

بناء مقياس لضغوط العمل لدى الممرضين العاملين في وحدات الاستعجالات  
Constructing a work's pressure scale among nurses of emergency

د.غاليم يمينة<sup>1\*</sup> د. بلعباس نادية<sup>2</sup>

belabbes.nadia@yahoo.fr ghalemamina27@yahoo.fr

<sup>2,1</sup> جامعة مستغانم - الجزائر

تاريخ الإرسال : 2018-03-05؛ تاريخ القبول : 2018-05-20؛ تاريخ النشر : 2018-06-01

**المخلص :** نحاول في هذه الدراسة توضيح طريقة بناء مقياس لضغوط العمل لدى الممرضين العاملين في وحدات الاستعجالات وفق استخدام أساليب إحصائية جديدة ودقيقة ومقننة تعتمد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ، حيث قامت الباحثتين ببناء مقياس لضغوط العمل ولتأكد من صدقه تم الاعتماد على التحليل العاملي الاستكشافي ، والذي يكشف عن البنية العاملية للمقياس. ويعتمد هذا النوع من الصدق على منهج التحليل العاملي الذي يقوم على تحليل مصفوفة معاملات الارتباط بين الاختبارات والمحكات المختلفة من أجل الوصول إلى العوامل التي أدت إلى إيجاد هذه المعاملات، وهو أسلوب إحصائي يهدف إلى تلخيص العوامل من متغيرات الدراسة بصورة تهدف إلى تبسيط هذه المتغيرات العديدة إلى عوامل أقل عدداً، وذلك بالقيام بعمليات إحصائية معقدة منها حساب المصفوفة الارتباطية بين المتغيرات، واستخلاص عوامل من هذه المتغيرات.

**الكلمات المفتاحية:** مقياس لضغوط العمل – التحليل العاملي الاستكشافي.

**Abstract:**

In this study, we try to clarify the method of constructing a measure of the working pressure among nurses in the emergency units according to the use of new statistical methods, which are accurate and codified and based on the statistical package for social sciences. The researchers constructed a measure of work pressure and verified its validity using the exploratory factor analysis which reveals the global structure of the scale. It was applied to exploratory sample of (148) nurses emergency services in the province of Mostaganem, where the items of the scale consisted of 40 items before evaluating content validity by the experts, but the result has been excluded tow items which are not reflect to the dimension content, Therefore, the items of the scale became 38 items, and after subjecting the measure of work pressure to the exploratory factor analysis, two items were also deleted. In the final form, the measure has 36 items. This exploratory results show the accommodation of the scale for the purposes of the study and benefit from high validity and reliability.

**Keywords:** Work pressure scale, emergency nurses, statistical package for social sciences, exploratory factor analysis.

\*corresponding author

## المقدمة:

تعد مهنة التمريض من المهام الصعبة، وهذا راجع إلى ما تتسم به هذه المهنة من خصائص ومميزات، وما يرتبط بها من واجبات وصعوبات، وما تفرضه على العاملين فيها من أوضاع قد تكون مصدر لضغوط العمل الذي أصبح يحظى بعناية متزايدة من قبل الباحثين والمختصين في علم النفس العمل والتنظيم، وهذا يرجع إلى ما تخلفه ضغوط العمل من آثار سلبية على صحة العمال (المرضى)، وموقفهم اتجاه عملهم، إضافة إلى أن كل فرد منا يشعر بالقلق في فترات متفاوتة في حياته ولأسباب يصعب حصرها مثلا الموظف أو العامل الذي يطلب منه تنفيذ مهمة في فترة زمنية محددة، فإنه يشعر بالقلق والتوتر إزاء إنهاء هذا العمل، فلذلك أينما كان مصدر الضغوط التي نواجهها في حياتنا المهنية، فإنها إذا ازدادت عن معدلها الطبيعي؛ فسيكون لها أثر سلبي على صحة العامل النفسية والجسمية، سواء شعرنا بذلك أم لم نشعر، فضلا عن الخسائر التي ستجنيها المؤسسة في شكل انخفاض الرضا المهني، و الغياب المتكرر، والنفسية السلبية للموظفين(عثمان حمود الخضر، 2005: 73 بتصرف).

وقد اهتمت عدة بحوث بدراسة تأثير الضغوط على الصحة النفسية والجسمية للممرض وأمثال دراسة (فرج، 1990) بالأردن التي كانت حول مصدر الضغوط النفسية التي تواجه الممرضين العاملين في الأقسام التي تقدم الرعاية التمريضية الحرجة وفي الأقسام الغير الحرجة، وهدفت هذه الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط لدى الممرضين وأثر المتغيرات (العمر، الجنس، القسم، الحالة المدنية والاقتصادية) في التعرض لمصادر الضغوط في العمل، وتكونت الدراسة من 45 يعملون في الأقسام الرعاية الحرجة و45 يعملون في الأقسام الرعاية الغير الحرجة وطبق عليها مقياس الضغوط النفسية لإنتو نيلي و أسفرت النتائج إلى أن مصادر الضغوط تضمنت قلة العاملين في الهيئة التمريضية، قلة التعاون بين أعضاء فريق العمل الطبي، قلة الأجهزة وسوء فهم التمريض وغيرها، وأعراض خاصة بالمؤسسة كالعوانية وتكرار الأخطاء والحوادث. (السيد عثمان، 2001: 102 بتصرف).

و دراسة المؤسسة الكندية للبحوث حول خدمات الصحة : فقد أوضحت نتائجها تفوق عوامل الضغط التنظيمية وأهمها :عدم المشاركة في اتخاذ القرار ، زيادة العمل ،يلبها عدم التعاون أو التعاون الصعب في محيط العمل ، فقد تم التقدير الشبه المنعدم لكفاءات الممرضين والممرضات المختصات إلى جانب غياب التكوين المستمر ، ضعف التأهيل لأعضاء الجدد ، الصعوبة في التخفيف من ألام المرضى ،عدم وجود الوقت الكافي للبقاء برفقتهم ،أما يخص الجانب العاطفي فقد توصلوا إلى عجز الممرضين أمام ألام المرضى ،الموت ،مع التعرض للأحزان والاكتئاب والقلق المزمن ، فقد اعتبروا أن كل من الضغط ، غموض الدور ،علاقات العمل ،ألام المرضى ،أهم مصادر الضغط لدى الممرضين المتفقق عليها العديد من البحوث(نعيمة علواني، 2010 : 15).

**الإشكالية:**

وانطلاقاً مما سبق نرى أن الدراسات التي عرجت إلى ضغوط العمل أنها سلطت الضوء فقط الممرضين بصفة دون الاستعجالات، وهنا تبرز نقطة الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، وعلى هذا الأساس فيمكن صياغة مشكلة الدراسة على النحو التالي:

ما مدى صلاحية مقياس ضغوط العمل عند الممرضين العاملين في وحدات الاستعجالات؟

**التساؤلات الفرعية:**

هل يتمتع مقياس ضغوط العمل بصدق عال؟

هل يتمتع مقياس ضغوط العمل بثبات عال؟

**فرضيات الدراسة:**

وبناء على التساؤلات المطروحة تمت صياغة الفرضيات على النحو التالي :

**▪ الفرضيات الدراسة:**

يتمتع مقياس ضغوط العمل عند الممرضين بصدق عال.

يتمتع مقياس ضغوط العمل عند الممرضين بثبات عال.

**أهداف الدراسة:** إن البحوث العلمية مهما اختلفت وتعددت مجالاتها إلا أنها لا تخلو من الأهداف التي قامت من أجلها، وذلك لغرض الكشف عن المشكلة المطروحة، ومحاولة تحليلها، ومعرفة أثر الضغوط في ظهور اضطرابات أخرى لدى الممرضين في وحدات الاستعجالات، وعلى هذا الأساس يتجلى الهدف الجوهري لهذا الموضوع في بناء مقياس خاص بضغوط العمل لدى الممرضين العاملين في وحدات الاستعجالات.

