



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس



## عنوان المذكرة

مستوى الاحتراق النفسي لدى القابلات العاملات بنظام المناوبة الليلية  
دراسة عيادية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء و التوليد لولاية - بسكرة -

**مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العيادي**

الأستاذة المشرفة :

د/ عدودة صليحة

إعداد الطالبة :

صغيري مونية

السنة الجامعية

2022 / 2021



# شكر و عرفان

قبل كل شيء أشكر الله عز وجل الذي رزقني من العلم ما لم أكن أعلم، وأعطاني من القوة والقدرة ما أحتاج للوصول إلى هذا المستوى وإتمام هذا العمل.

أتقدم بأرقى وأسمى عبارات الشكر الجزيل إلى أستاذة الفاضلة الدكتورة

**" عدودة صليحة "**

التي تفضلت بقبول الإشراف على هذه المذكرة وعلى ما قدمه لي من إرشادات وتوجيهات جعلها الله في ميزان حسناتها، فشكرا لكي.

ومن باب رد الجميل، أتقدم بوافر التقدير وعظيم الامتنان إلى الشخص الذي له الفضل الكبير في إنجاز هذه المذكرة

**أختي العزيزة**

ولا يسعني أن أنسى رئيس مصلحة الولادة على كل ما قدمه لي من معلومات ووثائق ساعدتني في إخراج هذا البحث.

كما أتوجه بالشكر لكل من ساعدني من قريب أو من بعيد.

# الإهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين أهدي ثمرة جهدي إلى من قال فيهما عز وجل... "واخفض لهما جناح الذل من الرحمة

وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيراً"

إلى من تاهت الكلمات والحروف في وصفها، ويعجز القلم عن كتابة أي شيء عنها، وفي صلاتها كم أكثرت من الدعوات، والتي كانت سندا في حياتي وغمرتني بعطفها وهي التي مشت في عروق دمي و قلبي ينبض بها أمي الغالية (فرادي وردة) أدام الله عليها صحتها ورعاها. إلى الذي أتشرف بحمل اسمه، إلى الذي أقتدي بخطوات رسمه عيناه سهرت ويذا تعبت، زرعت وحق لك الحصاد أبي العزيز والحنون (صغيري معمر) الذي وقف معي في العسر واليسر.

إلى من عشت براءة طفولتي معهم فلم أتصور الدنيا بعيد عنهم

إخواني

إلى نصفي الثاني وشريك حياتي ورفيق دربي... وهذه الحياة بدونك لاشيء... معك أكون أنا...

وبدونك أكون مثل أي شيء... زوجي الغالي وإلى كل عائلته الكريمة

إلى من أرى التفاؤل بعينه والسعادة في ضحكته إلى الوجه المفعم بالبراءة إلى بسملة الحياة نور قلبي وقررة

عيني ابني: إبراهيم الخليل

و صديقاتي : صوفيا- صبرينة - لبنة- نخلة- منى.

م-وننية



### ملخص الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى القابات العاملات بنظام المناوبة الليلية، ولتحقيق هذا الهدف استخدم الباحث المنهج ال عيادي والمقابلة النصف موجهة ومقياس ماسلاش للاحتراق النفسي وتكونت عينة الدراسة على 3 حالات في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء و التوليد لولاية بسكرة و لقد أسفرت نتائج الدراسة أن أفراد حالات الدراسة يعانون من مستويات عالية من الاحتراق النفسي.

**abstract :**

This study aims to identify the level of psychological burnout among midwives working in the night shift system.

To achieve this goal, the researcher used the clinical approach, the half-guided interview, and the Maslach scale of burnout. The study sample consisted of 3 cases in the hospital institution specialized in obstetrics and gynecology in Biskra And the results of the study revealed that the individuals of the study cases suffer from high levels of psychological.

## فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
/	كلمة شكر
/	إهداء
/	ملخص الدراسة
أ	مقدمة
<b>الجانب النظري</b>	
<b>الفصل الأول الإطار العام للدراسة</b>	
04	1- الإشكالية
05	2- فرضيات الدراسة
06	3- أهداف الدراسة
06	4- أهمية الدراسة
06	6- مصطلحات البحث
07	7- الدراسات السابقة
<b>الفصل الثاني الاحتراق النفسي لدى القابلة</b>	
10	تمهيد
11	1- مفهوم الاحتراق النفسي
14	2- النظريات المفسرة للاحتراق النفسي
15	3- أعراض الاحتراق النفسي
18	4- أسباب الاحتراق النفسي
22	5- أبعاد المفسرة للاحتراق النفسي
23	6- علاج الاحتراق النفسي و الوقاية منه
25	7- تعريف مهنة القابلة
26	8- أهمية مهنة القابلة
26	9- تعريف القابلة
27	10- مهام القابلة
28	11- صعوبات مهنة القابلة
29	خلاصة
<b>الفصل الثالث إجراءات الدراسة الميدانية</b>	

## فهرس المحتويات

32	تمهيد
33	الدراسة الاستطلاعية
33	مجتمع و عينة الدراسة
33	المنهج
34	الأدوات المستخدمة
39	حدود الدراسة
40	خلاصة
الفصل الرابع تحليل و مناقشة نتائج الدراسة	
42	عرض الحالة الأولى
48	عرض الحالة الثانية
54	عرض الحالة الثالثة
60	عرض ومناقشة النتائج
64	خاتمة
66	قائمة المراجع
68	الملاحق

الصفحة	عنوان الجدول	رقم
17	أعراض الاحتراق النفسي	01
39	يوضح توزيع نقاط حسب إجابات سلم ماسلاش	02
39	يوضح درجات العليا و درجات الدنيا لمقياس ماسلاش الكلي و لابعاده الثلاثة	03
40	يوضح معايير التقييم لمقياس الاحتراق النفسي حسب ماسلاش	04
49	يمثل مستويات الإنهاك الانفعالي لمقياس ماسلاش للحالة 01	05
49	يمثل مستويات تبدل المشاعر لمقياس ماسلاش للحالة 01	06
49	يمثل مستويات نقص الشعور بالانجاز لمقياس ماسلاش للحالة 01	07
56	يمثل مستويات الإنهاك الانفعالي لمقياس ماسلاش للحالة 02	08
57	يمثل مستويات تبدل المشاعر لمقياس ماسلاش للحالة 02	09
57	يمثل مستويات نقص الشعور بالانجاز لمقياس ماسلاش للحالة 02	10
63	يمثل مستويات الإنهاك الانفعالي لمقياس ماسلاش للحالة 03	11
63	يمثل مستويات تبدل المشاعر لمقياس ماسلاش للحالة 03	12
64	يمثل مستويات نقص الشعور بالانجاز لمقياس ماسلاش للحالة 03	13



# المقدمة

## مقدمة:

يواجه الأفراد في الحياة المعاصرة المليئة بالتغيرات زيادة وتنوع في مصادر التوتر والضغط النفسي التي يتعرض لها الفرد في مختلف الأعمار، مما يجعل العلماء والباحثين يعيرون اهتماما متزايدا لما له من آثار خطيرة على الصحة النفسية والصحة الجسدية.

من هذا المنطلق تعتبر دراسة الصحة النفسية والجسدية للفرد من بين أهم الدراسات التي استقطبت اهتمام العديد من المختصين والباحثين في مجال علم النفس عامه وعلم النفس العيادي بصفه خاصة هذا مع تزايد أحداث الحياة اليومية وتضاعف الضغوط التي يتعرض لها الإنسان، كما ونوعا لاسيما في مجال العمل والذي يعتبر ميدان هاما و خصبا بالضغوط النفسية والذي أصبح يشكل هذه الأيام بيغ ضاغطة للفرد لذلك نجد مختلف الفئات المهنية والعمرية تقع عرضه لضغوطات بمختلف أشكالها، وهذه الضغوطات قد تترك آثارها سواء على الأفراد أو على المنظمات التي يعملون فيها أو على المجمع الذين يعيشون فيه بصفه عامه.

ولاسيما المهن ذات الطابع الإنساني والتي تقدم المساعدة والرعاية للأفراد ونذكر على وجه الخصوص العمل في قطاع الصحة والاستشفاء وبالتحديد مهنة القابلة وما تواجهه من ضغوطات خلال مسيرة عملها فان تعرض القابلة للضغوط نفسيه ناتج عن الأعباء الزائدة كم ا وكيف حيث تكون مسؤولة عن الوضع الصحي للحامل و مولودها ، ومع الاستمرار في المعاناة من الضغوط دون القدرة على التحكم فيها يؤدي بها إلى الاحتراق النفسي.

إذ يعد الاحتراق النفسي حالة من الإنهاك النفسي والجسدي والانفعالي الناتج عن التعرض المستمر للقابلة بمواقف أو وضعيات ضاغطة، ويترافق هذا الأخير بمجموعه من الأعراض الجسدية والنفسية وغيرها وذلك نتيجة لظروف عملها الصعبة وما يترتب عنها من عقبات تعيق مجرى حياتها مما يجعلها في حالة عدم الاستقرار النفسي والجسدي نتيجة تراكم مثل هذه المشكلات وبالأخص إذا كانت تملك الاستراتيجيات المناسبة التي تمكنها من التعامل الفعال مع هذه الضغوطات.

وعلى هذا الأساس تم اختيار دراسة موضوع الاحتراق النفسي للقابلات للكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى القابلات العاملات بنظام المناوبة الليلية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية بسكرة.

وعلى هذا الأساس تم اختيار دراسة موضوع مستوى الاحتراق النفسي لدى القابلات المناويات ليلا بالمؤسسة الاستشفائية ، وقد قسمت الدراسة الى ج انين الجانب النظري: يحتوي على فصلين، الفصل الاول: تم فيه تحديد إشكالية الدراسة وطرح التساؤل العام، وفرضية الدراسة، كما تم توضيح أهداف الدراسة، وأهميتها، والدوافع لاختيار الموضوع، واستعراض للدراسات السابقة والتعليق عليها . أما الفصل الثاني، فتضمن مدخلا مفاهيميا لمتغيرات الأساسية للدراسة، حيث بدأ تحديد مفهوم الاحتراق النفسي، واهم النظريات المفسرة والإشارة الى أعراضه وأبعاده وفي الأخير تحديد طبيعة مهنة القابلة وصعوبات مهنة القابلة.

أما الجانب الميداني: فتضمن فصلين. فصل تم التطرق فيه إلى الإجراءات المنهجية للدراسة، بداية بالدراسة الاستطلاعية ثم منهج الدراسة وحالات الدراسة والأدوات المستخدمة لجمع البيانات متمثلة في مقياس ماسلاش لقياس الاحتراق النفسي والمقابلة نصف الموجهة لاستكمال بعض البيانات في نطاق حياة وعمل القابلات. كما خصص فصل لعرض الحالات وتحليل النتائج المتحصل عليها.

# الجانب النظري

## الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

1/ الإشكالية

2/ فرضية الدراسة

3/ أهمية البحث

4/ أهداف البحث

5/ دوافع اختيار البحث

6/ مصطلحات البحث

7/ الدراسات السابقة

## 1/ الإشكالية

تعكس العديد من المصطلحات في مجال علم النفس طبيعة الحياة التي يحييها الإنسان في عالم اليوم وما يعانیه من مشكلات واضطرابات نفسية، حتى أصبح كل من القلق والضغط النفسية وغيرها تمثل ظواهر نفسية تتطلب مزيد من جهود الباحثين وتفكيرهم بهدف الكشف عن طبيعة كل منها وتحديد مسبباتها وكيفية تفاعليتها السلبية فنتيجة لظروف الحياة الصعبة التي يمر بها الأفراد وما يرتبط بها من عقبات قد تعيق مجرى حياتهم ومشكلات تواجههم ومواقف ضاغطة.

أصبح الأفراد في حالة من عدم الاستقرار النفسي نتيجة لتراكم مثل هذه المشكلات وتعودها ويزداد الأمر سوءاً إذا لم يكن الفرد مهياً لمثل هذه الظروف، بحيث لا يمتلك الطرق والأساليب المحيطة التي تمكنه من التعامل الفعال مع هذه المواقف أو أنه يجهل طبيعة هذه المشكلات التي تواجهه وعندها يعجز عن مواجهة المشكلات التي تعوق تحقيق بعض أهدافه فيصبح أكثر عرضه للتأثيرات السلبية للضغوطات التي تواجهه، هذا بالإضافة إلى أن بعض الأفراد لديهم سمات شخصية تجعلهم أكثر عرضه للضغوط وأكثر تأثراً بها على العكس من غيرهم الذين لا يبالون بما قد تواجههم من مشكلات وظروف.

غير أن زيادة الضغوط النفسية عن الحد المناسب قد تقضي إلى مشاكل يصعب حلها لما لها من آثار سلبية على الصحة العقلية والجسمية، كما أن تفاقمها قد يؤدي إلى حدوث حالات الاحتراق النفسي، ومن هذا المنطلق فإن الاحتراق النفسي ينظر إليه باعتباره المحصل النهائي (الدرجة العليا) للضغوط النفسية، وبالتالي الحاجة إلى تسليط الضوء على موضوع الاحتراق النفسي الذي يعد إحدى نتائج الضغوط النفسية الأكثر حدوثاً لدى المهنيين الذين يواجهون ظروفًا تعيق عملهم بشكل مستمر، وهي تؤثر سلباً في الجانب الاجتماعي والصحي، والنفسى للأفراد الذين يعانون منها.

وبالتالي فقد أشار ماسلاش إلى أن جذور وأساس الاحتراق النفسي تكمن في مجموع عوامل ترتكز في الظروف الاقتصادية والتطورات التكنولوجية والفلسفة الإدارية لتنظيم العمل فهو عبارة عن وضع نفسي يتعرض لها المهنيون نتيجة عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل

مما يؤدي إلى شعورهم بعدم القدرة على حل المشكلات وبالتالي فقدان الاهتمام بالعمل والشعور بالتوتر النفسي أثناء عملهم.

وتعتبر المؤسسات الاستشفائية من ضمن المؤسسات التي يتعرض عمالها لمصادر متعددة من الضغوط، لذلك فهي توصف بمهنة المتاعب والخطر والضغط النفسية وذلك بسبب ما تحويه طبيعة العمل من تدخلات آنية عند الطوارئ وفي هذا المجال نخصص حديثنا بإلقاء الضوء على الشريحة الأكثر تعرضاً والأكثر حساسية للضغوط النفسية و الاحتراق النفسي و هي شريحة العاملات في مصلحة الولادة وعلى وجه الخصوص فئة القابلات والتي تعتبر أنها الفئة الأكثر معاناة من الضغوط النفسية وذلك لخطورة وصعوبة و طبيعة عملهم والذي هو يعتبر من المهن ذات الطابع الإنساني والتعاوني.

