

مصادر ضغوط العمل وسبل مواجهتها لدى الممرضات العاملات في مستشفى القدموس الوطني

الدكتورة ليندا محمد صالح*

(تاريخ الإبداع 21 / 6 / 2016. قُبِلَ للنشر في 31 / 8 / 2016)

□ ملخص □

تعرف ضغوط العمل بالقاتل الصامت ومهنة التمريض تتوافر فيها مصادر عديدة للضغوط. تهدف هذه الدراسة للتعرف على مصادر ضغوط العمل وسبل مواجهتها لدى الممرضات العاملات في مستشفى القدموس الوطني. تكونت عينة الدراسة من 50% من ممرضات مستشفى القدموس (90 ممرضة)، تم اختيارهم بشكل عشوائي، واستخدم الباحث استبانة قام بتطويرها من خلال الاطار النظري والدراسات السابقة. أظهرت نتائج الدراسة أن الدرجة الكلية لمصادر ضغوط العمل لدى الممرضات كانت متوسطة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة الى (62.8%)، وكان مجال مصادر الضغوط النفسية والاجتماعية في المرتبة الأولى، والضغوط الادارية والفنية في المرتبة الثانية، وفي المرتبة الثالثة الضغوط المتعلقة ببيئة العمل، بينما كان مجال مصادر الضغوط الشخصية في المرتبة الأخيرة. كما أظهرت الدراسة أن السبل الايجابية في مواجهة الضغوط كالحصول على النصح والارشاد ومناقشة المشكلات وتحديد أولويات العمل كانت أكثر استخداما لدى أفراد عينة الدراسة من السبل السلبية كتغيير العمل و اللجوء للأدوية. وبناءا على النتائج خلصت الدراسة الى العديد من التوصيات من أهمها اعادة النظر في الرواتب والحوافز، وايجاد وصف وظيفي للممرض، وتحسين ظروف العمل .

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، مصادر ضغوط العمل، سبل المواجهة، الممرضات.

*مدرّس - قسم تمريض صحة المجتمع - كلية التمريض - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية .

Job stress sources and coping styles among nurses working in al- kadmous governmental hospitals

Dr. Linda Mohamed saleh *

(Received 21 / 6 / 2016. Accepted 31 / 8 / 2016)

□ ABSTRACT □

Job stress is defending as silent killer, nursing profession is stressful job. The aim of this study is to identify job stress sources and coping styles among nurses working in al-kadmous governmental hospitals, a sample consisted of (50%) of nurses (90 nurse) were randomly selected for this study, the questionnaire was developed by the researcher based on references and literature review. the result show that the total degree of general average of job stress sources was moderate, the percentage (62.8%) of the psychosocial stress domain was in the first degree, administration stress domain in the second degree, the third degree work place environment related stress, and domain of personality stress came last in order. Also, Shows the study that positive styles of coping stress such as access to advice and guidance, problems discussion, and identify priorities of work were most use among study sample from negative styles such as changing work, and the use of drug. Based upon the results. To conclude, the study has proposed the following recommendation: there is a need for raising salaries and incentives, implementation of a job description plan, improvement of working conditions.

Key words: job stress, job stress sources, coping styles, nurses.

* Assistant Professor, Community Health Nursing Department, Faculty of nursing, Tishreen University, Lattakia, Syria.

مقدمة

تعد ضغوط العمل قضية عالمية في الحياة الحديثة ،حيث أصبحت الضغوط جزءا لا يتجزء من حياتنا اليومية ولا يمكن تجنبها وذلك مع تعقد الحياة وازدياد متطلباتها. يتعرض الأفراد الذين يعملون في أية مهنة من المهن الى أنواع مختلفة من الضغوط التي تحد من قابليتهم وتؤثر بصورة مباشرة أو غير مباشرة في أدائهم وتمتعهم بالصحة النفسية والجسمية والعقلية، وفي حالة استمرار تعرض الفرد للضغوط مع قلة الخيارات في التغلب عليها سيصل الى حالة من الانهيار والعجز وترك العمل[1,2].

يتعرض الكادر التمريضي في المستشفيات الى درجات متباينة من الضغوط النفسية والاجتماعية والادارية المتعلقة بالعمل، حيث يشعرون بأن جهودهم في العمل لا تحظى بالتقدير والثواب، لذلك تعتبر مهنة التمريض من المهن الضاغطة كونها تتطلب من العاملين فيها مهاما كثيرة، وأيضا تتوافر فيها مصادر عديدة للضغوط ، فالتمريض معني بصحة وحياة البشر ويقوموا بخدمة انسانية تتطلب العمل لساعات طويلة و اضافية خاصة في المواقف الصحية الحرجة والعمل خلال أيام العطل والمناوبات الليلية التي تعزلهم عن وتيرة الحياة الاجتماعية، بالاضافة الى الضغط الذي يولده اقارب المريض ومرافقيه كل ذلك يجعل الممرضين والممرضات غير راضين وغير مطمئنين عن مهنتهم، مما يترتب عليه آثار سلبية تنعكس على عطائهم وتوافقهم النفسي والمهني وعلى جودة الرعاية التمريضية المقدمة [3]. يلعب التمريض دورا هاما في العملية الصحية ربما لا يقل عن دور الأطباء، وقد استحق العاملون به عن حق لقب "ملائكة الرحمة"، لما يقدمونه من خدمات تتوقف عليها في أحيان كثيرة حياة المريض، ليس من الناحية الجسدية فقط، بل من الناحية النفسية أيضا. فمهنة التمريض من المهن التي تتعامل مع الانسان في اوقات ضعفه والتي يكون فيها في أشد الحاجة الى من يأخذ بيده ويلبي حاجاته البدنية والنفسية والعاطفية فيفيض عليه من رعايته ليخفف عنه الالامه ويخرجه من احساسه بالضعف ويعيد اليه ثقته بنفسه وبالحياة، فالتمريض في حقيقته رسالة انسانية قبل أن يكون مهنة تزاوُل للكسب [4].

