

## الأوضاع التي يعيشها ممتهني التمريض في ظل جائحة "كورونا- كوفيد 19"-

### Nurses conditions in Algeria under the COVID pandemic

الأستاذة د. بن بلقاسم إيمان صبرا، أستاذة محاضرة أ، جامعة زيان عاشور الجلفة (الجزائر)

د. بن بلقاسم فرح فدوى، الجامعة الإسلامية العالمية لماليزيا، (ماليزيا)

تاريخ النشر: 05 أوت 2020

#### ملخص:

عرف العالم عامة والجزائر على وجه الخصوص ظهور فيروس كورونا والذي أذهل العالم وخاصة الدول المتقدمة وهناك بالإنسانية، مما أثر على كل القطاعات ومن جميع النواحي. ومن الفئات التي لعبت دورا كبيرا في ظل هذه الجائحة مستخدمين القطاع الصحي من ممرضين وأطباء وعمال المخابر وغيرهم... فأردنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على ممتهني التمريض في الجزائر والظروف التي يعايشونها في ظل أزمة كوفيد 19 والخطاب المنتج حول مهنتهم وهذا للأهمية البالغة التي تكتسبها مهنة التمريض وهي دراسة ميدانية على مجموعة من الممرضين في مستشفى من مستشفيات الجزائر العاصمة.

**الكلمات المفتاحية:** مهنة التمريض، الضغوطات المهنية، جائحة فيروس كورونا.

#### Abstract :

The world and Algeria specifically has faced the appearance of corona virus which has impressed all the world including developed countries and which had harmed humanity and consequently had affected all the sectors. From the sectors which have played a crucial role is the medical sector, nurses, doctors, biologists and more... Thus, the aim of this study is to spotlight the nurses in Algeria and the conditions that they are living and the consequences behind and this is due to their great importance of this profession. This is an empirical study done on a group of nurses in of Algerian hospitals.

**Keywords :** Corona virus, Nursing profession, Work stress.

#### المقدمة وإشكالية الدراسة

يشهد العالم بأسره انتشار كبير لفيروس كورونا كوفيد 19 والذي تسبب في كوارث كبيرة على عدة أصعدة أولها الخسائر البشرية، حيث بلغت الوفيات لحد الساعة إلى "939317" وفاة عالمياً، وعلى مستوى الجزائر "1111" وفاة (الإحصائيات بتاريخ 22 جويلية 2020). أما على الأصعدة الأخرى نلتمس انهيارات على المستوى الاقتصادي والتجاري والخدماتي الذي مس جميع الدول، ناهيك على الضغوطات التي يعيشها العمال في جميع القطاعات وضغوطات نفسية وأخرى مادية جراء ما يعانيه بعض القطاعات، حيث أظهرت دراسة قامت بها كاثرين ماير: "أن 41 % من الموظفين والعاملين يشعرون بأن أصحاب العمل والمنظمات التي يعملون لديها لا يقدمون مزايا لدعمهم عند الإصابة بفيروس كورونا". في الحقيقة نتائج هذه الدراسة لا تنطبق على بعض القطاعات وتنطبق على أخرى، من بين هذه القطاعات التي

لا تنطبق عليها والتي وفرت لها الدولة الجزائرية كل الظروف اللاتقة والملائمة لكي لا يتفشى فيها الفيروس مثلا قطاع التعليم، فمذ تفشي الظاهرة في بلادنا طبقت الجهات الوصية جملة من التدابير والتعليمات والتي حمت بها كل المستخدمين والمكونين لهذا القطاع الجد حساس لتفادي تفشي الفيروس خاصة أنه فيروس جديد وأذهل العالم بأسره، التعليم وغيره من القطاعات مع صدور المرسوم الرئاسي بإعلان حالة الطوارئ هناك من الإدارات التي زادت من التواصل الإلكتروني مع قواهم الفاعلة لترتيب أمور العمل في ظل الظروف المستجدة لتفادي انتشار الوباء ولحماية مستخدميها. حتى أن الجانب المادي لهؤلاء العمال بقي على حاله وكل مستحقاتهم المالية لم ينقص منها شيء، ولم يقتطع منها دينار واحد بالرغم من أنهم في عطلة ابتداءً من أواخر شهر مارس. أعطينا مثال على قطاع التعليم، أما القطاع المراد التحدث عليه ودراسته هو قطاع الصحة ومستخدميه من أطباء وممرضين، إنهم الجيش الأبيض كما أطلق عليهم.

مع ظهور الوباء يعيشون في خطر مستمر وضغوطات غير متناهية، إنه فيروس لعين أخذ العديد من البشر حتى أنه فتك بالعديد من الأطباء والممرضين، نعم إنه الجيش الأبيض. نريد التطرق إلى الظروف التي يعايشونها وحتى التطرق إلى الغضب الاجتماعي على هذه الفئة، حيث يواجهون من حين إلى آخر كل أنواع العنف فأصبح الجانب الأمني منعدم وفي تدهور كبير وفي مناطق متعددة من الوطن، مما أدى إلى تحرك الجهات الوصية واتخاذ قرارات صارمة من طرف رئيس الجمهورية لحماية الأطقم الطبية من الاعتداءات، حيث شدّد هذا الأخير على التطبيق الصارم للقانون، حيث أصدرت تعليمات وزارية بخصوص حماية مستخدمي السلك الطبي والشبه طبي ومسيري المؤسسات الصحية على إثر تفشي ظاهرة الاعتداءات.

