13': «لم أتحصل على عطلة».

نستنتج أن العطل منعت على الممرضين في فترة الوباء.

- آراء الممرضين حول عملية التلقيح:

من خلال إجابة الممرضين لاحظنا أن الممرضين معظمهم لم يقوموا باللقاح حيث كانت أغلبية الإجابات ب "لا" لم يقوموا بالتلقيح وذلك لأسباب مختلفة، وجود عدة لقاحات، عدم ثقتهم باللقاح وهذا ما جاء في تصريح "م 11": «لم أقم بالتلقيح، لا يوجد مصدر من أين صنع، وكل دولة عندها لقاح خاص بها» وأيضا تصريح "م 9": «لا لم أقتنع بع».

وكانت أقلية التي قامت بالتلقيح وهذا ما أكدته "م 6": «نعم، قمت بالتلقيح مرتين». وأيضا "م 3": «نعم، مرتين».

نستنتج أن الممرضين انقسموا إلى فئتين بين مؤيد ومعارض للقاح وتختلف أسباب التلقيح.

ثالثاً: العلاقة بين الزملاء ومستخدمي المصلحة:

- علاقة الممرضين بمستخدمي المصلحة:

من خلال أجوبة الممرضين والملاحظة تبين لنا أن الممرضين تعرضوا للإهانة وذلك من طرف رؤسائهم وهذا ما صرحت به "م 4": «نعم، تعرضت للإهانة وكان ذلك بسبب لتغيري للمصلحة والمتسبب كان رئيسي». وجاء في تصريح "م 11": «نعم، تعرضت للإهانة من قبل طبيب».

ومن خلال ملاحظتنا لشجار دار بين الممرضين لاحظنا أن عند حدوث مثل هذه المواقف يتجه الممرض مباشرة إلى الإدارة وهذا ما جاء في تصريح "م 5": «أتجه للإدارة». وأيضاً تصريح "م 12": «على حسب المشكل ولكن أكثرية بين الزملاء، وفي حالات صعبة نتوجه إلى الرئيس».

أما فيما يخص العلاقة بين الممرضين والإدارة فلم تتغير في ظل جائحة وهذا ما جاء في تصريح "م 12": «لم تتغير، لم يكن هناك وقت للذهاب للإدارة بسبب كثرة العمل». نستنتج أن العلاقة بين الممرضين ومستخدمي المصلحة من حيث الصداقة وهناك نزاعات تحدث بين الممرضين ومستخدمي المصلحة أحياناً.

- تضامن الممرضين أثناء العمل:

من خلال ملاحظتنا اتضح لنا أن الممرضين يتضامنون فيما بينهم في عدة أمور. حيث كانت كل الإجابات بأن هناك تعاون بين الممرضين حيث صرحت "م 12": «متفاهمين، مكانش إشكال بيناتنا، واحد يُعاونُ واحدٌ». وصرحت "م 12": «نعم، مثال: لأستطيع قيام بهذا العمل زميلتي تساعدني، متفاهمين ما بيناتنا "الحمد لله"». وأيضاً تصريح "م 1": «كنا نعمل كفريق».

نستنتج أن الممرضين يعملون كفريق واحد ويساندون بعضهم البعض أثناء العمل.

- علاقة الصداقة بين الممرضين في ظل جائحة كورونا أثناء العمل:

من خلال ملاحظتنا تبين لنا أن مصلحة أوبئة تغيرت علاقة المرضى ببعضهم البعض على عكس مصلحة أمراض صدرية التي بقيت كما هي، أما في الاستعدادات لاحظنا أنهم نتيجة لكثرة العمل لم ينتبهوا لعامل الصداقة نظرا لشدة الضغط وكثرة العمل حيث كانت أغلبية الإجابات أن العلاقة بينهم تغيرت بشكل كبير، حيث أصبحوا لا يجتمعون في مكان واحد وإذا كانوا ملزمون يأخذون تدابير التباعد، حيث صرحت " م 3": «نعم، تغيرت أصبحنا لا نجتمع مع بعضنا البعض». أما في تصريح " م 2": «نعم، تغيرت قلة اجتماعات بيننا مثلا أوقات الفطور».

