

الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات وتصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لمواجهتها

دراسة مطبقة على عينة من العاملين ببعض مستشفيات مدينة الرياض
بالمملكة العربية السعودية

د/ محمد السيد شلبي يونس

المدرس بقسم خدمة الفرد بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بكفر الشيخ
والمعار إلى جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالمملكة العربية
السعودية

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات لدى عينة من العاملين ببعض مستشفيات مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، وقد استخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي على عينة من (١٥٢) مفردة من العاملين بالمستشفيات، وقد أوضحت الدراسة ان أهم الضغوط التي تواجه العاملين بالمستشفيات تتمثل في: بالنسبة لضغوط العمل كانت أهم الضغوط (ضعف الحوافز والمكافآت) و(عدم توفر أنشطة ترفيهية للعاملين) وبالنسبة للضغوط الشخصية كانت أهمها (عدم أمارس الرياضة بانتظام) و(عدم تناسب الراتب مع الجهد المبذول في العمل) وبالنسبة للضغوط الأسرية كانت أهمها (كثرة الأعباء الأسرية) و (عدم تفهم أفراد الأسرة لظروف العمل) و وبالنسبة للضغوط النفسية كانت أهمها (الشعور بالملل من تكرار مهام العمل) يليها (الرغبة في الانتقال للعمل بمجال آخر) و(افتقاد روح الفريق في العمل) ثم (الشعور بعدم الراحة في العمل)، وفي نهاية الدراسة عرض الباحث لتصور مقترح من منظور الممارسة العامة للتخفيف من حدة الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات.

الكلمات الافتتاحية: الضغوط الاجتماعية والنفسية - - الممارسة العامة.

Study summary:

The study aimed to identify the social and psychological stresses facing hospital staff with a sample of workers in some hospitals in Riyadh, Saudi Arabia, the study used the social survey method on a sample of (152), the study showed that the most important stresses facing workers Hospitals are: the work stresses, the most important stresses (weak incentives and rewards) and (what provide recreational activities for workers), for personal stresses, the most important (not exercising regularly) and (salary incompatibility with the effort exerted at work), the family stresses, the most important were (the large number of family burdens) and (the lack of understanding of family members on working conditions), the psychological stresses the most important was (feeling bored by repetitive work tasks), the researcher presented a Suggested perception From the perspective of generalist practice to alleviate the social and psychological stresses which facing hospital staff.

Kay words: social and psychological stresses - generalist practice.

أولاً: مشكلة الدراسة:

يعد الاهتمام بالعنصر البشري ورعايته أحد أهم العوامل التي تسعى إليها المؤسسات في العصر الحديث لما لذلك من تأثير إيجابي على المؤسسات.

حيث تولي المؤسسات عناية كبرى بالموارد البشرية والعاملين بها من أجل تطوير أدائها وتحسين مستوى خدماتها للعملاء باعتبار الإنسان أهم موارد المؤسسة وهو العامل الرئيس في عملها ونجاحها وتطورها، حيث تستمد المؤسسات قوتها من قوة وكفاءة العاملين بها، لذا تسعى المؤسسات إلى توفير الجو الملائم لعمل العنصر البشري وتوفير سبل نجاحه في أداء أدواره داخل المؤسسة والعمل على إزالة المعوقات التي تحول دون تحقيق هذا الهدف.

ومن العوامل التي تحد من أداء العاملين بالمؤسسات الضغوط التي تواجههم في عملهم والتي يجب على المؤسسات العمل على مواجهتها والتخفيف منها.

حيث يعيش الإنسان اليوم في عالم مليء بالصراعات والضغوط والتي أصبحت سمه من سمات هذا العصر حيث أصبحت الحياة أكثر تعقيداً وتوتراً.

ويتعرض الأشخاص للضغوط عندما يواجهون مواقف شديدة الصعوبة لا يمكن التنبؤ بها أو لا يمكن التحكم فيها وليس لديهم إمكانيات لمواجهتها، وقد يتعرض الأشخاص لضغوط بسيطة نسبياً وليس لديهم إمكانيات لمواجهتها، ولكن إذا توافرت لدى الشخص الإمكانيات التي يمكن أن تجعله يواجه هذه المواقف فإنها لا تمثل لهم صعوبات ولا تسبب لهم ضغوط. (Brendelo, et al, 2017, P. 9)

حيث يشكل التغير المستمر والسريع مصدر ضغط كبير، فكلما زادت الأحداث التي تطرأ على حياتنا في فترة زمنية محدودة وتعاضمت أهميتها كلما عانينا من استجابة ضغط أعنف، وترتبط حدة استجابة الضغط بأهمية الأحداث والتغيرات التي تطرأ على حياتنا. (ويلكنسون، ٢٠١٣، ص. ١٣)

وتنشأ الضغوط عندما يدرك الفرد عدم قدرته على التوازن بين متطلبات الحياة وقدرته على الاستجابة لها، ومن ثم يشعر بهيمنة الضغط عليه، ولكنه إذا استطاع التكيف معها فإن الضغط يكون مقبولاً، وتكرار الضغط يجعل الفرد عاجزاً عن اتخاذ القرارات وتضعف التفاعلات مع الآخرين وظهور أعراض جسمية وبدنية لديه. (الحماقي، ٢٠١٦، ص.

وقد أصبحت الضغوط تمثل عائق أمام أن يحيا الإنسان حياته بصوره طبيعية وأن يؤدي أدواره ووظائفه الاجتماعية بصورة جيدة.

ولذلك يسعى الإنسان للتغلب على الضغوط التي تواجهه والتقليل من آثارها السلبية على حياته وسلوكياته حتى يستطيع ان يعيش في انسب الظروف التي تساعد على النجاح في اداء لأدواره الاجتماعية.

حيث تترك الضغوط العديد من الآثار السلبية على الجوانب الاجتماعية والنفسية والصحية للإنسان. (Jarcho, Avery, Kornacker, and Lo, 2008, P. 376)

وقد أوضحت دراسة نبيل، ومحمد (٢٠١٦): أن الضغوط تترك العديد من الآثار السلبية على الفرد وسلامته البدنية وتصيبه بالعديد من الأمراض الجسدية. (نبيل، ومحمد، ٢٠١٦) لذا يجب العمل على مواجهة الضغوط التي تواجه الأفراد أو التخفيف منها سواء كانت ضغوط حياتية أو ضغوط خاصة بالعمل حتى يستطيع أن يؤدي أدواره بكفاءة وفاعلية، والعمل على تصميم برامج وأنشطة للتخفيف من هذه الضغوط.

وأكدت دراسة مناصريه، ولعريط (٢٠١٨): ضرورة تصميم برامج للتخفيف من الضغوط. (مناصريه، ولعريط، ٢٠١٨)

وكذلك دراسة الرشيدي (٢٠١٨): التي أكدت على ضرورة العمل على معالجة الضغوط الحياتية. (الرشيدي، ٢٠١٨)

والضغوط ليست بالضرورة سلبية أو سيئة، فالضغوط المعتدلة لها دور مهم في تنشيط الإنسان واستثارة دافعيته للإنجاز، لذلك فإن انخفاض الضغوط أو ارتفاعها عن حدود معينة يكون لها أضرار على الفرد. (يوسف، ٢٠٠٧، ص. ١٣)

وتعتبر ضغوط العمل من الموضوعات التي تحظى باهتمام متزايد داخل المؤسسات وذلك لكبر حجم المؤسسات والمنظمات وزيادة عدد العاملين بها، وتنوع الضغوط التي يتعرض لها العاملون بهذه المؤسسات أثناء أداء أعمالهم، ولما لهذه الضغوط من آثار سلبية على أداء العنصر البشري والمؤسسة معاً وهو الأمر الذي يتطلب ضرورة فهم العوامل المرتبطة بهذه الضغوط والعمل على مواجهتها والتخفيف من حدتها.

وعندما يواجه الفرد ضغوط كبيره في العمل تتجاوز متطلبات مكان العمل وقدرات الفرد وكلما كانت قدرة الفرد على تحملها منخفضة ولا يستطيع مواجهة تلك الضغوط فإنه يتعرض للإرهاق الوظيفي وتترك آثار سلبية على جميع جوانب حياة الفرد وكذلك العمل.

(Shahsavarani, Abadi, and Kalkhoran, 2015, P. 234)

حيث تعد ضغوط العمل التي تواجه الفرد من الضغوط التي تحدد من كفايته المهنية وترجع أداءه الوظيفي. (المشعان، ٢٠٠٠، ص. ٢٠٦)

وأكدت دراسة الكبيسي (٢٠٠٤): أن ضغوط العمل تؤثر سلباً على أداء العاملين. (الكبيسي، ٢٠٠٤)

وكذلك دراسة عبدالرازق (٢٠٠٧): التي أكدت أنه كلما زادت الضغوط الحياتية كلما انخفض الشعور بالرضا عن العمل. (عبدالرازق، ٢٠٠٧)

ومع تعدد ضغوط العمل وتنوعها جعلت إنسان هذا العصر سهل الاستثارة، سريع الانفعال ولا يقف هذا التأثير على المنزل أو الحياة العامة بل ينتقل إلى بيئة العمل، الأمر الذي ينعكس سلباً على أدائه الوظيفي وعلاقته بزملائه ورؤسائه في العمل وربما على صحته النفسية والجسمية، كما أن ضغوط العمل تؤدي إلى انخفاض العائد الاقتصادي في مؤسسات الدولة. (البحار، وأبو مزيد، ٢٠١٧، ص. ٢٢)

وأوضحت دراسة نبيل، ومحمد (٢٠١٦): أن الضغوط تترك العديد من الآثار السلبية على المنظمة مثل (انخفاض الإنتاج وجودته - انخفاض الروح المعنوية - الاستياء من جو العمل - عدم الرضا الوظيفي - الغياب والتأخر عن العمل - سوء العلاقة بين أفراد المنظمة). (نبيل، ومحمد، ٢٠١٦)

وكذلك دراسة حسين (٢٠٠٤): التي أكدت أنه توجد علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي وضغوط العمل لدى العاملين. (حسين، ٢٠٠٤)

وكذلك دراسة الحماقي (٢٠١٦): التي أكدت أن مواجهة الضغوط المهنية تزيد من الرضا الوظيفي. (الحماقي، ٢٠١٦)

وكذلك دراسة علي (٢٠٠٨): التي أكدت أن مشكلات العمل من أكثر المشكلات الناتجة عن ضغوط الحياة. (علي، ٢٠٠٨)

وضغوط العمل هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالاتهم النفسية والجسمية وفي أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط. (مسلم، ٢٠٠٧، ص. ٨)

وتختلف مستويات الضغوط تبعاً لنوع العمل وطبيعته وبالتالي فإن أكثر مجالات العمل إثارة للضغط تلك المجالات التي تتميز بمواجهة مباشرة مع الناس والتي يكرس فيه الأفراد أنفسهم لخدمة الآخرين. (الرننيسي، ٢٠١٦، ص. ٩١)

والمستشفيات من المؤسسات التي تعتمد بالدرجة الأولى على العنصر البشري في تقديم خدماتها بما تضم من تخصصات متنوعة سواء كانت طبية أو فنية أو إدارية الخ.
 جدول (١) يوضح عدد العاملين الإداريين بالمستشفيات بالمملكة العربية السعودية في الفترة من عام ٢٠١٤ حتى عام ٢٠١٨. (وزارة الصحة، ٢٠١٨، ص. ٥٣)

| المجموع | عدد العاملين | | العام |
|---------|--------------|-------|-------|
| | غير سعودي | سعودي | |
| ٥٣٠٧٧ | ٢٧٧٠ | ٤٩٣٠٧ | ٢٠١٤ |
| ٥٥٠٨٠ | ٣٥٢٧ | ٥١٥٥٣ | ٢٠١٥ |
| ٥٧٤٧٤ | ٣٩٠٩ | ٥٣٥٦٥ | ٢٠١٦ |
| ٥٩٦٤٦ | ٤١٧٥ | ٥٥٤٧١ | ٢٠١٧ |
| ٦٩٥٣٠ | ٤٠١٥ | ٦٥٥١٥ | ٢٠١٨ |

والمستشفيات من تلك المؤسسات التي يتعامل أفرادها مع المرضى والمراجعين وجهاً لوجه، ويواجه العاملين بالمستشفيات العديد من الضغوط التي ينبغي العمل على مواجهتها والتعامل معها بأليته جيدة للتخفيف من آثارها السلبية سواء على الفرد أو المستشفى أو المجتمع ككل.