حيث وجه السيد وزير العدل حافظ الأختام يوم 14 يوليو 2020 (الموقع الرسمي لوزارة العدل للجزائر، يوم 15 يوليو 2020، الساعة 19 سا)، تعليمات إلى السادة النواب العاملين لدى المجالس القضائية، ترمي من جهة إلى تحسيسهم بخطورة هذه الظاهرة ومن جهة أخرى لدعوتهم إلى التعامل معها بالصرامة التي تستدعيها الظروف الصحية التي تمر بها البلاد... هي وغيرها من الإجراءات، التي من جهة ترد الاعتبار لهذا الجيش الأبيض، لكن من جهة أخرى تبقى النقائص ويبقى العنف قائم ويكل أنواعه على هذه الفئة التي تمتهن أرقى المهن إنها مهنة الإنسانية. فصحيح أن الأزمة تولد الهمة لكن أزمة كورونا فيروس أظهرت عدّة أمور كانت متخفية وراء سياسات قهرت هاته الفئة المهمشة نخص بالذكر الممرضين ملائكة الرحمة.

فما هي الظروف التي يعايشها السلك الشبه طبي في ظل جائحة كورونا -كوفيد19 - في الجزائر؟

## • التعريف بالمفاهيم الأساسية والكلمات المفتاحية للدراسة:

انطلاقاً من تساؤلات الدراسة، نحاول التطرق والتعرف أكثر على المفاهيم الأساسية للموضوع المراد دراسته.

## • مهنة التمريض وخصائصها:

تتصف مهنة التمريض بأنها مهنة إنسانية، وهي عبارة عن فن وعلم ينتهجه الممرض لتقديم الخدمات العلاجية للمجتمع والحفاظ على صحة الفرد وبقائه سليماً خلال رقبوده على سرير الشفاء والحد من المضاعفات التي قد ترافق المرض. تتخذ مهنة التمريض جانبان أحدهما فني والآخر معنوي (د. علي مكاي، 1999، ص 201).

يمكن تعريف التمريض أيضًا بأنه تقديم خدمة بشكل مباشر لإنسان يعاني من مشكلة صحية معينة للارتقاء بحالته الصحية ومساعدته على استعادتها، ويركز على جميع الجوانب الجسدية والعقلية والروحية. كما قد يهدف التمريض إلى الوقاية من مرض أو مدد يد العون لتشخيص مرض معين وعلاجه والوقاية منه.

يعود تاريخ التمريض إلى عهد الرسول صلى الله عليه وسلم، وبدأ يتطور شيئاً فشيئاً مع مرور الزمن حتى أصبح المرض جزءاً لا يجزأ من كوادرات المستشفيات ولا يمكن لأي مستشفى الاستغناء عنه (د. علي مكاوي، 1999، ص 203).

### • نظريات التمريض:

ركزت نظريات التمريض الناشئة في منتصف القرن العشرين على أربعة محاور أساسية تمثلت في الفرد والبيئة والمجتمع والتمريض، ولعبت التطورات التي طرأت على نظريات العلوم الإنسانية دوراً مهماً في التأثير على نظريات التمريض، وتعتبر المحاور الأربعة الآتية الذكر قاسماً مشتركاً بين جميع النظريات في التمريض. وتكمن نقطة الاختلاف فيما بينها في أسلوب تحليل المحاور الأربعة والعلاقة بينها، وفقاً للتجربة التي مرّ بها كل منظر ومدى خبرته التي انتهجها في الطرح النظري. وتلعب هذه النظريات دوراً مهماً في المهنة، إذ يستمد منها المبادئ والخطى التي يجب السير عليها خلال ممارسة المهنة وتطبيقها (د. علي مكاوي، 1999، ص 204).

تسعى هذه النظريات للتوصل إلى فرضيات تجريبية من خلال البحوث العلمية، كما عملت على رسم أطر خاصة للإدارة من الناحية الفلسفية في أمور التمريض. فتقدم للإداريين القدرة على استخلاص الرؤى الخاصة بهم في إدارة مهنتهم.

### • منهجية التمريض:

تتمثل منهجية التمريض بالدور الذي يؤديه الممرض ويقدمه المجتمع، وبالتزامن مع عصر الثورة العلمية والتكنولوجية في القطاع الصحي اتسع الدور الذي يؤديه الممرض، ليمتد ويتشعب ويشمل عدداً من الأدوار إلى جانب الرعاية الجسدية المقدمة للمريض وهي كالتالي:

- تقديم الرعاية الشاملة لأفراد المجتمع من خلال الرعاية الروحية والجسدية والاجتماعية، سواء كان ذلك خلال مرض الفرد أو كان بصحته.

