

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر -بسكرة-

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

شعبة علم النفس



عنوان المذكرة

## الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين في ظل جائحة كورونا

(دراسة عيادية لحالتين بولاية بسكرة)

مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة ماستر في تخصص علم النفس العيادي

تحت إشراف الدكتورة :

- حمودة سليمة

إعداد الطالبتان :

- علوان عيشوش

- عطيل فطيمة

السنة الجامعية : 2020 / 2021

سورة التوبة



# شكر و عرفان



في البداية الحمد لله حمدا كثيرا ، وعدد خلق ، ورضا نفسه ، وزينة عرشه ، وسعة كونه ، ومداد  
كلماته ، على توفيقه لنا في إتمام وإنجاز هذا المشروع

قال الله تعالى " ولئن شكرتم لأزيدنكم"

لنا الشكر والحمد لله الذي وفقنا لانجاز هذا العمل المتواضع بخطى ثابتة أتقدم بجزيل الشكر والتقدير  
للأستاذة المشرفة "سليمة حمودة" التي كان الفضل في السير الحسن لهذا العمل من خلال كل  
التوجيهات والنصائح التي كنا نستنير دائما في انجاز هذا العمل .

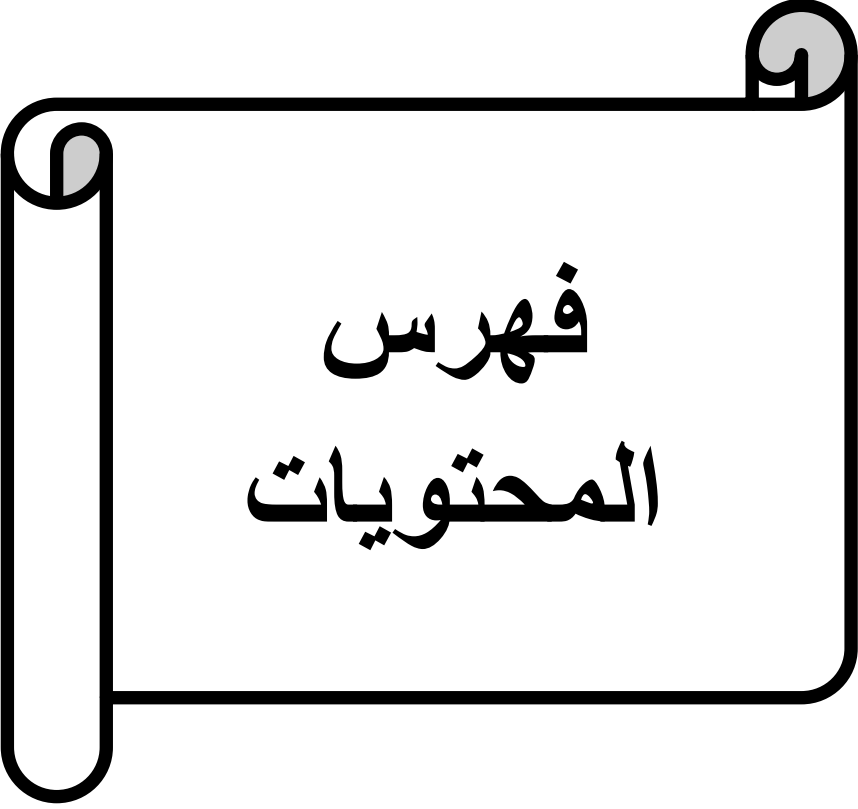
ونقول الحبيب المصطفى صلى الله عليه وسلم : "من لم يشكر الناس لم يشكر الله" لا يفوتنا أن نتقدم كل

شركنا إلى امتنانا إلي والدين الكريمين

ونتوجه أيضا بالشكر أيضا لجميع قسم علم النفس

وفي الأخير نتقدم بخالص تشكراننا إلى كل من ساهم بشكل أو بآخر في إتمام هذا العمل المتواضع من

أفراد العائلة ومن أصدقاء الحياة.



فهرس  
المحتويات

## فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
أ	شكر وتقدير
ب - د	فهرس محتويات الدراسة
د	فهرس الجداول
هـ	فهرس الملاحق
و - ز	ملخص الدراسة
2 - 1	مقدمة
<b>الجانب النظري</b>	
<b>الفصل التمهيدي : مدخل الدراسة</b>	
14	تمهيد
16 - 15	1 - إشكالية الدراسة
17	2 - تساؤلات الدراسة
17	3 - أهداف الدراسة
17	4 - أهمية الدراسة
18	5 - مفاهيم الدراسة

20 - 18	6 - الدراسات السابقة
21	خلاصة الفصل
23	<b>الفصل الثاني : الاحتراق النفسي</b>
24	تمهيد
26 - 25	1- تعريف الاحتراق النفسي
28 - 27	2- أسباب الاحتراق النفسي
29	3- أعراض الاحتراق النفسي
30	4- مراحل الاحتراق النفسي
33 - 31	5- نظريات المفسرة للاحتراق النفسي
36 - 33	6- استراتيجيات مقاومة الاحتراق النفسي
37	7- الوقاية وكيفية التغلب على الاحتراق النفسي
38 - 37	8- الآثار الناجمة عن الاحتراق النفسي
38	9- عمل الأخصائي النفسي
39	خلاصة الفصل
40	<b>الجانب الميداني</b>
41	<b>الفصل الثالث : الإجراءات المنهجية للدراسة</b>

42	تمهيد
42	1 - الدراسة الاستطلاعية
43	2 - الدراسة الأساسية
44 - 43	3 - منهج الدراسة
44	4 - أدوات جمع البيانات
44	4 - 1 الملاحظة
45	4 - 2 المقابلة
49 - 45	4 - 3 مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش
49	4 - 4 حالات الدراسة
50	خلاصة الفصل
51	<b>الفصل الرابع: عرض و مناقشة النتائج</b>
52	تمهيد
53	1- بيانات أولية للحالة أولى
54	1 - 1 عرض المقابلات للحالة الأولى
55	1 - 2 ملخص الحالة الأولى
59 - 55	1 - 3 تحليل المقابلة الأولى

60	1 - 4 نتائج مقياس الاحتراق النفسي للحالة الأول
61	1 - 5 التحليل العام للحالة الأولى
62	2- بيانات أولية للحالة الثانية
63	2 - 1 عرض المقابلات للحالة الثانية
63	2 - 2 ملخص الحالة الثانية
64 - 68	2 - 3 تحليل المقابلة الثانية
69	2 - 4 نتائج مقياس الاحتراق النفسي للحالة الثانية
70	2 - 5 التحليل العام للحالة الثانية
71 - 74	3- التحليل العام للحالات
75	خلاصة الفصل
77	خاتمة
79 - 81	قائمة المراجع
83 - 98	الملاحق



## فهرس الجداول

الصفحة		الرقم
60	جدول يوضح مستوى الاحتراق النفسي للحالة 1	01
69	جدول يوضح مستوى الاحتراق النفسي للحالة 2	02
72	جدول يوضح أبعاد المرونة النفسية للحالات	03

## قائمة الملاحق

الصفحة		الرقم
84 - 82	دليل المقابلة	01
89 - 85	المقابلة كما وردت مع الحالة (ص.ب)	02
94 - 90	المقابلة كما وردت مع الحالة (ع.ج)	03
89 - 95	مقياس الاحتراق النفسي	04





# ملخص الدراسة

## ملخص الدراسة :

تظل الحاجة إلى العلاج النفسي شغل الكثير من المجتمعات التي تعيش تغيّرات اجتماعية وحضارية واقتصادية وتكنولوجية... مما أدى إلى توظيف أخصائيين نفسانيين في مراكز مختصة (عيادات، مستشفيات، دور الشباب..) لأجل تقديم الخدمات النفسية للأفراد الذين هم بحاجة إلى تكفل ومتابعة علاجية للتخفيف من الضغوط والآلام النفسية التي يعانون منها ، فأصبح من الطبيعي أن يتوافد على الأخصائي النفسي أعدادا معتبرة من الناس يطلبون هذه الخدمات بغية تحقيق الصحة النفسية لذواتهم.

وفي ظل هذا الطلب المتزايد على الخدمات النفسية ، تبقى هذه الأخيرة تواجهها صعوبات أو معوّقات ومعاناة في ظل الجائحة التي يمر بها مجتمعنا كوفيد-19.

وعليه ، تأتي هذه الدراسة للتعرف بشكل أساسي على مستوى وأبعاد الاحتراق النفسي لدى

الأخصائيين النفسيين في ظل جائحة كورونا كوفيد-19 من ذلك من خلال طرح التساؤلات التالية :

1. ما مستوى الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين في ظل جائحة كورونا.

2. ما هي أبرز أبعاد الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين في ظل جائحة كورونا

و للإجابة علي هذه التساؤلات تم إتباع المنهج العيادي الذي يتناسب مع موضوع الدراسة ، طبقنا مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش Maslach كما قمنا بإجراء المقابلة العيادية النصف موجهة ، علي حالتين من الأخصائيين النفسيين من ولايتي بسكرة بعد القيام بتحليل البيانات التي تحصلنا عليها من خلال الأدوات المستخدمة توصلنا إلي النتائج التالية :

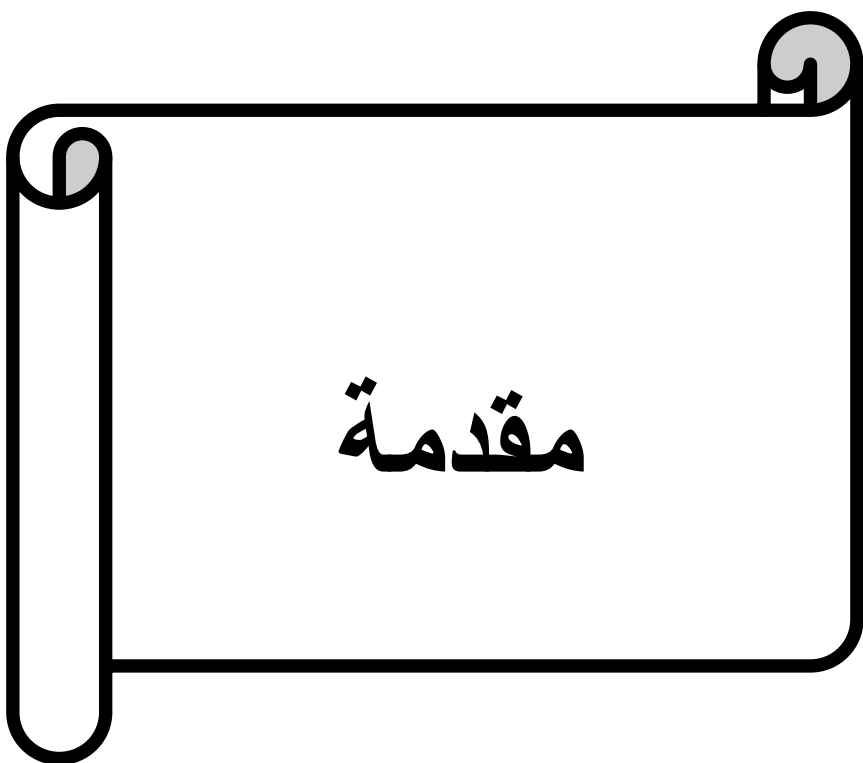
-مستوى الاحتراق النفسي لدى الحالة الأولى منخفض أما الحالة الثانية عالي

-أما أبعاد الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين في ظل جائحة كورونا كوفيد -19 فقد اشتركوا في بعد الإنهاك العاطفي

الكلمات المفتاحية :الاحتراق النفسي، إستراتيجية المواجهة الأخصائي النفسي .

## **Study summary:**

for psychological therapy continues to occupy many societies that are experiencing social, cultural, economic and technological changes... which has led to the employment of psychologists in specialized centers (clinics, hospitals, youth homes...) in order to provide psychological services to individuals who need sponsorship and treatment follow-up. To relieve the stress and psychological pain they suffer from, it has become natural for a psychiatrist to come to a large number of people requesting these services in order to achieve mental health for themselves. this increasing demand for psychological services, the latter continues to face difficulties or obstacles and suffering in this of the pandemic that our society is going through, Covid-19. and accordingly; The study comes to identify mainly the level and dimensions of psychological burnout among psychologists in this of in Corona Covid-19 pandemic by asking the following questions: 1. What is the level of psychological burnout among psychologists in this of in Corona pandemic? 2. What are the most prominent dimensions of psychological burnout among psychologists in this of in Corona pandemic ? In order to answer these questions, the clinical approach that fits with the objective of this study was followed. We applied the Maslach Burnout Scale. We also conducted a semi-directed clinical interview, on two cases of psychologists from the Wilayat of Biskra. After analyzing the data we obtained through the tools used, we reached: the following results: The level of psychological burnout in the first case is low, while the second case is high As for the dimensions of psychological burnout among psychologists in light of in Corona Covid-19 pandemic, they participated in the dimension of emotional exhaustion. Key words: psychological burnout, coping strategy, psychologist



## مقدمة :

تشير ظاهرة الاحتراق النفسي إلى حالة من الإرهاق الجسدي و العاطفي سببها متطلبات العمل الكثيرة مثل تقديم الاهتمام بالآخرين و المسؤوليات أو الالتزامات الأخرى المتعلقة بالضغوط وتجعل هذه الظاهرة الأفراد غير مبالين تجاه عملهم وكذلك اتجاه الأفراد الذين يقدمون الخدمة لهم .

لم يكن وقع جائحة كورونا كوفيد-19 على الصحة الجسدية فقط بل كان وقعها أيضا شديدا على الصحة النفسية سواء على الأشخاص المصابين أو غير المصابين .فازدادت نسب الوسوسة و الإحباط و الكآبة و الضغط النفسي و غيرها من الأمراض النفسية في المستقبل فإن الاهتمام بالصحة النفسية يكون على قدر المساواة مع الصحة الجسدية بالعمل على الإحاطة النفسية اللازمة.

مما أدى إلى تزايد الاهتمام في عصرنا الحالي بضرورة تواجد الأخصائي النفسي في المؤسسات الصحية والاجتماعية في ظل تسارع الأحداث والتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية... والتي أدت بالأفراد إلى إقبالهم نحو الخدمات النفسية بحثا عن سبل التوافق مع تلك التغيرات.

و لقد حاولنا في دارستنا التركيز علي جانب نفسي مهم لدي الأخصائيين في ظل جائحة كوفيد-19 وهو الاحتراق النفسي لدي الأخصائيين النفسيين و تم تقسيم الدراسة إلي :

**الجانب النظر :** و يحتوي علي فصلين و هما:

**الفصل الأول :** الإطار العام للإشكالية الذي يمثل مدخل إلي الدراسة و هو بمثابة تقديم البحث حيث تم فيه عرض الإشكالية ، التساؤلات ، أهداف الموضوع ، و أهمية البحث ثم تحديد المفاهيم الدراسة و الدراسات السابقة .

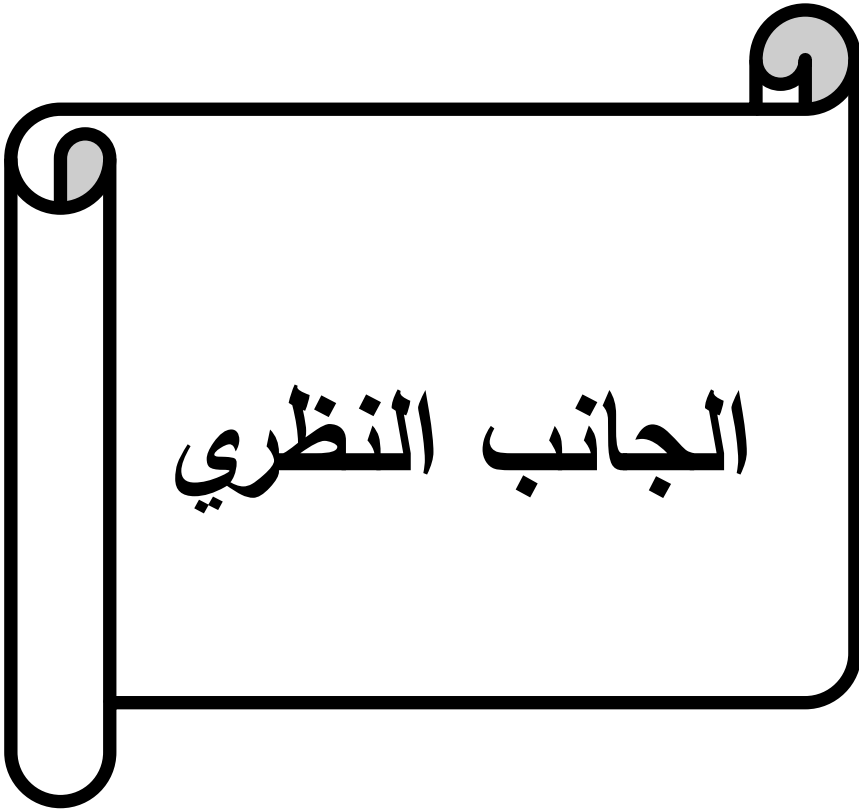
**الفصل الثاني :** الاحتراق النفسي و يتضمن تعريف الاحتراق النفسي ، أسباب الاحتراق النفسي، أعراض الاحتراق النفسي، مراحل الاحتراق النفسي، نظريات المفسرة للاحتراق النفسي، استراتيجيات مقاومة الاحتراق النفسي، الوقاية وكيفيه التغلب على الاحتراق النفسي، الآثار الناجمة عن الاحتراق النفسي، عمل الأخصائي النفسي.

أما الجانب التطبيقي فيتضمن فصلين و هما :

**الفصل الثالث :** يتمثل في منهجية البحث و فيه الإجراءات المنهجية التي اتبعناها في الجانب الميداني و تضمنت الدراسة الاستطلاعية ، الدراسة الأساسية ، منهج الدراسة ، أدوات جمع المعلومات ، و حالات الدراسة .

**الفصل الرابع :** خصص لعرض و تحليل الحالات و مناقشة النتائج و يضم أيضا التحليل العام لكل حالة الذي يخص النتائج المتحصل عليها و ذلك من خلال أدوات البحث للإجابة عن التساؤلات و في الأخير تم وضع خاتمة و أخيار قائمة المراجع ، الملاحق .





## الفصل الأول

# مدخل الدراسة

### تمهيد

- 1 . إشكالية الدراسة
  - 2 . تساؤلات الدراسة
  - 3 . أهداف الدراسة
  - 4 . أهمية الدراسة
  - 5 . مفاهيم الدراسة
  - 6 . الدراسات السابقة
- خلاصة الفصل

**تمهيد**

إن مجمل الممارسات النفسية التي يؤديها الأخصائي النفسي محفوفة بالعديد من الصعوبات خاصة في ظل أزمة كورونا كوفيد-19 التي تحول دون الوصول إلى جودة الخدمات النفسية التي يتلقاها العميل. لذلك تأتي هذه الدراسة للوقوف والتعرف بشكل أساسي على طبيعة عمل الاخصائيين النفسيين في ظل جائحة كورونا. covid-19 والوقوف على الصعوبات و المعوقات وحصرتها و تصنيفها ، علّها تكون ممهّدة لاقتراح آليات تمكّن من التغلب على تلك الصعوبات .

