جامعة قاصدي مرباح- ورقلة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم النفسية

شعبة علم النفس

مذكـــــــــــــــــــــــرة تخرج لنيل شهادة الليـــــــــــــــــــــــسانس

الم**ـــــــــــــــــــــــيدان**:العلوم الاجتماعية

الش**ـــــــــــــــــــــــعبة**:ع**ـــــــــــــــــــــــلم** النفس

الت**ـــــــــــــخصص**: علم النفس عمل وتنظيم

م**ـــــــــــــــــــــــقدمة من طرف**:

راجعي ليديا هالة

الموضـــ

فهرس المحتويات:

العنوان	الصفحة
شكر وتقدير	ا
فهرس المحتويات	ب
فهرس الجداول	ج
فهرس الأشكال	د
مقدمة	ه
الجانب النظري للدراسة	
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	
تمهيد	
تحديد إشكالية الدراسة	4
تحديد فرضيات الدراسة	5
أسباب اختيار الموضوع	6
أهمية وأهداف الدراسة	7
التعاريف الإجرائية للدراسة	7
الفصل الثاني: الضغوط النفسية	
تمهيد	
تعريف الضغط النفسي	8
انواع الضغوط النفسية	11
مستويات الضغوط النفسية	13
مصادر الضغوط النفسية	15
أعراض الضغوط النفسية	17
النظريات المفسرة للضغوط النفسية	19

خلاصة الفصل	
الفصل الثالث : القطاع الصحي	
تمهيد	
تعريف الصحة	25
أنواع الصحة	25
تعريف القطاع الصحي	26
الأدوار الوقائية والعلاجية للمؤسسة الصحية	26
دور الإداريين في القطاع الصحي	28
الإطار التطبيقي للدراسة	
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
تمهيد	
التعريف بمجتمع الدراسة والبحث	31
مجالات الدراسة	31
المنهج المستخدم في الدراسة	32
أدوات جمع البيانات	32
خلاصة	
الفصل الثاني :تحليل وتفسير نتائج الدراسة	
تحليل وتفسير الفرضية الأولى	36
تحليل وتفسير الفرضية الثانية	37
تحليل وتفسير الفرضية الثالثة	37
تحليل وتفسير الفرضية الرابعة	38
تحليل وتفسير الفرضية الخامسة	39
تحليل وتفسير الفرضية السادسة	39
ملخص الدراسة	
قائمة المراجع	

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
01	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة	
02	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	
03	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	
04	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة المدنية	
05	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الاقدمية	
06	جدول يوضح الإحصاء الوصفي لتوزيع درجات أفراد العينة ضمن المحور المهني ذو الأبعاد الخمسة	
07	جدول يوضح التوزيع التكراري لدرجات الأفراد ضمن بعد المكان	
08	جدول يوضح التوزيع التكراري لدرجات الأفراد ضمن بعد العلاقات مع الممرضين	
09	جدول يوضح التوزيع التكراري لدرجات الأفراد ضمن بعد العلاقات مع الأطباء	
10	جدول يوضح التوزيع التكراري لدرجات الأفراد ضمن بعد العلاقات مع المسؤولين	
11	جدول يوضح التكراري لدرجات الأفراد ضمن البعد المادي	
12	جدول يوضح التوزيع التكراري لدرجات الأفراد ضمن المحور المهني	
13	جدول يوضح الإحصاء الوصفي لدرجات أفراد العينة ضمن المحاور الثلاثة (النفسي،العضوي،المهني)والدرجة الكلية للضغوط النفسية	
14	جدول يوضح التوزيع التكراري لدرجات الأفراد ضمن المحور النفسي	
15	جدول يوضح التوزيع التكراري لدرجات الأفراد ضمن المحور النفسي	
16	جدول يوضح التوزيع التكراري لدرجات الأفراد ضمن المحور العضوي	
17	- جدول يوضح التوزيع التكراري لدرجات الأفراد ضمن محور الدرجة الكلية للضغط النفسي	
18	- جدول يوضح الإحصاء الوصفي للأبعاد الخمسة لتوزيع درجات أفراد العينة ضمن المحور المهني ذو الأبعاد الخمسة	
19	جدول يوضح معامل بيرسون للارتباط ما بين الأبعاد الخمسة المشكلة للمحور المهني	
20	جدول يوضح الإحصاء الوصفي للمحاور الثلاثة (المهني،النفسي،العضوي) و الدرجات الكلية للضغوط النفسية	
21	جدول يوضح معامل بيرسون للارتباط ما بين المحاور الثلاثة (المهني،النفسي،العضوي) و الدرجات الكلية للضغوط النفسية	
22	جدول يوضح الإحصاءالوصفي للمحاور الثلاثة (المهني،النفسي،العضوي) و الدرجات الكلية للضغوط النفسية حسب متغير المهنة (ممرض/اداري)	
23	- جدول يوضح اختبار T-Test لمجموعتين مستقلتين للفروق بين متوسطات ا لمحاور	

	الثلاثة(المهني،النفسي،العضوي) و الدرجات الكلية للضغوط النفسية حسب متغير المهنة (ممرض/إداري)	
24	الإحصاء الوصفي للمحاور الثلاثة (المهني،النفسي،العضوي) و الدرجات الكلية للضغوط النفسية حسب متغير الجنس (رجال/نساء)	
25	اختبار T-Test لمجموعتين مستقلتين للفروق بين متوسطات ا لمحاور الثلاثة(المهني،النفسي،العضوي) و الدرجات الكلية للضغوط النفسية حسب متغير الجنس (رجال/نساء)	
26	الوصفي للمحاور الثلاثة(المهني،النفسي،العضوي) و الدرجات الكلية للضغوط النفسية حسب متغير العمر	
27	احصاءة levene لتجانس التباينات ما بين متوسطات درجات الأفراد في المحاور الثلاثة والدرجة الكلية حسب متغير العمر	
28	تحليل التباين (ANOVA) ما بين متوسطات درجات الأفراد في المحاور الثلاثة والدرجة الكلية حسب متغير العمر	
29	المقارنات الطرفية المتعددة بطريقة bonferroni ما بين متوسطات درجات الأفراد في المحاور الثلاثة والدرجة الكلية حسب متغير العمر	
30	الإحصاء الوصفي لتوزيع الدرجات الكلية للضغوط النفسية حسب متغير الحالة المدنية	
31	احصاءة levene لتجانس التباينات ما بين متوسطات درجات الأفراد في توزيع الدرجات الكلية للضغوط النفسية حسب متغير الحالة المدنية	
32	تحليل التباين (ANOVA) ما بين متوسطات درجات الأفراد في الدرجات الكلية للضغوط النفسية حسب متغير الحالة المدنية	
33	الإحصاء الوصفي لتوزيع الدرجات الكلية للضغوط النفسية حسب متغير الاقدمية	
34	احصاءة levene لتجانس التباينات ما بين متوسطات درجات الأفراد في توزيع الدرجات الكلية للضغوط النفسية حسب متغير الاقدمية	
35	تحليل التباين (ANOVA) ما بين متوسطات درجات الأفراد في الدرجات الكلية للضغوط النفسية حسب متغير الاقدمية	
36	المقارنات الطرفية المتعددة بطريقة tamhane ما بين متوسطات درجات الأفراد في الدرجة الكلية حسب متغير الاقدمية	

فهرس الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
01	شكل يوضح الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المهنة	
02	شكل يوضح الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	
03	شكل يوضح الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	
04	شكل يوضح الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة المدنية	
05	شكل يوضح الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الاقدمية	
06	شكل يوضح المدرج التكراري لتوزيع درجات الأفراد ضمن البعد المكاني	
07	شكل يوضح المدرج التكراري لتوزيع درجات الأفراد ضمن بعد العلاقة مع الأطباء	
08	شكل يوضح المدرج التكراري لتوزيع درجات الأفراد ضمن بعد العلاقة مع الممرضين	
09	شكل يوضح المدرج التكراري لتوزيع درجات الأفراد ضمن بعد المادي	
10	شكل يوضح المدرج التكراري لتوزيع درجات الأفراد ضمن بعد العلاقة مع المسؤولين	
11	شكل يوضح المدرج التكراري لتوزيع درجات الأفراد ضمن بعد المحور المهني	
12	شكل يوضح المدرج التكراري لتوزيع درجات الأفراد ضمن البعد النفسي	
13	شكل يوضح المدرج التكراري لتوزيع درجات الأفراد ضمن البعد العضوي	
14	شكل يوضح المدرج التكراري لتوزيع درجات الأفراد ضمن البعد المهني	
15	شكل يوضح المدرج التكراري لتوزيع درجات الأفراد ضمن بعد الدرجات الكلية للضغوط النفسية	

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله الواحد القهار على فضله وسائر نعمه التي منّا بها علينا ووفقنا

إلى إنجاز هذا العمل المتواضع وبعد:

نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى الأستاذ المحترم: الذي تكرم بالإشراف

على هذا العمل الأستاذ: كادي لحاج

كما نشكر الأساتذة الذين لم يبخلوا علينا بالتوجيه و المساعدة

وإلى كافة أساتذة القسم.

شكر خاص إلى الذي كان عونا لنا في تطبيق هذه الدراسة ونخص بالذكر:

الأستاذ : فرشيشي جلال

كما لا ننسى أن نتقدم بالشكر والتقدير إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في

إنجاز هذا العمل

مـــــــقـــــــــــــدمـــــــــــــــــــــة:

يعتبر القطاع الصحي من قطاعات الخدمة الاجتماعية والذي يتكون من مجموعة من العمال من بينهم الممرضين والممرضات والأطباء والإداريين، حيث تربطهم علاقات اجتماعية قائمة على أساس تبادل الخبرات و المعارف. ولتغير سمات المجتمع في العصر الحديث وما نتج عن ذلك من تعقيد في مناحي الحياة المختلفة ، والكشف عن وجود تغيرات فسيولوجية مرتبطة بردود أفعال الجسم تجاه الضغوط لها علاقة سببية وثيقة بصحة الإنسان وما يصيبه من أمراض عضوية ونفسية.