- إرشاد المريض وأفراد عائلته وتعليمهم أساليب الوقاية من الأمراض والسعي للارتقاء بحالتهم الصحية.

- تدريب الفئات الأخرى من هيئة التمريض وتعليمها.

- يساهم في رسم أبعاد شاملة ومتكاملة تضمن تقديم الرعاية الصحية المثالية لأفراد المجتمع.

- تحفز مهنة التمريض الممرض على المشاركة بإجراء البحوث العلمية الخاصة بالرعاية الصحية.

- تنسيق ما يقدمه من خدمات صحية بمشاركته بوضع المناهج المتعلقة بتطوير العاملين وتنمية قدراتهم بالإضافة إلى تعليمهم أسلوب تقييم العناية.

### • تعريف ضغوط المهنة:

يعرف الضغط Stress عموماً بأنه استجابة لكيفية تتأثر بالفوارق الشخصية بين الأفراد، وهو نتيجة لأي فعل أو حالة أو

حدث تضع على كاهل الشخص المتعرض لها متطلبات خاصة (جمعة سيد مصطفى، 2007، ص 211) ويشير المعجم الوجيز إلى

أن الأصل اللغوي لكلمة الضغط هو ضغطه / ضغطاً والكلام بالغ في إيجازه وعليه شدد وضيق، والضغط في الطب هو ضغط الدم الذي يحدثه تيار الدم، على جدران الأوعية الدموية، وفي الهندسة القوة الواقعة على وحدة المساحات في الاتجاه العمودي عليها، وفي الطبيعة الضغط الذي يرتكز على نقطة معينة بفعل الثقل الذي يحدثه عمود الهواء على هذه النقطة ويؤثر عليها في جميع الاتجاهات (الكتبي محسن، 2005، ص 16). كما عرفه (فائق فوزي حسن، 1996، ص 16) بأنه عملية نفسية غير مريحة تحدث كاستجابة لتأثيرات بيئية. كما يرى (سيد مصطفى، 1991، ص 8) أن ضغوط العمل هي الضغوط التي ترتبط بطبيعة الأعمال والمهام والأنشطة التي يمارسها العاملون في عملهم، ولذلك أطلق عليها أيضا ضغوط الوظيفة أو الضغوط المهنية والتي غالبا ما تستخدم بالتناوب على أنها الشيء نفسه.

تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت وفقا لاتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب، فلا يوجد هناك تعريف محدد ودقيق يتفق عليه الجميع لهذا المفهوم، وذلك بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء واختلاف طريقة تناولهم ودراساتهم لموضوع ضغوط العمل، فمنهم من عرفها على أساس البيئة الخارجية المحيطة بالفرد، ومنهم من عرفها على أساس مدى استجابة الفرد للمؤثرات والقوى الخارجية المسببة للضغوط، فيما رأى آخرون أن الضغوط هي نتاج التفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة به (بن طالب سامية، 2008، ص 71).

ترى حسن (2004) أن مفهوم ضغوط العمل يتضمن ثلاثة معاني على النحو التالي:

- 1- **المفهوم الذاتي للضغوط:** ويعني استجابة الجسم لمجموعة من المواقف والمتغيرات البيئية والتي يترتب عليها العديد من الانحرافات والآثار السلوكية والفيزيولوجية والنفسية للعاملين في المنظمة.
- 2- **المفهوم البيئي للضغوط:** حيث ينظر إلى الضغوط من خلال هذا التعريف على أنها مجموعة من العناصر والمثيرات والقوى، وبالتالي فالضغوط من خلال هذا المفهوم يعبر عنها بأنها مجموعة من العوامل البيئية السلبية مثل غموض الدور وصراع الدور وظروف العمل وعبء العمل الزائد والتي لها علاقة بأداء عمل معين.
- 3- **المفهوم المتكامل للضغوط:** وينظر إلى ضغوط العمل من هذا المنظور على أنه يحدث نتيجة لتفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية الخارجية المحيطة به، وبالتالي تعرف ضغوط العمل على أنها عبارة عن حالة تنتج من التفاعل للظروف الموجودة في العمل وخصائص العامل ويترتب عليها خلل في الاتزان الفيزيولوجي النفسي لذلك الفرد (الكتبي محسن، 2004، ص 399-400).

#### • عناصر ضغوط العمل:

يمكن تحديد ثلاث عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة وهي:

- 1- **عنصر مثير:** ويحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.
- 2- **عنصر الاستجابة:** يمثل هذا العنصر ردود الفعل الجسدية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.
- 3- **عنصر التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة (بن طالب سامية، 2008، ص

(112).

• مراحل ضغوط العمل:

يشير (سيد مصطفى، 1991 ص 44) إلى أن للضغوط أربع مراحل هي:

1- **مرحلة التعرض للضغوط:** يطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين، سواء كان داخلياً أو خارجياً، ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن تستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر:

- زيادة ضربات القلب.
- توتر الأعصاب.
- الهستيرى.
- سوء استغلال الوقت.
- التعرض للحوادث.
- الحساسية للنقد.

