



جامعة زيان عاشور- الجلفة-
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس والفلسفة

مستوى الضغوط المهنية لدى عمال قطاع الصحة في ظل
جائحة كورونا

- دراسة ميدانية على عينة من عمال قطاع الصحة
- لولاية الاغواط- الجلفة-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير
الموارد البشرية

إشراف الأستاذ:

*بلول احمد

إعداد الطالبة:

• دحماني أحلام

الموسم الدراسي: 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ

الرَّحِيمِ

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

واصلي واسلم على سيدنا محمد خاتم الرسل والأنبياء وعلى أهله وأصحابه
ومن والاه وسار على خطاه إلى يوم أن نلقاه.. وبعد

اهدي هذا العمل المتواضع إلى عائلتي وأصدقائي وإلى أستاذي المشرف
الدكتور بلول احمد الذي كان عوناً لي ولم ييخل فترة إجراء هذه الدراسة
بنصائحه وتوجيهاته القيمة وإلى جميع الأحبة والأصدقاء.

شكر و عرفان

قال الله تعالى:

"وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ "

سورة إبراهيم الاية 07

الحمد والشكر لله الذي وفقنا في إعداد وانجاز هذه المذكرة نتقدم بخالص
الشكر والتقدير للدكتور المشرف بلول احمد الذي تابع هذا العمل بنصائحه
وتوجيهاته طوال فترة البحث.

ملخص الدراسة للغة العربية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على معرفة تأثير الضغوطات المهنية لدى عمال قطاع الصحة في ظل جائحة كورونا بهذه المؤسسة, ولتحقيق الهدف الرئيسي قام الطالب بصياغة مجموعة من الأهداف الفرعية. من خلال تحديد مجموعة من التساؤلات والفرضيات. كما تهدف أيضا إلى التعرف على مدى وجود ضغوطات مهنية على عمال قطاع الصحة ذات دلالة إحصائية في إجابات المبحوثين تعزى للخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم انجاز دراسة ميدانية بمستشفى عين وسارة ولاية الجلفة.

حيث طبقت الدراسة على عينة من عمال مستشفى عين وسارة

قدرها ستون موظفا وبالنظر إلى طبيعة الموضوع تم استخدام المنهج التحليلي لجمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات. من خلال (استبيان خاص بالمتغير الأول واستبيان خاص بالمتغير الثاني).

ولمعالجة البيانات إحصائيا تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) واستخراج الإحصائيات التالية: معامل الارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة بين متغيرات الدراسة, المتوسطات الحسابية, الانحراف المعياري, تحليل التباين anova, لتحليل البيانات

الأولية واختبار الفرضيات. وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها حيث توصلت إلى عدد من النتائج أبرزها:

وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

إن هناك ضغوطات يشهدها قطاع الصحة في ظل جائحة كورونا.

الكلمات المفتاحية: عمال قطاع الصحة, جائحة كورونا.

ملخص الدراسة باللغة الأجنبية

Abstract:

The study dealt with the theoretical framework of the study problem and the hypotheses of the study and its importance in theory and science and then the main concepts and terms related to the study were presented. the main findings of the study are:

1.....

Finally, the study presented a set of recommendations including:

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	الإهداء
	شكر و عرفان
	ملخص الدراسة باللغة العربية
	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
	المقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول :مدخل عام للدراسة	
05	1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
06	2- الفرضيات
06	3- أهداف الدراسة
07	4- أهمية الدراسة
07	5- تحديد مصطلحات للدراسة
09	6- الدراسات السابقة
الفصل الثاني	
11	تمهيد
11	مفهوم الضغط
12	انواع الضغوطات
13	مراحل ضغوطات العمل
13	متى يصبح الضغط سلبيًا, ومتى يكون ايجابيا
14	. مستويات الضغط وأنواعه
15	. علامات وأعراض الضغط
	-الضغوط التي يواجهها مقدمي الرعاية الصحية

الفصل الثالث	
جائحة كورونا	
21	تمهيد
21	تداعيات جائحة كورونا
22	توجيه استجابات الحماية الاجتماعية الطارئة للتصدي لجائحة كورونا
23	أزمة داخل أزمة: الضغط النفسي يتزايد في ظل جائحة كوفيد- 19
24	الآثار الاجتماعية والاقتصادية لجائحة كوفيد 19
25	مساهمة قطاع الصحة في جائحة كورونا
	مكافحة فيروس كورونا

الفصل الثالث: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية	
30	تمهيد
31	1. منهج الدراسة
32	2. حدود الدراسة
32	3. مجتمع الدراسة
33	4. اداة الدراسة
35	الخلاصة
الفصل الرابع: عرض ومناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات	
62	تمهيد
63	1. عرض نتائج الفرضية العامة
65	2. عرض نتائج الفرضية الفرعية الأولى
69	3. عرض نتائج الفرضية الفرعية الثانية
70	4. مناقشة نتائج الفرضية العامة
71	5. مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى

72	6. مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية
74	الاستنتاج العام
76	توصيات عامة
80	قائمة المراجع
82	قائمة الملاحق

مقدمة

إن العمال هم في صميم الخدمات الصحية ويسهمون في رفاه المجتمعات. أما أماكن العمل في قطاع الخدمات الصحية فهي بيئات معقدة يمكن أن تكون خطيرة في بعض الأحيان, ويمكن أن تؤدي ظروف العمل غير الآمنة إلى تناقص القوى العاملة في قطاع الخدمات الصحية, يجب على ظروف العمل اللائق في هذا القطاع أن تأخذ بالحسبان صحة العاملين ورفاههم, لأن جودة الرعاية التي يقدمها العاملون الصحيون تعتمد جزئياً على جودة بيئة عملهم.

إذ يشكل العاملون الصحيون نسبة كبيرة من القوى العاملة, ونظراً لأنهم يقدمون الخدمات الصحية ويسهمون في الحفاظ على صحة الأفراد والمجتمعات ورفاههم وعافيتهم, فإن الكثيرين يظنون أن العاملين الصحيين في منأى عن حدوث الأمراض المهنية ووقوع الحوادث المهنية وما يتلوها من إصابات لكن على النقيض, أنهم عرضة للمخاطر البيولوجية (الحيوية), ككوفيد 19 , المنقول عن طريق الهواء, والمخاطر المتمثلة بحمل المرضى ونقلهم, واتخاذ الوضعيات السيئة والمربكة, والقيام بالأعمال المتكررة, والمخاطر النفسية كالكرب والإجهاد بسبب طبيعة عمل الخدمات الصحية والعمل ليلاً, بالإضافة إلى التمييز والتحرش والعنف, عدا عن وقوع الحوادث وما يتلوها من إصابات.

تسببت جائحة فيروس كورونا (كوفيد 19) في حالة طوارئ صحية عالمية وأزمة اقتصادية لا تضاهيها حجما أي أزمة أخرى على مر التاريخ. وتجد الحكومات التي تواجه ذلك التهديد نفسها بمنطقة مجهولة, ومع ذلك فثمة ثلاث أولويات واضحة المعالم, ذات صلة بالسياسات تتناولها هذه المذكرة.

فموضوع مستوى الضغوط المهنية لدى عمال قطاع الصحة في ظل جائحة كورونا مرتبط في اغلب الأحيان بالمؤسسات والإدارات الصحية, ومن اجل إتمام المهام على أكمل وجه يجب أن يحضر التنظيم الإداري بجميع أنواعه وأساليبه المتنوعة والمتعددة ومختلف طرق تجسيده لذلك سنتناول في هذه الدراسة والمعونة ب " مستوى الضغوط المهنية لدى عمال قطاع الصحة في ظل جائحة كورونا " عن مدى تأثير الضغوطات المهنية على العمال في ظل جائحة كورونا, ففي الإطار المفاهيمي سنقوم بطرح الإشكالية وكذلك ذكر التساؤلات والفرضيات, بالإضافة إلى أسباب اختيار الموضوع وأهميته وأهدافه, كما تطرح ورقة العمل هذه التأثير المهني المباشر لدى عمال قطاع الصحة.

ولقد تناولنا دراسة هذا الموضوع من خلال خطة البحث التي اشتملت على: جزء نظري يحتوي على فصلين وجزء تطبيقي يحتوي على فصل واحد.

ففيما يتعلق من الجانب النظري فقد خصص لإشكالية البحث , أسباب اختيار الموضوع, أهمية وأهداف الدراسة, الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

في حين الفصل الأول تناولنا فيه: مفهوم الضغوطات المهنية, أصنافها, تحسين العمل في قطاع الخدمات الصحية والتحكم بالمخاطر المهنية وتحسين السامة في مكان العمل.

والفصل الثاني يتمحور حول فيروس كورونا, أعراض فيروس كورونا, أهم أنواع كورونا, أسبابه, مخاطره والوقاية من انتشار المرض واحتوائه. أما فيما يتعلق بالجانب الميداني والذي يحتوي على فصل واحد فلقد تناولنا فيه سير الدراسة من حيث مجال الدراسة, المنهج المستخدم, العينة, أدوات جمع البيانات والأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات, عرض نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات وأخيرا قدمنا مجموعة من الاقتراحات الخاصة بموضوع البحث.

الجانب النظري

الفصل الأول

إشكالية الدراسة واعتباراتها

1. تحديد الإشكالية وتساؤلاتها
2. تحديد الفرضيات
3. أهداف الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة
6. الدراسات السابقة

الإشكالية

إن موضوع الضغوطات المهنية لدى عمال قطاع الصحة في ظل جائحة كورونا من أهم المواضيع المطروحة في الوقت الراهن, إذ وضع تحسين العمل في قطاع الخدمات الصحية لدعم تنفيذ هذا الإرشاد. يجمع تحسين العمل في قطاع الخدمات الصحية بين العمل والتعلم, فيروس كورونا المستجد هو عبارة عن فيروس حيواني المصدر ينتقل للإنسان عند المخالطة كما ينتقل عند التعامل مع فضلات هذه الحيوانات. كما تنص إرشادات منظمة الصحة العالمية للبلدان والأفراد على اجتماعية انتشار المرض بسبب مخالطة الحيوانات أو ملامسة الأغذية الملوثة أو انتقاله من شخص لأخر.

لازلنا في مراحل مبكرة جدا من فهم هذا المرض, ولا زال هناك الكثير لا نعرفه. وتشير المعلومات الحالية إلى أن الفيروس قد يسبب أعراضا خفيفة وتشبه الأنفلونزا, كما قد يسبب مرضا وخيما. بينما قد يظهر بمثابة مرض خفيف في البداية, قد يتطور إلى مرض أكثر وخامة كالأشخاص الذين يعانون من حالات مرضية مزمنة قائمة أكثر عرضة للإصابة بمرض اشد وخامة, ولا شك بان المسنين أكثر استعدادا للإصابة بمرض وخيم. كل هذا يؤدي إلى ظهور ضغوطات مهنية على عمال قطاع الصحة في ظل جائحة كورونا.

تساؤلات الدراسة:

من خلال ما سبق تبلورت مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

ماهو مستوى الضغوط المهنية لدى عمال قطاع الصحة في ظل جائحة كورونا؟

ومنه انبثقت التساؤلات التالية:

التساؤلات الفرعية

- هل للضغوط المهنية تأثير على عمال قطاع الصحة؟
- ماهو مستوى الضغط النفسي الذي يسببه فيروس كورونا على عمال قطاع الصحة؟
- الى أي مدى تأثر الضغوطات المهنية على الموظفين في قطاع الصحة ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد 19)

الفرضيات

- للضغوطات النفسية تأثير على الموظفين في قطاع الصحة اثر جائحة كورونا.
- أن هناك ضغوطات مهنية داخل المؤسسات الصحية لدى عمال قطاع الصحة.

2/ - تحديد الفرضيات:

2-1- الفرضية العامة:

- للضغوطات النفسية تأثير على الموظفين في قطاع الصحة اثر جائحة كورونا.

2-2- الفرضيات الجزئية:

- أن هناك ضغوطات مهنية داخل المؤسسات الصحية لدى عمال قطاع الصحة.

هناك مستوى معين للضغوطات المهنية لدى عمال قطاع الصحة في ظل جائحة كورونا.

هناك علاقة الضغوطات المهنية التي يعاني منها عمال قطاع الصحة بفيروس كورونا.

3/ أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الجوهري في هذه الدراسة في التعرف على معرفة تأثير الضغوطات المهنية لدى عمال قطاع الصحة في ظل جائحة كورونا بهذه المؤسسة, ولتحقيق الهدف الرئيسي قام الطالب بصياغة مجموعة من الأهداف الفرعية على النحو التالي:

1- هدفت إلى تحديد ضغوطات عمال قطاع الصحة اثر جائحة كورونا.

2- هدفت إلى معرفة أهم أنواع ضغوطات عمال قطاع الصحة اثر جائحة كورونا.

4/ أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من اعتبارات علمية وأخرى نظرية كالتالي:
الأهمية العلمية:

1 تتمثل أهمية الدراسة في الضغوطات المهنية على عمال قطاع الصحة في ظل جائحة كورونا .

2 كما تكمن أهمية الدراسة في معرفة عدة جوانب للضغوطات المهنية على عمال قطاع الصحة في ظل جائحة كورونا .
الأهمية النظرية:

1 تتبع أهمية الدراسة من أهمية مجال تطبيقها والذي يتمثل بالمؤسسة.
5/ تحديد مصطلحات الدراسة:

5-1- مفهوم الضغوطات المهنية نظريا:

" بأنه اية خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديدا للفرد."

5-2- مفهوم الضغوطات المهنية إجرائيا:

هي حالة من حالات الإحباط العقلي والوجداني استجابة لتأثيرات خارجية.