ونظراً لما تقتضيه هذه المهنة من متطلبات في التعامل مع فئة حساسة من المجتمع ألا وهي المرأة الحامل المقبلة على الولادة والتي تتطلب نمطا خاصا من العناية والمساندة وذلك لتنوع مشكلاتهن لأنه في عصرنا هذا أصبحت عملية الولادة أكثر صعوبة من ذي قبل وذلك لظهور العديد من التغيرات الصحية الممكن أن تمس الأم وطفلها و نظراً لتنوع هذه المشكلات وربما استدامتها لزم من معين قد تبدي لدى العديد من العاملات في هذا القسم الشعور بالإحباط والضغط النفسية والمهنية ، وبالتالي الوصول إلى درجة الاحتراق النفسي والذي كان محور الاهتمام لدى الكثير من الباحثين وتسعى دراستنا الراهنة إلى التعرف على الاحتراق النفسي لدى القابلات العاملات بنظام المناوبة الليلية وذلك من خلال طرح التساؤل التالي :

ما مستوى الاحتراق النفسي لدى القابلات العاملات المناوبة الليلية ؟

**2/فرضية الدراسة:**

تعاني القابلات المناوبات ليلا من الاحتراق النفسي.

**3/ أهمية الدراسة:**

- إمكانية الإسهام في توعية الشريحة التي تجري عليها الدراسة و هي القابلات المناوبات ليلا.
- تسليط الضوء على فئة حساسة في القطاع الصحي.
- الكشف عن المشاكل النفسية للقابلات.

**4/ أهداف الدراسة:**

- الهدف الأساسي للدراسة الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى القابلات العاملات بنظام المناوب الليلية.

**5/ تحديد مصطلحات البحث :**

- الاحتراق النفسي :** هو حالة من التعب والإجهاد العقلي والجسدي والانفعالي يتميز بالتعب المستمر واليأس والعجز وتطوير مفهوم ذات سلبي واتجاهات سلبية نحو العمل والحياة والناس وتعبير عن مستوياته الدرجات الناتجة عن مقياس ماسلاش.
- القابلة :** هي إطار صحي متخصص في رعاية ومتابعة وتوليد نساء الحوامل والعناية بالمولود الجديد، وتقدم الدعم اللازم والرعاية والمشورة أثناء الحمل والمخاض وفترة ما بعد الولادة، وتجري الولادات على مسؤوليتها الخاصة وتوفر الرعاية للطفل.

**6/ الدراسات السابقة:**

- تم الاستعانة بدراسات التالية لأنها دراسات لها علاقة مباشرة عن موضوع البحث:
- دراسة **طايبي نعيمة (2013)** بعنوان: علاقة الاحتراق النفسي ببعض الأمراض النفسية هدفت الدراسة إلى: الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي التي يخبرها الممرضين، والاكتئاب والكشف وجود اختلاف في مستويات الاحتراق النفسي للمرضين باختلاف أساليب المواجهة لدى (227) ممرض وممرضة مؤسسات صحية بالجزائر العاصمة، بإتباع المنهج الوصفي، الاحتراق ومقياس المدرك، ومقياس استراتيجيات المواجهة ومقياس الأعراض السيكوسوماتية، ومقياس الاكتئاب

أظهرت الدراسة: معاناة الممرضين مستويات من الاحتراق النفسي، ووجود اختلاف في مستويات الاحتراق النفسي للمرضين باختلاف أساليب المواجهة لديهم. (طايبي نعيمة 2013)

دراسة بولطمين أمال (2015) بعنوان: نمط الشخصية وعلاقته بظهور الاحتراق النفسي لدى القابلات. هدفت الدراسة الى: فهم الدور الذي يلعبه نمط الشخصية في ظهور الاحتراق النفسي لدى القابلات. اعتمدت الطالبة على عينة قصدية متكونة من 9 حالات بخبرة مهنية متفاوتة بين سنة و 10 سنوات. اعتمدت الطالبة على المنهج الاكلينيكي القائم على دراسة الحالة، وطبقت مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، واختيار نمط الشخصية، بالإضافة الى المقابلة والملاحظة وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن النمط " أ ب " هو النمط الذي يلعب الدور الأكبر في ظهور الاحتراق النفسي لدى القابلات حيث أن الحالات التي صادفتها الطالبة كانت لديها نمط شخصية " ب " لم يكن لديها احتراق نفسي، في حين لم تصادف أي قابلة لديها نمط شخصية " أ " لكن صادفت حالة واحدة فقط أقرب نمط " أ وكان لديها احتراق نفسي مرتفع، ما جعلها تخمن وجود علاقة بين شخصية " و ظهور احتراق نفسي لدى القابلات(بولطمين امال2015)

#### التعليق على الدراسات السابقة

##### • من حيث الهدف

بالنسبة للدراسات السابقة التي تناولناها في بحثنا هذا تختلف حسب أهدافها فقد هدفت بغض الدراسات على الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى عينات مختلفة و دراسات أخرى تهدف إلى دراسة الاحتراق النفسي و علاقته ببعض المتغيرات مثل دراسة بولطمين أمال 2015 و دراسة طايبي نعيمة 2013.

##### • من حيث العينة

اختلفت العينات المشتركة في الدراسات السابقة سواء من حيث العدد الجنس العمر نوع العمل كما كانت دراسة كل طايبي نعيمة و بولطمين أمال قد طبقت على عينات مختلطة (ذكور و إناث) في حين كانت دراسة أمال 2015 قد اقتصررت فئة البنات.

##### • من حيث الأدوات المستخدمة

تعددت المقاييس المستخدمة في الدراسات السابقة و ذلك طبقا للهدف من الدراسة و حجم العينة لقياس الاحتراق النفسي و قد اشتركت اغلب الحالات في استخدام مقياس الاحتراق النفسي لمسلاش و جاكسون 1981 كما تم استخدام مقاييس أخرى.

- طايبي نعيمة 2013 تم تطبيق مقياس الاحتراق النفسي و مقياس ضغط المدرك و مقياس استراتيجية المواجهة و مقياس اكتئاب.

- بولمطين أمال 2015 تم استخدام مقياس الاحتراق النفسي و نمط الشخصية.

#### • من حيث النتائج

بالنسبة للدراسات السابقة التي تم عرضها فقد اتفقت غالبيتها على وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الاحتراق النفسي و المتغيرات في حين أثبتت نتائج الدراسة كل من طايبي نعيمة و بوالطمين أمال انه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية كل من الاحتراق النفسي و متغيرات التابعة لكل دراسة.

## الفصل الثاني الاحتراق النفسي لدى القابلة

تمهيد

اولا: الاحتراق النفسي

- 1- مفهوم الاحتراق النفسي
- 2- النظريات المفسرة للاحتراق النفسي
- 3- أعراض الاحتراق النفسي
- 4- أسباب الاحتراق النفسي
- 5- أبعاد المفسرة للاحتراق النفسي
- 6- علاج الاحتراق النفسي و الوقاية منه

ثانيا: القابلة

- 1- تعريف مهنة القابلة
  - 2- أهمية مهنة القابلة
  - 3- تعريف القابلة
  - 4- مهام القابلة
  - 5- صعوبات مهنة القابلة
- خلاصة

## تمهيد :

يعيش الفرد العامل في بيئة تسودها دائرة من الضغوطات الناتجة عن ريثم الحياة المتسارع والذي جعله يدخل في محيط اجتماعي ومهني ونفسي غير صحي ، وهذا يكون عند الفرد مجموعه من الصراعات التي يحاول مواجهتها بالطرق والأساليب الإيجابية إلا أن تزايد هذه الصراعات والضغوطات قد تؤدي به إلى حالة من الإجهاد الحاد والإنهاك أي الاحتراق النفسي، لاسيما وان معظم الوقت الذي يقضيه الفرد العامل في بيئته المهنية تلك المصدر الذي يعد المكان الآمن له والذي يضمن له إشباع حاجاته ويحدد له مكانته الاجتماعية و يشعر فيه بقيمته و تحقيق ذاته ولكن قد يحدث العكس فيعيش هذا الفرد أوضاعا صعبة وضغوطا نفسية من شأنها أن تؤدي إلى الاحتراق النفسي والذي هو موضوع دراستنا.

## أولاً: الاحتراق النفسي

### 1- مفهوم الاحتراق النفسي:

يعد مفهوم الاحتراق النفسي "Psychological burnout" من المفاهيم الحديثة نسبياً ويعتبر Freudenberger (1974) أول من استخدم هذه المصطلح للإشارة إلى الاستجابات الجسمية والإنفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية، والذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة (Freudenberger : 1974) .

إلا أن ظاهرة الاحتراق النفسي قد أخذت بعين الإعتبار منذ سنة 1959 في فرنسا من طرف الطبيب العقلي C laude veil حيث لاحظ بعض الحالات المرضية المرتبطة بالمهنة والتي لم تصنف نوزوغرافيا (Hollet : 2006) .

وقد صار مفهوم الإحتراق النفسي مصطلحا واسع الإنتشار، وسمة من سمات المجتمع المعاصر، فقد بنيت Maslach (1979) أن هذه الظاهرة الخطيرة تصيب بكثرة أصحاب المهن الاجتماعية والإنسانية، فتسبب لهم القصور والعجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب. (دواني و آخرون : 1989) .

وبالرغم من تعدد تعريفات مفهوم الإحتراق النفسي إلا أن هناك إتفاقا على معناه وخصائصه بشكل عام. و فيما يلي نورد بعض التعريفات لمفهوم الإحتراق النفسي:

\* يعرف Freudenberge (1974) الإحتراق النفسي بأنه حالة من الإعياء و الضعف تصيب الجسد وتستنفد طاقته الحيوية نتيجة المتطلبات التي تفوق قدرة الفرد.

\* وفي نفس الصدد يعرف Taylor (1986) الإحتراق النفسي بأنه عبارة عن الإرهاق و إستنفاد القوة و النشاط لدى الفرد (Taylor : 1986) .

\* ويمثل الإحتراق النفسي حسب Folkman و Lazarus (1984) المرحلة النهائية لعجز الفرد عن التكيف مع مطالب العمل. إذ يعكس الإحتراق النفسي حالة من الإنهاك تحدث كنتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة المستمرة الملقاة على عاتق الأفراد بما يفوق طاقاتهم وقدراتهم، ويمكن

التعرف على هذه الحالة عبر مجموعة الأعراض النفسية والجسدية التي تصيب الأفراد بدرجة تختلف من فرد لآخر. (هند حرتاوي : 1991).

\* كما أشار Kyriacou (1987) إلى أن الإحترق النفسي عبارة عن مؤشرات سلوكية ناتجة عن الضغط النفسي الذي يتعرض له الفرد أثناء العمل لفترة طويلة مما يستنفد لديه إستنفاد تدريجياً للرضا الوظيفي والحماس و لتحقيق الهدف وتزايد الشعور بالقلق وهذا بالإضافة إلى شعور الفرد بأنه لا يلقى من التقدير المادي والمعنوي بما يتناسب مع الجهد المبذول من قبله (Kyriacou : 1987) .

\* Mc Bride (1988) من جهته يعرف الإحترق النفسي بأنه ظاهرة إستنزاف جسدي و إنفعالي بشكل كامل بسبب الضغط النفسي الزائد عن الحد، و ينتج عنه عدم توازن بين المتطلبات والقدرات، بحيث يشعر الفرد بأنه غير قادر على التعامل مع أي ضغط نفسي إضافي في الوقت الزاهن، مما يؤدي إلى الإحترق النفسي. (فايزة الفاعوري: 1990).

\* وورد عن Gold et Bachlor (1988) بأن الإحترق النفسي هو هبوط في القوى الحيوية والنشاط الوظيفي، أو أنه إستنزاف عاطفي، أو شعور باليأس، أو فشل في إنجاز العمل المتوقع. (الوابلي سليمان: 1995).

\* و في نفس السياق يعتبر كل من schwarger & schmitz & Tang (2000) الإحترق النفسي كحالة من الإنهاك والإستنزاف والتعب الشديدين نتيجة لضغط نفسي داخل الذات ضمن مهن خدماتية إنسانية إذ يتصل الإحترق النفسي إتصلاً مباشراً بمشاعر وأحاسيس الأفراد الذين تقتضي مهنتهم التعرض المستمر والدائم لمواقف مجتمعية مشحونة بمشاعر وجدانية (schwarger & schmitz & Tang : 2000) .

\* أما فهد السيف (2000) فيعتبر الإحترق النفسي كحالة عقلية و خبرات نفسية داخلية تعبر عن إنهاك عاطفي و تبدل الشعور وعدم القدرة على تحقيق الذات لدى الممارس

المهني الذي يفقد حماسه وإهتمامه بمن يقدم لهم الخدمات وذلك نتيجة للضغوط النفسية والنوعية الناجمة من الخدمة، وطبيعة الوظيفة والعلاقات الإجتماعية في العمل. (فهد السيف 2000).

\* و يشير Carter (2001) إلى أن الإحترق النفسي إعياء يصيب الجسم والعواطف لدى الفرد، حيث يبدأ بالشعور بعدم الإرتياح وفقدان الحماس لمزاولة العمل (carter : 2001).

\* وعرف Reece & Brandt (2002) الإحترق النفسي بأنه الشعور بالإستنزاف العاطفي والعقلي والجسمي يوما بعد يوم حتى يصل الفرد إلى ما بعد الإجهاد و حالة من الشعور بفقدان الإحساس (Reece & Brandt: 2002).

\* كما عرف سامر جميل رضوان (2007) الإحترق النفسي كحالة جسدية ونفسية من الإحترق أو الخمود أو الإنطفاء، وحالة من الفراغ الذهني والإنهاك الجسدي المطلق.(سامر جميل رضوان: 2007).

\* و قد أوضحت Maslach (1991) بأن الإحترق النفسي يشير إلى فقدان الإهتمام بالأفراد الموجودين في محيط العمل، حيث يشعر الفرد بالإرهاق والإستنزاف العاطفي اللذين يجعلان الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز، ويفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين. إذ يعد الإحترق النفسي كخبرة إنفعالية فردية سلبية تقود إلى عملية مزمنة يتم تجربتها كإستنزاف الجهد على المستوى البدني والإنفعالي والمعرفي. ( Maslach : 1991)

\* كما إعتبرت Maslach و Jackson (1981) بأن الإحترق النفسي مفهوم يتكون من (3) ثلاثة أبعاد هي كالآتي :

البعد الأول: الإجهاد العاطفي (Emotional Exhaustion) ويشير إلى أن العمال الذين يصابون بالإحترق النفسي تكون لديهم زيادة في الشعور بالتعب و الإرهاق العاطفي .

البعد الثاني : تبدل المشاعر (Dehumanization) و يعني أن العمال يبدؤون في بناء إتجاه سلبي نحو العملاء المستفيدين من الخدمة .

