مجلة العلوم الإنسانية —— المجلد 32 -عدد 1 -جوان 2021، ص.ص.137 -149 ——————

واقع المعاناة من الضغوط المهنية لدى الممرضين دراسة ميدانية بمستشفى محمد الصديق بن يحيى بولاية جيجل.

The reality of suffering from Professional pressures among nurses A field study at Mohammed Siddik ben Yahya Hospital in the province of Jijel.

تاريخ الاستلام : 2020/01/14 ؛ **تاريخ القبول :** 2021/02/24

ملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع المعاناة من الضغوط المهنية لدى الممرضين وذلك من خلال دراسة ميدانية على مجموعة من الممرضين بمستشفى محمد الصديق بن يحيى بولاية جيجل على97 ممرض من مختلف المصالح للكشف عن أهم العوامل التي تؤدي إلى ظهور مختلف الضغوطات في مجال التمريض و كذا الكشف عن آثارها النفسية و الاجتماعية على الممرضين . فقد قمنا بتصميم استبيان يقيس الضغوط تم تطبيقه على عينة البحث فتوصلنا إلى أن ضغوط طبيعة العمل و الضغوط الاجتماعية جاءت في المرتبة الأولى في وجهة نظر الممرضين.إضافة إلى الاكتظاظ و العدد الكبير من المرضى و نقص الأدوية و المعدات الطبية وعدم وجود الحماية الأمنية وتعرضهم للعديد من الاعتداءات وخصوصية التعامل مع بعض الأمراض الخطيرة و عائلاتهم و المشاكل العلائقية معهم ,إضافة إلى الضغوط الفيزيقية والمادية وكذلك عدم عدالة مسؤولي القطاع في تصميم نظام أجور يتلاءم مع طبيعة العمل الكبير الذي يقوم به الممرضين إضافة إلى طبيعة العمل خاصة المناوبة الليلية بالإضافة إلى المخاطر التي يتعرض لها الممرضين الذين يعملون في مصلحة الأشعة و ما تسببه من أمراض مهنية مختلفة الشيء الذي يخلق لهم ضغط كبير جدا .

الكلمات المفتاحية: المعاناة - الضغوط المهنية- الممرضين.

بلال مجيدر

جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، الجزائر

Abstract

The study aimed to find out the reality of suffering from Professional pressures among nurses, through a field study on a group of nurses in Mohammed Siddik ben Yahya Hospital in the wilaya of Jijel on 97 nurses from different departments to detect the most important factors that lead to the emergence of various pressures in the field of nursing as well as to detect their effects Psychological and social to nurses. We have designed a questionnaire that measures the pressure applied to the research sample and found that the pressure of the nature of work and social pressures came first in the view of nurses, in addition to overcrowding and the large number of patients and the lack of medicines and medical equipment and the lack of security protection and exposure to many Attacks and privacy of dealing with some serious diseases and their families and relational problems with them, in addition to physical and physical pressures as well as the injustice of the sector officials in the design of a wage system adapted to the nature of the work of large nurses in addition to the nature of work, especially night shift In addition to the risks to nurses who work in the interest of radiology and the cause of various occupational diseases, which creates them very great pressure.

Keywords : suffering - Professional pressures - nurses

Résumé

L'étude visait à découvrir la réalité de la souffrance du pressions professionnelle chez les infirmières, à travers une étude de terrain sur un groupe d'infirmières à l'hôpital Mohammed Siddik ben Yahya dans la wilaya de Jijel sur 97 infirmières de différents départements pour détecter les facteurs les plus importants qui conduisent à t il émergence de diverses pressions dans le domaine des soins infirmiers ainsi que de détecter leurs effets psychologiques et sociaux pour les infirmières. Nous avons conçu un questionnaire qui mesure la pression exercée sur l'échantillon de recherche et constaté que la pression de la nature du travail et des pressions sociales est venue en premier dans le point de vue des infirmières, en plus de la surpopulation et du grand nombre de patients et du manque de médicaments et du matériel médical et le manque de protection de sécurité et d'exposition à de nombreuses attaques et à la vie privée de traiter certaines maladies graves et leurs familles et problèmes relationnels avec eux, en plus des pressions physiques et physiques ainsi que le l'injustice des fonctionnaires du secteur dans la conception d'un système salarial adapté à la nature du travail des grandes infirmières en plus de la nature du travail, en particulier de nuit En plus des risques pour les infirmières qui travaillent dans l'intérêt de la radiologie et la cause de divers occu maladies pationales, ce qui les crée une très grande pression.

Mots-clés : souffrance -pressions professionnelle – infirmières.

* Corresponding author, e-mail: b.mjider@gmail.com

© جامعة الاخوة منتوري قسنطينة 1، الجزائر 2021.

1- مقدمة :

الإنسان وبحكم احتياجاته المختلفة فهو بحاجة دائمة للعمل لكن مزاولته له غالبا ما تكون مصحوبة بمجموعة من الضغوطات و التي غالبا ما تسبب له عدم التوافق مع العمل و تأثيرات سلبية على الصحة النفسية و جسمية و الاجتماعية ،فالضغوط أصبحت تسمى مرض العصر والذي يشكل جزءا من حياة الإنسان فهي تكاد تنتشر في مختلف البيئات و المجتمعات و خاصة في بيئة الأعمال التي تتطلب من القائمين عليها التفاعل المباشر مع الناس مثل الممرضين و الممرضات وعلى وجه الخصوص الذين يعملون في بعض المصالح الخاصة نظرا لخصوصية هاته المصالح و صعوبة التعامل مع المرضى و أهاليهم فالممرض لم يعد يلعب دور التمريض فقط بل هو مختص نفسي و مساعد اجتماعي قبل كل شيء ، وكذلك غالبا ما يعمل الممرض في ظروف فيزيقية و اجتماعية لا تساعده على أداء عمله بصورة سليمة وفعالة بل أكثر من ذلك تشكل له ضغوط مهنية تحول دون ذلك. إضافة إلى ما يتعلق بالجانب المادي الكارثي في الجزائر الذي يتمثل في نقص المعدات و الأدوات الطبية و الذي يجعل من مهنته تحدي كبير و مسؤولية عظيمة.

