الضغوطات التي تواجه العاملين في القطاع الصحي في ظل انتشار فيروس كورونا(Covid-19) في المملكة الأردنية الهاشمية "دراسة حالة مستشفى الكرك الحكومي"

مراد عبدالله المواجده*

ملخص

هدفت الدراسة التعرف إلى الضغوطات التي تواجه العاملين في القطاع الصحي في ظل انتشار فيروس كورونا(covid-19) في المملكة الأردنية الهاشمية، واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي بالوصف والتحليل حيث تم استخدام آداة الاستبيان لتحقيق أهداف الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من الأطباء والممرضين والصيادلة العاملين في وزارة الصحة مستشفى الكرك الحكومي، والبالغ عددهم الإجمالي نحو (637)، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة القصدية وبلغ عددهم (103) مبحوثاين.

وتوصلت الدراسة إلى أبرز النتائج الآتية: أكثر الضغوطات التي تواجه العاملين في القطاع الصحي في ظل انتشار فيروس كورونا هي ضغوط العمل حيث تأتي بالترتيب الأول، بينما جاءت في المرتبة الثانية الضغوط المصاحبة لانتشار فيروس كورونا، وفي المرتبة الثالثة الضغوط النفسية، بينما جاء في المرتبة الرابعة الضغوط الاقتصادية، وجاءت في المرتبة الخامسة الضغوط الشخصية بمتوسط حسابي، وفي المرتبة السادسة جاءت الضغوط المتعلقة بالوقت، وفي المرتبة السابعة جاءت الضغوط الاجتماعية، أما المرتبة الثامنة فجاءت ضغوط المرضى، وفي المرتبة التاسعة وقبل الأخيرة جاءت الضغوط الأسرية، وفي المرتبة الأخيرة جاءت ضغوط المراجعين.

كذلك توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق في ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة تعود لمتغيراتهم الديموغرافية الجنس، الخبرة، والمستوى التعليمي، وأوقات الدوام، وطبيعة عملك، والمهنة، وبناء على نتائج الدراسة أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها، زيادة الحوافز المالية للعاملين في القطاع الصحي لتخفيف الضغوط الاقتصادية لديهم، التعامل مع المراجعين المرضى من خلال تنظيم خاص بدور المرضى يقوم بتوزيعهم على الأقسام حسب الدور، تحفيز العاملين في القطاع الصحي على العمل بروح الفريق، توفير سكن وظيفي للعاملين في هذا القطاع بالقرب من مكان عملهم، خصوصاً للذين يقطنون أماكن بعيدة للحد من ضغوط العمل لديهم، الفصل التام لمصابي فيروس كورونا عن بقية أقسام المستشفى، حفاظاً على أُسر العاملين في هذا القطاع.

الكلمات المفتاحية: الضغوطات، القطاع الصحي، فيروس كورونا.

* قسم علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة مؤتة.

تاريخ تقديم البحث: 2022/6/21. تاريخ قبول البحث: 2022/8/14.

© جميع حقوق النشر محفوظة لجامعة مؤتة، الكرك، المملكة الأردنية الهاشمية، 2023.

The Pressures Facing Workers in the Health Sector in Light of the Spread of the Corona Virus (covid-19) in the Hashemite Kingdom of Jordan: A Case Study of Karak Governmental Hospital

Murad Abdullah Almawajdeh

murad1288@yahoo.com

Abstract*

The study aimed to identify the pressures faced by health workers in the light of the spread of the Coronavirus (covid-19) in the Hashemite Kingdom of Jordan. The study used the social survey methodology through description and analysis, where the questionnaire tool was used to achieve the objectives of the study. The study community is made up of the doctors, nurses and pharmacists working in the Karak Governmental Hospital, which is administed by Ministry of Health, the total number of which is about 637. The sample of the study was chosen in the intentional manner and reached 103.

The study found the following results: The most pressures facing health workers in light of the spread of the Coronavirus are work pressures, coming in the first place, while the pressures associated with the spread of the Coronavirus came in the second place, and in the third place was psychological stress. Economic pressures come in the fourth place, and in the fifth place were personal pressures, with an arithmetic average. In the sixth place came time pressures, and in the seventh place came social pressures. In the eighth place came patients' pressures, and in the ninth and last place came family pressures. Last came auditors' pressures.

The study also found that there were no statistically significant differences in the responses of the study sample individuals due to their demographic variables, gender, experience, the educational level, working time, the nature of work and occupation. Based on the study's findings, the study recommended a set of recommendations, the most important of which is to increase financial incentives for health sector workers in order to ease their economic pressures, to deal with patient reviewers through a special role regulation that distributes them to departments according to the role, to motivate workers in the health sector to work in a team spirit, to provide functional housing for workers in this sector near their workplace, especially for those who live far away in order to reduce their work pressure, and to totally separate Coronavirus patients from the rest of the hospital departments in order to preserve the families of employees in this sector.

Keywords: Pressures, Health Sector, Corona Virus.

* Department of Sociology, Faculty of Social Sciences, Mutah University.
Received: 21/6/2022. Accepted: 14/8/2022.
© All rights reserved to Mutah University, Karak, The Hashemite Kingdom of Jordan, 2023.

خلفية الدراسة وأهميتها

مقدمة:

تاريخياً واجه العالم أجمع العديد من الأمراض والأوبئة التي فتكت به، وانتشر قديماً وباء الطاعون الأسود، ثم في عام 2003 انتشر فيروس السارس (SARS)، والعديد أيضاً من الأوبئة وآخر وباء شهده العالم في العام 2021/2020 انتشار فيروس كورونا (covid-19)، والذي ظهر في مدينة اوهان الصينية وانتشر إلى أرجاء العالم بحيث وصل الأمر أن صنفته منظمة الصحة العالمية بالجائحة (نهلة، 2020).

إن انتشار وباء (فيروس كورونا) في العام 2020م أدى إلى تغيرات مستمرة وسريعة منها الاجتماعية، والاقتصادية، والثقافية، والقانونية الذي تم من خلاله تطبيق قانون أوامر الدفاع في الدولة الأردنية، والذي من نصوصه تطبيق إجراءات الحظر الشامل والذي شكل مصدر ضغط كبير لإفراد المجتمع، لِما له من آثر على حياتنا في فترة زمنية محدودة حيث بدأت الاستجابة لضغط أعنف، وترتبط حدة استجابة الضغط بأهمية الأحداث والتغيرات التي تطرأ على حياتنا.

التغيرات السريعة التي حدثت نتيجة انتشار فايروس كورونا آدت إلى مزيدٍ من التغيرات في بيئة العمل داخل المستشفيات مثل زيادة عدد ساعات الدوام، وتعامل مع حالات مُصابة بفايروس لم يسبق التعامل معه، وهذا بدوره أدى إلى مزيداً من ضغوط التي يُعاني منها هذا القطاع خصوصاً مثل ضغوط العمل، وضغوط مصاحبة لانتشار الفيروس، حيث الشعور بالتوتر لدى البعض، وفقدان الرغبة بالعمل لدى البعض وهذا كله ينعكس على الصحة الجسدية والنفسية للعاملين في القطاع الصحي (بوغازي، 2015).

إن دور المنظمات والمنشآت الصحية أن تقوم بإدارة الضغوط التي يتعرض لها العاملون في هذا القطاع، خصوصاً الضغوط التي تتعلق بالخوف من العدوى بالفيروس، ومحاولة عدم الاختلاط حفاظاً على صحة الفرد في ظل أن الفرد يتفاعل مع بقية أفراد جنسه وذلك ما ذكره ابن خلدون في مقدمته بأن الإنسان مدني بطبعه، والأصل في التفاعل داخل النسق أن يخفف من حدة الضغوط التي من الممكن أن يتعرض لها العاملون، كل هذا أدى إلى أن يكون لانتشار فايروس كورنا دور سلبي في عملية التضامن سوء داخل النسق أو خارجه حيث الدعوة إلى التباعد الجسدي لتخفيف حدة انتشار الفايروس وعدم الاختلاط حفاظاً على صحة الفرد وهذا بدوره أدى إلى مزيدٍ من

الضغوطات لـــدى العامـــلين في القطاع الصحي خوفـــاً من العـــدوى والإصـــابة بالفايروس (كباس، 2017).

إن طبيعة النسق الوظيفي بما يحتويه من تدرج وظيفي ابتداء من مدير إلى رئيس قسم إلى موظف يؤدي إلى اختلاف في طبيعة التفاعل بين الأفراد مع بعضهم البعض ضمن الموقف الوأحد أو مع المراجعين، إن النسق داخل القطاع الصحي يُحتم على الفرد التفاعل من خلال الأدوار التي يؤديها الأفراد داخل هذا القطاع حيث إن عمل كلٍ منهم مكمل لبعضه بعضاً، حيث يتضح أن لانتشار وتفشي فيروس كورونا والسلالات المتحورة عامة دوراً في إنتاج مزيدٍ من الضغوطات التي تفوق قدرات الفرد على احتمالها، فيدركها باعتبارها مُعيقة لحياته مما يجعله تحت حالة من الضغط النفسي، وغالباً ما يَعتبر الناس الضغط هو التزامات العمل أو مرض أحد الأبناء أو مواجهة ازدحام في حركة السير، في الواقع هذه الأحداث مُنبِهات أو مثيرات أما الضغط فهو رد فعل الجسم الداخلي تجاه هذه العوامل.

وعادة ما يتعرض الأشخاص للضغوطات عندما يواجهون مواقف شديدة الصعوبة لا يمكن التنبؤ بها أو لا يمكن التحكم فيها وليس لديهم إمكانات لمواجهتها، ولكن إذا توافرت لدى الشخص الإمكانات التي يمكن أن تجعله يواجه هذه المواقف فأنها لا تمثل لهم ضغوطات ولا تسبب لهم الضغوط.

بالتالي أن للضغوط عوامل مختلفة منها الاجتماعية والاقتصادية وظروف العمل، والنفسية والأسرية وجميعها تؤثر على الإنسان حسب طبيعة شخصيته، هذه الشخصية التي تتبلور بفعل عدة عوامل متداخلة ومتكاملة منها الاستعداد الشخصي المبني على العوامل الذاتية البيولوجية، وعوامل اجتماعية بفعل التنشئة الاجتماعية، بعض العوامل الضاغطة تُشكل عبئا على أنماط معينة من الشخصيات، في حين تستطيع أنماط أخرى تحمُلها ومن ثم تصريفها بالشكل الذي لا يترك أثراً لدى الفرد، إن أول الخطوات في مواجهة الضغوط التعرف على عوامل الضغوط التي إما أن تكون ضغوطات داخلية بسبب ضعف المقاومة الداخلية للفرد وعدم التعبير عن انفعالاته ومشاعره وبالتالي كبتها، مثل التوتر والقلق والأفكار السلبية، وإما أن تكون ضغوطات خارجية، بسبب عدم القدرة على مواجهة المواقف الصعبة التي يتعرض لها الفرد في التعامل مع المحيط الخارجي في حياته اليومية، مثل: الخسائر المادية، موت شخص عزيز، خلافات مع شريك الحياة، وغيرها (البداينة، 2013).

مشكلة الدراسة:

لقد بلغ أعداد المُصابين بفايروس كورونا في المملكة الأردنية الهاشمية (1696937) مُصاب لغاية تاريخ 9-6-2022م، وبلغت أعداد الوفيات بسبب الإصابة بفيروس كورونا (14066) وفاة لغاية تاريخ 9-6-2022م، ويعتبر القطاع الصحي أكثر القطاعات التي تواجه جائحة كورونا وتتعامل مع المُصابين مما يُعرض العاملين للضغوطات (وزارة الصحة الأردنية، 2022).

وتكمن مشكلة الدراسة في كشف الغموض المعرفي حول أنواع الضغوطات التي تواجه العاملين في القطاع الصحي، في ظل انتشار فيروس كورونا والذي أدى إلى المزيد من ساعات العمل، وزيادة أعداد المراجعين، والتعامل مع الحالات المصابة بفيروس كورونا، وكذلك حداثة فايروس كورونا الذي لم يسبق للقطاع الطبي التعامل مع مثل هذا النوع من الفايروسات، وأن أكثر الفئات التي تتعامل مع مصابي فيروس كورونا الأطباء والممرضون في المستشفيات حيث التعامل مع المرضى وجاهي، وهذا يؤدي إلى ضغوط يعاني منها العاملون في هذا القطاع منها الضغوط النفسية خوفا على أنفسهم من الإصابة بالفيروس، وكذلك ضغوط عمل ناتجة عن زيادة حجم العمل المطلوب، وكذلك ضغوط أسرية حيث الخوف من نقل العدوى لأسرته في حال أصابته بالفيروس، وكذلك ضغوط من المراجعين أنفسهم بالبحث عن مكان مناسب للعلاج والبحث عن سرعة التعافي.