البعد الثالث: الشعور بالنقص في الإنجاز المهني (feeling of Reduced accomplishment) و يتمثل في ميل العمال إلى تقييم أنفسهم سلبيا والإحساس بإنعدام الفاعلية أمام الآخرين. (شهاب إيناس: 2001)

من خلال سياق عرض التعاريف السابقة، يمكن القول بأن مفهوم الإحترق النفسي يشير إلى خبرة نفسية سلبية تعتري الفرد و تسبب له الكثير من المشكلات إذ يعايش مجموعة من الآثار السلبية كالتعب والإجهاد والشعور بالعجز وإنعدام الحيلة وفقدان الإهتمام بالآخرين وعدم الرضا عن العمل. فالإنهاك المهني عبارة عن سيرورة يظهر في البداية على شكل ضغط مهني شديد ومتواصل و لا يخفف بواسطة الوسائل العادية لحل المشكل، حيث نلاحظ اختلال في التوازن بين القدرات الشخصية والمتطلبات الخارجية مما يجعل الشخص في حالة غضب أثناء أدائه لعمله ويعبر عن شعوره بطريقة عنيفة وتهيجية. ويتكون هذا المفهوم من ثلاث مكونات، وهي الإنهاك العقلي والإنفعالي والجسمي والتي تنشأ نتيجة التعرض المستمر للضغوط.

## 2- النظريات المفسرة الاحترق النفسي :

هناك مجموعة من النظريات التي فسرت الاحترق النفسي حسب نظرتها له نذكر منها:

1- النظرية المعرفية :من رواد هذه النظرية "لازاروس واخرون " إذ يرو أن الاحترق النفسي يكمن في التقييم الخاطئ عند الفرد للعلاقة بينه وبين البيئة إذ يراها بأنها مرهقة و تتجاوز قدرته على التكيف وتعرض وجوده للخطر .وتقوم هذه النظرية على أن المعرفة عامل يتوسط الموقف والسلوك، حيث أن الإنسان يفكر في موقف أو وضع معين، وتكون الاستجابة لهذا الموقف وليست استجابة عفوية تلقائية. (محمد معروف: 2013)

2- النظرية السلوكية :يرى أصحاب هذه النظرية أن السلوك هو ناتج عن الظروف الفيزيائية والبيئية ، ولم تتجاهل هذه النظرية مشاعر وأحاسيس الإنسان، مثلما تتجاهل العمليات الداخلية له مثل الإرادة والحرية والعقل، وحسب نظرة أصحاب هذه النظرية فان الاحترق هو

حالة داخلية شأنه شأن القلق والغضب، ولهذا نجد أن النظرية السلوكية ترى الاحتراق هو نتيجة عوامل بيئية وإذا ما تم ضبط تلك العوامل فإنه من السهولة التحكم بالاحتراق النفسي وهذا ما تقوم به الكثير من النظريات والدراسات العلمية حالياً في أهمية وضرورة تعديل السلوك لضمان درجة عالية من الأداء والإنتاجية في مختلف مجالات العمل. ( مهند عبد السلام عبد العلي : 2003 ) .

**3- نظرية التحليل النفسي :** تؤكد هذه النظرية أن السلوك أمر حتمي لا يحدث بالصدفة أو بشكل عشوائي. وحسب فرويد فإن أسباب محددة كامنّة وراء الظواهر السلوكية البسيطة مثلًا زلات اللسان ونسيان الأسماء والمواعيد، فحاول أن يجد لها تفسير لهذه السلوكيات استناداً إلى (الهو، الانا، الانا الاعلى) حيث تقود نزوات الهو والى السلوك المتهور وتقود عمليات الانا إلى السلوك المنطقي والانا الأعلى تقود إلى السلوك الأخلاقي. (محمد معرف :2013)

**4- النظرية الإنسانية:** ويمثل هذا الاتجاه كل من " روجرز، ماسلو، فروم . " ... وتتنظر هذه النظرية إلى أن الإنسان متكامل وإن الطبيعة البشرية خيرة بالطبع، ولكنها تتأثر بعدم تحقيق الذات، ويرى " روجرز " أن تحقيق الذات هو المركز الذي تنتظم حوله كل الخبرات. وقد تتعارض مع المعايير الاجتماعية والتي تؤدي إلى توتر وقلق وسوء توافق نفس ويؤكد " روجرز " أن هناك اتصالاً وثيقاً في مفهوم تقبل الذات وتحقيق الصحة النفسية. كما أن عدم تحقيق الحاجات الإنسانية وفق هرم ماسلو (قاعدته الحاجات الأساسية الفيزيولوجية وقمته الحاجة إلى تحقيق الذات ) من شأنها أن تحدث اضطرابات في الصحة النفسية للفرد وهذا قد يؤدي إلى جملة من الاضطرابات النفسية منها الاحتراق النفسي. (محمد معرف :2013)

### 3- أعراض الإحترق النفسي :

متلازمة الإحترق النفسي عبارة عن صورة مرضية معقدة جداً، تلحق الأذى الشديد لسنوات طويلة بحياة المعنيين ونوعية حياتهم، إذ توجد قوائم طويلة من الأعراض و الشكاوي، ولا يمكن القول أن واحدة من هذه القوائم تدعي الكمال بذاتها، إذ أن الصورة المرضية معقدة جداً والأعراض الموصوفة يمكن ملاحظتها في أمراض وإضطرابات أخرى كثيرة، ومن ثم فإن هذه

الأعراض يمكن أن تكون دلالة عن صور أمراض أخرى، وعندما يتم في البداية إستبعاد كل الأسباب الممكنة و الأعراض التفريقية يمكن أن يتم الشك بوجود متلازمة الإحترق النفسي كآلاتي :

### 1- الأعراض الرئيسية :

- إنحطاط شديد مع إنخفاض للنشاطات المعتادة بحوالي 50 % لمدة لا تقل عن ستة أشهر  
- إستبعاد كل الأمراض التي يمكن أن تقود إلى النقطة الأولى.

### 2- الأعراض غير النوعية : وهي الأعراض الغير خاصة بمتلازمة الإحترق النفسي وحدها:

- إنهاك شديد عند بدل الجهد، لم يكن يظهر في السابق.

- ضعف في العضلات.

- ألم عضلي.

- آلام في المفاصل.

- إلتهاب في البلعوم.

- حرارة أو برودة.

- حساسية العقد الليمفاوية.

- إضطرابات نوم، أرق أو حاجة شديدة للنوم.

شكاوي عصبية نفسية: خوف من الضوء، فقدان مجال الرؤية، نسيان، ضعف في التركيز والتفكير، قابلية للإثارة، حالات تشتت وضياح،...إلخ.

- تشنجات معوية. (سامر جميل رضوان : 2007 )

كما قد يتجلى تناذر الإحترق النفسي في مجموعة أعراض تختلف من فرد لآخر، كما أنها تشمل أعراض متنوعة وعديدة، وقد حاول كل من الباحثان Gilliland & James

(1997) جمعها في الجدول الموالي، والذي يعتبره غير شامل و ملم بكل الأعراض، غير أنه من المستطاع جداً للملاحظ المتيقظ التعرف على العلامات وتحديد التغيرات التي طرأت على المهني في ظل غياب أو حضور هذه الأعراض المشتملة على عناصر سلوكية، جسدية، وعلائقية إلى جانب عناصر أخرى باتجاهات وأفكار الفرد.

الجدول رقم (1): أعراض الاحتراق النفسي

الأعراض السلوكية	الأعراض الجسدية	الأعراض العلائقية	الأعراض الموقفية
- إنخفاض في كمية و فاعلية العمل	- تعب مزمن	- الانسحاب من الأسرة	- لإكتئاب
- الإفراط في إستعمال الكحول والموارد المخدرة	- زكام أو إصابات جرثومية	- عدم النضج في التفاعلات	- الشعور بالفراغ
- التغيب أو التأخر عن العمل	- إصابة الأعضاء الضعيف - عدم التنسيق	- إخفاء المفكرة - الريبة تجاه الآخرين	- المرور من القدرة على فعل كل شيء إلى عدم الكفاءة
- زيادة سلوك الخطر	- صداع	- التقليل من أهمية الغير	- جنون العظمة والقهرية
- إزياد المداواة	- قرحة معدية	- عدم فصل المهنة عن الحياة الإجتماعية - الوحدة	- والهاجس
- مراقبة الساعة	- أرق، كوابيس، نوم مفرط	- فقدان المصداقي	- عدم الرأفة والتعاطف
- الشكوى و التذمر	- اضطرابات معدية وعائية	- فقدان القدرة على الحديث حتى مع الزبائن	- الشعور بالذنب والإنزعاج
- تغيير العمل أو مغادرته	- لازمات الوجه	- علاقات لا شخصية - التجول من التفتح و التقبل إلى الإنطواء و الإنكار	- الضجر
- العجز على مواجهة أدنى المشاكل	- توتر عضلي	- العجز عن مواجهة أدنى المشاكل العلائقية	- العجز
- نقص الإبداع	- إدمان الكحول أو المخدرات	- زيادة التغير عن	- الأحاسيس و الأفكار المرعبة و المثقلة.
- فقدان اللذة	- زيادة تناول التبغ و القهوة	- السخط و الشك و عدم الثقة.	- النمطية
- فقدان التحكم	- سوء التغذية أو الإفراط فيها		- الاشخصية
- الخوف من العمل	- حركية زائدة		- التشاؤم
- التأرجح بين الإفراط في التجند أو الانسحاب	- زيادة في الوزن أو نقصها بصفة مفاجئة		- مزاج سيء خصوصا تجاه الزبائن
- إستجابة آلية	- ضعف دموي مرتفع، ربو، مرض السكري..إلخ		- عدم الثقة في الإدارة و المراقبين و زملاء العمل
- زيادة القابلية لحوادث العمل	- أضرار ناجمة عن سلوك الخطر		- مواقف إنتقادية مفرطة تجاه المؤسسة و زملاء العمل
- الإنقطاع عن الإنتماء الديني	- زيادة التوتر ما قبل الحيض		- الإحساس بعدم الكفاية و الدونية
- محاولة الإنتحار			- تأرجح سريع للمزاج

- فقدان الثقة و المعنى و الغرض			
--------------------------------	--	--	--

(Gilliland & James : 1997 )

#### 4- أسباب الاحتراق النفسي :

إن البحث عن أسباب الاحتراق النفسي لا يختلف عن البحث في أسباب الضغوط المهنية وذلك من منطلق تشابه الظروف والخلفية التي ينمو فيها كل منهما علما بأن شعور الفرد بالضغوط المهنية أو الضغوط النفسية في مجال العمل لا يعنى بالضرورة إصابته بالاحتراق النفسي ولكن إصابة الفرد بالاحتراق النفسي هو حتماً نتيجة لمعاناته من الضغوط النفسية الناجمة عن ظروف العمل وهناك شبه اتفاق بين الباحثين في ظاهرة الاحتراق النفسي وحول الأسباب المؤدية إلى هذه الحالة فقد تؤدي الضغوط الداخلية و الخارجية التي يتعرض لها الممرض إلى إستنزاف جسمي وإنفعالي، من أهم مظاهره فقدان الإهتمام بالمرضى و تبدل المشاعر، ونقص الدافعية والأداء النمطي للعمل، و مقاومة التغيير إضافة إلى فقدان الإبتكارية.

- كما يؤدي إفتقاد الممرض إلى الدعم الإجتماعي ومهارات التكيف لمستوى الأحداث إلى إحتمال الإصابة بالاحتراق النفسي، و تتعدد مصادر الضغوط المسببة للإحتراق النفسي عند الممرض بين سلوك المرضى ومرافقيهم وعلاقة الممرض بالمشرف وعلاقته بزملائه، والصراعات المهنية، وعلاقة الممرض بالإدارة، والأعباء الإدارية وضيق الوقت وعبء العمل وغياب التفاهم بين الممرض والإدارة و ظروف العمل الغير ملائمة.

- ومن بين العوامل المسببة لإحباط الممرض وإحتراقه النفسي تدخل مرافقي المرضى في عمل الممرض، فكثير من المرافقين يجادلون الممرضين في عملهم، و يخطئونهم و يشككون في قدراتهم و كفاءاتهم، مما يهز ثقة الممرض في نفسهم (سامر جميل رضوان : 2007)

كما أن إنخفاض المكانة الإجتماعية للممرض يعد أحد العوامل المسببة للاحتراق النفسي للممرض، أضف إلى ذلك أن التمريض مهنة لا يحظى ممارسوها بالتقدير المادي المناسب، بشكل كامل بما يصيبه بالإحباط و ضعف الدافعية. (خضر:1998)

حدد **Leiter** مجموعة عوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي الى إحداث الاحتراق النفسي لدى الموظفين والعاملين في بعض المؤسسات والهيئات على النحو التالي:

- **ضغط العمل:** يشعر الموظف بأن لديه أعباء كثيرة منطوية به، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جدا ومن خلال مصادر محدودة وشحيحة. وكثير من المؤسسات سعت في العقود الماضية الى الترشيد من خلال الاستغناء عن أعداد كبيرة من الموظفين، مع زيادة الأعباء الوظيفية على الأشخاص الباقين في العمل، ومطالبتهم بتحسين أدائهم وزيادة انتاجيتهم.

- **محدودية صلاحيات العمل:** إن احد المؤشرات التي تؤدي الاحتراق النفسي هو عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل وتتأتى هذه الوضعية من خلال وجود سياسات وأنظمة صارمة لاتعطي مساحة من حرية التصرف واتخاذ الإجراء المناسب من قبل الموظف.

- **قلة التعزيز الايجابي:** عندما يبذل الموظف جهدا كبيرا في العمل وما يستلزم ذلك من ساعات إضافية وأعمال إبداعية دون مقابل مادي أو معنوي يكون ذلك مؤشرا آخر عن المعاناة والاحتراق الذي يعيشه الموظف.

- **انعدام الاجتماعية:** يحتاج الموظف أحيانا إلى مشاركة الآخرين في بعض الهموم والأفراح والتفيس، لكن بعض الأعمال تتطلب فصلا فيزيقيا في المكان وعزلة اجتماعية عن الآخرين حيث يكون التعامل أكثر مع الأجهزة والحاسبات وداخل المختبرات والمكاتب المغلقة.

- **عدم الإنصاف والعدل:** يتم أحيانا تحميل الموظف مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها. وعند إخلاله بها يتم محاسبته ، وقد يكون القصور في أداء العمل ليس تقاعسا من الموظف، ولكن بسبب رداءة الأجهزة وتواضع إمكانياتها ومحدودية برامجها، إضافة إلى إمكانية عدم وجود كفاءات فنية مقتدرة لأداء الواجبات المطلوبة.

- **صراع القيم:** يكون الموظف أحيانا أمام خيارات صعبة، فقد يتطلب منه العمل القيام بشيء ما والاضطلاع بدور ما ولا يكون ذلك متوافقا مع قيمه ومبادئه. فمثلا قد يضطر عامل المبيعات أن يكذب من أجل أن يمرر منتجا على عميل، أو غير ذلك من الظروف والملابسات.

في حين إستعرض علي عسكر ( 2000 ) جملة من العوامل المهنية المسببة للاحتراق النفسي نذكر منه:

1- **صراع و تعارض الدور (Rôle conflict):** يحدث صراع الدور أو الأدوار عندما يكون هناك أكثر من مطلب على الممرض، الإستجابة لأحدهما تصعب عليه الإستجابة للآخر.

2- **غموض الدور (Rôle ambiguity):** يتعلق غموض الدور بغياب الوضوح حلول المسؤوليات المهنية المطلوبة من الممرض، فقد تبين بأن غموض الدور يرتبط إرتباطا وثيقا بانخفاض مستوى الرضا الوظيفي، وتكرار التعبير عن الرغبة في ترك العمل، و التوتر في مكان العمل وانخفاض مستوى الثقة بالنفس لدى الممرض.

