

**الضغوط النفسية لمرضة وأبنائها وعلاقته بالرضا  
الوظيفي لديها بحث مقدم إستكمال لمتطلبات الحصول  
على درجة الدكتوراه فى الآداب تخصص "علم نفس"**

إعداد

الباحثة / إيمان على موسى خطاب

إشراف

أ.د/ بدرية كمال أحمد

أستاذ علم النفس

كلية الآداب - جامعة المنصورة

المجلة العلمية لكلية التربية للطفولة المبكرة - جامعة المنصورة

المجلد الثامن - العدد الثانى

أكتوبر ٢٠٢١

**الضغوط النفسية لمرضة وأبنائها وعلاقته بالرضا الوظيفي  
لديها بحث مقدم إكمال متطلبات الحصول على درجة  
الدكتوراه فى الآداب تخصص "علم نفس"**

أ / إيمان على موسى خطاب \*

**ملخص**

هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الضغوط النفسية وبين الرضا الوظيفي لدى عينة من الممرضات وتكونت العينة من (١٠٠) ممرضة اللاتي يعملن فى مستشفى امين المصريين بالجيزة ، واستخدم البحث الادوات الاتية : مقياس الضغوط النفسية ، ومقياس الرضا الوظيفي، واستخدم البحث المنهج الوصفي الارتباطي وتوصلت الدراسة الى النتائج الاتية : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية و الرضا الوظيفي لدى عينة من الممرضات .

\* باحثة

### Abstract

The study aimed to identify the relationship between psychological stress and job satisfaction among a sample of nurses, and the sample consisted of (100) nurses who work in Amin Al-Masrya Hospital in Giza. The research used the following tools: Psychological Stress Scale and Job Satisfaction Scale. The study found the following results: There are statistically significant differences between psychological stress and job satisfaction among a sample of nurses.

## الضغوط النفسية لمرضة وأبنائها وعلاقته بالرضا الوظيفي لديها بحث مقدم إكمال لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه فى الآداب تخصص "علم نفس"

أ / إيمان على موسى خطاب \*

### مقدمة

تعد مهنة التمريض من المهن الإنسانية التي أطلق عليها بعض المهتمين بهذا المجال مهنة الرحمة فهي تعتمد على الخدمات المرتبطة بتقديم الرعاية الصحية للفرد والأسرة بهدف الحفاظ على الصحة والوقاية من الأمراض، وتمثل ركناً أساسياً فى المستشفيات، وتعد أحد أهم عوامل تميز المستشفيات، ولذلك فإن مهنة التمريض تستدعى توفير المكونات التي تسهل التكوين المهني الملائم، وفي ظل التدفق الهائل للمعلومات والأفكار والاتجاهات التي تجوب أنحاء العالم بحرية تامة، وبما أن الحياة تمتلئ بكثير من المشكلات النفسية والاجتماعية وغيرهما من المشكلات التي تؤثر على الإنسان، ولما يشهده العالم من حالة الاتصال والتواصل التي لم يسبق لها مثيل فى تاريخ البشرية، إذ أصبحت قنوات الاتصال مفتوحة بين شعوب العالم كافة، ولم تعد الحدود تقف حاجزاً أمام التدفق الهائل للمعلومات والأفكار التي تجوب أنحاء العالم بحرية تامة فالعصر يشهد العديد من التغيرات فى كل المجالات أدت بدورها إلى تراكم الأزمات

\* باحثة

والضغوط الحياتية ولا يوجد فرد تخلوحياته من الاضطرابات وفي هذا الصدد أوضحت دراسة (سامية إبراهيم ، ٢٠١٥) أن العصر الحالي يُعرف بعصر الانفجار المعرفي ويتسم بسمات رئيسية تجعله مختلفاً كلياً عما سبقه من عصور، وتتبلور السمة المحورية لعصر المعرفة بالاهتمام المكثف بالإنسان وتنمية واستثمار قدراته الذهنية واعتباره الأساس في تحقيق أى تقدم وتنمية بالمجتمع، وإزاء هذا التوجه اهتم الباحثون خلال العقد الأخير بكيفية الانتقال بالحالة المعنوية للإنسان إلى أفضل مستوياتها، حتى يتمكن من الارتقاء بقدراته وإمكانياته والاستفادة منها وتوظيفها بالشكل الأمثل.

كما أشارت دراسة (حنان سمير ، ٢٠١٦ : ٤٤) بتعرض الممرضون العاملون والمرضات العاملات في المستشفيات إلى درجات متباينة من الضغوط النفسية والاجتماعية المتعلقة بالعمل، حيث يشعرون بأن جهودهم فى العمل لا تحظى بالتقدير والثواب ، ولذلك فإن حياة المرأة العاملة تعتبر شبكة متعددة ومتراصة من الضغوط حيث تتحمل المرأة العاملة ضغوطاً أسرية تخلفها العلاقات المتبادلة التفاعلية بينها وبين زوجها وأبنائها فهى بذلك تتكبد ضغوط أداء واجباتها المنزلية وتربية أبنائها بالإضافة إلى العمل التمريضى الذى يضيف عليها عبئاً متزايداً، إن مهنة التمريض من المهن الضاغطة ، فالممرضة تتلقى أوامر من الطبيب أو رئيستها " المشرفة" فى العمل بإنجاز أعمال ومهام معينة بغض النظر عن كم العمل أو الجهد المبذول فيه خاصة تلك الأوقات التى تشعر فيها الممرضة ببذل مجهود أكبر فى مقابل وقت قليل يرتبط بحالات شفاء أو إنقاذ شخص يتعرض للحياة أو الموت وخاصة فى أقسام الطوارئ والعناية المركزة، الحالات الحرجة، وبالتالي فإن مهنة التمريض قد تصدرت قائمة المهن الضاغطة.

## مشكلة البحث

الضغوط النفسية من أكثر المشكلات التي تواجه الانسان وتؤثر سلباً على حياته وصحته ونفسه وأكثر ضغوط العمل والمنزل والشارع ، تراكمات من الضغوط اليومية التي تتعكس على رضا الفرد عن وظيفته أو يعجز عن مواجهة تلك التراكمات من الضغوط السلبية .

ولهذا تتلخص مشكلة البحث فى سؤال محدد هو:

ما مدى العلاقة بين الضغوط النفسية والرضا الوظيفى لدى الممرضات ؟

ثالثاً- هدف البحث:

يهدف البحث الحالى إلى التعرف على الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفى لدى عينة من الممرضات

رابعاً- أهمية البحث:

تتمثل إجراء البحث الحالى فى عدة مبررات نظرية وعملية وهى ما يلى :

- الضغوط النفسية من أكثر المشكلات التي يعانى منها الفرد فى العصر الحديث حيث ترتب عليها أضرار صحية ونفسية.
- الرضا الوظيفى موضوع بالغ الأهمية فى الوقت الحالى بسبب المشكلات التي تعاني منها الممرضات والتي تؤثر على مدى تقديرها للوظيفة .
- تأتي أهمية البحث الحالى من اهتمامه بشريحة هامة فى الإرشاد النفسى وهى الممرضة التي يقع على عاتقها مهام كثيرة فيجب توفير الجو المناسب لها نفسياً وإجتماعياً ومادياً حتى تؤدي دورها كما ينبغي.

- قد يكون هذا البحث- فى حدود علم الباحثة-نواة لبحوث أخرى لمعرفة الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفى لدى الاطباء والمرضى والمشرفات أو ارتباطها بمتغيرات أخرى مثل النوع السن المنطقة حكومى خاص .

خامساً- المفاهيم الإجرائية للدراسة :

#### الضغوط النفسية psychological stress :

وتعرف الضغوط الأنشطة النفسية والفسولوجية التي يقوم بها الإنسان سعياً منه للتكيف مع التغيرات في البيئات الداخلية والخارجية. وهذه الأنشطة ترتبط بكمية العلاقة بين المطالب والجسدية الفردية والقدرات النفسية والاجتماعية والبيئية (Cox, Griffith, & Rial-Gonzalez).

ويعرف غولدينسون Goldeneson الضغوط النفسية بأنها حالة من الشدة النفسية التي تتطلب من الفرد التكيف معها (عفاف حداد وبهجت أبو سليمان، ٢٠٠٣، ١١٩).

#### الرضا الوظيفي Job satisfaction :

وعرفه على هجان (٢٠٠١: ٣٧-١١٦) الرضا الوظيفي بأنه مجموعة المشاعر التي يبديها الفرد نحو مهنته وهناك عوامل مسببه للرضا مثل الإنجاز والتقدير والنمو إلى غير ذلك من العوامل.

عرفه كون (Coon,2001:7) الرضا الوظيفي بأنه هو درجه ارتياح الفرد أو رضاه عن عمله.

المرضة nurse :

تُعرف (اسمهان عيسى، ٢٠١٧: ٢٠٠) بأنها فتاة أو سيدة على قدر من الثقافة العامة وتخرجت من مدرسة أو كلية التمريض، وتمارس مهنة التمريض تحت إشراف مدير التمريض أو رئيس قسم التمريض .

## الاطار النظرى

### المبحث الاول: الضغوط النفسية

#### تعريف الضغوط النفسية:

الضغوط النفسية هي رد فعل تكيفي لأي وضع يُنظر إليه على أنه تحدٍّ أو تهديد للشخص، والضغوط هي ردود فعل الشخص نحو الوضع المسبب للضغط، ويصاحب الضغوط النفسية مجموعة من ردود الفعل النفسية والفسولوجية، فالأفراد حين يتعرضون للضغوط النفسية يشعرون بأن هذا الوضع يشكل تحدياً أو تهديداً لهم. هذا التقييم المعرفي يؤدي إلى مجموعة من الاستجابات الفسيولوجية، مثل ارتفاع ضغط الدم، تعرق اليدين، وزيادة سرعة ضربات القلب (McShane, 201, 2006).

وفي الدليل التشخيصي والإحصائي للاضطرابات النفسية والعقلية التي تصدرها الجمعية الأمريكية للطب النفسي يرى أنّ الضغط متغيّر مستقل من الاضطراب النفسي يصاحبه اضطرابات تابعة تسمى اضطرابات التوافق ومنها اليأس والعجز والاكتئاب (رنيقة عوض، ٢٠٠١، ٣٩).

وتعرف الضغوط الأنشطة النفسية والفسولوجية التي يقوم بها الإنسان سعياً منه للتكيف مع التغيرات في البيئات الداخلية والخارجية. وهذه الأنشطة



ترتبط بكمية العلاقة بين المطالب والجسدية الفردية والقدرات النفسية والاجتماعية والبيئية (Cox, Griffith, & Rial-Gonzalez). ويعرف غولدينسون Goldeneson الضغوط النفسية بأنها حالة من الشدة النفسية التي تتطلب من الفرد التكيف معها (عفاف حداد وبهجت أبو سليمان، ٢٠٠٣، ١١٩).