أهمية البحث وأهدافه :

يعد التمريض ركنا اساسيا في المستشفيات ، وان نجاح أو فشل هذه المستشفيات يعتمد عليه بشكل أساسي ولذلك لا بد من تقدير الدور الذي يلعبه الممرض ، وان أي تجاهل لهذا الدور لن يدفع الاصلاح في النظام الصحي للامام ، ومن هنا تأتي أهمية هذا البحث من طبيعة الظاهرة التي يتصدى لها وما تنطوي عليه من مشكلات وأثار سلبية ناجمة عنها ، وأيضا تأتي من أهمية الشريحة التي تتاولها بالدراسة ألا وهي العاملات في مهنة التمريض اللواتي يسهمن في تقديم الخدمات الانسانية للمريض، ومن الحقيقة بأن جودة الرعاية التمريضية المقدمة للمرضى يمكن أن تتأثر بضغوط المهنة. فنظرا لأهمية مهنة التمريض ودورها الواضح والملموس على جودة الخدمات الصحية المقدمة وجب التركيز على دراسة العوامل المحيطة بها والتعرف على مصادر ضغوط العمل التي تواجه العاملين فيها للحفاظ على السير الحسن للعمل وتقديم أفضل الخدمات الصحية في المستشفيات. ومن هنا كان التوجه لاجراء هذا البحث في محاولة لالقاء الضوء على هذا الموضوع المؤثر في أداء فئة من الفئات المؤثرة في حياة الأفراد من خلال التعرف على مصادر ضغوط العمل وسبل مواجهتها لدى الممرضات العاملات في مستشفى القدموس الوطني.

طرائق البحث و موادها:

تم اجراء البحث باستخدام المنهج الوصفي، حيث شملت الدراسة 50% من الممرضات العاملات في مستشفى القدموس الوطني، أي اجريت الدراسة على عينة قوامها 90 ممرضة ، تم اختيارهم بطريقة عشوائية. وقد تم جمع البيانات خلال شهر أيلول للعام 2015 بعد الحصول على الموافقة الرسمية من المستشفى المذكور، و بعد أن قام الباحث اعتمادا على المراجع ذات الصلة بموضوع البحث [3,5] بتطوير استبيان يتكون من ثلاثة أقسام يتضمن القسم الاول: البيانات الديموغرافية، والقسم الثاني: مصادر ضغوط العمل مكون من 51 عبارة موزعة على أربعة محاور وهي:

الضغوط الادارية والفنية وتتضمن (16) عبارة

والضغوط الشخصية وتتضمن (13) عبارة

الضغوط النفسية والاجتماعية وتتضمن (8) عبارة

الضغوط المتعلقة ببيئة العمل وتتضمن (14) عبارة،

بحيث تجيب الممرضة على هذا القسم باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق جدا، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق جدا) وأعطى خمس علامات للمستوى الأول و أربع علامات للمستوى الثاني و ثلاث علامات للمستوى الثالث وعلامتان للرابع وعلامة واحدة للمستوى الخامس، وذلك لابرار أهمية كل فقرة وأهمية الدرجة الكلية للمجال بعد استخراج المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لها ومن أجل تفسير النتائج اعتمد الباحث التصنيف الاتي:

أقل من 50% منخفضة جدا

من 50% - 59.9% منخفضة

من 60% - 69.9% متوسطة

من 70% - 70.9% مرتفعة

من 80% وما فوق مرتفعة جدا.

أما القسم الثالث من الاستبيان فتضمن: السبل المستخدمة من قبل الممرضات لمواجهة ضغوط العمل ويشمل (14) عبارة، كانت الاجابة عليـة (دائما، غالبا، أحيانا، نادرا، ابدا) وأعطى درجات (1، 2، 3، 4، 5) على التوالي، وكذلك تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات التي لجأت لها الممرضات لمواجهة الضغوط التي يتعرضون لها، من أجل تفسير النتائج اعتمد الباحث التصنيف الاتي:

المتوسط الحسابي للعبارة أعلى عن 2.5 هذا يدل على انها من السبل الأكثر استخداما.

المتوسط الحسابي للعبارة أقل من 2.5 هذا يدل على انها من السبل الأقل استخداما.

تم تفرغ البيانات وتحليلها باستخدام برامج احصائية خاصة وقد تم استخدام الاختبارات الاحصائية المناسبة.

