Dirasat: *Educational Sciences*, Volume 49, No. 3, 2022

Deanship of Scientific Research

Level of Psychological Stress among Workers in Arab Hospitals in the City of Jerusalem

Shadia Issa Makhlouf *

Department of Gender and Development, Faculty of Social and Family Development, Al-Quds Open University, Palestine

Received: 1/3/2021
Revised: 13/4/2021
Accepted: 24/6/2021
Published: 15/9/2022

* *Corresponding author:*
Shadiamakhlouf@gmail.com

Citation: Makhlouf , S. I. (2022). (2022). Level of Psychological Stress among Workers in Arab Hospitals in the City of Jerusalem. *Dirasat: Educational Sciences*, 49(3), 296–310.
https://doi.org/10.35516/edu.v49i3.2331

© 2022 DSR Publishers/ The University of Jordan.

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) license https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/

Abstract

Objectives: This study aims to investigate the level of psychological stress among workers in Arab hospitals in the city of Jerusalem, Palestine.

Methods: The study relied on a field descriptive approach. The study sample consisted of (143) individuals, chosen by a stratified random method, working in Arab hospitals in the city of Jerusalem. To achieve the objectives of the study, a questionnaire that consists of (25) paragraphs was designed.

Results: The results indicate that the level of psychological stress among workers in Arab hospitals in the city of Jerusalem was moderate. It was also found that there are statistically significant differences at the level of significance ($\alpha \geq 0.05$) in the level of psychological stress among workers in Arab hospitals in the city of Jerusalem due to gender in favor of males. The results also show that there are no statistically significant differences at the significance level ($\alpha \geq 0.05$) in the level of psychological stress among workers in Arab hospitals in the city of Jerusalem due to qualification, years of service, age, marital status, or place of residence.

Conclusions: Based on the above results, the researcher recommends conducting a study on the needs of male workers to help them overcome psychological pressures by preparing training programs.

Keywords: Psychological stress, hospital workers, Arab hospitals, Jerusalem.

مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين)

شادية عيسى مخلوف

قسم النوع الاجتماعي وقضايا التنمية، كلية التنمية الاجتماعية والأسرية، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين

ملخّص

الأهداف: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين).

المنهجية: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الميداني، وتكونت عينة الدراسة من (143) فرداً من العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس(فلسطين) وهي: (المطلع، والمقاصد، وماريوسف)، وجرى اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية. ولتحقيق أهداف الدراسة جرى استخدام استبانة مؤلفة من (25) فقرة .

النتائج: أشارت النتائج إلى أن مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين)، جاءت متوسطة، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس(فلسطين) تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور في الضغوط النفسية بين العاملين، وأظهرت النتائج أيضاً، أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين)، تُعزى إلى متغيرات (المؤهل التعليمي، سنوات الخدمة، العمر، الحالة الاجتماعية، مكان السكن).

التوصيات: بناءً على النتائج أعلاه يوصى بضرورة إجراء دراسة احتياجات للعاملين الذكور لمساعدتهم على تخطي الضغوط النفسية من خلال إعداد برامج تدريبية للتخفيف من حدتها: توفير السكن المناسب للعاملين الذين يعيشون خارج جدار الفصل العنصري؛ لتجنبهم الضغوطات النفسية الناجمة عن التنقل من وإلى الحواجز، وتوفير الحوافز المادية والمعنوية للعاملين للتخفيف من الضغوطات النفسية.

الكلمات الدالة :الضغوط النفسية، العاملون في المستشفيات، المستشفيات العربية، القدس

المقدمة وخلفية الدراسة:

أصبح الاهتمام بالعاملين يحظى بعناية متزايدة من قبل الباحثين، والمتخصصين في مختلف ميادين علم النفس، ويرجع هذا الاهتمام إلى ما تتركة الضغوط النفسية من آثار سلبية في سلوك العاملين، وموقفهم من العمل، لذا ينبغي مراعاتهم ومساعدتهم على أن يفهموا ذواتهم بما يمكنهم من السيطرة عليها، وتوجيهها لمواجهة أي ضغوط نفسية ممكن أن يتعرض لها، فيبدأ بالتفكير في نفسه عندما يدرك أن مقدرته على السيطرة عليها قد انعدمت، وأن علاقته بالمحيطين به لم تعد علاقة وطيدة، وآمنة، لذلك فإن الضغوط التي يعاني منها العاملون قد ينقلها إلى محيطه؛ كأسرته أو ينعكس سلباً على المكان الذي يعمل به؛ فتتمثل تلك الضغوط بشكل أساسي بالتغيب عن العمل، وقلة الاهتمام به، مما يقلل من الإبداع، والتميز، وعدم الرضا، وقد تسبب لهم الضغوط النفسية اضطرابات جسمية مما يؤثر على طريقة حياتهم.

تُعرف الضغوط النفسية بأنها حالة من الإجهاد البدني والنفسي، تلازم الفرد لفترة من الزمن، وتهدد قدرته على التوافق مع أحداث الحياة، ومتطلباتها المختلفة، وتنتج الحالة عن عدم التوازن بين متطلبات الموقف لدى الفرد، وقدرته على الاستجابة لتلك المتطلبات (راضي، والغامدي، 2018). ويشير مفهوم الضغوط النفسية إلى حالة عامة شائعة لدى الأفراد على كافة مستوياتهم، وأعمارهم، وثقافاتهم، ويشتمل هذا الضغط على انفعالات غير سارة، قد تترافق مع أفكار سلبية، وتنعكس بدورها على سلوكيات مضطربة، وبالتالي ينجم عن ارتفاع مستوى الضغوط النفسية حالة من الإجهاد والتوتر (خليقي،2018).

تعد الضغوط النفسية من الظواهر النفسية الشائعة في حياتنا اليومية، وإحدى المفاهيم الرئيسة لفهم السلوك، وتفسيره، فالإنسان يشعر بالمتعة، والسرور حين يصل إلى إشباع حاجاته، ويشعر بالضيق، والضغط النفسي إذا منع من إشباع تلك الحاجات، عندما نتحدث عن ضغوط نفسية، فإننا نتحدث عن مشكلة رافقت الإنسان منذ وجوده على الأرض (خميس،2013).

ونستطيع القول إن الضغوطات بشتى أشكالها تحد من سعادة الفرد، وراحة باله، ويؤدي إلى إصابته بكثير من الاضطرابات النفسية، والسلوكية، وحتى الجسمية، كما ترى الباحثة أن الضغوط تختلف من موقع إلى آخر حسب درجة التعرض لها، ومدى ارتباطها بطريقة حياة الفرد. كما أن الضغوط التي يتعرضون لها من خلال التعامل مع الحالات الحرجة، وضغوط الأهل، والمسؤولين، والنقاشات مع الطاقم. تؤثر على العامل، وتجعله متوتراً، وقلقاً، وعصبياً، فلا يستطيع أن يتقبل أو يتفهم متطلبات العمل مما قد تنشأ علاقات مضطربة مع العاملين فيما بينهم من جهة، ومع المرضى من جهة أخرى.

وقد تلعب الضغوط النفسية دوراً كبيراً في ظهور بعض الاضطرابات النفسية، والجسمية، والاضطرابات الجسدية من أكثر هذه الاضطرابات تأثيراً بتلك العوامل بالإضافة إلى تأثيرها بعمليات التحضر، والتقدم التكنولوجي السريع (سليمان،2019). ويحدد ماك لين (MacLaine) متغيرين أساسيين يؤديان بالعمل إلى تجاوز حدود الاحتمال، وبالتالي على ضغوط نفسية مرتبطة بالعمل، وهي العبء الكمي، وهو زيادة حجم العمل المطلوب إنجازه، والعبء الكيفي، وهو أن العمل يتطلب مهاماً صعبة في تحقيقها ، فروتينية العمل، وتكراره، وكثافته، وصعوبته كلها مسببات للضغط النفسي فنحن نتعرض جميعاً إلى إنجاز مهام كثيرة بإمكانيات قليلة في زمن محدد مما يتسبب في الإحساس بالضغوط (خميس،2013).

