

## المساندة الاجتماعية كإستراتيجية إيجابية في مواجهة الأحداث المهنية الضاغطة لدى المرأة الجزائرية العاملة

د.سهيل مقدم

د.قدور بن عباد هوارية

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد ( الجزائر )

### ملخص:

تناولت الدراسة موضوع المساندة الاجتماعية في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات في قطاع الصحة بهران، وذلك للكشف عن الدور الذي تلعبه المساندة الاجتماعية في التخفيف من الآثار الناجمة عن أحداث الحياة الضاغطة التي تواجهها المرأة المتزوجة والعاملة في قطاع الصحة العمومية في حياتها اليومية .  
ولاختبار فرضيات البحث تم اختيار عينة من النساء المتزوجات والعاملات في قطاع الصحة العمومية بهران قوامها 242 عاملة منها: 90 ممرضة، 66 طبيبة، و 86 عاملة بالإدارة.

وعن المنهج العلمي المستخدم في الدراسة، وحسب طبيعة الموضوع فتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

أما في جمع المعطيات فتم الاعتماد على الوسائل التالية:

مقياس الأحداث الضاغطة، ومقياس المساندة الاجتماعية وهذا بعد التأكد من صدقهما وثباتهما ، أما عن الأساليب الإحصائية المستعملة فتم تطبيق مايلي: معامل ارتباط بيرسون، النسبة المئوية، اختبار"ت"، تحليل التباين. وهذا استعانة بالنظام الإحصائي (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تتعرض المرأة العاملة في قطاع الصحة العمومية لضغوط نفسية مرتفعة نوعا ما.
- توجد علاقة ارتباطية سالبة بين الضغط العام والمساندة الاجتماعية، أي كلما كانت المساندة الاجتماعية التي تتلقاها المرأة العاملة في قطاع الصحة كبيرة كان الضغط النفسي منخفضا.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات في قطاع الصحة العمومية في مستوى الضغوط النفسية تبعا لمستوى المساندة الاجتماعية ولصالح كل من منخفضي و متوسطي المساندة عند مقارنتهن بمرتفعي المساندة الاجتماعية. أي كلما كانت المساندة كبيرة كانت آثار الضغط النفسي ضعيفة.

الكلمات المفتاحية: أحداث الحياة الضاغطة - المساندة الاجتماعية

### Summary of the study:

The study addressed the issue of social support in the face of Stressful Life Events as grasp of working married women in the health sector in Oran, in order to reveal the role that social support plays in mitigating the effects of Stressful Life Events faced by married women working in the public health sector in their daily lives.

To test the research hypotheses were selected sample of married women working in the public health sector in Oran 242-strong workforce, including: 90 Nurse 0.66 a physician, and 86 domestic administration. And the scientific method used in the study, according to the nature of the subject Vtm use descriptive and analytical approach .In the data collection Vtm rely on the following means:

Stressful events scale, a measure of social support and this after confirming Sedkhma and Thbathma As for the statistical methods used Vtm the application of the following:

Pearson correlation coefficient, the percentage, the test "T", analysis of variance. This use of the statistical system (SPSS)The study found the following results:

- Women working in the public health sector are high psychological pressure being somewhat.
- There is a negative correlation between the public pressure and social support, ie, the more social support they receive working in the health sector, women had great psychological pressure low.
- No significant differences between the women working in the public health sector in the level of psychological pressure depending on the level of social support differences in the interest of both the low and middle-supporting when Mqarndthn Bmrtfie support Alajtmah. oa whenever the great support the effects of psychological stress are weak.

**Keywords:** Stressful Life Events - social support

**مقدمة البحث:** يرى كثير من الباحثين أننا أصبحنا نعيش في عصر الضغوط والأزمات النفسية، حيث تشير الإحصائيات الحديثة أنّ 80% من أمراض العصر مثل النوبات القلبية وضغط الدم وغيرها بدايتها الضغوط النفسية. فالفرد يواجه في حياته العديد من المواقف الضاغطة والتي تتضمن خبرات غير مرغوب فيها منعكسة بذلك على مختلف جوانب شخصيته،

غير أنّ هناك الكثير من الأفراد يتعرضون لأحداث ضاغطة ومع ذلك لا يتعرضون لإصابات نفسية وجسدية، ومن هنا أصبح من الضروري البحث في الأساليب و الطرق التي يتعامل من خلالها الأفراد مع المواقف الضاغطة في حياتهم، وتشخيص مصادر المقاومة التي يستطيع الأفراد عن طريقها البقاء أصحاء رغم الظروف المضادة.

فالاهتمام بدراسة تلك الأساليب لحل المشكلات والتعامل أو المواجهة مع مواقف الحياة الضاغطة بما فيها الحياة المهنية والتصدي لها والتدريب عليها يعد هدفاً من أهداف تحقيق الصحة النفسية للأفراد. وفي هذا الإطار يرى لازروس وفو لكمان أنّ الإدراك الإيجابي والسلبي لأحداث الحياة من المحددات الهامة للصحة النفسية، وذلك من أجل الوصول إلى تنمية مهارات الفرد في المواجهة والتعامل مع المواقف الضاغطة والسيطرة عليها والحدّ من الاضطرابات الانفعالية التي تنتج عنها، حتى يتمكن الفرد في النهاية من الإدارة الناجحة للضغوط.