وفئة قليلة أجابت بـ "لا" لم تتغير علاقتهم وهذا ما جاء في تصريح " م 11": «لم تتغير كثيرا». وصرحت " م 14": «نعم، نعمل عادي، علاقة عادية ولكن كنا لا نقرب من بعضنا البعض كثيرا، المسافة بيننا».

نستنتج، أن العلاقة بين الممرضين تغيرت إلى حد ما من خلال التباعد وقلة اجتماعات.

رابعا: الأجر والحوافز المهنة وأثرها على أداء وظيفي:

- زيادة في الأجر تحسن من أداء الممرض:

من خلال مناقشة دارت بين الممرضين حول الزيادة في النقطة استدلالية التي كانت قليلة في نظرهم مع زيادات تبين لنا أن راتب المتحصل عليه قليل حيث كانت أغلبية الإجابات أن الراتب قليل جدا مقابل الجهد والمخاطر التي يتعرضون إليها بالرغم من أن قطاع الصحة هو قطاع مهم وهذا ما أظهرته جائحة كورونا، حيث صرحت " م 3": «إن

راتبي قليل مع ارتفاع الأسعار». وجاء في تصريح "م 8": «نعم، قليل ولك أنا لا أنتظر الزيادة، ولا أفكر في مسألة الراتب لأن مهنتي مهنة إنسانية».

نستنتج أن الراتب في قطاع الصحة قليل جدا مقابل للجهود الذي يبذلونه والخطر الذي واجهوه في ظل الوباء.

خامسا: منحة كورونا:

لاحظنا أن كل قطاع الصحة استفاد من المنحة ولكن اختلفت قيمتها، حيث كانت كل الإجابات بأنهم استفادوا من المنحة ولكن اختلفت آراء حول قيمتها فكانت أغلبية الآراء أن من المفروض أن يتساوى الجميع في قيمتها، وهذا ما صرحت به "م 4": «نعم، استفدت من المنحة، لم تكن مناسبة، هناك خطر على حياتي وهناك، هل تستوعبي أن يجعل طبيب أكثر من الممرض رغم أننا نكون أقرب من المريض عكس الطبيب الذي يصدر فقط التعليمات، يجب أن يكون هناك تساوي للمنحة، لأن الخطورة كانت متساوية». وجاء في تصريح "م 1": «نعم، تحصلت على المنحة ولكن غير كافية لأن هناك زملاء توفوا».

نستنتج أن جميع عمال الصحة تحصلوا على المنحة، ولكن لم تكن كافية بالنسبة لهم مقابل الخطورة التي تعرضوا إليها.

سادسا: العمل والعلاقات الاجتماعية:

- ممارسة مهنة التمريض خارج أوقات العمل:

من خلال أجوبة ممرضين لاحظنا أن أغلبية الإجابات بأنهم لا يمارسون المهنة خارج أوقات العمل لأن فيه خطورة وفي حالة ممارسة يكون مع الأهل فقط، حيث صرحت "م 5": «لا أمارس المهنة خارج العمل، أخاف من هذه الأمور، ممكن أن أخطئ» وصرحت "م 8": «interdit» وأيضا تصريح "م 4": «لا، كنت أرفض هذا العمل».

أما فئة قليلة أجابوا بـ "نعم" وكان مقتصرًا أحيانًا على أهل فقط وهذا ما صرحت به "م 8":
في تصريحها «مع الأهل فقط».

نستنتج أن الممرضين كانوا بين مؤيدين ومعارضين حول ممارستهم للمهنة خارج أوقات العمل.

- الإجراءات الوقائية المتبعة من طرف الممرضين: عند العودة من العمل:

من خلال الأجوبة تبين لنا أن كل الممرضين يتبعون نفس الطريقة الوقائية، حيث كل الإجابات كانت مشابهة وأنهم يقومون بالاستحمام عن رجوعهم إلى المنزل وتعقيم أدواتهم وغسل ملابس العمل حيث صرحت "م 7": «أستحم دائما عند الدخول للمنزل، جافيل والقناع "قاع منقلعهمش" حتى وأنا في الدار». أما تصريح "م 10": «أستحم: عدم الاقتراب من الوالدين». وتصريح "م 13": «أستحم، أغسل ملابسي بعيدا عن ملابس المنزل، أغسل أيدي بالجافيل والتعقيم».