**أهمية الدراسة :** تكمن أهمية هذه الدراسة في توضيح النقاط التالية:

1 – إعطاء نظرة عامة وشاملة حول تأثير الضغوط على الصحة النفسية والجسمية لدى عمال الصحة الممرضين كنموذج.

2 – البحث عن المناخ التنظيمي الذي يؤدي فيه الممرض الجزائري مهامه بغية الكشف عن مصادر الضغوط المهنية.

3 – التعرف على الضغوط التي يتعرض لها الممرض حتى يتم وضع الاستراتيجيات الملائمة، وتهيئة المناخ التنظيمي المناسب للممرض لمساعدته على التكيف، والتأقلم مع ضغوط العمل.

**دواعي اختيار الموضوع:**

1 – عدم الأخذ بعين الاعتبار حقيقة المعاناة التي يتعايش معها الممرضين من الإصابة بمختلف الأمراض النفسية مثل القلق الناتج عن ضغوط العمل .

2 – محاولة لفت الانتباه إلى من يهمهم شأن عمال الصحة، وعلى رأسهم "الممرضين"، وكذا الحارسين على تقديم أنواع المساعدة والعون، وتحقيق الظروف الصحية والجسمية والنفسية لمساعدة هذه الشريحة على التكيف والتأقلم مع المسار المهني.

**تحديد مصطلحات الدراسة:**

**ضغوط العمل:** عملية إدراك الفرد بأنه غير قادر على إستيعاب ومواجهة مصدر الضغط. أياً كان نوعه و الضغط عادة يكون ناتج عن أسباب إدارية وتتمثل في عدم توفير كل الإمكانيات التي يحتاج إليها الممرض كنقص في العتاد الطبي و الأدوية والحقوق المهضومة الناتجة عن عدم إتمام الممرض خاصة في المناوبة , عدم توفير سيارات الإسعاف ، كما لديه ضغوطات ثانوية التي من عائلات المريض كالسب والشتم وغير ذلك . أو نقصد بضغوط العمل لدى الممرضين في هذه الدراسة تلك الحالة النفسية المتأزمة التي تتميز بالضيق - التوتر - الصراعات - الاضطراب نتيجة مواجهة الممرض لأعباء وصعوبات مهنية ومشاكل عديدة تتعلق بالمهنة والتي تنعكس سلباً على أدائه و توافقه النفسي والمهني .

**إجرائياً:**

هو الدرجة التي يتحصل عليها الممرضون خلال إجاباتهم على استمارة" المخصصة لقياس ضغوط العمل عند الممرضين.

**2-2- مصادر ضغوط العمل :**

**2-2-1- عبء العمل ( المطلب النفسي):** ويقصد به عندما يكون الممرض مطالب بأداء مهام كثيرة ومختلفة من حيث النوع , الكمية , أكثر مما تتحمله إمكانياته الذاتية , وليس لديه الوقت الكافي لإنجازها .  
- إجرائياً : هو الدرجة التي يتحصل عليها الممرض في إجاباته على الفقرات التالية(1-2-7 - 14-21-27-33).

**2-2-2- غموض الدور:** ويقصد به عدم توفر المعلومات الواضحة والملائمة لدى الممرض عن الدور المطلوب منه , أو المنوط إليه.

- إجرائياً : الدرجة التي يتحصل عليها الممرض في إجاباته على الفقرات التالية(8-15-22).

**2-2-3- صراع الدور :** ويقصد به تعرض الممرض لمجموعة متعارضة من توقعات الدور في عمله, أي تلقي الممرض أوامر متعارضة من جهات مختلفة.

- إجرائياً:الدرجة التي يتحصل عليها الممرض في إجاباته على الفقرات التالية(3-9-16-23-28).

**2-2-4:ظروف العمل :** ويقصد بها الظروف الفيزيائية التي يؤدي فيها الممرض عمله أو نشاطه المهني ,بالإضافة إلى الظروف التي تتوفر عليها المؤسسة التي يعمل فيها, ومن حيث موقعها ,وسائلها , وتجهيزاتها الطبية ,وتكون عاملاً للضغط في حالة قلتها أو انعدامها أو عدم تطابقها مع المعايير المعمول بها .  
- إجرائياً:الدرجة التي يتحصل عليها الممرض في إجاباته على الفقرات التالية(4-10-17-24-29-34-36).

**2-2-5العلاقة مع المريض :** يعتبر المريض مصدراً للضغط بالنسبة للممرض سواء من ناحية معالجته , والسهر على رعايته وعلاجه , أو من حيث التعامل مع شكواه وردود الأفعال الواردة منه مثل : سوء الأدب والمعاملة , عدم مبالاة المريض بما يقوم به الممرض, كثرة الشجارات التي تقع مع المريض أو نوبه....إلخ....

- إجرائياً:الدرجة التي يتحصل عليها الممرض في إجاباته على الفقرات التالية (5-11-18-25-30-35).

**2-2-6 العلاقة مع الزملاء , الرؤساء :** ويقصد بها تلك العلاقة السيئة مع الزملاء , الرؤساء , وما ينجم عنها من صراعات معلنة وغير معلنة, سوء التقدير ,أهمية العلاقات الشخصية فيما بينهم ,....إلخ....  
**- إجرائيا:**الدرجة التي يتحصل عليها الممرض في إجاباته على الفقرات التالية(6-12-19-31).  
**2-2-7التقدم المهني:** ويقصد به ارتقاء الممرض من درجة إلى أعلى في السلم المهني , أو إلى مصب أعلى كارتقائه إلى منصب رئيس الممرضين مثلا, أو رئيس الجناح....إلخ....  
**-** ويقصد به أيضا محدودية الترقى والنمو الوظيفي وصعوبة حصوله على هذا الارتقاء, وهذا يشكل مصدرا من مصادر الضغط.

**- إجرائيا:**الدرجة التي يتحصل عليها الممرض في إجاباته على الفقرات التالية(13-20-26-32).  
**3- الممرض :**هو عامل من عمال الصحة العمومية يقوم بعدة مهام داخل وخارج القطاع الصحي يتعامل خاصة مع المرضى المصابين بشتى الأمراض المتنوعة والفتاكة كما يعتبر المسئول الأول خاصة في الاستعجالات الطبية لأنه يقوم بعدة مهام استشفائية من بينها مراحل شفاء المريض والتكفل به.  
**4- الاستعجالات:**هي مؤسسة استشفائية عمومية هامة خاصة بالطوارئ , والحوادث و العمليات الجراحية المستعجلة , أسست للتخفيف على المستشفيات لما تواجهه هذه الأخيرة من ضغط لكثرة المرضى والحوادث , ولذلك خصصت مصلحة الاستعجالات لما هو مستعجل وطارئ , وجعلت جل مصالحها مفتوحة أمام المرضى الوافدين إليها , وهي مؤسسة مصغرة تابعة للمستشفى العام , والمستشفى الجامعي.

#### الإطار النظري والدراسات السابقة:

##### 1- الإطار النظري:

##### 1-1-عريف الضغوط العمل:

##### 1-1-ال لغة:

- الضَّغَطُ و الضَّغْطَةُ: عصر الشيء إلى الشيء, ضغطه يضغطه, ضغطا أي زحمة إلى الحائط أو نحوه.  
 - والضغطة تعني الضيق والإكراه, أو الشدة والمشقة.(ابن منظور, 2000: 48)  
 - كلمة "الضغط" **Stress**: مشتقة من الكلمة اللاتينية **Stringers** والذي يعني: الضيق -الشدة- ومنه أخذ الفعل الفرنسي **Etreinder** بمعنى طوق ذراعه وجسمه, مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق.(شحاتة حسني, 2003: 208).

-الضغط يعني أيضا: القهر, الاضطراب , الشدة والمشقة.(فتيحة بن زروال-ص445).