ففي أوروبا مثلاً تشير الإحصائيات بأن التكلفة الاجتماعية لضغوط العمل وحدها تكلف دول الإتحاد الأوروبي حوالي 20 مليار أورو سنوياً . ويعتبر الإجهاد في العمل هو السبب بنسبة 50 إلى 60% من مجموع أيام العمل الضائعة. (INRS، المعهد الوطني للبحوث والسلامة 2003)

أما في الجزائر وبالرغم من أنه لا توجد إحصائيات دقيقة حول الضغوط إلا أنه وكما تشير بعض المقالات في الجرائد الوطنية، ومنها جريدة الوطن الصادرة بتاريخ 2008/03/26 بأن حالات الانتحار بلغت 177 حالة سنة 2007 بسبب ضغوط الحياة اليومية . خاصة مع تعقد ظروف الحياة الاجتماعية والاقتصادية، الذي أصاب القيم بكافة أشكالها وأنواعها بالوهن، وبدأت تظهر أنماط من السلوك السلبي تعود إلى اضطرابات العلاقات الإنسانية ونقص مهارات الفرد للمواجهة أو التعامل مع المواقف الضاغطة، لذلك قد يلجأ البعض إلى العزلة والانعطاف واتخاذ الوحدة والنفور من الآخرين. وقد أوضحت كثير من الدراسات أنّ "هناك علاقة سببية بين التعرض لأحداث الحياة الضاغطة – سواء في الحياة العامة أو الحياة المهنية على حدّ سواء – والإصابة بالاضطرابات الجسمية والنفسية" (حسن مصطفى عبد المعطي، 1994، ص48).

فبينما ترتبط أحداث الحياة الضاغطة باختلال الصحة النفسية لدى الأفراد، فإن هناك عوامل واقية تخفف من وقع هذه الأحداث وفي هذا الصدد يشير روتر Rutter 1990 حسب حسين على محمد فايد (1998) على أنّ هناك ثلاثة متغيرات واقية من الأثر النفسي الذي تحدثه الضغوط وهي:

- سمات شخصية الفرد (كتقدير الذات المرتفع، والاستقلالية، والفعالية والكفاية).
  - كفاية المساندة الأسرية (كالترابط الأسري، وإدراك الفرد للدعم العائلي).
  - إمكانية وجود أنظمة للمساندة الاجتماعية لتشجيع الفرد على مواجهة الضغوط، والتخفيف من حدة وقعها).
- (حسين علي محمد فايد، 1998، ص156).

#### الإطار النظري للدراسة:

**مشكلة الدراسة:** أكدت نتائج كثير من الدراسات من بينها دراسة كل من روس وكوهين (Roos & Cohen) على أهمية الدور البارز الذي تقوم به المساندة الاجتماعية خاصة من الأسرة في التخفيف من الآثار الناتجة عن مختلف المواقف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد في حياته العامة (أسرية كانت أم مهنية)، حيث يزداد احتمال التعرض لهذه

الضغوط كلما نقص مقدار المساندة الاجتماعية ، كما إنها تسهم في التوافق الإيجابي والنمو الشخصي للفرد . (علي ، 2000 ، 12)

كما توصل كترونا وآخرون (Cutrona et al) إلى أن المساندة الاجتماعية كانت عاملاً جوهرياً للحالة الصحية الجسمية ، وأن الصحة النفسية ترتبط بالتفاعل بين الضغوط والمساندة الاجتماعية . (محمد الشناوي ومحمد عبد الرحمن : 1994 ، 62)

ويؤكد سبيلبيرجر (Spielberger) على أن العوامل اللاتي فقدن المساندة الاجتماعية أثناء الخبرات المؤلمة التي مرت بهن أُنسمن بفقدان الأمن الوظيفي وانخفاض الثقة بالنفس والشعور بالقلق الدائم ، وهذه العوامل مجتمعة ساهمت في إيجاد ضغوط العمل لدى العاملات أكثر من العاملين ، كما أكدت دراسة بويد وآخرون (Boyd et al) على وجود علاقة ارتباطية دالة موجبة بين الضغوط النفسية للعاملات وإصابتهن بالاضطرابات السيكوسوماتية . (عبير بنت محمد الصبان، 2003 ، 10)

وعليه فالدراسة الحالية ستتطرق إلى موضوع ما إذا كانت للمساندة الاجتماعية أهمية في الوقاية أو التخفيف من الآثار السلبية الناتجة عن التعرض لضغوط الحياة، خاصة وأن الأراء في هذا الشأن قد أخذت ثلاثة محاور هي: 1- أن المساندة الاجتماعية لها أهمية كبيرة حينما يكون مستوى الضغوط مرتفعاً نسبياً.  
2- أن المساندة الاجتماعية لها أهمية كبيرة بالنسبة للصحة النفسية مستقلة عن مستوى الضغوط.  
3- أن المساندة الاجتماعية لها أهمية كبيرة كمتغير وسيط مخفف من الآثار السلبية الناتجة عن ارتفاع مستوى الضغوط.

**وعلى ضوء ما سبق يمكن صياغة إشكالية الدراسة في التساؤلات التالية:**

- 1\_ مامدى مستويات الضغط التي تتعرض لها المرأة العاملة في قطاع الصحة العمومية بالجزائر؟
  - 2- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المساندة الاجتماعية والضغوط النفسية لدى النساء المتزوجات والعاملات في قطاع الصحة العمومية ؟
  - 3\_ هل توجد فروق جوهريّة ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية تبعاً لمستوى المساندة التي تتلقاها العاملات المتزوجات في قطاع الصحة العمومية؟
- فرضيات البحث:** على ضوء إشكالية البحث، والدراسات السابقة وفي ضوء التصور الإجرائي للموضوع جاءت الفرضيات كما يلي:

- 1- تتعرض المرأة العاملة الجزائرية بقطاع الصحة العمومية لمستويات مختلفة من الضغوط النفسية
- 2- توجد علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين المساندة الاجتماعية والضغوط النفسية لدى النساء المتزوجات والعاملات في قطاع الصحة العمومية .
- 3- توجد فروق جوهريّة ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية تبعاً لمستوى المساندة التي تتلقاها العاملات المتزوجات في قطاع الصحة العمومية.

**تحليل مفاهيم الدراسة:** تشتمل الدراسة على مفهومين أساسيين هما:

- 1- **أحداث الحياة الضاغطة:** وتعني المواقف والأحداث اليومية التي تتعرض لها المرأة المتزوجة والعاملّة في قطاع الصحة العمومية والتي تتعلق:(بالزوج، الأبناء، العائلة، الصحة، ومحيط العمل)، والتي يكشف عنها مقياس الأحداث الضاغطة المستعمل في هذه الدراسة .