وقد أكدت دراسة قاسم (٢٠١٩): على ضرورة العمل على تدريب العاملين بالمستشفيات ومنحهم المزيد من الصلاحيات لتطوير مهاراتهم وقدراتهم في بيئة عمل مناسبة ومشجعة على النمو والتطور المستمر وذلك للتخفيف من الضغوط التي يتعرضون لها. (قاسم، ٢٠١٩)

وكذلك دراسة أبو عجيلة (٢٠١٦): والتي أكدت على ضرورة الاهتمام بضغوط العمل بالمستشفيات لما لها من تأثيرات وانعكاسات سلبية على سير العمل بالمستشفيات. (أبو عجيلة، ٢٠١٦)

وتوجد العديد من التخصصات التي تعمل على التعامل مع الضغوط ووضع البرامج والآليات التي تخفف من هذه الضغوط وتقلل من تأثيرها على الإنسان وعلى جوانب حياته، ومن هذه التخصصات الخدمة الاجتماعية.

والخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية تتعامل مع الإنسان لمساعدته على التوافق الاجتماعي مع ظروفه والبيئة التي يعيش فيها حتى يتسنى له أن يستخدم قدراته وامكانياته بما يواءم شخصيته، لذا فإن المهنة تقوم على أسس علمية لتكون أكثر قدرة على فهم الإنسان وقدراته ومساعدته في إطار علمي يعتمد على استخدام مهارات مهنية للتعامل مع الإنسان، والخدمة الاجتماعية تسعى من خلال ذلك إلى إرشاد الفرد إرشاداً اجتماعياً حتى يتوافق مع الآخرين في إطار البيئة التي يعيش فيها مما ينعكس على توافقه النفسي أيضاً.

(متولي، وعبدالمجيد، ١٩٩٩، ص. ٦)

والخدمة الاجتماعية هي نشاط مهني لمساعدة الأفراد والجماعات والمجتمعات على استعادة قدراتهم على أداء وظائفهم الاجتماعية وخلق ظروف اجتماعية تساعدهم على تحقيق هذا الهدف. (Wager, 2010, P. 3)

وتركز مهنة الخدمة الاجتماعية على مساعدة العملاء مع مراعاة بيئتهم الاجتماعية (الأسرة- المنزل- العمل - المجتمع) وكل نواحي الحياة وهو أمر غاية في الأهمية، حيث تعمل الخدمة الاجتماعية في مختلف المؤسسات مثل (المدارس-المستشفيات-مؤسسات كبار السن-مؤسسات الأطفال) حيث يعمل الأخصائيون الاجتماعيون مع جميع شرائح المجتمع مع الكبار والأطفال مع أشخاص يتمتعون بصحة جيدة وضعف الصحة ومع أشخاص من ثقافات وخلفيات متنوعة. (Horne, 2008, P. xv)

وتتمثل المهمة الأساسية للخدمة الاجتماعية في مساعدة العملاء على تلبية احتياجاتهم وتعزيز رفاهيتهم. (Genitty, Chen, and Karikari, 2014, P. 36)

حيث تسعى الخدمة الاجتماعية إلى تحقيق العدالة الاجتماعية من خلال التمكين وتحقيق التكيف مع الظروف البيئية وإحداث التغييرات في نمط الحياة. (Sytner, 2018, P. 202)

وتسعى الخدمة الاجتماعية لإحداث تغيير اجتماعي مقصود للأفراد وأسرهم ومجتمعهم وفي حياتهم الخاصة وفي عملهم مما يؤدي إلى تعديل الأوضاع المسببة للضغوط والعمل عن طريق تعليمهم مهارات التكيف التي تسهل مواجهة الضغوط المتعددة. (الرننيسي، ٢٠١٦، ص. ٩٥)

وتسعى مهنة الخدمة الاجتماعية إلى تحقيق الأهداف التالية: (حبيب، ٢٠٠٩، ص. ٥٠)

- تحسين عملية حل المشكلات وتحسين قدرات الناس للتوافق مع مشكلاتهم.
 - ربط الناس بالأنساق التي تمدهم بالخدمات والموارد والفرص.
 - تحسين فاعلية هذه الأنساق وإضافة مزيد من الإنسانية على خدماتها.
 - المساهمة في تحسين السياسات الاجتماعية في المجتمع وتنمية هذه السياسات.
- وتتعدد وتتوسع مداخل الخدمة الاجتماعية والتي تسعى إلى تقديم المساعدة للأفراد وتحسين أحوالهم والعمل على مساعدتهم على التغلب على المشكلات والمعوقات التي تواجههم في أداء أدوارهم الاجتماعية، ومن هذه المداخل مدخل الممارسة العامة generalist practice.

وتمثل الممارسة العامة اتجاهاً تفاعلياً للممارسة يبتعد عن النمط التقليدي والذي يقسم مهنة الخدمة الاجتماعية إلى طرفها المعروفة (خدمة الفرد - خدمة الجماعة - تنظيم المجتمع - التخطيط - البحث - الإدارة) ودون التركيز على أو تفضيل تطبيق طريقة

محددة من تلك الطرق، بل يوفر للأخصائي الاجتماعي أساساً انتقائياً للممارسة يتوقف على قدرة الأخصائي في التعامل مع مستويات الممارسة (فرد - أسرة - جماعة صغيرة - مجتمع). (أبو النصر، ٢٠٠٩، ص. ١٠٧)

وفي الممارسة العامة لا تركز على تفضيل الممارس العام استخدام طريقة معينة من طرق مهنة الخدمة الاجتماعية (طريقة خدمة الفرد - طريقة خدمة الجماعة - طريقة تنظيم المجتمع) كأساس للتدخل في الموقف الإشكالي بل هو أسلوب عام لوصف وتفسير الأحداث والمشكلات على أي مستوى أو مع أي نسق من أنساق التعامل وفي أي مؤسسة من مؤسسات الرعاية الاجتماعية على أساس خطوات التدخل المهني، مع إتاحة الفرصة لاختيار الاستراتيجيات وممارسة الأدوار المناسبة للتدخل المهني والتي يبنى على أساس طبيعة المشكلة والأهداف والموقف الذي يستدعي التدخل وحجم ونوعية النسق الذي يرتبط بالمشكلة والتأكيد على استخدام موارد الأنساق المختلفة شخصية ومؤسسية وبيئية وجهود التغيير المخطط لإيجاد حلول للمشكلات. (علي، ٢٠٠٩، ص. ٤١)

والمبدأ العام الذي تقوم عليه فكرة الممارسة العامة هو الاعتماد على المفهوم الانتقائي (eclectic perspective) في التدخل المهني الذي يقوم على أساس إتاحة الفرصة للأخصائي الاجتماعي ليختار ما يراه مناسباً للعميل بمستوياته المختلفة (شخص - جماعة من الأشخاص - مجتمع صغير - مؤسسة) من أساليب مهنية قائمة على المدخل والنظريات العلمية المختلفة المتوفرة لديه. (سليمان، عبدالمجيد، والبحر، ٢٠٠٥، ص. ٢٥)

ولكون الضغوط الاجتماعية والنفسية متعددة الجوانب لذا تم اختيار مدخل الممارسة العامة للعمل معها من خلاله.

وبناء على ما سبق فقد تحددت مشكلة الدراسة في: الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات وتصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف منها.

ثانياً: أهمية الدراسة:

وترجع أهمية هذه الدراسة إلى:

١. أن الإنسان خلال العصر الحالي يتعرض للعديد من الضغوط الاجتماعية والنفسية وخاصة مع تعقد نظم الحياة وكثرة المتطلبات والصعوبات التي تواجهه.
٢. خطورة الضغوط الاجتماعية والنفسية التي يتعرض لها الإنسان، ولما لها من انعكاسات وتأثيرات سلبية على حياة الأفراد والمؤسسات والمجتمعات.

٣. أن أكثر مجالات العمل إثارة للضغط تلك المجالات التي تتميز بمواجهة مباشرة مع الناس، والمستشفيات من تلك المؤسسات.

٤. كثرة الضغوط التي تواجه العاملين بالمستشفيات وأهمية التعامل معها بفاعلية والتخفيف منها ومن تأثيراتها السلبية عليهم، حيث أن الضغوط الاجتماعية والنفسية تترك أثراً سلبية على العاملين بالمستشفيات وعلى سير العمل بها.

ثالثاً: أهداف الدراسة:

- هدف رئيس: التعرف على الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات.

ويمكن تحقيق هذا الهدف من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

١. التعرف على ضغوط العمل التي تواجه العاملين بالمستشفيات.
 ٢. التعرف على الضغوط الشخصية التي تواجه العاملين بالمستشفيات.
 ٣. التعرف على ضغوط المرضى والمراجعين التي تواجه العاملين بالمستشفيات.
 ٤. التعرف على الضغوط الأسرية التي تواجه العاملين بالمستشفيات.
 ٥. التعرف على الضغوط النفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات.
 ٦. التعرف على الضغوط الاقتصادية التي تواجه العاملين بالمستشفيات.
- التوصل إلى تصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من حدة الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات؟

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

- تساؤل رئيس: ما الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات؟
- تساؤلات فرعية:
 ١. ما ضغوط العمل التي تواجه العاملين بالمستشفيات؟
 ٢. ما الضغوط الشخصية التي تواجه العاملين بالمستشفيات؟
 ٣. ما ضغوط المرضى والمراجعين التي تواجه العاملين بالمستشفيات؟
 ٤. ما الضغوط الأسرية التي تواجه العاملين بالمستشفيات؟
 ٥. ما الضغوط النفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات؟
 ٦. ما الضغوط الاقتصادية التي تواجه العاملين بالمستشفيات؟
- ما التصور المقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية للتخفيف من حدة الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات؟

خامساً: مفاهيم الدراسة:

أ. مفهوم الضغوط الاجتماعية: social stresses

والضغط هو أي تأثير يتعارض مع الأداء الوظيفي العادي للكائن الحي وينتج عنه انفعال داخلي أو توتر. (السكري، ٢٠٠٠، ص. ٥١٧)

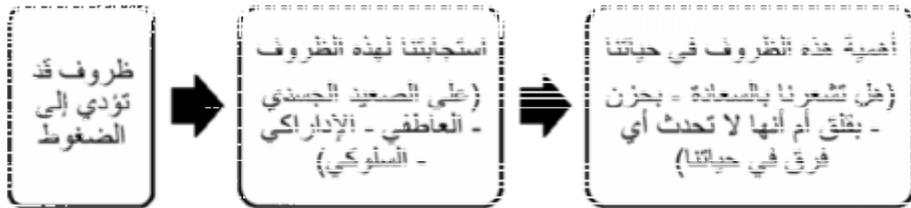
والضغوط هي الحالة التي يدركها الكائن الذي يتعرض لأحداث أو ظروف معينة بأنها غير مريحة أو مزعجة أو على الأقل تحتاج إلى نوع من التكيف أو إعادة التكيف وأن استمرارها قد يؤدي إلى آثار سلبية كالمرض أو الاضطراب وسوء التوافق، وهي مترتبات عمليات التقدير لدى الفرد وتقييم ما إذا كانت مصادر الفرد كافية للوفاء بالمتطلبات المفروضة عليه من البيئة أم لا. (يوسف، ٢٠٠٧، ص. ١٣)

والضغوط الاجتماعية تعني عدم قدرة الشخص على التعامل مع الظروف التي تحيط به في البيئة الاجتماعية. (Aanes, 2005, P. 26)

ويمكن أن تؤدي الضغوط الشديدة أو المستمرة إلى تغيرات نفسية وفسولوجية وكذلك تغيرات في التفاعلات الاجتماعية، حيث تؤثر الضغوط على علاقات الأفراد مع الآخرين وكذلك قدرتهم على تحقيق أهدافهم. (Brendelo, et al, 2017, P. 10)

وعندما تكون هناك إمكانيات ومصادر كافية ومناسبة للتعامل مع الموقف الصعب فسوف يشعر الشخص بقليل من الضغوط، وعندما يدرك الفرد أن مصادره ربما تكون كافية للتعامل مع الحدث أو الموقف إلا بشق الأنفس وبذل جهد كبير فسوف يشعر بمقدار متوسط من الضغط، أما عندما يدرك الفرد أن مصادره لن تكون كافية لتلبية متطلبات البيئة فسوف يشعر بتعرضه لكم هائل من الضغوط. (يوسف، ٢٠٠٧، ص. ١٣)

مراحل ظهور الضغوط: (ويلكنسون، ٢٠١٣، ص. ٩)



شكل (١) يوضح مراحل ظهور الضغوط

ويوضح الشكل السابق مراحل ظهور الضغوط والمتمثلة في وجود عوامل وظروف تسبب الضغوط وتؤدي إلى وجودها، وأن استجابة الفرد لهذه العوامل والظروف وطريقة

تعامله معها تحدد هل يستطيع الإنسان بإمكاناته وقدراته مواجهة هذه الضغوط ويتكيف معها أم أنه لا يستطيع التعامل معها وتسبب له العديد من المشكلات.