وأيضاً جاءت مشكلة الدراسة للوقوف على الضغوط التي تواجه العاملين في القطاع الصحي في ظل انتشار فيروس كورونا(covid-19) في المملكة الأردنية الهاشمية وذلك من خلال الإجابة عن التساؤل الرئيس للدراسة والمتمثل بـ: ما الضغوطات التي تواجه العاملين في القطاع الصحي في ظل انتشار فيروس كورونا(covid-19) في المملكة الأردنية الهاشمية وينبثق عن التساؤل الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما هي ضغوط العمل، والضغوط المصاحبة لانتشار فيروس كورونا، والضغوط النفسية والاقتصادية والشخصية والاجتماعية وضغوط المرضى، والضغوط الأسرية، وضغوط المراجعين، وضغوط الوقت التي تواجه العاملين في القطاع الصحي في ظل انتشار فيروس كورونا(covid-19) في المملكة الأردنية الهاشمية.

فرضية الدراسة:

لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى مستوى الدلالة الفا 0.05% ما بين الضغوط التي تواجه العاملين في القطاع الصحي في ظل انتشار فيروس كورونا (covid-19) في المملكة الأردنية الهاشمية ومستوى هذه الضغوط تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، الخبرة، والمستوى التعليمي، وأوقات الدوام، وطبيعة عملك، والمهنة).

أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة الوقوف على أنواع الضغوط التي تواجه العاملين في القطاع الصحي في ظل انتشار فيروس كورونا (covid-19) في المملكة الأردنية الهاشمية.
- كذلك تهدف الدراسة التعرف إلى ضغوط العمل، والضغوط المصاحبة لانتشار فيروس كورونا، والضغوط النفسية والاقتصادية والشخصية والاجتماعية وضغوط المرضى، والضغوط الأسرية، وضغوط المراجعين، وضغوط الوقت التي تواجه العاملين في القطاع الصحي في ظل انتشار فيروس كورونا(covid-19) في المملكة الأردنية الهاشمية.
- أيضاً تهدف الدراسة إلى معرفة إذا ما كان هناك فروق في استجابات المبحوثين ما بين الضغوط التي تواجه العاملين في القطاع الصحي في ظل انتشار فيروس كورونا(covid-19) في المملكة الأردنية الهاشمية ومستوى هذه الضغوط تعود لمتغير (الجنس، الخبرة، والمهنة، والمستوى التعليمي، وأوقات الدوام).

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية تكمن أهمية الدراسة كونها الأولى من نوعها في هذا القطاع الصحي خصوصاً على العاملين في مستشفى الكرك الحكومي، كذلك تأتي أهميتها من خلال سعيها بالوقوف على الضغوط التي تواجه العاملين في القطاع الصحي في ظل انتشار فيروس كورونا (covid-19) في المملكة الأردنية الهاشمية، كذلك الوقوف على أكثر أنواع الضغوط انتشاراً، كما تكمن أهمية الدراسة في تزويد المختصين بدراسة جديدة حول أنواع الضغوط التي تواجه العاملين في القطاع الصحي في ظل انتشار فيروس كورونا، وذلك لمواجهتها في التخفيف من حدتها وذلك لندرة الدراسات والبحوث العلمية في هذا المجال حد علم الباحث.

الأهمية العَملية:

قد تساعد هذه الدراسة في تقديم حلول عملية للحد من الضغوط التي يوجهها العاملين في القطاع الصحي والتخفيف من عوامل حدة الضغوط من خلال مجموعة من التوصيات التي من شأنها المساهمة في الحد من الضغوط المصاحبة لجائحة كورونا.

التعريفات النظرية لمفاهيم الدراسة:

الضغوط اصطلاحياً:

تعرف على أنها عدم قدرة الشخص على التعامل مع الظروف التي تحيط به في البيئة الاجتماعية (يونس، 2020).

أما إجرائيا فيمكن تعريف الضغوط على أنها مجموعة من التوترات تواجه الفرد داخل مجتمعة بسبب مطالب تتجاوز إمكانياته وقدراته مما يسبب له توترات انفعالية تهدد اتزان الفرد وتدفعه لافتعال سلوكيات غير معتاد عليها كممارسة العنف ضد الآخرين.

- العاملين في القطاع الصحي: الموظفون الذين يحملون أرقاماً وظيفية ضمن كادر وزارة الصحة ويعملون بمهنة طبيب أو ممرض او صيدلي في المملكة الأردنية الهاشمية.
- كوفيد-19: هو الاسم الذي أطلقته منظمة الصحة العالمية للفيروس المسبب لمرض الالتهاب الرئوي الحاد والمعروف باسم (كورونا) الذي أعلنته منظمة الصحة العالمية جائحة عالمية. (منظمة الصحة العالمية، 2021).

الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري

الضغوط أحد المظاهر الرئيسة التي تتصف بها حياتنا المعاصرة، وهي ردّة فعل للتغيّرات الحادة والسريعة التي طرأت على جميع مناحي الحياة، وإن عجز الفرد عن مواجهة المشكلات، يؤدي إلى زيادة حدة الضغوط والتوترات. وتتمثل أعراض الضغوط في أعراض سيكولوجية؛ مثل: اضطرابات انفعالية، كالقلق، والتوتر، والتبلّد العاطفي، وضعف الثقة بالنفس، واضطرابات في محتوى التفكير، وأعراض اجتماعية؛ مثل سوء التوافق

الاجتماعي، وعدم القدرة على إقامة العلاقات الاجتماعية، ومفهوم سلبي عن الذات، وعدم الاستقرار الأسري. وتحدد مصادر الضغوط بأنها:

أولًا: مصادر داخلية: حيث يكون الفرد نفسه وشخصيته من مصدر للضغوط، كالخوف من الفشل وضعف الدافعية، وعدم التعاون، والحساسية الزائدة تجاه المواقف والأحداث.

ثانيًا: مصادر خارجية: وهي تلك التي تكون في البيئة والأنساق الأخرى التي يتعامل معها الفرد، منها

- البيئة الأسرية؛ مثل: النزاعات الزوجية، وتعرّض الأسرة للانهيار، وتدخل الآخرين في القرارات الأسرية، وتسلّط أحد الزوجين أو أحد الوالدين أو الأبناء، والمتطلبات المادية للأسرة، وضعف الدخل الأسري، وتعليم الأبناء، ومرض أحد أفراد الأسرة.
- بيئة العمل؛ مثل: ضعف الرواتب، والعلاقات بالرؤساء والزملاء، والمسؤوليات الإضافية، وظروف العمل السيئة.
- الأنساق الأخرى في البيئة الخارجية؛ مثل: صعوبات العلاقات مع الآخرين، ومرض أو فقد شخص عزيز. (الشربيني، 2021).

تعتبر نظرية البناء الاجتماعي لايميل دوركايم من أفضل النظريات تفسيراً للضغوط حيث توصل إلى أن كل مظاهر الاضطراب، أو التفكك، أو المشكلات الاجتماعية، مرجعها ليس العوامل أو الظروف الاقتصادية أو الاجتماعية، ولكن انعدام الإجماع؛ أي أن جلّ الأزمات يتمثل في تحقيق الإجماع على القيم بين جميع المواطنين، ينظر إلى المجتمع بأسره على أنه مجرد أساليب للتصرف، أو مجموعة من المعايير والقواعد الأخلاقية والقيم. فالواقع الاجتماعي ليس واقعًا ماديّاً، وإنما واقع فكري، وهذا الفكر هو المحدد لصور الحياة الاجتماعية، وأن هذا الفكر ينشأ بشكل مستقل بحدّ ذاته يمارس قهرًا على أفراد المجتمع، وما عليهم إلا أن يتبنّوه، وإلا فإن المجتمع سوف يصاب بالتفكك والانهيار (أحمد، 2006).

كذلك يرى (دوركايم) أن العلاقات الاجتماعية في المجتمعات العضوية هي علاقه تعاقدية، وأن المجتمع تعاقدي؛ أي أن العلاقات بين الأفراد والجماعات ليست قائمة على روابط الدم والقرابة، بل على روابط تعاقدية، وفي الغالب هذه الروابط لا تُحترم بشكل دائم

ومستمر؛ وذلك بسبب الظروف الحياتية والمجتمعية، والتي تكون في وضع مضطرب معظم الأحيان، فعند حدوث هذه الاضطرابات تظهر الأنومي أو اللامعيارية، والتي تعني عند (دوركايم) فشل المعايير الاجتماعية والظروف المجتمعية التي تكون المعايير فيها غير قادرة على ضبط نشاط أعضاء المجتمع؛ أي أن الظروف المجتمعية لا تستطيع أن تقود الأفراد إلى مواقعهم المناسبة في المجتمع، فيجدون صعوبة في عملية التكيّف الاجتماعي، وهذا بدوره سوف يؤدي إلى الإحباط، وعدم الرضا، والصراع، ومزيدٍ من الضغوطات (البداينة، الخريشة، 2013).

أما نظرية الضغوط العامة: والتي تقوم على افتراض مفاده: أن الضغوط الحياتية تعمل بمثابة مثيرات خارجية تؤثر في بعض العمليات النفسية التي قد تدفع الشخص إلى السلوك العدواني، وتؤكِّد النظرية– في ضوء ذلك وجود نوعين من هذه الضغوط وهما:

النوع الأول: ويتمثّل في دور أحداث الحياة غير السَّارة وضغوط العمل والأدوار المختلفة كمثيرات قد تدفع إلى السلوك العدواني.

النوع الثاني: يهتم بالضغوط البيئية المُتمثّلة في الضوضاء، والازدحام، والتلوّث، والطقس، والضغوط الأخرى كاختراق الحدود الفرديّة، والاعتداء على الحيّز المكاني والشخصي، والازدحام السُّكاني، حيث تؤدِّي المؤثرات البيئية إلى زيادة العدوان والعنف من خلال ما تُحدِثه من آثار نفسية أو سلوكية.

يزعم العالم (أجنو) أن العنف والسلوك العدواني ناتج عن عدم قدرة الفرد على تحقيق الأهداف التي يسعى إليها. (الدراوشه وآخرون، 2017).

أذن تُقدّم نظرية الضغوط العامة تفسيراً لسلوكيات الأفراد التي لا تخضع للضوابط الاجتماعية والثقافية السائدة في المجتمع، حيث تنطلق هذه النظرية من فكرة أن الجريمة والعدوان هي نتاج للعدوان والإحباط والتوتر؛ نتيجة الخضوع للضغوط كفشل الفرد في تحقيق أهدافه.

أما نظرية الدور تناول العالم (ماكس فيبر) الأدوار الاجتماعية المتصارعة أو المتناقضة عندما لا تؤدي المؤسسة أدوارها بصورة جيدة، وهذه النظرية تستند إلى عدد من المبادئ العامة أهمها:

- يتكوّن البناء الاجتماعي من عدة مؤسسات اجتماعية، كل مؤسسة تتحلل إلى عدد من الأدوار الاجتماعية.
- ينطوي الدور الاجتماعي الواحد على مجموعة من الواجبات يؤديها الفرد؛ بناءً على مؤهلاته، وخبراته، وتجاربه، وثقة المجتمع به، وكفاءته، وشخصيته.
- يشغل الفرد الواحد في المجتمع عدة أدوار اجتماعية وظيفية في آن وأحد، ولا يشغل دورًا واحداً، وهذه الأدوار هي التي تحدد منزلته أو مكانته الاجتماعية، ومنزلته هي التي تحدد قوته الاجتماعية وطبقته.
- إن الدور الذي يشغله الفرد هو الذي يحدد سلوكه اليومي والتفصيلي، وهو الذي يحدد علاقاته مع الآخرين.
- سلوك الفرد يمكن التنبؤ به من معرفة دوره الاجتماعي؛ إذ إن الدور يساعدنا في تنبؤ السلوك.
- لا يمكن إشغال الفرد للدور الاجتماعي، وأداؤه بصورة جيدة وفاعلة دون التدرب عليه، علمًا بأن التدرب على القيام بالدور الاجتماعي يكون من خلال التنشئة الاجتماعية.
- تكون الأدوار الاجتماعية متكاملة في المؤسسة عندما تؤدي المؤسسة مهامها بصورة جيدة بحيث لا يكون هناك تناقض بين الأدوار، وتكون الأدوار الاجتماعية متصارعة أو متناقضة عندما لا تؤدي المؤسسة أدوارها بصورة جيدة. (الغرايبة وآخرون، 2015).

تعتقد هذه النظرية أن سلوك الفرد ومشكلاته الاجتماعية تعتمد على الدور أو الأدوار الاجتماعية ومكانته تعتمد على الأدوار الاجتماعية وينطوي الدور الاجتماعي على الواجبات والحقوق الاجتماعية للفرد. فواجبات الفرد يحددها الدور الذي يشغله. أما الحقوق فتحددها الواجبات والمهام التي ينجزها في المجتمع. فالفرد لا يشغل دوراً اجتماعيًّا واحداً، بل يشغل عدة أدوار في مؤسسات مختلفة، والأدوار في المؤسسة الوأحدة لا تكون متساوية بل تكون مختلفة، فهناك أدوار قيادية، وأدوار وسطية، وأدوار قاعدية، والدور يعدّ الوحدة

البنائيــة للمؤسســة، والمؤسســة هــي الوحــدة البنائيــة للتركيــب الاجتمــاعي، والــدور هــو حلقــة الوصل بين الفرد والمجتمع (عايد، بوزيان، 2016).