**2- المساندة الاجتماعية (Social Support):** وتعبر عن مدى وجود أشخاص يمكن للمرأة المتزوجة والعاملة في قطاع الصحة العمومية أن تثق فيهم، وتعتقد أن بوسعهم أن يعتنوا بها ويقفوا بجانبها عند الحاجة، وأن يكون لديها درجة من الرضا عن هذه المساندة المقدمة لها، والتي يكشف عنها مقياس المساندة الاجتماعية المستعمل في هذه الدراسة. وتعرف المساندة الاجتماعية، بأنها الحصول على المعلومات من الأشخاص الذين يشعر الفرد نحوهم بالحب والاهتمام، والاحترام، والتقدير، ويشكلون جزءاً من دائرة علاقاته الاجتماعية، ويرتبط معهم بمجموعة من الالتزامات المتبادلة، مثل: الوالدين، الزوج، الأولاد، الأقراب، والأصدقاء. (شيلي تايلور، 2008، 445).

فالمساندة الاجتماعية تُعبر عن "النظام الذي يتضمن مجموعة من الروابط والتفاعلات الاجتماعية مع الآخرين التي تتسم بأنها طويلة المدى، ويمكن الاعتماد عليها والثقة بها عندما يشعر الفرد بأنه في حاجة إليها لتمده بالسند العاطفي"، كما أنها تتضمن نمطاً مستديماً من العلاقات المتصلة أو المتقطعة التي تلعب دوراً هاماً في المحافظة على وحدة الجسم للفرد، كما أن الشبكة الاجتماعية للفرد تزوده بالإمدادات النفسية وذلك للمحافظة على صحته النفسية. ومهما كان الأساس أو المفهوم النظري الذي ينطلق منه مصطلح المساندة الاجتماعية فإن هذا المفهوم يشتمل على مكونين رئيسيين هما:

1\_ أن يدرك الفرد أنه لديه عدد كاف من الأشخاص في حياته يمكنه أن يرجع إليهم عند الحاجة .

2\_ أن يكون لدى هذا الفرد درجة من الرضا عن هذه المساندة المتاحة له.

ومن ثم يمكن القول بأن المساندة الاجتماعية يقصد بها تلك العلاقات القائمة بين الفرد والآخرين والتي يدركها على أنها يمكن أن تعاضده عندما يحتاج إليها". (محمد الشناوي ومحمد عبد الرحمن، 1994، 4)

**\_ أشكال المساندة الاجتماعية :** يشير هوس (House) حسب عماد علي عبد الرزاق إلى أن المساندة الاجتماعية يمكن أن تأخذ عدة أشكال هي: (عماد علي عبد الرزاق، 1998، 16) :

1\_ المساندة الانفعالية أو الوجدانية: وهو إظهار التعاطف، والاهتمام، والمودة، والمحبة، والثقة، والتقبل، والتشجيع، والرعاية، والحنان الذي يقدم للفرد من قبل أفراد العائلة والأصدقاء خاصة في أوقات الضغط عندما يشعر الفرد بالكآبة والحزن والقلق. حيث يشعر الفرد بقيمته.

2\_ المساندة الأدائية أو المادية: وهو تقديم المساعدة المالية أو السلع أو الخدمات ويسمى أيضاً بالدعم الفعال. وهذا الشكل من أشكال الدعم الاجتماعي يشمل الطرق المادية المباشرة لمساعدة الناس بعضهم البعض. و تنطوي على المساعدة في العمل والمساعدة بالمال .

3\_ المساندة بالمعلومات أو الدعم المعلوماتي: وهو تقديم النصيحة والتوجيه والاقتراحات والمعلومات المفيدة للشخص وهذا النوع من المعلومات من شأنه أن يساعد الآخرين في حل مشاكلهم. فمثلاً إذا أراد الفرد أن يجري فحصاً طبياً مزعجاً، فيمكن للشخص الذي تعرض للفحص نفسه أن يزوده بالمعلومات حول الطريقة التي سيتم بها الفحص بالضبط، وكم من الوقت ستستمر المضايقة بسبب الفحص، وغيرها من الأمور المتعلقة بالموضوع. ويمكن للشخص الذي يواجه صعوبات في وظيفته أن يحصل على معلومات من زملائه في العمل حول أفضل الطرق التي يمكن له أن يتبعها لتنظيم وقته، أو إنجاز المهام بالشكل السليم، أو في كيفية التعامل مع رسائله بخصوص تغيير بعض المظاهر المتعلقة بعمله.

4 - مساندة الأصدقاء: والتي تنطوي على ما يمكن أن يقدمه الأصدقاء لبعضهم البعض وقت الشدة، وهذا النوع من الدعم يُشعر الفرد بالانتماء الاجتماعي (ويسمى أيضاً بدعم الانتماء) ويمكن ملاحظته بوجود الأصدقاء والانخراط في الأنشطة الاجتماعية المشتركة معهم.

بناء على ما سبق يمكن القول بأن المساندة الاجتماعية تستلزم وجود أشخاص مقربين من الفرد يحبونه ويقدرونه، ويرغبونه ويعتبرونه ذو قيمة. ويمكنه الاعتماد عليهم في وقت الحاجة والضيقة. وهي تتوقف على مدى إدراك ورضا الفرد عنها. والمساندة الاجتماعية تتخذ أشكالاً مختلفة، وهي تختلف باختلاف المراحل العمرية التي يمر بها الفرد في حياته .