وتعتبر الضغوط ظاهرة إنسانية قديمة إلا أن الاهتمام بها كونها مجالا للدراسة هو الذي يركز عليه الباحثين في هذا العصر، اذ تعد الضغوط النفسية حالة أو ظاهرة نفسية لا يسلم منها فرد ولا مجتمع ولا شعب من الشعوب، وذلك بدرجات متفاوتة منها نفسية ومهنية وعضوية ولدى العاملين في القطاع الصحي .

- وعليه تطرقنا في دراستنا إلى تناول الضغوط النفسية لدى العاملين في القطاع الصحي، وتبعا للخطة المنهجية التي تشتمل على جانبين وهما الجانب النظري والجانب الميداني:

فالجانب النظري يحتوي على3 فصول :

فالفصل الأول جاءت فيه الإشكالية وصياغتها وفيه تم تقديم موضوع الدراسة من خلال تحديد الإشكالية والتساؤلات الخاصة وأسباب اختيار الدراسة وإبراز أهميتها والأهداف التي تسعى لتحقيقها وبعدها التعاريف الإجرائية للمفاهيم الأساسية لموضوع الدراسة وأخيرا الدراسات السابقة.

والفصل الثاني تناولنا فيه الضغوط النفسية تعريفها والنظريات المفسرة لها **والفصل الثالث** تناولنا فيه القطاع الصحي.

أما الجانب الثاني تناول فيه جانبين الجانب المنهجي و الجانب الميداني :

تضمن الجانب المنهجي للدراسة الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية بدأنا أولا بتحدي د المنهج المتبع للدراسة والأدوات التي تم استعمالها لجمع البيانات ثم مجتمع الدراسة والذي انتقينا منه العينة المختارة.

وأخيرا الجانب الميداني فكان الفصل الأخير للدراسة وهو الفصل الخاص لتفريغ البيانات وعرض نتائج الدراسة وكذا تحليلها بيانيا و وفقا للترتيب التسلسلي للفرضيات أو التساؤلات وفي الأخير انتهت المذكرة بقائمة المراجع.

القسم النظري للدراسة

الإشكالية :

تعد الضغوط النفسية احد المظاهر الرئيسية في حياتنا المعاصرة وما هي إلا رد فعل التغيرات التي طرأت على كافة النواحي حتى صار عصرنا الحالي يطلق عليه عصر الضغوط ، حيث أصبح كل فرد منا يعاني من الضغوط بدرجات متفاوتة،فالطالب يعاني في أكاديميته ، و الأم تعاني في محيط الأسرة ،والموظفون والقياديون يعانون من ضغوط العمل و المرضى يعانون في المستشفيات لاسيما العاملين في القطاع الصحي .

هذا إلى جانب الضغوط الاجتماعية والاقتصادية ، حيث أن التغيرات السريعة التي أحدثتها وسائل التكنولوجية والتقدم العلمي جعلت الفرد يتعرض للعديد من الأحداث والمواقف الضاغطة ،وأيضا الظروف البيئية بما تحتويه من الكوارث الطبيعية ،كذلك الحروب والمجازر البشرية من حولنا التي تثير القلق والضيق أصبحت تشكل ضغطا كبيرا على الأفراد إذ لا تكاد تخلو منها الأخبار اليومية التي نقرأها ونسمعها ولم تعد الظروف البيئية وحدها المسئولة عن حدوث الضغوط لدى الإنسان بل قد يكون الفرد نفسه مصدرا للضغوط لديه ، ويتمثل ذلك في الأفكار والاعتقادات السلبية والخاطئة والاحباطات والصراعات التي يكابدها الفرد في معترك الحياة . (طه وسلامة عبد العظيم، 2006،ص 14)

وفي هذا الصدد يقول عبد العزيز مفتاح محمد 1997 " أن سلوك الإنسان وتصرفاته يقترن بتصوراته للحياة ونظرته إلى الأشياء والأمور التي تحيط به ، فعلى ذلك تكون أعماله وردود أفعاله " . (عبد العزيز مفتاح محمد، 1997،ص 59) .

ولقد أوضح محمود حسين 2000،أن للضغوط النفسية علاقة وثيقة بالاضطرابات السيكوسوماتية مثل ضغط الدم، والسكر وتصلب الشرايين وعسر التنفس والقول ون العصبي، والصداع ...الخ . كما أنها تؤدي إلى ضعف التركيز ،وتضاؤل القدرة على حل المشكلات والإدراك الخاطئ للمواقف والأشخاص ، كما أنها تؤدي إلى اضطرابات اجتماعية نحو : الانسحاب الاجتماعي ، والشك والعجز عن التوافق الاجتماعي .

كما أن العمل في القطاع الصحي يعتبر عاملا ضاغطا على الممرضين وحتى الإداريين لما في القطاع الصحي من خصوصية واستعجال ، فحالة المرضى الصحية ومخاوف عائلاتهم

وأحيانا الاتصال يؤدي بالعاملين في هذا الميدان إلى الاحتساس بالضغط النفسي يضاف إليه صعوبة هذا العمل وخاصة في فترة المناوبات الليلية التي يختلط فيها الأمر. بينما هو طبي وإداري وأحيانا أمني (حالة حوادث السيارات والوفيات) نحاول في هذه الدراسة رصد أهم عوالم الضغط النفسي الناتجة عن المهنة داخل القطاع الصحي .

تساؤلات الدراسة :

التساؤل الرئيسي :

- ❖ هل يعاني العمال في القطاع الصحي من ضغوط نفسية ؟

تساؤلات فرعية:

1. ــما هي أهم عوامل الضغط النفسي المهني لدى الممرضين ؟
2. ــما هي أهم عوامل الضغط النفسي المهني لدى الإداريين ؟
3. ــمن هو الأكثر عرضة للضغوط النفسية عن هذه الفئات؟
4. هل تختلف عوامل الضغوط النفسية باختلاف :

- باختلاف الجنس.
- باختلاف السن.
- باختلاف نوعية العمل .
- باختلاف أقدمية العامل .
- باختلاف الحالة المدنية : متزوج / أعزب / بأولاد/ بدون أولاد .

فرضيات الدراسة :

الفرضية العامة :

- ترجع طبيعة الضغوط النفسية لدى العاملين في القطاع الصحي بورقلة (فئة الممرضين/ فئة الإداريين) إلى عوامل نفسية، مهنية وعضوية .

الفرضيات الجزئية:

1. ترجع طبيعة الضغوط النفسية المرتبطة بالعوامل المهنية لدى العاملين في القطاع الصحي بورقلة (فئة الممرضين/ فئة الإداريين) إلى العوامل الخمسة التالية: عامل مكان العمل عامل العلاقة مع الممرضين ،عامل العلاقة مع الأطباء،عامل العلاقة مع المسؤولين العامل المادي (الأجر).
2. تعاني النساء العاملات بالقطاع الصحي بورقلة (فئة الممرضين/ فئة الإداريين) من درجات عليا من الضغط النفسي تفوق درجات الضغط عند الرجال العاملين بنفس القطاع .
3. يعاني الممرضون العاملون بالقطاع الصحي بورقلة من درجات عليا من الضغط النفسي تفوق درجات الضغط النفسي لدى الإداريين العاملين بنفس القطاع .
4. ــ كلما ازداد العامل في العمر كلما ازدادت الضرغوط النفسية عليه :بحيث تعاني الفئة العمرية (أكثر من 50 سنة) العاملة بالقطاع الصحي بورقلة (فئة الممرضين/ فئة الإداريين) من درجات عليا من الضغط النفسي تفوق درجات الضغط النفسي لدى الفئات (مابين 40،50 سنة)ثم الفئة (مابين31،40 سنة)والفئة (أقل من 30 سنة) بالترتيب .
5. كلما ازدادت اقدمية العامل كلما ازدادت الضغوط النفسية عليه:بحيث تعاني الفئة ذات الخبرة المهنية (أكثر من 9 سنوات)من درجات عليا من الضغوط النفسية تفوق درجة الضغط النفسي لدى فئات (مابين 3،6سنوات) ثم (فئة من 6،8 سنوات) بالترتيب.
6. يعاني العاملون بالقطاع الصحي بورقلة المتزوجون (فئة الممرضين/ فئة الإداريين) من درجات عليا من الضغط النفسي تفوق درجات فئة المطلقين والأرامل ثم العزاب بالترتيب.

أهمية الدراسة :

- ❖ تأخذ هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع نفسه فموضوع الضغوط النفسية يعد مسألة ذات أهمية كبيرة جدا وذلك ما يشهده من اهتمام الكثير من الباحثين والمفكرين في مجال علم النفس

ــفالضغوط النفسية إحدى أهم ظواهر الحياة الإنسانية التي يتعرض لها الإنسان في مواقف متباينة، وخاصة في جانب العمل وهذا من خلال ملاحظتنا للأوضاع السائدة في القطاع الصحي.

أهداف الدراسة :

1. ــالكشف عن الضغوط التي يعاني منها العمال في القطاع الصحي .
2. الكشف عن أهم عوامل الضغوط المهنية والنفسية .
3. ــرفع مستوى مرد ودية العمل لدى العاملين .

التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

الضغط:

- ❖ هو شعور مركب مصحوب بالانفعال وعدم التركيز.

الضغوط النفسية :

- ❖ هي عبارة عن مثيرات خارجية وداخلية يتعرض لها الفرد بصورة دائمة وبدرجة الشدة تفوق قدرته وإمكانياته إذ تشكل عليه عبئا ثقيلا فهي تمثل مصدر مهدد لحياته وذاته .

