



شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

بسم الله الرحمن الرحيم



HANAA ALY



شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



HANAA ALY



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
على هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



يجب أن
تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيداً عن الغبار



HANAA ALY



كلية البنات للآداب
والعلوم وال التربية
قسم علم نفس

أساليب مواجهة ضغوط العمل لدى العاملين بالتمريض (عسكري - مدنى) وعلاقتها بالرضا المهنى وجودة الحياة

رسالة مقدمة من

الباحثة/ شيماء محمد الساجح حسين

لنيل درجة الماجستير في الآداب

تخصص (علم نفس)

إشراف

أ.م.د / عاطف إبراهيم شوكت د/ هدى نصر محمد مصطفى

مدرب علم النفس

أستاذ علم النفس المساعد

كلية البنات - جامعة عين شمس

كلية البنات - جامعة عين شمس

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(مَنْعَمَ صَالِحًا مَرِذَّةً أَوْ أَنْكَرَهُ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنْ يُحِينَهُ
حَيَاةً طَيِّبَةً ۖ وَلَئِنْزَعْنَاهُمْ بِأَحْسَرِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ۚ)

سورة النحل الآية: (٩٧)

صدق الله العظيم

جامعة عين شمس كلية البنات للآداب والعلوم والتربية

إدارة الدراسات العليا

تاريخ موافقة مجلس الكلية على تشكيل لجنة الحكم والمناقشة

فُحْصٌ / **فِي:** / **مَ، وَتَكُونُ مِنْ:-**

١-الأستاذة الدكتورة/ نبيلة أمين علي أبو زيد أستاذ علم النفس، كلية البنات
للآداب والعلوم والتربية، جامعة عين شمس.

٢- الأستاذة الدكتورة/ سعيدة محمد أبو سوسو أستاذ علم النفس، كلية الدراسات الإنسانية، جامعة الأزهر.

٣-الأستاذة الدكتورة/ عواطف إبراهيم شوكت أستاذ مساعد علم النفس، كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، جامعة عين شمس.

٤-الأستاذة الدكتورة/ هدى نصر محمد مصطفى مدرس علم النفس، كلية البنات
للآداب والعلوم والتربية، جامعة عين شمس.

تاريخ موافقة مجلس الكلية على التوصية بمنح الطالبة

م. / / في الماجستير درجة

الموظف المختص مدير الإدارة أ.د/ وكيلة الكلية



كلية البنات للآداب
والعلوم والتربيـة
قسم علم النفس

صفحة العنوان

اسم الطالبة : شيماء محمد السايج

عنوان الرسالة : أساليب مواجهة ضغوط العمل لدى العاملين بالتمريض (عسكري - مدنى) وعلاقتها بالرضا المهنـى وجودة الحياة.

الدرجة العلمية : درجة الماجستير في الآداب (تخصص علم نفس)

القسم التابع لها : علم النفس

اسم الكلية : كلية البنات للآداب والعلوم والتربيـة

الجامعة : جامعة عين شمس

سنة التخرج : ٢٠١٠ م

سنة المنح : ٢٠٢١ م



كلية البنات للآداب
والعلوم والتربية
قسم علم النفس

شيماء محمد السايج حسين	اسم الطالبة
أساليب مواجهة ضغوط العمل لدى العاملين بالتمريض (عسكري - مدنى) وعلاقتها بالرضا المهى وجودة الحياة	عنوان الرسالة
الماجستير في الآداب تخصص (علم نفس)	الدرجة العلمية
١-الأستاذة الدكتورة/ عاطف إبراهيم شوكت، أستاذ مساعد علم النفس، كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، جامعة عين شمس. ٢-الدكتورة/ هدى نصر محمد مصطفى، مدرس علم النفس التعليمي، كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، جامعة عين شمس.	لجنة الإشراف
٢٠٢١ / ٦ / ١٣	مناقشة البحث
الدراسات العليا	
٢٠٢١ / /	أجيزت الرسالة
٢٠٢١ / /	موافقة مجلس الكلية
٢٠٢١ / /	موافقة مجلس الجامعة