**1-2:اصطلاحا:** هو عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة, بحيث تضع الفرد أمام عوائق أو فرص أو مطالب.(محمود سليمان العميان, 2005: 161)

**1-3:عند علماء النفس:** ويعرف "سمير أحمد عسكر1988" ضغوط العمل على أنها مجموعة من التغيرات الجسمية و النفسية التي تحدث للعامل في ردود أفعاله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة به والتي تمثل تهديدا له.(سمير أحمد عسكر, 1988: 9).

-وهناك من الباحثين والعلماء من يتفقون في تحديد مسمى ضغوط العمل بالإشارة إلى الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد ومهنته، مما ينعكس سلبا على حالته الداخلية والتي تتجلى في خلق حالة من عدم الاتزان النفسي والجسمي داخل الفرد، (شعبي نور الدين، 2011: 27 بتصرف).

أما "بودران Boudarene" فقد أشار في تعريفه للضغوط العمل في قوله أن "العمل هو الصحة ولكنه يعتبر مصدر للضغوط حيث أنه يؤدي إلى حدوث توتر وقلق و اضطراب إلى وجود صراعات خطيرة مرتبطة بميدان العمل، تؤدي بدورها إلى صعوبات صحية، وهذا ما توصلت إليه البحوث المرتبطة بضغط العمل، وهو وصول العامل إلى عدم الرضا الوظيفي، وغياب دافعيته للعمل، وهذا ما يؤدي إلى عدم الرضا عن الذات، وبالتالي التأثير السلبي على صحة العامل. (Mahmoud Boudarene;2005:100).

كما يعرف "كوبر Cooper1984" ضغوط العمل على أنها عن مجموعة من العوامل التي تؤثر سلبا على أداء العامل، ومنها: غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفيزيولوجي والنفسي للفرد. (السيسي على حسن شعبان -2002ص356). ويشير "فوزي فائق عبد الخالق1997" إلى أن كلمة ضغط العمل تدل على مجموعة من المواقف التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله، والتي تؤدي إلى تغيرات جسمية و نفسية نتيجة لردود فعلية، وقد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من التهديد مما تسبب الإرهاق والتعب والقلق من حيث التأثير فتولد شيئا من الانزعاج. (فوزي فائق عبد الخالق، 1997: 136).

ويعرف "محسن الخضيرى1991- ضغط العمل بأنه كل ما له تأثير على مادي أو معنوي، ويأخذ أشكالا مؤثرة على السلوك متخذ القرار، ويعوق توازنه النفسي والعاطفي و مما يؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي، بحيث يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الصحيح اتجاه المواقف الإدارية أو التنفيذية. (ناصر عبد القادر، 2011: 51-52).

**2-مصادر الضغوط المرتبطة بالوظيفة:** وهي ضغوط ترجع إلى العوامل المرتبطة بالعمل نفسه، وليس بالفرد الذي يشغل الوظيفة ومن هذه المصادر ما يلي:

**1-2غموض الدور:** ويعني هذا أن العامل يواجه عدة صعوبات عندما يكتنف عمله غموض في الدور، إذ لا يتسنى له أداء عمله على الوجه الأمثل، مما يخلق له حالة من التوتر، والشعور بالضغط النفسي. وعندما تكون المنظمات كثيرة و معقدة، وفي هذه الحالة يحدث غموض الدور بدرجات كبيرة، ويحدث هذا الغموض عندما:

- تحدث تغيرات تكنولوجية.
- عندما يغير أحد أفراد عمله.
- وجود نقص في المعلومات الواردة من الإدارة العليا.
- عندما يخفي بعض المرؤوسين معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث. (راوية حسن، 2000: 100 بتصرف).

**2-2صراع الدور:** من المبادئ الأساسية في الإدارة، "مبدأ وحدة الأمر" الذي يقتضي بأن يتلقى الفرد الأوامر من جهة واحدة، من أجل التخلص من الارتباك، و التعارض المحتمل، ويحدث هذا نتيجة تعارض الدور

المتوقع من الفرد في عمله، الدور المتوقع منه في أسرته، أو نتيجة تعارض ما هو مطلوب منه في عمله، كأن يطلب منه العمل بسرعة عالية وفي نفس الوقت المحافظة على جودة عالية للسلعة أو الخدمة التي ينتجها، كما يمكن أن يحدث "صراع الدور" نتيجة لتعارض متطلبات العمل مع قيم الشخص ومبادئه. (عثمان حمود الخضر، 2005 : 79-80).

**2-3 كثرة المهام المرتبطة بالعمل:** وتحدث عندما تكون المهام أكثر مما يسمح به الوقت، وقد يكون كثرة العمل بسبب تكرار نفس المهمة لمرات عدة مما يسبب الملل، أو تكون المهام متنوعة لكنها كثيرة قياسا بالوقت المحدد للإنجاز، مما يتطلب السرعة في الأداء لإنجازها، وما يرافق ذلك من مشكلات في جودة الخدمة، كما تشير الدراسات أن كثرة المهام ترتبط بالمشكلات الفسيولوجية، والإرهاق، الإحباط، انخفاض الرضا الوظيفي. (عثمان حمود الخضر، 2005 : 79-80).

**2-4: قلة المهام المطلوبة من الفرد:** فهناك بعض العمال يشكون من أن ليس لهم عمل، مما يشعرهم بالملل، وأن رؤسائهم لا يعطونهم الثقة الكافية، ولا يشعرونهم بالمسؤولية.

**2-5: صعوبة المهام:** ونعني بها أن المهام في مستوى تعقيد أعلى من قدرة الفرد، خاصة في الوظائف التي تتطلب الدقة، وتركيز ذهني عالي، أو تلك التي تستخدم تكنولوجيا معقدة، بحيث قد يشعر الفرد بالخوف من ارتكاب خطأ فادح يؤثر على صحته وسلامة الآخرين.

**2-6: ضعف السيطرة على العمل:** أي أن الموظف ليس لديه الحرية والاستقلالية الكافيتين لاتخاذ قرارات بشأن عمله، مع تحديد متى وكيف يؤدي العمل، أساتذة الجامعة لديهم الاستقلالية أكبر في تحديد ما هي المادة التي يدرسونها ضمن اختصاصهم، أما العامل على خط الإنتاج فنقيده بشكل دقيق بكل تفاصيل عمله، كما تشير بعض الدراسات أن ضعف الشعور بالسيطرة على العمل يرتبط بمستويات عالية من التوتر، والأعراض الصحية والغياب.

**إن:** مما لا شك فيه أن هناك صعوبة في الإلمام بجميع المصادر المتعلقة بالعمل نفسه، غير أنه يمكن الإشارة إلى أن هموم الترقية لدى الموظف، وعدم الشعور بالأمن الوظيفي، وعملية تقييم أدائه جميعها مواقف ضاغطة لأغلب الموظفين.

**2-7 ضعف التأثير على صنع القرار:** قد لا يقع الكثير من الأفراد في حالة من الضغط حين لا يستطيعون إصدار قرار ما، أو التأثير في قرار ما بشأن مرض معين أو أحداث طارئة. مثل هؤلاء القوم يرون أن الأمر لا بد أن يترك في أيدي خبراء أو مختصين.

وعلى الطرف الآخر نجد فئة من البشر مهتمين كثيرا بإبداء رأيهم في الأحداث ويشعرون بالراحة حيث يؤثرون فيها ويقعون ضحية للضغط النفسي حين يخرجون عن هذه الدائرة التأثيرية.