3- **طبيعة العمل (Nature of the job):** من الطبيعي أن تكون الوظائف التي تشمل مسؤولية تقديم لمن هم في حاجة إليها ومحاولة الحفاظ على حياة الناس أكثر مساهمة في إحداث الضغوط النفسية مقارنة بالوظائف المكتبية.

4- **زيادة الحمل العبء الوظيفي (Overload):** يمثل العبء الوظيفي لدى الممرض و إزدیاد المهام المطلوبة منه سواء من حيث الكمية أو المستوى المهارة، و غالبا ما تؤدي زيادة العبء الوظيفي إلى مشكلات جسيمة وعقلية والتي بدورها تؤثر سلبا على الأداء.

5- **الدوام و المناوبة (work shift):** يرتبط هذا العنصر بالعمل في أوقات غير تقليدية فالمناوبة تأثير سلبي على عادات النوم لدى الممرض وكذا علاقاته الاجتماعية، حيث ترتبط بحالات الشعور بالتعب و النوم المتقطع.

6- **المسؤولية على الآخرين (Responsability for others):** تحمل المسؤولية في طبيعتها درجة من الضغط النفسي، و يزيد العبء إذا ما كانت المسؤولية على حياة أو صحة وسلامة الناس، مقارنة بالمسؤولية عن الأجهزة أو الأدوات .

7- البيئة المادية (Physical environment): تشمل البيئة المادية لعمل الممرض عناصر كالحرارة، الإضاءة، التهوية، الضوضاء، وتصميم مكان العمل). (علي عسكر 2000) و بالإضافة إلى هذه العوامل المهنية، تعد العوامل الفردية من إثارة وحب التضحية بالنفس و تجاوز حدود الذات وصعوبة التفويض كلها عوامل من شأنها التسبب في إحتراق نفسي للممرض سواء أكان الوسط المهني هو الذي يتطلب الكثير أو أن الممرض هو الذي يضع أهدافا لا طاقة له بها، فإن النتيجة واحدة هي الاحتراق النفسي الذي يحل تدريجيا بمؤثراته وموكله من الأعراض كما توصلت العديد من الدراسات حول العوامل المسببة للاحتراق النفسي، من بينها دراسة كل من :

- Carroll et White (1982)- Maslach (1982)
- Grouse (1984)- Pines et Aronson (1988)
- Golembiewski et Al (1992)
- Brown et Brady (1993)
- Koeske et Kirk (1993)
- Lee et Ashforth (1993)
- Powell (1994)

توصلت إلى النتائج التالية :

يمكن لكل عوامل الضغط واستمرارها في الزمن أن تولد الاحتراق النفسي

- يعد الاحتراق النفسي حالة نفسية بيولوجية.

- قد تظهر أعراض الاحتراق النفسي أحيانا بسرعة مفاجئة، لكن غالبا ما يستمر ذلك عبر الزمن.

يختلف الاحتراق النفسي من فرد لآخر في شدته و في مدة دوامه.

- قد يحدث الاحتراق النفسي والآثار السلبية المترتبة عنه لأكثر من مرة لدى الفرد.

- يصيب الاحتراق النفسي فئة الشباب بنسبة أكبر مما يصيب كبار السن.
- يتماثل الرجال والنساء في تجربتهم مع الاحتراق النفسي .
- يحدث الاحتراق النفسي غالباً عبر مراحل تدريجية.
- لا يعد الاحتراق النفسي مرضاً ولا يمكن تفسيره بالاستناد للنموذج الطبي.
- كلما زادت شدة الاحتراق النفسي كلما تدهورت الصحة الجسمية والعقلية.
- الاستقلالية في العمل والسند الاجتماعي يعدان من أهم عوامل الوقاية والتخفيف من الإحترق النفسي.
- الاحتراق النفسي سلاح ذو حدين، قد يؤدي في بعض الحالات إلى النمو والتقدم المهني كما من شأنه أن يؤدي إلى اليأس ( Gilliland & James: 1997 ) .

#### 5- أبعاد الاحتراق النفسي

للاحتراق النفسي أبعاد ومؤشرات نذكرها في الآتي:

في دراسة للباحثين " ماسلاش " و" جاكسون " (1986) حدد ثلاثة أبعاد الاحتراق النفسي إذ تبدأ بالبعد المتعلق بالإجهاد الانفعالي والنفسي، والبعد المتعلق بتبلد المشاعر، والبعد المتعلق بنقص الشعور بالإنجاز (ياسر فخري مصطفى: 2017)

#### 1- بعد الإجهاد الانفعالي :

يتصف هذا البعد بالإرهاق والضعف والاستنزاف الانفعالي وفقدان الحيوية والنشاط لدى الفرد والإحساس بالعجز عن العطاء، ويعد هذا البعد العنصر الأساسي للاحتراق النفسي ويظهر على أشكال أعراض جسمية أو ذهنية أو كلاهما .

#### 2- بعد تبلد المشاعر:

هو فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل و اعتبار الأشخاص كالأشياء المادية بدلا من اعتبارهم كأشخاص، ويتصف الفرد الذي يعاني من الاحتراق النفسي في هذه الحالة بالقسوة والتشاؤم وكثرة الانتقاد واللامبالاة والشعور السلبي نحو الآخرين.

3- بعد الشعور بالإنجاز الشخصي:

وهو ميل الفرد إلى تقييم انجازاته الشخصية بصفة سلبية وتتمثل في مشاعر الاكتئاب والانسحاب وقلة الأداء والشعور بعدم القدرة على القيام بالواجبات المطلوبة منه على أحسن حال. (محمد معروف: 2013 )

6- علاج الاحتراق النفسي و الوقاية منه :

إن حالة الاحتراق النفسي، ليست، لدائمة و، لإمكان نقاديتها والوقاية منها. ويعتبر قيام الفرد العامل بدوره المتمثل في حياة متوازنة من حيث التغذية والنشاط الحركي والاسترخاء الذهني من الأمور الحيوية والمكملة للجهود المؤسسية في تفادي الاحتراق النفسي، ويوصي تباع الخطوات التالية:

1- إدراك أو تعرف الفرد على الأعراض التي تشير إلى قرب حدوث الاحتراق النفسي .

2- تحديد الأسباب من خلال الحكم الذاتي أو ،للجوء إلى الاختبارات التي توضح له الأسباب .

3- تحديد الأولويات في التعامل مع الأسباب التي حددت في الخطوة السابقة، فمن الناحية العملية يصعب التعامل معها دفعة واحدة.

4- تطبيق الأساليب أو اتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط منها: تكوين صداقات لضمان الحصول على دعم نفسي اجتماعي، وإدارة الوقت، وتنمية الهوايات، ومواجهة الحياة كتحدى للقدرات الذاتية، والابتعاد عن جو العمل كلما أمكن ذلك، والاستعانة بالمتخصصين والاعتراف الشخصي بوجود المشكلة لزيادة الإيجابية في مواجهتها.

5- تقييم الخطوات العملية التي اتبعتها الفرد لمواجهة المشكلة للحكم على مدى فعاليتها واتخاذ بدائل إذا لزم الأمر.



القديمة كان المصريون مهتمين بكل نشاطات المجتمع المصري ومنها التوليد . لقد عرف المصريون القدماء فن الولادة بالكلاب (for Ceps Obstetrics) و أيضا أنجزوا العملية القيصرية للأمهات التي توفوا قبل الولادة.

وضع المصريون القدماء غرفة خاصة للولادة في معابدهم للفراغة ، وقد وجدت نقوش وصور على جدران المعابد للمصريين القدماء يبين طريقة الولادة في ذلك الزمان يظهر فيها المرأة جالسة أثناء الولادة على ركبته (جلوس السجود)، ونقش آخر يبين المرأة جالسة على حجرين اثنين بوجود مسافة بين الحجرين وتشارك بالولادة اثنين من القابلات واحدة تسند ظهر المرأة والأخرى تستلم الوليد أما في عصر النهضة فقد ظهر تطور ملحوظ في الطب وفي علم القابلة، و قد أسهت مدرسة للتدريب على فن القابلة و أول عملية قيصرية حقيقية لأم على قيد الحياة عملت في 1610 وعلى أثر ذلك كانت العمليات القيصرية غير محبذة للمجتمع.

وخلال القرون التالية جرت هذه العملية بين حين لآخر ولكن بعد ظهور خياطة الرحم و استعمال الآلات المعقمة في العمليات القيصرية وفي القرن السابع عشر تم ظهور عدد من الأطباء المشهورين وكان منهم موريس من باريس ، أول من صحح الرسم التشريحي لعظام الحوض وهو أول من أشار إلى حمى النفاس الوبائي. (tellskuf.com; 18/04/2015;)

### 1-3 تعريف مهنة القابلة:

هي مهنة تابعة للرعاية الصحية تقدم فيها القابلات الرعاية للنساء المقبلات على الولادة خلال فترة الحمل، المخاض والولادة، وخلال فترة ما بعد الولادة . ويهتمون أيضا بحديثي الولادة وحتى سن ستة أسابيع، بما في ذلك مساعدة الأم في الرضاعة الطبيعية . و يعرف ممارسو هذه المهنة باسم القابلة، وهو مصطلح يستخدم في الإشارة إلى كل من المرأة والرجل، على الرغم من أن معظم القابلات هم من الإناث القابلة واحدة من أكثر المهام في مجال الرعاية الصحية، فعمل القابلة يتجاوز مجرد ولادة الطفل إلى دور رئيسي للاتصال بالأم و أسرتها في جميع مراحل حملها، وخلال فترة النفاس وتوفير معلومات دقيقة عن مواضيع الحمل والولادة، وتقديم المشورة والدعم النفسي للام لتمكين النساء الحوامل من استكشاف أفضل الخيارات المتاحة لهن.

وهي رعاية فريدة من نوعها في الطريقة التي يمكن أن تؤثر على صحة الأجيال المقبلة عن طريق إعطاء الآباء والأمهات الرفاه و الثقة الجدد واحترام الذات التي تنشأ عن ولادة تجربة ايجابية، من خلال دعم الرضاعة الطبيعية و التغذية و التعليم،و من خلال المساعدة في تنظيم الأسرة (Dictionary.com;18/04/2015;16:30h) .

## 2- أهمية مهنة القابلة:

تتمثل أهميتها في :

- رفع المستوى الصحي للمجتمع من خلال المعلومات العلمية التي تلقتها القابلة أثناء الدراسة
  - الاستجابة للنقص الشديد في عدد القابلات .
  - الطلب الشديد والمتزايد على توظيف القابلات في المرافق الصحية المختلفة.
  - دراسة علم القابلة يعطي القابلة ميزة الاستقلالية في اخذ القرارات في مجال عملها .
  - الاستفادة الذاتية لنفس الفتاة في حياتها العائلية .
  - العمل على رفع المستوى الصحي للنساء في المجتمع المحلي من خلال التثقيف الصحي الذي تقوم به القابلة.
  - مساعدة غيرها من النساء على فهم طبيعة جسم المرأة وعملية الحمل والولادة.
  - مساعدة النساء على الكشف المبكر لكثير من الأمراض الخطيرة.
- ( : [www.ibnsina.moh.ps](http://www.ibnsina.moh.ps); 18/04/2015 )

## 3- تعريف القابلة :

في عام 2004 عرفت منظمة الصحة العالمية القابلة القانونية بأنها عامل صحي معتمد مثل القابلة المتمرسنة أو الطبيب أو الممرضة ، تتلقّى ما يلزم من التعليم والتدريب لاكتساب الكفاءات اللازمة لتدبير حالات الحمل الطبيعية والولادة والفترة التي تليها، والتقطن للمضاعفات التي تصيب النساء وتديرها.

( [www.ibnsina.moh.ps](http://www.ibnsina.moh.ps); 18/04/2015 :6;1 30h)

ووفقا للاتحاد الدولي للقابلات تعرف القابلة على أنها محترفة على قدر كبير من الكفاءة والمسؤولية تعمل في شركة مع النساء وتقدم الدعم اللازم والرعاية والمشورة أثناء الحمل والمخاض وفترة ما بعد الولادة، وتجري الولادات على مسؤوليتها الخاصة وتوفر الرعاية للطفل أصل المفهوم :

في الإنجليزية يشتق مصطلح قابلة midwife من كلمة midwyf : الذي يعني حرفيا مع امرأة with woman في الإنجليزية الوسطى والقديمة، المقطع mid يعني مع، والمقطع wif يعني امرأة اشتق الاسم من قابل والذي هو اسم فاعل مؤنث، والقابلة هي التي تتلقى الولد عند ولادته .

(<http://www.midwifery.ubc.ca>; 18/04/2015; 16:30h)

#### 4- مهام القابلات:

حسب المرسوم التنفيذي رقم 11-122 المؤرخ في 20 مارس 2011، المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفات المنتميات لسلك القابلات في الصحة العمومية، في الباب الثاني الفرع الأول نقرأ ما يلي: المادة 20 :

- ضمان الفحوص في مجال اختصاصهن.
- تقديم تشخيص الحمل ومراقبتها.
- مراقبة ومرافقة الوضع والتوليد وممارسة التوليد العادي.
- استقبال المولود الجديد والتكفل به .
- ضمان المتابعة بعد الوضع ومرافقة المرأة في الرضاعة الطبيعية.
- تنظيم وتنشيط نشاطات الوقاية والتوعية بشأن صحة الأم و الصحة الزوجية وصحة العائلة.
- المشاركة في تكوين الطالبات وتأطيرهن.

المادة 21: زيادة إلى المهام المسندة إلى القابلات، تكلف القابلات الرئيسات بما يأتي:

- الحرص على التكفل الجيد بالنساء في حالات المخاض والوضع .
- ضمان متابعة تطور الجنين والكشف عن الاختلال والمراقبة الجنينية ومراقبة المبيض ومراقبة وضع الوسيلة الطبية داخل الرحم ومتابعتها.
- إعداد كل المناهج الخاصة للتحضير لولادة بدون ألم ووصفها وتطبيقها (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 2011، ص 44).

### 5- صعوبات مهنة القابلة:

- تواجه القابلات صعوبات كثيرة في المصلحة التي تعمل بها، ومن بين هذه الصعوبات ما تستطيع تجاوزه، ومن بينها ما لا تستطيع تجاوزه، ونوضح ذلك فيما يلي :
- النزيف الدموي المهبلي والذي ينتج عنه وفاة الأم .
  - عندما يكون الجنين في وضعية الجلوس .
  - عندما يكون الجنين في وضعية الأرجل .
  - جفاف الكيس الامينوتي من السائل الامينوسي .
  - التقاف الحبل السري حول رقبة الجنين .
  - فوات أوان الولادة ( نتيجة خطأ الحسابات ) .
  - الولادة المبكرة ( قبل الأسبوع 37) .
  - اتساع عنق الرحم قبل موعد الولادة .
  - ارتفاع ضغط الدم لدى الحامل .