**العلاقة بين المساندة الاجتماعية والضغط النفسية :** تلعب المساندة الاجتماعية دوراً هاماً في مواقف ردود الفعل تجاه مضاعفات الأمراض والمواقف الضاغطة المختلفة ، والوقاية من الاكتئاب في الأحداث المؤلمة والأعراض الجسمية التي تنتج عن التعطل عن العمل ، والوقاية من الوقوع في الاضطرابات الانفعالية ، والتخفيف من آثار ضغوط العمل في بيئات العمل ذات المشقة والإجهاد .(محمد الشناوي ومحمد عبد الرحمن، 1994، 5)

كما أن حدة الضغوط النفسية تؤدي إلى انخفاض المساندة الاجتماعية حيث أن الناس قد يبتعدون عن الأفراد الذين يعانون من ضغوط نفسية بصفة عامة والأحداث الصادمة بدرجة قوية بصفة خاصة .

أي أن غياب الروابط الاجتماعية المناسبة أو تمزق شبكة العلاقات الاجتماعية، يفقد الفرد قدرته تدريجياً على مواجهة الضغوط النفسية التي قد يتعرض لها في حياته ، مما يشير إلى ضرورة الاهتمام العلمي بإمكانية أن يكون للمساندة الاجتماعية القدرة على الوقاية الصحية .

ويشير التراث السيكولوجي إلى أن المساندة الاجتماعية لها وظيفتين في علاقتها بالضغوط النفسية هما :

1\_ الوظيفة الوقائية ضد التأثيرات السلبية للضغوط على الصحة النفسية .

2\_ الوظيفة العلاجية حينما يكون الفرد تحت ضغط ما .

(حسين علي محمد فايد، 1998، 161).

وقد افترض سراسون وآخرون أن مجرد إدراك الفرد أنه يستطيع الركون إلى شخص ما للمساعدة، فإن هذا من شأنه أن يخفف من الضغوط الواقعة عليه.

فالمساندة الاجتماعية تلعب دوراً هاماً في خفض الضغوط فالأفراد الذين يقعون تحت ضغوط مرتفعة يبحثون دائماً عن المساعدة من الآخرين.

ولقد أشارت نتائج كل من (كريمير ودوجرتي، 1988، Kirmeyer&Dougherty) إلى أهمية المساندة الاجتماعية في العمل من خلال مساهمتها في تخفيف مصادر الضغوط التي تنعكس على مشاعر الفرد، ويمكن أن تؤدي به إلى الإجهاد العصبي وأكدوا على أن المساندة تقلل من مؤثرات الضغوط عن طريق تزويد الفرد من التكيف معها (علي عبد السلام علي، 1997، 211) .

وخلاصة القول، وعلى ضوء ما سبق ذكره من نظريات ودراسات مختلفة لأهمية المساندة الاجتماعية تبقى هذه الأخيرة من العوامل والاستراتيجيات الهامة في الحفاظ على الصحة النفسية للفرد وتلعب دوراً هاماً في تعديل العلاقة بين إدراك الأحداث الضاغطة وبين الآثار النفسية الناتجة عنها، فهي لا تخفف من وقع هذه الضغوط فحسب، ولكن تعتبر درعاً واقياً من آثار هذه الضغوط.

#### الإطار الميداني للدراسة:

- المنهج العلمي المستخدم: حسب طبيعة الموضوع تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

- عينة الدراسة : تم إجراء الدراسة على عينة تعدادها 242 امرأة متروجة وعاملة بالقطاع الصحي يتوزع على مصالح المؤسسة الاستشفائية بمدينة وهران بالجزائر وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة مقصودة أي كل من إلتقين بهن في المصالح، شريطة أن تكون متروجة. أما عن مواصفات العينة فنلخصها في الجدول التالي:

## الجدول رقم (1) ملخص لمواصفات العينة حسب كل من متغير الوظيفة ، السن

المجموع		الإداريات		الطبيبات		المرمضات		الفئات	السن
38.01	92	37.20	32	30.30	20	44.44	40	31—22	
31.40	76	30.23	26	36.36	24	28.28	26	41—32	
23.14	56	30.23	26	18.18	12	20.00	18	51—42	
07.43	18	02.32	02	15.15	10	06.66	06	57—52	
100	242	100	86	100	66	100	90	المجموع	

- وسائل جمع المعلومات: لقد تم ذلك باستعمال كل من مقياس مواقف الحياة الضاغطة ومقياس المساند

الاجتماعية وذلك بعد التأكد من صدقهما وثباتهما باستعمال الطرق المنهجية في ذلك :

عرض النتائج ومناقشتها:

أولاً: عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: تتعرض المرأة المتزوجة والعاملة في قطاع الصحة العمومية لدرجات مختلفة من الضغط النفسي والمساندة الاجتماعية تبعاً لاختلاف مصادر الضغط وأبعاد المساندة الاجتماعية:

- الجدول رقم (2) يبين متوسط درجات الأحداث الضاغطة والمساندة الاجتماعية لدى المرأة المتزوجة والعاملة في قطاع الصحة العمومية.

مصادر الضغط النفسي	ضغط العمل	ضغط الزوج	ضغط الصحة	ضغط العائلة	ضغط الأولاد	الضغط العام	الأشخاص المعتمد عليهم للمساندة	الرضا عن المساندة المقدمة	المساندة عامة
المتوسط الحسابي	50,07	39,14	29,79	21,99	20,6	161,61	52,93	36,77	189,71
الانحراف المعياري	15,93	16,66	10,01	7,03	8,52	43,94	25,77	27,67	47,85

من خلال الجدول رقم (2) أعلاه يتبين أن ضغط العمل يتصدر مصادر الضغط النفسي وذلك بمتوسط حسابي قيمته (50.07) وهو بذلك يحتل المرتبة الأولى ضمن قائمة أهم مصادر الضغط النفسي الذي تواجهه المرأة العاملة المتزوجة في قطاع الصحة العمومية، متبوعاً بضغط الزوج في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قيمته (39.14)، أما ضغط الصحة فاحتل المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قيمته (29.79)، متبوعاً بضغط العائلة في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قيمته (21.99)، وفي المرتبة الخامسة والأخيرة ضغط الأولاد بمتوسط حسابي قيمته (20.60) وهذا يعني أن ضغط الأولاد لا يشكل عبئاً كبيراً على المرأة العاملة مقارنة مع العوامل الأربعة الأخرى.

وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة (الوائلي، 1998) التي كانت تهدف إلى التعرف على مستويات الضغوط التي يتعرض لها الممرضون العاملون في المستشفيات الحكومية، والخاصة بالأردن وبيّنت وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير العلاقات الإنسانية خاصة علاقة الممرض بكل من الطبيب والمريض والزوار في حين توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير الزملاء في المهنة وتوصلت إلى أن أفراد العينة من المستشفيات الخاصة يشعرون بمستوى أعلى من ضغوط العمل بالمقارنة مع زملائهم في المستشفيات الحكومية.

ودراسة جودت سعادة التي كانت تهدف إلى قياس ضغوط العمل التي تواجه الممرضين والممرضات في مستشفيات محافظة نابلس الفلسطينية خلال انتفاضة الأقصى في ضوء ستة متغيرات هي: الجنس، وسنوات الخبرة، ونوع المستشفى، والحالة الاجتماعية، ومكان السكن، والمستوى الأكاديمي.

وقد أظهرت النتائج مستوى مرتفعاً من ضغوط العمل عند الممرضين والممرضات، حيث حصلت الدرجة الكلية لضغوط العمل على درجة مرتفعة بنسبة 75.6%.

وكذلك دراسة شيلدس وويلكينس (2006) والتي كانت تهدف إلى معرفة ضغوط العمل لدى الممرضات والممرضين القانونيين عبر التراب الكندي، والمنشورة في ديسمبر سنة 2006، من خلال نتائج المسح الوطني حول عمل وصحة الممرضين لسنة 2005 بالتعاون بين المعهد الكندي للمعلومات حول الصحة، والصحة الكندية و إحصاءات كندا، وشمل هذا المسح حوالي 314900 كندي يمارس مهنة التمريض سنة 2005 بنسبة ممرضات تقدر بـ 94.5% أي 19000 ممرضة، وصرحت الممرضات والممرضين بنسبة مقدره بـ 60% بأن متطلبات العمل الفيزيائية مرتفعة، وعدم الرضا في العمل مرتفع الانتشار. فالضغوط الناتجة عن الدور الأسري ومحاوله التشبث بما أمكن من تماسك الأسرة في مثل هذه الظروف التي تمر بها، والانتقالات المستمرة في السكن أو بين البلدان، أو حتى الإحساس بعدم الاستقرار للعائلة، يشكل بحد ذاته ضغطاً كبيراً على رب الأسرة، وضياح الهدف، وضبابية المستقبل للعائلة... وهو يشكل لدى المرأة الجزء الأكبر من هذه المعضلة، تمتص مخاوف الرجل من خلال إضفاء الأمان على أفراد الأسرة وتبديد مشاعر الخوف.

**ثانياً: عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:** توجد علاقة ارتباطيه سالبة ذات دلالة إحصائية بين المساندة الاجتماعية والضغوط النفسية لدى العاملات المتزوجات في قطاع الصحة العمومية. الجدول رقم (3) يبين العلاقة الارتباطية بين كل من متغير المساندة ومؤشرات الأحداث الضاغطة لدى المرأة المتزوجة والعاملة في قطاع الصحة العمومية.

أبعاد المساندة الاجتماعية	ضغط العمل	ضغط الزوج	ضغط الصحة	ضغط العائلة	ضغط الأولاد	الضغط العام
الأشخاص المعتمد عليهم للمساندة	-,12	-,25**	-,20**	-,07	-,17**	-,23**
الرضا عن المساندة	-,01	-,14*	-,19**	,10	-,16*	-,12
المساندة بصفة عامة	-,07	-,22**	-,22**	,020	-,18**	-,19**

ملاحظة: \*\* دالة عند 0.01 \* دالة عند 0.05

بالنظر إلى النتائج المبينة في الجدول رقم (3) يمكن القول بأن العلاقة الموجودة بين عدد الأشخاص الذين من الممكن أن تعتمد عليهم المرأة المتزوجة والعاملة لمساعدتها عند المواقف الضاغطة ودرجة مستوى ضغطها النفسي، هي علاقة سالبة على الرغم من عدم وصول هذه العلاقة إلى مستوى الدلالة الإحصائية بالنسبة لبعض من مصادر الضغط النفسي، كضغط العمل وضغط العائلة اللذان أوضحت نتائج الدراسة الحالية أنه لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين كل من بعد عدد الأشخاص الذين تعتمد عليهم المرأة لمساعدتها ومؤشر ضغط العمل، ونفس النتيجة بالنسبة لضغط العائلة. أما بالنسبة لكل من: مؤشر ضغط الزوج، ضغط الصحة، وضغط الأولاد فالعلاقة الارتباطية السالبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بالنسبة للمؤشرات الثلاث، ونفس الشيء بالنسبة للضغط العام والذي بينت نتائج الدراسة من أن هناك علاقة ارتباطيه سالبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) وبالتالي فكل ما توفر أكبر عدد من الأشخاص - سواء من العائلة أو الأصدقاء - والذين يمكن أن تعتمد عليهم المرأة لمساعدتها عند المواقف الضاغطة كل ما كانت درجة ضغطها النفسي منخفضة.

كما أن مشكلات الحياة الزوجية تؤثر على المرأة تأثيراً كبيراً، وليس المقصود بها المشاجرات العادية التي تحدث بين الفينة والأخرى، فالعنف الذي تواجهه المرأة سواء في العمل من قبل المرضى أو المسؤولين أو حتى من

بعض الزملاء، أو في البيت من قبل الزوج ت، يؤدي إلى شعور الزوجة بالقهر والانكسار . فنجد أن الزوجة تصاب بالقلق واضطراب السلوك وتشعر بالكآبة والحزن.

- عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة: توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية حسب مستوى المساندة الاجتماعية التي تتلقاها النساء المتزوجات والعاملات في قطاع الصحة العمومية.

الجدول رقم (4) الفروق في مستوى الضغط النفسي حسب مستوى المساندة الاجتماعية:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المج	2922,31	2	1461,15	5,45	دال عند 0.001
	64024,33	239	267,88		
داخل المج	355,05	2	177,52	2,47	غير دال
	17142,85	239	71,72		
بين المج	325,53	2	162,76	3,35	دال عند 0.05
	11604,44	239	48,55		
داخل المج	325,53	2	498,80	5,14	دال عند 0.001
	11604,44	239	96,89		
بين المج	779,97	2	389,98	1,54	غير دال
	60452,69	239	252,94		
داخل المج	15254,34	2	7627,17	4,04	دال عند 0.01
	450259,14	239	1883,92		

كشفت نتائج الدراسة كما هو مبيّن في الجدول رقم (4) على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات في قطاع الصحة العمومية في مستوى الضغوط النفسية تبعا لمستوى المساندة الاجتماعية التي يتلقينها في كل من الأحداث الضاغطة التالية: ضغط الزوج، ضغط العائلة، ضغط الصحة، الضغط العام.

ولمعرفة اتجاه الفروق في مستوى الضغط النفسي تبعا لمتغير مستوى المساندة الاجتماعية استخدم الباحثان المقارنة البعدية باستعمال معادلة شيفيه، والتي كشفت نتائجها على أن اتجاه الفرق فيما يخص الضغوط النفسية لصالح العاملات اللاتي لديهن درجة ضعيفة من المساندة الاجتماعية وذلك بالنظر على المتوسطات الحسابية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (42.50) بالنسبة لذوات المساندة الضعيفة مقابل (33.20) لذوات المساندة الكبيرة، أي بفارق يساوي (9.30) لصالح ذوات المساندة الضعيفة، أي أنه كلما كانت المساندة ضعيفة كان الضغط النفسي كبيرا لدى العاملات في قطاع الصحة العمومية، هذا بالنسبة لضغط الزوج. وفي هذا الإطار أثبتت كثير من الدراسات من أن مساندة الزوج أو الشريك يكون أفضل مصدر للمساندة الاجتماعية، (Umbersin, 1987)، (Broadwell et Light, 1999) نقلا عن تايلور، 2008: 453)

فمن بين أهم الأنواع المختلفة للمساندة الاجتماعية تأثيرا تلك المساندة التي يتلقاها الفرد في محيط العائلة، وخاصة المرأة، فبمقدار قوة الرابطة الاجتماعية التي تجمع بين أفراد الأسرة الواحدة، بمقدار ما سيكون لها القوة لتسهيل الأداء في مجالات عديدة في الحياة أو تحطيمها.

أما بالنسبة لعامل ضغط الصحة فكشفت نتائج الدراسة الحالية أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية لصالح منخفضي المساندة وهذا بالنظر إلى المتوسطات الحسابية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لضغط الصحة بالنسبة لضعيفي المساندة (34.3)، في حين بلغ المتوسط الحسابي لمتوسطي المساندة (29.12) أي بفارق حسابي (5.17) لصالح

ضعيفي المساندة، أما المتوسط الحسابي لمرتفعي المساندة فبلغ (28.36) أي بفارق حسابي (5.93) لصالح منخفضي المساندة. وعليه فالفرق دال إحصائياً لصالح منخفضي المساندة عند مقارنتهن بمتوسطي ومرتفعي المساندة، بمعنى أنه كلما كانت المساندة الاجتماعية لدى العاملات في قطاع الصحة العمومية مرتفعة كانت الضغوط النفسية منخفضة، والعكس صحيح. في حين لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي ومرتفعي المساندة بالنسبة للضغوط النفسية. أما عن الضغط النفسي العام وعلاقته بالمساندة الاجتماعية فتوصلت نتائج الدراسة الحالية إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية وبعد استعمال معادلة شيفيه لمعرفة اتجاه الفرق تبين بأنه لصالح منخفضي المساندة عند مقارنتهن بمرتفعي المساندة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمقياس الضغط النفسي العام (168.65) بالنسبة لمنخفضي المساندة، في حين بلغ المتوسط الحسابي لمقياس الضغط النفسي العام بالنسبة لمرتفعي المساندة (147.93) أي بفارق حسابي (20,71) لصالح منخفضي المساندة. وهذا يعني أنه كلما كانت المساندة مرتفعة كان الضغط النفسي منخفضاً، والعكس صحيح.

كما أثبتت نتائج الدراسة كذلك على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي المساندة الاجتماعية ومرتفعي المساندة الاجتماعية ولصالح متوسطي المساندة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمقياس الضغط النفسي (165.40) بالنسبة لمتوسطي المساندة الاجتماعية، مقابل متوسطاً حسابياً قدره (147.93) بالنسبة لمرتفعي المساندة، أي بفارق حسابي (17.47) ولصالح متوسطي المساندة الاجتماعية. وعلى هذا يمكن اعتبار الفرق دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) ولصالح كل من منخفضي ومتوسطي المساندة الاجتماعية على حساب مرتفعي المساندة في حين لا توجد أي فروق ذات دلالة بين منخفضي ومتوسطي المساندة الاجتماعية، فكما تلقت العاملات في قطاع الصحة العمومية مساندة اجتماعية سواء من الزوج ، الأولاد، العائلة، أو الأصدقاء وكانت راضية عن هذه المساندة كلما شعرت بنوع من الارتياح النفسي والتخفيف من حدة أعباء الحياة المختلفة التي غالباً ما تسبب للمرأة العاملة ضغطاً نفسياً منعكساً بذلك على صحتها النفسية والجسدية، وهذا ما أكدته كثيراً من الدراسات منها: دراسة (Grassi et al (2000) التي توصلت إلى أن الأفراد الذين يتلقون مساندة أقل قد سجلوا معدلات أعلى في أبعاد (القلق والاكتئاب ، والحزن والخوف المرضي) وساد بينهم المرض النفسي وذلك مقارنة بالمرضى الذين يتلقون مساندة أكبر. ودراسة علي (1997) التي هدفت إلى عقد مقارنة بين العاملات المتزوجات مرتفعات ومنخفضات المساندة الاجتماعية في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة وفي الإصابة بالاضطرابات النفسية .