وكثيرا ما تسابقت مختلف العلوم إلى تناول موضوع الضغط المهني وما ينتج عنه انعكاسات سلبية على الفرد و المنظمة و كغيره من العلوم فإن علم النفس كان السباق لذلك من خلال تشخيص هذه الظاهرة و البحث عن أسبابها و تقديم أنجع الطرق التي تعالج و تقلل و تحد من الضغوط المهنية . فغالبا ما كانت مهمة المختص النفسي لا تحيد عن هذا الاتجاه

وبناءا على ما سبق سنحاول في هاته الدراسة أن نتناول موضوع واقع الضغوط المهنية لدى العاملين في مهنة التمريض وكيفية معالجة و التقليل من حدة الضغوط .باعتماد الخطوات المنهجية المتعارف عليها و محاولة دراسة موضوع الضغط المهني من جوانبه المختلفة من مفاهيم و مصادره و آثاره على الفرد و المنظمة و كذلك أساليب مقاومته مع إبراز كيفية علاجه و التقليل والتخفيف من حدته

وبطبيعة الحال مدعما ذلك بدراسة ميدانية على 97 ممرض و ممرضة بمستشفى جيجل .

إشكالية الدراسة :

من طبيعة العالم الديناميكية و التغير فهو بحاجة دائمة إلى التقدم و التطور في كل مجالات الحياة المختلفة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وغيرها ومن هنا يحدث الصراع و المنافسة بين الأفراد لمواكبة هذا التطور. وكثيرا ماكان الفرد عرضة للمشكلات و التوتر و التهديد في حالة الفشل في ذلك مما يخلق له نوع من عدم الاستقرار النفسي نتيجة لتراكم مثل هاته المشكلات و تعقيداتها، ويزداد الأمر سوءا إذا لم يكن مهيأ لمثل هذه الظروف،بحيث لا يملك الطرق و الأساليب الفعالة للتعامل مع هذه المواقف مما يجعله عرضة للتأثيرات السلبية للمواقف الضاغطة.

وإذا كان المجتمع الصحي صورة من المجتمع الإنساني فإن الممرضين إضافة إلى المشكلات الاجتماعية و النفسية التي يعاني منها الأفراد بصفة عامة لديهم مشكلاتهم الخاصة بطبيعة مهنة التمريض . وحسب تصنيف منظمة العمل الدولية :((تعد مهنة التمريض من أكثر مجالات العمل ضغوطا)) فهي أكثر المهن الضاغطة ،وذلك من خلال ما تزخر به البيئة الصحية من مثيرات يرجع بعضها إلى شخصية الممرض التي تحدد قدرته على التكيف مع المتغيرات السريعة و الكبيرة في مجال التمريض و مؤسساتها .إضافة إلى الظروف المختلفة الفيزيقية. الاجتماعية و الصحية والتي من شأنها أن تخلق مشاكل نفسية و سلوكية للممرضين خاصة في بعض المصالح المعروفة بصعوبتها و خصوصية التعامل مع المرضى و أهاليهم. فكثيرا ما يتعرض الممرض إلى ضغوط مهنية تعكر صفو عمله و تفقده التركيز في عمله و تأثر سلبيا على صحة النفسية و البدنية من قلق و إحباط و صداع وعدم تركيز...الخ.

وتعرف هاته الضغوط بأنها : هي تعبير عن حالة من الإجهاد العقلي أو الجسمي وتحدث نتيجة للحوادث التي تسبب قلقل أو إزعاجا أو تحدث نتيجة لعوامل عدم الرضا أو نتيجة للصفات العامة التي تسود بيئة العمل أو أنها تحدث نتيجة للتفاعل بين هذه المسببات جميعا.

وكما أسلفنا الذكر سابقا فمهنة التمريض هي من أكثر المهن التي تكون فيها هاته المسببات للضغوط الطور. وما يلاحظ في المؤسسة الصحية في الجزائر هو تلك الظروف الفيزيقية القاهرة من اكتظاظ كبير وحرارة وضوضاء

و نقص التهوية و الحجم الساعي الكبير للعمل . إضافة إلى بعض التفاعلات الاجتماعية السلبية من صراعات وتصادمات بين الأشخاص إضافة إلى مشكلات تقنية و نقص العتاد و الذهنية الصعبة للمرضى و أهاليهم وانتشار ظاهرة العنف في الوسط الصحي و غيرها من المشكلات الصحية المختلفة . وهي كلها عوامل تزيد من ظهور ظاهرة الضغط لدى الممرضين بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، مما ينعكس سلبا على الصحة النفسية و الجسمية للمرضين فيعبر عنه بسلوكات و تصرفات مرضية كالقلق.الإحباط.الملل و غيرها،أو عن طريق سلوكات تنظيمية كالغياب.التأخر.الإضرابات...الخ.

وسنحاول في هاته الدراسة أن نكشف الغطاء عن ظاهرة معاناة الممرضين من الضغط المهني من خلال دراسة ميدانية بمستشفى جيجل و التعرف على كيفية التقليل و التخفيف منها. وذلك من خلال طرح التساؤل التالي :

ما واقع ظاهرة الضغط المهني لدى العاملين بمهنة التمريض وكيفية معالجتها و التخفيف و التقليل منها؟.

وما هي العوامل المسببة للضغوط لدى ممرضي مستشفى جيجل ؟.

- فرضيات الدراسة:

وللإجابة عن التساؤلات المطروحة تم صياغة فرضية عامة تمثلت فيما يلي:

- هناك مجموعة من العوامل تساعد على ظهور الضغوطات المهنية لدى ممرضي مستشفى جيجل والتي انبثقت منها أربع فرضيات جزئية كالتالي:
- توجد مجموعة من العوامل الفيزيقية تساعد على ظهور الضغط المهني لدى ممرضي مستشفى جيجل.
- توجد مجموعة من العوامل الاجتماعية تساعد على ظهور الضغط المهني لدى ممرضي مستشفى جيجل.
- توجد مجموعة من العوامل التقنية و الفنية تساعد على ظهور الضغط المهني لدى ممرضي مستشفى جيجل.
- توجد مجموعة و الأشكال و الإجراءات تمكن من معالجة و التخفيف و التقليل من الضغط المهني لدى ممرضي مستشفى جيجل.

-أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة من خلال معالجتها لموضوع حساس جدا سواء لدى الفرد أو المنظمة من خلال ما ينتجه من سلبيات على الصحة النفسية و الجسمية.إضافة إلى ما تعاني منه المؤسسات الصحية من مشاكل نتيجة التعرض المستمر لفئة الممرضين للضغوط و الذي يؤثر على أدائهم و مرد وديتهم في العمل . فنحاول أن نكشف عن أهم المسببات و المصادر التي تساعد على ظهور الضغوط المهنية و البحث عن أنجع السبل و الطرق التي من شأنها أن تقلل و تخفف من هاته الظاهرة و من انعكاساتها السلبية .

-أهداف الدراسة:

- تسليط الضوء على ماهية الضغوط المهنية .
- معرفة المسببات والمصادر التي تساعد على ظهور الضغوط المهنية لدى الممرضين .
- معرفة كيفية معالجة و التقليل و التخفيف من الضغوطات المهنية لدى الممرضين .
- **التعريف الإجرائي للضغوط المهنية :** هي مجموعة الضغوط التي يعاني منها الممرضين بمستشفى محمد الصديق بن يحيى بولاية جيجل و التي تتمثل في الضغوط : الاجتماعية ، الفيزيقية، النفسية و الفسيولوجية و الفنية أو التقنية .
- **التعريف الإجرائي للممرضين :** ويقصد بهم العمال الممرضين الذين يعملون بمستشفى محمد الصديق بن يحيى بولاية جيجل و الذين تلقوا تكوينا على مهنة التمريض في إحدى المعاهد أو المدارس الشبه

الطبي في تخصصات التمريض المختلفة مما يؤهلهم للعمل بكل كفاءة و فعالية في المصالح المختلفة للمستشفى .

- **التعريف الإجرائي للمعاناة:** هي حالة انفعالية سيئة نتيجة استجابة الممرضين للضغوط المهنية المختلفة التي يعاني منها نتيجة مزاولتهم مهنة التمريض تتضمن استجابات فسيولوجية وسلوكية و معرفية ووجدانية و التي نحصل عليها من درجات إجابات الممرضين على بنود استبيان المعاناة من الضغوط المهنية.

2- **أدبيات الدراسة**:

تعتبر الضغوط المهنية من القضايا التي لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض،فالعمل مصدر للمتاعب ولقد ترتب عن هذا العمل وما صاحبه من شقاء و بعض المخاطر و التحديات أو ما يعرف بالضغوط المهنية التي كثيرا ما يدفع الممرضين فاتورتها على حساب صحتهم النفسية و الجسمية في شكل قلق و إحباط و صداع وعدم التركيز و الأداء المنخفض، وهذا نظرا لمجموعة من الضغوطات المتعلقة بنواحي متعددة من ظروف فيزيقية قاهرة و علاقات اجتماعية سيئة في محيط العمل ،إضافة بما يتعلق بخصوصية بعض المصالح وخطورتها.كما يتعدى انعكاسها السلبي على الممرضين فقط بل ويمتد إلى المؤسسة الصحية من خلال الغياب و التسرب الوظيفي والأداء المنخفض وزيادة نسبة الأخطاء وغير ذلك.

وعليه فما هي حقيقة الضغوط المهنية ؟ و ماهي العوامل التي تساعد على ظهورها ؟ و الآثار الناتجة عنها؟

وهو ما سيتناوله الباحث من خلال هذا العنصر .

2-1مفهوم الضغط:

من خلال أدبيات الموضوع تبين أنه هناك اختلاف في تناول الباحثين لمفهوم الضغط المهني حسب زاوية تناولهم لموضوع الضغط المهني وكذلك اتجاهاتهم و أفكارهم و آرائهم .

فقد عرفها سيلي Selye 1980:(ظاهرة من ظواهر الحياة الإنسانية يتعرض إليها الإنسان في حياته اليومية وتسبب له نوعا من الاختلال الوظيفي كالعجز في اتخاذ القرارات و التناقض في السلوكات و العجز في التفاعل من الآخرين وغير ذلك من التأثيرات السالبة التي يواجهها ويتعامل معها) . (طلعت منصور.1993. ص91).

كما يعرفها غرينر Greener :(تحدث نتيجة لوجود متطلبات الوظيفة أو العمل غير المتوافقة مع القدرات العقلية و الجسمية و الفزيولوجية للموظف مما تجعله غير متوازن في أداء المهام). **(greener.2005.p145)**

كم عرفت أيضا بأنها :(حالة من عدم التوازن الناجم من تعرض الفرد لانفعالات نفسية سيئة تتسم بالقلق والتوتر و الضيق و التفكير المرهق في أحداث وخبرات حياتية تعرض لها في الماضي أو يعيشها حاضرا أو يخشى حدوثها مستقبلا، وتسبب اضطرابات فسيولوجية ضارة).(جميل حسن الطهراوي.2008. ص ص 449-465).

من خلال هاته التعاريف فيمكن اعتبار الضغوط المهنية اختلال في البناء النفسي للفرد العامل يسبب له مشكلات جسمية و اجتماعية و نفسية نتيجة تعرضه وتفاعله مع مجموعة من المثيرات الناتجة عن المنظمة أو البيئة أو الفرد ذاته. (عبد العزيز عبد المجيد.2005.ص 74).

2-2العوامل المسببة في ظهور الضغوط المهنية لدى الممرضين:

- العوامل الفيزيقية: كالإضاءة و الحرارة و الرطوبة و الغبار والضوضاء و الروائح الكريهة و تصميم الأجهزة و الأدوات وترتيبها و تنظيمها و تفاعلها مع الفرد و الاكتظاظ .

- العوامل الفسيولوجية: كارتفاع ضغط الدم و الصداع بأنواعه المختلفة و اضطرابات الدورة الدموية و الهضم و البول و السكري .

- العوامل النفسية : كالقلق و الاكتئاب و الغضب و الشعور بالذنب و اليأس و الغيرة وعدم الثقة بالنفس و عدم الطموح و الشعور بعدم التقدير وتحقيق الذات . (عامل حجل .2007-2008. ب ص).

- العوامل الاجتماعية :العلاقات السيئة مع المدير والزملاء عدم المشاركة في اتخاذ القرارات، الشعور بعدم التقدير من الآخرين،التأنيب المستمر من طرف الزملاء والمرضى وأهاليهم...الخ. (رواية حسن.2000.ص 97).