\* معظم القابلات يخضعن لبرنامج تدريب المهن لمدة 32 شهرا، لذلك فقد تخضع لما يصل إلى 5 سنوات من التدريب الكلي، وتدريب القابلة يعتمد على الفصول الدراسية التي تقدمها الجامعات بالتعاون مع المستشفى. (lienerge,2005,p901)

### خلاصة :

تعتبر مهنة القابلة بمثابة نظام إنساني، مدخلاته إنسانيه ومخرجاته خدمة تتمثل في رعاية الأم الحامل، و فهي عبارة عن معرفه تقنيه وأخلاقية وسلوكية تجعل الفرد بعد تكوينه يكتسب كفاءات لممارسه هذه المهنة.

وعلى الرغم لما تشتمله مهنة ألقابله من مزايا ومبادئ وما تقدمه من خدمات إنسانيه، إلى أنها تخلف أثارا وخيمة على القابلات و تسبب في جعلهن عرضة للضغوط النفسية والتي بدورها تؤدي للاحترق النفسي.



# الجانب الميداني

## الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

1/ الدراسة الاستطلاعية

2/ عينة الدراسة

3/ منهج الدراسة

4/ الأدوات المستخدمة

5/ حدود الدراسة

خلاصة

## تمهيد :

يتضمن هذا الفصل هو عرض مختلف الخطوات المنهجية التي اعتمدنا عليها لتحقيق الأهداف المذكورة سابقا من هذا البحث. فبعد التطرق للجانب النظري والذي يتضمن فصل "الاحتراق النفسي لدى القابلات"، وحاولنا من خلالهما الإلمام بالموضوع والتطرق إلى أهم الجوانب التي تخدم موضوع الدراسة، وذلك بغرض الوقوف على أهم العوامل المؤدية للاحتراق النفسي، وأثاره لدى القابلات، من هنا تطرقنا في هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية، والتي أجريناها من أجل الإجابة على الفرضيات التي أشرنا إليها في الإشكالية وكل ما تحتاجه من تحقيق ميداني.

**1- الدراسة الاستطلاعية :**

لقد قمنا بزيارة استطلاعية إلى المؤسسة العمومية الاستشفائية لطب النساء و التوليد - بسكرة . وهذا لغرض التعرف على ميدان الدراسة والحصول على معلومات حول إمكانية إجراء الدراسة والحصول على حالات الدراسة، وقد تم الاتفاق مع 3 قابلات ينتمون إلى المؤسسة، وقد تم شرح موضوع العمل وأهدافه وكيفيته والوقت المخصص لذلك، وكان للقابلات رغبة كبيرة للمشاركة والتعاون، وكان يوم 15 مارس لإعطاء الوقت المخصص لتوزيع مقاييس.

**2- عينة الدراسة:-**

لقد تم اختيار عينه الدراسة الأساسية بطريقه قصديه من خلال المعاينة القصدية حيث كانت تتماشى مع موضوع الدراسة لقد ضمنت ثلاث قابلات يعملون في مؤسسات استشفائية متخصصة في أمراض النساء بمستشفى ولاية بسكرة كما تتوفر فيهم اشتراك أقدميه المهنة.

**3- منهج الدراسة:****3-1 المنهج العيادي:**

برز هذا المنهج في بداياته كردة فعل على التجارب المخبرية التي افتتحها فيبر وفشن (Weber et Vishn) و غيرهم ، وأن المنهج العيادي مهم في دراسات كثيرة تحاول أن تعالج وتقي من الاضطرابات من خلال جمع البيانات من وحدات أساسية، حيث يعتمد على دراسة الحالات الفردية معتمدا على عدة وسائل وتقنيات أبرزها الملاحظة، المقابلة، والاختبارات النفسية للوصول إلى غايات يحددها هذا المنهج وقد استخدم البحث الحالي المنهج العيادي القائم على دراسة الحالة لأنه الملائم لطبيعة الموضوع الذي يسعى إلى معرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى حالات فردية من القابلات والعوامل المؤدية إليه من خلال الحصول على بيانات واسعة من الحالات من خلال المقابلات.(لرينونة ص37)

#### 4- أدوات المستخدمة في الدراسة:

#### 4-1 المقابلة العيادية النصف موجهة :

هي نوع من أنواع المقابلة العيادية، وهي تعطي للمفحوص الحرية للإجابة عن الأسئلة، وهذا النوع من المقابلة يستهدف التشخيص والعلاج لأنه يتعلق بمخطط دراسة البحث فقط.

(حميدشة، 2012).

تعريف محمد خليفة: تلك التي تعتمد على دليل المقابلة والتي ترسم خطتها مسبقا بشيء من التفصيل، وتوضع لها تعليمات محددة يتبعها جميع من يقوم بالمقابلة لنفس الغرض ( عبد الباسط، 1982).

تعريف ميكيلي ( Muckilli ) هي مجموعة من الطرق ذات الانشغال المشترك، حيث يطرح سؤالاً من قبل المستجوب أو المطبق، سؤالاً واسعاً، مستمد من قائمة معدة مسبقاً، لأسئلة مفتوحة، أو من خلال خطاب العميل نفسه للوقوف على معنى مفهوم أو وضعية بالنسبة إليه (محمود عمر، 1981).

ولقد اخترنا هذا النوع من المقابلة لأنه الأنسب لدراستنا ولأنه يترك هامشاً من الحرية والتعبير للمفحوص.

#### 4-3 مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش 1981 (MBI)

#### 4-3-1 التعريف بالمقياس: صمم هذا المقياس حسب ماسلاش وجاكسون (Maslac1981)

لتحديد درجة الاحتراق النفسي عند العمال التابعين للقطاع الصحي (أطباء، ممرضين) ومهن المساعدة العامة المعلمين، المدراء، يتكون هذا المقياس من 22 بنداً تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته موزعة على 3 أبعاد الشرطة... إلخ

#### 4-3-2 أبعاد المقياس :

الإرهاك الانفعالي: ويقاس مستوى الإجهاد، والتوتر، والانفعالي الذي يشعر به الشخص نتيجة العمل مع فئة معينة، أو في مجال معين، ويتضمن الفقرات التالية 3-2-8-13-14-16-20

تبلد المشاعر: وهو يقيس مستوى قلة الاهتمام وسلبية المشاعر، واللامبالاة نتيجة العمل مع فئة معينة أو في مجال معين، ويتضمن الفقرات: (5-10-11 33 15-22)

نقص الشعور بالإنجاز الشخصي: ويقيس طريقة تقييم الفرد لنفسه، ومستوى شعوره بالكفاءة والرضا في عمله ويتضمن الفقرات: ( 4 - 7 - 9 - 12 - 17 - 18 - 19 - 21 )

#### 4-3-3 الخصائص السيكومترية للمقياس

- **صدق المقياس**: يتمتع المقياس الأصلي لماسلاش وجاكسون ( 1981 ) بمستوى جيد من الصدق فقد ظهرت دلالات صدق المقياس من خلال قدرته على التمييز بين فئات مختلفة من العاملين الذين يعانون من احتراق نفسي مرتفع، واحتراق نفسي متدن، كما استعمل هذا المقياس في العديد من الدراسات العربية والأجنبية وهذا ما يعكس صدقه.

- **ثبات المقياس**: لقد طبقت كل من ماسلاش وجاكسون ( 1981 Maslach Jackson ) مقياس الاحتراق النفسي على عينة تتكون من 1316، من مستخدمي القطاع الاجتماعي فتحصلت على معاملات اتساق داخلي Alpha cronbakh بالنسبة لكل من السلالم الفرعية كالتالي: الأبعاد معامل ألفا كرومباخ الإنهاك الانفعالي 0.90 تبلد المشاعر 0.79

0.71 نقص الانجاز الشخصي واستخرجت معاملات الثبات عن طريق تطبيق المقياس وإعادة تطبيقه بعد مرور أسبوعين إلى أربع أسابيع على الأبعاد الثلاثة وكانت النتائج كالتالي:

الإنهاك الإجهاد الانفعالي: Alpha= 0.82 تبلد المشاعر: Alpha=0.60 نقص الانجاز الشخصي: Alpha= 0.80 على الترتيب: 0.59. 0.56. 0.61 بعد مرور سنة.

#### 4-3-4 كيفية تطبيق المقياس: يطبق مقياس الاحتراق النفسي بصفة فردية أو بصفة جماعية

وقد بينت فقرات المقياس على شكل عبارات تسأل عن شعور الفرد نحو مهنته، ويطلب من المفحوص عادة الاستجابة مرتين لكل فقرة من الفقرات مرة تدل على تكرار الشعور بتدرج يتراوح من (صفر - 0 - إلى ستة - 6 ) وأخرى تدل على شدة الشعور بتدرج يتراوح من ( 0 - 6 )

ونظرا لوجود ارتباط عالي بين التكرار والشدة للمقياس ويهدف اختصار وقت التطبيق فقد اكتفينا في الدراسة الحالية باستخدام إجابة المفحوص على البعد الخاص بتكرار شعوره نحو فقرات المقياس، وهذا ما كشفت عنه وأوصت به دراسات منها دراسة ماسلاش وجاكسون، وتتبع في ذلك تعليمة ثابتة.

**4-3-5 تعليمة الاختبار:** إلى أي مدى تتعرض للحالات التالية: أشر بالعلامة (+) إلى الإجابة التي تراها مناسبة لديك ونذكرك أنه لا توجد إجابة خاطئة أو إجابة صحيحة المهم هو أنك تجيب على جميع البنود، دون استثناء 35 .

**4-3-6 كيفية التنقيط:** على القابلات المشاركات معنا في عينة بحثنا أن يجيبوا على كل بند، وأن يعبروا على مدى تعرضهم للحالات الانفعالية الموجودة في المقياس، وللتنقيط استخدمت أرقام تتراوح ما بين (0) و(6) تدل على درجة هذه الشدة حيث توزع النقاط كالتالي :

**جدول رقم (2): توزيع النقاط حسب إجابات سلم ماسلاش للاحتراق النفسي النقاط**

النقاط	الإجابات
0	أبدا
1	أحيانا خلال السنة
2	مرة في الشهر
3	أحيانا خلال الشهر
4	مرة في الأسبوع
5	أحيانا خلال الأسبوع
6	يومية

وبما أن الخيارات المتاحة للإجابة عن السؤال تتراوح ما بين ( 0 ) و(6) درجات، فإن الدرجة الكاملة للاختبار والدرجة الكاملة لكل مستوى يمكن توضيحها في الجدول التالي :

جدول رقم (3) الدرجات العليا والدرجات الدنيا لمقياس ماسلاش الكلي و لابعاده الثلاثة

الأبعاد	الفقرات	الدرجات الدنيا	الدرجات العليا
الإجهاد الانفعالي	9	9x0=0	9x6=54
تبدل المشاعر	5	5x0=0	5x6=30
نقص الشعور بالانجاز	8	8x0=0	8x6=48
الدرجة الكلية	22	22x0=0	22x6=132

وبما أن فقرات البعدين الأول والثاني سلبيه، وفقرات البعد الثالث إيجابية، فيستوجب علينا طريقة خاصة التصحيح الاختبار.

4-3-7 طريقة التصحيح : للحصول على مستوى الاحتراق النفسي يجب إتباع مرحلتين:

المرحلة الأولى: يتم جمع إجابات كل بعد على حدي وهذا للحصول الجدول التالي :

جدول رقم (4): معايير التقييم لمقياس الاحتراق النفسي حسب ماسلاش

الأبعاد	الاحتراق	منخفض	متوسط	مرتفع
الإنهاك الانفعالي	اقل من 17	من 18الى29	30 فما فوق	
تبدل المشاعر	اقل من 5	من 6الى11	12 فما فوق	
نقص الشعور بالانجاز	40 فما فوق	من 34الى 39	اقل من 33	

- المرحلة الثانية: وهي مرحلة تجميع وتفسير هذه النتائج فبعد الحصول على تكرار كل بعد كما هو موضح في الجدول رقم (4) نقوم بربط هذه النتائج كي نتحصل على مستوى الاحتراق النفسي 37 .  
نقول أن الاحتراق النفسي أنه منخفض إذا وجدنا مؤشر أخطر واحد أي إما: إجهاد نفسي مرتفع أو تبدل مشاعر مرتفع، أو شعور بالإنجاز الشخصي في العمل منخفض. نقول عن الاحتراق النفسي أنه متوسط إذا وجدنا مؤشرين خطيرين أي في الحالات التالية:

- إنهاك انفعالي مرتفع + تبدل مشاعر مرتفع
- إنهاك انفعالي مرتفع + إنجاز شخصي منخفض
- إنهاك انفعالي مرتفع + إنجاز شخصي منخفض

نقول عن الاحتراق النفسي أنه مرتفع إذا وجدنا المؤشرات الثلاثة أي: إنهاك انفعالي مرتفع + تبدل مشاعر مرتفع + إنجاز شخصي منخفض.

## 6- حدود الدراسة

**الحدود المكانية:** طبقت الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية العمومية لطب النساء والتوليد بسكرة.

**الحدود الزمنية:** طبقت الدراسة من 15 مارس إلى 05 افريل.

**الحدود البشرية:** طبقت الدراسة على القابلات العاملات في مصالح الولادة بالمؤسسة الاستشفائية.

**خلاصة الفصل :**

لقد تضمن الفصل الحالي الإجراءات المنهجية التي كانت خلفية لتفويض الجانب الميداني، بداية بتحديد الدراسة الاستطلاعية وظروفها وحيثياتها، ثم المنهج العيادي وتبرير ملامته للدراسة وكذا تقديم أدوات لدراسة لقياس متغير الاحتراق النفسي، والمقابلة نصف الموجهة المعززة بالملاحظة العيادية لقياس بعض الجوانب الأخرى لدى الحالات. كما تم توضيح الحدود الزمانية والمكانية والبشرية للدراسة وكذا حالات الدراسة وخصائصها.



## الفصل الرابع: تحليل و مناقشة نتائج الدراسة

1/ عرض و تحليل الحالة الأولى

2/ عرض و تحليل الحالة الثانية

3/ عرض و تحليل الحالة الثالثة

4/ عرض و مناقشة النتائج

## 1- الحالة الأولى (ح ه)

## 1-1 تقديم الحالة

السيدة هدى تبلغ من العمر 33 سنة متزوجة أم لطفلة تعيش مع زوجها يعمل موظف في مسكن فردي مستواها الاقتصادي متوسط تعمل قابلة رئيسية في المستشفى تعمل نظام المناوبة الليلية.

## 2-1 ملخص المقابلة

بعد إجراء المقابلة مع الحالة (ح ه) نستخلص أن الحالة لم تكن رغبته في اختيار المهنة بل أبوها أرغمها و مع ذلك أحبت المهنة بالرغم أنها متعبة كما تقول (مهنة نبيلة و لكن الضغوطات و المشاكل تكرك في المهنة) كما أن الحالة ليست متفرغة لأسرتها نتيجة الإرهاق كما أنها تقول أن المهنة صعبة نفسيا و جسديا رغم الجهد المبذول كمية اجر راتب غير مناسبة مقابل الأتعاب المقدمة و تجد الحالة صعوبات مع العمال بالرغم من أنها تمتاز بالحيوية و النشاط و أصبحت الحالة تعاني من عدة أمراض نتيجة ضغط النفسي الناتج عن العمل.