وقد أظهرت بعض النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات مرتفعي ومنتفضي المساندة الاجتماعية في مواجهة أحداث الحياة لصالح المجموعة الأولى خاصة الاكتئاب ، كما أن المرأة تسعى للحصول على دعم ومساندة الآخرين في مواقف الشدة وتتأثراً نتيجة مواجهة الضغوط النفسية ، كما أن المساندة تقي المرأة من الاضطرابات السيكوسوماتية . فالمساندة الاجتماعية المقدمة من أشخاص ذو أهمية بالنسبة للفرد خاصة المرأة لها دور كبير في التعامل مع أحداث الحياة الضاغطة ، كما أن لها القدرة على التقليل أو القضاء على الآثار العكسية لهذه الأحداث على الصحة.

فالمساندة تساهم في الراحة النفسية عن طريق التقليل من آثار أحداث الحياة الضاغطة وقام (Karen (1987) نقلاً عن الصبان (2008) بمجموعة من الدراسات بهدف دراسة أن المساندة الاجتماعية تعمل على تخفيف أثر الضغوط النفسية الشديدة ، وكان لها تأثيرات مختلفة على معدلات الضغوط المرتفعة والمنخفضة ، إذ أن الأفراد الذين كانت الضغوط لديهم تزيد عن المتوسط كان ارتفاع مستوى المساندة الاجتماعية مرتبطاً بانخفاض عدد الأعراض النفسية ، وعلى العكس مع الأفراد الذين كانت الضغوط لديهم أقل من المتوسط ارتبط ارتفاع مستوى المساندة. (Karen (1987).

كما أن نقص المساندة الاجتماعية التي تتلقاها المرأة العاملة سواء من الأسرة أو رفاق العمل تؤدي إلى سوء توافقها النفسي والجسمي ، وضعف قدرتها على مواجهة الضغوط النفسية التي تتعرض لها في حياتها .(الصبان، 2003: 99).

وكذلك دراسة حسين فايد (1998) التي هدفت إلى معرفة التأثير الإيجابي للمساندة في خفض كل من الضغوط النفسية والتي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين منخفضي ومرتفعي الضغوط في المساندة الاجتماعية لصالح منخفضي الضغوط .

و دراسة راوية دسوقي (1996) التي هدفت إلى التعرف على العلاقة السببية بين المساندة الاجتماعية والضغوط النفسية وقد أسفرت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعي ومنخفضي الصحة النفسية في بعدي المساندة الاجتماعية (حجم المساندة والرضا عنها) من قبل الأسرة والأصدقاء ، وكذلك الدرجة الكلية لصالح مرتفعات الصحة النفسية ، مما يدل على أنهم كن يتلقين المساندة الاجتماعية من قبل أسرهن وأصدقائهن .

**الخلاصة:** تعتبر المساندة الاجتماعية عاملاً وقائياً أو مخففاً من الآثار السلبية الناتجة عن التعرض للضغوط النفسية المرتفعة ، أي أن المساندة تعمل على احتواء الضغوط سواء للمرأة أو الرجل وإن كان تأثيرها أقوى لدى الإناث ، كما في دراسة (Freeman et al : 2000) ، (حسين فايد: 1998، عماد مخيمر: 1997).

فالضغوط المرتبطة بالأحداث اليومية ، أصبحت جزءاً من حياتنا، فكلنا بلا استثناء نتعرض يومياً لمصادر متنوعة من الضغوط الخارجية، كضغوط العمل والدراسة، والضغوط الأسرية، ولأمور المالية خاصة مع انعدام أو ضعف القدرة الشرائية للفرد، كما "تتعرض يومياً كذلك إلى ضغوط داخلية، كالضغوط الصحية، وتعاطي الأدوية، والمضاعفات المرضية، والآثار العضوية والصحية السلبية المرتبطة بأخطائنا السلوكية في نظام الأكل، أو النوم، أو التدخين، أو التعرض للمثيرات البيئية". (عبد الستار، 1998: 203).

كما أن الهدف من مواجهة الضغوط ليس هو التركيز على إقصائها، فهذا اعتقاد خاطئ، ولقد أشار هانز سيلبي إلى أن الموت هو المحرر التام والوحيد من الضغط. وأن هذه الحياة الدنيا كلها بلاء وامتحان من الله لعباده ليرى أنهم أحسن عملاً، وأن الدنيا طريق محفوف بالأشواك، وأن الخير والشر كله فتنة.

- و يوجد اعتقاد خاطئ كذلك وهو أن الضغوط ضارة في كل أحوالها، بل يمكن القول أن هناك ما يمكن تسميته بالضغوط الإيجابية تساهم في تحسين الأداء، وتقيد في الاستعداد للتحمل وتوجه الانتباه نحو الحاجة إلى إعادة تقدير ومواجهة الموقف بما لا يتعارض مع الآخرين، بل أن ضغوط هذا النوع يمكن أن تضيف متعة للحياة -وهو ما يسمى بالضغط الإيجابي- شيفر (1987)schafer، نقلا عن (لظفي، 1994: 5) .

إن معالجة الضغوط النفسية تكمن في كيف نتعلم ونتقن بعض الطرق التي من شأنها مساعدتنا على التعامل اليومي مع هذه الضغوط والتقليل من آثارها السلبية قدر الإمكان.