إن العلاقــات الاجتماعيــة المتبادلــة بــين الأشــخاص والإمــداد بالمعــارف، والمعلومــات، أو السلوكيات، والأفعال التي يقوم بها الفرد؛ بهدف مساعدة الآخرين في مواقف الأزمات، أو المساهمة المادية، تمثل جوهر الحياة الاجتماعية (البوارضي، 2014).

والطبيعة الإنسانية تُحتم على الإنسان الحاجة إلى المساندة سوء داخل العمل أو خارجه ومصادر المساندة الاجتماعية باختلاف المرحلة العمرية التي يمر بها الفرد، تختلف من الطفولة إلى مرحلة المراهقة إلى جماعات الرفاق إلى علاقات العمل، اتفق علماء النفس إلى وجود مصدرين أساسيين للمساندة الاجتماعية المساندة الاجتماعية داخل العمل ويمثلها: رؤساء العمل والمحيطون ببيئة العمل، المساندة الاجتماعية خارج العمل ويمثلها أفراد الأسرة، والأقارب، والأصدقاء، والجيران، وشبكات العلاقات الاجتماعية التي يتفاعل معها الفرد في حياته والتي من الممكن أن يكون لها الدور الأكثر فاعلية في الحد من الضغوطات. (المحتسب، 2010)

إن للمساندة علاقة بالتكيف الاجتماعي سواء داخل بيئة العمل أو خارج هذه البيئة وذلك من خلال مجموعة من المجالات منها:

- التكيف المهني: يشمل الرضا عن العمل والرضا عن المهنة أو إرضاء للآخرين ويشتمل على اختيار مناسب للمهنة عملاً وتدريباً والدخول فيها والصلاحية إليها والانجاز والتقدم فيها.
- التكيف الأسْري: يعني السعادة الأسرية ويشمل الاستقرار الأسْري والقدرة على تحقيق مطالب الأسرة وسلامة العلاقات بين الوالدين والتمتع بقضاء وقت الفراغ وبسيادة الحب والثقة بينهم.
- التكيف الترويحي: حيث يقوم هذا التكيف في حقيقته على إمكانية التخلص من أعباء العمل ومسؤولياته أو التفكير فيه خارج مكان العمل، والتصرف في الوقت بحرية وممارسة السلوك الحر التلقائي الذي يحقق فيه الفرد فرديته ويمارس فيه هواياته: رياضية كانت أم عقلية أو ترويحية ويتحقق ذلك بالانسجام.
- التكيف الاقتصادي: إن التغير المفاجئ بالارتفاع أو الانخفاض في سد القدرات الاقتصادية يحدث اضطراباً عميقاً في أساليب توافق الفرد، ويلعب حداً لإشباع دوراً بالغ الأهمية في تحديد شعور الفرد بالرضا أو الإحباط فيغلب على الفرد الشعور بالحرمان والإحباط إذا كــان حد

الإشـــباع عنده منخفضاً، ويغلب الشعور بالرضا إذا كان حـد الإشـــباع عنده مرتفعاً. (زللو، 2015).

وهذا مـا تـراه الدراسـة بـأن الرضـا عـن العمـل والرضـا عـن المهنـة، والسـعادة الأسـرية ويشـمل الاستقرار الأسْري والقدرة على تحقيق مطالب الأسرة وسلامة العلاقات تخفف من الضغوطات، كذلك قدرات الفرد الاقتصادية تحدث اضطراباً عميقاً في أساليب توافق الفرد، ويلعب حداً لإشباع دوراً بالغ الأهمية في تحديد شعور الفرد بالرضا أو الإحباط فيغلب على الفرد الشعور بالحرمان والإحباط إذا كان حد الإشباع عنده منخفضاً، ويغلب الشعور بالرضا إذا كان حد الإشباع عنده مرتفعاً وبالتالي الحد من الضغوطات.

العوامل المعيقة للتكيف الاجتماعي:

هناك مجموعة من المعيقات التي تقف في وجه التكيف الاجتماعي وتمنع تحقيقه، ومنها:

1. العوائـق الجسـمية: وتتمثـل فـي سـوء حالـة الفـرد الصـحية وإصـابته بـالأمراض المختلفـة والتشوهات.
2. العوائق النفسية: وتتمثل في الصراع النفسي الذي ينشأ عن تعارض وتناقض أهداف الفرد وعدم توافقها مع قدراته وإمكانياته.
3. العوائق الاجتماعية: والتي تتمثل في بعض العادات والتقاليد السيئة.
4. الثقافة السائدة في المجتمع والتي تحد من مهارات الفرد وتمنع إشباعه لحاجاته ورغباته.
5. العوائق المادية والاقتصادية: وتتمثل في نقص المال الذي منع الفرد من تحقيق أهدافه في الحياة وشعوره بالإحباط بسبب ذلك (الغمري، 2016).

كذلك هناك العديد من النظريات التي فسرت الضغوط منها نظرية ريتشارد لازاروس (Richard Lazarus, 1966=) نظرية التوافق بين الشـخص والبيئـة(Person Environment fit theory) يعد ريتشارد لازاروس رائد هذه النظرية التي سميت أيضا نظرية (التقييم المعرفي) في الضغوط أو ما يطلق علية (التقييم الابتدائي) الذي يشير إلى تقدير العمليات المعرفية لمواجهة متطلبات نمو الفرد، والتقويم المعرفي هو مفهوم أساس في هذه النظرية، يعتمد دور الفرد، إذ إن تقييم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة لذلك، ولكنها رابطة بين البيئة المحيطة

بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف ويعتمد تقييم الفرد على عدة عوامل منها العوامل الشخصية، العوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية، العوامل المتصلة بالموقف نفسه، يرى أن الضغوط هي مترتبات عملية التقدير لدى الفرد وتقييم ما إذا كانت مصادر الفرد كافية للوفاء بالمتطلبات المفروضة عليه من البيئة أم لا، ومن ثم فإن الضغوط تتحدد بمدى الموائمة بين الشخص والبيئة فعندما تكون مصادر الفرد كافية ومناسبة للتعامل مع الموقف الصعب، يشعر بقليل من الضغط، وعندما يدرك الفرد أن المصادر ربما لن تكون كافية للتعامل مع الحدث أو الموقف إلا بشق الأنفس وبذل الجهد الكبير، فيشعر بمقدار متوسط من الضغط، أما عندما يدرك الفرد أن مصادره لن تكون كافية لتلبية متطلبات البيئة فيشعر بتعرضه لكم هائل من الضغوط، وبالتالي فأن الضغوط تنتج عن عملية تقدير الأحداث(كونها ضارة أو تمثل تحدياً) وفحص الاستجابات الممكنة لتلك الأحداث (طه، 2006).

أكد لازاروس على أهمية الفروق الفردية بالاستجابة للضغوط فعليه أن شدة الضغوط تعتمد على إدراك الفرد للموقف الضاغط أو تعامله مع الموقف الذي أدركه لكونه مهدد له، مما يؤدي إلى استثارة أفعاله وإلى ضغوط محاورات سلوكية للتعامل مع الموقف الضاغط ومدى تخمين التغيرات النفسية الحاصلة.

والتقييم في نظرية لازاروس هو الفهم الكلي للضغوط إذ تتضمن استراتيجيات التعامل والنشاط المعرفي العصبي والاستجابة الانفعالية والفسيولوجية والنتائج السلوكية، ويرى لازاروس أن الأفراد يتعرضون إلى نوعين من العوامل الضاغطة هما:

أ . المتطلبات البيئية: وتتمثل بالأحداث الخارجية (الأسرية والاجتماعية والاقتصادية) التي يواجهها الفرد بحياته وتتطلب منه التوافق معها كالأزمات العائلية والمرض والوفاة وغيرها.

ب. المتطلبات الشخصية: وتشمل طموحات الفرد وأهدافه وقيمته، والفعاليات التي يسعى لتحقيقها في حياته مثل تحقيق مستوى دراسي مرتفع.

ج . تقويم المواقف الضاغطة: أكد لازاروس أهمية إدراك الموقف وتقويمها بوصفه موقفاً ضاغطاً من الفرد نفسه.

د. الاستجابة للضغوط: وهي المرحلة الأخيرة في عملية تعرض الفرد للضغوط وفهمها وفيها يحاول الفرد اختيار أحد البدائل المتاحة للاستجابة، كأن يكون جهداً فسيولوجياً أو معرفياً أو

سلوكياً بهدف التخلص من تأثير الموقف الضاغط ويقصد بالاستجابة من المواقف الضاغطة أن يكون الفرد واقعاً تحت تأثيره. (Michailidis & Georgiou 2003).

وأشار لازاروس إلى وجود عمليتين متوازنتين :

- التقويم الأولي: وهو إصدار الفرد حكماً معيناً على نوع الضغوط ودرجة تهديده فقد يقيم الفرد الموقف على انه سلبيٌ أو إيجابيٌ شديد أو ضعيف ويتأثر التقويم الأولي بعوامل الموقف إذ يتضمن طبيعة الأذى أو التهديد أو إذا كان الحدث مألوفاً أو جديداً أو لم يسبق التعرف عليه من قبل ومدى احتمال حدوثه ومدى وضوحه أو غموضه في توقع النتيجة.
- التقويم الثانوي: فيشير إلى قدرة الفرد على تحديد مصادر التعامل مع الموقف الضاغط، نظرية الاختيار، والتقييم، إذ يتم التقويم بطرق التعامل المتاحة ونتائج اختيار أي منها واحتمال نجاحها، وعلى الرغم من أهمية التقييم الأولي إلا أن التقييم الثانوي يكتسب أهمية كبرى لدى لازاروس (Pierrloo ,1999).

نظرية سبيلبرجر (Spielberger, 1972)، في القلق مقدمه ضرورية لفهم نظريته في الضغوط، حيث إنه ربط بين كل من القلق، والضغوط، والتهديد أما القلق وهي عملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث إلى رد فعل لشكل ما من الضغوط، أما الضغوط فتشير هذا المصطلح إلى التغيرات في الأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي، بالنسبة للتهديد فيشير هذا المصطلح إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص، إذا كان سبيلبيرجر قد اهتم بتحديد خاص وطبيعة المواقف الضاغطة التي تؤدي إلى مستويات مختلف لحالة القلق، إلا انه لا يساوي بين المفهومين (الضغط والقلق) وذلك لان الضغط النفسي وقلق الحالة يوضحان الفروق بين خصائص القلق برد فعل انفعالي والمثيرات التي تستدعي هذه الضغوط، والقلق كعملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل بشكل ما من الضغط وتبدأ هذه العملية بواسطة مثير خارجي ضاغط، ويميز سبيلبرجر بين مفهوم الضغط ومفهوم التهديد وكلاهما مفهومان مختلفان، فالضغط يشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي أما التهديد فيشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير أو مخيف أي بمعنى توقع خطر أو إدراك ذاتي للخطر، ولقد اهتم سبيلبرجر في الإطار المرجعي لنظريته لتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة، ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها البيئه ويحدد العلاقة بينها وبين ميكانزمات الدفاع

التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة . فالفرد في هذا الصدد يقدر الظروف الضاغطة التي أثارت حالة القلق لديه ثم يستخدم الميكانزمات الدفاعية المناسبة لتخفيف الضغط (كبت، إنكار، إسقاط)، أو يستدعي سلوك التجنب الذي يسمح بالهرب من الموقف الضاغط، وكان لنظرية سبيلرجر قيمة خاصة في فهم طبيعة القلق (آمال، 2004).

