

**الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة لولاية تيارت**

د. قويدر بن أحمد

أ. خيرة حابي

جامعة مستغانم، الجزائر

جامعة مستغانم، الجزائر

استلم بتاريخ: 2015-11-23

تمت مراجعته بتاريخ: 2016-08-03

نشر بتاريخ: 2016-09-01

**الملخص:**

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الضغط لدى العاملين في مجال قطاع الصحة، وكذا تحديد أشكال وتصورات العمل وكيف يؤثر على الصحة النفسية لدى عينة الدراسة، إضافة إلى معرفة الفروق التي تعزى لمتغير الجنس التخصص والأقدمية المهنية لدى عينة الدراسة، جرت هذه الدراسة بولاية تيارت سنة 2014 بالمؤسسات الاستشفائية للصحة العمومية والمراكز الاستشفائية لولاية تيارت، حيث تكونت العينة من (36) طبيبا عاما و(48) أخصائيا نفسانيا (52) ممرضا، وقد استخدمت للدراسة مقياس كراساك للضغط المهني، وتوصلت النتائج الدراسة إلى وجود مستوى منخفض بنسبة 69.18% وما قابلها بنسبة 30.9% مستوى مرتفع، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية التي تعزى لمتغير الجنس، التخصص، الأقدمية المهنية.

الكلمات المفتاحية: الضغط المهني، العمل، قيمة العمل، التصورات، الصحة النفسية.

## Professional pressure of the mandate of the Tiaret health sector workers

Kuidr BEN AHMED

Mostaghanem University, Algeria

Kheira HABI

Mostaghanem University, Algeria

**Abstract**

This study aims to determine the forms and representations of stress, and how it affects the mental health among health sector workers.

We know that work is linked to a number of conditions, which are available on the physical level and moral in order to save the psychological and social of living conditions for workers. That any defects on this construction necessarily will affect the profitability of the worker, not to mention the mental state affected by the disruption of inter raised these conditions, including the professional pressure, which is generated as a result of the organisation of work, the psychological state of the worker, the value of work, how he conceived his effort. In this context, we studied the descriptive analysis the goal is to detect the occupational stress among health sector workers in Tiaret.

**Key words:** Occupational stress, work, , the value of work, representation, mental health.

**مقدمة:**

يعد مصطلح العمل من المفاهيم الأساسية في دراسات علم الاجتماع وعلم النفس المهنيين فعلماء الاجتماع ينظرون إلى العمل على أنه ظاهرة في حياة الإنسان، وذلك من خلال القيمة التي تم إعطاؤها له باعتباره وسيلة لتحقيق الأمن والطمأنينة وربط القيمة المادية للعمل والمكانة الاجتماعية، أما علم النفس فيرى بأنه ذلك السلوك الخاص والمميز الذي يحدد العلاقة بين الفرد وميدان العمل. كما تم إعطاؤه أهمية كبرى واعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق الرفاهية والتقدم، حتى أنه اعتبر الشرط الأساسي لتحقيق التنمية هذا إذا نظرنا إليه بالنظرة الاقتصادية والاجتماعية.

**الإشكالية:**

..رغم ما تم تقديمه للعمل وأهميته إلا أننا نرى أن العمل أحيانا يخرج من صورته الإيجابية والتي تتجلى في الرفاهية للعامل ودخوله في الجانب السلبي المرضي الذي بدوره يمثل مصدر التوتر والضغط للعمال فإذا كان هذا المؤشر الذي ينظر له على أنه الصحة والذي من خلاله سعى الإنسان لتحقيق وإضفاء قيمة لوجوده إذن كيف انتقل من مصدر للراحة النفسية إلى المصدر الرئيسي في ظهور مجموعة من الاختلالات والاضطرابات التي يواجهها الفرد العامل في وسط بيئته، حيث أن هذه الاضطرابات يمكن أن ترتبط بتصورات العامل لمعنى العمل الذي يقوم به أو ما هو المفروض القيام به فهذا الأخير هو الذي يزيد في إحساس العامل بالضغط أو يخفف منه، فمثلا عندما يسأل أحدهم هل تعاني من ضغوط في أداؤك لعملك أو لديك توتر عندك قيامك بعملك؟ وكيف تتصرف إزاء ذلك. فإنه هنا يجيب ب: لا ويقول: أن العمل هو الصحة. أو بنعم، وأن العمل هو مصدر للضغط. وهناك من يقول أنه ليس عملا إذا لم يكن فيه ضغط فهنا نلاحظ أن العمل اكتسب صورتين متضادتين بين السلب والإيجاب أي بين الصحة والاضطراب وذلك من خلال التصورات التي قدمها الفرد العامل للعمل الذي يقوم به.

إذن مما سبق تقديمه يمكن لنا فهم أن تصور العامل لعمله مستمد من مفهومه للعمل ومدلوله فهذا التصور هو الذي يحدد لنا درجة الضغط الذي يتعرض له العامل في وسط بيئته، ففي دراسة كل من (جورج فيردمان وهابحورست) J. Friedman et Habhourst استنتجا من خلالهما أن التصورات والمعاني المرتبطة بالعمل تختلف باختلاف الوظائف والأفراد، وقد توصلوا إلى أن العمل هو وسيلة لقتل الوقت واكتساب التقدير والاحترام، فهنا نلاحظ أن التصور لدى فئة البحث هذه تصور إيجابي للعمل في حين وصل (طوسكي، 1969) Tausky أن 11% من العمال الفرنسيين يعملون لأنه ليس لديهم حل آخر، أما الدراسات الجزائرية فنجد دراسة مقدم (1992) توصل إلى أن نسبة كبيرة من الطلبة الجامعيين (91%) يفضلون العمل وذلك لقيمه الإيجابية، أما دراسة كل من م. بوسنة، د. ميرابطين، ش. زاهي توصلوا إلى أن العمل لدى العمال في شركات الاتصال على أنه وسيلة للعيش لا غير وقدرت نسبتهم ب(90%) أما (10%) فكانت تصوراتهم للعمل سلبية، أما دراسة كل من (جان كلود قريز) J.C. crise و(بيار فارجي) P. vergés وسليم أحمد (1987) أجريت هذه الدراسة في فرنسا حول التصورات الاجتماعية للعمل، وتوصلوا من خلال تطبيق اختبار تداعي الكلمات إلى أن معنى العمل لدى العمال الفرنسيين

ارتبط بالضغط في العمل، وذلك باعتباره مصدرا رئيسيا وأوليا في ظهور الضغط في العمل قام الباحث (كابلان، 1970) أن 76% من العمال في كندا لديهم تصور سلبي للعمل واعتبروه مصدرا للتوتر 20% اعتبروه مصلحة اقتصادية لا غير. (أرزقي، 1997)

من خلال ما تم تقديمه فدراستنا هذه انطلقت من الخلفيات، الأدبيات والدراسات السابقة التي تطرقت إلى الضغوط المهنية، ومن خلال ذلك اندرجت مجموعة من التساؤلات لموضوع بحثنا وكانت كالتالي:

- 1- ما مستوى الضغط في العمل لدى عينة الدراسة ؟
- 2- هل يوجد فروق دالة إحصائية بين الضغط ونوع المبحوث (ذكر/أنثى) لدى عينة الدراسة ؟
- 3- هل يوجد فروق دالة إحصائية بين الضغط والأقدمية المهنية لدى عينة الدراسة ؟
- 4- هل توجد فروق دالة إحصائية بين الضغط ونوع التخصص لدى عينة الدراسة ؟

#### فروض الدراسة:

- 1- يوجد فروق دالة إحصائية بين الضغط ونوع المبحوث (ذكر/أنثى) لدى عينة الدراسة.
- 2- يوجد فروق دالة إحصائية بين الضغط والأقدمية المهنية لدى عينة الدراسة.
- 3- يوجد فروق دالة إحصائية بين الضغط ونوع التخصص لدى أفراد عينة الدراسة.

#### أهداف الدراسة:

- إن هذه الدراسة تهدف بشكل أساسي ومباشر إلى دراسة الضغوط المهنية لدى عمال قطاع الصحة في المراكز المتخصصة والمؤسسات الاستشفائية لولاية تيارت، من خلال:
- 1- التعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى عينة البحث.
  - 2- التعرف على طبيعة التصور الذي يحمل الفرد العامل لعمله ولبئته وعلاقته المهنية بين الزملاء.
  - 3- محاولة الوقوف على الأسباب ومظاهر الضغوطات المهنية.

#### أهمية الدراسة:

الأهمية الكبرى لهذه الدراسة هو التعرف على الضغوط المهنية التي يتعرض لها العمال في قطاع الصحة وأثرها على العلاقات بين العمال فيما بينهم، في حين تأتي أهمية هذه الدراسة في كونها تتعامل مع عمال قطاع الصحة (أطباء، أخصائيين نفسانيين، ممرضين) الذين يعتبرون أهم مكون من مكونات القطاع الصحي، فالمؤسسة الاستشفائية هي التي يقع على كاهلها الرعاية الصحية للمرضى وتوفير متطلبات الراحة والحماية من خلال توفير شروط عمل مناسبة، تتطلب وضع استراتيجيات من أجل التخلص من هذه الضغوطات المهنية وتطوير جانب المردودية المهنية.