تعتبر الضغوط النفسية شيئاً طبيعياً في حياتنا من المستحيل تجنبه، فإن أحداث الحياة الضاغطة، والمستمرة تستنفذ طاقة الفرد، وقدرته على التكيف، وتعرضه للإجهاد، والأمراض النفسية، والجسمية، والضغوط النفسية هي مجموعة من المصادر الخارجية، والداخلية الضاغطة التي يتعرض لها الفرد في حياته، وينتج عنها ضعف قدرته على الإستجابه المناسبة للموقف، وما يصاحب ذلك من اضطرابات انفعالية، وفسيولوجية تؤثر على جوانب الشخصية الأخرى(الحواس،2016).

ويتعرض الأفراد للضغوط النفسية عندما يواجهون مواقف صعبة لا يمكن التنبؤ بها ولا يستطيع التحكم فيها، وليس لديهم طرق مناسبة لمواجهتها، وقد يتعرض العاملون لضغوط بسيطة، وليس لديهم إمكانية التصدي لها، ولكن إذا توافرت لديهم الإمكانات التي يمكن من خلالها مواجه الضغوطات؛ فأنها لا تمثل لهم أي صعوبة في مواجهتها(Brendolo,E.,et.al.,2017).

كما أن الضغوطات بحد ذاتها لا تعد جيدة أو سيئة، وإنما تعتمد على التجربة الشخصية للفرد، فقد تكون أحيانا دافعاً له للعمل، عندما تكون إيجابية ومفيدة، أو تكون سببا لمشاعر القلق، والانزعاج عندما تكون سلبية وضارة انطلاقاً من أن الشعور بالتوتر الناتج عن الضغوط عبارة عن استجابة لموقف فيه تهديد محتمل يتعرض له الفرد باستمرار، وبالتالي يعتمد التعامل مع الضغوط على مقدرة الفرد الاستجابة لها (السيد،2018).

ومصادر الضغوط في حياة الإنسان متعددة، ويمكن تصنيفها إلى مصادر داخلية، وأخرى خارجية؛ فالمصادر الداخلية: تتمثل في ذاتية الفرد أو التكوين النفسي له، مثل: نمط الشخصية، القيم، والعادات، الدوافع والاتجاهات، كما قد ترجع إلى طريقة إدراكه للظروف من حوله، فالشخصية لها سمات وراثية وأخرى مكتسبة تشكل في مجموعها للإطار المرجعي الذي يؤثر في سلوك الفرد في الموافق المختلفة. والمصادر الخارجية: تتمثل في الضغوط الأسرية مثل: العبء الأسري الزائد، وعدم التوافق النفسي بين الزوجين، ومشاكل الأطفال، كما تتمثل في الضغوط البيئية التي تتسبب في إحداث القلق، والتوتر، والاكتئاب، وتؤدي إلى مزيدٍ من الضغوط مثل: الأخبار الحزينة، والسيئة، والكوارث، ومن المصادر الخارجية ضغوط العمل التي تختلف باختلاف المهن (سراية، 2918). وترى الباحثة أن الضغوط التي يتعرض لها العاملون من خلال التعامل مع الحالات الحرجة، وضغوط الأهل،

والمسؤولين، والنقاشات مع الطاقم. تؤثر على العامل، وتجعله متوتراً، وقلقاً، وعصبياً، فلا يستطيع أن يتقبل أو يتفهم متطلبات العمل مما قد تنشأ علاقات مضطربة مع العاملين فيما بينهم من جهة، ومع المرضى من جهة أخرى.

كما اهتمت نظريات علم النفس بتفسير طبيعة الضغوط النفسية، والانفعالات المتعلقة به، كالنظرية التحليلية التي يرى علماء مدرسة التحليل النفسي أن الضغوط خلال كل موقف وسلوك تعتبر صراع ما بين قوى النزاعات، ورغبات متعارضة أو متباينة، سواء أكان بين الفرد والمحيط الخارجي أو داخل الفرد ذاته، وعندما تصطدم النزاعات الغريزية يأتي من المحيط الاجتماعي، أو من الرقابة النفسية الداخلية التي تمثلنا " الأنا الأعلى" فإن التفاعلات تؤدي إلى نشوء الآليات الدفاعية (التوم،20:2011). ونظرية العوامل الاجتماعية تفسر نظرية العوامل الاجتماعية الضغط النفسي من خلال علاقة الفرد مع بيئته الاجتماعية التي قد تشعره بالاغتراب، وهذا يؤدي بدوره شعوره بالخسارة، وعدم الوضوح واللامعنى والعزلة، وهذه الأمور كلها تشكل جوانب من الضغط النفسي عليه. وتنبع مشكلات الفرد أغلبها من عوامل بيئته الاجتماعية، وهكذا فإن البيئة تؤثر مباشرة في الخبرة الشخصية، وينتج عن هذا التفاعل بين الفرد وبيئته عوامل متغيرة يمكن أن تكون سبباً في الضغط النفسي (التوم،2011). بالإضافة إلى نظرية الإدراك الكلي للموقف، وتشير إلى أن الدافع يلعب دوراً مهماً في إدراك الفرد للضغط النفسي، لذا نجد أن الموقف الواحد يختلف إدراكه من شخص لآخر. وتهتم هذه النظرية بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة، والتي تكون ضاغطة، ويتميز بين حالات القلق الناتجة عنها، ويحدد العلاقة بينها وبين ميكانزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة (الحواس،2016) . أما النظرية السلوكية فركزت هذه النظرية على الطرق التي بواسطتها يتعلم الأفراد كيف يتأقلمون مع ردود فعل الضغوط، في مواقف معيشية، وربما الناس يكون لديهم ردود فعل تجاه مواقف محددة بالخوف والقلق، لأن هذه المواقف تسبب لديهم الأذى أو كانت مؤدية للضغط في الماضي، وبعض المخاوف غير المبررة، وتطورت من خلال هذه الظروف (التوم،2011).

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

يعد العاملون، ورعايتهم من أهم الأمور التي تهتم بها المؤسسات لما لها من انعكاسات إيجابيه على تطوير أدائهم، وتحسين طريقة الخدمات التي يقدمونها أثناء العمل، وعلية فإن المؤسسات تسعى إلى توفير المناخ الملائم من أجل نجاحهم وتطويرهم حتى تستطيع أن تحظي بالسمعة الجيدة لتحقيق أهدافها.

وتنشأ الضغوط عندما يدرك الفرد عدم قدرته على التوازن بين متطلبات الحياة، وقدرته على الاستجابة لها، ومن ثم يشعر بهيمنة الضغط عليه. ولكن إذا استطاع التلطيف معها؛ فإن الضغط يكون مقبولاً، وتكرار الضغط يجعل الفرد عاجزاً عن اتخاذ القرارات، وتضعف التفاعلات مع الآخرين، وظهور أعراض جسمية وبدنية لدية، وتصبح الضغوط النفسية تمثل عائقاً أمام أن يحيا حياته بصورة طبيعية، وأن يؤدي أدواره، ووظائفه بالطريقة المطلوبة، وعلية يسعى الإنسان للتغلب على الضغوط التي تواجهه، والتقليل من آثارها السلبية على حياته، وسلوكياته حتى يستطيع أن يعيش في أفضل الظروف التي تساعده على نجاحه في أداء أدواره المطلوبة على أفضل وجه (يونس،2020).