#### - مصادر الضغوط:

ويحدد فونتانا مصادر الضغوط النفسية في الآتي: (١٩٩٣: ٥٦-٧٧)

- ١- **غموض الدور:** إذ أن الدور غير الواضح يتسبب في عدم القدرة على تحديد أولويات الضغوط النفسية التي يجب العمل على تخفيفها والوقت الكافي لإنجاز ذلك.
- ٢- **صراع الدور:** إذ أن تعارض الواجبات يؤدي إلى الصراع، فمثلاً يقع على عاتق الأفراد العديد من الأدوار (كالمسؤولية عن الضبط والنظام)، وهذا يصور صراع الأدوار لدى الأفراد مما يؤدي إلى شعورها بالصراع الداخلي ونقد الذات.
- ٣- **التوقعات الكمالية عن الذات:** إذ أن التوقعات غير الواقعية أحد الأسباب الهامة المؤدية إلى الشعور بالضغط، وهي مرتبطة بالدور غير الواضح وصراع الدور؛ مما يؤدي إلى فقد الواقعية الذي ينتج عنه الفشل في تعرف حدود الواجبات المنوطة بها أو إمكانياتها.
- ٤- **ضعف القدرة على التأثير في وضع القرارات:** مما ينتج عنه مستويات عالية من الإحباط المؤدية إلى الضغوط.

٥- الرتابة والشعور بالملل: إذ أن الوجبات والمهام المرتبطة بالرتابة والملل وسيرها على نفس النسق تؤدي إلى المزيد من الضغط.

- أنواع الضغوط النفسية:

قسم العلماء الضغوط النفسية إلى تقسيمات كثيرة، وفيما يلي هذه التصنيفات:

١- الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية: الضغوط الإيجابية، والانتقال إلى عمل جديد، وتحقيق إنجاز، ومن الملاحظ أن هذه الضغوط تمثل شيئاً مرغوباً فيه. أما الضغوط السلبية فهي مثل الصراعات في العمل، والطلاق، ووفاة أحد الأقارب الأعداء، وهذه تمثل ضغوطاً سيئة غير مرغوب فيها، ولكن علماء النفس يثبتون أن تزايد وتكرار هذه الضغوط سواء إيجابية أو سلبية يشكل ضغوطاً نفسية وأعباء جسمية على الفرد؛ مما قد يصل بالإنسان إلى أمراض العصر كالإكتئاب والقلق وحتى الأمراض الجسمية كالقلب والسكر.

٢- الضغوط الداخلية والضغوط الخارجية: تأتي الضغوط من مصدرين رئيسيين، من العالم الخارجي وتتمثل في الضغوط البيئية في شكل أحداث الحياة غير المتوقعة مثل المشاحنات اليومية، موت شخص عزيز، صعوبات مالية وهي تعد ضغوطاً خارج نطاق سيطرة الفرد. أما الضغوط الداخلية وتتبع من داخل الفرد وتتمثل في السمات والانفعالات الخاصة بالفرد مثل المرض الجسمي، ساعات النوم غير الكافية، أنماط التفكير اللاواقعية، التفكير المتشائم ونقد الذات Carver, roger. rodla, (Micheal, 1987, 79-89)

٣- الضغوط المادية والضغوط الانفعالية: والضغوط المادية تأتي نتيجة لأحداث تؤثر في جسم الإنسان أو أمنه مثل العمل الكثير، والتغذية السيئة، والتعرض للكوارث الطبيعية أو الحوادث. أما الضغوط الانفعالية فهي تأتي نتيجة لأحداث تؤثر في وجدان الإنسان مثل فقدان الزوج أو الزوجة، ومرض شخص عزيز، والطرد من العمل.

### آثار الضغوط النفسية:

إن آثار الضغوط النفسي ليست كلها سيئة، فالآثار الإيجابية للضغوط النفسي يمكن أن تشمل غالبية أنظمة الجسم، وتجعل الفرد أكثر يقظةً وحيويةً، وتزيد من قدرته العقلية كما أن أنظمة الجهاز العصبي تعمل بشكل أسرع، كما أن الآثار الإيجابية للضغوط يمكن أن تجعل الفرد يشعر بسعادة غامرة ويكون أكثر دافعية (7, 2005, Sawyer).

### - نظريات الضغوط:

تعددت النظريات المفسرة للضغوط النفسية تبعاً لاختلاف الأطر النظرية التي تبناها العلماء، كما اختلفت هذه النظريات فيما بينها بناء على مسلمات هذه النظريات. فيرى أصحاب النظرية السلوكية أن الضغوط هي نتاج لتعلم الفرد خبرات سابقة يمكن من خلالها تعرف سلوك الفرد إزاء الظروف الضاغطة، بينما اتخذ سيلي من استجابة الجسم الفسيولوجية أساساً على أن الفرد يقع تحت تأثير موقف ضاغط، بينما سبيلبرجر اتخذ من قلق الحالة التعرف على وجود الضغط، أما موراي فالضغط عنده صفة لموضوع بيئي. ومن هنا كان منطقياً اختلاف النظريات فيما بينها. وفيما يلي توضيح لهذه النظريات.

## (أ) النظرية السلوكية

يرى السلوكيون أن الضغوط تتمثل في الاعتماد على عملية التعلم كمنطلق من خلاله يتم معالجة معلومات المواقف الخطرة التي يتعرض لها الفرد والمثيرة للضغط، وتكون هذه المثيرات مرتبطة شرطياً بخبرة سابقة فإن الفرد يصنفها على أنها مخيفة ومقلقة (عبد الرحمن سليمان، ١٩٩٤: ٧٤).

## (ب) نظرية هانز سيللي

تنطلق نظرية هانز من أن أحداث الحياة وتغيرات البيئة الخارجية سواء إيجابية أو سلبية من شأنها أن تشكل ضاغطاً على الفرد. وقد أطلق سيللي على هذه النظرية بعد صياغتها زملة التكيف العام، إذ يؤكد أن التعرض المستمر أو المتكرر للضغوط يؤدي إلى تأثيرات سلبية في حياة الفرد، مما يفرض عليه متطلبات فسيولوجية أو اجتماعية أو انفعالية أو نفسية أو الجمع بينهما، وهذا يؤدي بالفرد إلى حشد كل طاقاته لمواجهة تلك الضغوط، وهنا يدفع ثمنها في شكل أعراض نفسية فسيولوجية. (Wagenaar&Laforge.1994,p.24).

## (ج) نظرية سيبيلجر

قام سيبيلجر نظريته على أساس القلق كضرورة لفهم الضغط، حيث ميز بين نوعين من القلق: القلق العصبي، وقلق الحالة وهو قلق موضوعي يعتمد على الظروف الضاغطة، وبالتالي يرتبط سيبيلجر بين قلق الحالة والضغط. ويعتبر سيبيلجر الضغط الناتج ضغطاً مسبباً للقلق، ويستبعد قلق السمة عن ذلك. ويميز سيبيلجر بين مفهوم القلق والضغط، فالقلق عملية انفعالية تشير إلى استجابات معرفية سلوكية تحدث كرد فعل للضغوط. كما يميز بين مفهوم الضغوط ومفهوم التهديد من حيث إن الضغوط تشير إلى الاختلافات

في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بالخطر الموضوعي، أما كلمة تهديد فتشير إلى تفسير الموقف الخاص على أنه خطير أو مخيف (فاروق السيد، ٢٠٠١، ٩٩-١٠٠).

#### (د) نظرية موراي

يعد موراي أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان، على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة، ويميز موراي بين نوعين من الضغوط:

١- **ضغوط بيتا:** وتشير إلى الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.

٢- **ضغوط ألفا:** وتشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي (كريماني منشار، ١٩٩٩، ٩٩-١٠٠).

#### (هـ) نظرية التقدير المعرفي

قدم هذه النظرية لازاروس نتيجة للاهتمام بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي، والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث تقدير الفرد للتهديد مرتبط بالبيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف. ويعتمد تقييم الفرد على عدة عوامل منها: العوامل الشخصية، والعوامل البيئية الاجتماعية، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه (فاروق السيد، ٢٠٠١، ٩٩-١٠٠).

## التعقيب على الضغوط النفسية:

ويرى الباحث أن الضغوط النفسية يمكن أن تصيب أي إنسان في أي عمر، وأنها زادت في الآونة الأخيرة بحيث أصبحت ظاهرة لا يمكن تجاوزها، ولا بد من التعامل معها، وبالأحرى فإن الوقاية منها تعد الجانب الأكثر أهمية في التعامل معها، والضغوط بحد ذاتها لا تعد سلبية، ولكن زيادتها قد يؤدي إلى الإضرار بالشخصية، وإعاقتها عن تطوير الذات، كما يرى الباحث أن الضغوط التي تواجه التلاميذ الصغار تشكل معيقاً لطاقتهم الإيجابية المتوقعة منهم ولذلك لا بد من التقليل منها.

## المحور الثاني: الرضا الوظيفي Job Satisfaction

اشتمل هذا المحور على مفهوم الرضا الوظيفي - أبعاد الرضا الوظيفي - النظريات المفسرة للرضا الوظيفي - العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي - مظاهر عدم الرضا الوظيفي - علاقة مهارات القيادة بالرضا الوظيفي).

## أولاً - مفهوم الرضا الوظيفي:

ويعرفه خرور خير الدين (٢٠١٣: ٥٠): الرضا الوظيفي بأنه إحساس العامل بالتوافق النفسي والاجتماعي، والشعور الإيجابي الفعال في علاقته مع زملاء العمل، ولديه القدرة على معالجة مشكلات العمل بصورة ايجابية.

وتعرفه راوية حسن (٢٠٠١: ١٦٩): الرضا الوظيفي بأنه ملخص عام يعمل كمؤشر لاتجاه الفرد ناحية عملة ويقطع عابراً كل جوانب الرضا المختلفة ومثال للرضا العام، أن يعبر الفرد بقوله " بصفة إجمالية أحب عملي بالرغم من وجود بعض الجوانب التي تقف حائلاً لتحقيق بعض التحسينات.

يعرفه عويد سلطان (٢٠٠٣: ١٩٩-٢٠٠) بأن الرضا الوظيفي بأنه درجة إشباع حاجات الفرد، ويتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة خارجية (بيئة العمل) وعوامل داخلية (العامل ذاته الذي يقوم به الفرد) وتلك العوامل التي من شأنها أن تجعل الفرد راضياً عن عمله راجباً فيه. مقبلاً عليه دون تذمر محققاً لطموحاته ورغباته وميوله المهنية ومناسباً مع يريده من عمله وبين ما يحصل عليه في الواقع أو يعوق توقعاته منه،

### ثانياً - أبعاد الرضا الوظيفي:

وقد فسرت أشهر النظريات في علم النفس وهي النظرية السلوكية من خلال ثلاثة أبعاد وهي:

١- رضا إشباع الحاجات: ويمثل المشاعر المتولدة عن إشباع الحاجات والتي تمثل ردود فعل لإنهاء حالة التوتر والحرمان التي تصاحب وجود حاجات غير مشبعة، وإذا أفرط الفرد في هذا الإشباع يتحول الرضا إلي ألم كما في حالة إشباع الحاجات الفسيولوجية.