5-3 مفهوم قطاع الصحة نظريا:

هو قطاع في النظام الاقتصادي يعمل على توفير السلع و الخدمات لمعالجة المرضى من خلال تقديم الرعاية العلاجية أو الوقائية أو التأهيلية أو التلطيفية أو حتى في بعض الأحيان الرعاية غير الضرورية.

4-5 مفهوم قطاع الصحة إجرائيا:

هو عبارة عن قطاع يعمل على توفير السلع و الخدمات لمعالجة المرضى من خلال تقديم الرعاية العلاجية أو الوقائية لهم.

6- الدراسات السابقة

دراسات تناولت متغير الضغوط المهنية

دراسة عسكر وعبد الله 1988

أجريت بهدف تحديد درجة الضغوط النفسية ومصادرها ومقارنتها لدى العاملين في كل من مهن التمريض والطب والخدمة النفسية والاجتماعية. إذ تكونت عينة الدراسة من 353 عاملا من كلا الجنسين طبق الباحث استبيان من إعداده بعد التأكد من صدقها وثباتها, أشارت نتائج الدراسة إلى إن مهنة التمريض والطب هي أكثر المهن تعرضا للضغوط, تليها مهنة الخدمة النفسية. كما أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المهن السابقة.

دراسة النبال 1991

والتي هدفت إلى فحص الفروق بين الممرضات اللاتي يعملن في قسم العناية المركزة والممرضات في الأقسام المختلفة في مستشفيات مدينة الإسكندرية وتكونت العينة من 60 ممرضة وطبق عليهن كل من المقاييس الآتية: قلق الموت, العدوانية. وقد أشارت النتائج إلى وجود ارتباطات جوهرية بين كل من قلق الموت والاكتئاب والعصبية لدى أفراد العينة وتوصل إلى أن الممرضين يعانون من مستوى قلق عادي.

دراسة سليمان 2004 مصر

بعنوان تأثير الضغوط النفسية الوظيفية على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على مستشفيات جامعة عين الشمس. تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الضغوط النفسية التي يتعرض لها العاملون في مستشفيات جامعة عين الشمس والمرتبطة بالوظيفة من حيث عبء العمل وخصائص الوظيفة والظروف المادية وضغوط الوقت والعلاقات في العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي, تكونت العينة من 390 من أطباء وفنيين وإداريين وممرضين منهم 124 ممرضا وممرضة, تمثلت أدوات الدراسة: في قائمة الاستقصاء إعداد الباحث وتتكون من قسمين الأول يقيس الضغوط النفسية والثاني يقيس الانتماء التنظيمي, حيث أظهرت النتائج أن مصادر الضغوط لدى أفراد العينة كانت حسب الترتيب: مصادر متعلقة بعبء العمل الزائد, خصائص الوظيفة, الظروف المادية, ضغوط الوقت, ضغوط أسلوب المدير, كما أظهرت النتائج أن العاملين في التمريض والأطباء هم أكثر الفئات معاناة للضغط النفسي.

دراسة أمريكية تلقى بظلال من الشك على بداية الوباء:

توصلت دراسة جديدة إلى أن العلماء سمعوا لأول مرة عن فيروس كورونا الجديد سارس-كوف 2 بعد أن تم تسجيله في الصين منذ ما يقرب من عام. لكن ربما كان الفيروس معنا منذ أمد ابعده من ذلك.

فقد نشر علماء من المركز الأمريكي لمكافحة الأمراض والوقاية منها (سي دس سي) نتائجهم في صحيفة كلينكال انفكتيوس ديسيزس.

ويبدأ التسلسل الزمني الرسمي للوباء 31 ديسمبر/كانون الأول من عام 2019 عندما أصدرت السلطات الصحية في مدينة ووهان الصينية تنبيهها بشأن سلسلة من الحالات المرتبطة بفيروس تنفسي غامض.

ولكن الآن وبعد 11 شهرا, حدد الباحثون بأثر رجعي ان 39 شخصا من ولايات أمريكية قد طوروا بالفعل أجساما مضادة لفيروس كورونا قبل أسبوعين من اكتشافه في الصين .

وفي الولايات المتحدة لم يتم التعرف على الحالة الأولى لسارس-كوف-2 حتى 21 يناير/كانون الثاني من عام 2020.¹

دراسات تناولت متغير فيروس كورونا

وجدت دراسة حديثة أدلة على أن فيروس كورونا قديم ربما أصاب أسلاف سكان منطقة شرق آسيا الحديثة منذ حوالي 25 ألف سنة واستمر لآلاف السنين بعد ذلك, بحسب تقرير لموقع "لايف ساينس".

وقال المشرف الرئيسي على الدراسة, ديفيد اينارد, الأستاذ المساعد في علم البيئة والتطور بجامعة اريزونا أن البشر كانوا يواجهون خطر الفيروسات منذ آلاف السنين.

وأضاف: "الفيروسات هي احد المحركات الرئيسية للانتقاء الطبيعي في الجينات البشري", ما يعني أن الجينات القادرة على نجاة البر من مسببات الأمراض تزداد احتمالية انتقالها إلى الأجيال الجديدة .

¹موقع عربي <https://www.bbc.com/arabic/science-and-teach-55186029>

ومن خلال التقنيات الحديثة التي استطاع العلماء التعرف على مسببات الأمراض القديمة, وهو ما يساعد في التنبؤ بالأوبئة المستقبلية, بحسب العالم الذي قال أن "الأشياء التي حدثت كثيرا في الماضي من المرجح أن تحدث مرة أخرى في المستقبل".

ويشير التقرير إلى أن الجينات التي تميز بروتينات الخلايا البشرية التي تتعامل مع الفيروسات, وقد يساعد هذا التحور عمل الفيروسات, لكن إذا أعطى ألجين قدرة أفضل على محاربة الفيروس, ستكون لديه فرصة أفضل أن ينتقل إلى الأجيال المقبلة .

ووجد الباحثون انه في الأشخاص المنحدرين من أصل شرق آسيوي حدث انتقاء لجينات معين معروفة بالتفاعل مع فيروسات كورونا.

ومع مرور الوقت ظهرت بعض الطفرات بشكل متكررا كثر مما هو متوق من أن يحدث بالصدفة .

إذ وجد الباحثون أن الطفرات الجينية ل 42 بروتينا من أصل 420 بروتينا قاموا بتحليلها تكررت منذ حوالي 25000 عام واستمر انتشارها حتى قبل نحو 5000 سنة, مما يشير إلى أن الفيروس القديم استمر في تهديد هؤلاء السكان لفترة طويلة .

جويل ويرثيم الأستاذ المساعد في قسم الطب بجامعة كاليفورنيا قال "إن الفيروسات تمارس بعضا من أقوى الضغوط الانتقائية على البشر للتكيف ويفترض ان فيروسات كورونا كانت موجودة منذ فترة طويلة قبل وجود البشر".

لكنه أكد أيضا صعوبة تحديد ما إذا كان الفيروس الذي تسبب في هذا التطور هو فيروس كورونا أم لا . لكنه يبدو كنظرية عمل معقولة.

وقال اينارد أن المرض القديم الذي ابتلي به أسلافنا ربما لم يكن فيروس كورونا ولكن نوع آخر من الفيروسات تفاعل بالطريقة ذاتها التي تتفاعل بها الفيروسات التاجية.

ويأمل اينارد وفريقه في التعاون مع علماء الفيروسات لفهم كيفية مساعدة هذه الطفرات البشر القدامى على النجاة من هذا الفيروس التاجي البدائي ويأمل الفريق أيضا في استخدام دراسات الجينوم القديمة في نهاية المطاف.

دراسة جون ايوانيدس

يصف جون ايوانيدس أستاذ علم الوبائيات بجامعة ستانفورد تفشي فيروس كورونا بأنه ليس فقط جائحة صحية تحدث مرة في كل قرن, كما أعلنته منظمة الصحة العالمية بل أيضا إخفاق تام للأدلة والبيانات ويرى إن السبب في ذلك هو أننا في وقت يحتاج فيه الجميع دون استثناء مزيدا من المعلومات الموثوقة في ظل هذه الأزمة, لكن العالم يفتقر إلى أدلة موثوقة ودقيقة حول عدد المصابين بفيروس كورونا أو المحتمل تأكيد إصابتهم وهو أمر لاشك يؤثر على جودة القرارات والإجراءات المتخذة لمجابهة هذا الفيروس.²

²الأستاذ الدكتور مصطفى الفقي: تداعيات الجائحة رؤى تحليلية ونقدية لتداعيات جائحة كورونا 2020, ص 14

دراسة سوزان

قدمت الباحثة سوزان عابد بمركز الدراسات الإستراتيجية عرضا بانوراميا حول جائحة كورونا... رؤى جديدة ومسارات للتقارب ترصد فيها التحولات العديدة نحو كثير من الأنشطة الرقمية التي عرفها العالم, مستهلة ذلك بأنشطة كثير من المتاحف الكبرى حول العالم, فطافت بنا في عدد من المتاحف البريطانية والأمريكية والألمانية وغيرها, فضلا عن بعض المؤسسات غير الهادفة للربح, التي أدارت حلقات نقاشية متاحة مجانا للجمهور كما رصدت بعض المبادرات الخاصة عن طريق برنامج زوم واستعرضت أيضا أنشطة مكتبة الإسكندرية بهذا الصدد, وقد حرصت الباحثة خلال العرض أيضا على توضيح مراحل التفاعل من حالة السكون والجمود الذي أصاب هذه المؤسسات في البداية الى مرحلة ثانية من النشاط الرقمي الغزير ثم ثالثة من الجهود الأكثر وعيا وتمرسا للتعامل مع الجمهور.³

دراسة إكرام عدنى

ناقشت الأستاذة إكرام عدنى قضية أخرى بالغة الدقة, في مقالها بعنوان أزمة كورونا وتأثيرها على مستقبل الهجرة الدولية, وهي قضية تأثير الجائحة على ظاهرة الهجرة الدولية, حيث أشارت إلى استمرار الظاهرة رغم تراجعها نسبيا, واستعرضت كثيرا من الأبعاد وخاصة المخاطر التي يتعرض لها المهاجرون رغم تراجعها نسبيا, واستعرضت كثيرا من الأبعاد وخاصة المخاطر التي يتعرض لها المهاجرون كونهم أو أغلبهم يعملون في مهن يدوية أو كما وصفتها جسدية تحتم عليهم التواجد في

³الأستاذ الدكتور مصطفى الفقى: تداعيات الجائحة رؤى تحليلية ونقدية لتداعيات جائحة كورونا 2020, ص 87

مواقع العمل وكذا في إنهاء وظائف يعملون بها. كما ناقشت الأعباء الاقتصادية للدول الفقيرة بسبب عودة بعض المهاجرين ولكونها غير مؤهلة للتعامل مع هذه التحديات.⁴

⁴المصدر المذكور اعلاه

الفصل الثاني

الضغوط المهنية لدى عمال قطاع
الصحة

1 تمهيد

2 تداعيات جائحة كورونا

3 توجيه استجابات الحماية الاجتماعية الطارئة للتصدي لجائحة كورونا

4 - أزمة داخل أزمة: الضغط النفسي يتزايد في ظل جائحة كوفيد-19

5 - الآثار الاجتماعية والاقتصادية لجائحة كوفيد 19

6 مساهمة قطاع الصحة في جائحة كورونا

7 مكافحة فيروس كورونا

خلاصة

تمهيد

أزمة كورونا التي باتت منذ أشهر مضت محور اهتمام الدارسين والباحثين في كل مجالات العلوم بشتى أفرعها, كما أصبحت على رأس المتابعات ذات الطابع الطبي والطابع الاجتماعي والإنساني, فهي أزمة ذات انعكاسات إنسانية وانثروا بيولوجية واجتماعية تمس حياة البشر بشكل مباشر كما وكيف, كيف لا وهي تهدد الحياة واستمراريتها.

ولا مجال هنا لذكر مدى انعكاس الأزمة محليا وإقليميا ودوليا خاصة امتداد الفترة الزمنية التي سيصل فيها العالم إلى مصل مضاد للفيروس, وهو أمر متروك تقرير مدته بيد المختبرات العلمية.

1. مفهوم الضغط:

هو حالة من التوتر تنشأ عندما يقوم الشخص بالاستجابة إلى المتطلبات والضغوط الناشئة من العمل. العائلة، المتطلبات الخارجية، الاحتياجات الداخلية المفروضة ذاتيا، الالتزامات والنقد الذاتي (Lazarus.1996).

المفهوم المتكامل للضغوط: وينظر إلى ضغوط العمل من هذا المنظور على انه يحدث نتيجة لتفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف الخارجية المحيطة به. وبالتالي تعرف الضغوط العمل على إنها "عبارة عن حالة تنتج من التفاعل بين الظروف الموجودة في العمل وخصائص العامل ويترتب عليها خلل في الاتزان الفسيولوجي السيكولوجي لذلك الفرد".⁵

كما يمكن تعريف ضغط العمل " بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط".⁶

" يعد الضغط المهني شكل من أشكال الضغط التي يتعرض لها الفرد العامل في بيئة العمل، فبرغم من الكتابات الكثيرة في هذا المجال إلا انه لم يتوصل الى تعريف محدد لمفهوم الضغوط المهنية ويرجع السبب في ذلك أساسا لارتباط مفهوم الضغط المهني بعدة عوامل أخرى، فهو يمثل احد

⁵ محمد حسن الخميس أبو رحمة: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، رسالة ماجستير في أصول التربية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة 2012، ص 14
⁶ عبد القادر احمد سالم: مصادر الضغوط المهنية وأثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة، رسالة ماجستير إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007 ص 9

الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل من المجالات الطبية النفسية, الاجتماعية, الاقتصادية والإدارية.⁷

2. أنواع الضغوط وفق معيار الشدة:

وفق هذا المعيار نجد ثلاث أنواع من الضغوط هي الضغوط البسيطة, الضغوط المتوسطة والضغوط الشديدة.