## 1. الإشكالية :

لازلنا نعيش وقع جائحة كورونا covid-19 في العالم و في وطننا العربي على جميع المستويات نفسيا ، اقتصاديا ، اجتماعيا ، صحيا ، وقد فهم ساسة وقادة العالم أهمية قطاع الصحة في الحد من خطورة الجائحة و التقليل من تداعياتها. ( العش ص55 )

ومما تسببت فيه من ارتباك في مسارات اغلب القطاعات على مواصلة مواكبتها لمستجدات هذه الجائحة وتداعياتها. ( علقه ص3 )

حيث نجد البشرية تعيش هلع كبير من فيروس كورونا المستجد(كوفيد-19)كونه يعد جائحة يختلف نمط انتشارها من سابقتها من الفيروسات التاجية التي تصيب الجهاز . ( ملكاوي ص15 )

يبقى انتشار فيروس كورونا عالميا كوابء أهم و اخطر التحديات التي واجهت الإنسان منذ الحرب العالمية الثانية . ( السيد ، ص45 )

لذلك يعتبر الوباء (epidemic) فهو زيادة مفاجئة وسريعة في عدد حالات المرض على نحو اعلي من المتوقع في المجتمع معين ,ويمتد رقعة جغرافية أوسع .

وأما الجائحة (pandemic) فتحدث عندما ينتشر الوباء إلى عدة بلدان أو قارات و عادة ما يصاب عدد كبير من السكان . ( ملكاوي ص7 )

تزايد الاهتمام في عصرنا الحالي بضرورة تواجد الأخصائي النفسي في المؤسسات الصحية و الاجتماعية في ظل تسارع الأحداث و التغيرات الاجتماعية و الاقتصادية و التكنولوجية ، والتي أدت بالأفراد إلى إقبالهم نحو الخدمات النفسية بحثا عن سبل التوافق مع تلك التغيرات.

هذا وتتحدد مسؤوليات الأخصائي النفسي في انه يشخص اضطرابات الأفراد العقلية و الانفعالية في العيادات و السجون و المؤسسات الأخرى ، و يقوم بتنفيذ برامج العلاج ويقوم بمقابلة المرضى و يدرس تاريخ الحالة الطبي و الاجتماعي و يلاحظ المرضى أثناء اللعب أو في المواقف الأخرى ، وينتقي الاختبارات الاسقاطية و النفسية الأخرى و يطبقها و يفسرها ليشرح الاضطراب و يضع خطة العلاج و يعالج الاضطرابات النفسية لإحداث التوافق الأفضل بأنواع العلاج المختلفة . ( هنا ، 1976 ، ص50 )

مما لا شك فيه أن الأخصائي النفسي يتعرض لمحاولات عديدة من الهجوم أحيانا ومن التشكيك في جدواه وجوده بالمدارس أحيان كثيرة ، و لعل اخطر ما يتعرض له الأخصائي النفسي هو إحساسه هو نفسه بعدم جدواه و نفعه بالمؤسسة التي يعمل به . ( حمدي ، 2012 ، ص7 )

لذلك يواجه المرشدين النفسيين خطر ظهور علامات الاحتراق النفسي الذي قد ينتج عنه شعورهم بالعزلة حيث أثارت ظاهرة الاحتراق النفسي اهتماما كبيرا في الدراسات السيكولوجية ، على مدى السنوات الأخيرة ذلك نظرا لما تسببه من آثار سلبية تؤدي إلى سوء التوافق ، حيث يتعرض العاملون إلى بعض الظروف التي لا يستطيعون التحكم بها مما يحول دون قيامهم بدورهم بشكل فعال الأمر الذي يساهم في إحساسهم بالعجز عن القيام بالمهام المطلوبة منهم وبالمستوى الذي يتوقعه منهم الإداريون وأصحاب القرار وهذا الشعور بالعجز مع استنفاد الجهد يؤدي إلى حالة من الإنهاك على المستوى الانفعالي و النفسي.

(الخماسة ، 2018 ، ص31)

يعد الاحتراق النفسي من بين الظواهر الجديرة بالاهتمام لدى الباحثين ونتيجة التأثيرات الناتجة عن الظاهرة و قد يكون لها انعكاسات على الأفراد ولا شك أن ظروف العمل الحالية في الكثير من المهن تسبب الشعور بالضغط لدى الكثير من الأفراد والتي ينجم عنها احتراق نفسي فهناك بعض المهن هي أكثر استهدافا وجلبا لهذه الضغوط من بينها خدمة الأخصائي النفسي الذي يتعامل بصفة مباشرة مع الناس بتكريس أنفسهم ومساعدتهم استرداد صحتهم النفسية وتأهيلهم للاعتماد على أنفسهم إذ أكد ( فرويد تيرجر ) من خلال دراسة أجراها عام 1974 على العاملين في الوظائف المهنية الاجتماعية .

بأن هناك حالة الاستنزاف الانفعالي والبدني والعقلي قد تحدث نتيجة للأعباء والضغوط للمتطلبات التي تفرضها طبيعة تلك المهن ، من مشاكل عند الفرد سواء ما يتعلق بالتكيف أو السيطرة على التحديات التي تواجه إثارة سلبية على المحترق نفسيا ، وقد تمتد هذه الإثارة فتشمل الذين يعملون ويتفاعلون ويتواصلون معه أيضا .

تشير ظاهرة الاحتراق النفسي إلى حالة من الإرهاق الجسدي و العاطفي سببها متطلبات العمل الكثيرة مثل تقديم الاهتمام بالآخرين ، و المسؤوليات أو الالتزامات الأخرى المتعلقة بالضغوط وتجعل هذه الظاهرة الأفراد غير مباليين تجاه عملهم ، وكذلك اتجاه الأفراد الذين يقدمون الخدمة لهم .

( الخماسة ، 2018 ، ص30 )

و باهتمام الزائد في هاته الفترة بالضغوط النفسية بصفة عامة والاحتراق النفسي بصفة اخص ، وهذا نظرا لما يخلفه من عواقب جسمية على صحة العاملين.

ارتأينا الوقوف لهذه الدراسة وحصرها وتصنيفها علها تكون مهيأة لاقتراح آليات تمكّن من التغلب على تلك الصعوبات ، من خلال طرح التساؤلات الآتية :

## 2. تساؤلات :

- \* ما مستوى الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين في ظل جائحة كورونا ؟
- \* ما هي ابرز أبعاد الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين في ظل جائحة كورونا؟

## 3. أهداف الدراسة:

- التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين .
- حصر أسباب الاحتراق النفسي في الممارسة النفسية لدى الأخصائيين النفسيين.
- اقتراح بعض الأساليب الممكنة للتغلب على مصادر الاحتراق النفسي في ظل جائحة كورونا.
- تحديد مستويات الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين في ظل جائحة كورونا (منخفض مرتفع متوسط )

## 4. أهمية الدراسة:

- تكتسي هذه الدراسة أهميتها من أهمية الخدمات النفسية التي تهيئ للفرد حياة مستقرة يشعر فيها بالراحة النفسية والتحمس للحياة، والإقبال عليها بمعنويات أفضل.
- لهذه الدراسة فضل التنويه إلى أن الممارسة النفسية خدمة تحقها جملة من المصاعب و الضغوط التي يجب حصرها ودراستها.
- هذه الدراسة فرصة للمهتمين بمجال علم النفس العيادي كي يكتشفوا طبيعة ما يواجهه الأخصائيون النفسيون من ضغوط في ممارساتهم النفسية، والتي قد تحول دون تحقيق جودتها وفعاليتها .

## 5. مفاهيم الدراسة :

### - الاحتراق النفسي :

عرف الاحتراق النفسي على انه حالة من الإنهاك تحصل نتيجة الأعباء ، و المتطلبات الزائدة و المستمرة الملقاة على الأفراد على حساب طاقتهم وقوتهم. ( الطحانية ، 1995 ، ص8)

ويعرف الاحتراق النفسي : على أنه استجابة لمثيرات الضغط المستمرة والمتراكمة المتواجدة في المحيط المهني ، التي تشكل إنهاك معنوي وجسدي يصل إليه الفرد شيئاً فشيئاً نتيجة لاستنفاد وتبديد طاقته ، وتظهر محاوره من هلال مايلي :

- أ. **الإجهاد الانفعالي** : يعني أن الإفراط الذين يصابون بالاحتراق النفسي يكون لديهم زيادة في الشعور بالتعب والإرهاق العاطفي .
- ب. **تبلد مشاعر** : ويعنى أن يبدأ الأفراد ببناء اتجاه سلبي نحو العملاء .
- ج. **شعور النقص بالإنجاز الشخصي** : يعني ميل الأفراد لتقييم أنفسهم سلبا .
- (عوض ، 2007 ، ص14).

**ويعرف إجرائيا** : الاحتراق النفسي بأنه المستوى الذي يتحصل عليه الأفراد الحالة على مقياس الاحتراق النفسي المستخدم .

#### الأخصائي النفسي:

الأخصائي النفسي هو العنصر الفعال وحلقة الوصل بين المريض والتشخيص الدقيق، فيجب أن يتحلى بالصفات الايجابية حتى يكون عنصرا ناجحا في التعامل مع الأسوياء وغير الأسوياء.

(عسكر ، 2004 ، ص39)

### 6. الدراسات السابقة :

#### - دراسات حول الأخصائيين النفسيين :

##### ● دراسة الأستاذة دبر راسو 2010

**عنوان**: الصعوبات التي تواجه الأخصائي النفسي أثناء الممارسة الميدانية.

والتي أكدت من خلال استنتاجاتها أن أهم الصعوبات التي تواجه الأخصائي النفسي أثناء الممارسة الميدانية ، وهي النظرة السلبية للمجتمع اتجاه مهنة الأخصائي النفسي وهذا بالنسبة 55% تقريبا.

##### ● دراسة نور الدين تاروليت 2010

**عنوان** : الصعوبات الممارسة السيكولوجية .

تهدف إلى الوقوف على مجموعة من المعوقات ، التي تعترض عمل المختص النفسي في الميدان من حيث الوظيفة ومحيط العمل ، الذي يبرز ضعف الإمكانيات المتوفرة للعمل السيكولوجي ، مما يصعب القيام بالممارسة النفسية .

● دراسة كركوش فتيحة 2014

عنوان : الممارسة العيادية بين الراهن والمأمول .

تهدف الدراسة استطلاعية إلى معرفة نوعية الصعوبات ، التي تعترض عمل الممارس السيكولوجي ، حيث ترى أن عملية توظيف الأخصائي النفسي تتم في ظل غياب توفير الوسائل الضرورية ، والتي تتيح له القيام بمهامه ، كما ترى الباحثة أن هناك اهتمام بالكم على حساب النوعية على مستوى الممارسة العيادية ، كما أن التوقيت الإداري المعمول به خلال الفترة الصباحية والمسائية 8 ساعات يوميا ، لا تتيح إمكانية احتكاك الأخصائي النفسي مع أهل الاختصاص لتطوير خبرته ، والقيام بالعمل البحثي لتطوير المهارات القاعدية في العمل وتحسين المردودية ، إضافة إلى هذا في الغالب تلاحظ الباحثة من خلال نتائج الدراسة أن الإطار المكاني غير ملائم مما يصعب من مهمة مزولة الممارسة النفسية ، إلى جانب غياب وسائل التشخيص .

● دراسة رضوان زقار (2015)

عنوان : صعوبات الفحص النفسي والعلاج.

الأخصائي النفسي أمام صعوبات الفحص النفسي و العلاج، والتي خلصت إلى جملة من الاستنتاجات التي ترى أن من أهم عوائق الممارسة النفسية، قلة وعي الأخصائيين النفسيين عندما يتعلق الأمر بمهامهم في التشخيص والعلاج.

● دراسة محجر ياسين وبين سيكريفة مريم 2012.

عنوان : واقع الأخصائي النفسي في المؤسسات الاجتماعية

تهدف على تسليط الضوء على أهم الخدمات التي يقوم بها الأخصائي النفسي في المصالح الإستشفائية ، وخلصت إلى جملة من التوصيات التي تشير إلى نوعية الصعوبات التي يتلقاها الأخصائي السيكولوجي ، أثناء قيامه بمهامه من بين هذه التوصيات ، وعدم تكليف الأخصائي النفسي بأعمال خارج بدورات تدريبية للأخصائيين النفسيين المبتدئين ، الإعداد الجيد للأخصائي النفسي في الجامعة والقيام بالترقيات الميدانية أثناء التكوين ، توفير المصادر والمراجع التي تساعد الأخصائيين النفسيين في الإعداد المقابلات النفسية كالكتب والمجلات العلمية في المؤسسات الإستشفائية .

● دراسة نوركروس وزملائه 2005.

عنوان : النشاطات الأكثر ممارسة للمختص النفسي.



حيث بينت نتائج الدراسة إلى أن اهتمامات المختص النفسي الإكلينيكي تنصب حول طرق العلاج والذي يشغل معظم الوقت بنسبة على حساب التشخيص ونشاطات أخرى ، مما يحدث خلل بعملية الممارسة النفسية .

### تعقيب على دراسات السابقة :

#### ➤ من حيث الأهداف :

هدفت معظم هذه الدراسات السابقة إلى معرفة طبيعة الممارسة النفسية لدى الأخصائيين النفسيين ، أما دراستنا الحالية هدفت إلى معرفة أهم صعوبات التي تؤثر على أخصائي النفسي كذلك معرفة مستوى الاحتراق النفسي والكشف عن التعب والإجهاد الانفعالي الذي يتعرض له الأخصائي النفسي من الناحية النفسية والاجتماعية والانفعالية .

#### ➤ من حيث المنهج :

معظم الدراسات السابقة استخدمت المنهج الوصفي ، وأما الطالبان في هذه الدراسة استخدمت المنهج الإكلينيكي

#### ➤ من حيث العينة :

يتراوح أفراد العينة في الدراسات السابقة ما بين (123.457) فرد ، أما هذه الدراسة فقد تناولت حالتين من النساء الأخصائيين النفسيين .

#### ➤ من حيث أدوات البحث :

استخدمت الدراسات السابقة استبيانات و مقاييس لقياس متغيرات الدراسة ، أما في هذه الدراسة استخدمنا المقابلة الإكلينيكية النصف موجهة و مقياس الاحتراق النفسي .

## خلاصة الفصل :

من خلال ما تم تقديمه في هذا الفصل يتضح لنا أهمية وضرورة تواجد الأخصائي النفسي في المؤسسات الصحية والاجتماعية والتي تكتسي هذه الدراسة أهميتها من أهمية الخدمات النفسية التي تهيب للفرد حياة مستقرة يشعر فيها بالراحة النفسية والتحمس للحياة ، والإقبال عليها بمعنويات أفضل.

## الفصل الثاني

# الاحترق النفسى

تمهيد

- 1 . تعريف الاحترق النفسى
- 2 . أسباب الاحترق النفسى
- 3 . أعراض الاحترق النفسى
- 4 . مراحل الاحترق النفسى
- 5 . نظريات المفسرة للاحترق النفسى
- 6 . استراتيجيات مقاومة الاحترق النفسى
- 7 . الوقاية و كيفية التغلب على الاحترق النفسى
- 8 . الآثار الناجمة عن الاحترق النفسى

## 9 . عمل الأخصائي النفسي

### خلاصة الفصل

## تمهيد

يوصف العصر الحالي بأنه عصر الأزمات والتوترات و الضغوطات و ذلك لكثرة المشكلات الحياتية وتشابك الحاجات الإنسانية ، مما فرض ازديادا ملحوظا و متواليا في عدد وحجم المؤسسات التي تقدم الخدمات الضرورية للمواطنين ، حيث أصبح على هذه المؤسسات و المصالح إشباع هذه الحاجيات ، وحل هذه المشكلات من خلال المختصين العاملين فيها ، والذين يفترض فيهم أن يقوموا بواجباتهم ، تجاه حاجات ومشكلات المواطنين ، مما أدى إلى زيادة الأعباء الملقاة على عاتقهم ، هذه الأعباء التي تمثل ضغوطات تواجه الأفراد العاملين في المؤسسات الاجتماعية ،تؤدي مع تقدم الزمن إلى التوتر و القلق مما يؤدي إلى انطفاء شعلة الحماس تدريجيا إلى أن يصل إلى إعاقه العمال عن تأديتهم لواجباتهم بالشكل المطلوب ، وضمن هذا الإطار يمكن أن تكون ظاهرة الاحتراق النفسي احدي هذه الظواهر .

والتي سنحاول التعرف عليها من خلال هذا الفصل موضحين مؤشراتنا أسبابها،أعراضها ، وحتى استراتيجيات مواجهتها.

## 1. تعريف الاحتراق النفسي :

يكاد يتفق معظم الباحثين على أن مفهوم الاحتراق النفسي يشير إلى " حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني والانفعالي ، نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية ، ويتمثل الاحتراق النفسي في مجموعة من الظواهر السلبية منها : التعب والإرهاق ، والشعور بالعجز ، وفقدان الاهتمام بالآخرين ، وفقدان الاهتمام بالعمل ، والسخرية من الآخرين ، والكآبة ، والشك في قيمة الحياة ، والعلاقات الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات " . ( عسكر ، 2000 ، 102 )

ورغم تعدد التعريفات في مفهوم الاحتراق النفسي إلا أن هناك اتفاق على معناه وخصائصه بشكل عام ، فيما يلي بعض التعريفات لمفهوم الاحتراق النفسي :

- **تعريف تايلور "TAYLOR"** يعرف الاحتراق النفسي : بأنه من المؤشرات السلوكية ناتجة عن الضغط الذي يتعرض له الفرد أثناء العمل لفترة طويلة . (الظفري و القريوتي ، 2010 ، ص117).

-**تعريف فريدمان (Friedman, 1993)** فقد ميز بين التوتر النفسي والاحتراق النفسي ، وذكر أن الاحتراق النفسي يشير إلى حالات وهن جسمي ، إجهاد انفعالي ، وعدم مبالاة عقلية تصيب الأفراد العاملين في مهن تتعامل مع الناس .

-**تعريف ماسلاش (Maslsch ) وجاكسون ، 1984** : " الاحتراق النفسي هو عبارة عن تناذر لإنهاك انفعالي وتبلد المشاعر وانخفاض الإنجاز الشخصي الذي قد يحدث لدى الأفراد الذين يعملون مع الناس في بعض المهن " كما يؤكدان على أن الاحتراق النفسي بعيد عن لغة الاحتراق النفسي يعبر عن "لغته عامة " فهو اللفظ الذي يستعمله أغلب الأفراد لوصف التناظر وانخفاض في الإنجاز الشخصي الذي قد يحدث لدى الأفراد الذين يعملون مع الأفراد الآخرين في بعض المهن ، إن الاحتراق النفسي حسب ما ورد في هذا التعريف عبارة عن تناذر قد يصيب الأفراد العاملين في مهن تتطلب تقديم المساعدة للآخرين ، ويتضمن هذا التناظر ثلاث أبعاد أساسية هي :

\_ **الإنهاك الانفعالي** : وهو شعور الفرد باستنزاف انفعالي مفرط نتيجة احتكاكه بالآخرين .