- العوامل التنظيمية: وهي التي تتعلق بطبيعة العمل ومتطلباته،صراع الدور،عبء الدور،المسؤوليات المختلفة، السياسة الصحية المتبعة في الجزائر.

إضافة إلى بعض العوامل و المصادر الأخرى و التي لا يمكن أن تكون مساعدة على ظهور الضغوطات المهنية المختلفة .

2-3الآثار الناتجة عن الضغوط المهنية لدى الممرضين :

2-3-1 على مستوى الفرد : ينتج عنها أشكال مختلفة سواء جسمية ،نفسية،سلوكية،مهنية و اجتماعية كآلام الرأس فقدان الوزن،ارتفاع ضغط الدم،التعب المزمن،أمراض في الجهاز التناسلي كالبرود الجنسي.

إضافة إلى آثار عقيلة تظهر في الفقدان الجزئي للذاكرة و الإصابة بالأمراض العقلية، إضافة إلى آثار نفسية متمثلة في الحزن و الكآبة والقلق و عدم التركيز و الصعوبة في التعبير و التردد و اللامبالاة وهذه النتائج تقف عائقا أمام مهمة التدريس .

2-3-2 على مستوى المنظمة :تؤدي الضغوط المهنية إلى انخفاض الولاء للمؤسسة الاستشفائية والإصابة بالإحباط وينتج ذلك التأخر و الغيابات عن العمل من قبل الممرضين ، والانسحاب و الهروب نظرا لعدم القدرة على التكيف مع بيئة العمل أو المستشفى. تدهور العلاقات في المدرسة فتنتشر الكراهية وعدم الثقة مما يخلق الصراع بين الزملاء وهذا كله يؤدي إلى عدم إتقان العمل و الأداء السلبي.(مليكة شارف خوجة.2008 .ص 92).

2-4 أساليب التعامل ومقاومة الضغوط المهنية لدى الممرضين :

2-4-1 على مستوى الفرد : يمكن للمرض تجنب الضغط من خلال اللجوء إلى الاسترخاء حيث يجلس مستريحا و هادئا و يوجه تفكيره إلى كلمة أو شخص واحد و الدعاء لله. (أحمد ماهر.2002. ص 415).

كما يلجأ إلى ممارسة الرياضة أو المطالعة باعتبارها وسيلة مخففة للتوتر لأنها تنقل الفرد من الواقع المضغوط إلى واقع أكثر استرخاء. وتلعب الأنظمة الغذائية دورا كبيرا في تخفيف الضغط فالشكولاطة مثلا من الأغذية المخففة للضغط و التوتر أما الخس فينصح بتناوله للذين يعانون من قلة النوم و الإرهاق .

ويبقى أفضل علاج للضغط هو الصلاة ففيها يجد الفرد راحته و سكونه فبذكر الله تطمئن القلوب .

2-4-2 على مستوى المنظمة : على الإدارة أن تفهم الظاهرة و تتعرف على مصادرها ووضع إستراتجيات معها وإعداد برامج تدريبية تهدف إلى تنمية التركيز على الفرد. (حريم حسين. 2007.ص 295).

كما تسعى المنظمات إلى تعيين مستشارين نفسانيين و اجتماعيين للعمل، تخصيص حجرات لممارسة التمارين الرياضية،حجرات للتركيز و الاسترخاء .إضافة إلى توفير الظروف الفيزيقية الملائمة للعمل من حرارة و تهوية وعدم اكتظاظ المستشفيات والتنظيم الجيد لأدوات العمل . إضافة إلى تنظيم ملتقيات و تظاهرات تحسيسية لمخاطر ظاهرة الضغط المهني و طرق علاجها و التخفيف منها. (أحمد ماهر.2002. ص 421).

كذلك لابد من دورات تدريبية للممرضين بشكل مباشر على كيفية التعامل مع الضغط و التوتر المختلف الذي يمكن أن يواجه الممرض أثناء العمل، وهذا فضلا عما يتم تدريب الفرد عليه من مهارات التعامل مع الآخرين و العلاقات الإنسانية و المرضى و أهاليهم و بعض الأمراض الحساسة و الخطيرة.(هلال محمد.2000.ص76).

كذلك لا بد على المستشفيات أن تأخذ مسؤولياتها في تحفيز الممرضين وحملهم على أداء الوظائف الموكلة لهم بنجاح حيث إن الحد من مشكلات وضغوطه وتقليصها في مساحة محدودة منطقيا يرجع بالدرجة الأولى إلى دور المشرفين في بيئة العمل ومستوى خبرتهم أو فهم لأبعاد هذه القضية وعدم الابتعاد على قدرات الممرضين الذاتية فقط للتكيف مع ما يواجهون من صعوبات وظيفية. (هيجان عبد الرحمن. 1998. ص 365).

5-2 مقومات تنفيذ أساليب مواجهة ضغوط العمل لدى الممرضين:

2-5-1 وضوح العناصر التي تسبب ضغوط العمل لدى المدراء والمشرفين المعنيين بمعوقات العمل والتطوير وإلمامهم الجيد بها، مع فهم للدور المرتقب منهم إذ ليس من المعقول أن يقودوا الآخرين وهم أنفسهم لا يعلمون إلى أين يتجهون.

2-5-2 وضع أهداف واضحة ومحددة من عملية دراسة ضغوط العمل في المستشفيات كتطوير الخدمات المعلوماتية التي تقدم للمستفيدين، وزيادة أنواعها أو رفع جودة أداء الممرضين أو تطويرهم وتنمية خبراتهم .

2-5-3 التأكد من دقة المعلومات الواردة عن الممرضين وأدائهم التي سوف يُستند عليها في اتخاذ القرارات المختلفة.

2-5-4 وضع خطة متدرجة وتفصيلية لتقليص ضغوط العمل ذات مسارات معقولة يمكن تحقيقها، على أن تناسب أهداف تلك الخطة قناعة الممرضين بفاعليتها ودورها في الإصلاح ليساهموا بالتعاون في إنجاحها.