## 3-1 التحليل للمقابلة مع الحالة الأولى ح ه

من خلال التحليل الكمي لمحتوى المقابلة مع الحالة هدى. لا تعاني من مشاكل عائلية كذلك تبين لدى الحالة أنها تتجنب الصراعات، و هذا من اجل المحافظة على علاقات طيبة مع زميلاتها بالإضافة إلى الشعور بالمسؤولية و الحرص على عدم التقصير في العمل كما وجدنا أن الحالة هدى دخلت هذا المجال عن غير رغبته لأنها كانت تحب أن تدرس مادة أخرى أبوها أرغمها وهذا ما أدى إلى الشعور بالرفض المهني نوعا ما، كما تصرح الحالة أنها تشعر بأعراض تدل على مظاهر الاحتراق النفسي و ذلك من خلال الضغط و التعب الذي تتعرض له خلال ممارستها هذه المهنة فالحالة هنا أصبحت تميل إلى السرعة الانفعالي مما خلف أثارا نفسية و جسدية تمثلت في التعب و الإنهاك الجسدي الشديد، أما بالنسبة للأثار النفسية و التي تتمثل في التعب النفسي و الوهن و القلق و سرعة الانفعال ، و من ثم يظهر لدى الحالة مصراعات و ضغوطات أدت إلى ظهور أعراض الاحتراق النفسي و هذا راجع للظروف الظروف المختلفة

التي تواجهها الحالة سواء عائلية أو مهنية أو فردية. و هذا ما أكدته نتائج التحليل الكمي للمقابلة.

### 5-1 تحليل نتائج مقياس ماسلاش للاختراق النفسي للحالة (هـ ح)

بعد طرح الأسئلة النصف الموجهة على حالة قدمنا لها مقياس (ماسلاش للاختراق النفسي) وكان ذلك بإتباع كيفية المقياس بحيث قدمنا نسخة من المقياس وطلبنا من الحالة اختيار الحالة الملازمة لوضع علامة (x) بعد قراءة الفقرة جيدا :

ولقد تحصلنا على النماذج التالية:

#### 1- بعد الإنهاك الانفعالي :

الجدول (5) : يمثل مستويات الإنهاك الانفعالي لمقياس (ماسلاش)

منخفض	اقل من 17
معتدل	من 28 الى 29
متوسط	30 فما فوق

لقد حصلت الحالة على الدرجة 54 و هي تدل على مستوى مرتفع من الإنهاك انفعالي.

#### 2- بعد تبدل المشاعر :

الجدول (06) يمثل مستويات تبدل المشاعر لمقياس ماسلاش

منخفض	اقل من 5
معتدل	من 6 الى 12
مرتفع	اثر من 12

لقد حصلت الحالة على الدرجة 23 وهي تدل على مستوى تبدل المشاعر مرتفع.

3- بعد نقص الشعور بالانجاز:

الجدول (07) يمثل مستويات نقص الشعور بالانجاز

منخفض	اقل من 40
معتدل	من 34 إلى 39
مرتفع	أكثر من 34

لقد تحصلت الحالة على الدرجة 42 وهي تدل على مستوى منخفض من النقص الشعور بالانجاز.

6-1 التعليق على نتائج المقياس

من خلال رصد استجابات الحالة على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ، لكل بعد من أبعاده. حيث كانت الحالة قد تحصلت على مستوى إنهاك انفعالي مرتفع و مستوى تبدل مشاعر مرتفع و مستوى منخفض من نقص الشعور بالانجاز.

7-1 التحليل العام للحالة :

من خلال تحليل محتوى المقابلة للحالة ( ه ح ) تبين أنها تعاني من عدة ضغوطات في مجال عملها. الشيء الذي أدى لظهور عوامل متعددة هذه العوامل بدورها أدت للاحتراق النفسي و ذلك نتيجة الضغوط المستمرة التي تتعرض لها الحالة، مما أدى لظهور آثار انفعالية لدى الحالة. و هذا ما أكدته نتائج تطبيق مقياس ماسلاش، حيث تحصلت الحالة على الدرجات التالية على كل بعد من أبعاد المقياس على التوالي: (الإنهاك لانفعالي 54 درجة و تبدل المشاعر 23 درجة، و نقص الشعور بالانجاز 42 درجة). و هذا يدل على درجة مرتفعة من الاحتراق النفسي لدى الحالة، و ذلك من خلال ما بينه الجدول (5) الذي يوضح معايير تقييع مقياس ماسلاش.

## 2- الحالة الثانية ( ا ب )

## 2-1 تقديم الحالة

السيدة اميمة تبلغ من العمر 30 سنة عازبة تعمل السيدة قابلة رئيسية المستوى الاقتصادي متوسط .

## 2-2 / ملخص المقابلة

بعد إجراء المقابلة مع الحالة ( ا ب ) نستخلص أن الحالة تم اختيار المهنة مرغوب فيها كما تقول (لم يكون اختياري أبدا مكتوب) كما أن انطباعها حول المهنة جيد. فهي لا تجد وقتا لي تقضيه مع آسرتها كما لاحظت أن الحالة عندها طموحات كثيرة إلا أنها مرتبطة بالمهنة فهي تجد صعوبات لممارستها المهنة رغم سنوات العمل إلا أنها لم تتأقلم إلى حد الآن فنجد الحالة رغم حبها لعملها إلا أنها غير مقتنعة به لكثرة طموحاتها . فالحالة عندها صراعات مع أصدقاء العمل يتبين لها أنهم أصدقاء مصلحة فقط فهي أصبحت تفقد الحماس و الرغبة في العمل فهي تتغيب كثيرا عن العمل .

## 2-3 / تحليل المقابلة مع الحالة 2 ( ا ب )

يتبين أن الحالة لم يكن اختيارها للمهنة و إنما بالصدفة تعاني الحالة ضغط في العمل، وهذا راجع لنظام عملها لأنها تعمل ليلا، وتبين أن الحالة غير مرغوبة بعملها إلا أنها تقول من جانب إنساني (مهنة إنسانية لا أكثر) إلا أنها متقيدة بعملها كما أنها تعاني من الإرهاق ( الأداء نفسه و لكن العمل أصبح مرهقا في الليل).

وكلما زاد الضغط والتوتر كلما زادت عوامل الاحتراق). كما أوضحت الحالة أنه يجري لها خلال ممارستها لهذه المهنة تأثرت من جهة المحيط (بعض الأشخاص يعيشون لمراقبة الآخرين) تعاني كذلك مشاكل في نوم الحالة لا تأخذ لم تعد تعطي كثير في أداء دورها كما أنها تعامل النساء بكل حب و عطاء ( أنا أعامل النساء بكل لطافة و معاملة حسنة).

2-5 تحليل نتائج مقياس ماسلاش للاختراق النفسي للحالة (ا ب)

بعد طرح الأسئلة النصف الموجهة على حالة قدمنا لها مقياس (ماسلاش للاختراق النفسي) وكان ذلك باتباع كيفية المقياس بحيث قدمنا نسخة من المقياس وطلبنا من الحالة اختيار الحالة الملازمة لوضع علامة (x) بعد قراءة الفقرة جيدا :

ولقد حصلنا على النماذج التالية:

1- بعد الانهاك الانفعالي :

الجدول (08) : يمثل مستويات الانهاك الانفعالي لمقياس (ماسلاش)

منخفض	اقل من 17
معتدل	من 18 ال 29
مرتفع	أكثر من 30

لقد حصلت الحالة على الدرجة 47 و هي تدل على مستوى مرتفع من الإنهاك

انفعالي.

2- بعد تبدل المشاعر

الجدول (09) يمثل مستويات تبدل المشاعر لمقياس ماسلاش

منخفض	اقل من 5
معتدل	من 6 إلى 11
مرتفع	أكثر من 12

لقد حصلت الحالة على الدرجة 26 وهي تدل على مستوى تبدل المشاعر مرتفع.

3- بعد نقص الشعور بالانجاز

الجدول (10) يمثل مستويات نقص الشعور بالانجاز

منخفض	اقل من 40
معتدل	من 34 إلى 39
مرتفع	أكثر من 34

لقد تحصلت الحالة على الدرجة 40 وهي تدل على مستوى منخفض من النقص الشعور بالانجاز.

2-6 التعليق على نتائج المقياس

من خلال رصد استجابات الحالة على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي. لكل بعد من أبعاده. حيث كانت الحالة قد تحصلت على مستوى إنهاك انفعالي مرتفع و مستوى تبلد مشاعر مرتفع و مستوى منخفض من نقص الشعور بالانجاز.

2-7 التحليل العام للحالة :

من خلال تحليل محتوى المقابلة للحالة الثانية (ا ب)، تبين أن الحالة تعاني من إرهاق كبير وهذا الأخير نتيجة ضغوطات العمل، وهذا ما أكدته نتائج مقياس ماسلاش حيث جاءت النتائج كالتالي: (الإنهاك الانفعالي تحصلت على مستوى مرتفع بدرجة و تبلد المشاعر 26، و نقص

الجدول(5). الذي يوضح معايير تقييم مقياس ماسلاش .

3/الحالة الثالثة (ع س)

3-1 تقديم الحالة:

السيدة ع س تبلغ من العمر 36 سنة متزوجة أم لأربعة أولاد تعيش مع زوجها يعمل موظف في مسكن فردي مستواها الاقتصادي متوسط تعمل قابلة رئيسية في المستشفى تعمل نظام المناوبة الليلية تعمل منذ 20 سنة.

### 3-2 ملخص المقابلة

بعد إجراء مقابلة مع الحالة (س ع) نستخلص أنها تم اختيار المهنة عن طريق الصدفة كما أن انطباعها حول المهنة جيد لكن تقول أنها مرهقة فهي معظم الوقت لا تجد وقت لي تقضيه مع عائلتها فهي تجد صعوبة أثناء ممارستها هذه المهنة كما أن الحالة تمتاز بخفة الروح فهي لا تمل من عملها فهي لا تجد صراعات مع أصدقاء العمل إلا أنها منذ 20 سنة وهي تعمل في المناوبة الليلية فالحالة لاحظتها تحكي بتوتر و سريعة الانفعال فهي كانت تريد إكمال دراستها لكن لم تستطع التوفيق بينهما لكثرة ضغط العمل.

### 3-3 تحليل المقابلة للحالة (ع س)

يتبين مع الحالة (س ع) لا تعاني من مشاكل عائلية كذلك تبين لدى الحالة أنها لم تكن تفكر في اختيار هذا المجال من العمل (خيرتها بالصدفة) حيث صرحت أنها أكملت دراستها في الجامعة لكن لم توفق بين العمل و الدراسة ، وتؤكد على أنها مهنة شاقة كثيرا كونها تركز على بعض نواحي الحياة كما صرحت الحالة أنها تشعر بعوامل الاحتراق المهني وخاصة منها العوامل المهنية وذلك من خلال الضغط والتعب المستمر من جراء عمل القابلة. ومن المشاكل التي تواجهها مع الحوامل وأهاليهن والضغط النابع من كل الجوانب المهني في الحياة الخاصة لدرجة الانفعالية وهذا حسب قولها، هذا كله ساهم في ظهور أعراض نفسية جسدية تمثلت في الإنهاك الجسدي والقلق والتعب والقلق.

### 3-5 تحليل نتائج مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي الحالة 03 :

بعد طرح الأسئلة النصف موجهة على الحالة، قدمنا لها مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، وكان ذلك بنتائج تعليمية المقياس بحيث

1- بعد الإنهاك الانفعالي :

الجدول (11) : يمثل مستويات الانهاك الانفعالي لمقياس (ماسلاش)

منخفض	اقل من 17
معتدل	من 18 ال 29
مرتفع	أكثر من 30

لقد تحصلت الحالة على الدرجة 21 و هي تدل على مستوى متوسط من الإنهاك انفعالي.

2- بعد تبدل المشاعر:

الجدول(12) يمثل مستويات تبدل المشاعر لمقياس ماسلاش

منخفض	اقل من 5
معتدل	من 6 إلى 11
مرتفع	أكثر من 12

لقد تحصلت الحالة على الدرجة 02 وهي تدل على مستوى تبدل المشاعر منخفض.

3- بعد نقص الشعور بالانجاز:

الجدول (13) يمثل مستويات نقص الشعور بالانجاز

منخفض	اقل من 40
معتدل	من 34 إلى 39
مرتفع	أكثر من 34

لقد تحصلت الحالة على الدرجة 48 وهي تدل على مستوى منخفض من النقص الشعور بالانجاز.

3-6 التعليق على نتائج المقياس

من خلال رصد استجابات الحالة على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي. لكل بعد من أبعاده. حيث كانت الحالة قد تحصلت على مستوى إنهاك انفعالي متوسط مستوى تبدل مشاعر منخفض و مستوى منخفض من نقص الشعور بالانجاز.

### 3-7 التحليل العام للحالة :

من خلال تحليل محتوى المقابلة للحالة الثانية (ا ب)، تبين أن الحالة تحب عملها إلا انه شاق و مرهق، وهذا ما أكدته نتائج مقياس ماسلاش حيث جاءت النتائج كالآتي: (الإنهاك الانفعالي تحصلت على مستوى م توسط بدرجة 21 و تبدل المشاعر منخفض بدرجة 02، و نقص الشعور بالانجاز منخفض بدرجة 48 ) وهذا يدل على أن الحالة تعاني من مستوى متوسط من الاحتراق النفسي و ذلك حسب الجدول(5). الذي يوضح معايير تقييم مقياس ماسلاش .

## عرض و مناقشة النتائج

## التذكير بالفرضية العامة

❖ تعاني القابلات المناوبات ليلا من الاحتراق النفسي.

من خلال تحليلنا المقابلات النصف الموجهة، و من خلال تطبيق مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش على حالات الدراسة. و اللواتي هن قابلات يعملن في مصلحة الولادة في القطاع الصحي التابع لمدينة بسكرة حيث: (هـ ح33) سنة و (ا ب 30) سنة و (ع س36) سنة . فبعد تحليل كل من نتائج المقابلة ، و نتائج مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي و تفسيرها، تبين أن القابلات تعانين من الاحتراق النفسي، و هذه المعاناة تدل على وجود عوامل و أسباب عديدة هي التي تشكل القاعدة الأولى لظهور هذا الأخير بحيث هذه العوامل هي التي تحول دون قيام الفرد بواجبه كما يتوقعه هو و كما يتوقعه الآخرون ، بحيث يرى هوك (HOCK -1980) أنه هناك عوامل عديدة تؤدي إلى شعور الفرد بالاحتراق منها العبء الزائد في العمل و الحاجة إلى التعزيز. بالإضافة إلى ضغوط العمل و التي تلعب دورا هاما و كبيرا في حدوث ظاهرة الاحتراق و يتوقف ذلك على مجموعة من العوامل تتداخل مع بعضها البعض و هي تتمثل على الأرجح في: العوامل الفردية و العوامل العائلية و العوامل المهنية. (و هذا ما يؤكد صحة الفرضية العامة و التي مفادها أنه تعاني القابلات من الاحتراق النفسي فلقد تبين لنا من خلال تحليل و تفسير النتائج أنه كلما زادت سنوات الخبرة و العمل كلما زاد مستوى الاحتراق النفسي لدى الفرد. و التي تشير إلى أن القابلات ذات الخبرة المهنية الطويلة هم أكثر تعرضا لظاهرة الاحتراق مقارنة بغيرهن .