نظرية موس وشيفر (Moss & Schaefer theory, 1986) تقدم هذه النظرية، أنموذجاً للعوامل الأساسية المؤثرة في استجابة الفرد للضغوط، إذ إن عمليات المواجهة والتكيف مع الضغوط تتضمن جهوداً سلوكية ومعرفية يقوم ببذلها الفرد خلال تعامله مع الموقف الضاغط، وقد حدد "موس وشيفر" استجابة الفرد للموقف الضاغط بثلاث مراحل هي:

- المرحلة الأولى: العوامل الشخصية والديمغرافية للفرد وتتضمن الجنس والعمر والحالة الاجتماعية والاقتصادية للفرد، والنضج المعرفي والوجداني، وقوة الذات والثقة بالنفس، والخبرات السابقة، في مواجهة الأحداث وتشمل أيضاً العوامل المتصلة بالخبرات الضاغطة مثل نوع الحدث الضاغط سواء كان كوارث على الطبيعة كالزلازل والأعاصير أم على الإنسان كالحروب، وتشمل العوامل البايولوجية مثل الموت والمرض، فضلاً عن مدى تعرض الفرد للحدث الضاغط، وقدرته على مواجهته، والتحكم في إثارة احتمالات وقوعه، كما وتشمل العوامل المتعلقة بالبيئة الاجتماعية والفيزيائية، مثل العلاقات بين الأفراد وأسرهم ومدى تماسك المجتمع وتعاون الأفراد في مواجهة الحدث الضاغط وتحمل الآثار المترتبة عليه .
- المرحلة الثانية: إدراك الحدث الضاغط والتوافق معه، وتشمل على:
  - إدراك الفرد للحدث الضاغط: وهنا يكون الإدراك بعد حدوث الموقف (الحدث) الضاغط وقد يحدث الإدراك تدريجياً. فقد يكون غامضاً في البداية، ثم تتضح معالمه وأبعاده ونتائجه المحتملة، مما قد يسهل على الفرد التوافق معه بأسلوب ملائم.
  - القيام بأعمال توافقية مع الحدث الضاغط: وتتمثل في قيام الفرد بعلاقات شخصية متينة وحميمة مع الأفراد الذين يمكنهم تقديم مساعدة في مواجهة الحدث الضاغط مثل أفراد الأسرة أو الأصدقاء أو غيرهم مع محاولة الفرد الاحتفاظ بتوازنه، وتحكمه بمشاعره السلبية التي كانت نتيجة للحدث الضاغط، مما قد يساعده في استعادة ثقته بنفسه وزيادة كفاءته في السيطرة على الموقف الضاغط.

- توظيف المهارات أو الاستراتيجيات التوافقية: وتحدث من خلال التركيز على الحدث الضاغط وفهمه، واكتشاف الأسلوب الملائم للتعامل معه بهدف أعادة الفرد لتوازنه وقد يكون ذلك بمواجهة الحدث الضاغط، أو التخفيف من شدة تأثيراته، أو التخلص من هذا الحدث والانفعالات السلبية المرافقة له، ويشير " موس وشيفر " إلى أن الفرد يمكنه اعتماد أسلوب وأحد أو أكثر في التعامل مع الحدث الضاغط.

- المرحلة الثالثة: نتائج الحدث الضاغط، وآثاره على الفرد: وتعد هذه المرحلة محصلة تفاعل العناصر السابقة وتعبر عن مدى توافق الفرد في مواجهة الحدث أو الموقف الضاغط. وقد يكون ذلك التوافق ناجحاً، إذ يمكن للفرد الإفادة من الخبرات التي حصل عليها في أثناء الحدث في مواصلة حياته، أو فشل في تحقيق التوافق فتظهر عليه أعراض الاضطراب النفسي والجسمي(الدينعريس، 2016).

الدراسات السابقة (العربية):

من خلال الاطلاع على الأدبيات السابقة لم يتم العثور على دراسات تعالج موضوع الدراسة من قبل، وإنما وجدت العديد من الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية حيث تم تناول العديد من الدراسات المحلية والعربية والأجنبية ذلك من خلال استعراض أهدافها وعينتها والأداة المستخدمة والمنهج المستخدم وأهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسات وقد تم تقسيم الدراسات السابقة إلى قسمين الدراسات العربية والدراسات الأجنبية مستعرضا هذه الدراسات الزمنية من الأحدث إلى الأقدم، وتعدّ الدّراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدّراسة خطوة مهمة من خطوات البحث العلمي، وعليه تمت مراجعة الدّراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدّراسة، وفيما يلي بعض هذه الدّراسات، وأهمها:

أجرى يونس (2020)، دراسة بعنوان "الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات". هدفت الدّراسة إلى التعرّف على الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين في المستشفيات لدى عيّنة من العاملين ببعض مستشفيات مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، وقد استخدمت الدّراسة منهج المسح الاجتماعي على عيّنة من (152) مفردة من العاملين بالمستشفيات. وقد أوضحت الدّراسة أن أهم الضغوط التي تواجه العاملين بالمستشفيات تتمثل في: بالنسبة لضغوط العمل، فكانت أهم الضغوط: ضغط الحوافز والمكافآت، وعدم توفر أنشطة ترفيهية للعاملين. وبالنسبة

للضغوط الشخصية، فكان أهمها: عدم ممارسة الرياضة بانتظام، وعدم تناسب الراتب مع الجهد المبذول في العمل. وبالنسبة للضغوط الأسرية، فكان أهمها: كثرة الأعباء الأسرية، وعدم تفهّم أفراد الأسرة لظروف العمل. وبالنسبة للضغوط النفسية، فكان أهمها: الشعور بالملل من تكرار مهام العمل، يليه الرغبة في الانتقال للعمل بمجال آخر، وافتقاد روح الفريق في العمل، ثم الشعور بعدم الراحة في العمل. وفي نهاية الدّراسة، عرض الباحث لتصوير مقترح من منظور الممارسة العامة للتخفيف من حدة الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين في المستشفيات.

كذلك أجرت علي (2020)، دراسة بعنوان العلاقة بين الضغوط النفسية الناتجة عن انتشار فيروس كورونا المستجد Covid-19 والاضطرابات النفس جسمية لدى المرأة العاملة. هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين الضغوط النفسية الناتجة عن انتشار فيروس كورونا المستجد Covid-19 و الاضطرابات النفس جسمية لدى المرأة العاملة، تكونت عينة الدراسة من (100) امرأة عاملة تتراوح أعمارهن ما بين (30-50) عام و الذين لا يعانون من أمراض مزمنة، اشتملت أداة الدراسة على مقياس الضغوط النفسية الناتجة من انتشار فيروس كورونا المستجد، ومقياس الاضطرابات النفس جسمية لدى المرأة العاملة، توصلت نتائج الدراسة عدم وجود علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين الضغوط النفسية الناتجة من انتشار فيروس كورونا المستجد والاضطرابات النفس جسمية لدى المرأة العاملة. كما لم تتضح فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الضغوط النفسية الناتجة من انتشار فيروس كورونا المستجد لدى المرأة العاملة تعزى لمتغيري (السن والمستوى التعليمي)، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الضغوط النفسية الناتجة من انتشار فيروس كورونا المستجد لدى المرأة العاملة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، كما لم تتضح فروق ذات دلالة إحصائية في الاضطرابات النفس جسميه لدى المرأة العاملة تعزى لمتغير (السن والحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي).

أجرى المركز الاقتصادي الاجتماعي الأردني، (2020)، دراسة بعنوان "أثر جائحة كورونا في مجالات الصحة والعنف الأسري والاقتصادي في الأردن بحسب النوع الاجتماعي"، حيث تبحث هذه الدّراسة في تحليل آثار جائحة كورونا على الجوانب الصحية والاجتماعية والاقتصادية في الأردن من منظور النوع الاجتماعي، خلال الفترة من بدايات انتشار الوباء في المملكة في شهر آذار، وحتى أواسط عام (2020)، وتهدف

إلى الوقاية من آثار هذه الجائحة، خاصة في ظل توقع موجات لاحقة من انتشار الوباء. استندت هذه الدّراسة التحليلية إلى دراسة مسحية على المستوى الوطني أجراها مركز الدّراسات الاستراتيجية في الجامعة الأردنية بطلب من هيئة الأمم المتحدة للمرأة، والمجلس الاقتصادي والاجتماعي للتعرف على أثر جائحة كورونا على النوع الاجتماعي في ظل القيود المفروضة لمنع انتشار الوباء، تبعها إجراء مسح وطني من خلال اتصالات هاتفية مطولة مع (1300) مشارك ومشاركة، بواقع (663) من الإناث (51%)، و(637) من الذكور (94%). واعتمدت هذه الدّراسة الأسس المتعبة في البحث العلمي لتكون العيّنة ممثلة لمختلف شرائح المجتمع الأردني في مختلف الأقاليم والمحافظات. واستخدمت الدّراسة أيضًا مسوحًا أخرى أجراها عدد من مراكز البحوث والدّراسات، ومعطيات رقمية وفرتها جهات رسمية ومؤسسات المجتمع المدني.

أجرت الشربيني(2020)، دراسة بعنوان الضغوط الاجتماعية لأسر مصابي فيروس كورونا المستجد ودور خدمة الفرد في التعامل معها. هدفت الدّراسة إلى تحديد الضغوط الاجتماعية لأسر مصابي فيروس كورونا المستجد. ولتحقيق أهداف الدّراسة، تم تطبيقها على عيّنة مكوّنة من (114) مفردة من أسر مصابي فيروس كورونا المستجد، وتم استخدام أداة لقياس مستوى الضغط الاجتماعي لعيّنة الدّراسة، وقد كشفت نتائج الدّراسة عن معاناة أسر مصابي فيروس كورونا المستجد من الضغوط الاجتماعية، والمتمثلة في ضعف العلاقات الاجتماعية، والشعور بالوصمة الاجتماعية، والخوف والقلق من الإصابة بالفيروس، وفي النهاية تم التوصّل إلى دور طريقة خدمة الفرد للتخفيف من الضغوط الاجتماعية لدى أسر مصابي فيروس كورونا المستجد.

أجرى زيان، وآخرون (2020)، دراسة بعنوان العزلة الاجتماعية بسبب جائحة كورونا وانعكاساتها على الصحة النفسية والجسدية، هدفت الدراسة التعرف إلى العزلة الاجتماعية بسبب جائحة كورونا وانعكاساتها على الصحة النفسية والجسدية، وتوصلت الدراسة إلى أن العزلة والتباعد التي فرضتها جائحة كورونا أدت إلى انهيار التواصل الاجتماعي وانخفاض القدرة للأفراد على التفاعل الاجتماعي الفعال والانسحاب من المشاركات الاجتماعية وارتفاع الشعور بالقلق والتوتر المرافق لانتشار الفايروس كما

أظهرت النتائج أن العزلة والحجر يؤثران على مناعة الإنسان وقدراته الجسمية بشكل كبير.

كما أجرى دراسة الحنيطي (2002)، بعنوان "أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية بالأردن" دراسة تحليلية هدفت إلى معرفة أثر عدد من العوامل المهنية هي (طبيعة العمل، وبيئة العمل، والصحة والسلامة المهنية)، في توليد ضغط العمل عند العاملين في المستشفيات الحكومية الأردنية وكذلك معرفة مدى اختلاف مستوى ضغط العمل تبعا لعدة عوامل هي (الجنس، والحالة الاجتماعية، والعمر) كما هدفت أيضا إلى معرفة ما إذا كان هناك اختلاف في مستوى الشعور بضغط العمل لدى العاملين في المهن الطبية والعاملين في المهن الإدارية في المستشفيات الحكومية. ونفذت الدراسة باستخدام استبانة تم توزيعها على عينة من العاملين في المستشفيات العاملة في محافظات إقليم الوسط. وبينت الدراسة أن هناك أثراً لجميع المتغيرات المهنية التي تناولتها الدراسة في توليد الشعور بضغط العمل لدى العاملين في المجال الصحي. كما وبينت الدراسة أيضا أن أثر العوامل المهنية في توليد الشعور بضغط العمل كان أكبر لدى العاملين بالمهن الطبية مقارنة بالعاملين في المهن الإدارية في المستشفيات الحكومية الأردنية، كما توصلت الدراسة إلى أن درجة الشعور بضغط العمل لدى جميع العاملين سواء في المهن الطبية أم الإدارية تختلف تبعا لاختلافهم في كل من (الجنس، والحالة الاجتماعية، والعمر).

أجرى (Michailidis & Eluakai, 2002)، دراسة بعنوان "عوامل الضغوط للعاملين في المصانع الغذائية" والتي هدفت إلى التعرف على العوامل المسببة لضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في قطاع الصناعات الغذائية وعلاقة هذه الضغوط بمتغير العمر ومتغير الوظيفة (من حيث كونها إدارية أو غير إدارية) حيث أخذت عينة عشوائية من (80) موظفاً عاملاً موزعين على عدة مطاعم في قبرص وخلصت الدراسة إلى وجود فروق في مصادر ضغوط العمل بين الذكور والإناث وبين الإداريين وغير الإداريين ففي حين كانت أكثر المصادر المسببة لضغوط العمل لدى الإناث هي المناخ التنظيمي وكانت لدى الذكور التداخل بين العمل والمنزل وكانت أكثر المصادر المسببة للضغوط عند الإداريين هو دور توقعات العامل في المؤسسة بينما عند غير الإداريين المناخ التنظيمي.

أجري (Maureen,1999) دراسة بعنوان "العوامل المسببة للضغوط لدى الممرضين" أجريت الدراسة على عينة من الممرضين والممرضات العاملين في قسم العناية الحثيثة في مستشفيات شمال كاليفورنيا بلغ عددهم (400) ممرض وممرضة من خلال استبانة وزعت عليهم بهدف معرفة مسببات ضغط العمل عليهم والآثار المترتبة على ذلك، وأيضا معرفة الاستراتيجيات التي يتبعونها للتكيف مع مسبباته. وتوصلت الدراسة إلى أن أهم مسببات ضغط العمل تتمثل في: عبء العمل الناتج عن نقص الكادر الوظيفي، والشعور بالاغتراب الوظيفي، وتحمل درجة عالية من المسؤولية، بحسب ورودها. أما الآثار المرتبة عن التعرض المستمر لضغط العمل فتتمثل في الإحباط، والمزاج الحاد، والشعور بعدم القدرة على الاستمرار بنفس مستوى الأداء وتقترح الدراسة عدة طرق للتخفيف من ضغوط العمل تتمثل في محاولة خلق قناعات بأن العمل ذو معنى وقيمة عالية، والإحساس بقيمة الإنجاز، والتركيز على حل المشكلات دون الاقتصار على التفكير بها فقط.