#### حدود الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على المحددات التالية:

**المحدد البشري:** اقتصرت الدراسة على موظفي قطاع الصحة لولاية تيارت: أطباء(36)، ممرضين(52) أخصائيين نفسانيين(48).

**المحدد المكاني:** أجريت الدراسة الحالية في بعض المؤسسات الصحية بولاية تيارت والمتمثلة في:

- المؤسسة الاستشفائية للصحة العمومية (مصطفى دمرجي) ولاية تيارت.
- المؤسسة الاستشفائية للولادة وأمراض النساء(عوارى زهرة) ولاية تيارت.
- المؤسسة الاستشفائية للصحة الجوارية(محمد بوضياف) بلدية مهدية ولاية تيارت.
- المؤسسة الاستشفائية للأمراض العقلية(دحماني مليكة) ولاية تيارت.
- المؤسسة الاستشفائية لطب العيون ولاية تيارت.
- المركز الصحي متعدد الخدمات(بوليش فريد) ولاية تيارت.

**المحدد الزمني:** أجريت هذه الدراسة من نهاية شهر ديسمبر من سنة 2014 إلى غاية نهاية شهر جوان 2015.

### تحديد مصطلحات الدراسة:

#### - تعريف الضغط: le stress professionnel

Lazarus et Folkman (1984): "الضغط علاقة خاصة بين الفرد والبيئة التي يقيمها الفرد على أنها شاقة ومرهقة أو أنها تفوق مصادره للتعامل 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 اختبار الضغط في العمل لكراساك (karasek).

- **العمل: le travail** هو المجهود الحركي أو ما يسمّى بالطاقة والجهد الذي يبذله الإنسان، من أجل تحصيل أو إنتاج ما يؤدي إلى إشباع حاجة معينة محللة.

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### مفهوم الضغط النفسي: le stress psychologique

لقد شاع في الأدب النفسي عدة تعاريف للضغط، إلا أنه لا يزال غامضا رغم شيوع المفهوم وذلك لوجود اختلافات في تعريفه، واختلافات في المصطلحات البديلة للضغوط النفسية المستخدمة في المواقف المختلفة، ففي هذا الصدد يشير Lazarus (1966) إلى أن عددا من علماء النفس قد استخدموا مفهوم الضغط النفسي كمرادف لمعان مختلفة مثل القلق، التوتر، الحصر، أو لبعض الانفعالات مثل الغضب، الخوف، كما تم اعتبارها أيضا خبرات مؤلمة تؤثر في مزاج الفرد. (مقدم، 1992)

بالرغم من الكتابات التاريخية المتعلقة ببداية الاهتمام بموضوع دراسة الضغط النفسي إلا أن معظم المصادر تجمع على أن موضوع الضغوط النفسية في العصر الحديث يرتبط بدراسة Hans Selye

(1976) الأب المؤسس لبحوث الضغوط، فهو أول من استخدم مفهوم الضغط في المجال البيولوجي ليشير إلى حالة من التمزق والبلى داخل الجسم، إذ يعرفه بأنه استجابة غير نوعية للعضوية لأي مطلب خارجي للمحيط كما أنه الطريقة اللاإرادية التي تستجيب بها الجسم باستعداداته العقلية والبدنية لأي مطلب خارجي يقع عليه. (Schwob, 1999,191)

في حين يشير كل من Lazarus et Folkman: "إلى أن الضغط علاقة خاصة بين الفرد والبيئة التي يقيمها الفرد على أنها شاقة ومرهقة أو أنها تفوق مصادره للتعامل معها وتعرض صحته للخطر". (Lazarus & Folkman, 1984, 201)

إن الفرد أثناء احتكاكه بالمحيط الخارجي تعترضه مجموعة من الضغوط التي تفرض نفسها عليه والتي يجب التكيف معها، ومن هذه المنطلق يعتبر Cox أن الضغط ينشأ كنتيجة لأي صراع بين المتطلبات الملقاة على الفرد وقدراته على التعامل معها حيث يفكر الفرد في المتطلبات، ويفكر في قدراته وكفاءته الشخصية، وأن اختلال التوازن بين الطرفين هو السبب في ظهور الضغط، وأن هذا الضغط ينتج من تفاعل الفرد مع بيئته سواء أكانت هذه البيئة داخلية أم خارجية، ويبرز عندما يكون هناك تعارض بين حاجات الفرد وقدراته على تلبية هذه الحاجات. (Cox,1991,30)

إن كانت بعض التعاريف تعتبر الضغط النفسي كحدث خارج عن إرادة الفرد وسيطرته ويفرض عليه حاجات معينة، فإن هناك من يرى أن الضغط هو استجابة الفرد للأحداث التي تواجهه في محيطه الخارجي، فقد عرف Gordon الضغوط بأنها الاستجابات النفسية والانفعالية والفيزيولوجية للجسم تجاه أي مطلب يتم إدراكه على أنه تهديد لرفاهية وسعادة الفرد، وهذه التغيرات تقوم بإعداد وتأهيل الفرد للتوافق مع الضغوط التي هي ظروف بيئية سواء حاول الفرد مواجهتها أو تجنبها. (Gordon, 1993,25)

مما سبق تقديمه يتضح أن الضغط لم يعد ظاهرة مجردة وإنما هو حقيقة بيولوجية عضوية قابلة للتشخيص والفحص؛ وتعتبر أيضا آلية للتكيف باعتبارها استجابة تكيفية تتوسطها الخصائص الشخصية للفرد والعمليات النفسية التي تظهر كنتيجة لتعرض الفرد لأي مثير خارجي، أو موقف أو حدث يضع مطالب نفسية وجسدية على الفرد.

### مفهوم الضغط المهني: le stress professionnelle

يعد الضغط المهني شكل من أشكال الضغط التي يتعرض لها الفرد العامل في بيئة العمل، فبرغم من الكتابات الكثيرة في هذا المجال إلا أنه لم يتم التوصل إلى تعريف محدد لمفهوم الضغوط المهنية ويرجع السبب في ذلك أساسا لارتباط مفهوم الضغط المهني بعدة علوم أخرى، فهو يمثل أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل من المجالات الطبية النفسية، الاجتماعية، الاقتصادية والإدارية.

يعتبر Lazarus et folkman "الضغوط المهنية تحدث عندما تكون مطالب العمل شاقة ومرهقة وتتجاوز مصادر التوافق لدى الفرد، أي أنها تنشأ من عدم التوازن بين مطالب العمل وقدرة العامل على الاستجابة لها، وأن الاحتراق النفسي يمثل المرحلة النهائية في عجز الفرد عن التكيف مع مطالب العمل، وأن هذا الاحتراق يظهر في عدة أعراض جسمية وانفعالية ودافعية وسلوكية مختلفة. (Lazarus & Folkman , 1984, 201)

في حين يعرف (الخصيري، 1991، 211): "الضغط المهني بأنه كل حالة تأثر مادي أو معنوي ويأخذ أشكالاً مؤثرة على السلوك متخذ القرار، ويعيق توازنه النفسي العاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد.

كما جاء في تعريف Killy (1994، 95): "الضغط المهني تجربة ذاتية يدركها الفرد نتيجة لعوامل أو مسببات متعلقة بالبيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة حيث يترتب عن هذه العوامل آثار أو نتائج جسدية، نفسية أو سلوكية على الفرد وتؤثر بدورها على أدائه للعمل".

من جهته سيد عبد العال يعرف الضغط المهني: "بأنه مجموعة التغيرات الفيزيولوجية، الجسمية والنفسية التي يعانيها العامل، كرد فعل من المثيرات المؤثر عليه في بيئة العمل والتي لم يعد العامل قادراً على تحملها، أو الوفاء بمتطلباتها". (عبد العال، 2002، 35)

في نفس السياق يرى طه فرج عبد العظيم: "بأن الضغط المهني يعبر عن كافة أنماط السلوك الانفعالي التي تدل على بلوغ حالة الاجهاد الجسدي والنفسي كتعبير عن عدم التوافق مع متطلبات مواقف إنجاز العمل والمهام بالمستوى الذي تعود الفرد عليه لكثرة الأعباء، المهام وتعددتها وتراكمها. (عبد العظيم، 2006، 105)

مما سبق تقديمه من تعاريف للضغط المهني يتضح تمحورها في ثلاث مداخل رئيسية من حيث:

- المسببات، حيث تعد ضغوط العمل عبارة عن مثيرات توجد داخل بيئة العمل التي ينتج عنها سلوك معين للفرد العامل، كرد فعل للمثيرات على الحالة النفسية والجسدية للعامل.