2-5-5وأخيراً ، وإن كانت مسؤولية جماعية ينبغي وضع مقياس واضح أو معايير وأسس لمؤشرات ضغوط العمل وانعكاسها على أداء الممرضين ونشاطهم ، ومستويات التجاوب مع الأهداف الموضوعة من قبل إدارة المستشفى، وحبذا كذلك لو وجد جهاز كفء يقيم عملية التنفيذ هذه.

3- **الدراسة الميدانية** :

3-1- **منهج الدراسة** :

من خلال ما سبق و على ضوء متغيرات البحث و فرضياته تم اعتماد المنهج **الاستكشافي** وهو المناسب لهاته الدراسات والذي من خلاله نقوم باستكشاف واقع ظاهرة الضغط المهني لدى ممرضي مستشفى جيجل ومختلف العوامل و المسببات و كيفية علاجها و التقليل منها ، و نحاول تحليل أهم النتائج المتحصل عليها من خلال توزيع أدوات البحث المعتمدة .

3-2**عينة الدراسة**:

شملت العينة 97 ممرض بمستشفى جيجل من ممن تتوفر فيهم الشروط المطلوبة لتطبيق أداة الدراسة و المتمثلة في الاستبيان المصمم من طرف الباحث و التي تمت بالطريقة **العشوائية البسيطة** حيث تم ترقيم قصاصات بأسماء الممرضين من 01حتى 203 الذي هو العدد الإجمالي للمرضين بمستشفى جيجل ووضعهم في إناء ثم تم سحب 97 قصاصة الأولى بطريقة عشوائية لكي تكون ممثلة للمجتمع الأصلي.

السن : جدول رقم (01) يبين توزيع أفراد عينة البحث حسب السن :

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
[24-33]	11	% 11,34
[34-43]	10	% 10,30
[44-53]	54	% 55,67
أكثر من 53 سنة	22	% 22,68
المجموع	97	%100

المصدر: من إعداد الباحث.

من خلال الجدول رقم (01) نلاحظ أن أفراد العينة أغلبيتهم كهول وكبار في السن تتراوح أعمارهم ما بين[44-53[بنسبة 55,67% وهو مؤشر جيد بالنسبة لقطاع الصحة لخبرتهم على مستوى التمريض وهو ما يسهل التعامل مع المرضى و أهاليهم ومواجهة الضغط المتعرض له.

الجنس: جدول رقم (02) يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس :

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	25	% 25,77
أنثى	72	% 74,22
المجموع	97	% 100

المصدر: من إعداد الباحث.

من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ تأنيث قطاع الصحة في الجزائر باعتبار أن أغلبية أفراد العينة إناث بنسبة 74,22% بينما 25,77 % ذكور كون المرأة منبع الحنان .فالممرضة تلعب دور نفسي و اجتماعي كبير في التخفيف من معاناة المرضى و أهاليهم و كذلك تميزها بالانضباط .

الخبرة المهنية: جدول رقم (04) يبين توزيع الأفراد حسب الخبرة:

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 3 سنوات	09	% 09,27
[3-15]	08	% 08,24
[16-28]	30	% 30,92
أكثر من 28	50	% 51,54
المجموع	97	% 100

المصدر: من إعداد الباحث.

نلاحظ من خلال(04) أن الممرضين الذين تتجاوز خبرتهم 28سنة تمثل الأغلبية بنسبة 51,54 % وهذا راجع إلى قانون التقاعد الجديد و ما يفرضه من شروط وهذه الخبرة تساعدهم في التعامل مع ضغوط العمل .

3-3 - أداة الدراسة :

من خلال تصفح التراث النظري و الدراسات السابقة التي عالجت موضوع الضغط المهني لدى فئة الممرضين وكذلك الدراسة الاستطلاعية التي مكنتنا من كسر الحاجز النفسي مع أفراد العينة و كذلك التعرف على طبيعة الأفراد تم تصميم استبيان وتوزيعه على **30** ممرض تم تفريغ النتائج ومناقشتها .

-الخصائص السيكومترية :

الصدق : تم دراسة صدقها من خلال عرضها على أربع أساتذة بجامعة تيزي وزو من أجل تحكيمها وبعد الأخذ بنصائحهم وملاحظاتهم تم تعديل بعض الفقرات و إعادة صياغة بعضها.

جدول رقم (05)لأسماء الأساتذة المحكمين للاستبيان .

الأساتذة المحكم	مكان العمل	الرتبة
قدور عثمان	جامعة مولود معري تيزي وزو	أستاذ محاضر –ب-
حمر العين عبد الرزاق	جامعة مولود معري تيزي وزو	أستاذ محاضر –ب-
حديبي سمير	جامعة مولود معري تيزي وزو	أستاذ محاضر –ب-
الحسن حمزة	جامعة مولود معري تيزي وزو	أستاذ محاضر –أ-

المصدر : من إعداد الباحث.

الثبات : تم قياس ثبات الاستبيان من خلال استعمال معامل الثبات ألفا كرونباخ و التي كانت كالتالي :

جدول رقم (06) يمثل قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة . .

المحور	عدد البنود	قيمة ألفا كرونباخ
الظروف الفيزيقة	08	0.73
الظروف الاجتماعية	12	0.78
الظروف الفنية و التقنية	24	0.69
الاستبيان الكلي	44	0.75

المصدر : من إعداد الباحث.

من خلال الجدول رقم (06) و الذي يبن قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ لأداة الدراسة نلاحظ أن مستوى الثبات مرتفع في كل محاور الاستبيان حيث بلغت قيمته في محور الظروف الفيزيقية : 0.73. أما محور الظروف الاجتماعية :0.78 . محور الظروف الفنية و التقنية : 0.69 بينما قيمة الاستبيان الكلي : 0.75 وهي قيم مرتفع تدل على ثبات الاستبيان .

4-3 إجراءات الدراسة :

بعد التأكد من **صدق وثبات** الاستبيان تم تصميم الاستبيان في صورته النهائية متكون من 44 فقرة بدءا بالمعلومات الشخصية المتمثلة في السن,الجنس,الخبرة والوضعية المهنية. وقسم إلى ثلاث محاور:المحور الأول يشمل البعد الفيزيقي من الفقرة 1 إلى 8.المحور الثاني البعد الاجتماعي من 9 إلى 20 والمحور الثالث يقيس العوامل الفنية و التقنية من الفقرة 21 إلى 44 .