2- **مرحلة رد الفعل أو التعامل مع الضغوط:** تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع التغيرات، ويأخذ رد الفعل أحد اتجاهين: إما بالمواجهة أو الهروب وذلك في محاولة للتغلب عليها والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل إلى الضغوط.

3- **مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:** عند التنبه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسبة الكوليسترول في الدم لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة، حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج آثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية، بالإضافة إلى محاولة التكيف مع ما يحدث فعلاً، فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد، وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن، أما في حالة الفشل ينتقل الفرد إلى الحالة التالية.

4- **مرحلة التعب والإنهاك:** ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة، حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف، ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار ومن أهمها:

- الاستياء من جو العمل.
- انخفاض معدلات الإنجاز.
- التفكير في ترك الوظيفة.
- الإصابة بأمراض نفسية مثل النسيان المتكرر والسلبية واللامبالاة والاكتئاب.
- الإصابة بأمراض العضوية مثل قرحة المعدة والسكري وارتفاع ضغط الدم.

## • أنواع ضغوط العمل:

يشير (جمعة سيد مصطفى، 2007، ص. 308-309) إلى أن الباحثين في موضوع الضغوط حاولوا تقسيم هذه الأخيرة إلى أنواع وذلك حسب معايير تصنيف معينة:

1- **حسب الآثار المترتب عليها:** ويعتبر التصنيف على أساس الآثار المترتبة على الضغوط هو المعيار الأكثر شيوعاً حيث يصنف الضغوط إلى نوعين وهما ضغوط إيجابية وأخرى سلبية. أ. **الضغط الإيجابي:** يساعد المرء على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس، وهذا الضغط يعد حافزاً يرفع الفرد نحو الأداء الأفضل.

ب. **الضغط السلبي:** يعد الصورة المدمرة للضغوط، ويؤدي إلى اختلال وظيفي حيث يؤثر في حالة المرء الجسدية والنفسية، وهذا ما يؤدي إلى اختلال في الاستجابة سواء المعرفية أو النفسية، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف في الأداء.

2- **حسب معيار السبب:** نذكر منها:

أ. **الضغوط الأسرية:** مثل التنافر الأسري والانفصال والوفاة والفقر.

ب. **ضغوط النقص:** مثل نقص الممتلكات ونقص الأصدقاء.

ج. **ضغوط العدوان:** مثل سوء المعاملة من العائلة والأقران والأصدقاء.

د. **ضغوط السيطرة:** مثل التأديب والعقاب القاسي.

3- **حسب شدة الضغوط:** وتضم:

أ. **ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية:** كالعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.

ب. **ضغط ذو أصل خارجي:** أي صادر من بيئة الفرد كمواجهته لعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة، فيريد اجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا.

ج. **جهد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع:** فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفز على استغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية.

4- **من حيث الفترة الزمنية:** وهي:

أ. **الضغوط البسيطة:** وتستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

ب. **الضغوط المتوسطة:** وتمتد من ساعات إلى أيام وتتجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

ج. **الضغوط المضاعفة:** وهي التي تستمر لأسابيع أو أشهر وتتجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.

## 5- من حيث المصادر:

- أ. **الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:** يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية.
  - ب. **الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:** تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معًا في مجالات العمل.
  - ج. **الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد:** تعزى إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة.
- **نتائج وآثار ضغوط العمل:**

بسبب المصادر المختلفة والعديدة لضغوط العمل، فإن الأفراد يتعرضون لها بشكل أو بآخر، ونظرًا لوجود الاختلافات الفردية فإنهم يتباينون في مواجهتها، ويمكن تصنيف نتائج أو آثار ضغوط العمل كالتالي:

- **الحالة الصحية:** تسمى الضغوط بالقاتل الصامت وتكون وراء مشكلات الصداع وإصابات المعدة وأمراض القلب والتهاب المفاصل وارتفاع ضغط الدم وغيرها من الأمراض العضوية الأخرى التي يطلق عليها أمراض التكيف لأنها لا تتشأ عن طريق العدوى.

- **الحالة النفسية:** نظرا لكون الجسم متكامل فإن أي خلل جسمي من شأنه التأثير على الجانب العقلي أو النفسي، فالفرد الواقع تحت الضغوط يوصف بأنه سريع التحول في مزاجه وانفعالاته ولديه تقدير منخفض للذات، وغير راض عن عمله ويتبنى اتجاهات سلبية نحو عمله.

- **الآثار السلوكية:** وتظهر الآثار السلوكية على النحو التالي:

أ. اضطراب في الكلام، حيث يبدو على الإنسان مظاهر الاضطراب في الكلام مثل التلعثم والتأتأة.

ب. نقص الميل أو الحماس وذلك بتخلي الإنسان عن أهدافه الحياتية.