القطاع الصحي:

- ❖ هي مؤسسات صحية ذات طابع خدماتي وقائي ضد الأمراض الوبائية،كما أنها تقدم لعلاج للكثير من الأمراض إذ يراجع هذه المؤسسات أعداد كبيرة من المرضى.

تمهيد :

تعد الضغوط النفسية إحدى أهم ظواهر الحياة الإنسانية التي يتعرض لها الإنسان في مواقف متباينة ، فهي تتطلب منه التوافق مع البيئة المحيطة به . وظاهرة الضغوط لا تختلف عن بقية الظواهر النفسية كالقلق ، الإحباط ، فهي نواتج متلازمة الوجود الإنساني ، ولا تكون دائما على نحو سلبي ، فمحاولة الهروب منها تعني بوضوح نقص فعاليات الفرد و إخفاقه في الحياة . وهذا ما أشارت إليه كوبازا (kobaza , 1982) بقولها : " إن تعرضنا للضغوط أمر حتمي لا مفر منه ، حيث أن واقع الحياة محفوف بالعقبات و الصعوبات و أشكال الفشل و النكسات و الظروف الغير المواتية ، ونحن لا نستطيع أن نتجنب الفشل أو الإحباط أو الفقد و لا نستطيع أن نتجنب أو نهرب من متطلبات التغير في النمو الشخصي في أي مرحلة من مراحل النمو " .

(kobaza . 1982 . p : 707)

وقد ازداد اهتمام علماء النفس في السنوات الأخيرة بدراسة الضغوط النفسية لما لها من أهمية بالغة على صحة الفرد الجسمية و النفسية والاجتماعية. وهذا ما سنتناوله في هذا الفصل.

I. تعريف الضغط النفسي :

أ /- المعنى اللغوي للضغط النفسي :

الأصل اللغوي للفظ "stress" أنه حالة من الطحن أو الكبس أو العصر.... فقد جاء هذا المعنى في المعجم المختار، حيث يشير إلى أن أصل كلمة " ضغط" أي ضغط اللحم أي فرمها فرما ،وهو لفظ يدل على "الشدة " أو " المشقة" ويقال في الدعاء " اللهم ارفع علينا هذه الضغطة" .

وجاء في المورد لمعنى الضغط **(stress)** أنها وطأة أو إجهاد وهو مشتق من ضغط press بمعنى كبس أو ضغط بمعنى تحت الشعور بالوطأة أو الإجهاد.

وجاء في معجم علم النفس والتحليل النفسي:

"أن الضغط هو مجموعة من العوامل الخارجية والداخلية ، الضاغطة على الفرد بدرجة تولد لديه إحساسا بالتوتر أو تشويهها وإذا ما زادت شدته تفقده توازنه ".

(ابتسام عبد الله حلو،2004،ص 12)

ب /- المعنى الاصطلاحي للضغط النفسي :

تعرف هانز سيلي:

يعرفه بأنه الاستجابة غير النوعية للجسم لأي طلب دافع ،كما انه هو الطريقة اللاإرادية التي يستجيب بها الجسد باستعداداته العقلية والبدنية لأي دافع.

(هارون توفيق الرشدي،1999،ص17)

تعريف ليفين وسكوتش :

إن الضغط حالة تكون في اضطراب وعدم كفاية الوظائف المعرفية ويتضمن المواقف التي يدرك فيها الفرد بأن هناك فرق ما يطلب منه سواء أكان داخليا أو خارجيا وقدرته على الاستجابة لها . (نفس المرجع،1999،ص 19).

- **تعريف سبيلجر (S.D.Spielberger) :** هو الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضعي .

(عثمان . فاروق السيد ، (2001) : 100) .

- **تعريف هنري موراي Henry Murray (1978) :** هو خاصية أو صفة لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد في تحقيق هدف معين .

(هارون توفيق الرشيدي ، (1999) : 19) .

- **تعريف عثمان فاروق السيد (2001) :** هي تلك الظروف المرتبطة بالضبط و التوتر و الشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعا من إعادة التوافق عند الفرد و ما ينتج عن ذلك من آثار جسمية و نفسية ، وقد تنتج الضغوط كذلك من الصراع و الإحباط والحرمان و القلق و تفرض الضغوط على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية أو اجتماعية أو نفسية أو تجمع بين هذه المتغيرات الثلاثة معا ، رغم أن الضغوط جزء من حياتنا إلا أن مصادرها تختلف من شخص لآخر . (عثمان .فاروق السيد ، (2001) : 96) .

<u>– من خلال التعاريف السابقة نخلص إلى أن :</u> " الضغوط النفسية عبارة عن مثيرات داخلية أو خارجية يتعرض لها الفرد بصورة دائمة وبدرجة من الشدة تفوق قدرته و إمكانياته فتشكل عبئا ثقيلا عليه وهي تمثل مصدر مهدد لحياته وذاته . "

II. <u>أنواع الضغوط النفسية :</u>

<u>1/– الضغط السلبي :</u>

قد يكون للضغط المفرط (الممتد و غير المفرج) تأثير مؤذ في الصحة العقلية و الجسدية و الروحية ، وإذا ما تركت مشاعر الغضب و الإحباط و الخوف و الاكتئاب المتولد من الضغط دون حل ، فإنها تستطيع إن تشكيله من الأعراض الجسمية ، النفسية ، العقلية ...الخ .

<u>2/– الضغط الايجابي :</u>

قد يكون للضغط تأثير ايجابي كذلك ، انه أساسي في الحث على التحريض والإدراك ، موفرا الإثارة التي يمس إليها الاضطرار إلى الكفاح على قدم المساواة أو بنجاح حيال الحالات المتحدية فالتوتر و التنبه ضروريان للتمتع بكثير من مظاهر الحياة ، ومن دونهما سوف تكون الحياة (الوجود) مسئمة .(الشيخاني . سمير ، (2003) : 13 – 14) .

<u>ويعرفه علي اسماعيل علي:</u>

"أن الضغط الايجابي يتمثل في مستوى الاستجابة الداخلية التي تحرك أداء الشخص السليم لوظائفه وتسهله ،ويوجد هذا النوع من الضغوط في جميع أشكال النشاط البيولوجي على

الأرض ، وهو مفيد في الخلق والإنتاج وعمل التغييرات الضرورية في أسلوب الحياة ،وهي التغييرات التي تقيد الشخص في المحافظة على حياته وزيادة سعادته ،وبدون هذا النوع من الضغوط لن يكون هناك غير أو نمو أو إنتاجية."(علي إسماعيل علي، 1999،ص 75).

ويشير علي عسكر :

أن الجانب الايجابي هو قدرة الكائن الحي على التحكم في مصادر الضغط ، وفي المقابل يمثل الضغط بصورته السلبية نوع من التوتر أو الشدة " strain " على الكائن،فالحمل الزائد أو الحمل المنخفض يرتبط بالجانب السلبي ، بينما الجانب الايجابي يرتبط بوجود درجة من الضغط أو التوتر تدفع الفرد للعمل بشكل منتج .،فإذا تضمنت المواقف الضاغطة مطالب في حدود الفرد وإمكاناته ،فان ذلك يساعده على تحقيق التوافق ،وما إذا تضمنت هذه المواقف مطالب تفوق قدرات الفرد ،إمكاناته وأثرت عليه تأثيرا كبيرا ، وأدت إلى عدم قدرته على مجابهة متطلبات الحياة اليومية فان ذلك يترتب عليه مظاهر سلوكية وانفعالية لا سوية.

(علي عسكر ،2000،ص25)

3 /- ضغوط مؤقتة :

وهي التي تحيط بالفرد لفترة وجيزة ثم تنقشع ، ولا يدوم أثرها لفترة طويلة (مثل: تلك الناشئة عن الامتحانات ، أو مواجهة موقف صعب مفاجئ أو الزواج الحديث) ، و هذه الضغوط تكون سوية في معظمها إلا إذا كان الموقف الضاغط أشد صعوبة من مقدرة الفرد على التحمل مثلما يحدث مع المواقف الشديدة الضاغطة التي تؤدي إلى صدمة عصبية .

(ابتسام عبد المجيد عبد حلو،2004، ص 15)

4 /- ضغوط مزمنة : هي تلك التي تحيط بالفرد لفترة طويلة نسبيا (مثل : تعرض الفرد لآلام مزمنة أو وجود الفرد في أجواء اجتماعية و اقتصادية غير ملائمة بشكل مستمر)

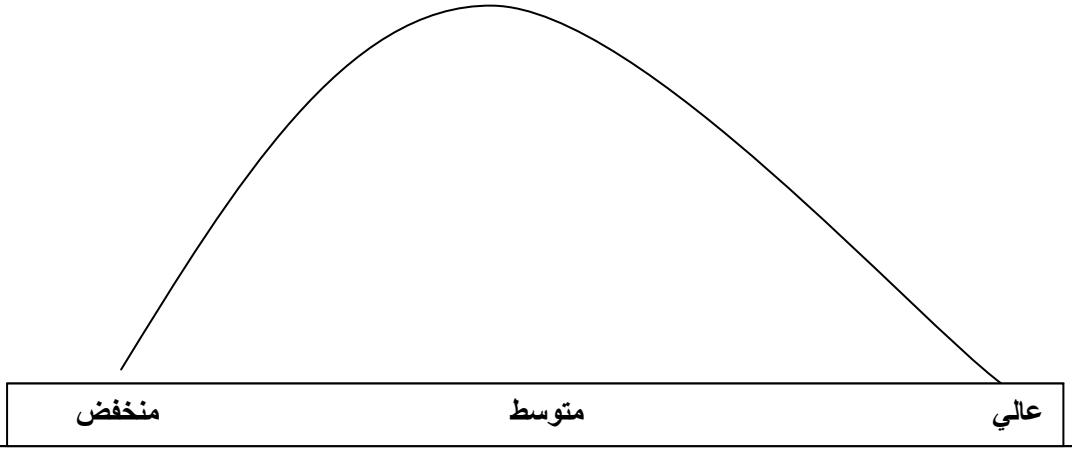
وفي الغالب تكون هذه الضغوط سالبة حيث تأثيرها على الفرد ، لأن حشد الفرد لطاقته لمواجهة تلك الضغوط قد يدفع ثمنها على شكل أمراض نفسية أو فيزيولوجية مما يؤدي إلى اختلال في الصحة النفسية و الإنهاك أو الاحتراق . (نفس المرجع،2004،ص 15).