تم الذهاب لمستشفى محمد الصديق بن يحيى بتاريخ 28مارس 2018 أين تم إعداد قائمة بأسماء الممرضين الذين تم سحبهم و البالغ عددهم 97 ممرض من مختلف المصالح الاستشفائية . وتم تسطير رزنامة زمنية لتوزيع الاستبيان و الذي استغرق مدة 15 يوما فيما استغرق وقت استرجاعها تقريبا 20 يوما .

5-3 - عرض النتائج و تحليلها:

1-5-3 عرض النتائج وتحليلها على ضوء الفرضية الأولى :

وتشمل البيانات المتعلقة بإجابات الممرضين على الفقرات من 1 إلى 8 و التي تقيس الفرضية الأولى القائلة : الظروف الفيزيقية تساعد على ظهور الضغوطات لدى ممرضي مستشفى جيجل.

جدول رقم(07) يبين إجابات الممرضين حول الظروف الفيزيقية التي تساعد على ظهور الضغوطات لديهم .

الرقم	البنود	الإجابة			
		نعم	%	لا	%
01	أشعر بالضيق بسبب نقص التهوية في مختلف مصالح المستشفى.	70	72,16	27	27,83
02	تمنعني الضوضاء من التركيز في تأدية عملي.	63	64,94	34	35,05
03	أشعر بصعوبة كبيرة في تأدية عملي بسبب ارتفاع الحرارة في المستشفى .	60	61,85	37	38,14
04	يرهقني عدد ساعات العمل التي أقوم بها يوميا.	71	73,19	26	26,80
05	أتضايق كثيرا من الإضاءة غير الصحية الموجودة في المستشفى.	50	51,54	47	48,45
06	كثرة الروائح تشعرني بالغثيان مما يفقدني تركيزي.	65	67,01	32	32,98
07	الاكتظاظ الكبير في غرف المستشفى يؤثر سلبا في تركيزي في عملي	80	82,47	17	17,52
08	أرفض تناول الوجبات الغذائية في المستشفى بسبب رداءتها .	70	72,16	27	27,83

المصدر: من إعداد الباحث.

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن الاكتظاظ الكبير في المستشفى هو أكبر العوامل الفيزيقية التي تسبب الضغوط لدى الممرضين بنسبة 82,47 %, يليه كثرة ساعات العمل بنسبة 73,19 %,ثم نقص التهوية ورداءة الوجبات الغذائية المقدمة داخل المستشفى بنسبة 72,16 %,ليأتي بعد ذلك كثرة الروائح 67,01 %, ثم بعد ذلك الضوضاء و ارتفاع درجة الحرارة و الإضاءة .

وهي كلها نسب كبيرة و مرتفعة تعبر على التأثير السلبي للظروف الفيزيقية و التي تساعد بشكل واضح على ظهور الضغوط المهنية لدى ممرضي مستشفى جيجل , وبالتالي الفرضية الأولى تحققت.

2-5-3 عرض النتائج وتحليلها على ضوء الفرضية الثانية:

جدول رقم(08) يبين إجابات الممرضين على العوامل الاجتماعية التي تساعد في ظهور الضغوط المهنية لديهم.

الرقم	البنود	الإجابة			
		نعم	%	لا	%
09	يزعجني عدم تواجد الدعم و المساندة من قبل زملائي .	50	51,54	47	48,45
10	تزيد صعوبة التواصل مع المدير من قلقي .	57	58,76	40	41,23
11	يضايقني عدم إشراكي في اتخاذ القرارات التي ترتبط بمهامي في التمريض .	53	54,63	44	45,36
12	تشكل الزيارات المفاجئة لمختلف اللجان مصدر قلق بالنسبة لي.	40	41,23	57	58,76
13	تحبطني طريقة تقييم المدير لعملي مما يشكل لي ضغط كبير.	39	40,20	58	59,79
14	يضايقني رفض بعض زملائي للتعاون معي في أمور التمريض.	70	72,16	27	27,83
15	تؤرقني صراعاتي المستمرة مع زملائي في العمل .	73	75,25	24	24,74
16	لا يحترم زملائي و زميلاتي مشاعري الخاصة .	71	73,19	26	26,80
17	أنزعج من انتشار المحسوبية في المؤسسة الاستشفائية .	75	77,31	22	22,68
18	لا أحظى بالمكانة التي أستحقها في المستشفى.	50	51,54	47	48,45
19	يوبخني المدير و يهينني أمام زملائي لأتفه الأمور.	30	30,92	67	69,07
20	يعاملني المدير معاملة سيئة داخل المؤسسة الاستشفائية .	40	41,23	57	58,76

المصدر: من إعداد الباحث.

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أنه هناك العديد من العوامل الاجتماعية المسببة للضغوط المهنية لدى ممرضي مستشفى جيجل و أكثرها تأثيرا في ذلك :انتشار المحسوبية في المستشفى بنسبة 77،31 % ،يليه الصراعات الموجودة مع زملاء في العمل بنسبة 75،25 %، وكذلك عدم احترام زملاء العمل لبعضهم البعض بنسبة 73،19 %، ثم عدم التعاون بن زملاء العمل بنسبة 72،16 % إضافة إلى العوامل الأخرى من صراع مع المدير و عدم الاحترام و التقدير و غيرها من الأسباب الأخرى .

و على العموم فالنتائج المتعلقة بالعوامل الاجتماعية نسب كبيرة جدا وتأكد على التأثير الكبير لهاته العوامل الاجتماعية في ظهور الضغوط المهنية لدى ممرضي مستشفى جيجل.

وبالتالي تحققت الفرضية الثانية القائلة بأن العوامل الاجتماعية تساعد على ظهور الضغوط المهنية لدى ممرضي مستشفى جيجل.

3-5-3عرض النتائج وتفسيرها على ضوء الفرضية الثالثة :

جدول رقم(09) يبين إجابات الممرضين على العوامل التقنية و الفنية التي تساعد على ظهور الضغوط المهنية لديهم.