1.2 الضغوط البسيطة: هي تلك الضغوط التي تستمر لوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات, أو هي عبارة عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري في العمل أو خارجه.

2.2 الضغوط المتوسطة: هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية, زيارة شخص غير مرغوب فيه... الخ.

3.2 الضغوط الشديدة: هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل, فقد تصل إلى أشهر أو سنوات, مثال ذلك غياب شخص عزيز من العائلة... الخ.

4.2 أنواع الضغوط وفق معيار المصدر: هنا نجد اختلاف كبير بين الباحثين والكتاب نظرا لتعدد مصادر ضغوط العمل, ومن بين هذه الضغوطات نجد الضغوط الناتجة عن البيئة المادية, الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية, والضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري.

⁷د. قويدر بن احمد, خيرة رابحي: مجلة العلوم النفسية والتربوية, جامعة مستغانم والجزائر, 2016, ص 5

1.4.2 الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: هي تلك الضغوط التي

يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة, مثل ضعف الإضاءة, الضوضاء... الخ.

2.4.2 الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية : هي تلك الضغوط الناتجة

عن التفاعلات الاجتماعية ما بين الموارد البشرية داخل مواقع العمل مثل الصراعات التي قد تحدث بين أفراد أو الجماعات, خلاف مع الرئيس المباشر... الخ

3.4.2 الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري: " هي تلك

الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية, مثل الاختلاف في الجنس والاختلاف في العرق والديانة... الخ."⁸

3. مراحل ضغوط العمل:

إن ضغوط العمل لا تتكون بين ليلة وضحاها وإنما هناك مراحل عدة لابد أن يمر بها الفرد حتى يظهر عليه اثر تلك الضغوط عليه. ولضغوط العمل أربع مراحل على النحو التالي:

1.3 مرحلة ضغوط العمل:

وهي مرحلة الإحساس بوجود الخطر وذلك عند تعرض الفرد لمثير داخلي أو خارجي, حيث أدى هذا المثير إلى حدوث ضغوط معينة يترتب عليها بعض المظاهر والتي من خلالها يمكننا معرفة تعرض الفرد للضغوط,

⁸ شاطر شفيق: اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية, رسالة ماجستير بجامعة احمد بوقرة بومرداس, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, 2010, ص 79

واهم هذه المظاهر هي زيادة ضربات القلب, الأرق, توتر الأعصاب,
سوء استغلال الوقت والحساسية للنقد.

2.3 مرحلة ردة الفعل (التعامل مع الضغوط):

وتبدأ هذه المرحلة بعد حدوث التغيرات السابقة, ويأخذ رد الفعل احد
الاتجاهين إما المواجهة لمحاولة التغلب عليها أو الهروب ومحاولة
التخلص منها وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح ينتقل
للمرحلة التالية حيث يكون قد أصيب بالضغوط.

3.3 مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف:

في هذه المرحلة يحاول الفرد علاج الآثار التي حدثت ومقاومة أي
تطورات إضافية ومحاولة التكيف مع ما حدث فعلا, وإذا نجح قد يستقر
الأمر ويصبح هناك أمل في الرجوع لحالة التوازن وإذا لم ينجح ينتقل
للمرحلة التالية.

a. مرحلة التعب والإنهاك:

" يصل الفرد لهذه المرحلة بعد تعرضه للضغوط لمدة طويلة حيث يصاب
بالإجهاد بسبب محاولاته المتكررة للمقاومة والتكيف حيث يمكن ان نستدل
على هذه المرحلة من خلال بعض الآثار أهمها الاستياء من جو العمل
وانخفاض معدلات الانجاز والتفكير في ترك الوظيفة والإصابة بالأمراض
النفسية."⁹

⁹محمد حسن الخميس أبو رحمة: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة, رسالة ماجستير
في أصول التربية, كلية التربية, الجامعة الإسلامية, غزة 2012, ص 17

4 . متى يصبح الضغط سلبيا,ومتى يكون ايجابيا.

يمكن النظر إلى الضغط من بعدين :الضغط الايجابي والضغط السلبي عادة , عندما نتكلم عن الضغط فنحن نعني بذلك الضغط السلبي. الضغط هو دفعة من الطاقة هدفها الأساسي إبلاغك بما يجب عليك القيام به.

هناك عدة فوائد للضغط ذي المستويات الطفيفة والمعتدلة. على سبيل المثال,يساعدك في التغلب على التحديات اليومية ,يحفزك لبلوغ أهدافك يساعدك في إتمام مهامك بفعالية اكبر ويقوي ذاكرتك. كما أن هناك فوائد أخرى مرتبطة بمستويات الضغط الطفيفة والمعتدلة , مثل تقوية جهاز المناعة,تحسين وظائف القلب وحماية جسمك من العدوى. إن الضغط عامل رئيسي للبقاء على قيد الحياة ولكن مستويات الضغط مرتفعة / أو الضغط المزمن مضران بالصحة. قد يسبب الضغط الذي يستمر لأسابيع وأشهر ضعفا في الجهاز المناعي وارتفاعا في ضغط الدم, الإرهاق والاكتئاب .القلق . وحتى الأمراض القلبية وخصوصا كمية الأدرينالين (الايبينفرين) الزائدة التي تكون ضارة بالقلب وتؤثر سلبا على الشرايين وقدرة خلاياها على إعادة البناء.(kun,2013).¹⁰

عندما نتكلم فبهذا الدليل عن الضغط فنحن نعني بذلك الضغط السلبي الذي يؤثر على الصحة النفسية والبدنية والعافية ويحفظ الإنتاجية.

¹⁰الدكتور اشرف القضاة,أستاذ مشارك,علم النفس العيادي ,الجامعة الأردنية ,وكالة الناشر لدليل رعاية الموظفين ورعاية الذات في وزارة الصحة في سياق نظام الرعاية الصحية ..الأردن 2020. صفحة 09

5-الضغوط التي يواجهها مقدمي الرعاية الصحية

كمقدم رعاية صحية, فقد تواجه بعض أشكال الضغط المرتبطة بما يلي:

1. العبء في العمل
2. العمل الإداري الزائد
3. مناوبات العمل عند الطلب
4. الحالات اليومية التي يصعب توقعها والاستعداد لها.
5. قلة التعليم المستمر والملائم
6. مساحة عمل غير كافية
7. الضغوطات الشديدة
8. عدم القدرة على الفصل بين الحياة الشخصية والحياة المهنية
9. معلومات غير دقيقة في الإعلام حول مهنة الرعاية الصحية
10. توقعات غير واقعية من المرضى وعائلاتهم
11. الخوف من اعتداء جسدي من المريض
12. قلة إمكانية الحصول على ترقية في العمل

6. مستويات الضغط وأنواعه

نوع الاجهاد		مستويات الضغط	
	مزمن	حاد	منخفض
	مزمن	حاد	متوسط
احتراق نفسي	مزمن	حاد	مرتفع

ا.فئتين من الضغط بالإضافة إلى الاحتراق النفسي

ب. مستويات الضغط الثلاثة وما يرتبط بكل مستوى

قد يكون الضغط حادا(قصير الأجل) ذا شدة منخفضة متوسطة أو مرتفعة. كما قد يكون مزمنا(يستمر ل 3 اشهر أو أكثر) بالإضافة إلى كونه ذا شدة منخفضة متوسطة أو مرتفعة. تعتمد الحالة الحادة أو المزمنة على مدى استمرارية الضغط يحدد مستوى الشدة بالمدى الذي يؤثر فيه الضغط سلبا على قدرة الشخص على القيام بنشاطاته ووظائفه اليومية. علينا أن نتذكر بان حالات الإصابة بالضغط تختلف من شخص لآخر إذ ما يكون ضغطا حادا عند شخص ما قد يكون مزمنا عند آخر وما قد يكون ضغطا ذا شدة منخفضة عند شخص قد يكون ذا حدة متوسطة أو مرتفعة عند آخر. إما الاحتراق النفسي فهو حالة متقدمة من الضغط وأكثر تعقيدا ويكون دائما ذا شدة عالية.¹¹

¹¹الدكتور اشرف القضاة، استاذ مشارك، علم النفس العيادي، الجامعة الاردنية، وكالة الناشر لدليل رعاية الموظفين ورعاية الذات في وزارة الصحة قيسياق نظام الرعاية الصحية.. الاردن 2020. صفحة 09

7. علامات وأعراض الضغط

ترتبط العلامات والأعراض التالية بشكل أكبر بالضغط المزمن وذو الشدة المرتفعة .

***جسدية أو بدنية :** ارتفاع في نبضات القلب وصداع وتوتر عضلي وألم في المعدة ومشاكل عند النوم وضيق في التنفس .

***نفسية:**صعوبة في التركيز والنسيان الشعور بالإرهاق والتفكير الدائم بموضوع محدد وصعوبة اتخاذ قرار.

***انفعالية :** نوبات انفعالية مفاجئة وتغير في المزاج والشعور بالحزن أو الاكتئاب وفقدان حس الفكاهة , والشعور بالضيق /الغضب دون سبب واضح.

***سلوكية:** التهور والإسراف في شرب الكحول, والتدخين أو المخدرات,وقلة النظافة الشخصية واستخدام عقاقير الدواء لغير ما وصفت له والقيام بأعمال خطيرة.

***اجتماعية:** ردود فعل مبالغ باتجاه أخطاء الآخرين وإلقاء اللوم على الآخرين والانسحاب من النشاطات الاجتماعية والجدال الزائد مع الآخرين والعدائية.

2. ردة فعل الدماغ تجاه الضغط.

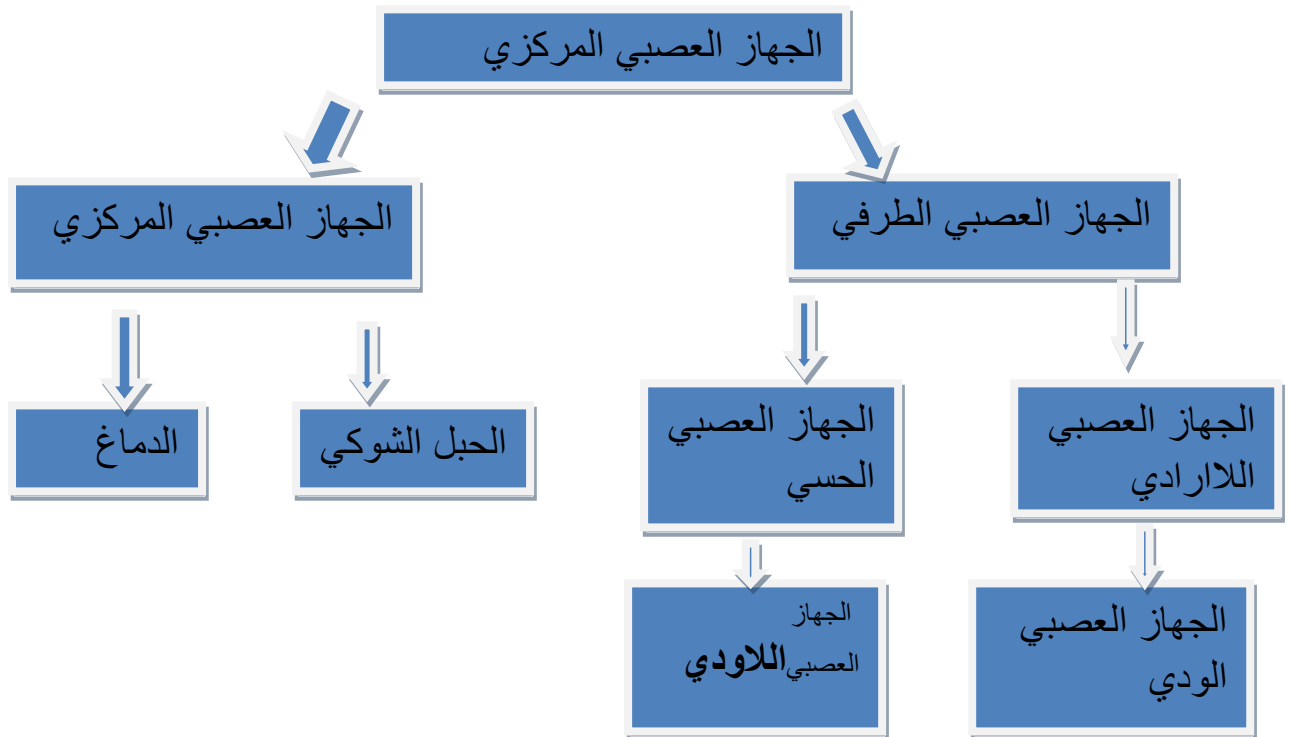
يعد التعرض للضغط حالة فردية للغاية . وفيما يشكل ضغطا على شخص ما ويعتمد كليا على طبيعة هذا الشخص . ترتبط ردة فعل الدماغ اللاحقة تجاه الضغط حسب نوع أو مستوى الضغط بما يراه الفرد على انه ملح ويشكل تهديدا أو من المحتمل أن يؤثر سلبا على حياته/حياتها اليومية.