**2-8 مواجهات متكررة مع المسؤولين:** تعتبر العلاقات غير الموفقة مع المسؤولين في العمل إحدى المصادر المهمة خاصة إذا كان المسؤولون من الذين يعتمدون التأثير في الآخرين على نحو ما، فقد يتعمدون رفع شأن عاملين محددين أو خفض شأن آخرين أمام بقية العاملين، أو أمام من بيدهم أمر تجديد العقود أو إصدار قرارات الترقية أو صرف حوافز مالية أمام المسؤول الذي تعود التعرف على الآخرين معتمدا في ذلك على معلومات من الزملاء، فهذه حالة أخرى قد تتسبب في كثير من المغالطات المتسببة في ضغوط على من حكم

عليهم من أفواه غيرهم، فيقل لديهم الاستمتاع بمهامهم ويفقدون التطلع إلى مستوى عالي من الإحباط واللامبالاة. (حمدي علي الفرماوي و رضا عبد الله، 2009: 70-71).

**2-9 الإفراط في العمل وضغوط الوقت:** قليل من الناس يميلون إلى العمل المستمر دون أوقات للراحة، ولكن الأغلبية تميل إلى أوقات للراحة مترادفة بين نهاية مهمة وبداية أخرى مثل هذه الأوقات هي لالتقاط الأنفاس وفرصة للتأمل فيما تم انجازه. وسيبلا لتجديد النشاط، إن هذا الفاصل للراحة يمكن أن يخفف كثيرا من ضغوط العمل ويساهم في مزيد من التأني والدقة في إنهاء المهام. (عبد الرحمن الطريري، 1994: 227).

**2-10 سوء الاتصال في مجال العمل:** رغم ما يوجد بين العاملين في العمل الواحد من مهام الشركة فقد لا يوجد بينهم اتصال جيد مما يسبب ضغطا.

ويتضح سوء الاتصال في عدم وضوح الأهداف والتعليمات وغموض المكاتبات و صعوبة الحصول على المعلومات المطلوبة قبل البدء في المهمة، إضافة إلى عدم تأكدنا من الشخصية المسؤولة إداريا أو فنيا وصعوبة الاتصال به وقد ينتج عن ذلك اتخاذ قرارات تفقد المعلومات أو الأهداف وضياع الوقت وكثرة الجهد دون داع نقد يحضر العاملون اجتماعات دون معرفة بجدول الأعمال أو الأهداف نفت ضعف مشاركتهم وتكبت كفاءتهم وقد يكون من أسباب سوء الاتصال عدم وجود العاملين في أماكن متقاربة وعدم وجود شبكات اتصال بين وحدات المؤسسة أن كل ذلك من المصادر الهامة للضغط.

**2-11 كثرة العمل أو قلة:** قد يقوم العامل بعمل يتطلب من الإمكانيات ما لا يملكه، في هذه الحالة نكون أمام ما يسمى بكثرة العمل فتكون هذه الكثرة كمية عندما يطلب من العامل القيام بمهام أكثر مما يستطيع في ظرف زمني محدد، وقد تكون كيفية وتعني اعتقاد العمال أنهم لا يملكون المهارات الكافية والقدرة التي تمكنهم من القيام بعمل ما، كلا الأمرين غير مرغوب فيهما لأنهما يمكن أن يضعوا الكثير من الإجهاد على العمال إلى جانب كثرة العمل يمكن أن يطلب من العامل القيام بعمل أقل مما يمكن أن يقوم به أو أقل من القدرات التي يملكها في هذه الحالة يظهر ما يسمى قلة العمل، قد تكون هذه القلة كمية أي الملل الناجم عن وجود قليل من العمل يتم القيام به، وقد تكون كيفية أي افتقار العمل للإثارة الذهنية التي تصاحب كثير من الأعمال الروتينية. (حمدي علي الفرماوي و رضا عبد الله، 2009: 72).

**2-12 المسؤولية عن الآخرين:** هي تلك المهام التي يقوم بها العامل عن زميله أو توكل له مسؤولية وهي مقارنة بأولئك الذين يقومون بأعمال أخرى لا تكون فيها مسؤولية عن الأفراد كبيرة مثل هؤلاء الأفراد يمكن أن يشتكوا من التوتر والقلق ومن الممكن أن تظهر عليهم أعراض الإجهاد مثل القرحة المعدية، ارتفاع ضغط الدم.

يعاني هؤلاء الأفراد من الإجهاد وأثاره المختلفة لعدد من الأسباب منها أنهم يتعاملون مع مشاكل العلاقات الإنسانية في العمل ويسعون إلى حل النزاعات بين الأفراد وتطور التعاون في المنظمة وتقويم الأداء ولعب الأدوار القيادية المناسبة كما هو معروف فان كل هذه مهام مجهدة ويمكن أن تعرض صاحبها إلى الكثير من الضغط.



## 3- مصادر الضغوط المرتبطة بالبيئة الداخلية للمنظمة:

**3-1: مشكلة العلاقة مع الآخرين :** كالتعامل مع نوعيات الصعبة من الجمهور, وكذلك العمل مع الرئيس كثير النقد, وقاس, ولا يراعي الجوانب الإنسانية, ولا يقدر مجهودات الفرد, وأحيانا نجد زملاء العمل لا يعينون الدعم الاجتماعي أو المساندة المهنية, كما يثيرون مشكلات عدة تولد نوع من التوتر في العلاقات, كما لا يمكن ان نجد أي منظمة تخلو من مشكلة الصراعات الشخصية.

**3-2: الظروف الفيزيائية السيئة :** والتي تتجلى في ما يلي:

**3-2-1 الإضاءة:** تساعد الإضاءة المناسبة على سهولة الإدراك, وبالمقابل تؤدي الإضاءة الغير المناسبة إلى مشكلات الصداع الناتج عن تكيف العضلات للتمكن من الرؤية الواضحة, ولا يقصر الاهتمام على درجة الإضاءة بل ينبغي مراعاة موقع أجهزة الإضاءة من حيث الموقع, و الإتجاه بالنسبة للعين.(علي عسكر, 2000 : 108 بتصرف).

-وقد تكون الإضاءة سببا في ضغط العمل وذلك لما تخلفه من الآلام مثل: الصداع. ألام في الرأس , مشكل في الرؤية... الخ....

**3-2-2 الحرارة:** قد تكون الحرارة هي الأخرى مصدرا للضغط في حالة تطرفها من حيث الزيادة أو الانخفاض, وتتحكم المراكز العليا في الدماغ في عملية تنظيم درجة حرارة الجسم حيث تضبطها عند درجة حرارة 37 تقريبا, فإذا ما استشعر الفرد عن طريق حاسته الجلدية أنه يتواجد في وسط نقل درجة حرارته عن هذا المستوى فإنه يشعر بالبرد والعكس الصحيح.(علي عسكر, 2000 : 107 بتصرف). كما تقر الدراسات والبحوث العلمية بأن ارتفاع درجة حرارة تسبب للفرد الشعور بعدم الراحة, وأما إذا كانت كبيرة ومستمرة أي 37 فما فوق, فإنها تؤدي إلى حدوث إرهاق, و بالتالي تكون مصدر للضغط النفسي (علي عسكر, 2000 : 107 بتصرف).

**3-2-3 الضوضاء:** يعتبر الضجيج أو الضوضاء صور من صور التلوث الهوائي, ونحن لا نطلق لفظ الضوضاء على كل صوت يتحرك عبر الهواء إنما على الصوت الغير المرغوب فيه , والذي يسبب لنا الإزعاج أو اضطراب إما بسبب شدته أو بسبب وقوعه المفاجئ, أو بسبب الاستمرارية, والتي قد تمنع الفرد من التركيز في عمله ومن أكثر الخصائص الصوتية ارتباطا بالضغط هي الشدة والتردد , وقد بينت الدراسات أن زيادة شدة الصوت تؤدي إلى استثارة الجهاز العصبي لدى الإنسان وزيادة الإفرازات الغدة الأدرينالية (الكظرية) مما يؤدي بالجسم إلى الاستجابة المادة من خلال زيادة ضربات القلب, ضغط الدم, والتي تدل على ارتفاع مستوى الضغط لدى الفرد,(عقون أسيا, 2012 : 108-109 بتصرف)

**3-3: التغيير التنظيمي:** ويتجلى في عملية الانتقال من عمل ألفه إلى نظام جديدي غير واضح المعالم .

**الرتابة و الشعور بالملل Lakes Of Variety :** إذ أن الواجبات والمهام المرتبطة بالرتابة والملل وسيرها على نفس النسق تؤدي إلى الضغط في العمل .