وأجرى (Tipgos, 1996) دراسة بعنوان "مسببات الضغوط" هدفت الدراسة إلى التعرف على مسببات ومصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها مديرو الشركات. وأجريت الدراسة على (315) مديرا في شركات مختلفة، وبينت الدراسة أن مسببات ضغط العمل الرئيسية هي التدخلات المفاجئة والطلبات المتعارضة وإدارة الوقت وكمية العمل والمسؤولية عن الآخرين وسياسة المنظمة. أما المسببات التي كان تأثيرها متوسط فهي التعامل مع الحاسوب والعمل الإضافي ومقابلة الموظفين وتعينهم، وبينت الدراسة أن نسبة الإناث اللواتي تعرضن للضغط النفسي قد بلغ (55%) بينما بلغت النسبة بين الذكور (45%)، وأشارت الدراسة إلى أن الوسائل التي استخدمها المدراء للتخفيف من الآثار السلبية لضغط العمل تتمثل في الراحة والنوم والتمارين الرياضية وممارسة الأنشطة الاجتماعية واستشارة الآخرين.

يلاحظ من خلال استعراض الدراسات السابقة بشقيها العربية والأجنبية خلوها من أي دراسة تتحدث بشكل مباشر حول الضغوط التي تواجه العاملين في القطاع الصحي في ظل انتشار فايروس كورونا، كذلك لا يوجد دراسة تحدثت حول الضغوط بشكل مفصل في هذا القطاع، بل إن الدراسات السابقة تناولت جانباً مثل الضغوط الاجتماعية والنفسية فقط كذلك الدراسة خارج النطاق المجتمع الأردني.

الإجراءات المنهجية:

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة بشكل رئيسي منهج المسح الاجتماعي وذلك من خلال الوصف والتحليل حيث تم استخدام أداة الاستبيان لغايات تحقيق أهداف الدراسة والتي تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة بشكل وجاهي.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من الأطباء والممرضين والصيادلة العاملين في وزارة الصحة في مستشفى الكرك الحكومي في محافظة الكرك، والبالغ عددهم الإجمالي نحو (637) طبيباً وممرضاً منهم (261) طبيباً وطبيبة، و (369) ممرضاً وممرضة و(7) صيادلة. (وزارة الصحة، مديرية صحة الكرك، 2022).

عينة الدراسة:

تم اختيار أفراد عينة الدراسة بطريقة العينة القصدية (الملائمة)، وهي من العينات غير الاحتمالية حيث يتم اختيار العينات المُتاحة بشكل ملائم للباحث، إذ يختار الباحثون هذه العينات لأنها قليلة التكلفة وسهولة توفرها وبالتالي تكون سريعة، وذلك كون أفراد مجتمع الدراسة متجانسين من حيث الغرض والصفة وتم توزيع (120) استبياناً على العينة المتعددة خلال فترة تطبيق أداة الدراسة الذي استغرق أربعة أيام، واسترجع منها أفراد (103) استبيانات من أفراد عينة الدراسة وهم من الأطباء والممرضين والصيادلة وبلغ عددهم (103) فرداً ما نسبته (18,8%) من مجتمع الدراسة، منهم (38) طبيباً و (58) ممرضاً و(7) صيادلة.

خصائص عينة الدراسة:

جدول (1) يمثل التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	34	33.0
أنثى	69	67.0
المجموع	103	100.0
عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	36	35.0

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
سنوات10-5	26	25.2
-11فاكثر	41	39.8
المجموع	103	100.0
المؤهل العلمي	**التكرار**	**النسبة المئوية**
دبلوم	26	25.2
بكا	71	68.9
دراسات عليا	6	5.8
المجموع	103	100.0
أوقات دوامك	**التكرار**	**النسبة المئوية**
صباحي	79	76.7
مسائي	20	19.4
غير ذبك	4	3.9
المجموع	103	100.0
طبيعة العمل الإداري	**التكرار**	**النسبة المئوية**
موظف	97	94.2
رئيس قسم	6	5.8
المجموع	**103**	**100.0**
المهنة	**التكرار**	**النسبة المئوية**
طبيب	38	36.9
ممرض	58	56.3
صيدلاني	7	6.8
المجموع	**103**	**100.0**

يتبين من الجدول (1) بأن أعداد العاملين من الذكور من أفراد عينة الدراسة قد بلغت (34) فرداً، وشكلت نسبتهم (33%)، بينما بلغ عدد الإناث (69) فرداً من أفراد مجتمع الدراسة والذين شكلوا نسبة (69%).

أما بالنسبة لمتغير الخبرة فتبين أن الذين خبرتهم أقل من خمسة سنوات قد بلغ عددهم (36) فرداً، الذين تراوحت خبرتهم من (5–10) سنوات (26) فرداً، بينما الذين تروحت خبرتهم أكثر من(11) سنة قد بلغ عددهم (41) فرداً.

وتبين بأن الذين يحملون درجة علمية البكالوريوس أكثر من الدراسات العليا والدبلوم، وغالبية أفراد عينة الدراسة دوامهم في الشفت الصباحي، وأعلى نسبة من أفراد عينة الدراسة بالنسبة للمهنة هم من الممرضين، ثم الأطباء، ثم الصيادلة.

أداة الدراسة:

قامت الدراسة بتصميم آداة الدراسة الاستبيان وذلك لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وتكونت الأداة من ثلاثة محاور الأول البيانات الديمغرافية لعينة الدراسة، أما المحور الثاني فاحتوى على طبيعة الضغوط الاجتماعية الناتجة عن إجراءات الحظر الشامل وتكون المحور من (20) فقرة، أما المحور الثالث تضمن (10) فقرات تتعلق بإجراءات الحظر الشامل.

صدق الأداة:

قامت الدراسة بالتحقق من صدق الأداة من خلال عرضها على محكمين مختصين وبلغ عددهم (3) وذلك للتأكد من انتماء الفقرات للمحاور والصياغة اللغوية ومدى مناسبة الفقرات للأهداف التي تسعى الدراسة لتحقيقها.

ثبات الأداة:

قامت الدراسة بالتحقق من ثبات الأداة من خلال عينة استطلاعية وعددهم (15) من العاملين في القطاع الصحي من أفراد مجتمع الدراسة ثم إعادة الاختبار واستخدام معامل (كرونباخ الفا) للتأكد من مستوى ثبات الأداة وبلغ مستوى ثبات الأداة (82) وهو معامل ثبات مرتفع.

المعالجة الإحصائية:

قامت الدراسة بمعالجة البيانات من خلال برنامج (SPSS) الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية وقد استخدمت عدة أساليب إحصائية:

1. التكرار والنسب المئوية للوقوف على الخصائص الديموغرافية لأفراد مجتمع الدراسة.
2. استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحاور الرئيسية لأداة الدراسة.

3. استخراج مجموع الأوزان لكل فقرة من فقرات الاستبانة، والوسط الحسابي المرجح، والوزن النسبي لكل فقرة.
4. استخدمت الدراسة اختبار (One Way ANOVA) لاختبار فرضية الدراسة ولمعرفة الدلالة الإحصائية.
5. كما استخدمت الدراسة اختبار (T-test) لمعرفة إذا كان هناك دلالة إحصائية لمتغير الجنس ذكور، إناث.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

الإجابة عن تساؤل الدراسة الأول والذي ينص على: ما الضغوطات التي تواجه العاملين في القطاع الصحي في ظل انتشار فيروس كورونا (covid-19) في المملكة الأردنية الهاشمية.

وللإجابة على التساؤل الأول فقد تم إيجاد الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية، وترتيب الضغوط حسب الوسط الحسابي الأعلى والجدول (2) يوضح ذلك.

جدول (2) يمثل الأوساط الحسابية

والانحرافات المعيارية للضغوط التي تواجه العاملين في القطاع الصحي

م	الضغوط التي تواجه العاملين في القطاع الصحي	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الوسط الحسابي الأعلى
1	الضغوط الاجتماعية	11.6602	3.46001	7
2	الضغوط المصاحبة لانتشار فيروس كورونا	20.5922	5.71451	2
3	ضغوط العمل	23.2524	2.39574	1
4	الضغوط الاقتصادية	13.3786	4.03688	4
5	الضغوط النفسية	14.4078	4.00597	3
6	الضغوط الأسرية	11.3981	3.94904	9
7	ضغوط المراجعين	11.3495	3.98701	10
8	ضغوط المرضى	11.4466	3.64000	8
9	الضغوط الشخصية	12.9806	4.48960	5
10	ضغوط الوقت	12.2524	4.16031	6

يبين الجدول (2) أن أكثر الضغوط التي تواجه العاملين في القطاع الصحي في ظل انتشار فيروس كورونا هي ضغوط العمل حيث تأتي بالترتيب الأول بمتوسط حسابي(23.2524) وبانحراف معياري(2.39574)، بينما يأتي في المرتبة الثانية الضغوط المصاحبة لانتشار فيروس كورونا والتي جاءت بمتوسط حسابي (20،5922)، وبانحراف معياري (5،71451)، وفي المرتبة الثالثة الضغوط النفسية بمتوسط حسابي(14،4078)، بينما جاء في المرتبة الرابعة الضغوط الاقتصادية بمتوسط حسابي (13،3786)، وفي المرتبة الخامسة الضغوط الشخصية بمتوسط حسابي(12،9806)، وفي المرتبة السادسة جاءت الضغوط المتعلقة بالوقت بمتوسط حسابي(12،2524)، وفي المرتبة السابعة جاءت الضغوط الاجتماعية بمتوسط حسابي (11،6602)، أما المرتبة الثامنة فتتمثل بضغوط المرضى، وفي المرتبة التاسعة وقبل الأخيرة جاءت الضغوط الأسرية بمتوسط حسابي (11،3981)، وفي المرتبة الأخيرة جاءت ضغوط المراجعين بمتوسط حسابي (11،3495).

تستنتج الدراسة أن ضغوط العمل زادت مع انتشار فيروس كورونا حيث كثرة المراجعين وزيادة عدد ساعات الدوام للعاملين، كذلك انتشار فيروس كورونا أدى إلى المزيد من الضغوط التي يعاني منها العاملون. والخوف من العدوى.

الإجابة عن تساؤل الدراسة الثاني: والمتمثل بـ ما ضغوط العمل، والضغوط المصاحبة لانتشار فيروس كورونا، والضغوط النفسية والاقتصادية والشخصية والاجتماعية وضغوط المرضى، والضغوط الأسرية، وضغوط المراجعين التي تواجه العاملين في القطاع الصحي في ظل انتشار فيروس كورونا(covid-19) في المملكة الأردنية الهاشمية.

جدول (3) يمثل الضغوط الاجتماعية المصاحبة لجائحة كورونا

الضغوط الاجتماعية المصاحبة لجائحة كورونا								
م	الفقرة	ك / %	ذو أهمية متدنية	ذو أهمية متوسطة	ذو أهمية مرتفعة	مجموع الاوزان	الوسط الحسابي المرجح	الوزن النسبي	الترتيب
1	مساعدة الموظفين لبعضهم على حساب مصلحة العمل تولد الضغوطات لدي	ك	61	8	34	179	73,1	57	5
		%	2,59	8,7	33				
2	مساعدة الموظفين لبعض المراجعين على حساب مصلحة العمل	ك	37	40	26	195	89,1	63	4
		%	9,35	9,38	2,20				
3	مساعدة الموظفين لبعض المرضى على حساب المرضى الآخرين	ك	35	26	42	213	2.06	68	1
		%	34	2,25	8,40				
4	مراجعة أحد أقاربك للمستشفى وإحراجك ببعض المهام يولد الضغوطات لدي	ك	42	22	39	203	1.97	65	3
		%	8,40	4,21	9,7				
5	مراجعة أحد المسؤولين وإحراجك ببعض الخدمات يولد الضغوطات لدي	ك	43	20	40	203	1.97	65	3
		%	7,41	4,19	8,38				
6	علاقات الموظف مع محيط أقاربه يولد الضغوطات لدي	ك	38	25	40	208	2.01	67	2
		%	9,36	24.3	8,38				
الوسط الحسابي المرجح العام							1.94		

يتضح من الجدول (3) والذي يمثل طبيعة الضغوط الاجتماعية المصاحبة لجائحة كورونا بأن قيمة الوسط الحسابي المرجح العام قد بلغ (94,1) وجاء في المرتبة الأولى في الضغوط الاجتماعية فقرة مساعدة الموظفين لبعض المرضى على حساب المرضى الآخرين بوسط حسابي مرجح (06,2)، بينما جاء في المرتبة الثانية في طبيعة الضغوط الاجتماعية الفقرة "علاقات الموظف مع محيط أقاربه" بينما جاء في المرتبة الثالثة الفقرة" مراجعة أحد أقاربك المستشفى وطلب خدمة

شخصية" بينما جاءت الفقرة الأخيرة بالنسبة للضغوط الاجتماعية الفقرة "مساعدة الموظفين لبعضهم على حساب مصلحة العمل يولد الضغوطات لدي" بوسط حسابي مرجح (73,1).