- وضعية أو حالة الفرد العامل النفسية والجسمية عند تعرضه لعدد من المسببات التي تحدث له داخل بيئته المهنية.

- النتائج، إذ أن الضغوط المهنية هي مجموعة من السلوكيات تنتج عن حالته النفسية الجسمية كرد فعل للمثيرات التي يواجهها الفرد العامل داخل بيئة العمل.

بالتالي فالضغط المهني يعبر عن العوامل والظروف التي ينتج عنها شعور الفرد العامل بعدم الراحة والاستقرار في بيئة عمله، مما يؤدي إلى ظهور اضطرابات ناتجة عن عدم القدرة على التأقلم والتكيف مع كثرة واستمرار متطلبات وشروط العمل على درجة أكبر من الكفاءة والقدرة الذاتية للأفراد العاملين بأن يقوموا بها وتفوق إمكانياتهم الخاصة على التأقلم معها، وبالتالي تؤدي إلى إحداث تغيرات في داخلهم وتسبب لهم الضغط وتدفعهم إلى الانحراف عن أدائهم الطبيعي.

### نظريات الضغوط:

اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغط طبقاً لاختلاف الأطر النظرية التي تبنتها، وانطلقت منها على أساس أطر فيزيولوجية، نفسية واجتماعية، كما اختلفت هذه النظريات فيما بينها بناء على ذلك من مسلمات كل منها؛ فيما يلي عرض لأهم هذه التساؤلات النظرية:

**نموذج الضغوط المهنية لماكجراث (Mc Grath):** اعتبر (1970) Mc Grath الضغوط كحالة تتسم بأنها ذات طابع وقتي وتتضمن عدم القدرة على الاستجابة الملائمة لمطالب مدركة بتكلفة معقولة وتكون هذه الحالة مصحوبة بتوقع حدوث نتائج سلبية للاستجابة غير الملائمة.

حيث يرى هذا النموذج أنه يتم إدراك الموقف من طرف الفرد الذي يتأثر بدوره بالفروق الفردية التي مصدرها طبيعة الاستجابات النفسية والسلوكية، كما يؤكد هذا النموذج على تقييم الموقف في عملية الإدراك، هذا التقييم من قبل الفرد للموقف قد يؤدي به إلى القيام باستجابة محددة تجاه هذا الموقف كما يركز أيضا على شرح السلوك الاجتماعي الذي يقوم به الفرد في مقر العمل وخاصة أداء المهمة.

فحسب Mc Grath فإن تأثير الأفكار التي يحملها الفرد حول إحساسه بالضغط الذي يراه كحالة عدم الاتزان بين متطلبات الموقف أو الوضعية التي يعيشها وبين إمكانياته للاستجابة في أوضاع تكون عدم الاستجابة فيها ذو عواقب مهمة.

**نموذج Simon Moors (1994):** قام الباحث (Simon Moors) بتقديم نموذجا لتفسير الضغوط في العمل من المعهد البلجيكي للبحوث الذي ركز فيها على بعدين أساسيين وهما:

- متطلبات العمل، مثل: قيود الإنتاج، قيود الوقت... الخ.
  - المهارات التي يتمتع بها الفرد مثل: القدرات الفكرية، الجسدية، الخبرات المهنية... الخ.
- حيث أنه عندما يشعر الفرد العامل بأن المهارات التي يتمتع بها لا تغطي متطلبات العمل أنها غير كافية للقيام بالمهام المسندة إليه، فهنا يشعر الفرد العامل بأن مكانته في المؤسسة أو المنظمة مهددة إما بالطرده أو فقدان الثقة والاحترام من قبل الرؤساء الموظفين هذا ما يولد لديه الشعور بالضغط.
- تجدر الإشارة إلى أن نموذج Simon Moors يعتبر أن متطلبات العمل ومهارات الفرد العامل تتغير مع الزمن، حيث أن الفرد يمكنه أن ينتقل من حالة عدم التوازن بين المتطلبات والمهارات إلى حالة التوازن بين المتطلبات والمهارات، في حالة ما كانت هذه المتطلبات لا تتجاوز مهاراته ومؤهلاته.

إذ تنشأ ضغوط العمل بتوفر شرطين هما:

- أن يكون الفرد في وضعية لا توازن، أي أن المهارات التي يمتلكها لا تغطي متطلبات العمل.
- أن يشعر الفرد بأن وضعية اللا توازن التي يكون فيها تهدد موقعه ومكانته داخل المؤسسة.

**نموذج الضغط المهني كتفاعل بين الفرد والبيئة: Lazarus et Folkman** هذا النوع من التصور أتى

به كل من Lazarus et Folkman (1984) فهما يعتبران بأن "الضغط هو تفاعل بين الفرد والمحيط والذي عن طريقه يقيم الفرد الموقف كمضرب لقدراته وباستطاعته وضع ذاته في خطر"، فإدراك الموقف والمعنى الذي يعطيه الفرد (خطر، فقدان..) هو الذي يجعل الموقف ضاغط أو لا، فحسب هذا التصور يجب تمييز الخصوصيات الموضوعية للمحيط (الضغوط) من خصوصيات المحيط المدركة كمهددة للفرد (ضغط مدرك) في الحقيقة إذا كان الضغط هو استجابة الفرد لتغير المحيط حسب Selye فلقد لوحظ بأن هذه الاستجابة ليست هي نفسها لجميع الأفراد، ففي الوقت الذي يتأثر بعض الأفراد ببعض الحوادث (مرض، حادث،...) لا يكثر البعض الآخر لهذا، هذا ما دفع إلى الاهتمام بالعوامل الفردية والخصائص

الشخصية(نمط الشخصية) التي تجعل الفرد يستسلم أمام ضغوط العمل. ( Lazarus et Folkman ,1984, ) (30)

حسب Lazarus et Folkman(1984) أن الضغط يحدث عبر خمس مراحل أساسية مرحلة الحدث الضاغط، مرحلة التقييم الأولي، مرحلة التقييم الثانوي، مرحلة المواجهة، مرحلة نتائج المواجهة.

**نموذج البينفلي للضغط المهني: Mackay et Cooper (1987)** قدم الباحثان Mackay et Cooper (1987) نموذجا لتفسير الضغوط في العمل الذي ركزا فيه على الأبعاد التالية:

- المتطلبات الداخلية(الحماس، الصرامة..).

- المصادر الداخلية(القدرة الجسدية، الدقة، التجربة الشخصية المهنية..).

- المتطلبات الخارجية(الإنتاج، النوعية..).

- المصادر الخارجية(الآلات، الأدوات..).

فحسب Mackay et Cooper يكون الضغط المهني نتيجة عدم التوازن بين المصادر والمتطلبات حيث يكون هذا الضغط مستقلا عن استراتيجيات المواجهة.

تجدر الإشارة إلى أن هذا النموذج يعتبر من النماذج الأولى الديناميكية، الذي يبين أن المصادر(الداخلية والخارجية)، المتطلبات(المحيط والفرد)، الضغط، السلوكيات الصحية، يمكن أن تتفاعل فيما بينها بطريقة زمنية.

كما يبين هذا النموذج أن التقييم المعرفي للوضعية الضاغطة ينتج عنه الشعور بعدم التوازن، الضغط، استراتيجيات المواجهة، كما أن آلية المواجهة هي التي تحدد الأفعال والسلوكيات التي تؤثر على الأفعال الرجعية للمصادر والمتطلبات، كما تحدد أيضا التأثيرات الفيزيولوجية للفرد العامل.

لكي نفهم جيدا هذا النموذج يجب علينا التطرق إلى العوامل التالية :

- عدم التكامل المثالي بين متطلبات محيط العمل وقدرة الفرد(مؤهلاته، مصادر) لتحقيق هذه

المتطلبات، حيث أن عدم التكامل هذا يلعب دورا هاما في توليد الضغط لدى الفرد العامل.

- عدم التوازن بين الضغوطات الآتية من الفرد (المتطلبات الداخلية) والمصادر المقدمة من قبل محيط العمل لهذا الفرد العامل.

- سيرورة التقييم هي التي تدمج بين المركبين الداخلي والخارجي، حيث أنها تسمح بتقييم وجود التوازن من عدمه الذي بدوره يؤدي إلى ظهور اضطراب قصير أو طويل الأمد.

- تعتبر المواجهة نتيجة لمركبات معرفية، سلوكية وفيزيولوجية.

- استجابة الفرد للضغط في العمل يكون نتيجة سرعة تغير مختلف المركبات (المصادر الداخلية ، المصادر الخارجية) إما لثوان أو لسنوات.