❖ كما يتبين ان دراستي الخاصة تتوافق مع الدراسات السابقة التي تم اعتمادها .

✓ الاستنتاج العام:

يعتبر موضوع الضغوط النفسية مجالاً واسعاً للبحث و التحليل، كما أن التعامل معه يعتبر أكثر تعقيداً نظراً لاختلاف الكيفية التي يستجيب بها الفرد ، و الأساليب المستعملة للتعامل مع هذه الضغوط و ما مدى تأثيرها على الفرد.

و لقد تناولنا في هذا البحث دراسة و تحليل ظاهرة نفسية مهمة جداً في جوانب الحياة ، و العمل، خاصة مهنة القابلة، ألا و هي الاحتراق النفسي، من هنا فلقد صممنا هذه الدراسة من أجل معرفة ما هي العوامل التي تساهم في ظهور الاحتراق النفسي لدى فئة القابلات ، و ما هي الآثار الناتجة عن هذه الظاهرة النفسية .فالاحتراق النفسي باعتباره حالة نفسية تعبر عن أعراض ناتجة عن الضغوط النفسية و الجسدية و الانفعالية المتواصلة التي يواجهها الفرد جراء الضغوطات الناتجة عن ضغط العمل. (عسكر، 2000 ) فهو يعبر عن تغيرات سلبية في الاتجاهات و السلوكات الخاصة بالفرد كرد فعل للضغوط العمل، فإن هذه الحالة تترجم عن القابلة في كيفية تفاعلها داخل مصلحة العمل. و لأجل ذلك افترضت الطالبة أنه توجد هناك عدة عوامل تساهم في ظهور أعراض الاحتراق النفسي لدى القابلات، و هي بالتالي لها تأثير جد كبير من الناحية النفسية لشخصية القابلة، و يعود ذلك لعدة متغيرات منها الخبرة المهنية، و نمط و ظروف العمل .و للاستدلال أكثر قمنا، بجمع المعطيات و النتائج لكي يتسنى لنا اختيار صحة فروض البحث، و التي تناولنا فيها العوامل و الآثار الناجمة عن الاحتراق النفسي لدى عينة القابلات .و إن الجهد المتواضع المقدم في هذا البحث يصب في حملة الاهتمامات المرتبطة لمجال مهنة القابلة، و التقصي لأهم العوامل التي تؤدي بها إلى الإصابة بالاحتراق النفسي وكذلك الآثار الناتجة عن هتكك و منه توصلنا من خلال نتائج بحثنا إلى الاستنتاجات التالية:

- نستنتج أنه تختلف حدة و مستوى معاناة القابلات من الاحتراق النفسي حسب متغير نمط و ظروف أنه نمط و ظروف العمل بالنسبة للقطاع العام يختلف مقارنة بظروف القطاع الخاص.
- نستنتج أن القابلات تعانين من مستوى مرتفع من الإجهاد النفسي.

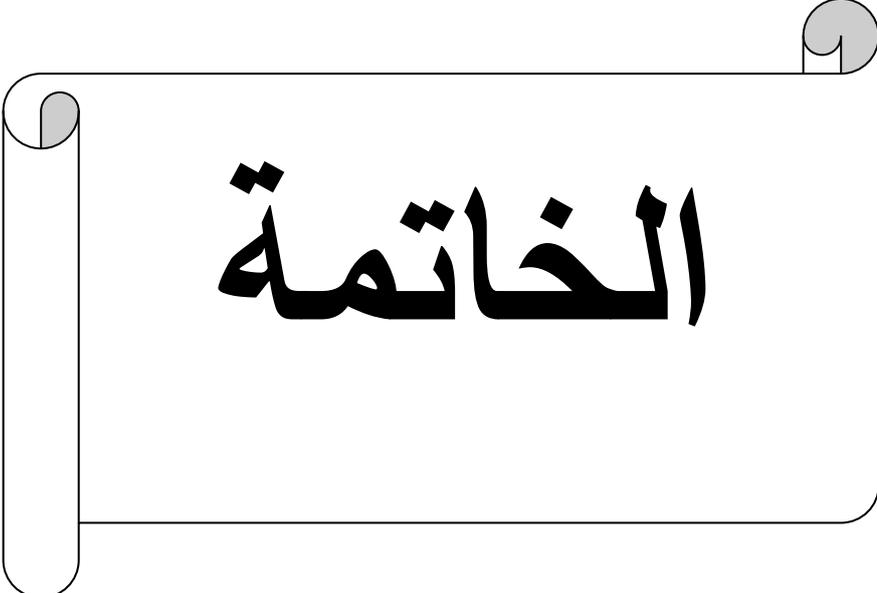
- نستنتج أن القابلات يظهر لديهن مستوى مرتفع من تبدل في المشاعر، الذي ساهمت فيه السنوات الطويلة لمزاولة المهنة وخبرة القابلات في العمل.

مقترحات:

- تحسين بيئة العمل داخل المؤسسات الإستشفائية العمومية، بالإضافة إلى تحسين التعزيزات والمكافآت.

- العمل على توفير فترات كافية للراحة أثناء الدوام، مما يساعد زيادة مشاركة الممرضة العاملة في اتخاذ القرارات، وهذا ما يساهم في تحسين نظام العمل.

- إيجاد حلول لمشاكل العمل.



الخاتمة

### خاتمة

إن التقصي و البحث في أدبيات الاحتراق النفسي الذي يواجهه مهن المساعدة عامة يكشف عن الاهتمام الواسع الذي حظي به هذا الموضوع من قبل الباحثين، و على الرغم من أن عدة دراسات أكاديمية أجريت حول هذا الموضوع في الجزائر إلا أننا شهدنا ندرة فيما يتعلق بالدراسات التي تمس العوامل و الآثار الداخلية الخاصة بالفرد و التي تساهم في الاحتراق النفسي خاصة، في ميدان حساس من مهن المساعدات المتمثل في القطاع الصحي عموماً، و القابلة بالأخص، و مما سبق نستنتج أن ظاهرة الاحتراق النفسي لدى القابلات ليست وليدة الصدفة و إنما هي نتاج عن تضافر عدة عوامل ساهمت فيها كل من ضغوط العمل، و الأسرة و نظام العمل ... و غيره.

و هذا البحث المتواضع نراه محاولة لفتح المجال للخوض في بحوث أخرى تخص و تشمل عينات كبيرة و هذا من أجل الوصول إلى نتائج أكثر مما يسمح للمختصين في هذا المجال بصفة عامة، المختصين النفسانيين بصفة خاصة من وضع برامج للوقاية، و الدعم النفسي و الإرشادي بغية مساعدة العاملات و العاملين في مجال الصحة و في مجالات أخرى.



# قائمة المراجع

قائمة المراجع

- 17 1. الجريدة الرسمية القانون الأساسي الخاص للموظفات المنتميات لسلك القابلات العدد المطبوعة الرسمية للنشر الجزائر 2011.
2. جندلي عبد الناصر تقنيات و مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية و السياسية 2010 ط3 دار الوفاء للنشر.
3. خضر محسن الاحتراق النفسي لدى المعلم العربي مجلة معرفة العدد 39.
4. دواني و آخرون مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن المجلة التربوية.
5. الربلي سليمان محمد الاحتراق النفسي و مستوياته لدى معلمي التعليم العام مكة المكرمة 1995.
6. سامر جميل رضوان الصحة النفسية 2007 دار المسيرة للنشر ط1 عمان الأردن.
7. سامر جميل رضوان الصحة النفسية 2007 ط2 دار المسيرة عمان.
8. سامي محمد ملحم مبادئ التوجيه و الإرشاد النفسي 2010 ط2 دار المسيرة الأردن.
- طايبي نعيمة علاقة الاحتراق النفسي ببعض الأمراض السيكوسوماتية لدى الممرضين رسالة دكتوراة علم النفس العيادي جامعة الجزائر 02 .
9. عباس فيصل دراسة حالات مناهج البحث في التربية و علم النفس 1997 دار المسيرة للنشر الأردن.
10. علي معسكر ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها 1997 دار الكتاب الحديث للنشر القاهرة.
11. فايزة عبد الكريم الفاعوري الضغوط المهنية التي تواجه معلمات التربية الخاصة 1990 الأردن.
12. فهد السيف عبد المحسن محددات الأعباء المهني بين الجنسين مجلة تربوية المجلد 30 رقم 675 العدد 4.
- لرينونة محمد يزيد أسس علم النفس المحمدية الجسور للنشر و التوزيع 2015.

13. مهند عبد السلام عبد العلي مفهوم الذات و اثر بعض المتغيرات الديموغرافية و علاقته بظاهرة الاحتراق النفسي 2003 نابلسي فلسطين.

### مراجع أجنبية:

1-freudenberger harbert 1978 the busont brulure interne gaetenmorion editeur queder

2-Guerrero, J.P. Neveu comportement organisationnel justice organisationnelle, de épuisement professionnel,

3-Hollet.S (2006): Une application du modèle de déséquilibre << effort-récompense » à la compréhension des comportements de retrait des commerciaux, cahier de recherche Mars 2006, Institut de recherche en Gestion, Université Paris XII.

[www.ibinisina.moh.ps](http://www.ibinisina.moh.ps)

[www.miduiferg.ubc.ca](http://www.miduiferg.ubc.ca)



الملاحق

ملحق رقم (01)

دليل المقابلة النصف موجهة

المعلومات الشخصية

الاسم:

السن :

المهنة:

المصلحة:

الحالة الاجتماعية:

عدد الأولاد :

المستوى الاقتصادي:

المحور الأول يتضمن أسئلة حول مهنة القابلة

س/ كيف كان اختيارك لهذه المهنة؟

س/ ما هو انطباعك ورأيك حول هذه المهنة؟

س/ هل بحكم مهنتك هذه تجدين وقتا كافيين تقضيها هما أسرته؟

س/ هل تحسبن انك تقدمين شيئا من خلال ممارستك لهذه المهنة؟

س/ هل تجدين صعوبة ممارستك هذه المهنة؟

س/ كيف ترين حجم العمل الموكل إليك ؟

س/ هل عملك في مصلحه الولادة روتيني وممل أم في حيوية ونشاط؟

س/ هل يتهدد إليك أن عملك يؤثر على حياتك؟

س/ هل تعلم أن الراتب التي تقتضيه كافي مقابل ما تقدمين من أتعاب؟

### المحور الثاني: خاص بالاحترق النفسي

س/هل لديك سرعات مع زميلك في العمل؟

س/هل لديك شعور في بعض الأحيان انك مستهدفه من طرف العاملين في المصلحة؟

س/هل تحسين بان أدائك في الفترة النهارية أفضل من فتره الليلية؟

س/هل ينتبك شعور بالعجز عن العطاء؟

س/هل تفقد الحماس والرغبة في العمل؟

س/هل تتغيبن كثيرا مع عمالك هل لديك شعور بالإجراء تدخلات تقومين بها؟

س/هل تعانيين اضطرابات النوم نقص الشهية؟

س/هل تعطينا المنبهات؟

س/هل انت فعاليه وسريعة الغضب عند معاملة مع النساء التي تشرفنا ولادتهم؟

## ملحق رقم (02)

## مقياس الاحتراق النفسي

يقوم الطالبة بدراسة بعنوان: (مستوى الاحتراق النفسي لدى القابات )

نرجو من سيادتكم التكرم بمساعدتنا، و ذلك لمأ هذا الاستبيان، حيث يرجى قراءة كل عبارة و الإجابة عنها و ذلك بوضع إشارة (X) تحت الرقم الدال على إجابتك .نشكر تعاونكم البناء، و نعلمكم بأن جميع الإجابات ستحاط بالسرية التامة و لهذا الغرض لن نطلب سوى بعض البيانات العامة التي تساعد في فرز الإجابات و تحليلها.

الاسم : السن :

المهنة :

تعليمية المقياس :

قم بتحديد تكرار ما تشعر به من خلال العبارات التالية، بوضع علامة (\*) في المكان المناسب بعد قراءة كل فقرة من الفقرات جيدا.

الرقم	العبارة	أبدا	أحيانا خلال السنة	مرة في الشهر	أحيانا خلال السنة	مرة في الأسبوع	أحيانا خلال الأسبوع	يومية
1	اشعر أن عملي يستنزفني انفعاليا							
2	اشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية كل يوم من عملي							
3	اشعر بالإرهاك حينما استيقظ في الصباح و اعرف على مواجهة							
4	يمكنني فهم							

							بسهولة ماذا يحس عملائي	
							اشعر إني أتعامل مع بعض عملائي و كأنهم أشياء لا بشر	5
							إن التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي الإجهاد	6
							أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل عملائي	7
							اشعر بأنني سوف افقد السيطرة بسبب عملي	8
							اشعر بان تأثيري ايجابي بسبب عملي مع الناس	9
							أصبحت أكثر قسوة مع الناس بسبب عملي	10
							اشعر بالانزعاج و القلق لان عملي يزيد من قسوة عواطفني	11
							اشعر بالحوية و النشاط	12
							اشعر بالإحباط من ممارستي	13

							لعملي	
							اشعر بأنني اعمل في هذه المهنة بإجهد من ممارستي لعملي	14
							حقيقة لا اهتم بما يحدث لبعض عملائي	15
							إن العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي لضغوط كبيرة	16
							استطيع بسهولة خلق جو نفسي مريح مع عملائي	17
							اشعر بالسعادة و الراحة بعد	18
							أنجزت أشياء كثيرة و مهمة ذات قيمة في ممارستي لهذه المهنة	19
							اشعر و كأنني أشرفت على النهاية نتيجة ممارستي لهذه المهنة	20
							أتعامل بكل هدوء مع المشاكل	21

							الانفعالية و العاطفية في أثناء ممارستي لهذه المهنة	
							اشعر أن بعض عملائي يلومني عن بعض مشاكلهم	22

ملحق رقم (03)

دليل المقابلة مع الحالة الأولى (ح هـ)

الاسم : ح ا

السن :33 سنة

الحالة الاجتماعية: متزوجة

عدد الأولاد :أم لطفلة

المستوى الاقتصادي: متوسط

الرتبة: قابلة رئيسي

المحور الأول يتضمن أسئلة حول المهنة القابلة.

س1-كيف كان اختيارك لهذه المهنة؟

ج1-لم تكن رغبتني.

س 2-ما هو انطباعك ورأيك حول هذه المهنة؟

ج2- مهنة نبيلة ولكن الضغوطات والمشاكل تكرهك في المهنة.

س 3-هل بحكم مهنتك هذه تجدين وقتا كافيا تقضينه مع أسرتك؟

ج3 أبدأ وإذا وجد أكون منتهية .