**سوء الاتصال والتواصل Poor Communication :** إذ أن ضعف الاتصال والتواصل بين العاملين عامل هام ومسبب للضغط, ويخلق جو من عدم الوضوح في القول والهدف .

القيادة (الإدارة) الغير المناسبة **Inadequate Leadership**: إذ أن القيادة الغير المناسبة و لا تلبي احتياجات العاملين تخلق صراع بين الزملاء وتسبب مزيد من الضغوط .

صعوبة انجاز العمل **Inability Of Finish a Job**: إذ أن ضغط الوقت وسوء التنظيم ومجال العمل تسبب الضغط.

مهام العمل **Task -Related Work**: إذ أن المهام اليومية التي تواجه العاملين , وصعوبتها قد تسبب ضغط للعاملين .

صعوبة التعامل مع الجمهور **Difficult Clients**: إذ أن التعامل المباشر مع الجمهور, يؤدي إلى حدوث الاحتكاك أو الصراع , مما يؤدي إلى ضرر غير متوقع وهذا ما يؤدي إلى الضغط .

قلة فرص التدريب: إذ أن تعقد مهام الوظيفة يحتاج إلى مهارات جديدة , مما يشعر العاملين بالنقص والحاجة إلى التدريب , ويسبب ضغوط في مجال العمل.

مسؤوليات ترتبط بطبيعة العمل: إذ أن زيادة المسؤوليات المرتبطة بالعمل تؤدي إلى مزيد من الضغوط المهنية. ( أحمد نايل الغرير - أحمد عبد اللطيف أبو أسعد, 2009: 50-51).

#### إجراءات الدراسة الميدانية

##### الدراسة الاستطلاعية:

**1 – مجتمع الدراسة:** يتكون مجتمع الدراسة من جميع الممرضين والممرضات الذين يعملون في مصالح الاستجالات للمؤسسات الاستشفائية التابعة للقطاع الصحي لولاية مستغانم، والبالغ عددهم 2425 ممرض وممرضة وفقا للسجلات التابعة لمديرية الصحة بولاية مستغانم ويبين الجدول (1) توزيع المؤسسات الاستشفائية:

#### الجدول (1): يبين توزيع الممرضين والممرضات حسب المؤسسات الاستشفائية

الرقم	المؤسسة الاستشفائية	عدد الممرضين والممرضات		
		ذكور	اناث	المجموع
1	المؤسسة الاستشفائية بسبيدي لخضر1	12	23	35
2	المؤسسة الاستشفائية بسبيدي علي	35	51	86
3	المؤسسة الاستشفائية بعشعاشة	10	17	27

#### 2 – أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- معرفة مدى صلاحية البنود الخاصة بضغط العمل
- الوصول إلى صياغة نهائية مناسبة للاستمارة.
- معرفة مدى وضوح العبارات، ومدى تمكن المرضى من فهمها.
- التأكد من شمولية بنود المقياسين بضغط العمل،
- التمكن من تعديل بعض الفقرات، وإعادة صياغتها.
- الدراسة الاستطلاعية تساعدنا على اختبار أولي للفروض، بحيث تعطينا مؤشرات أولية لمدى صلاحية الفروض، وما هي التعديلات الواجب إدخالها على هذه الفروض إذا كانت تحتاج إلى تعديلات.

- وضع ملاحظات بشأن التأكد من مناسبة محتويات الأدوات لمستوى المرضى والمرضات، وكذلك مناسبة الوقت المحدد للإجابة.

– تفادي الصعوبات والأخطاء التي من المحتمل أن تصادفنا في الدراسة الأساسية.

– الاستطلاع الميداني لأخذ معلومات تساعدنا وتسهل الشروع في الدراسة الأساسية.

**3 – مكان وزمان اجراء الدراسة الاستطلاعية:**

**3 – 1 – الحدود البشرية :** تتناول هذه الدراسة ممرضي الاستجالات لولاية مستغانم.

**3 – 2 – الحدود المكانية :** أجريت الدراسة الاستطلاعية ببعض المستشفيات التابعة لولاية مستغانم :

مستشفى سيدي لخضر، وسيدي علي، وعشعاشة .

**3 – 3 – الحدود الزمانية :** من 14 جوان إلى 30 جويلية 2015.

**4 – عينة الدراسة الأولية:** ونظر لحاجة الباحثان لعينة كبيرة لتطبيق الصدق العملي الاستكشافي بهدف

التأكد من صدق الاستمارة ضغوط العمل، تم اختيار عينة مكونة من 148 ممرض وممرضة يعملون

بالمصالح الاستجالية في المؤسسات الاستشفائية التابعة للقطاع الصحي لدائرة سيدي لخضر، وعشعاشة بولاية

مستغانم لغرض التحقق من صدق وثبات أدوات القياس.

**4 – 1 – المتغيرات الشخصية لعينة الدراسة:**

**الجدول رقم (2):** يبين توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية.

المتغير	الفئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	85	57.43%
	أنثى	63	42.57%
السن	المجموع	148	100%
	20-24 سنة	27	18.24%
	25-29 سنة	43	29.05%
	30-34 سنة	24	16.22%
المستوى الدراسي	أكثر من 35 سنة	54	36.49%
	المجموع	148	100%
	ثالثة ثانوي وأقل	63	42.57%
	بكالوريا	57	38.51%
الحالة المدنية	ليسانس	28	18.92%
	المجموع	148	100%
	أعزب	56	37.84%
	متزوج	86	58.11%
	مطلق	6	4.05%
الحالة المدنية	أرمل	00	00%
	المجموع	148	100%

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ أن عينة الدراسة الاستطلاعية تتوفر على كل المتغيرات التي نريد إجراء الدراسة بشأنها، وهذا يسمح لنا بإجراء ومواصلة الدراسة المراد القيام بها وبالتالي يمكن اعتبارها عينة ممثلة لمجتمع الدراسة.

**4-1-1- من حيث الجنس:** نلاحظ أن نسبة الإناث التي تقدر ب 57.43% أكثر أفراد العينة الاستطلاعية، وهي أكثر من نسبة الذكور التي تقدر ب42.57%

**4-1-2- من حيث السن:** نلاحظ أن الفئة العمرية 20 إلى 24 سنة تمثل نسبة 18.24% من العينة الاستطلاعية، والفئة من 25 إلى 29 سنة فتمثل نسبة 29.05%، والفئة من 30 إلى 34 سنة تمثل نسبة 16.22%، أما فئة أكثر من 35 سنة في التي تمثل النسبة الأعلى في الدراسة الاستطلاعية وتقدر بنسبة 36.49%.

**4-1-3- من حيث المستوى الدراسي:** نلاحظ تقارب ما بين مستوى الثالثة ثانوي وأقل، والبيكالوريا، أما ليسانس فقد مثلت نسبة 18.92%.

**4-1-4- من حيث الحالة المدنية:** فيما يخص متغير الحالة المدنية فنلمس أن نسبة المتزوجين أكبر من نسبة العزاب والمطلقين، حيث شكلت نسبة 58.11%، وهذا يعود إلى طبيعة التركيبة البشرية الموجودة، كما نلاحظ أن نسبة الأرامل قد قدرت ب0%.

#### 4-2- المتغيرات التنظيمية لعينة الدراسة:

الجدول رقم (3): بين توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات التنظيمية.