\_ **تبلد المشاعر** : استجابة الفرد اللامبالية والشعور القاسي تجاه الأشخاص الذين يتلقون منهم الخدمة والرعاية .

\_ **نقص الإنجاز الشخصي** : انخفاض شعور الفرد بكفاءته المستمرة مع الناس .

-تعريف هوك (Hock 1980) : "هناك عوامل عديدة تؤدي إلى الشعور بالاحترق النفسي منها الحاجة إلى المكافأة، العبء الزائد في العمل ، الشعور بالإضافة إلى النظام المدرسي غير الملائم والعزلة عن الأصدقاء والحاجة إلى المساندة الإدارية ". (عبد الله ، 1995 ، ص2)

ومن خلال ما سبق نصل إلى أن ظاهرة الاحتراق النفسي هي ناتجة عن جملة من الضغوط المهنية والعوامل السلبية التي تضغط على الفرد باستمرار مما يسبب في وصوله إلى حالة من التعب والإجهاد الانفعالي ، وفقدان الاهتمام ، والشعور بالعجز مما يسبب في تكوين اتجاهات سلبية نحو الذات والمحيطين به بالمناخ المهني ، مما يفقد الرغبة في الإنجاز وأداء عمله بطريقة إيجابية .

## 2. أسباب الاحتراق النفسي:

توجد ثلاث مستويات توضح أسباب الاحتراق النفسي وهي كما يلي:

### 1\_المستوى الفردي و الشخصي .

### 2\_المستوى التنظيمي .

### 3\_المستوى الاجتماعي .

### 1\_المستوى الفردي أو الشخصي : يعتبر "فرويد بنرجر" مدعياً بان المخلصين و الملتزمين هم أكثر

الناس عرضة للاحتراق النفسي ،ويضيف إليهم الأفراد ذوي الدافعية القوية للنجاح المهني و الحقيقة أن هناك الكثير من صدق هذه الادعاءات ،حيث أن الجماعة المهنية الأكثر عرضة للاحتراق النفسي هي الأكثر مثالية و التزاماً بمهنتها ومن أسباب ذلك بعض الأسباب الشخصية و الفردية وهي كالتالي؛

➤ مدى واقعية الفرد في توقعاته وأماله ،فزيادة عدم الواقعية تتضمن في طياتها مخاطر الوهم و الاحتراق النفسي.

➤ مدى الإشباع الفردي خارج نطاق العمل،فزيادة حصر الاهتمام بالعمل يزيد من الاحتراق النفسي.

➤ الأهداف المهنية حيث وجد أن المصلحين الاجتماعيين هم أكثر عرضة لهذه الظاهرة .

➤ مهارات التكيف العامة .

➤ النجاح السابق في مهن ذات تحد لقدرات الفرد .

➤ درجة تقييم الفرد لنفسه .

➤ الوعي و التبصر بمشكلة الاحتراق النفسي . (الجميل ، 2002 ، ص54)

2\_المستوى الاجتماعي: هناك العديد من العوامل الاجتماعية التي تعتبر مصادرا للاحتراق النفسي منها:

أ. التغيرات الاجتماعية الاقتصادية التي تحدث في المجتمع، ما ترتب عنها من مشكلات قد تؤدي إلى هدف الظاهرة.

ب. طبيعة التطور الاجتماعي و الثقافي و الحضاري في المجتمع التي تساعد على إيجاد بعض المؤسسات الهامشية التي لا تلقى دعما جيدا في المجتمع ، فيصبح العاملون بها أكثر عرضة للاحتراق النفسي. (الباهي، 1978، ص98)

3\_المستوى التنظيمي أو الإداري: على عكس المستويين الشخصي و الاجتماعي فاعن الأسباب المرتبطة بالمستوى التنظيمي أو الإداري لها علاقة مباشرة بظهور هذه المشكلة ، وقد تم التوصل إلى ثلاثة افتراضات هي:

أ. تشير البحوث الخاصة بالضغط النفسي و القلق إلى فقدان الإمكانيات و الكفاءة من أهم أسباب الضغط و القلق،وان استمرار ذلك يتطور إلى ظاهرة تسمى العجز المتعلم حيث يداخل الفرد شعور بأنه عاجز عن عمل أي شيء لتحسين وضعه وهذه الظاهرة تشبه إلى حد كبير ظاهرة الاحتراق النفسي ،حيث يفتقر الفرد إلى المصادر و النفوذ لحل المشاكل التي تواجهه .مما يسبب له الشعور بالضغط وفي حالة استمراره يحدث الاحتراق.

ب. تشير البحوث الخاصة بالضغط أيضا إلى أن نقص الإثارة للفرد تؤدي إلى نفس الآثار السلبية التي تترتب على فرط الاستثارة ،وذلك فاعن العمل الرتيب الخالي من الإثارة و التنوع و التحدي يؤدي إلى الضغط و الاحتراق النفسي .فأي فشل يواجهه الفرد عند تحقيقه للحاجات الشخصية خلال عمله سوف يساهم في شعوره بحالة عدم الرضا و بالتالي الاحتراق.

ج. المناخ الوظيفي في المؤسسة التركيبية الوظيفة داخل في عملية الاحتراق وهنا تبرز أهمية دورا لقيادة الإشراف وطبقا لكتابات "جولد بنرج"،يضاف إلى هذا أن ظاهرة الاحتراق النفسي ظاهرة معدية ،ففي أي موقع عمل يكون فيه الأغلبية في حالة الاحتراق النفسي فاعن نسبة حدوثه لأي عضو جديد في العمل تكون عالية . (الباهي، 1978، ص98)

\*ومنه نستنتج أن أسباب الاحتراق النفسي ليست حصيلة تفاعل عوامل فردية وبيئية فقط بل هي مجموعة الأسباب سواء على المستوى التنظيمي ،الاجتماعي ،والفردية والشخصي .كلها تشكل بؤرة الاحتراق.



### 3. أعراض الاحتراق النفسي :

أعراض الاحتراق النفسي أربع فئات هي :

**1\_ أعراض الفيزيولوجية :** وتشمل ارتفاع ضغط الدم والألم في الظهر والإنهاك الشديد ، بحيث يفقد الفرد حماسة ونشاطه وقد يتحول الشعور بالإنهاك إلى مرض حقيقي ، كما أن الإحسان بالتعب يؤدي إلى صداع مستمر وشديد وضعف عام في الجسم ، مما ينتج عنها خلل في بعض أجهزة الجسم ، ومن ثم التأثير على سير حياته . (الرشيدي ، 1999 ، ص88)

**2\_ الأعراض المعرفية الإدراكية :** وتتمثل في عدم القدرة على التركيز والمزاج الساخر القولية أي تكرار النمط الواحد ، وتظهر هذه الأعراض بوضوح على شكل تغيير في نمط إدراك الفرد ، حيث يتحول الفرد من كونه شخص متساهل ومتفاهم إلى شخص عنيد ذو تفكير متصلب ومتشدد .

**3\_ الأعراض النفسية :** وهنا يميل الفرد إلى حالة من التغيرات في عواطفه ، وهذه التغيرات تكون سلبية ومزعجة وأكثرها حدة الشعور بالإحباط ، ويمتد هذه الأعراض من صدق العاطفة إلى الإرهاق العاطفي والإحساس بالعجز واليأس .

بالإضافة إلى الشعور بالخوف والقلق والاكتئاب والبلادة والانعزال والنسيان والتدمر .

**4\_ الأعراض السلوكية :** وتبدأ بالشكوى من العمل البطء في الأداء وعدم الرضي والإنجاز المتدني والتغيب المستمر عن العمل وترك المهنة و الانسحاب من حياة الأشخاص الذين يتعامل معهم بالإضافة إلى الأعراض السلوكية الأخرى . (الهاشمي ، 2002 ، ص10) .

#### 4. مراحل الاحتراق النفسي :

يمر الفرد بعدد من المراحل حتى يصل لدرجة الاحتراق النفسي وهذه المراحل كما يلي :

**1\_ مرحلة الإنذار لرد الفعل :** وفيها يظهر بالجسم للضغوط تغيرات في خصائصه في أول مواجهة للضغوط ومن هنا يبطأ التوافق الحقيقي ويحدث أن يستجيب الجسم للضغوط من خلال أنه يفرز هرمون الأدرينالين الذي يؤثر على طاقة الجسم ومن أعراض وزيادة إفرازه سرعة دقات القلب ، وسرعة التنفس وشدة العضلات.

**2\_ مرحلة المقاومة :** تنشأ بوصف نتيجة إذا استمرت مواجهة الجسم الموقف الضاغط ، وفيها تخفي التغيرات أي حدثت في الخصائص الجسمية التي حدثت في المرحلة الأولى فيرجع الشخص إلى حالته الطبيعية ولكن حين استمرار الموقف الضاغط يحدث فيها بداية الإحساس بالتعب والتوتر وعدم القدرة على التحمل الأشياء الأخرى والضغط .

**3\_ مرحلة الإنهاك :** وتحدث إذا استمر المواجهة بين الجسم والموقف الضاغط لمدة طويلة عند إذن طاقة التوافق تصبح منهكة مما يؤدي إلى ظهور تغيرات الجسمية التي حدثت في المرحلة الأولى مرة أخرى ، ولكن عند عودتها تكون بصورة أشد وأصعب ، وقد تؤدي بالفرد إلى أمراض نفسية أو إلى الوفاة يكون الفرد فيها أكثر عرضة للأمراض وعدم القدرة على اتخاذ القرارات والتفاعل مع الآخرين . ( عثمان ، 2001ص89) .

#### 5. النظريات المفسرة للاحتراق النفسي :

على الرغم من حداثة مصطلح الاحتراق النفسي إلا أننا سنحاول ذكر أهم التفسيرات النظرية التي تناولته ، انطلاقاً من المدرسة الفيزيولوجية والسلوكية ثم نفسر النظرية التحليلية .

**1\_ النظرية الفيزيولوجية :** يعتبر أن العالم الفيزيولوجي الكندي هانز سيللي أهم من درس الطبيعة الفيزيولوجية للضغوط حيث صنفها وبين أهم المراحل التي يمر بها الفرد للتوافق معها. كما بين أهميتها عندما تكون ضغوط تكيفيه تحفز الطاقات الفردية على مواجهة الأخطار والتعامل مع المثيرات المؤلمة إلا أنه نبه من سلبياتها عندما تتطور إلى ضغوط حادة تستفيد الجهود الفردية فشدّة الضغوط والتعرض المتكرر لها يترتب عنها تأثيرات سلبية كالفوضى والارتباك في حياة الفرد والعجز عن اتخاذ القرارات وظهور الأمراض الجسمية ومظاهر لاضطرابات عضوية أخرى ، مثل تكرار الضغوط اليومية وتزايد شدتها باستمرار تجعل الفرد يعاني من أعراض مرضية فيزيولوجية للضغوط (ارتفاع ضغط الدم أمراض المفاصل ) ، فحسب النظرية الفيزيولوجية فإن عجز الفرد عن التعامل السوي مع الضغوط في الموقف ذاته يؤدي إلى تطورها وهذا

ما يؤدي إلى وقوعها في متلازمة الاحتراق النفسي كمرحلة نهائية للضغوط الشديدة وبالتالي لا يمكن تصريفها بشكل أثناء الموقف الضاغط . (عسكر ، 2009 ، ص14).

وتكون الضغوط النفسية في البداية إيجابية بحيث تنبه إلى الخطر وتحفز الجسم على مواجهتها ومقاومة مصدر الضغط أو الإحباط ومع زيادتها تزايد شدتها باستمرار مع الموقف يضعف قدرة الفرد على التعامل معها ، ما يجعله مستنزف القوى ومجهد أو مصاب بأمراض فيزيولوجية عضوية . وهي قد تكون أعراض متلازمة الاحتراق النفسي على الرغم من تركيز هذه النظرية على العوامل الفيزيولوجية ، إلا أن الإنسان تشكل مجموعة مكونات وراثية بيئية تمكنه من تحقيق التوافق دون الإصابة بالأمراض .

(عسكر ، 2009 ، ص11).

**2\_النظرية السلوكية :** تعتبر المدرسة السلوكية من أكثر مدارس علم النفس اهتماما بالعوامل الخارجية والسلوك الظاهر ، وكثيرا ما أعتبر السلوك الإنساني ناتج عن عوامل بيئية متفاعلة اكتسبها الفرد من خلال التعليم ومن خلال دراسة **بافلوف وسكينر** وغيرهم . (معتصم ، 2011 ، ص33) .

أكدوا على أهمية الإشراف في عملية التعلم وبينوا بأن الأفراد يكونوا أسوياء إذا أحسنوا التعلم بطرائق إيجابية ، إما إذا أصابهم الاضطراب فهذا عائد إلى تعلمهم عادات سيئة لم تمكنهم من التوافق كرد فعل سوي وسريع وبعد إعادة اكتسابه يعدل السلوك ويشفي الاضطراب خاصة وأنهم يعتبرون العرض هو المرض وزواله يعني الشفاء .

وفي هذا الصدد يقول **ايزك (ESIK)** بالنسبة لنا في الطلب النفسي العرض هو المرض ككل الأعراض استجابة انفعالية ناتجة عن إشراف غير ملائم . (معتصم ، 2011 ، ص33).

وهذا يعني بأن الفرد ، العامل يصاب بالاحتراق النفسي نتيجة تعلمه عادات وأساليب سلبية للتعامل مع الضغوط النفسية ، فبدل الاستجابة للضغوط و الإحباطات بإستراتيجيات تعامل توافقية ، استجاب لها الفرد طرائق سيئة وهذا نتيجة لكثرة العوامل الضاغطة مع تكرارها واستمرار شدتها وبما أنها عوامل بيئية خارجة عن الذات يمكن علاج تأثيرها بسهولة بواسطة تعديل سلوك العمال عن طريق تعويدهم وتعليمهم طرائق مناسبة للتعامل مع الضغوط والتعزيز الجيد منها وإطفاء السلوكات التي من شأنها خلق الاضطراب ، وإضافة إلى محاولة تخفيف العوامل والمصادر الضاغطة في بيئة العمل . فضبط المثيرات البيئية الضاغطة وإطفاء الاستجابات السلبية ، وتعلم طرائق سوية لتسيير الضغوط و الإحباطات الآي من شأنها الحد من انتشار متلازمة الاحتراق النفسي إلا أن هذا غير كافي فهي ليست نتيجة عوامل مهنية فقط بل تفاعل عوامل نفسية وفيزيولوجية مهنية واجتماعية وعلاجها يقتضي الاهتمام بكل أسبابها الحقيقية وحلها .

**3\_ النظرية التحليل النفسي :** تعتبر هذه النظرية من أهم نظريات علم النفس التي تفسر السلوك الإنساني ، وأكثرها قدرة على إيضاح أسباب الاضطرابات والعوامل المؤدية للانحراف عن السواء بفضل النتائج التي توصلت إليها دراسات الشخصية الإنسانية فقد اعتبرها رائد التحليل النفسي سيغموند فرويد أن الشخصية مكونة من ثلاث أركان الهو والأنا و الأنا الأعلى وكل ركن له وظائفه وصفاته ومكوناته ودينامياته وتتفاعل فيما بينهما والسلوك الشخصي هو نتيجة العلاقة بين هذه الأركان . (السرطاوي، 1998، ص81) .

خاصة إن الأنا الأعلى يمثل التصور الأخلاقي ويمكن أن الهو يمثل القطب النزوي ويعبر الأنا عن المضمون الإدراكي كعامل دافعي ، كما يؤكد الأنا الأعلى على نظام الموانع كمضمون اجتماعي .

لهذا يفسر المحللون النفسانيون الاحتراق النفسي لعوامل ذاتية لاشعورية مكبوتة في أعماق الفرد الذي جعلته شدة الضغوط الناتجة عنها عجز عن تسيير كمية الآثار المتراكمة عليه من الهو ومن العالم الخارجي الذي يمثله سلطة الأنا الأعلى فعجز الأنا في عدم قدرته على الحفاظ على ثبات مستوى الطاقة النفسية التي تؤدي إلى استنزاف طاقته الداخلية وشعوره بقلّة الإنجاز وسوء تقدير ذاته . (شحاتة ، 2006 ، ص77).

أن الاحتراق النفسي بكل ما يتضمنه من مشاعر سلبية نحو الذات والغير وسوء تقدير الذات و الانتقاص من قيمتها وقدرتها على الإنجاز إضافة إلى تبدل مشاعر وفقدان الدافعية العمل ، وكل هذا يعنى بأن الطاقة المستثمرة في العمل قد استنزفت بسبب فشل الأنا كمنظمة دافعية في الحفاظ على توازن الذات فإن الجهاز النفسي للفرد يصبح فارغ من الطاقات النفسية التي كانت تدفعه للعمل والحياة . أن تراكم العوامل اللاشعورية الضاغطة إلى جانب العجز عن أرصاد العوامل الخارجية المحبطة أدى بالفرد العامل في المهن الإنسانية التي يتبادل فيها علاقات وجدانية إلى استثمار كل طاقته في شغله انطلاقاً من أهدافه الإنسانية وثقته المثالية في إمكاناته وقدرته عل. مساعدة الآخرين وخل مشاكلهم وفشلهم في ذلك وافقده ثقته في نفسه وفي مجتمعه وجعله محبطاً ومكتئباً إلى درجة أن فقد دافعيته للعمل وأصبح أدائه ألياً عملياً وهذا يعنى بأن التصور المثالي لقدرته ونظراته الإيجابية قد انفصلا عن العواطف لأي كانت ترتبط به كحب الهمل والثقة في الذات وهذا أدى إلى استنزاف طاقات العمل دون تحقيق طموحاته المهنية .(عسكر ، 2005 ، ص132).

## 6. استراتيجيات مقاومة الاحتراق النفسي :

تعتبر ظاهرة الاحتراق النفسي من بين الظواهر النفسية التي تصيب الصحة النفسية .وانطلاقاً من هذا اعتدنا في مجال الاضطرابات النفسية أن يكون العلاج للعرض وليس للمرض ،حيث انه بزوال العرض يزول المرض ،وهكذا بالنسبة لظاهرة الاحتراق ،فحالة الاحتراق النفسي ليست بالدائمة وبالإمكان تفاديها والوقاية منها،فلا يمكن تجنب الاحتراق النفسي دون معرفة مصادره من اجل تحديد المشكلة ،حتى يكون بالإمكان تغيير البيئة المحيطة من اجل خفض الأوضاع المسببة للضغوط التي تتضمنها مهنته.

## (أ) استراتيجيات متعلقة بالمجال الفردي (الشخصي) :

تدخل الأساليب الشخصية الفردية ضمن الاعتماد الشخصي من جانب الفرد بأنه المسؤول الأول و الأخير عن سلامته النفسية والبدنية ،ويترتب على ذلك بالدرجة الأولى إدراك دوره في الحياة المعاصرة المليئة بالتغيرات والمثيرات تلتها تصاحبها ردود فعل مختلفة تتفاوت بين السلبية والايجابية ،حيث يتضمن التعامل الجيد ،والذي ربما يتطور إلى التحكم بتبني أفكار و استجابات سلوكية أو معرفية هدفها بالدرجة الأولى مساعدة الفرد على التمكن من المقاومة و اكتساب مناعة ضد التوترات والضغوطات التي تنتهي إذا تقاومت إلى التسبب في حدوث الاحتراق النفسي ،وفيما يلي يمكننا أن نستعرض مجموعة من الاستراتيجيات و التدابير التي من الممكن أن تقلل أو تخفف من الإحساس بالاحتراق النفسي .