ومن خلال الزيارات المتكررة للمستشفيات لمتابعة الطلبة في مساق التدريب العملي لتخصص الخدمة الاجتماعية تبين، أن هناك حاجة لدراسة الضغوط المتباينة لدى العاملين في المستشفيات العربية في القدس، والتي قد تكون مؤشراً سلبياً على أداء العاملين فيها، وخصوصاً أن هذه المستشفيات تقع في المنطقة العربية من القدس التي تعاني من تهويد يوم بعد يوم مما يشكل عاملا ضاغطاً على العاملين، ناهيك عن التعامل مع الإصابات الحرجة، والشديدة الخطورة، وزيادة أعداد ذوي الإعاقة، وخاصة أن الكثيرين من العاملين في هذه المستشفيات هم من أقرباء، ومعارف، وأصحاب المرضى، وهذا يُشكل ظرفاً ضاغطاً على العاملين في المستشفيات، كما أن هناك حاجة لاستكشاف ما إذا كان هناك فروق في الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في القدس تبعاً لمتغيرات الدراسة نظراً لعدم توفر دراسات – حسب علم الباحثة – موضوع الدراسة، ومن هنا، وجد أنه لا بد من الوقوف على هذه الضغوط النفسية من أجل تعزيز روح العطاء لدى العاملين، وإيجاد سبل التخفيف من حدتها. والتعرف إلى مسبباتها، ومصادرها في بيئة العمل من أجل الكشف عن الوسائل، والمهارات التكيفية، والتي تمكنهم من مواجهة الضغوط النفسية لديهم بصورة إيجابية.

ومن خلال الاطلاع على موضوع الدراسة في الواقع الفلسطيني لم نجد دراسة – في حدود علم الباحثة- درست المستشفيات العربية في مدينة القدس(فلسطين). ومن هنا تنحصر مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الآتي:

ما مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس(فلسطين)؟

هل يختلف مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية تبعاً للمتغيرات التالية:(الجنس، والمؤهل التعليمي، وسنوات الخدمة، والعمر، والحالة الاجتماعية، ومكان السكن)؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على:

1. مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس(فلسطين).

2. دور بعض المتغيرات مثل الجنس، والمؤهل التعليمي، سنوات الخدمة، والعمر، والحالة الاجتماعية، ومكان السكن على مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين).

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من موضوعها؛ حيث تناولت مستوى الضغوط النفسية، وتعد هذه الدراسة امتداداً للدراسات السابقة التي قامت بدراسة الضغوط النفسية، والتعمق بها، وإثراء المعرفة النظرية بالصحة النفسية، ولفت انتباه العاملين بالمستشفيات للصحة النفسية التي يمارسونها، وستكون الدراسة مرجعاً للباحثين، والمهتمين بموضوعها مستقبلاً، كما أن الدراسة تتميز لأنها تستهدف العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس(فلسطين)، وهو ما يلقي الضوء على شريحة مهمة من شرائح المجتمع لم تلق الاهتمام الكافٍ من قبل الباحثين في العالم العربي بشكل عام، وفي فلسطين على وجه الخصوص، وندرة الدراسات التي تناولت مستوى الضغوط النفسية على العاملين بشكل خاص في المستشفيات العربية في مدينة القدس، وقد تفيد هذه الدراسة في إثراء المكتبات الفلسطينية، والعربية بموضوعات عن الضغوط النفسية للعاملين.

حدود الدراسة:

1. الحدود الزمنية: أُجريت هذه الدراسة من شهر أيلول 2019 إلى شهر كانون الثاني 2020.
2. الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على عدد من المستشفيات العربية في مدينة القدس(فلسطين)، وهي: (مستشفى المطلع، مستشفى المقاصد، مستشفى مار يوسف).
3. الحدود البشرية: تشمل جميع العاملين من موظفين وممرضين في المستشفيات العربية في مدينة القدس(فلسطين).

مصطلحات الدراسة:

الضغوط النفسية: هي مجموعة من الادعاءات الإيجابية، والسلبية: الإيجابية منها تكون دافعة للإنجاز، والسلبية منها ناتجة عن سقف ارتفاع ضغوطات الفرد، وانخفاض حاد في إمكانياته المادية، والنفسية، والجسمية، والروحية مما يؤدي إلى اضطرابات سلوكية، ومعرفية، وجسمية (خليفي،2018). **وتعرف إجرائياً:** هي الدرجة التي يحصل عليها العاملون في مقياس الضغوط النفسية المستخدم في الدراسة.

العاملون في المستشفيات، هم العاملون من ذكور، وإناث، ولديهم القدرة على العمل في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين) كلٌ حسب تخصصه، وله علاقة بالعمل فيها من كوادر إدارية ومهنية، وخدماتية، ويقومون بتقديم الخدمات في المستشفيات للمستفيدين بطريقة لائقة ومهنية.

المستشفيات: هي مؤسسات طبية يتمثل هدفها الأول في توفير خدمات تشخيصية، وعلاجية لمختلف الظروف الطبية جراحية كانت أم غير جراحية، وتقدم خدمات لمرضى العيادات الخارجية وخاصة خدمات الطوارئ (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني،2017).

القدس: إحدى مدن فلسطين المحتلة، وأكثرها أهمية دينية، واقتصادية تعرف بأسماء أخرى في اللغة العربية، مثل: بيت المقدس، والقدس الشريف، يعتبرها العرب، والفلسطينيون عاصمة دولة فلسطين، تقع ضمن سلسلة جبال الخليل، وتتوسط المنطقة بين البحر المتوسط، والطرق الشمالية للبحر الميت، والقدس مدينة مقدسة للديانات السماوية الثلاث: اليهودية، والمسيحية، والإسلامية (الجزيرة نت، 2014).

الدراسات السابقة:

يعد موضوع الضغوط النفسية من الموضوعات التي تطرق لها العديد من الباحثين لما لها من أهمية، وأثر كبير على سلوكيات الفرد والمجتمع.

وفي دراسة برهانولدين وسيركيز (Burhanuldeen& Cerkezc.2018) التي هدفت إلى التعرف على مستوى الضغوط في العمل، والاكتئاب عند العاملين في مستشفى أزادي في الداهوك، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (250) عاملا في المستشفيات، واستخدمت الدراسة استبانة لجميع البيانات، وبينت النتائج إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنس والعمر، كما وأشارت أيضاً إلى أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية على مستوى الضغوط النفسية والحالة الاجتماعية، وهناك فروق ذات دلالة إحصائية على الضغوط النفسية وسنوات الخدمة.

كما أجرى جيو وآخرون (Guo, H., et al.,2018) دراسة هدفت إلى التعرف على مستوى ضغط العمل من وجه نظر الممرضات وأثرة على المرضى في الصين، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت العينة من (1015) ممرضة على (65) مركزا صحيا في منطقة شوان، واستخدم الباحث استبانة لجمع البيانات، وأشارت النتائج إلى أن الممرضات اللواتي لديهن ضغط عمل عالي هن الممرضات ذوات الخبرة القليلة، وأعمارهن أكبر من (45) عاماً.

قام زاري وآخرون (Zaree, T. Y., et al.,2018) بدراسة هدفت التعرف إلى أثر الضغوط النفسية في العمل على الأخطاء الطبية للممرضين والممرضات في إعطاء الدواء في المستشفيات الحكومية في طهران، واستخدم المنهج الوصفي، وتكونت العينة من (379) ممرضا وممرضة باستخدام طريقة العينة المتاحة، واستخدم استبانة لجمع البيانات من أعداد الباحثين، وأظهرت الدراسة أن هناك علاقة مرتفعة بين الضغوط النفسية والأخطاء الطبية.

أما دراسة كيكالة وآخرون (Keykaleh, M., et al.,2018) هدفت الدراسة التعرف إلى ضغوطات العمل للممرضات، وسلامة المرضى في مستشفى

التدريس في لندن، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من (198) ممرضة في ثلاثة مستشفيات تعليمية، واستخدمت الدراسة استبانة اختيرت عينتها بطريقة عشوائية، وكذلك استرشدوا بقائمة فحص السلامة للمرضى، وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن الضغوط النفسية في العمل عند العاملين جاءت متوسطة، كما بينت النتائج أيضاً أنه لا يوجد علاقة بين الضغوطات وسلامة المرضى، بينما كان هناك علاقة قوية بين الحالة الاجتماعية والضغوطات لدى الممرضات.

وفي دراسة لنثول وآخرون(Lenthall, S., et al.,2018)التي هدفت إلى تقييم مستوى الضغوط للعاملين في المناطق النائية في جنوب أستراليا، واستخدم الباحث المنهج الكيفي متمثلة في المقابلات والمجموعات البؤرية كما، واستخدم استبانات قبلية وبعدية على عينة من مشتركي البرنامج في القسم الجنوبي للصحة والعائلات في أستراليا قوامها (2201)، وأظهرت النتائج أن هناك ضغوطا نفسية قليلة على متغير مكان السكن.