نستنتج أن كل الممرضين يقومون بالوقاية ويتبعون نفس الطريقة لتفادي نقل العدوى.

- الصعوبات التي تلقاها الممرضون في حياتهم اليومية وكيفية مواجهتها:

من خلال الأجوبة لاحظنا أنّ الفئة التي واجهت صعوبات هي من "الجنس" "أنثى" على عكس الرجال اللذين لم يجدوا صعوبة خلال فترة كورونا.

حيث أغلبية الصعوبات كانت عند فئة النساء حيث صرحت "م 3": «من بين الصعوبات التي واجهتها عدم وجود النقل، مجيء مشي، عدم دراسة أطفال لا يمكنني الخروج، واجهتها بالصبر، كنت مجبرة على أداء عملي». وأيضا صرحت "م 4": «صعوبة في النقل، تنقل بمالي الخاص خاصة في الفترة الأولى، عدم وجود الكشف الخاص بكورونا للعمال، واجهتها بالصبر والتحمل "تفويض أمري إلى الله" وصرحت "م 8": «صعوبة في

النقل، وغلق المحلات بالرغم أن لدينا تصريح بالتجول، ولكن مع غلق المحلات لا نستطيع اقتناء أشياءنا، وجهناها بالتعود "أزمة وفآتت".

أما الفئة التي أجابت بـ " لا " لم تواجه صعوبات وكانت فئة الرجال وهذا ما أكده تصريح " م 10": «لم أجد صعوبات».

نستنتج أنه اختلفت الصعوبات باختلاف طريقة المواجهة كما ارتبطت هذه الصعوبات بعامل الجنس.

- نظرة الممرضين للجائحة واحتمال ظهورها مجددا:

من خلال أجوبة تبين لنا أن بعض الممرضين متخوفين من عودة ارتفاع نسبة الوباء والعودة للأوضاع السابقة حيث أغلبية الإجابات متخوفة من الوباء وظهور طفرات أخرى وهذا ما صرحت به " م 3": «متخوفة نوعا ما، باعتبار هذا الفيروس مصنع لأن الفيروسات لا تتحور بهذا الشكل، هذه تعتبر حرب بيولوجية، كايين فيروسات سوف تأتي أكثر من كورونا "فتگا" لإنقاص البشرية». أما تصريح " م 9": «الخوف والخطر من العدوة للحالة السابقة». وتصريح " م 11": «نتمنى اختفاءه، لا نريد أن نعيش نفس الأوضاع السابقة». أما تصريح " م 13": «إن شاء الله»، تزول وتختفي، والتي هناك احتمال ظهور موجة جديدة، رب يجيب الخير».

نستنتج أن الممرضين متخوفين من احتمالية ظهور موجات جديدة لأنهم عانوا كثيرا واحتمالية ظهور أوبئة وفيروسات جديدة التي سوف تعيشهم نفس أوضاع كورونا.

سابعاً: تحليل فرضيات:

افترضنا أن الضغط المهني يؤثر على الممرضين في ظل جائحة كورونا وينعكس على مستواهم المهني وحياتهم. فمن خلال النتائج المتحصل عليها باستخدام الأدوات المتعددة من الملاحظة والمقابلة اتضح لنا أن الضغوط المهنية أثرت بشكل كبير على الممرضين أثناء أدائهم لمهامهم وأيضاً على حياتهم اليومية حيث واجهوا صعوبات عديدة خاصة أن جائحة كورونا لم تمسهم لوحدهم فقط وإنما مست حتى عائلاتهم.