المتغير	الفئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
الأقدمية	5سنوات وأقل	64	43.24%
	من6 إلى15سنة	41	27.70%
	16 إلى25سنة	26	17.57%
	أكثر من 25سنة	17	11.49%
	المجموع	148	100%
وتيرة العمل	ليلي	42	28.38%
	نهاري	80	54.05%
	دوري	26	17.57%
	المجموع	148	100%

**4-2-1- من حيث الأقدمية:** نلاحظ أن الفئة من 5 سنوات وأقل احتلت النسبة الأعلى في الدراسة الاستطلاعية وقدرت ب42.57%، مقارنة مع الفئة من 6 إلى 15 سنة، والتي قدرت ب27.70%، والفئة من 16 إلى 25 سنة فقدرت ب17.57%، أما الفئة أكثر من 25 سنة فقد قدرت ب11.49%.

**4-2-2- من حيث وتيرة العمل:** نلاحظ أن نسبة العاملين في النهار أكبر من نسبة العمال في الليل أو النظام الدوري، وقدرت بنسبة 54.05%.

#### 5- أدوات الدراسة الأولية:

أعدت الباحثة استمارة ضغوط العمل لدى الممرضين في الاستجالات لولاية مستغانم، ولقد مر تصميم الاستمارات الثلاث بمراحل عدة يمكن حصرها في ما يلي:

— مراجعة التراث الخاص بالدراسة .

— حصر أهم أعراض القلق التي يعاني منها الممرضون في جناح الاستجالات.  
 — عرض الاستمارتان في صورتها الأولية على بعض المختصين في علم النفس لإبداء آراءهم حول فقرات الاستمارة ومحاورها مع القيام بزيارة ميدانية لبعض أجنحة الاستجالات لرصد أهم الضغوطات، وأعراض القلق التي يتعرض لها الممرضون اثناء تأدية عملهم ، وذلك عن طريق إجراء عدة مقابلات مع الممرضين في الاستجالات.

#### 6- الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:

##### 6-1 الصدق:

- أن يكون الاختبار قادر على قياس ما وضع لقياسه.(بشير معمريّة,2000: 195).  
 - ويعرفه أحمد سعد جلال : الصدق هو أن يقيس الاختبار بالفعل ما وضع لقياسه , أي قدرة الفرد على قياس السمة المراد قياسها , والتنبؤ الدقيق من خلال الدرجة التي يحصل عليها الفرد في الاختبار(أحمد سعد جلال,2008: 67)

ولقد تم اعتماد الطرق التالية لقياس الصدق:

أ- **صدق المحتوى:** للتأكد من صدق المحتوى عرضت الباحثة الأدوات في صورتها الأولية على مجموعة من الخبراء من ذوي الاختصاص في المجال لبيان الأبعاد المكونة للمقاييس ومدى تناسق الفقرات , ومدى ارتباطها بالسمة المراد قياسها , ومدى وضوح صياغتها , وكانت ملاحظاتهم منصبة حول الجانب اللغوي وكذا المفاهيم المستخدمة في هذه الأدوات وعلى ضوء هذه الاقتراحات قامت الباحثة بإجراء التعديلات المناسبة تم بعدها تطبيق المقاييس على العينة الاستطلاعية .

حيث طلب من أساتذة تحكيم أداة ضغوط العمل عند الممرضين , من خلال الجوانب التالية :

-مدى ملائمة البدائل الإجابات للفقرات .

-مدى وضوح التعليمات .

-مدى ملائمة الفقرات للأبعاد .

-مدى وضوح الصياغة اللغوية, وتأديتها للمعنى .

-مدى ملائمة الأبعاد مع بعضها البعض .

وكانت نتائج التحكيم كما يلي :

\* **مقياس أداة ضغوط العمل :** لقد عرضت الباحثة استمارة ضغوط العمل في صورتها الأولية على المحكمين وكانت تحوي "40فقرة". ولكن بعد تحكيمها من طرف الخبراء أصبحت تحوي على " 38 فقرة"  
 وكانت نتائج التحكيم كما هي موضحة في الجدول التالي.

## الجدول رقم (4) يوضح نتائج التحكيم.

إجابات المحكمين (الخبراء)						نتائج التحكيم
النسبة المئوية	غير مناسبة على الاطلاق	النسبة المئوية	مناسبة نوع ما	النسبة المئوية	مناسبة جدا	
00 %	00	%00	00	%100	09	البدائل: أوافق بشدة , أوافق , محايد , أعارض , أعارض بشدة
%00	00	%33	03	%67	06	- مدى وضوح التعليمات
%00	00	%11	01	%89	08	- مدى ملائمة الفقرات للأبعاد.
%00	00	%22	02	%78	07	- مدى وضوح الصياغة اللغوية, وتأديتها للمعنى.
%00	00	%11	01	%89	08	مدى ملائمة الأبعاد مع بعضها البعض.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4) أن أغلب الأساتذة المحكمين لأداة ضغوط العمل قد أدلوا بملاءمة البدائل للإجابات بنسبة 100%، أما فيما يخص وضوح التعليمات فقد أبدوا 7 محكمين بأنها مناسبة جدا أي ما يعادل نسبة 67%، و 2 أبدوا بأنها مناسبة نوع ما بنسبة 33%، أما ما يتعلق بمدى ملائمة الفقرات للأبعاد فقد أدلوا 8 من المحكمين بأنها مناسبة جدا أي ما يعادل نسبة 89%، وأبدى واحد بأنها مناسبة نوع ما أي ما يعادل نسبة 11%، أما ما يخص مدى وضوح الصياغة اللغوية، وتأديتها للمعنى فقد أدلوا 7 محكمين بأنها مناسبة جدا أي ما يعادل نسبة 78%، و 2 أبدوا بأنها مناسبة نوع ما أي ما يعادل نسبة 22%، أما فيما يتعلق بمدى ملائمة الأبعاد مع بعضها البعض، فقد أبدوا 8 من المحكمين بأنها مناسبة جدا أي ما يعادل نسبة 89%، و 1 أبدا بأنها مناسبة نوع ما أي ما يعادل نسبة 11%.

وكانت نتائج التحكيم فيما يخص الفقرات كما يلي الجدول التالي رقم (5):

نتائج صدق المحتوى الخاصة بأداة ضغوط العمل

## جدول رقم (5) يوضح نتائج التحكيم.

نتائج التحكيم		البدائل				الفقرات	الأبعاد
النسبة المئوية	غير مناسبة	النسبة المئوية	مناسبة نوع ما	النسبة المئوية	مناسبة جدا		
1- عبء العمل (المطلب النفسي):							
%00	00	%00	00	%100	09	1 - أرى أن عملي يتطلب الدقة والالتقان.	
%00	00	%00	00	%100	09	2 - عملي يتطلب نشاطا فكريا وتركيزا عاليا.	
%00	00	%11	01	%89	08	3 - يطلب عملي مني إنجاز أعمال كثيرة.	
%00	00	%11	01	%89	08	4 - لا أملك الوقت الكافي لإتمام عملي.	
%00	00	%00	00	%100	09	5 - يتوقع مني مسؤول الأجنحة جهدا أكبر من إمكانياتي.	
%00	00	%11	01	%89	08	6 أفضل الانطواء والعزلة عن الآخرين من أجل إتمام أعمالي	