وقام هايس، وآخرون (Hayes, B., et al.,2015) دراسة هدفت إلى الكشف عن العوامل التي تؤثر على الرضى، والضغط النفسي لدى الممرضات في قسم غسل الكلى في أستراليا، واستخدم الباحث المنهج أساليب مختلطة متسلسلة، وقد تكونت عينة الدراسة من (417) ممرضة، واستخدم مقابلات شبه الموجهة لجمع البيانات، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الممرضات اللواتي أعمارهن فوق (41) عاماً وعملن أكثر من عشر سنوات لديهم مستوى عال من الضغوط النفسية والإرهاق.

دراسة التوم (2011) هدفت التعرف إلى العلاقة بين الضغوط النفسية، والأداء المهني لدى الأطباء العاملين في مستشفيات، وزارة الصحة بمحافظات قطاع غزة، والتعرف إذا كان هناك فروق في الضغوط النفسية تعزى لمتغيرات الجنس، ومكان السكن، والمؤهل التعليمي، وسنوات الخدمة. استخدم المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (1500) طبيبا وطبيبة من العاملين في المستشفيات التابعة لوزارة الصحة في قطاع غزة. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث الاستبانة، وأشارت النتائج إلى أن الضغوط النفسية التي يعاني منها الأطباء في المستشفيات جاءت متوسطة، كما وبينت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في الضغوط النفسية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث، والمؤهل التعليمي لصالح درجة البكالوريوس، ومتغير سنوات الخدمة للصالح الأقل من خمس سنوات.

وقام أوكوي، وآسا(Okoye &Asa.2011) بدراسة هدفت إلى تحديد العوامل المؤثرة على مستوى الشعور بالضغوط النفسية لدى الأشخاص المعيلين لأسرهم، وهي: جنس المعيل، وعمره، والدخل، ومستوى تعليم متلقي الإعالة، وتكونت عينة الدراسة من (330) مستجيباً في نيجيريا، واستخدمت الدارسة الاستبانة، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين عمر الشخص المعيل، ومستوى شعوره بالضغوط النفسية، فالمستجيبون الأصغر سناً لديهم مستوى أعلى من الضغوط النفسية المرتبطة بالإعالة، كما بينت النتائج عدم وجود تأثير لجنس المعيل على مستوى شعوره بالضغوط النفسية، كما بينت أيضاً أن المعيلين الأقل تعليماً أكثر شعورا بالضغوط النفسية.

وأجرى الحصين (2010) دراسة هدفت التعرف إلى الضغوط النفسية للممرضين والممرضات الذين يعملون في العناية المركزة في مستشفيات قطاع غرة. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من جميع العاملين والبالغ عددهم (274) موزعين على قطاع غزة. واستخدمت الاستبانة، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الممرضين والممرضات يعانون من ضغوط نفسية كثيرة، كما وبينت أيضاً انه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في الضغوط النفسية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث. وانه يوجد فروق تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح الأعزب، وأنه يوجد فروق أيضاً تعزى لمتغير المؤهل التعليمي لصالح درجة البكالوريوس، وسنوات الخدمة لصالح تسع سنوات وبينت أيضاً انه لا يوجد فروق تعزى لمتغير مكان السكن.

التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، أن الدراسة الحالية تناولت الضغوط النفسية من زوايا مختلفة عديدة، ولكن كل دراسة تناولته من جانب يستحق البحث والدراسة، فمنها من استخدم المنهج الكيفي متمثلة في المقابلات، والمجموعات البؤرية، ومنها من استخدم منهج الأساليب المختلطة المتسلسلة، بالإضافة إلى الاستبانة، تبين عدم وجود دراسة- في حدود علم الباحثة- تناولت مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس(فلسطين)، وهذا ما يميزها عن غيرها من الدراسات، واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة بشكل كبير، ومنها على سبيل المثال لا الحصر: أنها استفادت في تأكيد أهميتها، وتحديد مشكلة الدراسة، وصياغتها. وفي إعداد الأداة أيضاً، وتفسير النتائج. فضلاً عن أن بعض الدراسات تعتبر منطلقاً لهذه الدراسة؛ وذلك لاستكمال النسق البحثي العلمي، وفي سد بعض نواحي القصور فيها، وإكمالها.

المنهجية والإجراءات:

منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الميداني وهو المنهج الذي يهتم بوصف الظاهرة كما هي في الواقع، ويعمل على تحليلها وتفسيرها وربطها بالظواهر الأخرى، واستخدمت الباحثة هذا المنهج لمناسبته لطبيعة مشكلة الدراسة وأهدافها (عبيدات والقحطان، 2004: 263).

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين) وهي: (المطلع والمقاصد، وماريوسف). والبالغ عددهم (1422) عامل، وعاملة، والجدول الآتي يوضح خصائص مجتمع الدراسة حسب متغيري الجنس، والمستشفى:

جدول (1): خصائص مجتمع الدراسة حسب متغيري الجنس، والمستشفى

المستشفى	الجنس		
	ذكر	انثى	المجموع
المطلع	272	144	416
المقاصد	464	458	922
ماريوسف	53	31	84
المجموع	789	633	1422

عينة الدراسة:

قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية طبقة مؤلفة من (143) فرداً من العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس(فلسطين) وهي: (المطلع، والمقاصد، وماريوسف)، وبنسبة (10%) من مجتمع الدراسة، وذلك حسب متغير الجنس، والجدول الآتي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها:

جدول (2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	المستوى	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	79	55.2
	أنثى	64	44.8
	المجموع	143	100
المؤهل التعليمي	أقل من دبلوم	9	6.3
	دبلوم	23	16.1
	بكالوريوس	90	62.9
	ماجستير	21	14.7
	المجموع	143	100.0
سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	47	32.9
	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	31	21.7
	10 سنوات إلى إقل من 15سنة	19	13.3
	15 سنة فأكثر	46	32.2
	المجموع	143	100.0
العمر	أقل من 30 سنة	67	46.9
	من30 إلى أقل من 40 سنة	42	29.4
	40 سنة إلى أقل من 50 سنة	23	16.1
	50 سنة فأكثر	11	7.7
	المجموع	143	100.0
الحالة الاجتماعية	متزوج	68	47.6
	أعزب	57	39.9
	غير ذلك	18	12.6
	المجموع	143	100.0
مكان السكن	مدينة	46	32.2
	قرية	72	50.3
	مخيم	25	17.5
	المجموع	143	100.0

أداة الدراسة:

اتبعت الدراسة الخطوات الإجرائية الآتية في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها: كالاطلاع على العديد من الدراسات والأبحاث في مجال الضغوط النفسية، منها (خليفي، نادية. (2018)؛ أبو الحصين، محمد (2010)؛ الحواس، أحمد (2016)؛ (2017) .Burhanuldeen, I.et al، وجمع وتحديد فقرات الاستبانة، وصياغة الفقرات. بالإضافة إلى إعداد الاستبانة التي تكونت من (25) فقرة في قسمين من الأسئلة: القسم الأول: وتضمن البيانات الأولية (الجنس، والمؤهل التعليمي، سنوات الخدمة، العمر، الحالة الاجتماعية، مكان السكن)، أما القسم الثاني: فقد تضمن الاستبانة وفقراتها. وقد استخدمت الباحثة مقياس ليكرت الخماسي حيث قابل كل فقرة من فقرات الاستبانة قائمة تحمل (أوافق بشدة، أوافق، محايد، أعارض، أعارض بشدة)، كما قامت الباحثة بوضع مقياس تقدير متدرج أمام كل فقرة من فقرات أداة الدراسة، بحيث احتوى المقياس على خمسة مستويات وهي على النحو الآتي:

كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جداً
5	4	3	2	1

صدق الأداة:

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الإجراءات التي من شأنها أن تحقق مصداقية أداة الدراسة (الصدق الظاهري)؛ حيث عرضت أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين أصحاب الخبرة المختصين في مجال الدراسة، ويحملون درجة الدكتوراه في الصحة النفسية، والخدمة الاجتماعية، والقياس والتقويم، وعلم النفس التربوي، حيث بلغ عددهم (8) محكمين من جامعة القدس المفتوحة، وجامعة النجاح الوطنية، وجامعة الاستقلال، بهدف التأكد من صدق أداة الدراسة ومدى ملاءمتها مع أهداف الدراسة، وقد طُلب منهم تحديد مدى مناسبة الفقرات مع مستوى الضغوط النفسية، وسلامة اللغة لكل فقرة من الفقرات، وتعديل، وتوضيح، وحذف الفقرات غير المناسبة من وجهة نظرهم، والتي لا تتماشى باعتقادهم وبحكم خبرتهم الواسعة، والكبيرة مع أهداف، وشمولية الدراسة؛ حيث تم تعديل الفقرات التي طلب المحكمون تعديلها، وإضافتها، وقد اعتمدت نسبة اتفاق بين المحكمين (80%) لاعتماد الفقرة، وبناءً على آراء المحكمين وملاحظاتهم، أصبحت الاستبانة في صورتها النهائية مكونة من (25) فقرة.