ويظهر هذا التأثير عند تعاملهم اليومي مع أفراد عائلاتهم وأطفالهم، فحسب ما صرحت به الممرضة أنهم بعد عودتهم إلى بيوتهم لديهم واجباتهم الأسرية. ومن هنا يتضح بأن للضغط المهني تأثير سلبي على الممرضين وعلاقتهم بمحيطهم العائلي والاجتماعي مما يخلق لهم قلق وغضب وإحباط وهذا ما صرح به أحد الممرضين وعدم القدرة على التأقلم مع الظروف الحالية.

فمن خلال نتائج الدراسة تبين لنا أن جائحة كورونا أثرت على الممرضين من جانب حياتهم اليومية وكذلك اجتماعية أكثر من الجانب المهني فهم كانوا يعانون من ضغوط مهنية حتى قبل ظهور جائحة كورونا.

لقد أظهرت النتائج المتحصل عليها باستخدام الأدوات المتعددة كالمقابلة والملاحظة أن توافد العدد الكبير من المرضى ونقص المعدات الوقائية سبب رئيسي في تدهور العلاقة بين الممرضين والمرضى هي فرضية نسبية لأنّ التوافد عدد الكبير من المرضى ونقص المعدات هو ليس السبب الرئيسي الذي يؤثر على العلاقة بين الممرضين وإنما هناك أسباب أخرى تؤدي إلى توتر العلاقة وهذا ما صرحت به إحدى الممرضات كمنعهم عن الزيارة في بعض الأوقات وعدم انتظام الدور وأسباب أخرى فهذه الفرضية كانت نسبية.

لقد أظهرت النتائج المتحصل عليها باستخدام الأدوات المتعددة كالمقابلة والملاحظة، أنّ أهم مصادر الضغط المهني لدى الممرضين في تعاملهم مع المصابين، بـكورونا وظروف العمل والخوف من العدوى، فالعدد الكبير من المرضى المصابين بفيروس كورونا يجعل الممرضين في حالة من الضغط فهم لا يستطيعون أخذ وقت للراحة وما شهدته الكثير من المصالح فهم في صدد متابعة المرضى على مدار الساعة والاهتمام بصحتهم وتنفيذ كل الإجراءات العلاجية الأزمّة فتعاملهم الكبير مع الحالات الطارئة يسبب لهم ضغطاً نفسياً وجسدياً وهذا ما جعلهم تحت خوف مستمر من العدوى أو نقلها لأحد من الأهل والأقارب من خلال تعاملهم مباشر مع المرضى لفترات طويلة.

اتضح لنا أنه تختلف آليات مواجهة الضغوط المهنية باختلاف عامل الجنس.

فمن خلال نتائج الدراسة تبين لنا أن الضغوط المهنية عند الممرضات أكثر من الممرضين إذ أنّ تختلف في المواجهة وتأتي التزامات الأسرة والزوج والأولاد متزامنة مع التزامات العمل ويتضح أن المرأة لديها ضغوطات وصعوبات كثيرة وهذا ما تبين لنا من خلال المقابلات عند طرحنا للسؤال: ماهي الضغوطات التي واجهتموها في جائحة كورونا؟ فوجدنا أن الممرضات كانت لديها عدة صعوبات على عكس الممرضين الذي لم تكن لديهم صعوبات.

الاستنتاج العام:

وفي الأخير استنتجنا أن موضوع الضغوط المهنية يعد من بين المواضيع المهمة وهذا ما جعلنا كباحثين نتطرق إلى هذا الموضوع "الضغوط المهنية لدى الممرضين وعلاقته بجائحة كورونا" خاصة أن الجائحة كان لها تأثير على العالم وفرضت عدة ضغوط على مختلف القطاعات والأبرز قطاع الذي تعرض للضغوط المهنية هم عمال قطاع الصحة وبالأخص الممرضين الذين كانوا في الواجهة، حيث واجه الممرضون عدة ضغوط خاصة أثناء الجائحة، كتوافد العدد الكبير من المرضى، ونقص المعدات في بعض الأحيان، وشعور الممرضين بالخوف من العدوى ونقلها للأقارب، أو احتمال بقاء الوباء وظهور أوبئة جديدة تجعلهم يعيشون نفس الوضع ومواجهة نفس الضغوط، حيث أثرت هذه الضغوط على عدة مستويات المؤسسة أو المنظمة لأن الممرضين في ظل الجائحة لم يتحصلوا على عطل من أجل الراحة، بل كانوا يعملون دائما وهذا ما جعلهم في حالة نفسية سيئة ويؤثر عليهم، كما أثرت هذه الضغوط على مستوى الفرد فبعض الممرضين أصبحت سلوكياتهم متوترة دائما في حالة قلق وهذا ما سبب لهم بعض أمراض وهذا ما انعكست على حياتهم اليومية واجتماعية.