٢- رضا النجاح والإنجاز: وهي مشاعر متولدة عن تحقيق الطموح، فحينما يكون للفرد أهداف ومستويات طموح تجاه عوائد أو خبرات معينة فإن رضا النجاح أو الإنجاز يتولد عن درجة التقاء العوائد أو الخبرات الفعلية مع الأهداف أو مع مستويات الطموح، ويمثل الرضا هنا مشاعر السعادة المرتبطة بالنجاح (Chan, Maggie and wong, 2013,22).

٣- رضا العدالة: ويمثل المشاعر المتولدة عن إدراك الفرد بأن العوائد التي يحصل عليها من عمله تعتبر عوائد عادلة، أي تتناسب مع المدخلات

التي يقدمها لعمله بالمقارنة مع العوائد التي يحصل عليها الآخرين  
منسوبة إلي مدخلاته .

### أبعاد الرضا الوظيفي:

أ- الرضا الشخصي: يعرف بأنه مدي تقبل الفرد للجوانب الايجابية والسلبية  
في عمله وسعادته فيه.

ب- الرضا الاجتماعي: يعرف بأنه الرضا عن مختلف جوانب بيئة العمل  
(زملائه، وأساليب الاتصال داخل المنظمة، والعلاقات مع الزملاء  
والسياسة (Augustine,2002:185).

### ثالثاً - النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

نظراً لأهمية موضوع الرضا الوظيفي وتأثيره على العاملين في كافه  
أنواع النشاط الإنساني فقط أهتم كثير من الباحثين في دراسة هذا الموضوع  
وقاموا بوضع العديد من النظريات التي تساعد علي فهم كثير من العوامل التي  
تؤدي إلى الرضا أو عدم الرضا.

### ١- نظرية المساواة (التساوي: Equation Theory)

قدمت هذه النظرية من قبل آدمز (1965- 1963 Admas) تقوم علي  
مسلمة أساسية وهي رغبة الفرد في الحصول علي معاملة عادلة ومنصفة ،  
وأعتبر " آدمز " أن هناك علاقة متبادلة بين الموظف والمنظمة التي يعمل بها  
حيث يقدم الموظف الجهود والخبرة مقابل الحصول علي العوائد مثل الأجر  
 والترقيات والتأمينات الصحية، وبناءً على هذه النظرية يقوم الفرد بإجراء مقارنه  
بين معدل عوائده وما يقدمه إلي المنظمة، وعوائد الآخرين وما يقدمونه إلي



المنظمة فإذا تساوي المعدلان شعر الفرد بالرضا عن العمل، وإذا وجد أي اختلاف بينهم من وجهة نظرة فإنه يشعر بالظلم بما يؤثر علي أدائه الوظيفي حيث تكثر غيابة وقد يغادر المنظمة إذا وجد أفضل منه (في محسن الكتيبى، ٢٠٠٥:٣٩).

وتفترض نظرية المساواة أن الرضا الوظيفي هو خلاصة منحنيين يسيران في اتجاه متوازي فمقدار الجهد المبذول يتناسب مع العوائد التي تعود بالنتفع المادي على العامل وبقراءة ما جاء في مضمون هذه النظرية يتقابل المنحنيان متى تكافأ الجهد مع الأجر، كما يتفارق المنحنيان متى حدثت هاوية سحيقة كانت أو ضئيلة بين الجهد المبذول والعائد الذي يعود على الفرد بالنتفع.

### ٢- نظرية التباين: (Discrepancy theory)

ويعتبر وينسلو تايلور ( Winslow Taylor, 1911 ) صاحب هذه النظرية وتشير إلى أن رضا الفرد عن عمله يتحدد بالفارق بين ما سيحصل عليه بالفعل ومستوي يتخذه معياراً لما يجب أن يحصل عليه، فإذا قل ما يحصل عليه عن المستوي المدرك الذي يعتقد الفرد ينشأ عدم الرضا عن العمل .

### ٣- نظرية النضج وعدم النضج الوظيفي: (Immaturity and Maturity

#### (Job theory)

يرى (أركيريز Argris - ويؤكدده روجرز Rogers ، 1961 ) أن الفرد له قدرة على التطور من مرحلة عدم النضج إلى النضج حيث يمتلك داخله القدرة والنزعة التي تمكنه من التحرك نحو النضج، ويمكن أن تتحقق هذه القدرة والنزعة إذا ما توافر له المناخ النفسي المناسب ومتى وفق في هذا تحقق رضاه عن عمله . تتسبب نظرية عدم نضج الرضا النفسي إلى مرحلتين في عمر الفرد الوظيفي ففي مرحلة عدم النضج يتعرض القائم للعمل لجملة من

العوامل النفسية التي تباعد بينه وبين الرضا النفسي مثل عدم قناعته بالعمل، أو فساد علاقته ببيئة العمل مما يؤثر سلباً على رضاه النفسي وقناعته بالعمل، فإذا ما وصل إلى مرحلة النضج الوظيفي وقد توفر له المناخ النفسي المناسب في بيئة عمله تحقق له الارتياح النفسي والرضا عن عمله، وتميل هذه النظرية إلى التعميم إذ أن المناخ النفسي المناسب قد يتبدل من عام إلى عام في الوظيفة نفسها وتظل دافعية الفرد للإنجاز هي الفاصل في قناعته بالمناخ النفسي المناسب لممارسة مهام وظيفته ( في إسعاد عبد العظيم البنا، ٢٠٠٧: ٩٧-٩٩).

#### ٤- نظرية التوقع Expectancy theory:

افترض أنصار تلك النظرية فروم (Vroom, 1964) أن الفرد يختار طريقاً ما للعمل لأنه يتوقع عوائد معينة منه ويكون الحكم بناءً على:

أ. التكافؤ: ويقاس شعور الأفراد تجاه العائد الشخصي بمعنى قوة رغبة الشخص في حدوث نتيجة معينة.

ب. العائد: ويكون العائد إيجابياً أو سلبياً، فإذا كان إيجابياً فهذا يعني أن الفرد يرغب في إنجاز عمله، وإذا كان سلبياً فسيؤدي إلى تكافؤاً سلبياً، وهذا يعني أن الفرد لا يرغب في الحصول عليه، ففي الحالة الأولى يشعر العامل بالرضا الوظيفي وفي الثانية لا يشعر به و إن الرضا لا يتحقق لدي الفرد نتيجة الوصول إلى هدف ما بقدر ما هو نتيجة إدراك الفرد للجهود الذي يبذله في سبيل تحقيق هذا الهدف، أي أن الفرد يتولد لديه الشعور بالرضا عندما يستشعر تقبله للنتيجة المتوقعة مقابل ما بذله من أداء، وسمي هذا المدخل الأداء مقابل التوقع (٤) أحمد المعيلي ، ٢٠٠٦: (١١٢).

## ٥- نموذج بورترولولر: (Porter &amp; Lawler)

طور "بورترولولر (Porter & Lawler, 1968)" نموذج "قروم" وقد ربط الرضا بكلمة الإنجاز والعائد فهم يضعون حلقة وسيطة بين الإنجاز والرضا وهي العوائد كما يظهر في الشكل (٥) وبموجب هذا النموذج يتحد رضا الفرد بمدى تقارب العوائد الفعلية مع العوائد التي يعتقد الفرد بأنها عادلة ومنسجمة مع الإنجاز أو الجهد المبذول، فإذا ما كانت العوائد الفعلية لقاء الإنجاز تعادل أو تزيد على العوائد التي يعتقد الفرد بأنها عادلة فإن الرضا المتحقق سيدفع الفرد إلى تكرار الجهد، أما إذا قلت هذه العوائد عما يعتقد الفرد أنه يستحقه، فستحدث حالة عدم رضا

## ٦- نظرية ألدرفر (Alderfer, 1980) والمشار إليها بالحروف (E.R.G)

ويتضح من نموذج بورترولولر التداخل بين عملية الحفز والانجاز والإشباع والرضا وهذا يعني أنه يتعين على الإداريين ضرورة إدراك أن تكون أهداف المرؤوسين متوسطة الصعوبة ومتفقة مع قدراتهم ومهاراتهم، وربط نظاما لحفز الحاجات الفعلية للمرؤوسين والعمل على إشباعها. ألدرفر (Alderfer, 1980) أول من تبني هذه النظرية المشار إليها (E.R.G) وهي تشير إلى نوع الحاجات وهي:

١. **Existence needs**: لخصها بالحرف (E) حاجة النمو وهي حاجات

الكينونة التي يتم إشباعها بواسطة عوامل البيئة مثل: الطعام والماء.

٢. **Related needs**: ولخصها بالحرف (R) حاجة الارتباط وهي

الحاجات التي تؤكد أهمية توطيد العلاقات الشخصية الداخلية والمحافظة عليها.

٣. **Growth needs**: ولخصها بالحرف (G) حاجة الوجود وهي الحاجات التي تتفق مع المستوي الأعلى للذات، وبهذا فهو يتفق مع ماسلو في هذه النظرية بأن إشباع الحاجة يؤثر على أهميتها وأهمية الحاجات الأعلى منها.

#### ٧- نظرية تعزيز السلوك **Behavior reinforcement theory**:

السلوك في رأي أصحاب تلك النظرية - سكينر - يعتمد على ما يتعرض له العامل من مثيرات تمثلها العوامل البيئية المحيطة به، ونتائج هذا السلوك يعتمد عليه نتائج أو سلوكيات مستقبلية، وتعتمد هذه النتائج على نوع من المثيرات (المكافأة) المقدمة، فإذا كانت إيجابية فسينتج عن ذلك تأكيد سلوكي، مما يؤدي إلى تكرار هذا السلوك، أما إذا كانت المكافأة غير إيجابية أو لم يحصل العامل عليها، فإنه ينتج عن ذلك تثبيط وعدم تكرار هذا السلوك، ولاشك أن الفرد دائماً يفضل تكرار السلوك الذي يقود إلى الرضا ويبتعد عن السلوك الذي لا يحقق الرضا المطلوب. (Bedeian,1993: 439)

تميل هذه النظرية إلى تعزيز دور قناعة الفرد بالمهام التي يقوم بها ومدى أفادتها له

#### رابعاً - العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

هناك عدة عوامل أساسية تسهم جعل الأفراد راضون عن وظائفهم وهذه

العوامل هي:

#### ١- عوامل خاصة بالمنظمة: **Organization specific factors**

وتشمل المرتب، وفرص الترقية، وطبيعة العمل ذاته، السياسات والإجراءات الإدارية، وظروف العمل.

## ٢- العوامل الشخصية: (Personal factors)

وتنقسم إلي:

أ- حاجات الفرد، وتطلعاته (طموحاته)، فإذا كان الفرد يريد أن يحتل مكانة متميزة في عمله فإن اكتساب مثل هذه المكانة من المتوقع أن يزيد من رضاه عن وظيفته.

ب- مقدار المنفعة من العمل "instrumental Benefits" وهو مدى ما تسمح به الوظيفة للأفراد للوصول إلي أقصى مكانة ( Halonen & Santrock, 1997: 287).

## ٣- الضغوط: (Stress)

عندما تكون الضغوط السالبة مرتفعة باستمرار، يكون الرضا الوظيفي منخفضاً، ويكون العمل أكثر إجهاداً إذا كان متعارضاً مع شخصيات العاملين (الحياة الشخصية)، أو يكون العمل مصدراً متواصلاً للقلق.