بداية وعلينا أن نبين هيكلية الجهاز العصبي فهو يتكون من جهازين فرعيين :

1-الجهاز العصبي المركزي (الدماغ والحبل الشوكي)

2-الجهاز العصبي الطرفي .يتكون الجهاز اعصبي الطرفي من جهازين فرعيين:¹²

¹²الدكتور اشرف القضاة،أستاذ مشارك،علم النفس العيادي ،الجامعة الأردنية ،وكالة الناشر لدليل رعاية الموظفين ورعاية الذات في وزارة الصحة قيسياق نظام الرعاية الصحية ..الأردن 2020. صفحة 10



خلاصة

لا شك في إن موضوع الضغوطات المهنية لدى عمال قطاع الصحة في ظل جائحة كورونا من المواضيع المطروحة في الوقت الراهن, ففيروس كورونا المستجد هو عبارة عن فيروس حيواني المصدر ينتقل للإنسان عند المخالطة كما ينتقل عند التعامل مع فضلات هذه الحيوانات. كما تنص إرشادات منظمة الصحة العالمية للبلدان والأفراد على احتمالية انتشار المرض بسبب مخالطة الحيوانات أو ملامسة الأغذية الملوثة أو انتقاله من شخص لآخر. ولا زال هناك الكثير لا نعرفه إذ تشير المعلومات الحالية إلى أن الفيروس قد يسبب أعراضا خفيفة وتشبه الأنفلونزا, كما قد يسبب مرضا وخيما. بينما قد يظهر بمثابة مرض خفيف في البداية, قد يتطور إلى مرض أكثر وخامة كالأشخاص الذين يعانون من حالات مرضية مزمنة قائمة أكثر عرضة للإصابة بمرض اشد وخامة, ولا شك بان المسنين أكثر استعدادا للإصابة بمرض وخيم. كل هذا يؤدي إلى ظهور ضغوطات مهنية على عمال قطاع الصحة في ظل جائحة كورونا.

الفصل الثالث:

جائحة كورونا

تمهيد

جاءت جائحة كورونا كاشفة للواقع في جميع دول العالم وسلطت الضوء على الاحتياجات العاجلة والمستقبلية وفرضت واقعا جديدا للتعامل مع قضايا لم تكن في الحسبان وكشفت ضعف دول كبرى أمام فيروس لا يرى حتى بالعين المجردة, بل حملت في طياتها متغيرات دولية وإقليمية ومنها التغيرات المطروحة للنقاش حول هرمية النظام العالمي الجديد وقيادة العالم.

وفي هذا الظرف لا بد للدول العربية المجتمعة أن تكون مشاركة في صياغة النظام العالمي الجديد, ولا تقف موقف المتفرج من المتغيرات العالمية والإقليمية حتى تجد لنفسها موطئ قدم في عالم الغد.

1. تداعيات جائحة كورونا

أزمة كورونا التي باتت منذ أشهر مضت محور اهتمام الدارسين والباحثين في كل مجالات العلوم بشتى أفرعها كما أصبحت على رأس المتابعات و التحليلات ليس فقط ذات الطابع الطبي البحت و أيضا ذات الطابع الإنساني والاجتماعي وهي أزمة ذات انعكاسات إنسانية واثروا بيولوجية واجتماعية تمس حياة البشر بشكل مبار كما وكيفا بل وتهدد تلك الحياة واستمراريتها.

ولا مجال هنا لذكر مدى انعكاس الأزمة محليا وإقليميا ودوليا خاصة ان ما يطرحه الملف الأول الصادر عن مركز الدراسات الإستراتيجية بمكتبة الإسكندرية هو محاولة لطرح هذه الانعكاسات في صورة مقالات تحليلية يمكن الربط بين موضوعاتها لتتكامل فيما بينها طارحة أبعاد متباينة من الأزمة من عدة زوايا وعلى مستوى أكثر من إقليم عربي من الخليج إلى المغرب العربي.

فموضوعات وقضايا مثل ظاهرة الهجرة الدولية وتحديات العولمة ونقاشات تقويضها وارتداداتها والحديث عن عودة قبضة الدولة القومية وجدوى حديث عن نظريات المؤامرة التي ارتبطت بتفشي الجائحة وإدارة معركة البيانات databig وتأثيرها على الأمن القومي للدول وتداعيات الجيو اقتصادية لازمة وانعكاساتها, كل تلك الموضوعات باتت تمثل تحديات جديدة تواجهها المنطقة العربية من أقصاها أدناها. وأيا ما كان امتداد الفترة الزمنية التي سيصل فيها العالم إلى مصل مضاد للفيروس هو أمر متروك تقرير مدته بيد المختبرات العلمية, فان تداعيات الأزمة عميقة وممتدة اقتصادية وبشرية مما يدفع باتجاه تكاتف مجالات العلوم المتباينة

وتعاونها خصوصا إن الفيروس غير منحاز لأحد في حربه لا طبقيا ولا قوميا ولا دينيا مما يجعله عدوا للجميع وهو ما يتطلب طرح التحديات بشكل واضح وتثميدها وهو الأمر الذي يحاول الملف تقديمه في شكل رؤى ومعالجات لزوايا مختلفة للآزمة وعلى صعيد أكثر إقليم عربي.

فرضت أزمة جائحة كورونا فسها على العالم ومن ثم على الإصدار الأول لملفات مركز الدراسات الإستراتيجية بمكتبة الإسكندرية وفي حقيقة الأمر إن الأسئلة التي فرضها كوفيد 19 على كل مظاهر الحياة وعلى المستقبل أسئلة صعبة ومعقدة وإجاباتها ليست مؤكدة إلا القليل منها ولقد أشفقت على أغلب الباحثين والكتاب المشاركين في إعداد هذا الملف.

ولقد ناقشت الباحثة شيرين جابر في رؤيتها الاستشرافية في العالم منطلقة من أن عالم ما بعد كورونا لن يكون كما كان من قبل وحددت عدة أبعاد استهلتها بالقول بدور جديد للدولة لتفتح نقاشا ذهنيا لدى القارئ حول مفهوم الدولة القومية وهل ستحل العولمة و الحوكمة محل الدولة القومية أو ستكون الدولة القومية هي الوحدة الرئيسية في العالم وهو ما يعيدنا مرة أخرى إلى وجهة النظر التي عرضتها الدكتورة مي مجيب في بداية الملف بين دولة الرفاهة ودولة النيوليبرالية وأن الرأسمالية تريد تحميل العولمة الثمن وليس الفاعل الحقيقي

2. توجيه استجابات الحماية الاجتماعية الطارئة للتصدي لجائحة كورونا

ينبغي إن تكون الاستجابات محكمة التوقيت, ومؤقتة في معظمها وموجهة إلى حد ما. ولكي تكون تدابير الاستجابة للأسر فعالة في مواجهة اثر

الأزمة يجب إن يكون توقيتها مناسباً ويكفل التدخل في الوقت المناسب للأسرة إمكانية البقاء ويساعدها في تجنب واللجوء إلى استراتيجيات التكيف الضارة والخسائر التي لا يمكن تعويضها ويمكن للاستجابات مناسبة التوقيت أن تساعد الأسر في اتخاذ تدابير للحد من انتشار العدوى والتوترات الاجتماعية والسياسية والى الآن لا تزال مدة بقاء تدابير مكافحة الجائحة والأزمة الاقتصادية غير معلومة وكذلك مدى الفترة التي سيلزم فيها اتخاذ تدابير استثنائية لدعم الأسرة ومع ذلك ينبغي أن ينخفض عدد الأشخاص المحتاجين إلى دعم الدخل مع تعافي الاقتصاديات وعودة العمال إلى العمل وبالتالي فستكون بعض الإعانات مؤقتة وربما أبقى على بعض التحسينات التي أدخلت على الحماية الاجتماعية خاصة الآليات الإدارية الأكثر مرونة للإحاق والدفع والتحسينات في التغطية التأمينية (التامين الصحي والانجازات المرضية والتامين ضد البطالة)

ومن شأن الاستهداف إن يوجه الموارد المحدودة إلى الأسر الأكثر عرضة لمخاطر الضرر الجسيم والأشد تضرراً من هذه الأزمة وربما كانت فئات وإعداد الأشخاص المحتاجين إلى المساعدة الكبيرة إلى حد قد يبرر تطبيق استجابات واسعة النطاق, إلى أن احتمال حشد موارد كافية (من المدخرات الناتجة من إجراءات الحرص المالي سابقاً أو إعادة تخصيص الميزانية أو الديون الجديدة أو مزيج من الثلاثة) يمثل تحدياً صعباً ومع ذلك من الواضح أن هناك بعض الأسر الأقل تأثراً أو الأقدر على الخروج من الأزمة وبالتالي يتعين على الحكومات أن تنظر في أفضل السبل لتوجيه التمويل الثمين إلى الأسر التي هي في أمس الحاجة إليه .

وفي سيناريو الأزمة الراهنة سيكون حسن التوقيت مقدما دائما على الاستهداف التفصيلي ذلك إن الاستجابة السريعة تعني عادة الاعتماد في البداية على البرامج أو قواعد البيانات الموجودة ثم تصميم تحسينات أو تخصيص الأنظمة على نحو يلبي الاحتياجات المستهدفة على مدى الأسابيع والأشهر اللاحقة.¹³

3. الآثار الاجتماعية والاقتصادية لجائحة كوفيد 19

أدت جائحة كوفيد- 19 إلى تعطيل النشاط الاقتصادي الاعتيادي والحياة اليومية العامة في جميع أنحاء العالم. وفي إطار التصدي لهذا الوباء, اتخذت العديد من حكومات العالم تدابير صارمة لمنع تفشي المرض ولضمان الأداء السليم لنظام الرعاية الصحية وحماية الفئات الأكثر ضعفا. ومع ذلك فبسبب تزايد حالة عدم اليقين والضعف الناجم عن إغلاق الأعمال التجارية, وفرض قيود السفر وتدابير الاحتواء, فإن الآثار الاقتصادية قصيرة الأجل وشيكة من حيث انخفاض الإنتاج والاستثمارات والأرباح بشكل يؤدي إلى ارتفاع معدل البطالة.

إن جائحة كوفيد- 19 اكبر من أن تنحصر في أزمة صحية فهي كارثة إنسانية تؤدي إلى تغيرات وتحولات هاجمات قلب المجتمعات واقتصادياتها. وتشير الأدلة المبكرة بالفعل إلى أن الفقراء والفئات المحرومة هم الذين يتكبدون بشكل اكبر عبء الآثار الاجتماعية والصحية والاقتصادية للفيروس في جميع أنحاء العالم مما يستوجب وضع تدابير سياساتية عاجلة وفعالة (UNDESA 2020)

¹³ حماية الإنسان والاقتصاد (استجابات متكاملة على صعيد السياسات لجهود مكافحة فيروس كورونا المستجد) 2020 البنك الدولي للإنشاء والتعمير/ البنك الدولي, ص 52

تقدر الأمم المتحدة أن ما يقرب من نصف عمال العالم قد يفقدون وظائفهم بسبب الاقطاعات والآثار الاقتصادية الأخرى الناجمة عن تفشي المرض UN News COVID-19 2020 . وتشير احدث توقعات صندوق النقد الدولي العام 2020 و 2021 بخصوص أفاق النمو إن العالم قد دخل في حالة ركود بمستوى سوء سنة 2009 إن لم يكن أسوأ Opening 2020 Remarks at press Briefing by Kristalina Georgieva من الموقع أن تنكمش الاقتصادات الناشئة والنامية بنسبة - 0.1 بالمائة حيث من المتوقع ان يبلغ معدل النمو الناتج المحلي الإجمالي - 2.2 بالمائة في عام 2020 (World Economic report 2020) وسيكون التأثير الاقتصادي للوباء كبيرا على الحياة الاجتماعية للأفراد والمجتمعات والأمم وفقا لتوقعات الاقتصاد العالمي ستهوي جائحة كوفيد 19 ب 49 مليون شخصا إلى حافة الفقر المدقع بحلول نهاية 2020.¹⁴

4. أزمة داخل أزمة: الضغط النفسي يتزايد في ظل جائحة كوفيد- 19

كشفت اللجنة الدوائية للصليب الأحمر (اللجنة الدولية) النقاب عن تقرير جديد يوري التفاصيل عن تصاعد المستويات الكرب النفسي بسبب جائحة كوفيد 19 ويستعرض الإجراءات الملحة اللازمة لمواجهة ما أصبح حقا حقا أزمة داخل أزمة.

¹⁴ الأثار الاجتماعية والاقتصادية لجائحة كوفيد 19 في الدول الأعضاء في منظمة التعاون الإسلامي، مركز الأبحاث الإحصائية والاقتصادية والاجتماعية والتدريب للدول الإسلامية، ماي 2020، ص 3

تقرير جديد يجمل عنوان The greatest need was to be listened to: the Importance of adapting mental health and psychosocial support during COVID-19.

أعدّه أخصائي الصحة النفسية من الصليب الأحمر والهلال الأحمر يضم رؤى وتوصيات هي عصارة خبرة اكتسبت على مدى الأشهر الستة الماضية بهدف مساعدة العاملين والحكومات والمنظمات المجتمعية على الاستجابة للاحتياجات المتزايدة ويبرز التقرير أهمية هذا النوع من الرعاية الصحية من أجل خدمة المصابين باضطرابات صحية نفسية ومجتمعاتهم المحلية والمجتمع بأسره.

5. تفاقم احتياجات الصحة النفسية القائمة لدى المجتمعات المتضررة

من النزاعات

خلفت أزمة كوفيد- 19 مستويات غير مسبوقة للاحتياجات في مجال دعم الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي لدى ضحايا الفيروس وعائلاتهم والعاملين في مجال الصحة وغيرهم ممن يستجيبون للجائحة وكذلك عامة الناس وقد تفاقم هذا الوضع الكرب النفسي لآلاف الناس فالآثار المجتمعية لقيود الإغلاق وانعدام التفاعل الاجتماعي والضغوط الاقتصادية توجه ضربات للصحة النفسية للناس وفرص حصولهم على الرعاية الصحية .