وهذا دليل على وجود الواسطة والمحسوبية في تقديم الخدمات الصحية حيث إن معرفة الأقارب وتقديم الخدمة لهم على حساب الآخرين تؤدي إلى المزيد من الضغوطات لدى العاملين في القطاع الصحي، وهذا يؤكد ما تحدث عنه ماكس فيبر في نظريته الأدوار الاجتماعية المتصارعة أو المتناقضة داخل المؤسسة.

جدول (4) يمثل الضغوط المصاحبة لانتشار فيروس كورونا

		الضغوط المصاحبة لفيروس كورونا							
		التكرار والنسبة المئوية	ذو أهمية متدنية	ذو أهمية متوسطة	ذو أهمية مرتفعة	مجموع الاوزان	الوسط الحسابي المرجح	الوزن النسبي	الترتيب
1	أعاني من ضغوطات بعد انتشار فيروس كورونا	ك	28	12	63	241	33,2	77	2
		%	2,27	7,11	2,61				
2	أصابتي بفيروس كورونا زاد من الضغوط لدى	ك	30	14	59	235	28,2	67	9
		%	1,29	9,13	3 ,57		53,2	84	1
3	الخوف من العدوى بفيروس كورونا زاد من الضغوط عليك	ك	16	16	71	261			
		%	5,15	5,15	9,68				
4	التخوف من نقل فيروس كورونا لأسرتي زاد من الضغوط لدي	ك	34	8	61	233	26,2	75	5
		%	33	8,7	2,59				

الضغوط المصاحبة لفيروس كورونا									
		التكرار والنسبة المئوية	ذو أهمية متدنية	ذو أهمية متوسطة	ذو أهمية مرتفعة	مجموع الاوزان	الوسط الحسابي المرجح	الوزن النسبي	الترتيب
5	الحذر الشديد والمتمثل بارتداء الكمامة، وعدم مصافحة الآخرين أدى إلى وجود الضغوط لدي	ك	34	12	57	229	22,2	74	6
		%	33	7,11	3,55				
6	كثرة الأعمال التي أقوم بها أثناء وظيفتي بسبب جائحة كورونا	ك	22	30	51	235	28,2	76	4
		%	4,21	1,29	5,49				
7	فترات العمل ساعات طويلة فترة جائحة كورونا	ك	37	14	52	221	14,2	71	8
		%	9,35	6,13	5,50				
8	فترة العمل تكون بساعات متواصلة فترة جائحة كورونا	ك	30	21	25	228	21,2	73	7
		%	1,29	4,20	5,50				
9	التعامل مع المصابين بفيروس كورونا أدى الى مزيدٍ من الضغوطات	ك	28	15	60	238	31,2	77	3
		%	2,27	6,14	3,58				
الوسط الحسابي المرجح العام						28,2			

يتضح من الجدول (4) والذي يمثل طبيعة الضغوط المصاحبة لانتشار جائحة كورونا والتي يعاني منها العامون في القطاع الصحي، حيث تبين أن قيمة الوسط الحسابي المرجح العام قد بلغ (28,2) وهو مرتفع، وجاء في المرتبة الأولى في الضغوط المصاحبة لانتشار فيروس كورونا فقرة الخوف من العدوى بفيروس كورونا زاد من الضغوط لدى بوسط حسابي مرجح (53,2)، والوزن النسبي (84)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة التي تنص على أعاني من ضغوطات بعد انتشار فيروس كورونا بوسط حسابي مرجح (33,2) بينما جاء في المرتبة الثالثة الفقرة التعامل مع المصابين بفيروس كورونا أدى إلى مزيدٍ من الضغوطات، وجاء في المرتبة الرابعة الفقرة التي تنص على "كثرة الأعمال التي أقوم بها أثناء وظيفتي بسبب جائحة كورونا بينما جاء في المرتبة الخامسة الفقرة التي تنص على "التخوف من نقل فيروس كورونا لأسرتي زاد من الضغوط لدي "الأخيرة بالنسبة للضغوط المصاحبة لانتشار فيروس كورونا" الفقرة التي تنص فترات العمل لساعات طويلة فترة انتشار فيروس كورونا بوسط حسابي مرجح (2،14)، بوزن نسبي (71).

وبناء على ما سبق يتضح بأن لجائحة كورونا الدور الأكبر في مزيدٍ من الضغوطات، وأن جميع هذه الضغوطات الناتجة عن تفشي فايروس كورونا لم تكن موجودة سابقاً، وهذا يستدعي اهتمام الجهات المعنية في محاولة التخفيف من هذه الضغوط خصوصاً أن الأمراض المُعدية ذات

استمرارية في المجتمعات، وهذه النتيجة تؤكد ما جاء في الدراسة التي أجراها المركز الاقتصادي الاجتماعي الأردني حول أثر جائحة كورونا في مجالات الصحة والعنف الأسري والاقتصادي.

جدول (5) يمثل ضغوط العمل المصاحبة لجائحة كورونا

محور ضغوط العمل									
	الفقرة	ك / %	ذو أهمية متدنية	ذو أهمية متوسطة	ذو أهمية مرتفعة	مجموع الاوزان	الوسط الحسابي المرجح	الوزن النسبي	الترتيب
1	كثرة الأعمال التي أقوم بها أثناء وظيفتي	ك	19	18	66	253	2،45	81	8
		%	4,18	5,17	1,64				
2	ضعف الحوافز والمكافات	ك	27	7	69	248	2،40	80	9
		%	2,26	8,6	67				
3	عدم تكافؤ الفرص في تولي المناصب	ك	11	15	77	272	64,2	88	4
		%	7,10	6,14	8,74				
4	عدم العدالة في توزيع المهام أناء أداء العمل	ك	25	5	73	254	46,2	82	7
		%	3,24	9,4	9,70				
5	عدم وجود مكتب خاص بي	ك	12	15	76	270	62,2	87	5
		%	7,11	14.6	8,73				
6	عدم اهتمام الإدارة بالأفكار التي يتم طرحها	ك	14	20	69	259	51,2	83	6
		%	6,13	4,19	67				
7	الإمكانيات المادية لإنجاز العمل غير كافية	ك	10	15	78	274	66,2	88	3
		%	9.7	6,14	7,75				
8	بعد مكان العمل عن مكان السكان	ك	9	6	88	285	76,2	98	1
		%	7,8	5.8	4,85				
9	عندما تواجهني مشكلة أثناء العمل لا يتدخل المسؤول	ك	11	9	83	278	69,2	89	2
		%	7,10	7,8	80.6				
	الوسط الحسابي المرجح العام						2،57		

يتضح من الجدول (5) والذي يمثل طبيعة ضغوط العمل المصاحبة لانتشار جائحة كورونا التي يعاني منها العاملون في القطاع الصحي بأن قيمة الوسط الحسابي المرجح العام قد بلغ (57,2) وهو مرتفع، وجاء في المرتبة الأولى في الضغوط العمل المصاحبة لانتشار فيروس كورونا

بُعد مكان العمل عن مكان السكن بوسط حسابي مرجح (76,2)، ووزن نسبي (98) وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة التي تنص على "عندما تواجهني مشكلة أثناء العمل لا يتدخل المسؤول" بوسط حسابي مرجح (69,2) ووزن نسبي (89)، بينما جاء في المرتبة الأخيرة بالنسبة للضغوط المصاحبة لانتشار فيروس كورونا الفقرة التي تنص "ضعف الحوافز والمكافآت بوسط حسابي مرجح (80,2)، ووزن نسبي (80)".

وهذا دليل أن لتفشي فايروس كورونا دوراً في مزيد من الضغوطات بالإضافة إلى التي كان العاملين يعانون منها سابقاً في القطاع الصحي، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة أجنبية حول الضغوط الذي تعرض له العاملين في المصنع التي أوضحت ان مناخ التنظيم له دور في فرض الضغوط على العاملين.

جدول (6) يمثل الضغوط الاقتصادية المصاحبة لجائحة كورونا

الضغوط الاقتصادية									
	الفقرة	ك / %	ذو أهمية متدنية	ذو أهمية متوسطة	ذو أهمية مرتفعة	مجموع الأوزان	الوسط الحسابي المرجح	الوزن النسبي	الترتيب
1	الراتب لا يكفي لمتطلبات الأسرة	ك	16	8	79	269	2.61	87	1
		%	15.5	7.8	76.3				
2	وجود أقساط على سيارتي يزيد من الضغوط الاقتصادية	ك	31	18	54	229	2.22	74	4
		%	30.1	17.5	52.4				
3	الأجرة الشهرية للمنزل أو للشقة	ك	33	20	52	23	2.16	72	6
		%	32	19.4	48.5				
4	أقساط الشقة الشهرية تزيد من الضغوط الاقتصادية.	ك	31	20	52	227	2.20	73	5
		%	30.1	19.4	50.5				
5	ارتفاع فواتير الكهرباء والماء والهاتف	ك	30	15	58	234	2.27	75	3
		%	29.1	14.6	56.3				
6	ارتفاع الأسعار بشكل عام يزيد الضغوط الاقتصادية	ك	24	19	60	242	2.34	78	2
		%	23.3	18.4	58.3				
	الوسط الحسابي المرجح العام					03,2			

يتضح من الجدول (6) والذي يمثل طبيعة الضغوط الاقتصادية المصاحبة لانتشار جائحة كورونا التي يعاني منها العاملون في القطاع الصحي بأن قيمة الوسط الحسابي المرجح العام قد بلغ (03,2)، وجاء في المرتبة الأولى في الضغوط الاقتصادية المصاحبة لانتشار فيروس كورونا

"الراتب لا يكفي لمتطلبات الأسرة" بوسط حسابي مرجح (61,2)، ووزن نسبي (87) وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة التي تنص على "ارتفاع الأسعار بشكل عام يزيد الضغوط الاقتصادية " بوسط حسابي مرجح (34,2) ووزن نسبي (78)، بينما جاء في المرتبة الأخيرة بالنسبة للضغوط الاقتصادية المصاحبة لانتشار فيروس كورونا الفقرة التي تنص "الأجرة الشهرية للمنزل أو الشقة" بوسط حسابي مرجح (16,2)، ووزن نسبي (72).

وطبيعة هذه الضغوط تتطلب مزيدٍ من الدعم المادي وتوفير حياة كريمة للعاملين في القطاع الصحي حتى يستطيعوا العيش بكرامة، والتخفيف من هذه الضغوطات لديهم وتمكنهم من أداء عملهم بصورة أفضل، وهذه النتيجة تتفق مع نظرية المساندة وعلاقتها بالتكيف حيث عدم كفاية الدخل وارتفاع الأسعار تولد الضغوط لدى الأفراد.

جدول (7) يمثل الضغوط النفسية المصاحبة لجائحة كورونا

الضغوط النفسية								
	الفقرة	ك / %	ذو أهمية متدنية	ذو أهمية متوسطة	ذو أهمية مرتفعة	مجموع الاوزان	الوسط الحسابي المرجح	الوزن النسبي	الترتيب
1	عدم الرغبة في الاستمرار بالعمل بالمستشفى التي اعمل بها بسبب الجائحة	ك	43	22	38	201	1.95	65	6
		%	41.7	21.4	36.9				
2	أرغب في الانتقال العمل بمجال اخر بسبب الجائحة	ك	33	30	40	213	2.06	68	5
		%	32	29.1	38.8				
3	عدم شعور بالأمان الوظيفي في عملي	ك	37	18	41	217	2.10	70	2
		%	35.9	17.5	46.6				
4	أشعر بعدم القدرة على أداء عملي بكفاءة	ك	53	18	32	185	1.79	59	7
		%	51.5	17.5	31.1				
5	أشعر بالملل من تكرار مهام عملي	ك	33	28	42	215	2.08	69	3
		%	32	27.2	40.8				
6	افتقد روح الفريق في العمل	ك	26	18	59	239	2.32	77	1
		%	25.2	17.5	57.3				
7	أشعر بأنني غريب وسط زملائي	ك	34	27	42	214	2.07	69	4
		%	32	26.2	40.8				
	الوسط الحسابي المرجح العام						2،05		

يتضح من الجدول (7) والذي يمثل طبيعة الضغوط النفسية المصاحبة لانتشار جائحة كورونا التي يعاني منها العاملون في القطاع الصحي بأن قيمة الوسط الحسابي المرجح العام قد بلغ (05,2)، وجاء في المرتبة الأولى في الضغوط النفسية المصاحبة لانتشار فيروس كورونا "افتقد روح الفريق في العمل" بوسط حسابي مرجح (32,2)، ووزن نسبي (77) وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة التي تنص على "عمد شعوري بالأمان الوظيفي في عملي" بوسط حسابي مرجح (10,2) ووزن نسبي (70)، بينما جاء في المرتبة الأخيرة بالنسبة للضغوط النفسية المصاحبة لانتشار فيروس كورونا الفقرة التي تنص "أشعر بعدم القدرة على أداء عملي بكفاءة" بوسط حسابي مرجح (79,1)، ووزن نسبي (59).