9 /- ضغوط مثيرة للشفقة :

والتي تحدث نتيجة مرور الفرد بخبرات الإحباط و الفشل و الإحساس بفقدان الشعور بالأمن و الكفاية و العجز و اليأس (عبد الرحمن بن احمد بن محمد .الهيجان ، 1998، 309) .

مستويات الضغط النفسي :

ظاهرة الضغط النفسي كامنة في الوسط الذي يعيش فيه الفرد وتستقر في وعيه لها بدرجات متفاوتة وعادة لا يكفي أي من هذه الضغوط (البيئية،النفسية، الاجتماعية و الشخصية) بمفردها لخلق استجابة رئيسية للضغط ، ولكن عندما يحدث تجمع منها ،فان الأثر يكون شديد الضرر، فالضواغط الصغيرة تتراكم حتى تؤدي في النهاية إلى تقليص قدرة الفرد على التصدي ،ذلك أن الأثر المتجمع للضواغط الصغيرة يمكن أن يتساوى بسهولة مع خبرة حدث صدموي شديد (حدث حرج) ،وإذا الضغط مفرطا في شدته فانه قد يهدم صحة الفرد ،كما أن الضغط إذا كان مفرطا في قلته فانه يجعل الشخص يفتقر إلى الحركة ، في كلت الحالتين يكون خطرا وهداما. لذلك على الفرد أن يصل من خلال خبرته إلى تحقيق منطقة متوسطة من الضغط هي المستوى الأمثل من الضغط والشكل التالي يوضح مستويات الضغط . (علي إسماعيل، 1999،ص 76)



شكل رقم (07) : يوضح مستويات الضغط

ويشير في هذا الصدد " جكسنتمهالي " csikszentmihaly" إلى أنه تكون التحديات في حالة توازن مع قدرة الفرد على العمل ،عند نقطة الحدود الفاصلة بين الجانب السلبي والجانب الايجابي ،أي من جانب الحمل الأقل إلى جانب الحمل الزائد.

(علي عسكر،2000،ص 25)

وكما أن هناك إشارات نفسية تعتبر بمثابة تحذير بأن جسمك قد وصل إلى نقطة التحمل الزائد (أي ضغط مفرط الشدة) من الضغوط وهي:

- صعوبة اتخاذ قرارات جميع المستويات .
- الإفراط في أحلام اليقظة والوهم بالتغلب على المشكلات .
- زيادة في التدخين واستخدام المهدئات .
- نسيان الأفكار خلال الكتابة أو التحدث.
- الإفراط في القلق من جميع الأمور وسرعة الانفعال .

- العدوانية.
- عدم الثقة في الأصدقاء وأفراد العائلة .
- تفكير سلبي وذاكرة ضعيفة .
- شعور بعدم الكفاية الشخصية .
- سلوك متناقض وعلاقات متوترة وغياب الوضوح. (نفس المرجع،ص 57)

مصادر الضغوط النفسية :

- ينشأ الضغط النفسي حينما تكون هناك متطلبات ،وأعباء ملقاة على عاتق الفرد تزيد عن إمكاناته النفسية وقدرته على مواجهتها .
- وفي محاولة مسببات الضغط stressore المتوفرة بكثرة في المحيط الإدراكي للفرد والمتوفرة بغزارة في بيئة الحياة العامة والخاصة،أجمع نخبة من فقهاء علم النفس التنظيمي وعلم الإدارة على أن المسببات التالية وهي موجودة في البيئة المحيطة للفرد من أهم مسببات الضغط لدى الإنسان :

أ -**المتغيرات الاقتصادية :**

كالنظام السائد ، ومدى تماسكه أو انهياره في مواجهة الاقتصاد العالمي والبطالة الصريحة أو المقنعة ،وارتفاع معدل دوران العمل ،وما إلى ذلك من مشاكل اقتصادية تؤدي إلى ارتفاع معدلات الجريمة بأنواعها.

ب المتغيرات الاجتماعية :

وهي في الواقع من نواتج المتغيرات الاقتصادية ،نذكر منها مشكلات الطلاق والانفصال، ومختلف قضايا الأحوال الشخصية ،والانحرافات الجنسية والشذوذ الجنسي والانحرافات السلوكية كمشاكل النصب والاحتيال والسرقة والتدليس وغيرها كثيرا.

أ –**المتغيرات الطبيعية:** ونذكر منها على سبيل المثال الكوارث الطبيعية من البراكين والزلازل والفيضانات والحروب المفتعلة ،والاستخدام الإنساني غير الواعي لتلوث البيئة التي يعيش فيها .

ب **المتغيرات التنظيمية :** ومن غير الشك أن البيئة التنظيمية للعمل تفرض على الإنسان (موظف /عامل) ،مجموعة أخرى من مسببات الضغط ، قد نسميها بعوامل الضغط الموجود في بيئة أي مصنع أو شركة أو مؤسسة أو هيئة حكومية أو غير حكومية ،والتي يتعرض لها كافة الأفراد العاملين بها والتي قد تتفاوت في شدتها تبعا للمناخ السائد في كل هيئة عمل .

- ويؤكد "علي عسكر " أن شخصية الفرد وخصائصها تعتبر عاملا وسطيا أو متداخلا تخفف أو تزيد من وطأة الموقف السلبي الضاغط على الفرد . وفي ضوء اختلافات شخصيات الأفراد ، فإنهم بالتالي يختلفون في ردود فعلهم للمواقف الضاغطة .

(علي عسكر، 2000،ص129)

وعموما فالمواقف التي يمر بها الفرد على نوعين :مواقف تحدث في البيئة الموضوعية وأخرى تحدث في البيئة النفسية ،والبيئة الموضوعية التي تكون على نوعين: البيئة

الطبيعية ،والبيئة الاجتماعية التي تشمل على القانون والأعراف والقيم والمجتمع والناس .

أما البيئة النفسية فهي تلك البيئة التي يدركها الفرد ،أي إدراكه للعالم المحيط به من أحداث وأشياء وعلاقات اجتماعية ويتأثر ،هذا الإدراك بالخصائص الشخصية والبيئية .

(ابتسام عبد المجيد عب الله حلو،2004،ص20)

❖ مما سبق يمكن القول أن مصادر الضغوط النفسية ،مصادر داخلية كامنة في شخصية الفرد أو مصادر خارجية موجودة في الحياة العامة ،أو الأسرية أو البيئية أو التنظيمية ،وقد تتضافر بعضها أو جميعها في إرهاق الفرد فيقع فريسة سهلة لمضارها .

III. أعراض الضغط النفسي :

إن التعرض المفرط للضغط ينجم عنه عدم توازن هرموني يمكن أن يحدث تشكيلة من الأعراض:

1 /- أعراض جسدية :

- تغيرات في أنماط النوم ، التعب .
- تغيرات في الهضم ، الغثيان ، القي ، الإسهال .
- فقدان الدافع الجنسي .
- آلام الرأس .
- آلام وأوجاع في أماكن مختلفة من الجسم .

2 /- عسر الهضم :

- الدوار ، الإغماء ، التعرق ، الارتعاش .
- تنمل اليدين و القدمين .
- خفقان القلب بسرعة و قوة .
- نبضات القلب خاطئة .

3 /- الأعراض العقلية :

- ❖ فقدان التركيز .
- ❖ انحطاط في قوة الذاكرة .
- ❖ صعوبة في اتخاذ القرارات .
- ❖ التشوش (الفوضى) و الارتباك .
- ❖ الانحراف عن الوضع السوي . (الشيخاني. سمير (2003) : 18 – 19) .

4 /- الأعراض السلوكية :

- ❖ تغيرات في الشهية ، الأكل كثيرا أو قليلا .
- ❖ اضطرابات في الأكل (فقد الشهية الطعام ، الشره المرضي) .
- ❖ زيادة تناول الكحول وسائر العقاقير .
- ❖ الإفراط في التدخين .
- ❖ التململ .
- ❖ القلق المتميز بحركات عصبية .
- ❖ قضم الأظافر .
- ❖ وساوس المرض (توسوس المرء على صحته ، و بخاصة حين يكون مصحوبا بتوهم وجود مرض جسماني) .

5 /- الأعراض العاطفية :

- نوبات الاكتئاب .
- نفاذ الصبر و النزق أو حدة الطبع .
- نوبات غضب شديد .
- فساد في العادات و الأحوال (كالنظافة) المفضية الصحة والمظهر .

(الشيخاني. سمير،2003) : 18 – 19

IV. النظريات المفسرة للضغوط النفسية :

ومن بين رواد هذه النظرية نجد " كانون" و "هانز سيلي" حيث تطرقنا الى نظرية الضغوط من خلال اهتماماتهم باستجابة الجسم الفيسيولوجي للضغط.

نظرية "هانز سيلي Hans Selye "

يعتبر هانز سيلي من أشهر الباحثين الذين ارتبطت أسماؤهم بموضوع الضغوط ،وتنطلق نظريته من مسلمة ترى: أن الضغط متغير مستقل ،وهو استجابة لعامل ضاغط stressor يميز الشخص ويضعه على أساس استجاباته للبيئة الضاغطة ،وأن هناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات ،يمكن استدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج ،ويعتبر "سيلي"

" أن أعراض الاستجابة الفيسيولوجية للضغط عالمية وهدفها المحافظة على الكيان والحياة ، وحدد سيلي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط".(فاروق السيد عثمان،2001،ص98)

ويرى أن هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام وهي:

1. **مرحلة الفزع أو الإنذار:** وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات ،تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط ، ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم.