## ٤- نمط القيادة: (Driving style)

يكون الأفراد أكثر رضا عن العمل عندما يكون رؤسائهم قادة جيدين، وذلك يشمل حثهم علي أداء العمل الجيد، والكفاح للوصول للتفوق، أو الشروع في عمل دقيق.

## ٥- معايير الوظيفة: (Job criteria)

يكون الأفراد أكثر رضا عن العمل عندما تأخذ مجموعة العمل بالكامل بمعايير الجودة في أعمالهم.

## ٦- المكافآت العادلة: (Fair rewards)

يكون العاملون أكثر رضا عن العمل عندما يشعرون بأنهم يكافئون بعدالة عن الأعمال التي يؤدونها، ويحترم رؤسائهم الجهد الذي يبذلونه، والعمل الذي يقومون به، وكذلك يحترموا متطلبات ووظائفهم.

## ٧- السلطة الكافية: (Adequate power)

يكون العاملون أكثر رضا عن العمل عندما يكون لديهم الحرية الكافية والسلطة لأداء ووظائفهم (Bavendam , 2000:4).

## خامساً - مظاهر عدم الرضا الوظيفي:

إن الرضا الوظيفي متغير دينامي (Dynamic Variable) يتغير بتغير خبرات الفرد لوظيفته وما يحيطها من الجوانب المرتبطة بها، فهو يتكون كنتيجة للخبرة السابقة والتوقعات المستقبلية عن العمل، والتي تنشأ عن احتكاك واتصال العمال زملائهم ورؤسائهم، وبيئة العمل وسياسته وغيرها من الظروف المحيطة ببيئة العمل، وعندما يصبح الفرد غير راض فإن ذلك ينعكس علي سلوكه في المنظمة ويتفاوت الأفراد في درجة انعكاس اتجاهاتهم النفسية علي سلوكهم الخارجي.

وهناك العديد من المظاهر التي نستطيع ملاحظتها نتيجة عدم رضا

الفرد ومنها:

١- الغياب: تعد نسبة الغياب أحد المظاهر التي يمكن الاسترشاد بها لتقدير مستوي الرضا عن العمل حيث ترتفع نسبة الغياب لدي العمال غير راضين عن العمل والعكس صحيح. لعل الانسحاب من العمل يعد من

أبرز النتائج التي يمكن أن تترتب علي الشعور بعدم الرضا الوظيفي، فعندما يشعر الفرد بعدم الرضا عن عمله، فإنه يبحث عن أي وسيلة تبعده عن هذا العمل (Webb, 2008: 4944).

٢- **التأخير:** يعد هذا العامل من العوامل التي يمكن الاسترشاد لتقدير مستوي الرضا عن العمل حيث يميل العمال إلي التأخير عن العمل إذا ما كانوا غير راضين، في حين يسعى العمال إلي الذهاب إلي عملهم التي يشعرون فيها بالرضا.

٣- **معدلات دوران العمل:** توضح الدراسات النفسية أن الإنسان يسعى بطبيعته إلي المكان الذي يشبع فيه حاجاته ويحقق رضاه فإذا كانت المنظمة لا تحقق رضا العامل فإنه يحاول البحث عن عمل جديد وترك عمله الحالي مما يؤدي إلي ارتفاع معدل دوران العمل نتيجة ارتفاع نسبه العمال الذين يتركون المنظمة إلي غيرها من المنظمات.

٤- **سرعة الإجهاد:** أوضحت الدراسات أن عدم الإشباع النفسي لحاجات العمال ينعكس علي الوظائف الفسيولوجية وتؤدي إلي سرعه شعور العمال بالإجهاد والعكس صحيح.

٥- **الأنشطة الاجتماعية:** الإنسان إذا كان في حاله رضا عن العمل وال عاملين معه فإنه يتوق إلي المشاركة الجماعية والعكس صحيح فإنه يتجنب الأنشطة الجماعية عندما لا يشعر بالرضا.

٦- **الحالة الجسمانية:** يؤثر الرضا عن الحالة الجسمانية للعامل لدرجة أن هناك أمراض تصيب العامل إذا لم يشعر بالرضا عن العمل حيث أوضحت الدراسات أن العقل الباطن يؤثر في الحالة الجسمانية فيصيب

بعض أعضاء الجسم بالمرض إلي حد عدم قدرتها علي القيام بوظائفها تهرباً من الذهاب إلي المنظمة التي لا يشعر فيها العامل بالرضا (Moorhead & Griffin,1995: 64).

٧- الحالة المعنوية: تتأثر الحالة المعنوية للعامل الذي لا يشعر بالرضا عن العمل حيث يصبح غير راغب في العمل أو التفاعل مع زملائه.

٨- الشكاوى: يلاحظ أن العمال الذين لا يشعرون بالرضا عن العمل هم أكثر شكوى ولذلك فإن كثرة الشكاوى تعتبر مؤشراً قوياً لعدم الرضا (هنا غنيمه ، ٢٠١١ : ٢٣).

٩- بالإضافة إلي تشتيت عمل الجماعة التي كان يعمل بها الفرد، أو خسارة الفرد اكتسب خبرات ومهارات خاصة خلال مدة خدمته، وتنفق هذه المشكلة عندما يكون ترك العمل من قبل الأفراد المتميزين في أدائهم.

### المبحث الثالث: الممرضات :

#### تعريف الممرض / الممرضة

ينص مشروع قانون رقم (٢٧) لعام ٢٠٠٠ الصادر عن ديوان الفتوى والتشريع بوزارة العدل الفلسطينية على أن " الممرض أو الممرضة من اجتاز بنجاح جميع البرامج التعليمية الخاصة بالتمريض بعد الثانوية العامة ويجب أن تكون البرامج معتمدة ولا تقل عن ٨ أشهر من الدراسة (مشروع قانون رقم(٢٧) لسنة ٢٠٠٠ بشأن المجلس الفلسطيني للتمريض والقبالة ٢:٢٠٠٠). الممرض هو إنسان مهني لديه الحصيلة المعرفية والمهارة والثقة بالنفس التي تمكنه من العمل في مختلف الوحدات الصحية بتعاون مع



زملائه من أفراد الطاقم الصحي وهو عنصر نشط في إدارة المؤسسة الصحية وإحداث التغييرات الإيجابية فيها ولديه الكثير من الأدوار التي يؤديها (الدليل الموجز لكلية فلسطين للتمريض، ١: ١٩٩٩). "وهم الأشخاص اللذين يقومون بتقديم الخدمات التمريضية سواء كانوا قد أكملوا دراسة التمريض في مدرسة أو كلية متوسطة أو معهد متوسط أو جامعة وبناءً عليه فأن الممرض هو شخص مهني لديه الحصيلة المعرفية والمهارة والثقة بالنفس التي تمكنه من العمل في مختلف الوحدات الصحية (وفاء فضة (٢٠١٥):"

#### خامساً: أدوار الممرض أو الممرضة

هناك تسعة أدوار يقوم بها الممرض أو الممرضة فيما يتعلق بالعناية بالمرضى وأمرهم أو من يدعمونهم. ويعمل الممرض على تكيف مهاراته وأساليب العناية مع هذه الأدوار المتداخلة كلما دعت الحاجة إلى ذلك، ولكن نوعية العمل والدور تختلف طبقاً لاختلاف الدرجة و التحصيل العلمي للممرض.

١- **الدور الشفائي (العلاجي):** يستخدم الممرض الأساليب التي تساعد في إنجاح الشفاء الطبيعي كتغيير الضمادات المعقمة و إعطاء الأدوية للمرضى وغيرها من المهارات.

٢- **دور العناية (المواساة):** إن الممرض يدعم المريض عن طريق اتجاهاته وأعماله التي تظهر اهتمامه برفاهية المريض وتقبله له كإنسان، ويحرص الممرض أن لا يضع القرار نيابة عن المرضى ولكنه يشجع المرضى على المشاركة في إعداد الخطط للعناية بهم وتتضمن نشاطات العناية الحفاظ على كرامة الفرد.

- ٣- دور التواصل: ويشمل جمع المعلومات وتوصيلها للآخرين، ويتواصل التمريض مع المرضى وأسرهم ومع زملائهم الممرضين في أقسام أخرى ومع أعضاء الفريق الصحي، وغالباً ما يتأثر شفاء المريض بنوعية التعامل الذي يقوم به التمريض.
- ٤- دور التعليم: يقوم التمريض بدور التعليم حيث يعومون بتزويد المعلومات وتعزيز التغيير السلوكي والعمل على توفير بيئة مناسبة تمكن المريض من التعلم وتحديد حاجات المريض واستعداده للتعليم.
- ٥- دور التخطيط: يمارس التخطيط من خلال جميع مراحل عملية التمريض من اجل تحقيق الأهداف المتوقعة من العناية الصحية.
- ٦- دور التنسيق: التنسيق طريقة لوضع الأشياء مع بعضها ويشمل دور الممرض التنسيق بين الممرض وأسرهم والممرضين والاختصاصيين في مجال الصحة.
- ٧- دور الحماية: وهذا يشمل النشاطات التي يقوم بها التمريض لحماية الإنسان من الإصابات والمضاعفات وتعقيم المواد وتزويد الناس بالمعلومات عن الأمراض المعدية وطرق الإصابة بها وكيفية منع حدوثها والإسعافات الأولية وإجراءات وقائية أخرى.
- ٨- دور إعادة التأهيل: ويشمل النشاطات التي ترفع من إمكانيات المريض إلى الحد الأقصى وتخفيف القيود عليه إلى الحد الأدنى وغالباً ما تساعد هذه النشاطات المريض على التغيير واكتساب مهارات جديدة كمهارة المشي باستخدام العكازات.

١- **دور تهيئة المريض للمجتمع:** وهذا يشمل تحويل انتباه المريض من التركيز على المرض إلى أشياء أخرى مفيدة له لهم فالمريض الذي يعاني من مرض طويل الأمد يرغب في الحديث بأمر تتعلق بالناحية العلاجية ولكن الحديث عن أخبار العلم وما شابه من محادثات سيستمع بها أكثر وتخرجه من حالته النفسية السيئة. (وفاء محمود، ٢٠١٩: ٣٤).

### طبيعة مهنة التمريض:

لمهنة التمريض طبيعة خاصة تتمثل في مجموعة من الظروف التي يمكن أن تحيط بها وهذه الظروف هي:

١- **نظرة الأفراد لمهنة التمريض:** يعتقد عدد من الناس بأن مهنة التمريض سواء في المستشفيات أو المراكز الصحية هي واجبات هامشية بالنسبة للأعمال الأخرى التي يقوم بها الأطباء والصيادلة وفنيو المختبر، وقد أدى هذا الاعتقاد إلى وجود نظرة استعدادية عند البعض، الأمر الذي يمكن أن يؤدي إلى انخفاض مستوي الرضا الوظيفي عند العاملين في مهنة التمريض.