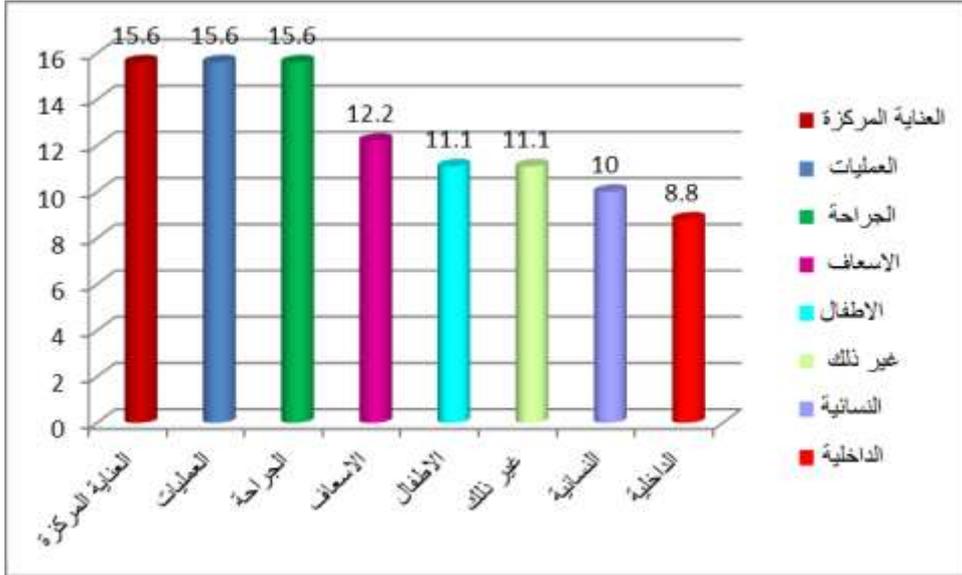
النتائج والمناقشة

لتحقيق هدف البحث تم جمع البيانات ومعالجتها احصائيا ، وتمت جدولة النتائج وفق الاتي:

الجدول (1) : توزع أفراد العينة وفقاً للبيانات الديموغرافية

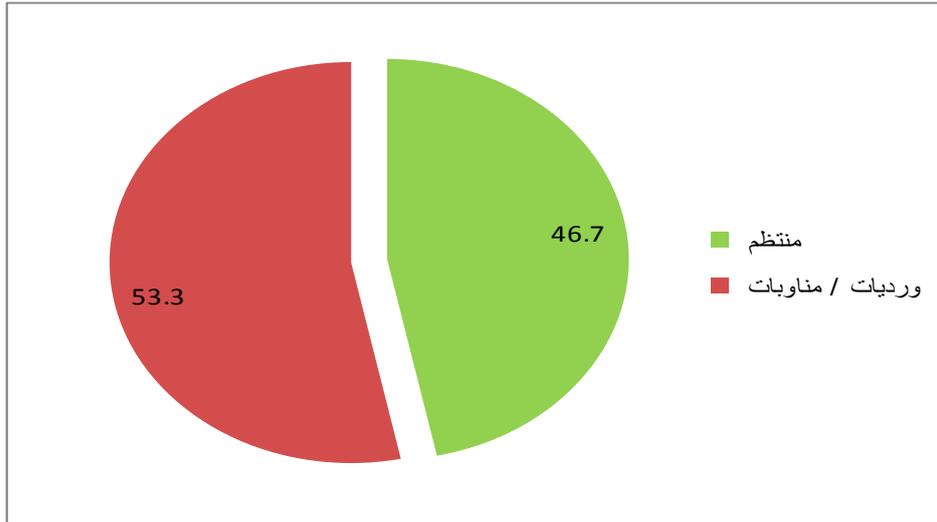
النسبة المئوية	التكرار	المتغير	
24.5	22	أقل من 30 سنة	العمر
64.4	58	من 30 سنة الى اقل من 40 سنة	
11.1	10	40 سنة فأكثر	
92.2	83	مدرسة أو معهد تمريض	المؤهل العلمي
7.8	7	بكالوريوس / دراسات عليا تمريض	
24.5	22	أقل من 3 سنوات	سنوات الخبرة
40	36	من 3 سنوات الى أقل من 6 سنوات	
35.5	32	أكثر من 6 سنوات	
82.2	74	متزوجة	الحالة الاجتماعية
17.8	16	غير متزوجة	
%100	90	المجموع	

يبين الجدول (1) ان حوالي ثلثي العينة (64.4%) تراوحت أعمارهم ما بين 30 و 40 سنة ، و أن الغالبية العظمى من عينة الدراسة كان مؤهلهم العلمي مدرسة أو معهد تمريض . أما فيما يخص سنوات الخبرة يظهر الجدول (1) ان حوالي ربع عينة الدراسة (24.5%) كانت سنوات خبرتهم في مهنة التمريض أقل من 3 سنوات، وأكثر من ثلث العينة (35.5%) كانت سنوات خبرتهم اكثر من 6 سنوات، وايضا يشير الجدول الى أن غالبية عينة الدراسة متزوجات.



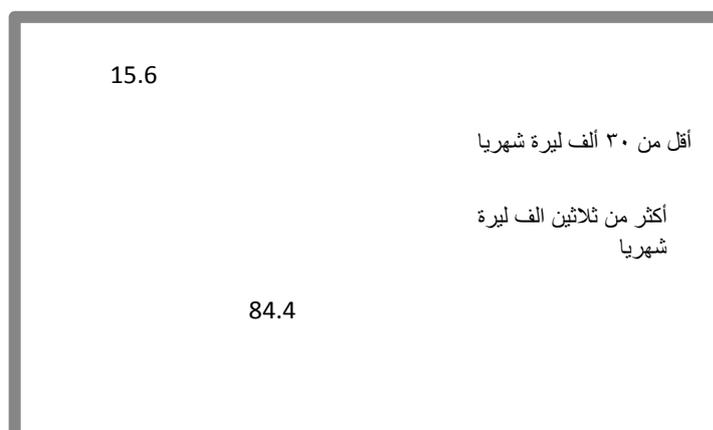
شكل (1) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لنوع القسم الذي تعمل فيه في المستشفى

يوضح الشكل (1) أن نسبة (15.6%) من أفراد عينة الدراسة كانت تعمل في قسم العناية المركزة والعمليات وقسم الجراحة على التوالي. ، بينما نسبة 8.8% منهم كانت تعمل في قسم الداخلية.