ج. يزداد التغيب عن العمل من خلال ميل الفرد إلى التأخر عن العمل وشيئا فشيئا يتعيب نهائيا (جمعة

سيد مصطفى، 2007، ص 203-204).

- **الأداء في العمل:** تشير نتائج الدراسات التي أجريت بهذا الصدد إلى اتجاهات مختلفة، فبعض الدراسات تشير إلى وجود علاقة سلبية بين ضغوط العمل والأداء، حيث تقف هذه الضغوط كمعوقات للفرد في العمل، إذ يلجأ الفرد إلى لمواجهة هذه المعوقات إلى إنفاق وقت كبير من أجل السيطرة عليها وقد يلجأ إلى بعض الحيل في العمل كالتدليس والتحايل، أو قد يمتد تأثير هذه الضغوط إلى الأداء الجسمي فيصاب الفرد بأمراض القلب، اضطرابات الهضم والقرحة. كما أن الأداء العقلي للفرد يتأثر أيضا، فالعمليات العقلية من تذكر وربط للمعلومات واستدلال تصبح ضعيفة أو قد يلجأ الفرد للعدوانية مع الزملاء والمرؤوسين والرؤساء لأن كافة حواسه وطاقاته العقلية والنفسية موجهة إلى مصادر الضغوط وإلى السعي للتكيف معها مما يؤدي إلى قيامه بعمله بدرجة انتباه منخفضة. تخلق الضغوط كذلك نوعا من التوتر والإحباط الذي يقود العامل إلى عدم الشعور بالدافعية لعمله، فينخفض مستوى الأداء عن المستوى المطلوب أو المتوقع.

يشير باحثون آخرون في المقابل إلى أن وجود ضغوط منخفضة لا يولد لدى الفرد تحديات تحته على العمل، بل إن ارتفاع حجم ضغوط العمل يزيد حجم التحدي الذي يواجه الفرد مما يقوده إلى رفع مستوى الأداء، فكل ما يتعرض له

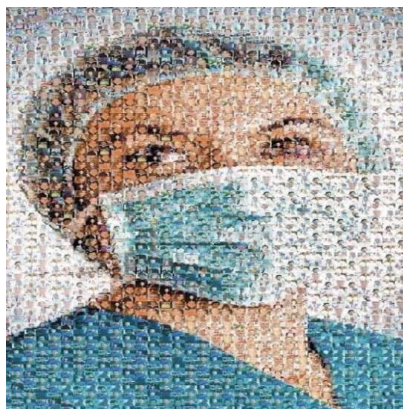
الفرد من مشكلات في العمل أو صعوبات جميعها ما هي إلا تحديات تقود بالضرورة إلى أنماط بناءة في السلوك تقود بدورها إلى أداء أفضل (بن طالب سامية، 2008، ص 200)

يرى بعض الباحثين أن هنالك علاقة خطية منحنية بين ضغوط العمل والأداء. فوجود مستوى منخفض من الضغط لن يؤدي إلى تحفيز الأفراد للعمل وسيشعرون بالضجر وتناقص الدافعية وكثرة التغيب عن العمل؛ كما أن وجود مستوى عال من الضغط سوف يؤدي إلى امتصاص قدرات الأفراد في محاولة منهم لمكافحة ذلك الضغط، وبالتالي استنفاد قدراتهم فيصاب الفرد بالأرق ويتردد في اتخاذ القرارات. ولذلك فإن أصحاب هذا الاتجاه يرون أن وجود مستوى متوسط من الضغوط يساعد الفرد على إيجاد نوع من التوازن في قواه وقدراته فيقوم بتوزيعها بين إنجاز العمل ومكافحة تلك الضغوط، فيكتسب دافعية عالية للعمل وتصبح لديه طاقة عالية وملاحظة حادة مما يؤهله لأن يكون قادراً على تحمل المسؤولية وهو الوضع الأمثل (الكتبي محسن علي، 2005، ص 220).

### • التعريف بفيروس كورونا:

نقلا عن منظمة الصحة العالمية التي تعتبر الآن المصدر الأكثر مصداقية لأخبار كوفيد19، فيروسات كورونا هي فصيلة فيروسات واسعة الانتشار يُعرف أنها تسبب أمراضاً تتراوح من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد حدةً، مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (MERS) ومتلازمة التهاب الرئوي الحاد الوخيم (السارس). وفيروس كورونا المستجد (Cov) هو سلالة جديدة من الفيروس لم يسبق اكتشافها لدى البشر. وفيروسات كورونا حيوانية المنشأ، أي أنها تنتقل بين الحيوانات والبشر. وقد خلصت التحريات المفصلة إلى أن فيروس كورونا المسبب لمرض سارس (SARS-COV) قد انتقل من قطة الزباد إلى البشر وأن فيروس كورونا المسبب لمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية (MERS-COV) قد انتقل من الإبل إلى البشر. وهناك عدة أنواع معروفة من فيروسات كورونا تسري بين الحيوانات دون أن تصيب عداها البشر حتى الآن. وتشمل علامات العدوى الشائعة: الأعراض التنفسية والحمى والسعال وضيق النفس وصعوبات التنفس.