إن النتائج المتحصل عليها من تحليل المقابلات والفرضيات، وما تم عرضه في بعض النقاط نستخلص أن الضغط المهني لدى الممرضين في ظل جائحة كورونا من المواضيع الهامة التي يجب التطرق لدراستها للوصول لحلول وتقليل من هذه الظاهرة لأن هذه الفئة تقوم بعمل مهم لا يمكن الاستغناء عنهم، وقد تشكل الضغوط المهنية مصدر تهديد للممرضين ولحياة المرضى، إذ تبين من خلال الدراسة أن الممرضين من بين الشرائح المهنية الذين يعانون من مستويات مرتفعة من ضغوط المهنية جراء تعرضهم للعديد من مصادر قد تكون إما من الفرد أو المنظمة أو بيئة الخارجية.

خاتمة

خاتمة

وفي ختام بحثنا وعلى ضوء إشكالية البحث وفرضياته التي تهدف إلى معرفة الضغوط المهنية لدى الممرضين في جائحة كورونا، وبناءا على الخطوات المنهجية المتبعة في الدراسة من خلال الجانب النظري والميداني تبين لنا أن الممرضون كان لديهم ضغوطات مهنية قبل جائحة كورونا ومع ظهور الجائحة ازدادت هذه الضغوط مما أثر عليهم من الجانب المهني والحياتي، فيعتبر عمال الصحة من أكثر أفراد المجتمع عرضة للإصابة بالضغوط لكثرة المتطلبات وزيادة الأعباء ولهذا اخترنا فئة الممرضين في قطاع الصحة التي تعد الفئة الأكثر مواجهة لجائحة كورونا بالإضافة إلى ما عانوه من صعوبات وتحديات في مواجهة وباء كورونا، إذا أصبح الضغط يشمل حياتهم اليومية ومهنية ولا يفارقهم.

في الأخير أن هذه الدراسة سوى جزء عن الضغوط التي يعاني منها الممرضين ولا شك أنهم يحتاجون إلى دراسات أخرى مكملة لما قمنا به، ونتمنى أن تلقي هذه المواضيع مستقبلا اهتمام للدراسات والبحوث العلمية والكشف جوانب الخفية فيما يتعلق بالضغوط المهنية والوصول إلى الطرق المناسبة للتخفيف من شدة هذه الضغوط.



قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب باللغة العربية:

- 1- احمد مطيع شخاتبة، التكيف مع الضغوط النفسية، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن 2010.
- 2-الأحمدي حنان عبد الرحمان 2002، ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض، معهد الإدارة العامة.
- 3-أنزوسيزلاقي، مارك جي ولاس 1991، السلوك التنظيمي والآداب ترجمة، الدكتور جعفر أبو قاسم، معهد الإدارة العامة.
- 4-خالد أحمد فرحان المشهداني، عبد الخالق عبد الله العبيدي، (2002)، مناهج البحث العلمي، دار الأيام والتوزيع، الأردن.
- 6-غربي صبرينة، مصادر وأثار الضغوط النفسية المهنية دار الكتاب العربي الجزائر 2004.
- 7-فاروق عبد فالية، محمد عبد المجيد السيد، 2005، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
- 8-مزيان فتيحة، 2007، أتر مصادر الضغوط المهني واستراتيجيات المقاومة والمعبرة الانفعالية والدفاعية على الاحتراق النفسي عند إضباط الشرطة، جامعة الجزائر، 2007
- 9-ناصر محمد العديلي 1993، السلوك التنظيمي منظور كمي مقارن، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- 10-الهراس المختار، المناهج الكيفية في العلوم الاجتماعية منشورات كلية الأدب والعلوم إنسانية، الرباط، سلسلة ندوات ومناظرات رقم 100، دار البيضاء، المغرب، ط1، 2002