شكل (2) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لطبيعة الدوام في المستشفى

يوضح الشكل (2) أن أكثر من نصف العينة (53%) كان تعمل بنظام الورديات / المناوبات في المستشفى .



شكل (3) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للراتب الشهري

يوضح الشكل (3) أن غالبية عينة الدراسة (84.4%) كانت تتقاضى راتبا أكثر من ثلاثين ألف ليرة شهريا.

الجدول (2) : مصادر ضغوط العمل لدى أفراد العينة مرتبة تنازليا

التقدير	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط	مصادر ضغوط العمل
مرتفعة	70.6%	0.144	3.53	الضغوط النفسية والاجتماعية
متوسطة	65.4%	0.118	3.27	الضغوط الادارية والفنية
متوسطة	60%	0.384	3	الضغوط المتعلقة ببيئة العمل
منخفضة	55.6%	0.115	2.78	الضغوط الشخصية
متوسطة	62.8%	0.325	3.14	الدرجة الكلية للضغوط

يبين الجدول رقم (2) ان الدرجة الكلية لمصادر ضغوط العمل لدى الممرضات العاملات في مستشفى القدموس الوطني كانت متوسطة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة الى (62.8%) ، وكان مجال مصادر الضغوط النفسية والاجتماعية في المرتبة الاولى حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة الى (70.6%) ، والضغوط الادارية والفنية في المرتبة الثانية (65.4%) ، وفي المرتبة الثالثة الضغوط المتعلقة ببيئة العمل (60%) ، بينما كان مجال مصادر الضغوط الشخصية في المرتبة الأخيرة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة (55.6%).

جدول (3) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية ، والنسب المئوية ،

والتقدير لمصادر ضغوط العمل لدى أفراد العينة وفقا لمجال مصادر الضغوط النفسية والاجتماعية

التقدير المستوى	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الضغوط النفسية والاجتماعية	الترتيب	
					1	2
مرتفعة جدا	87	0.852	4.35	القلق من قلة احترام اصحاب المهن الطبية الأخرى لمهنة التمريض	8	1
مرتفعة جدا	86.8	0.984	4.34	اشعر بان المجتمع لا يقدر عمل التمريض ولا يحترمه	3	2

مرتفعة جدا	84	0.950	4.2	تدخل الزائرين في شؤون مرضاهم بشكل كبير يزعج الممرضين	2	3
مرتفعة	75.6	1.0861	3.78	قلة التزام المراجعين باوقات محددة يخلق كثيرا من الازعاج والإزعاج في المشفى	1	4
متوسطة	62	1.218	3.1	اشعر بالضيق لأنني اتعامل يوميا مع عدد من الأشخاص اكثر من طاقتي	4	5
منخفضة	58.8	1.221	2.94	اشعر بانتقادات واساءات من جانب المراجعين واقاربهم داخل المشفى	6	6
منخفضة	58	1.199	2.9	اشعر بالتوتر بسبب المهام التي يتطلبها عملي	5	7
منخفضة	55.2	1.209	2.76	اشعر بالضيق من التحفظات في التعامل مع المرضى من الجنس الآخر	7	8
مرتفعة	70.6	0.144	3.53	الدرجة الكلية للمجال		

يوضح الجدول (3) أن العبارات (2، 3، 8) قد حصلت على تقدير مرتفع جدا، بينما حصلت العبارة (1) والدرجة الكلية للمجال على تقدير مرتفع، وحصلت العبارة (4) على تقدير متوسط، بينما حصلت كل من العبارات (5، 6، 7) على تقدير منخفض.

جدول (4) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، والتقدير لمصادر ضغوط العمل لدى أفراد العينة وفقا لمجال مصادر الضغوط الادارية والفنية

التقدير المستوى	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الضغوط الادارية والفنية	الترتيب	
					التسلسل	
مرتفعة جدا	84	0.878	4.2	عدم الرضا من التوظيف الذي لا يعتمد على معايير واضحة	12	1
مرتفعة جدا	82	1.147	4.1	قليلا ما اعرف عن تقييم مستوى ادائي من جانب المسؤولين	11	2
مرتفعة جدا	80.2	1.165	4.01	انزعج كثيرا من نظرة التعالي من جانب المشرف الفني	16	3
مرتفعة	76.2	1.110	3.81	عدم الرضا عن توافر الفرص العادلة للترقية والنقل والتدريب	13	4
مرتفعة	75.4	1.178	3.77	يزعجني التناقض بين قرارات المسؤول وأرائي حول العديد من القضايا التي تخص الهيئة التمريضية	6	5
مرتفعة	71.6	1.288	3.58	يزعجني عدم مشاركتي في قرارات القسم الذي أعمل فيه	5	6
متوسطة	66.8	1.273	3.34	اشعر بأنه لا يوجد تحديد للمسؤوليات	2	7
متوسطة	64.2	1.369	3.21	كثيرا ما يبتابني شعور بعدم القدرة على تحديد مطالب عملي	3	8
متوسطة	63.6	1.100	3.18	اشعر بالإنزعاج من الإشراف المهني	14	9
متوسطة	62.2	1.126	3.11	اعتقد انه يوجد نظام بيروقراطي في الإدارة الفنية	15	10
منخفضة	58.2	1.128	2.91	ينقصني النصح والإرشاد من جانب المسؤول	7	11
منخفضة	57.4	1.322	2.87	اشعر بأن اولويات العمل غير واضحة لدي	1	12
منخفضة	56	1.156	2.8	لا تتاح الفرصة لمناقشة الأمور التي تهم العاملين	10	13