ختم الإجازة

مستخلص الرسالة

اسم الباحثة: شيماء محمد السايج حسين
عنوان الرسالة: أساليب مواجهة ضغوط العمل لدى العاملين بالتمريض (عسكري - مدنى) وعلاقتها
بالرضا المهنی وجودة الحياة.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين أساليب مواجهة ضغوط العمل والرضا المهنی وجودة الحياة لدى الممرضين والممرضات العاملين في المستشفيات العسكرية والمدنية، وكذلك الكشف عن الفروق بين الممرضين والممرضات العاملين في المستشفيات العسكرية والمدنية في أساليب مواجهة ضغوط العمل، والرضا المهنی، وجودة الحياة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (النوع - الفئة العمرية - التخصص - سنوات الخبرة)، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (١٢٠) ممرض وممرضة من العاملين بالتمريض ببعض المستشفيات العسكرية والمدنية، والذين تراوحت أعمارهم بين (٤٠ - ٢٠) عام، وقد تضمنت العينة الذكور والإإناث، واستخدمت الدراسة مقاييس أساليب مواجهة ضغوط العمل لدى العاملين بالتمريض (إعداد/ الباحثة)، ومقاييس الرضا المهنی لدى العاملين بالتمريض (إعداد/ الباحثة)، وصورة معدلة من مقاييس جودة الحياة لمنظمة الصحة العالمية (تعريب/ بشري إسماعيل، ٢٠٠٨)، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين أساليب مواجهة ضغوط العمل والرضا المهنی وجودة الحياة لدى الممرضين والممرضات العاملين في المستشفيات العسكرية والمدنية، وكذلك أيضاً أكدت على وجود فروق بين الممرضين والممرضات العاملين في المستشفيات العسكرية والمدنية في أساليب مواجهة ضغوط العمل، الرضا المهنی، وجودة الحياة تبعاً للمتغيرات الديموغرافية (النوع- الفئة العمرية - التخصص - سنوات الخبرة).

الكلمات المفتاحية: أساليب مواجهة ضغوط العمل - الرضا المهنی - جودة الحياة - التمريض.

Abstract

Name: Shima Mohamed Al-Sayeh

Study Title : Methods of facing stresses of work of Nursing personnel (military - civil) and its relationship to professional satisfaction and quality of life.

The study aimed to detection of the relationship between the methods of facing the stresses of work, professional satisfaction and quality of life among nurses working in military and civilian hospitals, also detecting differences between male and female Nurses working in military and civil hospitals in the methods of work stresses, professional satisfaction, quality of life according to the demographic variables (gender - age group - specialization - years of experience). The study relied on the descriptive method, its sample formed of (120) nurses of nursing workers within some military and civil hospitals, and who ranged from (20-40) years, including male and female sample, this study used The scale of the methods of facing work stresses among nursing workers (preparation\researcher), the Scale of Professional satisfaction among nursing workers (preparation\ researcher) , and A modified feature of the Quality of life Scale - World Health Organization(Arabization: Boushra Ismael, 2008), the results of study confirmed finding relating relationship between the methods of facing the stresses of work, professional satisfaction and quality of life among nurses workers in military and civil hospitals.

Keywords: The Methods of Facing Stresses of Work - Professional Satisfaction - Quality of Life – Nursing.

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى قدوتي في الحياة إلى من دعمني وساعدني، وتمني الخير لي.
إلى من ساعداني حين تعرّضت خطواتي، إلى والدائي الحبيبين، أُسأّل الله لهما دوام الصحة
والعافية، وأن يبارك لي فيهما.

إلى من شاركني في جميع خطوات هذا العمل، إلى من ساندي وشجعني ودعمني، وتحمل
الكثير حتى أحقق ما أتمنى، إلى رفيق الروح والدرب، إلى زوجي الحبيب.