ثبات الأداة:

استخدمت طريقة الاتساق الداخلي من أجل استخراج معامل ثبات أداة الدراسة، وذلك من خلال معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach_ Alpha)، وذلك بعد عملية تطبيق هذه الاستبانة على عينة الدراسة المكونة من (143) فرداً، وقد تبين من أن معامل الثبات عن طريق الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) على الأداة ككل بلغ (0.87) وتعتبر هذه قيمة عالية ومقبولة لغايات تطبيق الدراسة.

إجراءات الدراسة:

1. اختيار العينة الممثلة لمجتمع الدراسة من العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس(فلسطين) بالطريقة العشوائية الطبقية.
2. بناء أداة الدراسة المتعلقة بمستوى الضغوط النفسية عند العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين).
3. تطبيق الأداة على عينة الدراسة من العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين)والبالغ عددهم (143).
4. وتم تفريغ البيانات المتعلقة باستجابات عينة أفراد الدراسة، ثم تم إجراء التحليل الإحصائي المناسب باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).
5. تفريغ النتائج الإحصائية، وجدولتها، ومناقشتها، ووضع التوصيات.

المعالجة الإحصائية:

بعد تفريغ إجابات أفراد العيّنة جرى ترميزها وإدخال البيانات باستخدام الحاسوب، ثم عُولجتْ البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد استخدمت المعالجات الإحصائية الأتية:

1. التكرارات، والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية.
2. اختبار (ت) للعينات المستقلة (T.test)
3. تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA).
4. معادلة كرونباخ – ألفا (Alpha-Cronbach).

متغيرات الدراسة:

المتغير التابع:

1. استجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس مستوى الضغوط النفسية عند العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين).

المتغيرات المستقلة:

1. الجنس: وله مستويان: (ذكر، أنثى).
2. المؤهل التعليمي: وله أربعة مستويات :1. أقل من دبلوم 2. دبلوم 3. بكالوريوس 4. ماجستير.
3. سنوات الخدمة: وله أربعة مستويات: (1. أقل من 5 سنوات،2. من 5 سنوات إلى أقل 10 سنوات من 10 سنوات إلى أقل 15 سنة 4. أكثر من 15 سنة.
4. العمر: وله أربعة مستويات (1. أقل من 30 سنة ،2. من30 إلى أقل من 40 سنة ،3. 40 سنة إلى أقل من 50 سنة،5. 50 سنة فأكبر.
5. الحالة الاجتماعية: وله ثلاثة مستويات (1. متزوج، 2. أعزب 3. غير ذلك)
6. مكان السكن: وله ثلاثة مستويات: (مدينة، قرية، مخيم).

نتائج الدراسة وتحليلها:

من أجل تفسير قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أو درجة المؤهل التعليمي لأداة الدراسة (الاستبانة) فقد استخدم المعيار الموضح في الجدول الآتي:

جدول (3): دلالة المتوسط الحسابي

المتوسط الحسابي	الدلالة
1.80-1.00	منخفض جداً
2.60-1.81	منخفض
3.40-2.61	متوسط
4.20-3.41	مرتفع
5.00-4.21	مرتفع جداً

وفيما يأتي عرض نتائج الدراسة، وتحليلها حسب سؤال الدراسة، وفرضياتها:

أولاً: النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الرئيس، والذي ينص على: ما مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين)؟

من أجل الإجابة عن هذا السؤال؛ فقد استخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات أداة الدراسة ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك:

جدول (4): المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين) مرتبة حسب متوسطها تصاعدياً.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
.1	أفرح كثيراً للقاء زملائي في العمل.	1.80	1.02	منخفض
.2	يسرني رؤية زميلي يوبخ من قبل المدير.	1.87	1.12	منخفض
.3	تتسم علاقاتي بالتوتر مع زملائي في العمل.	1.96	1.14	منخفض
.4	أتشاجر كثيرا مع زملائي في العمل.	1.97	1.16	منخفض
.5	أغضب بسرعة لأتفه الأسباب من الزملاء.	1.98	1.15	منخفض
.6	يتجنب زملائي مشاركتي أحاديثهم.	2.08	1.19	منخفض
.7	أشعر بالخمول في معظم الوقت أثناء العمل.	2.23	1.14	منخفض
.8	تنتابني أحلام مزعجة تتعلق في العمل.	2.27	1.21	منخفض
.9	أشعر بأنني غير قادر على بدء بأي عمل جديد .	2.31	1.22	منخفض
.10	ألوم نفسي على اختيار هذا العمل.	2.43	1.25	منخفض
.11	ارتبك كثيرا عند مواجهة المواقف في العمل.	2.43	1.23	منخفض

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
.12	أشعر بالتوتر كلما تأخر زميلي عن استلام العمل في نهاية الدوام.	2.45	1.15	منخفض
.13	تقتصر علاقتي مع زملاء على وقت الدوام.	2.50	1.07	منخفض
.14	أجد صعوبة في التفكير بشكل واضح.	2.56	1.32	منخفض
.15	أشعر بعدم الرغبة للقدوم إلى عمل.	2.57	1.34	منخفض
.16	أتأثر سريعا بحركات و إيماءات الآخرين.	2.68	1.14	متوسط
.17	أعاني من الأرق بسبب ما أتعرض له من ضغوط.	2.69	1.15	متوسط
.18	أشعر بالتوتر بسبب لما أتعرض له من ضغوط في عملي.	2.81	1.24	متوسط
.19	أرتاح كثيرا عندما أكون بعيدا عن الناس.	2.85	1.33	متوسط
.20	أفضل أن احتفظ بمشاعري لنفسي.	3.45	1.23	متوسط
.21	يفرح زملائي بوجودي معهم.	3.66	1.13	كبير
.22	أشعر بالحب من المحيطين بي.	3.71	1.17	كبير
.23	أشعر بالرضى عن نفسي في العمل.	3.79	1.16	كبير
.24	أشعر بالنجاح و الفخر.	3.81	1.08	كبير
.25	أخذ العمل بجدية دون استخفاف.	4.13	1.09	كبير
	الدرجة الكلية	2.68	0.48	متوسط

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أن مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين) كان منخفضاً، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (1.80-2.58)، وفيما يتعلق بالدرجة المؤهل التعليمي لمستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين)؛ فقد كانت متوسطة، وذلك بدلالة المتوسط الحسابي الذي بلغ (2.68)، وتشير هذه النتيجة إلى أن العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين) متوسطة.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن العاملين يتعرضون لحالات مرضية متكررة ومشاهدة الحالات، والإصابات المتشابهة، ولا سيما الإصابات الناجمة عن إصابات العدوان الإسرائيلي، والتي ينتج عنها إصابات بسيطة، ومتوسطة، وشديدة، والتي يتطلب بطبيعة الحال التعامل معها مما باتت الضغوط النفسية شيئاً طبيعياً في الحياة من المستحيل تجنبه. كما أن المهام الموكلة على العاملين في المستشفيات العربية توزع على العاملين كل حسب تخصصه، وطبيعة وظيفته، مع الأخذ بعين الاعتبار عدم تراكم العمل مما يجعل الضغوط النفسية أقل مع الجهد المبذول، وساعات العمل، ونظام المناوبات.