ومن العوامل المؤثرة في التعامل مع الضغوط (حجم المواقف ومدة استمرارها - أهمية الضغوط والظروف المحيطة بها). (Brendelo, et al, 2017, P. 9)

التعريف الاجرائي للضغوط الاجتماعية:

الدرجة التي يحصل عليها المبحوث نتيجة استجاباته على محاور الضغوط الاجتماعية على استبيان الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات بمدينة الرياض من إعداد الباحث. والمتمثلة في (ضغوط العمل والضغوط الشخصية وضغوط المرضى والمراجعين والضغوط الأسرية).

ب. مفهوم الضغوط النفسية: psychological stresses

الضغوط النفسية هي حالة نفسية مزعجة للفرد قد تشعره بالتوتر أو الاكتئاب كما أنها تسبب له عدم الراحة والقلق بسبب العديد من مصادر التهديد الداخلية والخارجية، وهو حالة من التوتر النفسي والعصبي والجسدي والانزعاج التي تصيب الفرد نتيجة تعرضه لأحداث ضاغطة سواء على الصعيد النفسي أو المهني أو الاجتماعي، وقد يسبب الضغط النفسي للفرد مجموعة من الانفعالات والمشكلات النفسية. (السبيعي، ٢٠١٥، ص. ٢٣٤)

والضغوط النفسية هي مجموعة من المصادر الخارجية الداخلية الضاغطة التي يتعرض لها الفرد في حياته وينتج عنها ضعف قدرته على إحداث الاستجابة المناسبة للموقف وما يصاحب ذلك من اضطرابات انفعالية وفسولوجية تؤثر على جوانب الشخصية الأخرى لدى الفرد. (شقيير، ٢٠٠٢، ص. ١٦٦)

وهناك عدة أنواع من الضغوط النفسية منها: (الضلاعين، ٢٠١٦، ص. ١٠)

- ضغوط غير حادة: وينتج عنها استجابات طفيفة مع مجموعة علامات الضغط وأعراضه التي من السهولة ملاحظتها.
- ضغوط حادة: وينتج عنها استجابات شديدة القوة لدرجة أنها تتجاوز قدرة الفرد على المواجهة، وتختلف هذه الاستجابات من شخص إلى آخر ولا يشير بالضرورة إلى وجود امراض عقلية أو جسمية، وإنما هي استجابات عادية تشير إلى ضرورة التدخل.
- ضغوط متأخرة: وهي لا تظهر دائماً أثناء وقوع الحدث غنما تظهر بعد فترة.
- ضغوط بعد الصدمة: وهي ناتجة عن حوادث عنيفة وشديدة وعالية وتترك آثارها على الكائن الحي بشكل طويل المدى.

التعريف الاجرائي للضغوط النفسية:

الدرجة التي يحصل عليها المبحوث نتيجة استجاباته على محور الضغوط النفسية على استبيان الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات من إعداد الباحث.

ج. مفهوم الممارسة العامة: *generalist practice*

الممارسة العامة هي اتجاه للممارسة المهنية يركز فيه الاخصائي الاجتماعي على استخدام الانساق البيئية والأساليب الفنية لحل المشكلة دون تفضيل التركيز على تطبيق طريقة من طرق الخدمة الاجتماعية لمساعدة المستفيدين من خدمات المؤسسات الاجتماعية في اشباع احتياجاتهم ومواجهة مشكلاتهم واضعاً في اعتباره كافة أنساق التعامل (فرد - أسرة - جماعة صغيرة - منظمة - مجتمع) مستنداً على أسس معرفية ومهارية وقيمية تعكس الطبيعة المتفردة لممارسة الخدمة الاجتماعية في تعاملها مع التخصصات الأخرى لتحقيق الأهداف وفقاً لمجال الممارسة. (علي، ٢٠٠٩، ص. ٣٦)

وفي الممارسة العامة يختار الاخصائي الاجتماعي النظريات والطرق المتعددة مستخدماً منظور الأنساق البيئية وعملية حل المشكلة كموجهات لعمله، ويطبق الممارس العام مستويات ومداخل وطرق متعددة. (أبوالنصر، ٢٠٠٩، ص. ١٠٢)

ويتم صياغة إطار الممارسة العامة دون الالتزام بمنهج نظري أحادي حيث يعتمد استخدام النظريات والنماذج على فهم وتوجيه السلوكيات طبقاً للمشكلة محور الاهتمام وقد يمتد مجال الاهتمام للأخصائي بالتدخل من الفرد الى الأسرة والجماعة والمنظمة والمجتمع.

(Timberlake, Farber, and Sabatino, 2002, P. 29)

حيث تمثل الممارسة العامة أحد اتجاهات ممارسة الخدمة الاجتماعية والتي تتضمن مجموعة منظمة من خطوات التدخل المهني التي تشمل عدداً من الأساليب الفنية التي لا تنتمي إلى نظرية معينة ولكن إلى مجموعة من النظريات العلمية حيث يتوقف اختيار الأخصائي لأي من هذه الأساليب على طبيعة الموقف الذي يتعامل معه وعلى نوعية مشكلات العميل. (عبدالمجيد، ١٩٩٦، ص. ١٧)

وتعمل الممارسة العامة على مساعدة العملاء لزيادة كفاءتهم وقدرتهم على حل المشاكل التي تواجههم أو التكيف معها من خلال منحهم فرص الاختيار لأفضل البدائل لمواجهة تلك المشاكل وزيادة وعيهم وإدراكهم لنقاط القوة لديهم وتعليمهم استراتيجيات ومهارات حل المشكلة. (علي، ٢٠٠٩، ص. ٤٩)

أهداف الممارسة العامة: (Zastrow, 2007, P. 6)

- ١- فهم العملاء والتدخل في نظام الرعاية الاجتماعية لصالح العملاء.
 - ٢- مساعدة الأفراد على مقابلة حاجاتهم وكذلك العمل مع المؤسسات والمنظمات الموجودة في المجتمع من أجل تغيير الظروف التي تمثل عقبات أمام الفرد ومقابلة حاجاته.
 - ٣- تسهيل عملية التغيير الاجتماعي.
 - ٤- تسعى إلى أن يكون لدى الأخصائي الاجتماعي القدرة على تقدير حاجات العملاء والتعرف على مشكلاتهم ونقاط الضغط الواقع عليهم.
- وتهدف الممارسة العامة في جانبها العلاجي إلى علاج المشكلات العامة التي يعاني منها العملاء بعد اكتشافها ومعرفة أسبابها والعمل على إزالة تلك الأسباب أو التخفيف من حدتها إلى جانب المساهمة في علاج المخاوف وبعض الاضطرابات التي يعانون منها حيث يركز العمل المهني في جانب كبير منه على النواحي العلاجية لمواجهة مشكلاتهم وإعادة تكيفهم لأداء أدوارهم ووظائفهم المحددة لهم. (علي، ٢٠٠٩، ص. ٥٦)
- سادساً: الإجراءات المنهجية:**

- أ. **نوع الدراسة:** هذه دراسة وصفية تستهدف التعرف على الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات.
- ب. **المنهج المستخدم:** المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو منهج المسح الاجتماعي باستخدام العينة العشوائية، من خلال تطبيق الدراسة على عينة من العاملين بالمستشفيات بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.
- ج. **مجالات الدراسة:**

- ١- **المجال المكاني:** ويتمثل المجال المكاني في هذه الدراسة في بعض المستشفيات بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية وتتمثل هذه المستشفيات في (مدينة الملك سعود الطبية- مدينة الملك فهد الطبية- مستشفى الملك خالد الجامعي).
- ٢- **عينة الدراسة:** وتتمثل عينة الدراسة في عينة عشوائية من العاملين بهذه المستشفيات، حيث قام الباحث بإعداد الاستبيان ثم قام بتوزيعه على عينة عشوائية من العاملين بهذه المستشفيات وتم الحصول على استجابات الذين وافقوا على تعبئة الاستبيان والاشترك في الدراسة وعددهم (١٥٢) مفردة كما يلي:
 - مدينة الملك سعود الطبية (٧٤) مفردة.
 - مدينة الملك فهد الطبية (٣٥) مفردة.

- مستشفى الملك خالد الجامعي (٤٣) مفرده.

٣- المجال الزمني: وتتمثل فترة جمع البيانات من (٢٠١٩/١١/٢٨) حتى (٢٠١٩/١٢/٣٠)

د. أدوات الدراسة:

١- استبيان الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات بمدينة الرياض: والاستبيان من إعداد الباحث وتضمن المحاور الآتية: (البيانات الأولية- محور ضغوط العمل- محور الضغوط الشخصية- محور ضغوط المرضى والمراجعين- محور الضغوط الأسرية- محور الضغوط النفسية- محور الضغوط الاقتصادية)

٢- المعالجات الإحصائية: ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها واستخلاص النتائج، تم ترميز البيانات وادخالها إلى برنامج التحليل، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية: (التكرارات frequencies- النسب المئوية percent - المتوسط المرجح Weighted mean- معامل ارتباط بيرسون Pearson correlation- معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha) وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS statistical package for social science)

حيث تم الاعتماد على التدرج الثلاثي لاستجابات المبحوثين للإجابة على عبارات الاستبيان، وتم تحديد أوزان الاستجابات كما يلي:

جدول رقم (٢) يوضح أوزان الاستجابات

| فئات الاستجابة | درجة الاستجابة |
|----------------|----------------|
| موافق | ٣ |
| إلى حد ما | ٢ |
| غير موافق | ١ |

ولتحديد طول خلايا الاستبيان الثلاثي (الحدود العليا والدنيا) المستخدم في محاور الاستبيان، تم حساب المدى (٣-١=٢) ثم تم تقسيمه على عدد خلايا الاستبيان للحصول على طول الخلية $٢ \div ٣ = ٠,٦٧$ ، ثم إضافة تلك القيمة إلى أقل قيمة فهي بداية التدرج (١) لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية وهكذا حتى أصبح طول الخلايا مما يلي:

- من ١ : ٠,٦٧ يمثل (غير موافق)
- من ١,٦٨ : ٢,٣٤ يمثل (إلى حد ما)
- من ٢,٣٥ : ٣ يمثل (موافق)

▪ صدق وثبات الاستبيان:

- ثبات الاستبيان: ولقياس ثبات الاستبيان اعتمد الباحث على معامل ألفا كرو نباخ Cronbach's Alpha، حيث تم تطبيق الاستبيان على عينة من مجتمع البحث (قوامها ١٩ مفردة) ثم تم حساب معامل الفا للتأكد من ثبات الاستبيان وجاءت النتائج كما يلي:

جدول رقم (٣) معامل ثبات الفا كرو نباخ لمحاور الدراسة

| المحور | عدد البنود | معامل ثبات الفا |
|------------------------------|------------|-----------------|
| محور ضغوط العمل. | ١٥ | ٠،٧١ |
| محور الضغوط الشخصية. | ١٢ | ٠،٧٠ |
| محور ضغوط المرضى والمراجعين. | ٥ | ٠،٧٦ |
| محور الضغوط الأسرية. | ٦ | ٠،٧٦ |
| محور الضغوط النفسية. | ٨ | ٠،٧٠ |
| محور الضغوط الاقتصادية. | ٦ | ٠،٨٠ |

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات مرتفع لمحاور الاستبانة حيث يتراوح بين (٠،٧٠) إلى (٠،٨٠) مما يوضح أن الاستبيان يتمتع بدرجة ثبات مرتفعة يمكن الاعتماد عليها.

صدق الاستبيان: والصدق هو الدرجة التي تقيس بها الأداة ما صممت من أجله.

(dictionary,2012:49)

وتم استخدام صدق الاتساق الداخلي حيث قام الباحث بتطبيق الاستبيان على عينة قوامها (١٩) مجووث من العاملين بالمستشفيات ثم تم حساب معامل ارتباط كل عبارة بالمحور من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون وكذلك ارتباط كل محور بالمحور الكلي للاستبيان ووفقاً لذلك تم استبعاد البنود التي حصلت على درجة ضعيفة في الارتباط.