٢- **نظرة المرضى للمرضين:** المرضى وأسرهم وزوارهم ينظرون إلى المرضين من الناحية التقليدية تابعين للأطباء، متصورين أن طبيعة عملهم تقتصر على تضميد الجروح وحقن الإبر وتقديم الطعام والدماء للمريض (عبد العزيز خزاولة، ١٩٩٧: ٢٢٢).

٣- **إزدواجية تبعية المرضين في المستشفى:** يتبع المرضين لرئيسين أحدهم إداري والآخر طبي، فعلي سبيل المثال لو أخذنا دور الممرض أو الممرضة المشرف على قسم في مستشفى ما كمثل لما يقابله في عمله من

مفارقات نجد أنه يخضع لإشراف رئيس يتلقي منه أو امره وهو رئيسه الرسمي، ولكنه في نفس الوقت يخضع لأمر الطبيب المشرف على علاج المرضى المقيمين في القسم، باعتباره أكثر خبرة منه وعلماً، وهو المسئول الأول عن علاج المرضى.

٤- **عبء العمل:** أظهرت العديد من الدراسات أن الممرضين العاملين في وحدات العناية الحثيثة ووحدات العناية بأمراض القلب يتعرضون إلى ضغوط بسبب عبء العمل في هذه الوحدات.

٥- **ورديات العمل:** تؤثر وريديات العمل على الطريقة البيولوجية الاعتيادية لأداء الجسم كما تؤثر على الجانب الفسيولوجي والاجتماعي لوظائف الفرد، حيث أظهرت النتائج صعوبة كبيرة في التكيف مع عمل الورديات والمعاناة من مشاكل عائلية انعكست سلباً على الرضا الوظيفي وعلي خدمة المريض جمال عطية (٢٠١١:٦٥):

٦- **طبيعة الحراك الاجتماعي:** من خصائص العمل في مهنة التمريض نقص أو انعدام الحراك الوظيفي إذا ما قورنت بغيرها من المهن، فالمرض يظل دائماً ممرض والمساعد يظل دائماً مساعد ونتيجة لذلك يوجد تدرج طبقي مهني يثير كثير من الصراعات.

### أهداف وحدة التمريض

١- تقديم الرعاية التمريضية المستمرة للمريض من خلال تقييم احتياجاته بمهارة تامة.

٢- استعمال واختيار الأجهزة بطريقة مناسبة.

- ٣- إعطاء الحرية للمريض للتعبير عن شعوره بحرية تامة.
- ٤- المواصلة مع أهل المريض وذلك من خلال تشجيعهم للمساعدة في رعاية المريض.
- ٥- المحافظة على استمرارية التعليم للفريق التمريضي من أجل تقديم رعاية تمريضية متقدمة.
- ٦- تنفيذ الإجراءات العلاجية حسب وصفة الطبيب مع المحافظة على حاجات المريض النفسية والروحية والبدنية والاجتماعية.
- ٧- عمل دراسات تتعلق بالرعاية التمريضية لتحسين نوعية العناية التمريضية.
- ٨- التعاون مع جميع أقسام المستشفى لإنجاز أهداف المستشفى العامة (جيهاد عثمان محمود جاد (٢٠١٤):

#### دراسات سابقة

يعتبر الاطلاع على الدراسات السابقة من قبل الباحثة خطوة مهمة من خطوات البحث العلمي ولذلك للاستفادة من هذه الدراساتفى البحث الحالى فى تفسير ومناقشة نتائج البحث وصولا فى النهاية الى الفهم المتعمق الشامل لموضوع البحث ونظرا لأهمية هذا الموضوع فى مجال علم النفس يجب على البحتة الاطلاع على دراسات سابقة تتعلق بموضوع الدراسة الحالية .

## المحور الأول: دراسات تناولت دراسات تناولت الضغوط النفسية لدى المرضات

دراسة نادية عدنان ، ٢٠١٥ بعنوان فاعلية برنامج إرشادي معرفي سلوكي لتخفيف الضغط النفسي لدي مساعدات التمريض أجرتها وتكونت عينة الدراسة من (٢٠) من مساعدات التمريض وتم تقسيمهن إلى (١٠) كعينة تجريبية و(١٠) كعينة ضابطة في مستشفى الجامعة الأردنية واستخدمت الباحثة مقياس مصادر الضغط النفسي ومقياس الاستجابة للضغط النفسي والبرنامج الإرشادي وأوضحت نتائج الدراسة إلى مساعدة البرنامج المعرفي السلوكي مساعدات التمريض في مواجهة الضغوط التي كن يتعرضن لها.

أجرت (أمل صالح سليمان ، ٢٠١٦) دراسة بعنوان فاعلية برنامج معرفي انفعالي سلوكي لتخفيف حدة الضغوط النفسية لدي عينة من طالبات كلية التربية قسم علم النفس ، تكونت عينة الدراسة (٤٠) طالبة من طالبات القسم ، واستخدمت الباحثة مقياس الضغوط النفسية والبرنامج المعرفي السلوكي وأوضحت نتائج الدراسة فروق دالة احصائية بين درجات الطالبات أفراد المجموعة التجريبية على مقياس الضغوط النفسية في القياسين القبلي والبعدي ، كما توجد فروق دالة احصائية بين متوسطات درجات الطالبات بالمجموعة التجريبية ومتوسطات درجات الطالبات بالمجموعة الضابطة في القياس البعدي ، ولا توجد فروق دالة احصائية بين متوسطات درجات الطالبات أفراد المجموعة التجريبية في القياسين البعدي والتبقي على مقياس الضغوط النفسية وعند مقارنة نتائج هذين القياسين بنتائج القياس القبلي تتضح فاعلية البرنامج المعرفي السلوكي في خفض الضغوط النفسية لدي أفراد المجموعة التجريبية.

دراسة ( جيهان على ، ٢٠١٨ ) بعنوان فاعلية برنامج معرفي سلوكي في إدارة الحياة لخفض حدة ضغوط العمل لدى الممرضات ( السعوديات ، والمصريات ) والارتقاء بالصحة النفسية والكفاءة المهنية. أجرتها، تكونت عينة الدراسة من (٢٤) ممرضة سعودية بمستشفى بريدة المركزي، ومستشفى الولادة والأطفال ببريدة بالقصيم وتراوح أعمارهن في العينة السعودية (٢٥ - ٤٥ سنة)، وتم تقسيم العينة إلى مجموعتين إحداهما مجموعة تجريبية (١٢) ممرضة، كذلك بالنسبة للعينة المصرية فقد بلغت (٢٤) ممرضة مصرية من مستشفى (تلا العام) بمحافظة المنوفية ويتراوح أعمارهن (٢٥ - ٤٦ سنة) ، استخدمت الباحثة مقياس ضغوط العمل، مقياس الصحة النفسية، ومقياس الكفاءة المهنية للممرضات ، اوضحت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية عكسية بين ضغوط العمل ومستوى الصحة النفسية والكفاءة المهنية لدى الممرضات (السعوديات والمصريات ) كما أثبت البرنامج الإرشادي المعرفي السلوكي في إدارة الحياة فعاليته في خفض حدة ضغوط العمل والارتقاء بمستوى الصحة النفسية والكفاءة المهنية لدى الممرضات (السعوديات- المصريات) .

دراسة ( Philipchalk,2021 )هدفت الدراسة إلى قياس الضغوط النفسية المهنية التي تواجه الممرضات العاملات في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي. في ضوء أربعة متغيرات: الحالة الاجتماعية، العمر، عدد سنوات الخدمة، القسم أو شعبة العمل. وقد تم تطوير استبانة من (٥٥) فقرة لقياس مصادر ضغوط العمل لدى الممرضات، وذلك بعد تحكيمها وإخراج معامل الثبات لها. وتكونت عينة الدراسة من (٢٠٤) ممرضات تم اختيارهم بطريقة عشوائية عرضية، وتوصلت الدراسة إلى أن عدد من النتائج يمكن تلخيصها بالنقاط الآتية: ١- بينت النتائج أن ٧٨,٩% من الممرضات يشعرن بدرجات

مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية على الدرجة الكلية للمقياس المستخدم في البحث الحالي. ٢- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بطبيعة العمل، وبعد العلاقة مع زملاء العمل وذلك لمصلحة الممرضات العازبات. ٣- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقاً لمتغير العمر على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعوامل التنظيمية في العمل، وبعد المصادر المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لمصلحة الممرضات الأصغر سناً. ٤- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقاً لمتغير عدد سنوات الخدمة في المستشفى، وذلك على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة، وذلك لمصلحة الممرضات اللواتي لديهن سنوات خدمة أقل. ٥- عدم وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقاً لمتغير القسم أو شعبة العمل في المستشفى.

دراسة (Susan.French,2021) هدفت إلى الكشف عن الضغوط النفسية التي تتعرض لها الممرضات والكشف عن أثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية في الضغط المهني ببعض المؤسسات الصحية بالعاصمة. ولتحقيق هذه الأهداف صممنا استبيان لقياس مستوى الشعور بالضغط (تحققنا من خصائصه السيكومترية) وطبقناه على عينة من ١٦٠ ممرضة وتمت الدراسة بستة مؤسسات صحية على مستوى العاصمة كما طبقنا استبيان قياس مصادر الضغط مأخوذ من مؤشر الضغط المهني (cooper) والذي يهدف إلى معرفة مستوى الضغط في مختلف مصادره. ومقياس تقدير الذات لـRozemberg وأخيراً مقياس مركز التحكم لـRotter بعد التحقق من خصائصهم السيكومترية. كذلك أسفرت نتائج الدراسة على ان الممرضات تعاني من ضغط مهني مرتفع. كما أن هذه الفئة تعاني من مختلف مصادر الضغط



المهنية إلا ان تأثيرها يختلف من مصدر لآخر ١- حيث يوجد مصدر واحد من بين المصادر الستة لديه درجة فوق وخارج الدرجات المتوقعة وهو العمل في حد ذاته ٢- أما المصادر الخمسة المتبقية يقع متوسطهم داخل منطقة الدرجات المتوقعة مع وجود اختلافات هامة فيما بينها ٣- أن الشعور بالضغط لا يتأثر بالعوامل التنظيمية فقط. وإنما للعوامل الشخصية دور في ذلك ٤- كما أظهرت وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني وتقدير الذات ٥- إن نتائج مركز التحكم تبين أن أغلب الممرضات يتميزن بمركز تحكم خارجي، وهذا ما يفسر معاناتهم في مختلف مصادر كون الداخليين أقل ضغطاً وأقل قلقاً. وأكثر رضا من الخارجيين.

دراسة (Luckmann, 2021) هدفت الدراسة التعرف على أثر صراع الأدوار في التوافق الزوجي والرضا المهني والضغط النفسية لدى الممرضات المتزوجات في مستشفى جرش الحكومي. وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع الممرضات المتزوجات، في مستشفى جرش الحكومي م. وقد تم استخدام مقاييس تكشف كل من صراع الأدوار المهنية، التوافق الزوجي، الرضا المهني، والضغط النفسية، حيث وزع مقياس صراع الأدوار المهنية على جميع الممرضات المتزوجات اللواتي أبدين رغبة في المشاركة بالدراسة في مستشفى جرش الحكومي وعددهن (١٠٩). وتم استخدام تحليل الانحدار البسيط لاستخراج أثر صراع الأدوار على المتغيرات التابعة، وتحليل التباين الأحادي لمعرفة الاختلاف في مستوى صراع الأدوار تبعاً لمدة الزواج والمستوى التعليمي ومصدر العناية بالأطفال، واستخدام اختبار شافيه لمعرفة أي مستوى تعليمي يتأثر بشكل أكثر بصراع الأدوار. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر لصراع الأدوار على التوافق الزوجي والرضا المهني والضغط النفسية.