الرقم	البنود	الإجابة			
		نعم	%	لا	%
21	أرى أن مهنة التمريض متعبة جدا.	60	61,85	37	38,14
22	أجد صعوبة في القيام بالأدوار العديدة التي تتطلبها مهنة التمريض .	75	77,31	22	22,68
23	أشعر بثقل المسؤولية المهنية بأن أكون ممرض و مساعد نفسي في نفس الوقت.	70	72,16	27	27,83
24	تعد المصلحة التي أعمل فيها من أصعب المصالح و أخطرها باعتباري أتعامل مع الإشعاعات.	73	75,25	24	24,74
25	تخصصي لا يتناسب مع مهنة التمريض.	20	20,61	77	79,38
26	يرهقني اكتظاظ الغرف في المستشفى .	80	82,47	17	17,52
27	يرهقني عدد الساعات التي أعمل فيها .	60	61,85	37	38,14
28	نقص المعدات و الأدوات الصحية يحتم علي بذل مجهود إضافي .	65	67,01	32	32,98
29	يرهقني التعامل والذهنية الصعبة لبعض المرضى و أهاليهم .	50	51,54	47	48,45
30	برمجة أوقات عملي لا تراع ظروفي الخاصة.	50	51,54	47	48,45
31	تؤثر متطلبات التمريض على حياتي الشخصية .	30	30,92	67	69,07
32	لا راحة لي تماما.	30	30,92	67	69,07
33	أشعر بالندم لوجودي في مهنة التمريض خاصة في هذا المصلحة .	20	20,61	77	79,38
34	أنزعج لنقص فرص الترقية في مهنة التمريض .	59	60,82	38	39,17
35	تزعجني التغيرات المستمرة في القطاع الصحي.	70	72,16	27	27,83
36	أشعر بالخوف عند تعرض زملائي لبعض الاعتداءات من المرضى أو أهاليهم .	85	87,62	12	12,37
37	أشعر بعدم الارتياح عند وفاة شخص داخل المستشفى .	80	82,47	17	17,52
38	يعيق نقص تكوني المهني في التعامل مع المرضى.	72	74,22	25	25,77
39	أشعر بالانزعاج عندما ألاحظ معاناة المرضى و أهاليهم .	50	51,54	47	48,45
40	تزيد خطورة بعض الأمراض و صعوبة علاجها في كرهي مهنة التمريض .	40	41,23	57	58,76
41	الذهنية الصعبة لبعض المرضى و أهاليهم .	80	82,47	17	17,52
42	يزعجني لا مبالاة أغلبية المرضى بنصائحنا و توجيهاتنا.	80	82,47	17	17,52
43	أعاني من عدم انضباط زملائي في العمل.	40	41,23	57	58,76
44	يضايقني انتشار ظاهرة العنف في الوسط الصحي.	85	87,62	12	12,37

المصدر: من إعداد الباحث.

من خلال الجدول رقم (09) نلاحظ أن العوامل الفنية الأكثر تأثيرا في ظهور الضغوط المهنية نجد: تعرض للاعتداءات وكذلك انتشار ظاهرة العنف في الوسط الصحي بنسبة 87،62 %،ثم الذهنية الصعبة لبعض المرضى و أهاليهم و ولا مبالاتهم بالنصائح المقدمة الاكتظاظ في الغرف بنسبة 82،47 %، ثم صعوبة التمريض في بعض المصالح و خطورتها بنسبة 75،25 %،ثم نقص التكوين في التعامل مع مهنة التمريض بنسبة 74،22 %، الشعور بثقل المسؤولية بتقمص دور الممرض و المساعد النفسي في نفس الوقت بنسبة 72،16 %، إضافة إلى العوامل الأخرى من عدد ساعات العمل الكبير جدا وعدم انضباط المرضى و الزملاء وغيرها .

والملاحظ أنها كلها نسب كبيرة جدا مما يدل على أن العوامل الفنية و التقنية تساعد بشكل كبير على ظهور الضغوط المهنية لدى ممرضي مستشفى جيجل.

و بالتالي تحققت الفرضية الجزئية الثالثة القائلة بأن العوامل الفنية و التقنية تساعد على ظهور الضغوط المهنية لدى ممرضي مستشفى جيجل.

3-6كيفية التقليل والتخفيف وعلاج الضغوط المهنية لدى الممرضين :

يوجد مجموعة من الإجراءات و الطرق التي من شأنها التقليل و التخفيف من الضغوط المهنية لدى الممرضين حسب طبيعة الضغط وحدته وكذا الخصائص الشخصية للممرض، وكذلك الآثار الناتجة عن الضغط و التي تظهر في شكل تصرفات و سلوكات . بداية من تشخيص ظاهرة الضغط المهني من خلال البحث في أسبابها ومظاهرها و الظروف المحيطة بذلك، وحدة الضغط و نتائجه على الفرد و المنظمة ومن ثم يقوم بوضع أنجع الطرق و السبل التي من شأنها أن تخفف و تقلل من هاته الضغوط المهنية . وكذلك وضع إستراتجيات إرشادية معينة لذلك .

إضافة إلى إقامة ملتقيات وتظاهرات علمية تحسيسية من ظاهرة الضغط المهني ومن مخاطره على الفرد و المنظمة .

ويمكن أن نلخص هذه الخطوات في ما يلي التقليل:

- القيام ببعض الجلسات بين الأخصائين النفسانيين و الممرضين الذين يعانون من ضغوطات مهنية لدراسة تلك الضغوط ومكوناتها ومناقشة الإجراءات الواجب تتبعها وهذا بعد بناء العلاقة المهنية المبنية على التقبل و الاعتبار الايجابي و الاحترام المتبادل و كسر الحاجز النفسي بينهما.

وهذا من أجل إرشادهم في جملة المسائل المتعلقة بحياتهم المهنية من مثل فهم الذات و اتخاذ القرارات و التخطيط للمستقبل مستخدما المقابلة بأنواعها المختلفة .

-تشخيص وتحديد المشكلة التي يعاني منها الممرض أو مجموعة من الممرضين، وهي الضغط أو مجموعة من الضغوط وتحديد أسبابها و أعراضها وذلك بهدف وضع إستراتجية إرشادية تتناسب مع شخصية الممرض و طبيعة الضغط ، مع تنظيم و تفسير البيانات المتعلقة بها قصد التنبؤ بالحلول المناسبة و تفعيلها .

-القيام بجلسات فردية قصد التعرف أكثر على الأفكار السلبية باستخدام أسلوب الاسترخاء و التخيل المتدرج من أجل ضبط الموقف أو المواقف الضاغطة التي تسبب له الضغط .