منخفضة	53.6	1.86	2.68	الادارة لا تلجأ للتوظيف لتغطية النقص الكبير	8	14
منخفضة جدا	48	1.019	2.4	الادارة غير قادرة على فض الخلافات والنزاعات	9	15
منخفضة جدا	48	1.197	2.4	يضاقتني قلة الوقت المتاح لتنفيذ المهام المطلوبة	4	16
متوسطة	65.4%	0.118	3.27	الدرجة الكلية للمجال		

يوضح الجدول (4) ان العبارات (16 ، 11 ، 12) قد حصلت على تقدير مرتفع جدا، أما العبارات (13 ، 6 ، 5) فقد حصلت على تقدير مرتفع ، بينما حصلت العبارات (2 ، 3 ، 14 ، 15 ، الدرجة الكلية للمجال) على تقدير متوسط، و العبارات (7 ، 1 ، 10 ، 8) قد حصلت على تقدير منخفض، وأخيرا العبارتين (9 ، 4) قد حصلت على تقدير منخفض جدا.

جدول (5) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية ، والنسب المئوية ،

والتقدير لمصادر ضغوط العمل لدى أفراد العينة وفقا لمجال مصادر الضغوط المتعلقة بمكان العمل وتجهيزاته

التقدير المستوى	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	بيئة العمل	الترتيب التسلسل	
مرتفعة	74	1.046	3.7	قلة تخصيص مواقع للزائرين يسبب الازدحام للمرضين	14	1
مرتفعة	70.8	1.162	3.54	الأجهزة المستخدمة لا تكفي لسد احتياجات المجتمع	12	2
مرتفعة	70.6	1.153	3.53	الأجهزة الموجودة في المشفى قديمة	13	3
مرتفعة	70.4	1.313	3.32	انظمة التكيف غير كافية لمواجهة الحرارة والبرودة	3	4
متوسطة	66	1.428	3.3	الخوف من الاصابة بالامراض المعدية	8	5
متوسطة	62.4	1.313	3.12	المساحة المخصصة لي في غرفة التمريض غير كافية	5	6
متوسطة	62.2	1.519	3.11	توزيع الأقسام في المشفى لا يتلائم مع جو مهني سليم	9	7
منخفضة	58.8	1.309	2.94	نقص الخدمات العامة اللازمة (صيانة- المواصلات).	11	8
منخفضة	57	1.107	2.85	الإضاءة غير مناسبة لأغراض العمل في المشفى	2	9
منخفضة	55.2	1.298	2.76	عدم كفاية التهوية في محيط عملي في المشفى	1	10
منخفضة	52	1.330	2.6	المرافق المستخدمة في المشفى غير امنة وغير سليمة	7	11
منخفضة	51.6	1.747	2.58	الازدحام في المستشفى بسبب سوء تصميم المستشفى	4	12
منخفضة جدا	47.2	1.032	2.36	الضيق والازدحام من صعوبة الانتقال بين الاقسام	10	13
منخفضة جدا	46	1.106	2.3	مبنى المستشفى غير مريح وغير مناسب لطبيعة العمل	6	14
متوسطة	60	0.384	3	الدرجة الكلية للمجال		

يوضح الجدول (5) أن العبارات (14 ، 12 ، 13 ، 3) قد حصلت على تقدير مرتفع ، وان العبارات (8 ، 5 ، 9 ، الدرجة الكلية للمجال) قد حصلت على تقدير متوسط، والعبارات (11 ، 2 ، 1 ، 7 ، 4) قد حصلت على تقدير منخفض، وكذلك حصلت العبارتين (10 ، 6) على تقدير منخفض جدا.

جدول (6) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمصادر ضغوط العمل لدى أفراد العينة وفقا لمجال مصادر الضغوط الشخصية

التقدير المستوى	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	مصادر الضغوط الشخصية	الترتيب	
					التسلسل	
مرتفعة	76.2	1.356	3.81	الإجهاد والتعب عندما احاول حل مشكلات المرضى	5	1
مرتفعة	72	1.451	3.6	العائد المادي لمهنتي غير كاف للحياة الكريمة	10	2
مرتفعة	72	1.045	3.6	يضايقني ان يتابعني شخص ما اثناء عملي حتى وان كنت اعرف انني استطيع القيام به على اكمل وجه	13	3
متوسطة	66.2	1.157	3.31	المسؤول لا يعير حديثي عن العمل أية أهمية	12	4
منخفضة	59.6	1.328	2.98	اشعر بان عملي متداخل مع حياتي العائلية	1	5
منخفضة	59.4	1.151	2.97	اشعر بالأنزعاج من عملي بسبب تدوير العمل	11	6
منخفضة	58.6	1.243	2.93	المشفى الذي اعمل فيه يبعث على الإجهاد والتوتر	6	7
منخفضة	58	1.256	2.9	تطوري المهني لا يكفي للقيام بالمهام المطلوبة مني	2	8
منخفضة	58	1.281	2.9	الجهد المبذول في المشفى اكبر من طاقتي اليومية	3	9
منخفضة	57.6	1.344	2.88	جو العمل متعب نتيجة حجم العمل الذي أقوم به	4	10
منخفضة	52.4	1.345	2.62	انصح اصدقائي باختيار مهنة اخرى غير التمريض	9	11
منخفضة	50.6	1.273	2.53	اذا اتاحت لي فرصة الإختيار مرة اخرى لن اختار التمريض	8	12
منخفضة جدا	41.4	1.103	2.07	اشعر بالحرج بسبب نوع المهنة التي اعمل فيه	7	13
منخفضة	55.6	0.115	2.78	الدرجة الكلية للمجال		

يوضح الجدول (6) أن العبارات (5، 10، 13) حصلت على تقدير مرتفع، والعبارتين (7، 12) قد حصلت

على تقدير متوسط ومنخفض جدا على التوالي، بينما حصلت باقي العبارات مع الدرجة الكلية للمجال على تقدير متوسط.