- تعتبر التغذية الرجعية آلية هامة التي تحتوي بدورها على تداخلات من الناحية المنهجية. ( Keyser et Hansez .1996. 133-144 )

**نموذج كراساك (1979) karasek للضغط في العمل:** قام Karasek (1979) بتقديم نموذج لتفسير

الضغط في العمل واضعا في مقدمته عنصرين أساسيين هما:

- الحرية في اتخاذ القرار (درجة المراقبة، الاستقلالية في القرار).
- المتطلبات المحيطة (كمية العمل، المتطلبات المعرفية).

إن الفرضية التي انطلق منها Karasek نصت على أن المستوى المرتفع للحرية في اتخاذ القرار أو المراقبة تسمح بتقليل التأثيرات السلبية لمتطلبات المحيط المهني على صحة الفرد. (Karasek , 1979, 285)

يرى Karasek أن اشتراك الطلبات المرتفعة للعمل مع المستوى الضعيف للحرية في اتخاذ القرار تسمح بارتفاع الضغط، كما أن الطلبات المنخفضة للمحيط المهني المشتركة مع المستوى المرتفع للحرية في اتخاذ القرار لا تؤدي إلى ظهور الضغط في المحيط المهني.

قام Hellemans et Karasek (1990) بإثراء النموذج وذلك عن طريق إدخال عامل إضافي ألا وهو الدعم الاجتماعي الذي يؤكد العواقب التي تكون نوعا ما مباشرة لمتغيرات النفس- اجتماعية في تقييم شدة الضغط المدرك.

Hellemans et Karans (1999) قاما بإعادة نموذج karasek من أجل اختبار البنية العاملية للأبعاد الثلاثة: (الحرية في اتخاذ القرار- متطلبات العمل- الدعم الاجتماعي)، ونتيجة البحث سمحت بالتعبير العاملي للأبعاد الثلاث لتشكيل نموذج بـ 06 عوامل:

- الحرية في اتخاذ القرار والتعلم.
- ضغط الزمن والإزعاج.
- الدعم الاجتماعي للرؤساء والدعم الاجتماعي للزملاء.

تبعاً لتحليل المتغيرات، قام كل من Hellemans et Karans (1999) بتقسيم الأفراد إلى نمطين من خلال الخلفيات ودرجة الضغط المدرك.

- **النمط الأول: الأفراد غير المضغوطين:** يكون مستوى الحرية في اتخاذ القرار متوسطاً مع متطلبات نفسية في العمل جد ضعيفة والارتفاع في الدعم الاجتماعي.
- **النمط الثاني: الأفراد المضغوطين:** حيث يكون ضعف مستوى الحرية في اتخاذ القرار مع ارتفاع متطلبات النفسية في العمل والانخفاض في الدعم الاجتماعي.

إن التحليل الذي قام به Hellemans et Karnas (1999) ينص على أن الأفراد المضغوطين تكون لديهم المصادر (الفردية - الاجتماعية) ناقصة. (Hellemans et Karnas, 1999, 215-334)

**نموذج عدم التوازن (المجهودات/ المكافئات):** Sigrist قام (سيكريست) بوضع نموذج لتفسير الضغوط المهنية التي تواجه الفرد العامل في محيطه المهني حيث يعتبر هذا النموذج حديث النشأة، كما أنه قام بتوسيع العوامل النفس-اجتماعية في العمل، إضافة إلى تغطية التصورات الناجمة عن الفرد وشخصيته وأبعاد أكثر توسعاً، حسب هذا النموذج المجهودات المنجزة في وسط العمل تتدرج في إطار تبادل

اجتماعي، في هذه الحالة تكون المكافئة المحصل عليها في شكل أجر، تقدير، حماية في العمل أو ادراك للمسار المهني، حيث يركز هذا النموذج على مركبين هما:

- المحيط النفس-اجتماعي = المجهودات المرتبطة بالزمن، المسؤولية، الضغط الفيزيقي، العمل المتكرر الشخصية.

- المكافآت المحصل عليها بالمقابل: التقدير، ترقية والأجر، الاستقرار في الوضعية المهنية.

فحسب Segrist يتعرض الفرد لعدم التوازن بين المجهودات المرتفعة والمكافآت المنخفضة، فهذا الأخير يمثل لنا عاملا خطيرا على الصحة، حيث أضاف على ذلك الاستثمار المفرط للمجهودات حيث اعتبر أن هذا الأخير يكون بدوره عاملا خطيرا على الصحة، وبالتالي فهنا التعرض المزدوج لهذين المركبين يزيد من التأثيرات وتكون الوضعية أكثر خطورة على صحة الفرد العامل.

كما أضاف Segrist بتبين أن عدم التوازن هذا موجود في الفترة التي يكون فيها نقصان أو ضعف في النشاط الاقتصادي وأيضا في حالة البطالة المستمرة.

كما توجد هناك عدة وضعيات التي تفسر أن هناك أشخاص يوجدون في وضعية عدم التوازن (المجهودات/ المكافآت)، حيث أن هؤلاء تكون لديهم قابلية ضعيفة في الحصول على عمل والمكافآت الداخلية و/ أو عمل أحسن في مكان آخر.

كما بين segrist أن عدم التوازن هذا يكون دائم في القطاع الاقتصادي العالمي، وذلك نتيجة عدم الأمان في العمل إضافة إلى العمل المضغوط، كما أن العقود للفرد العامل تكون غير ثابتة كما تكون هناك منافسة كبيرة، مردودية قليلة، هذا كله يؤدي بالفرد العامل إلى الإحساس بعدم التوازن وبالتالي إلى الضغط المهني. (Segrist, 2004, 27-41)

**المقاربة النفس-ديناميكية للعمل (PDT):** إن المقاربة النفس ديناميكية للعمل اقترحت تحليلا ديناميكيا وتفهميا للنشاط العملي، كما توفر أيضا تكاملا مهما لمقاربات الضغط المهني وذلك في إطار وقائي لإشكالية الصحة العقلية في العمل. (Vézina, 1999, 23)

كما تقوم المقاربة النفس-ديناميكية للعمل بطرح تساؤل حول العلاقة النفسية للإنسان بتحديد تنظيم العمل حيث قال Carpentier- Roy (1995): "نرى ضرورة ظهور حيز نوعي، أين نلاحظ الحرية الضرورية للعامل، لكي يجعل التنظيم في العمل أكثر دقة مقارنة برغباته، وبالتالي إذا لم يحقق العامل هذا الحيز النوعي تحدث المعاناة المرصنة بالتالي تخلق آليات دفاعية لمقاومة هذه المعاناة". (Carpentier – Roy, 1995, 53)

حيث أشار Carpentier- Roy أنه كلما كان حيز الحرية ضيقا كلما كان هناك مكان للمعاناة النفسية للفرد العامل في بيئته المهنية.

إن المصطلحات المركزية التي اهتمت بها المقاربة النفس ديناميكية للعمل هي "المعاناة" « la souffrance » و"اللذة في العمل" « le plaisir au travail » كما يشير Carpentier- Roy: "المعاناة واللذة في العمل ليس بينهما فاصل، يعني هذا يمكن أن نشبه علاقتهما بالصدقة[...] بالتالي في نفس

مكان العمل نستطيع أن نجد تنظيم عمل الذي يدمج في نفس الوقت عناصر بنائية (مقبولة على الصحة) وعناصر ممرضة، هذا نفسه باللذة والمعاناة". (Carpentier – Roy, 1995, 50)

تعرف المعاناة على أنها حالة صراع التي يعيشها العمال لكي لا يسقطوا في المرض بالتالي تعتبر المعاناة حيزا موجودا بين المرض والصحة، كما أن اكتشاف المعاناة النفسية في العمل يعني اكتشاف ما قبل المرض الذي أسماها Dejours (1987) "pré pathologique" حيث قال: " هو المساحة التي توجد بين الراحة، الرفاهية النفسية بين المرض العقلي". (Dejours, 1987, 123)

كما ترى المقاربة النفس-ديناميكية للعمل أن الصحة هدف وبالتالي هي شيء متغير غير ثابت حيث يرى Dejours (1987) إن هذا التعريف للصحة يعتقد أنه يمكن وضع آليات دفاعية لكي نحافظ عليها، الحصول عليها والبحث عنها.

في حالة اللذة وفي السياق الذي تناوله فرويد (1915) Freud، بين Dejours (1980) إن لذة العامل ناتجة عن إفراغ الشحنة النفسية التي تحصل عليها نتيجة حيز الحرية الذي تم إعطاؤه له في مكان العمل وبالتالي يقوم بدوره بالتقليل من الشحنة السلبية التي يحملها الفرد العامل عن مهنته ومحيطه العملي. مما سبق تقديمه يرى Carpentier- Roy (1990) أن كل نشاط عملي يكون العامل فيه تحت تأثيرات خارجية وداخلية التي تولد لديه توتر نفسي حتمي من خلاله يجب على الفرد العامل ابتكار طرق وآليات لتفريغ هذه الشحنات، كما أشار أيضا أنه إذا كان هذا التفريغ موجودا في أماكن العمل هنا يفتح باب لإعطاء منفذ للذة، والعكس الباب يبقى مغلقا والمعاناة النفسية في العمل تستقر.