فنظرية التحليل النفسي ترى أن الضغوط خلال كل موقف وسلوك تعتبر صراع ما بين قوى النزاعات، ورغبات متعارضة أو متباينة، سواء أكان بين الفرد والمحيط الخارجي أو داخل الفرد ذاتي، وعندما تصطدم النزاعات الغريزية يأتي من المحيط الاجتماعي، أو من الرقابة النفسية الداخلية التي تمثلنا " الأنا الأعلى" فإن التفاعلات تؤدي إلى نشوء الآليات الدفاعية (التوم،20:2011).

وتعزو الباحثة أيضاً أن الضغوط تنتج عن أحداث الحياة، فأحداث الحياة غير المرغوبة تسبب الضغط النفسي، كما تؤثر في مفهوم الفرد عن ذاته وفي طريق حياته، وتتطلب منه أن يتعامل، ويتكيف مع الأوضاع التي خلفتها هذه الضغوط، كما أن الموقف الضاغط أو غير الضاغط يصف حسب معرفة الفرد لهذه المواقف وتقييمه لها، أضف إلى ذلك أن الضغوط النفسية بذاتها لا تعد جيدة أو سيئة، وأنما تعتمد على التجربة الشخصية للعاملين في المستشفيات العربية في القدس (فلسطين). وقد تكون أحياناً دافعاً للعمل عندما تكون الضغوط إيجابية، ومفيدة، أو تكون سبباً لمشاعر القلق، والانزعاج عندما تكون سلبية، وضارة انطلاقاً من أن الشعور بالتوتر الناتج عن الضغط لديهم، لذا يعتمد التعامل مع الضغوط على مقدرة العاملين على الاستجابة لها. وتختلف مواجهة الضغوط النفسية للعاملين حسب طبيعة حياته، وتكيفه بالبيئة التي يعيش فيها، وطريقة مواجهته لها، وتوجه سلوكه مما يسهم في تحقيق أهدافه، فالقيم، والمعتقدات التي يمتلكها العامل حول قدراته، وامكانياته. لها دور مهم بالتحكم في تصرفاته، وطريقة معالجته للضغوط، والقدرة على السيطرة عليها مما يسهم في زيادة الإنجاز، والنجاح، ورفع الأداء، والقدرات في العمل.

وتشير نظرية الإدراك الكلي للموقف: إلى أن الدافع يلعب دوراً مهماً في إدراك الفرد للضغط النفسي، لذا نجد أن الموقف الواحد يختلف إدراكه من شخص لآخر. وتهتم هذه النظرية بتحديد طبيعة ظروف البيئة المحيطة، والتي تكون ضاغطة، ويتميز بين حالات القلق الناتجة عنها، ويحدد العلاقة بينها وبين ميكانزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة (الحواس،125:2016) .

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة التوم (2011) والتي أظهرت أن الضغوط النفسية التي يعاني منها الأطباء في المستشفيات جاءت متوسطة، ودراسة (Keykaleh, M. S. et al. 2018) التي أظهرت نتائجها إلى أن الضغوط النفسية في العمل عند العاملين جاءت متوسطة. واختلفت هذه النتيجة

مع دراسة الحصين (2010) والتي أشارت إلى أن الممرضين، والممرضات يعانون من ضغوط نفسية كبيرة، ودراسة (Zaree, T. Y., et al.2018) التي بينت أن هناك علاقة مرتفعة بين ضغوط النفسية والأخطاء الطبية.

ثانياً: نتائج المتعلقة بالسؤال الثاني، وينص على أنه:

هل يختلف مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية تبعاً للمتغيرات التالية:(الجنس، والمؤهل التعليمي، وسنوات الخدمة، والعمر، والحالة الاجتماعية، ومكان السكن)؟

اولا النتائج المتعلقة بمتغير الجنس.

من أجل فحص صحة السؤال الثاني والمتعلق بمتغير الجنس، استخدم اختبار(ت) للعينات المستقلة، ونتائج الجدول الآتية توضح ذلك:

جدول (5): نتائج اختبار(ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية في مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين) تعزى لمتغير الجنس.

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الضغوط النفسية لدى العاملين	ذكر	79.00	2.76	0.49	242.	20.0*
	انثى	64.00	2.58	0.46		

***دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)**

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) في مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين) تعزى لمتغير الجنس؛ فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة الإحصائية عليها (0.02) وهذه القيمة أقل من قيمة مستوى الدلالة (0.05)، وتشير هذه النتيجة إلى وجود فروق بين الذكور، والإناث لصالح الذكور في الضغوط النفسية بين العاملين، وهذا يعني أن جنس العامل يؤثر في مستوى الضغوط النفسية بين العاملين.

وتعزو الباحثة أن الفئة الكبرى من العاملين في المستشفيات هم من فئة الذكور كما أن الضغوط الواقعة عليهم مثل الضغوط الاجتماعية، والأسرية، والاقتصادية، نتيجة زيادة متطلبات الحياة، والأعباء المتزايدة تقع على عاتق الذكور في المجتمعات العربية أكثر من الإناث مما يترتب عليها زيادة المعاناة، كما أن زيادة الضغوط، وتكرارها يجعل العاملين الذكور عاجزين عن تحملها، وذلك إلى أن آليات السلوك المختلفة تلعب دوراً كبيراً بين العاملين، أضف إلى ذلك أن العاملين الذكور أكثر التزاماً تجاه متطلبات الحياة والأسرة فهو : الأب، والمعيل لأسرته، ولربما معيل لوالدية أيضاً، وهو المسؤول الأول عن توفير لقمة العيش، ومستلزماتها في ظل ما يشهده العالم من أزمات اقتصادية وصحية ونفسية.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة التوم (2011) التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في الضغوط النفسية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث، ودراسة ال حصين (2010) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى(0.05) في الضغوط النفسية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث. واختلفت هذه النتيجة مع(Okoye & Asa.2011)، ودراسة (Burhanuldeen& Cerkezc,2018) التي أظهرت أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنس والضغوط النفسية.

ثانياً: النتائج المتعلقة بمتغير المؤهل التعليمي.

من أجل فحص صحة السؤال الثاني والمتعلق بمتغير المؤهل التعليمي، استخدم تحليل التباين الأحادي لمجالات الدراسة لدرجة المؤهل التعليمي لمستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين)، ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك:

جدول (6): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين) تعزى لمتغير المؤهل التعليمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الضغوط النفسية لدى العاملين	بين المجموعات	0.60	3.00	0.20	0.85	0.47
	داخل المجموعات	32.62	139.00	0.23		
	المجموع	33.22	142.00			

***دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)**

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس(فلسطين) تعزى لمتغير المؤهل التعليمي؛ فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.47) وهذه القيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وهذه النتيجة تشير إلى قبول الفرضية المتعلقة بمتغير المؤهل التعليمي، وهذا يعني أن المؤهل التعليمي لا يؤثر في مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين).

ولم تتفق هذه النتيجة مع أي من الدراسات، وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة التوم (2011) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في الضغوط النفسية تعزى لمتغير المؤهل التعليمي لصالح درجة البكالوريوس، ودراسة الحصين (2010) حيث أظهرت وجود فروق تعزى لمتغير المؤهل التعليمي لصالح درجة البكالوريوس، ودراسة (Okoye & Asa.2011) بينت أن المعيلين الأقل تعليماً أكثر شعوراً بالضغوط النفسية.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن العاملين على اختلاف مؤهلاتهم، يختلفون في تحديد الضغوط النفسية، ويدركون أن مسببات الضغوط متماثلة لجميع العاملين، والروتين، والتشابه في طريقة العمل بين العاملين في المستشفيات مما جعل لديهم القدرة على التغلب عليها، والتعامل معها بالتجربة والممارسة لتشابه الضغوط النفسية المتكررة في المستشفيات. كما وتعزو هذه النتيجة إلى أن المتطلبات التدريبية والجامعية التي تلقاها العاملون بالمستشفيات عملت على تأهيلهم ليكونوا ذو اطلاع واسع، ولديهم القدرة المهنية والوعي والالمام الكافي بمتطلبات، واحتياجات العمل، مما جعلهم أكثر معرفة بالمشكلات المتعلقة بالعمل، وبالإضافة إلى تحملهم المسؤولية بما يكلفن به نظراً لوجود، التقييم والمحاسبة في نهاية الأمر من الإدارة أو الشخص المباشر.