-2- غموض الدور:						
7	09	%100	00	%00	00	- أولويات عملي غير واضحة بالنسبة لي .
8	09	%100	00	%00	00	- أشعر بعدم القدرة على تحديد مهام عملي.
9	08	%89	01	%11	00	ليس لدي من الامكانيات ما يكفي لإدارة أعمالي
10	09	%100	00	%00	00	أنا لا أعلم بما تفرضه علي وظيفتي.
-3- صراع الدور:						
11	09	%100	00	%00	00	- أعمل في ظل سياسات وإرشادات متعارضة
12	09	%100	00	%00	00	- أجد صعوبة في التوفيق بين مطالب المرضى والزملاء والأطباء.
13	09	%100	00	%00	00	- كثيرا ما أشعر أن عملي متداخل مع حياتي الشخصية.
14	08	%89	01	%11	00	- أشعر أن هناك ضغوط تمارس علي لتحسين نوعية عملي .
15	09	%100	00	%00	00	-أتلقى أوامر متناقضة من قبل الآخرين
-4- ظروف العمل:						
16	08	%89	01	%11	00	- إن المستشفى التي أعمل فيها تسبب لي الإزعاج.
17	08	%89	01	%11	00	- في العمل أنا معرض لاستنشاق دخان ، غبار ، أو مواد خطيرة.
18	09	%100	00	%00	00	- احتمالات تعرضي لحادث في العمل مرتفعة.
19	09	%100	00	%00	00	- أشكو من الازدحام لعدم خلو المكان من الزوار.
20	09	%100	00	%00	00	- أشعر بالتوتر بسبب الضجيج في محيط العمل .
21	09	%100	00	%00	00	- كثرة الوقوف أثناء العمل تنهك الممرض.
22	00	00%	01	%11	08	-أستاء من نقص الوسائل الطبية اللازمة للعمل
-5- العلاقة مع المريض:						
23	09	%100	00	%00	00	-يتعرض الممرض إلى إهانات وسب وشتم ،عنف ،من طرف أسر المريض .
24	08	%89	01	%11	00	- أشعر بالقلق والتوتر بسبب كثرة المرضى.
25	09	%100	00	%00	00	- أسأم من تساؤلات مرافقي المريض.
26	09	%100	00	%00	00	- ترهقني أسئلة مرافقي المريض.
27	09	%100	00	%00	00	- أشعر بالعجز تجاه مريض حالته لا تتحسن.
28	09	%100	00	%00	00	- ينتابني الشعور بالخوف والتوتر عند السماع أو التكلم مع مريض يحتضر
-6- العلاقة مع الرؤساء والزملاء						
29	09	%100	00	%00	00	- رئيسي في العمل لا يصغي ولا يولي اهتمامه لما أقول .
30	09	%100	00	%00	00	- أشعر بالقلق كلما تأخر زميل لاستلام المناوبة.

31	-لا أجد الدعم المعنوي من طرف الزملاء والطبيب في حالة وقوع مشكلة.	09	%100	00	%00	00	%00
32	- أنزعج من عدم تواجد الأطباء في القسم طوال الوقت.	09	%100	00	%00	00	%00
33	- الأفراد الذين أعمل معهم لا يشجعون على العمل الجماعي.	04	%100	00	%00	00	%00
34	- الأفراد الذين أعمل معهم ليسوا مؤهلين للمهام التي ينجزونها.	04	%44	05	%56	00	%00
35	- زملائي في العمل غير متوادين	04	%44	05	%56	00	%00
7-	التقدم المهني:						
36	- إن سنوات خدمتي لا تسمح لي بالترقية .	09	%100	00	%00	00	%00
37	أرى أن المجهود المبذول من قبل الممرض لا يعطى له بال.	09	%100	00	%00	00	%00
38	أرى أن أجور الممرضين لا تتماشى مع صعوبات المهنة.	09	%100	00	%00	00	%00
39	يؤسفني أن نظام الترقيّة المعمول به غير عادل.	09	%100	00	%00	00	%00
40	- أشعر بعدم التقدم في حياتي المهنية.	09	%100	00	%00	00	%00

نلاحظ من خلال الجدول رقم(5) أن أغلب الأساتذة المحكمين لأداة ضغوط العمل قد أقرّوا بملاءمة البدائل للإجابات بنسبة 100%، أما فيما يخص وضوح التعليميّة فقد أقرّوا 7 محكمين بأنها مناسبة جدا أي ما يعادل نسبة 67% و 2 أقرّوا بأنها مناسبة نوع ما بنسبة 33%، أما ما يتعلق بمدى ملاءمة الفقرات للأبعاد فقد أقرّوا 8 من المحكمين بأنها مناسبة جدا أي ما يعادل نسبة 89% و 1 أقرّوا بأنها مناسبة نوع ما أي ما يعادل نسبة 11% أما ما يخص مدى وضوح الصياغة اللغوية، وتأديتها للمعنى فقد أقرّ 7 محكمين بأنها مناسبة جدا أي ما يعادل نسبة 78%، و 2 أقرّوا بأنها مناسبة نوع ما أي ما يعادل نسبة 22% أما فيما يتعلق بمدى ملاءمة الأبعاد مع بعضها البعض، فقد أقرّوا 8 من المحكمين بأنها مناسبة جدا أي ما يعادل نسبة 89%، و 1 أقرّوا بأنها مناسبة نوع ما أي ما يعادل نسبة 11%.

#### أداة ضغوط العمل:

\* مدى كفاية العينة : وجدت الباحثة أن قيمة الاختبار (Kaiser – Meyer- Olkin (Kmo تساوي 0.779 وهي قيمة جيدة جدا ، وذلك حسب ما أدلى به الدكتور " تيغزة محمد

اختبار برتليت: أما فيما يتعلق باختبار بارنلت ( Bartletr's ) ، فهو مؤشر على أن مصفوفة التباين لا تمثل مصفوفة الوحدة إذ يجب أن يكون مستوى الدلالة أقل من (0.05). فقد بلغت قيمة الاختبار برتليت تساوي 7347.763 ، وهو دال عند مستوى 0.01. يوضح الجدول مصفوفة المكونات (العوامل) قبل التدوير :

الجدول رقم(6) يوضح مصفوفة المكونات (العوامل) قبل التدوير



العوامل قبل التدوير							الفقرات
7	6	5	4	3	2	1	
					-0.50	0.78	36
					-0.55	0.77	31
						0.77	21
					-0.49	0.77	25
						0.76	34
					-0.51	0.75	38
				-0.42		0.73	28
					-0.46	0.73	11
					-0.55	0.71	18
						0.71	14
					-0.47	0.69	4
						0.69	27
				0.40		0.64	13
						0.63	7
				0.45		0.62	20
						0.60	26
			0.51			0.60	10
						0.59	5
			-0.46			0.59	33
						0.59	15
			0.46			0.59	17
		-0.47		0.51		0.55	23
		0.42				0.55	24
					0.43	0.55	19
					0.41	0.55	12
						0.54	32
						0.52	30
						0.51	3
						0.50	35
						0.47	37
	0.45					0.46	2
	0.43					0.46	1
						0.42	22
							29
		-0.47		0.62		0.50	8
			-0.54			0.45	6
		-0.59				0.57	16
		-0.56			0.45	0.43	9

نلاحظ من خلال الجدول رقم (6) أن تشبع 37فقرة على العامل الأول , والفقرة 29 لم تشبع على أي عامل من العوامل السبع , كما توجد تشبعات مشتركة لبعض الفقرات كالفقرة 36و31و25و38و11و18و4و19و12و9 التي تشبعت بالعامل الأول والعامل الثاني ,والفقرة 28 و13و20و23و8التي تشبعت بالعامل الأول والعامل الثالث, أما الفقرة10و33و17و6 فقد تشبعت بالعامل الأول والعامل الرابع, أما الفقرة 23و24و8و16و9 فقد تشبعت بالعامل الأول والعامل الخامس , والفقرة 23و8 فقد تشبعتا بالعامل الأول والثالث والخامس, والفقرة2و1 فقد تشبعتا بالعامل الأول والعامل السادس , كما نلاحظ عدم تشبع أي فقرة بالعامل السابع.

#### - يوضح الجدول مصفوفة المكونات (العوامل) بعد التدوير بطريقة الفاريمكس:

وحسب درجة تشبع كل فقرة من فقرات المقياس على العوامل الأساسية يعرض الجدول (7) تشبعات العبارات على العوامل السبعة بعد إعادة توزيع التباين الذي يفسره كل عامل بالتدوير المتعامد بطريقة الفاريمكس .