وقد أظهرت دراسة استقصائية حديثة أجرتها شركة ايبسوس في سبعة بلدان بتكليف من اللجنة الدولية هذا التزايد في الكرب النفسي الذي تشعر به المجتمعات المحلية وتشمل أبرز النتائج الدراسة ما يلي:

- 51 بالمائة من البالغين يقولون أن أزمة الكوفيد أثرت سلبا على صحتهم النفسية.
 - يتفق قرابة ثلثي المشاركين في الدراسة من البلدان السبعة إن الاهتمام بالصحة النفسية والبدنية أصبح أكثر أهمية الآن مما كان عليه قبل أزمة الكوفيد.
 - يعتقد ثلاثة من كل أربع مشاركين تقريبا أن العاملين في الخطوط الأمامية والمستجيبين الأوائل لجائحة الكوفيد يحتاجون إلى دعم في مجال الصحة النفسية أكثر من الشخص العادي.
- ومنذ بداية الأزمة عاينت اللجنة الدولية تزايدا في طلب الدعم من قبل المستجيبين العاملين على الخطوط الأمامية حول العالم سواء من أفراد الخدمات الطبية والمتطوعين والمعلمين والأخصائيين الاجتماعيين والمختصين بجمع الجثامين ووجهاء المجتمعات المحلية وغيرهم الكثير ممن لا يألون جهدا في دعم الآخرين فالصعوبات المقترنة بهذه الوظائف تزيد حدة مخاوفهم واحتياجاتهم الفردية والاجتماعية ولا بد من دعم الصحة والسلامة النفسية لهؤلاء الذين يقدمون المساعدة فهذا ما سيكفل قدرتهم على مواصلة تقديم الرعاية للآخرين على نحو ملائم.¹⁵

6. مساهمة قطاع الصحة في جائحة كورونا

ان السلامة والأمان والاستقرار وبصفة خاصة المرونة على التكيف بسرعة مع هذا الوضع الاستثنائي في هذه الأوقات العصيبة لهو أمر بالغ الأهمية حيث تمثل الجائحة المستجدة لقطاع الصحة والأطباء والعاملين بالمجال الطبي وغير الطبي والمرضى والشركات تحديا لم

¹⁵اللجنة الدولية للصليب الأحمر ICRC, أزمة داخل أزمة: الضغط النفسي يتزايد في ظل جائحة كوفيد-19, تشرين الأول/6 أكتوبر

يسبق له مثيل ويلزم له توطيد التعاون والتواصل والابتكار من اجل التغلب عليه ونحن نصب تركيزنا في هذا الوضع على دعم شركائنا في قطاع الصحة بمنتجات ونصائح وخدمات مناسبة.¹⁶

6.1 حماية الموظفين (العمل المرن)

إننا نولي اهتماما خاصا بسلامة وصحة موظفينا حتى يتسنى لنا العمل هنا من أجلكم ومن اجل تطبيق قاعدة التباعد الاجتماعي بشكل صارم اتخذنا في مجموعة كارل ستورز بأكملها إجراءات الوقاية التالية من بين إجراءات أخرى.

- العمل من المنزل
- اتخاذ إجراءات نظافة صحية وتطهير أكثر صرامة
- فصل أطقم العمل في القطاعات ذات المهام الحساسة
- إتباع سياسة شفافة لتداول المعلومات وتبليغها وتنظيمها

7. الوقاية من انتشار المرض واحتوائه

يتطلب احتواء الجائحة إتباع نهج " المجتمع بأسره" الذي يضم مختلف الوزارات والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني والمجتمعات المحلية وتعاون الأفراد وعلى الرغم من ان القدر الأكبر من الإصلاحات والإجراءات السياسية يتصل بالقطاع الصحي, فان الجهات الفاعلة في مختلف قطاعات باستطاعتها القيام بالكثير لتيسير احتواء المرض ومن ثم الحد من أثره على الصحة وعلى رأس المال البشري بالتبعية.

¹⁶ <https://www.Karlstorz.com/dz/ar/corona-information.htm> يوم 7 جوان 2021, على الساعة 17:

فمن منظور القطاع الصحي تنطوي الوقاية من انتشار فيروس كورونا واحتوائه على ما يلي:

- المراقبة والكشف
- الوقاية من الانتشار في المجتمع بواسطة الاحتواء الذكي
- الإدارة الكلينيكية للحالات من خلال تعزيز النظم الصحية
- الإعلام والاتصال الفعال
- ضمان توافر البيانات والشفافية وتنسيق الجهود ومن غير المرجح القضاء على فيروس كورونا في الأجلين القريب أو المتوسط وستستمر مخاطر عودة المرض وانبعاثه من جديد وستتعين مكافحته بصورة مستدامة من خلال التطبيق الصارم لتدابير الصحة العامة وتدخلات الكلينيكية وغيرها من التدخلات مادام الفيروس سائرا بين البلدان وداخلها ونجد ما يلي من الآثار المترتبة على ذلك.¹⁷

7.1 تعزيز القدرات على مراقبة الأمراض واكتشافها

يتوقف الحد من الوفيات والإصابة من الأمراض والآثار الاجتماعية والاقتصادية لجائحة كورونا على الاستجابة الطارئة على النحو السريع ويقتضي ذلك الاكتشاف السريع لحالات التفشي المحلية بالتزامن مع التقدير للإمكانية الوبائية في البلد بأكمله وقد أظهرت حالات التفشي السابقة مثل المتلازمة التنفسية الوخيمة (سارس) ومرض فيروس اييولا إن تكلفة الوباء ستتضاعف على نحو مطرد كلما تأخر الكشف وتعتمد قدرة البلد على القيام بذلك على إمكانياتها على مراقبة الأمراض بما في ذلك قدرة نظام الرعاية الصحية الأولية على الصمود وفي حالة عجز هذه

¹⁷مجموعة البنك الدولي: حماية الانسان والاقتصاد استجابات متكاملة على صعيد السياسات لجهود مكافحة فيروس كورونا المستجدة كوفيد 19 , ص 20

الأنظمة سنكون الأولوية العاجلة هي تعزيز القدرات ذات الصلة وفي البلدان المنخفضة الدخل والشريحة الدنيا من البلدان المتوسطة الدخل المقيدة بالموارد الغير كافية تصبح المساعدة مقدمة من المجتمع الدولي ذات أهمية حيوية.

2.7 منع المزيد من انتشار المرض في المجتمع من خلال الاحتواء

الذكي

حالما تقيم الإمكانية الوبائية للتفشي يصبح تحديد إستراتيجية الاحتواء الصحيحة أمرا بالغ الأهمية وقد ثبتت فعالية التدخلات غير الدوائية مثل العزل والحجر الصحي والتباعد الاجتماعي في احتواء الفيروس غير انه يتعين على الحكومات في أي وقت من الأوقات إدخال مجموعة من تدابير الصحة العامة التي تملئها إمكانيات نظام الصحة العامة وما إذ كان هناك انتقال مجتمعي للعدوى أم رعاية مركزة (ثل السفن وعربات السكك الحديدية المعدلة للاستخدام لهذا الغرض في الهند والفنادق في إثيوبيا والملاعب الرياضية في الولايات المتحدة) وتكثيف إجراءات لنقل المرضى.

1.2.7 حشد المعدات والمستلزمات

لمعالجة محدودية إمكانية النظام الصحي في وسائل التشخيص والمستلزمات العلاجية والأنظمة الداعمة للحياة مثل أجهزة التنفس الصناعي.

2.2.7 تعبئة الموارد البشرية لقطاع الصحة

بما في ذلك الاعتماد على حلول خارجة عن المألوف مثلا عادة تنشيط الموارد البشرية المعنية بالرعاية الصحية من المتقاعدين والمتوقفين عن الممارسة والسماح بمرونة ساعات العمل وتحقيق أقصى استفادة من العاملين الحاليين من خلال تقسيم المهام على نوبات أو إعادة التوزيع الجغرافي (كما في كوريا ايرلندا و المملكة المتحدة) والتدريب أو إعادة التدريب ولا ينبغي لأي ظرف من الظروف إغفال احتياجات المحددة للعاملات في مجال الرعاية الصحية مثل النظافة الصحية أثناء التنظيمية.¹⁸

1.2.7 تطبيق البروتوكولات والممارسات المعنية بسلامة الرعاية وجودتها في مستويات الرعاية كافة

ان الاستثمار في الوقاية من العدوى ومكافحتها بما في ذلك ضمان توفر معدات الوقاية الشخصية ومعالجة النقص في مرافق العزل والفرز تعد في مجموعها من الإجراءات بالغة الأهمية التي لا تحمي المرضى وحسب بل ومقدمي الرعاية الصحية كذلك. وقد أظهرت الخبرة المكتسبة من تفشي المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سارس) في الصين مدى فداحة كلفة عدم توفير معدات الوقاية الشخصية لموظفي الخطوط الأمامية (حيث كان 19 بالمائة من مصابي سارس في الصين من العاملين في مجال الرعاية الصحية)¹⁹

¹⁸مجموعة البنك الدولي: حماية الإنسان والاقتصاد استجابات متكاملة على صعيد السياسات لجهود مكافحة فيروس كورونا المستجدة كوفيد 19 ، ص21

¹⁹المرجع السابق ، ص 22

4.2.7 ضمان العلاج الفعال للمصابين بالعدوى من خلال نظام صحي

معزز

يعتمد احتواء انتشار المرض أيضا على العلاج الفعال للمرضى حتى يتعافوا وضمان عدن التقاط المرضى الآخرين ومقدمي الرعاية الصحية العدوى في أماكن تقديم الرعاية الصحية ويتطلب ذلك ما يلي:

- زيادة القدرة على توفير خدمات الحجر الصحي
- حشد المعدات والمستلزمات
- تعبئة الموارد البشرية لقطاع الصحة
- تعزيز البروتوكولات والممارسات المعينة بسلامة الرعاية وجودتها
- ضمان إمكانية الحصول على التمويل للاستفادة من الخدمات وعلى هذا يتعين على مختلف البلدان إشراك القطاع الخاص والمواطنين والمغتربين لتعبئة الموارد بالسرعة اللازمة للاستجابة اللازمة ولكي يتم ذلك من الضروري كفاءة تقديم الخدمات الصحية المتعلقة بمرض فيروس كورونا (ومن المرجح أن يعزز ذلك سلوكيات الحرص على الحفاظ على الصحة)

خلاصة

لا شك في أن موضوع الضغوطات المهنية لدى عمال قطاع الصحة في ظل جائحة كورونا من المواضيع المطروحة في الوقت الراهن, ففيروس كورونا المستجد هو عبارة عن فيروس حيواني المصدر ينتقل للإنسان عند المخالطة كما ينتقل عند التعامل مع فضلات هذه الحيوانات. كما تنص إرشادات منظمة الصحة العالمية للبلدان والأفراد على احتمالية انتشار المرض بسبب مخالطة الحيوانات أو ملامسة الأغذية الملوثة أو انتقاله من شخص لآخر. ولا زال هناك الكثير لا نعرفه إذ تشير المعلومات الحالية إلى أن الفيروس قد يسبب أعراضا خفيفة وتشبه الأنفلونزا, كما قد يسبب مرضا وخيما. بينما قد يظهر بمثابة مرض خفيف في البداية, قد يتطور إلى مرض أكثر وخامة كالأشخاص الذين يعانون من حالات مرضية مزمنة قائمة أكثر عرضة للإصابة بمرض اشد وخامة, ولا شك بان المسنين أكثر استعدادا للإصابة بمرض وخيم. كل هذا يؤدي إلى ظهور ضغوطات مهنية على عمال قطاع الصحة في ظل جائحة كورونا.

إذ يعد فيروس كورونا فصيلة كبيرة من الفيروسات المعروف أنها تسبب اعتلالات تتنوع بين الزكام وأمراض أكثر وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية, ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (سارس) وتم تحديث فيروس كورونا جديد في عام 2019 في مدينة ووهان الصينية يمثل هذا الفيروس سلالة جديدة لم يسبق تحديدها لدى البشر من قبل.

حيث أننا نجد فيروسات الجهاز التنفسي المستجدة تستهدف المهنيين في مجال الصحة العامة ومديري الأحداث والعاملين في الأمم المتحدة والمنظمات الدولية والمنظمات الغير حكومية.



الجانب
التطبيقي

الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

تمهيد

1 منهج الدراسة

2 حدود الدراسة

3 مجتمع الدراسة

4 أداة الدراسة

خلاصة

تمهيد

لقد تناولنا دراسة هذا الموضوع لمدى ضرورته حيث انه يضم البيانات العامة للمبحوثين ويضم الجنس السن المستوى التعليمي المنصب الحالي الحالة العائلية للمرضين بالعيادة المتعددة الخدمات بالقدس المجاهد عمر بمدينة مسعد-

/ المنهج المتبع في الدراسة: اعتمدنا على المنهج الوصفي لملائمته لموضوع دراستنا.

يعرف المنهج العلمي بأنه مجموعة القواعد العامة التي يستخدمها الباحث للوصول إلى الحقيقة ومن أجل الاختيار المنهج الصحيح لكل مشكلة يعتمد أولاً وأخيراً على طبيعة المشكلة واستجابة لموضوع دراستنا التي تدور حول تأثير السلوك التنظيمي على الرضا الوظيفي ارتأينا إلى اختيار المنهج الوصفي التحليلي من أجل دراسة خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها ومعرفة العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها وتحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة وتحليل البيانات وربطها وتفسيرها وتصنيفها واستخلاص النتائج منها، من أجل الوصول إلى استنتاجات وتوصيات تساهم في فهم الواقع وتطويره.

2/ عينة الدراسة: تتكون عينة الدراسة من 52 فرداً وهم الممرضين بالعيادة المتعددة الخدمات بالقدس المجاهد عمر بمدينة مسعد.

3/ الحدود المكانية والزمانية: لقد قمنا بدراسة هذه في شهر ماي الفارط سنة 2021 بالعيادة المتعددة الخدمات بالقدس المجاهد عمر بمدينة مسعد. نظراً لما شهدته البلاد من أوضاع مزرية بسبب جائحة كورونا.