هذا ما حدده Roy-Carpentier : " بطريقة عامة كلما كان تنظيم العمل جامد كلما كان العامل لديه صعوبة في الربط بين أنماط ومتطلبات العمل مع قدراته، رغباته بالتالي الباب يفتح على المعاناة والعكس". (Carpentier – Roy, 1995, 70)

مما سبق تقديمه من نماذج ونظريات المفسرة لضغوط العمل، نجد أنها اختلفت وجهات نظر أصحابها وذلك راجع إلى اختلاف البعد الذي بني عليه التحليل من جهة، من جهة أخرى إلى عدم وجود تعريف واحد متفق عليه للضغوط في العمل، لكن رغم وجود هذا الاختلاف إلا أنه يمكننا القول بأن كل النماذج سابقة الذكر توصلت إلى نتيجة واحدة التي مفادها أن الضغوط المهنية تنشأ أساسا لما يواجهه الفرد العامل في محيطه المهني من توترات واختلالات، التي تعيق تحقيق أهدافه الشخصية أو التنظيمية.

### مصادر الضغوط المهنية:

تعد مصادر ضغوط العمل عديدة يرجع بعضها إلى المصادر التنظيمية وطبيعة العمل يتمثل ذلك في متطلبات العمل الزائدة التي تجعل الفرد غير قادر على القيام بأعباء العمل أو متطلبات وغموض الدور وعبء الدور وصراع الدور، وعدم الاستقرار الوظيفي وعدم الترقى المهني والإحباط الوظيفي وظروف العمل السيئة وسوء العلاقات في العمل وكذا الاختلاف المهني وتعدد المسؤولية وعدم وضوحها والمستقبل الوظيفي والافتقار الى المشاركة في اتخاذ القرارات وعدم وضوح الأهداف في البيئة، العمل وغياب المساندة الاجتماعية. (Schweitzer, 2002, 191)

كما نجد أيضا مصادر الضغوط المهنية ترجع إلى مجموعة من العوامل الأخرى التي تتمثل في نمط شخصية الفرد العامل، ومؤهلاته وإمكانياته على القيام بالمهام الواجب عليه القيام بها، وتحقيق التوافق المهني، وكذا نجد أيضا أحداث الحياة اليومية التي يتعرض لها وكذا المشكلات الأسرية التي يعانيتها، كما ترتبط أيضا مصادر الضغوط المهنية إلى البيئة المادية للعمل، والتي تتمثل في عوامل الحرارة والإضاءة والضوضاء، والمخاطر التي قد يتعرض لها الفرد العامل والتي تؤثر على أمنه وسلامته المهنية والصحية، ومدى صلاحية المباني وتجهيزاتها المختلفة لراحة الأفراد العاملين بها، وغيرها من المصادر المادية لضغوط العمل.

### الآثار المترتبة على الضغوط المهنية:

يواجه الطبيب المختص داخل المؤسسة الاستشفائية العديد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بعمله وإذا استمرت وزادت عن القدر المعقول تركت أثرا سلبيا على الطبيب في حد ذاته، وعلى المؤسسة وهذا يعيق الطرفين لبلوغ أهدافها المرجوة؛ لكن هذا لا يعني أن الضغوط يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة حيث أن المتفقد عليه أن وجود قدر معين من الضغوط يمكن أن يسهم في تحسين أداء الفرد وعليه فإن للضغوط آثارا سلبية وأخرى إيجابية.

### الآثار الإيجابية للضغوط المهنية:

- التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات.
- زيادة الرغبة في الدافعية نحو العمل.
- تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز.
- تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الاتصال رسميا أو غير رسمي حيث تتطلب الضغوط المهنية زيادة في فترات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة هاته الضغوط.

### الآثار السلبية للضغوط المهنية:

- يترتب على الضغوط المهنية آثار سلبية متنوعة تشمل الفرد والمنظمة تتمثل في:
- **انخفاض الأداء:** إن ارتفاع مستوى الضغوط على المقدار المناسب أو انخفاضه عنه، ذو تأثير سلبي على أداء العامل، وقد يؤدي إلى ضعف الأداء وانخفاضه، كما أن مقدارا عاليا أو منخفضا من الضغوط قد لا يكون مثيرا أو مشجعا للأداء في حين أن مقدارا مناسباً للضغوط يكون مثيرا ونسوق شكلا يصف العلاقة بين الضغوط والأداء.
- **الملل:** يقصد به اضطرار الفرد إلى الاستمرار في عمل لا يميل إليه، والضغط يخلق حالة من الملل أو السأم لدى الفرد نتيجة الظروف الخارجية للعمل، والوضع الاجتماعي الشخصي مما يقلل انتباهه وانجذاب الفرد نحو عمله.
- **التعب:** يعرفه "فيرتون" بأنه مجموع نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل حيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب عدم الثبات وعدم الاستقرار والقلق والضيق الشديد؛ واضطراب

في الحالة الانفعالية للفرد مما يؤدي إلى انخفاض أدائه نتيجة لتعرضه للضغوط الناتجة عن بيئة العمل الخارجية أو الناجمة عن طبيعة الفرد ذاته. (عويضة، 1996، 151)

- **التغيب:** تعتبر مشكلة التغيب مشكلة هامة، تكون مرتبطة بطبيعة الأعمال والمواقف التي يمر بها الفرد في عمله. حيث يميل الفرد إلى التأخر عن العمل شيئاً فشيئاً إلى أن يتغيب تماماً. (فونتانا، 2009، 37)

- **مشكلات صحية:** حيث أن تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد عن قدرته على التحمل، قد يصيبه بأمراض صحية خطيرة مثل: الصداع المستمر، الذبحة الصدرية، عدم انتظام معدلات ضربات القلب، أمراض الكبد، الرئة وأمراض الجهاز العصبي المختلفة، ارتفاع ضغط الدم زيادة نسبة الكوليسترول في الدم.

### الدراسات السابقة:

في حدود اطلاع الباحثة على الأدبيات التي تناولت الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة تبين لنا أن هناك إجحافاً يتمثل في قلة الدراسات التي تناولت هذه الظاهرة لدى هذه الفئة؛ حيث لم تتوفر الكثير من الدراسات العربية أو المحلية التي تناولت هذه الدراسة من وجهة نظر المختصين-على حد علم الباحثة- هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى قلة عدد الدراسات التي بحثت في مفهوم الضغط النفسي المهني لدى عامل قطاع الصحة.

كان هذا النقص سبباً أساسياً دفع بالباحثة إلى إجراء هذه الدراسة، إضافة إلى الهدف الذي نلمسه في الموضوع الذي هو في مجال الدراسة الحالية.

- **الدراسة الأولى:** (لوكيا، 2003) بعنوان الضغط المهني لدى المكتبيين الجامعيين، جاءت في إطار دراسة نفسية اجتماعية تنظيمية بمكتبات جامعة منتوري قسنطينة، وقد تم استعمال استمارة لتحديد أغراض البحث وقد توصلت الدراسة إلى نتائج مفادها بأن العاملين المكتبيين يولون اهتماماً خاصاً بالعوامل المحيطة بالعمل والتي تكون أهم مصادر التي تسهل نشوء الضغط المهني لديهم وتتمثل في ظروف العمل، الحوافز، الإدارة، النظرة الاجتماعية لمهنة المكتبي.

- **الدراسة الثانية:** (مطاطة، 2010) بقسنطينة بعنوان دراسة ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أعوان الحماية المدنية التي انطلقت من إشكالية كان مفادها هل توجد فروق دالة إحصائية بين الضغوط في العمل ومتغير السن، الأقدمية المهنية، الرتبة لدى عينة الدراسة قدرت بـ 80 فرداً وتم استعمال مقياس الضغوط المهنية لدى رجال الحماية المدنية من تصميم الباحث.

- **الدراسة الثالثة:** (شارف، 2011) فهي بعنوان الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين، حيث هدفت هذه الدراسة إلى الرغبة في معرفة مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين ومعرفة الفروق بين مدرسي التعليم الابتدائي والمتوسط والثانوي في مستويات الضغوط تعزى لمتغير الخبرة المهنية وتم العمل مع 210 مدرسين موزعين على النحو التالي: 70 مدرسا في التعليم الابتدائي، 70 مدرسا في التعليم المتوسط، 70 مدرسا في التعليم الثانوي بولاية تيزي وزو، استخدم مقياس الضغوط المهنية لدى

المدرسين وتوصلت النتائج إلى أن مدرسي التعليم المتوسط أكثر شعورا بالضغوط المهنية حيث توصل إلى أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين الفئات الثلاث في متغير الأقدمية المهنية.