جدول (8) يمثل الضغوط الأسرية المصاحبة لجائحة كورونا

الضغوط الأسرية									
	الفقرة	ك / %	ذو أهمية متدنية	ذو أهمية متوسطة	ذو أهمية مرتفعة	مجموع الاوزان	الوسط الحسابي المرجح	الوزن النسبي	الترتيب
1	كثرة الأعباء الأسرية	ك	40	24	39	205	1.99	66	1
		%	38.8	23.3	37.9				
2	عدم تفهم أفراد الأسرة لظروف عملي في ظل جائحة كورونا	ك	37	30	36	205	1.99	66	1
		%	35.9	29.1	35				
3	كثرة النزاعات والشجار داخل المنزل	ك	61	10	32	177	1.71	57	4
		%	59.2	9.7	31.1				
4	لا أستطيع التوافق بين عملي ومتطلبات الأسرة	ك	55	16	32	183	1.77	59	3
		%	53.4	15.5	31.1				
5	ترغب اسرتي في انتقالي إلى عمل آخر	ك	45	20	38	199	1.93	64	2
		%	43.7	19.4	36.9				
6	لا تساعدني أسرتي عندما تواجهني مشكلة بالعمل	ك	46	12	45	205	1.99	66	1
		%	44.7	11.7	43.7				
	الوسط الحسابي المرجح العام						1،89		

يتضح من الجدول (8) والذي يمثل طبيعة الضغوط الأسرية المصاحبة لانتشار جائحة كورونا التي يعاني منها العاملون في القطاع الصحي بأن قيمة الوسط الحسابي المرجح العام قد بلغ (89,1)، وجاء في المرتبة الأولى في الضغوط الأسرية المصاحبة لانتشار فيروس كورونا "كثرة الأعباء الأسرية" بوسط حسابي مرجح (99,1)، ووزن نسبي (66)، وذلك جاءت الفقرة التي تنص على" عدم تفهم أفراد الاسرة لظروف عملي في ظل جائحة كورونا" بوسط حسابي مرجح (99,1)، ووزن نسبي (66) وكذلك بنفس المرتبة الفقرة التي تنص "لا تساعدني أسرتي معنوياً عندما تواجهني مشكلة بالعمل بوسط حسابي مرجح (99,1)، ووزن نسبي (66)، بينما جاء في المرتبة الأخيرة بالنسبة للضغوط الأسرية المصاحبة لانتشار فيروس كورونا الفقرة التي تنص " كثرة النزاعات والشجار داخل المنزل" بوسط حسابي مرجح (=71,1)، ووزن نسبي (57).

جدول (9) يمثل ضغوط المراجعين المصاحبة لجائحة كورونا

ضغوط المراجعين									
	الفقرة	ك / %	ذو أهمية متدنية	ذو أهمية متوسطة	ذو أهمية مرتفعة	مجموع الاوزان	الوسط الحسابي المرجح	الوزن النسبي	الترتيب
1	كثرة أعداد المراجعين	ك	41	10	52	217	2.10	70	4
		%	39.8	9.7	50.5				
2	سوء المعاملة من جانب المراجعين	ك	33	10	60	233	2.26	75	3
		%	32	9.7	58.3				
3	رغبة المراجعين في الحصول على الخدمات في أسرع وقت مهما كانت الظروف	ك	27	14	62	241	2.33	77	1
		%	26.2	13.6	60.2				
4	عدم مراعاة المراجعين لضغوط العمل	ك	27	14	62	241	2.33	77	1
		%	26.2	36	60.2				
5	عدم تقدير المراجعين للجهود المبذولة في عملي	ك	35	2	66	237	2.30	76	2
		%	34	1.9	64.1				
	الوسط الحسابي المرجح العام							2،26	

يتضح من الجدول (9) والذي يمثل طبيعة ضغوط المراجعين المصاحبة لانتشار جائحة كورونا التي يعاني منها العاملون في القطاع الصحي بأن قيمة الوسط الحسابي المرجح العام قد بلغ (26,2)، وجاء في المرتبة الأولى في ضغوط المراجعين المصاحبة لانتشار فيروس كورونا الفقرة التي تنص "رغبة المراجعين في الحصول على الخدمات في أسرع وقت مهما كانت الظروف" بمتوسط حسابي مرجح,33)، ووزن نسبي (77)، بينما جاء في المرتبة الأخيرة بالنسبة لضغوط المراجعين الفقرة التي تنص "كثرة أعداد المراجعين" بوسط حسابي مرجح (10,2)، ووزن نسبي(70).

جدول (10) يمثل ضغوط المرضى المصاحبة لجائحة كورونا

	ضغوط المرضى							
	الفقرة	ك / %	ذو أهمية متدنية	ذو أهمية متوسطة	ذو أهمية مرتفعة	مجموع الاوزان	الوسط الحسابي المرجح	الوزن النسبي	الترتيب
1	كثرة أعداد المرضى المراجعين للمستشفى	ك	9		8	25	.18	2	
		%	7.9	.8	6.3				
2	سوء المعاملة من جانب المرضى	ك	1	.6	6	31	.24	4	
		%	0.1	5.5	4.4				
3	رغبة المرضى في الحصول على الخدمات في أسرع وقت مهما كانت الظروف	ك	3	2	8	31	.24	4	
		%	2	1.7	6.3				
4	عدم مراعاة المرضى لضغوط العمل	ك	5	2	6	37	.30	6	
		%	4.3	1.4	4.4				
5	عدم تقدير المرضى للجهود المبذولة في عملي	ك	7	0	6	55	.47	8	
		%	1.5	9.4	4.1				
	الوسط الحسابي المرجح العام						28,2		

يتضح من الجدول (10) والذي يمثل طبيعة ضغوط المرضى المصاحبة لانتشار فيروس كورونا التي يعاني منها العاملون في القطاع الصحي بأن قيمة الوسط الحسابي المرجح العام قد بلغ (28,2)، وجاء في المرتبة الأولى في ضغوط المرضى المصاحبة لانتشار فيروس كورونا "عدم تقدير المرضى للجهود المبذولة في عملي" بوسط حسابي مرجح (47,2)، ووزن نسبي (88)، بينما جاء في المرتبة الأخيرة بالنسبة لضغوط المرضى الفقرة التي تنص " كثرة أعداد المرضى المراجعين للمستشفى" بوسط حسابي مرجح (18,2)، ووزن نسبي (72).

جدول (11) يمثل الضغوط الشخصية المصاحبة لجائحة كورونا

الضغوط الشخصية									
	الفقرة	ك / %	ذو أهمية متدنية	ذو أهمية متوسطة	ذو أهمية مرتفعة	مجموع الاوزان	الوسط الحسابي المرجح	الوزن النسبي	الترتيب
1	عدم ملاءمة طبيعة العمل لتخصصي	ك	47	22	34	193	1.87	62	2
		%	45.6	21.4	33				
2	العمل الحالي لا يناسب تطلعاتي المهنية	ك	37	26	40	209	2.02	67	1
		%	39.9	25.2	38.8				
3	عدم القدرة على أداء مهام عملي في الوقت المحدد	ك	47	28	28	187	1.81	60	3
		%	45.6	27.2	27.2				
4	كثرة الصراعات مع الزملاء	ك	47	32	24	183	1.77	59	4
		%	45.6	31.1	23.3				
5	لا يساعدني رؤسائي عندما تواجهين مشكلة شخصية	ك	55	20	28	179	1.73	57	5
		%	53.4	19.4	27.2				
6	أنا غير راض عن الوظيفة التي أعمل بها	ك	49	24	30	187	1.81	60	3
		%	47.6	23.3	29.1				
	الوسط الحسابي المرجح العام					1،83			

يتضح من الجدول (11) والذي يمثل طبيعة الضغوط الشخصية المصاحبة لانتشار جائحة كورونا التي يعاني منها العاملون في القطاع الصحي بأن قيمة الوسط الحسابي المرجح العام قد بلغ (83,1)، وجاء في المرتبة الأولى في الضغوط الأسرية المصاحبة لانتشار فيروس كورونا "فقرة أن العمل الحالي لا يناسب تطلعاتي الحالية" بوسط حسابي مرجح (02,2)، ووزن نسبي (67)، بينما جاء في المرتبة الأخيرة بالنسبة للضغوط الشخصية المصاحبة لانتشار فيروس كورونا الفقرة التي

تنص "لا يساعدني رؤسائي عندما أواجه مشكلة شخصية" بوسط حسابي مرجح (73,1)، ووزن نسبي (57).

جدول (12) يمثل محور ضغوط الوقت المصاحبة لجائحة كورونا

ضغوط الوقت									
	الفقرة	ك / %	ذو أهمية متدنية	ذو أهمية متوسطة	ذو أهمية مرتفعة	مجموع الاوزان	الوسط الحسابي المرجح	الوزن النسبي	الترتيب
1	ضرورة تقديم الخدمة للمرضى بوقت محدد حفاظا على صحتهم يولد الضغوطات	ك	39	22	42	209	2.02	67	3
		%	41.7	23.3	35				
2	ضرورة التزامك بالوقت بدقة في حال بداء شفت الدوام يولد مزيدا من الضغوطات لدي	ك	47	20	36	195	1.89	63	4
		%	45.6	19.4	35				
3	ضرورة متابعة الأجهزة الطبية للمرضى بوقت دقيق ومحدد مثل أجهزة التنفس تزيد من الضغوطات لدي	ك	39	20	44	211	2.04	68	2
		%	37.6	19.4	42.7				
4	ضرورة متابعة المرضى في أوقات محددة مثل بداية الشفت ونهايته يولد مزيدا من الضغوطات	ك	37	24	42	211	2.04	68	2
		%	35.9	23.3	40.8				
5	دقة الوقت في التعامل مع الحالات في قسم الطوارئ يولد مزيدا من الضغوطات لدي	ك	35	20	48	219	2.12	70	1
		%	34	19.9	46.6ى				
6	تغيير أوقات الدوام من صباحي إلى مسائي	ك	37	18	48	217	2.10	70	1
		%	35.9	17.5	46.6				
	الوسط الحسابي المرجح العام						2،03		

يتضح من الجدول (12) والذي يمثل طبيعة ضغوط الوقت المصاحبة لانتشار جائحة كورونا التي يعاني منها العاملون في القطاع الصحي بأن قيمة الوسط الحسابي المرجح العام قد بلغ(03,2)، وجاء في المرتبة الأولى في ضغوط الوقت المصاحبة لانتشار فيروس كورونا" فقرة دقة

الوقت في التعامل مع الحالات في قسم الطوارئ يولد مزيداً من الضغوطات لدى" بوسط حسابي مرجح (12,2)، ووزن نسبي (70)، بينما جاء في المرتبة الأخيرة بالنسبة لضغوط الوقت المصاحبة لانتشار فيروس كورونا الفقرة التي تنص "ضرورة الالتزام بالوقت بدقة في حال بدء شفت الدوام" بوسط حسابي مرجح (89,1)، ووزن نسبي (63).

ويعتقد الباحث بأنه للحد من الإصابة بالفايروس تم زيادة عدد ساعات العمل وبالتالي تولدت الضغوطات لدى العاملين، خصوصاً بعض الأقسام والتي بحاجة إلى متابعة مستمرة ودقيقة في إعطاء العلاجات للمرضى.

الإجابة على سؤال الدراسة الثالث والذي ينص " هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى مستوى الدلالة ألفا 0.05% ما بين الضغوطات التي تواجه العاملين في القطاع الصحي في ظل انتشار فيروس كورونا (covid-19) في المملكة الأردنية الهاشمية ومستوى هذه الضغوطات تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، الخبرة، والمهنة، والمستوى التعليمي، وأوقات الدوام).

جدول (13) يمثل قيمة(T-Test) ومستوى الدلالة الإحصائية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة الضغوطات التي تواجه العاملين في القطاع الصحي ومستوى هذه الضغوطات تعزى لمتغير الجنس

الجنس	الوسط	الانحراف المعياري	قيمة T	Sig
ذكر	136,35	25,71	-1,390	168,0
انثى	143,63	24,67	-1,370	175,0

يتضح من الجدول (13) عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوطات التي تواجه العاملين في القطاع الصحي ومستوى هذه الضغوطات تعزى لمتغير الجنس ذكور وإناث، بمعنى أن الضغوط التي يتعرض لها العاملون ليس لها علاقة بالذكور أو الإناث إنما يعاني منها الجميع بغض النظر عن الجنس.