(السرطاوي، 1998، ص ص 88.89) .

## \*وضع الأولويات مع ترتيب النفس:

لكل إنسان طاقة معينة للتعامل مع الضغوط والصراعات و الاحباطات مع الحفاظ على التوازن في حدود السيطرة،ومن يتجاوز حدود هذه الطاقة يعرض نفسه للتمزق السريع ، فإذا تعرضت للضغوط في وقت ما وشعرت بان الأمور خرجت عن السيطرة ،فلا تستسلم ورتب نفسك ، وضع أولوياتك الأهم فالأهم، وسجلها ثم تعامل معها بالترتيب ،وفي كل مرة تنهي عمل اشطبه من القائمة ،وهكذا سوف تستعيد السيطرة وتشعر بالرضا و الاطمئنان و التطور وتشفى من الإحساس بوطأة الضغوط ،عند وضع الأولويات ، لا تنسى احتياجاتك الشخصية وأهدافك ، وكن على رأس القائمة ثم يلي بعد ذلك الآخرين في الأسرة والعمل والمجتمع حسب ترتيبك الخاص ومدى أهميتهم ، لا تضيع وقتك في أمور لا أهمية لها ، واضغط طاقتك للأمور الهامة فقط

\*تجنب التفكير السلبي وتبني النظرة الايجابية للأمور: إن الإدراك يلعب دورا هاما في تسوية ضغوط الحياة وتوتراتها ،واتجاهك النفسي نحو هذه الضغوط و التوترات يحدد بقدر كبير تأثيرها عليك هناك

من يمرض ويسقط ضحية لضغوط الحياة ، وهناك من يزداد قوة وصحة و يصبح أكثر نضج وحكمة ، الفرق بينهما هو إن الأول لا يرى الجانب السلبي ،والثاني يركز على الجانب الايجابي لضغوط الحياة .

### ب) استراتيجيات متعلقة بالمجال التنظيمي (المؤسساتي) :

يعتبر العمل في التنظيمات الإدارية مصدرا للاحتراق النفسي والضغط الذي يشعر به العاملون على مختلف المستويات الإدارية ، إذ يشعر كثير من العمال بالإرهاق النفسي وحالات من عدم التوازن النفسي و الجسمي ،مما يؤثر عليهم و على مستوى الأداء الذي يقومون به بشكل سلبي ، وهو أمر يستدعي من التنظيمات أن تهتم بهذا الموضوع ،وفيما يلي بعض الاستراتيجيات لمحاولة التخفيف من خطورة ظاهرة الاحتراق النفسي في مؤسسات الخدمات الإنسانية و الاجتماعية .

**\*تحديد الأهداف :** يتمثل الأسلوب في تحديد الأهداف المرغوب في تحقيقها والنشاطات وأنماط السلوك التي تخدم تلك الأهداف، وإيجاد نظام للتقييم و المساءلة عن الانجازات ، ومن ثم حوافز ترتبط بالتقدم في تحقيق الأهداف ،إضافة إلى تحديد أهداف قصيرة المدى و تحديد الأنماط السلوكية الواجب إتباعها ، وإيجاد نظام معلومات حول الأدوار المختلفة تتم على أساسه مساءلة العاملين وفق معايير واضحة للثواب و العقاب ، أيضا تجميع عدة مهام صغيرة ، ذلك أن تراكم النجاحات الصغيرة أمر محفز للنشاط و مخفف للإجهاد.

(السرطاوي، 1998، ص ص88.89) .

**\*تحسين مهارات الهمل :** إن اخطر ضغوط الحياة التي تواجهنا هي تحديات العمل و تطوراته المتلاحقة و جو المنافسة ، وما يصاحبها من مشاكل العلاقات الإنسانية ، فلن يجدي أن يأخذ الفرد موقفا دفاعيا للحفاظ على مكانته وسط جو المنافسة الحامي بنفس الإمكانيات و المهارات والمعلومات القديمة ، فالحل الأنسب هو تطوير المعلومات التقنية و زيادة الخبرات العملية لديه ، واكتساب مهارات جديدة خاصة تلك المتعلقة بالعلاقات الإنسانية في العمل .

### ج) استراتيجيات متعلقة بمجال العلاقة مع الآخرين :

**\*التفاعل مع الآخرين :** عليك بتجنب الانعزال عن الزملاء و الأصدقاء و ذلك من خلال الاشتراك بنشاطات جماعية معهم (على أن يكون هؤلاء الزملاء من ذوي الاهتمامات التي تتفق مع اهتمامات الفرد ، أي أن يكون هناك انسجام بين الفرد و مجموعة الزملاء الذين يتعاملون معهم) و الاشتراك في أعمال تعاونية مشتركة مع الزملاء فيما يخص العمل .

\***التحدث مع الآخرين ومشاورتهم** : إن الإنسان كائن اجتماعي ،ولا يستطيع أن يعيش وحده في هذا العالم ،فكل منا في حاجة للآخرين ، ولا يحتاج الأمر سوى أن تمتد أيادينا وقلوبنا إذا ساءت الظروف و تكالبت عليك الأوجاع ،تحدث إلى الآخرين ممن تثق فيهم ،وتعرف أنهم لن يستخدموا ما تبوح به ضدك أو يأخذوا دور القاضي الصارم ،تحدث إلى زوجتك ، والديك ،صديقك الحميم....

\***الحفاظ على روح الدعابة**: فالدعابة والضحك مخرج طبيعي من ضغوط وتوترات الحياة الكبيرة ، وهي متاحة لمن يطلبها ، لقد تأكد أن الدعابة (والنكتة)لأوقات قليلة في اليوم لها تأثيرا رائع ، وقائي و شاف من الضغوط و الصراعات و الاحباطات ، وعندما يضحك الأفراد أو يبتسمون يذهب التوتر و الألم و يسود جو من الراحة و التفاؤل ليس على مستوى الأفراد ، بل الشعوب أيضا ،"التفاؤل"ينقل للآخرين مثل العدوى ، فابتسم وابتسم ، إن هذا سوف يساعدك ، ويساعد الآخرين أيضا. (السرطاوي، 1998، ص ص89-88) .

\***طلب المساندة الاجتماعية** : (المساندة الانفعالية): وهو أسلوب يعتمد على الحصول على مساعدة الآخرين اجتماعيا أو نفسيا ، طبيا ، ماديا، تبعا لتقديرات المعنيين أنفسهم ، إذ يلجا البعض إلى الأهل أو الأصدقاء في بعض المجتمعات للحصول على الدعم الأمني عند الشعور بالتهديد لسبب معين ، وقد يتجه البعض إلى المعارف لغرض الحصول منهم على الاطمئنان على مستقبلهم الوظيفي أو السياسي أو التجاري ،اثر الدخول في مجازفة معينة ، ويسعى البعض إلى طلب المساندة الانفعالية (وخاصة المكتئبين ) سواء من الأهل أو الأطباء النفسيين ، ويتجه البعض إلى الدين طلبا للسكينة و الطمأنينة في التعامل مع الضغوط عن طريق استشارة علماء الدين و مباركتهم أو عن طريق الإكثار من الصلوات و قراءة الأدعية و الأذكار التي تضيي الراحة النفسية بتقوية العزيمة و الإرادة ،وعموما تشير نتائج الدراسات العلمية إلى أن المساندة الاجتماعية تخفف الضغط و التوتر ، وتقلل من تأثيره السلبي على الصحة النفسية.

ومن خلال هذا العرض للاستراتيجيات يمكننا أن نلخص أهمها في النقاط التالية:

- تكوين صداقات مع العمال آخرين في مجالات الذي يعمل فيه الفرد .
- إعطاء العمال قدرا كافيا من الاستقلالية في القرارات الخاصة بأعمالهم .
- الابتعاد لفترة معينة عن العمل الاعتيادي و الانشغال بمسؤوليات أخرى .
- توسيع نطاق المسؤولية للمرؤوسين و العمل على إيجاد فرص للمشاركة بالقرارات التي تخصهم مباشر الاهتمام ببرامج التطوير والنمو و إدخال التغيير من الناحية المهنية .
- محاولة تقليل العبء الوظيفي وتحديد المهام الضرورية .
- الاستعانة بأخصائي نفسي للتغلب على المشكلة.

\_ وعليه يمكننا القول إن العمل بهذه الاستراتيجيات يعمل على تجنب أعراض الاحتراق النفسي ،ومن ثم التخلص منه، مما يؤدي إلى زيادة في مستوى أداء الفرد ،حيث يشعر بأنه قادر على الانجاز ،وبأنه ذو فاعلية اجتماعية جيدة ،وانه قادر على صنع القرارات و تنفيذها ،وهذا بدوره ينمي مفهوم ذات ايجابي لدى الفرد و يشعره بتحقيق ذاته.حيث يقول سافكي وكولي 1987 انه باء مكان العمال في مجال المهن الإنسانية و الاجتماعية الحد من الاحتراق النفسي أو التعامل معه بطرقه ايجابية إذا استطاع فهم أعراضه وفهم العوامل الفردية و المؤسسية التي تسببه . (السرطاوي، 1998، ص ص88.89) .

## 7. الوقاية وكيفيه التغلب على الاحتراق النفسي :

يورد جمعة يوسف "2006" أحد الاستراتيجيات التي يمكن اتخاذها للتعامل مع الاحتراق النفسي ومحاولة التغلب عليه وذلك من خلال عدد الخطوات والتي إذا إتباعها المعرض للاحتراق النفسي فبإمكانية تفاديه والتغلب عليه وهي :

\_ فهم الشخص لعمله وكذلك أساليبه في الاستجابة للضغوط لأن فهم الفرد لاستجابة بشكل كامل سوف يساعده على التعرف على أنماط السلوك الغير فعالة وبالتالي محاولة تغييرها .

\_ إعادة فحص الفرد لقيمه وأهدافه وأولوياته فالأهداف الغير واقعية والمثالية والوظائف والأداء ستعرض الفرد للإحباط والارتباك أو بمعنى آخر للتأكد من قابلية أهدافنا للتنفيذ .

\_ تقسيم الحياة إلى مجالات (العمل \_ المنزل \_ الحياة الاجتماعية ) ، والتركيز قدر الإمكان على كل مجال نعيشه وألا نسمح لضغوط مكان أن تؤثر على مكان آخر .

\_ العمل على بناء نظام للمساندة الاجتماعية . (جمعة ، 2007 ، ص ص40 \_ 41).



## 8. الآثار الناجمة عن الاحتراق النفسي :

1-الآثار النفسية : إن متلازمة الإحراق النفسي تؤثر تأثيرا كبيرا على الحياة النفسية للفرد، فهو يصبح عرضة بالإصابة بالاكتئاب والإحباط و التوتر ،القلق كما يصبح يتميز بالعدوانية و الغضب لأنفه الأسباب، كما يميزه شعور بالملل وقلة الأهمية، اللامبالاة ،إحساسه بالغضب و قلة الانجاز ،القلق اليومي من احتمالية فصله من العمل،التفكير الدائم و المستمر في ترك المهنة ،الانتقال إلى مهنة أخرى نتيجة لما يواجهه من ضغوط في المهنة التي يعمل فيها.

وعليه فإن الاضطرابات النفسية يمكن أن يتعرض لها الفرد العامل تكون على النحو التالي :

- ❖ انخفاض تقدير الذات و السخط عليها وعلى الآخرين .
- ❖ سرعة البكاء والانفعال الزائد خاصة عند المرأة .
- ❖ البلادة العاطفية و الكآبة .
- ❖ الإصابة بالإحباط و القلق وكثرة الغضب .
- ❖ التشاؤم و الضعف القدرة على التحمل .
- ❖ شد الأعصاب، وعدم الإحساس بالمسؤولية . (عسكر، 2000، ص123)

2-الآثار الفسيولوجية للاحتراق النفسي :لا يقتصر اثر الاحتراق النفسي على الصحة النفسية فقط بل يتعدى تأثيره إلى الصحة الجسمية و يتضمن التأثير الفسيولوجية للاحتراق النفسي على الجسم سلسلة معقدة من الأحداث فإدراك الفرد للضغوط المستمرة يثير الجهاز العصبي السمبثاوي وهو جهاز مسؤول عن حشد المصادر الجسمية في المواقف الطارئة وعن إثارة اللب الادريناليني للغدة الكظرية ، وينجم عن ذلك إفراز هرموني،"الكايتولاميتير" و"النوليبيغرين"يؤثران على الجسم و نشاطه من عدة نواحي،وعليه كما يؤدي اثر متلازمة الاحتراق النفسي بالغدة النخامية لإفراز الهرمون المنشط لقشرة الغدة الكظرية "ACTH"الذي يثير بدوره القشرة الاريتالية للغدة الكظرية لإفراز الكورثيزولات السكرية ، وأهمها الكورثيزول.

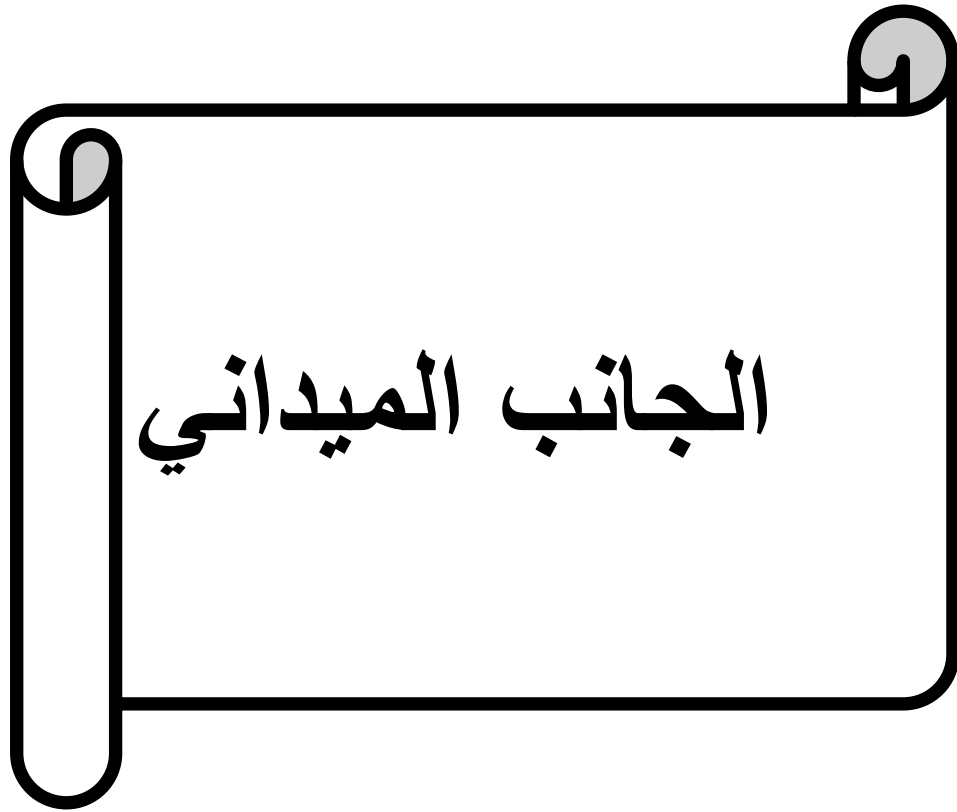
(عسكر، 2000، ص123)

## 9. عمل الأخصائي النفسي :

- تتحدّد مهنة الأخصائي النفسي في تقديم خدمات للآخرين بغرض مساعدتهم وتحسين حياتهم لكي يتكيفوا مع مجتمعهم، وينحصر عمل الأخصائي في المهام النوعية التالية:
- 1- تقويم السلوك العصابي إلى السلوك المهدب.
  - 2- القيام بكل أنواع العلاج النفسي لكافة الأنماط الإكلينيكية التي تطلب العون للتخلص من مشكلات نفسية أو اجتماعية أو مهنية أو تطلب الإرشاد بطرائق أكثر إيجابية وفعالية لمساعدتهم على حياة أفضل.
  - 3- مساعدة المريض لتعليمه كيفية القيام بأدواره الاجتماعية بطريقة تكون أكثر نضجا.
  - 4- بناء العلاقات الإنسانية المتينة بين المعالج وصاحب الحالة والمجتمع.
  - 5- أكد "Patterson 1973" أن عمل الأخصائي يندرج تحته التعامل مع مشكلات الأفراد في العلاج النفسي منها: الجنسي، جنوح الأحداث، الإدمان، المخدرات، الاكتئاب، العصبية، الانفعالات الحادة، والمشكلات الحادة التي تتّصف باتصالها بالشعور والمشكلات الحادة التي تتّصف باتصالها باللاشعور.
- ومن هنا يتّضح أن مجال عمل الأخصائي النفسي لا يقتصر على المستشفيات أو العيادات النفسية، بل يمتد ليشمل ميادين أخرى كالسجون، ومراكز ذوي الاحتياجات الخاصة، ومراكز (دور) الشباب ، ومراكز الصحة المدرسية، وغيرها من الميادين التي تهتم بالطاقات البشرية من أجل صحتهم النفسية وفعاليتهم وإنتاجيتهم في المجتمع. ( العبيدي، 2009 ، ص 44 )

## خلاصة الفصل

يعتبر الاحتراق النفسي اضطراب حديث الظهور يهدد كل الأفراد العاملين بالمهن التي تقوم على تقديم المساعدة و الخدمات الإنسانية للآخرين وهو وليد المعاناة التي يفرضها واقع العمل في يومنا هذا في ظل جائحة كورونا، كما انه يمكن أن يكون بمثابة بوابة يدخل من خلالها الفرد في اضطرابات أخرى مثل: الاكتئاب ، القلق ، وغيرها



# الفصل الثالث

## الاجراءات المنهجية للدراسة

### تمهيد

1 - الدراسة الاستطلاعية

2 - الدراسة الأساسية

3 - منهج الدراسة

4 - أدوات الدراسة

4 . 1 الملاحظة

4 . 2 المقابلة

4 . 3 مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش

4 . 4 حالات الدراسة

خلاصة الفصل

**تمهيد :**

إن الحديث عن الجانب الميداني يمثل أهمية كبيرة بعد الحديث عن الجانب النظري للدراسة ,ويأتي ليوضح نوع المنهج المستخدم في هذه الدراسة وحدودها ,وكذا تحديد أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة الأساسية.

**❖ الدراسة الاستطلاعية :**

من الضروري في أي بحث علمي القيام بدراسة استطلاعية ,فهي بمثابة الخطوة الأولى التي من خلالها يمكن للباحث الإحاطة بأبعاد المشكلة المراد دراستها و تساعد على التعرف على حالات الدراسة و الاطلاع على كل ما كتب حول الموضوع وما توفر من مراجع.وبهذا تعتبر الدراسة الاستطلاعية المرحلة التحضيرية للدراسة

بعد ضبط الموضوع بشكل نهائي ,انطلاقنا في البحث عن المعلومات المتعلقة بالجانب النظري من جهة وعن حالات الدراسة من جهة أخرى.