4/ الدراسة الاستطلاعية

قمنا بزيارة ميدانية بالعيادة المتعددة الخدمات بالقدس المجاهد عمر بمدينة مسعد- بولاية الجلفة للوقوف على الظروف التي سيتم فيها إجراء البحث

والتعرف على الأفراد الذين ستطبق عليهم أداة الدراسة وعلى مدى استعدادهم واستعداد المسؤولين عنهم للتعاون معنا.

ومن خلال دراستنا الاستطلاعية قمنا بمقابلة مع مختلفا لمرضى في المستويات الإدارية من اجل معرفة آرائهم واقتراحاتهم ووجهات نظرهم حول مجموعة من النقاط الأساسية التي لها صلة وثيقة بموضوع الدراسة والحصول على معلومات كافية عن مجموع المرضى داخل المؤسسة الصحية الاستشفائية بمسعد.

/ التعريف بعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من والمرضى العاملين بالمؤسسة الصحية بمسعد.

6/ الأدوات المستخدمة في الدراسة

الاستبيان: هو الوسيلة والأداة التي قمنا باتخاذها من اجل جمع البيانات والمعلومات والإجابة عن تساؤلاتنا.

(أخذنا الاستبيان من المذكرة المعنونة بدور السلوك التنظيمي في رفع الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الرياضية للطالب قرطي تقي الدين/ (2019)

تناول الاستبيان الأول 13بندا في حين أن الاستبيان الثاني تناول 22 بندا. وقد قسمنا الاستبيان إلى ثلاثة محاور جاءت كالآتي:

المحور الأول: ويضم البيانات العامة للمبحوثين ويضم الجنس السن المستوى التعليمي المنصب الحالي الحالة العائلية.

المحور الثاني:

ويتمحور حول أهمية التغيير التنظيمي

المحور الثالث:

ويتعلق بالرضا الوظيفي

عرض وتحليل بيانات الجداول العامة

الفصل الرابع:
عرض ومناقشة نتائج الدراسة
على ضوء الفرضيات

1. عرض نتائج الفرضية العامة
2. عرض نتائج الفرضية الفرعية الأولى
3. عرض نتائج الفرضية الفرعية الثانية
4. مناقشة نتائج الفرضية العامة
5. مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى

1- عرض ومناقشة الفرضية العامة

الاستنتاج العام

إن موضوع الضغوطات المهنية لدى عمال قطاع الصحة في ظل جائحة كورونا من المواضيع المطروحة في الوقت الراهن, ففيروس كورونا المستجد هو عبارة عن فيروس حيواني المصدر ينتقل للإنسان عند المخالطة كما ينتقل عند التعامل مع فضلات هذه الحيوانات. كما تنص إرشادات منظمة الصحة العالمية للبلدان والأفراد على احتمالية انتشار المرض بسبب مخالطة الحيوانات أو ملامسة الأغذية الملوثة أو انتقاله من شخص لآخر. ولا زال هناك الكثير لا نعرفه إذ تشير المعلومات الحالية إلى أن الفيروس قد يسبب أعراضاً خفيفة وتشبه الأنفلونزا, كما قد يسبب مرضاً وخيماً. بينما قد يظهر بمثابة مرض خفيف في البداية, قد يتطور إلى مرض أكثر وخامة كالأشخاص الذين يعانون من حالات مرضية مزمنة قائمة أكثر عرضة للإصابة بمرض أشد وخامة, ولا شك بأن المسنين أكثر استعداداً للإصابة بمرض وخيم. كل هذا يؤدي إلى ظهور ضغوطات مهنية على عمال قطاع الصحة في ظل جائحة كورونا.

إذ يعد فيروس كورونا فصيلة كبيرة من الفيروسات المعروفة أنها تسبب اعتلالات تتنوع بين الزكام وأمراض أكثر وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية, ومتلازمة الالتهاب الرئوي الحاد الوخيم (سارس) وتم تحديث فيروس كورونا جديد في عام 2019 في مدينة ووهان الصينية يمثل هذا الفيروس سلالة جديدة لم يسبق تحديدها لدى البشر من قبل.

حيث أننا نجد فيروسات الجهاز التنفسي المستجدة تستهدف المهنيين في
مجال الصحة العامة ومديري الأحداث والعاملين في الأمم المتحدة
والمنظمات الدولية والمنظمات الغير حكومية.

المراجع والمصادر

الأستاذ الدكتور مصطفى الفقي: تداعيات الجائحة رؤى تحليلية ونقدية

لتداعيات جائحة كورونا 2020, ص 87

د. قويدر بن احمد, خيرة رابحي: مجلة العلوم النفسية والتربوية, جامعة

مستغانم والجزائر, 2016, ص 5

عبد القادر احمد سالم: مصادر الضغوط المهنية وأثارها في الكليات التقنية

في محافظات غزة, رسالة ماجستير إدارة الأعمال, كلية التجارة, الجامعة

الإسلامية, غزة, 2007 ص 9

مجمد حسن الخميس أبو رحمة: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي

لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة, رسالة ماجستير في أصول

التربية, كلية التربية, الجامعة الإسلامية, غزة 2012, ص 14

محمد حسن الخميس أبو رحمة: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي

لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة, رسالة ماجستير في أصول

التربية, كلية التربية, الجامعة الإسلامية, غزة 2012, ص 17

الدكتور اشرف القضاة, أستاذ مشارك, علم النفس العيادي, الجامعة الأردنية

, وكالة الناشر لدليل رعاية الموظفين ورعاية الذات في وزارة الصحة في

سياق نظام الرعاية الصحية ..الأردن 2020. صفحة 09

الدكتور اشرف القضاة, أستاذ مشارك, علم النفس العيادي, الجامعة

الأردنية, وكالة الناشر لدليل رعاية الموظفين ورعاية الذات في وزارة

الصحة فسياق نظام الرعاية الصحية ..الأردن 2020. صفحة 10

الدكتور اشرف القضاة, أستاذ مشارك, علم النفس العيادي, الجامعة الأردنية
ووكالة الناشر لدليل رعاية الموظفين ورعاية الذات في وزارة الصحة في
سياق نظام الرعاية الصحية ..الأردن 2020. صفحة 09

شاطر شفيق: اثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية
بالمؤسسة الصناعية, رسالة ماجستير بجامعة احمد بوقرة بومرداس, كلية
العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, 2010, ص 79

موقع عربي -
<https://www.bbc.com/arabic/science-and-teach-55186029>

العميان محمود: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال, دار وائل النشر,
عمان, 2004, ط2, ص 160

مجموعة البنك الدولي: حماية الإنسان والاقتصاد استجابات متكاملة على
صعيد السياسات لجهود مكافحة فيروس كورونا المستجدة كوفيد 19 ,
ص21

اللجنة الدولية للصليب الأحمر ICRC, أزمة داخل أزمة: الضغط النفسي
يتزايد في ظل جائحة كوفيد-19, تشرين الأول/6 أكتوبر 2020

[https://www.Karlstorz.com/dz/ar/corona-](https://www.Karlstorz.com/dz/ar/corona-information.htm)

[information.htm](https://www.Karlstorz.com/dz/ar/corona-information.htm) يوم 7 جوان 2021, على الساعة 17: 43

الآثار الاجتماعية والاقتصادية لجائحة كوفيد 19 في الدول الأعضاء في
منظمة التعاون الإسلامي, مركز الأبحاث الإحصائية والاقتصادية
والاجتماعية والتدريب للدول الإسلامية, ماي 2020, ص

حماية الإنسان والاقتصاد (استجابات متكاملة على صعيد السياسات
لجهود مكافحة فيروس كورونا المستجد) 2020 البنك الدولي للإنشاء
والتعمير/ البنك الدولي, ص 52

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الشعبية الديمقراطية الشعبية

-وزارة التعليم العالي والبحث العلمي-

-جامعة زيان عاشور بالجلفة-

استبيان خاص بالدراسة الميدانية

نضع بين يديك نسخة من الاستبيان الخاص بالبحث المعنون بـ "مستوى

الضغوط المهنية لدى عمال قطاع الصحة في ظل جائحة كورونا"

نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة أمام الإجابة التي تختارونها مثنين

لكم دعمكم للعلم والمعرفة كما نؤكد لكم بان المعلومات التي سيتم

الحصول عليها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

الأسئلة الشخصية

الاسم واللقب

الجنس

ذكر

أنثى

المؤهل العلمي

بكالوريا

ليسانس

ماجستير

الفئة العمرية

أقل من 30 سنة

أكثر من 30 سنة

الإقديمة

أقل من 5 سنوات

من 5 الى 10 سنوات

أكثر من 15 سنة

الأسئلة الخاصة بالموضوع

1. هل فيروس كورونا

جائحة صحية ()

أزمة بيانات ()

1. هل لفيروس كورونا أعراض

نعم ()

لا ()

2. هل يمكن أن يصاب البشر بالعدوى بفيروس كورونا المستجد من مصدر

حيواني؟

نعم ()

لا ()

3. ما هي أعراض الإصابة بفيروس كورونا؟

.....
.....
.....
.....

4. ما هي الفئات الأشد تعرضا لمخاطر الإصابة بالمرض الوخيم الناجم عن كوفيد

19؟

.....
.....

5. هل هناك آثار طويلة الأجل لكوفيد 19؟

نعم ()

لا ()

7. هل يوجد لقاح ضد فيروس كورونا المستجد؟

نعم ()

لا ()

8. هل يمكن ان تنتقل فيروسات كورونا من شخص إلى آخر؟

نعم ()

لا ()

9. هل العاملين الصحيين عرضة للإصابة بفيروس كورونا؟

نعم ()

لا ()

10. عن نفسك, هل طبقت الحجر الصحي؟

نعم ()

لا ()

11. متى ينبغي لي أن اخضع لاختبار الكشف عن كوفيد 19؟

.....

.....

..

12. ما هو الفرق بين العزل والحجر الصحي؟

.....
.....
..

13. ماذا ينبغي أن افعل إذ كنت قد تعرضت لشخص مصاب بكوفيد 19؟

.....
.....
..

14. كم من الوقت يستغرق ظهور الأعراض؟

.....
.....
.

15. ماذا ينبغي إذا كنت مصاب بأعراض الكوفيد؟

.....
.....
..

16. هل المضادات الحيوية فعالة في الوقاية من مرض كوفيد 19؟

.....
.....
..

17. أين يمكن الحصول على مزيد من المعلومات عن السلالات المعروفة
لفيروس كورونا؟

.....
.....
..

18. كيف يمكن حماية الآخرين وحماية أنفسنا من العدوى إذا لم نكن نعلم من
المصاب بها؟

.....
.....
..

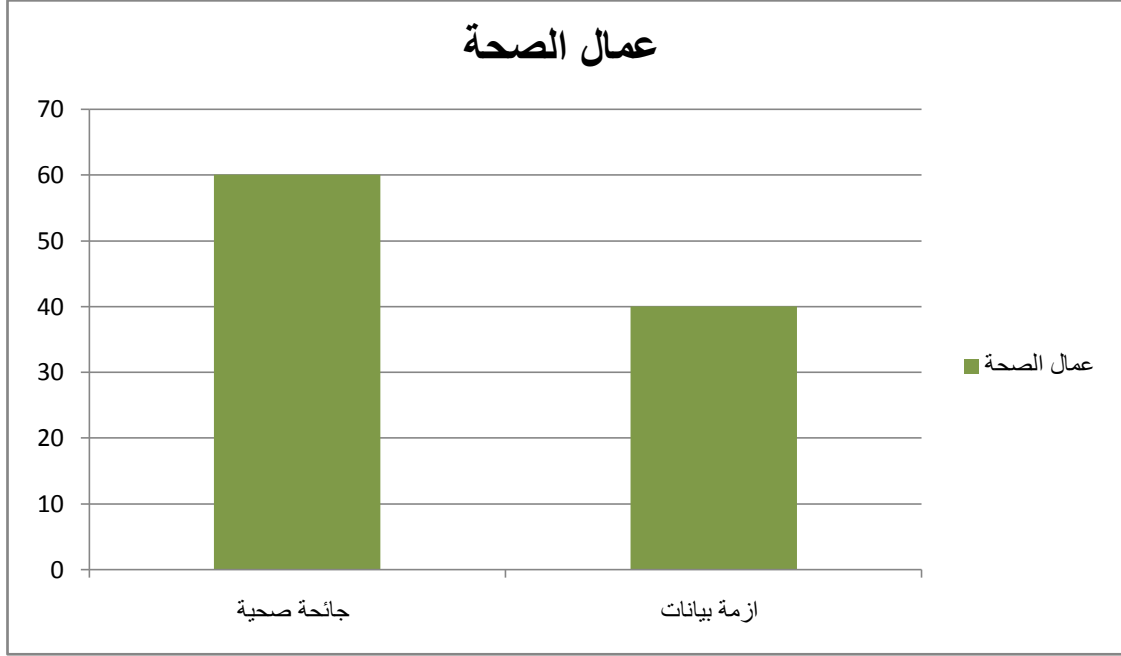
19. ما الذي يحدث للأشخاص المصابين بالكوفيد؟

.....
.....
.....
...

20. هل سببت جائحة كورونا ضغوطات نفسية لدى العمال في المستشفيات؟
علل

.....
.....
.....
.....
....