(هارون توفيق الرشيدي،1999،ص51)

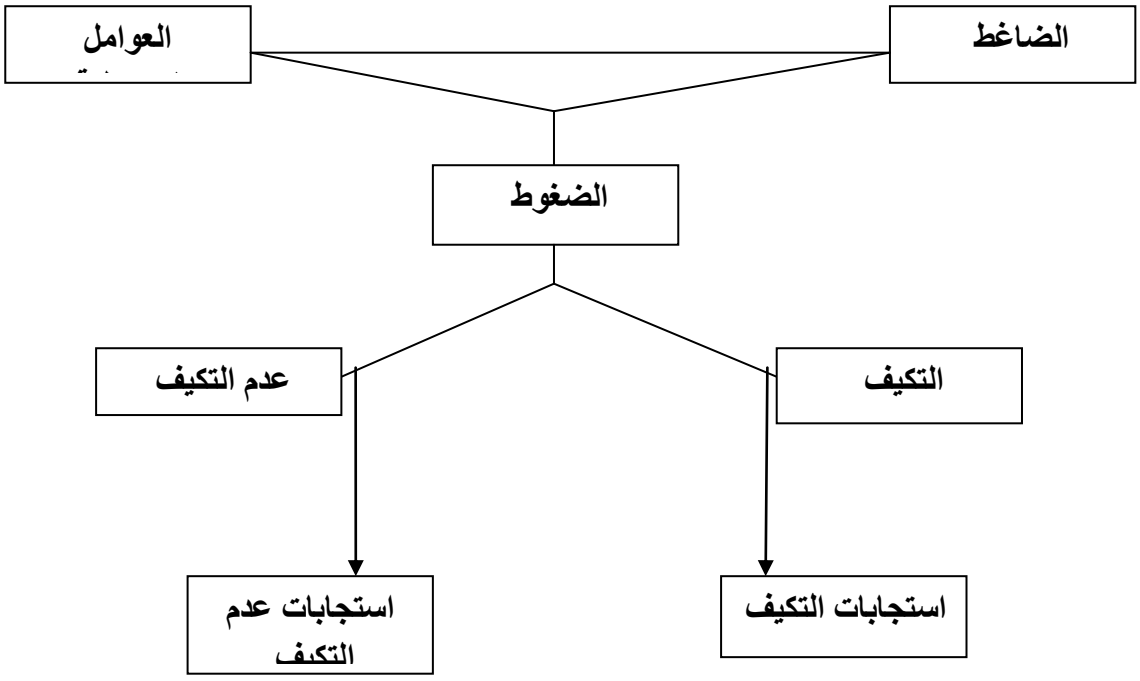
2. مرحلة المقاومة :

حيث ينتقل الجسم من المقاومة العامة ، إلى أعضاء حيوية معينة تكون قادرة على الصد لمصدر التهديد،وكما أن الكائن الحي يتكيف مع مصدر الضغط ومع ذلك هناك حدود لعملية المقاومة من جانب الجسم . (علي عسكر،2000،ص 35)

3. مرحلة الإجهاد أو الاستنزاف:

مرحلة تعقب المقاومة ، ويكون فيها الجسم قد تكيف ،غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف ،ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل الآتي:

الشكل رقم (01) : يوضح تخطيط عام لنظرية هانز سيلي Hans Selye



(فاروق السيد . عثمان ، (2001) : 99)

أ -**نظرية "والتر كانون ":**

يعتبر كانون من أوائل الباحثين الذين استخدموا عبارة الضغط ،وعرفه برد الفعل في حالة الطوارئ ، وقد بينت دراساته بأن مصادر الضغط الانفعالية كالألم ،والخوف والغضب تسبب تغيرا في الوظائف الفيسيولوجية للكائن الحي ،ويرجع إلى التغيرات في إفرازات عدد من الهرمونات . وقد كشفت أبحاثه أيضا وجود آلية في جسم الإنسان تساهم في احتفاظه بحالة من الاتزان الحيوي والرجوع لحالة التوازن بانتهاء الظروف والمواقف المسببة لهذه التغيرات .وقد أولى" كانون " اهتماما لدور الجهاز السمبثاوي في تهيئة الجسم لمواجهة المواقف الضاغطة.

(علي عسكر،2000،ص34)

ب **نظرية سبيلبرجر speilberger:**

تعتبر نظرية "سبيلبرجر " في القلق ،مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده فقد أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة ،والقلق كحالة هو قلق موضوعي أو موقفي يعتمد على الظروف الضاغطة ، وعلى هذا الأساس يربط "سبيلبرجر" بين الضغط وقلق حالة ، ويعتبر الضغط الناتج ضاغطا مسببا لحالة القلق .(فاروق السيد عثمان،2001،ص99)

ويهتم "سبيلبرجر" في الإطار المرجعي لنظريته ، بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة ،والتي تكون ضاغطة ،ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها، ويحدد العلاقة بينها وبين ميكانزمات الدفاع التي تجنب تلك النواحي الضاغطة .أو يستدعي سلوك التجنب الذي يسمح له بالهروب من الموقف الضاغط.(هارون توفيق الرشيدي،1999،ص 54)

فمن خلال نظريته نلاحظ أن السمات عامل مؤثر في إحداث الضغوط لسمة القلق ،هي ناتج من نواتج الضغوط النفسية وبالتالي تؤدي إلى إنشاء حالة الانضغاط التي يعانيها الفرد،وقد يختلف الأفراد في تعاملهم مع الضغوط نتيجة اختلاف سماتهم وخصائصهم المعرفية .

ت نظرية ماريان فرانكنهوزر :

أبرزت "ماريان" وفريقها البحثي في السويد أهمية ودور المكون النفسي في رد فعل الفرد اتجاه مصادر الضغط المختلفة وبالنسبة لهرمونات حالات الطوارئ (الادريالين، والنور ادريالين) فقد بينت هذه الدراسات تأثيراتهما العالية على الوظائف الذهنية والانفعالية ، ويعتمد نشاط الغدة الكظرية بشكل شريه كلي على المواقف النفسية ،مثل الشعور بفقدان التحكم أو زيادة الاستثارة أو قلة الاستثارة – قلة الحمل وزيادة الحمل– وكما أن الزيادة في إفراز هرمونات الضغط ،لا تقتصر على المواقف المزعجة وغير المرغوبة ،بل تشمل المواقف السارة التي تواجه الفرد.

(علي عسكر،2000،ص36)

خلاصة الفصل :

تمثل الضغوط النفسية ظاهرة معقدة ن فهي تحتل مكانة بارزة في قائمة مسببات الأمراض بشقيها العضوي و النفسي ، فالإحصائيات الأمريكية تؤكد أن حوالي ثمانين في المائة من الأمريكيين يعانون من أمراض المسبب الرئيسي فيها هو الضغط ، ومن المؤكد إن الضغوط المزمنة تؤدي إلى المرض ، كما أنها تبطئ الاستجابة للعلاج ... فللضغوط النفسية تساهم في ظهور – في حالة عدم تكيف الفرد معها – الاضطرابات الانفعالية مثل القلق ، والخوف ، والاكتئاب ، من ثم أن هذه الاضطرابات تؤثر على الجهاز العصبي والهرموني، والحالة الجسمية للفرد بصفة عامة . فالضغط النفس (Stress) – استنتاجا مما سبق – " عبارة عن الاستجابة الفردية على المثيرات الداخلية أو الخارجية بغرض التكيف معها" . فتفاعل العامل النفسي مع العامل الوراثي والبيولوجي له أثر كبير في إحداث الاضطرابات الجسمية ومن ثم ظهور الأمراض المزمنة كمرض السرطان ، الأمر الذي يدفع بالفرد إلى استخدام أساليب معينة لمواجهة هذه الضغوط و التغلب عليها ، أو محاولة التخفيف من حدتها.

تمهيد:

يعتبر القطاع الصحي من قطاعات الخدمة الاجتماعية والذي يتكون من مجموعة من العمال من بينهم الممرضين والممرضات والأطباء حيث تربطهم علاقات اجتماعية وإنسانية قائمة على أساس تبادل الخبرات و المعارف من أجل أداء أعمالهم .

تعريف الصحة :

عرفت منظمة الصحة العالمية في عام 1948 "الصحة" بأنها "حالة من العافية الكاملة البدنية والنفسية والعقلية والاجتماعية:"وليست حالة انتفاء المرض أو العجز ومازال هذا المفهوم معتمدا حتى اليوم". (حامد عبد السلام زهران،1997،ص 25)

أنواع الصحـــــــــــة:

1. **الصحة البدنية:**

تعني القدرة على قيام أجسامنا بوظائفها الفيزيولوجية والميكانيكية ،وهذا النوع الأكثر وضوحا وشهرة.

2. **الصحة العقلية :**

تعني القدرة على أن نفكر بوضوح وتناسق ،القدرة على التعلم والقدرة على اتخاذ قرارات صائبة.

3. **الصحة النفسية:**

وتعني الراحة النفسية الشخصية للفرد ،كما تعني أيضا القدرة على أن نتعرف على مشاعرنا كالخوف والفرح والحزن وان نعبر عنها بالطريقة المناسبة وعندما نريد .

(محمد سيد عبد الرحمن،1998،ص41)

4. **الصحة الروحية:**

تتضمن الإيمان بغرض أعلى أو متعالي للوجود،الإيمان بأن هناك قوة عليا تجمعنا،يربط معظمها الصحة الروحية بالمعتقدات والممارسات الدينية وبعضها ربطها بالمذاهب والمبادئ السلوكية والطرق التي توصل إلى الراحة النفسية.