- ضبط وتحديد الأفكار السلبية أو اللاعقلانية المتعلقة بالذات أو بالآخرين و الحياة ذات الصلة بمسببات الضغط.

- التأكد من فهم الممرض المتعرض للضغط لهذه العلاقة وتبصره بها .

- عزل الأفكار السلبية و المعتقدات اللاعقلانية وبناء نمط معرفي إيجابي جديد .

- التقييم و كتابة التقرير المتضمن أسلوب المواجهة المناسب و الممكن استخدامه مستقبلا للتخلص من أعراض الضغوط المهنية لدى الممرض.

4- خاتمة:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذه الدراسة تعرفنا على أهم الضغوط التي يواجهها الممرض و التي دائما ماكانت تشكل اهتماما كبيرا للباحثين في مجال علم النفس لتحديد أسبابها ومصادرها و البحث في أنجع الطرق و الأساليب التي من الممكن أن تقلل و تخفف من حدتها .

ومن أهم المصادر التي تساعد على ظهور الضغوط المهنية لدى الممرضين مجموعة من المصادر الفيزيقية من حرارة و ضوضاء و تهوية وغبار و روائح و الأدوات المستعملة في العمل وغيرها.

إضافة إلى العوامل الاجتماعية من خلال العلاقة مع المرضى و أهاليهم و مع المدير و الزملاء .

وكذلك العوامل أو المصادر الفنية و التقنية من خلال غياب الأدوات الطبية اللازمة و عدد ساعات العمل الطويلة ، وكذلك صعوبة مهنة التمريض إضافة إلى انتشار ظاهرة العنف في الوسط الصحي و غيرها من العوامل . وكذلك نؤكد على الدور الكبير الذي يجب أن يلعبه المختص النفسي في معالجة هاته الظاهرة و التقليل من حدتها و التخفيف منها .

5- توصيات و مقترحات:

-توطيد الجانب العلائقي بين الممرض و الإدارة و الزملاء داخل و خارج المؤسسة الاستشفائية وتجنب المواقف التي توصل إلى الصراع .

- تحسن أجور الممرضين وتوفير فرص ترقية في المهنة لأن غلاء المعيشة يشعر الممرض بضغوطات و اضطرابات تأثر سلبا على أدائه و عمله.

- إنشاء العديد من المستشفيات قصد التخفيف من اكتظاظها وكذلك تشديد إجراءات انتقاء و اختيار الممرضين القادرين على أداء المهنة و تحمل صعوبات مهنة التمريض .

- تحسين ظروف العمل الفيزيقية للعمال من إنارة صحية و تهوية وتنظيم أدوات العمل و غيرها.

- تفعيل دور المختص النفسي بشكل كبير في كل مؤسسة استشفائية .

- التشخيص المبكر و الإعداد لبرامج إرشادية وعلاجية مثل التدريب على إدارة الضغوط وأساليب المواجهة.

6- قائمة المراجع :

المراجع العربية :

1-إبراهيم الساموندي وفهد الربيع(1998)،الإنهاك النفسي لدى عينة من المعلمين في مجال الخدمات الإنسانية بمدينة الرياض و علاقة بعض المتغيرات،مجلة جامعة الملك سعود العلوم التربوية و الدراسات الإسلامية .مجلد 12.ع1.

2-أندرو سيزلاقي(1991)،ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد،السلوك التنظيمي و الأداء، بط معهد الادارة العامة، السعودية.

3-أحمد ماهر(2002) ،السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات،الدار الجامعية، الإسكندرية،مصر.

4-باهي سلامة (2007)،ضغوط العمل و علاقته بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية ،دراسة ميدانية على مستوى شرطة المنطقة الشرقية،رسالة ماجيستر،جامعة نايف للعلوم الأمنية .

5-عبد العزيز عبد المجيد(2005)،الاكتئاب،اضطرابات العصر الحديث،فهمه،أساليبه وعلاجه،عالم المعرفة مصر.

6- هيجان عبد الرحمان (1998)،ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها،مركز البحوث و الدراسات الإدارية الرياض.السعودية .1998.

7- جميل حسن الطهراوي (2008)،الضغوط النفسية وطرق التعامل معها في القرآن الكريم،بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي الأول ،القرآن ودوره في معالجة قضايا الأمة،كلية أصول الدين،الجامعة الإسلامية،غزة. فلسطين.

8- طلعت منصور و آخرون (1993)،المشروع القومي البحثي،حاجات الشباب و الضغوط الاجتماعية، مجلة العلوم الاجتماعية،كلية التربية،جامعة عين شمس،القاهرة،مصر.

9- عامل حجل (2007-2008)،أثر ضغوط العمل على أداء المراجع الخارجي،ملخص شهادة الماجيستر،كلية الاقتصاد،جامعة دمشق،سوريا.

10- رواية حسن(2000)،السلوك في المنظمات،الدار الجامعية للطباعة و النشر و التوزيع،مصر.

11- حريم حسين (2004)،السلوك التنظيمي سلوك الأفراد و الجماعات في المنظمات،دار حامد للنشر و التوزيع، عمان ، الأردن .

12- حمداش نوال (2002)،الإجهاد المهني لدى المرأة العاملة الجزائرية ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه بجامعة قسنطينة ، الجزائر.

13-هلال محمد (2000)،مهارات إدارة الضغوط،مركز تطوير الأداء و التنمية، القاهرة ،مصر .

14- لعجايلية يوسف(2014)، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة في المصالح الاستشفائية، رسالة ماجيستر غير منشورة.

15- لوكيا الهاشمي (2006)،السلوك التنظيمي،بط،دار الهدى للنشر و التوزيع،عبن مليلة، الجزائر.

16- مليكة شارف خوجة (2008)،مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين،دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي،متوسط، ثانوي).

17- موريس أنجرس (2006)،ترجمة بوزيد صحراوي،منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية،بط،دار القصبة للنشر، الجزائر.

المراجع الأجنبية:

18 -Greiner B.A Krause(2005) ,N :objective stress factors accidents and absenteeism in transit operators,theroretical frome work and empirical evidence, occupational health psychology..

19 - Defrnak RS & Stroup CA (1989):teacher stress and health : examination of a model.