### إجراءات الدراسة الميدانية

#### منهج الدراسة:

نتيجة لطبيعة مشكلة الدراسة وجملة التساؤلات المحيطة بالدراسة، اعتمدت الباحثة على الدراسة التطبيقية وذلك بهدف اختبار صحة الفرضيات وفق المنهج المتمثل في المنهج الوصفي التحليلي اعتمد أساسا على دراسة مشكلة أو مشكلات يواجهها المجتمع، لاكتشاف الحقيقة وللإجابة على الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث المتمثل في طبيعة التوتر ومدى ارتباطها بالتصور العامل لعمله.

#### مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل المجتمع الإحصائي للدراسة في جميع عمال قطاع الصحة لولاية تيارت الذي بلغ عددهم (2849) موظف وذلك حسب إحصائيات المفتشية الجهوية الولائية للعمال الجزائريين لولاية تيارت حسب إحصائيات لسنة (2014).

تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية الطبقية عن طريق التوزيع المتماثل، وكان حجم العينة (136) وتم تحديدها عن طريق الجداول المعيارية، عند مستوى الثقة 95%، والجدول التالي يوضح خصائص عينة الدراسة.

جدول (1) خصائص العينة وتوزيعها

المتغير	التكرار	النسب المئوية
الجنس	ذكر	31.61
	أنثى	68.38
الأقدمية المهنية	أقل من 5 سنوات	27.20
	ما بين 5 و 10 سنوات	24.26
	ما بين 10 و 20 سنة	31.61
	أكثر من 20 سنة	16.91
التخصص	طب عام	26.47
	أخصائي نفساني	38.23
	ممرض	35.29

**أدوات الدراسة وخصائصها السيكمترية:**

**التعريف بأداة البحث:** اعتمدنا في دراستنا هذه على مقياس الضغط المهني وضع من قبل كراساك (Karasek) سنة (1981)، المكون من 26 فقرة تقيس مستوى الضغط مقسمة إلى ثلاثة أبعاد وهي:

**البعد 1: الطلب النفسي:** وعدد بنوده 9 ( 10.11.12.13.14.15.16.17.18).

**البعد 2: اتخاذ القرار:** عدد بنوده 9 (4.6.2.5.7.3.9.1.8).

**البعد 3: المساندة الاجتماعية:** عدد بنوده 8 (19.20.21.22.23.24.25.26). (Karasek, 1979, 230)

**تصحيح المقياس:** يعتمد تحليل المقياس على عنصرين أساسيين هما:

- **التنقيط:**

تم تدريج هذا المقياس حسب مقياس ليكارت إلى أربع درجات بمدى يتراوح (1-4).

أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق	لا أوافق إطلاقاً
4	3	2	1

**تصحيح المقياس:** يعتمد على مستويات الضغط:

يكون الضغط بمستوى ضعيف = أكثر من 20 في مستوى الطلب النفسي وأكثر من 71 في مستوى اتخاذ القرار وأقل من 24 في مستوى المساندة الاجتماعية، والعكس في حالة مستوى الضغط مرتفع. (Karasek, 1979, 231)

**صدق وثبات أداة الدراسة الحالية:** تم التحقق من صدق الأداة باستخدام الطرق التالية:

أ- **صدق المحتوى:** تحققت الباحثة من صدق الأداة بعدما قامت بعرضه على مجموعة من المحكمين ذوي الاختصاص في علم النفس، إذ اعتمادنا على هذه الطريقة كان بهدف تثمين مجموعة من المختصين لموضوع البحث إضافة إلى التركيز على صدق المضمون أو المحتوى، وكانت آراء المحكمين واحدة حيث كان المقياس مقبولاً ولم نلجأ إلى تعديل فقراته، وبقيت في صورتها الأصلية، حيث حافظت على دلالتها في البيئة الجزائرية ولم يكن هناك أي تعارض في الثقافات أو البيئات.

ب- **صدق الاتساق الداخلي:** صدق المفردات وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون لإيجاد معامل الارتباط بين كل مفردة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

بعد تطبيق الأداة وتفرغ النتائج قمنا بحساب معامل ارتباط بين درجات الأفراد لكل فقرة مع درجاتهم الكلية لكل بعد تنتمي إليه.

جدول (2) معاملات الارتباط بين الدرجات لكل فقرة والدرجة الكلية للبعد  
لمقياس الضغط المهني لكراساك (N=136)

الفقرة	معامل الارتباط						
1							
2	0.22**	9	0.47**	15	0.44**	21	0.45**
3	0.45**	10	0.37**	16	0.43**	22	0.33**
4	0.40**	11	0.29**	17	0.45**	23	0.50**
5	0.54**	12	0.30**	18	0.40**	24	0.32**
6	0.54**	13	0.33**	19	0.37**	25	0.49**
7	0.48**	14	0.45**	20	0.21*	26	0.45**
8	0.51**						

(\*\* عند مستوى دلالة 0.05)

(\* عند مستوى دلالة 0.01)

النتائج: تم حساب ثبات الأداة باستخدام الطرق الآتية:

أ- إعادة التطبيق: قامت الباحثة بتطبيق المقياس ثم إعادة تطبيقه مرة أخرى بفاصل زمني قدره ثلاثة عشر يوم على أفراد عينة التقنين، وبعد حساب معامل الارتباط بين درجات الأفراد في التطبيقين الأول والثاني، اتضح أن معامل الارتباط قيمته 0.78 ودال عند مستوى 0.05 مما يطمئن على توافر شرط الثبات بالنسبة للأداة.

ب- طريقة التجزئة النصفية: تم حساب معامل الارتباط بين درجة البنود الفردية ودرجات البنود الزوجية لكل العينة واتضح أن معامل ارتباط النصفين يساوي (0.768) وهو دال عند مستوى (0.05) ومعامل سبيرمان براون (0.869) مما يؤكد أن المقياس يتمتع بقدر عال من الثبات.

ج- طريقة كرونباخ: تم استخدام أسلوب (كرونباخ) في التحقق من ثبات المقياس، واتضح أن معامل الثبات يساوي (0.89) مما يطمئن إلى أن المقياس يتمتع بقدر عالي من الثبات ومن النظر في معامل الثبات للأداة يتبين لنا أن جميع معاملات الثبات تميل إلى الارتفاع بما يحقق تمتعها واستيفاءها للشروط السيكومترية.

#### الأساليب الإحصائية:

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة التطبيقية على عدد من الأساليب الإحصائية وهي كالتالي:

- التكرارات والنسب المئوية (الإحصاء الوصفي).
- معامل ارتباط (بيرسون).
- معامل ارتباط (سبيرمان).
- معادلة (سبيرمان براون): لحساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية للاستبيان (تصحيح معامل ارتباط بيرسون بين نصفي الاستبيان).

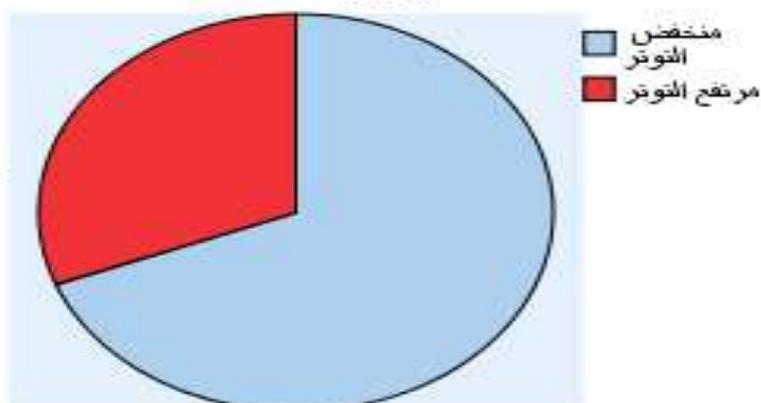
- ألفا كرونباخ: لحساب معامل الثبات للاستبيان (جميع الفقرات).
- اختبار T-TEST لقياس الفروق في استجابات العينة حسب متغيري الجنس.
- تحليل التباين الأحادي (ANOVA ONE WAY) لقياس الفروق في استجابات أفراد العينة حسب متغيري التخصص والأقدمية المهنية.

### عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

لقد قمنا بالإجابة على الإشكالية الأولى باستخدام الإحصاء الوصفي وكانت النتائج كالتالي:

جدول (3) التكرارات والنسب المئوية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير مستوى الضغط المهني

الرقم	مستوى الضغط	التكرار	النسبة المئوية
1	منخفض	94	69,18
2	مرتفع	42	30,82
	المجموع	136	100



شكل (1) دائرة بيانية تمثل مستوى الضغط المهني لدى أفراد عينة البحث

يتضح من الجدول (3) أن مستوى الضغط منخفض لدى أفراد العينة الدراسة (94) من أصل (136) وبنسبة (69,18%)، ثم يأتي بعد ذلك الضغط المرتفع بـ (42) فرد وبنسبة (30,82%)، وهذا يفسر لنا أن التصور الذي يحمله العامل لعمله في قطاع الصحة مرتبط بالمدلول الذي أعطاه للعمل، وذلك من خلال الاستجابات التي قدمها، وكانت النتائج كلها تحمل في طياتها التصور الإيجابي للعمل وأن ليس هناك ضغوط في العمل وذلك من خلال القيم والأفكار والمعتقدات الإيجابية التي يتقاسمها عمال القطاع الصحي.