جدول (14) يمثل قيمة(f) ومستوى الدلالة الإحصائية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة

م	المتغير	قيمة f	الدلالة الإحصائية sig
1	الخبرة العملية	457,1	238,0
2	المستوى التعليمي	318,4	016,0
3	أوقات دوامك	647,2	076,0
4	طبيعة عملك الحالي	606,0	438,0
5	المهنة	943,0	393,0

يتبين من الجدول (14) والذي يمثل مستويات الدلالة الإحصائية في استجابات أفراد مجتمع الدراسة والفروق حسب المتغيرات الديموغرافية، حيث تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة تعود لمتغير الخبرة العملية، أو المستوى التعليمي، أو أوقات الدوام، أو طبيعة العمل، أو المهنة، حيث وجدت جميع مستويات الدلالة اكثر من 5% عند مستوى الدلالة ألفا 5% كما في الجدول أعلاه وهي غير دالة إحصائياً بمعنى ليس للمتغيرات الديموغرافية علاقة بالضغوط التي يعاني منها العاملون من ممرضين وأطباء في الطاع الصحي.

وهذا دليل أن الضغوطات التي يتعرض لها العاملون في القطاع الصحي والمصاحبة لانتشار فيروس كورونا ليس لها علاقة بالمتغيرات الديموغرافية، وإنما يمكن أن يعاني منها أي موظف يعمل في هذا القطاع خاصة مع انتشار فيروس كورونا.

مناقشة نتائج الدراسة:

جاءت نتائج الدراسة الحالية متفقة من الإطار النظري والذي تمحور حول أن عجز الفرد عن مواجهة المشكلات، يؤدي إلى زيادة حدة الضغوط والتوترات، وهذا ما يحدث مع العاملين في القطاع الصحي، حيث يتبين من خلال الإجابة على سؤال الدراسة الأول أن مصادر الضغوط متعددة وهذا يتفق مع الإطار النظري للدراسة من حيث تعدد مصادر الضغوط من داخل مكان العمل مصادر داخلية حيث يكون الفرد نفسه وشخصيه من

مصدر للضغوط، كالخوف من الفشل وضعف الدافعية، وعدم التعاون، والحساسية الزائدة تجاه المواقف والأحداث، وهذا ما أكدته هذه الدراسة.

وكذلك تختلف نتائج هذه الدراسة من خلال الإجابة على السؤال الأول والذي ينص على ما هب مصادر الضغوط وذلك من حيث إن مصادر الضغوط خارجية حيث جاء دور الأسرة والجوانب الاجتماعية في الترتيب الأخير كمصدر خارجي للضغوط وهذا يختلف مع الجانب النظري بأن مصادر الضغوط خارجية وهي تلك التي تكون في البيئة والأنساق الأخرى التي يتعامل معها الفرد، وأن البيئة الأسرية؛ مثل النزاعات الزوجية، وتعرّض الأسرة للانهيار، وتدخل الآخرين في القرارات الأسرية، وتسلّط أحد الزوجين أو أحد الوالدين أو الأبناء، والمتطلبات المادية للأسرة، وضعف الدخل الأسري، وتعليم الأبناء، ومرض أحد أفراد الأسرة.

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية حول أن لبيئة العمل دوراً في الضغوط مع الإطار النظري والذي تمحور حول أن بيئة العمل؛ والمتمثلة في ضعف الرواتب، والعلاقات بالرؤساء والزملاء، والمسؤوليات الإضافية، وظروف العمل السيئة دوراً هاماً في الضغوط.

كذلك تتفق نتائج هذه الدراسة الحالية من خلال الإجابة على التساؤل الرئيس والذي يتمحور حول أهم الضغوط التي تواجه العاملين في القطاع الصحي مع نتائج دراسة (يونس، 2020) والتي توصلت إلى أن أهم الضغوط التي تواجه العاملين بالمستشفيات تتمثل في ضغوط العمل، فكانت أهم الضغوط ضغط الحوافز والمكافآت، وعدم توفر أنشطة ترفيهية للعاملين، وبالنسبة للضغوط الشخصية، فكان أهمها، وعدم تناسب الراتب مع الجهد المبذول في العمل. وبالنسبة للضغوط الأسرية، فكان أهمها: كثرة الأعباء الأسرية، وعدم تفهّم أفراد الأسرة لظروف العمل. وبالنسبة للضغوط النفسية، فكان أهمها الشعور بالملل من تكرار مهام العمل، يليه الرغبة في الانتقال للعمل بمجال آخر، وافتقاد روح الفريق في العمل، ثم الشعور بعدم الراحة في العمل.

وتختلف نتائج هذه الدراسة الحالية من خلال إجابتها على فرضية الدراسة مع نتائج دراسة (علي، 2020)، والتي توصلت إلى عدم وجود علاقة ارتباطيه دالة احصائيا بين الضغوط النفسية الناتجة من انتشار فيروس كورونا المستجد والاضطرابات النفسجسمية لدى المرأة العاملة، واتفقت معها في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة

الضـغوط النفسـية الناتجـة مـن انتشـار فيـروس كورونـا المسـتجد لـدى المـرأة العاملـة تعـزى لمتغيري (السن والمستوى التعليمي).

واختلفت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (علي، 2020)، في وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الضغوط النفسية الناتجة من انتشار فيروس كورونا المستجد لدى المرأة العاملة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

واختلفت نتائج هذه الدراسة الحالية مع دراسة (Michailidis & Eluakai, 2002)، والتي خلصت إلى أن وجود فروق في مصادر ضغوط العمل بين الذكور والإناث وبين الإداريين وغير الإداريين.

كذلك اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (Maureen, 1999) والتي توصلت إلى أن أهم مسببات ضغط العمل تتمثل في عبء العمل الناتج عن نقص الكادر الوظيفي.

كذلك تتفق نتائج هذه الدراسة مع نظرية ريتشارد لازاروس (Richard Lazarus, 1966) نظرية التوافق بين الشخص والبيئة رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف ويعتمد تقييم الفرد على عدة عوامل العوامل الشخصية، العوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية، العوامل المتصلة بالموقف نفسه.

الخاتمة:

إن هناك طبيعة خاصة للضغوط التي تواجه العاملين في القطاع الصحي في ظل انتشار فيروس كورونا coved-19 في المملكة الأردنية الهاشمية، حيث أكثر الضغوط التي تواجه العاملين في هذا القطاع ضغوط العمل في المرتبة الأولى، بينما في المرتبة الثانية الضغوط الناتجة عن انتشار فيروس كورونا.

أما حول اقل الضغوط التي يعاني العاملون منها في هذا القطاع هي ضغوط المراجعين وهذا الأمر متوقع وذلك لإنه بدون المرض والحالات المرض لا وجود للكوادر الطبية فلذلك يستقبلون المرضى بدون أي ضغوط وإن وجدت ضغوط تكون بسيطة يمكن أن يتغلب عليها هذا الشخص بدون أي مساعدة من الآخرين.

أما الفروق ذات الدلالة الاحصائية لدى مستوى الدلالة ألفا 0.05% في استجابات أفراد عينة الدراسة على الضغوط التي تواجه العاملين في القطاع الصحي في ظل انتشار فيروس كورونا تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيراتهم الديموغرافية.

التوصيات:

وبناء على نتائج الدراسة أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها:

1- زيادة الحوافز المالية للعاملين في هذا القطاع لتخفيف الضغوط الاقتصادية لديهم.
2- التعامل مع المرضى المراجعين من خلال تنظيم خاص بدور المرضى يقوم بتوزيعهم على الأقسام حسب الدور.
3- تحفيز العاملين على العمل بروح الفريق.
4- توفير سكن وظيفي للعاملين في هذا القطاع، خصوصاً للذين يقطنون أماكن بعيدة للحد من ضغوط العمل لديهم.
5- الفصل التام لمصابي فيروس كورونا عن بقية أقسام المستشفى، حفاظاً على أُسر العاملين في هذا القطاع.

المراجع العربية

بن زيان، ملكية (2020). العزلة الاجتماعية بسبب جائحة كوفيد –19 وانعكاساتها على الصحة النفسية والجسدية للفرد، *مجلة دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية*، الجزائر (28).

الحنيطي، نادية (2002). *أثر العوامل المهنية والشخصية على الضغط الوظيفي في المستشفيات الحكومية*. دراسة تحليلية، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة الأردنية.

الدينغرس، نصر (2016). *استراتيجيات تكيف الأطباء مصلحة الاستعجاليات في وضعيات الضغط النفس*، رسالة دكتوراه، دراسة ميدانية على عينة من الأطباء بالمستشفى الجامعي، تلمسان.

طه عبد العظيم حسين واخرون (2006). *استراتيجيات إدارة الضغوط النفسية التربوية، عمان، الأردن*: دار الفكر للنشر والتوزيع.

علي، نهلة (2020). *العلاقة بين الضغوط النفسية الناتجة عن انتشار فيروس كورونا المستجد Covid-19 والاضطرابات النفس جسميه لدى المرأة العاملة*، معهد الدراسات والبحوث البيئية جامعة عين شمس، مصر.

العنزي، امال سليمان تركي (2004). *أساليب مواجهة الضغوط عند التصحيحات والمصابات بالاضطرابات النفسية الجسمية (دراسة مقارنة)*، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، المملكة العربية السعودية: جامعة الملك سعود قسم علم النفس.

المحتسب، آية. (2010). *علاقة المساندة الاجتماعية بدرجة الخبرة الصادمة لدى طلبة المرحلة الأساسية العليا في الخليل*، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة القدس، فلسطين.

الغمري، هاني. (2016). *صورة الجسم والفاعلية الشخصية والتكيف النفسي الاجتماعي لدى المبتورين ذوي الطرف البديل*، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

زللو، محمد ولعور، علاء الدين. (2015). *تأثير ممارسات الألعاب الجماعية على تحقيق التكيف الاجتماعي لدى تلاميذ التعليم الثانوي (15 –19 سنة)*، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر.

البوارضي، علياء وعلي، ماجدة. (2014). *المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى طالبات المرحلة الرابعة، مجلة علوم التربية الرياضية*، جامعة بابل كلية التربية الرياضية، 7 (6): 114 – 125.

الشربيني، سامي (2020)، الضغوط الاجتماعية لأسر مصابي فيروس كورونا المستجد ودور خدمة الفرد في التعامل معها، *مجلة كلية الخدمات الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية*، عدد 21، جامعة الفيوم، مصر.

المجلس الاقتصادي والاجتماعي (2020)، *أثر جائحة كورونا في مجالات الصحة والعنف الأسري والاقتصاد في الأردن بحسب النوع الاجتماعي*، عمان، الأردن.

أحمد، سمير (2006)، *النظرية في علم الاجتماع*، جامعة عين شمس، مصر.

البداينة، ذياب، الخريشه، رافع (2013)، نظريات علم الجريمة / المدخل والتقييم والتطبيقات، عمان، دار الفكر، الأردن.

الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (2020)، أثر جائحة كوفيد-19 (كورونا) على الظروف الاجتماعية والاقتصادية للأسر الفلسطينية، رام الله، فلسطين.

بوزيان، عايد (2016)، العنف لدى الشباب في الوسط الحضري، عوامله والنظريات المفسرة له، بحث منشور، *مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية*، العدد (2).

فريدة، بوغازي (2015)، تحليل مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية بالمؤسسة المينئية بسكيكدة، *مجلة البحوث والدراسات الإنسانية*، جامعة سكيكدة، الجزائر، العدد (11).

نشوان، محمد كباس (2017)، ضغوط العمل التنظيمي وعلاقتها بالرضا الوظيفي في إدارة رعاية الشباب في جامعة صنعاء، *مجلة علوم وممارسات الأنشطة البدنية والفنية*، مخبر علوم ممارسة الأنشطة البدنية، جامعة الجزائر، الجزائر المجلد (11).

يونس، محمد (2020)، الضغوط الاجتماعية والنفسية التي تواجه العاملين بالمستشفيات وتصوير مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمات الاجتماعية لمواجهتها، *مجلة دراسة في الخدمة الاجتماعية العلوم الإنسانية*، عدد 51، الرياض، المملكة العربية السعودية.

موقع الكتروني، منظمة الصحة العالمية، 2021،

https://help.unhcr.org/iraq/coronavirus-covid-19-resources

موقع الكتروني، وزارة الصحة المملكة الأردنية الهاشمية، 2022،

https://corona.moh.gov.jo/ar

Refereence:

Chusmir, L. & Franks. V. (1999). Stress And The women Manager. *Training & Development Journal*, 42(10), 66-70.

Maureen, F. (1999). *The Effects of Chronic Exposure to Stresses on The Intrusive Care Nurs Dissertation Abstract California: California school of professional psychology*. Dissertation Abstract.

Michailidis, M. & Eluaka, M. (2002). Factors contriputing to occupational stress experienced by individuals employed in the fast food industry work. *The National Center for Biotechnology Information* . 21(2):40-125.

Michailidis, M. & Georgioum Y. (2003). Employee Occupational Stress of Banking. *The National Center for Biotechnology Information*, 24(2):37-123.