ولعل من جملة هذه الطرق والاستراتيجيات المساندة الاجتماعية والتي هي موضوع هذه الدراسة، والدور الذي تلعبه في تخفيف الآثار الناجمة عن مختلف الأحداث الضاغطة التي يواجهها الإنسان عامة والمرأة العاملة على وجه الخصوص، فالمساندة الاجتماعية تشكل مخزوناً ومصدراً مهماً في التقليل من الآثار الحادة للضغط النفسي أو تمكن الفرد من التعامل مع الأحداث الضاغطة بفعالية أكبر خاصة عندما يكون الضغط في أعلى مستوياته. خاصة عندما تقدم هذه المساندة من هم أهل للثقة كالزوج، الأولاد، أو أحد أفراد العائلة، كالأخ، والوالدين، وهذا ما أكدته كثير من الدراسات، وعلى سبيل المثال لا الحصر دراسة كل من (Umberson, 1987)، (Broadwell et Light, 1999، e.g. Wickramaet all, 1995). (S.Cohen et Mckay, 1984; Penninxet all, S.Cohen et Haberman, 1983; Valentiner, Holahan, et Moos, 1994; Wills, 1984; Freeman et al 2000; ) نقلا عن تايلور، 2008: 452،

453 ) بتصرف . ومن الدراسات العربية : (حسين فايد: 1998، عماد مخيمر: 1997، راوية دسوقي (1996)، الصبان: 2003، على: 1997).

### قائمة المراجع

(أ) - قائمة المراجع العربية:

- 1 - إبراهيم، عبد الستار (1998) الاكتئاب، اضطراب العصر الحديث، عالم المعرفة، الكويت.
- 2- أحمد بن سعد و لبنى أحمان (2008)، دور المساندة الاجتماعية في التخفيف من اضطراب الضغوط التالية للصدمة دراسة ميدانية على ضحايا فيضان غرداية 2008، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، العدد 12 جويلية 2010، كلية الآداب و العلوم الاجتماعية جامعة فرحات عباس سطيف.
- 3- الشناوي محمد محروس و محمد عبد الرحمان السيد(1994): المساندة الاجتماعية والصحة النفسية،مراجعة نظرية ودراسات تطبيقية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- 4- الشناوي محمد محروس (1998): العلاج السلوكي الحديث، أسسه وتطبيقاته، دار قباء، القاهرة.
- 5 - INRS، المعهد الوطني للبحوث والسلامة 2003
- 6- حسن عبد المعطي (1989م) الأثر النفسي لأحداث الحياة كما يدركها المرضى السيكوسوماتيين . مجلة علم النفس . العدد (9) : القاهرة . الهيئة المصرية العامة للكتاب . ص ص 29\_43 .
- 7- حسين علي محمد فايد (1998)، الدور الدينامي للمساندة الاجتماعية في العلاقة بين ضغوط الحياة المرتفعة والأعراض الاكتئابية،مجلة دراسات نفسية، العدد 3، أبريل 1998، قسم علم النفس، كلية الآداب، جامعة حلوان.القاهرة، ص ص 153\_192
- 8- محمد الشناوي و محمد عبد الرحمن (1994) المساندة الاجتماعية والصحة النفسية مراجعة نظرية ودراسات تطبيقية . ط1 . القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية .
- 9- عيبر بنت محمد حسن الصبان (2003) ، المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالضغوط النفسية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى عينة من النساء السعوديات المتزوجات العاملات في مدينتي مكة المكرمة وجدة، رسالة مقدمة إلى قسم التربية و علم النفس للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في علم النفس تخصص صحة نفسية، إشراف محمد بن حمزة محمد السليمان، جامعة أم القرى \_ مكة المكرمة.
- 10- علي عبد السلام علي(1997): المساندة الاجتماعية ومواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات، دراسات نفسية، المجلد السابع، العدد الثاني.
- 11- عبد المعطي حسن مصطفى (1994): ضغوط أحداث الحياة وأساليب مواجهتها، دراسة حضارية مقارنة في المجتمع المصري والأندونيسي، المجلة المصرية للدراسات النفسية، العدد الثامن، ص48-88.
- 12- علي علي (1997) المساندة الاجتماعية ومواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات، مجلة الدراسات النفسية،المجلد (7)، العدد(2)، القاهرة : رابطة الأخصائين المصريين النفسيين المصرية (رانم)، ص ص 201\_232 .
- 13- عماد عبد الرازق (1998) المساندة الاجتماعية كمتغير وسيط في العلاقة بين المعاناة الاقتصادية والخلافات الزوجية، مجلة الدراسات النفسية، المجلد (8)، العدد(1)، ص ص 13\_39، رابطة الأخصائين المصريين النفسيين المصرية (رانم)، القاهرة.
- 14- عماد مخيمر (1997) الصلابة النفسية و المساندة الاجتماعية متغيرات وسيطة في العلاقة بين ضغوط الحياة وأعراض الاكتئاب لدى الشباب الجامعي، المجلة المصرية للدراسات النفسية،المجلد (7)، العدد (17)، ص ص 103\_138 ، القاهرة.
- 15- راوية دسوقي (1996) النموذج السببي للعلاقة بين المساندة الاجتماعية وضغوط الحياة والصحة النفسية لدى المطلقات، مجلة علم النفس، الهيئة المصرية العامة للكتاب، العدد(39)، ص ص 44\_59، القاهرة.
- 16- شيلي تايلور(2008)، ترجمة وسام درويش بريك وآخرون، علم النفس الصحي، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

(ب) المراجع باللغة الأجنبية:

- 1- Dubois, Pierre (1996) Savoir développer le sentiment d'appartenance du personnel. Info ressources humaines, vol. 18, no. 5, avril / mai. Pages 19-21.
- 2- Florent Francoeur ; Le sentiment d'appartenance : l'avez-vous? Quotidien *La Presse* le 3 décembre 2005 ; Montréal (Québec).