إلى من ساعدوني بكل حب ولم يساموا وبضمروا، إلى من فرحوا لي من قلوبهم، إلى بناتي
الأباء

شكر وتقدير

الحمد لله الذي أعاذني علي إتمام هذا العمل امتناناً لقول الله تعالى عز وجل "من شكر فإنما يشكر لنفسه"

(سورة النمل الآية: ٤٠)، أنقدم في البداية بالشكر والتقدير وعظيم الامتنان لأستاذتي الفاضلة الأستاذة الدكتورة/ عواطف إبراهيم شوكت أستاذ علم النفس المساعد بكلية البنات جامعة عين شمس التي تفضلت بقبول الإشراف علي هذه الرسالة وكل ما بذلت من جهد ووقت في إنجاز هذا البحث، وما بذلت من جهد ومتابعة طيلة فترة الإشراف داعية الله عز وجل أن يديم عليها الصحة والعافية.

وأنقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أستاذتي الدكتورة هدى نصر محمد مصطفى مدرس علم النفس التعليمي كلية البنات - جامعة عين شمس التي تفضلت بقبول الإشراف علي هذه الرسالة وما بذلت من جهد ونصح وتوجيهه فجزاها الله خير الجزاء.

كما أخص شكري وتقديري للأساتذة المُحَكِّمِين للاحظاتهم العلمية حول تقييم المقاييس النفسية.

ولا يسعني في هذا المقام إلا أن أنقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة، الأستاذة الدكتورة/ نبيلة أمين على أبو زيد أستاذ علم النفس - كلية البنات - جامعة عين شمس. والأستاذة الدكتورة/ سعيدة محمد أبو سوسو أستاذ علم النفس - كلية الدراسات الإنسانية - جامعة الأزهر، فلهما كل التقدير والاحترام علي تفضيلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة.

كما أنقدم بعظيم شكري وتقديري لجامعة عين شمس، وخصوصاً كلية البنات للعلوم والآداب والتربية ممثلة في أساتذة قسم علم النفس في تحكيمهم لأدوات الدراسة والتوجيهات التي كان لها الأثر البالغ في تقويم الدراسة منذ أن كانت فكرة مقترحة لإعداد خطة الدراسة.

كما أهدى هذا العمل المتواضع إلى روح أمي الثانية (حماتي)، كما أنقدم بخالص الشكر إلى كل من: والدي العزيز، ووالدتي الغالية، وأخوتي، وزوجي، وأولادي فرحة عيني، على ما تحملوه معي من مشقة و عناء، حفظهم الله من كل سوء.

كما أنقدم بخالص الشكر إلى كل أصدقائي وزملائي وكل من آزرني وساعدني في إتمام هذا الدراسة بصورتها الحالية.

وختاماً أحمد الله الذي أعاذني على إتمام هذه الدراسة وإخراجها بهذه الصورة، فإن وفقت بذلك فضل من الله يعطيه لمن يشاء، والله ذو الفضل العظيم، وإن قصرت فهو جهد بشر والكمال لله وحده، والله من وراء القصد، وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين

والله ولي التوفيق

الباحثة،

أولاً: قائمة المحتويات

م	الموضوع	رقم الصفحة
و	مستخلص الدراسة باللغة العربية	٢
ز	مستخلص الدراسة باللغة الإنجليزية	٣
ح		٤
ط		٥
ي	قائمة المحتويات	٦
م	قائمة الجداول	٧
١٠ - ٢	الفصل الأول: مدخل الدراسة	
٢	مقدمة الدراسة	أولاً
٥	مشكلة الدراسة	ثانياً
٦	أهداف الدراسة	ثالثاً
٦	أهمية الدراسة	رابعاً
٨	مصطلحات الدراسة	خامساً
١٠	محددات الدراسة	سادساً
٣٦-١١	الفصل الثاني: الإطار النظري	
١٢		تمهيد
١٢	المحور الأول: أساليب مواجهة ضغوط العمل لدى العاملين بالتمريض	
١٢	مفهوم أساليب مواجهة ضغوط العمل	أولاً
١٥	تصنيفات الأساليب المستخدمة لمواجهة ضغوط العمل	ثانياً
٢٠	أساليب مواجهة ضغوط العمل التي تناولتها الدراسة الحالية	ثالثاً
٢٠		تعقيب
٢١	المحور الثاني: الرضا المهني لدى العاملين بالتمريض	
٢١	مفهوم الرضا المهني	أولاً
٢٣	أهمية الرضا المهني	ثانياً
٢٤	أبعاد الرضا المهني	ثالثاً
٢٦		تعقيب
		رابعاً:

تابع: قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع	
٢٧	المحور الثالث: جودة الحياة لدى العاملين بالتمريض	
٢٧	الصعوبات التي تواجهه تعريف جودة الحياة	أولاً:
٢٨	مفهوم جودة الحياة	ثانياً
٣٠	أبعاد جودة الحياة	ثالثاً
٣٣	مظاهر جودة الحياة	رابعاً
٣٥	معوقات جودة الحياة	خامساً
٣٦	تعقيب	سادساً
٥٨-٣٧	الفصل الثالث: دراسات سابقة وفرض الدراسة	
٣٨	الدراسات السابقة	أولاً
٣٨	دراسات تناولت أساليب مواجهة ضغوط العمل لدى العاملين بالتمريض	المحور الأول
٤٥	دراسات تناولت الرضا المهني لدى العاملين بالتمريض	المحور الثاني
٤٨	دراسات تناولت جودة الحياة لدى العاملين بالتمريض	المحور الثالث
٥٢	تعقيب على الدراسات السابقة	
٥٨	فرض الدراسة	ثانياً:
٩٤-٥٩	الفصل الرابع: منهج الدراسة وإجراءاتها	
٦٠	منهج الدراسة	١
٦٠	مجتمع الدراسة وعيته	٢
٦١	خصائص عينة الدراسة	٣
٦٣	أدوات الدراسة	٤
٩٣	الخطوات الإجرائية للدراسة	٥
٩٤	الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	٦
١٩٠-٩٥	الفصل الخامس: نتائج الدراسة وتفسيرها	
٩٦	أولاً: نتائج الدراسة وتفسيرها	

تابع: قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع	
٩٥	نتائج الفرض الأول وتفسيره	١
١٠٤	نتائج الفرض الثاني وتفسيره	٢
١٢٤	نتائج الفرض الثالث وتفسيره	٣
١٤١	نتائج الفرض الرابع وتفسيره	٤
١٥٦	النتائج العامة التي خلصت إليها الدراسة الحالية	٥
١٦٣	توصيات الدراسة	ثانية
١٦٤	بحث مقترن	ثالثاً
١٧٩-١٦٥	قائمة المراجع	
١٦٦	المراجع العربية	أولاً
١٧٥	المراجع الأجنبية	ثانية
٩-١	ملحق الدراسة	
٢	مقياس أساليب مواجهة ضغوط العمل لدى العاملين بالتمريض (الصورة الأولية).	١
٣	مقياس أساليب مواجهة ضغوط العمل لدى العاملين بالتمريض (الصورة النهائية)	٢
٤	مقياس الرضا المهني لدى العاملين بالتمريض (الصورة الأولية).	٣
٥	مقياس الرضا المهني لدى العاملين بالتمريض (الصورة النهائية).	٤
٦	مقياس جودة الحياة لدى العاملين بالتمريض - منظمة الصحة العالمية - تعریف بشری إسماعیل ٢٠٠٨ (الصورة الأولية).	٥
٧	مقياس جودة الحياة لدى العاملين بالتمريض - منظمة الصحة العالمية - تعریف بشری إسماعیل ٢٠٠٨ - [الصورة النهائية - صورة معدلة] - ([إعداد/الباحثة]).	٦
٨	أسماء السادة الأساتذة المحكمين	٧
١٢-١	ملخصات الدراسة	
٥-١	الملخص باللغة العربية	أولاً
١-٧	الملخص باللغة الإنجليزية	ثانياً