وجدنا صعوبات في الدراسة الميدانية بحكم انتشار وباء كورونا مما صعب علينا العثور على حالات و التفاعل معنا ، ولكن بفضل العون الذي تلقيناه من الأصدقاء سهل علينا التقرب من الحالات ، وإجراء المقابلة و تطبيق مقياس الاحتراق النفسي، إذ أن الحالة الأولى و الثانية تعملان في الممارسة النفسية ، إذ كان اختيار الحالات الدراسية بشكل قصدي من المحيط الاجتماعي لنا.

### ❖ الدراسة الأساسية :

• **حدود الدراسة :** يتم تطبيق الدراسة و استخراج نتائجها ضمن الحدود الآتية :

➤ **الحدود البشرية :** قامت الطالبتان بتطبيق المقياس على الحالات (2) من الأخصائيين النفسيين ،

اللاتي تتراوح أعمارهم ما بين 30 إلى 33 سنة وقد تم اختيارهم بشكل قصدي من ولاية بسكرة .

➤ **حدود الزمنية :** تحددت الفترة الزمنية التي طبق فيها المقياس و المقابلة (من 23 مارس إلى 31

ماي ) .

➤ **حدود المكانية :** تم تطبيق إجراءات الدراسة بمدينة بسكرة حيث أن الحالة الأول من بلدية سيدي

عقبة في مؤسسة عيادة متعدد الخدمات محمد بن رمضان ، و الحالة الثانية في بلدية قنطرة بعيادة

نفسية اشراق صباح .

### ❖ منهج الدراسة :

يعد المنهج العيادي احد المناهج المهمة و الأساسية في المجال النفسية ولقد تم اختيار المنهج

العيادي لكونه المنهج الملائم لموضوع الدراسة وإيماننا منا بالفروق الفردية بين الحالات.

**فالمنهج العيادي :** هو بمثابة الملاحظات العميقة و المستمرة للحالات الخاصة و الذي من خصائصه

دراسة كل حالة على انفراد و يقوم هذا المنهج على دراسة الحالة باعتبار الطريقة الأنسب للفهم الشامل

للحالة الفردية وللحصول على اكبر قدر ممكن من المعلومات عن المفحوص .

(Ronald,1331,p21)

وتعرف دراسة الحالة "بأنها الطريقة التقليدية في معظم بحوث علم النفس الإكلينيكي وهي أساسا استطلاعية في منهجها ، كما أنها تركز على الفرد ، وتهدف إلى التوصل للفروض" .

وهي أيضا الوعاء الذي ينظم فيه الإكلينيكي كل المعلومات و النتائج التي يحصل عليها من الفرد عن طريق المقابلة والتاريخ الاجتماعي و الفحوصات الطبية و الاختبارات . (لويس،2010،ص ص 106.205)

### ❖ أدوات جمع البيانات :

#### 4-1-الملاحظة :

**تعريف الملاحظة:** تعد الملاحظة من بين التقنيات المستعملة خاصة في الدراسة الميدانية لأنها الأداة التي تجعل الباحث أكثر اتصالا بالبحوث، و الملاحظة العلمية تمثل طريقة منهجية يقوم بها الباحث بدقة تامة وفق قواعد محددة للكشف عن تفاصيل الظواهر و لمعرفة العلاقات التي تربط بين عناصرها و تعتمد الملاحظة على قيام الباحث بملاحظة ظاهرة من الظواهر في ميدان البحث أو الحقل أو المختبر، و تسجيل ملاحظاته و تجميعها أو الاستعانة بالآلات السمعية البصرية . (حامد، 2008، ص 127)

تعني الملاحظة الاهتمام أو الانتباه إلى الشيء أو حدث أو ظاهرة بشكل منظم عن طريق الحواس حيث نجمع خبراتنا من خلال ما نشاهده أو نسمع عنه، و الملاحظة العلمية تعني الانتباه للظواهر و الحوادث بقصد تفسيرها و اكتشاف أسبابها و الوصول إلى القوانين التي تحكمها. (عطوي،2007، ص 120)



#### 2-4 المقابلة العيادية النصف موجهة بهدف البحث :

المقابلة العيادية من الأدوات الأكثر شيوعاً لجمع المعلومات ، إذا استخدمها الباحث العيادي للاتصال مع المفحوص .

ونعنى بالمقابلة العيادية تبادل الأقوال بين الفاحص والمفحوص ، وعلى الفاحص أن يكون ذو أذان صاغية ، ويسهل دائماً الكلام آخذاً بعين الاعتبار ألاتصال غير الشفوي .

تعرف بصفة عامة بأنها "محادثة موجهة يقوم بها فرد مع آخر أو مع أفراد بهدف الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات لاستخدامها في البحث العلمي . (الصريفي، 2002، ص106).

#### 3-4-مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش :

##### \*مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش :

تم وضع المقياس من قبل ماسلاش وجاكسون سنة 1981، ليقيس الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الإنسانية و الاجتماعية و الطبية ، وقام العديد من الباحثين بتعريبه ليتلاءم مع البيئة العربية حيث يمكن استخدامه ، ومن بين هؤلاء الباحثين نذكر سمير أبو معلى 1987 وكمال الدواني و زملائه 1989 ونصر مقابلة و كايد سلامة 1993، 1997 و عدنان الفرح 2001 .

يتكون المقياس من (22) فقرة تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته، وقد وزعت الفقرات على ثلاثة أبعاد وهي :

-**الإنهاك العاطفي** : ويتضمن الفقرات(20.16.14.13.8.6.3.2.1) وتقيس مستوى التعب وفقدان الطاقة و التوتر الانفعالي الذي يشعر به الشخص نتيجة للعمل مع فئة المرضى.

-**اللانسنة أو تبدد المشاعر**: ويتضمن الفقرات (22.15.11.10.5) ويقيس مستوى اهتمام أو اللامبالاة التي يطبع علاقة المفحوص مع المرضى نتيجة العمل معهم.

-**تدني الشعور بالانجاز** : ويتضمن الفقرات(21.19.18.17.12.9.7.4). ويقيس طريقة تقييم الفرد لذاته ومستوى شعوره بالكفاءة و الرضا عن عمله.

#### ❖ طريقة تصحيح :

يتم تصحيح إجابات الأفراد كما يلي :

-ابد :0.

-بعض الأحيان في السنة :1.

-مرة في الأسبوع :4 .

-بعض الأحيان في الأسبوع :5.

-كل يوم :6 .

ونظرا لان بنود بعد تدني الشعور بالانجاز الشخصي ايجابية ، تصحيح بطريقة معكوسة أي من 0 إلى 6 وليس من 0 إلى 6 مثلما هو عليه الحال بالنسبة للبعدين الآخرين .

يتم جمع إجابات كل بعد على حدى و تقييم الفرق في كل بعد من خلال مقارنة الدرجة التي يتحصل عليها متضمنة في الجدول الموالي :

الأبعاد	منخفض	معتدل	مرتفع
الإنهاك العاطفي	15-0	38-16	54-39
اللانسة أو تبدل المشاعر	8-0	21-9	30-22
تدني الشعور بالانجاز	13-0	34-14	48-35

#### ❖ الخصائص السيكومترية للمقياس:

لقد قامت كل من ماسلاش و جاكسون 1981 بحساب معامل الاتساق الداخلي باستخدام معادلة ألفا كرونباخ فكان معامل ألفا كالتالي: الإنهاك الانفعالي 0.90 وتبدل المشاعر 0.79 وتدني الشعور بالانجاز 0.71 .

وقد كانت معاملات الثبات عن طريق تطبيق المقياس و إعادة تطبيقه بعد مرور أسبوعين إلى أربعة أسابيع بالنسبة للأبعاد الثلاثة كما يلي: الإنهاك الانفعالي: 0.82 وتبدل المشاعر 0.60 وتدني الشعور بالانجاز 0.80.

كما قامت ماسلاش و جاكسون باستخراج الصدق التمييزي وقد اظهرت النتائج قدرة المقياس على التمييز بين فئات مختلفة من العمال الذين يعانون من احتراق نفسي متدني و احتراق نفسي عالي.

نقصد بالخصائص السيكومترية كل من الصدق والثبات، فالصدق يقصد به التأكد من مدى تمكن الاستبيان المستخدم من قياس ما وضع لقياسه، وفي حين يقصد بالثبات ان يتمكن الاستبيان من الحصول على نفس الاستجابات في حالات مختلفة على نفس الفئة وفي نفس الظروف .

ويتوجه هذا المقياس النفسي لقياس الأبعاد الثلاثة الرئيسية للاحتراق النفسي وهي :

- **الاجتهاد الانفعالي** : يقيس مدى استفادة الموارد الانفعالية في العمل .
- **تبلد المشاعر** : يقيس المشاعر السلبية و حتى التهكمية اتجاه التعامل في وسط العمل .
- **الانجاز الشخصي** : يقيس انخفاض تحقيق الذات في العمل و أحاسيس عدم العناية المهنية والكفاءة.

و لتفسير الدرجات الفرعية التي تمثل الأداء على الأبعاد الثلاثة يمكن اعتبار مستوى الاحتراق النفسي عاليا عندما يحصل الفرد على درجات عالية على البعد الأول و البعد الثاني ودرجات منخفضة على البعد الثالث .

في حين يعتبر مستوى الاحتراق النفسي متوسطا إذا ما كانت الدرجات على الأبعاد الثلاثة متوسطة .

في حين يعتبر مستوى الاحتراق النفسي متوسطا إذا ما كانت الدرجات على الأبعاد الثلاثة متوسطة . أما مستوى الاحتراق النفسي المنخفض فيكون عندما يحصل الفرد على درجات منخفضة على البعدين الأول و الثاني ودرجات مرتفعة على البعد الثالث . (النعومني، 2014 ، ص 23 )

## ❖ حالات الدراسة :

تم اختيار العينة بطريقة قصدية حيث تتراوح أعمار الحالات ما بين 30 الى 33 سنة المتمثلة في :

الحالة الأولى : (ص.ب) من بلدية سيدي عقبة ، عمرها 33 سنة عدد سنوات الممارسة 11 سنة .

الحالة الثانية : (ع.ح) من بلدية قنطرة ، عمرها 30 سنة عدد سنوات الممارسة 7 سنوات .

**خلاصة الفصل :**

حددنا في هذا الفصل المناهج و أدوات المستخدمة في بحثنا ,حاولنا قدر الإمكان التحكم فيها والاستفادة منها بما يخدم موضوع الدراسة التي نحن بصدها، باستعراض كل من مكان الدراسة ، المدة المستغرقة والتفاصيل المهمة التي ساعدتنا وسهلت علينا البحث عليها لأنه يصبح الباحث غير قادر على أداء عمله بأسلوب علمي منظم ومنهج والوصول إلى معرفة يقينية.

## الفصل الرابع

# عرض ومناقشة النتائج

تمهيد

1- بيانات أولية للحالة أولى

1-1- عرض المقابلات للحالة الأولى

1-2- ملخص الحالة الأولى

1-3- تحليل المقابلة الأولى

1-4- نتائج مقياس الاحتراق النفسي للحالة الأولى

1-5- التحليل العام للحالة الأولى

2- بيانات أولية للحالة الثانية

2-1- عرض المقابلات للحالة الثانية

2-2- ملخص الحالة الثانية

2-3- تحليل المقابلة الثانية

2-4- نتائج مقياس الاحتراق النفسي للحالة الثانية

2-5- التحليل العام للحالة الثانية

3- التحليل العام للحالات

خلاصة الفصل



**تمهيد :**

خصصنا هذا الفصل لدراسة الحالات و تقييمهم من خلال مقابلات مضبوطة و الزمن المستغرق في كل مقابلة ، بالإضافة إلى تحليل محتوى المقابلات التي أجريت و المقياس الذي تم تطبيقه على كل حالة من الحالات ، إضافة إلى النتائج التي توصلنا إليها.

## 1. بيانات أولية للحالة أول

اللقب : ب

الاسم : ص

الجنس : أنثى

السن : 33

الحالة العائلية : عزباء

المهنة : نفسانية عيادية

الخبرة المهنية : أكثر من سنتين

اسم المؤسسة : عيادة متعدد الخدمات محمد بن رمضان - سيدي عقبة

تعمل في أي قسم : استقبال الحالات الخارجية

عدد سنوات الممارسة : 11 سنة

**1-1- عرض المقابلات للحالة الأولى :**

**المقابلة الأولى :** أجريت بتاريخ 2021/04/22 ، دامت حوالي 20د ، تمت عبر الموقع التواصل الاجتماعي ( Messenger ) .

خصصت هذه المقابلة للتعرف على الحالة وتقديم وتوضيح عن سبب اختيارها كحالة في دراستنا بالإضافة إلى الاتفاق على مواعيد المقابلات المقبلة واخذ الموافقة منها طبعا.

**المقابلة الثانية :** أجريت بتاريخ 2021/04/ 23 ، دامت حوالي 55د ، تمت بمكان عمل الحالة.

خصصت هذه المقابلة من أجل جمع البيانات الأولية وكذلك تطبيق دليل المقابلة ، طرح الأسئلة و التحدث و التعمق أكثر في الحياة العملية في ظل جائحة كورونا.

**المقابلة الثالثة :** أجريت بتاريخ 2021/04/24 دامت حوالي 30د ، تمت بمكان عمل الحالة.

خصصت هذه المقابلة من أجل تطبيق مقياس الاحتراق النفسي من أجل التعرف على درجات المتحصل عليها الحالة.

## 1-2- ملخص الحالة الأولى :

الحالة (ص.ب) تبلغ من العمر 33 سنة ، عزباء ، أخصائية نفسانية عيادية ، تعمل في وحدات الكشف و المتابعة المتواجدة في مؤسسة عيادة متعدد الخدمات محمد بن رمضان ، سيدي عقبة ، قسم استقبال الحالات, الخارجية عدد سنوات الممارسة أكثر من 11 سنة في ، لديها خبرة أكثر من سنتين ، أصيبت بفيروس كورونا في مكان عملها ، مما أدى بها إلى الإجازة لكن الظروف العمل تطلبت منها استئناف العمل مباشرة بعد شفائها ، هذا ما خلف لها العديد من الأعراض من إرهاق و شعور بالخوف و القلق و الاكتئاب و البلادة و الانعزال بالإضافة إلى إحساسها بالعجز و اليأس ، حيث تعرضت الحالة إلى حالة من تغيرات وعد فهم طبيعة عملها في ظل جائحة كورونا.

## 1-3- تحليل المقابلة للحالة الأولى

من خلال تطبيق المقابلة النصف موجهة تضمنت 04 محاور لأبعاد الاحتراق النفسي وهي كالتالي البعد الفيزيولوجي ، البعد النفسي ,البعد الإدراكي المعرفي ، البعد السلوكي .

❖ **البعد الفيزيولوجي** : تبين بان الحالة (ص.ب) كانت تتمتع بصحة جسدية جيدة ولا تعاني من أي

مرض أو مشكلة صحية مزمنة إلى أن ظهر فيروس كورونا حيث كانت تعيش هلع و خوف كبير مما تسبب في شعورها بالإعياء أحيانا وهذا قد يعرقل في مسارات مهنتها ، وهذا ما أكدته ديكارت أن النفس و الجسم متمايزان . فالنفس روح مفكرة و الجسم امتداد إلا أن الإحساس بالألم و الجوع و العطش و سائر الانفعالات التي تنال النفس ناشئ من تفاعلها مع الجسم . (شفيق،2020 ، ص2)

فقد صرحت الحالة بقولها: <<أصبت بفيروس كورونا في مكان عمل >> مما يدل بان مهنتها أثرت على صحتها في ظل جائحة كوفيد -19.

#### ❖ البعد النفسي :

تبين أن الحالة (ص.ب)تميل إلى حالة من تغيرات في عواطفها في ظل جائحة كورونا وذلك في قولها: <<كانت ظروف حياتي كأخصائية نفسانية جد صعبة وارهاق وتعب كبير في ظل جائحة >> فقد كانت تشعر بحالة من الضياع ،وعدم معرفة الأساليب الأنجع للتخلص من تلك التغيرات السلبية المزعجة وأكثر حدة في قولها <<هناك تعب وليست معاناة>> .

كذلك عدم فهم طبيعة عملها في تلك الفترة وهذا ما ألمسناه من خلال صعوبات المهنية التي تواجهها وذلك في قولها: <<مشكلات ومعوقات التي تواجهني في ظل جائحة نقص التكوين وفي نفس الوقت آمال كبيرة معلقة بأخصائي هذا ما يزيد توتر الأخصائي النفسي>> .

كذلك لاحظنا أعراض من صدق العاطفة إلى إرهاق العاطفي في قولها: <<كنت استخدم كثيرا الاسترخاء لمساعدة نفسي عن تجاوز الضغوط و شغل وقتي بالأنشطة خارج عن العمل>>

بالإضافة إلى الشعور بالخوف والقلق والاكتئاب والبلادة والانعزال والنسيان وذلك في قولها: <<نعم اشعر باستنزاف كبير لطاقتي إلى درجة فقدت التركيز وأصبحت أعاني من كثرة النسيان خصوصا بعد مرور تسعة أشهر من بداية الوباء>>، كذلك قولها: <<نعم هناك بعض المخاوف وقلق التي تتطلب منا تجاوزها لوحدنا وخصوصا مع ضغط العمل وزيادة الحالات>> وهذا ما أكدته زهرة الأسود وربيعة جعفر "أكدته على أن عدم تقبل الحالة للأخصائي النفسي والاعتقاد الخاطئ لدى العميل بأن الأخصائي يقدم حولا سريعة للمشكلة يعتبر من معوقات العلائقية التي تشمل الأخصائي النفسي >> .

في حين و إضافة إلى إحساسها بالعجز و اليأس في قولها : <<قليلًا ما اشعر براحة كبيرة بعد خروجي بالايجازة و أرى أنني مازلت محتاجة إلى راحة لكن ظروف العمل تتطلب مني استئناف العمل >> .

❖ البعد الإدراكي المعرفي :

بين أن الحالة (ص.ب) قد قيمت نفسها بتقنتها بنفسها بأنها تدير عملها وواجبها على أكمل وجه خاصة في ظل جائحة وهذا ما أكده "غريب العربي" و"سليمة سايحي" في مداخلة حول القواعد المهنية بالممارسة السيكلوجية من خلال تصورات المختص النفساني حيث أكد على المختص النفسي يحتاج إلى إعداد مكثف لكي يستطيع مواجهة أعباء عمله و مؤسساته وممارسة عمله على أكمل وجه وحتى لا يصيب نفسه ومهنته بأضرار لا حصر لها لهذه يجب أن يكون هناك إعداد نظري وإعداد تطبيقي .

(العربي، سايحي، 2010، ص246 )

كما ظهر عند الحالة نوع من تقلبات فقد تحولت من شخص متساهل ومتفاهم إلى شخص عنيد ذو تفكير متصلب و مشدد و ذلك في قولها : << تخصص علم النفس ذا أهمية بالغة في المؤسسات >> و<<الصفات التي تتصف بها الأخصائية النفسانية في ظل جائحة كورونا ، يجب أن تتصف بالصلابة النفسية>>، كما ظهر لدى الحالة نوع من المزاج الساخر حيث ظهر ذلك في قولها : << حب تخصصي>> في حين أجيبت بتغيير مهامها ب<< نعم >> ، لو أتاحت لها الفرصة ، وهذا نوع من عدم القدرة على التركيز حيث ظهر عند الحالة أعراض بوضوح على شكل تغيير في نمط إدراكها .