## عرض ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الثانية:

نص الفرضية: "توجد فروق دالة إحصائية بين مستوى الضغط ونوع المبحوث (ذكر/ أنثى) لدى عينة الدراسة"، واختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "ت" لحساب دلالة الفروق بين متوسطات الذكور والإناث في الضغط المهني، وبعد استخدام برنامج spss20 أسفرت نتائج تطبيق اختبار "ت" ما يلي:

جدول (4) نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطات الذكور والإناث في الضغط المهني

الجنس	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(T) المحسوبة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
ذكور	43	66.77	7.33	-0.154	134	0.88
إناث	93	66.65	5.75			

نلاحظ من نتائج اختبار "ت" (في الجدول أعلاه) أن قيمة P-value تساوي 0.88 وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05 وبالتالي فإننا نقبل الفرضية الصفرية التي تنص بأن المتوسط الحسابي للذكور الذي قدر بـ 66.77 يساوي المتوسط الحسابي للإناث قدر بـ 66.65، بمعنى أن الفروق بين الذكور والإناث في التوافق غير معنوية، ونرفض الفرضية البديلة التي تنص على أنه يوجد فروق بين الجنسين في مستوى الضغط المهني.

استنادا إلى ما سبق تقديمه من نتائج الدراسة، تشير الباحثة أن متغير الجنس يعتبر في الكثير من الدراسات متغيرا وسيطا قد يزيد أو يخفف من تأثير العوامل الضاغطة وبالتالي على الاحتراق النفسي لدى الأفراد، لكن تباينت الآراء ونتائج الدراسات فهناك من اعتبر أن الإناث أكثر عرضة للضغوط حيث أن البناء الجيني والهرموني للإناث يجعلها تتفاعل مع المواقف المجهدة والضغوط بشكل مختلف عن ما يدرسه الذكور، إضافة إلى دورها المزدوج أين تكون مطالبة بأداء دور الزوجة والأم والعاملة في نفس الوقت بالإضافة إلى الأشغال المنزلية، وذلك ما بينته دراسة (رجاء مريم، 2008) أن الضغوط المهنية التي تتعرض لها العاملات في مهنة التمريض بصفة مستمرة تؤثر سلبا على علاقاتهم الزوجية الأسرية وتفسر ذلك أن النساء أقل تحملا من الرجال لمشقات العمل والعائلة في نفس الوقت فصراع الأدوار يؤثر في المرأة الزوجة أكثر من الذكر الزوج.

هذا إضافة إلى أن العديد من الدراسات، النتائج من اتفقت وتوافقت نتائجها مع نتائج الدراسة الحالية في عدم وجود فروق بين الجنسين (الإناث والذكور) في مستوى الضغط المهني، ويمكن تفسير ذلك حسب الباحثة إلى أن الوسط المهني في الوقت الراهن لم يعد يفرق بين الذكور والإناث، حيث أصبحت هذه الأخيرة تجابه ضغوطا مهنية مماثلة لما يعيشها الرجل وأصبحت تبحث عن فرص التطور المهني وتعمل في كل المجالات وتلتزم بالتوقيت الرسمي مثلها مثل الذكور، هذا بجانب مسؤوليات أخرى أسرية كما أن لكلا الجنسين استعدادات مسبقة لمواجهة الضغوط المهنية التي تواجههم في بيئة العمل التي ينتمون إليها، وبالتالي تكون لديهم نفس التوقعات عن الوسط الصحي مما يجعلهم يستحضرون مسبقا ماذا سوف يواجهون، كما أن هذا التوقع المسبق هو الذي يسمح لكلا الجنسين باستعمال آليات مواجهة

والتكيف مع الضغوط وابتكار الاستراتيجيات التي تسمح لهم بالتأقلم مع الوسط البيئي المتسم بالضغوط المهنية.

### عرض ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الثالثة:

نص الفرضية: " توجد فروق دالة إحصائية بين الضغط المهني و سنوات الأقدمية المهنية لدى عينة الدراسة"، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (anova) في الضغط المهني، وبعد استخدام برنامج spss20 أسفرت نتائج تطبيق اختبار one-way ما يلي:

جدول(5) نتائج اختبار تحليل التباين one way

سنوات الأقدمية المهنية	مجموع المربعات	درجات الحرية	معدل المربعات	قيمة "ف" المحسوبة	الدلالة الإحصائية
أقل من 5 سنوات	116.86	3	38.95	0.992	0.40
بين المجموعات					
ما بين 5 و 10 سنوات	5184.5	132	39.28		
داخل المجموعات					
ما بين 10 و 20 سنة	5301.3	135			
أكثر من 20 سنة					P-value > 0.05
الكلية					

من خلال الجدول السابق يتضح أن مجموع المربعات ما بين المجموعات قدره (116.86) مع تباين MSB بقيمة (38.95) عند درجة حرية (3)، أما داخل المجموعات فهناك مجموع المربعات بقيمة (5184.5) وتباين MSW بقيمة (39.28) عند درجة حرية (132)، بينما اختبار تحليل التباين "ف" فهناك قيمة (0.992) ودلالة إحصائية بقيمة (0.40) وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05 وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية أي لا يوجد فروق دالة إحصائية في الضغط المهني وسنوات الأقدمية المهنية ونفي الفرضية البديلة.

تنسق هذه النتائج مع نتائج دراسة (مطاطة موسى، 2010) والتي توصلت هذه الأخيرة إلى أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين الضغوط المهنية وسنوات الأقدمية المهنية لدى أعوان الحماية المدنية. في سياق آخر اختلفت نتائج الدراسة مع العديد من الدراسات خاصة التي أجريت في المحيط الاستشفائي فمنها من يعزى الاختلاف في مستويات الضغط المهني إلى الفئة الأكثر أقدمية أخرى إلى الفئة الأقل أقدمية في المنصب.

أما بالنسبة للدراسات التي عزت الاختلاف إلى الفئة الأكثر أقدمية نجد دراسة المرصد الوطني لسلامة الأطباء بفرنسا تحقيق شمل (920) ممارسا تم نشر نتائجه في شهر ديسمبر (2010) عبر الإنترنت، حيث أكدت النتائج على أن 78% من الممارسين الذين يعانون من الضغط المهني لهم أكثر من 10 سنوات أقدمية في المنصب، وفي دراسة مقارنة على نوعية الحياة لدى الممرضين العاملين للباحث (Boum Stark Barau et al) على عينة قوامها (147) ممارس من العاملين بمصلحة الإنعاش

بمستشفى مارسيليا الفرنسي، حيث سجلت مستويات عالية من الضغط المهني بالنسبة لفئة الممارسين ذوي أقدمية في المنصب تفوق ثمانية سنوات.

إذن مما سبق تقديمه في نتائج الدراسة الحالية التي نصت على عدم وجود فروق لدى عينة الدراسة في مستوى الضغوط المهنية ترجع لعامل الأقدمية المهنية، حيث أن المجموعتين يملكون الأساليب التكيفية أساليب المواجهة المناسبة للضغوط التي يتلقونها في محيطهم الصحي، حيث أن أصحاب الأقدمية الكبرى تكون قد زودتهم سنوات الخدمة بأساليب تكيفية سوية وصحيحة لمواجهة ضغوطات بيئة عملهم كذلك نجد المجموعة الأولى حديثة الخبرة يملكون الحماس والإقبال الواسع واستخدام آليات تكيفية متنوعة للتعايش مع الضغوط التي يمكن أن يواجهونها في الوسط الاستشفائي.

### عرض ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الثالثة:

نص الفرضية: "توجد فروق دالة إحصائياً بين الضغط المهني والتخصص لدى عينة الدراسة" ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (anova) في الضغط المهني، وبعد استخدام برنامج spss20 أسفرت نتائج تطبيق اختبار one-way ما يلي:

#### جدول (6) نتائج اختبار تحليل التباين One way

التخصص	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدالة الإحصائية
طب عام	125.40	2	62.70	1.64	0.204
نفساني عيادي	5175.95	133	38.92		
ممرض	5301.35	135		P-value>0.05	

من خلال الجدول السابق يتضح أن مجموع المربعات ما بين المجموعات قدره (125.40) مع تباين MSB بقيمة (62.70) عند درجة حرية (2)، أما داخل المجموعات فهناك مجموع المربعات بقيمة (5175.95) وتباين MSW بقيمة (38.92) عند درجة حرية (133)، بينما اختبار تحليل التباين "ف" فهناك قيمة (1.64) ودلالة إحصائية بقيمة (0.204) وهي أكبر من مستوى دلالة 0.05 وعليه يتم قبول الفرضية الصفرية أي لا يوجد فروق دالة إحصائياً في الضغط المهني والتخصص.