(نفس المرجع ،ص 42).

تعريف القطاع الصحي:

- هي مؤسسات صحية ذات طابع خدماتي وقائي ضد الأمراض الوبائية،كما أنها تقدم لعلاج للكثير من الأمراض إذ يراجع هذه المؤسسات أعداد كبيرة من المرضى.

(عبد المجيد الشاعر،وآخرون،2000،ص 10)

الأدوار الوقائية و العلاجية للمؤسسة الصحية:

الدور العلاجي للمؤسسات الصحية:

- تقدم الوحدات الصحية و المراكز الصحية العلاج لكثير من الأمراض إذ يراجع هذه المؤسسات أعداد كبيرة من المرضى.

أما الأمراض التي تحتاج إلى رعاية صحية متخصصة فعادةً ما تتحول إلى المراكز الصحية الشاملة و إلى المستشفيات،حيث يبدأ الطور العلاجي فيها في العيادات الخارجية،وبناءً على خطورة الحالة تحول الأقسام الداخلية المتنوعة في المستشفيات.و هناك بعض المستشفيات المتخصصة تختص بعلاج أمراض معينة و بجانبه أمراض أخرى مرتبطة بهذا المرض مثل:مستشفيات الأمراض النفسية.(نفس المرجع، ص 11)

الدور الوقائي للمؤسسات الصحية:

تقوم المؤسسات الصحية بتقديم الخدمات الصحية الوقائية ضد الأمراض الوبائية في صور حملات قومية أو تطعيم دوري للمواليد الجدد،وتقوم كذلك بأداء خدمة لرعاية الأمومة و الطفولة وكذلك تشرف هذه المؤسسات على المدارس الصحية وتطعيم الطلاب ضد المرض.

(نفس المرجع،ص 11 -15)

تعريف الممرض و الممرضة:

هو الشخص الذي استوعب البرامج أو المتطلبات الأساسية الأخلاقية و العملية و العلمية لعلم التمريض،فأصبح قادرًا على القيام و ممارسة عمله بعد أن أصبحت لديه المعرفة الكافية لتقديم أفضل الخدمات الصحية للأفراد للوقاية من الأمراض و السهر على راحتهم أثناء المرض. ويعتبر الممرض أو الممرضة الضلع الثاني مثلث الخدمة الصحية في المؤسسة الصحية لذلك يزداد الطلب عليهم في المؤسسات العامة و الخاصة.

دور الممرض أو الممرضة:

- تعتبر الواسطة بين الطبيب والمريض ،وهي المستمعة إلى مطالب المريض شكاويه التي تنقلها إلى الطبيب.
- تساهم في شرح المرض للمريض ،والتخفيف من حدته عليه خاصة أن المرضى غالبا ما لا يستطيعون مساءلة الطبيب وهذا راجع إلى عامل نفسي.
- تقاسمها السلطة العلاجية مع الطبيب،مما يجعلها تتحمل القسط الأكبر من العملية العلاجية. (عبد السلام بشير العويبي،2006،ص77)

الصفات التي يجب أن يتحلى بها الممرض أو الممرضة:

- أن تكون قادرة على أن تكيف نفسها حسب البيئة التي بها مستخدمة في ذلك ما تعلمتهمن فن التمريض.
- أن يكون مظهرها لائقا بالمهنة محترمة ومرتبة ونظيفة .
- أن تكون ملابس المستشفى مناسبة في الطول والاتساع لسهولة الحركة أثناء تأدية عملها.
- أن تكون محمودة السيرة والسلوك ،حسنة التصرف، لبقة في معاملتها مع زميلاتها ورؤسائها ومع المرضى والأطباء وموظفي الأقسام الأخرى في المستشفى.

(اللجنة المركزية العليا للخدمات الصحية،1970،ص13)

دور الإداريين في القطاع الصحي:

ينقسم العنصر الإداري في المؤسسات الاستشفائية إلى أربعة أقسام وكل قسم يضم مجموعة من العمال ليقوم بالمهام :

المجموعة الأولى الرئيسية: وتضم المدير العام "وهو الذي يصدر الأوامر "

المجموعة الثانية: قسم الموارد البشرية "ويضم مجموعة من العمال يقومون بتسيير الايجازات والعطل المرضية و توفير الوثائق التي يحتاجها الممرض ، من وثيقة عطلة ،شهادة عمل ..الخ".

المجموعة الثالثة: قسم يقوم بتسيير الموارد المالية " يقوم بتوفير الأجهزة والأدوات وجميع المستلزمات التي تحتاجها المستشفى".

المجموعة الرابعة: "وتضم مدير النشاطات الصحية وهو المكلف بقائمة المناوبات للأطباء والممرضين".(محمد لبيب إبراهيم ,وآخرون، 1979،ص 12-15).

القسم الثاني : الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد

بعد الانتهاء من الجانب النظري والمتغيرات الخاصة به سنتطرق إلى الإطار المنهجي للدراسة، والذي يعد المحور الأساسي في البحث موضوع الدراسة حيث تتطلب كدراسة ميدانية إلى إجراءات منهجية تيسر للباحث من خلالها الوصول إلى نتائج دقيقة .

أولا: التعريف بمجتمع البحث ومجالات الدراسة .

أ -التعريف بمجتمع البحث:

عندما يقوم الباحث بدراسة ظاهرة معينة أو مشكلة ما فان الأمر يتطلب أن يحدد مجتمع بحثه ،ويتمثل مجتمع البحث في جميعه الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء التي تكون موضوع مشكلة البحث وبعبارة أخرى جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث ،وقد كان مجتمع البحث الذي ستتعرض له مجموعة الدراسة هذه، العاملين في القطاع الصحي (ممرضون/إداريون) لولاية ورقلة . حيث اختيرت العينة بطريقة عشوائية تمثلت في 40 عاملا في القطاع الصحي بين المؤسستين مستشفى محمد بوضياف والعيادة المتعددة الخدمات بالقصر ورقلة منهم 20 إداري، 20 ممرض.

ب -مجالات الدراسة :

1 -المجال البشري :

أجريت الدراسة المنهجية تحت عنوان الضغوط النفسية لدى العاملين في القطاع الصحي (ممرضون / إداريون) على العاملين في القطاع الصحي (العيادة متعددة الخدمات بالقصر/ومستشفى محمد بوضياف) البالغ عددهم 40عاملا (20 بالعيادة متعددة الخدمات القصر- 20 عامل في مستشفى محمد بوضياف).

2 -المجال الزمني :

بدأ الاهتمام بموضوع الدراسة خلال السداسي السادس من الموسم الجامعي 2013-2014 في شهر أفريل يوم 26 حتى 3 ماي 2014 .

حيث وقع الاختيار على القطاع الصحي لولاية ورقلة.

3 المجال المكاني:

لقد أجريت هذه الدراسة على الممرضون والإداريون في القطاع الصحي (المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف والعيادة المتعددة الخدمات لقصر في ولاية ورقلة.

تعريف بالمؤسسة:

هي قطاع صحي عام يقع في وسط ولاية ورقلة ويحتوي على العديد من الأقسام و يشمل 4 طوابق ، وكل طابق يشمل العديد من الأقسام ،أما القسم الذي تم إجراء الدراسة به فهو يقع في الطابق الثاني وهو قسم جراحة النساء بالنسبة للم مرضين والممرضات؛ وقد تم توزيع الاستبيان الخاص بالممرضين في أقسام أخرى وهي: قسم جراحة الرجال وقسم جراحة العظام. أما بالنسبة للإداريين في قسم الموارد البشرية والإدارة.

ثانيا : المنهج المستخدم في الدراسة:

لإجراء أي دراسة علمية أو بحث علمي من أجل الوصول إلى الحقيقة أو البرهنة على حقيقة ما، وجب إتباع منهج واضح يساعد على دراسة المشكلة وتشخيصها، وذلك بتتبع مجموعة من القواعد و الأنظمة العامة التي يتم وضعها بغية الوصول إلى حقائق حول الظاهرة موضوع الدراسة و البحث، فيعرف المنهج بأنه : " فن تنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة أما من أجل الكشف عن الحقيقة حين نكون بها جاهلين و أما من أجل البرهنة عليها للآخرين حين نكون عارفين. (عمار بوحوش، محمد محمود الذنيبات،1999،ص99)

وكما عرفته مادلين غرافيتز:" مجموعة من العمليات الذهنية التي يحاول من خلالها علم من (العلوم) بلوغ الحقائق المتوخاة، مع (إمكانية) تباينها و التأكد منها" .

(فريدريك معتوق،1985،ص5)

وفي دراستنا هذه المندرجة تحت عنوان" الضغوط النفسية لدى العاملين في القطاع الصحي (ممرضون/ إداريون)، ومن أجل إثبات فرضياتها و البرهنة عليها ميدانيا، ارتأينا الاعتماد على المنهج الوصفي، بحيث أننا نجده المناسب لموضوع الدراسة، علما أن طبيعة البحث هي التي تفرض على الباحث نوع المنهج لإتباع فمن خلال دراستنا نود معرفة الضغوط النفسية التي يعاني منها العاملين في القطاع الصحي مستخدمين المنهج الوصفي " الذي يهدف إلى دراسة ظاهرة لها خصائصها و أبعادها في إطار معين، و يقوم بتحليلها استنادا للبيانات

المجمعة حولها، ثم محاولة الوصول إلى أسبابها والعوامل التي تتحكم فيها، و بالتالي الوصول إلى نتائج قابلة للتعميم" فالمنهج الوصفي يقوم على جمع البيانات و تصنيفها و تدوينها و محاولة تفسيرها و تحليلها من أجل قياس و معرفة تأثير العوامل عل أحداث الظاهرة محل الدراسة ويهدف إلى استخلاص النتائج و معرفة كيفية الضبط و التحكم في هذه العوامل وأيضا التنبؤ بسلوك ظاهرة محل الدراسة في المستقبل.