❖ البعد السلوكي :

ما ظهر عند الحالة (ص.ب) نوع من الانسحاب وترك المهنة وذلك في قولها : <<نعم أترك المهنة لأنها تتطلب مجهود كبير >> وهو ما يدل على الإنجاز المتدني و عدم الرضا ، كذلك نوع من الهروب و الانسحاب وترك المهنة وذلك في قولها : <<إذا كان مشكل في مكان العمل مع الزملاء فاقوم بتجاهله و عدم اعطاء قيمة للمشكل وللشخص في حد ذاته>> .

تبين بان الحالة تشكو من العمل وعدم الرضا و الانجاز المتدني و هذا يدل على وجود صعوبات مهنية تواجهها الأخصائية النفسية و ذلك في قولها : <<بعض الشيء تتوافق قدراتي مع متطلبات مهنتي وارى انه على الأخصائي أن يتلقى تكوينات دورية إضافة إلى ذلك عليه الاطلاع و البحث المستمر راجع لتنوع الحالات التي يستقبلها>> ، وهذا ما أكده هيبنروسكوت في دراستهما على حاجة الأخصائي النفسي إلى تنوع و ثراء البرامج التدريبية للأفراد. مما يجعل الأخصائي النفسي يعتمد على تكوين ذاتي و يطور مهاراته و معارفه و مجهدياته و إمكانياته الخاصة. (تركي ، ص9)

أي أن الحالة تعتمد على التراث العلمي بالعديد من الآراء التي تؤيد هذا فقد ذكر حسن علي حسن في دراسة أجراها حول الصعوبات التي تواجه الأخصائي النفسي ،حيث يرى أن الدراسة النظرية غير كافية لممارسة الأخصائي بشكل فعال نسبة 72.5% إلى أن مهنة الأخصائي النفسي في جمهورية مصر العربية الحديثة . (تركي ، ص7) .

كما أن الحالة تحاول أن تتوافق في مهنتها في ظل جائحة وهو ما توصل إليه الموسوي و السهل حيث أكد على أن نسبة كبيرة من المرشدين و الأخصائيين غير راضين عن التدريب بالإضافة إلى ضعف التدريب و الحالة إليه في بعض المجالات. ( تركي ، ص10 )

كذلك تواجه الأخصائية صعوبات مثل عدم توفر الوسائل المادية اللازمة لعمل الأخصائي ، عدم توفر الاختبارات وغيرها من الصعوبات المادية التي استكشفتها من استجابات الحالة نتج عنها صعوبات مهنية أرقّت الأخصائية النفسانية و ذلك في قولها :>>الوسائل ناقصة وفي أغلب الأحيان اعتمد على مالي الخاص من أجل افتناء مستلزمات الخاصة بالعمل <<فقد أكد مصطفى تركي في دراسته أن عدم وجود كادر وظيفي لهذه المهنة يضعف من تقدير الأخصائي لذاته ، وذلك أن غياب قانون خاص للأخصائي النفسي يحدد مهامه بدقة ووضوح جعلتها تجد صعوبة في تحديد طبيعة عملها ، ضيف إلى ذلك عدم توفر الاختبارات والوسائل اللازمة كانت سبب في صعوبات مهنية لها تمثلت في نقص الخبرة لديها في استخدامها وعدم اكتساب خبرة عملية تضاف إلى رصيدها المعرفي.



### 1-4- نتائج مقياس الاحتراق النفسي للحالة الأولى :

حصلت الحالة (ص.ب) على درجة 39 من مقياس الاحتراق النفسي حسب إجابتها فهي تتمتع بمستوى

احتراق نفسي منخفض .

الأبعاد	الدرجات
الإنهاك العاطفي	33 درجة معتدل
تبلد المشاعر	0 درجة منخفض
تدني الشعور بالانجاز	6 درجة منخفض

يظهر من خلال الجدول والنتائج المتحصل عليها تبين بان الحالة (ص.ب) تعاني من درجة معتدلة

من الإنهاك العاطفي وظهر ذلك بدرجة 33 درجة ، كما قد ظهر عندها تبلد مشاعر منخفض تماما ما

يمثل 0 درجة ، وقد ظهر نقص الانجاز الشخصي عندها منخفض كذلك حيث قدر ب 6 درجة ، وهذا

راجع لطبيعة العمل لدى الأخصائيين النفسيين في ظل جائحة كورونا.

### 1-5- التحليل العام للحالة الأولى :

من خلال المقابلة النصف موجهة مع الحالة (ص.ب) وتطبيق مقياس الاحتراق النفسي اتضح بأن

الحالة مستوى الاحتراق النفسي لديها منخفض ، حيث لديها القدرة على تحمل ضغوطات و صعوبات في

فترة جائحة كورونا كوفيد-19 .

- تحصلت الحالة على بعد الإنهاك العاطفي على 33 درجة وهي درجة معتدلة وذلك لما تمر به من معاناة و صعوبات في ظل جائحة فهي تمر بحالة من التعب و الإجهاد العاطفي و الجسدي و العقلي الناجم عن وقوع تحت مؤثرات ضاغطة تخرج من قدرة و سيطرة الإنسان على التعامل معها ، وبالنسبة للبعدين تبدد المشاعر و تدني الشعور بالانجاز فقد بلغت درجتها منخفضة و ذلك ب 0 درجة لتبدد المشاعر و 6 درجة لتدني شعور بالانجاز ، وهذا راجع لطبيعة العمل لديها فهي حالة من انخفاض ونقص التفاعل العاطفي لدى الأخصائية حيث ظهر ذلك كفشل في التعبير عن مشاعرها في ظل أزمة كوفيد-19 أي عدم وجود التعبير العاطفي لديها .

وهذا ما نلاحظه على الحالة حيث نلاحظ ذلك التأثير السلبي من الجائحة كوفيد\_19 لنظام العمل وما يتضمنه من ضغوط و توترات تفوق في اغلب الأحيان طاقة الاخصائين ، هذا ما يؤدي إلى خلق مشاكل نفسية وجسدية للاخصائين تبرز أساسا في ذلك الاضطرابات النفسية و الأمراض الجسمية التي تعيق عملية توافقهم في مختلف مناحي الحياة، فالإنهاك البدني و النفسي الناجم عن سرعة دوران عمل الاخصائين و التغيير في الإيقاع البيولوجي ..... كل ذلك من شأنه أن يسهم في ظهور اضطرابات و مشاكل عديدة تؤثر على أداءه لعملهم بالكيفية المناسبة ، ولذا يجب إيجاد طرق و استراتيجيات كفيلة من أجل التخفيف منها.

## 2. بيانات أولية للحالة الثانية :

اللقب : ح

الاسم : ع

الجنس : أنثى

السن : 30

الحالة العائلية : عزباء

المهنة : نفسانية عيادية

الخبرة المهنية : أكثر من سنتين

اسم المؤسسة : عيادة نفسية اشراق صباح -قنطرة.

تعمل في أي قسم : أطفال التوحد

عدد سنوات الممارسة : 7 سنوات

**2-1- عرض المقابلات للحالة الثانية :**

**المقابلة الأولى :** أجريت بتاريخ: 2021/04/25 دامت حوالي 54 دقيقة تمت في مكان عمل

الحالة .

خصت هذه المقابلة للتعرف عن الحالة وتقديم توضيح عن سبب اختيارها كحالة في دراستنا بالإضافة إلى الاتفاق على المواعيد المقبلة للإجراء المقابلة وتطبيق الاختبار مع أخذ الموافقة منها طبعاً .

**المقابلة الثانية :** أجريت بتاريخ 26 /04/ 2021 دامت حوالي 45 د في مكان العمل الحالة.

خصت هذه المقابلة من أجل تطبيق دليل المقابلة ، طرح الأسئلة والتحدث معها والتعمق أكثر في الحياة الشخصية للحالة وكذلك ما أجل جمع البيانات الأولية .

**المقابلة الثالثة :** أجريت بتاريخ 27/04/ 2021 ، دامت حوالي 30 د في مكان عمل الحالة .

خصت هذه المقابلة من أجل تطبيق مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش من أجل التعرف على درجات المتحصل عليها الحالة .

**2-2- ملخص الحالة الثانية :**

الحالة (ع.ح ) تبلغ من العمر 30 سنة عزباء وليدها 7سنين خبرة في مجال عملها .وتعبير الحالة

أكبر في أخواتها الأربعة مع والديها .

الحالة هي أكبر سن في عائلتها مسؤولة عن العائلة لأن الأبوين كبيرين في السن وأم لديها مرض

سرطان وهي في تلك الفترة كانت ديما في العيادة تقريبا وبعد فترة وجيزة مدة أسبوع مرضت أمها بدأت

عليها الأعراض التعب والإرهاق وارتفاع درجة حرارة جسمها أعراضها تشبه أعراض الفيروس كورونا وعملت لها فحوصات وتبين أن أمها عندها كورونا تفاجئت الحالة مما أدى بها لتوقف عن عملها والبقاء مع أمها في الحجر حتى توفيت مرت الحالة بالظروف القاسية والحزن كبير بعد أسبوع من وفاة أمها زادت الحالات في مكان إقامتها وكانت أول متطوعيين معاهم في تقديم المساعدات للأشخاص المصابين بكورونا تسمى أزمة خلية القنطرة حتى بدأت النسبة تتخفف رجعت لعملها في العيادة مع أخذ الحيطة والحذر من الفيروس وبعد الأسبوعين في عملها أصيبت بالفيروس وأدت إلى توقف عن عملها لكن لم تتوقف عن العمل واهتمت بإعطاء بث مباشر للأمهات وكيفية وقاية أطفالهم وبرامج منزلية واستغلال الوقت تحفيز الوضع الراهن .

### 2-3- تحليل المقابلة الحالة الثانية :

من خلال تطبيق المقابلة موجهة التي تضمنت 4 محاور للاحتراق النفسي وهي كالتالي : البعد الفيزيولوجي ، البعد النفسي ، البعد الإدراكي المعرفي ، البعد السلوكي.

❖ **البعد الفيزيولوجي :** تبين أن الحالة (ع،ح) تتم بالصحة جيدة على العموم .لكن عند مرض الربو

في قولها :**"عندي الربو "** حيث اثر على صحتها الجسدية مما جعلها في بعض الأوقات تحس

بالتعب والإرهاق الجسدي في قولها :**" أشعر بالتعب والإرهاق لأم كبيرة ومسئولة عن العائلة "** .

مما جعلها تصيب بالفيروس كورونا لقلة مناعة ليديها في مكان عملها في قولها :**" ايه في مكان عملي**

**مما أدى بي لتوقف فترة "** .

❖ البعد النفسي :

تبين أن الحالة (ع،ح) أنها تعرضت للتوتر الانفعالي عند ارتفاع نسبة المصابين بالفيروس في العالم مما أدى بها إلى أخذ بعين الإعتبار كل أساليب الوقاية والجذر والتقييم المستمر في قولها : " بأخذ الحيطة والوقاية منه مع التعقيم كل 24 ساعة وتعقيم كل ما يلمسه الأطفال " .

وكذلك خوفها على والديها خاصة أمها أن تصيب بالفيروس لأن أمها تعاني من مرض سرطان في قولها : " لأن كنت خائفة على أمي لأنها عندها مرض سرطان وأبي كبير في السن نخاف عليهم لا نديلهم فيروس " .

رغم إصابتها بالفيروس وتوقفها عن العمل إلا أنها كانت في المنزل وتقدم بث مباشر للأطفال المتوجدين وكيفية الحفاظ على صحتهم ووقايتهم من الفيروس كورونا وتقديم المساعدات للأمهات في قولها : " توقفت عن العمل وقمت في المنزل ببث مباشر للأطفال وبرامج منزلية وأساليب للأمهات للوقاية من الفيروس وكان عندي صعوبة في تواصل مع الأمهات يالي ما عندهم الهاتف كنت نبعثهم الواجبات للمنزل " .

مرت الحالة بمعاناة صعبة وحزن شديد عند إصابة أمها بالفيروس مما إلى وفاتها بدأت تراودها أفكار تأنيب الضمير أنها هي السبب في إصابة أمها وفي قولها : " وفاة أمي وتراودني أفكار واني سبب في إصابة أمي بالفيروس بحكم عند نخدم وتأنيب الضمير " .

حيث أثرت المعاناة النفسية على صحتها الجسدية مما أدى بها إلى تناول فيتامينات لاستعادة صحتها في قولها " فيتامين الزنك ، وفيتامين C لمدة 5أيام " .

وتصف معنوياتها أنها استطاعت تجاوز المعاناة والصعوبات في حياتها في قولها المكافحة والجهاد "

بعض الحالات تشعر معهم بالإرهاق والتعب واستنزاف طاقتها في قولها : " مع بعض الحالات يحتاج منى ذلك "

فحسب (Freudien burger) في قوله : " حالة من الاستنزاف الانفعالي أو الاستنزاف البدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط أي أنه يشير إلى التغيرات السلبية في العلاقات من جانب الفرد نحو الآخرين بسبب متطلبات الانفعالية والنفسية الزائدة " (Frudien bugar ,1975,p 60)

#### ❖ البعد الإدراكي المعرفي :

تبين أن الحالة (ع، ح ) تلقت الدعم النفسي من زميلاتها عند وفاة أمها لم تكن تتوقعها عبر التواصل الافتراضي في قولها : " نهار توفاة أمي من أخصائيين نفسانيين وأساتذة في مواقع الافتراضي ما كنت متوقفتهم " مما جعلها تستطيع تجاوز المعاناة .

لقد قامت بواجبها كأخصائية نفسانية كانت أول متطوعين لتقديم المساعدات للأشخاص المصابين بالفيروس في "خلية أزمة الـقنطرة" في قولها : " مديت في أزمة خلية بلدية الـقنطرة للمرض المصابين بالفيروس وانا كنت اول متطوعيين وقدمت المساعدات برغم من المعاناة على فقدان امي بعد أسبوع مباشرة من جنازة امي تطوعت معاهم " .حسب قول عسكر علي (2009) في قولها : الإنهاك والاستنزاف والتعب الشديد نتيجة لضغوط نفس داخل الذات مهن خدماتية إنسانية " . (على ، 2009 ، ص9)

وكانت تتصف بالصفات الأخصائية النفسانية خاصة في ظل جائحة كورونا بتقديم العون للأشخاص المصابين بالفيروس لزم تكون عندك معلومات عن هذا الفيروس لأخذ الحذر منه في قولها: "خلفية عن الوباء ، وأساليب الوقاية ويكون مجند وفق لأساليب الوقاية من الفيروس " .

وتمارس هذه المهنة عن قناعة لحبها لتخصصها في قولها: " انا كنت حابة نقرا ارطوفونيا مي معدل ما سمحليش عليها درت أخصائية نفسانية حبيت هذا التخصص والحمد لله " .

الظروف التي مرت بها هي الآن جعلت منها قوية في تجاوز المحنة في قولها: " العراقيل عداء نجاح مهنتي وفجوة " .تشعر أنها قدمت ما بوسعها للأشخاص المصابين بالفيروس كورونا .

وحسب أمال تعرفها " بأنه عبارة عن حالة من إجهاد ناجمة عن أعياء ومتطلبات متواصلة زائدة ملقاة على الأفراد تفوق قدرتهم المهنية " . (عسكر ،21،2009)

#### ❖ البعد السلوكي :

تبين أن الحالة (ع،ح) الجنب المادي كافي في عملها بحكم أنها تخدم في عيادة في قولها: " جانب المادي كافي "

تحب عملها في عيادة لهذا تقوم دائما بالإبداع في عملها مع زميلاتها في قولها: " ايه ساعات نقوم بتغيير في العيادة وزيادة حوايج فيها ونحب نبذل في عيادة انتاعي " .



تؤمن الحالة أن الحوار والتفاهم المتبادل هو سر نجاح وتحسين الحالات في قولها: " نعم لأن بالحوار مع الحالات والتفاهم والمعاملة الحسنة يزيد في النجاح وتوفيق والقضاء على الفيروس كورونا "

تظهر الحالة إلى استعمال القسوة مع بعض الحالات في قولها: " عند تماطل الأم عن قصد ولا تقوم ببرامج في المنزل مع الطفل وفئة المراهق " .

الحالة في عيادتها موفرة كل الوسائل للقيام بالأداء في قولها: " كل الحالات واش ندير معاهم "

ولديها القدرة على مواجهة العراقيل والصعوبات التي تواجهها في حياتها وعملها في قولها: " لديا القدرة على مواجهة الصعوبات التي تواجهني في عملي وأخطها " .

## 2-4- نتائج مقياس الاحتراق النفسي للحالة الثانية :

حصلت الحالة (ع.ح) على درجة 52 من مقياس الاحتراق النفسي حسب إجابتها على الكثير من العبارات (كل يوم ) مما أدى إلى أن تتمتع بمستوى عالي من الاحتراق النفسي.

الأبعاد	الدرجات
الإنهاك العاطفي	35 درجة معتدل
تبلد المشاعر	12 درجة معتدل
تدني الشعور بالإنجاز	05 درجة منخفض

يظهر من خلال الجدول بأن الحالة (ع.ح) تتمتع بالإنهاك عاطفي ب35 درجة بما يفسر أن الحالة مرت بظروف قاسية في حياتها وشعورها بالتعب والإرهاق وفقدان طاقتها والتوتر الانفعالي التي تشعر به نتيجة العمل مع فئة المصابين بالفيروس كورونا و وفاة أمها الذي أثرت على حياتها نفسية والجسدية .

وحصولها على تبلد المشاعر ب12 درجة أنها أصبحت الحالة لديها اللامبالاة مع المرضي خاصة في ظل ظروف التي مرت بيها والحزن الكبير على فقدان أمها وشعورها بتأنيب الضمير عند أصبت أمها بالفيروس كورونا .

وحصولها على تدني الشعور بالإنجاز ب05 منخفض راجع إلى المساعدات التي قدمتها في خلية أزمة ال قرنطرة مع المرضى المصابين بالفيروس .

وحسب قول علي عسكر (2009) عن الاحتراق النفسي على أنه : الشعور بالاستنزاف العاطفي

والعقلي والجسمي يوما بعد يوم حتى يصل الفرد إلى ما بعد الإجهاد وحالة من الشعور بفقدان الإحسان .