وأوصت الدراسة بإجراء برامج إرشادية لخفض الضغوط النفسية المرتبطة بصراع الأدوار لدى العاملات المتزوجات، وإكسابهن أساليب تحسن من الرضا الوظيفي والتوافق الزوجي.

### المحور الثاني : دراسات تناولت الرضا الوظيفي لدى الممرضات .

وأجرت (أماني بسام ، ٢٠١٥ ) برنامج لحد من انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة وقياس مدى تأثير متغيرات الدراسة ( ضغط العمل ، نمط القيادة ، المشاركة في اتخاذ القرارات ، المساندة الاجتماعية ) على درجة الاحتراق الوظيفي لديهم ومدى الفروق بين أفراد العينة تبعاً لمتغيرات الشخصية ( مكان العمل ، الحالة الاجتماعية المؤهل الدراسي ، عدد سنوات الخبرة ، الموقع على السلم الوظيفي ) ، تكونت عينة الدراسة (٤١٧) من النساء العاملات في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية واستخدمت الباحثة مقياس الاحتراق الوظيفي وبرنامج لخفض حدة الاحتراق الوظيفي لدى النساء العاملات ووضحت نتائج الدراسة إلى عدم معاناة النساء العاملات في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة من الاحتراق الوظيفي على كل من أبعاده الثلاثة : الإجهاد الإنفعالي ، تلبد المشاعر ، والانجاز الشخصي ، كما أسفرت الدراسة عن وجود علاقة طردية بين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة وكل من ضغط العمل ، ونمط القيادة ، المشاركة في اتخاذ القرارات ، والمساندة الاجتماعية كما تبين عدم وجود علاقة طردية بين على بُعد الإنجاز الشخصي ، أيضاً بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة ترجع إلى مكان العمل ، الحالة الاجتماعية ،

المؤهل الدراسي ،مدة الخبرة ، وأثبت البرنامج فاعليته في خفض حدة الاحتراق الوظيفي لدى العاملات .

وأجرت (حنان سمير ، ٢٠١٦ ) برنامج عن إدارة الوقت لتحديد مستوى الضغط والرضا الوظيفي لدى رئيسات التمريض بمستشفى المنصورة الجامعي ، وتقييم مستوى الضغط والرضا الوظيفي ، تكونت عينة الدراسة ( ٥٠ ) من رئيسات التمريض . استخدمت الباحثة مقياس الرضا الوظيفي ومقياس إدارة الوقت ، وأوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت والرضا الوظيفي ، وجود تحسين في مستوى الضغط والرضا الوظيفي بعد تنفيذ البرنامج التدريبي مقارنة بما قبل البرنامج .

أجرى (عبد الله خالد ، ٢٠١٧ ) دراسة عن الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين في شركة منجم الفوسفات ، وتناولت الجوانب التالية ( الرواتب والحوافز والمكافآت ، العلاقة مع الرئيس المباشر ، زملاء العمل ، بيئة العمل ، العدالة ، وتأثير الخصائص الشخصية (الجنس ، العمر، الحالة الاجتماعية ،سنوات الخبرة ، المؤهل العلمي على الرضا الوظيفي ) وتكونت عينة الدراسة من (٢٢٧) ،أوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين رضا العاملين وأدائهم الوظيفي في شركة مناجم الفوسفات وتبين ان مستوى الرضا الوظيفي عن الرواتب والحوافز الموجود والمكافآت يؤثر على أداء العاملين في شركة مناجم الفوسفات .

أجرى (منذر أحمد ، وعلى محمد ، ٢٠٢٠ ) دراسة عن أثر برنامج تدريبي لتحسين الرضا الوظيفي وفق نظرية الذكاء العاطفي لدي الممرضات ،تكونت عينة الدراسة من ( ٣٦ ) ممرضة وتم أختيارهن من عدة أقسام داخل

مستشفى محافظة أربد بالأردن مع مراعاة تكافؤ أفراد عينة الدراسة في المؤهل العلمي ، والخبرة العملية والسن وأستخدم الباحثين مقياس الرضا الوظيفي للممرضات وبرنامج تدريبي لتحسين الرضا الوظيفي لدي الممرضات العينة وأوضحت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلي المجموعة التجريبية وأثبت البرنامج فاعليته في تحسين الرضا الوظيفي لدي الممرضات في التخصصات المختلفة مقارنة .

دراسة (Mrayyan,2021)هدفت الكشف عن الفروق في مستوى الرضا المهني بين العاملين بمجال الخدمة الطبية، حسب بعض المتغيرات الديموجرافية، وصياغة معادلة تنبؤية بمستوي الرضا بمعلومية المتغيرات الديموجرافية وسمات الشخصية. لذا تم تطبيق مقياس للرضا عن العمل، مكون من (٣٧) بنداً، واستبيان أيزنك للشخصية على عينة مكونة من (١٤٠) فرداً من العاملين. ومن أهم نتائج الدراسة التحقق من وضوح البيئة العاملية لمقياس الرضا عن العمل، وعدم وجود فروق دالة في الرضا عن العمل، حسب تباين العاملين في كل من الجنس والجنسية والعمر والحالة الزوجية. في حين يقل مستوى الرضا لدي كل من الأطباء والممرضين عن أقرانهم العاملين بالعمل المكتبي، والاستعلامات، والعلاقات العامة. ويقل كذلك مستوى الرضا مع ارتفاع مستوى التعليم. وثمة ارتباطات منحنية بين الرضا الإجمالي وسمات الشخصية. وقد تبين أن أكثر المتغيرات تنبؤاً بالرضا عن العمل الحالة الزوجية والاندفاعية والمهنة، وقد صيغت معادلة تنبؤية للرضا بمعلومية هذه المتغيرات، وباستخدام برنامج ليزرال، وإن لم تفسر سوي قدر محدود من تباينه الكلي، وقد نوقشت النتائج على ضوء كل من الدراسات السابقة، والمنطق النظري.

دراسة (Arkoff, 2021) تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع بيئة العمل في المستشفيات الخاصة وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمرضين والممرضات، والضغوط المهنية عليهم، والسلامة المهنية لهم، ومدى تعرضهم للأمراض المهنية فيها. وتظهر نتائج هذه الدراسة أن حوالي ٣٠% من الممرضين والممرضات يرون أن الرضا الوظيفي سيء أو سيء جداً، وحوالي ٥٠% يرون أن الرضا الوظيفي لا مرض ولا سيئ، وبشكل عام يلاحظ أن هناك اتجاهات سلبية لرضا الممرضين والممرضات، وانعكس ذلك على الضغوط المهنية التي يواجهونها، إذ بلغت نسبة الذين يعانون من ضغوط مرتفعة أو مرتفعة جداً ٢٨,٨%. وتبين من النتائج أن حوالي نصف المستطلعين من الممرضين والممرضات قد تعرضوا لحادث رشق الدم وسوائل الجسم، أن ٩٣,٤% منهم قد تلقوا طعاماً ضد التهاب الكبد الفيروسي، وأن ٧٨,٥% من الممرضين والممرضات يطبقون الاحتياطات الخاصة بالسلامة المهنية أحياناً أو دائماً، وقد خرجت الدراسة بعدة توصيات لتحسن الوضع القائم.

### فرض البحث

توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لدى الممرضات .

منهج البحث وإجراءاته:

أولاً: منهج البحث:

سوف تستخدم الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي لدراسة العلاقة بين الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لدى عينة من الممرضات .

## ثانياً : عينة البحث:

تعدد العينات التي تم اختيارها حسب أهداف ومتطلبات كل مرحلة من مراحل البحث كالأتي :

(أ) عينة حساب الخصائص السيكومترية : حيث استخدمت هذه العينة بهدف التعرف على الخصائص السيكومترية للمقياس المستخدمة فى البحث ، وهى مقياس الضغوط النفسية اعداد محمد عبد الباقي (٢٠١٩) ، ومقياس الرضا الوظيفى أعداد إبراهيم عبد الرافع ( ٢٠٠٥ ) وتكونت عينة التقنين من (٥٠) ممرضة واللاتى يعملن بالمستشفى الحكومى أم المصريين العام بالجيزة

(ب) عينة البحث الاساسية : تم اختيار عينة البحث بصورة عشوائية بدون شروط وتكونت عينة البحث الأساسية من (١٠٠) ممرضة واللاتى يعملن بالمستشفى الحكومى أم المصريين العام بالجيزة .

## ثالثاً: أدوات البحث:

١ - مقياس الضغوط النفسية : إعداد/ الباحثة.

## - وصف المقياس:

قامت الباحثة بإعداد مقياس الضغوط النفسية للممرضات بهدف تحديد مستوى الضغوط النفسية للممرضات بأبعاده المختلفة بطريقة فردية أو جماعية،

## (٧) - التحقق من الصدق والثبات:

حيث قامت الباحثة بما يلي:

أ - صدق المقياس: للتحقق من صدق المقياس استخدمت الباحثة صدق المحكمين، وصدق الاتساق الداخلي.

## - صدق المحكمين:

قامت الباحثة بعرض المقياس على مجموعة من الأساتذة المتخصصين في مجال علم النفس والتربية الخاصة الصحة النفسية ، بلغ عددهم (١٠) محكمين وبناء على توجيهاتهم تم تعديل في صياغة بعض العبارات، والجدول التالي يوضع معاملات الاتفاق بين المحكمين لعبارات المقياس.

## - الاتساق الداخلي: Internal Consistency

قامت الباحثة بإيجاد التجانس الداخلي للمقياس عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجات الأفراد على كل عبارة من عبارات المقياس والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

جدول ( ٢ ) الاتساق الداخلي لعبارات مقياس الضغوط النفسية للممرضات (ن = ١٠٠)

الضغوط الصحية		الضغوط الاقتصادية		ضغوط العلاقات الاجتماعية		الضغوط الأسرية	
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
٠,٤٨٥	٤	٠,٤٤٢	٣	٠,٣٨٧	٢	٠,٤٧٣	١
٠,٣٩١	٨	٠,٤٥٧	٧	٠,٤١١	٦	٠,٥٣٢	٥
٠,٤٤٢	١٢	٠,٥٤٩	١١	٠,٤٩١	١٠	٠,٤٩٦	٩
٠,٤٤٧	١٦	٠,٤١١	١٥	٠,٤٩٨	١٤	٠,٤٥٦	١٣
٠,٤٨٦	٢٠	٠,٥٠٥	١٩	٠,٤٥٣	١٨	٠,٥٣١	١٧
٠,٤٢٧	٢٤	٠,٤٧٣	٢٣	٠,٤٠٥	٢٢	٠,٣٤٥	٢١
٠,٣٥٩	٢٨	٠,٥٧٢	٢٧	٠,٥٢٠	٢٦	٠,٤٨١	٢٥
٠,٥٤٩	٣٢	٠,٤٢١	٣١	٠,٥٣٦	٣٠	٠,٥٠٦	٢٩
٠,٣٧٥	٣٦	٠,٤٠٣	٣٥	٠,٥٠٦	٣٤	٠,٤٧٣	٣٣
٠,٤٠٦	٤٠	٠,٥١٦	٣٩	٠,٥٩٨	٣٨	٠,٥٢١	٣٧

مستوى الدلالة عند  $(٠,٠١) = ٠,٢٥٧$  ،  $(٠,٠٥) = ٠,١٩٧$

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١).