(عثمان حسن عثمان،1998،ص 24-29).

أدوات جمع البيانات :

الاستمارة:

هي تقنية مباشرة لاستجواب الأفراد بطريقة توجيهية لأن أشكال الإجابات المحددة سلفا من قبل الباحث وهي وسيلة للدخول في الاتصال مع المبحوثين و استجوابهم فردا فرد بطريقة متماثلة بهدف الحصول على الأجوبة تحدد مواقف و سلوك شريحة واسعة من المبحوثين.

استخدمنا هذه الأداة لأنها تحتوي على مجموعة من الأسئلة و مقسمة على والإداريين للإجابة عنها ونستفيد منها نحن في إجاباتهم في دراستنا (أحمد حسن الرفاعي،1998،ص 122).

الخصائص السيكومترية لأدوات جمع البيانات:

ا-**الصدق:**

الصدق مفهوم واسع , له عدة معان تختلف بحسب استخدام الاختبار ,إلا أن أولى معاني الصدق هو مدى نجاح الاختبار، في القياس وفي التشخيص والتنبؤ عن ميدان السلوك الذي وضع الاختبار من اجله، أي أن الاختبار صادق لأنه يقيس ما وضع لقياسه.

(عباس محمد عوض,1997,ص59)

عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشة الفرضيات:

المهنة	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T- test
ممرض	20	50	79,70	8,36	-2,587
اداري	20	50	88,25	12,18	

جدول رقم 01: جدول يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير المهنة

من خلال الجدول نلاحظ انه يوجد فرق بين الفئتين دال احصائيا بين درجات الضغوط النفسية لدى الممرضين ودرجات الضغوط النفسية لدى الاداريين اجمالا وهذا يبين الفرق الصالح الاداريين حيث اتضح انهم الاكثر تأثرا بالضغوط النفسية x=88,25 على عكس الممرضين الذين جاؤوا بعدهم في الترتيب 79,70

الجنس	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test
نساء	22	55	82,45	11,81	0,349
رجال	18	45	85,83	10,39	0,949

جدول رقم 02: جدول يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس

نستخلص من خلال الجدول انه لا يوجد فرق بين نساء وردال في درجات الضغوط النفسية بينما يوجد فرق بسيط وغير دال ويعود للصدفة

العمر	التكرار	النسبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
اقل من 30 سنة	10	25	77,26	8,26
من 31 سنة – الى 40 سنة	12	30	0,81	9,30
من 41 سنة- الى 50 سنة	14	35	1,14	10,67
اكثر من 50 سنة	4	10	83,75	14,15

جدول رقم 03: جدول يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير العمر (ن= 40)

هناك فروق بين فئة اقل من 30 سنة وفئة مابين 40 سنة – 50 سنة وقيمة هذا الفرق = 13,54 وهي دال عند ألفا 0,05 لان 0,014= sig اصغر من الفا = 0,05 وبما أن الفرق سالب فانه باتجاه او لصالح فئة اقل من 30 سنة وهذا معناه أنها فئة تعاني من الضغوط بدرجة اقل من الفئة 41 سنة – 50 سنة ، أما بالنسبة للبقية فلا ترى فرق بينهما فكلها تعاني من درجات مرتفعة من الضغوط .

الحالة المدنية	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
عازب	09	76,67	8,38
متزوج	29	86,55	11,28
ارمل	02	79,50	6,36

جدول رقم 04: جدول يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الحالة المدنية

جدول يوضح قيمة احصاءة leven و1,28 عند(ألفا = 0,05) و(0,290= sig) اكبر من (الفا =0.05) ومنه نستنتج انه لا يوجد فروق بين التباينات في درجات الضغوط النفسية للفئات الثلاثة .أما بتحليل التباين ANOUVA نخلص إلى جدول رقم (31) قيمة F فيشر = 3,166 عند (ألفا 0,05)، ومنه نستخلص أنه لا يوجد فرق بين الفئات الثلاثة عزاب– متزوجون- أرامل ومطلقون في درجات الضغوط النفسية المرتبطة بالعمل بالقطاع الصحي .و بالتالي لا ضرورة لإجراء المقارنات الطرفية لان الفرق غير موجود أصلا وحتى تلك الفروق الملاحظة هي عند غير دالة وترجع للصدفة .

مسألة الفرق بين الأفراد في الاقدمية (الخبرة المهنية) :

الاقدمية	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من 3 سنوات	08	72.25	4.43
من 3- 6 سنوات	03	79.33	4.50
من 6 - 8 سنوات	05	87.40	8.41
أكثر من 9 سنوات	24	87.75	11.14

جدول رقم 05: جدول يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الاقدمية (ن= 40)

من خلال ملاحظتنا للجدول رقم (32) نجد أن :

قيمة احصاءة leven =3.074 عند (ألفا= 0.05) ومنه نستنتج أنه يوجد فرق بين التباينات وبالتالي ،لا يوجد تجانس بين تباين درجات الفئات الأربعة وعليه نلجأ إلى في المقارنات المتعددة بطريقة tamhan تصلح عندما تكون التباينات غير متجانسة ،وبالنظر للجدول رقم 34 في المرفقات لتحليل التباين ANOVA نخلص إلى ما يلي :

يوجد فروق دالة إحصائيا مابين فئة (أقل من 3 سنوات) وفئة (أكثر من 9 سنوات) وقيمة الفرق هي (15.50-) و(sig= 0,00) صغر من ألفا = 0.05 وهي قيمة سلبية تعني أن الفرق لصالح فئة (أكثر من 9 سنوات)أو معناه أن هذه الأخيرة تعاني ضغوطا نفسية كبيرة أكبر من فئة(أقل من 3 سنوات) أما بالنسبة لبقية الفئات فإنها تعاني ضغوطا كبيرة حالها حال فئة(أكثر من 9 سنوات)وأن لا فرق بينها في الضغوط النفسية المرتفعة.

مناقشة الفرضيات:

مناقشة الفرضية الأولى :

نص الفرضية " ترجع طبيعة الضغوط النفسية المرتبطة بالعوامل المهنية لدى العاملين في القطاع الصحي بورقلة (فئة الممرضين/ فئة الإداريين) إلى العوامل الخمسة التالية: عامل مكان العمل عامل العلاقة مع الممرضين ،عامل العلاقة مع الأطباء،عامل العلاقة مع االمسؤولين العامل المادي (الأجر)."

بالنظر إلى الجدول رقم 18 وجدنا أن هناك علاقة قوية مابين الضغوط النفسية المرتبطة بمكان العمل (الممرضين والإداريين) العاملين بالقطاع الصحي بورقلة ، والضغوط النفسية لديهم المرتبطة بالعلاقة مع الممرضين (ر=0,633) وبالضغوط النفسية المرتبطة بالعلاقة مع الأطباء (ر=635 , 0) والمسئولين (0,410) فبالترتيب بالضغوط النفسية عموما(R=861) وهي ارتباطات لهل دالة عند (ألفا =0،01)

ثم وجدنا أن هناك ارتباطات قوية مابين الضغوط المرتبطة بالعلاقة مع الممرضين والضغوط المرتبطة بالعلاقة مع الأطباء (R=0,555) كذلك ارتباطها مع ضغوط في العلاقة مع المسئولين (R=0,417) وارتباطها مع الضغوط المهنية عمومار=(0,817) وهي كلها دالة عند (ألفا= 01, 0)

ثم وجدنا ارتباط قوي ما بين ضغوط العلاقة مع الأطباء والضغط المهني(R=0,765)

ووجدنا ارتباط قوي ما بين ضغوط العلاقة مع االمسؤولين والضغط المهني(R=0 ,647)

وفيما عدا حالة واحدة وهي عدم ارتباط تلك الضغوط جميعا بما فيها الضغط المهني ككل مع مسألة البعد المادي (أو الأجر) إذ لا علاقة للأجر بالضغط النفسي.

- ❖ وعليه نستنتج ما يلي :

أن هناك علاقة قوية مابين الأبعاد المهنية الأربعة (البعد المكاني ،العلاقة مع المسؤولين،العلاقة مع الأطباء ،العلاقة الممرضين) والبعد المهني ككل.

ومنه نستخلص أن طبيعة الضغوط النفسية المرتبطة بالعوامل المهنية لدى العاملين بالقطاع الصحي بورقلة (فئة الممرضين ، الإداريين) ترجع إلى أربعة عوامل وهي : عامل مكان العمل ، عامل العلاقة مع الممرضين،عامل العلاقة مع الأطباء ، عامل العلاقة مع المسؤولين.

و هو ما يحقق الفرضية الجزئية الأولى للبحث فيما عدا حالة واحدة غير مؤثر وهو العامل المادي (الأجر) فلم يتحقق ضمن الفرضية.

مناقشة الفرضية الثانية:

نص الفرضية: " تعاني النساء العاملات بالقطاع الصحي بورقلة (فئة الممرضين/ فئة الإداريين) من درجات عليا من الضغط النفسي تفوق درجات الضغط عند الرجال العاملين بنفس القطاع ."

بالنظر إلى الجدول رقم 24 لاختبار T للفروق بين المتوسطات ،لم نجد ولا فرق واحد دال عند (ألفا = 0,05) مابين النساء والرجال ،ومنه نستنتج بأنه لا يوجد فرق مابين النساء والرجال العاملين في القطاع الصحي بورقلة (فئة الممرضين أو الإداريين)في مسالة الضغوط النفسية وان الاثنان يعانيان من درجات مرتفعة بنفس المستوى من الضغط النفسي X=85,83 (رجال) و X=82,45 (نساء) فالكل في الهم سواء ،وهذا ما لا يحقق الفرضية الجزئية الثانية للبحث ، حيث اتضح أن عامل الجنس لا اثر له في مسألة التأثر بالضغوط النفسية بالقطاع الصحي بورقلة .