1. هل فيروس كورونا جائحة صحية أم أزمة بيانات؟



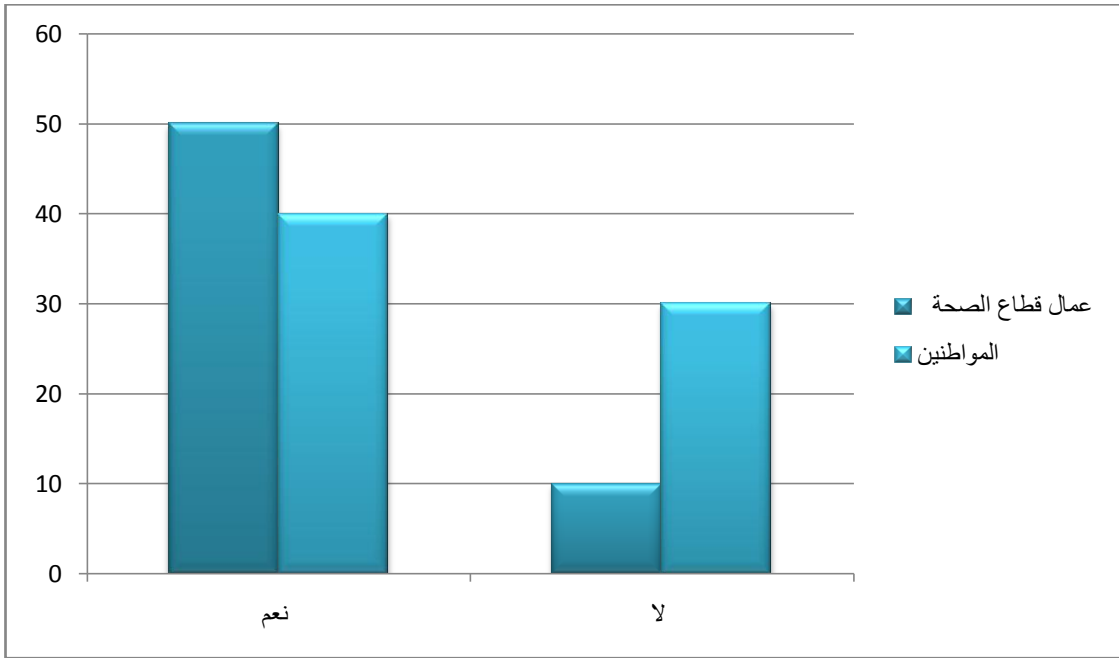
منحنى بياني يوضح فيروس كورونا

من المنحنى البياني الممثل أعلاه نجد أن عدد العمال في قطاع الصحة يعتبرون أن فيروس كورونا جائحة صحية أكثر من انه أزمة بيانات

2. هل لفيروس كورونا أعراض؟

نعم ()

لا ()



منحنى بياني يمثل أعراض فيروس كورونا عند كل من المواطنين وعمال

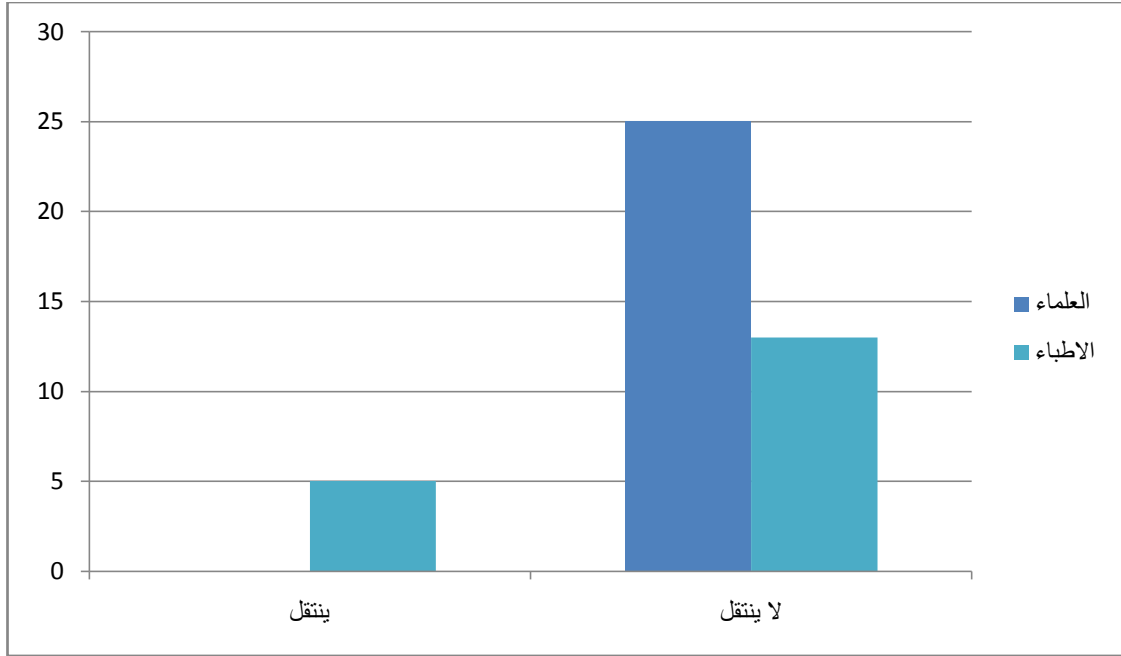
المنحنى البياني الممثل أعلاه يوضح لنا أن عدد العمال في قطاع الصحة يعتبرون أن لفيروس كورونا أعراض أكثر من العمال الذين يرون أنه لا وجود للصحة من وجود أعراض لكوفيد 19. في حين إن عدد المواطنين الذين يرون أن لفيروس كورونا أعراض أكثر من عدد المواطنين الراضين لفكرة أن لفيروس كورونا أعراض.

3. هل يمكن أن يصاب البشر بالعدوى بفيروس كورونا المستجد من مصدر

حيواني؟

نعم ()

لا ()



منحنى بياني يوضح مدى انتشار فيروس كورونا من مصدر حيواني

المنحنى البياني الممثل أعلاه يوضح لنا نسبة العلماء الذين يعتبرون أن فيروس كورونا عبارة عن فيروس غير منتقل البتة عن مصدر حيواني. في حين أن هناك بعض الأطباء من يؤيد فكرة انتقال فيروس كورونا عن طريق الحيوانات.

4. أعراض الإصابة بفيروس كورونا؟

من خلال السؤال الذي تطرقنا إليه في استجوابنا لعينة من بعض المصابين بفيروس كورونا كانت اغلب الإجابات تصب في محور واحد وكانت تتمثل في:
صعوبة في التنفس, فقدان حاسة الشم والتذوق, ألم في المفاصل, الحمى, ألم في الرأس, فقدان الشهية... الخ.

5. ماهي الفئات الأشد تعرضاً لمخاطر الإصابة بالمرض الوخيم الناجم عن

كوفيد 19؟

حسب الإجابات التي وجدناها ذكرت في الاستجواب الموزع نجد ان الفئات الأكثر عرضة لمخاطر الإصابة بالمرض الوخيم الناجم عن كوفيد-

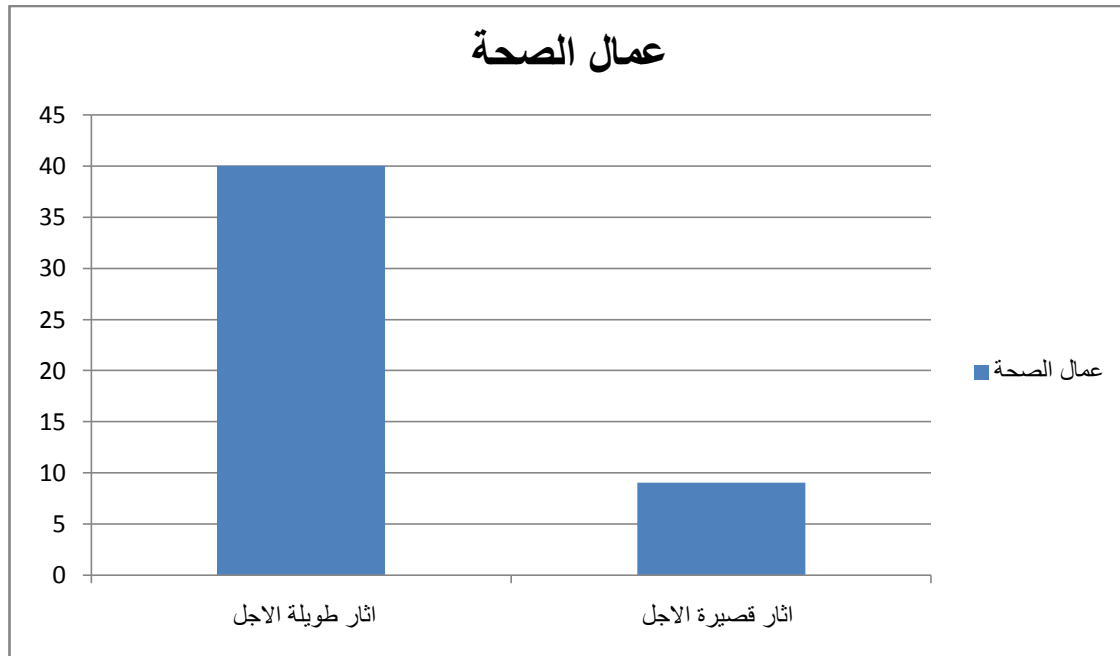
19 : فئة كبار السن, الذين يعانون من أمراض مزمنة كالأمراض

الصدرية, مرض السكري, ارتفاع ضغط الدم, القلب.... الخ.

6. هل هناك آثار طويلة الأجل لكوفيد 19؟

نعم ()

لا ()



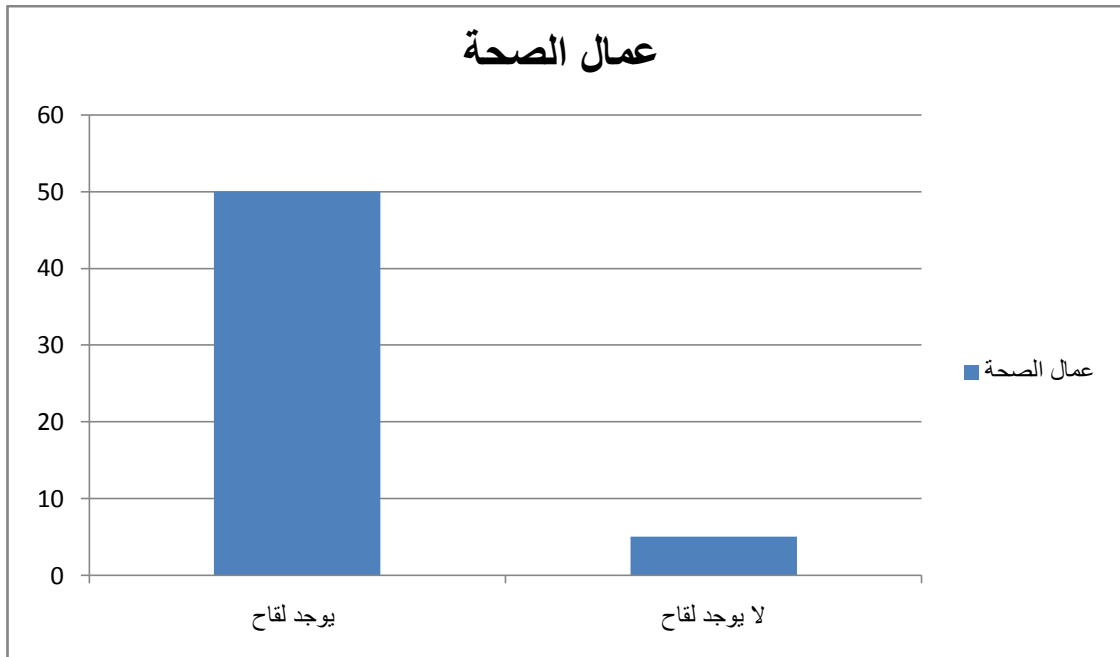
منحنى بياني يمثل مدى بقاء آثار فيروس كورونا

المنحنى البياني الممثل أعلاه يوضح أن اغلب عمال قطاع الصحة يعتبرون أن لفيروس كورونا آثار طويلة الأمد بينما القليل ممن يعتبرون أن لها آثار قصيرة الأمد.

7. هل يوجد لقاح ضد فيروس كورونا المستجد؟

نعم ()

لا ()



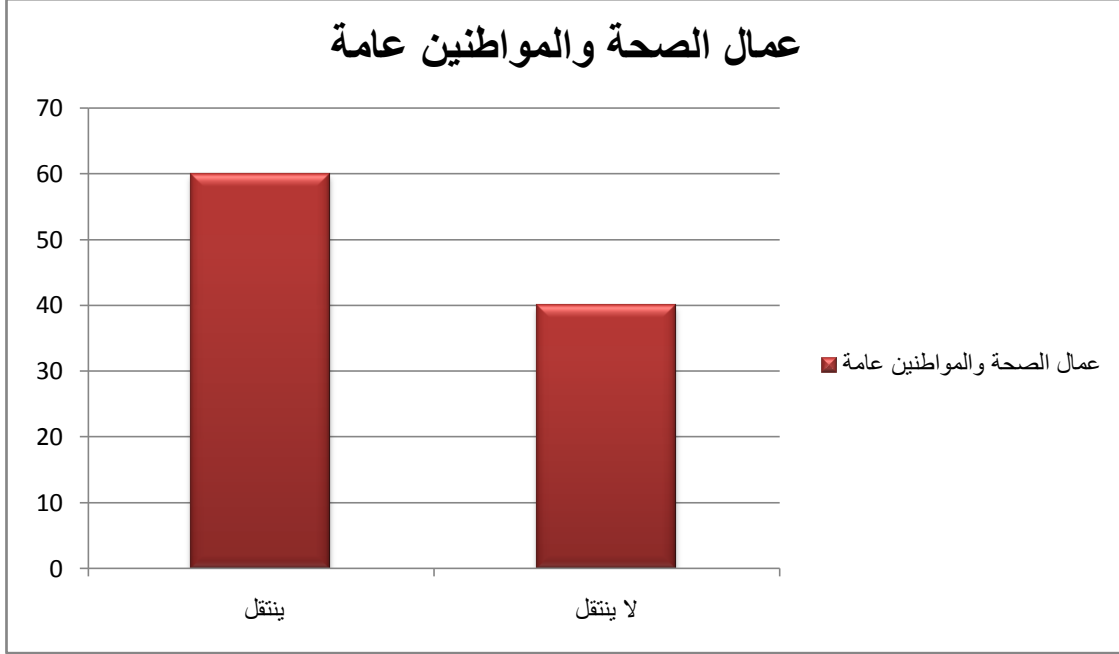
منحنى بياني يوضح مدى تواجد لقاح لفيروس كورونا

يمثل لنا المنحنى المبين أعلاه مقدار موافقة اغلب عمال قطاع الصحة لوجود لقاح فيروس كورونا بينما القليل منهم من ينفي وجود لقاح لفيروس كورونا.