ثم قامت الباحثة بإيجاد معامل الارتباط بين درجات الأفراد على الدرجة الكلية للبعد والدرجة الكلية للمقياس.

### جدول ( ٣ )

معاملات الاتساق الداخلي لأبعاد المقياس والدرجة الكلية

(ن = ١٠٠)

معامل الارتباط	الأبعاد
٠,٧٠١	الضغوط الأسرية
٠,٦٥٤	ضغوط العلاقات الاجتماعية
٠,٥٩٣	الضغوط الاقتصادية
٠,٦٣٩	الضغوط الصحية

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١).

ب - ثبات المقياس:

لحساب ثبات المقياس تم استخدام طريقة ألفا - كرونباخ، وطريقة إعادة تطبيق المقياس بفواصل زمني قدره أسبوعين بين التطبيقين الأول والثاني، والجدول التالي يوضح ذلك.



## جدول ( ٤ )

قيم معاملات الثبات بطريقة ألفا - كرونباخ وطريقة  
إعادة تطبيق المقياس

إعادة التطبيق	ألفا كرونباخ	الأبعاد
٠,٨٢٣	٠,٨١١	الضغوط الأسرية
٠,٨١٠	٠,٨٠٧	ضغوط العلاقات الاجتماعية
٠,٧٦٦	٠,٧٤٥	الضغوط الاقتصادية
٠,٨٠٤	٠,٨٠٣	الضغوط الصحية
٠,٨٥٣	٠,٨٤٢	الدرجة الكلية للمقياس

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الثبات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، مما يجعلنا نثق في ثبات المقياس.

## ٢- مقياس الرضا الوظيفي (اعداد الباحثة)

أ- الهدف من المقياس:-

اعد هذا المقياس (Augustine,2002) وعربه في البيئة المصرية (شعبان مرسى محمد خليل، ٢٠٠٧)، ويهدف هذا المقياس إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضات.

## ج- تصحيح المقياس:

يُصحح المقياس بإعطاء خمس درجات لاستجابة الفرد على العبارة بـ موافق بشدة، وأربعة لاستجابة الطالب على العبارة بـ موافق، وثلاث درجات لاستجابة الطالب على العبارة بـ محايد. ودرجتين لاستجابة الفرد بـ معارض، ودرجة واحدة لاستجابة الطالب بـ معارض بشدة، أي أن احتساب الدرجات

يكون (٥، ٤، ٢، ٣، ١) لجميع العبارات الايجابية (١-١٧، ٢٩-٤٤)، أما العبارات السالبة (١٨-٢٨) فتعكس الدرجة (١، ٢، ٣، ٤، ٥)، وبذلك يتراوح المجموع الكلي لعبارات المقياس ما بين (٤٤ درجة - ٢٢٠ درجة) درجة حيث تشير الدرجة المرتفعة إلى زيادة الرضا الوظيفي لدى الفرد والعكس صحيح.

#### حساب الخصائص السيكومترية في الدراسة الحالية

##### أولاً : الاتساق الداخلي :

قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للمقياس بعد تطبيقه على عينة مكونه من (٥٠) ممرضة عن طريق معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات محاور مقياس الرضا الوظيفي وبين مجموعات درجات المحاور الذي تنتمي إليه العبارة ، وذلك عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والبعد الذي تنتمي إليه تلك العبارة على العينة الاستطلاعية. جدول (٢١) يوضح معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة ودرجة البعد الذي تنتمي إليه.

## جدول (٢١)

معاملات الارتباط بين درجات كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه  
(ن=١٠٠) ممرضة

رقم العبارة	الرضا الشخصي	رقم العبارة	الرضا الاجتماعي
١	**٠,٤٢٥	٢٣	*٠,٣١٩
٢	*٠,٣٤٨	٢٤	*٠,٤٠٩
٣	**٠,٤٥٦	٢٥	*٠,٣٠٩
٤	**٠,٤١٦	٢٦	*٠,٢٨١
٥	**٠,٣٩١	٢٧	**٠,٣٩٩
٦	**٠,٦٤٦	٢٨	*٠,٣٣٥
٧	**٠,٤٥٦	٢٩	**٠,٥٤٢
٨	**٠,٧٠٠	٣٠	**٠,٤٤٨
٩	**٠,٧٠٨	٣١	**٠,٣٥١
١٠	*٠,٦٩٢	٣٢	**٠,٤٣٣
١١	**٠,٦٠٢	٣٣	**٠,٤٥٣
١٢	**٠,٦٠٨	٣٤	**٠,٥٩٩
١٣	**٠,٧٠٩	٣٥	**٠,٧٠٦
١٤	**٠,٥٧٦	٣٦	**٠,٧١٣
١٥	*٠,٣٣٨	٣٧	**٠,٤٦٠
١٦	**٠,٤٢٠	٣٨	**٠,٤٢٧
١٧	**٠,٥٢٣	٣٩	**٠,٤٠٠
١٨	*٠,٣٣٧	٤٠	**٠,٦٠٢
١٩	**٠,٣٥٨	٤١	**٠,٤٥٣
٢٠	**٠,٥٠٦	٤٢	**٠,٦٤٧
٢١	**٠,٥٨١	٤٣	**٠,٨٢٨
٢٢	*٠,٣٦١	٤٤	**٠,٥٩٦

\*\* دالة عند مستوى (٠,٠١)، \* دالة عند مستوى (٠,٠٥)

يتضح من جدول (٢١) أن قيم معاملات الارتباط تراوحت ما بين (٠,٢٨١, ٠,٨٢٨) وأن هذه القيم مقبولة إحصائياً، وبالتالي أصبح المقياس يتكون من (٤٤) عبارة موزعة على بُعدى المقياس.

كذلك تم حساب معاملات الارتباط بين الأبعاد الفرعية وبعضها البعض وكذلك في علاقتها مع الدرجة الكلية، جدول (٢٢) يوضح معاملات الارتباط بين الأبعاد وبعضها والدرجة الكلية للمقياس.

#### جدول (٢٢)

معاملات الارتباط بين الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية لمقياس

الرضا الوظيفي (ن = ١٠٠) ممرضة

م	الأبعاد	الرضا الشخصي	الرضا الاجتماعي	الدرجة الكلية للرضا الوظيفي
١	الرضا الشخصي	١	١	١
٢	الرضا الاجتماعي	٠,٣٩٦**	١	١
	الدرجة الكلية للرضا الوظيفي	٠,٨٥٧**	٠,٨١٣**	١

\*\* دالة عند مستوى (٠,٠١)، \* دالة عند مستوى (٠,٠٥)

يتضح من جدول (٢٢) أن قيم معاملات الارتباط تراوحت ما بين (٠,٨٥٧, ٠,٣٩٦) وجميعها قيم مقبولة إحصائياً وبذلك تم التحقق من الاتساق الداخلي للمقياس.

ثانيا : ثبات المقياس:-

تم استخدام طريقة الفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس وذلك بعد تطبيق المقياس على عينة استطلاعية بلغ عدد أفرادها (٥٠) مشاركا من الممرضة ، جدول (٢٣) يوضح معامل الثبات لكل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية :

### جدول(٢٣)

معاملات الثبات للأبعاد والدرجة الكلية لمقياس الرضا الوظيفي

(ن=١٠٠)ممرضة

م	البعد	عدد العبارات	معامل الثبات
١	الرضا الشخصي	٢٢	٠,٨٢٤
٢	الرضا الاجتماعي	٢٢	٠,٧٩٢
	الدرجة الكلية للمقياس	٤٤	٠,٨٥٧

يتضح من جدول (٢٣) أن قيم معاملات الثبات للأبعاد والدرجة الكلية تراوحت بين (٠,٧٩٢ - ٠,٨٥٧)، وجميعها معاملات مقبولة إحصائياً مما يؤكد صلاحية استخدام هذا المقياس.

نتائج البحث وتفسيرها:

أولاً: نتائج الدراسة:

نتائج الفرض الأول:

ينص الفرض الأول على أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين

الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لدى الممرضات " .

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم حساب قيم معاملات ارتباط بيرسون (Pearson)، والجدول (١) يوضح النتيجة.

### جدول رقم (١)

قيم معاملات الارتباط بين درجات أبعاد كل من الضغوط

النفسية والرضا الوظيفي

الأبعاد	الرضا الشخصي	الرضا الإجتماعي	الدرجة الكلية
ضغوط اسرية	**٠,٤٥٧	**٠,٨٤٧	**٠,٤٢٤
ضغوط إقتصادية	٠,١٠٩	**٠,٦٣٢	*٠,١١٩
ضغوط إجتماعية	**٠,٥٤٧	*٠,٢١٩	**٠,٥٥٤
ضغوط صحية	**٠,٥١٤	**٠,٤٥٤	**٠,٣٢١
الدرجة الكلية	**٠,٥٢١	٠,١٠٩	**٠,٢٢١

يتضح من جدول (١) وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين

الضغوط النفسية والرضا الوظيفي على جميع الأبعاد والدرجة الكلية.

### نتائج الفرض الثاني:

ينص الفرض الثاني على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في

الضغوط النفسية وبين الممرضات".

وللتحقق من صحة هذا الفرض، تم استخدام اختبار (ت) T-test

للمجموعتين، والجدول (٢) يوضح النتيجة.

## جدول رقم (٢)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيمات للضغوط النفسية  
(وأبعادها الأربعة) لدى الممرضات

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
ضغوط اسرية	٢١,٤٥	١,٢٤١	٢,٥١٤	٠,٠١
ضغوط إقتصادية	١٧,٤٧	١٧,٤٧	١,٢٣٢	٠,٠١
ضغوط إجتماعية	٤١,٨٧	٠,٨٧٩	٢,٦٩٤	٠,٠١
ضغوط صحية	١٢,٩٤	١,٦٢٥	٢,٤٥١	٠,٠١
الدرجة الكلية	١٣٤,٧٩	١,٠١٢	١,٨٤٧	٠,٠١

يتبين من جدول (٢) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الممرضات في الضغوط النفسية كدرجة كلية وكأبعاد فرعية، حيث كانت قيمة (ت) على التوالي = (٢,٥١٤، ١,٢٣٢، ٢,٦٩٤، ٢,٤٥١، ١,٨٤٧) في البعد ضغوط اسرية، البعد ضغوط إقتصادية، البعد ضغوط إجتماعية، البعد ضغوط صحية، والدرجة الكلية للضغوط النفسية، وهي جميعاً دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١).

## ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة:

بعد العرض السابق لنتائج الدراسة يمكن مناقشتها وتفسيرها في ضوء

الفروض والدراسات السابقة والإطار النظري وذلك على النحو التالي:

أسفرت النتائج عن وجود علاقة عكسية دالة إحصائياً بين الضغوط النفسية والرضا الوظيفي عند مستوى (٠,٠١)، وأنه كلما زادت الضغوط النفسية قلت جودة الحياة لديهم، والعكس صحيح.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت اليه دراسة كلاً من أمانى بسام سعيد (٢٠١٥) ، أمل صالح سليمان (٢٠١٦) ، - جيهان على السيد سويد (٢٠١٨) ، حنان سمير (٢٠١٦) ، عبد الله خالد سليم (٢٠١٧) ، والتي اجتمعت على وجود علاقة سلبية دالة بين جودة الحياة والضغوط النفسية ، فكلما زادت الضغوط النفسية على الفرد كلما قل احساسه بالرضا الوظيفي .

كما ترى الباحثة أن تلك النتيجة ترجع لتأثير الصعوبات التي تواجهها الممرضات من التواصل معهم وصعوبة نقل المعلومة وغموض الدور ، فقد تختلف الضغوط التي تواجهها الممرضات وبالتالي يصبح الرضا الوظيفي لديهم متدنية بالمقارنة بغيره من ممرضات العاملين بالمستشفيات الخاصة .

وتختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة - منذر أحمد ،وعلى محمد (٢٠٢٠) حيث توصلت إلى وجود علاقة طردية قوية بين المسؤولية الاجتماعية والضغوط النفسية لدى ضباط اسعاف حرب غزة، أي كلما زادت الضغوط النفسية لما أدى ذلك إلى زيادة المسؤولية الاجتماعية، والعكس صحيح .

وقد اسفرت نتائج الدراسة ايضاً عن وجود فروق ذات دلالة احصائية واضحة عند مستوى (٠,٠١) بين متوسطات درجات الممرضات ومتوسطات درجات الممرضات ، وذلك في اتجاه الممرضات ، وذلك لصالح الممرضات في الضغوط النفسية كدرجة كلية وكأبعاد فرعية .

أي أن الضغوط النفسية تكون اكثر جده لدى الممرضات وترى الباحثة أن ذلك يرجع لاختلاف الأعباء التي تقع على المرأة العاملة أكثر منها على الرجل من أعباء اسرية واجتماعية، كما يرجع ذلك للاختلاف الفسيولوجي والتنشئة الاجتماعية بين (الذكر والأنثى) .



وتناول العديد من الباحثين (جيهاد عثمان جاد (٢٠١٤) ودراسة حنان سمير (٢٠١٦) ودراسة سامية إبراهيم، (٢٠١٥) ظاهرة الضغوط النفسية لدى الممرضات بالبحث والدراسة، والتي أوضحت نتائجها أن من أهم مصادر الضغوط لدى الممرضات صراع الدور، وغموض الدور، ضعف العلاقات مع الرؤساء، ، نقص التجهيزات الطبية.

هذا، ويتضح مما سبق أن شعور الممرضات بالضغوط النفسية ينتج عن الصراع بين متطلبات العمل والقدرات المؤهلة له وقد تؤدي إلى ظاهرة الاحتراق النفسي Burnout التي تعتبر حالة متأخرة من الضغوط النفسية نتيجة لتراكم المواقف الضاغطة مما ينتج عنه انهيار الفرد تماماً ومحاولة الهروب من المهنة إلى مهنة أخرى.

### ثالثاً: توصيات الدراسة.

توصى الباحثة استناداً إلى ما كشفت عنه الدراسة الحالية بما يلي:-

- ١- الاهتمام بنشر الوعي لدى الممرضات من خلال وسائل الاعلام المقروءة والمسموعة والمرئية، ومن خلال نشر الأسباب الملموسة حالياً والتي قد تؤدي الى عدم الرضا.
- ٢- عقد دورات تدريبية للممرضات لتوضيح خصائص هذه الفئة لأهمية الرضا الوظيفي في مساعدتهم على تحسين دخلهم.
- ٣- الاهتمام ببحث الممرضات على المشاركة والتفاعل ، سواء داخل المستشفى أو خارجها.

٤- الاهتمام بالنواحي المادية للممرضات لتحفزهم على تحمل الضغوط النفسية والرضا الوظيفي لديهم.

#### رابعاً: بحوث مقترحة.

استناداً إلى الإطار النظري والدراسات السابقة ونتائج الدراسة الحالية تقترح الباحثة عدد من الموضوعات البحثية التي تحتاج إلى إجراء مزيد من الدراسات للوقوف على نتائجها:

- ١- برنامج إرشادي انتقائي في خفض بعض الضغوط النفسية لدى الممرضات.
- ٢- برنامج إرشادي في خفض حدة الضغوط النفسية لدى الممرضات وأثر ذلك على الرضا الوظيفي لديهم.
- ٣- برنامج قائم على العلاج العقلاني الانفعالي في خفض الضغوط النفسية لدى الممرضات وأثر ذلك على الرضا الوظيفي لديهم.

#### أولاً: المراجع العربية

- أحمد المعيلي (٢٠٠٦). الرضا الوظيفي لدى معلمي العلوم بالمرحلة الثانوية في المملكة العربية السعودية، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل، العلوم الإنسانية والإدارية، المجلد السابع، العدد الأول.
- إسعاد عبد العظيم البنا (٢٠٠٧). الرضا عن العمل وعلاقته بزملة التعب المزمن لدي معلمي ومعلمات مرحلة التعليم الأساسي، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد الخامس والستون، الجزء الأول.

- أسمهان عيسى، (٢٠١٧): مبادئ التمريض ، القاهرة ، دار للنشر والتوزيع .
- جمال عطية، (٢٠١١): الرضا الوظيفي ومشكلات التمريض،مجلة الارشاد النفسى ، جامعة عين شمس، العدد (١٢) ، ص (٢٧-٣٥).
- جيهاد عثمان محمود جاد، (٢٠١٤): فاعلية برنامج إرشادى لتحسين الرضا الوظيفي لدي العاملين بمهنة التمريض، ، رسالة دكتوراة، كلية التربية ، جامعة الأسكندرية.
- حنان سمير، (٢٠١٦):تقييم مستوي الضغط والرضا الوظيفي لدي رئيسات التمريض بمستشفى المنصورة الجامعي ، رسالة دكتوراة ، كلية التمريض ، جامعة المنصورة .
- خورور خير الدين، (٢٠١٣) : علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية:(دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة ) ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة محمد خضير ، بسكرة ، قسم العلوم الاجتماعية .
- راوية حسن (٢٠٠١): النموذج النسبي للعلاقة بين المساندة الاجتماعية وضغوط الحياة والصحة النفسية لدى المطلقات، مجلة علم النفس، العدد (٣٩)،القاهرة،الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- رثيفة رجب عوض (٢٠٠١) ضغوط المراهقين ومهارات المواجهة ، مكتبة النهضة المصرية - القاهرة .

- سامية إبراهيم، (٢٠١٥): الرضا الوظيفي للممرضات، مكتبة كلية التمريض جامعة القاهرة.
- عبد الرحمن سليمان الطيرى. (١٩٩٤)، "الضغط النفسي، مفهومه تشخيصه طرق علاجه ومقاومته، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة - الرياض.
- عبد العزيز خزاغلة (١٩٩٧). الرضا الوظيفي للممرضين والممرضات العاملين في وزارة الصحة بالأردن، مركز دراسات المستقبل، جامعة أسيوط، مصر
- عفاف شكري حداد وبهجت أبو سليمان (٢٠٠٣). فاعلية برنامج إرشادي جمعي في التدريب على الضبط الذاتي في خفض الضغوط النفسية لدى عينة من طلبة المرحلة الثانوية. مجلة العلوم التربوية بحوث ودراسات، الجامعة الأردنية، ١١٧-١٤١.
- على حمزة هجان (٢٠٠١). الرضا الوظيفي لدي معلمي مدارس التعليم العام من وجهة نظر المعلمين، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، عدد ٩٩، ٣٧-١١٦.
- عويد سلطان المشعان (٢٠٠٣). دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا المهني، دار القلم، الكويت.
- فاروق السيد عثمان. (٢٠٠١)، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي - القاهرة.

- كريمان منشار، (١٩٩٩): الضغط النفسي في علاقته بدافعي الإنجاز والتواد لدى طلاب الجامعة، مجلة الإرشاد النفسي، العدد ١٠، السنة السابعة، كلية التربية، جامعة عين شمس.
- محسن علي الكتبي (٢٠٠٥). السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتبة الأكاديمية، الاسماعيلية.
- هناء غنيمه (٢٠١١): العنف الأسري الموجه ضد كبار السن وعلاقته بالاكنتاب والرضا عن الحياة، المؤتمر السنوي السادس عشر لمركز الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، ص ص ٤٤٢-٥١٣.
- وفاء فضة، (٢٠١٥): التمريض النفسي، مجلة كلية التمريض، العدد (٣٦) ص (٢٣-٢٦)، جامعة القاهرة.
- وفاء محمود، (٢٠١٩) مبادئ التمريض، ط (١)، كلية التمريض، جامعة عين شمس.

#### ثانيا: المراجع الأجنبية:

- Alderfer (1980). Application, Assessment, causes, and Consequences", UK, Sage Publications Ltd.
- Augustine (2002). **An instructional model for teaching students how to learn.**in J. L. Garden, J. E.
- Bedeian., (1993). Effects of self-efficacy and social support on postsurgical recovery of heart patients. Irish Journal of Psychology, 18 (1), 88 – 103.
- Carver, roger.j; rodde, Michael, (1987) **parental stress and the deaf child.** Stress news.v13n2.p79-89.

- Chan, Maggie and wong (2013). The effect of student learning motivation on learning satisfaction, **The international Journal of organizational innovation**, 4(3), 281-305.
- Coon (2001): *Mental health outcomes following recent parental divorce: The case of young adult offspring*. Journal of Family ,V.17(4) ,PP. 495- 513.
- Halonen & Santrock, (1997). Job Satisfaction Application, Assessment, causes, and Consequences", Sage Publications USA.
- Moorhead & Griffin (1995). Organizational Behavior in health care, Jones and Bartlett Publishers, USA,65.
- Porter & Lawler. (1968). Organized national commitment, job satisfaction, and effort in the service environment, Journal of Psychology. Mar, Vol.135, Issue2.
- Sawyer, R. (2005). **Stress the silent killer. e-Book Wholesaler**, Hitech United Australia Pty. Ltd. Hoddle Street Abbotsford ,Melbourne, Australia.
- Wagenaar, J & Laforge, j. (1994).stress counseling theory and practice: A cautionary review. **Journal of counseling & development**, vol.73.13-32
- Webb., (2008). Levels of Job Satisfaction amongst Malaysian Academic Staff) Asian social science. 5 (50), 2008.