## 2-5- التحليل العام للحالة الثانية :

من خلال المقابلة العيادية النصف موجهة مع الحالة (ع،ح) وتطبيق مقياس الاحتراق النفسي اتضح أن الحالة لها مستوى عالي من الاحتراق النفسي ، وهذا راجع لظروف والضغوطات والتعب و الإرهاق التي تمر به في حياتها اليومية و خاصة في مجال عملها، وتعتمد الحالة على الفاعلية الذاتية ، حيث أن لديها القدرة على تحقيق أهدافها على نحو فعال شعورها القوي بالاجتهاد والمثابرة في الحياة وتحمل المسؤولية وتجاوز المعاناة بدون مساعدة من أحد وهو مستوى الإجهاد والتوتر الانفعالي الذي يشعر به الشخص نتيجة للعمل مع فئة معينة في المجال . حيث يعرف باندورا الفاعلية الذاتية بأنها توقعات عن أدائه للسلوك في مواقف تتسم بالغموض- كذلك تتسم الحالة بالقدرة على الكفاءة الذاتية وثقتها بنفسها وهو تقييم الفرد لنفسه ومدى شعوره بالرضا عن عمله هذا ما جعلها تتصف بجرعة من التفاؤل و النظرة الايجابية إلى المستقبل، حيث عرفها شفارتز 1996 الكفاءة الذاتية بأنها بعد من الأبعاد الشخصية متمثلة في قناعات ذاتية حول ردة الفرد على التغلب على المهام و المشكلات الصعبة التي تواجهه . أصبحت الحياة بالنسبة إليها مجرد العمل على مساندة العائلة وهذا يدل على اللامبالاة والتعب والإعياء المهني ،والضغط النفسي لديها ،حيث يعرف على أنه مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل ،عدم قدرتهم على الاستجابة للمتغيرات البيئية والتوافق معها أو مواجهتها، فإذا استمر وزادا هذا الضغط ولم يتم مجابهة مصدر الضغط فقد يصبح احتراقا نفسيا ، وهذا ما أكدت عليه كريستينا ماسلاش على أن الفرد العامل الذي لا يستطيع التعامل مع الضغوط المهنية ولا يتغلب عليها أو يتكيف معها تؤدي بالفرد العامل إلى عدم رغبته في مساعدة الآخرين و الإحساس بهم فيصبح معزولا عنهم مع مرور الوقت.

### 3. التحليل العام للحالات :

تذكير بتساؤلات الدراسة :

(1) ما مستوى الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين في ظل جائحة كورونا ؟

(2) ما هي أبرز الأبعاد للاحتراق النفسي في ظل جائحة كورونا ؟

بالنسبة للتساؤل الأول :

فقد تم التواصل إلى أن مستوى الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين في ظل جائحة كورونا الحالة

الأولى مستوي الاحتراق النفسي منخفض أما الحالة الثانية مستوى الاحتراق النفسي عالي :

الدراجات	النقطة المتحصل عليها من المقياس	الحالات
منخفضة	39	الحالة الأولى(ص.ب)
مرتفعة	52	الحالة الثانية (ع.ح)

من خلال الجدول تبين لنا أن الحالة الأولى (ص،ب) والحالة الثانية ( ع.ح ) أولى تتمتع مستوي

منخفض من الاحتراق النفسي ، وذلك راجع إلى طبيعة العمل لدى الأخصائيين النفسانيين في ظل جائحة

كوفيد-19 أثرت على حياتها وجعلها تمر بمراحل من التعب والإرهاق العاطفي التي كانت تشعر بها

الحالة والتي تعتبر من اشد أنواع الإجهاد العاطفي خطورة على البشر و الوقوع فريسة له أمر خطر و

مدمر لان إصابة مشاعرك بالإرهاك لا تعني أن الضرر سيتوقف عند هذا الحد بل سيمتد ليشمل بدنك و

عقلك .

أما الحالة الثانية (ع.ح) فهي تتمتع بمستوى عالي للاحتراق النفسي ، وذلك راجع إلى المعاناة الصعوبات التي تعرضت لها الحالة وأثرت على حياتها وجعلها تمر بمراحل من التعب والإرهاق العاطفي والتوتر الانفعالي التي كانت تشعر به الحالة في ظل فيروس كورونا ومع وفاة أمها أصبحت مشاعرها جامدة مما جعلها تشارك في أزمة كورونا في مقر سكنها لتقديم كل ما بوسعها مساعدة محتاجين و أخذ كل حيلة الحذر بعدم انتقال الفيروس لأخواتها وأبيها وكانت تمر بالضغط كبير في هذه المرحلة لكن بالصبر والقوة والتحدي تجاوزت كل الصعاب والمعاناة لوحدها دون مساعدة أحدا .

بالنسبة للتساؤل الثاني :

الحالة الثانية		الحالة الأولى		الأبعاد
معتدل	35 درجة	معتدل	33 درجة	الإرهاك العاطفي
معتدل	12 درجة	منخفض	0 درجة	تبدل المشاعر
منخفض	05 درجة	منخفض	6 درجة	تدني الشعور بالانجاز

من خلال تفريغ النتائج المتحصل عليها تبين لنا بان **الحالات** تعاني من درجة عالية الإستنزاف أو الإنهاك العاطفي للمختصين النفسيين في ظل جائحة كورونا covid-19 وهو شعورهم بالاستنزاف الانفعالي المفرط نتيجة احتكاكهم بالآخرين ،وهذا راجع لطبيعة العمل وكذلك لمعاناة والضغط الكبير لديهم العمل مع مصابين كورونا يحتاج منهم الصبر والقوة مع ا كل احتياطات من الفيروس خوفا من انتقال الفيروس للعائلة .

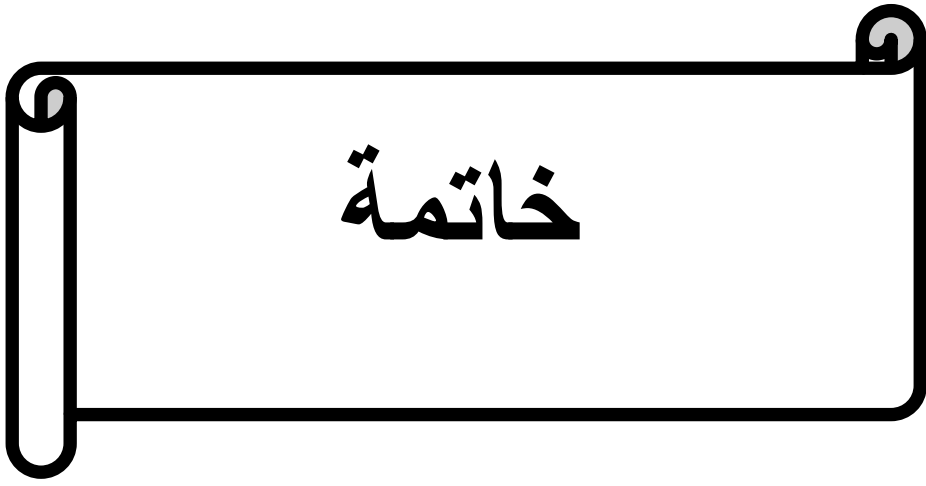
ومن هنا تنشأ ضغوط و توترات العمل عن مجموعة من المسببات والعوامل في بيئة العمل الأخصائي (جائحة كورونا ) ، انطلاقاً من أن طبيعة عملهم تفرض عليهم تقديم الخدمات للمواطنين في الوقت المناسب والتي تستنزف الطاقة النفسية و الجسمية للأخصائيين فتؤدي بهم إلى حالة عدم التوازن مما ينعكس سلباً على سير العمل ضمن المؤسسة ، وعلى التعامل مع الزملاء والأشخاص الذين تقدم لهم الخدمات، كما يتعداه إلى أكثر من ذلك من حيث التأثير السلبي على الدافعية والأداء وكذا الروتينية بأداء واجبات العمل، ولعل إن هذه الحالة تشير إلى أقصى من الضغوط النفسية هذه الأخيرة إذا زادت وتفاقمت عن حدها أدت إلى ظاهرة أكثر ضرراً هي ظاهرة الاحتراق النفسي ، وعلى هذا الأساس يعد عنصر ضغوط العمل من بين أهم الأسباب التي تؤدي إلى الشعور بالاحتراق ومن ثم تأثيره على أداء الأخصائيين والمؤسسة على حد سواء . في ظل هذه الوضعية أصبح الأخصائيون يجدون صعوبة في أداء مهامهم على أكمل وجه مما يدفعهم وبصورة مستمرة إلى المزيد من بذل الجهد بغية الاستمرار في العمل بكل نشاط، فمن اتساع المسافة بين ما يطلبه الأخصائي من حقوق وعدم تلبيةها من قبل الإدارة ، يجد هذا الأخصائي نفسه غير قادر على المزيد من العطاء والعمل نظراً للاستنزاف المتزايد للطاقة والجهد و الإحساس بالإحباط لعدم بلوغ الأهداف المنشودة . وفي هذا الموقف يقول فرودنبجر أن العامل بسلبية أدائه يتجه عادة إلى مرحلة ضمن الاحتراق النفسي ، حيث يرى أن الأشخاص عندما يكونون ضحايا للاحتراق فإنهم مثل المباني، وهذا نتيجة الضغط الناتج عن جائحة كوفيد\_19 ولعل إن من مظاهر الضغط النفسي المرتفع التي تتبدى في الاحتراق هو ذلك التأثير السلبي الذي يظهر في الإجهاد النابع من عدم الشعور بالرضا، والإحساس بعدم القدرة على التحكم و كذا الإحساس بالعجز عن أداء أي عمل في جائحة كورونا .وعلى العموم ترجع أسباب التأثير السلبي للاحتراق النفسي على الأداء الوظيفي إلى أن الفرد (الأخصائي) الذي يتعرض للضغوط المرتفعة يكون تركيزه على المشاعر و العواطف غي السارة الناتجة عنها حتى ولو كان مستواها منخفض أكثر من تركيزه على العمل نفسه . وهذا من شأنه أن يؤثر على مستوى أدائه ،

إضافة إلى هذا فإن ضغوط العمل لدى الاخصائين في ظل جائحة كورونا والاحتراق النفسي قد يجعلان الفرد أكثر ميلا للحوادث و الوقوع في الأخطاء ، هذا ما يترتب عليه زيادة التكاليف التي تتحملها المنظمة خاصة تكاليف العلاج و المستشفيات و المؤسسات . ( عبد الله ، 1995 ، ص2)

### خلاصة الفصل :

لقد تم الاعتماد في الدراسة الحالية على المنهج العيادي ، للوصول إلى الإجابة على تساؤلات الدراسة و التي تتمحور حول الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين في ظل جائحة كورونا و قياس احتراقها النفسي وأيضا تحليل أبعاد الاحتراق النفسي للكشف عن الضغوط التي يتعرض لها الأخصائيين النفسيين في ظل جائحة كورونا .





## خاتمة :

من خلال بحثنا هذا فتح نافذة على أحد أهم المواضيع في المجال المتعلقة بالأخصائي النفسي في وحدات الكشف عن الصعوبات والمعاناة التي تواجهه أثناء عملية التكفل النفسي في ظل جائحة كوفيد - 19. حيث مازالت تواجهه العديد من توفر الوسائل المادية اللازمة و التي لاسيما اختبارا العلاج لمختلف الاضطرابات و المشكلات النفسية الهلع ,الخوف ,.. حيث توصلنا إلي أن الأخصائي النفسي يواجه العديد من العقبات التي تؤدي به إلي الاحتراق النفسي المرتبط بوجود مجموعة من الضغوطات المستنزفة ومتواصلة في حياة الفرد وتآثر تأثيرا كبيرا على حياته الخاصة و علاقته مع أسرته وكذلك مكان عمله مما يؤثر على المجتمع بصورة كاملة .

هدف من دراستنا معرفة درجة الاحتراق النفسي عند الأخصائيين النفسيين في ظل جائحة كورونا من خلال الأبعاد (استنزاف انفعالي ، تبدل المشاعر ، نقص الشخصي ) ذلك نتيجة لاختلاف (السنوات ، والخبرة).

إن هذه دراستنا سلطنا الضوء على فئة مهمة في المجتمع وهم الأخصائيين النفسيين في ظل جائحة كورونا الدور الكبير الذين قدموه برغم من أوضاع الراهنة .



قائمة المراجع

## قائمة المراجع :

## أولاً : المراجع العربية :

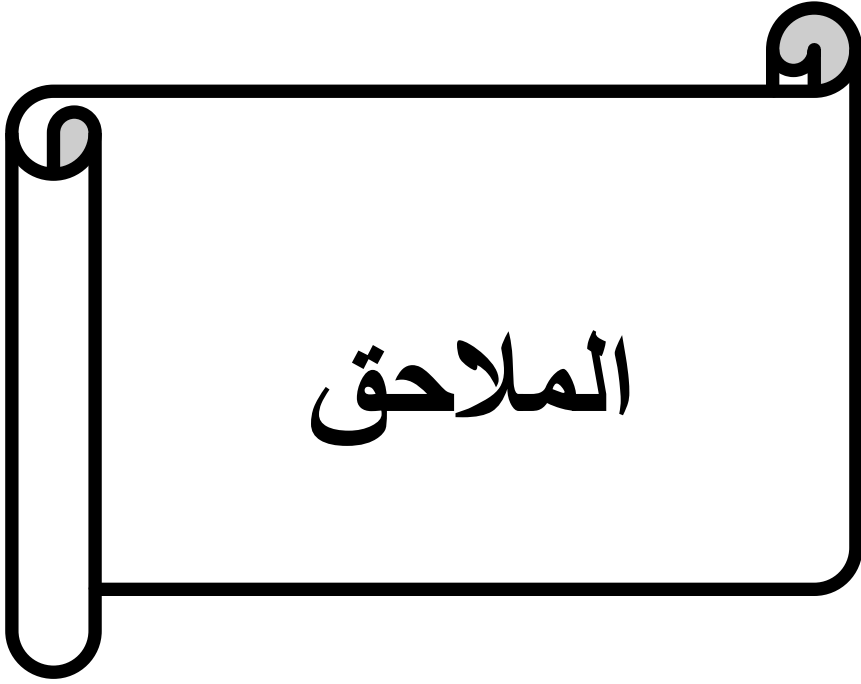
1. الباهي فؤاد السيد ، (1978) . 'دراسات وبحوث في علم النفس ، ط1 دار الفكر العربي ، القاهرة .
2. الظفري سعيد و القروتي إبراهيم (2019) . الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان ، المجلة الأردنية في العلوم التربوية ، مجلة 6 عدد 3 .
3. السرطاوي زيدان ، (1998) . الاحتراق النفسي ومصادره لدى معلمي التربية الخاصة ، مجلة كلية التربية ، جامعة عين شمس ، العدد 2
4. السيد محمد محمود، مقال حول منظمات المجتمع المدني على خط المواجهة مع كورونا المنظمات الأعضاء برائد تقود العمل المدني العربي لمواجهة كورونا، الشبكة العربية للبيئة والتنمية القاهرة - جمهورية مصر العربية .
5. الصريفي عبد الفتاح حافظ محمد، (2002) . البحث العلمي الدليل التطبيقي للباحثين ، ط1 ، دار وائل للنشر، الأردن .
6. العربي غريب ، وسايحي سليمة ، (2010) . مقال حول تلاميذ يشنون هجوما على متوسطة بالعلمة ، جريدة الشروق، العمود رقم 4 .
7. العبيدي محمد جاسم (2009) . علم النفس الإكلينيكي، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، طبعة 02 ، عمان .
8. العش وليد، مقال حول قطاع الصحة "ما بعد الكورونا" من أهم الأولويات ، متخصص في أمراض الأنف والحنجرة والأذن ، تونس .
9. العقلم م ، (2003) . ، خلف، "جائحة كورونا كوفيد- 19 وتداعياتها على أهداف التنمية المستدامة، طباعة رقمية للمنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم .
10. الرشيدى توفيق هارون ، (1999) . الضغوط النفسية طبيعتها \_نظريتها ، ط1 ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة .

11. الهاشمي لوكنيا ، (2002) . الضغوط النفسي في العمل : مصادره ، أثاره طرق الوقاية ، مجلة أبحاث نفسية تربوية ، العدد الأول ، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية ، قسم علم النفس ، جامعة منتوري ، قسنطينة .
12. النعموني مراد ، (2014) . مدخل إلى علم النفس العمل والتنظيم ، ط1 دار الجسور للنشر والتوزيع .
13. تركي مصطفى احمد ، الصعوبات التي تواجه الخدمة النفسية ، إدارة الخدمة الاجتماعية والنفسية وزارة التربية ، الكويت ، أطفال الخليج ذوي الاحتياجات الخاصة .
14. حامد خالد ، (2008) . منهجية البحث في العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، جسور للنشر و التوزيع .
15. حمدي عبدالله العظيم ، (2012) . "مهام الاخصائي النفسي" في مجال الإرشاد الطلابي ، ط1، الجيزة مكتبة أولاد الشيخ للتراث .
16. خمابسة عمر سعود ، (2018) . "الاحترق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمان ، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات -الجلد الثامن -العدد الأول .
17. جمعة سيد يوسف ، (2006) . إدارة الضغوط العمل نموذج للتدريب والممارسة ، الطبعة الأولى ، إيترك للنشر والتوزيع .
18. جميل رضوان سامر ( 2002 ) . "الصحة النفسية ، طبعة 1، دار المسيرة عمان ،الأردن .
19. ساعد شفيق ، ( 2019.2020) . محاضرات في مقياس الاضطرابات السيكوسوماتية ، تخصص علم نفس عيادي ، جامعة محمد خيضر بسكرة .
20. شحاته محمد الربيع ، (2006) . أصول الصحة النفسية ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
21. عبد الله ، محمد (1995) . مقياس الاحتراق النفسي للمعلمين ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو مصري.
22. عثمان السيد فاروق ، (2001) . القلق وإدارة الضغوط النفسية ، دار الفكر العربي ، القاهرة.
23. عسكر رأفت (2004) . علم النفس الإكلينيكي، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة .
24. عسكر علي (2000) . ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، القاهرة ، دار الكتاب .
25. عسكر علي ، (2005) . الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل السلوك \_ التنظيمي المعاصر ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة .

26. عطوي جودت عزت . ( 2007 ) . أساليب البحث العلمي: مفاهيمه ، أدواته ، طرقه الإحصائية ، دار الثقافة للنشر و التوزيع .
27. علي عسكر، (2009) . ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، مصر ، دار الكتاب الحديث .
28. عوض احمد محمد بني أحمد (2007) . الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس ، دار الحامد ، عمان الأردن .
29. هنا عطية محمود ومحمد سامي (1976) . علم النفس الإكلينيكي(ج1)، دار النهضة المصرية، طبعة02 ، القاهرة.
30. لويس كامل مليكة، 2010 . علم النفس الاكلينيكي ، دار الفكر للنشر و التوزيع ، عمان، الأردن.
31. معتصم ميموني بدره ، (2001) . الاضطرابات النفسية والعقلية عند الطفل المراهق ، ابن عكنون ، ديوان المطبوعات الجامعية .
32. ملكاوي حنان عيسى ، "تداعيات جائحة كورونا المستجد على الأمن الصحي العربي" ، بروفيسور في علم الكائنات الحية الدقيقة والبيولوجيا الجزيئية جامعة اليرموك/ المملكة الأردنية الهاشمية .

### ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

33. Frudien bugar ,(1975). the staff nout in alternative institution psycho, therapy theory research and paractice.
34. Ronald person,(1991).Dictionnaire du psychologie, 1er edition ,France



## الملحق رقم ( 01 )

الملحق رقم (1) دليل المقابلة

البعد الأول : الفيزيولوجي :

1-كيف هي صحتك العامة؟

2-هل تعاني من مرض أو مشكلة صحية مزمنة؟

3-هل أثرت مهنتك على صحتك الجسدية في ظل جائحة كورونا ؟

4-هل أصبتي بالفيروس كورونا في مهنتك ؟

البعد الثاني :النفسي :

1-كيف كانت ظروف حياتك كأخصائية نفسانية في ظل جائحة كورونا ؟

2-هل توجد معاناة في مهنتك كأخصائية نفسانية في ظل جائحة كورونا ؟

3- ماهي أبرز المشكلات والمعوقات التي تواجهك وتزعجك كأخصائية نفسانية في ظل جائحة كورونا ؟

4-هل أثرت مهنتك على صحتك النفسية في ظل جائحة كورونا ؟

5-هل تتناولين الفيتامينات المنشطة لمقاومة التعب والإجهاد الانفعالي التي تعانيين منه في ظل جائحة

كورونا ؟

6-كيف تصفي معنوياتك في عملك في هذا الوقت بالضبط في ظل جائحة كورونا ؟

7-هل تشعرين بالتعب والإرهاق واستنزاف طاقاتك من جراء مهنتك في ظل جائحة كورونا ؟



8- هل تشعرين بالراحة بعد الإجازة؟

البعد الثالث : الإدراكي المعرفي :

1- هل تشعرين أنك تديري عملك وفقاً لرؤيتك الخاصة؟

2- هل تتلقى الدعم عند الحاجة ؟ من من؟

3- هل تشعرين انك قمت بواجبك كأخصائية نفسانية في ظل جائحة كورونا ؟

4- نود أن تبين لنا أهمية مثل هذا العمل في المؤسسات والعيادات الخاصة في ظل جائحة كورونا؟

5- في نظركي ما هي الصفات التي تتصف بها الأخصائية النفسية في ظل جائحة كورونا؟

6- هل تعتقدين أن ما تقدميه في مهنتك كاف أم لا ؟ وكيف ذلك؟

7- هل تمت ممارسة هذه المهنة عن قناعة و اختيار منك؟ أم تمت ممارستها لأنك لم تجدي سواها؟

8- ما هي الظروف التي تجعلك أكثر نجاحاً في أداء مهامك؟

البعد الرابع : السلوكي :

1- هل تتوافق قدراتك مع متطلبات مهنتك ؟ نعم لا

ولماذا؟

2- هل بالا مكانك المساعدة باقتراحات لتحسين مستوى خدمات المؤسسة التي تشتغلين بها؟

3- هل تعتقدين أن الإشراف المبني على الحوار و التفاهم و المعاملة الحسنة يزيد من توافقك مع

مهنتك؟ لماذا؟

4- هل تضطرين إلى معاملة المفحوصين بقسوة؟ نعم لا

ولماذا؟

5- لو أتاحت لك فرصة ترك مهنتك و الانتقال إلى مهنة أخرى ستفعلين ذلك؟ نعم لا

ولماذا؟

6- حالة ما إذا وقع لكى مشكل فى المهنة ؟ هل تصرحين أم تتجاهلينه

وكيف ذلك؟

7- هل الوسائل التي يتم استخدامها لأداء المهام متوفرة و مناسبة لكى؟

8- لديكى القدرة على الانسجام مع الأجواء التي تعيشها فى عملكى ؟ موافقة معارضة

ولماذا؟

## ملحق رقم ( 02 )

الملحق رقم (2) المقابلة كما وردت مع الحالة الأولى(ص.ب)

البعد الأول : الفيزيولوجي :

س1-كيف هي صحتك العامة؟

ج-اشعر أحيانا بالعياء

س2-هل تعاني من مرض أو مشكلة صحية مزمنة؟

ج-لا أعاني من مشكلة صحية مزمنة

س3-هل أثرت مهنتك على صحتك الجسدية في ظل جائحة كورونا ؟

ج-بعض الشيء

س4-هل أصبتي بالفيروس كورونا في مهنتك ؟

اصبت بفيروس كورونا في مكان العمل

البعد الثاني :النفسي :

س1-كيف كانت ظروف حياتك كأخصائية نفسانية في ظل جائحة كورونا ؟

ع-صعبة جدا وارهاق وتعب كبير

س2-هل توجد معاناة في مهنتك كأخصائية نفسانية في ظل جائحة كورونا ؟

ج- هناك تعب وليست معاناة

س3- ماهي أبرز المشكلات والمعوقات التي تواجهك وتزعجك كأخصائية نفسانية في ظل جائحة كورونا ؟

ج- اكبر معوقات نقص تكوين وفي نفس الوقت آمال كبيرة معلقة بالاحصائي هذا ما يزيد توتر النفساني

س4- هل أثرت مهنتك على صحتك النفسية في ظل جائحة كورونا ؟

ج- نعم هناك بعض المخاوف وقلق التي تتطلب منا تجاوزها لوحدنا وخصوصا مع ضغط العمل وزيادة

الحالات

س5- هل تتناولين الفيتامينات المنشطة لمقاومة التعب والإجهاد الانفعالي التي تعانيين منه في ظل جائحة

كورونا ؟

ج- لم اتناول فيتامينات المنشطة

س6- كيف تصفي معنوياتك في عملك في هذا الوقت بالضبط في ظل جائحة كورونا ؟

ج- كنت استخدم كثيرا الاسترخاء لمساعدة نفسي عن تجاوز الضغوط وشغل وقتي بأنشطة خارجة عن العمل

س7- هل تشعرين بالتعب والإرهاق واستنزاف طاقتك من جراء مهنتك في ظل جائحة كورونا ؟

ج- نعم اشعر باستنزاف كبير لطاقتي إلى درجة فقدت التركيز وأصبحت أعاني من كثرة النسيان خصوصا

بعد مرور تسعة أشهر من بداية الوباء

س8- هل تشعرين بالراحة بعد الإجازة؟

ج- قليلا لم أشعر براحة كبيرة بعد خروجي بالايجازة وأرى انني مازلت محتاجة إلى الراحة لكن ظروف العمل تتطلب منى استئناف العمل

البعد الثالث : الإدراكي المعرفي :

س1- هل تشعرين أنك تديري عملك وفقاً لرؤيتك الخاصة؟

ج- نعم

س2- هل تتلقى الدعم عند الحاجة ؟ من من؟

ج- نعم من عند الاهل

س3- هل تشعرين انك قمت بواجبي كأخصائية نفسانية في ظل جائحة كورونا ؟

ج- نعم قمت بواجبي

س4- نود أن تبين لنا أهمية مثل هذا العمل في المؤسسات والعيادات الخاصة في ظل جائحة كورونا؟

ج- تخصص علم النفس ذا أهمية بالغة في المؤسسات

س5- في نظركي ما هي الصفات التي تتصف بها الأخصائية النفسية في ظل جائحة كورونا؟

ج- يجب أن تتصف بالصلابة النفسية

س6- هل تعتقدين أن ما تقدميه في مهنتك كاف أم لا ؟ وكيف ذلك؟

ج- لا

س7- هل تمت ممارسة هذه المهنة عن قناعة و اختيار منك؟ أم تمت ممارستها لأنك لم تجدي سواها؟

ج-على قناعة واختيار مني

س8- ما هي الظروف التي تجعلك أكثر نجاحا في أداء مهامك؟

ج-حب تخصصي

البعد الرابع: السلوكي :

س1-هل تتوافق قدراتك مع متطلبات مهنتك؟ نعم لا ولماذا؟

ج-بعض الشيء لانني أرى أنه مجال واسع وأستقبل الكثير من الحالات كل حالة تختلف عن الأخرى وأرى

أنه على الأخصائي أن يتلقن تكوينات دورية إضافة إلى ذلك عليه الاطلاع والبحث المستمر راجع لتنوع

الحالات التي يستقبلها

س2-هل بالا مكانك المساعدة باقتراحات لتحسين مستوى خدمات المؤسسة التي تشتغلين بها؟

ج-اولا تحسين وتطوير من التعليم العالي وشروط التحاق الطلبة لهذا التخصص واعادة النظر في لغة

التكوين بحيث تتماشى مع متطلبات سوق الشغل إضافة على مؤسسات العمل أن تولي أهمية كبيرة لتكوين

الأخصائين وبشكل دوري

س3- هل تعتقد أن الإشراف المبني على الحوار و التفاهم و المعاملة الحسنة يزيد من توافقك مع

مهنتك؟ لماذا؟

ج-نعم أكيد لان التوافق في العمل يزيد من مردودية العامل

س4-هل تضطرين إلى معاملة المفحوصين بقسوة؟نعم لا

ج- لا ابدا

س5- لو أتاحت لكي فرصة ترك مهنتك و الانتقال إلى مهنة أخرى ستفعلين ذلك؟ نعم لا

ولماذا؟

ج- نعم لانها تتطلب مجهود كبير

س6- حالة ما إذا وقع لكي مشكل في المهنة ؟ هل تصرحين أم تتجاهلينه

وكيف ذلك؟

ج- حسب نوع المشكل وبعده اذا كان المشكل يمس المهنة بشكل عام سوف أتخذ إجراءات قانونية ولن

اتراجع حتى يرد اعتباري كأخصائية أما إذا كان مشكل مع زملاء في مكان العمل فأقوم بتجاهله وعدم

إعطاء قيمة المشكل ولشخص في حد ذاته

س7- هل الوسائل التي يتم استخدامها لأداء المهام متوفرة و مناسبة لكي؟

ج- الوسائل ناقصة وفي أغلب الأحيان أعتمد على مالي الخاص من أجل اقتناء مستلزمات الخاصة بالعمل

س8- لديكي القدرة على الانسجام مع الأجواء التي تعيشها في عملي؟ موافقة معارضة

ولماذا؟

ج- موافقة نعم لديا قدرات وذلك بخلق استراتيجيات خاصة بي من أجل تجاوز الضغوط والتكفل بالحالات

## ملحق رقم ( 03 )

الملحق رقم (3) المقابلة كما وردت مع الحالة الثانية(ع.ح)

البعد الأول : الفيزيولوجي :

س1\_كيف هي صحتك العامة ؟

ج-لباس الحمد لله

س2\_ها تعاني من مرض أو مشكلة صحية مزمنة ؟

ج- ايه عندي مرض الربو .

س3\_هل أثرت مهنتك على صحتك الجسدية في ظل جائحة كورونا ؟

ج-أشعر بالتعب والإرهاق لأن أنا كبيرة عائلة مسؤولة عن العائلة .

س4\_هل أصبتي بالفيروس كورونا في مهنتك ؟

ج-ايه في مكان عملي مما أدي بي لتوقف لفترة .

البعد الثاني :النفسي :

س1\_كيف كانت ظروف حياتك كأخصائية في ظل جائحة كورونا ؟

ج-في تلك الفترة التي كانت نسبة مرتفعة للفيروس قمت باخذ الخذر والوقاية منه مع التعقيم كل 24ساعة

وتعقيم كل الشيء يلمسه الاطفال .لان كنت خائفة على ماما لانها عندها مرض سرطان وابي كبير في السن

نخاف عليهم لا نديهم فيروس .



س2\_ هل توجد معاناة في مهنتك كأخصائية نفسانية في ظل جائحة كورونا ؟

ج- عند أصبت بالفيروس توقفت عن العمل وقمت في المنزل بيت حصص مباشرة للأطفال وبرامج منزلية ، وأساليب للامهات للوقاية من الفيروس وكان عندي صعوبة في توصل مع الأمهات يالي ما عندهم الهاتف كنت نبعثهم الوجبات المنزلية .

س2\_ ماهي أبرز المشكلات والمعوقات التي تواجهك وتزعجك كأخصائية نفسانية في ظل جائحة كورونا ؟

ج- وفاة أُمي وتواردت أفكار إني سبب في إصابة أُمي بالفيروس بحكم عند نخدم وتأنيب الضمير .

س4\_ هل أثرت مهنتك على صحتك النفسية في ظل جائحة كورونا ؟

ج- خاصة عند وفاة أُمي مررت أوقات صعبة من الحزن والتعب و الإرهاق العاطفي والفراغ .

س5\_ هل تتناولين الفيتامينات المنشطة لمقاومة التعب والإجهاد الانفعالي التي تعانين في ظل جائحة كورونا

؟

ج-فيتامين زنك وفيتامين C مدة 5ايام .

س6\_ كيف تصفي معنوياتك في عملك في هذا الوقت بالضبط في ظل جائحة كورونا ؟

ج-مكافحة والجهد.

س7\_ هل تشعرين بالتعب والإرهاق واستنزاف طاقتك من جراء مهنتك في ظل جائحة كورونا ؟

ج- مع بعض الحالات يحتاج مني ذلك .

س8\_ هل تشعرين بالراحة بعد الإجازة ؟

ج-شوية مع مشاكل صراولي بصح الحمد لله .

البعد الثالث : الإدراكي المعرفي :

س1\_هل تشعرين أنك تديري عملك وفقا لرؤيتك الخاصة ؟

ج-لا عندي زميلادي نشاورهم أي تغيير في عيادة .

س2\_هل تتلقي الدعم عند الحاجة؟من ما؟

ج-نهار توفاه أُمي من الأخصائيين نفسانيين وأساتذة في مواقع الافتراضي ما كنت متوقعتهم .

س3\_هل تشعرين أنك قمت بواجبك كأخصائية نفسانية في ظل جائحة كورونا ؟

ج-مريت في أزمة الخلية بلدية الـقنطرة للمرض المصابين بالفيروس وأنا كنت أول متطوعين وقدمت المساعدات برغم من المعاناة الحزن على فقدان أُمي بعد أسبوع مباشرة من جنازة أُمي تطوعت معاهك .

س4\_نود أن تبين لنا أهمية مثل هذا العمل في العيادة في ظل جائحة كورونا ؟

ج-صعب جدا يحتاج إلى تحمل المسؤولية لانه فيروس خطير جدا .

س5\_في نظرك ماهي الصفات التي تتصف بها أخصائية نفسانية في ظل جائحة كورونا ؟

ج-المبادأة مع علم العواقب وخلفية علمية عن الوباء واساليب الوقاية ويكون مجند وفق أساليب الوقاية من الفيروس والمعطاة .

س6\_هل تعتقدين أن ما تقدميه في مهنتك كاف أم لا؟وكيف ذلك ؟

ج-كافي لأنني أقدم كل ما بوسعي للمساعدة المصابين بالفيروس كورونا مع الوقاية وأخذ الحطة الحذر .

س7\_ هل تمت ممارسة هذه المهنة عن قناعة واختيار منك؟ أم تمت ممارستها لأنك لم تجدي سواها؟

ج-أنا كنت حابه نقرا ارطوفونيا مي معدل مسمحليش عليها درت أخصائية نفسانية وحببت هذا التخصص

الحمد لله .

س8\_ ماهي الظروف التي تجعلك أكثر نجاحا في أداء مهامك؟

ج-العراقيل عداء نجاح مهنتي وفجوة .

**البعد الرابع: السلوكي :**

س1\_ هل تتوافقين قدراتك مع متطلبات مهنتك؟ نعم لا ولماذا؟

ج-جانب المادي كافية روعي .

س2\_ هل بإمكانك المساعدة بإقتراحات لتحسين مستوى خدمات العيادة التي تشتغلين بها؟

ج-ايه ساعات نقوم بتغيير في العيادة وزيادت حوايج فيها ونحب نبذل في عيادة انتاعي .

س3\_ هل تعتقدين أن الإشراف المبني على الحوار والتفاهم مع المعاملة الجسدية يزيد من توافقك مع مهنتك

؟ ولماذا؟

ج-نعم لان بالحوار مع الحالات والتفاهم والمعاملة الحسنة يزيد في تحسين الحالة ويزيد في النجاح وتوفيق

والقضاء على الفيروس كورونا .

س4\_ هل تضطرين إلى معاملة المفحوصين بقسوة؟ نعم لا ولماذا؟

ج- عند تماطل الأم عن قصد ولا تقول ببرامج في المنول مع الطفل والمفحوصين خاصة فئة المراهق تحتاج لقسوة معاهم .

س5\_ لو أتاحت لكي فرصة ترك مهنتك والانتقال إلى مهنة أخرى ستفعلين ذلك ؟

ج- نعم لا ولماذا ؟ مستحيل .

س6\_ حالة ما إذا ما وقع لكي مشكل في المهنة ؟ هل تصرخين أم تتجاهلينه ؟ وكيف ذلك ؟

ج- تجاهله ولا ابالي بيه. بالعكس نزيد ابداع في عملي .

س7\_ هل الوسائل التي إستخدامها لأداء المهام متوفرة ومناسبة لكي ؟

ج- ايه موفرة كلش كل الحالات واش ندير معاها .

س8\_ ليكي القدرة على الإنسجام مع الأجواء التي تعيشها في عملي ؟ كوافقة معارضة ولماذا ؟

ج- نعم موافقة ولديا القدرة على مواجهة الصعوبات التي تواجهني في عملي وأتخطها .

## ملحق رقم ( 04 )

### الملحق رقم(4) مقياس الاحتراق النفسي

في إطار بحث لنيل شهادة الماستر في علم النفس عيادي.والتي تحمل عنوان :

(الاحتراق النفسي لدى الأخصائيين النفسيين في ظل جائحة كورونا)

نرجو المساعدة و الإجابة على بنود المقياس علما أن تعاونكم معنا سوف يخدم البحث العلمي.

نرجو منكم وضع علامة(x)أمام العبارة التي تتاسب مع موقفكم

"وشكرا"

الفقرات	أبدا	بعض الأحيان في السنة	مرة في الأسبوع	بعض الأحيان في الأسبوع	كل يوم
1					
اشعر بأنني منهار انفعاليا جراء ممارستي لمهنتي مع المرضى					
2					
اشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم					
3					
اشعر بالتعب عندما استيقظ من نومي واعلم انه علي مواجهة يوم عمل جديد مع المرضى					
4					
استطيع أن افهم بسهولة مشاعر المرضى					
5					
اشعر أنني أعامل بعض المرضى بطريقة غير إنسانية و كأني أتعامل مع أشياء جامدة					
6					
التعامل مع المرضى طوال فترة العمل يتطلب مني جهدا كبيرا					
7					
احل مشاكل المرضى بفعالية عالية					
8					
اشعر بأنني سأنهار بسبب عملي مع المرضى					
9					
يبدو لي بأنني أؤثر ايجابيا على المرضى الذين احتك بهم					
10					
أصبحت عديمة الإحساس منذ بداية ممارسة عملي					
11					
أخشى أن أصبح شخصا عنيفا أو قاسيا بسبب عملي					
12					
أحس أنني نشيط في عملي و حيوي					

					اشعر بأنني محيط في عملي	13
					اشعر بأنني أشقى في عملي	14
					لا اكثرث ولا أبالي ببعض المرضى	15
					المواجهة اليومية للمرضى تسبب لي ضغطا في حياتي اليومية	16
					يمكنني خلق جو مريح في المصحة مع المرضى	17
					اشعر بالسعادة بعد العمل مع المرضى	18
					أنجزت الكثير من الأشياء المهمة في عملي	19
					اشعر و كأنني على حافة الهاوية جراء ممارستي لمهنتي	20
					أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية أثناء أدائي لمهنتي	21
					اشعر بأنني مسئول عن المشاكل التي يتعرض لها المرضى أثناء العلاج بالمصحة	22