جدول (٤) يوضح صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان

| المحور | عدد البنود | معامل ارتباط بيرسون | الدالة الاحصائية |
|------------------------------|------------|---------------------|------------------|
| محور ضغوط العمل. | ١٥ | ٠،٧٧ | دال عند ٠،٠١ |
| محور الضغوط الشخصية. | ١٢ | ٠،٩٠ | دال عند ٠،٠١ |
| محور ضغوط المرضى والمراجعين. | ٥ | ٠،٧١ | دال عند ٠،٠١ |
| محور الضغوط الأسرية. | ٦ | ٠،٧٠ | دال عند ٠،٠١ |
| محور الضغوط النفسية. | ٨ | ٠،٨١ | دال عند ٠،٠١ |
| محور الضغوط الاقتصادية. | ٦ | ٠،٧٠ | دال عند ٠،٠١ |

يتضح من الجدول السابق أن صدق الاستبانة مرتفع لمحاور الاستبانة حيث يتراوح بين (٠،٧٠) الى (٠،٩٠) مما يوضح أن الاستبانة تتمتع بدرجة صدق مرتفعة يمكن الاعتماد عليها.

سابعاً: نتائج الدراسة

١- النتائج المتعلقة بوصف مفردات عينة الدراسة:

جدول (٥) يوضح النوع لعينة الدراسة

| النوع | التكرار | % |
|---------|---------|--------|
| ذكر | ٩٧ | ٦٣,٨٢% |
| أنثى | ٥٥ | ٣٦,١٨% |
| المجموع | ١٥٢ | ١٠٠% |

يتضح من الجدول السابق أن عدد (٩٧) من عينة الدراسة بنسبة (٦٣,٨٢%) من الذكور وهي الفئة الأكبر في حين كان عدد الإناث (٥٥) بنسبة (٣٦,١٨%) وهي الفئة الأقل.

وتوضح نتائج الجدول السابق أن غالبية العينة من الذكور مما يسبب لهم المزيد من الضغوط سواء للمتزوجين المسؤولين عن أسرهم وإعالتهم، أو المقبلون على الزواج ويواجهون مشكلة ارتفاع تكاليف الزواج والإعداد له.

جدول (٦) يوضح السن لعينة الدراسة

| السن | التكرار | % |
|-------------------------|---------|--------|
| أقل من ٣٠ سنة | ٢٣ | ١٥,١٣% |
| من ٣٠ إلى أقل من ٣٥ سنة | ٢٣ | ١٥,١٣% |
| من ٣٥ إلى أقل من ٤٠ سنة | ٢٣ | ١٥,١٣% |
| ٤٠ سنة فأكثر | ٨٣ | ٥٤,٦١% |
| المجموع | ١٥٢ | ١٠٠% |

يتضح من الجدول السابق أن عدد (٨٣) من عينة الدراسة بنسبة (٥٤,٦١%) وهي الفئة الأكبر من هم (٤٠ سنة فأكثر) يليهم كل من (من ٣٥ إلى أقل من ٤٠ سنة) و(من ٣٠ إلى أقل من ٣٥ سنة) و(أقل من ٣٠ سنة) بتكرار (٢٣) ونسبة (١٥,١٣%)

وتوضح نتائج الجدول السابق أن غالبية العينة من هم (٤٠ سنة فأكثر) والعمر له دور مؤثر في وجود الضغوط عند العاملين، ويتفق ذلك ودراسة الطبريري (١٩٩٤): والتي أوضحت أن الضغوط تزداد بزيادة العمر إذ أن زيادة العمر يتبعها ضعف جسماني ونفسي مما يزيد معه الضغوط. (الطبريري، ١٩٩٤، ص. ١٩٦)

جدول (٧) يوضح الحالة الاجتماعية لعينة الدراسة

| الحالة الاجتماعية | التكرار | % |
|-------------------|---------|--------|
| أعزب | ٣١ | ٢٠,٣٩% |
| متزوج | ١١٤ | ٧٥,٠٠% |
| مطلق | ٧ | ٤,٦١% |
| المجموع | ١٥٢ | ١٠٠% |

يتضح من الجدول السابق أن عدد (١١٤) من عينة الدراسة بنسبة (٧٥,٠٠%) (متزوج) وهي الفئة الأكبر يليها (أعزب) بتكرار (٣١) وبنسبة مئوية (٢٠,٣٩%) في حين كانت أقل فئة (مطلق) بتكرار (٧) وبنسبة مئوية (٤,٦١%) وهو ما يوضح زيادة الضغوط الواقعة على العاملين حيث أن الفئة الأكبر من العاملين من المتزوجين مما يزيد من الضغوط الواقعة عليهم مثل الضغوط الاجتماعية والأسرية والضغوط الاقتصادية نتيجة لزيادة متطلبات الحياة الزوجية. ويتفق ذلك ودراسة الطريري (١٩٩٤): والتي أوضحت أن الضغوط تزداد بزيادة الالتزامات العائلية وظروف الأسرة التي قد لا يستطيع أن يتحملها الفرد مما يترتب عليه زيادة المعاناة والضغوط. (الطريري، ١٩٩٤، ص. ١٩٦)

جدول (٨) يوضح المستوى التعليمي لعينة الدراسة

| المستوى التعليمي | التكرار | % |
|-------------------|---------|--------|
| ثانوي | ٣٨ | ٢٥,٠٠% |
| جامعي | ٦٢ | ٤٠,٧٩% |
| دبلوم دراسات عليا | ١٥ | ٩,٨٧% |
| ماجستير | ٣٠ | ١٩,٧٤% |
| دكتورة | ٧ | ٤,٦١% |
| المجموع | ١٥٢ | ١٠٠% |

يتضح من الجدول السابق أن عدد (٦٢) من عينة الدراسة بنسبة (٤٠,٧٩%) حاصل على مؤهل جامعي وهي الفئة الأكبر يليها من تعليمه ثانوي بتكرار (٣٨) وبنسبة مئوية (٢٥,٠٠%) في حين كانت أقل فئة حاصل على دكتوراه بتكرار (٧) وبنسبة مئوية (٤,٦١%) يليها الحاصلون على ماجستير بتكرار (٣٠) وبنسبة مئوية (١٩,٧٤%). وتوضح هذه النتائج العاملين أصحاب المستوى التعليمي (ثانوي) و(جامعي) نسبتهم كبيره (٦٥,٧٩%) مما يوضح حاجتهم إلى دورات تأهيلية وورش عمل للتعامل مع ضغوط العمل والضغوط الحياتية التي تواجههم.

جدول (٩) يوضح سنوات العمل بالمستشفى لعينة الدراسة

| سنوات العمل بالمستشفى | التكرار | % |
|--------------------------|---------|--------|
| أقل من ٥ سنوات | ٣٠ | ١٩,٧٤% |
| من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات | ٤٦ | ٣٠,٢٦% |
| من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة | ٢٣ | ١٥,١٣% |
| ١٥ سنة فأكثر | ٥٣ | ٣٤,٨٧% |
| المجموع | ١٥٢ | ١٠٠% |

يتضح من الجدول السابق أن عدد (٥٣) من عينة الدراسة عدد سنوات عملهم بالمستشفى (١٥ سنة فأكثر) بنسبة (٣٤,٨٧%) وهي الفئة الأكبر يليها (من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات) بتكرار (٤٦) وبنسبة مئوية (٣٠,٢٦%) في حين كانت أقل فئة (من ١٠ إلى

أقل من ١٥ سنة) بتكرار (٢٣) وبنسبة مئوية (١٥،١٣%) يليها (أقل من ٥ سنوات) بتكرار (٣٠) وبنسبة مئوية (١٩،٧٤%).

وتوضح نتائج الجدول أن (٥٠%) من عين الدراسة خبرتهم في العمل أقل من (١٠) سنوات، الأمر الذي قد يفقدهم خبرة التعامل مع المواقف وضغوط العمل، مما يجعلهم في حاجة إلى التدريب والتعامل بفاعلية مع المشكلات والضغوط التي تواجههم.

جدول (١٠) يوضح عدد أفراد الأسرة لعينة الدراسة

| عدد أفراد الأسرة | التكرار | % |
|-------------------------|---------|--------|
| أقل من ٤ أفراد | ٣١ | ٢٠،٣٩% |
| من ٤ إلى أقل من ٦ أفراد | ٦٨ | ٤٤،٧٤% |
| من ٦ إلى أقل من ٨ أفراد | ٣٨ | ٢٥،٠٠% |
| ٨ أفراد فأكثر | ١٥ | ٩،٨٧% |
| المجموع | ١٥٢ | ١٠٠% |

يتضح من الجدول السابق أن عدد (٦٨) من عينة الدراسة عدد أفراد الأسرة (من ٤ إلى أقل من ٦ أفراد) بنسبة (٣٤،٨٧%) وهي الفئة الأكبر بنسبة مئوية (٤٤،٧٤%) يليها (من ٦ إلى أقل من ٨ أفراد) بتكرار (٣٨) وبنسبة مئوية (٢٥،٠٠%) في حين كانت أقل فئة (٨ أفراد فأكثر) بتكرار (١٥) وبنسبة مئوية (٩،٨٧%) يليها (أقل من ٤ أفراد) بتكرار (٣١) وبنسبة مئوية (٢٠،٣٩%).

وتوضح نتائج الجدول ارتفاع عدد أفراد الأسرة للعاملين مما يؤثر بالعديد من الضغوط التي تواجه العاملين لتلبية احتياجات أفراد الأسرة وكذلك التكيف بين الحياة الأسرية وظروف العمل، الأمر الذي يتطلب تدريب العاملين على اكتساب آلية التعامل مع الضغوط التي تواجههم والتخفيف من أثارها السلبية.

ويتفق ذلك مع الحمائي (٢٠١٦): والذي يرى أن الضغوط تنشأ عندما يدرك الفرد عدم قدرته على التوازن بين متطلبات الحياة وقدرته على الاستجابة لها، ومن ثم يشعر بهيمنة الضغط عليه، ولكنه إذا استطاع التكيف معها فإن الضغط يكون مقبولاً. (الحمائي، ٢٠١٦، ص. ١٥٩)

٢- النتائج المتعلقة بالإجابة على تساؤلات الدراسة:

جدول (١١) يوضح محور ضغوط العمل

| م | العبارة | ك | | موافق | إلى حد ما | غير موافق | مجموع الأوزان | المتوسط المرجح | القوة النسبية | الترتيب | درجة الموافقة |
|-----|--|---|------|-------|-----------|-----------|---------------|----------------|---------------|---------|---------------|
| | | % | % | | | | | | | | |
| ١. | كثرة الأعمال والمهام التي أقوم بها | ك | ٧٢ | ٧٢ | ٧٢ | ٨ | ٣٦٨ | ٢،٤٢ | ٨٠،٧٠% | ٥ | موافق |
| | | % | ٤٧،٤ | ٤٧،٤ | ٥،٣ | | | | | | |
| ٢. | ضعف الحوافز والمكافآت | ك | ١١٢ | ٣٢ | ٨ | ٤٠٨ | ٤٠٨ | ٢،٦٨ | ٨٩،٤٧% | ١ | موافق |
| | | % | ٧٣،٧ | ٢١،١ | ٥،٣ | | | | | | |
| ٣. | عدم تكافؤ الفرص للترقية | ك | ٩٦ | ٤٨ | ٨ | ٣٩٢ | ٣٩٢ | ٢،٥٨ | ٨٥،٩٦% | ٤ | موافق |
| | | % | ٦٣،٢ | ٣١،٦ | ٥،٣ | | | | | | |
| ٤. | عدم تكافؤ الفرص لتولي المناصب | ك | ١٠٤ | ٣٢ | ١٦ | ٣٩٢ | ٣٩٢ | ٢،٥٨ | ٨٥،٩٦% | ٤ | موافق |
| | | % | ٦٨،٤ | ٢١،١ | ١٠،٥ | | | | | | |
| ٥. | عدم احترام رؤسائي لي | ك | ١٦ | ٥٦ | ٨٠ | ٢٤٠ | ٢٤٠ | ١،٥٨ | ٥٢،٦٣% | ١٥ | غير موافق |
| | | % | ١٠،٥ | ٣٦،٨ | ٥٢،٦ | | | | | | |
| ٦. | عدم العدالة في توزيع المهام | ك | ٥٦ | ٤٨ | ٤٨ | ٣١٢ | ٣١٢ | ٢،٠٥ | ٦٨،٤٢% | ٧ | إلى حد ما |
| | | % | ٣٦،٨ | ٣١،٨ | ٣١،٦ | | | | | | |
| ٧. | عدم مناسبة التجهيزات المكتبية لطبيعة عملي | ك | ٦٤ | ٢٤ | ٦٤ | ٣٠٤ | ٣٠٤ | ٢،٠٠ | ٦٦،٦٧% | ٨ | إلى حد ما |
| | | % | ٤٢،١ | ١٥،٨ | ٤٢،١ | | | | | | |
| ٨. | كثرة عقد الاجتماعات أثناء العمل | ك | ٣٢ | ٤٠ | ٨٠ | ٢٥٦ | ٢٥٦ | ١،٦٨ | ٥٦،١٤% | ١٢ | إلى حد ما |
| | | % | ٢١،١ | ٢٦،٣ | ٥٢،٦ | | | | | | |
| ٩. | عدم استماع الإدارة والرؤساء للأفكار التطويرية والمقترحات | ك | ٣٢ | ٧٢ | ٤٨ | ٢٨٨ | ٢٨٨ | ١،٨٩ | ٦٣،١٦% | ٩ | إلى حد ما |
| | | % | ٢١،١ | ٤٧،٤ | ٣١،٦ | | | | | | |
| ١٠. | نقص الإمكانيات المادية اللازمة للعمل | ك | ٨٠ | ١٦ | ٥٦ | ٣٢٨ | ٣٢٨ | ٢،١٦ | ٧١،٩٣% | ٦ | إلى حد ما |
| | | % | ٥٢،٦ | ١٠،٥ | ٣٦،٨ | | | | | | |
| ١١. | عدم الحصول على فترات راحة أثناء العمل | ك | ٢٤ | ٤٠ | ٨٨ | ٢٤٠ | ٢٤٠ | ١،٥٨ | ٥٢،٦٣% | ١٥ | غير موافق |
| | | % | ١٥،٨ | ٢٦،٣ | ٥٧،٩ | | | | | | |
| ١٢. | طريقة تقييم الأداء غير عادلة | ك | ٤٠ | ٤٨ | ٦٤ | ٢٨٠ | ٢٨٠ | ١،٨٤ | ٦١،٤٠% | ١٠ | إلى حد ما |
| | | % | ٢٦،٣ | ٣١،٦ | ٤٢،١ | | | | | | |
| ١٣. | تغير أوقات الدوام بين الصباحي والمسائي | ك | ٢٤ | ٥٦ | ٧٢ | ٢٥٦ | ٢٥٦ | ١،٦٨ | ٥٦،١٤% | ١٢ | إلى حد ما |
| | | % | ١٥،٨ | ٣٦،٨ | ٤٧،٤ | | | | | | |
| ١٤. | عدم توفر أنشطة ترفيهية للعاملين | ك | ١٢٠ | ٨ | ٢٤ | ٤٠٠ | ٤٠٠ | ٢،٦٣ | ٨٧،٧٢% | ٢ | موافق |
| | | % | ٧٨،٩ | ٥،٣ | ١٥،٨ | | | | | | |
| ١٥. | لا يساعدي رؤسائي عندما تواجهني مشكلة في العمل | ك | ٣٢ | ٣٢ | ٨٨ | ٢٤٨ | ٢٤٨ | ١،٦٣ | ٥٤،٣٩% | ١٣ | غير موافق |
| | | % | ٢١،١ | ٢١،١ | ٥٧،٩ | | | | | | |

المتوسط العام (٢٠٠٧) إلى حد ما

يوضح الجدول السابق ضغوط العمل التي يعاني منها العاملين بالمستشفيات حيث جاء في الترتيب الأول (ضعف الحوافز والمكافآت) بمتوسط مرجح (٢،٦٨) وقوة نسبية (٨٩،٤٧%) يليها (عدم توفر أنشطة ترفيهية للعاملين) بمتوسط مرجح (٢،٦٣) وقوة نسبية (٨٧،٧٢%) ثم كل من (عدم تكافؤ الفرص للترقية) و (عدم تكافؤ الفرص لتولي المناصب) بمتوسط مرجح (٢،٥٨) وقوة نسبية (٨٥،٩٦%)، بينما جاء في الترتيب الأخير (عدم احترام رؤسائي لي) بمتوسط مرجح (١،٥٨) وقوة نسبية (٥٢،٦٣%) يليها (لا يساعدي رؤسائي عندما تواجهني مشكلة في العمل) بمتوسط مرجح (١،٦٣) وقوة نسبية (٥٤،٣٩%)

ثم كل من (تغير أوقات الدوام بين الصباحي والمسائي) و(كثرة عقد الاجتماعات أثناء العمل) بمتوسط مرجح (١,٦٨) وقوة نسبية (٥٦,١٤%)
وتتفق تلك النتائج مع دراسة الكبيسي (٢٠٠٤): التي أوضحت أن ضغوط العمل تؤثر سلباً على أداء العاملين. (الكبيسي، ٢٠٠٤)
وكذلك دراسة علي (٢٠٠٨): التي أوضحت أن مشكلات العمل من أكثر المشكلات الناتجة عن ضغوط الحياة. (علي، ٢٠٠٨)
وكذلك دراسة أبو عجيلة (٢٠١٦): التي أكدت على ضرورة تحسين المناخ التنظيمي للعمل من خلال تهيئة الجو المناسب للعاملين. (أبو عجيلة، ٢٠١٦)
وأيضاً ودراسة الرنتيسي (٢٠١٦): التي أوضحت أن ضعف الحوافز والمكافآت، وعدم تكافؤ الفرص لتولي المناصب من الضغوط التي تواجه العاملين بالمستشفيات. (الرنتيسي، ٢٠١٦)

جدول (١٢) يوضح محور الضغوط الشخصية

| م | العبارة | ك % | موافق | إلى حد ما | غير أوافق | مجموع الأوزان | المتوسط المرجح | القوة النسبية | الترتيب | درجة الموافقة |
|---|---|--------|-------|--------------|--------------|------------------|-------------------|------------------|---------|------------------|
| | | | | | | | | | | |
| ٢ | العمل الحالي لا يناسب تطلعاتي المهنية | ك % | ٤٠ | ٤٨ | ٦٤ | ٢٨٠ | ١,٨٤ | ٦١,٤٠% | ٦ | إلى حد ما |
| ٣ | عدم القدرة على أداء مهام عملي في الوقت المحدد | ك % | ٨ | ٥٦ | ٨٨ | ٢٢٤ | ١,٤٧ | ٤٩,١٢% | ١٠ | لا أوافق |
| ٤ | كثرة الصراعات مع الزملاء | ك % | ٣٢ | ٤٨ | ٧٢ | ٢٦٤ | ١,٧٤ | ٥٧,٨٩% | ٨ | إلى حد ما |
| ٥ | ضعف التعاون مع الزملاء | ك % | ٦٤ | ٣٢ | ٥٦ | ٣١٢ | ٢,٠٥ | ٦٨,٤٢% | ٣ | إلى حد ما |
| ٦ | لا يساعدني رؤسائي عندما تواجهني مشكلة شخصية | ك % | ٤٠ | ٤٠ | ٧٢ | ٢٧٢ | ١,٧٩ | ٥٩,٦٥% | ٧ | إلى حد ما |
| ٧ | أنا غير راض عن الوظيفة التي أعمل بها | ك % | ٤٠ | ١٦ | ٩٦ | ٢٤٨ | ١,٦٣ | ٥٤,٣٩% | ٩ | لا أوافق |
| ٨ | راتبي لا يتناسب مع جهدي المبذول في العمل | ك % | ٧٢ | ٣٢ | ٤٨ | ٣٢٨ | ٢,١٦ | ٧١,٩٣% | ٢ | إلى حد ما |

| لا أوافق | ١٢ | %٤٧،٣٧ | ١،٤٢ | ٢١٦ | ١٠٤ | ٣٢ | ١٦ | ك | أسهر لأوقات متأخرة يومياً | ٩. |
|--------------|----|--------|------|-----|------|------|------|---|----------------------------------|-----|
| | | | | | ٦٨،٤ | ٢١،١ | ١٠،٥ | % | | |
| إلى حد ما | ٥ | %٦٣،١٦ | ١،٨٩ | ٢٨٨ | ٦٤ | ٤٠ | ٤٨ | ك | أتم عدد قليل من الساعات | ١٠. |
| | | | | | ٤٢،١ | ٢٦،٣ | ٣١،٦ | % | | |
| موافق | ١ | %٧٨،٩٥ | ٢،٣٧ | ٣٦٠ | ١٦ | ٦٤ | ٧٢ | ك | لا أمارس الرياضة بانتظام | ١١. |
| | | | | | ١٠،٥ | ٤٢،١ | ٤٧،٤ | % | | |
| إلى حد ما | ٤ | %٦٦،٦٧ | ٢،٠٠ | ٣٠٤ | ٤٨ | ٥٦ | ٤٨ | ك | لا أستطيع إدارة وقتي بشكل جيد | ١٢. |
| | | | | | ٣١،٦ | ٣٦،٨ | ٣١،٦ | % | | |

المتوسط العام (١،٨٢) إلى حد ما

يوضح الجدول السابق الضغوط الشخصية التي يعاني منها العاملين بالمستشفيات حيث جاء في الترتيب الأول (لا أمارس الرياضة بانتظام) بمتوسط مرجح (٢،٣٧) وقوة نسبية (٧٨،٩٥%) يليها (راتبي لا يتناسب مع جهدي المبذول في العمل) بمتوسط مرجح (٢،١٦) وقوة نسبية (٧١،٩٣%) ثم (ضعف التعاون مع الزملاء) بمتوسط مرجح (٢،٠٥) وقوة نسبية (٦٨،٤٢%)، بينما جاء في الترتيب الأخير كل من (عدم ملائمة طبيعة العمل لتخصصي) و (أسهر لأوقات متأخرة يومياً) بمتوسط مرجح (١،٤٢) وقوة نسبية (٤٧،٣٧%) يليها (عدم القدرة على أداء مهام عملي في الوقت المحدد) بمتوسط مرجح (١،٤٧) وقوة نسبية (٤٩،١٢%)

وتتفق تلك النتائج مع دراسة السيد (٢٠١٥): التي أوصت بضرورة زيادة الوعي بأهمية ممارسة النشاط البدني الرياضي. (السيد، ٢٠١٥)

وتتفق أيضاً مع دراسة الحمادي (٢٠١٦): والتي أوضحت أن تكرار الضغط يجعل الفرد عاجزاً عن اتخاذ القرارات وتضعف التفاعلات مع الآخرين وتظهر أعراض جسدية وبدنية لديه. (الحمادي، ٢٠١٦، ص. ١٥٩)

جدول (١٣) يوضح محور ضغوط المرضى والمراجعين

| م | العبارة | ك % | موافق | إلى حد ما | غير أوافق | مجموع الأوزان | المتوسط المرجح | القوة النسبية | الترتيب | درجة الموافقة |
|----|--|--------|-------|--------------|--------------|------------------|-------------------|------------------|---------|------------------|
| | | | | | | | | | | |
| ٢. | سوء المعاملة من جانب المرضى والمراجعين | ك % | ٤٨ | ٥٦ | ٣١،٦ | ٣٠٤ | ٢،٠٠ | %٦٦،٦٧ | ٥ | إلى حد ما |
| ٣. | رغبة المرضى والمراجعين في الحصول على الخدمات في أسرع وقت مهما كانت الظروف | ك % | ١٢٨ | ١٦ | ٨ | ٤٢٤ | ٢،٧٩ | %٩٢،٩٨ | ١ | موافق |
| ٤. | عدم مراعاة المرضى والمراجعين لضغوط العمل | ك % | ١٠٩ | ٣٢ | ١١ | ٤٠٢ | ٢،٦٤ | %٨٨،١٦ | ٢ | موافق |
| ٥. | عدم تقدير المرضى والمراجعين للجهود المبذولة في عملي | ك % | ٩٩ | ٤٨ | ٥ | ٣٩٨ | ٢،٦٢ | %٨٧،٢٨ | ٣ | موافق |

المتوسط العام (٢،٥٠) موافق

يوضح الجدول السابق ضغوط المرضى والمراجعين التي يعاني منها العاملين بالمستشفيات حيث جاء في الترتيب الأول (رغبة المرضى والمراجعين في الحصول على الخدمات في أسرع وقت مهما كانت الظروف) بمتوسط مرجح (٢,٧٩) وقوة نسبية (٩٢,٩٨%) يليها (عدم مراعاة المرضى والمراجعين لضغوط العمل) بمتوسط مرجح (٢,٢٦) وقوة نسبية (٧٥,٤٤%) ثم (عدم تقدير المرضى والمراجعين للجهود المبذولة في عملي) بمتوسط مرجح (٢,٢١) وقوة نسبية (٧٣,٦٨%)، بينما جاء في الترتيب الأخير (سوء المعاملة من جانب المرضى والمراجعين) بمتوسط مرجح (٢,٠٠) وقوة نسبية (٦٦,٦٧%) يليها (كثرة أعداد المرضى والمراجعين) بمتوسط مرجح (٢,٠٥) وقوة نسبية (٦٨,٤٢%).