### الصورة: أطباء و ممرضين فارقوا الحياة بسبب جائحة كورونا



7 يوليو 2020، [www.addustour.com](http://www.addustour.com)

وفي الحالات الأشد وطأة قد تسبب العدوى الالتهاب الرئوي والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة والفشل الكلوي وحتى الوفاة. (الموقع الرسمي للمنظمة العالمية للصحة).



## • الجانب الميداني للدراسة:

- **المنهج:** استخدمنا المنهج الوصفي لتناسبه الكبير مع موضوع دراستنا باعتباره أحد أكثر المناهج استخداما في البحوث الاجتماعية والنفسية والتربوية، حيث يعرف هذا المنهج بأنه: "كل استفتاء ينصب على ظاهرة من الظواهر التعليمية أو النفسية كما هي قائمة في الحاضر يقصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها أو بينها وبين ظواهر اجتماعية أخرى. ولا يقف هذا المنهج عند حدود الوصف للظاهرة موضوع البحث لكنه يذهب إلى أبعد من ذلك فتريد في دراستنا التعرف على الظروف التي يعايشها ممتني مهنة التمريض.

- **عينة البحث:** أردنا من خلال بحثنا تسليط الضوء على فئة المرضين وعلى الخطاب المنتج من طرفهم حول مهنتهم وحول ما يعايشونه من صعوبات وخاصة في أزمة كورونا، فاختبرنا مجموعة من المرضين وبطريقة عشوائية في أحد مستشفيات الجزائر العاصمة، حيث تم تقسيم 30 استمارة لكن تم استرجاع 22 منها فقط، نظرا لظروف عمل المرضين وساعات المناوبة الطويلة والتي لم تتناسب مع ظروفنا ومع ساعات زيارتنا للمستشفى حيث أن الزيارات مشددة نظرا للظروف الوبائية التي يعايشها العالم والجزائر على وجه الخصوص.

- **أدوات جمع البيانات والمعلومات:** تشكل أدوات جمع المعلومات للباحث آليات وتقنيات لإنتاج المعرفة التي تعمل بواسطتها على دراسة الواقع وفهمه فهما علميا دقيقا وليس فهم حدسي تخميني ومن ثم تحتل هذه الأدوات أهمية كبيرة. استخدمنا في بحثنا أداة الاستبيان وهي عبارة عن نموذج يشتمل على مجموعة من الأسئلة التي يضعها الباحث وفقا لرؤيته. هادفا بذلك لجمع المعلومات الرقمية أو الوصفية عن عينة من الأفراد يقوم الباحث باختيارها حسب طبيعة الدراسة. شمل الاستبيان ثلاثة عشر (13) سؤال للإجابة على التساؤل الرئيسي للبحث.

- **تحليل وتفسير النتائج:** أزمة كورونا فيروس أذهلت العالم بأسره وأظهرت عدة أمور في بلادنا وعدة نقائص وخاصة أبرزت مرض قطاع الصحة الجذ حساس والجد مهم في مثل هذه الأزمات، وخاصة في ظل أزمة - كوفيد- 19 والذي لم يسبق للعالم أن شهد مثله. فأظهر هذا الأخير عدة أمور كانت مختبئة وراء سياسات قهرت مثل هاته الكوادر خاصة منها المرضين ملائكة الرحمة، ظروف عمل غير مناسبة إطلاقا وغير لائقة، حيث أن 90% من المرضين المستجوبين أجابوا بأنهم يعملون في ظروف جد صعبة خاصة مع تفشي الوباء ونسبة 75% قالوا بأن أول الصعوبات التي واجهتهم مع الأزمة هي نقص في المعلومات وكيفية التعامل مع الفيروس، وطبعًا هذا راجع إلى عدم توفر التكوين والدورات التعليمية لتجديد معارفهم و هذا من مظاهر النقص طبعا كذلك نقص العتاد وخاصة منه البدلات المخصصة للوقاية ضد الوباء والكمادات والقفازات وغيرها، خاصة هذا الوباء الذي لم يسبق لهم وأن تعاملوا مع حالات مصابة بهذا الفيروس من قبل وهذا كان بنسبة 85% من الإجابات، وهذا النقص غير مبرر إطلاقا كيف لقطاع مهم كقطاع الصحة أن يجعل هذه الفئة والتي هي في الواجهة تعاني مثل هذه الأمور الضرورية وهي أبسط الأمور التي من المفروض توفرها وهي الجانب الوقائي للمريض. فعندما لا يشعر أنه آمن ضد الوباء كيف له أن يقوم بالمهام المنوطة به إنها ضغوطات تؤثر على الجانب النفسي للعامل، وهنا إن دل على شيء إنما يدل على عدم وجود إستراتيجيات ولا إدارة أزمات قادرة على مواجهة مثل هذه الأزمات. وهو السؤال الذي أجاب عليه المرضين بنسبة 90% ب لا... لا يملك قطاع الصحة إستراتيجيات لحل مثل هذه المشاكل ولمواجهة مثل هذه الأزمات... فمستخدميها يموتون يوما بعد يوم وعدد اصابتهم في