الجدول رقم (7) يوضح مصفوفة المكونات (العوامل) بعد التدوير بطريقة الفاريمكس

العوامل بعد التدوير							الفقرات
ظروف العمل	العلاقة مع المريض	التقدم المهني	العلاقة مع الزملاء والرؤساء	صراع الدور	عبء العمل	غموض الدور	
							18
							11
							4
							36
							31
							25
							38
						0.83	19
						0.80	12
						0.78	26
						0.77	5
						0.73	32
						0.57	37
						0.80	27
						0.76	21
						0.75	34
						0.74	28
						0.71	14
						0.85	20
						0.85	13
						0.76	7
						0.76	33

			0.71			6
		0.79				17
		0.79				10
		0.75				24
		0.71				30
		0.51				3
	0.79					35
	0.71					1
	0.61					29
	0.60					22
	0.55					15
	0.43	0.53				2
0.88						8
0.85						23
0.82						16
0.80						9

نلاحظ من خلال الجدول رقم (7) تشبعات العوامل الأصلية فكانت كما يلي :

- عامل ظروف العمل: كل الفقرات تشبعت بهذا العامل.

- عامل العلاقة مع المريض : كل الفقرات تشبعت بهذا العامل.

- عامل التقدم المهني :تشبعت كل الفقرات بهذا العامل ماعدا الفقرة رقم 7التي تشبعت بعامل العلاقة مع الزملاء والرؤساء ,فقد تم حذفها لأنها لا تعكس فعلا محتوى العلاقة مع الزملاء والرؤساء . ونصها : أن سنوات خدمتي لا تسمح لي بالترقية.

- عامل العلاقة مع الزملاء والرؤساء : كل الفقرات تشبعت بهذا العامل ما عدا الفقرة 27التي تشبعت بالعامل التقدم المهني. فقد تم حذفها لأنها لا تعكس فعلا محتوى عامل التقدم المهني. ونصها : لا أجد الدعم المعنوي من طرف الطبيب في حالة وقوع مشكلة.

- عامل العلاقة مع المرضى: كل الفقرات تشبعت بهذا العامل.

- عامل غموض الدور : تشبعت كل الفقرات بهذا العامل ماعدا الفقرة 2 التي تشبعت بعامل عبء العمل (المطلب النفسي)ب0.53 , وعامل غموض الدور ب0.43,

- عامل صراع الدور: كل الفقرات قد تشبعت بهذا العامل

استخلاص الفقرات المحذوفة:

الجدول(8) يمثل الفقرتين المحذوفتين بعد تطبيق التحليل العائلي الاستكشافي.

27	7	رقم الفقرة
العلاقة مع الزملاء والرؤساء	التقدم المهني	العامل

**2-1 حساب معامل الثبات بمعادلة ألفا لكرومباخ للمقياس ككل:**

استخدمت الباحثة لحساب معامل أبعاد مقياس " ضغوط العمل " طريقة الاتساق الداخلي بحساب معامل ألفا لكرومباخ لفقرة من فقرات المقياس وتوصلت إلى المعاملات الثبات التالية:

**الجدول رقم (9) يوضح حساب الثبات بمعامل ألفا لكرومباخ لمقياس "ضغوط العمل"**

عدد الفقرات	عدد الأفراد	معامل ألفا لكرومباخ
36	148	0.947

الجدول رقم (9) يوضح حساب الثبات بمعامل ألفا لكرومباخ لمقياس "ضغوط العمل" يتبين من خلال الجدول رقم (9) أن معامل ألفا لكرومباخ بلغ 0.947 مما يدل على ثبات المقياس

**الجدول رقم (10) يوضح قيم معاملات الارتباط ألفا لكرومباخ لكل بعد على انفراد**

الأبعاد	عدد الفقرات لكل بعد	قيمة ألفا لكرومباخ	مستوى الدلالة
بعد عبء العمل (المطلب النفسي)	7	0.722	دال عند مستوى 0.05
بعد غموض الدور	3	0.890	دال عند مستوى 0.05
بعد صراع الدور	5	0.851	دال عند مستوى 0.05
بعد ظروف العمل	7	0.967	دال عند مستوى 0.05
بعد العلاقة مع المريض	6	0.892	دال عند مستوى 0.05
بعد العلاقة مع زملاء الرؤساء	4	0.900	دال عند مستوى 0.05
بعد التقدم المهني	4	0.941	دال عند مستوى 0.05
الدرجة الكلية للمقياس	36	0.947	دال عند مستوى 0.05

الجدول السابق يوضح معامل الثبات ألفا لكرومباخ لأبعاد المقياس الرئيسية.

**2-2 حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية :**

- حيث يتم تقسيم الاستمارة إلى نصفين متساويين حسب ترتيب الفقرات , النصف الأول يضم الفقرات ذات الترتيب الفردي (1-3-5-7-9-11-13-15-17-19-21-23-25-27-29-31-33-35), والنصف الثاني يضم الفقرات ذات الترتيب الزوجي (2-4-6-8-10-12-14-16-18-20-22-24-26-28-30-32-34-36).

**الجدول رقم (11) يوضح حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية**

عدد الفقرات	عدد الأفراد	معامل الارتباط بيرسن	معامل سبيرمان براون
36	148	0.900	0.947

يتضح من خلال الجدول رقم (29) أن نتائج معاملات الثبات المحصل عليها كانت عالية , فبلغ معامل الارتباط بين النصفين 0.900, وبالتصحيح باستعمال معادلة سبيرمان براون بلغ 0.947 وبحساب الخصائص السيكومترية أصبح المقياس جاهز للاستعمال (الاستخدام)

## قائمة المراجع

- 1- أحمد سعد جلال.(2008).مبادئ القياس النفسي تطبيقات وتدريبات عملية على البرنامج(1). الدار الدولية للاستثمارات الثقافية :القاهرة.
- 2-أسعد يوسف مخائيل.(1994). علم الاضطرابات السلوكية (1). دار الجبل: بيروت .
- 3- بشرى إسماعيل . (2005). ضغوطات الحياة والاضطرابات النفسية .مكتبة المصرية للطباعة والنشر والتوزيع: القاهرة.
- 4- حمدي علي الفرماوي , رضا عبد الله.(2009) .الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة .دار الصفاء للنشر والطباعة والتوزيع :عمان
- 5- راوية حسن.(2000). السلوك في المنظمات . دار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع: مصر.
- 6- حسن منسي.(2001).الصحة النفسية .دار الكندي للنشر والتوزيع :الأردن
- 7- فتيحة بن زروال . (2003) . العنف كمظهر من مظاهر الاجهاد العنف .المجتمع مداخل معرفية متعددة . أعمال الملتقى الدولي الأول مارس 2003.جامعة محمد خيضر بسكرة . دار الهدى للنشر : الجزائر .
- 8- ناصر عبد القادر . (2011).ضغوط العمل عند المعلمين وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية .دراسة ميدانية على عينة من معلمي المرحلة الابتدائية .ولاية مستغانم, علم النفس المدرسي. مذكرة لنيل شهادة الماجستير . جامعة مستغانم : الجزائر .
- 9- نعيمة علواني.(2010).مصادر ضغوط العمل عند الممرضين. مذكرة لنيل شهادة الماجستير ,جامعة وهران.الجزائر .
- 10-عقون أسيا .(2013). الضغط المهني وعلاقته لاستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة .مذكرة لنيل شهادة الماجستير. جامعة سطيف : الجزائر .
- 11- فاروق السيد عثمان.(2001).القلق وإدارة الضغوط النفسية. القاهرة : دار الفكر العربي .
- 12- Mahmoud boudarene.(2005).Le stress entre bien être et souffrance.berti :alger.

## قائمة المعاجم :

- 14- ابن منظور.(2000).لسان العرب.باب الضاد,الطبعة1.بيروت : لبنان.