تانيا: المجلات:

- 1-د.قويدر رين أحمد، أخيره حابي، الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة لولاية تيبازة 2016/09/01-2015/11/23، مجلة العلوم النفسية والتربوية.
- 2-طارق الدريدي، جائحة كورونا كوفيد 19 وتداعياتها على أهداف التنمية المستدامة، طباعة رقمية للمنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، العدد2، يونيو، 2020.
- 3-عبد الرحمان هيجان، بن احمد 1998، ضغوط العمل، نهج الدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية غدارتها ن مجلة الغدارة العامة، الرياض.
- 4- عيشاوي وهيبية، عوفي مصطفى، مصادر الضغوط المهنية ن لدى فئة الممرضات وكيفية الحد منها، مجلة الباحث في العلم الإنسانية والاجتماعية، جامعة البليدة 2-جامعة باتنة 1، 2019-2020
- 5- قدوري الحاج 2016، فعالية الاتصال في مواجهة الضغط المهني من وجهة نظر الممرضين، مجلة العلوم النفسية والتربوية، العدد 65، مركز البحوث النفسية 2019-2020.
- 6- منظمة الصحة العالمية الأنوار المكتب الإقليمي للشرق الأوسط فيروس كورونا كوفيد19، دليل توعوي الصحي الشامل، النسخة الأولى، 05مارس2020
- 7- الهراس مختار، المناهج الكيفية في العلوم اجتماعية منشورات كلية الأدب والعلوم إنسانية، الرباط، سلسلة ندوات ومنا mbal ظرات رقم100، دار البيضاء، مغرب طان 2002.
- 8- هيجان عبد الرحمان، بن احمد، ضغوط العمل منهج شامل للدراسة ومصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، مجلة الإدارة العامة والرياضة.

ثالثاً: رسائل الماجستير ودكتوراه:

- 1- إبراهيم أسماء، الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العامة، قسم العلوم الاجتماعية، شهادة دكتوراه، 2014-2015
- 2- أما دربال : علاقة الضغوط المهنية بالقدرة على القيام بالأدوار الأسرية، مذكرة شهادة دكتوراه، تخصص علم النفس العمل وتنظيم، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2018-2019
- 3- باطير كريمة، بابا على نورة، الحوافز وأثارها على الضغط المهني لدى الأستاذ الجامعي، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية ن 2017-2018.
- 4- ببشير لطيفة، اليلت مواجهة الضغوط المهنية لدى الصحفيين لإذاعة وهران، شهادة ماستر، جامعة وهران كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس ن 2010-2011
- 5- بركاني صبرين، الإجهاد المهني لدى الممرضين أثناء جائحة كورونا 19، مذكرة شهادة ماستر، تخصص علم النفس، عمل وتنظيم قسم العلوم الاجتماعية 2020-2021.
- 6- بن سعية هوارية، فلاح فايزة، مصادر الضغوط المهنية وأثرها على مردودية العامل، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس، شهادة ماجستير، 2006-2007
- 7- بوكساسة نوال، الضغط النفسي لدى العاملين في إطار تشغيل الشباب، مذكرة ماجستير، تخصص علم النفس العيادي للجمعيات والمؤسسات، قسم علم النفس وعلوم التربية العلوم الاجتماعية بوهان 2010-2011