ازدياد مستمر. هذا من الناحية الوقائية، أما بالنسبة للناحية الأمنية فما يتلقاه السلك الطبي والسلك الشبه الطبي من عنف داخل التنظيم الذي يعملون به هو كارثي، عنف من عدة جوانب سواءً من ناحية المسيرين والضغط الممارس على المرضى، فقد اشتكى أغلب المستخدمين وبنسبة 65% من الطريقة التي يتعاملون معهم بها، ناهيك عن المشاكل التي يتلقونها تارة من المرضى أنفسهم وتارة أخرى من طرف أهاليهم تصل في بعض الأحيان إلى العنف الجسدي، ف 47% من المستجوبين تعرضوا إلى العنف بكل أشكاله سواء عنف رمزي أو جسدي بالرغم من تحرك الدولة بقوانينها لحماية مستخدمي الصحة إلا أن تطبيقها على أرض الواقع مازال بعيد.

وفي تطرقنا إلى الجانب المادي لمستخدمي قطاع الصحة والراتب الشهري الزهيد مقارنة بما يقومون به من جهة، فبالرغم من أن علم الاجتماع اعتبر أن مهنة الطب من المهن التي لا ينتظر منها ممتنيتها القيمة المادية بقدر القيمة المعنوية التي يتلقاها عند خدمته للمريض وشفائه من الأسقام (Pierre Tripier, Claude Dubar, 1989, p 67). إلا أن الظروف المعيشية الصعبة التي يعيشها الممرض في ظل الغلاء والأزمات التي عاشتها الجزائر ولا زالت تعيشها أدت بهذه الفئة إلى امتهان مهن أخرى عند الانتهاء من ساعات العمل المتعبة والشاقة من أجل التمكن لسد حاجياتهم العائلية الضرورية والتزاماتهم، وهذا بنسبة 35% من المستجوبين. ومن الممرضين الذين يريدون تغيير مهنتهم وبنسبة 20% المستجوبين يرون بأن مهنة التمريض أرهقت قواهم ويريدون تغييرها إطلاقاً... خاصة مع ظهور الوباء والضغوطات النفسية التي يعيشونها كل يوم من ظروف غير ملائمة وكذلك من بين الأسباب الأعداد الهائلة من الوفيات يشاهدونها أمامهم يوم بعد يوم، وهو ما يؤثر على نفسياتهم لأن الممرض بالنسبة إليه كل مريض يشفى من مرضه هو المكسب بالنسبة إليه. بالرغم من أن 95% من مستجوبينا اختاروا المهنة عن حب وعن اقتناع إلا أن الظروف التي اصطدموا بها أرغمتهم على التفكير لتغييرها وأجبرتهم إلى إرهاب أنفسهم أكثر فأكثر وبالعمل في خارج ساعات الدوام بمهن أخرى لا ترقى بمستواهم. إنها فئة مهمشة لا تحتاج قوانين وحبر على ورق بل تحتاج الدعم، فحسب الإحصائيات في الجزائر وفيات كثيرة في السلك الطبي والشبه الطبي جراء الوباء، وكان ما خفي أعظم أن أغلب ممتنيتها يريدون الهروب منها... وأول رداً فعلهم ازاء هذه الظروف والضغوطات هي الاحتجاجات المتكررة أمام الوزارة الوصية للمطالبة بحقوقهم ولكن بدون جدوى، هذه الخراجات الاحتجاجية جاءت مع ظهور الوباء إنه الفيروس الذي أذهل العالم وأخرج كل ما كان في الخفاء مختبئاً وراء سياسات قهرت عدة قطاعات وجعلتها تظهر متطورة راقية لكن هي عبارة عن بنايات فقط وداخلها يحمل العديد من النقائص والمشاكل والصراعات، وكل ما استطعنا أن نقوم به هو أن نطلق عليهم تسمية الجيش الأبيض أو أن نعطي لهم مصاحف القرآن.... فبالرغم من قدسية هذا الكتاب إلا أن الممرض يحتاج الدعم والعتاد الطبي والوسائل الوقائية، يحتاج للدعم المادي ليرتاح على الأقل من مستلزمات أولاده وعائلته الذين لا يتمكنون من رابتهم في الشهر مرة أو مرتين خاصة مع تفشي هذا الوباء وإذا تمكن من زيارتهم يزورهم كذلك في ظروف جد صعبة خوفاً من أن ينقل لهم الفيروس.

أجاب المستجوبين وبنسبة 100% أنهم لم يتلقوا ولا دينار واحد من عملهم في مكافحة كورونا فيروس، كما أجاب الممرضين ب 65% عن خوفهم الكبير من أن يكونوا مصابين بالفيروس، حيث أن 70% منهم يمتنعون عن

زيارة عائلاتهم لخوفهم الشديد من انتقال العدوى، إذ أنهم كل يوم في شك لأنه في أي وقت يمكن الإصابة في ظل الظروف الغير ملائمة للعمل.