8. هل يمكن أن تنتقل فيروسات كورونا من شخص الى آخر؟

() نعم

() لا



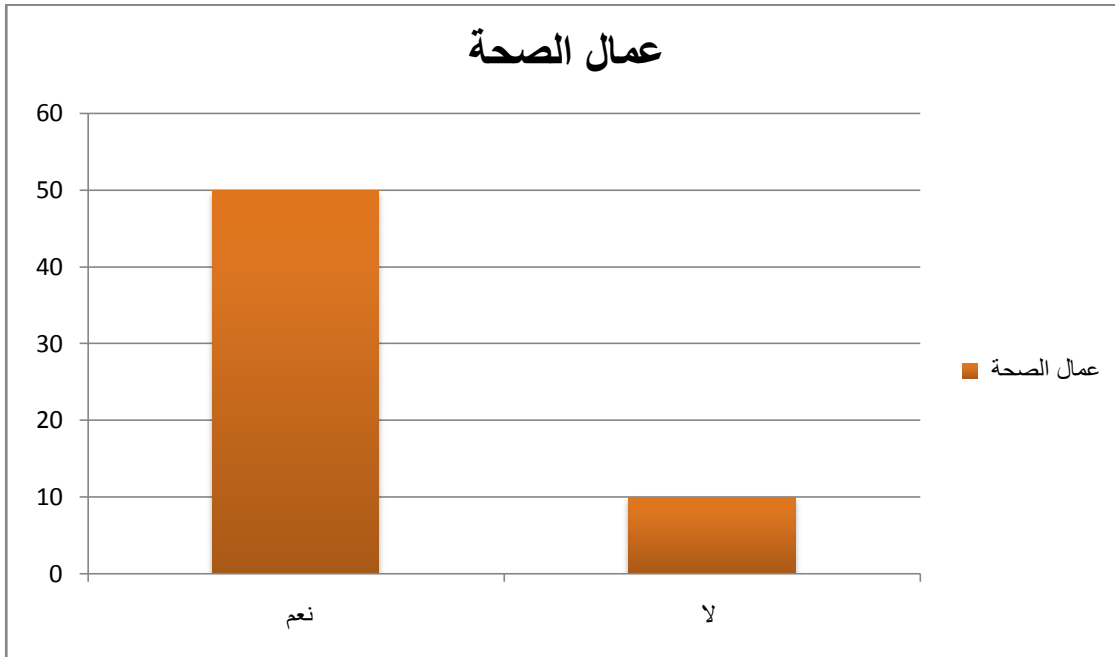
منحنى بياني يوضح مقدار انتقال فيروس كورونا عبر الاشخاص

من المنحنى المذكور أعلاه نجد أن عمال قطاع الصحة والمواطنين عامة يرون انه يمكن أن تنتقل فيروسات كورونا من شخص إلى آخر في حين أن هناك منهم من يعارضون فكرة انتقال فيروس كورونا من شخص إلى شخص.

9. هل العاملين الصحيين عرضة للإصابة بفيروس كورونا؟

نعم ()

لا ()



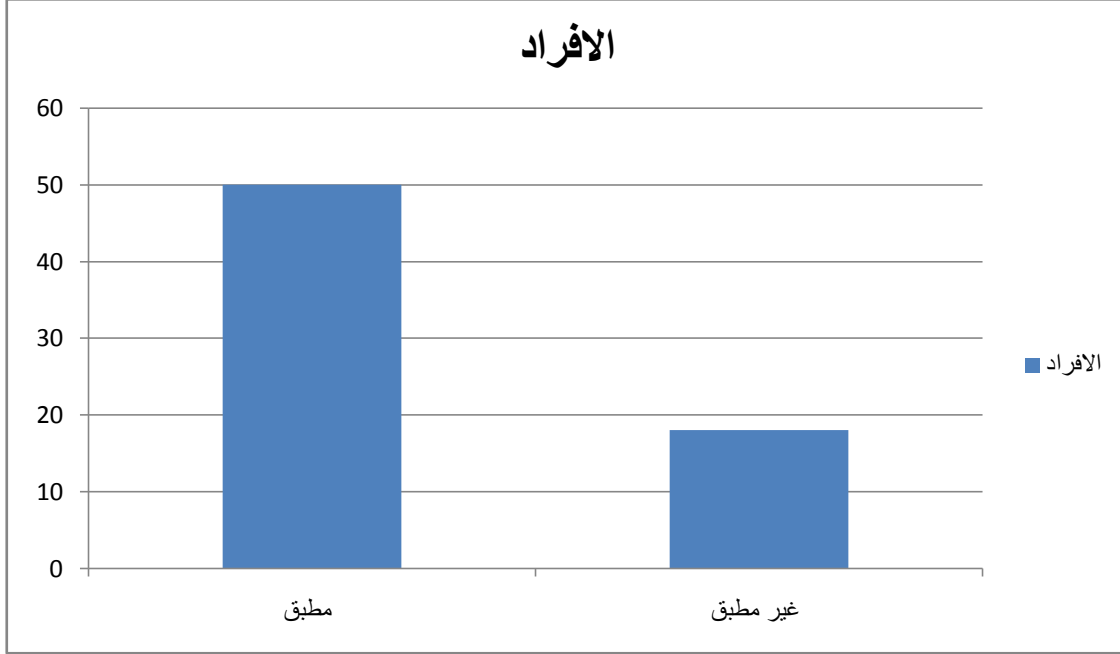
منحنى بياني يبين عرضة عمال الصحة للإصابة بفيروس كورونا

المنحنى البياني المذكور أعلاه يوضح مدى عرضة عمال قطاع الصحة للإصابة بفيروس كورونا، إذ نجد ان غالبية العمال يرون أنفسهم أكثر عرضة للإصابة بالعدوى.

10. عن نفسك, هل طبقت الحجر الصحي؟

() نعم

() لا



منحنى بياني يوضح مقدار تطبيق الحجر الصحي في ظل جائحة كورونا

من المنحنى المذكور أعلاه نجد أن غالبية الأفراد قاموا بتطبيق الحجر الصحي في ظل جائحة كورونا وفي حين هناك بعض الأفراد (أفراد قلة) لم يقوموا بتطبيق الحجر الصحي.

11. متى ينبغي لي أن اخضع لاختبار الكشف عن كوفيد 19؟

من خلال الاستجواب الموزع وجدنا إجابات متقاربة تصب في انه يمكن أن تخضع لاختبار الكشف عن كوفيد-19 في حالة ما إذا أصيب احد أفراد المحيط الذي أعيش فيه, عند بروز احد أعراض الكوفيد, حين إصابتي بأنفلونزا العادية, مروري لأحد المناطق التي وجدت بها حالات مؤكدة أو لقاء أشخاص مشتبه فيهم (حامل المرض).

12 . ما هو الفرق بين العزل والحجر الصحي؟

كانت الإجابة على هذا السؤال تتمحور حول:
الحجر الصحي يعني فصل فئة من الناس عن الآخرين وتقييد حركة الأشخاص الذين تعرضوا للمرض حتى تتسنى مراقبتهم للتحقيق من إصابتهم بالمرض. إما العزل الصحي فهو الابتعاد عن أفراد الأسرة والحيوانات الأليفة ويلزم ارتداء الكمامة عندما تكون بالقرب من الآخرين ونجنب مشاركة الأغراض الشخصية مع باقي الأفراد.

13. ماذا ينبغي أن افعل إذ كنت قد تعرضت لشخص مصاب بكوفيد 19؟

إجابة هذا السؤال من خلال الاستبيان الموزع نجد:
تعاون مع الإجراءات تتبع المخالطين لوقف انتشار الفيروس
الحفاظ على التهوية الجيدة للغرفة
ارتداء كمامة طبية لحماية الآخرين
الابتعاد بمسافة متر واحد عن الآخرين

14. كم من الوقت يستغرق ظهور الأعراض؟

صبت اغلب أجوبة المستجوبين عن الوقت يستغرق ظهور الأعراض تبدأ من 5 إلى 6 أيام تقريبا في المتوسط ولكنها قد تتراوح بين يوم واحد و 14 يوم.

15. ماذا ينبغي إذا كنت مصاب بأعراض الكوفيد؟

كانت اغلب الأجوبة تصب حول إصابتك بأعراض الكوفيد ما عليك إلا بالاتصال بمقدم الرعاية الصحية أو الخط المخصص لكوفيد- 19 للحصول على التعليمات ومعرفة متى وأين يمكنك إجراء الاختبار مع الالتزام بالمنزل مدو 14 يوم في معزل عن الآخرين و مراقبة صحتك.

16. هل المضادات الحيوية فعالة في الوقاية من مرض كوفيد 19؟

صبت اغلب أجوبة المستجوبين على أن المضادات الحيوية لا تقضي على الفيروسات فهي لا تقضي إلا على العدوى الجرثومية ومرض كوفيد- 19 يسببه فيروس. فلا تأثير للمضادات الحيوية عليه لذلك لا ينبغي استعمال هاته المضادات كوسيلة للوقاية من مرض الكوفيد أو علاجه.

17. ماهو الاختبار الذي ينبغي ان اخضع له كي اعرف ان كنت مصاب بالكوفيد أو لا؟

كانت اغلب الإجابات عن اختبار جزيئي(سارس).

18. كيف يمكن حماية الآخرين وحماية أنفسنا من العدوى إذا لم نكن نعلم من المصاب بها؟

صبت اغلب أجوبة المستجوبين على أن الحفاظ على سلامتنا تكون باتخاذ بعض الاحتياطات البسيطة مثل التباعد
ارتداء الكمامة

الحفاظ على التهوية الجيدة في الغرف مع تنظيف اليدين بانتظام.

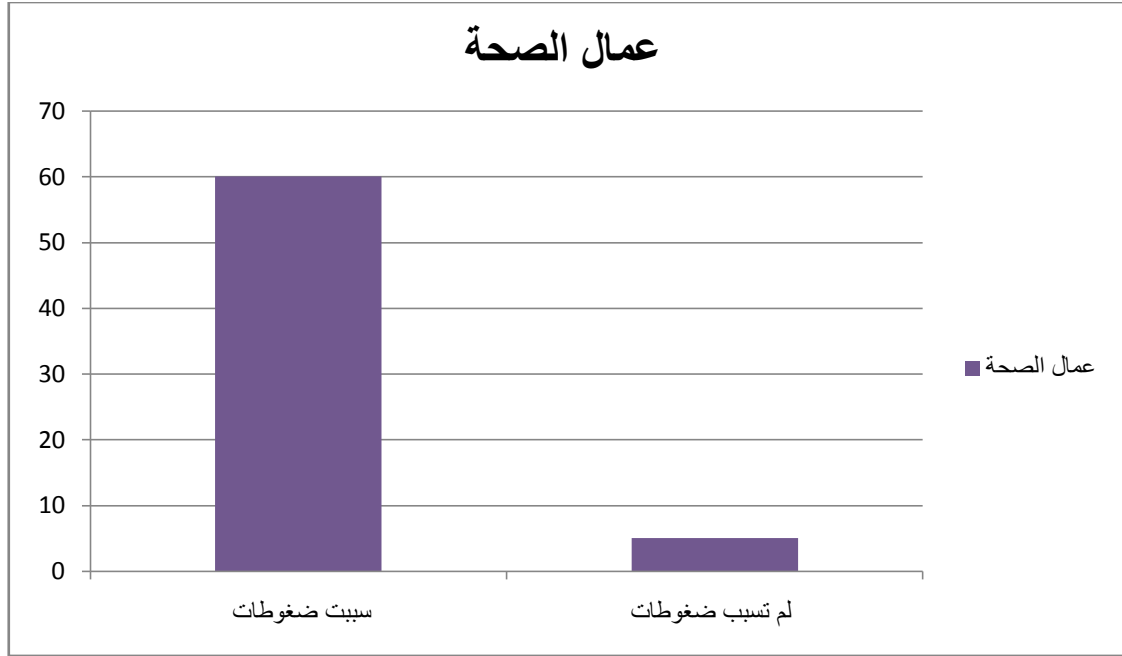
19. ما الذي يحدث للأشخاص المصابين بالكوفيد؟

كانت كل الإجابات تتمحور حول ما يحدث للأفراد المصابين بالكوفيد إذ نجد أغلبية الأشخاص الذين تظهر عليهم الأعراض دون الحاجة للعلاج في المستشفى ويصاب أفراد قلة منهم بمضاعفات خطيرة ويحتاجون للأكسجين وفي حين ان القلة القليلة منهم يحتاجون الإنعاش .

20. هل سببت جائحة كورونا ضغوطات نفسية لدى العمال في المستشفيات؟

نعم ()

لا ()



منحنى بياني يوضح مدى الضغوطات النفسية التي سببتها جائحة

المنحنى البياني المذكور أعلاه يبين لنا اغلب أجوبة المستجوبين حول ما سببته جائحة كورونا من ضغوطات نفسية على عمال قطاع الصحة من أطباء وممرضين ومساعدين.