مناقشة الفرضية الثالثة :

نص الفرضية :"يعاني الممرضون العاملون بالقطاع الصحي بورقلة من درجات عليا من الضغط النفسي تفوق درجات الضغط النفسي لدى الإداريين العاملين بنفس القطاع . "

بالنظر للجدول 22 اتضح أن لا فرق بين الممرضين والإداريين في البعد النفسي والبعد العضوي، لكن الفرق الجيد في البعد المهني والدرجة الكلية.

وعليه هناك فرق بين درجات الضغط النفسي المرتبطة بالبعد المهني والعمل في القطاع الصحي ككل مابين الممرضين والإداريين x=79,70 (ممرض) / X=88,25 (إداري) ، لصالح الإداريين ، وهذا معناه أن الإداريين هم أكثر عرضة للضغوط النفسية من الممرضين.

- ومنه نستنتج أن : الإداريين العاملين بالقطاع الصحي بورقلة يعانون من درجات عليا من الضغط النفسي تفوق درجات الضغط النفسي لدى ممرضين العاملين بالقطاع

وهو ما لا يحقق الفرضية الثالثة للبحث حيث اتضح أن الإداريين هم الأكثر ضغطا وذلك راجع في رأينا لضغط المسؤولية وكثرة الأعمال ،بعكس الممرضين الذي ينحصر عملهم مع المريض فقط ،لكن الإداريين يعملون مع الجميع ،مريض ،أهالي المريض ،أطباء ،إداريين ،ممرضين،عمال.

مناقشة الفرضية الرابعة:

نص الفرضية :" ــ كلما ازداد العامل في العمر كلما ازدادت الضغوط النفسية عليه :بحيث تعاني الفئة العمرية (أكثر من 50 سنة) العاملة بالقطاع الصحي بورقلة (فئة الممرضين/ فئة الإداريين) من

درجات عليا من الضغط النفسي تفوق درجات الضغط النفسي لدى الفئات(مابين 40،50 سنة) ثم الفئة (مابين31،40 سنة) والفئة (أقل من 30 سنة) بالترتيب ."

من خلال الجدول رقم 27 و28 اتضح أن الفرق الوحيد الجوهري هو مابين الفئة (اقل من 30 سنة) X=77,60 والفئة (41 إلى 50 سنة) X = 91,14 لصالح هذه الأخيرة وهذا معناه أنها فئة تعاني من الضغوط النفسية أكثر من فئة أكثر (من 50 سنة) ،أما بالنسبة للبقية (فئة 30 - 40 سنة) X= 81 ،وفئة (أكثر من 50 سنة)= X=83,75 ، فلا فرق بينها فكلما تعاني من درجات مرتفعة من الضغوط النفسية مثلها مثل الفئتين الأخريين.

- وعليه نقول بأن الجميع يعاني من الضغط النفسي سواء الجديد أو القديم وعليه نستنتج أن : الفرق الوحيد الذي كان دالا، والفرق بين الفئة العمرية (اقل من 30 سنة) والفئة العمرية (مابين 41 و 50سنة) لصالح الفئة الممرضين والتي كانت الأكثر ضغطا من بقية الفئات .
  - ❖ فإننا نستخلص أن الضغوط النفسية تزيد مع العمر لكن لفترة معينة ثم تنخفض بفعل الخبرة ما بعد 50 سنة .

وهو ما يحقق الفرضية الرابعة في جانب ويوضحها في جانب أخر،بمعنى أن الزيادة في الضغوط تزداد مع التقدم في العمر، لكن تصل لدرجة عليا وهي فئة 41 - 50 سنة لتنخفض ويصبح الضغط عادي وهذا راجع لعامل الخبرة.

مناقشة الفرضية الخامسة:

نص الفرضية: " كلما ازدادت اقدمية العامل كلما ازدادت الضغوط النفسية عليه:بحيث تعاني الفئة ذات الخبرة المهنية (أكثر من 9 سنوات)من درجات عليا من الضغوط النفسية تفوق درجة الضغط النفسي لدى فئات (مابين 3،6سنوات) ثم (فئة من 6،8 سنوات) بالترتيب."

بالنظر للجدول رقم 34 و 35 نلاحظ ان الفرق الوحيد هو الموجود ما بين الفئة ذات الخبرة المهنية (اقل من3سنوات) = X=72,25

والفئة ذات الخبرة المهنية (أكثر من 9 سنوات) =x =87,75 ، لصالح هذه الأخيرة أما بالنسبة لبقية الفئات (مابين 3-6 سنوات) = X= 79,33 ، والفئة (6-8 سنوات) = X=87,40 ، فإنها تعاني من درجات مرتفعة من الضغط النفسي لكنه لا يختلف عن درجات البقية.

- ❖ ومنه نستنتج:كلما ازدادت اقدمية العامل كلما ازدادت الضغوط النفسية عليه،وهو ما يحقق الفرضية الخامسة للبحث.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تعرضنا إلى منهجية الدراسة المتمثلة في المنهج المتبع (المنهج الوصفي) , وكذلك التعرف على حجم العينة وطريقة اختيارها، كما قمنا بتطبيق بعض الأساليب الإحصائية والهدف منها هو الحصول على نتائج كمية التي تمكننا للتا كد من خصائصها السيكوميترية.

الملخص:

تأخذ هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع نفسه فموضوع الضغوط النفسية يعد مسألة ذات أهمية كبيرة جدا وذلك لما يشهده من اهتمام الكثير من الباحثين والمفكرين في مجال علم النفس،فالضغوط النفسية مهما كان نوعها داخل القطاع الصحي فهي تعد إحدى أهم ظواهر الحياة الإنسانية التي يتعرض لها الإنسان في مواقف متباينة .

حيث ركزت الدراسة الحالية إلى معرفة عوامل الضغوط النفسية التي يعاني منها العاملين في القاع الصحي وتمثلت الفرضية العامة في أن ترجع طبيعة الضغوط النفسية لدى العاملين في القطاع الصحي بورقلة (فئة ممرضين /فئة إداريين) إلى عوامل نفسية ،مهنية ،عضوية .

والفرضيات الجزئية لها كالأتي :

1 -ترجع طبيعة الضغوط النفسية المرتبطة بالعوامل المهنية لدى العاملين في القطاع الصحي بورقلة (فئة الممرضين / فئة الإداريين) إلى عوامل خمسة (عامل المكاني – عامل العلاقة مع الأطباء- عامل العلاقة مع الممرضين – عامل العلاقة مع االمسؤولين-العامل المادي.)
2 -تعاني النساء العاملات بالقطاع الصحي بورقلة (فئة الممرضين/ فئة الإداريين) من درجات عليا من الضغط النفسي تفوق درجات الضغط عند الرجال العاملين بنفس القطاع .
3 -يعاني الممرضين العاملين بالقطاع الصحي بورقلة من درجات عليا من الضغط النفسي تفوق درجات الضغط النفسي لدى الإداريين العاملين بنفس القطاع .
4 -كلما ازداد العامل في العمر كلما ازدادت الضغوط النفسية عليه .
5 -كلما ازدادت أقدمية العامل ازدادت الضغوط النفسية عليه .
6 -يعاني العاملين بالقطاع الصحي بورقلة (فئة الممرضين /فئة الإداريين) من درجات عليا من الضغط النفسي (فئة المتزوجون) ثم (فئة الأرامل. والمطلقون) بالترتيب .

كما اعتمدت دراستي هذه على المنهج الوصفي كونه الأنسب لها .

ولقد شملت عينة الدراسة على (40) عاملا : 20 فئة ممرضين ، 20 فئة الإداريين بالقطاع الصحي بمدينة ورقلة .

واعتمدت الدراسة الحالية في جمع البيانات على الاستمارة ، عولجت البيانات إحصائيا باستخدام برنامج تحليل **spss** ومعامل الارتباط بيرسون و تصنيف اختبار **T** .

وتم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

- ❖ تحقق الفرضية الجزئية الأولى للبحث فيما عدا عامل واحد غير مؤثر وهو العامل المادي (الأجر) ،فلم يتحقق ضمن الفرضية .
- ❖ عدم تحقق الفرضية الثانية للدراسة ،حيث اتضح أن عامل الجنس لا أثر له في مسألة التأثر بالضغوط النفسية بالقطاع الصحي بورقلة .
- ❖ عدم تحقق الفرضية الجزئية الثالثة للدراسة، حيث اتضح أن الإداريين هم الأكثر ضغطا وذلك راجع في رأينا لضغط المسؤولية وكثرة الأعمال بعكس الممرضين الذين ينحصر عملهم مع المريض فقط لكن الإداريين يعملون مع الجميع: المرضى، العمال ، أهلي المرضى ،أطباء ....الخ.
- ❖ تحقق الفرضية الرابعة للدراسة في جانب ويوضحها في جانب آخر،بمعنى أن الزيادة في الضغوط تزداد مع التقدم في العمر لكن تصل بدرجة عليا وهي مع فئة (41-50 سنة) لتنخفض ويصبح الضغط عادي وهذا راجع لعامل الخبرة .
- ❖ تحقق الفرضية الخامسة للبحث حيث كلما ازدادت اقدمية العامل كلما ازدادت الضغوط النفسية عليه.
- ❖ عدم تحقق الفرضية السادسة للدراسة حيث يعاني فئة الإداريين العاملين بالقطاع الصحي أكثر من فئة الممرضين .
- ❖ تحقق الفرضية العامة للبحث أي أن طبيعة الضغوط النفسية لدى العاملين بالقطاع الصحي (فئة ممرضين/ فئة إداريين) تعود في مجملها إلى عوامل نفسية وأخرى عضوية ,أخرى مهنية مرتبطة بعضها ببعض.