س4- هل تحسبن أنك تقدمين شيئا من خلال ممارستك لهذه المهنة؟

ج4 أجل ولكن المرضى يحبطونك.

س5-هل تجدين صعوبة لممارستك هذه المهنة؟

ج5-أكيد مهنة صعبة نفسيا وجسديا.

س 6- كيف ترين حجم العمل الموكل إليك؟

ج6- فوق طاقتنا مقارنة بالدول المتقدمة.

س 7- هل عمك في مصلحة الولادة روتيني وممل أم فيه حيوية ونشاط؟

ج 7- حيوية ونشاط مع فريق العمل.

س8- عادة يتهياً إليك أن عمك يؤثر على حياتك؟

ج8- طبعاً على حياتي وشخصيتي.

س9- هل ترين أن الراتب الذي تتقاضينه كافي مقابل ما تقدمينه من أتعاب؟

ج9- غير كافي مقارنة بالمجهودات

**المحور الثاني: خاص بالاحترق النفسي والعلاقات الاجتماعية**

س1- هل لديك صراعات مع زميلك في العمل؟

ج1- طبعاً.

2 - هل لديك شعور في بعض الأحيان أنك مستهدفة من طرف العاملين في المصلحة؟

ج2- أكيد.

س3- هل تحسین بأن أدائك في الفترة النهارية أفضل من الفترة الليلية؟

ج3- أحياناً.

س 4- هل ينتابك شعور بالعجز عن العطاء؟

ج 4- أحياناً.

س 5 - هل تقضين الحماس والرغبة في العمل؟

ج5- أحياناً.

س6- هل تتغيبين كثيرا عن عملك؟

ج6- عند الضرورة.

س7 - هل لديك شعور بالإرهاك جزاء التدخلات التي تقومين بها؟

ج7- أحيانا.

س8- هل تعانيين من اضطرابات النوم ونقص الشهية؟

ج8- بعد المناوبة الليلية.

س9- هل تتعاطين أي نوع من المنبهات المسكنات؟

ج9- مسكنات أدوية الضغط المرتفع وأدوية السكري، وبعض المشروبات المهدئة.

س10- هل أنت ارفعالية وسريعة الغضب عند المعاملة مع النساء اللاتي تشرفين على

ولادتهن؟

ج10- أكيد لأنني سريعة الغضب.

ملحق رقم (04)

دليل المقابلة مع الحالة الثانية (ا ب)

المعلومات الشخصية

الاسم: ا ب

السن: 30 سنة

الحالة الاجتماعية: عازية

المستوى الاقتصادي: متوسط

الرتبة: قابلة رئيسي

المحور الأول: المحور الأول يتضمن أسئلة حول المهنة القابلة

س1- كيف كان اختبارك لهذه المهنة؟

ج1- لم يكن اختياري أبدا مكتوب.

س2- ما هو انطباعك ورأيك حول هذه المهنة؟

ج2- مهنة إنسانية لا أكثر لا تعكس المستوى.

س3- هل بحكم مهنتك هذه تجدين وقتا كافيا تقضينه مع أسرتك؟

ج3- أبدا.

س4- هل تحسبن أنك تقدمين شيئا من خلال ممارستك لهذه المهنة؟

ج4- نعم أتعامل مع النساء الحوامل بكل حسن و معاملة جيدة و نسعى للوضع في ظروف

ملائمة و أن تكون بكل صحة جيدة.

- س5- هل تجددين صعوبة لممارستك هذه المهنة؟
- ج5- نعم و كثيرا بالرغم من سنوات العمل لليوم لم اتاقلم أبدا.
- س6- كيف ترين حجم العمل الموكل إليك؟
- ج6- كثيرا و جد مرهق فالقابلية تشتغل أعمال كثيرة من مهنتها و غير مهنتها.
- س7- هل عملك في مصلحة الولادة روتيني وممل أم فيه حيوية ونشاط؟
- ج7- ممل جدا باستثناء بعض القابلات ذوات الحس الفكاهي.
- س8- عادة يتهياً إليك أن عملك يؤثر على حياتك؟
- ج8- كثيرا.
- س9- هل ترين أن الراتب الذي تتقاضينه كافي مقابل ما تقدمينه من أتعاب؟
- ج9- الراتب جد ضئيل و لا يعكس بأي شيء الجهد الذي نبذله.
- المحور الثاني: خاص بالاحتراق النفسي والعلاقات الاجتماعية.**
- س1- هل لديك صراعات مع زميلك في العمل؟
- ج1- نعم مع بعض الزملاء.
- س2- هل لديك شعور في بعض الأحيان أنك مستهدفة من طرف العاملين في المصلحة؟
- ج2- أجل وكثيرا بعض الأشخاص يعيشون لمراقبة الآخرين.
- س3- هل تحسین بأن أدائك في الفترة النهارية أفضل من الفترة الليلية؟
- ج3- الأداء نفسه لكن أصبح العمل جد مرهق في الليل أكثر من النهار.
- س4- هل ينتابك شعور بالعجز عن العطاء؟
- ج4- ينتابني الشعور بالإرهاق و العجز عن مسايرة أخطاء البعض.

س5- هل تفقدين الحماس و الرغبة في العمل؟

ج5- اجل و أصبحت كذلك.

س6- هل تتغيبن كثيرا عن عملك؟

ج6- اجل و كثيرا.

س7- هل لديك شعور بالإنهاك جراء التدخلات التي تقومين بها؟

ج7- لا أصبحت منهمكة من العمل كثيرا.

8- هل تعانيين من اضطرابات النوم ونقص الشهية؟

ج8- نعم.

س9- ها تتعاطين أي نوع من المنبهات و المسكنات؟

ج9- لا.

س10- هل أنت الفعالية وسريعة الغضب عند المعاملة مع النساء اللاتي تشرفين على ولادتهن؟

ج10- لا بالعكس أنا أعامل النساء بكل لطافة و معاملة حسنة.

ملحق رقم (05)

المعلومات الشخصية

الاسم: س ع

السن: 36 سنة

الحالة الاجتماعية: متزوجة

المستوى الاقتصادي: متوسط

الرتبة: قابلة رئيسي

دليل المقابلة مع الحالة الثالثة (س ع)

المحور الأول: المحور الأول يتضمن أسئلة حول المهنة القابلة

س1- كيف كان اختبارك لهذه المهنة؟

ج1- بالصدفة.

س2- ما هو انطباعك ورأيك حول هذه المهنة؟

ج2- جيدة لكن مرهقة.

س3- هل يحكم مهنتك هذه تجدين وقتا كافيا تقضيته مع أسرتك؟

ج3- أحيانا نعم وأحيانا لا.

س4- هل تحسبن أنك تقدمين شيئا من خلال ممارستك لهذه المهنة؟

ج4- أكيد.

س5- هل تجدين صعوبة لممارستك هذه المهنة؟

ج5- نعم.

س6- كيف ترين حجم العمل الموكل إليك؟

ج6- كثيراً.

س7- هل عملك في مصلحة الولادة روتيني وممل أم فيه حيوية ونشاط؟

ج7- غير ممل فية حيوية ونشاط.

س8- عادة يتهيأ إليك أن عملك يؤثر على حياتك؟

ج8- نعم في أوقات كثيرة.

س9- هل ترين أن الراتب الذي تقاضينه كافي مقابل ما تقدمينه من أتعاب؟

ج9- قليلة جداً مقارنة بمجهودي.

### المحور الثاني: خاص بالاحتراق النفسي والعلاقات الاجتماعية

س1- هل لديك صراعات مع زميلك في العمل؟

ج1- لا.

س2- هل لديك شعور في بعض الأحيان أنك مستهدفة من طرف العاملين في المصلحة؟

ج2- لا.

س3- هل تحسین بأن أدائك في الفترة النهارية أفضل من الفترة الليلية؟

ج3- لا وافت نخدم في الليل.

س4- هل ينتابك شعور بالعجز عن العطاء؟

ج4- نعم أحياناً.

س5- هل تفقدین الحماس والرغبة في العمل؟

ج5- أحيانا كثيرة.

س6- هل تتغيبن كثيرا عن عملك؟

ج6- إلا في حالة المرض.

س7- هل لديك شعور بالإنهاك جراء التدخلات التي تقومين بها؟

ج7- نعم دائما.

س8- هل تعانيين من اضطرابات النوم ونقص الشهية؟

ج8- نعم كثيرا .

س9- هل تتعاطين أي نوع من المنبهات والمسكنات؟

ج9- لا.

س10- هل أنت الفعالية وسريعة الغضب عند المعاملة مع النساء اللاتي تشرفين على

ولادتهن؟

ج10- نادرا.

4- نتائج مقياس ماسلاش

المهرة قابلة

السن: 33

الاسم: ح ا

تعلیمة المقياس:

قم بتحديد تكرار ما تشعر به من خلال العبارات التالية، بوضع علامة ( X ) في المكان المناسب بعد قراءة كل فقرة من الفقرات جيدا.

الرقم	العبارة	أبدا	أحيانا خلال السنة	مرة في الشهر	أحيانا خلال السنة	مرة في الأسبوع	أحيانا خلال الأسبوع	يومية
1	اشعر أن عملي يستنفذني انفعاليا							X
2	اشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية كل يوم من عملي							X
3	اشعر بالإرهاك حينما استيقظ في الصباح و اعرف على مواجهة							X
4	يمكنني فهم بسهولة ماذا يحس عملائي						X	
5	اشعر أني أتعامل مع بعض عملائي و كأنهم أشياء لا بشر						X	
6	أن التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي الإجهاد							X

X							أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل عملائي	7
X							اشعر بأنني سوف افقد السيطرة بسبب عملي	8
	X						اشعر بان تأثيري ايجابي بسبب عملي مع الناس	9
	X						أصبحت أكثر قسوة مع الناس بسبب عملي	10
	X						اشعر بالانزعاج و القلق لان عملي يزيد من قسوة عواظفي	11
	X						اشعر بالحيوية و النشاط	12
X							اشعر بالإحباط من ممارستي لعملي	13
X							اشعر بأنني اعمل في هذه المهنة بإجهد من ممارستي لعملي	14
			X				حقيقة لا اهتم بما يحدث لبعض عملائي	15
X							إن العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي لضغوط كبيرة	16
x							استطيع بسهولة خلق جو نفسي	17

							مريح مع عملائي	
X							اشعر بالسعادة و الراحة بعد	18
X							أنجزت أشياء كثيرة و مهمة ذات قيمة في ممارستي لهذه المهنة	19
X							اشعر و كأنني أشرفت على النهاية نتيجة ممارستي لهذه المهنة	20
			X				أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية و العاطفية في أثناء ممارستي لهذه المهنة	21
	X						اشعر أن بعض عملائي يلومني عن بعض مشاكلهم	22

4- نتائج مقياس ماسلاش

المهترق قابلة

السن: 30

الاسم: ا ب

تعليمة المقياس:

قم بتحديد تكرار ما تشعر به من خلال العبارات التالية، بوضع علامة ( X ) في المكان المناسب بعد قراءة كل فقرة من الفقرات جيدا.

الرقم	العبارة	أبدا	أحيانا خلال السنة	مرة في الشهر	أحيانا خلال السنة	مرة في الأسبوع	أحيانا خلال الأسبوع	يومية
1	اشعر أن عملي يستنفذني انفعاليا							X
2	اشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية كل يوم من عملي							X
3	اشعر بالإنهاك حينما استيقظ في الصباح و اعرف على مواجهة						X	
4	يمكنني فهم بسهولة ماذا يحس عملائي						X	
5	اشعر إنني أتعامل مع بعض عملائي و كأنهم أشياء لا							X

							بشر	
X							إن التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي الإجهاد	6
					X		أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل عملائي	7
X							اشعر بأنني سوف افقد السيطرة بسبب عملي	8
X							اشعر بان تأثيري ايجابي بسبب عملي مع الناس	9
	X						أصبحت أكثر قسوة مع الناس بسبب عملي	10
	X						اشعر بالانزعاج و القلق لان عملي يزيد من قسوة عواظفي	11
	X						اشعر بالحيوية و النشاط	12
	X						اشعر بالإحباط من ممارستي لعملي	13
	X						اشعر بأنني اعمل	14

							في هذه المهنة بإجهاد من ممارستي لعملي	
	X						حقيقة لا اهتم بما يحدث لبعض عملائي	15
			X				إن العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي لضغوط كبيرة	16
X							استطيع بسهولة خلق جو نفسي مريح مع عملائي	17
X							اشعر بالسعادة و الراحة بعد إنهاء عملي	18
	X						أنجزت أشياء كثيرة و مهمة ذات قيمة في ممارستي لهذه المهنة	19
	X						اشعر و كأني أشرفت على النهاية نتيجة ممارستي لهذه المهنة	20
X							أتعامل بكل هدوء	21

							مع المشاكل الانفعالية و العاطفية في أثناء ممارستي لهذه المهنة	
	X						اشعر أن بعض عملائي يلومني عن بعض مشاكلهم	22

4- نتائج مقياس ماسلاش

المهرة قابلة

السن: 36

الاسم: (س ع)

تعليلة المقياس:

قم بتحديد تكرار ما تشعر به من خلال العبارات التالية، بوضع علامة (X) في المكان المناسب بعد قراءة كل فقرة من الفقرات جيدا.

الرقم	العبارة	أبدا	أحيانا خلال السنة	مرة في الشهر	أحيانا خلال السنة	مرة في الأسبوع	أحيانا خلال الأسبوع	يومية
1	اشعر أن عملي يستنفذني انفعاليا						X	
2	اشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية كل يوم من عملي			X				
3	اشعر بالإرهاك حينما استيقظ في الصباح و اعرف على مواجهة				X			
4	يمكنني فهم بسهولة ماذا يحس عملائي							X
5	اشعر أنني أتعامل مع بعض عملائي و كأنهم أشياء لا بشر	X						

			X				إن التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي الإجهاد	6
X							أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل عملائي	7
					X		اشعر بأنني سوف افقد السيطرة بسبب عملي	8
X							اشعر بان تأثيري ايجابي بسبب عملي مع الناس	9
					X		أصبحت أكثر قسوة مع الناس بسبب عملي	10
						X	اشعر بالانزعاج و القلق لان عملي يزيد من قسوة عواظفي	11
X							اشعر بالحيوية و النشاط	12
						X	اشعر بالإحباط من ممارستي لعملي	13
X							اشعر بأنني اعمل في هذه المهنة بإجهد من	14

							ممارستي لعملي	
						X	حقيقة لا اهتم بما يحدث لبعض عملائي	15
						X	إن العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي لضغوط كبيرة	16
X							استطيع بسهولة خلق جو نفسي مريح مع عملائي	17
X							اشعر بالسعادة و الراحة بعد إنهاء عملي	18
X							أنجزت أشياء كثيرة و مهمة ذات قيمة في ممارستي لهذه المهنة	19
						X	اشعر و كأني أشرفت على النهاية نتيجة ممارستي لهذه المهنة	20
X							أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية و العاطفية في أثناء	21

							ممارستي لهذه المهنة	
					X		اشعر أن بعض عملائي يلومونني عن بعض مشاكلهم	22