وتتفق تلك النتائج مع الرنتيسي (٢٠١٦): والذي يرى أن أكثر مجالات العمل إثارة للضغط تلك المجالات التي تتميز بمواجهة مباشرة مع الناس والتي يكرس فيه الأفراد أنفسهم لخدمة الآخرين. (الرنتيسي، ٢٠١٦، ص. ٩١) والمستشفيات من المؤسسات التي تعتمد بالدرجة الأولى على العنصر البشري في تقديم خدماتها بما تضم من تخصصات متنوعة سواء كانت طبية أو فنية أو إدارية الخ.

وكذلك دراسة الكبيسي (٢٠٠٤): والذي يرى أن ضغوط العمل تؤثر سلباً على أداء العاملين. (الكبيسي، ٢٠٠٤)

وكذلك دراسة المشعان (٢٠٠٠): والذي يرى أن ضغوط العمل التي تواجه الفرد من الضغوط التي تحدد من كفايته المهنية وتراجع أداءه الوظيفي. (المشعان، ٢٠٠٠، ص. ٢٠٦)

جدول (١٤) يوضح محور الضغوط الأسرية

| م | العبارة | ك | | مجموع الأوزان | المتوسط المرجح | القوة النسبية | الترتيب | درجة الموافقة |
|----|---|-------|------|---------------|----------------|---------------|---------|---------------|
| | | موافق | ك | | | | | |
| ١. | كثرة الأعباء الأسرية | ٤٨ | ٤٨ | ٢٩٦ | ١,٩٥ | %٦٤,٩١ | ١ | إلى حد ما |
| | | ٣١,٦ | ٣٦,٨ | | | | | |
| ٢. | عدم تفهم أفراد الأسرة لظروف عملي | ٣٢ | ٨٠ | ٢٥٦ | ١,٦٨ | %٥٦,١٤ | ٢ | إلى حد ما |
| | | ٢١,١ | ٥٢,٦ | | | | | |
| ٣. | كثرة النزاعات والشجار داخل المنزل | ٨ | ١٢٠ | ١٩٢ | ١,٢٦ | %٤٢,١١ | ٦ | غير أوافق |
| | | ٥,٣ | ٧٨,٩ | | | | | |
| ٤. | لا أستطيع التوافق بين عملي ومتطلبات الأسرة | ٣٢ | ٨٨ | ٢٤٨ | ١,٦٣ | %٥٤,٣٩ | ٣ | غير أوافق |
| | | ٢١,١ | ٥٧,٩ | | | | | |
| ٥. | ترغب أسرتي في انتقالي إلى عمل آخر | ٣٢ | ٩٦ | ٢٤٠ | ١,٥٨ | %٥٢,٦٣ | ٤ | غير أوافق |
| | | ٢١,١ | ٦٣,٢ | | | | | |
| ٦. | لا تساعدني أسرتي عندما تواجهني مشكلة بالعمل | ١٦ | ١٠٤ | ٢١٦ | ١,٤٢ | %٤٧,٣٧ | ٥ | غير أوافق |
| | | ١٠,٥ | ٦٨,٤ | | | | | |

المتوسط العام (١,٥٩) غير موافق

يوضح الجدول السابق الضغوط الأسرية التي يعاني منها العاملين بالمستشفيات حيث جاء في الترتيب الأول (كثرة الأعباء الأسرية) بمتوسط مرجح (١،٩٥) وقوة نسبية (٦٤،٩١%) يليها (عدم تفهم أفراد الأسرة لظروف عملي) بمتوسط مرجح (١،٦٨) وقوة نسبية (٥٦،١٤%) ثم (لا أستطيع التوافق بين عملي ومتطلبات الأسرة) بمتوسط مرجح (١،٦٣) وقوة نسبية (٥٤،٣٩%)، بينما جاء في الترتيب الأخير (كثرة النزاعات والشجار داخل المنزل) بمتوسط مرجح (١،٢٦) وقوة نسبية (٤٢،١١%) يليها (لا تساعدني أسرتي عندما تواجهني مشكلة بالعمل) بمتوسط مرجح (١،٤٢) وقوة نسبية (٤٧،٣٧%) ويتفق ذلك ودراسة الكبيسي (٢٠٠٤): بضرورة تفهم المشكلات الأسرية التي تواجه الموظفين. (الكبيسي، ٢٠٠٤)

وكذلك Weatherburn (2011): الذي أوضح أنه توجد علاقة قوية بين ضغوط العمل والعنف الزوجي (Weatherburn, 2011, P. 3)

جدول (١٥) يوضح محور الضغوط النفسية

| م | العبارة | ك % | موافق | إلى حد ما | غير أوافق | مجموع الأوزان | المتوسط المرجح | القوة النسبية | الترتيب | درجة الموافقة |
|---|---------------------------------------|--------|-------|--------------|--------------|------------------|-------------------|------------------|---------|------------------|
| | | | | | | | | | | |
| ٢ | أرغب في الانتقال للعمل بمجال آخر. | % | ٢٦،٣ | ١٥،٨ | ٥٧،٩ | ٢٨٨ | ١،٨٩ | %٦٣،١٦ | ٣ | إلى حد ما |
| ٣ | عدم الشعور بالأمان الوظيفي في عملي | ك | ٤٨ | ٢٤ | ٨٠ | ٢٧٢ | ١،٧٩ | %٥٩،٦٥ | ٥ | إلى حد ما |
| ٤ | أشعر بعدم الراحة في عملي | % | ٢٦،٣ | ٣١،٦ | ٤٢،١ | ٢٨٠ | ١،٨٤ | %٦١،٤٠ | ٤ | إلى حد ما |
| ٥ | أشعر بعدم القدرة على أداء عملي بكفاءة | ك | ٢٤ | ٢٤ | ١٠٤ | ٢٢٤ | ١،٤٧ | %٤٩،١٢ | ٨ | غير أوافق |
| ٦ | أشعر بالملل من تكرار مهام عملي | % | ٤٢،١ | ٢١،١ | ٣٦،٨ | ٣١٢ | ٢،٠٥ | %٦٨،٤٢ | ١ | إلى حد ما |
| ٧ | أفقد روح الفريق في العمل | ك | ٥٦ | ٢٤ | ٧٢ | ٢٨٨ | ١،٨٩ | %٦٣،١٦ | ٣ | إلى حد ما |
| ٨ | أشعر بأنني غريب وسط زملائي | % | ١٥،٨ | ٢١،١ | ٦٣،٢ | ٢٣٢ | ١،٥٣ | %٥٠،٨٨ | ٧ | غير أوافق |

المتوسط العام (١،٧٧) إلى حد ما

يوضح الجدول السابق الضغوط النفسية التي يعاني منها العاملين بالمستشفيات حيث جاء في الترتيب الأول (أشعر بالملل من تكرار مهام عملي) بمتوسط مرجح (٢،٠٥) وقوة

نسبية (٦٨،٤٢%) يليها (أرغب في الانتقال للعمل بمجال آخر) و(أفتقد روح الفريق في العمل) بمتوسط مرجح (١،٨٩) وقوة نسبية (٦٣،١٦%) ثم (أشعر بعدم الراحة في عملي) بمتوسط مرجح (١،٨٤) وقوة نسبية (٦١،٤٠%)، بينما جاء في الترتيب الأخير (أشعر بعدم القدرة على أداء عملي بكفاءة) بمتوسط مرجح (١،٤٧) وقوة نسبية (٤٩،١٢%) يليها (أشعر بأنني غريب وسط زملائي) بمتوسط مرجح (١،٥٣) وقوة نسبية (٥٠،٨٨%) ثم (عدم الرغبة في الاستمرار بالعمل بالمستشفى التي أعمل بها) بمتوسط مرجح (١،٦٨) وقوة نسبية (٥٦،١٤%)

ويتفق ذلك مع Jarcho, Avery, Kornacker, and Lo (2008): في أن الضغوط تترك العديد من الآثار السلبية على الجوانب الاجتماعية والنفسية والصحية للإنسان. (Jarcho, Avery, Kornacker, and Lo, 2008, P. 376)

جدول (١٦) يوضح محور الضغوط الاقتصادية

| م | العبارة | ك | | موافق | إلى حد ما | غير أوافق | مجموع الأوزان | المتوسط المرجح | القوة النسبية | الترتيب | درجة الموافقة |
|----|---|---|------|-------|-----------|-----------|---------------|----------------|---------------|-----------|---------------|
| | | % | % | | | | | | | | |
| ١. | الراتب لا يكفي لمطالباتي الشخصية والأسرية | ك | ٨٠ | ١٦ | ٥٦ | ٣٢٨ | ٢،١٦ | ٧١،٩٣% | ٥ | إلى حد ما | |
| | | % | ٥٢،٦ | ١٠،٥ | ٣٦،٨ | | | | | | |
| ٢. | علي قرض منزل مازلت أسدده أقساطه | ك | ٨٨ | ٨ | ٥٦ | ٣٣٦ | ٢،٢١ | ٧٣،٦٨% | ٤ | إلى حد ما | |
| | | % | ٥٧،٩ | ٥،٣ | ٣٦،٨ | | | | | | |
| ٣. | علي قرض سيارة مازلت أسدده أقساطه | ك | ٦٤ | ١٦ | ٧٢ | ٢٩٦ | ١،٩٥ | ٦٤،٩١% | ٦ | إلى حد ما | |
| | | % | ٤٢،١ | ١٠،٥ | ٤٧،٤ | | | | | | |
| ٤. | كثرة الطلبات المادية للأسرة | ك | ٨٨ | ٤٠ | ٢٤ | ٣٦٨ | ٢،٤٢ | ٨٠،٧٠% | ٣ | موافق | |
| | | % | ٥٧،٩ | ٢٦،٣ | ١٥،٨ | | | | | | |
| ٥. | زيادة قيمة الفواتير | ك | ١١٢ | ٣٢ | ٨ | ٤٠٨ | ٢،٦٨ | ٨٩،٤٧% | ٢ | موافق | |
| | | % | ٧٣،٧ | ٢١،١ | ٥،٣ | | | | | | |
| ٦. | ارتفاع الأسعار | ك | ١٣٦ | ١٦ | ٠ | ٤٤٠ | ٢،٨٩ | ٩٦،٤٩% | ١ | موافق | |
| | | % | ٨٩،٥ | ١٠،٥ | ٠ | | | | | | |

المتوسط العام (٢،٣٩) موافق

يوضح الجدول السابق الضغوط الاقتصادية التي يعاني منها العاملين بالمستشفيات حيث جاء في الترتيب الأول (ارتفاع الأسعار) بمتوسط مرجح (٢،٨٩) وقوة نسبية (٩٦،٤٩%) يليها (زيادة قيمة الفواتير) بمتوسط مرجح (٢،٦٨) وقوة نسبية (٨٩،٤٧%) ثم (كثرة الطلبات المادية للأسرة) بمتوسط مرجح (٢،٤٢) وقوة نسبية (٨٠،٧٠%)، بينما جاء في الترتيب الأخير (علي قرض سيارة مازلت أسدده أقساطه) بمتوسط مرجح (١،٩٥) وقوة نسبية (٦٤،٩١%) يليها (الراتب لا يكفي لمطالباتي الشخصية والأسرية) بمتوسط مرجح

(٢٠١٦) وقوة نسبية (٧١،٩٣%) ثم (علي قرص منزل مازلت أسدد أفساطه) بمتوسط مرجح (٢٠٢١) وقوة نسبية (٧٣،٦٨%)
وينفق ذلك مع السحار، وأبو مزيد (٢٠١٧): في أن ضغوط العمل تؤدي إلى انخفاض العائد الاقتصادي في مؤسسات الدولة. (السحار، وأبو مزيد، ٢٠١٧، ص. ٢٢)
وكذلك دراسة الرشيدي (٢٠١٨): التي أكدت على ضرورة العمل على معالجة الضغوط الحياتية. (الرشيدي، ٢٠١٨)
وكذلك دراسة علي (٢٠٠٨): التي أكدت أن مشكلات العمل من أكثر المشكلات الناتجة عن ضغوط الحياة. (علي، ٢٠٠٨)
وكذلك دراسة مناصريه، ولعريط (٢٠١٨): والتي أوصت بضرورة تصميم برامج للتخفيف من الضغوط. (مناصريه، ولعريط، ٢٠١٨)