ثالثاً: النتائج المتعلقة بمتغير سنوات الخدمة.

من أجل فحص صحة السؤال الثاني والمتعلق بمتغير سنوات الخدمة، استخدم تحليل التباين الأحادي لمستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين) حسب متغير سنوات الخدمة، ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك:

جدول (7): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين) تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين	بين المجموعات	1.06	3.00	0.35	1.53	0.21
	داخل المجموعات	32.16	139.00	0.23		
	المجموع	33.22	142.00			

***دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)**

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين) تعزى لمتغير **سنوات الخدمة**، فقد تراوحت قيم مستوى الدلالة الإحصائية عليها ما بين (0.21) وهذه النتيجة تشير إلى قبول الفرضية المتعلقة بمتغير **سنوات الخدمة**، وهذا يعني أن **سنوات الخدمة** لا يؤثر في مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس.

ولم تتفق هذه الدراسة مع أي من الدراسات السابقة، وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة الحصين (2010) حيث أظهرت وجود فروق تعزى لمتغير سنوات الخدمة لصالح تسع سنوات، ودراسة التوم (2011) والتي أظهرت إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) في الضغوط النفسية تعزى لمتغير سنوات الخدمة للصالح الأقل من خمس سنوات، ودراسة (Hayes, B., et al.2015) والتي أظهرت أن الممرضات اللواتي أعمارهن فوق (41) عاماً، وعملوا أكثر من عشر سنوات لديهم مستوى عالي من الضغوط النفسية والإرهاق، ودراسة (Burhanuldeen& Cerkezc,2018) والتي بينت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية على الضغوط النفسية وسنوات الخدمة، ودراسة (Guo, H., et al. 2018) التي بينت أن الممرضات اللواتي لديهن ضغط عمل عالٍ هم ذوات الخبرة القليلة أعمارهم أكبر من (45) عاماً.

حيث يمكن تفسير هذه النتيجة أن العمل في مجال المستشفيات العربية يعتمد بشكل كبير على الخبرة حيث أنهم يكتسبون الخبرات، والتجارب، والمعارف، والمهارات من خلال طبيعة البيئة، وممارستهم لعملهم. وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن العاملين من الممكن انهم لا يتأثرون في الضغوط النفسية مهما كانت سنوات الخدمة، وربما يعزى ذلك إلى أنهم يتمتعون بقدرة كافية على التكيف بسبب خبراتهم بالعمل، وقدرتهم على التعامل معها، ولا يحتاجون للتوجيه، والإرشاد لأنهم يتعاملون معها بشكل طبيعي، وواقعي. وتفسير محتمل لهذة النتيجة أن العاملين في المستشفيات وباختلاف

خبراتهم المهنية، يلاحظون التصرفات الناجمة عن زملائهم والمرضى بسبب الضغوط، ولا يتأثر رأيهم في ذلك بسنوات الخدمة التي أمضاها العامل في المستشفى، وكما أنهم لا يخشون بعضهم بعض سواء أكانوا من العاملين القدامى أو ذوي الخبرة المتوسطة، بل العكس يحاولون إظهارها بشكل طبيعي كنوع من التحدي، وسعياً منهم لأثبات وجودهم في بيئة العمل. بالإضافة إلى الحصار، وتقطيع الأوصال بين المناطق مع وجود جدار الفصل العنصري حول مدينة القدس مما جعل العاملين يقومون بعمل بمهام بعضهم البعض عند غياب أحدهم حيث أن الجميع يقع تحت هذه الظروف المتشابهة.

رابعاً: النتائج المتعلقة بمتغير العمر.

من أجل فحص صحة السؤال الثاني والمتعلق بمتغير العمر، استخدم تحليل التباين الأحادي لتحديد مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين)، ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك:

جدول (8): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين) تعزى لمتغير العمر.

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين	بين المجموعات	0.63	3.00	0.21	0.89	0.45
	داخل المجموعات	32.59	139.00	0.23		
	المجموع	33.22	142.00			

***دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)**

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين) تعزى لمتغير العمر؛ فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة عليها (0.45) وهذه القيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وهذه النتيجة تشير إلى قبول الفرضية المتعلقة بمتغير العمر، وهذا يعني أن العمر لا يؤثر في مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين).

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن العامل داخل المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين) يكون واعٍ لجميع الأمور التي تدور من حوله، بالإضافة إلى إلمامه بالقواعد الصحية في التعامل ويدرك أهميتها حيث يشعر بالمسؤولية التي تقع على عاتقه داخل المستشفى الذي يعمل به بالإضافة إلى معرفة الخصائص النفسية للعاملين والذي يعتبر أمر مهم مع وجود الفروق الفردية بينهم داخل المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين). كما أن التحلي بالصبر يعد من أهم الأمور التي تعلمها الشعب الفلسطيني جراء معاملة الاحتلال له في جميع المجالات حيث أن المعاناة اليومية، وطريقة الحياة التي سلكها العاملون كل يوم تحدث في نفسه نوع من التأني والتأمل والهدوء والصبر في التعامل مع العاملون، والمرضى داخل المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين).

واتفقت هذه النتيجة مع (Burhanuldeen& Cerkezc,2018) وبينت النتائج إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العمر والضغوط النفسية، واختلفت هذه النتيجة مع (Okoye & Asa.2011) حيث أظهرت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين العمر، ومستوى الضغوط النفسية.

خامساً: النتائج المتعلقة بمتغير الحالة الاجتماعية.

من أجل فحص صحة السؤال الثاني والمتعلق بمتغير الحالة الاجتماعية، استخدم تحليل التباين الأحادي لمستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس(فلسطين) حسب متغير الحالة الاجتماعية، ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك:

جدول (8): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين) تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
التوقعات الإيجابية نحو المستقبل	بين المجموعات	0.75	2.00	0.38	1.62	0.20
	داخل المجموعات	32.47	140.00	0.23		
	المجموع	33.22	142.00			

***دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)**

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين) تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية فقد بلغت قيمة مستوى الدلالة (0.20) وهذه القيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وهذه النتيجة تشير إلى قبول الفرضية المتعلقة بمتغير الحالة الاجتماعية، وهذا يعني أن الحالة الاجتماعية لا تؤثر في مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس(فلسطين).

وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة الحصين (2010) حيث أظهرت وجود فروق تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح الأعزب، ودراسة (Keykaleh, M. S. et al., 2018) والتي بينت أن هناك علاقة قوية بين الحالة الاجتماعية والضغوطات لدى الممرضات، ودراسة (Burhanuldeen & Cerkezc., 2018) التي بينت أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية على الضغوط النفسية، والحالة الاجتماعية.

وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن الأعباء المترتبة على كاهل العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين) من مصروفات له، ولأسرته، وكذلك للظروف المحيطة، حيث أن سياسة منع التجول، والحالة المتقلبة التي يعيشونها مع ما تفرضه سلطات الاحتلال الإسرائيلي ساهمت في صرف الكثير من المدخرات في سبيل توفير لقمة العيش لهم ولأسرهم، كما أن سياسة الحصار، وجدار الفصل العنصري حول مدينة القدس له دور رئيس في أن يكون المناخ للعاملين موحد.بغض النظر عن الحالة الاجتماعية حيث أن متطلبات الحياة، والمعيشة واحدة من حيث المصاريف، والمتطلبات المالية. كما ان للعاملين قدرة على تحمل الضغوط، وصبر، وتحمل، وإدراك للأمور الحياتية، ولديهم معرفة في التعامل مع الآخرين، وذلك بسبب الخبرة الشخصية المكتسبة من طبيعة الظروف التي تفرض نفسها على الواقع الفلسطيني. مما يؤدي إلى التقارب، والتجانس بين العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين). كما أنهم اعتادوا على الصبر، وتحمل الأعباء، وإدراك الأمور الحياتية، والعلاقات فيما بينهم، ومع الآخرين بسبب الخبرة المتراكمة المكتسبة من الواقع الفلسطيني الذي يفرض نفسه في ظل وجود الاحتلال.