- 8- سعد الله عيشاوي، عبد الحليم الصديقي، الضغوط المهنية وعلاقتها بالإداء الوظيفي لدى أساتذة الطور الابتدائي، شعبة علم الاجتماع ن تخصص تنظيم وعمل، مذكرة شهادة ماستر 2014-2015
- 9- سماحي هوارية الضغط النفسي لدى عمال الصحة في ظل جائحة كورونا كوفيد 19، مذكرة ماستر، قسم علم النفس، كلية العلم الاجتماعية، 2020-2021
- 10- سهام عوفق، 1015، دور القيادة الاستراتيجية في التخفيف من الضغوط الوظيفية، شهادة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015
- 11- شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية، شهادة ماجيستر، جامعة تيزي وزو، الجزائر 2010.
- 12- شعيني نور الدين، استراتيجيات الضغوط المهنية وعلاقتها بتقدير الذات، قسم علم النفس والارطو فونبا، شهادة دكتوراه، تخصص علم النفس المدرسي، جامعة وهران 2، 2018-2019
- 13- ضلال محمودي، حليوي أساليب مواجهة ضغوط العمل وأثرها في دافعية الإنجاز، شهادة ماجيستر، تخصص إدارة أعمال، كلية علوم الاقتصادية، 2010-2020
- 14- الطالب فراس حاج محمد، اثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي، دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي، بدمشق مذكرة شهادة ماجيستر تخصص إدارة اعمال 2016
- 15- طلال محمود حليوي، أساليب مواجهة ضغوط العمل وأثرها في دافعية الإنجاز، دراسة ميدانية علي عينة من العامل بين في سيرتيل، مذكرة شهادة ماجيستر، تخصص إدارة أعمال 2011.

- 16-العاتي فوزية، الضغط المهني لدى الممرضين، مذكرة ماستر علم النفس عمل وتنظيم، ميدان العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة قاصدي ورقلة، 2016-2017.
- 17- العاجلية يوسف، مصادر العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، مذكرة ماجيستر، جامعة بسكرة، الجزائر، 2015.
- 18- عبد الفادر أحمد المسلم، مصادر الضغوط المهنية وآثارها على أداء الموظفين، رسالة ماجيستر للجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2007
- 19- عبد القادر سعيد نبات، ضغوط العمل وآثارها على أداء الموظفين، رسالة ماجيستر، للجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009
- 20-عثمان مريم 2010، الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة ماجيستر، جامعة بسكرة، الجزائر.
- 21- عيساني رفيقة، 2016، مسؤولية الأطباء في المراقبون الاستشفائية العمومية، دكتوراه كلية الحقوق والعلوم السياسية، تلمسان، الجزائر.
- 22- علواني نعيمة، مصادر ضغوط العمل عند الممرضين دراسة ميدانية على عينة من ممرضين المستشفى الجامعي بوهران، شهادة ماجيستر في الهندسة البشرية وتقييم العمل، كلية العلوم اجتماعية 2009-2010
- 23- عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية، فئة خمس نجوم (دراسة ميدانية) مذكرة ماجيستر في إدارة أعمال، كلية العلوم الإدارية والمالية، 2009.

- 24- فرح ضحى، مصادر الضغط النفسي لدى أم الطفل المتوحد المصاب خلال جائحة كورونا، دراسة عيادية لحالتين، مذكرة شهادة ماستر، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس، 2020-2021
- 25- مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفين مؤسسة العقابية، شهادة ماجستير، تخصص علم النفس تنظيم وعمل، قسم علم النفس، 2006-2007
- 28- منيرة تماسيني، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية في بادية سيدي عمران جامعة الوادي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، شعبة علم الاجتماع، 2014-2015
- 29- يوسف محمد الأمين، جلال محمد، تأثير ضغوط لعمل على أداء العاملين في المؤسسات الاستشفائية في ظل جائحة كورونا، دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية أدرار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، قسم العلوم والتسيير، تخصص.

الملاحق

دليل المقابلة:

الوضعية الشخصية:

الجنس: د أنثى

السن:

الحالة المدنية: أعزب متزوج (ة) مطلق (ة)

المستوى الدراسي: شبه ط ats isp

المنصب الحالي:

الأقدمية:

-مصادر الضغط المهني لدى الممرضين:

-هل تشعرون بأن كثرة العمل تسبب لكم عناء وضغوط مهنية كثيرا ؟

.....

-إذا كان نعم، ماهي ؟

.....

?هل أعباء العمل تزداد تعقيدا بمرور الوقت خاصة مع ظهور الامراض والابئة الجديدة

.....

-هل لديكم مهام محددة تقومون به في العمل ام تقومون بعدة أدوار داخل المؤسسة ؟

.....