ثامناً: النتائج العامة للدراسة

وجاءت نتائج الدراسة وفقاً للإجابة على تساؤلات الدراسة كما يلي:

- بالنسبة لضغوط العمل التي تواجه العاملين بالمستشفيات: تمثلت أهمها العمل في (ضعف الحوافز والمكافآت) يليها (عدم توفر أنشطة ترفيهية للعاملين) ثم كل من (عدم تكافؤ الفرص للترقية) و (عدم تكافؤ الفرص لتولي المناصب).
- بالنسبة للضغوط الشخصية التي تواجه العاملين بالمستشفيات: حيث جاءت أهمها (عدم أمارس الرياضة بانتظام) يليها (عدم تناسب الراتب مع الجهد المبذول في العمل) ثم (ضعف التعاون مع الزملاء).
- بالنسبة لضغوط المرضى والمراجعين التي تواجه العاملين بالمستشفيات: جاءت أهمها (رغبة المرضى والمراجعين في الحصول على الخدمات في أسرع وقت مهما كانت الظروف) يليها (عدم مراعاة المرضى والمراجعين لضغوط العمل) ثم (عدم تقدير المرضى والمراجعين للجهود المبذولة في عملي).
- بالنسبة للضغوط الأسرية التي تواجه العاملين بالمستشفيات: جاءت أهمها (كثرة الأعباء الأسرية) يليها (عدم تفهم أفراد الأسرة لظروف العمل) ثم (عدم التوافق بين العمل ومتطلبات الأسرة).
- بالنسبة للضغوط النفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات: جاءت أهمها (الشعور بالملل من تكرار مهام العمل) يليها (الرغبة في الانتقال للعمل بمجال آخر) و (افتقاد روح الفريق في العمل) ثم (الشعور بعدم الراحة في العمل).

- بالنسبة للضغوط الاقتصادية التي تواجه العاملين بالمستشفيات: جاءت أهمها (ارتفاع الأسعار) يليها (زيادة قيمة الفواتير) ثم (كثرة الطلبات المادية للأسرة)

تاسعاً: تصور مقترح من منظور الممارسة العامة للتخفيف من حدة الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات

أ. الأهداف التي يسعى لتحقيقها التصور المقترح: -

- ١- توضيح خطوات التدخل المهني في إطار الممارسة العامة للتخفيف من حدة الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات.
- ٢- توضيح أساليب التدخل المهني في إطار الممارسة العامة للتخفيف من حدة الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات.
- ٣- توضيح أدوار الممارس العام للتخفيف من حدة الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات.

ب. المؤسسات التي يمارس من خلالها التصور المقترح: -
المستشفيات والمراكز الطبية.

ج. وحدة العمل في التصور المقترح: -

العاملين في المستشفيات والمراكز الطبية

د. إستراتيجيات التدخل التي يتم استخدامها خلالها التصور المقترح: -

- ١- إستراتيجية تقوية ذات العميل: ويتم من خلالها تقوية القدرات الذاتية لنسق العاملين بالمستشفيات من أجل مواجهة الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجههم مثل (كثرة الأعباء الأسرية - وعدم تفهم أفراد الأسرة لظروف العمل - الشعور بالملل من تكرار مهام العمل وارتفاع الأسعار - كثرة الطلبات المادية للأسرة - رغبة المرضى والمراجعين في الحصول على الخدمات في أسرع وقت مهما كانت الظروف - مراعاة المرضى والمراجعين لضغوط العمل - عدم تقدير المرضى والمراجعين للجهود المبذولة - ضعف الحوافز والمكافآت).

٢- إستراتيجية تيسير العلاقات: لتيسير علاقات نسق العاملين بالمستشفيات مع الأنساق الأخرى (نسق الزملاء -نسق الرؤساء والمديرين- نسق الأسرة). ولذلك للتغلب على ضعف التعاون مع الزملاء والرؤساء.

٣- إستراتيجية الإقناع: وذلك لإقناع نسق العاملين بالمستشفيات بتغيير بعض سلوكياتهم والتي قد تزيد من الضغوط الواقعة عليهم، مع العمل على إقناع نسق الرؤساء والمديرين

بتعديل أساليب التواصل والتعامل مع نسق العاملين، مع اقناع نسق العاملين بتعلم أساليب جديدة للتعامل مع المواقف وكذلك تغيير ردود أفعالهم تجاه المواقف المسببة للضغوط وتجاه المرضى والمراجعين، مثل اقناعهم بضرورة تغيير النمط اليومي للحياة و ضرورة ممارسة الرياضة بانتظام، والتعاون مع الزملاء واقناعهم بالكتيف مع الظروف المحيطة قدر الإمكان داخل الأسرة وفي العمل.

٤- إستراتيجية تغيير الاتجاهات: وذلك لتعديل الأفكار والاتجاهات الخاطئة لدى نسق العاملين بالمستشفيات عن مواقف الضغوط وعن أنفسهم وعن نسق المحيطين وعن المرضى والمراجعين وآلية التعامل معهم.

٥. إستراتيجية توظيف مفاهيم نظرية الاتصال: وذلك لمساعدة نسق العاملين بالمستشفيات على غلق قنوات اتصال قد تسبب لهم العديد من الضغوط مع فتح قنوات اتصال جديدة قد تساهم في تحسين علاقاتهم مع الزملاء ومع الرؤساء.

٦. خطوات التدخل المهني في التصور المقترح:

- ١- التقدير وتحديد الموقف الاشكالي.
 - ٢- تحديد أهداف التدخل.
 - ٣- صياغة التعاقد أو الاتفاق.
 - ٤- اختيار الأساليب المناسبة للتدخل المهني وتنفيذها.
 - ٥- التقويم وإنهاء التدخل المهني.
- ١- التقدير وتحديد الموقف الاشكالي: وفي هذه المرحلة يعمل الممارس العام على فهم العوامل المرتبطة بالضغوط التي تواجه نسق العاملين بالمستشفيات، حيث يتم معرفة هذه العوامل والضغوط وترتيبها، (ضغوط العمل - الضغوط الشخصية - ضغوط المرضى والمراجعين - الضغوط الأسرية - الضغوط النفسية - الضغوط الاقتصادية) وكذلك يتم التعرف على جوانب القوة وجوانب الضعف في نسق العاملين، كذلك يتم العمل على تكوين العلاقة المهنية مع نسق العاملين.
- ٢- تحديد أهداف التدخل: وفي هذه المرحلة يتم تحديد أهداف التدخل المهني مع كل نسق من أنساق التدخل المهني.
- ٣- صياغة التعاقد أو الاتفاق: ويتم في هذه المرحلة صياغة بنود الاتفاق والتعاقد مع نسق العاملين بالمستشفيات والاتفاق معهم على هذه البنود شفهيًا أو كتابيًا حيث يتم تحديد واجبات ومهام ومسؤوليات وأدوار كل من نسق الممارس ونسق العاملين بالمستشفيات.

- ٤- اختيار الأساليب المناسبة للتدخل المهني وتنفيذها: حيث يتم اختيار وتحديد الأساليب العلاجية المناسبة للعمل مع الحالات وكذلك مناقشة نسق العاملين بالمستشفيات في هذه الأساليب وكذلك توضيح آليات التنفيذ، مع شرح هذه الأساليب لنسق العاملين ومساعدتهم على تنفيذها ومتابعة تنفيذ هذه الأساليب مع اجراء عملية تقييم مرحلي لهذه الأساليب.
- ٥- التقييم وانهاء التدخل المهني.: وفي هذه المرحلة يتم إنهاء عملية التدخل المهني، ويتم تقييم المراحل السابقة ومدى تحقيق أهداف التدخل المهني، حيث يتم تطبيق أساليب وأدوات قياس نتائج التدخل المهني وما إذا كانت تحققت الأهداف التي تم وضعها عند بداية التدخل وهل تم التخفيف من حدة (ضغوط العمل- الضغوط الشخصية- ضغوط المرضى والمراجعين- الضغوط الأسرية- الضغوط النفسية- الضغوط الاقتصادية) التي تواجه نسق العاملين أم لا، وهل النتائج التي تحققت لها دلالة إحصائية أم لا. وفي إطار ذلك يتم التمهيد لإنهاء عملية التدخل، ويقوم الممارس العام بتقييم أدواره المهنية ومعرفة مدى فاعلية الأساليب العلاجية التي تم استخدامها، وكذلك يتم تقييم أداء انساق العاملين بالمستشفيات ثم متابعة الحالات بعد انتهاء عملية التدخل لمعرفة مدى استمرار عملية النجاح في التخفيف من الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجههم.
- ز. أدوات وأساليب التدخل المهني في التصور المقترح:

١- المقابلات: (مقابلات فردية- مقابلات جماعية)

٢- ورش العمل.

٣- المحاضرات.

٤- المطبوعات والنشرات.

٥- الندوات.

ح. الأساليب العلاجية للتصور المقترح:

- ١- أسلوب التدريب على الصمود أمام الضغوط: ومن خلال هذا الأسلوب يقوم الممارس العام بمساعدة نسق العاملين بالمستشفيات على اكسابهم القدرة على التعامل مع الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجههم وذلك من خلال فهمهم الحقيقي لطبيعة المواقف، وتعليمهم آليات التفكير السليم والتعامل مع مواقف الضغط وتدريبهم على كيفية التعامل مع المواقف المسببة للاستثارة والضغط مثل (رغبة المرضى والمراجعين في الحصول على الخدمات في أسرع وقت مهما كانت الظروف- عدم مراعاة المرضى والمراجعين لضغوط العمل- عدم تقدير المرضى والمراجعين للجهود

المذبذولة في عملي- كثرة الأعباء الأسرية-عدم تفهم أفراد الأسرة لظروف عملي-
أشعر بالملل من تكرار مهام عملي- أفقدت روح الفريق في العمل- أرغب في الانتقال
للعمل بمجال آخر)

٢- **أسلوب التعليمات:** ومن خلال هذا الأسلوب يقوم الممارس العام بإعطاء نسق العاملين
بالمستشفيات بعض التعليمات منها (طرق التعامل الصحيح مع المرضى والمراجعين-
آلية التعامل السليم مع المواقف المثيرة للغضب والمسببة للضغوط- ردود الأفعال
الإيجابية- التعامل مع الضغوط بطريقة صحيحة) ويتم ذلك من خلال المحاضرات
والندوات وورش العمل أو في المقابلات.

٣- **أسلوب التدريب السلوكي:** حيث أنه من خلال هذا الأسلوب يقوم الممارس العام
بمساعدة نسق العاملين بالمستشفيات على تعلم سلوكيات جديدة للتعامل مع المواقف
المسببة للضغوط، حيث يتم تدريبهم على التحكم في ردود الأفعال وأن تكون هذه
الردود إيجابية وليست سلبية مما يكسب نسق العاملين ثقة في أنفسهم حيال التصرف
في المواقف مثل (عم توفر أنشطة ترفيهية للعاملين) و(لا أمارس الرياضة بانتظام)
والتدريب على تنفيذ بعض الأنشطة السريعة الرياضية والترفيهية في مكان العمل،
ضعف التعاون مع الزملاء) تدريب نسق العاملين على آليات إقامة علاقات ناجحة مع
الزملاء والتعاون معهم،

٤- **أسلوب المواجهة:** ومن خلال هذا الأسلوب يقوم الممارس العام بمواجهة نسق العاملين
بالمستشفيات بالأفكار والمعتقدات الخاطئة والتي من خلالها يقوموا بسلوكيات وردود
أفعال سلبية تجاه المواقف مما يسبب لهم ضغوط اجتماعية ونفسية، إضافة إلى
ضرورة مواجهتهم بضرورة زيادة الدافعية للعمل من أجل التقليل والتخفيف من
الضغوط التي تواجههم مثل (أرغب في الانتقال للعمل بمجال آخر) ومواجهتهم بأن كل
الاعمال في كافة المؤسسات تحتاج الى مجهود وكل مجال عمل وله مشكلاته ولا يوجد
عمل بدون ضغوط ومشكلات ويجب التكيف مع العمل وظروفه والتعامل مع ضغوطه
بالية سليمة، (لا أمارس الرياضة بانتظام) وانه يجب تغيير نمط الحياة لنسق العاملين
وممارسة الرياضة بانتظام

٥- **أسلوب تحليل الدور:** ويتضمن الأسلوب تعريف نسق العاملين بالمستشفيات
بمسئولياتهم ومتطلبات أدوارهم فقد تكون المشكلة في الفهم الخاطئ لمسئوليات

ومتطلبات أدوارهم مثل (كثرة الأعباء الأسرية) و(لا أستطيع التوافق بين عملي ومتطلبات الأسرة) وضرورة فهم طبيعة الأدوار الأسرية

٦- أسلوب تشكيل الاستجابة: ومن خلال هذا الأسلوب يقوم الممارس العام بتعليم نسق العاملين بالمستشفيات سلوكيات جديدة تمكنهم من التعامل مع الضغوط التي تواجههم، حيث يتم تدريب نسق العاملين بالمستشفيات على كيفية ممارسة هذه السلوكيات ويتم ذلك من خلال تدريبهم على السلوك الجديد جزء بجزء حتى يتعلموا أداء السلوكيات الجديدة مثل (ممارسة الرياضة وبعض الأنشطة الترفيهية البسيطة اليومية) و(تنظيم وإدارة الوقت) و (زيادة التعاون مع زملاء).