## الخلاصة:

لقد تبين لدينا في من خلال الدراسة العديد من الأمور التي تبرز الظروف الصعبة التي يعايشها ممتهمي التمريض في الجزائر، هذه الظروف القاسية ليست بالجديدة عليهم ولم تظهر فقط بظهور الوباء، لكن فيروس كورونا جاء فقط ليكشف الستار على الواقع المعاش، من المؤسف جدا أن يتعرض مستخدمين الصحة إلى العنف وبكل أشكاله وهذا ما شهده القطاع الصحي وفي عدة مناطق خاصة في الشهور الأخيرة، فهناك غياب تام لأعوان الأمن أمام المستشفيات وأمام قاعات الفحص وهذا ما أدى إلى تأزم الأمور وانجر على ذلك فوضى و مشادات كلامية وحتى جسدية مع مرافقين المرضى... بالإضافة إلى ما تعانيه مراكز الصحة الجوارية والمستشفيات من نقص فادح للعتاد الطبي والوسائل الوقائية ضد الأمراض والأوبئة والحالة الكارثة لقاعات العلاج وغرف المرضى، أوضاع تجعل الممرض والذي اختار مهنته عن حب لها وحب لخدمة الإنسان والإنسانية إلى شخص يفكر كل يوم في الطريقة التي تمكنه من توفير قوته اليومي، وهذا راجع طبعاً للراتب الشهري الزهيد مقارنة بالمجهود الذي يبذله وساعات المناوبة الطويلة خاصة في ظل أزمة كورونا-كوفيد19-. فبالرغم من أن مهنة الطب في علم الاجتماع صنفت أنها من المهن التي لا ينتظر منها ممتهمها القيمة المادية يقدر ما يتلقاه من قيمة معنوية روحية وهذا حسب ما جاء به الوظيفيون... إلا أن الظروف الاقتصادية الصعبة جعلت الممرض يصل بتفكيره إلى الاستغناء على المهنة نظراً للضغوطات التي يواجهها ويعيشها، نعم إنها ضغوطات المهنية كما سبق وذكرناها في بداية البحث بعناصره الثلاثة من عنصر المثير إلى عنصر الاستجابة ثم عنصر التفاعل بينهما. فبالرغم من أن أغلب الباحثين يرون بأن هناك علاقة خطية بين الضغوط المهنية والأداء، فوجود مستوى منخفض من الضغط لن يؤدي إلى تحفيز الأفراد للعمل ويشعرون بتناقص الدافعية، وأن وجود مستوى عالي من الضغط سيؤدي إلى امتصاص قدرات وطاقت الأفراد في محاولة منهم لمكافة هذا الضغط، وبالتالي استنفاد قدراتهم فيصاب الفرد في وسطه المهني بالفشل وبعدم قدرته على إكمال مهامه على أكمل وجه، وهذا ما يواجه ممتهمي التمريض في الجزائر... لا تنتظر منا هذه الفئة تسميات وألقاب بل تنتظر الدعم مادياً كان أو معنوياً على الأقل أبسط الأمور التي تخلصه من كل الضغوط سواء في الوسط المهنية أو حتى الوسط العائلي، لا يجب أن نهرب من الكورونا كفيروس بل يجب أن نشكره لأنه بالفعل أظهر لنا ما تعانيه مثل هذه الكوارث التي ولا بد أن تحصل على الالتفات الطيبة من أجل استرجاع قواها والتمكن في بناء هوية مهنية قوية تمكنهم من محاربة مختلف الصعاب التي تواجه الوطن والعالم بأسره أنه القطاع الجد حساس والذي زاد اقتناعنا بأنه مريض ويحتاج إلى علاج إنه قطاع الصحة للأسف.

## قائمة المراجع:

### المراجع باللغة العربية

- i. الكتبي محسن علي، السلوكيات التنظيمية بين النظرية والتطبيق، المكتبة الأكاديمية، الاسماعلية، 2005.
- ii. بن طالب سامية، ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في المنظمة، 2008.

- iii. جمعة سيد مصطفى، إدارة الضغوط، مركز تطوي للدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية، القاهرة، 2007.
- iv. فائق فوزي حسن، نظرية المنظمة، ط1، دار الشؤون الثقافية، بغداد، 1996.
- v. د. علي مكاي: علم الاجتماع الطبي. الأهرام للطباعة والنشر، مصر، 1999.

### المراجع باللغة الأجنبية:

- vi. CLAUDE Dubar , PIRRE Tripier , La Sociologie des professions, Ed. Armad Colin, Paris, 1989.

### المواقع الإلكترونية

- vii. الموقع الرسمي لوزارة العدل للجزائر [www.mjustice.dz](http://www.mjustice.dz)
- viii. الموقع الرسمي للمنظمة العالمية للصحة [www.who.int/ar](http://www.who.int/ar)