هل تعرضتم لمرض بسبب ضغوط العمل؟

.....

العمل قبل ظهور جائحة كورونا :-

-هل ترقيتم في المنصب قبل الجائحة

.....

..

-هل انتم راضون عن أسلوب الترقية في المؤسسة؟

.....

هل تلقيتم تكوين خاص في مواجهة الأزمات والطوارئ والحالات الاستثنائية في بداية عملكم؟

.....

إذا كان نعم، ماهو هذا التكوين؟

هل كنتم تنتبهون قبل الجائحة كورونا للأخطار المهنية عند ممارسة العمل

إذا كان نعم، كيف ذلك؟

هل كانت لديكم مخاوف قبل الجائحة؟ إذا كان نعم، ماهي هذه المخاوف؟

-العمل في ظل جائحة كورونا؟-

هل تلقيتم تكوين خاص اثناء جائحة كورونا؟

ما نوع التكوين؟

هل كانت المعدات الوقائية كافية لمواجهة الأزمة؟

هل تفتقد مصلحتكم للإمكانيات اللازمة للتكفل بالمرضى في ظل الجائحة كورونا؟ إن كان نعم فكيف ذلك؟

هل ينتابكم الخوف وأنتم تستقبلون المرضى المصابين بجائحة كورونا؟

هل تعتقدون أن وجودكم بين المرضى في ظل الجائحة يشكل خطر على حياتكم في ظل جائحة كورونا؟

هل تشعرون بعدم الإرتياح عند قيامكم بعملكم في ظل الجائحة؟

هل تأخذون الاحتياطات اللازمة لتفادي العدوى أثناء أداء مهامكم؟

هل تعرضتم للإهانة من قبل المرضى أو ذويهم؟ وكيف كانت ردة فعلكم؟

هل تلقيتم عدوى؟ وممن؟

-المرضى

-زملاء العمل

-خارج المحيط

.....
-هل كنتم سبب في نقل العدوى إلى أحد الأقارب أو الأصدقاء؟

.....
-هل إستفدتم من عطلة مهنية؟

.....
-هل قمتم بالتلقيح؟ إذا كان نعم، عدد المرات؟ إذا كان لا؟ لماذا ثم رفضك؟

-الأجر والحوافز المهنية وأثره على الأداء الوظيفي:-

.....
-هل تشعرون أن راتبك يوازي جهدك في العمل؟

.....
-هل الزيادة في الأجر تدفعكم للعمل أكثر؟

.....
-هل استفدتم من منحة كورونا؟

.....
-هل المنحة المستفاد منها كافية مقابل الخدمات التي قدمتموها أثناء الجائحة؟

-العلاقة بين الزملاء ومستخدمى المصلحة:-

.....
-هل تعرضتم للإهانة أو ظلم داخل المصلحة؟

.....
-من تسبب في ذلك؟

.....
-كيف تنتهي النزاعات في العمل؟

.....
-هل ساءت علاقتكم بالإدارة في ظل جائحة كورونا؟

-هل يوجد تضامن بينكم في العمل؟ إذا كان نعم، فيما يتجسد هذا التضامن؟

.....

-هل تغيرت علاقة الصداقة بينكم أثناء الجائحة مثلا كأوقات الغداء أو الاجتماعات؟

.....

-العمل والعلاقات الاجتماعية:-

-هل كنتم تمارسون المهنة خارج أوقات العمل مع المرضى الذين هم في حاجة للعناية؟ هل مثلا؟

-الأهل

-الجيران

-الأشخاص الغرباء

.....

-ماهي الإجراءات الوقائية التي كنتم تتبعونها عند عودتكم من العمل إلى المنزل في ظل الجائحة؟

.....

-ماهي الصعوبات التي تلقيتونها في حياتكم اليومية، هل مع؟

-الزوج

-الأطفال

-الأولياء

.....

-كيف واجهتم الصعوبات التي تلقيتوها في ظل الجائحة؟

.....

-ماهي نظرتك للجائحة مستقبلا وخاصة أن العالم ممكن أن يشهد موجة جديدة؟