٧- أسلوب التعزيز: ويستخدم الممارس العام هذا الأسلوب مع نسق العاملين بالمستشفيات في المواقف التي يقوموا فيها بسلوكيات وأفعال مرغوب فيها، الأمر الذي يحفزهم لتكرار مثل هذه الأفعال والسلوكيات وذلك من خلال تقديم مدعّمات لهم (مادية أو معنوية).

و- المدة الزمنية لتطبيق البرنامج: يحتاج البرنامج إلى فترة ٣ أشهر تقريباً للتطبيق.

ز. أدوار المعالج: -

١- دور المعلم **educator**: ومن خلال هذا الدور يقوم الممارس العام بتعليم نسق

العاملين بالمستشفيات آليات التعامل مع الضغوط الاجتماعية والنفسية والمشكلات التي تواجههم وتقديم المعارف التي تساعدهم على ذلك، ومن الممكن أن يستخدم الأخصائي الاجتماعي في ذلك المحاضرات وورش العمل والمنشورات

٢- دور الوسيط **broker**: ومن خلال هذا الدور يقوم الممارس العام بربط نسق

العاملين بالمستشفيات بالموارد التي من الممكن أن تساعدهم على تحسين أدائهم الاجتماعي ومنها المؤسسات الرياضية لممارسة النشاط الرياضي أو المؤسسات الاجتماعية، وكذلك لعب دور الوسيط بينهم وبين نسق الإدارة والمسؤولين بالمستشفى.

٣- دور الناصح **advisor**: ومن خلال هذا الدور يقوم الممارس العام بتقديم

النصيحة إلى نسق العاملين بالمستشفيات في حالة طلبهم النصيحة منه، ولا يقدم الممارس العام النصائح من تلقاء نفسه ولكن يجب أن يطلبها نسق العاملين بالمستشفيات.

٤- دور مطور البرامج **program developer**: ومن خلال هذا الدور يقوم الممارس العام بتصميم وتطوير وتنفيذ برامج لمواجهة الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه نسق العاملين بالمستشفيات وتساعد على التخفيف من حدتها وكذلك تعزيز البرامج الحالية الموجودة بالمستشفيات.

٥- دور الميسر **facilitator**: ومن خلال هذا الدور يقوم الممارس العام بتعزيز التواصل بين نسق العاملين بالمستشفيات وكذلك نسق القائمين على الإدارة بالمستشفيات لتحقيق الأهداف المشتركة الأمر الذي يعمل على تحسين العلاقة بينهما.

٦- دور الباحث **researcher**: ومن خلال هذا الدور يقوم الممارس العام بالمشاركة في اعداد البحوث والدراسات المتعلقة بالضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه نسق العاملين بالمستشفيات وذلك من أجل وضع البرامج والخطط العلاجية لها والتعامل بفاعلية معها.

ج. مؤشرات نجاح التصور: -

١. تحسن أسلوب نسق العاملين بالمستشفيات في التعامل مع الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجههم.

٢. انخفاض درجات نسق العاملين بالمستشفيات في التطبيق الثاني لمقاييس واستبانات الضغوط الاجتماعية بعد تطبيق التصور.

ط. الأسس التي يقوم عليها التصور المقترح: -

سوف يعتمد هذا التصور على ما يلي:

١- ما توصلت اليه نتائج الدراسة الحالية من التوصل إلى الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه نسق العاملين بالمستشفيات.

٢- ما أسفرت عنه الدراسة النظرية.

٣- نتائج الدراسات السابقة.

٤- أسس الممارسة العامة.

عاشراً: الصعوبات

ومن الصعوبات التي واجهت الباحث في هذه الدراسة:

أ. صعوبة الحصول على البيانات المتعلقة بالعاملين بالمستشفيات.

ب. صعوبة الوصول الى مفردات الدراسة وجمع البيانات منهم.

المراجع المستخدمة

أ. المراجع العربية:

- أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٠٩): اتجاهات حديثة في ممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.
- أبو عجيبة، عيسى أحمد (٢٠١٦): ضغوط العمل في المستشفيات العامة بوادي الشاطي، بحث منشور، مجلة العلوم الإنسانية والعلمية والاجتماعية، ٢٤، ديسمبر.
- الحماقي، وليد طلعت متولي (٢٠١٦): استراتيجية مواجهة الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بكلية العلوم والآداب بالرس، بحث منشور، مجلة الإرشاد النفسي، ٤٦٤، القاهرة، إبريل.
- الرشيدى، سحاب (٢٠١٨): الضغوط الحياتية وعلاقتها بالإخفاق المعرفي لدى طلبة السنة التحضيرية في جامعة القصيم، بحث منشور، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية والإنسانية، جامعة بابل، ٣٩٤، يونيو.
- الرنيتسي، أحمد محمد (٢٠١٦): العلاقة بين الضغوط والاعياء المهني للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمديريات الشؤون الاجتماعية، بحث منشور، الجامعة الإسلامية، غزة.
- السبيعي، سلمان بن مطلق (٢٠١٥): الضغوط النفسية لدى الإعلاميين بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية في ضوء بعض المتغيرات، بحث منشور، مجلة دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية، ٤٢، ج ٤، جامعة حفر الباطن، المملكة العربية السعودية.
- السحار، ختام أسماعيل وأبو مزيد، سمر إسماعيل (٢٠١٧): برنامج علاجي لتخفيف ضغوط العمل باستخدام تقنية (عرض الحالة) لدى المرشدين التربويين في محافظة غزة، بحث منشور، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، ٢٦٤، ج ١.
- السكري، أحمد شفيق (٢٠٠٠): قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- السيد، عمرو أحمد (٢٠١٥): الضغوط المهنية لدى العاملين بجامعة حلوان، بحث منشور، المؤتمر الدولي للعلوم الرياضية والصحة، كلية التربية الرياضية، جامعة أسيوط، ٦٤، مارس.
- الضالعين، نرجس حسن (٢٠١٦): الضغوط النفسية لدى طلبة المرحلة الثانوية وعلاقتها بالأفكار اللاعقلانية لديهم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.
- الظري، عبدالرحمن بن سليمان (١٩٩٤): الضغط النفسي لدى بعض الموظفين، بحث منشور، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، ٤١٤، سبتمبر.
- الكبيسي، موفق محمد (٢٠٠٤): ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على قطاع البنوك القطرية، بحث منشور، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، كلية التجارة وإدارة الأعمال، جامعة حلوان، ١٤.
- حبيب، جمال شحاته (٢٠٠٩): الممارسة العامة- منظور حديث في الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- حسين، سلامة عبدالعظيم (٢٠٠٤): ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي دراسة ميدانية لدى العاملين في مجال الإدارة المدرسية، بحث منشور، المؤتمر العلمي السنوي الثاني، قسم أصول التربية، كلية التربية، جامعة الزقازيق.
- سليمان، حسين حسن، عبدالمجيد، هشام سيد، و البحر، منى جمعة (٢٠٠٥): الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة، بيروت، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.
- شقيب، زينب محمد (٢٠٠٢): الشخصية السوية والمضطربة، ٢٤، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية.
- عبدالرازق، فيفر محمد الهادي (٢٠٠٧): ضغوط الحياة وعلاقتها بالتوافق المهني دراسة مقارنة بين المرأة العاملة في المجال الأكاديمي والمجال الإداري، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الآداب، جامعة عين شمس.
- عبد المجيد، هشام سيد (١٩٩٦): فعالية نموذج الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية في التخفيف من حدة المشكلات المدرسية لطلاب المدارس الثانوية، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد ٧، أكتوبر.
- علي، سهير محمد خيرى (٢٠٠٨): دراسة العلاقة بين استخدام الاتجاه المعرفي وزيادة وعي المتزوجين بأساليب مواجهة المشكلات الناتجة عن ضغوط الحياة، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، ٢٥٤، ج ٢، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، أكتوبر.
- علي، ماهر أبو المعاطي (٢٠٠٩): الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية- أسس نظرية - نماذج تطبيقية، ط ٢، سلسلة مجالات وطرق الخدمة الاجتماعية، الكتاب العشرون، القاهرة.

قاسم، بزن رزق محمود (٢٠١٩): أثر تمكين العاملين في تخفيف ضغوط العمل في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن.
متولي، ماجدة سعد و عبدالمجيد، هشام سيد (١٩٩٩): الارشاد الاجتماعي أصول النظرية وتطبيقاته العملية، دبي، دار القلم للنشر والتوزيع.
مسلم، عبدالقادر أحمد (٢٠٠٧): مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
مناصريه، محمد ولعريط، بشير (٢٠١٨): مستوى الضغوط المهنية لدى أساتذة التعليم الثانوي، بحث منشور، مجلة التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع٣٤، مجلد٤، يونية.
نبيل، حليلو ومحمد، معمر (٢٠١٦): ضغوط العمل – الأسباب والآثار، بحث منشور، مجلة تاريخ العلوم، ع٥، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر.
وزارة الصحة (٢٠١٨): التقرير الإحصائي السنوي، المملكة العربية السعودية، من <https://www.moh.gov.sa/Ministry/Statistics/book/Documents/book-Statistics-2018.pdf>
ويلكنسون، غريغ (٢٠١٣): الضغط النفسي، ترجمة زينب منعم، ط١، دار المؤلف، الرياض.
المشعان، عويد (٢٠٠٠): دراسات في الفروق بين الجنسين في الرضا الوظيفي، دار القلم للنشر والتوزيع، الكويت.
يوسف، جمعة سيد (٢٠٠٧): إدارة الضغوط، ط١، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية، القاهرة.

ب. المراجع الأجنبية:

Aanes, Mette M. (2005): Chronic Social Stress and Depressive Symptoms in Adolescents, Research Centre for Health Promotion Report Number 5, Bergen, Norway.
Brendelo, Elizabeth, et al (2017): Stress and health disparities, American psychological association, Washington D.C.
Genitty, Carolyn Gentle, et al (2014): Social Work Theory and Application to Practice, Journal of Higher Education Theory and Practice vol. 14(1).
Horne, Michael (2008): values in social work, second edition, New York, Routledge.
Jarcho, Michael R., et al (2018): Are All Chronic Social Stressors the Same? Behavioral, Physiological, and Neural Responses to Two Social Stressors in a Female Mouse Model of Anxiety and Depression, the international honor society in psychology, vol. 23, no. 5, psi chi, Chattanooga, United States.
Shahsavarani, Amir Mohammad, et al (2015): Stress- facts and theories through literature review, international Journal of Medical Reviews, Vol.2, Tahrn.
Sytner, Ari (2018): Social work and pastoral counseling- empowering each other, N.Y., journal of religion& spirituality in social work thought.
Timberlake, Elizabeth M., et al (2008): the general method of social work practice – McMahon's generalist perspective, 5th edition, Boston, Pearson education.
Wager, Marla Berg (2010): social work and social welfare, second edition, New York, Routledge .
Weatherburn, Don (2011): Personal stress, financial stress and violence against women, NSW Bureau of Crime Statistics and Research, Sydney.
Zastrow, Charles (2007): the practice of social work a comprehensive work text, U.S.A., Belmont.