الجدول (7) السبل التي تستخدمها الممرضات لمواجهة ضغوط العمل مرتبة تنازليا

الترتيب	العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري
1	احاول الحصول على الارشاد والنصح ممن اتق فيهم	4.3	0.725
2	انتاقش مع زملائي في مشكلات العمل ونحاول ان نجد لها حلا.	4.2	0.818
3	احرص على تحديد اولويات عملي وادارة وقتي بشكل جيد.	4.1	1.071
4	أميل الى المرونة مع المرضى ومرافقيهم عندما ينتقدوني.	4.04	1.048
5	اسعى الى تنمية قدراتي المهنية لمواجهة المواقف الطارئة في العمل	3.48	1.238
6	اطرح مشاكل العمل على المشرف المباشر والادارة	3.46	1.191
7	احرص على ساعات النوم الكافية والغذاء المناسب لجسمي	3.16	1.124
8	الجأ الى طلب عطلة أو اجازة مرضية	2.78	0.827

1.677	2.5	احصل على القوة من خلال معتقداتي الدينية.	9
0.852	2.02	احرص على جلسات التأمل والاسترخاء	10
1.022	1.85	اتعامل مع الضغوط بممارسة الرياضة	11
0.951	1.83	اتقدم بطلب تغيير العمل مع فريق مناوبة اخر او النقل الى قسم اخر.	12
0.744	1.31	استعمل الادوية والعقاقير التي تخفض من قلقي وتهدئني.	13
0.708	1.24	الجأ الى السباب (اشتم) والتشاجر	14
0.261	2.87	الدرجة الكلية	

يظهر الجدول رقم (7) ان المتوسط الحسابي ككل بلغ 2.87 وبتباين معياري 0.261 وقد تراوحت متوسطات اجابات أفراد العينة على محور السبل التي يلجئون لها لمواجهة ضغوط العمل بين 1.24 و 4.3 وانحرافاتها بين 0.725 و 0.708. يعرض الجدول فقرات المحور مرتبة تنازليا وفقا لمقياس الدراسة فالسبل التي لها متوسط حسابي اعلى من 2.5 هي الاكثر استخداما و السبل التي متوسطها الحسابي اقل من 2.5 أقل استخداما. احتلت العبارة (احاول الحصول على الارشاد والنصح ممن اثق فيهم) المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 4.3 وانحراف معياري 0.725 و احتلت العبارة (انتاقش مع زملائي في مشكلات العمل ونحاول ان نجد لها حلا) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.2 وانحراف معياري 0.818. احتلت المرتبة ما قبل الاخيرة وفقا لمقياس الدراسة العبارة (استعمل الادوية والعقاقير التي تخفض من قلقي وتهدئني) بمتوسط 1.31 وانحراف معياري 0.744، و جاءت في المرتبة الاخيرة العبارة (الجأ الى السباب (اشتم) والتشاجر) بمتوسط حسابي 1.24 وانحراف معياري 0.708، فلبعض قد يلجأ للادوية بسبب ظروفهم الصحية وحالتهم الصحية التي تتطلب تناول بعض الادوية والمهدئات، اما اللجوء للسباب والتشاجر تحدث نتيجة الغضب الشديد وعدم قدرتهم على التحكم في اعصابهم.

المناقشة

تعتبر الضغوط التي تشمل مناحي الحياة سمة من سمات العصر الحديث، وتعتبر مهنة التمريض من مهن الخدمات الانسانية التي يتعرض العاملون فيها للضغوط الوظيفية لكثرة متطلباتها وزيادة أعبائها ومسؤوليتها ولهذا تم اختيار العاملين في مهنة التمريض في مستشفى القدموس كمجتمع لهذه الدراسة حيث أن الوقوف على مصادر ضغوط العمل لدى الممرضات يشكل خطوة في طريق تخفيف هذه الضغوط لأنها تؤثر على الصحة و الرضا الوظيفي لهم من جهة وعلى جودة الرعاية التمريضية المقدمة للمرضى من جهة أخرى.

أظهرت نتائج الدراسة أن معظم أفراد عينة الدراسة كن بعمر ما بين 30 و 40 سنة، والغالبية العظمى منهن خريجي مدرسة أو معهد تمريض، أكثر من ثلثهم كانت سنوات خبرتهم في المهنة فوق 6 سنوات ، والأكثرية منهن كن متزوجات، وأيضا أكثر من نصفهم كانت طبيعة دوامهم ودييات.

أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن ممرضات مستشفى القدموس الوطني يعانين من مستوى ضغوط عمل متوسطة وهذه النتيجة جاءت متوافقة مع نتيجة دراسة جودة في عام 2003 [3] للتعرف على مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية والتي أظهرت نتائجها أن أفراد العينة كان لديهم درجة متوسطة من ضغوط العمل. وفي نفس السياق أظهرت دراسة أجراها أيمن المعاني وآخرون عام 2006 [6] وجود ضغوط عمل متوسطة لدى الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية. أما نتائج دراسة (عازم،

(2009) [7] فقد وجدت أن ممرضات مصلحة الاستعجالات تعاني من ضغط مهني مرتفع كما أن هذه الفئة تعاني من مختلف مصادر الضغط المهني الا أن تأثيرها يختلف من مصدر لآخر .

أوضحت الدراسة الحالية أن مصادر ضغوط العمل المفترضة التي تمت دراستها تشكل جميعها ضغوط وظيفية تشعر بها الممرضات العاملات في المستشفى ولكن بمستويات مختلفة يمكننا ترتيبها وفقا لأهميتها النسبية كما يلي مجال مصادر الضغوط النفسية والاجتماعية جاء في المرتبة الاولى، والضغوط الادارية والفنية في المرتبة الثانية، وفي المرتبة الثالثة الضغوط المتعلقة ببيئة العمل، بينما كان مجال مصادر الضغوط الشخصية في المرتبة الاخيرة. توافقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (جودة، 2003) [3] وأيضاً مع نتائج دراسة (حريم، 2003) [8] التي كشفت وجود ضغوط وظيفية مستمرة بدرجات متفاوتة فيما يتعلق بجوانب العمل المختلفة.

تظهر النتائج الحالية أيضاً أن الضغوط النفسية والاجتماعية جاءت بالمرتبة الاولى بين مصادر ضغوط العمل وهذا يدل على أهمية هذا الجانب وقد يرجع تفسير ذلك الى أن عمل التمريض يتميز بضغوط نفسية نتيجة الصدمات التي تحدث بين الطاقم نفسه وبين الطواقم الصحية الأخرى من أطباء وفنيين ومشرفين، وأيضاً مع مرافقي المرضى وأقاربهم من الزوار وكذلك طبيعة المهنة ونظام الدوام. وقد جاءت هذه النتيجة متوافقة مع دراسة (خميس، 2013) [9] والتي اشارت الى أن عمال القطاع الصحي يعانون من مستوى مرتفع من الضغوط النفسية. أيضاً اشارت نتائج الدراسة الحالية الى أن عدم الرضا عن نظام التوظيف وتقييم مستوى الاداء ونظرة التعالي على التمريض كانت تعتبر مؤشر مرتفع لمصادر الضغوط الادارية والفنية والتي جاءت متوافقة الى حد ما مع نتائج دراسة جودة عام 2003 [3].

كما يشعر أفراد عينة الدراسة بضغوط ناجمة عن عملهم في ظروف عمل غير ملائمة وخوفهم المستمر على صحتهم ويرى الباحث أن سبب ذلك قد يعود الى طبيعة عمل التمريض التي تقتضي الاهتمام المباشر بالمرضى والتعايش معهم لفترات طويلة مما قد يسبب لهم العدوى أو الاصابة ببعض أمراض المهنة وهذا يتطابق مع دراسة (التويجري، 2007) [10] والتي هدفت لدراسة المشكلات التي تواجه ممارسي مهنة التمريض في بيئة العمل وكان من أبرز هذه المشكلات صعوبة المهنة وكثرة ضغوط العمل وكذلك ضعف الحوافز المادية والمعنوية ومشكلة ضعف البيئة المادية والخدمات المساندة.

أما فيما يخص مجال مصادر الضغوط الشخصية، بالرغم من أن هذا المصدر يعتبر أقل المصادر المسببة للضغوط التي يشعر بها أفراد عينة الدراسة الا أنهم يشعرون بضغوط ناجمة عن التفاعل بين عوامل عديدة بيئية وشخصية كزيادة عدد ساعات العمل وعلاقتهم مع المشرفين والزلاء وعائد مادي غير كاف فيشعرون بأن رواتبهم لا تتناسب مع جهدهم المبذول في العمل، حيث ترى الدراسة ان ذلك يعود الى سوء نمط الاشراف أي تركيز المشرفين على الاخطاء فقط دون الاشارة الى الايجابيات في العمل واختلاف وجهات النظر مع الرؤساء وعدم اشراكهم في القرارات او الاستماع لأرائهم ومقترحاتهم مما يولد الشعور بالضغط لدى الممرضات.

يواجه العاملون في التمريض مواقف عديدة يتعرضون فيها لمستويات مختلفة من التوتر والقلق والاحباط مما يؤثر سلباً على حالتهم الصحية والنفسية وينعكس بدوره على مستوى أدائهم المهني وعليه يمكن للفرد القيام بالعديد من الاجراءات لمواجهة الآثار المترتبة على ضغوط العمل. حيث أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن الممرضات يلجأون الى كل السبل التي تم استجوابهم عنها في هذه الدراسة لمواجهة ضغوط العمل التي يتعرضون لها ويرجع الباحث سبب لجوئهم لاستخدام السبل الايجابية أكثر من السبل السلبية وذلك لمعرفةهم بأهمية وفاعلية هذه السبل في مواجهة

الضغوط أو الحد منها أو التكيف معها، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة (لعجايلية، 2014) [2] والتي أظهرت نتائجها أيضا أن السبل الإيجابية في مواجهة الضغوط لدى أفراد العينة كانت الأكثر استخداما من السبل السلبية. وكذلك مع دراسة مريم في عام 2006 [11] والتي توصلت من خلال نتائجها إلى أن الممرضات تعاني من مستوى متوسط من الضغوط وأن أكثر الأساليب استخداما للتعامل مع هذه الضغوط كانت بالترتيب حل المشكلة وطلب الدعم الاجتماعي والاستسلام والاذعان وأقلها استخداما التعبير عن المشاعر والانشغال الذاتي. واتفقت أيضا مع دراسة (بيانشي، 2004) [12] والتي أشارت نتائجها إلى أن أكثر الاستراتيجيات استخداما من قبل عينة الدراسة كان في المرتبة الأولى التقويم الإيجابي يليه طلب الدعم والمساعدة الاجتماعية ومن ثم الضبط الذاتي وحل المشكلات وأخيرا استراتيجية التجنب والهروب.