يمكن تفسير هذه النتائج بأنه لا توجد فروق بين الضغوط المهنية والتخصص وذلك راجع إلى أن جميع الاختصاصات أو بالأحرى الاختصاصات قيد الدراسة يمكن أن يكون بينها تناسق في الأدوار وتكامل فيما بينها للواجبات، بالتالي ما يقوم به الطبيب من معالجة جسدية يكملها الأخصائي بالتكفل النفسي وصولاً إلى الممرض بالتدخل الاستعجالي في الحالات الطارئة وبالتالي نلاحظ هنا أن الفروق لا توجد وذلك أن كل فرد عامل في القطاع الصحي يكمل عمل الفرد الآخر، هذا ما يوحى بتشتت الضغوط وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة، وهو نموذج في استراتيجية التكيف الطبيعي بحيث ينتج ذلك من خلال احترام كل مختص لعمله وفق القوانين والمهام المسندة له داخل المؤسسة الاستشفائية.

## خاتمة:

اتضح من خلال الدراسة أن الضغط المهني مسألة طبيعية مرتبطة بظروف الشخصية للعامل وظروف البيئة للعمل، وبينت نتائج الدراسة وفق ما تم من إجراءات منهجية أخذت بعين الاعتبار كل المتغيرات البحث وتطبيقه على عينة الدراسة، أنه في حالة ما كان هناك تكامل في الأداء المهام فإن هذا التكامل يعد استراتيجية تمنع الضغط من أن يؤثر على العامل نتيجة تفاعل جملة الضغوط المرتبطة أصلاً بكل أداء مهني وذلك لا يختلف باختلاف الجنس والأقدمية المهنية وبالتالي نلاحظ هنا أن التصور لديهم عن المهام التي يقومون بها إيجابية.

ما يمكن أن نشير إليه كبعد مستقبلي حول الضغوطات المهنية لدى المختصين في قطاع الصحة هو وجود علاقة بين آثار الضغوط والأداء المهني، فاحترام كل مختص أو عامل لعمله من موقعه كمسؤولية أخلاقية ومهنية سيساعده على التخلص من الضغوطات المهنية.

## قائمة المراجع

### المراجع العربية:

- أرزقي، عبد النور (1997). محددات الرضا الوظيفي ومعنى العمل عند العمال الجزائريين. رسالة ماجستير غير منشورة. الجزائر: جامعة الجزائر.
- شارف، حوجة مليكة (2011). مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين - دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي-متوسط-ثانوي). الجزائر: تيزي وزو.
- عبد العال، محمد (2008). ضغوط العمل والأزمات. مجلة مركز معوقات الطفولة. العدد 10.
- عبدالعظيم، طه فرج وسلامة، عبد العظيم حسين (2006). استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية. الأردن: دار الفكر.
- فونتانا، دافيد (2009). ترجمة: حمدي علي الفرماوي ورضا عبد الله: الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة - موجّهات نفسية في سبيل التنمية البشرية. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- عويضة، كامل محمد محمد (1996). علم النفس الصناعي. بيروت: دار الكتب العلمية.
- لوكيا، الهاشمي وآخرون (ب ت). الإجهاد لدى المكتبيين الجامعيين. مشروع بحث. الجزء 1. قسنطينة: جامعة منتوري.
- محسن أحمد الخضير (1991). الضغوط الإدارية، الظاهرة، الأسباب، العلاج. القاهرة: مكتبة مدبولي. مقدم، عبد الحفيظ (1992). المؤثرات الثقافية على التسيير والتنمية، مقال في الثقافة والتسيير. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

### المراجع الأجنبية:

- Carpentier –Roy, M, c (1995). **corps et âme: psychopathologie du travail infirmier**. deuxième. Edition augmentée. Montréal. libre.
- Cox, T et Ferguson, E (1991). Indifferences stress and coping in C.L Cooper et R .Payne (Eds). **personality and stress** :individual differences in the stress processe.7-30. chichester. X est Sussex john Wiley et sons.
- Dejours C (1980). **travail: usure mentale** .essai de psychopathologie du travail. paris. le centurion.

- Dejours c(1987). **note de travail sur la notion de souffrance**. in dejours c. éd. plaisir et souffrance dans le travail. tome 01. paris éditions de l'aocip. 115-123.
- Freud .S(1915). **les pulsions et leur destin trad**. Français: paris Gallimard .1986
- Gordon ,J(1993) .**A diagnostic approach to organizational behavior**. 4<sup>th</sup> ed. Allyn and bacon. London.
- Hellemans C, karnas G(1999). épreuve de validation du modèle de karasek auprès de travailleurs du secteur tertiaire relation avec les tensions mentales. *revue européenne de psychologie appliquée*. 49(3). 215-334.
- Karasek, R,A(1979). **job demands, job decision ,latitude and mental strain**. Implications for job redesign administrative science quarterly. 24. 285-308.
- Keyser et I hansez(1996). **une perspective transactionnelle du stress au travail**. pistes d'évaluations méthodologiques dans cahiers de médecine du travail. 133-144.
- Killy ,J(1994) .the executive time and stress management program. *journal of personality and social psychology* . 23(06).
- Lazarus, R. S et Folkman, S(1984). **stress, appraisals and coping** .New York :springer. Schweitzer. Mb(2002). **psychologie de la santé, modèles concepts méthodes dunod** .paris.
- Schwob, M(1999). **le stress**. Flammarion. Paris.
- Selye H(1976). **the stress of life**. Mc Graw-Hill.
- Siegrist J, Starke D, Chandola T, Godin I, Marmot M, et coll(2004). **the measurement of effort – reward imbalance at work European comparisons** .soc sci med 58. 1483-1499.
- Vézina .M(1999). stress et psychodynamique du travail de nouvelles convergences .travailler **revue internationale de psychopathologie et de psychodynamique du travail** .1.2. 201-218.

### ملحق (1) استمارة البحث الموزعة على أفراد العينة

جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس

## استمارة البحث

أخي الطبيب، الأخصائي النفسي، الممرض:

تحتوي هذه الاستمارة على مجموعة من الأسئلة والتي يرجى منكم وضع علامة (X) في الخانة المناسبة وليكن

في علمكم أن إجاباتكم لن تستخدم إلا لأغراض علمية.

الجنس:  ذكر  أنثىالتخصص:  طب عام  أخصائي نفسي  ممرض

الأقدمية المهنية:

 أقل من 05 سنوات  ما بين 05 و 10 سنوات  ما بين 10 و 15 سنوات  أكثر من 15

أوافق بشدة	أوافق	لا أوافق	لا أوافق إطلاقاً	العبارات
				1- عملي يتطلب أن أتعلم أشياء جديدة .
				2- عملي يتطلب مستوى عالي من التأهيل.
				3- يجب علي الإبداع في عملي.
				4- وظيفتي تقتضي علي أن أقوم بنفس الأشياء.
				5- في العمل لدي الفرصة للقيام بعدة أشياء مختلفة.
				6- عملي يسمح لي بتطوير مهاراتي الشخصية .
				7- وظيفتي تسمح لي باتخاذ القرار بشكل ذاتي.
				8- لدي الحرية في تقرير كيفية القيام بعملتي.
				9- لدي القدرة لا بأس بها في التأثير على الطريقة التي تسير بها الأمور في وسط عملي.
				10- عملي يتطلب السير بسرعة فائقة.
				11- يتطلب عملي التصرف بعقلانية أكثر.
				12- نحن لا نسأل إذا قمنا بزيادة الكمية في العمل.
				13- لدي ما يكفي من الوقت لأقوم بعملتي.
				14- أنا لا أحصل على طلبات متضاربة من الآخر.
				15- وظيفتي تقتضي مني أن أركز بشكل مكثف لفترات طويلة.
				16- كثيراً ما أتوقف عن عملي قبل إنهائه ويجب علي العودة إليه لاحقاً.
				17- أحياناً يكون عملي زائراً بالأحداث.
				18- غالباً ما أكون بطيئاً في القيام بعملتي وذلك لانتظار حتى ينهي الآخرين عملهم.
				19- المسؤول في العمل يهتم براحة العمال الذين هم تحت إشرافه.
				20- المسؤول ينتبه إلي ما أقوله.
				21- نظرة مسؤول اتجاهي غير لائقة.
				22- مسؤولي يسهل تحقيق العمل.
				23- مسؤولي ناجح في جعل الناس يعملون سوياً.
				24- الناس الذين أعمل معهم مؤهلون للمهام التي يؤدونها.
				25- الناس الذين أعمل معهم مهتمون بي شخصياً.
				26- الناس الذين العمل معهم لديهم مواقف عدائية اتجاهي.