النتائج المتعلقة بمتغير مكان السكن.

من أجل فحص صحة السؤال الثاني، والمتعلق بمتغير مكان السكن، استخدم تحليل التباين الأحادي لدرجة مكان السكن لمستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس، ونتائج الجدول الآتي توضح ذلك:

جدول (7): نتائج تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين) تعزى لمتغير مكان السكن.

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين	بين المجموعات	1.02	2.00	0.51	2.21	0.11
	داخل المجموعات	32.20	140.00	0.23		
	المجموع	33.22	142.00			

***دال إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)**

نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس (فلسطين) تعزى لمتغير مكان السكن على المجالات جميعها والدرجة مكان السكن، فقد تراوحت قيم مستوى الدلالة الإحصائية عليها ما بين (0.11) وهذه النتيجة تشير إلى قبول الفرضية المتعلقة بمتغير مكان السكن، وهذا يعني أن مكان سكن العامل لا يؤثر في مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس.

وتعزو الباحثة إلى أن التشابه الموجود في البيئة الفلسطينية التي يعيش فيها العاملون في جميع المستشفيات، فضلاً عن أن أجواء البيئة الطبية متشابهة من جميع النواحي أدى إلى عدم وجود فروق في الضغوط النفسية لديهم. وهذا مؤشر واضح على التقارب، والتجانس بين العاملين من جميع المستشفيات في مدينة القدس (فلسطين). كما أن العاملين يتعرضون للبيئة ذاتها. والمواقف المتشابهة بحكم وجودهم في بيئة المستشفيات العربية والتي تقع في مدينة يسيطر عليها الاحتلال الإسرائيلي بالإضافة إلى أن المستشفيات قامت بترتيبات خاصة للعاملين الذين يعيشون خارج المدينة، ويواجهون الحواجز الإسرائيلية أثناء تنقلهم، وذلك من أجل تذليل العقبات، والصعوبات التي يضعها الاحتلال أمام العاملين لإعاقة حركتهم، من أجل تجنب نقص العاملين في المستشفيات العربية في مدينة القدس.

كما تعزو الباحثة هذه النتيجة إلى طبيعة البيئة بمختلف مقوماتها؛ حيث أن العاملين يخضعون لمعايير متساوية من حيث الراتب، وساعات الدوام، والإجازات بغض النظر عن المستشفى، فضلاً عن تماثل القدرات والاستعدادات، وأساليب أداء العمل التي تقدم من خلال دوام العاملين، وما تتضمنه

من وسائل وأدوات، بغض النظر عن المستشفى. كما أن جميع فئات الشعب الفلسطيني يعيشون تحت سقف واحد، وتعد الضغوط النفسية هي ذاتها بغض النظر عن مكان السكن.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة الحصين(2010) التي أظهرت عدم وجود فروق تعزى لمتغير مكان السكن. وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة لنثول، وآخرون (Lenthall,S., et al.2018) هناك ضغوط نفسية قليلة على متغير مكان السكن.

التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة خلصت ببعض من التوصيات.

1.ضرورة إجراء دراسة احتياجات للعاملين الذكور لمساعدتهم على تخطي الضغوط النفسية من خلال إعداد برامج تدريبية للتخفيف من حدتها.

2.توفير الحوافر المادية، والمعنوية للعاملين للتخفيف من الضغوطات النفسية.

3.عقد لقاءات توعوية من متخصصين لمساعدتهم على تفهم الضغوط النفسية الناجمة عن ظروف العمل لمساعدتهم على كسب السلوك الإيجابي.

4.العمل على إجراء دراسة مماثلة وفقاً لمتغيرات أخرى.

المصادروالمراجع

أبو الحصين، م. (2010). *الضغوط النفسية لدى الممرضين والممرضات العاملين في المجال الحكومي وعلاقتها بالكفاءة الذات*. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية، غزة: فلسطين.

الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. (2017). *معجم المصطلحات الإحصائية المستخدمة في الجهاز*. رام الله، فلسطين.

الحواس، ا. (2016). أساليب مواجهه الضغوط النفسية وعلاقتها بتأكيد الذات لدى طلاب جامعة حائل. *مجلة كلية التربية بالزقازيق*، 93 ،115-165.

خليفي، ن. (2018). الصحة النفسية وعلاقتها بالضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة. *مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية*، 8، 39-42.

خميس، م. (2013). الضغوط النفسية لدى عمال القطاع الصحي. *مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية*، 13، 85-289.

راضي، ف.، والغامدي، ب. (2018). الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها لدى النساء لمعيلات بمكة المكرمة. *المجلة الدولية للأبحاث في التعليم وعلم الاجتماع*، 6، 158-181.

سراية، ه. (2018). الإداريات التربوية وعلاقتها بالضغوط النفسية لدى عينة من معلمي المدارس الابتدائية بمدينة ورقلة. *مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية*، 33، 98-111.

سليمان، م. (2019). الضغوط النفسية وعلاقتها بحيل الدفاع النفسي والاضطرابات جسدية الشكل لدى طلبة جامعتي النجاح الوطنية وبيرزيت. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، 3(15)، 138-183.

عبيدات، ذ.، والقحطان، س. (2004). *البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه*. عمان: دار الفكر.

لتوم، ا. (2011). *الضغوط النفسية وعلاقتها بالأداء المعني لدى الاطباء العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمحافظات غزة*. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

وائل، س.، وحامد، س. (2018). دراسة الضغوط النفسية وعلاقتها بجودة الحياة لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود. *المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية* 3(1)، 48-25.

يونس، م. (2020). الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات وتصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لمواجهتها. *مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية*، 1(51)، 305-338.

References:

Brendolo, E., & Colleagues. (2017). *Stress and health disparities*. Washington D.C.: American psychological association.

Burhanuldeen, I., & Cerkez, Y. (2017). Psychological Stress and Depression among the Hospital Employees in Duhok. *International Journal of Economic Perspectives, 11*(1), 533-540. Retrieved December 27, 2018.

Guo, H., Ni, C., Liu, C., Li, J., & Liu, S. (2018). Perceived job stress among community nurses: A multi-center cross-sectional

study. *International Journal of Nursing Practice*.

Hayes, B., Bonner, A., & Douglas, C. (2015). Hemodialysis work Environment Contributors to job satisfaction and stress: A sequential mixed methods study. *BMC Nursing, 14*(1). Doi: 10.1186/s12912-015-0110-x

Keykaleh, M. S., Safarpour, H., Yousefian, S., Faghisolouk, F., Mohammadi, E., & Ghomian, Z. (2018). The Relationship between Nurse's Job Stress and Patient Safety. *Macedonian Journal of Medical Sciences*, 6(11), 2250-2256.

Lenthall, S., Wakerman, J., Dollard, M. F., Dunn, S., Knight, S., Opie, T., & MacLeod, M. (2018). Reducing occupational stress among registered nurses in very remote Australia: A participatory action research approach. *Collegian, 25*(2), 181-191.

Okoye, U.O., & Asa, S.S. (2011). Caregiving and stress: Experience of people taking care of elderly relations in South-Eastern Nigeria. *Arts and Social Sciences Journal*, 29.

Zaree, T. Y., Nazari, J., Jafarabadi, M. A., & Ailinia, T. (2018). Impact of Psychosocial Factors on Occurrence of Medication Errors among Tehran Public Hospitals Nurses by Evaluating the Balance between Effort and Reward. *Safety and Health at Work, 9*(4), 447-453.