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

- 1- الدرجة الكلية لنسبة ضغوط العمل لدى الممرضات كانت متوسطة
- 2- من أكثر مصادر الضغوط النفسية والاجتماعية كانت القلق من قلة احترام أصحاب المهن الأخرى لمهنة التمريض، عدم تقدير المجتمع لمهنة التمريض، تدخل الزائرين بشؤون مرضاهم بشكل كبير.
- 3- مصادر الضغوط الادارية والفنية كانت من عدم الرضا عن نظام التوظيف الذي لا يعتمد على معايير واضحة، عدم المعرفة الكافية حول تقييم الأداء من قبل المسؤول، نظرة التعالي من جانب المشرف الفني، عدم توافر فرص عادلة للترقية والنقل والتدريب، عدم المشاركة في القرارات.
- 4- من أكثر مصادر الضغوط المتعلقة بالمكان وتجهيزاته كانت الاجهزة غير كافية وقديمة وأنظمة التكيف غير كافية، وكذلك المكان المخصص للزائرين، والخوف من الاصابة بالأمراض المعدية.
- 5- من مصادر الضغوط الشخصية كانت العائد المادي غير الكافي، والمتابعة اثناء العمل، وعدم الاهتمام بأراء ومقترحات الكادر التمريضي.
- 6- السبل الإيجابية الأكثر استخداما من قبل الممرضات لمواجهة ضغوط العمل كانت الحصول على النصح والارشاد، والنقاش مع زملاء العمل، وتحديد أولويات العمل، والمرونة مع المرضى ومرافقيهم.

التوصيات

- ان نتائج هذه الدراسة تسمح بتقديم جملة من التوصيات والمقترحات التي تساهم في تخفيف ضغوط العمل التي تعاني منها الممرضات وهي:
- تحسين ظروف العمل وذلك بتوفير المتطلبات المادية والبشرية الضرورية للعمل.
 - وضع وصف وظيفي لكل مؤهل علمي من أجل الوقوف على مسؤوليات كل مؤهل.
 - العمل على ايجاد معايير محددة وموحدة للترقيات والنقل والتدريب.
 - مراعاة الجانب المادي بما يتناسب مع طبيعة العمل وبما يضمن شعورهم بالرضا الوظيفي .
 - اشراك الممرضات في صنع القرارات التي تتعلق بعملهم مما يرفع من الروح المعنوية لديهم ويخفف من ضغوط العمل.

- اجراء المزيد من الدراسات حول ضغوط العمل لدى الكادر التمريضي وتحليل اسبابها والعمل على ادارتها بشكل جيد. وكذلك اجراء دراسات مقارنة بين المستشفيات الخاصة والحكومية.

المراجع

- 1- World Health Organization WHO. *Stress at the work place. Some simple Questions and Answers, What is work related Stress?* Occupational Health. 2007. availabl.25/12/2015.<http://www.who.int/occupational_Health/Publications/Declaration/en/index.html>.
- 2-لعجايلية يوسف. مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية. رسالة ماجستير في علم النفس والنظم، جامعة محمد خضير، بسكرة، 2014، 166.
- 3- يحيى عبد الجواد درويش جودة. مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية. رسالة ماجستير في الصحة العامة، جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين، 2003، 146.
- 4- McVicar A. *Workplace stress in nursing: a literature review*. Journal of Advanced Nursing. Vol. 44, N⁰.6, 2003, 633-642.
- 5- أية فواز عقل. المعوقات التي تواجه عمل الممرضات في المستشفيات الحكومية والخاصة في مدينة نابلس. رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، 2014، 117-122.
- 6- ايمن عودة المعاني وعبد الحكيم عقلة أخوار رشيدة . *تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الاردنية، دراسات العلوم الادارية، المجلد 33، العدد 2 ، 2006 ، 355- 378.*
- 7- عازم سهيلة. مصادر الضغط المهني لدى ممرضات مصلحة الاستعجالات. رسالة ماجستير في علم النفس العمل والنظم، جامعة الجزائر، الجزائر، 2009، 613.
- 8- حسين حريم. *ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في المستشفيات الخاصة في الاردن . المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 6 ، العدد1، 2003، 96- 112.*
- 9- محمد سليم خميس. *الضغوط النفسية لدى عمال القطاع الصحي . مجلة جامعة قاصدي مرباح ورقلة للعلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر العدد 1، ديسمبر 2011، 285 - 298.*
- 10- بهية ابراهيم التويجري. المشكلات التي تواجه ممارسي مهنة التمريض في بيئة العمل. رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، الرياض، 2007، 93- 113.
- 11- رجاء مريم. فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات ادارة الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض. رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة دمشق، 2006، 231.
- 12- Bianchi, E. *Stress and coping among cardiovascular nurses: A survey in Brazil*. Issues in Mental Health Nursing, Vol.25, N⁰.7, 2004, 737.